กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหาร สำหรับนักบริบาลไทย

อิทธิพล บัวย้อย

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์
กุมภาพันธ์ 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหาร สำหรับนักบริบาลไทย

อิทธิพล บัวย้อย

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์
กุมภาพันธ์ 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

SPEAKING STRATEGIES USED BY THAI CAREGIVERS TO ENCOURAGE FOOD CONSUMPTION AMONG JAPANESE ELDERS

ITTIPHOL BUAYOI

A Dissertation Submitted to University of Phayao

in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Doctor of Philosophy Degree in Applied Linguistics

February 2025

Copyright 2025 by University of Phayao

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหาร
สำหรับนักบริบาลไทย

ของ อิทธิพล บัวย้อย

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี วงศ์วัฒนา)

..... ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชญ์สินี เสถียรธราดล)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. ผณินทรา ธีรานนท์)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร. นริศา ไพเจริญ)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คมกฤช ตาชม)

..... คณบดีคณะศิลปศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตติมา กาวีระ)

เรื่อง: กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหาร สำหรับนักบริบาลไทย

ผู้วิจัย: อิทธิพล บัวย้อย, วิทยานิพนธ์: ปร.ด. (ภาษาศาสตร์ประยุกต์), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2567

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชญ์สินี เสถียรธราดล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ ดร. ผณินทรา ธีรานนท์ ดร.นริศา ไพเจริญ

คำสำคัญ: กลวิธีการโน้มน้าว, ความสุภาพ, ผู้สูงอายุ, นักบริบาล, ภาษาญี่ปุ่น

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผ่านช่องทางออนไลน์ เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด ได้แก่ ชุดแรกเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ประสบการณ์การทำงาน และแนวทางในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร ชุดที่สอง เป็นสถานการณ์สมมุติที่ให้ผู้เข้าร่วมตอบเกี่ยวกับวิธีการพูดโน้มน้าวเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุยอมรับประทานอาหารกลุ่มตัวอย่างเป็นนักบริบาลชาวไทยที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 6 คน โดยแบ่งเป็น เพศชาย 4 คน และเพศหญิง 2 คน มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี จากผลการศึกษาการใช้กลวิธีการโน้มน้าว 3 รูปแบบ ได้แก่ การใช้เหตุผลและตรรกะ การกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง และการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด พบว่ากลวิธีการโน้มน้าวด้วยการกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังปรากฏมากที่สุด (58.70%) รองลงมาได้แก่การใช้เหตุผลและตรรกะ (28.26%) โดยกลวิธีความน่าเชื่อถือของผู้พูดพบการใช้น้อยที่สุด (13.04%) ซึ่งในแต่ละกลวิธีมีการใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพและวัจนกรรมต่าง ๆ กลวิธีการโน้มน้าวโดยใช้ตรรกะและเหตุผลมักปรากฏร่วมกับกลวิธีความสุภาพ 3 ประเภท ได้แก่ (1) การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา (2) ความสุภาพเชิงบวก และ (3) ความสุภาพเชิงลบ โดยกลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผลมีแนวโน้มที่จะเกิดร่วมกับการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมามากที่สุด (65.38%) ทั้งนี้ ไม่พบการใช้กลวิธีการพูดอ้อมในกลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผล นอกจากนี้ วัจนกรรมบอกเล่าเป็นวัจนกรรมที่ปรากฏบ่อยที่สุด (50%) ซึ่งมักใช้ร่วมกับวัจนกรรมชี้นำ กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟังปรากฏร่วมกับกลวิธีความสุภาพ 4 ประเภท ได้แก่ 1) การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา (2) ความสุภาพเชิงบวก (3) ความสุภาพเชิงลบ และ (4) การพูดอ้อม โดยกลวิธีกลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟังมีแนวโน้มที่จะเกิดร่วมกับความสุภาพเชิงบวกมากที่สุด (39.62%) นอกจากนี้ วัจนกรรมบอกเล่าเป็นวัจนกรรมที่ปรากฏบ่อยที่สุด (42.74%) ซึ่งมักปรากฏร่วมกับวัจนกรรมชี้นำ กลวิธีความน่าเชื่อถือของผู้พูดปรากฏร่วมกับกลวิธีความสุภาพ 3 ประเภท ได้แก่ (1) ความสุภาพเชิงบวก (2) ความสุภาพเชิงลบ และ (3) การพูดอ้อม โดยกลวิธีความน่าเชื่อถือของผู้พูดมีแนวโน้มที่จะเกิดร่วมกับความสุภาพเชิงบวกมากที่สุด (41.67%) ทั้งนี้ ไม่พบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าตรงไปตรงมาในกลวิธีความน่าเชื่อถือของผู้พูด นอกจากนี้ วัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมชี้นำเป็นวัจนกรรมที่ปรากฏบ่อยที่สุดในจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 42.55% ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้กลวิธีการพูดโน้มน้าว ได้แก่ ความใกล้ชิดในความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ อำนาจสัมพัทธ์หรือระดับสถานะของนักบริบาลเมื่อเปรียบเทียบกับผู้สูงอายุ และความรุนแรงของสถานการณ์หรือบริบทที่ต้องการการโน้มน้าว ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุในงานบริบาลได้

Title: SPEAKING STRATEGIES USED BY THAI CAREGIVERS TO ENCOURAGE FOOD CONSUMPTION AMONG JAPANESE ELDERS

Author: Ittiphol Buayoi, Dissertation: Ph.D. (Applied Linguistics), University of Phayao, 2024

Advisor: Assistant Professor Dr. Phitsinee Sathientharadol Co-advisor Associate Professor Dr.Phanintra Teeranon Dr.Narisa Paicharoen

Keywords: Persuasive strategies, Politeness, The elderly, Caregivers, Japanese

ABSTRACT

This research aims to examine the speaking strategies used by Thai caregivers to encourage food consumption among Japanese elders. The study adopts a qualitative research approach, utilizing in-depth interviews conducted through online platforms. The research instruments consist of two sets of interview questions. The first set comprises open-ended questions designed to collect data on the participants' demographic background, professional experience, and strategies used by Thai caregivers to encourage food consumption among Japanese elders. The second set presents hypothetical scenarios requiring participants to articulate their persuasive speech strategies in situations where the elders exhibit reluctance to consume food. The study sample consists of six Thai caregivers currently engaged in elderly care services in Japan, comprising four males and two females, each possessing a minimum of one year of professional experience. The findings reveal the utilization of three primary persuasive strategies: (1) Logos (2) Pathos, and (3) Ethos. Among these, Pathos is the most frequently employed (58.70%), followed by Logos (28.26%), while Ethos is the least frequently utilized (13.04%). Each of these strategies is employed in conjunction with various politeness strategies and speech act types. Logos is frequently associated with three types of politeness strategies: (1) bald on record, (2) positive politeness, and (3) negative politeness. Among these, Logos co-occurs most frequently with bald on record (65.38%). Notably, no instances of off-record are observed in conjunction with the Logos. Furthermore, assertive speech acts are the most frequently utilized within this strategy (50%), often appearing alongside directive speech acts. Pathos is observed to co-occur with four politeness strategies: (1) bald on record, (2) positive politeness, (3) negative politeness, and (4) off-record. Among these, Pathos is most frequently associated with positive politeness (39.62%). Additionally, assertive speech acts emerge as the most employed (42.74%), typically appearing alongside directive speech acts. Ethos, on the other hand, is used in conjunction with three strategies: (1) positive politeness, (2) negative politeness, and (3) off-record. Among these, Ethos is most frequently associated with positive politeness (41.67%). Notably, no occurrences of direct face-threatening acts are identified in connection with Ethos. Moreover, assertive and direct speech acts are observed with equal frequency (42.55%). The study identifies three key factors influencing the selection of persuasive speech strategies: (1) the degree of familiarity and relational closeness between the caregiver and the elders, (2) the relative power or status of the caregiver in comparison to the elders, and (3) the degree of imposition. The findings of this research contribute to the development of persuasive communication strategies in elderly care settings and may serve as a foundation for training programs aimed at enhancing caregivers' intercultural communication competencies.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์และการสนับสนุนจากหลายฝ่ายที่ได้ให้คำแนะนำอันทรงคุณค่า มอบโอกาส ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาการศึกษา ข้าพเจ้าขอแสดงความซาบซึ้งและขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปอย่างราบรื่นและสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

ขอกราบขอบพระเป็นคุณอย่างสูงต่อศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี สิงห์น้อย วงศ์วัฒนา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ซึ่งช่วยให้ข้าพเจ้าได้พัฒนากรอบการศึกษาที่มีความถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น รวมถึงแนะแนวทางในการต่อยอดองค์ความรู้ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทที่กว้างขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์สินี เสถียรธราดล ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้การดูแลและชี้แนะอย่างใกล้ชิดตลอดกระบวนการวิจัย ไม่เพียงแต่ช่วยปรับปรุงเนื้อหาทางวิชาการให้มีความสมบูรณ์และชัดเจนยิ่งขึ้น แต่ยังได้กรุณาชี้ให้เห็นถึงประเด็นสำคัญที่ควรพัฒนา ซึ่งช่วยให้ข้าพเจ้ามีแนวทางในการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความลุ่มลึกและเป็นประโยชน์มากขึ้น

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ผณินทรา ธีรานนท์ และ ดร.นริศา ไพเจริญ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำชี้แนะและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งในการพัฒนาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมกฤช ตาชม อาจารย์บัณฑิตศึกษา เป็นอย่างสูง สำหรับกำลังใจที่มอบให้เสมอมา รวมถึงความห่วงใย คำปรึกษา และแนวทางในการตีพิมพ์บทความ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา กาวีระ คณบดี เป็นอย่างสูง สำหรับการสนับสนุนทางวิชาการและการอำนวยความสะดวกตลอดการศึกษา ทั้งในฐานะผู้บังคับบัญชาที่คอยชี้แนะแนวทางและในฐานะเพื่อนที่มอบกำลังใจอยู่เคียงข้างเสมอ แม้ในช่วงเวลาที่ข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้ ยังเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้ข้าพเจ้าก้าวผ่านอุปสรรคและดำเนินการศึกษาวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยพะเยา และคณะศิลปศาสตร์ สำหรับทุนสนับสนุนในการศึกษาต่อครั้งนี้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถดำเนินการศึกษาวิจัยได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

ท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนตลอดระยะเวลาการศึกษาวิจัย รวมถึงนักบริบาลไทยที่เข้าร่วมการวิจัย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วง

อิทธิพล บัวย้อย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 7

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย 7

ขอบเขตของการวิจัย 8

นิยามศัพท์เฉพาะ 8

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย 9

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

แนวคิดเรื่องกลวิธีการโน้มน้าวและกลวิธีทางภาษาความสุภาพ 10

แนวคิดปัจจัยทางสังคมในการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพ 28

แนวคิดด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม 37

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 43

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 71

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 72

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 73

การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ 76
การวิเคราะห์ข้อมูล 77
การนำผลการศึกษาไปพัฒนาแนวการสื่อสาร 82
บทที่ 4 กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย 84
การใช้ตรรกะและเหตุผล (Logos) 85
การกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง (Pathos) 97
ความน่าเชื่อถือของผู้พูด (Ethos) 114
บทที่ 5 ปัจจัยในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย 122
ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ (social distance) 122
อำนาจสัมพัทธ์ (relative power) 128
ความรุนแรงของสถานการณ์ (degree of imposition) 152
บทที่ 6 แนวทางการสื่อสารสำหรับนักบริบาลไทย 157
การประเมินผลความสำเร็จของกระบวนการโน้มน้าว 176
การปรับกลวิธีการโน้มน้าว 181
บทที่ 7 บทสรุป 183
สรุปผลการวิจัย 183
อภิปรายผลการวิจัย 186
ข้อจำกัดของงานวิจัย 198
ข้อเสนอแนะ 199
บรรณานุกรม 200
ภาคผนวก 211
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 212
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 215

ภาคผนวก ค ตารางแสดงผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับรูปแบบ และเนื้อหา (ค่า IOC) 217
ภาคผนวก ง ตัวอย่างตารางแสดงค่าการประเมินความสอดคล้องผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 218
ภาคผนวก จ ตารางแสดงตัวอย่างการตั้งธีมและการตั้งรหัสข้อความกลวิธีการโน้มน้าว..... 219
ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงตัวอย่างการตั้งธีมและการตั้งรหัสข้อความกลวิธีความสุภาพ 220
ภาคผนวก ช แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์วัจนกรรม 221
ภาคผนวก ซ ตัวอย่างการสัมภาษณ์..... 222
ประวัติผู้วิจัย..... 223

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงตัวอย่างการตั้งธีมและการตั้งรหัสข้อความ 80

ตาราง 2 แสดงตัวอย่างการตั้งธีมและการตั้งรหัสข้อความ 81

ตาราง 3 แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์วัจนกรรม 82

ตาราง 4 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละของการใช้กลวิธีการโน้มน้าว กลวิธีความสุภาพ และวัจนกรรมที่ปรากฏในสถานการณ์การพูดโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น รับประทานอาหาร 84

ตาราง 5 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละของกลวิธีการโน้มน้าวด้วยการใช้ตรรกะและเหตุผล ผ่านกลวิธีทางภาษาซึ่งประกอบด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพในรูปแบบวัจนกรรมต่าง ๆ ที่นักบริบาลไทยสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น 85

ตาราง 6 แสดงจำนวนการใช้กลวิธีการโน้มน้าวด้วยการการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟังผ่านกลวิธี ทางภาษาซึ่งประกอบด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพในรูปแบบวัจนกรรมต่าง ๆ ที่นักบริบาลไทยสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น 98

ตาราง 7 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละการใช้กลวิธีการโน้มน้าวด้วยการด้วยการใช้ความน่าเชื่อถือของผู้พูดผ่านกลวิธีทางภาษาซึ่งประกอบด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพในรูปแบบ วัจนกรรมต่าง ๆ ที่นักบริบาลไทยสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น 114

ตาราง 8 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นสำหรับการเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ 158

ตาราง 9 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา 166

ตาราง 10 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก 168

ตาราง 11 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบ 169

ตาราง 12 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการพูดอ้อม 171

ตาราง 13 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผล 172

ตาราง 14 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง 174

ตาราง 15 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด 176

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย 71

ภาพ 2 แสดงตัวอย่างการทำความคุ้นเคยกับข้อมูลและการสร้างข้อมูลเริ่มต้น 78

ภาพ 3 แสดงตัวอย่างการค้นหาและระบุธีม 79

ภาพ 4 แสดงขั้นตอนการสื่อสารในบริบทการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย 157

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศญี่ปุ่นกำลังเผชิญกับสถานการณ์สังคมผู้สูงอายุที่ทวีความสำคัญมากขึ้น จากข้อมูลของกระทรวงกิจการภายในประเทศและการสื่อสารของญี่ปุ่น (Ministry of Internal Affairs and Communications) ที่เผยแพร่ในวันเคารพผู้สูงอายุ (Respect for the Aged Day) เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2565 แสดงให้เห็นว่าจำนวนประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปในญี่ปุ่น มีมากถึง 36.27 ล้านคน ซึ่งคิดเป็นประมาณ 29% ของประชากรทั้งหมด โดยในจำนวนนี้มีประชากรที่มีอายุเกิน 75 ปี ถึง 19.37 ล้านคน และผู้ที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป มากถึง 2.65 ล้านคน ทำให้ญี่ปุ่นกลายเป็นประเทศที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุสูงที่สุดในโลก แนวโน้มดังกล่าวส่งผลกระทบต่อระบบสาธารณสุขและระบบการดูแลผู้สูงอายุในญี่ปุ่นอย่างมาก โดยเฉพาะความต้องการบุคลากรด้านการดูแลผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (World Bank, 2022, Online)

ความเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรในญี่ปุ่นเกิดขึ้นควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างครอบครัวซึ่งมีขนาดเล็กลงเนื่องจากคนหนุ่มสาวมีจำนวนลดลงและอัตราการเกิดต่ำ ส่งผลให้การดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวไม่เพียงพอ รัฐบาลญี่ปุ่นจึงต้องพึ่งพาบุคลากรดูแลผู้สูงอายุจากต่างชาติ โดยเฉพาะนักบริบาลจากประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานสำคัญที่เข้ามาทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุในญี่ปุ่น (Kojima, 2018) ตามรายงานจากองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น (JICA) และธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศญี่ปุ่น (DBJ) คาดการณ์ว่าญี่ปุ่นจะต้องการแรงงานต่างชาติมากถึง 6.74 ล้านคน ภายในปี 2040 เพื่อรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจและบรรเทาปัญหาขาดแคลนบุคลากรด้านการดูแล (JICA, 2022)

ในประเทศไทย มีนักบริบาลไทยจำนวนมากที่เดินทางไปทำงานในประเทศญี่ปุ่นเพื่อดูแลผู้สูงอายุ นักบริบาลไทยที่เข้ามาทำงานในญี่ปุ่นต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ หนึ่งในปัญหาสำคัญ คือ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและวิธีการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านอาหารและโภชนาการ เนื่องจากอาหารญี่ปุ่นมีลักษณะเฉพาะที่ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับรสชาติเท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตและความเชื่อทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมานาน ผู้สูงอายุญี่ปุ่นหลายคนมีความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกรับประทานอาหารแบบดั้งเดิม เช่น การบริโภคอาหารที่มีปริมาณโซเดียมสูงจากซอสถั่วเหลือง หรืออาหารที่ไม่เหมาะสมกับสุขภาพในระยะยาว เช่น ปลาดิบ ข้าวหรืออาหารประเภทไขมันสูง (Yamamoto, et al., 2019) ความเชื่อเหล่านี้ทำให้นักบริบาลไทยที่ดูแลผู้สูงอายุในญี่ปุ่นจำเป็นต้องมีทักษะในการโน้มน้าวผู้สูงอายุให้ปรับพฤติกรรมการรับประทานอาหารให้เหมาะสมกับสุขภาพโดยไม่

ละเมิดวิถีชีวิตหรือความเชื่อทางวัฒนธรรมดั้งเดิม เนื่องจากการรับประทานอาหารที่เหมาะสมมีความสำคัญในการรักษาสุขภาพและป้องกันการเกิดโรคในผู้สูงอายุ หากผู้สูงอายุมีโภชนาการที่ไม่เหมาะสม อาจส่งผลให้เกิดภาวะขาดสารอาหาร ภาวะร่างกายเสื่อมโทรมและโรคเรื้อรังที่เกี่ยวข้องกับอายุ เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง (Lassen, et al., 2021) การจัดการเรื่องโภชนาการ จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่นักบริบาลต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ (Thomas & Bishop, 2019)

อรรณพ สนธิไชย ถนอมศักดิ์ บุญสู่ และ ปณิตา ครองยุทธ (2563) ระบุว่า หนึ่งในสมรรถนะด้านความรู้ที่นักบริบาลต้องการศึกษาเพิ่มเติมในการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ การช่วยกระตุ้นความอยากอาหาร เนื่องจากผู้สูงอายุมีการรับกลิ่นและรสอาหารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งส่งผลให้เกิดอาการเบื่ออาหาร การสื่อสารด้านการรับประทานอาหารจึงมีความสำคัญอย่างมาก การที่นักบริบาลสามารถเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในการกระตุ้นและโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารให้ครบถ้วนตามมื้อจะช่วยให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารได้มากขึ้น และส่งผลดีต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ

การโน้มน้าว (Persuasion) หมายถึง กระบวนการสื่อสารที่มุ่งเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น ทัศนคติ ความเชื่อ หรือพฤติกรรมของผู้รับสารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ส่งสาร (Aristotle, 2007) โดยเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาและกลวิธีทางวาทศิลป์ที่ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและผลกระทบต่อผู้รับสาร (Johnstone, 1989) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ Ethos หรือความน่าเชื่อถือของผู้พูด ซึ่งสะท้อนถึงความไว้วางใจ ความเชี่ยวชาญ และสถานะของผู้ส่งสาร Pathos หรือการใช้กลยุทธ์ทางอารมณ์ เช่น การสร้างความเห็นอกเห็นใจหรือความผูกพันทางอารมณ์ และ Logos หรือการใช้ข้อมูลและเหตุผลเชิงตรรกะในการสนับสนุนข้อเสนอ (Aristotle, 2007) ทั้งนี้ การโน้มน้าวเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในหลายบริบท อาทิ การตลาด การเมือง และการศึกษา (Johnstone, 1989) โดยในงานวิจัยด้านภาษาศาสตร์ การศึกษาเกี่ยวกับการโน้มน้าวมักให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษา วาทศิลป์ และความเหมาะสมของการใช้ภาษาในบริบททางสังคมและวัฒนธรรม (Brown & Levinson, 1987)

Hosman (2002) ชี้ให้เห็นว่า การใช้ความสุภาพในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวมีผลทำให้ผู้ฟังรู้สึกไว้วางใจและลดอคติต่อข้อเสนอโดยเฉพาะในบริบทที่ความขัดแย้งหรือความเห็นต่างเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสาร ความสุภาพช่วยลดโอกาสเกิดความขัดแย้งและทำให้ผู้ฟังเปิดรับข้อเสนอมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Brown& Levinson (1987) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า การใช้กลวิธีการสื่อสารที่เน้นความสุภาพ (Politeness Strategies) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร การแสดงความสุภาพในการสื่อสารสามารถทำได้ผ่านกลวิธีหลากหลาย โดยหนึ่งในนั้นคือ การแสดงความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความเป็นมิตรและการยอมรับผู้ฟัง ตัวอย่างของกลวิธีนี้ ได้แก่ การแสดงความเห็นด้วย (seek agreement) หรือการเสนอความช่วยเหลือ (offer)

การแสดงความสุภาพเชิงบวกมักใช้เพื่อสร้างความรู้สึกเชื่อมโยงระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ในทางกลับกัน การแสดงความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองเคารพในขอบเขตและความเป็นส่วนตัวของผู้ฟัง เช่น การแสดงความลังเล (hedge) หรือการแสดงความเคารพ (give deference) ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการรุกล้ำหรือกระทบกระเทือนความรู้สึกของผู้ฟัง นอกจากนี้ยังมีวิธีการสื่อสารแบบการพูดอ้อม (off record) ที่ผู้พูดไม่สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา เพื่อลดโอกาสเกิดความขัดแย้งหรือการกระทบกระทั่งในบทสนทนา

ในภาษาญี่ปุ่น การแสดงความสุภาพมุ่งเน้นไปที่การใช้รูปแบบภาษาที่แสดงความเคารพสูง เพื่อป้องกันการล่วงล้ำความเป็นส่วนตัวของผู้ฟัง ด้วยเหตุนี้ การแสดงความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นจึงมีลักษณะเป็นการแสดงความสุภาพเชิงลบเป็นหลัก ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการรักษาระยะห่างทางสังคมและการแสดงความเคารพต่อสถานะทางสังคมในวัฒนธรรมญี่ปุ่น การใช้ภาษาที่สุภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาสถานะและความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากสังคมญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมและการแสดงความเคารพต่อผู้ที่มีสถานะสูงกว่า (Brown & Levinson, 1987; Matsumoto, 1988) ทั้งนี้ Brown & Levinson (1987) ได้อธิบายว่า ความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) และความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารเพื่อรักษาหน้าของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง การสื่อสารที่แสดงถึงความเคารพ ความเป็นมิตร และความระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้ฟัง จะช่วยให้การโน้มน้าวมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้ฟังจะรู้สึกไว้วางใจและเปิดรับข้อเสนอมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม Matsumoto (1988) และ Ide (1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นและสังคมซีกโลกตะวันออก โดยชี้ให้เห็นว่าการกระทำของบุคคลจะถือว่าสุภาพเมื่อเป็นไปตามแบบแผนทางสังคมที่คนในสังคมยึดถือร่วมกัน มากกว่าการกระทำที่อิงตามเหตุผลส่วนตัวของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะที่เด่นชัดในสังคมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Kádár & Mills, 2011) แนวคิดนี้แตกต่างจากแนวคิดของ Brown & Levinson ที่อธิบายว่าผู้พูดในสถานการณ์ที่มีการคุกคามหน้า (Face Threatening Act: FTA) จะพิจารณาระดับความรุนแรงของการคุกคามก่อนตัดสินใจเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ในบริบทของญี่ปุ่น ระดับความรุนแรงของการคุกคามหน้าอาจไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นถูกกำหนดโดยกฎเกณฑ์ทางสังคมที่เข้มงวด ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งทางสังคม ระดับความเป็นทางการ และบริบทอื่น ๆ ผู้พูดจึงไม่สามารถเลือกวิธีการสื่อสารได้อย่างอิสระ (Matsumoto, 1988; Ide, 1989; Kádár & Mills, 2011) แนวทางดังกล่าวให้ความสำคัญกับบทบาทของกฎเกณฑ์และแบบแผนทางสังคมในภาษาญี่ปุ่น ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดความเหมาะสมของการสื่อสารในแต่ละบริบท

การศึกษาของ Liu & Allen (2014) ยังสนับสนุนแนวคิดของ Matsumoto (1988) และ Ide (1989) ที่ว่าแม้ทฤษฎีของ Brown & Levinson (1987) จะสามารถนำมาใช้กับวัฒนธรรมญี่ปุ่น

ได้ในภาพรวม แต่ก็ยังมีลักษณะเฉพาะของภาษาญี่ปุ่นที่แตกต่างจากวัฒนธรรมตะวันตกโดยเฉพาะในมิติของการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเอง (positive face) และการหลีกเลี่ยงการถูกล่วงล้ำสิทธิส่วนบุคคล (negative face) ซึ่งสะท้อนถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารระหว่างผู้คน ทั้งนี้ภาษาญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับสถานะทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดซึ่งแสดงออกผ่านการเลือกใช้คำพูดและรูปแบบประโยคที่เหมาะสมตามระดับความใกล้ชิดและสถานะ ภาษาญี่ปุ่นมักจะให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าของผู้ฟังโดยเฉพาะเมื่อสื่อสารกับผู้ที่มีสถานะทางสังคมสูงกว่าและจะไม่ค่อยเรียกร้องสิทธิหรือปกป้องหน้าของตนเองในสถานการณ์ที่ตนมีสถานะต่ำกว่าในสังคม ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ไม่ค่อยพบในวัฒนธรรมอื่น ทั้งนี้ ทฤษฎีการกระทำที่คุกคามต่อหน้า (Face Threatening Act: FTA) ยังคงปรากฏในภาษาญี่ปุ่นเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ในภาษาญี่ปุ่นมักมีการใช้กลยุทธ์เพื่อลดแรงกระทบของการคุกคามเหล่านี้ เช่น การขอโทษหรือการให้เหตุผลก่อนหรือหลังการพูด เพื่อบรรเทาความรุนแรงของคำพูดต่อผู้ฟัง ซึ่งในบางกรณีผู้พูดอาจเลือกที่จะไม่กล่าว FTA โดยตรง แต่ใช้คำพูดที่เป็นนัยหรือแฝงความหมายที่สุภาพแทน

จากที่กล่าวมาข้างต้น แม้แนวคิดของ Brown & Levinson (1987) จะสรุปว่า ความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นมักเป็น “ความสุภาพเชิงลบ” ซึ่งเน้นการหลีกเลี่ยงการคุกคามต่อผู้ฟังผ่านการใช้ถ้อยคำที่แสดงความเคารพ (Brown & Levinson, 1987; Matsumoto, 1988) และมีนักวิชาการหลายท่าน เช่น Kuda & Asato (2004) รวมถึง Geyer (2008) ก็เห็นด้วยกับแนวคิดนี้ โดยพบว่า กลวิธีความสุภาพเชิงลบมีความแพร่หลายในภาษาญี่ปุ่น

ในมุมมองของชาวญี่ปุ่น Nakagawa (2014) ชี้ให้เห็นว่าภาษาญี่ปุ่นมีโครงสร้างที่ซับซ้อนในการใช้คำสุภาพ ทั้งนี้การศึกษาของ Pramesti, Beratha, & Budiarsa (2019) เกี่ยวกับการใช้ความสุภาพในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลชาวอินโดนีเซียกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นพบว่านักบริบาลชาวอินโดนีเซีย ใช้ทั้งกลยุทธ์ความสุภาพเชิงลบ (Negative Politeness) เพื่อรักษาระยะห่างทางสังคม และความสุภาพเชิงบวก (Positive Politeness) เพื่อสร้างความเป็นกันเอง และบางครั้งเลือกใช้วิธีการพูดแบบไม่เป็นทางการเพื่อทำให้การสื่อสารง่ายขึ้นซึ่งขัดกับหลักการทางภาษาญี่ปุ่นดั้งเดิม ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทระหว่างวัฒนธรรม นอกจากนี้การศึกษาของ Hosaka (2020) ยังชี้ให้เห็นว่าการที่นักบริบาลชาวต่างชาติสามารถทำความเข้าใจและปรับตัวตามค่านิยมและความเชื่อของผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นได้ โดยเฉพาะการเข้าใจถึงวิถีชีวิตและความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุญี่ปุ่น จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยลดความตึงเครียดและความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับการโน้มน้าวนอกเหนือจากกลวิธีความสุภาพแล้ว “วัจนกรรม” (Speech Acts) ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำความเข้าใจวิธีที่ผู้พูดใช้ภาษาเพื่อจูงใจให้ผู้ฟังตอบสนองตามที่ต้องการ (Levinson, 1983) แนวคิดเกี่ยวกับวัจนกรรมมีบทบาทสำคัญในการศึกษา

ภาษาและการสื่อสาร เนื่องจากช่วยให้สามารถวิเคราะห์การกระทำทางภาษาที่เกิดขึ้นระหว่างการสนทนา โดยการใช้ภาษามักสัมพันธ์กับการกระทำที่มีความหมายเฉพาะ เช่น การขอร้อง การสั่งการ การแจ้งข้อมูล หรือการขอโทษ (Austin, 1962; Searle, 1969) วัจนกรรมจึงเป็นแนวทางที่ช่วยให้เข้าใจกลวิธีการใช้ภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การศึกษาวัจนกรรมยังช่วยให้เข้าใจการใช้ภาษาในบริบทที่หลากหลาย เช่น การดูแลสุขภาพ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม หรือการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่าง ๆ ซึ่งการทำความเข้าใจประเภทของวัจนกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างวัจนกรรมกับกลยุทธ์ทางภาษา สามารถช่วยออกแบบวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทและกลุ่มผู้ฟังที่เกี่ยวข้อง (Searle, 1979) ในบริบทการดูแลผู้สูงอายุ การใช้วัจนกรรมในการขอให้ผู้สูงอายุทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การทานอาหารหรือการปฏิบัติตามคำแนะนำของนักบริบาล สามารถสะท้อนถึงลักษณะการเลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษาที่อาจช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการตอบสนองจากผู้สูงอายุในทางที่เหมาะสม การเลือกใช้วัจนกรรมที่เหมาะสมจึงไม่เพียงช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น แต่ยังส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการโน้มน้าวและการดูแลผู้สูงอายุอีกด้วย (Levinson, 1983)

ประเทศไทยแม้ว่าจะมีวัฒนธรรมใกล้เคียงกับประเทศในเอเชียตะวันออก เช่น ญี่ปุ่น แต่การใช้ภาษาที่เหมาะสมและกลวิธีการสื่อสารในบริบทการดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นยังคงเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาและพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมญี่ปุ่น เพราะถึงแม้ว่าทั้งสองประเทศจะมีบางแง่มุมทางวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน เช่น การเคารพผู้สูงอายุ แต่ลักษณะการสื่อสารและการใช้ภาษาในบริบทการดูแลผู้สูงอายุนั้น ยังมีความแตกต่างกัน (Matsumoto, 1988) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศไทยและญี่ปุ่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารไม่สามารถอิงกรอบแนวคิดเดียวกันได้อย่างสมบูรณ์ โดยเฉพาะในบริบทการดูแลผู้สูงอายุ วัฒนธรรมไทยซึ่งเน้นเรื่องความสัมพันธ์แบบครอบครัวและความใกล้ชิดกัน มีแนวโน้มที่จะใช้ภาษาแบบเป็นกันเองหรือมีลักษณะของ “ความสุภาพเชิงบวก” (positive politeness) มากกว่า ซึ่งเน้นการสร้างความเป็นมิตรและการให้ความสำคัญกับความรู้สึกของอีกฝ่าย (Holmes, 2013) ในขณะที่ญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับระบบชนชั้นและการเคารพผู้มีสถานะสูงกว่าอย่างเคร่งครัด การแสดงความสุภาพและการรักษาหน้าเป็นสิ่งสำคัญในทุกระดับการสื่อสาร (Matsumoto, 1988) ดังนั้น การสื่อสารในบริบทการบริบาลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมของญี่ปุ่น ไม่สามารถนำกรอบแนวคิดเดียวกันมาใช้อย่างตรงไปตรงมาได้ กลวิธีการใช้ภาษาในบริบทญี่ปุ่นต้องคำนึงถึงมิติทางวัฒนธรรมที่ซับซ้อนกว่า โดยเฉพาะในแง่ของการรักษาสถานภาพทางสังคม การแสดงความเคารพ และการใช้ภาษาที่เหมาะสมตามบริบทสถานการณ์ ซึ่งในวัฒนธรรมไทย ความสำคัญของการแสดงความสุภาพอาจมีความยืดหยุ่นมากกว่าและเน้นการแสดงความจริงใจเป็นหลัก (Hofstede, 2003, Online)

อย่างไรก็ตาม การศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับงานบริบาลในประเทศไทยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งในด้านจริยธรรม การจัดการ และการดูแลชีวิตประจำวัน รวมถึงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น ซึ่งมีความสำคัญในบริบาลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น ทั้งนี้ การวิจัยเชิงลึกในด้านการพัฒนาทักษะระหว่างวัฒนธรรมและการสื่อสารสำหรับนักบริบาลไทยยังคงมีอยู่น้อย การศึกษาที่มีส่วนใหญ่เน้นปัญหาด้านการสอนภาษาญี่ปุ่นที่ยังขาดการบูรณาการทักษะสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอย่างเพียงพอ ส่งผลให้ยังขาดความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับอุปสรรคที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมยังเป็นช่องว่างที่ต้องการการศึกษาเพิ่มเติม (อรรณพ นิมิตรไพบูลย์, สมศักดิ์ ศรีประสิทธิ์, และสุภัทรา สุทธิพร, 2563) ทั้งนี้ เนื่องจากการดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม ทั้งในเชิงวัจนภาษาและอวัจนภาษา การศึกษานี้จะช่วยให้สามารถเข้าใจและพัฒนากลวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการโน้มน้าวผู้สูงอายุให้รับประทานอาหาร ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุและทำให้การดูแลสุขภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ มีปัจจัยหลายประการในการเลือกใช้กลวิธีการพูดโน้มน้าวในการดูแลผู้สูงอายุ เช่น วัฒนธรรม สถานการณ์ทางสังคม และความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ การศึกษานี้จะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการสื่อสาร และจะช่วยให้การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักบริบาลมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่าย ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์กลวิธีการพูดโน้มน้าวและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้กลวิธีดังกล่าว รวมถึงเสนอแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับนักบริบาลไทยในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหารได้อย่างเหมาะสม การมีแนวทางที่ชัดเจนจะช่วยให้การสื่อสารในบริบทการดูแลผู้สูงอายุมีประสิทธิผล ส่งเสริมการตอบสนองของผู้สูงอายุ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาที่นักบริบาลชาวไทยใช้ในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหาร เพื่อทำความเข้าใจรูปแบบและกลวิธีการสื่อสารเชิงโน้มน้าวในบริบทดังกล่าว โดยอาศัยกรอบทฤษฎีการโน้มน้าว (Strategies of Persuasion) ของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) กรอบแนวคิดทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) ของ Brown & Levinson (1987) และกรอบแนวคิดวัจนกรรมของ Searle (1979) เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ โดยกรอบแนวคิดการโน้มน้าวของ Aristotle (2007) และ Johnstone (1989) มีบทบาทสำคัญในการอธิบายและวิเคราะห์กลวิธีโน้มน้าว ทฤษฎีความสุภาพของของ Brown & Levinson (1987) มุ่งเน้นการอธิบายรูปแบบทางภาษาที่ช่วยสร้างและรักษาความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยเฉพาะในบริบทที่มีความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมและสังคม แนวทางเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อรักษา “หน้า” (face) ของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง อันส่งผลต่อความราบรื่นในการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการโน้มน้าว นอกจากนี้ กรอบแนวคิดวัจนกรรม

ของ Searle (1979) ยังมีบทบาทสำคัญในการจำแนกและวิเคราะห์ประเภทของวัจนกรรมที่นักบริบาลชาวไทยใช้ในการสื่อสารกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น โดยช่วยให้เข้าใจรูปแบบของถ้อยคำที่ใช้ รวมถึงบทบาทของวัจนกรรมในกระบวนการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุยอมรับและปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำขออย่างเหมาะสม การพิจารณาวัจนกรรมที่ปรากฏในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้สามารถวิเคราะห์เชิงลึกถึงกลวิธีทางภาษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการโน้มน้าว ทั้งนี้ การบูรณาการกรอบแนวคิดดังกล่าวช่วยให้การศึกษาเป็นระบบและครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการโน้มน้าวในบริบทของนักบริบาลชาวไทยและผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นได้อย่างรอบด้าน ผลการศึกษานี้จะช่วยพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับใช้ภาษาเพื่อโน้มน้าวในบริบทระหว่างวัฒนธรรมและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสำหรับนักบริบาลที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย

3. เพื่อเสนอแนวทางการสื่อสารสำหรับนักบริบาลที่ดูแลผู้สูงอายุในบริบทการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย

1. กรอบแนวคิดการโน้มน้าวของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) จำแนกกลวิธีการโน้มน้าวออกเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ Ethos ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด Pathos ซึ่งเน้นการใช้ความรู้สึกและอารมณ์ในการโน้มน้าว และ Logos ซึ่งอาศัยเหตุผลและหลักฐานในการชักจูงใจ นำมาใช้ในการวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวของนักบริบาลไทยที่ในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทาน

2. กรอบแนวคิดเรื่องความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) อธิบายถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้พูดใช้เพื่อรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ทางสังคมของผู้ฟัง โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การคุกคามหน้าโดยตรงตรงไปตรงมา ความสุภาพเชิงบวก ความสุภาพเชิงลบ และการพูดอ้อม ใช้ในการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่นักบริบาลใช้ในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารผ่านรูปแบบความสุภาพที่เหมาะสม

3. กรอบแนวคิดวัจนกรรมของ Searle (1979) ซึ่งแบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ วัจนกรรมบอกเล่า วัจนกรรมชี้นำ วัจนกรรมผูกมัด วัจนกรรมแสดงความรู้สึก และวัจนกรรมประกาศ นำมาใช้ในการวิเคราะห์ประเภทของวัจนกรรมที่นักบริบาลใช้ในการสื่อสารกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของวัจนกรรมที่ปรากฏในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีบทบาทในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำขอในทางที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์กลวิธีการโน้มน้าวผู้สูงอายุให้รับประทานอาหารในบริบทของสถานดูแลผู้สูงอายุหรือบ้านพักผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีนักบริบาลชาวไทยปฏิบัติงานและให้การดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ นักบริบาลชาวไทยที่ปฏิบัติงานดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี และทำงานในสถานดูแลผู้สูงอายุหรือบ้านพักผู้สูงอายุภายใต้บริบทการให้บริการด้านการดูแลระยะยาว

นิยามศัพท์เฉพาะ

การโน้มน้าว หมายถึง กลวิธีการโน้มน้าว 3 กลวิธี ได้แก่ การใช้เหตุผลและตรรกะ (Logos) การกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟัง (Pathos) และการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด (Ethos)

การพูดโน้มน้าว หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่นักบริบาลไทยเลือกใช้ในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหาร โดยสามารถแบ่งกลวิธีการพูดโน้มน้าวออกเป็น 4 กลวิธีตามทฤษฎีความสุภาพ ได้แก่ การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา (Bald on Record) ความสุภาพเชิงบวก (Positive Politeness) ความสุภาพเชิงลบ (Negative Politeness) และการพูดอ้อม (Off-Record) รวมทั้งวัจนกรรม 5 รูปแบบ ตามแนวคิดของ Searle ได้แก่ วัจนกรรมชี้นำ (Assertive) วัจนกรรมบอกเล่า (Directives) วัจนกรรมผูกมัด (Commissive) วัจนกรรมแสดงความรู้สึก (Expressive) และวัจนกรรมการประกาศ (Declarations) ซึ่งแต่ละประเภทของวัจนกรรมจะใช้ในการสร้างความเข้าใจและการโน้มน้าวที่มีผลต่อการรับประทานอาหารของผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในบริบทที่นักบริบาลชาวไทยใช้อยู่ในสถานดูแลผู้สูงอายุ

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวของนักบริบาลไทย ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ (social distance) อำนาจสัมพัธน์ (relative power) และความรุนแรงของสถานการณ์ (degree of imposition)

นักบริบาล หมายถึง บุคคลสัญชาติไทยทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมีคุณสมบัติสำเร็จการศึกษาขั้นต่ำในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า อายุระหว่าง 19-45 ปี สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ (Nurse Aide: NA) และมีความรู้ภาษาญี่ปุ่นในระดับ N4 ขึ้นไป

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลสัญชาติญี่ปุ่นทั้งเพศชายและเพศหญิงที่อายุ 60 ปีขึ้นไป

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. การศึกษานี้จะช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักบริบาลชาวไทยในการปฏิบัติงานกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้กลวิธีการโน้มน้าวที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยลดอุปสรรคในการสื่อสาร เพิ่มความเข้าใจระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดูแลผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น

2. ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนและปรับปรุงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริบาลผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้ด้านการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น อันจะช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับนักบริบาลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริบาลผู้สูงอายุทั้งในประเทศไทยและญี่ปุ่น โดยสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของนักบริบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการดูแลผู้สูงอายุในระดับสากล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 4 ส่วนหลัก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเรื่องกลวิธีการโน้มน้าวและกลวิธีทางภาษาความสุภาพ
   1.1 แนวคิดกลวิธีการโน้มน้าว (Strategies of Persuasion)
   1.2 แนวคิดเรื่องความสุภาพ (Politeness)
   1.3 แนวคิดวัจนกรรม (Speech Act Theory)
   1.4 4 แนวคิดอรรถศาสตร์ (Semantics)
2. แนวคิดปัจจัยทางสังคมในการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพ
   2.1 แนวคิดอำนาจสัมพัทธ์ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของ French & Raven
   2.2 แนวคิด Gendered Communication ของ Tannen
   2.3 แนวคิด Young-old และ Old-old ของ Neugarten
   2.4 แนวคิด Wakimae ของ Ide
3. แนวคิดด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
   3.1 แนวคิดทฤษฎีวัฒนธรรมบริบทสูง-บริบทต่ำ (High-Context and Low-Context Culture)
   3.2 แนวคิดทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรม (Cultural Dimension)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการโน้มน้าว
   4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพ
   4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรม
   4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาษาศาสตร์สังคม
   4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

แนวคิดเรื่องกลวิธีการโน้มน้าวและกลวิธีทางภาษาความสุภาพ

1. แนวคิดกลวิธีการโน้มน้าว (Strategies of Persuasion)

การโน้มน้าว หมายถึง กระบวนการที่ผู้โน้มน้าวมีเจตนาที่จะส่งผลต่อผู้ถูกโน้มน้าวโดยตรง โดยปกติแล้วผู้ถูกโน้มน้าวมักมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางและผู้โน้มน้าวจะพยายามชักจูงให้ผู้ถูกโน้มน้าวเลือกตัวเลือกที่ตนเสนอ สิ่งที่ผู้โน้มน้าวมุ่งหวังคือการเปลี่ยนแปลง การสร้าง หรือการคงไว้

ซึ่งความคิดเห็น ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของผู้ถูกโน้มน้าว ซึ่งการโน้มน้าวนี้ยังส่งผลกระทบต่อปัจจัยอื่น ๆ เช่น อารมณ์และพฤติกรรมของผู้ถูกโน้มน้าว (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 2552)

การศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีการโน้มน้าวในด้านการสื่อสารและจิตวิทยา เริ่มต้นมาจากแนวคิดการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม โดย Aristotle ได้เสนอหลักการโน้มน้าว 3 หลักการ ได้แก่ Ethos (ความน่าเชื่อถือ) Pathos (การกระตุ้นอารมณ์) และ Logos (ตรรกะหรือเหตุผล) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ยังคงมีอิทธิพลต่อการศึกษากลวิธีการโน้มน้าวในปัจจุบัน (Aristotle, 2007)

Cialdini (1984) นำเสนอหลักการโน้มน้าวที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยได้เสนอหลักการ 6 ประการ ได้แก่ การตอบแทนบุญคุณ (reciprocity) ที่ระบุว่าผู้คนมักตอบแทนบุญคุณต่อผู้อื่น ความคงที่และความสอดคล้อง (commitment and consistency) ซึ่งผู้คนจะมีแนวโน้มทำตามที่เคยให้คำมั่นไว้ การเห็นตัวอย่างของผู้อื่น (social proof) ซึ่งคนมักจะทำตามกลุ่มหรือผู้อื่นที่ตนเองนับถือ อำนาจ (authority) ที่ผู้คนมักเชื่อฟังบุคคลที่มีตำแหน่งสูง ความชอบพอ (liking) ซึ่งการโน้มน้าวจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อผู้ฟังชื่นชอบผู้พูด และความหายาก (scarcity) ที่สิ่งของหรือข้อเสนอที่มีจำกัดจะดึงดูดความสนใจมากกว่า (Cialdini, 1984; Cialdini & Goldstein, 2004)

การศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีการโน้มน้าวได้รับการพัฒนาโดยนักภาษาศาสตร์หลายท่าน ซึ่งหนึ่งในแนวคิดที่ผู้วิจัยสนใจคือแนวคิดของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) เนื่องจากทั้งสองแนวคิดนำเสนอการโน้มน้าว ทั้งในมิติของโครงสร้างภาษาและการประยุกต์ใช้ โดยแนวคิดของ Johnstone กล่าวถึงการใช้ภาษาที่มีโครงสร้างซับซ้อนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ขณะที่ Aristotle นำเสนอกลวิธี 3 ประการในการโน้มน้าว ได้แก่ Ethos (ความน่าเชื่อถือ) Pathos (อารมณ์) และ Logos (ตรรกะ) การพิจารณาทฤษฎีทั้งสองจึงช่วยให้เข้าใจการใช้ภาษาเพื่อโน้มน้าวอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.1 ทฤษฎีกลวิธีการโน้มน้าวของ Johnstone (1989)

Johnstone (1989) ได้จำแนกกลวิธีการโน้มน้าวออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1.1.1 การโน้มน้าวโดยใช้เหตุผล (Logos) กลวิธีการโน้มน้าวโดยใช้เหตุผลหรือ Logos คือการใช้ข้อเท็จจริง ข้อมูล และตรรกะ เพื่อให้ผู้ฟังหรือผู้อ่านเห็นด้วยกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอที่นำเสนอการให้ความสำคัญกับการนำเสนอข้อมูลเชิงวิทยาศาสตร์และหลักฐานที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนข้อสรุป มีความเป็นเหตุเป็นผล การเชื่อมโยงข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งกลวิธีนี้มักใช้ได้ผลดีกับกลุ่มคนที่มีความคิดเชิงวิเคราะห์หรือชอบพิจารณาข้อมูล

1.1.2 การโน้มน้าวโดยใช้ความรู้สึก (Pathos) เป็นการโน้มน้าวโดยการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกหรือความปรารถนาของผู้ฟัง การดึงดูดความสนใจของผู้คนผ่านความรู้สึกเป็นวิธีที่มี

ประสิทธิภาพ เพราะผู้คนมักจะตอบสนองต่อความรู้สึกมากกว่าข้อเท็จจริงหรือเหตุผล ตัวอย่างการโน้มน้าวโดยใช้ความรู้สึก เช่น การสร้างแรงบันดาลใจ ความเห็นอกเห็นใจ หรือความกลัว

1.1.3 การโน้มน้าวโดยใช้คุณธรรมและความน่าเชื่อถือ (Ethos) กลวิธีนี้ใช้ความน่าเชื่อถือ คุณธรรมและบุคลิกภาพของผู้พูดหรือผู้เขียน เพื่อทำให้ข้อเสนอหรือความคิดเห็นดูน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ โดยให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์และความซื่อสัตย์ของผู้ที่พยายามโน้มน้าว ผู้ฟังมักจะเชื่อถือและไว้วางใจผู้ที่มีชื่อเสียงดีหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม ดังนั้นการแสดงให้เห็นถึงความมีคุณธรรมและความเป็นมืออาชีพจึงเป็นส่วนสำคัญของการโน้มน้าวรูปแบบนี้

1.2 ทฤษฎีการโน้มน้าวของ Aristotle (2007)

ทฤษฎีการโน้มน้าวของ Aristotle (2007) กล่าวว่าการใช้ Ethos, Pathos, และ Logos อย่างเหมาะสมและสมดุลจะทำให้การสื่อสารโน้มน้าวมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดย Aristotle เสนอว่าการโน้มน้าวมีพื้นฐานอยู่บน 3 ปัจจัยหลักที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1.2.1 Ethos (ความน่าเชื่อถือของผู้พูด) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของผู้พูดที่เกิดจากการแสดงออกถึงคุณธรรม ความเชี่ยวชาญ และความน่าไว้วางใจ ผู้ฟังจะตัดสินใจฟังและเชื่อถือผู้พูดตามความสามารถ ความจริงใจ และบุคลิกภาพของผู้พูด การแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่กำลังพูดถึง รวมถึงการเชื่อมโยงตนเองกับคุณค่าและทัศนคติที่คล้ายคลึงกับผู้ฟัง จะทำให้ผู้ฟังยอมรับและคล้อยตามข้อเสนอมากขึ้น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้ผู้ฟังเชื่อถือและยอมรับสิ่งที่ผู้พูดกล่าว ความน่าเชื่อถือของผู้พูดมาจากการแสดงออกถึงคุณลักษณะส่วนตัว เช่น ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความซื่อสัตย์

1.2.2 Pathos (การกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟัง) เป็นการใช้ความรู้สึกและอารมณ์เพื่อโน้มน้าวผู้ฟัง ผู้พูดจะใช้การแสดงออกทางอารมณ์ เช่น ความหลงใหล ความรัก หรือความกลัว เพื่อกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟัง เมื่อผู้ฟังรู้สึกถึงความมุ่งมั่นและอารมณ์ของผู้พูด พวกเขาจะรู้สึกเชื่อมโยงและมีแนวโน้มที่จะยอมรับข้อเสนอของผู้พูดมากขึ้น การใช้ Pathos ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ทางอารมณ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของผู้ฟัง การโน้มน้าวโดยการกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟัง เป็นการใช้ประโยชน์จากความรู้สึก เช่น ความกลัว ความ

1.2.3 Logos (การใช้เหตุผลและตรรกะ) การโน้มน้าวโดยใช้เหตุผล เป็นการอธิบายเนื้อหาด้วยหลักฐาน ข้อเท็จจริง และการให้เหตุผลที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอ Logos เป็นการใช้เหตุผลและหลักฐานเพื่อยืนยันความคิดของผู้พูด ผู้พูดจะใช้หลักฐาน เช่น สถิติ ข้อมูลเชิงปริมาณ และตัวอย่างต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนข้อเสนอของตน การใช้ Logos ที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีเหตุผลที่สมเหตุสมผลและหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือ

ทฤษฎีการโน้มน้าวของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) มีความคล้ายคลึงกันในหลายแง่มุมเนื่องจากทั้งสองทฤษฎีแบ่งการโน้มน้าวออกเป็นสามประเภทหลักที่เกี่ยวข้องกับเหตุผล ความรู้สึก และความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่สำคัญบางประการระหว่างสองทฤษฎีนี้คือแม้ทั้ง Johnstone และ Aristotle จะใช้กรอบการวิเคราะห์แบบสามองค์ประกอบ (Ethos, Pathos, Logos) ในการอธิบายการโน้มน้าวแต่ความแตกต่างหลักอยู่ที่ทฤษฎีของ Aristotle มุ่งเน้นที่การสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมโยงทางอารมณ์ในฐานะของการสื่อสารที่ดี ในขณะที่แนวคิดของ Johnstone นั้นให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ปรับให้เหมาะสมกับผู้ฟัง

แนวคิดและทฤษฎีการโน้มน้าวของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) มีโครงสร้างการสื่อสารที่เป็นระบบและชัดเจน โดยแบ่งการโน้มน้าวออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ Ethos (ความน่าเชื่อถือ) Pathos (อารมณ์) และ Logos (เหตุผล) ซึ่งโครงสร้างนี้ช่วยให้สามารถประเมินและปรับใช้กลยุทธ์การโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงไปตรงมา และสามารถปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมในบริบทการดูแลผู้สูงอายุ การมีโครงสร้างที่ชัดเจนนี้ช่วยให้การสื่อสารมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่นักบริบาลไทยต้องโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นซึ่งมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แนวคิดของ Aristotle เน้นการสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมโยงทางอารมณ์ที่สามารถช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกมีส่วนร่วม ในขณะที่แนวคิดของ Johnstone ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ปรับให้เหมาะสมกับผู้ฟัง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในบริบทของญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญกับความเคารพและการรักษาหน้า ทั้งนี้ ทฤษฎีทั้งสองยังให้ความสำคัญกับการสร้างความน่าเชื่อถือ (Ethos) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในบริบทการดูแลสุขภาพ เนื่องจากการที่นักบริบาลสามารถแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่น่าไว้วางใจจะช่วยให้ผู้สูงอายุยอมรับและเชื่อมั่นในคำแนะนำได้มากขึ้น ซึ่งมีความสำคัญในวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของผู้ดูแลหรือผู้ให้คำแนะนำ การนำทฤษฎีนี้มาใช้ยังครอบคลุมถึงการใช้เหตุผล (Logos) และการดึงดูดทางอารมณ์ (Pathos) ซึ่งสามารถปรับใช้ได้หลากหลายตามสถานการณ์ในการโน้มน้าว การใช้เหตุผลช่วยให้คำแนะนำด้านสุขภาพมีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความเข้าใจในเชิงลึกแก่ผู้สูงอายุ ในขณะที่การดึงดูดอารมณ์ผ่านความเห็นอกเห็นใจและการเข้าใจความรู้สึกของผู้สูงอายุจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้ความรู้สึกสบายใจระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ทฤษฎีของ Johnstone และ Aristotle เน้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเหมาะสมกับการสื่อสารในด้านการดูแลสุขภาพที่ต้องอาศัยความเข้าใจและความชัดเจนในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้การโน้มน้าวเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการกินของผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นเป็นไปได้อย่างราบรื่น ดังนั้น ด้วยโครงสร้างที่เป็นระบบและครอบคลุมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จึงทำให้ผู้วิจัยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Johnstone และ Aristotle เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษานี้

Goffman (1967) อธิบายว่าการรักษาหน้าหรือสถานะทางสังคมของทั้งผู้พูดและผู้ฟังมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารเชิงโน้มน้าว หากผู้พูดสามารถรักษาสถานะทางสังคมและความสุภาพได้อย่างเหมาะสม จะช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกว่าสถานะของตนไม่ได้ถูกลดคุณค่าและมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อข้อเสนอของผู้พูด Leech (1983) ได้เสริมว่าการใช้ภาษาที่สุภาพและเหมาะสมกับบริบททางสังคมช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับการสื่อสาร โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องการลดความขัดแย้งและส่งเสริมความร่วมมือ ในทำนองเดียวกัน Fraser (1990) ระบุว่าความสุภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญในการลดความขัดแย้งและการคุกคามหน้าระหว่างคู่สนทนา ซึ่งส่งผลให้ผู้ฟังมีแนวโน้มที่จะยอมรับข้อเสนอได้มากขึ้น Hosman (2002) ยังชี้ให้เห็นว่าการใช้ความสุภาพช่วยสร้างความไว้วางใจ ลดความตึงเครียด และส่งเสริมการเปิดใจรับฟังในสถานการณ์ที่มีความคิดเห็นหรือความเห็นต่าง

2. แนวคิดเรื่องความสุภาพ (Politeness)

ความสุภาพ (Politeness) เป็นแนวคิดสำคัญในวัจนปฏิบัติศาสตร์ ความสุภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญในทุกการสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งการสื่อสารที่ใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา การใช้ภาษาที่สุภาพไม่ได้สะท้อนถึงความเหมาะสมเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้และนำไปใช้อย่างรอบคอบ การเลือกคำพูดที่สุภาพช่วยให้การสนทนาดำเนินไปอย่างราบรื่นและส่งผลต่อภาพลักษณ์ของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ความสุภาพถือเป็นแนวปฏิบัติทางสังคมที่ฝังรากในวัฒนธรรมของแต่ละสังคม ซึ่งอาจมีทั้งความคล้ายคลึงหรือความแตกต่างจากวัฒนธรรมอื่น ความสุภาพสามารถปรากฏในหลายลักษณะ ทั้งพฤติกรรม การกระทำ และคำพูด และได้รับอิทธิพลโดยตรงจากปัจจัยทางสังคม เช่น ขนบธรรมเนียม ความเชื่อ และการอบรมที่ได้รับ การแสดงออกถึงความสุภาพจึงสะท้อนถึงการปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่มีค่านิยมและวัฒนธรรมแตกต่างกันในทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ความสุภาพไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การกระทำทางสังคม แต่ยังครอบคลุมถึงการเลือกใช้ภาษาที่สะท้อนถึงระยะห่างและความเป็นมิตรที่ผู้พูดแสดงออกต่อผู้ฟัง (Cutting, 2008) เนื่องจากวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อวิธีการแสดงความสุภาพ การตีความคำพูดของผู้พูดจึงต้องพิจารณาจากบริบททางสังคมที่ผู้ฟังใช้เป็นเกณฑ์ในการทำความเข้าใจ (สมบูรณ์ พจน์ประสาท, 2563)

แนวคิดและทฤษฎีความสุภาพในทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Politeness in Pragmatics) เป็นแนวคิดที่เน้นศึกษาวิธีการที่ผู้พูดใช้ภาษาอย่างสุภาพเพื่อหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือการคุกคามทางสังคม การศึกษานี้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บริบททางสังคม บทบาททางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง รวมถึงสถานะที่แตกต่างกันในสังคม ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการเลือกใช้ภาษาของผู้พูดในการแสดงความสุภาพ (Watts, 2003)

การศึกษาเรื่องความสุภาพในทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เริ่มมีการพัฒนาขึ้นอย่างเด่นชัดตั้งแต่ทศวรรษที่ 1970 โดยนักภาษาศาสตร์หลายคน เช่น Lakoff (1973) และ Leech (1983)

ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกการศึกษาหลักการความสุภาพทางภาษาที่มีพื้นฐานมาจากการสร้างความกลมกลืนและความสัมพันธ์ที่ดีในบทสนทนา โดยเน้นไปที่การสร้างกฎเกณฑ์ทางสังคมและภาษาที่สามารถช่วยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างคู่สนทนา

ในปี 1987 Brown & Levinson ได้ขยายแนวคิดเรื่องความสุภาพในเชิงลึกมากขึ้นโดยเสนอว่าความสุภาพเกี่ยวข้องกับการจัดการ “หน้า” (Face) ของผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งแบ่งออกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ “หน้าเชิงบวก” (Positive Face) และ “หน้าเชิงลบ” (Negative Face) ซึ่งแสดงถึงความต้องการทางสังคมและอารมณ์ที่แตกต่างกัน หน้าเชิงบวก (Positive Face) หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะได้รับการยอมรับ ชื่นชม หรือได้รับการยกย่องจากผู้อื่น ผู้พูดจะแสดงความสุภาพเพื่อรักษาหน้าบวกของคู่สนทนาโดยใช้คำพูดที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือการชมเชยเป็นการแสดงการยอมรับในความสามารถของคู่สนทนาและช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ฟัง หน้าเชิงลบ (Negative Face) หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะมีอิสระในการกระทำและไม่ถูกบังคับหรือรบกวนจากผู้อื่น ผู้พูดจะแสดงความสุภาพผ่านการใช้คำพูดที่ลดผลกระทบต่อหน้าลบของคู่สนทนา เช่น การขอร้องอย่างสุภาพหรือการกล่าวขอโทษ เป็นการแสดงความเคารพต่ออิสระของผู้ฟังและช่วยลดความรู้สึกถูกกดดัน นอกจากนี้ Brown & Levinson ยังได้เสนอกลยุทธ์ความสุภาพที่สามารถใช้เพื่อลดการคุกคามหน้าในระหว่างการสนทนา ซึ่งถือเป็นทฤษฎีความสุภาพที่ครอบคลุมการวิเคราะห์การใช้ภาษาในหลายบริบททางสังคม การคุกคามหน้า (Face-Threatening Act หรือ FTA) หมายถึง การกระทำหรือคำพูดที่อาจทำให้ผู้พูดหรือผู้ฟังสูญเสีย “หน้า” หรือภาพลักษณ์ในสายตาของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นหน้าบวกหรือหน้าลบ ซึ่งการคุกคามหน้าสามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง ความไม่ลงรอยหรือความต้องการที่ไม่สอดคล้องกันในระหว่างการสื่อสาร เพื่อจัดการและลดผลกระทบของการคุกคามหน้า Brown & Levinson ได้นำเสนอกลยุทธ์ความสุภาพ เช่น การใช้คำพูดที่แสดงความเกรงใจหรือการหลีกเลี่ยงคำพูดที่รุนแรง เพื่อรักษาความสัมพันธ์และลดความตึงเครียดระหว่างคู่สนทนา ความสำคัญของแนวคิดนี้อยู่ที่การช่วยให้ผู้พูดและผู้ฟังสามารถสื่อสารกันได้อย่างราบรื่นในบริบททางสังคมที่หลากหลาย โดยยังคงรักษาความเคารพและความรู้สึกของกันและกัน (Brown & Levinson, 1987)

จากมุมมองทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ การศึกษาความสุภาพยังถูกตีความใหม่ในมิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยมีการศึกษาว่าผู้คนในวัฒนธรรมต่าง ๆ ใช้กลวิธีทางภาษาที่ต่างกันเพื่อรักษาความสุภาพ ตัวอย่างเช่น Ide (1989) ชี้ให้เห็นว่าความสุภาพในวัฒนธรรมญี่ปุ่นมักเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาที่แสดงออกถึงการเคารพต่อผู้มีอำนาจสูงกว่าอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากแนวทางความสุภาพในวัฒนธรรมตะวันตกที่มักเน้นความเป็นกันเองและการรักษาเสรีภาพของคู่สนทนา

การศึกษาเรื่องความสุภาพในทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการศึกษาว่าภาษาสุภาพสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบททางสังคมและปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ และ

สถานะ ซึ่งทำให้นักวิจัยมีมุมมองที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับความซับซ้อนของการใช้ภาษาสุภาพในสังคม (Watts, 2003)

2.1 แนวคิดความสุภาพของ Lakoff (1973)

Lakoff (1973) เป็นหนึ่งในนักภาษาศาสตร์ที่บุกเบิกการอธิบายหลักการเรื่องความสุภาพในภาษา โดยแนวคิดของ Lakoff วางรากฐานเกี่ยวกับบทบาทของความสุภาพในการสื่อสาร โดยมองว่าความสุภาพเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยรักษาสัมพันธภาพทางสังคมและป้องกันความขัดแย้งในการสนทนา ความสุภาพเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ภาษาที่มีกฎเกณฑ์ โดยผู้คนในสังคมมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์บางประการในการสื่อสาร เพื่อหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความไม่พอใจหรือความขัดแย้งกับคู่สนทนา Lakoff แบ่งความสุภาพออกเป็น 3 หลักการใหญ่ ๆ ดังนี้

2.1.1 การไม่ก้าวก่ายหรือรุกราน (Don’t Impose) หลักการนี้เน้นการเคารพความเป็นอิสระและสิทธิของผู้ฟัง โดยผู้พูดจะพยายามไม่ล่วงล้ำหรือรบกวนอิสรภาพในการตัดสินใจของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น “If it's not too much trouble, could you help me later?” (ถ้าไม่ลำบากเกินไป คุณช่วยฉันทีหลังได้ไหม?) แสดงถึงการให้เกียรติผู้ฟังและไม่บังคับให้ตัดสินใจทันที ซึ่งสอดคล้องกับการรักษาหน้าลบ (Negative Face) ตามแนวคิด Brown & Levinson (1987) โดยผู้พูดพยายามไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าถูกควบคุมหรือละเมิดเสรีภาพ

2.1.2 การให้ทางเลือก (Give Options) ผู้พูดควรให้ผู้ฟังมีทางเลือกในการตัดสินใจว่าจะตอบสนองอย่างไร โดยไม่สร้างแรงกดดันหรือบังคับให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หลักการนี้แสดงถึงการเคารพในเสรีภาพของผู้ฟัง และช่วยป้องกันการคุกคามหน้าในสถานการณ์ที่อาจมีการขอร้องหรือคำสั่งจากผู้พูด เช่น “Would you prefer to discuss this now, or would later be better for you?” (คุณอยากพูดเรื่องนี้ตอนนี้หรือจะเป็นตอนที่สะดวกกว่าสำหรับคุณ?) ซึ่งสอดคล้องกับการรักษาหน้าลบ (Negative Face) ตามแนวคิด Brown & Levinson (1987)

2.1.3 การเป็นมิตร (Be Friendly) หลักการนี้เน้นการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและแสดงถึงความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง เพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจและยินดีในการสนทนา หลักการนี้สอดคล้องกับการรักษาหน้าบวก (Positive Face) โดยผู้พูดแสดงออกถึงความเคารพและการยอมรับในตัวผู้ฟัง ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นกันเอง เช่น “ You did a great job! It's impressive, keep it up!” (คุณทำได้ดีมาก! มันน่าประทับใจจริงๆ ทำต่อไปนะ!)

ความสุภาพเป็นส่วนหนึ่งของกฎการสนทนา (Rules of Conversation) ซึ่งผู้คนในสังคมใช้ในการสื่อสารเพื่อรักษาความสัมพันธ์และหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การสื่อสารที่ขาดความสุภาพอาจนำไปสู่ความไม่พอใจหรือความเข้าใจผิดระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ดังนั้น การเลือกใช้ภาษาที่สุภาพจึงมีความสำคัญต่อการสื่อสารที่ราบรื่น ความสุภาพไม่ใช่เพียงแค่การแสดงออกถึงมารยาท แต่ยังเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้ผู้พูดสามารถรักษาความกลมเกลียวในสังคม และลดความตึงเครียดในการสนทนาได้

นอกจากนี้ ความสุภาพมีบทบาทสำคัญในการควบคุมการใช้อำนาจระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดที่มีอำนาจสูงกว่าอาจมีอิสระในการใช้ภาษาอย่างตรงไปตรงมามากกว่าผู้พูดที่มีอำนาจน้อยกว่า

Lakoff ยังตั้งข้อสังเกตว่าความสุภาพมีลักษณะเฉพาะตามบริบททางวัฒนธรรม โดยในแต่ละวัฒนธรรมมีการใช้ภาษาที่สุภาพแตกต่างกันออกไป ตามค่านิยมและธรรมเนียมปฏิบัติของแต่ละสังคม ตัวอย่างเช่น ในวัฒนธรรมตะวันออก ผู้พูดอาจใช้การสื่อสารที่อ้อมค้อมและแสดงออกถึงความเคารพอย่างสูงต่อผู้ฟัง ในขณะที่วัฒนธรรมตะวันตกอาจใช้การสื่อสารที่ตรงไปตรงมามากกว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเหล่านี้มีผลต่อการตีความความสุภาพในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมต่าง ๆ โดยแนวคิดของ Lakoff ช่วยสร้างกรอบในการอธิบายว่าทำไมผู้พูดถึงเลือกใช้ภาษาอ้อมค้อมหรือเลือกใช้คำที่แสดงความสุภาพในบริบทต่างๆ (Lakoff, 1973: 296-323)

2.2 แนวคิดความสุภาพของ Leech (1983)

Leech (1983) ได้นำเสนอหลักการความสุภาพ (Politeness Principle) เพื่ออธิบายว่าผู้พูดเลือกใช้ภาษาอย่างไรให้สอดคล้องกับการรักษาความสัมพันธ์เชิงบวกในการสื่อสาร หลักการความสุภาพของ Leech มีบทบาทเสริมหลักการร่วมมือ (Cooperative Principle) ของ Grice ซึ่งเน้นว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องการความร่วมมือจากผู้พูดและผู้ฟัง โดย Leech เสนอว่าในหลายกรณี การใช้ภาษาอย่างสุภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างความสมานฉันท์ในความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

Leech (2007) อธิบายว่าความสุภาพเป็นการกระทำที่มีเป้าหมายเฉพาะเจาะจง โดยมุ่งลดความขัดแย้งและรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้สื่อสาร การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวมักเกี่ยวข้องกับการใช้หลักปฏิบัติ 6 ข้อ ซึ่งได้แก่ หลักการด้านความเหมาะสม (tact maxim) หลักการด้านความเอื้อเฟื้อ (generosity maxim) หลักการด้านการยกย่องชื่นชม (approbation maxim) หลักการด้านการถ่อมตน (modesty maxim) หลักการด้านการเห็นพ้อง (agreement maxim) และหลักการด้านความเห็นอกเห็นใจ (sympathy maxim)

1. หลักการด้านความเหมาะสม (Tact Maxim) เป็นหลักการที่ผู้พูดควรลดการรบกวน (cost) ต่อผู้ฟังและเพิ่มประโยชน์ (benefit) ให้ผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น แทนที่จะสั่งว่า “Give me the salt.” ผู้พูดอาจใช้คำขออย่างสุภาพว่า “Could you pass me the salt?.” เพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกได้รับความเคารพและไม่ถูกบังคับ (Leech, 1983)

2. หลักการด้านความเอื้อเฟื้อ (Generosity Maxim) หลักการนี้เกี่ยวข้องกับการเพิ่มการให้และลดการรับจากผู้พูดเพื่อแสดงความเอื้อเฟื้อและความใจกว้าง ตัวอย่างเช่น “You can use my car.” แสดงถึงการเสียสละของผู้พูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถึงความมีน้ำใจของผู้พูด (Leech, 1983)

3. หลักการด้านการยกย่องชื่นชม (Approbation Maxim) ผู้พูดควรหลีกเลี่ยงการวิจารณ์และพยายามยกย่องหรือชมเชยผู้ฟังเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกดี ตัวอย่างเช่น แทนที่จะวิจารณ์ตรง ๆ ว่า “Your performance needs improvement.” ผู้พูดอาจใช้คำพูดที่ให้กำลังใจ เช่น “You did a good job, but maybe there are some areas we can work on together.” เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ถูกตำหนิ (Leech, 1983)

4. หลักการด้านการถ่อมตัว (Modesty Maxim) หลักการการนี้สนับสนุนให้ผู้พูดลดการยกย่องตัวเองและหลีกเลี่ยงการอวดตัว ตัวอย่างเช่น ผู้พูดอาจถ่อมตัวว่า “Oh, it was nothing.” แทนที่จะยกย่องตนเองว่า “I did a great job.” เพื่อให้ดูนอบน้อมและสุภาพ (Leech, 1983)

5. หลักการด้านการเห็นพ้อง (Agreement Maxim) เป็นการเพิ่มการเห็นพ้องและลดการไม่เห็นด้วยกับผู้ฟัง โดยผู้พูดควรหลีกเลี่ยงการแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างตรงไปตรงมา ตัวอย่างเช่น หากไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้ฟัง ผู้พูดอาจพูดว่า “I see your point, but...” แทนที่จะพูดว่า “You’re wrong.” การใช้ภาษาลักษณะนี้ช่วยลดการเผชิญหน้าและรักษาความสัมพันธ์ในเชิงบวก (Leech, 1983)

6. หลักการด้านความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy Maxim) หลักการนี้มุ่งเน้นที่ การแสดงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้ฟัง เช่น การแสดงความยินดีเมื่อผู้ฟังประสบความสำเร็จหรือการแสดงความเสียใจเมื่อผู้ฟังประสบปัญหา ตัวอย่างเช่น การกล่าวว่า “I’m really sorry to hear about your loss.” เป็นการใช้ภาษาที่ช่วยแสดงความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (Leech, 1983)

Leech (1983) ได้อธิบายถึงความแตกต่างที่แต่ละสังคมให้ความสำคัญกับหลักการแสดงความสุภาพที่เกิดจากการตีความและการให้คุณค่าในบริบทต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน นอกจากนี้บางสังคมอาจมีการแสดงความสุภาพด้วยการปฏิบัติตามหลักการมากกว่าหนึ่งข้อพร้อมกัน ซึ่งสะท้อนถึงเอกลักษณ์การใช้ภาษาของแต่ละวัฒนธรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความหลากหลายนี้ออกเป็น 5 ด้าน ที่เรียกว่า “scale of value” ดังนี้

1. ระยะห่างในแนวตั้งระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (vertical distance) ซึ่งวัดจากสถานะทางสังคม อำนาจ บทบาท และอายุของแต่ละฝ่าย

2. ระยะห่างในแนวนอนระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (horizontal distance) ซึ่งพิจารณาจากระดับความสนิทสนม ความคุ้นเคย หรือความไม่คุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

3. น้ำหนักของผลประโยชน์ (cost/benefit) ซึ่งหมายถึงว่าผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับหรือสูญเสียไปมีมากน้อยเพียงใด

4. สิทธิ์และหน้าที่ที่ผู้พูดและผู้ฟังพึงมีต่อกัน (right and obligation) เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า ที่ต่างฝ่ายมีสิทธิ์และหน้าที่เฉพาะในการปฏิบัติต่อกัน

5. ขอบเขตของตนเองและขอบเขตของผู้อื่น (self-territory and other territory) เช่น การที่ผู้พูดเป็นสมาชิกภายในกลุ่มหรือเป็นบุคคลภายนอกในกลุ่มของผู้ฟัง

Gu (1990) และ Thomas (1995) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าหลักการความสุภาพของ Leech ว่าเน้นมุมมองของตะวันตกเป็นหลัก เนื่องจากตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ส่วนใหญ่มาจากภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ หลักปฏิบัติด้านกาลเทศะ ซึ่งเน้นการหลีกเลี่ยงการรบกวนผู้อื่น ยังสะท้อนมุมมองของสังคมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกบุคคล เช่น สังคมตะวันตก (Leech, 2007)

2.3 แนวคิดความสุภาพของ Brown & Levinson (1987)

ทฤษฎีความสุภาพ (Politeness Theory) ของ Brown & Levinson (1987) ที่ถูกนำเสนอในงาน Politeness: Some Universals in Language Usage ปี 1987 เป็นหนึ่งในแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในวงการภาษาศาสตร์และการศึกษาการสื่อสารระหว่างบุคคล ทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่าผู้คนใช้ภาษาเพื่อรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้อย่างไร โดยมุ่งเน้นที่การปกป้อง “หน้า” (Face) ของผู้พูดและผู้ฟัง (Brown & Levinson, 1987)

Brown & Levinson (1987) ได้นำแนวคิดเรื่อง “หน้า” การคุกคามหน้าและการลดทอนการคุกคามหน้า โดยอิงความหมายมาจากงานของ Goffman (1967) ที่กล่าวถึง “หน้า” ว่าเป็นภาพลักษณ์ทางสังคมที่บุคคลพยายามรักษาไว้ในสถานการณ์การสื่อสาร โดย Brown & Levinson แบ่ง “หน้า” ออกเป็นสองประเภทที่สะท้อนถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ดังนี้

1. หน้าเชิงบวก (Positive Face) หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะได้รับการยอมรับ ความรัก ความชื่นชม และความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่นใน หน้าบวกสะท้อนถึงความปรารถนาที่จะเป็นที่ชื่นชมในกลุ่มหรือชุมชน เช่น การได้รับคำชมเชยหรือการยอมรับความสามารถสังคม (Brown & Levinson, 1987)

2. หน้าเชิงลบ (Negative Face) หมายถึง ความต้องการที่จะรักษาความอิสระในการกระทำและการตัดสินใจของตัวเอง โดยไม่ถูกบังคับหรือถูกละเมิดเสรีภาพในการทำสิ่งที่ไม่ต้องการ หน้าลบสะท้อนถึงสิทธิของบุคคลในการกระทำหรือตัดสินใจโดยไม่ต้องรู้สึกว่ามีใครมาควบคุมหรือล่วงล้ำ (Brown & Levinson, 1987)

ในสถานการณ์การสื่อสารทุกครั้ง มีความเสี่ยงที่จะเกิดการคุกคามหน้าของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง การคุกคามหน้า (Face-Threatening Acts หรือ FTA) คือการกระทำที่อาจทำให้ทั้งหน้าบวกและหน้าลบถูกละเมิด ตัวอย่างของ FTA ได้แก่ การออกคำสั่ง (Imperatives) ซึ่งอาจคุกคามหน้าลบของผู้ฟัง เพราะเป็นการล่วงล้ำอิสรภาพในการตัดสินใจของเขา หรือการวิจารณ์ที่อาจคุกคามหน้าบวกเพราะเป็นการแสดงถึงการไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้ฟัง

เพื่อป้องกันหรือบรรเทาการคุกคามหน้าที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร Brown & Levinson ได้เสนอกลยุทธ์ความสุภาพ 4 รูปแบบที่สามารถเลือกใช้เพื่อบรรเทา FTA ขึ้นอยู่กับบริบทความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังและความรุนแรงของการคุกคาม กลยุทธ์เหล่านี้เรียงลำดับจากตรงไปตรงมามากที่สุดไปจนถึงอ้อมค้อมมากที่สุด ดังนี้

1. การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา (Bald on Record)

เป็นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา ไม่มีการใช้กลยุทธ์ในการป้องกันการคุกคามใด ๆ มักใช้ในสถานการณ์ที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมกันมาก หรือในสถานการณ์ที่เร่งด่วนและไม่จำเป็นต้องรักษาความสุภาพ ตัวอย่างเช่น การออกคำสั่งว่า “Pass me the salt.” (ช่วยหยิบเกลือให้หน่อย) ที่มักใช้ในหมู่เพื่อนหรือครอบครัวที่ใกล้ชิด (Brown & Levinson, 1987)

2. ความสุภาพเชิงบวก (Positive Politeness)

กลยุทธ์นี้ใช้เพื่อรักษาหน้าบวกของผู้ฟัง โดยการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เป็นมิตร แสดงความเอาใจใส่ และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ตัวอย่างเช่น การขอความช่วยเหลือในลักษณะที่สร้างความใกล้ชิด เช่น “You're really good at this. Could you help me with this?” (คุณเป็นคนเก่งมาก ช่วยฉันทำเรื่องนี้หน่อยได้ไหม) การใช้กลยุทธ์เชิงบวกนี้มีผลในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นและลดการคุกคามหน้าบวกของผู้ฟัง (Brown & Levinson, 1987)

3. ความสุภาพเชิงลบ (Negative Politeness)

กลยุทธ์นี้ใช้เพื่อปกป้องหน้าลบของผู้ฟัง โดยแสดงความเคารพในอิสรภาพและสิทธิของเขา ผู้พูดมักใช้คำขอในลักษณะที่ลดการคุกคามต่ออิสรภาพ เช่น การแสดงความเกรงใจหรือการขอโทษ ตัวอย่างเช่น “Sorry to bother you, but could you please close the window?” (ขอโทษที่รบกวนคุณ แต่ช่วยปิดหน้าต่างให้หน่อยได้ไหม) (Brown & Levinson, 1987)

4. การพูดอ้อม (Off-record)

เป็นกลยุทธ์ที่มีความอ้อมค้อมมากที่สุด โดยผู้พูดเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนหรือเปิดโอกาสให้ผู้ฟังตีความได้เอง มักใช้ในสถานการณ์ที่ผู้พูดต้องการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าโดยตรง ตัวอย่างเช่น การเปรยว่า “It's really hot in here” (ที่นี่ร้อนจัง) แทนการขอให้ผู้ฟังเปิดหน้าต่าง กลยุทธ์นี้ช่วยให้ผู้พูดเลี่ยงการคุกคามหน้าได้ในระดับสูงที่สุด (Brown & Levinson, 1987)

ในบรรดาแนวคิดเกี่ยวกับความสุภาพที่ได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) นับเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่ได้รับการอ้างอิงอย่างแพร่หลาย (Kasper, 2009) เนื่องจากทฤษฎีนี้ได้อธิบายการใช้ภาษาที่สุภาพในหลายบริบทและจัดหมวดหมู่ไว้อย่างชัดเจน (Inagaki, 2009) ทฤษฎีนี้แตกต่างจากการศึกษาความสุภาพในช่วงต้น เช่น งานของ Lakoff (1973) และ Leech (1983) ซึ่งเน้นการวิเคราะห์กฎเกณฑ์หรือหลักการในการสนทนา (Thomas, 1995) ขณะที่ Brown & Levinson ไม่ได้มุ่งเน้นที่กฎการสนทนา แต่ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์

เหตุผลที่ผู้พูดเลือกแสดงความสุภาพในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงแรงจูงใจของผู้พูดที่เลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษาตามบริบท (Inagaki, 2007) โดยมองว่าแนวคิด “หน้า” มีบทบาทสำคัญที่ทำให้ผู้พูดตัดสินใจใช้ภาษาต่าง ๆ เพื่อปกป้องหรือรักษาหน้าของตัวเองและของผู้อื่น (Geyer, 2008)

ทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) ได้รับการประยุกต์ใช้ในการศึกษาภาษาศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม โดยเฉพาะในการศึกษาความแตกต่างของการใช้กลยุทธ์ความสุภาพในวัฒนธรรมต่าง ๆ เช่น ในวัฒนธรรมญี่ปุ่น การใช้คำพูดเพื่อรักษาหน้าและแสดงความสุภาพมีความซับซ้อนมากกว่าวัฒนธรรมตะวันตก (Matsumoto, 1988) นอกจากนี้ วัฒนธรรมตะวันออก เช่น ญี่ปุ่นและจีน ให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการใช้ภาษาที่แสดงออกถึงความเกรงใจและการไม่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น (Ide, 1989)

นอกจากนี้ ทฤษฎีของ Brown & Levinson (1987) ได้เสนอแนวทางใหม่ในการศึกษาความสุภาพ โดยเปลี่ยนจากการมุ่งศึกษาเพียงกฎเกณฑ์การใช้ภาษา มาเป็นการวิเคราะห์ความสุภาพในบริบทของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยมีปัจจัยสำคัญ เช่น สถานะทางสังคมและระยะห่างระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เป็นตัวแปรหลักในการเลือกใช้กลวิธีเพื่อแสดงความสุภาพ Brown & Levinson มองว่าการเลือกวิธีการแสดงความสุภาพนั้นสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและคู่สนทนาในบริบทการสนทนา (Inagaki, 2007) ทฤษฎีนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เนื่องจากสามารถประยุกต์ใช้ในวัฒนธรรมและสังคมที่หลากหลาย แม้ว่านักภาษาศาสตร์บางท่านจะตั้งข้อสังเกตถึงข้อจำกัดบางประการ โดยให้ความเห็นว่าการศึกษาความสุภาพในภาษาต่าง ๆ ควรพิจารณารูปแบบที่สอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมเฉพาะของภาษานั้น ๆ มากกว่าการใช้มุมมองจากวัฒนธรรมตะวันตกเพียงอย่างเดียว (Ide, 1989; Gu, 1990; Matsumoto, 1988)

2.4 ความสุภาพในบริบทระหว่างวัฒนธรรมตะวันตกและตะวันออก

ความสุภาพ (Politeness) เป็นแนวคิดสำคัญในสาขาภาษาศาสตร์และสังคมวิทยา เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความขัดแย้งและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Brown & Levinson, 1987) โดยทฤษฎีความสุภาพมักศึกษาในบริบทระหว่างวัฒนธรรมซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างด้านค่านิยมและแนวคิดที่อยู่เบื้องหลังการสื่อสารของแต่ละวัฒนธรรม

ในวัฒนธรรมตะวันตก ความสุภาพมักแสดงออกผ่านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล (individual rights) และการให้เกียรติความคิดเห็นของผู้อื่น (Brown & Levinson, 1987) ซึ่ง Brown & Levinson ได้พัฒนาทฤษฎี “หน้า” (face theory) เพื่ออธิบายว่าผู้พูดมีการปรับเปลี่ยนการใช้คำพูดและน้ำเสียงเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการรักษาหน้าตนเองแบ่งออกเป็นสองประเภท ได้แก่ หน้าเชิงบวก (positive face) และหน้าเชิงลบ (negative face) ซึ่งหน้าเชิงบวกเป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคมและผู้อื่น ในขณะที่หน้าเชิงลบเป็นความต้องการที่จะรักษาความเป็นอิสระของตนเองจากการถูกรบกวน (Brown & Levinson, 1987) การแสดงความ

สุภาพในวัฒนธรรมตะวันตกมักใช้การสื่อสารเชิงตรง (directness) ซึ่งสะท้อนถึงการให้เกียรติการแสดงออกถึงความเห็นและความต้องการของผู้พูดอย่างจริงใจ (Scollon และ Scollon, 2001) ตัวอย่างเช่น การใช้คำขอในเชิงอนุญาต เช่น “Could you…” หรือ “Would you mind…” เพื่อบ่งบอกถึงความเคารพและการรักษาความสมดุลของหน้าลบของผู้อื่น โดยคำขอเหล่านี้ช่วยลดการสร้างความรู้สึกกดดันและเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิเสธคำขอของผู้ฟัง ซึ่งแสดงถึงการเคารพในสิทธิของผู้อื่นอย่างเต็มที่ (Fraser, 1990) นอกจากนี้ วัฒนธรรมตะวันตกให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกนิยม (individualism) โดยที่บุคคลมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างเสรีและตรงไปตรงมา การแสดงออกในลักษณะนี้ช่วยให้ผู้พูดสามารถรักษาหน้าตนเองได้ด้วยการรักษาความจริงใจและการยืนหยัดในความคิดของตน (Scollon & Scollon, 2001)

ขณะเดียวกัน ในวัฒนธรรมตะวันออก เช่น ญี่ปุ่น จีน และไทย มีลักษณะของความเป็นกลุ่มนิยม (collectivism) ซึ่งให้ความสำคัญกับความกลมเกลียวในกลุ่มและการรักษาสัมพันธภาพที่ดี (Markus & Kitayama, 1991) ในบริบทนี้ ความสุภาพหมายถึงการแสดงออกถึงความอ่อนน้อมถ่อมตนและการหลีกเลี่ยงการแสดงความเห็นที่ตรงไปตรงมาเพื่อรักษาหน้าของทั้งตนเองและผู้อื่น (Gao & Ting-Toomey, 1998) โดยการแสดงออกในเชิงอ้อมค้อม (indirectness) และการใช้คำพูดที่เน้นการยกย่องผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญเพื่อหลีกเลี่ยงการสร้างความขัดแย้ง (Scollon & Scollon, 2001)

ในประเทศญี่ปุ่น ตัวอย่างที่ชัดเจนคือการใช้คำที่บ่งบอกถึงความเคารพและการให้เกียรติ เช่น คำว่า “**お世話になっております**” (o sewani natte orimasu) เป็นคำแสดงความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น มีความหมายว่า “ขอบคุณที่ดูแลหรือช่วยเหลือ” ซึ่งใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการแสดงความขอบคุณและเคารพผู้ฟังในการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องต่างๆ ที่ผ่านมาของผู้พูด โดยนิยมใช้ในสถานการณ์ที่เป็นทางการหรือในเชิงธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีการใช้คำศัพท์เชิงยกย่อง (honorifics) ที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงความสุภาพเพื่อสร้างความสอดคล้องและรักษาระดับลำดับขั้นทางสังคม เช่น “**ありがとうございます**” (arigatou gozaimasu) ใช้เพื่อแสดงความขอบคุณในลักษณะที่สุภาพและเป็นทางการ เหมาะสำหรับการแสดงความขอบคุณต่อผู้อาวุโสหรือในสถานการณ์ทางการ เช่น ในที่ทำงานหรือเมื่อต้องการแสดงความเคารพต่อผู้ที่ช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ คำนี้รักษาระดับทางสังคมโดยการแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่ต้องการการยอมรับและเคารพจากคู่สนทนา แสดงให้เห็นถึงการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก (Positive Politeness) ตามทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) ซึ่งมุ่งเน้นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและการสร้างความใกล้ชิดระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การใช้คำเหล่านี้ช่วยแสดงการยอมรับและความเคารพต่อคู่สนทนา เช่น การกล่าวขอบคุณหรือการแสดงความเคารพต่อผู้ช่วยเหลือ โดยใช้รูปแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์และระดับทางสังคม “**ご苦労様です**” (go kurousama desu ‘ขอบคุณที่ทุ่มเทกับการทำงาน’) ใช้เพื่อการแสดง

ความขอบคุณต่อผู้ที่ทำงานให้เสร็จสิ้นหรือช่วยเหลือในกิจกรรมบางอย่าง โดยมักใช้เมื่อพูดกับผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า และ “**お疲れ様です**” (otsukaresama desu ‘ขอบคุณที่เหน็ดเหนื่อยมาด้วยกัน’) มักใช้หลังจากเสร็จสิ้นงานหรือในระหว่างที่ทำงานร่วมกันเพื่อแสดงความขอบคุณหรือยกย่องผู้ที่ทำงานหนักโดยมักใช้ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ โดยทั่วไปคำนี้จะใช้ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกันเพื่อแสดงความเคารพในความพยายาม ซึ่งการใช้คำเหล่านี้ช่วยรักษาระดับทางสังคมโดยการเลือกใช้คำที่เหมาะสมตามสถานการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในระดับทางสังคมและความสัมพันธ์ในบริบทต่างๆ (Ide, 1989) ถือเป็นการรักษาความสัมพันธ์และการเคารพใน “หน้าเชิงลบ” (Negative Face) โดยการหลีกเลี่ยงการล่วงล้ำพื้นที่ส่วนตัวของผู้ฟัง และเลือกใช้ภาษาที่ลดแรงกดดัน เช่น การแสดงความขอบคุณอย่างเป็นทางการหรือการแสดงความเคารพต่อสถานะและตำแหน่งทางสังคมในที่ทำงาน

ในบริบทประเทศไทย การแสดงความสุภาพมักใช้การพูดเชิงอ้อมค้อมและถ้อยคำที่ให้เกียรติ เช่น การใช้คำว่า “ขอโทษนะครับ” หรือ “รบกวนหน่อยนะคะ” เพื่อขอความร่วมมือจากผู้อื่นอย่างสุภาพโดยหลีกเลี่ยงการแสดงความต้องการอย่างตรงไปตรงมา การกระทำเช่นนี้แสดงถึงการให้เกียรติและเคารพในสิทธิของผู้อื่น อีกทั้งยังช่วยลดการเผชิญหน้า (face-threatening act) ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความไม่สบายใจ (Pathanasin & Eschstruth, 2022)

Scollon & Scollon (2001) อธิบายว่าความแตกต่างในความสุภาพระหว่างตะวันตกและตะวันออกมีความสัมพันธ์กับค่านิยมพื้นฐานของแต่ละวัฒนธรรม ในวัฒนธรรมตะวันตก เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และประเทศในทวีปยุโรปอื่น ๆ การแสดงความสุภาพมักเน้นการแสดงออกเชิงตรงที่สะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกนิยมและความเท่าเทียมทางสังคม ในขณะที่ในวัฒนธรรมตะวันออก เช่น ญี่ปุ่น เกาหลี จีน และไทย การแสดงความสุภาพจะเน้นการใช้ภาษาที่แสดงถึงการยกย่องผู้อื่นและการรักษาความกลมเกลียวในกลุ่ม รวมถึงการเคารพในลำดับขั้นของสังคม Fraser (1990) ยังชี้ให้เห็นว่าการแสดงออกถึงความสุภาพในวัฒนธรรมตะวันออกมักมุ่งเน้นไปที่การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งส่งผลต่อการเลือกใช้คำพูดในลักษณะอ้อมค้อมและการลดทอนความตรงไปตรงมาในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้สามารถรักษาหน้าของทั้งตนเองและผู้อื่น และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการหลายท่าน อาทิ Matsumoto (1988); Ide (1989); Gu (1990); Wierzbicka (1991) เห็นว่าทฤษฎีดังกล่าวไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ความสุภาพในสังคมอื่น ๆ ได้อย่างครอบคลุม โดยเฉพาะในสังคมตะวันออก นอกจากนี้เนื่องจากทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการลดระดับการคุกคามและการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งเป็นหลัก จึงอาจมองข้ามบริบททางสังคมอื่น ๆ เช่น ในบางวัฒนธรรม การใช้รูปภาษาที่กำหนดไว้ตามขนบสังคม เช่น การเลือกคำพูดและการกำหนดผู้ที่ต้องใช้ภาษานั้น ถือว่ามีความสำคัญกว่าการใช้กลวิธีในการแสดงความสุภาพตามการตีความส่วนตัว

ของผู้พูด อีกทั้ง ในบางกรณี ความสุภาพอาจเน้นไปที่การรักษามิตรภาพและความรู้สึกของผู้ฟังมากกว่าการให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้พูดเพียงอย่างเดียว (Spencer-Oatey, 2000)

ในงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดการโน้มน้าวของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์กลวิธีการโน้มน้าวของนักบริบาลชาวไทยในการจูงใจให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นยอมรับและปฏิบัติตามคำแนะนำด้านโภชนาการ นอกจากนี้ กรอบแนวคิดความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษารูปแบบการพูดเชิงโน้มน้าว

3. แนวคิดวัจนกรรม (Speech Act Theory)

แนวคิดวัจนกรรม (Speech Act Theory) ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย John L. Austin ในปี 1962 ผ่านงานเขียนชื่อ How to Do Things with Words โดยชี้ให้เห็นว่าการพูดไม่ได้เป็นเพียงการถ่ายทอดความหมายหรือข้อความ แต่ยังเป็นการกระทำ (act) ที่สามารถเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคมและสร้างผลกระทบต่อผู้ฟังในบริบทการสื่อสาร การกระทำที่เกิดจากการพูดจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงในเชิงภาษา (linguistic meaning) แต่ยังสะท้อนถึงเจตนาและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสาร (Austin, 1962)

Austin (1962) แบ่งวัจนกรรมออกเป็น 3 ระดับสำคัญ ได้แก่

1. วัจนกรรมตรงตามคำพูด (Locutionary Act) คือ การกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างข้อความหรือคำพูดที่มีความหมายตามหลักภาษา ตัวอย่างเช่น การกล่าวว่า “วันนี้อากาศดี” ซึ่งเป็นการบรรยายสถานการณ์ตามข้อเท็จจริงหรือเนื้อหาของข้อความที่พูดออกมา วัจนกรรมตรงตามคำพูดจึงเป็นขั้นพื้นฐานที่สุดในกระบวนการสื่อสาร

2. วัจนปฏิบัติ (Illocutionary Act) คือ การกระทำที่เกี่ยวข้องกับเจตนาของผู้พูด เช่น การขอร้อง การสั่ง การให้คำมั่น หรือการแสดงความรู้สึก ตัวอย่างเช่น การพูดว่า “กรุณาปิดหน้าต่าง” ซึ่งแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่าง วัจนปฏิบัติจึงเป็นหัวใจของการสื่อสารที่สะท้อนเจตนาที่แท้จริงของผู้พูด

3. วัจนผล (Perlocutionary Act) คือ การกระทำที่ส่งผลต่อผู้ฟัง เช่น การโน้มน้าวให้ผู้ฟังปิดหน้าต่างจริง หรือการสร้างความรู้สึกบางอย่างในผู้ฟัง เช่น ความเข้าใจ ความพอใจ หรือความไม่พอใจ วัจนผลจึงเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการกระทำทางภาษา

ต่อมา Searle (1969) ได้ขยายแนวคิดของ Austin และพัฒนาทฤษฎีให้มีโครงสร้างที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเน้นการวิเคราะห์วัจนปฏิบัติ (Illocutionary Act) ซึ่งถือเป็นแก่นสำคัญของวัจนกรรม และได้เสนอการจำแนกประเภทของวัจนปฏิบัติออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. วัจนกรรมบอกเล่า (Assertive) คือ การพูดที่สะท้อนความเชื่อหรือข้อเท็จจริงของผู้พูด เช่น การรายงาน การบรรยาย หรือการอธิบาย ตัวอย่างเช่น “น้ำแข็งละลายที่อุณหภูมิ 0 องศาเซลเซียส” หรือ “วันนี้ฝนตก” การยืนยันมักมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ฟัง

2. วัจนกรรมชี้นำ (Directives) คือ การพูดเพื่อให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่าง เช่น การขอร้อง สั่ง แนะนำ หรือชักชวน ตัวอย่างเช่น “กรุณาเปิดหน้าต่าง” หรือ “ช่วยส่งเกลือให้ฉันหน่อย” วัจนปฏิบัตินี้เน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ฟัง

3. วัจนกรรมผูกมัด (Commissive) หมายถึง การพูดเพื่อแสดงเจตนาที่ผู้พูดจะทำบางสิ่งในอนาคต เช่น การสัญญา การรับปาก หรือการขู่ว่าจะกระทำบางสิ่ง ตัวอย่างเช่น “ฉันจะไปพบคุณพรุ่งนี้” วัจนปฏิบัตินี้เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบและความน่าเชื่อถือของผู้พูด

4. วัจนกรรมการแสดงความรู้สึก (Expressive) คือ การพูดที่สะท้อนอารมณ์ ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้พูด เช่น การขอบคุณ การขอโทษ หรือการแสดงความยินดี ตัวอย่างเช่น “ขอโทษที่มาสาย” หรือ “ขอบคุณสำหรับของขวัญ” วัจนปฏิบัตินี้แสดงถึงความสัมพันธ์และการแสดงอารมณ์ของผู้พูดต่อผู้ฟัง

5. วัจนกรรมการประกาศ (Declarations) คือ การพูดที่เปลี่ยนแปลงสถานะหรือความเป็นจริงบางอย่าง ตัวอย่างเช่น การกล่าวในพิธีแต่งงานว่า “ฉันขอประกาศให้คุณทั้งสองเป็นสามีภรรยากัน” หรือการประกาศตัดสินของผู้พิพากษา การกระทำในประเภทนี้ต้องมีบทบาทหรืออำนาจเฉพาะของผู้พูด

เพื่อให้วัจนกรรมบรรลุผลสำเร็จ (felicity conditions) Searle (1969) ได้เสนอเงื่อนไข 4 ประการที่มีความสำคัญ ได้แก่

1. เงื่อนไขเบื้องต้น (Preparatory Conditions) เป็นเงื่อนไขที่กำหนดว่าผู้พูดต้องมีสถานะหรืออำนาจที่เหมาะสมในบริบทนั้น เช่น การสั่งงานของหัวหน้า หรือการกล่าวประกาศโดยเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจ

2. เงื่อนไขความจริงใจ (Sincerity Conditions) เป็นเงื่อนไขที่กำหนดว่าผู้พูดต้องแสดงเจตนาอย่างจริงใจ เช่น การขอโทษที่มาจากความสำนึกผิดจริง ๆ หรือการให้คำมั่นที่มาจากความตั้งใจ

3. เงื่อนไขเนื้อหา (Propositional Content Conditions) เป็นเงื่อนไขที่กำหนดว่าเนื้อหาที่พูดต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวัจนปฏิบัติ เช่น การขอร้องต้องมีลักษณะที่แสดงการขอให้ผู้อื่นกระทำบางสิ่ง

4. เงื่อนไขความสมบูรณ์ (Essential Conditions) เป็นเงื่อนที่กำหนดว่าการกระทำทางภาษาต้องสอดคล้องกับจุดประสงค์ของวัจนปฏิบัติ เช่น การสัญญาต้องแสดงถึงเจตนาที่จะทำตามสิ่งที่พูด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแนวคิดวัจนกรรมมาเป็นกรอบเพื่อใช้ในการจำแนกประเภทของวัจนกรรมที่นักบริบาลใช้ ตลอดจนวิเคราะห์ว่าวัจนกรรมประเภทใดปรากฏอยู่ในกลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร นอกจากนี้ แนวคิดวัจนกรรมยังช่วยให้

สามารถระบุแนวโน้มการใช้วัจนกรรมในบริบทดังกล่าวว่าวัจนกรรมประเภทใดมีบทบาทสำคัญ ตลอดจนตรวจสอบการใช้วัจนกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการโน้มน้าว โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องคำนึงถึงความสุภาพและความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

4. อรรถศาสตร์ (Semantics)

อรรถศาสตร์ (Semantics) เป็นสาขาของภาษาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับความหมายในภาษาซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ความหมายของคำ (lexical meaning) ความหมายในระดับประโยค (sentential meaning) และความหมายในบริบทหรือสถานการณ์ (contextual meaning) แนวคิดของอรรถศาสตร์ได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง โดยมีรากฐานจากแนวคิดของนักปรัชญาโบราณ เช่น Aristotle ซึ่งเชื่อว่าภาษามีบทบาทสำคัญในการสะท้อนความจริง (reality) และความคิดของมนุษย์ผ่านการจัดหมวดหมู่ของคำและประโยค (Lyons, 1977)

ในยุคสมัยใหม่ Ferdinand de Saussure (1916) ได้เสนอแนวคิดสำคัญทางภาษาโดยชี้ให้เห็นว่าภาษาประกอบด้วยสององค์ประกอบหลัก ได้แก่ “ตัวบ่งชี้” (signifier) ซึ่งหมายถึงรูปคำหรือสัญลักษณ์และ “สิ่งที่ถูกบ่งชี้” (signified) ซึ่งหมายถึงความหมายหรือแนวคิดที่ตัวบ่งชี้นั้นสื่อสาร แนวคิดนี้ได้กลายเป็นรากฐานสำคัญของการศึกษาความหมายในภาษา

4.1 การศึกษาอรรถศาสตร์สามารถแบ่งได้เป็นหลายแนวทางสำคัญ ดังนี้

4.1.1 อรรถศาสตร์เชิงโครงสร้าง (Structural Semantics) เป็นแนวคิดนี้เน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคำในระบบภาษา โดยมุ่งเน้นถึงความสัมพันธ์เชิงความหมาย เช่น ความหมายเหมือน (synonymy) ความหมายตรงข้าม (antonymy) ความหมายครอบคลุม (hyponymy) และความหมายส่วนหนึ่งส่วนทั้งหมด (meronymy) ตัวอย่างเช่น Leech (1974) ได้เสนอว่าความหมายในภาษาสามารถวิเคราะห์ได้ผ่านโครงสร้างความสัมพันธ์ของคำ ซึ่งช่วยให้เข้าใจการทำงานของภาษาในมิติที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

4.1.2 การวิเคราะห์องรรถลักษณ์ (Componential Analysis) คือ การวิเคราะห์ที่มุ่งแยกความหมายของคำออกเป็นหน่วยเล็ก ๆ ที่เรียกว่า semantic features หรือ semantic components Katz & Fodor (1963) ได้เสนอว่าการวิเคราะห์องรรถลักษณ์สามารถอธิบายความหมายของคำในรูปแบบของคุณลักษณะทางความหมาย ตัวอย่างเช่น คำว่า “พ่อ” อาจมีองค์ประกอบทางความหมายว่า [+ชาย] [+ผู้ปกครอง] [+ผู้ใหญ่] ซึ่งวิธีการนี้ช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างคำที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

4.1.3 วัจนปฏิบัติศาสตร์และอรรถศาสตร์ (Pragmatics and Semantics) เป็นแนวคิดที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความหมายในภาษาและบริบท ตัวอย่างที่ชัดเจนคือแนวคิดของ Grice (1975) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้พูดและผู้ฟังใช้หลักเกณฑ์การสนทนา (Cooperative Principle)

เพื่อถอดรหัสความหมายแฝง (implicature) ในสถานการณ์การสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การพูดว่า “หน้าต่างเปิดอยู่” อาจหมายถึงคำขอให้ปิดหน้าต่าง ขึ้นอยู่กับบริบท

4.1.4 อรรถศาสตร์ปริชาน (Cognitive Semantics) การศึกษาความหมายในมิตินี้มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างภาษาและการรับรู้ของมนุษย์ แนวคิดสำคัญในสายนี้คือ Conceptual Metaphor Theory ของ Lakoff และ Johnson (1980) ที่เสนอว่า มนุษย์ใช้คำอุปลักษณ์ (metaphor) เพื่อเชื่อมโยงประสบการณ์ในโลกความเป็นจริง ตัวอย่างเช่น การใช้คำว่า “เวลาเป็นเงิน” เพื่อเปรียบเปรยความสำคัญของเวลาในเชิงเศรษฐกิจ

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Componential Analysis)

การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Componential Analysis) เป็นแนวทางการวิเคราะห์ความหมายของคำในระดับเชิงลึก ซึ่งพัฒนาโดยนักภาษาศาสตร์เพื่อทำให้ความหมายของคำสามารถแยกออกเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ ที่สะท้อนถึงคุณลักษณะพื้นฐานของคำเหล่านั้น แนวทางนี้ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์และเข้าใจความหมายของคำในภาษาต่าง ๆ ผ่านการแยกแยะส่วนประกอบของความหมายที่อยู่ในตัวคำแต่ละคำ โดยมุ่งเน้นการทำความเข้าใจความหมายที่ซับซ้อนด้วยการแยกย่อยเป็นส่วนๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจนขึ้น (Harris, 1952; Katz & Fodor, 1963) แนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบ มักใช้ในการอธิบายความหมายที่มีโครงสร้างซับซ้อน โดยคำแต่ละคำจะประกอบไปด้วยลักษณะเฉพาะหลายประการที่เชื่อมโยงกัน เช่น ความหมายพื้นฐานของคำสามารถแยกเป็นองค์ประกอบย่อย เช่น สี รูปร่าง ขนาด หรือคุณสมบัติอื่นๆ ที่ทำให้คำมีความหมายเฉพาะเจาะจง เมื่อเราพิจารณาคำเช่น “หมา” การวิเคราะห์องค์ประกอบอาจแบ่งความหมายออกเป็นลักษณะต่าง ๆ เช่น “สัตว์” “เลี้ยงเป็นเพื่อนมนุษย์” “สี่ขา” และอื่น ๆ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ช่วยในการทำความเข้าใจคำว่า “หมา” ในแง่ของลักษณะเฉพาะตัว การวิเคราะห์องค์ประกอบมีความสำคัญในงานวิเคราะห์ทางภาษาศาสตร์ ได้แก่ การแยกแยะคุณลักษณะที่ประกอบขึ้นเป็นความหมายของคำบางคำ โดยสามารถใช้หลักการนี้ในการเปรียบเทียบคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันหรือคำที่มีความหมายตรงข้ามกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อวิเคราะห์คำว่า “แมว” กับ “หมา” การวิเคราะห์องค์ประกอบอาจช่วยให้เห็นว่าความหมายของ “แมว” และ “หมา” นั้นมีความแตกต่างกันในด้านคุณลักษณะบางประการ เช่น “แมว” อาจจะถูกระบุว่าเป็นสัตว์ที่มี “ขน” และ “เกลียดน้ำ” ขณะที่ “หมา” อาจจะถูกระบุว่าเป็นสัตว์ที่ “สามารถฝึกได้” และ “ภักดีต่อมนุษย์” ดังนั้น การวิเคราะห์องค์ประกอบจึงช่วยให้เห็นภาพของความหมายที่ซับซ้อนภายในคำและความสัมพันธ์ระหว่างคำในระบบภาษาได้ชัดเจนขึ้น

การวิเคราะห์องค์ประกอบได้ถูกนำไปใช้ในหลายสาขา เช่น ภาษาศาสตร์เชิงการเปรียบเทียบ การวิเคราะห์ความหมายในระดับเชิงปฏิบัติการ การสื่อสารและการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้ภาษา (Harris, 1952) แนวทางนี้ยังถูกประยุกต์ใช้ในการวิจัยเชิงภาษาศาสตร์เพื่อเข้าใจความหมายของคำในหลายบริบท โดยเฉพาะในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาษาในระดับ

ท้องถิ่นหรือภาษาที่มีความแตกต่างกันในเชิงโครงสร้าง นอกจากนี้ การวิเคราะห์อรรถลักษณ์ยังมีบทบาทสำคัญในงานวิเคราะห์ข้อมูลภาษาศาสตร์ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแยกแยะความหมายในข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย โดยเฉพาะในการวิเคราะห์ข้อมูลภาษาที่มีความซับซ้อน เช่น การวิเคราะห์การสื่อสารในสถานการณ์ทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน หรือในการศึกษาความหมายในภาษาที่ใช้ในองค์กรระหว่างประเทศ จากแนวทางของการวิเคราะห์อรรถลักษณ์การวิเคราะห์คำในลักษณะนี้สามารถช่วยให้เห็นความแตกต่างที่ละเอียดในความหมายของคำและการใช้งานคำในบริบทต่าง ๆ ซึ่งเหมาะสมกับการนำมาใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาษาและการสื่อสารระหว่างบุคคลจากภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย

ในการวิจัยนี้ จะใช้การวิเคราะห์อรรถลักษณ์ (Componential Analysis) เป็นแนวทางในการจำแนกคำและวลีที่นักบริบาลไทยใช้ในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหาร โดยวิเคราะห์องค์ประกอบทางความหมายของคำเหล่านั้น เพื่อตรวจสอบว่าแต่ละคำจัดอยู่ในหมวดหมู่หรือกลวิธีใดในการโน้มน้าว

แนวคิดปัจจัยทางสังคมในการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพ

Brown & Levinson (1987) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพในการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยสามปัจจัยหลัก ได้แก่ ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ (social distance) อำนาจสัมพัธน์ (relative power) และความรุนแรงของสถานการณ์ (degree of imposition) ดังนี้

1. ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ (Social Distance) หมายถึง ความใกล้ชิดระหว่างผู้พูดและผู้ฟังหมายถึงระดับความสนิทสนมในความสัมพันธ์ หากผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน ผู้พูดอาจไม่จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงลบหรือการพูดอ้อมมากนัก เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดทำให้สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาและไม่เป็นทางการเกินไป ในทางกลับกัน หากความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังห่างไกลกัน หรือไม่ค่อยสนิทสนม ผู้พูดจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่มากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจเป็นการคุกคามต่อความสัมพันธ์ (FTA: Face Threatening Act) และแสดงความเคารพต่ออีกฝ่าย

2. อำนาจสัมพัธน์ (relative power) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างของอำนาจระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง หากผู้พูดมีอำนาจสูงกว่าผู้ฟัง เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้พูดอาจไม่จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ความสุภาพมากนัก เนื่องจากผู้ฟังมีตำแหน่งที่ต่ำกว่าและอาจไม่สามารถตอบโต้หรือคัดค้านได้อย่างเต็มที่ ในทางตรงกันข้าม หากผู้พูดมีอำนาจต่ำกว่า เช่น ลูกจ้างพูดกับหัวหน้า ผู้พูดอาจต้องใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงลบ เช่น การพูดอ้อมเพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดีหรือเสียหน้า และเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่เหมาะสมตามลำดับชั้นในสังคม

3. ความรุนแรงของสถานการณ์ (degree of imposition) หมายถึง ปัจจัยความรุนแรงหรือระดับผลกระทบที่การกระทำหรือคำพูดนั้นมีต่อผู้ฟัง เช่น การขอความช่วยเหลือที่สำคัญหรือการขอร้องที่อาจส่งผลกระทบมากต่อผู้ฟังในทางใดทางหนึ่ง การกระทำที่มีความรุนแรงต่อผู้ฟังหรือการขอร้องที่มีผลกระทบมากมาย จะต้องใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่สูงขึ้น เช่น การพูดอ้อมค้อม การใช้คำพูดที่แสดงความเกรงใจ หรือการหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมาเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่สะดวก

การเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพในแต่ละสถานการณ์นั้น จึงต้องพิจารณาหลายปัจจัย ทั้งในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมและบทบาทของแต่ละบุคคลในบริบทนั้นๆ รวมถึงสถานการณ์ที่อาจจะมีผลกระทบหรือเป็นการขอร้องที่สำคัญต่อผู้ฟัง ซึ่งสะท้อนถึงการจัดการกับอำนาจและการรักษาความสัมพันธ์ในสังคม

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีเชิงโน้มน้าวของนักบริบาล ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษา เนื่องจากแนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับปัจจัยสามประการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในบริบทการสื่อสารของนักบริบาลชาวไทยที่ต้องโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการปรับพฤติกรรมการรับประทานอาหาร โดยแนวคิดของ Brown & Levinson (1987) ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษาที่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดี พร้อมกับลดความเสี่ยงในการทำลายความสัมพันธ์ ซึ่งมีความสำคัญในกรณีที่ต้องการรักษาความเคารพและหลีกเลี่ยงการกระทบกระเทือนต่อ “หน้า” ของทั้งสองฝ่าย (Brown & Levinson, 1987) ภายใต้บริบทวัฒนธรรมไทย-ญี่ปุ่นและสถานภาพผู้ให้บริการ-ผู้รับบริการ

ยังมีแนวคิดอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับแนวคิดปัจจัยสามประการของ Brown & Levinson (1987) ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาร่วมกันเพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้กลวิธีในการโน้มน้าวของนักบริบาลชัดเจนยิ่งขึ้น แนวคิดของ Brown & Levinson (1987) ที่ประกอบด้วยปัจจัยสามประการมีความเชื่อมโยงกับแนวคิดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดอำนาจสัมพัธน์ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของ French & Raven (1959)

อำนาจสัมพัธน์ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (relative power in Interpersonal Relationships) เป็นแนวคิดที่มุ่งอธิบายว่า บุคคลในความสัมพันธ์มีระดับอำนาจที่แตกต่างกันในบริบทของการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยอำนาจนี้ไม่ได้เป็นการวัดในเชิงสัมบูรณ์ แต่เป็นการเปรียบเทียบความสามารถของแต่ละฝ่ายในการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การกระทำ หรือความคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง แนวคิดนี้เป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจอย่างมากในสังคมศาสตร์ โดยเฉพาะด้านจิตวิทยาสังคมและการสื่อสารระหว่างบุคคล (French & Raven, 1959) อำนาจสัมพัธน์ถูกกำหนดขึ้นจากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resources) ความสามารถในการเจรจา

ต่อรอง ความมั่นใจในตนเอง บทบาทในความสัมพันธ์ และปัจจัยทางสังคม เช่น เพศ อายุ หรือสถานะทางเศรษฐกิจ ตัวอย่างเช่น ในความสัมพันธ์ระหว่างคู่รัก คนหนึ่งอาจมีอำนาจสัมพัธน์สูงกว่าเนื่องจากมีรายได้มากกว่า มีอิทธิพลในการตัดสินใจที่สำคัญ หรือมีบทบาทในการกำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ (Brehm & Kassin, 1996) ตามแนวคิดของ French & Raven (1959) ซึ่งพัฒนาโมเดลเกี่ยวกับ “ฐานอำนาจ” (Bases of Power) อำนาจสัมพัธน์ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ได้แก่ 1) อำนาจจากความเชี่ยวชาญ (Expert Power): เกิดจากการมีความรู้หรือทักษะที่เหนือกว่า 2) อำนาจจากการให้รางวัล (Reward Power): ความสามารถในการให้สิ่งที่อีกฝ่ายต้องการ 3) อำนาจจากการลงโทษ (Coercive Power): ความสามารถในการควบคุมหรือจำกัดสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการ 4) อำนาจจากการยอมรับ (Referent Power): เกิดจากความนับถือหรือความชื่นชม 5) อำนาจเชิงกฎหมาย (Legitimate Power): อำนาจที่ได้รับการยอมรับจากบทบาทหรือสถานะในความสัมพันธ์ (French & Raven, 1959)

ปัจจัยที่กำหนดอำนาจสัมพัธน์ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แก่ 1) ความสมดุลหรือความไม่สมดุลในความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอาจอยู่ในรูปแบบที่สมดุล (Balanced) หรือไม่สมดุล (Unbalanced) ขึ้นอยู่กับระดับอำนาจสัมพัธน์ของแต่ละฝ่าย ความสมดุลเกิดขึ้นเมื่อทั้งสองฝ่าย มีอำนาจและอิทธิพลใกล้เคียงกัน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนสนิท ในทางกลับกันความไม่สมดุลมักเกิดขึ้นในความสัมพันธ์ที่มีโครงสร้างอำนาจชัดเจน เช่น ผู้ปกครองกับลูก หรือหัวหน้ากับลูกน้อง (Emerson, 1962) 2) เพศและบทบาททางสังคม เพศมีบทบาทสำคัญในความสัมพันธ์เนื่องจากในหลายสังคม เพศชายมักถูกมองว่ามีอำนาจสัมพัธน์สูงกว่าเพศหญิงในบริบทของความสัมพันธ์ เช่น ในคู่สมรส เพศชายอาจมีบทบาทหลักในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในสังคมที่ความเท่าเทียมทางเพศได้รับการส่งเสริม บทบาทนี้อาจเปลี่ยนแปลงไป (Connell, 2005) 3) บริบททางวัฒนธรรม วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อรูปแบบของอำนาจสัมพัธน์ เช่น ในสังคมที่เน้นความสัมพันธ์แบบลำดับขั้น (Hierarchical Society) อำนาจสัมพัธน์มักขึ้นอยู่กับสถานะ เช่น อายุหรือบทบาททางครอบครัว ในทางตรงกันข้ามสังคมที่เน้นความเสมอภาค (Egalitarian Society) จะให้ความสำคัญกับการแบ่งปันอำนาจอย่างสมดุล (Hofstede, 1980) และ 4) การเจรจาต่อรองในความสัมพันธ์ การเจรจาต่อรองเป็นกระบวนการสำคัญที่สะท้อนอำนาจสัมพัธน์ในความสัมพันธ์ ตัวอย่างเช่น หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถกำหนดทิศทางการสนทนาหรือการตัดสินใจได้อย่างสม่ำเสมอ แสดงว่าฝ่ายนั้นมีอำนาจสัมพัธน์สูงกว่า (Pfeffer, 1981)

นอกจากนี้ ผลกระทบของอำนาจสัมพัธน์ในความสัมพันธ์ยังเกี่ยวข้องกับ 1) คุณภาพของความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ที่มีอำนาจสัมพัธน์สมดุลมักนำไปสู่ความพึงพอใจและความร่วมมือสูงกว่า เนื่องจากทั้งสองฝ่ายรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้าม ความสัมพันธ์ที่อำนาจสัมพัธน์ไม่สมดุลอาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พอใจ หรือการแสดงออกของพฤติกรรมที่

ไม่เหมาะสม (Huston, 1994) 2) การสื่อสารและการแก้ไขปัญหา การมีอำนาจสัมพัธน์สูงในความสัมพันธ์สามารถส่งเสริมความมั่นใจในการแสดงออกและการตัดสินใจ ในขณะที่ผู้ที่มีอำนาจสัมพัธน์น้อยกว่าอาจรู้สึกกดดันหรือหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Markus & Kitayama, 1991) และ 3) ความเปลี่ยนแปลงในระยะยาว อำนาจสัมพัธน์ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ เช่น เมื่อฝ่ายหนึ่งมีความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือมีทรัพยากรเพิ่มขึ้น อาจทำให้อำนาจสัมพัธน์ในความสัมพันธ์เปลี่ยนแปลง (Emerson, 1972)

แนวคิดอำนาจสัมพัธน์ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มุ่งเน้นการวิเคราะห์การใช้ภาษาในสังคมและการแสดงออกถึงอำนาจและสถานะทางสังคมในการตัดสินใจทางภาษาของแต่ละบุคคล (French & Raven, 1959) การนำแนวคิดอำนาจสัมพัธน์มาใช้ในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลไทยและผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นจึงเป็นการพิจารณาปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการใช้ภาษาในการสร้างความสัมพันธ์ในบริบทการดูแลผู้สูงอายุ

2. แนวคิด Gendered Communication ของ Tannen (1990)

Tannen (1990) ได้นำเสนอว่าเพศมีอิทธิพลต่อรูปแบบการสื่อสาร โดยผู้ชายและผู้หญิงมักใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกัน Tannen ระบุว่าผู้ชายมักมองการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการแข่งขัน (competitive tool) และการสร้างอำนาจ (power assertion) การพูดของผู้ชายจึงมักมีลักษณะเป็นการแสดงออกถึงความเป็นผู้นำ การควบคุมสถานการณ์ และการแก้ไขปัญหาเชิงตรรกะ ภาษาและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้ชายมักเน้นความชัดเจน การพูดตรงไปตรงมา และการมุ่งเน้นที่เป้าหมายหรือผลลัพธ์ ตัวอย่างของลักษณะนี้อาจเห็นได้จากการเจรจาต่อรอง การโต้เถียง หรือการแสดงความคิดเห็นในเชิงแนะแนว ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามสร้างสถานะในกลุ่มหรือบริบทนั้น ๆ ในขณะเดียวกัน ผู้หญิงมักมองการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ (relational tool) และส่งเสริมความร่วมมือ (cooperation) การสื่อสารของผู้หญิงมักมีจุดมุ่งหมายเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ลดความขัดแย้ง และสร้างความเข้าใจร่วมกัน ภาษาและกลยุทธ์ของผู้หญิงจึงมักแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ การสนับสนุนทางอารมณ์ และการใช้ภาษาที่มีความอ่อนโยน นอกจากนี้ ผู้หญิงยังให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการสนทนาที่ทุกฝ่ายรู้สึกปลอดภัยและได้รับการยอมรับ

Tannen (1990) ชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากปัจจัยทางชีววิทยาเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นผลมาจากการเรียนรู้ทางสังคม (socialization) เด็กผู้ชายและเด็กผู้หญิงมักถูกเลี้ยงดูด้วยความคาดหวังที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น เด็กผู้ชายมักถูกกระตุ้นให้แข่งขันและแสดงความเป็นตัวของตัวเอง ในขณะที่เด็กผู้หญิงได้รับการส่งเสริมให้แสดงความเห็นอกเห็นใจและทำงานร่วมกับผู้อื่น แนวคิด Gendered Communication ไม่เพียงแต่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างทางเพศในการสื่อสาร แต่ยังช่วยสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างภาษา เพศ และบทบาททาง

สังคมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ภาษาในบริบทต่าง ๆ ความเข้าใจในแนวคิดนี้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารของแต่ละเพศและวิธีที่แต่ละเพศตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังในบริบทที่แตกต่างกัน

Hofstede ได้พัฒนากรอบแนวคิดเกี่ยวกับมิติทางวัฒนธรรม (Cultural Dimensions) ในปี 1980 เพื่ออธิบายความแตกต่างด้านค่านิยมและพฤติกรรมในบริบทวัฒนธรรมที่หลากหลาย โดยมิติความเป็นชายและความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity) เป็นหนึ่งในมิติสำคัญที่ใช้วิเคราะห์ระดับความเป็นชายหรือหญิงในวัฒนธรรมแต่ละประเทศ ต่อมา Hofstede, Hofstede และ Minkov ได้ขยายและปรับปรุงกรอบแนวคิดนี้ในปี 2010 (Hofstede, 1980; Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2010) โดยเสนอว่ามิติ Masculinity หมายถึง การให้ความสำคัญกับค่านิยมที่เน้นความสำเร็จส่วนบุคคล การแข่งขัน และความเข้มแข็งของบทบาททางเพศ ในขณะที่มิติ Femininity เน้นความร่วมมือ การเอาใจใส่ผู้อื่น และการลดความขัดแย้ง ในสังคมที่มีค่าดัชนี Masculinity สูง เช่น ญี่ปุ่น Hofstede ได้อธิบายว่า บทบาททางเพศระหว่างชายและหญิงจะมีความชัดเจน ผู้ชายมักถูกคาดหวังให้มีบทบาทเป็นผู้นำ มีความเข้มแข็ง และเน้นการสร้างผลสำเร็จ ในขณะที่ผู้หญิงมักมีบทบาทดูแลครอบครัวและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และความเป็นระเบียบ ในขณะเดียวกันในสังคมที่มีค่าดัชนี Femininity สูง เช่น สวีเดน บทบาททางเพศมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ผู้ชายและผู้หญิงสามารถแบ่งปันบทบาททางสังคมได้โดยไม่ถูกกำหนดด้วยความคาดหวังทางเพศอย่างชัดเจน โดย Hofstede ได้ชี้ให้เห็นว่า วัฒนธรรม Masculinity สูง เช่น ญี่ปุ่น ส่งผลต่อรูปแบบการใช้ภาษาโดยเฉพาะการสะท้อนบทบาททางเพศในชีวิตประจำวัน ตัวอย่างเช่น การใช้ภาษาเพื่อแสดงบทบาทและสถานะ ในวัฒนธรรม Masculinity สูง ภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงสถานะและบทบาทของแต่ละเพศ ผู้ชายมักใช้ภาษาที่แสดงถึงอำนาจ ความชัดเจนและความตรงไปตรงมา ในขณะที่ผู้หญิงอาจถูกคาดหวังให้ใช้ภาษาที่สุภาพ อ่อนน้อม และแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ บทบาททางเพศในวัฒนธรรมดังกล่าวมักกำหนดพฤติกรรมในการสนทนา เช่น ผู้ชายอาจมีบทบาทในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมหรือสถานการณ์ทางการ ในขณะที่ผู้หญิงอาจถูกคาดหวังให้รับฟังและสนับสนุนความคิดเห็นของผู้อื่นมากกว่า ความแตกต่างของบทบาททางเพศในวัฒนธรรม Masculinity สูงทำให้ผู้ชายและผู้หญิงเลือกกลยุทธ์การสื่อสารที่ต่างกัน ผู้ชายอาจใช้ภาษาเพื่อยืนยันความคิดเห็นของตนเองและสร้างความน่าเชื่อถือ ในขณะที่ผู้หญิงมักใช้ภาษาเพื่อสร้างความร่วมมือและความเข้าใจ

แนวคิด Masculinity ในทฤษฎีของ Hofstede (1980) และแนวคิดการสื่อสารเชิงเพศของ Tannen (1990) เชื่อมโยงกันในมิติที่ทั้งสองแนวคิดมุ่งเน้นการทำความเข้าใจผลกระทบของบทบาททางเพศต่อการสื่อสารภายใต้บริบทวัฒนธรรม โดย Hofstede ชี้ให้เห็นว่าค่านิยมในสังคมที่มีค่าดัชนี Masculinity สูง เช่น ญี่ปุ่น ส่งผลต่อบทบาทและความคาดหวังทางเพศที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง ซึ่งแสดงออกผ่านการสื่อสาร เช่น ความชัดเจนและความเด็ดขาดที่คาดหวังจาก

เพศชายและความละเอียดอ่อนหรือเอาใจใส่ที่คาดหวังจากเพศหญิง ในขณะที่ Tannen ขยายแนวคิดนี้ในเชิงลึกมากขึ้น โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยทางเพศส่งผลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารอย่างไร เช่น การใช้โทนเสียงที่อบอุ่นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในเพศหญิง หรือการใช้ภาษาที่แสดงความมั่นใจในเพศชาย แนวคิด Masculinity ของ Hofstede (1980) และแนวคิดการสื่อสารเชิงเพศของ Tannen (1990) สามารถนำไปศึกษาปัจจัยทางเพศที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารของนักบริบาลชาวไทย โดยใช้เป็นกรอบในการทำความเข้าใจว่าค่านิยมทางวัฒนธรรมและบทบาททางเพศในสังคมญี่ปุ่นที่มีค่าดัชนี Masculinity สูง ส่งผลต่อความสำเร็จของกลวิธีในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลชาวไทยกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นอย่างไร โดยเน้นวิเคราะห์ความแตกต่างในกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างนักบริบาลเพศชายและเพศหญิง ทั้งในแง่ของรูปแบบภาษา โทนเสียง และการเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับบริบทและความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

3. แนวคิด Young-old และ Old-old ของ Neugarten (1974)

Neugarten (1974) ได้เสนอการจัดกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็นกลุ่มย่อยตามเกณฑ์อายุและสภาวะทางสังคม วัฒนธรรม และสุขภาพ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้สูงอายุที่มีผลต่อพฤติกรรมและบทบาทในสังคม โดยแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุหลัก ๆ เป็นสองกลุ่ม ได้แก่

3.1 Young-old หมายถึง ผู้สูงอายุที่อยู่ในช่วงวัย 65-74 ปี โดยส่วนใหญ่ยังมีสุขภาพแข็งแรง พึ่งพาตนเองได้ และมักมีบทบาททางสังคมหรือเศรษฐกิจ เช่น การดูแลครอบครัว การทำงานอาสาสมัคร หรือการเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชน กลุ่มนี้ยังคงมีลักษณะของความกระตือรือร้นและการมองชีวิตอย่างมีทัศนคติหรือมุมมองต่อชีวิตที่เต็มไปด้วยพลัง พร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ และมองหาความเป็นไปได้หรือโอกาสในชีวิตอย่างมีเป้าหมายและความตั้งใจ โดยไม่ปล่อยให้ตัวเองเฉื่อยชา หรือรอให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นเอง และยังมีความสามารถในการปรับตัวเข้าสังคมได้ดี

3.2 Old-old หมายถึงผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 75 ปีขึ้นไป ซึ่งในกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะเผชิญกับปัญหาด้านสุขภาพ การพึ่งพิงครอบครัวหรือระบบสนับสนุนจากรัฐ และมีข้อจำกัดในด้านการเข้าร่วมกิจกรรมสังคม

แนวคิด Young-old และ Old-old มีจุดเด่นในการมองผู้สูงอายุอย่างหลากหลาย การจัดกลุ่มช่วยให้สังคมและนักวิจัยสามารถพัฒนานโยบาย การบริการ และการศึกษาในลักษณะเฉพาะกลุ่มที่เหมาะสมมากขึ้น การแบ่ง Young-old และ Old-old ยังช่วยลดการเหมารวมภาพลักษณ์ของผู้สูงอายุว่าเป็นกลุ่มเดียวกันทั้งหมดได้ แนวคิด Young-old และ Old-old เป็นกรอบการวิเคราะห์ที่สำคัญในศาสตร์ด้านผู้สูงอายุ (Gerontology) โดยชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุไม่ใช่กลุ่มที่มีลักษณะเดียวกันทั้งหมด แต่มีความหลากหลายทั้งในมิติทางสุขภาพ พฤติกรรม และบทบาทในสังคม การแบ่งกลุ่มนี้ช่วยให้เข้าใจความต้องการและความท้าทายของผู้สูงอายุได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น และช่วยในการพัฒนานโยบายหรือบริการที่มีความเหมาะสมและครอบคลุมทุกกลุ่มในสังคม นอกจากนี้ แนวคิดนี้ยัง

สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้โดยตรง โดยเฉพาะในการดูแลผู้สูงอายุที่มีความแตกต่างทางสังคม วัฒนธรรม และสุขภาพ ความแตกต่างระหว่างทั้งสองกลุ่มนี้สามารถสะท้อนถึงความหลากหลายในการตอบสนองต่อการดูแลและการสื่อสาร ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อวิธีการที่ผู้ดูแลใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้สูงอายุทั้งสองกลุ่มนี้ โดยการแบ่งกลุ่มดังกล่าวช่วยให้สามารถออกแบบการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ Rowe & Kahn (1997) ยังให้ความสำคัญคุณภาพของผู้สูงอายุ โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญสามประการ ได้แก่ สุขภาพร่างกายที่ดี การคงไว้ซึ่งการทำงานทางกายและจิตใจที่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมทางสังคมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทั้งสามปัจจัยนี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมและการตอบสนองของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ทั้งยังชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุที่มีสุขภาพร่างกายและจิตใจ รวมถึงการมีส่วนร่วมทางสังคมที่แตกต่างกัน จำเป็นต้องมีการออกแบบการสื่อสารและการดูแลที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรงอาจตอบสนองต่อการสื่อสารที่เปิดกว้าง สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงรุก ในขณะที่ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางสุขภาพหรือขาดการมีส่วนร่วมทางสังคมอาจต้องการการสื่อสารที่เรียบง่าย ชัดเจน และให้ความรู้สึกปลอดภัย

4. แนวคิด Wakimae

การศึกษาคำสุภาพในภาษาญี่ปุ่นแม้ว่าในช่วงแรกจะมุ่งเน้นไปที่การใช้คำยกย่อง (keigo) ต่อมานักวิจัยเริ่มตระหนักว่าความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นนั้นมีความซับซ้อนเกินกว่าจะอธิบายได้ด้วยการใช้คำยกย่องเพียงอย่างเดียว นักวิจัยหลายคนเริ่มสนใจศึกษารูปแบบอื่น ๆ ของความสุภาพ ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมและการปฏิบัติตัวในสังคม การศึกษาของ Ide (1989) นำไปสู่การตระหนักว่าการใช้คำยกย่องไม่ได้เป็นเพียงวิธีเดียวในการแสดงความสุภาพในวัฒนธรรมญี่ปุ่น นอกจากนี้ยังมีข้อถกเถียงในวงการวิชาการเกี่ยวกับการใช้ทฤษฎีความสุภาพแบบสากลในการวิเคราะห์ภาษาญี่ปุ่น โดยเฉพาะการโต้แย้งกับทฤษฎี “Face-saving” ของ Brown & Levinson ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากลซึ่งทฤษฎีนี้เน้นการรักษาหน้าของผู้พูดและผู้ฟังผ่านการสื่อสาร แต่ Ide (1989) ได้เสนอว่าทฤษฎีนี้ไม่สามารถอธิบายความซับซ้อนของความสุภาพในบริบทของญี่ปุ่นได้ดีพอ

Matsumoto (1988) และ Ide (1989) ได้ศึกษาแนวคิดเรื่องความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น โดยนำเสนอว่าการแสดงออกถึงความสุภาพในวัฒนธรรมญี่ปุ่นนั้นยึดตามบรรทัดฐานสังคมที่ถูกยอมรับร่วมกัน มากกว่าจะเน้นเหตุผลหรือความต้องการของบุคคล ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดปัจเจกนิยมในวัฒนธรรมตะวันตก (Kádár & Mills, 2013) นอกจากนี้ ทั้ง Matsumoto และ Ide ได้วิพากษ์ทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson ซึ่งระบุว่าเมื่อผู้พูดจำเป็นต้องกระทำการที่อาจกระทบต่อหน้าตาของผู้ฟัง ผู้พูดมักจะพิจารณาระดับความรุนแรงของการคุกคามและเลือกวิธีการที่เหมาะสม

ในการแสดงความสุภาพ แต่ Matsumoto และ Ide ชี้ให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นไม่ได้มองสถานการณ์การแสดงมุมมองความสุภาพแบบเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านระดับการคุกคามอาจไม่มีความสำคัญมากนักในการพิจารณาวิธีการสื่อสาร (Matsumoto, 1988; Ide, 1989) อีกทั้ง การใช้ภาษาที่ถูกกำหนดตามลำดับชั้นทางสังคม ระดับความเป็นทางการ และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ถือว่ามีบทบาทสำคัญในการกำกับพฤติกรรมการสื่อสารในสังคมญี่ปุ่น ซึ่งผู้สื่อสารต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด (Kádár & Mills, 2011) Ide ได้เสนอแนวคิด “**弁え**” (Wakimae ‘การรู้จักความเหมาะสม’) ซึ่งหมายถึงการใช้ภาษาหรืออวัจนภาษาที่แสดงถึงการรับรู้ลำดับทางสังคมของตนเองในบริบทที่ต่างกัน และเลือกถ้อยคำให้เหมาะสมกับสถานะของคู่สนทนา (Ide, 1989) นอกจากนี้ Ide ได้สรุปกฎเกณฑ์ความสุภาพในวัฒนธรรมญี่ปุ่นไว้ 4 ประการ ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้มีตำแหน่งสูงกว่า ผู้มีอำนาจมากกว่า ผู้มีอาวุโสกว่า และการแสดงความสุภาพในสถานการณ์ที่เป็นทางการ

แนวคิด “**弁え**” (Wakimae ‘การรู้จักความเหมาะสม’) เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงการรู้จักแยกแยะบทบาทและสถานะทางสังคมในบริบทต่าง ๆ แนวคิดนี้ถูกใช้ในการวิเคราะห์ความสุภาพในญี่ปุ่นเพราะสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับบทบาทและตำแหน่งทางสังคมของผู้คนในการสื่อสาร โดย Haugh & Obana (2011) เสนอว่าความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นควรเข้าใจผ่านแนวคิดนี้มากกว่าทฤษฎีแบบสากลและแนวคิดนี้เชื่อมโยงกับแนวคิดที่เรียกว่า “**立場**” (tachiba ‘ตำแหน่งหรือจุดยืน’) ซึ่งหมายถึง “ตำแหน่งทางสังคม” หรือ “บทบาททางสังคม” ของบุคคล โดยแนวคิด “**立場**” (tachiba) อธิบายถึงบทบาทที่บุคคลรับรู้ในสังคม ซึ่งการใช้ภาษาสุภาพในญี่ปุ่นนั้นสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทของตนและผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ในบริบทที่เป็นทางการ เช่น การทำงาน ผู้พูดที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่ามักจะต้องใช้คำยกย่องเมื่อต้องพูดคุยกับผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า เช่น เมื่อพนักงานในตำแหน่งที่ต่ำกว่าต้องการพูดคุยกับผู้บริหาร พนักงานอาจจะใช้คำว่า “**お疲れ様です、お世話になっております**” (Otsukaresama desu, osewa ni natte orimasu) ซึ่งแปลว่า “ขอบคุณสำหรับการสนับสนุนและความช่วยเหลือ” คำนี้แสดงถึงความเคารพและการรับรู้สถานะของทั้งสองฝ่าย การใช้คำเช่นนี้ สะท้อนถึงการเข้าใจในบทบาททางสังคมและการรักษาความสุภาพที่เหมาะสมกับบริบททางการของสังคมญี่ปุ่น (Haugh & Obana, 2011) อย่างไรก็ตาม ในบริบทที่ไม่เป็นทางการ เช่น ในครอบครัวหรือเพื่อนสนิท คนในตำแหน่งที่ต่ำกว่าอาจจะไม่ใช้คำยกย่องที่เข้มงวดเหมือนในบริบทการทำงาน ตัวอย่างเช่น การพูดคุยระหว่างเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวอาจใช้คำว่า “**じゃあ、またね**” (Jaa, mata ne) ซึ่งแปลว่า “แล้วเจอกันใหม่” เป็นการพูดที่ใช้ในสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ เช่น ระหว่างเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัว การใช้คำนี้ไม่ได้แสดงถึงการใช้คำยกย่องที่เข้มงวด เนื่องจากไม่ได้สะท้อนถึงระดับความเคารพหรือความสุภาพในลักษณะที่เป็นทางการ แต่ยังคงสะท้อนถึงความสุภาพในลักษณะมิตรภาพและความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ในสถานการณ์

ดังกล่าว การใช้คำยกย่องอาจไม่ได้ถูกใช้ตามมาตรฐานที่เคร่งครัด แต่ความสุภาพยังคงมีความสำคัญในกระบวนการสื่อสารผ่านพฤติกรรมและการใช้ภาษาที่เหมาะสม (Haugh & Obana, 2011

นอกจากนี้ Haugh & Obana (2011) ยังได้กล่าวถึงการใช้ tachiba ในบริบทต่าง ๆ เช่น การสนทนาในโลกการทำงานที่มีการใช้คำยกย่องระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง การใช้คำยกย่องในญี่ปุ่นจะไม่เกี่ยวข้องกับการคุกคามหน้าหรือการสร้างความประทับใจเชิงบวกเพียงอย่างเดียว แต่จะขึ้นอยู่กับบทบาทที่บุคคลในสถานการณ์นั้น ๆ เป็นผู้กำหนด ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์การขอร้อง (requests) ถ้าผู้ขอร้องมีบทบาทที่ชัดเจนในการทำงาน เช่น หัวหน้างาน ผู้ขอร้องสามารถใช้รูปแบบคำสั่งโดยตรงได้โดยไม่ทำให้รู้สึกว่าคุกคาม ในขณะที่ลูกน้องจะต้องใช้วิธีการขอร้องที่สุภาพมากขึ้น ตัวอย่างเช่น คำว่า “**よろしくお願いします**” (Yoroshiku onegaishimasu ขอความกรุณาด้วยครับ/ค่ะ) เป็นวลีภาษาญี่ปุ่นที่ใช้แสดงความสุภาพและความคาดหวังในการขอความช่วยเหลือหรือขอสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากผู้อื่น คำนี้ไม่สามารถแปลได้ตรงตัวเพราะมีหลายความหมายตามบริบท แต่โดยทั่วไปหมายถึง “ขอความกรุณา” หรือ “โปรดช่วยเหลือดูแลด้วย” ซึ่งแสดงถึงการขอความช่วยเหลือหรือการขอความร่วมมือจากผู้อื่นในสถานการณ์ที่สุภาพและเคารพกัน ในภาษาญี่ปุ่นวลีนี้ถูกใช้บ่อยทั้งในบริบททางการและไม่เป็นทางการ เช่น เมื่อต้องการแนะนำตัวเองในที่ทำงาน หรือเมื่อขอให้เพื่อนช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ การใช้คำนี้เป็นส่วนหนึ่งของการรักษาความสัมพันธ์ในสังคมญี่ปุ่นที่เน้นการยอมรับบทบาทและสถานะของแต่ละคน (Obana, 2012) คำว่า “**よろしくお願いします**” (Yoroshiku onegaishimasu) ไม่ใช่เพียงคำกล่าวทั่วไป แต่เป็นการสะท้อน **立場** (tachiba) หรือบทบาททางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังในบริบทต่าง ๆ คำนี้มีบทบาทในการกำหนดและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามสถานะและบทบาททางสังคมที่มีอยู่ในขณะนั้น โดย Obana อธิบายว่า “**よろしくお願いします**” (Yoroshiku onegaishimasu) เป็นตัวอย่างของ routine formula หรือวลีที่ใช้เป็นประจำในภาษาญี่ปุ่น ซึ่งไม่ได้มีความหมายตรงตัว แต่ทำหน้าที่ทางสังคมในการสร้างความคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุน นอกจากนี้ การใช้คำนี้ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพียงเพื่อหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าหรือสร้างความประทับใจในแง่ของทฤษฎี Politeness สากล แต่มีเป้าหมายเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่เหมาะสมในบริบททางวัฒนธรรมญี่ปุ่น โดยการใช้ yoroshiku onegaishimasu จึงสะท้อนการเชื่อมโยงระหว่างบทบาทและความคาดหวังของแต่ละฝ่ายในสังคมญี่ปุ่น (Obana, 2012)

ในการศึกษาหัวข้อ “กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย” การใช้กรอบแนวคิดที่เป็นแบบแผนการใช้ภาษาของสังคมไทยหรือญี่ปุ่นเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถอธิบายความซับซ้อนของการสื่อสารในบริบทนี้ได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงประยุกต์ใช้ทั้งแนวคิด “Face-saving” ของ Brown & Levinson (1987) ร่วมกับแนวคิด “**弁え**” (Wakimae) ของ Ide (2000) โดยแนวคิดของ Brown & Levinson ใช้ในการวิเคราะห์กลวิธีการพูด

โน้มน้าว ขณะที่แนวคิด Wakimae ของ Ide (2000) ใช้พิจารณารูปแบบการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวในวัฒนธรรมญี่ปุ่นเพื่อตรวจสอบว่านักบริบาลไทยเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องกับระบบสังคมและวัฒนธรรมญี่ปุ่นหรือไม่และส่งผลต่อความสำเร็จของการโน้มน้าวอย่างไร การประยุกต์ใช้แนวคิดทั้งสองร่วมกันช่วยให้สามารถวิเคราะห์การสื่อสารในบริบทที่ซับซ้อนอย่างรอบด้าน ไม่เพียงแต่ในมิติของการรักษาหน้าระหว่างผู้พูดและคู่สนทนา แต่ยังรวมถึงบริบททางวัฒนธรรมและโครงสร้างทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ภาษาและการแสดงออกทางวัจนปฏิบัติในวัฒนธรรมญี่ปุ่น

แนวคิดด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากระบบภาษา ค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม และบริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตีความสารและรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Gudykunst & Kim, 2003) การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจ ลดอคติ และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลจากต่างวัฒนธรรม โดยอาศัยกระบวนการปรับตัวและการรับรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญ (Samovar, Porter, & McDaniel, 2012)

ทั้งนี้ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้รับการอธิบายผ่านแนวคิดและทฤษฎีที่หลากหลาย เช่น ทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Competence) ซึ่งเน้นทักษะและความสามารถในการปรับตัวของผู้สื่อสาร (Spitzberg & Changnon, 2009) ทฤษฎีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Adaptation Theory) ซึ่งอธิบายกระบวนการที่บุคคลเรียนรู้และปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ (Kim, 2001) ทฤษฎีบริบทสูง-บริบทต่ำ (High-Context and Low-Context Communication) ซึ่งวิเคราะห์วิธีการใช้ภาษาภายใต้บริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (Hall, 1976) และทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรม (Cultural Dimensions Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญที่ช่วยอธิบายความแตกต่างของค่านิยมและพฤติกรรมระหว่างวัฒนธรรมโดยเน้นการปรับการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Hofstede, 2023)

1. แนวคิดทฤษฎีวัฒนธรรมบริบทสูง-บริบทต่ำ (High-Context and Low-Context Culture)

Hall (1976) เสนอแนวคิดเรื่องวัฒนธรรมบริบทสูง-บริบทต่ำ (High-Context and Low-Context Culture) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยมีแนวคิดว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลในสังคมต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับระดับของ “บริบท” ที่ใช้ในการส่งและรับข้อมูล แนวคิดนี้ช่วยอธิบายความแตกต่างในรูปแบบการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มี

โครงสร้างสังคมและการสื่อสารแตกต่างกัน ซึ่งการเข้าใจความแตกต่างนี้เป็นสิ่งสำคัญในการเข้าใจการใช้ภาษาและการแสดงออกในสังคมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน (Hall, 1976)

1.1 วัฒนธรรมบริบทสูง (High-Context Culture)

ในวัฒนธรรมที่เป็นบริบทสูงการสื่อสารจะมีการพึ่งพาบริบท (context) หรือสภาพแวดล้อมรอบตัวของข้อความนั้นมากขึ้นผู้สื่อสารและผู้รับสารต้องพึ่งพาความเข้าใจในบริบท ความสัมพันธ์ส่วนตัวและความหมายแฝง (implicit) ที่มีอยู่ในสถานการณ์นั้นเพื่อเข้าใจความหมายที่แท้จริงของข้อความ ลักษณะเด่นของการสื่อสารในวัฒนธรรมบริบทสูงมักมีการแสดงออกที่เป็นนัย มีความละเอียดอ่อน มีการอ้างอิงถึงสิ่งที่ไม่ได้กล่าวออกมาตรง ๆ หรือมีการใช้สัญลักษณ์แทนความหมาย โดยผู้คนในวัฒนธรรมนี้คาดหวังว่าผู้ฟังจะเข้าใจความหมายที่แฝงอยู่ โดยไม่จำเป็นต้องอธิบายทุกอย่างออกมาตรง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในวัฒนธรรมนี้มักจะมีความใกล้ชิดและอาศัยการทำความเข้าใจระยะยาว (Hall, 1976) ลักษณะของวัฒนธรรมบริบทสูง ได้แก่

1.1.1 การสื่อสารจะเต็มไปด้วยอารมณ์และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

1.1.2 ข้อความมักไม่ตรงไปตรงมาแต่สื่อสารในรูปแบบที่ละเอียดอ่อนและแสดงออกด้วยท่าทาง

1.1.3 บุคคลในสังคมมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและผูกพันกับกลุ่มหรือครอบครัว

1.1.4 ความหมายจะได้รับการเข้าใจผ่านประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันมากกว่าคำพูดที่ชัดเจน

ตัวอย่างของประเทศที่เป็นวัฒนธรรมบริบทสูง ได้แก่ ญี่ปุ่น จีน เกาหลี ไทย และกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง

ตัวอย่างที่เด่นชัดของการใช้วัฒนธรรมบริบทสูงคือในการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นซึ่งผู้พูดมักจะคาดหวังให้ผู้ฟังเข้าใจข้อความที่ซ่อนอยู่โดยไม่ต้องกล่าวออกมาตรงๆ การใช้ภาษาที่สุภาพและไม่ตรงไปตรงมามีความสำคัญในบริบททางสังคมที่เน้นความเกรงใจและการรักษาสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มสังคม (Hall, 1976)

1.2 วัฒนธรรมบริบทต่ำ (Low-Context Culture)

ในวัฒนธรรมบริบทต่ำ การสื่อสารมักจะเป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและชัดเจน ผู้พูดในสังคมประเภทนี้มักจะเน้นการสื่อสารที่ใช้คำพูดเป็นหลัก โดยไม่มีการพึ่งพาบริบทหรือประสบการณ์ร่วมในการทำความเข้าใจความหมาย สังคมประเภทนี้มักจะให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาที่เป็นทางการและชัดเจน ไม่ค่อยมีการสื่อสารที่คลุมเครือหรือมีความหมายซ่อนเร้น ดังนั้นผู้พูดในวัฒนธรรมบริบทต่ำจะคาดหวังให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายจากคำพูดโดยตรง

วัฒนธรรมบริบทต่ำ (Low-Context Culture) เป็นวัฒนธรรมที่การสื่อสารส่วนใหญ่จะมีความชัดเจนและตรงไปตรงมา ข้อมูลที่จำเป็นจะถูกแสดงออกมาอย่างเต็มที่โดยไม่มีการพึ่งพา

บริบทหรือประสบการณ์ร่วมในการทำความเข้าใจความหมาย ผู้สื่อสารจะอธิบายเนื้อหาที่ต้องการสื่ออย่างละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับสารเข้าใจ ลักษณะเด่นของวัฒนธรรมบริบทต่ำ คือ การสื่อสารในวัฒนธรรมนี้เป็นไปอย่างเปิดเผย ตรงประเด็น และไม่พึ่งพาความหมายที่แฝงอยู่ในบริบท ผู้คนในวัฒนธรรมนี้มักใช้คำพูดหรือภาษาที่ชัดเจนในการสื่อสาร การตีความจะมาจากสิ่งที่พูดโดยตรงมากกว่าการตีความจากบริบทหรือการเข้าใจนัย ตัวอย่างของประเทศที่เป็นวัฒนธรรมบริบทต่ำ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เยอรมนี สวิตเซอร์แลนด์ และกลุ่มประเทศตะวันตกอื่น ๆ (Hall, 1976) ลักษณะของวัฒนธรรมบริบทต่ำ ได้แก่

1.2.1 การสื่อสารมักเป็นการพูดอย่างตรงไปตรงมา

1.2.2 ข้อความมักจะชัดเจนและใช้คำพูดที่ตรงประเด็น

1.2.3 บุคคลในสังคมมักมีความสัมพันธ์ที่ไม่ใกล้ชิดหรือผูกพันกับกลุ่ม

1.2.4 การสื่อสารมักจะไม่พึ่งพาผู้ฟังในการตีความข้อความที่ซ่อนอยู่

1.2.5 ตัวอย่างของสังคมบริบทต่ำ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา, ประเทศในยุโรป เช่น อังกฤษเยอรมัน

การสื่อสารในสังคมอเมริกันเป็นตัวอย่างที่ดีของวัฒนธรรมบริบทต่ำซึ่งจะเน้นการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ผู้คนมักจะพูดกันในลักษณะที่ไม่มีความคลุมเครือ ผู้ฟังสามารถเข้าใจความหมายจากคำพูดได้โดยตรง ซึ่งจะช่วยลดความเข้าใจผิดในบริบทต่าง ๆ (Hall, 1976)

จากกรอบแนวคิดของ Hall (1976) ที่ได้อธิบายถึงการจำแนกประเภทของวัฒนธรรมเป็นสองประเภทหลัก คือ วัฒนธรรมบริบทสูง (High-Context Culture) และวัฒนธรรมบริบทต่ำ (Low-Context Culture) ซึ่งทั้งสองแนวคิดมีลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ในวัฒนธรรมบริบทสูง เช่น ญี่ปุ่น การสื่อสารมักจะไม่ตรงไปตรงมาและเต็มไปด้วยความละเอียดอ่อน สิ่งที่ถูกกล่าวถึงในคำพูดไม่ได้เน้นแค่เนื้อหาหรือคำพูดตรง ๆ แต่ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น สัญญาณทางภาษากาย การเลือกใช้คำที่มีความหมายหลายชั้น และท่าทางที่แสดงถึงความเคารพและการระมัดระวังในการตอบสนอง ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นสัญญาณที่ผู้สื่อสารในวัฒนธรรมบริบทสูงจะคำนึงถึงในการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน แนวคิดบริบททางวัฒนธรรมของ Hall จึงมีความสำคัญในการทำความเข้าใจว่าการสื่อสารในงานบริบาลไม่ได้ขึ้นอยู่กับคำพูดเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมและบทบาททางเพศที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม นักบริบาลที่สามารถปรับการสื่อสารให้สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมจะมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สูงอายุ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hall, 1976)

2. แนวคิดทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรม (Cultural Dimension)

ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่ไม่อาจละเลยได้ เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบที่ซับซ้อนที่แต่ละบุคคลสะสมผ่านการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อม

ของตน การสื่อสารกับบุคคลจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจในความหลากหลายของวัฒนธรรมที่คู่สื่อสารยึดถือ (Hofstede & Hofstede, 2005) ทั้งนี้ การเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของคู่สื่อสาร ไม่ได้จำกัดเฉพาะบุคคลจากประเทศอื่น แต่ยังรวมถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลภายใน ประเทศเดียวกันหรือแม้กระทั่งสมาชิกภายในองค์กรเดียวกัน ที่อาจมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้เช่นกัน ความแตกต่างเหล่านี้อาจครอบคลุมถึงภูมิภาค จริยธรรม ความเชื่อทางศาสนา เพศ อายุ และชนชั้น (Hofstede & Hofstede, 2005) นอกจากนี้ การเรียนรู้วัฒนธรรมของคู่สื่อสารสามารถทำได้ผ่านการสังเกตลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรม เช่น ระบบสถาบันทางธุรกิจ แนวคิดเรื่องการแต่งงานและครอบครัว องค์กรสังคม ภาษา บทบาททางเพศ และกฎหมาย ซึ่งล้วนสะท้อนถึงกรอบความคิดและค่านิยมของแต่ละวัฒนธรรมได้อย่างชัดเจน (Hall, 1976)

2.1 ทฤษฎีมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1980)

ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่พัฒนาโดย Hofstede (1980) อธิบายผลกระทบของวัฒนธรรมในสังคมที่มีต่อค่านิยมของสมาชิกในสังคมนั้นและวิธีที่ค่านิยมเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของวัฒนธรรมต่อพฤติกรรมมนุษย์ โดย Hofstede ได้พัฒนามิติทางวัฒนธรรม 6 ด้าน เพื่ออธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสังคม (Molina, 2005; Hofstede & Hofstede, 2005) ดังนี้

2.1.1 Power Distance: มิติที่แสดงถึงระดับการยอมรับของสมาชิกในสังคมต่อความเหลื่อมล้ำทางอำนาจในองค์กรและสถาบันสังคม ประเทศที่มี Power Distance สูง (Large Power Distance) เช่น มาเลเซียและฟิลิปปินส์ มักยอมรับความแตกต่างทางชนชั้นและความไม่เท่าเทียมได้ง่าย ในขณะที่ประเทศที่มี Power Distance ต่ำ (Small Power Distance) เช่น ออสเตรียและเดนมาร์ก มีความเชื่อในความเท่าเทียมและสิทธิของแต่ละคนอย่างชัดเจน

2.1.2 Individualism vs. Collectivism: มิติที่สะท้อนถึงลักษณะการใช้ชีวิตของบุคคลในสังคม เช่น สังคม Individualist เช่น สหรัฐอเมริกา ให้ความสำคัญกับตนเองและครอบครัวใกล้ชิด ส่วนสังคม Collectivist เช่น ไทยและเกาหลีใต้ เน้นความสัมพันธ์กับกลุ่มเป็นหลัก โดยความสัมพันธ์ในกลุ่มมาก่อนผลประโยชน์ส่วนบุคคล

2.1.3 Masculinity & Femininity: มิตินี้อธิบายเกี่ยวกับบทบาททางเพศในสังคม สังคม Masculine เช่น ญี่ปุ่น เน้นคุณค่าที่เกี่ยวกับความสำเร็จและความก้าวหน้า ขณะที่สังคม Feminine เช่น สวีเดน ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตโดยเท่าเทียมทั้งชายและหญิง

2.1.4 Uncertainty Avoidance: มิติที่แสดงถึงความสามารถในการยอมรับความไม่แน่นอนของสมาชิกในสังคม เช่น ประเทศที่มี Strong Uncertainty Avoidance อย่างกรีซ จะมี

ความตึงเครียดและยึดมั่นในกฎเกณฑ์มาก ขณะที่ประเทศที่มี Weak Uncertainty Avoidance เช่น สิงคโปร์และจาไมกา มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน

2.1.5 Long-term vs. Short-term Orientation: มิตินี้สะท้อนการให้ความสำคัญต่ออนาคต เช่น ประเทศที่มี Long-term Orientation อย่างจีน เน้นการประหยัดและการวางแผนระยะยาว ขณะที่ประเทศที่มี Short-term Orientation อย่างสเปนและฟิลิปปินส์ มักให้ความสำคัญกับประเพณีและผลลัพธ์ในระยะสั้น

2.1.6 Indulgence vs. Restraint: มิติที่เกี่ยวข้องกับความสุขและการแสดงออกของสมาชิกในสังคม เช่น ประเทศที่มี Indulgence อย่างสหรัฐอเมริกา เน้นการพักผ่อนและการแสดงออกอย่างเสรี ขณะที่ประเทศที่มี Restraint อย่างในยุโรปตะวันออกและเอเชีย เน้นการควบคุมตนเองและมีกฎเกณฑ์ในสังคมที่เข้มงวด

2. ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรม (Cultural Dimensions Theory) ของ Hofstede (2023) สามารถนำไปใช้ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้หลายวิธี โดยการทำความเข้าใจมิติต่าง ๆ ของทฤษฎีนี้จะช่วยให้สามารถปรับการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทวัฒนธรรมที่หลากหลาย ดังนี้

2.1 การปรับตัวตามระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance) ในสังคมที่มีระยะห่างเชิงอำนาจสูง เช่น ญี่ปุ่นหรือมาเลเซีย การแสดงความเคารพต่อผู้มีอำนาจและผู้อาวุโสเป็นสิ่งสำคัญ ในขณะที่ในสังคมที่มีระยะห่างเชิงอำนาจต่ำ เช่น เยอรมนีหรือสวีเดนการสื่อสารที่เน้นความเสมอภาคจะเหมาะสมกว่า

2.2 การสื่อสารในสังคมปัจเจกนิยมกับสังคมรวมหมู่ (Individualism vs. Collectivism) ในสังคมปัจเจกนิยม เช่น สหรัฐอเมริกา การสื่อสารเน้นการแสดงออกทางความคิดส่วนตัวและการตัดสินใจอิสระ ขณะที่ในสังคมรวมหมู่ เช่น จีนหรืออินโดนีเซียควรให้ความสำคัญกับการตัดสินใจร่วมกลุ่มและความสัมพันธ์ในกลุ่ม

2.3 การสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) ในสังคมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง เช่น กรีซหรือญี่ปุ่น การสื่อสารต้องชัดเจนและเป็นระเบียบ ขณะที่ในสังคมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ เช่น สวีเดนหรือสหรัฐอเมริกา การสื่อสารที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้างต่อความเปลี่ยนแปลงจะเหมาะสมกว่า

2.4 การสื่อสารตามบทบาทของเพศ (Masculinity vs. Femininity) ในสังคมที่เน้นความเป็นชาย เช่น ญี่ปุ่นหรือเยอรมนี การสื่อสารมักเน้นความสำเร็จและการแข่งขัน ขณะที่ในสังคมที่เน้นความเป็นหญิง เช่น เนเธอร์แลนด์หรือสวีเดน ควรเน้นความร่วมมือและความเสมอภาค

2.5 การวางแผนระยะยาวกับระยะสั้น (Long-Term vs. Short-Term Orientation) ในสังคมที่เน้นการวางแผนระยะยาว เช่น จีนหรือเกาหลีใต้ การสื่อสารควรเน้นการสร้างความสัมพันธ์

ที่ยั่งยืน ขณะที่ในสังคมที่เน้นระยะสั้น เช่น สหรัฐอเมริกา การสื่อสารที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ทันทีจะเป็นที่ยอมรับมากกว่า

2.6 ความเพลิดเพลินในชีวิตกับการยับยั้งตนเอง (Indulgence vs. Restraint) สังคมที่เน้นความเพลิดเพลินในชีวิต เช่น สเปนและสหรัฐฯ อนุญาตให้มีการแสดงออกและแสวงหาความสุขส่วนตัวได้อย่างเสรี ขณะที่ในสังคมที่เน้นการยับยั้ง เช่น รัสเซียและจีน การแสดงออกต้องควบคุมตามบรรทัดฐานสังคม

การเข้าใจมิติเหล่านี้จะช่วยปรับการสื่อสารให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของคู่สนทนา ลดความขัดแย้งและความเข้าใจผิดระหว่างวัฒนธรรมรวมถึงส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและในองค์กรระหว่างประเทศได้ดียิ่งขึ้น

3. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่น

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่นถูกกำหนดโดยค่านิยมทางวัฒนธรรม บรรทัดฐานทางสังคมและรูปแบบการสื่อสารที่มีความแตกต่างอย่างลึกซึ้ง หนึ่งในแง่มุมสำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ แนวคิดเรื่องความเคารพและความสุภาพ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่น จากงานวิจัยของ Ota, et al. (2012) พบว่าแม้ทั้งคนไทยและญี่ปุ่นในวัยผู้ใหญ่จะเพิ่มการแสดงความเคารพและหลีกเลี่ยงการสื่อสารเมื่อต้องสนทนากับคนที่มีอายุมากขึ้น แต่ชาวไทยมักแสดงความเคารพต่อคนที่อายุน้อยกว่าซึ่งแตกต่างจากชาวญี่ปุ่นที่สงวนท่าทีมากกว่าเมื่อสื่อสารกับคนวัยกลางคน ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงความเอนเอียงทางวัฒนธรรมในประเทศไทยที่เน้นความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อคนหนุ่มสาว ขณะที่วัฒนธรรมญี่ปุ่นมีลักษณะที่อนุรักษ์นิยมและเน้นความเคารพต่อกลุ่มผู้ใหญ่ Aoki (2022) ชี้ให้เห็นว่าปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในประเทศไทยมักมุ่งเน้นที่หัวข้อเกี่ยวกับปัจเจกบุคคลและความสำคัญของความเป็นเอกภาพในกลุ่ม ซึ่งอาจได้รับอิทธิพลจากพุทธศาสนาขณะที่วัฒนธรรมญี่ปุ่นเน้นการรวมศูนย์และลำดับชั้นในกลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับความกลมเกลียวและการสื่อสารแบบอ้อม (Vora และ Kainzbauer, 2020) ในด้านการรักษาหน้า วัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่นต่างให้ความสำคัญกับแนวคิดนี้แต่แสดงออกในลักษณะที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมไทยมักใช้การสื่อสารทางอ้อมเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและรักษาความกลมเกลียว ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมแบบบริบทสูง (high-context culture) ของ Hall (Vora และ Kainzbauer, 2020) ขณะที่การสื่อสารของญี่ปุ่นยังคงรักษาหน้าผ่านวิธีการที่เป็นทางการและมีโครงสร้างมากกว่า (Chau และ Nacharoenkul, 2023) ความสามารถทางภาษา เป็นอีกปัจจัยสำคัญต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม Rhein (2018) เน้นว่าการขาดความเข้าใจในภาษาของประเทศเจ้าบ้านสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิดอย่างมาก โดยเฉพาะในบริบทการศึกษา นักเรียนญี่ปุ่นที่ศึกษาในประเทศไทยอาจเผชิญกับความท้าทายในการเข้าใจความหมายของภาษาไทย ซึ่งส่งผลต่อการมีส่วนร่วมกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

ภูมิทัศน์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่นถูกกำหนดโดยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเคารพ รูปแบบการสื่อสาร ความสามารถทางภาษา และค่านิยมทางวัฒนธรรม การทำความเข้าใจองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยลดความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างนักบริบาลชาวไทยและผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นเป็นบริบทที่มีความซับซ้อน เนื่องจากต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการคาดหวังทางสังคมของทั้งสองฝ่าย วัฒนธรรมญี่ปุ่นมีลักษณะเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับการรักษาระยะห่างทางสังคม ความสุภาพ และความเคารพในลำดับชั้น (Hofstede, 2011) ในขณะที่นักบริบาลชาวไทยมาจากวัฒนธรรมที่มีความเน้นย้ำในด้านความเห็นอกเห็นใจและความอบอุ่นในความสัมพันธ์ (Komin, 1991) การสื่อสารในบริบทนี้จึงต้องปรับให้เหมาะสมเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและลดความขัดแย้งในกระบวนการดูแลสุขภาพ ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารของนักบริบาลไทยในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้รับประทานอาหาร ผู้วิจัยจะใช้ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede มาเป็นกรอบแนวคิดในการทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและญี่ปุ่น ซึ่งส่งผลต่อวิธีการสื่อสารและการโน้มน้าว ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการโน้มน้าว

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการโน้มน้าว พบว่าในภาพรวมเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นวิธีการสื่อสารที่สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับสาร โดยใช้กลวิธีการโน้มน้าวที่หลากหลายและเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ งานวิจัยเหล่านี้ช่วยให้เห็นแนวทางที่นักบริบาลชาวไทยอาจนำไปประยุกต์ใช้ในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการรับประทานอาหาร ซึ่งสามารถนำกลวิธีที่พบ เช่น การใช้เหตุผล การยกตัวอย่างที่เป็นประโยชน์ การใช้คำถามเชิงวาทศิลป์ และการสร้างความรู้สึกเชื่อมโยงหรือความสุภาพ ซึ่งเหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรมญี่ปุ่น การปรับใช้กลวิธีเหล่านี้จะช่วยให้นักบริบาลสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุมีความพร้อมในการปรับพฤติกรรมการกินเพื่อสุขภาพ โดยรายละเอียดของงานวิจัยข้างต้น มีดังต่อไปนี้

ยาพา ลิวเจริญชัย (2548) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับกลวิธีการโน้มน้าวที่ปรากฏในนิตยสารไทย โดยมุ่งเน้นการศึกษาวิธีการที่ผู้เขียนใช้เพื่อกระตุ้นให้ผู้อ่านเชื่อและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่นำเสนอในบทความ ผลการศึกษาพบว่าผู้เขียนในนิตยสารเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวผ่าน 6 กลวิธีย่อยที่สำคัญ ได้แก่ 1) การให้เหตุผล ป็นกลวิธีที่ใช้หลักฐานหรือข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ได้เพื่อสนับสนุนข้อเสนอในบทความ เทคนิคนี้ทำให้ข้อเสนอที่กล่าวถึงมีความน่าเชื่อถือและหนักแน่น

มากขึ้น ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้เขียนอ้างอิงข้อมูลจากงานวิจัยที่ได้รับการรับรอง หรือจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น รายงานจากหน่วยงานรัฐบาลหรือองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อแสดงให้เห็นว่าข้อเสนอของเขามีพื้นฐานที่มีความจริงหรือได้รับการยอมรับในวงกว้าง เช่น “ผลการวิจัยจากองค์การอนามัยโลก (WHO) ระบุว่า การออกกำลังกายทุกวันช่วยลดความเสี่ยงจากโรคหัวใจได้ถึง 30%” การใช้ข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้นี้จะช่วยให้ผู้อ่านมีความมั่นใจในข้อเสนอและพร้อมที่จะยอมรับคำแนะนำของผู้เขียน 2) การนำเสนอผลทางบวกหรือทางลบ ซึ่งเป็นการนำเสนอผลที่อาจเกิดขึ้นจากการทำหรือไม่ทำตามข้อเสนอเป็นกลวิธีที่ช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำใด ๆ การใช้ผลทางบวกหรือทางลบ จะช่วยกระตุ้นให้ผู้อ่านรู้สึกว่าการตัดสินใจตามข้อเสนอมีผลที่ดีหรือผลที่ไม่พึงประสงค์อย่างชัดเจน เช่น “หากคุณตัดสินใจออกกำลังกายวันละ 30 นาที ผลลัพธ์ที่ได้คือการมีสุขภาพดีขึ้น ลดความเสี่ยงจากโรคภัยไข้เจ็บ” หรือ “หากคุณละเลยการตรวจสุขภาพประจำปี อาจพลาดโอกาสในการตรวจพบโรคที่สามารถรักษาได้ตั้งแต่ระยะเริ่มต้น” การนำเสนอผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ช่วยให้ผู้อ่านเห็นความสำคัญของการกระทำและสามารถตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูล 3) การใช้คำถามเพื่อวาทศิลป์ เป็นการใช้คำถามที่ไม่ต้องการคำตอบโดยตรง แต่มีเป้าหมายในการกระตุ้นให้ผู้อ่านคิดและพิจารณาเชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นที่ผู้เขียนต้องการเน้น คำถามเหล่านี้ทำให้ผู้อ่านตั้งคำถามกับตัวเองและสร้างการตระหนักถึงสิ่งที่อาจจะถูกมองข้ามหรือไม่ได้พิจารณามาก่อน เช่น “คุณเคยคิดหรือไม่ว่า การใช้เวลานั่งทำงานนาน ๆ อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพของคุณในระยะยาว?” คำถามเช่นนี้จะทำให้ผู้อ่านต้องหยุดคิดและสะท้อนความคิดเห็นของตนเอง ก่อนที่จะตัดสินใจรับข้อเสนอหรือคำแนะนำ 4) การยกตัวอย่าง โดยการยกตัวอย่างเป็นวิธีที่ใช้ในการทำให้ข้อเสนอมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ตัวอย่างช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจแนวคิดหรือข้อเสนอได้ง่ายขึ้นและเห็นภาพที่ชัดเจน ตัวอย่างที่ดีมักจะเป็นสิ่งที่ผู้คนสามารถเชื่อมโยงหรือพบเห็นในชีวิตประจำวัน เช่น “เช่นเดียวกับการที่โรงเรียนในหลาย ๆ ประเทศ เริ่มใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน โดยการใช้เครื่องมือออนไลน์ช่วยให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น” การยกตัวอย่างเช่นนี้จะช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพและทำให้แนวคิดหรือข้อเสนอดูน่าเชื่อถือและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตจริง 5) การใช้ถ้อยคำนัยผกผัน เป็นการใช้คำหรือประโยคที่มีความหมายตรงข้ามกันจะช่วยเสริมให้ข้อความน่าสนใจและกระตุ้นให้ผู้อ่านคิดในมุมมองที่แตกต่าง เช่น การใช้การพูดที่ดูเหมือนจะขัดแย้งกันแต่มีความหมายที่ลึกซึ้งกว่า ตัวอย่างเช่น “บางครั้งการเดินตามฝูงชนอาจเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการหาทางไปสู่ความสำเร็จ” หรือ “การล้มเหลวอาจเป็นเส้นทางสู่ความสำเร็จที่แท้จริง” ถ้อยคำนัยผกผันนี้ไม่เพียงแต่ทำให้ข้อความดูน่าสนใจ แต่ยังช่วยให้ผู้อ่านเปิดมุมมองใหม่ ๆ และพิจารณาความเป็นไปได้ที่ต่างจากความคิดเดิมๆ 6) การใช้อุปลักษณ์ คือ การใช้การเปรียบเทียบหรือภาพพจน์ที่ช่วยทำให้ข้อความหรือข้อเสนอเข้าใจง่ายและดึงดูดความสนใจมากขึ้น เช่น “การศึกษาเหมือนกับการเดินทางที่ต้องใช้ความพยายามและเวลาเพื่อไปถึงจุดหมาย” หรือ “การทำงานร่วมกันในทีมก็เหมือนกับการเล่น

ดนตรีในวงที่ต้องมีการประสานกันอย่างลงตัว” การใช้อุปลักษณ์ช่วยให้ข้อเสนอหรือเนื้อหาดูน่าสนใจและมีความหมายลึกซึ้งมากขึ้น โดยใช้การเปรียบเทียบที่ทำให้ผู้อ่านเห็นภาพหรือเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้เขียนมักใช้กลวิธีความสุภาพ เพื่อทำให้การโน้มน้าวดูนุ่มนวลและลดความต้านทานจากผู้อ่าน โดยการเลือกใช้ภาษาที่สุภาพและไม่ตรงไปตรงมา ช่วยสร้างบรรยากาศที่ผู้อ่านรู้สึกไม่ถูกบีบบังคับและสามารถเปิดใจรับข้อมูลหรือข้อเสนอแนะได้มากขึ้น งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้กลวิธีการโน้มน้าวในการเขียน ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยกระตุ้นให้ผู้อ่านเชื่อถือในเนื้อหาที่นำเสนอ แต่ยังเสริมสร้างความเข้าใจและความเต็มใจในการปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้เขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Varpio (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลวิธีโน้มน้าวในสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะบนแพลตฟอร์ม Instagram ซึ่งเป็นพื้นที่สำคัญที่ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ เช่น แพทย์และผู้มีอิทธิพล (influencers) ใช้ในการสื่อสารและให้ข้อมูลด้านสุขภาพแก่ผู้ติดตาม การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์กลยุทธ์การโน้มน้าวสามประการ ได้แก่ Ethos (ความน่าเชื่อถือของผู้พูด) Pathos (การดึงดูดอารมณ์และความรู้สึก) และ Logos (การใช้เหตุผลและหลักฐาน) โดยพบว่า Pathos หรือการดึงดูดอารมณ์มีบทบาทสำคัญที่สุดในการสร้างอิทธิพลต่อผู้ติดตาม โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่สื่อออนไลน์กลายเป็นช่องทางหลักในการส่งเสริมความรู้และการตระหนักรู้ด้านสุขภาพ ผลการศึกษาของ Varpio ชี้ให้เห็นว่า ในบริบทของวิกฤตการณ์ เช่น การระบาดของ COVID-19 การดึงดูดอารมณ์ผ่าน Pathos ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในหมู่ผู้ติดตามมากกว่าการนำเสนอข้อมูลเชิงเหตุผลหรือการพึ่งพาความน่าเชื่อถือเพียงอย่างเดียว ตัวอย่างเช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและผู้มีอิทธิพลมักใช้เนื้อหาที่สร้างแรงบันดาลใจหรือกระตุ้นความรู้สึก เช่น ภาพหรือวิดีโอที่แสดงถึงความเสียสละของบุคลากรทางการแพทย์ หรือข้อความที่สะท้อนความเห็นอกเห็นใจและการสนับสนุนให้ร่วมมือกันในชุมชน เนื้อหาเหล่านี้ช่วยสร้างความสัมพันธ์ทางอารมณ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ติดตาม และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น การปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากากอนามัย หรือการเข้ารับวัคซีน ในขณะเดียวกัน Ethos หรือความน่าเชื่อถือของผู้พูด ก็มีความสำคัญในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะเมื่อผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพสามารถใช้ตำแหน่งหรือคุณสมบัติทางวิชาชีพของตนเพื่อเสริมสร้างความน่าไว้วางใจในข้อมูลที่นำเสนอ เช่น การกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือการให้คำแนะนำที่อิงหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ อย่างไรก็ตาม Logos หรือการนำเสนอข้อมูลที่มีเหตุผลและหลักฐานที่ชัดเจน ถูกพบว่ามีบทบาทรองลงมาในแง่ของการโน้มน้าว โดยเฉพาะเมื่อข้อมูลที่ซับซ้อนอาจทำให้ผู้ติดตามรู้สึกยากต่อการเข้าใจ การศึกษานี้เน้นให้เห็นว่าการโน้มน้าวในสื่อออนไลน์ไม่ได้เป็นเพียงการถ่ายทอดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียว แต่ต้องใช้กลยุทธ์ที่ผสมผสานระหว่างการสร้างความสัมพันธ์ทางอารมณ์ การเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ และการให้เหตุผลที่เหมาะสม Varpio สรุปว่า ในช่วงวิกฤตการณ์ การสื่อสารที่ดึงดูดอารมณ์

(Pathos) สามารถเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในหมู่ผู้ติดตาม และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเชิงบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Rida & Masrokhah (2022) ศึกษาวิธีการใช้ภาษาโน้มน้าวในสื่อออนไลน์ญี่ปุ่นเพื่อทำความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารที่มีลักษณะโน้มน้าว ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามาจากบทความต่าง ๆ ที่เผยแพร่บนนิตยสารออนไลน์ Popeye Magazine ผ่านเว็บไซต์ popeyemagazine.jp ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้กลวิธีโน้มน้าวที่หลากหลายในภาษาญี่ปุ่น ซึ่งกลวิธีหลัก ๆ ที่พบบ่อย ได้แก่ 1) Meirei (การสั่ง) โดยการใช้ประโยคที่มีลักษณะคำสั่งให้ทำหรือไม่ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีการใช้คำสั่งตรงไปตรงมาในลักษณะที่ชัดเจน เช่น “**これをやってみなさい**!” (Kore o yatteminasai!–ลองทำสิ่งนี้ดู!) ซึ่งเป็นการสั่งเพื่อกระตุ้นให้ผู้ฟังทำตามคำสั่งทันทีโดยไม่ต้องการให้มีการถกเถียงหรือการตอบคำถามกลับ 2) Kanshi (การห้าม) โดยการใช้ประโยคที่แสดงคำห้าม เช่น ห้ามทำ ห้ามปฏิบัติตามบางสิ่ง โดยมักเป็นการเตือนหรือบังคับในเชิงลบ เช่น “**ここでタバコを吸わないでください。**” (Koko de tabako o suwanaide kudasai–กรุณาอย่าสูบบุหรี่ที่นี่) ในประโยคนี้เป็นการห้ามที่แสดงถึงการบังคับในเชิงลบ เพื่อให้ผู้อ่านหลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่ต้องการ โดยใช้คำที่สุภาพแต่ยังคงความชัดเจนในการสื่อสาร 3) Irai (การขอร้อง) เป็นประโยคที่แสดงถึงการขอร้องอย่างสุภาพ และเรียกร้องให้ผู้อ่านปฏิบัติตามหรือช่วยเหลือในบางสิ่ง เช่น “**お願いですから、もう少し静かにしてください。**” (Onegaidesu kara, mou sukoshi shizuka ni shite kudasai – กรุณาช่วยทำให้เงียบลงหน่อยครับ/ค่ะ) เป็นการขอร้องอย่างสุภาพที่เรียกร้องให้ผู้ฟังปฏิบัติตามคำขอด้วยความสุภาพและความเคารพ 4) Kanyuu (การเชิญชวน) เป็นการเชิญชวนให้ผู้อ่านเข้าร่วมทำสิ่งต่าง ๆ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม การลองสิ่งใหม่ หรือการทำตามข้อเสนอ ในประโยค “**一緒にこのイベントに参加してみませんか**?” (Issho ni kono ibento ni sanka shitemimasen ka? – มาร่วมกิจกรรมนี้กับเรากันเถอะ!) ใช้การเชิญชวนที่เน้นการทำกิจกรรมร่วมกันในเชิงบวกและให้ความรู้สึกของการเชื่อมโยงหรือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน ผลการวิเคราะห์พบว่า Kanyuu (การเชิญชวน) เป็นกลวิธีที่โดดเด่นและพบมากที่สุดในนิตยสารออนไลน์ Popeye โดยมักใช้ในประโยคที่มีลักษณะเป็นเชิงบวกและชวนให้ผู้อ่านมีส่วนร่วม การใช้ประโยคในลักษณะเชิญชวนนี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับผู้อ่าน ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ช่วยให้ผู้อ่านรู้สึกสนใจและมีแรงจูงใจในการตอบสนองต่อเนื้อหาที่เสนอความคิดหลักและเพิ่มความชัดเจนให้กับข้อความโน้มน้าว ผลการศึกษานี้ ยังชี้ให้เห็นว่าภาษาโน้มน้าวในนิตยสารออนไลน์ญี่ปุ่นมีการใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อ่าน การทำความเข้าใจรูปแบบและกลวิธีในการใช้ภาษาโน้มน้าวเช่นนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาทักษะการสื่อสารในภาษาญี่ปุ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียนและผู้สอนภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาและการสอนเรื่องโครงสร้างประโยคและกลวิธีการสื่อสารที่ซับซ้อนในภาษาญี่ปุ่นได้

กุณฑิกา ชาพิมล และเทพี จรัสจรุงเกียรติ (2566) ศึกษากลวิธีการโน้มน้าวใจผ่านการใช้ภาษาที่ปรากฏในโครงสร้างและองค์ประกอบของวาทกรรมการขอรับบริจาคเงินในเพจเฟซบุ๊กของบิณฑ์ บรรลือฤทธิ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากโพสต์ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2561 จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างของวาทกรรมการขอรับบริจาคเงินสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนต้น ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลเพื่อดึงดูดความสนใจและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับสาร ส่วนกลางที่เน้นการเล่าเรื่องราวหรืออธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นจุดที่เชื่อมโยงประสบการณ์และสถานการณ์ที่สามารถกระตุ้นอารมณ์ของผู้รับสาร และส่วนท้ายที่ทำหน้าที่เป็นการสรุปและขอให้ผู้รับสารดำเนินการบริจาคหรือแสดงความขอบคุณ การจัดเรียงข้อมูลในแต่ละส่วนมีความสำคัญในการโน้มน้าวใจและกระตุ้นให้เกิดการบริจาค ในส่วนของกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในวาทกรรมการขอรับบริจาคเงิน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึง 10 กลวิธีที่ปรากฏในข้อความประกอบด้วย การใช้คำแสดงสภาพร่างกายและสุขภาพเพื่อสร้างความเห็นอกเห็นใจ การกล่าวถึงสภาพครอบครัวเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมโยงทางอารมณ์ การแสดงอาชีพและรายได้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ การแสดงความรู้สึกเพื่อกระตุ้นความรู้สึกในด้านอารมณ์ การเรียกญาติและบอกอายุที่เพิ่มมิติทางสังคม การบอกช่วงเวลาและจำนวนเงินที่ต้องการ เพื่อกระตุ้นการรับรู้และทำให้เป็นเรื่องที่มีความจำเป็น รวมถึงการใช้คำอวยพรหรือคำขอบคุณเพื่อตอกย้ำความขอบคุณและสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้รับสาร การเลือกใช้กลวิธีเหล่านี้ในแต่ละส่วนของข้อความมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์และกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองในเชิงบวกจากผู้รับสาร การผลิตวาทกรรมการขอรับบริจาคเงินในเพจเฟซบุ๊กของบิณฑ์ บรรลือฤทธิ์ เป็นกระบวนการที่รวมการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมในแต่ละองค์ประกอบของโครงสร้างวาทกรรม โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างเรื่องราวที่สามารถดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้เกิดการบริจาคเงิน การวิเคราะห์การเลือกใช้คำและการจัดเรียงข้อมูลในระดับโครงสร้างนี้ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และส่งผลให้เกิดการตอบสนองจากผู้รับสารตามวัตถุประสงค์ของการขอรับบริจาค

Špela Dolinšek, et al. (2024) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารด้านสุขภาพกับสุขภาวะทางจิตใจของผู้รับสาร โดยศึกษาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากข้อความเชิงโน้มน้าวที่มีจุดประสงค์ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือทัศนคติด้านสุขภาพที่อาจส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้รับสาร งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าข้อความด้านสุขภาพที่ใช้กลยุทธ์ทางอารมณ์ โดยเฉพาะการเน้นความกลัวหรือความละอาย อาจก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพจิตของผู้รับสาร เช่น ความเครียด ความโกรธหรือความกังวล ซึ่งอาจลดประสิทธิภาพของข้อความได้ ในทางกลับกัน ข้อความที่มีเนื้อหาในเชิงบวก เช่น การใช้มุขตลกหรือการนำเสนอผลประโยชน์ของการทำตามคำแนะนำจะช่วยส่งเสริมความรู้สึกเชิงบวกและลดความวิตกกังวล ทำให้ผู้รับสารตอบสนองต่อข้อความด้านสุขภาพในทางที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจลดโอกาสในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามคำแนะนำ นอกจากนี้ งานวิจัยยังพบว่าผู้ที่มีสุขภาพจิต

ต่ำก่อนการเปิดรับข้อความมักมีแนวโน้มที่จะประมวลผลข้อมูลเชิงลบมากกว่าข้อมูลเชิงบวก ทำให้ตอบสนองต่อข้อความด้านสุขภาพในทางที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจลดโอกาสในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามคำแนะนำ อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีก่อนการเปิดรับข้อความมักประมวลผลข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์มากกว่า งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการออกแบบข้อความโน้มน้าวด้านสุขภาพควรคำนึงถึงสุขภาพจิตของผู้รับสาร เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพจิต โดยเสนอให้มีการใช้ข้อความเชิงบวกที่กระตุ้นความร่วมมือและความไว้วางใจในกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านสุขภาพ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการโน้มน้าวที่ผ่านม พบว่า การใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความหลากหลายอย่างมากขึ้นอยู่กับบริบทของการสื่อสาร รวมทั้งลักษณะของผู้รับสาร และเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุ ซึ่งการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวจะต้องสอดคล้อง กับบริบททางสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้การสื่อสารนั้นเกิดผลตามที่คาดหวังได้อย่างสูงสุด งานวิจัยหลายเรื่องได้ชี้ให้เห็นว่า การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของผู้รับสารนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นจากการใช้กลวิธีใดกลวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลมาจากการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การใช้เหตุผล (Logos) การกระตุ้นอารมณ์ (Pathos) หรือการสร้างความเชื่อมั่นในตัวผู้พูด (Ethos) ซึ่งแต่ละกลยุทธ์มีบทบาทสำคัญในบริบทต่าง ๆ เช่น ในงานวิจัยของ ยาพา ลิวเจริญชัย (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีการโน้มน้าวในนิตยสารไทย พบว่า ผู้เขียนเลือกใช้กลวิธีหลายรูปแบบ เช่น การให้เหตุผล การยกตัวอย่างที่ชัดเจน และการใช้คำถามเชิงวาทศิลป์เพื่อกระตุ้นให้ผู้อ่านคิดตาม โดยการใช้กลวิธีเหล่านี้ จะมีผลในการทำให้ผู้อ่านสามารถตัดสินใจหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ง่ายขึ้น ในทางกลับกัน การใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ (Pathos) ก็มีบทบาทสำคัญในงานวิจัยของ Varpio (2018) ซึ่งศึกษาการใช้กลวิธีการโน้มน้าวผ่านสื่อออนไลน์ในช่วงวิกฤต COVID-19 โดยพบว่า การดึงดูดความรู้สึกของผู้ติดตามนั้นเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด เนื่องจากผู้คนในช่วงนั้นต้องการข้อมูลที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ การเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ความสุภาพในการโน้มน้าวในสังคมญี่ปุ่น ซึ่งเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับมารยาทและความเคารพในผู้อื่น งานวิจัยของ Afifah & Masrokhah (2022) พบว่าในสื่อออนไลน์ญี่ปุ่น กลวิธีการเชิญชวน (Kanyuu) เป็นกลยุทธ์ที่โดดเด่น ซึ่งสร้างความเชื่อมโยงระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน ผ่านการใช้ภาษาที่สุภาพและการเชิญชวนในเชิงบวก นอกจากนี้ยังพบว่า การใช้กลวิธีที่เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรมสามารถส่งผลดีต่อการสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจจากผู้รับสาร ดังนั้น การเลือกใช้กลวิธีที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและสังคมของผู้รับสารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้กลยุทธ์การโน้มน้าวนั้นได้ผลสูง นอกจากนี้ แนวทางในการศึกษากลวิธีที่ผ่านมาเป็นการศึกษาจากสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์ สื่อ

สิ่งพิมพ์ และในชั้นเรียน ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า จำนวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการโน้มน้าวในงานบริบาลมีจำนวนจำกัด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องความสุภาพ (Politeness) พบว่าเป็นหัวข้อที่สำคัญในการศึกษาเชิงภาษาศาสตร์และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาและวิเคราะห์ความสุภาพจากมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนี้

2.1 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกับความสุภาพในภาษาไทย

สำหรับในประเทศไทย การศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพมักเน้นไปที่การสำรวจและวิเคราะห์กลยุทธ์การใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกซึ่งความเคารพและการรักษามารยาทในสังคมไทย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสารในสังคมที่มีความเคารพในลำดับชั้นและบริบททางสังคมที่ซับซ้อน โดยงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพในประเทศไทย มีดังนี้

Suwannarat (2011) ศึกษากลยุทธ์การใช้ความสุภาพในการขอร้องระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้ทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson ผลการศึกษาพบว่าผู้พูดชาวไทยมีแนวโน้มที่จะใช้ Positive Politeness (กลยุทธ์ความสุภาพแบบเชิงบวก) มากกว่าในการสื่อสาร ในขณะที่ผู้พูดภาษาอังกฤษมักใช้ Negative Politeness (กลยุทธ์ความสุภาพแบบเชิงลบ) เพื่อลดการบังคับให้ผู้ฟังทำตามคำขอ Thongtin (2015) วิเคราะห์การใช้กลยุทธ์ความสุภาพในสุนทรพจน์ทางการเมืองของนักการเมืองไทย โดยอิงจากทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson ผลการศึกษาพบว่านักการเมืองไทยมักจะใช้กลยุทธ์ positive politeness ในการสร้างความใกล้ชิดกับผู้ฟัง รวมถึงใช้ negative politeness เพื่อลดความขัดแย้งในการสื่อสาร Chaiwan (2016) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุภาพและอำนาจในการสื่อสารทางธุรกิจในประเทศไทย โดยใช้กรอบทฤษฎีของ Brown & Levinson ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีอำนาจมักใช้ negative politeness เพื่อแสดงความเป็นทางการและลดความกดดันให้กับผู้ฟังที่มีสถานะต่ำกว่า Jintanaporn (2017) วิเคราะห์การใช้กลยุทธ์ความสุภาพในบริบทการให้บริการในประเทศไทย โดยใช้กรอบทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson พบว่าผู้ให้บริการในประเทศไทยใช้ positive politeness เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความใกล้ชิดกับลูกค้างานวิจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสุภาพในบริบทที่หลากหลาย ทั้งในแง่ของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การเมือง ธุรกิจ และบริบททางสังคมอื่น ๆ ซึ่งทฤษฎีของ Brown & Levinson ยังคงเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาษาและสังคมในหลายบริบททั่วโลก ศิรวัตร ไทยแท้ และคณะ (2565) ศึกษากลวิธีการใช้ภาษาความสุภาพของวัยรุ่นไทยในการปฏิเสธคำขอของผู้สูงอายุในบริบทของความสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น ครอบครัว เพื่อนบ้าน และคนรู้จัก โดยใช้ทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ข้อมูลถูกรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง 72 คน ผ่านแบบสอบถามแบบ Think-

Aloud Protocol (TAP) ผลการศึกษาพบว่า วัยรุ่นเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกันตามลักษณะของความสัมพันธ์ โดยกลวิธีหลักที่ใช้ ได้แก่ การใช้ถ้อยคำให้เกียรติ การผ่อนเจตนา การชี้แจงเหตุผลการเสนอแนวทางแก้ไข การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟัง และการหยอกล้อ นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี เช่น การเสนอแนวทางแก้ไขถูกใช้กับสมาชิกในครอบครัวบ่อยที่สุด ในขณะที่การใช้ถ้อยคำให้เกียรติมักพบในบริบทของเพื่อนบ้านและคนรู้จัก โดยภาพรวมแสดงให้เห็นถึงความพยายามของวัยรุ่นไทยในการรักษาสัมพันธภาพและความเคารพต่อผู้สูงอายุในสังคมไทย

โดยรวมแล้ว การศึกษาความสุภาพในประเทศไทยมักจะมุ่งเน้นไปที่การเข้าใจและวิเคราะห์การใช้ภาษาที่เชื่อมโยงกับการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคม ความเคารพในสถานะและอายุ และการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในบริบททางวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของไทย

2.2 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นที่ผ่านมา โดยรวมแล้วเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์การใช้ภาษาในบริบทสังคม วัฒนธรรม และการดูแลสุขภาพ โดยเน้นที่การรักษาความเคารพและสถานะทางสังคมผ่านการเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม เช่น Nakagawa (2014) Liu & Allen (2014); Matsuoka & Poole (2010) รวมทั้ง Pramesti, Beratha & Budiarsa (2019) โดยงานวิจัยดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Matsuoka & Poole (2010) ศึกษากลยุทธ์การใช้ความสุภาพในบริบทของการดูแลสุขภาพในประเทศญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือบทสนทนาจากมังงะ Otanko Naasu ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างพยาบาลมือใหม่และผู้ป่วยสูงอายุที่เป็นโรคเบาหวาน โดยมังงะเรื่อง Otanko Naasu (Stupid Nurse) เป็นผลงานที่สร้างจากประสบการณ์ของนักเขียนที่เคยทำงานด้านการพยาบาล โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้นำกรอบแนวคิด Politeness Theory ของ Brown & Levinson (1987) รวมถึงกรอบแนวคิด Grand Strategy of Politeness (GSP) ของ Leech (2009) มาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสุขภาพและผู้ป่วย โดยเฉพาะในกรณีของผู้ป่วยที่มีปัญหาทางด้านการสื่อสาร กลยุทธ์ความสุภาพตามทฤษฎีของ Brown & Levinson เน้นให้ความสำคัญกับการรักษา “หน้า” (face) ของทั้งผู้พูดและผู้ฟังในการสื่อสาร เพื่อหลีกเลี่ยงการคุกคามที่อาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่พอใจ การรักษาความสุภาพจึงมีบทบาทสำคัญในการลดการคุกคามนี้ ขณะเดียวกันทฤษฎี Grand Strategy of Politeness ของ Leech ได้อธิบายกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ควบคุมพฤติกรรมการสื่อสาร เช่น ความเอื้อเฟื้อ การชมเชย การรักษาความรู้สึก และการลดการวิจารณ์ การใช้กลยุทธ์เหล่านี้อย่างเหมาะสมช่วยให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นระหว่างผู้สื่อสาร ในการวิเคราะห์มีการพิจารณา 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ บริบทของการสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสุขภาพกับผู้ป่วย และระดับของการคุกคาม “หน้า”

ที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาษาญี่ปุ่นในบริบทการดูแลสุขภาพมีการใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่หลากหลายและซับซ้อน โดยเฉพาะการใช้คำยกย่องและคำถ่อมตัวเพื่อแสดงความเคารพและรักษาศักดิ์ศรีของผู้ป่วย ตัวอย่างเช่น ในบทสนทนาระหว่างแพทย์และผู้ป่วยใน Otanko Nāsu ผู้ให้บริการจะเลือกใช้คำกริยาสุภาพเพื่อแสดงความเคารพ เช่น การใช้คำว่า **“お待ちください”** (O-machi kudasai) ซึ่งแปลว่า "กรุณารอ" ในขณะที่ผู้ป่วยอาจใช้คำถ่อมตัวในการตอบกลับ เช่น **“わかりました”** (Wakarimashita) ซึ่งแปลว่า “เข้าใจแล้ว” โดยการเลือกใช้คำเหล่านี้แสดงถึงการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในบริบทการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้การเลือกใช้คำและรูปประโยคในภาษาญี่ปุ่นยังคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในแต่ละสถานการณ์และสถานะทางสังคม ตัวอย่างเช่น การใช้ Sonkeigo หรือคำยกย่องในการพูดถึงผู้ป่วยที่มีสถานะสูงหรือผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า โดยจะใช้รูปแบบการพูดที่แสดงความเคารพสูงสุด เช่น การใช้คำว่า **“ご自愛ください”** (Go-jiai kudasai) ซึ่งแปลว่า “โปรดดูแลตัวเอง” ในขณะที่การใช้คำ Kenjoogo หรือคำถ่อมตัวมักใช้ในกรณีที่ผู้พูดต้องการแสดงความสุภาพและถ่อมตน เช่น การใช้คำว่า **"いただきます"** (Itadakimasu) ซึ่งเป็นการแสดงความขอบคุณที่สุภาพและไม่โอ้อวด ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมือใหม่ในมักประสบปัญหาในการใช้กลยุทธ์ความสุภาพให้เหมาะสม ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและความขัดแย้งกับผู้ป่วย แม้ว่าผู้ให้บริการสุขภาพจะใช้คำพูดที่มีความสุภาพทางภาษาตามรูปแบบ แต่การขาดความชำนาญในการปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความสัมพันธ์ทำให้การสื่อสารนั้นไม่ประสบความสำเร็จ การสื่อสารที่ขาดความละเอียดอ่อนหรือความเอื้อเฟื้อทางวาจากับผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและพยาบาลเกิดความตึงเครียด พยาบาลไม่สามารถสร้างความไว้วางใจหรือความร่วมมือที่ดีได้ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นถึงบทบาทของการใช้กลยุทธ์ความสุภาพในบริบทการดูแลสุขภาพของญี่ปุ่น ที่ไม่เพียงแต่มีการแสดงความเคารพต่อผู้ป่วยในแง่ของการใช้ภาษาสุภาพ แต่ยังสะท้อนถึงการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้ บริการสุขภาพด้วย การใช้กลยุทธ์นี้ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการรักษาที่มีความเข้าใจและให้เกียรติต่อทั้งผู้ป่วยและผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสื่อสารในบริบทการดูแลสุขภาพในสังคมญี่ปุ่น ทั้งนี้ การวิจัยยังระบุว่ากลยุทธ์ที่ล้มเหลวสามารถใช้เป็นบทเรียนเพื่อพัฒนาการสื่อสารในบริบทการดูแลสุขภาพในอนาคตต่อไปได้

Nakagawa (2014) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้คำยกย่องและความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจถึงความหมายและการใช้คำยกย่องในบริบทสังคมญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า คำยกย่องในภาษาญี่ปุ่น (Keigo) มีบทบาทสำคัญในการสื่อสาร เนื่องจากคำยกย่องใช้เพื่อแสดงความเคารพและบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยคำยกย่องในภาษาญี่ปุ่นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) Sonkeigo (คำยกย่อง) ใช้เมื่อต้องการแสดงความเคารพต่อผู้ที่มีสถานะสูงกว่า เช่น ลูกค้า ครู หรือหัวหน้า ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนคำกริยา

ธรรมดา **いる** (iru ‘อยู่’) ให้กลายเป็นคำยกย่อง **いらっしゃる** (irassharu‘อยู่’) ในประโยค **先生はいらっしゃいますか？** (Sensei wa irasshaimasu ka?) ซึ่งแปลว่า “คุณครูอยู่ไหม?” การใช้ Sonkeigo จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยแสดงถึงการให้เกียรติและความนอบน้อมต่อผู้ที่มีสถานะทางสังคมสูงกว่า 2) Kenjoogo (คำถ่อมตัว) ใช้เพื่อใช้เพื่อลดบทบาทของผู้พูดหรือกลุ่มของตนเอง (Uchi) เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้ฟัง (Soto) ทางอ้อม ตัวอย่างเช่น ในประโยค **「これをいただきます。」** (Kore o itadakimasu) ที่แปลว่า “ฉันขอรับสิ่งนี้” แสดงถึงความสุภาพผ่านการใช้คำว่า **「いただく」** (itadaku) ซึ่งเป็นคำถ่อมตัวที่ใช้แทนคำว่า **「もらう」** (morau) ที่หมายถึง “รับ” ในระดับปกติการใช้คำว่า **「いただく」** (itadaku) ทำให้ผู้พูดแสดงความถ่อมตัวด้วยการลดบทบาทหรือสถานะของตนเองในสถานการณ์นั้น การแสดงออกเช่นนี้ช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกว่าได้รับการให้เกียรติและยกสถานะของตนขึ้น ซึ่งเป็นการรักษาสัมพันธภาพในเชิงสังคมและวัฒนธรรม 3) Teineigo (คำสุภาพ) เป็นคำที่ใช้เพื่อแสดงความสุภาพในสถานการณ์ทั่วไป ไม่ได้เน้นการแสดงถึงความยกย่องหรือการถ่อมตัว มักเกี่ยวข้องกับการเติมคำลงท้าย **「です」**”desu” หรือ **「ます」** “masu” เพื่อแสดงความสุภาพ ตัวอย่างเช่น การใช้คำกริยารูป “desu” หรือ “masu” ต่อท้ายประโยค เช่น การใช้คำกริยารูป **食べます** (tabemasu) แทนคำกริยาธรรมดา **食べる** (taberu) ซึ่งแปลว่า “กิน” ในประโยค **ご飯を食べますか？** (Gohan o tabemasu ka?) ที่แปลว่า “จะรับประทานข้าวไหม?” โดย Teineigo นั้น มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์ที่เป็นกลาง เช่น การสนทนากับคนแปลกหน้าหรือในที่ทำงาน นอกจากนี้ยังมีคำยกย่องอีกประเภทหนึ่ง ได้แก่ **丁重語** (Teichoogo) หรือคำสุภาพแบบถ่อมตน เป็นประเภทคำที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ **謙譲語** (Kenjoogo) แต่เน้นแสดงความสุภาพในเชิงสถานการณ์มากกว่าที่จะส่งผลต่อผู้ฟังโดยตรง ตัวอย่างเช่น การใช้คำว่า **申し上げる** (moushiageru) แทนคำว่า **言う** (iu) ที่แปลว่า “พูด” ในประโยค **「感謝を申し上げます」** (Kansha o moushiagemasu) ซึ่งแปลว่า “ขอแสดงความขอบคุณอย่างสูง” โดยคำว่า **申し上げる** (moushiageru) เป็นคำถ่อมตัวที่ใช้แทนคำกริยาธรรมดา**言う** (iu) ซึ่งแปลว่า “พูด” หรือ “กล่าว” ซึ่งในสังคมญี่ปุ่นยังมีแนวคิดเรื่อง Uchi-Soto (**内**-**外**) ซึ่งหมายถึงการแบ่งกลุ่ม “ใน” และ “นอก” ของความสัมพันธ์ทางสังคม แนวคิดนี้ส่งผลต่อการเลือกใช้ Keigo โดยเมื่อกล่าวถึงบุคคลในกลุ่มของตนเอง (Uchi) เช่น สมาชิกครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน จะใช้คำถ่อมตัว (Kenjoogo) แต่เมื่อกล่าวถึงบุคคลภายนอก (Soto) เช่น ลูกค้า ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลภายนอกกลุ่ม จะใช้คำยกย่อง (Sonkeigo) เพื่อแสดงความเคารพ การเลือกใช้คำในบริบทเหล่านี้สะท้อนถึงความละเอียดอ่อนในวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และสถานะทางสังคม

Liu & Allen (2014) ศึกษาความสุภาพทางภาษาในภาษาญี่ปุ่น โดยใช้กรอบทฤษฎีของ Brown & Levinson (1987) ที่เน้นแนวคิดเรื่อง “หน้า” (Face) ซึ่งหมายถึงการแสดงความเคารพ

และการปกป้องศักดิ์ศรีตนเองและผู้อื่นในการสื่อสารทางภาษา ผลการศึกษาพบว่าแม้ว่าทฤษฎีของ Brown & Levinson จะสามารถนำมาใช้กับวัฒนธรรมญี่ปุ่นได้ในภาพรวมแต่ก็ยังมีลักษณะเฉพาะของภาษาญี่ปุ่นที่แตกต่างจากวัฒนธรรมตะวันตกโดยเฉพาะในแง่ของการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเอง (positive face) และการหลีกเลี่ยงการถูกล่วงล้ำสิทธิส่วนบุคคล (negative face) ซึ่งสะท้อนถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารระหว่างผู้คน ในภาษาญี่ปุ่นการเลือกใช้ภาษามักจะสะท้อนถึงสถานะทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การรักษาใบหน้าหรือศักดิ์ศรีของตนเองและผู้อื่น เป็นส่วนสำคัญในการเลือกใช้คำพูด โดยเฉพาะเมื่อผู้พูดสื่อสารกับผู้ที่มีสถานะทางสังคมสูงกว่า ในกรณีเช่นนี้ ผู้พูดมักเลือกใช้ Sonkeigo (คำยกย่อง) เพื่อแสดงความเคารพและให้เกียรติ เช่น เมื่อผู้พูดต้องการขอร้องให้ผู้ฟังนั่ง จะใช้คำว่า “**お座りいただけますか**?” (O-suwari itadakemasu ka?) ซึ่งแปลว่า “กรุณานั่ง” โดยใช้คำว่า “**いただけますか**?” (itadakemasu ka) ซึ่งเป็นรูปแบบที่สุภาพและแสดงถึงการให้เกียรติผู้ฟังแทนการใช้คำง่าย ๆ เช่น “**座ってください**” (Suwatte kudasai) ซึ่งอาจถือเป็นการใช้ภาษาที่สุภาพ แต่ไม่แสดงความเคารพในระดับที่สูงเท่ากับการใช้ Sonkeigo รูปแบบการเลือกใช้ภาษาดังกล่าวจึงเป็นส่วนสำคัญในการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ฟังและแสดงถึงความเคารพตามระดับสถานะในสังคมญี่ปุ่น นอกจาก Sonkeigo แล้วยังมี Kenjoogo (คำถ่อมตัว) ซึ่งใช้เพื่อแสดงความสุภาพและถ่อมตนในทางกลับกัน เช่น เมื่อผู้พูดต้องการบอกว่า “ฉันจะทำ” จะใช้คำว่า “**いたします**” (Itashimasu) แทนคำว่า “**します**” (Shimasu) ซึ่งหมายถึง “ทำ” ในภาษาปกติ การใช้คำเช่นนี้จะทำให้ผู้พูดแสดงถึงความสุภาพในการไม่ยกย่องตนเองเกินไป แต่ให้ความสำคัญกับการถ่อมตนในเชิงสังคม อย่างไรก็ตามในส่วนของ Face Threatening Acts (FTA) หรือการกระทำที่อาจคุกคามใบหน้าในภาษาญี่ปุ่น ผู้พูดมักเลือกใช้กลยุทธ์เพื่อลดผลกระทบจากการกระทำที่อาจทำให้ ผู้ฟังรู้สึกเสียหาย เช่น การขอโทษก่อนหรือหลังการพูดเพื่อบรรเทาความรุนแรงจากการกระทำหรือคำพูดที่อาจเป็นการขัดแย้ง ในการปฏิเสธบางอย่าง ผู้พูดอาจกล่าวว่า “**申し訳ありませんが、できません**” (Moushiwake arimasen ga, dekimasen) แปลว่า “ขอโทษค่ะ/ครับ แต่ไม่สามารถทำได้” ซึ่งการขอโทษก่อนการปฏิเสธไม่เพียงแต่แสดงความสุภาพ แต่ยังเป็นการหลีกเลี่ยงการกระทบกระเทือน “ใบหน้าทางสังคม” ของผู้ฟังด้วย นอกจากนี้ การเลือกใช้ “นัย” หรือ “ประโยคที่แฝงความหมาย” ยังเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการหลีกเลี่ยงการกล่าว FTA โดยตรง เช่น การใช้คำว่า “**ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、お時間をいただけますか？**” Gomeiwaku o okake shite moushiwake arimasen ga, o-jikan o itadakemasu ka?) ซึ่งแปลว่า “ขอโทษที่รบกวนค่ะ/ครับ แต่สามารถขอเวลาสักครู่ได้ไหม?” โดยการใช้คำว่า “**ご迷惑をおかけして**” (gomeiwaku o okake shite) ซึ่งหมายถึง “ขอโทษที่ทำให้คุณลำบาก” เป็นการปกป้องภาพลักษณ์และแสดงถึงการให้เกียรติและความสุภาพ นอกจากนี้ในงานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่าการเข้าใจบริบททางสังคม (tachiba) และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางสังคม (Wakimae) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการ

เลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม การเลือกใช้คำพูดและรูปประโยคไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับสถานะทางสังคมของผู้ฟัง แต่ยังขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ผู้พูดต้องแสดงความเคารพหรือการปฏิเสธในระดับสูง เช่น ในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน หรือผู้อาวุโส การเลือกใช้คำที่มีความสุภาพและให้เกียรติเป็นสิ่งจำเป็นในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในสังคมญี่ปุ่น

2.3 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพในบริบทการให้บริการด้านสุขภาพ

Caris-Verhallen, et al. (1999) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้สูงอายุ โดยพิจารณาตัวแปรที่เกี่ยวข้องสามกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านพยาบาล ปัจจัยด้านผู้ป่วยและปัจจัยด้านบริบทของสถานการณ์ โดยทำการศึกษาในสองบริบท ได้แก่ บ้านพักคนชราและการดูแลสุขภาพที่บ้าน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พยาบาล จำนวน 47 คน และผู้ป่วยสูงอายุ จำนวน 109 คน เก็บข้อมูลโดยการบันทึกวิดีโอ จำนวน 181 รายการของการสื่อสารระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมผ่านแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของพยาบาล ผู้ป่วย และบริบทของการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารของพยาบาลมากที่สุดคือ ระดับการศึกษา พยาบาลที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะใช้การสื่อสารที่มีโครงสร้างชัดเจนมากขึ้น และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการพยาบาลมากกว่าพยาบาลที่มีข้อจำกัดทางการศึกษาซึ่งมักใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสนทนาเรื่องทั่วไปหรือการหยอกล้อ ขณะที่ปัจจัยด้านผู้ป่วย เช่น อายุ เพศ และสถานะสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการสื่อสารของพยาบาลในระดับที่ต่ำกว่า อย่างไรก็ตาม ในบ้านพักคนชราซึ่งมีข้อจำกัดด้านเวลาและจำนวนผู้ป่วยที่สูง พบว่า พยาบาลมีแนวโน้มที่จะลดการสื่อสารเกี่ยวกับอารมณ์และวิถีชีวิตของผู้ป่วยลง ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมด้านการสื่อสารสำหรับพยาบาล รวมถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อลดแรงกดดันด้านเวลา ซึ่งอาจส่งผลให้คุณภาพการดูแลผู้สูงอายุดีขึ้น

Tibategeza (2016) ทำการศึกษากลยุทธ์ความสุภาพในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสุขภาพและผู้ป่วย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การใช้ภาษาที่สุภาพในระหว่างการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสุขภาพและผู้ป่วยในโรงพยาบาลสี่แห่งในเขต Nyamagana ประเทศแทนซาเนีย การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสังเกตและการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วยพนักงานโรงพยาบาล เช่น พนักงานแผนกต้อนรับ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เภสัชกร และผู้ป่วย รวมทั้งหมด 24 คน ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่หลากหลาย ได้แก่ Positive Politeness (กลยุทธ์ความสุภาพแบบเชิงบวก), Negative Politeness (กลยุทธ์ความสุภาพแบบเชิงลบ), Bald on Record (กลยุทธ์ตรงไปตรงมา) และ Off-record Politeness (กลยุทธ์อ้อมค้อม) โดยที่ Positive Politeness หรือกลยุทธ์เชิงบวก เป็นกลยุทธ์ที่ถูกใช้บ่อยที่สุด เนื่องจากช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรและลดช่องว่างทางสังคมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วย ขณะที่ Bald on Record หรือกลยุทธ์

ตรงไปตรงมา ถูกใช้น้อยที่สุดเนื่องจากอาจดูไม่สุภาพในบางบริบท นอกจากนี้ การใช้กลยุทธ์ที่ไม่เหมาะสม ยังนำไปสู่ความไม่สุภาพในบางกรณี งานวิจัยนี้เสนอแนะให้ผู้ให้บริการและผู้ป่วยควรใช้ภาษาที่ช่วยลดระยะห่างทางสังคมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในด้านสุขภาพของผู้ป่วย

Pramesti, Beratha & Budiarsa (2019) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของกลยุทธ์ความสุภาพที่นักบริบาลผู้สูงอายุชาวอินโดนีเซียในญี่ปุ่นใช้เมื่อสื่อสารกับผู้สูงอายุที่ดูแล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ นักบริบาลผู้สูงอายุชาวอินโดนีเซีย จำนวน 68 คน ที่ทำงานในสถานดูแลผู้สูงอายุ 8 แห่ง ในเมืองโอซาก้า โยโกฮาม่า และโทโยฮาชิ ในการศึกษามุ่งเน้นไปที่การเลือกใช้และการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ความสุภาพในบริบททางวัฒนธรรมระหว่างอินโดนีเซียและญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า นักบริบาลผู้สูงอายุชาวอินโดนีเซีย ใช้กลยุทธ์ความสุภาพทั้งแบบความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) และความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) ในการสื่อสาร โดยกลยุทธ์ความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) มักใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการแสดงความเคารพและรักษาระยะห่างทางสังคม ขณะที่กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) จะใช้เพื่อลดระยะห่างและสร้างความเป็นกันเองกับผู้สูงอายุ ซึ่งนักบริบาลผู้สูงอายุชาวอินโดนีเซียสามารถสลับใช้กลยุทธ์ทั้งสองในสถานการณ์เดียวกัน ขึ้นอยู่กับบริบทและความจำเป็นในขณะนั้น นอกจากนี้มีการปรับกลยุทธ์การใช้ความสุภาพเพื่อหลีกเลี่ยงการคุกคาม “หน้า” ของผู้สูงอายุญี่ปุ่น โดยเฉพาะในกรณีที่มีการใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมาและอาจส่งผลให้ผู้ฟังรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น การใช้คำกริยาและคำพูดที่สุภาพมากขึ้น เช่น การใช้คำว่า “O-sagashi shimasu ka?” (ขออนุญาตค้นหาให้ไหมครับ/ค่ะ) แทนคำว่า “Sagasu” (ค้นหา) แบบธรรมดา ซึ่งแสดงถึงการเพิ่มความสุภาพในการขออนุญาตหรือเสนอความช่วยเหลือ การเลือกใช้คำพูดที่ระมัดระวังและเหมาะสมตามระดับความเคารพในสังคมญี่ปุ่น เป็นสิ่งที่นักบริบาลชาวอินโดนีเซียต้องพิจารณาเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พอใจหรือละเมิดพื้นที่ส่วนตัวของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ การศึกษายังได้กล่าวถึงการใช้กลยุทธ์การลดแรงกระทบ (Mitigation) และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในการสื่อสาร ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่นักบริบาลชาวอินโดนีเซียใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สูงอายุญี่ปุ่น ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้สูงอายุปฏิเสธที่จะรับประทานอาหาร นักบริบาลใช้การพูดอ้อม ๆ เช่น “Tabemasu ka? Anata no tame ni... (คุณจะทานไหม? เพื่อสุขภาพของคุณนะ)” ซึ่งการใช้การพูดในลักษณะนี้ช่วยลดแรงกดดันและแสดงถึงความห่วงใยและการให้ความเคารพในตัวผู้สูงอายุ ผลการศึกษายังพบว่า แม้ภาษาญี่ปุ่นจะเน้นการใช้คำพูดที่แสดงความเคารพสูง (keigo) เมื่อสื่อสารกับผู้สูงอายุ แต่ในบางครั้งนักบริลาลผู้สูงอายุชาวอินโดนีเซียเลือกใช้รูปแบบการพูดที่ไม่เป็นทางการ (futsuukei) เพื่อให้การสื่อสารง่ายและมีความเข้าใจที่ดีขึ้น ซึ่งขัดกับหลักการทางภาษาญี่ปุ่นดั้งเดิมที่กำหนดให้ใช้ภาษาระดับทางการกับผู้ที่อาวุโสกว่า จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์ความสุภาพในการสื่อสารของนักบริบาลชาวอินโดนีเซียในญี่ปุ่น

มีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงตามบริบททางวัฒนธรรมของประเทศญี่ปุ่น การใช้คำพูดที่สุภาพและการเลือกใช้กลยุทธ์ทางสังคมที่เหมาะสมจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ดูแลและผู้สูงอายุ โดยไม่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือขัดแย้งในกระบวนการสื่อสาร

Athuman & Tibategeza (2021) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์ความสุภาพที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการด้านสุขภาพและผู้ป่วยในบริบทของโรงพยาบาล 4 แห่งในเทศบาล Nyamagana เมือง Mwanza ประเทศแทนซาเนีย การเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ดำเนินการผ่านวิธีการสังเกตและสัมภาษณ์ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในงานวิจัยด้านการสื่อสารและสังคมศาสตร์ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่ามีการใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่หลากหลายในปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการด้านสุขภาพและผู้ป่วย ได้แก่ ความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) ความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) การพูดอ้อม (off-record) และการพูดตรงไปตรงมา (bald on record) โดยกลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกถูกนำมาใช้มากที่สุด เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรและลดระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้สื่อสาร ขณะที่กลยุทธ์การพูดตรงไปตรงมากลับพบว่ามีการใช้น้อยที่สุด เนื่องจากอาจก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือความรู้สึกไม่สุภาพระหว่างคู่สนทนา อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ยังพบว่า การใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่ไม่เหมาะสมในบางกรณีอาจนำไปสู่การเกิดความไม่สุภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และประสิทธิภาพของการสื่อสารในภาพรวม จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยแนะนำว่าผู้ให้บริการด้านสุขภาพและผู้ป่วยควรให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาที่ช่วยลดระยะห่างทางสังคม เพื่อสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสนับสนุนผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ความสุภาพอย่างเหมาะสมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาในบริบทของการสื่อสารทางการแพทย์

กล่าวโดยสรุป การศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพที่ผ่านมา งานวิจัยส่วนใหญ่มักใช้กรอบทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levison (1987) ในบริบทของภาษาและวัฒนธรรมต่าง ๆ ทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออก ซึ่งผู้พูดและผู้ฟังอยู่ในบริบทของวัฒนธรรมเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาที่มุ่งเน้นการศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการใช้กลยุทธ์ความสุภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟังที่มีวัฒนธรรมต่างกัน เช่น การเปลี่ยนแปลงการใช้กลยุทธ์ความสุภาพในบริบทระหว่างวัฒนธรรมญี่ปุ่นและอินโดนีเซียในงานดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดสามารถปรับกลยุทธ์ได้ตามสถานการณ์ เช่น การใช้ความสุภาพเชิงบวกหรือความสุภาพเชิงลบขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรม

วัชราภรณ์ อนันต์ (2560) ศึกษาวัจนกรรมที่ใช้ในการโน้มน้าวใจในหนังสือประเภทพัฒนาตนเองโดยเปรียบเทียบในมิติด้านเพศ วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์วัจนกรรมที่ใช้ในกระบวนการ

โน้มน้าวใจรวมถึงการเปรียบเทียบการใช้วัจนกรรมในมิติต่าง ๆ ตามเพศของผู้เขียน ทำการเก็บข้อมูลจากหนังสือประเภทพัฒนาตนเอง (How-To Books) ที่เขียนโดยนักเขียนที่ระบุตัวตนว่าเป็นเพศชายจำนวน 15 เล่ม และเขียนโดยนักเขียนที่ระบุตัวตนว่าเป็นเพศหญิงจำนวน 15 เล่ม ผลการศึกษาพบว่าการใช้วัจนกรรมในการโน้มน้าวใจมีความแตกต่างระหว่างนักเขียนเพศชายและเพศหญิง โดยพบวัจนกรรมที่ใช้ในการโน้มน้าวใจมี 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ วัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว วัจนกรรมกลุ่มชี้นำ และวัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก โดยวัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าวพบว่าใช้บ่อยที่สุดในทั้งนักเขียนชายและหญิงเนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลและแนะนำข้อเท็จจริงพื้นฐานของการโน้มน้าวใจ ส่วนวัจนกรรมกลุ่มชี้นำพบว่าใช้ในระดับใกล้เคียงกันทั้งในนักเขียนเพศชายและเพศหญิง โดยเป็นการกระตุ้นให้ผู้อ่านทำตามคำแนะนำหรือแสดงท่าทีที่ต้องการจากนักเขียน ในขณะที่วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึกพบว่า นักเขียนเพศชายมักใช้ในการแสดงความรู้สึกถึงการสนับสนุนหรือแสดงความห่วงใยมากกว่านักเขียนเพศหญิง ซึ่งจะเน้นการแสดงออกถึงความเข้าใจและการส่งเสริม ทั้งนี้ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าหนังสือประเภทพัฒนาตนเองของนักเขียนไทยใช้การโน้มน้าวใจที่โดดเด่น 2 วิธี ได้แก่ การโน้มน้าวใจด้วยการชี้นำและการโน้มน้าวใจด้วยการบอกกล่าว ซึ่งจากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการโน้มน้าวใจมีการชี้นำเป็นหัวใจสำคัญ

พิมพ์ผกา ไชยโชค และสาวิตรี คทวณิช (2562) ศึกษาวัจนกรรมที่ปรากฏในบทเพลงประท้วง (Protest Songs) ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยมีวัตถุประสงค์ในการจำแนกประเภทของวัจนกรรมตามกรอบแนวคิดของ Searle (1969) การเก็บข้อมูลโดยคัดเลือกบทเพลงประท้วงจำนวน 10 เพลง ซึ่งได้รับการจัดอันดับจากเว็บไซต์ *Rolling Stone* ให้เป็นบทเพลงประท้วงยอดนิยมตลอดกาลในปี ค.ศ. 2014 จากนั้นนำเนื้อเพลงจากเว็บไซต์ *Genius.com* มาวิเคราะห์ในเชิงวัจนกรรม ผลการศึกษาพบว่า วัจนกรรมที่ปรากฏในบทเพลงประท้วงมีความหลากหลาย โดยกลุ่มวัจนกรรมที่พบมากที่สุดคือ วัจนกรรมกลุ่มการกล่าวแสดงออก (Expressives) ซึ่งสะท้อนอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของผู้แต่งเพลง รองลงมาคือวัจนกรรมกลุ่มการกล่าวความจริง (Representatives) ที่ใช้เพื่อสื่อสารข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น นอกจากนี้ยังพบวัจนกรรมกลุ่มการกล่าวชี้นำ (Directives) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดการตอบสนองหรือปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้แต่งเพลงต้องการ รวมถึงวัจนกรรมกลุ่มการกล่าวผูกพัน (Commissives) ซึ่งสะท้อนถึงพันธะสัญญาหรือความตั้งใจของผู้พูด อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ไม่พบการใช้ วัจนกรรมกลุ่มการกล่าวประกาศ (Declarations) นอกจากนี้ยังพบว่าวัจนกรรมอ้อมมีจำนวนมากกว่าวัจนกรรมตรง โดยเฉพาะในบทเพลงที่มีเนื้อหาเสียดสีสังคมหรือรัฐบาล ซึ่งสะท้อนถึงการใช้กลวิธีทางภาษาที่แฝงนัยยะเพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้เกิดการตีความในเชิงลึก วัจนกรรมอ้อมมักถูกใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการกล่าวตรงและสามารถส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทที่มีข้อจำกัดทางสังคมและการเมือง บทเพลงประท้วงส่วนใหญ่ใช้วัจนกรรมกลุ่มการกล่าวแสดงออกเป็นเครื่องมือ

สำคัญในการกระตุ้นอารมณ์และสร้างความรู้สึกร่วมกับผู้ฟัง ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจเข้าร่วมขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม การศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าบทเพลงประท้วงไม่เพียงแต่เป็นสื่อบันเทิง แต่ยังเป็นเครื่องมือทางภาษาที่มีบทบาทสำคัญในการโน้มน้าวใจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ผ่านการใช้วัจนกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความหมายแฝงและกลวิธีทางภาษาที่หลากหลาย

ทักษิณ ทุนเกิด และคณะ (2564) ศึกษาวัจนกรรมในถ้อยคำการจีบจากซีรีส์วายเรื่องเพราะเราคู่กัน ซึ่งมีทั้งหมด 13 ตอน โดยพบข้อมูลการใช้ถ้อยคำในการจีบ จำนวน 206 บทสนทนา การวิเคราะห์อ้างอิงแนวคิดการแบ่งประเภทวัจนกรรมของ Searle (1969) ผลการศึกษาพบว่าวัจนกรรมในถ้อยคำการจีบสามารถจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มหลักตามลำดับความถี่ ได้แก่ วัจนกรรมบอกกล่าว 72 บทสนทนา (34.95%) วัจนกรรมชี้นำ 71 บทสนทนา (34.47%) วัจนกรรมผูกมัด 58 บทสนทนา (28.15%) และวัจนกรรมแสดงความรู้สึก 5 บทสนทนา (2.43%) โดยไม่พบการใช้วัจนกรรมแถลงการณ์ ทั้งนี้ การที่วัจนกรรมบอกกล่าวปรากฏมากที่สุด อาจเป็นผลมาจากลักษณะของวัจนกรรมประเภทนี้ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสื่อสารทั่วไป โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ฟัง ทำให้วัจนกรรมกลุ่มนี้ถูกนำมาใช้ในการแสดงออกถึงการจีบของตัวละครชายรักชายในซีรีส์วายเรื่องดังกล่าวมากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า วัจนกรรมแต่ละประเภทมีอิทธิพลต่อกระบวนการใช้ถ้อยคำในการจีบ โดยสามารถสังเกตได้จากการใช้คำที่แฝงไปด้วยน้ำเสียงที่ห้าว เป็นกันเอง แม้จะไม่อ่อนหวาน แต่กลับแสดงถึงความห่วงใย ซึ่งอาจสะท้อนลักษณะเฉพาะของการแสดงออกทางความรักของเพศทางเลือก โดยเฉพาะกลุ่มชายรักชายในสังคมไทย

ธีรภัทร คำทิ้ง และภาคภูมิ สุขเจริญ (2564) ได้ศึกษาวัจนกรรมที่ปรากฏในจดหมายของผู้ที่กระทำอัตวินิบาตกรรม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากจดหมายที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ข่าวออนไลน์ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2563 รวมทั้งสิ้น 48 ฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดวัจนกรรมของ Searle (1969) ผลการศึกษาพบว่า จดหมายดังกล่าวประกอบด้วยวัจนกรรม 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) วัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว ซึ่งประกอบด้วยวัจนกรรมการบอกเล่า (2) วัจนกรรมกลุ่มชี้นำ ประกอบด้วยวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการสั่งสอน และวัจนกรรมการแสดงความปรารถนา และ (3) วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก ประกอบด้วยวัจนกรรมการขอโทษ วัจนกรรมการขอบคุณ วัจนกรรมการตำหนิ วัจนกรรมการอำลา วัจนกรรมการให้กำลังใจ วัจนกรรมการอวยพร วัจนกรรมการแสดงความสิ้นหวังและท้อแท้ รวมถึงวัจนกรรมการแสดงความรัก เมื่อพิจารณาการใช้วัจนกรรมโดยรวม พบว่ามีการใช้วัจนกรรมในจดหมายทั้งสิ้น 133 ถ้อยคำ โดยวัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึกปรากฏมากที่สุด จำนวน 65 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 48.87 รองลงมาคือวัจนกรรมกลุ่มชี้นำ จำนวน 37 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 27.82 และวัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าวปรากฏน้อยที่สุด จำนวน 31 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 23.31 ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่กระทำอัตวินิบาตกรรมใช้วัจนกรรม

ที่หลากหลายในการสื่อสารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก ซึ่งประกอบด้วยวัจนกรรมการขอโทษ วัจนกรรมการแสดงความสิ้นหวังและท้อแท้ วัจนกรรมการตำหนิ วัจนกรรมการอำลา วัจนกรรมการขอบคุณ วัจนกรรมการแสดงความรัก วัจนกรรมการอวยพร และวัจนกรรมการให้กำลังใจ วัจนกรรมเหล่านี้สะท้อนถึงความพยายามของผู้เขียนจดหมายในการถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติต่อบุคคลรอบข้าง ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกที่ไม่สามารถแสดงออกได้ในขณะที่ยังมีชีวิตอยู่ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Searle (1969) ที่ระบุว่าวัจนกรรมเป็นเครื่องมือในการแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของผู้ส่งสารที่มีต่อผู้รับสารและบริบทแวดล้อม

จิรัชยา เจียวก๊ก และอาทิตยา สมโลก (2564) ศึกษาวัจนกรรมของป้ายโฆษณาหาเสียงผู้สมัครรับเลือกตั้ง ปี 2562 ในจังหวัดปัตตานี โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากป้ายหาเสียงและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562 ถึงวันที่ 22 มีนาคม 2562 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis technique) ผลการวิจัยพบว่าผู้สมัครรับเลือกตั้งในจังหวัดปัตตานีมีการใช้วัจนกรรมในป้ายหาเสียงในลักษณะที่หลากหลาย โดยวัจนกรรมที่พบมากที่สุดคือวัจนกรรมกลุ่มผูกมัด 22 ถ้อยคำ รองลงมาวัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว 21 ถ้อยคำ วัจนกรรมกลุ่มชี้นำ 15 ถ้อยคำ และวัจนกรรมกลุ่มแถลงการณ์พบน้อยที่สุด 1 ถ้อยคำ จากถ้อยคำที่นำมาวิเคราะห์ ทั้งหมด 59 ถ้อยคำ ทั้งนี้ การที่วัจนกรรมกลุ่มผูกมัดปรากฏมากที่สุดสะท้อนให้เห็นถึงเจตนาหลักของผู้สมัครรับเลือกตั้งที่ต้องการแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการดำเนินนโยบายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ป้ายหาเสียงยังมีการปรับเปลี่ยนกลวิธีการสื่อสาร โดยเฉพาะการเลือกใช้ภาษาที่มีความโดดเด่นและสามารถดึงดูดความสนใจของผู้พบเห็น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาในป้ายหาเสียงกับบริบททางสังคมและการเมืองในช่วงเวลานั้น

ณัฐกิจ ศศิธรฉาย (2565) ศึกษากลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมแสดงการแนะนำ กรณีศึกษาของผู้สูงอายุในการให้คำแนะนำแก่สมาชิกในครอบครัว ผ่านการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่กำหนดสถานการณ์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงการให้คำแนะนำ โดยรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 24 เมษายน – 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีการแนะนำโดยการสั่ง เป็นกลวิธีที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุด รองลงมาคือ กลวิธีการเตือน การถาม การตำหนิ และการเสนอทางเลือก ส่วนกลวิธีที่พบน้อยที่สุดคือ กลวิธีการขู่ การเลือกใช้กลวิธีการสั่งและการเตือนมากที่สุดสะท้อนแนวคิดที่ว่าผู้สูงอายุมีสถานะเป็นผู้มีประสบการณ์ชีวิตสูงกว่าและมีบทบาทสำคัญในการชี้แนะคนในครอบครัว โดยเฉพาะผู้ที่อายุน้อยกว่า บริบทของครอบครัวไทยซึ่งให้ความสำคัญกับลำดับอาวุโสอาจเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้กลวิธีดังกล่าว การศึกษาพบว่ากลวิธีการสั่งสามารถจำแนกเป็น การสั่งให้กระทำและการสั่งไม่ให้กระทำ โดยการสั่งให้กระทำมักพบในสถานการณ์ที่ไม่รุนแรงหรือมีทางออก ในกรณีที่มีปัญหาภายในครอบครัว ในกรณีเกี่ยวกับสุขภาพ ขณะที่การสั่งไม่ให้

กระทำมักพบในสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุประเมินว่าอาจส่งผลเสียรุนแรงเมื่อต้องการตักเตือนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม กลวิธีการขู่ ซึ่งพบน้อยที่สุดในงานวิจัยนี้ มีลักษณะเกี่ยวข้องกับความเชื่อทางศาสนาและแนวคิดเรื่องบาปบุญคุณโทษของสังคมไทย เช่น การขู่ในบริบทของความกตัญญูซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุบางกลุ่มยังคงใช้ความเชื่อเป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวจูงใจ นอกจากนี้ การศึกษาพบว่ากลวิธีการแนะนำโดยการสั่งมักปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ เช่น การเตือน การถาม การตำหนิ และการเสนอทางเลือก โดยมีบทบาทเป็นกลวิธีหลักในการให้คำแนะนำของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการใช้กลวิธีการสั่งร่วมกับการถาม การใช้หลายกลวิธีร่วมกันอาจช่วยเพิ่มน้ำหนักให้คำแนะนำและทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น งานวิจัยนี้จึงสะท้อนถึงลักษณะเฉพาะของการใช้ภาษาของผู้สูงอายุในการให้คำแนะนำ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริบททางวัฒนธรรมและโครงสร้างของครอบครัวไทย

ศุรสา เกงขุนทด (2566) ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมที่ใช้ในการบวงสรวงท้าวสุรนารีในบทเพลงโคราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกประเภทของวัจนกรรมที่ปรากฏในบทเพลงโคราชและวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการถ่ายทอดวัจนกรรมดังกล่าว โดยใช้ข้อมูลจากตัวบทของหมอเพลงโคราชจำนวน 51 เพลง เป็นแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์เชิงภาษาศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า วัจนกรรมที่ใช้ในการบวงสรวงท้าวสุรนารีสามารถจำแนกออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ วัจนกรรมสัญญา วัจนกรรมการบอกเล่า วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเตือน วัจนกรรมการแนะนำ วัจนกรรมการอวยพร และวัจนกรรมการสั่ง โดยวัจนกรรมสัญญาเป็นประเภทที่พบมากที่สุด นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงวัจนกรรมการบวงสรวงสามารถจำแนกออกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ กลวิธีทางศัพท์ ซึ่งประกอบด้วยการเรียกขาน การอ้างถึง และการใช้คำกริยา และกลวิธีทางวาทศิลป์ ซึ่งประกอบด้วยการใช้อุปมา การใช้อุปลักษณ์ และการใช้ภาษาถิ่น การใช้วัจนกรรมในบริบทของบทเพลงโคราชสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของภาษาที่มีต่อพิธีกรรมบวงสรวง โดยทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ส่งผลให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจและความศรัทธาต่อท้าวสุรนารี ทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการรักษาและถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมของเพลงโคราชให้คงอยู่ในสังคมไทย

การศึกษาวัจนกรรมในงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่ใช้แนวคิดของ Searle (1969) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยมักศึกษาวัจนกรรมในลักษณะเฉพาะประเภทหนึ่งในบริบทการสื่อสารที่จำกัดตามสถานการณ์และจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการใช้วัจนกรรม อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับการใช้วัจนกรรมในบริบทของการบริบาลหรือการสื่อสารในบริบทการให้บริการด้านสุขภาพยังมีค่อนข้างจำกัด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาษาศาสตร์สังคม

Labov (1972) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของภาษาในสังคม โดยเน้นการเชื่อมโยงระหว่างการใช้ภาษาและบริบททางสังคม รวมถึงสถานะทางชนชั้นในชุมชนชาวนิวยอร์ก โดยเน้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการใช้ภาษา สำเนียง และสถานะทางสังคมของผู้พูด ผลการศึกษาแสดง

ให้เห็นว่า ผู้คนจากชนชั้นทางสังคมที่แตกต่างกันมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้ภาษาในลักษณะที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มคนในชนชั้นสูงมักใช้ภาษาที่เป็นทางการหรือมีลักษณะใกล้เคียงกับ “ภาษามาตรฐาน” มากกว่า เช่น การออกเสียงที่ชัดเจนและการใช้โครงสร้างประโยคที่เป็นระเบียบ ขณะที่กลุ่มคนในชนชั้นล่าง หรือกลุ่มที่มีสถานะทางสังคมต่ำกว่า มักใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการหรือมีลักษณะสำเนียงเฉพาะ ซึ่งแตกต่างจากมาตรฐานทางภาษาที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง เช่น ความแตกต่างของการออกเสียงเสียง **/r/** ในคำภาษาอังกฤษของคำว่า “fourth floor” ในสำเนียงของคนชั้นสูงในนิวยอร์กมักมีการออกเสียง **/r/** อย่างชัดเจน (rhotic pronunciation) เช่น [fɔːrθ flɔːr] ซึ่งแสดงถึงความใกล้เคียงกับภาษามาตรฐาน ขณะที่ผู้พูดจากชนชั้นล่างมักลดหรือไม่ออกเสียง **/r/** (non-rhotic pronunciation) เช่น [fɔːθ flɔː] ความแตกต่างนี้ไม่ได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ทางสังคมและการพยายามกำหนดตัวตนของผู้พูดในบริบทที่ผู้คนเหล่านั้นอาศัยอยู่ นอกจากนี้ Labov ยังชี้ให้เห็นว่าภาษาถิ่นและสำเนียงเฉพาะที่ใช้โดยกลุ่มชนชั้นล่างหรือกลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เฉพาะ ไม่ได้เป็นตัวแทนของความด้อยค่าในเชิงภาษาศาสตร์ แต่กลับสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจในความเป็นกลุ่มของพวกเขา ภาษาถิ่นกลายเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างอัตลักษณ์ทางสังคมและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน การใช้ภาษาที่แตกต่างไปจากมาตรฐานในบริบทของกลุ่มชนชั้นล่างจึงไม่ได้แสดงถึงการขาดความสามารถทางภาษา แต่เป็นการแสดงออกถึงความเป็นตัวตนและการต่อต้านความคาดหวังของสังคมที่กำหนดโดยชนชั้นนำ การศึกษาของ Labov ยังชี้ให้เห็นว่าภาษาและสำเนียงเป็นสิ่งที่มีพลวัตและเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบททางสังคม วัฒนธรรมและสถานะของผู้พูด โดยเฉพาะในสังคมเมืองที่มีความหลากหลายสูง เช่น นิวยอร์ก การศึกษานี้จึงถือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจบทบาทของภาษาในฐานะเครื่องมือที่สะท้อนโครงสร้างทางสังคม อัตลักษณ์ของกลุ่ม และกระบวนการเปลี่ยนแปลงในสังคมที่มีการแบ่งชั้นอย่างชัดเจน

Tannen (1989) ทำการศึกษาเกี่ยวกับเพศและบทบาททางสังคมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ภาษาของบุคคลในหลากหลายบริบท ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการใช้ภาษาและน้ำเสียงสะท้อนถึงลักษณะความเป็นชายหรือหญิง โดยเป็นการแสดงอัตลักษณ์ทางเพศที่บุคคลต้องการสร้างขึ้นหรือสื่อสารต่อสังคม ในบริบทที่ต่างกันผู้พูดอาจเลือกใช้ภาษาเพื่อแสดงบทบาทหรือสถานะทางสังคมเพื่อสร้างความสัมพันธ์หรือแสดงตัวตนที่เหมาะสมกับผู้ฟัง ต่อมาในปี 1990 Tannen ได้ขยายการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างในการใช้ภาษาตามเพศ โดยพบว่า ผู้หญิงมักใช้ภาษาเพื่อเน้นความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์ ส่งเสริมการเข้าใจและเชื่อมโยงระหว่างกัน ขณะที่ผู้ชายมักใช้ภาษาเพื่อสร้างอำนาจและการแข่งขัน แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการใช้ภาษาที่สะท้อนบทบาททางสังคมและอำนาจในรูปแบบที่ต่างกันตามเพศ อย่างไรก็ตาม Tannen ย้ำว่าแนวโน้มเหล่านี้ไม่ได้ตายตัว แต่เป็นการสะท้อนลักษณะของบทบาททางสังคมและการแสดงออกถึงตัวตนที่มีความหลากหลายในสังคม

การศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่าภาษามีบทบาทมากกว่าการสื่อสารทั่วไป แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงอัตลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมของบุคคล

Inoue (1994) ศึกษาการใช้ภาษาของคนในสังคมญี่ปุ่น โดยมุ่งเน้นความหลากหลายทางสังคมที่ส่งผลต่อรูปแบบการใช้ภาษา งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับการสำรวจปัจจัยทางสังคม เช่น ชั้นชน เพศ อายุ และสถานะทางสังคมของผู้พูด รวมถึงการวิเคราะห์ว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อวิธีการสื่อสารในบริบททางสังคมที่แตกต่างกันอย่างไร ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมผ่านการสังเกตและการสัมภาษณ์ในหลากหลายบริบท เช่น ในครอบครัว สถานที่ทำงาน และกลุ่มเพื่อน เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของภาษาในสถานการณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมต่างกัน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าภาษาที่ใช้ในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของชั้นชนและเพศ ตัวอย่างเช่น ผู้พูดในกลุ่มชนชั้นกลางและชนชั้นสูงมักใช้ภาษาที่มีความสุภาพและเป็นทางการ เช่น การใช้คำลงท้าย “-desu” หรือ “-masu” เช่นประโยค “Watashi wa Tanaka desu” แปลว่า “ฉันชื่อทานากะ” ซึ่งแสดงถึงความสุภาพขณะที่ผู้พูดในกลุ่มชนชั้นแรงงานหรือในบริบทที่ไม่เป็นทางการอาจใช้รูปแบบภาษาที่ตรงไปตรงมามากกว่า เช่น “Ore wa Tanaka da” แปลว่า “ฉันชื่อทานากะ” ซึ่งลดทอนความสุภาพลง นอกจากนี้ งานวิจัยยังพบว่าผู้พูดเพศหญิงในญี่ปุ่นมีแนวโน้มใช้ภาษาที่สะท้อนบทบาททางเพศและความคาดหวังทางสังคม เช่น การเลือกใช้คำลงท้ายที่อ่อนโยนหรือแสดงความสุภาพ เช่น “kashikomarimashita” แปลว่า “ขอรับไว้ด้วยความเคารพ” ในขณะที่เพศชายมักใช้ภาษาที่แสดงถึงความมั่นใจและตรงไปตรงมามากกว่า เช่น “Wakatta แปลว่า “เข้าใจแล้ว” แทนการพูดว่า “Wakarimashita” ซึ่งมีความสุภาพมากกว่า นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของภาษาในกลุ่มคนรุ่นใหม่ เช่น คนหนุ่มสาวในญี่ปุ่นมักใช้คำสแลงในชีวิตประจำวัน เช่น คำว่า “Majide?” แปลว่า “จริงเหรอ?”แทนการพูดว่า “Hontou desu ka?” ซึ่งสุภาพกว่า หรือการละคำลงท้ายในบทสนทนากับเพื่อนสนิท เช่น การพูดว่า “Ikuzo!” แปลว่า “ไปกันเถอะ!” แทน “Ikimashou” ในบริบทที่ไม่เป็นทางการ การเปลี่ยนแปลงลักษณะนี้สะท้อนถึงแนวโน้มของภาษาที่พัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พูดในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมที่ใกล้ชิดและผ่อนคลายมากขึ้น ผลการวิจัยของ Inoue แสดงให้เห็นว่าภาษาญี่ปุ่นไม่เพียงแต่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงโครงสร้างทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม และยังชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงทางภาษาที่เกี่ยวข้องกับยุคสมัยและบทบาททางสังคมของผู้พูด

Okamoto (1999) วิเคราะห์การใช้ภาษาและความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับมารยาทในญี่ปุ่น โดยมุ่งเน้นที่การใช้คำยกย่องหรือ keigo ซึ่งสะท้อนถึงบทบาททางสังคมในประเทศญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า การเลือกใช้คำยกย่องสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังในแง่ของตำแหน่งทางสังคมและระดับความสนิทสนม ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้พูดใช้คำยกย่องในระดับสูงกับผู้ที่มี

ตำแหน่งสูงหรือคนที่ไม่สนิท “**社長、こちらの資料をご確認いただけますでしょうか?**” (Shachou, kochira no shiryou wo go-kakunin itadakemasu deshou ka?) (“ท่านประธานคะ/ครับ, กรุณาตรวจสอบเอกสารนี้ได้ไหมครับ/ค่ะ?”) การใช้ “**いただけますでしょうか**” (itadakemasu deshou ka) แสดงถึงความเคารพในตำแหน่งของผู้ฟัง ในขณะที่การใช้คำยกย่องในระดับกลาง เช่น ในประโยค “**先生、今日の授業をお話ししていただけますか?**” (Sensei, kyou no jugyou wo ohanashi shite itadakemasu ka?) (คุณครูคะ/ครับ, ขอพูดคุยเกี่ยวกับบทเรียนวันนี้ให้ฟังได้ไหมครับ/ค่ะ?) ประโยคนี้แสดงถึงความเคารพแต่ระดับความสุภาพไม่สูงเกินไปเหมือนการใช้กับผู้ที่มีตำแหน่งสูง ในขณะที่การพูดกับเพื่อนหรือผู้ที่สนิทสนมกัน เช่น “**今夜、映画を見に行かない?**” (Konya, eiga wo mini ikanai?) (คืนนี้ไปดูหนังกันไหม?) จะไม่ใช้คำยกย่องเพราะมีความสนิทสนมกันอยู่แล้ว ผลการศึกษาพบว่า การเลือกใช้ keigo สะท้อนความละเอียดอ่อนของมารยาททางสังคมในญี่ปุ่น และยังช่วยในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังให้เหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ

Matsumoto (2004) ศึกษามิติทางสังคมและจิตวิทยาของการใช้คำยกย่องในภาษาญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า คำยกย่องในภาษาญี่ปุ่นมีบทบาทสำคัญไม่เพียงแต่ในการแสดงความสุภาพต่อผู้อื่น แต่ยังสะท้อนถึงโครงสร้างทางสังคมและลำดับชั้นในสังคมญี่ปุ่น คำยกย่องในภาษาญี่ปุ่นจึงไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือทางภาษา แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยการเลือกใช้คำยกย่องจะขึ้นอยู่กับสถานะทางสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และบริบททางสังคมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ตัวอย่างเช่น การใช้คำว่า **先生** (Sensei) เพื่อเรียกครู หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ เช่น แพทย์ ทนายความ หรือศิลปิน ซึ่งคำนี้สะท้อนถึงการให้เกียรติและการเคารพในสถานะทางวิชาชีพของบุคคลนั้น ๆ การใช้คำนี้ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่เคารพและเหมาะสมตามลำดับชั้นในสังคมญี่ปุ่น นอกจากนี้ ยังมีคำยกย่องในภาษาญี่ปุ่นที่ใช้เพื่อแสดงความเคารพตามลำดับชั้น เช่น การใช้คำว่า **様** (Sama) (ท่าน) ซึ่งเป็นคำยกย่องที่สูงกว่าคำว่า **さん** (San) (คุณ) โดยคำว่า **様** มักใช้ในบริบทที่มีความเป็นทางการ เช่น เมื่อกล่าวถึงลูกค้าหรือผู้มีสถานะสูงในธุรกิจ เช่น “**お客様、どうぞこちらにお座りください**” (Okyakusama, douzo kochira ni osuwari kudasai) แปลว่า “ท่านลูกค้า กรุณานั่งที่นี่” คำว่า **様** (Sama) ในกรณีนี้ไม่ได้เพียงแค่แสดงความสุภาพ แต่ยังสะท้อนถึงลำดับชั้นในสังคมที่ผู้พูดต้องเคารพและให้ความสำคัญกับผู้ฟังที่มีสถานะสูงกว่าตนเอง นอกจากนี้ การใช้คำยกย่องในบริบทของครอบครัวหรือเพื่อนสนิท เช่น การใช้คำว่า **お父さん** (Otousan) หรือ **お母さん** (Okaasan) เพื่อเรียกพ่อหรือแม่ ซึ่งคำเหล่านี้ไม่ได้แค่แสดงถึงความเคารพทางสังคม แต่ยังสะท้อนถึงความสัมพันธ์ในครอบครัวที่มีลำดับชั้นของความรักและความผูกพัน ตัวอย่างเช่น เมื่อเด็กพูดกับพ่อแม่ว่า “**お父さん、これを見て!**” (Otousan, kore o mite!) แปลว่า “พ่อ ดูนี่สิ!” คำว่า **お父さん** (Otousan) ในกรณีนี้ไม่ได้แค่แสดงถึงการเคารพพ่อ แต่ยังสื่อถึง

ความผูกพันและความรักภายในครอบครัว การเลือกใช้คำยกย่องในภาษาญี่ปุ่นจึงเป็นการสะท้อนถึงความสัมพันธ์ทางสังคม ลำดับชั้นทางสังคม และสถานะของบุคคลในบริบทต่างๆ ซึ่งช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ที่เหมาะสมและการปฏิสัมพันธ์ที่มีความเคารพระหว่างกันในสังคมญี่ปุ่น

Uchida (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในสังคมญี่ปุ่น โดยให้ความสำคัญกับความแตกต่างทางภาษาในบริบทของเพศชายและเพศหญิง การศึกษาได้เน้นถึงรูปแบบการพูดและการใช้คำยกย่องที่แตกต่างกันในกลุ่มผู้ชายและผู้หญิง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาททางสังคมและความคาดหวังของแต่ละเพศในสังคมญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้หญิงญี่ปุ่นมักใช้รูปแบบการพูดที่มีความสุภาพและละเอียดอ่อนกว่าผู้ชาย และมักมีการใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น “desu” และ “masu” เพื่อแสดงความเคารพและความอ่อนน้อมในบทสนทนา ตัวอย่างเช่น ในการพูดประโยคที่มีความหมายว่า “ฉันจะไปแล้ว” ผู้หญิงอาจพูดว่า “Watashi wa ikimasu” ซึ่งมีการลงท้ายด้วยคำที่แสดงความสุภาพ (masu) ในขณะที่ผู้ชายอาจพูดว่า “Ore wa iku” ซึ่งเป็นรูปแบบที่ตรงไปตรงมาและไม่เป็นทางการ ในทางตรงกันข้าม ผู้ชายในสังคมญี่ปุ่นมักใช้ภาษาที่มีลักษณะตรงไปตรงมา มีความไม่เป็นทางการ และมีระดับความสุภาพที่ต่ำกว่าผู้หญิง ลักษณะการใช้ภาษาเช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงบทบาททางเพศที่สังคมคาดหวัง โดยผู้ชายมักถูกมองว่าควรแสดงออกถึงความมั่นใจและความเข้มแข็งผ่านการใช้ภาษาที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา เช่น การใช้คำสรรพนามอย่าง “ore” หรือ “boku” แทนตัวเอง ซึ่งแสดงถึงความไม่เป็นทางการและแฝงความรู้สึกของความมั่นใจมากกว่าการใช้ “watashi” ที่นิยมใช้ในกลุ่มผู้หญิง การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าภาษาในสังคมญี่ปุ่นไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือในการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังเป็นสัญลักษณ์ที่สะท้อนถึงบทบาทและอัตลักษณ์ทางเพศ รวมถึงการเสริมสร้างค่านิยมและความคาดหวังทางสังคม การที่ผู้หญิงเลือกใช้รูปแบบภาษาที่สุภาพมากกว่าแสดงถึงความพยายามในการปฏิบัติตามมาตรฐานทางวัฒนธรรมที่มองว่าผู้หญิงควรแสดงออกถึงความอ่อนน้อม การเคารพผู้อื่นและการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ขณะที่การใช้ภาษาของผู้ชายสะท้อนถึงความคาดหวังของสังคมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นผู้นำและความเข้มแข็ง ผลการศึกษาของ Uchida ไม่เพียงแต่เน้นย้ำถึงบทบาทของภาษาในการสร้างความแตกต่างทางเพศ แต่ยังชี้ให้เห็นว่าการใช้ภาษาในสังคมญี่ปุ่นมีความเชื่อมโยงกับบทบาททางวัฒนธรรมและโครงสร้างทางสังคมที่กดดันให้แต่ละเพศปฏิบัติตามค่านิยมที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสำคัญในการทำความเข้าใจมิติทางภาษาศาสตร์เชิงสังคมที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาษา วัฒนธรรม และบทบาททางเพศในบริบทของสังคมญี่ปุ่น

Takeuchi (2008) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในสังคมญี่ปุ่นที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงของการใช้ภาษาในกลุ่มชนชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในญี่ปุ่น ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้ภาษาของกลุ่มชนชาติพันธุ์ต่าง ๆ ในญี่ปุ่นมักมีการปรับเปลี่ยนตามบริบททางสังคมและระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูด ตัวอย่างที่ Takeuchi นำเสนอคือ

การเปลี่ยนแปลงในวิธีการใช้ภาษาในกลุ่มคนที่มาจากประเทศต่าง ๆ เช่น การใช้ภาษาญี่ปุ่นในกลุ่มชนชาติที่มาจากประเทศจีน เกาหลี หรือฟิลิปปินส์ ซึ่งในบางกรณีจะมีการผสมผสานภาษาพื้นเมืองของแต่ละกลุ่มเข้าไปกับภาษาญี่ปุ่น โดยเฉพาะในบริบทที่ผู้พูดต้องการแสดงอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์หรือความเป็นกลุ่ม เช่น ในกลุ่มคนเกาหลีที่อาศัยในญี่ปุ่นมักจะใช้ภาษาญี่ปุ่นร่วมกับคำศัพท์เกาหลีเพื่อสะท้อนถึงการปรับตัวทางสังคมในขณะเดียวกันก็รักษาความสัมพันธ์กับอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ของตนเอง ดังปรากฏในประโยค “**この料理、김치 と一緒に食べると最高だよ！**” (Kono ryouri, kimchi to issho ni taberu to saikou da yo!) (อาหารจานนี้ถ้าทานกับกิมจิแล้วอร่อยสุด ๆ เลย!) หรือในกลุ่มคนฟิลิปปินส์ในญี่ปุ่น มักจะใช้ภาษาญี่ปุ่นที่ผสมคำฟิลิปปินส์เข้าไปในประโยคเพื่อแสดงถึงการรักษาอัตลักษณ์ของตนเอง เช่น “**あのレストランの料理は本当においしいよ、バカロン！今度行こうね！**” (Ano resutoran no ryouri wa hontou ni oishii yo, Bakaron! Kondo ikou ne!)[1] (อาหารที่ร้านนั้นอร่อยมากเลยนะ บาฆาโรน! ครั้งหน้าไปด้วยกันนะ!) ซึ่งสถานการณ์เหล่านี้ แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในการใช้ภาษาของกลุ่มชนชาติพันธุ์ต่าง ๆ ในญี่ปุ่น ที่สะท้อนถึงการปรับตัวให้เข้ากับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย โดยในบางสถานการณ์จะมีการผสมผสานภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เพื่อรักษาอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ในขณะเดียวกันก็ปรับตัวให้เข้ากับสังคมญี่ปุ่นซึ่งแสดงให้เห็นถึงกระบวนการปรับตัวของผู้พูดให้เข้ากับความหลากหลายทางวัฒนธรรมในสังคมญี่ปุ่น (Takeuchi, 2008) นอกจากนี้ ยังมีการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานกาณณ์ กรณีเมื่อพูดกับหัวหน้าหรือผู้ร่วมงานในที่ทำงาน มีการปรับใช้ภาษาญี่ปุ่นในรูปแบบที่เป็นทางการ เพื่อแสดงถึงการเคารพและรักษามารยาททางสังคม ดังประโยค “**本日はお時間をいただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。**” (Honjitsu wa ojikan o itadaki, arigatou gozaimasu. Kongo tomo yoroshiku onegaishimasu) แปลว่า “ขอบคุณมากที่สละเวลาในวันนี้ หวังว่าจะได้รับการสนับสนุนในอนาคตเช่นกันค่ะ”

จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ภาพรวมของการศึกษาภาษาศาสตร์สังคมมุ่งเน้นการวิเคราะห์บทบาทของภาษาในการสะท้อนและเสริมสร้างอัตลักษณ์ของบุคคลและกลุ่มสังคม โดยเฉพาะในมิติของชนชั้น เพศและบริบททางสังคม แสดงให้เห็นว่าภาษาทำหน้าที่เป็นสื่อที่แสดงถึงบทบาททางสังคมและความเป็นตัวตนของกลุ่มต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ชนชั้นสูงมักจะใช้ภาษาที่เป็นทางการ ขณะที่ชนชั้นล่างหรือกลุ่มที่มีสถานะต่ำกว่าจะใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการหรือมีสำเนียงเฉพาะกลุ่ม ทั้งนี้ภาษายังสะท้อน

---

[1] **バカロン** (Bakaron) คำว่า **バカ** (Baka) ซึ่งแปลว่า “โง่” หรือ “บ้า” มักใช้ในบริบทที่เป็นมิตรหรือในกลุ่มเพื่อนสนิทเพื่อแสดงถึงการล้อเล่นหรือการใช้คำพูดในเชิงขำขัน ส่วน **ロン** (Ron) เป็นส่วนที่ถูกเติมเข้ามาเพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ เช่น การสร้างชื่อเล่นหรือการเล่นคำในกลุ่มเฉพาะดังนั้น **バカロン** (Bakaron) หมายถึง "คนโง่" หรือ "คนบ้า" เป็นคำที่ใช้ในลักษณะขำๆ ไม่จริงจังและมักใช้ในบริบทที่เป็นกันเอง เช่น การล้อเลียนในหมู่เพื่อนหรือในครอบครัว

ถึงเพศและบทบาทที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วผู้หญิงมักใช้ภาษาที่เน้นความร่วมมือและความสัมพันธ์ ส่วนผู้ชายเน้นการใช้อำนาจและการแข่งขันในบทสนทนา อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อกลวิธีความสุภาพในบริบทต่างๆ โดยเฉพาะด้านงานบริบาลยังมีจำกัด

5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในงานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นเฉพาะบริบทของวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตของการศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลจากสองวัฒนธรรมดังกล่าว

Wu (2006) ศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในบริบทการศึกษาและการแลกเปลี่ยนทางวิชาการ โดยใช้กรอบแนวคิด High-Context Culture และ Low-Context Culture ของ Hall ซึ่งแบ่งวัฒนธรรมออกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและชัดเจน (Low-Context) และวัฒนธรรมที่ใช้บริบทและการอ่านระหว่างบรรทัดในการสื่อสาร (High-Context) วัตถุประสงค์เพื่อทำการสำรวจวิธีการที่นักวิจัยและนักศึกษาจากวัฒนธรรมต่าง ๆ สามารถปรับตัวและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายทางวัฒนธรรม กลุ่มประชากรในการศึกษาประกอบด้วย นักวิจัยและนักศึกษาจากหลากหลายประเทศที่มีการทำงานวิจัยร่วมกันในโครงการแลกเปลี่ยนทางวิชาการ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้งในด้านการสื่อสารและค่านิยมทางสังคม ซึ่งช่วยให้การศึกษาครอบคลุมถึงการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในบริบทการศึกษาและการแลกเปลี่ยนทางวิชาการระหว่างประเทศ การศึกษาเน้นไปที่บทบาทของความเข้าใจและการยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการเสริมสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในโครงการวิจัยร่วมกัน โดยเฉพาะในบริบทที่เกี่ยวข้องกับหลายชาติที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า การเข้าใจและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเสริมสร้างความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น นักศึกษาจากวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูง เช่น ประเทศจีนหรือไทย มักให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ระยะยาว ในขณะที่นักศึกษาจากประเทศที่มีแนวโน้มเน้นความเป็นอิสระสูง เช่น สหรัฐอเมริกา จะเน้นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นระบบ การปรับตัวให้เข้ากับมุมมองและรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารในบริบทการศึกษาระหว่างประเทศได้อย่างมีนัยสำคัญ

Okunishi & Tanaka (2011) ได้ทำการศึกษาการใช้การสื่อสารแบบอ้อมในวัฒนธรรมญี่ปุ่น ซึ่งเป็นตัวอย่างของวัฒนธรรมที่มีการสื่อสารแบบเน้นบริบทสูง (high-context) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความท้าทายที่นักศึกษาชาวต่างชาติพบเมื่อพยายามทำความเข้าใจการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นอ้อมและคำศัพท์ที่มีความหมายเชิงนัยในสังคมญี่ปุ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีการปฏิเสธหรือแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างละเอียดอ่อน กลุ่มประชากรในการศึกษานี้ประกอบด้วยนักศึกษา

ต่างชาติที่อาศัยและศึกษาที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมาจากหลากหลายประเทศและมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การศึกษามุ่งเน้นการสำรวจประสบการณ์ของนักศึกษากลุ่มนี้ในการปรับตัวและเข้าใจวิธีการสื่อสารในสังคมญี่ปุ่นที่มีความซับซ้อนและต้องการการตีความบริบทอย่างละเอียด ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาชาวต่างชาติมีความยากลำบากในการทำความเข้าใจการสื่อสารทางอ้อมและคำศัพท์ที่มีความหมายเชิงนัย เช่น คำว่า “kekko-desu” ที่สื่อถึงการปฏิเสธแบบอ้อม ๆ ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับความหมายที่แท้จริง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้มีการฝึกทักษะทางสังคมที่เหมาะสมแก่กลุ่มนักศึกษาต่างชาติ เช่น การฝึกฝนทักษะในการตีความบริบทและการรับรู้สัญญาณทางวัฒนธรรมที่ไม่เป็นทางการ เพื่อช่วยให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับการสื่อสารในสังคมญี่ปุ่นได้ดีขึ้น ซึ่งการศึกษานี้มีความสำคัญในแง่ของการส่งเสริมความเข้าใจข้ามวัฒนธรรมและการพัฒนาทักษะในการสื่อสารในบริบทที่มีความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม

เอกสิทธิ์ เข้มงวด (2557) ได้ทำการศึกษามิติทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศไทยและญี่ปุ่น โดยใช้กรณีศึกษาจากบริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย การวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรมในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารและการทำงานร่วมกันระหว่างคนไทยและคนญี่ปุ่นในองค์กร ตัวอย่างมิติทางวัฒนธรรมที่ศึกษา เช่น แนวคิดเกี่ยวกับลำดับชั้นอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยมและการทำงานเป็นกลุ่ม รวมถึงการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ซึ่งส่งผลต่อความเข้าใจในกระบวนการทำงานร่วมกันและการตัดสินใจทางธุรกิจในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า 1) ลำดับชั้นอำนาจ (Power Distance) – ประเทศไทยมีลำดับชั้นอำนาจสูงกว่า ซึ่งหมายความว่า คนไทยมักจะยอมรับความไม่เท่าเทียมในอำนาจมากกว่า ในขณะที่ญี่ปุ่นมีลำดับชั้นอำนาจน้อยกว่า ซึ่งทำให้มีการกระจายอำนาจมากขึ้นและผู้คนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น 2) ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) กับการทำงานเป็นกลุ่ม (Collectivism) – คนไทยมีแนวโน้มที่จะทำงานแบบกลุ่มมากกว่า ซึ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและความกลมเกลียว ขณะที่ญี่ปุ่นอยู่ตรงกลางระหว่างปัจเจกนิยมและการทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างในการปฏิสัมพันธ์และวิธีการทำงานร่วมกัน 3) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) – ญี่ปุ่นมีคะแนนสูงในมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ซึ่งหมายถึงความระมัดระวังต่อการเปลี่ยนแปลง และการตัดสินใจที่มีขั้นตอนระมัดระวังมากกว่า ขณะที่ไทยมีระดับการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำกว่า ซึ่งส่งผลให้เกิดความยืดหยุ่นและการปรับตัวมากกว่า

Smith (2015) ได้ทำการศึกษาการใช้การสื่อสารแบบเน้นบริบทสูงในวัฒนธรรมการทำงานของญี่ปุ่น โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์วิธีการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดและการสื่อสารที่ต้องอาศัยบริบทในการส่งผ่านข้อมูลที่แฝงอยู่ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานจากองค์กรในประเทศญี่ปุ่นที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) และการสังเกตการณ์ (Participant Observation) ในการสัมภาษณ์

มุ่งเน้นการสำรวจวิธีการสื่อสารของพนักงานในสถานการณ์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะการใช้สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดและการตีความที่ต้องอาศัยประสบการณ์ร่วม ส่วนการสังเกตการณ์จะมุ่งไปที่การดูพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในกิจกรรมการประชุม การพูดคุยภายในองค์กร และการทำงานร่วมกับบุคคลจากต่างวัฒนธรรมเช่น ในการประชุม พนักงานชาวญี่ปุ่นบางคนอาจจะไม่พูดออกมาอย่างตรงไปตรงมาถึงความไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของผู้อื่น แต่จะแสดงอาการเคลื่อนไหวตัวหรือใช้ท่าทางบางอย่างที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจ โดยไม่แสดงความคิดเห็นตรง ๆ เพื่อลดความขัดแย้ง เช่น การพยักหน้าหรือการหยุดพูดซึ่งเป็นการใช้บริบทในการสื่อสารที่บ่งชี้ถึงความไม่เห็นด้วยโดยไม่ต้องกล่าวออกมาอย่างชัดเจน การใช้สัญญาณแบบนี้ต้องการการตีความจากประสบการณ์และความเข้าใจร่วมกันในกลุ่ม เพื่อให้สามารถเข้าใจความหมายที่แท้จริงได้อย่างถูกต้อง ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารที่ใช้บริบทในการแสดงออกทำให้เกิดความเข้าใจร่วมที่ดีขึ้นระหว่างพนักงานในองค์กรญี่ปุ่น แต่ในบริบทขององค์กรระหว่างประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม พนักงานจากประเทศที่มีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาอาจจะรู้สึกไม่เข้าใจหรือตีความการสื่อสารเหล่านี้ผิดได้ ดังนั้น การตระหนักรู้ถึงวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรระหว่างประเทศ

Yamamoto (2018) ศึกษาการใช้ภาษาแบบอ้อมของเยาวชนญี่ปุ่นในบริบททางสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจวิธีการสื่อสารที่เยาวชนญี่ปุ่นใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งยังคงสะท้อนถึงการสื่อสารในลักษณะ High-Context Culture ที่ต้องอาศัยการตีความจากบริบททางสังคม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ เยาวชนญี่ปุ่นที่มีอายุระหว่าง 15 ถึง 25 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยที่กำลังเรียนรู้และปรับตัวในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว การเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์และการสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การพูดคุยกับเพื่อน การใช้โซเชียลมีเดีย และการมีปฏิสัมพันธ์ในกิจกรรมสังคม ผลการศึกษาพบว่า แม้เยาวชนญี่ปุ่นจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารแบบ Low-Context Culture ที่เน้นความชัดเจนและตรงไปตรงมาจากสื่อสากลระดับโลก เช่น อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดีย แต่การสื่อสารแบบอ้อมยังคงฝังรากลึกอยู่ในวัฒนธรรมญี่ปุ่น โดยเฉพาะในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การปฏิเสธที่ไม่ตรงไปตรงมาของเยาวชนญี่ปุ่นที่กล่าวว่า “คิดว่าอาจจะไม่ดี” หรือ “อาจจะเป็นไปได้” ซึ่งอาจจะหมายถึงการปฏิเสธหรือไม่เห็นด้วยกับคำแนะนำหรือข้อเสนอโดยไม่ต้องพูดออกมาอย่างชัดเจน นอกจากนี้การใช้สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดและการตีความความหมายจากการแสดงออกทางอารมณ์และท่าทางยังคงเป็นลักษณะสำคัญที่พบได้ในกลุ่มเยาวชน

Gibson & Soley (2022) ได้ทำการศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวอเมริกัน โดยมุ่งเน้นการเปรียบเทียบการสื่อสารในบริบทของวัฒนธรรมที่เน้นบริบทสูง (high-context) กับวัฒนธรรมที่เน้นบริบทต่ำ (low-context) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจลักษณะของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสองวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ในการศึกษาเน้นถึงความสำคัญของการเข้าใจ

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการปรับปรุงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยการมีความเข้าใจในลักษณะการสื่อสารที่เกิดจากพื้นฐานทางวัฒนธรรม สามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลจากสองวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น หากผู้ที่มาจากวัฒนธรรมที่เน้นการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาเข้าใจถึงความสำคัญของการสื่อสารแบบอ้อมในวัฒนธรรมญี่ปุ่น ก็อาจช่วยลดความเข้าใจผิดและเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีกว่าในการทำงานร่วมกันระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวอเมริกัน กลุ่มประชากรประกอบด้วย บุคคลจากสองวัฒนธรรม คือ วัฒนธรรมญี่ปุ่นและวัฒนธรรมอเมริกัน โดยมุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมการสื่อสารของทั้งสองกลุ่มในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สะท้อนถึงลักษณะการใช้ภาษาและความคาดหวังในการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารของชาวญี่ปุ่นมักพึ่งพาความเข้าใจร่วมกันในระดับสูงและการสื่อสารแบบอ้อม (indirect communication) โดยการใช้ภาษาที่ไม่ตรงไปตรงมาเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและรักษาความกลมกลืนทางสังคม ตัวอย่างเช่น การใช้คำพูดที่สามารถตีความได้หลายความหมายหรือการตอบกลับที่ไม่ใช่คำตอบโดยตรง ซึ่งช่วยให้ผู้พูดสามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจนำไปสู่ความตึงเครียด ในทางตรงกันข้าม การสื่อสารของชาวอเมริกันมีลักษณะการพูดที่ตรงไปตรงมา (direct communication) ซึ่งมักจะมุ่งเน้นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและไม่ซับซ้อน โดยไม่ต้องการการตีความหรือการพึ่งพาความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับสูงในการเข้าใจข้อความ

Li (2024) ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบวัฒนธรรมของญี่ปุ่น โดยใช้กรอบแนวคิดมิติคุณค่าของ Geert Hofstede และมิติทางวัฒนธรรมของ Michael Minkov ซึ่งเน้นการทำความเข้าใจลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมญี่ปุ่นในแง่ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและการปรับตัวในสังคมสมัยใหม่ ผลการศึกษา พบว่า 1) วัฒนธรรมแบบรวมหมู่ (Collectivism) วัฒนธรรมญี่ปุ่นมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมแบบรวมหมู่ (Collectivist Culture) ซึ่งเน้นความสำคัญของกลุ่มมากกว่าบุคคล สมาชิกในกลุ่มจะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มและมีความรับผิดชอบในการสร้างความสามัคคี ญี่ปุ่นเน้นความร่วมมือ ความสนใจร่วมกัน และการรักษาหน้า การทำงานเป็นทีมและการตัดสินใจร่วมกันในองค์กรเป็นที่แพร่หลาย ในสังคมนี้ คนญี่ปุ่นมักเสียสละความต้องการส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม 2) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) ญี่ปุ่นเป็นวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง มีการสร้างกฎเกณฑ์และระเบียบที่ชัดเจนเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในชีวิตประจำวัน เช่น กฎระเบียบในการทำงานและการปฏิบัติตามพิธีกรรม เช่น การแสดงความเคารพและการรักษาความเรียบร้อย 3) ระยะห่างเชิงอำนาจต่ำ (Low Power Distance) แม้ว่าในสังคมญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญกับการเคารพลำดับชั้นแต่ลักษณะการบริหารและการทำงานในองค์กรมีลักษณะที่เน้นความเท่าเทียมผู้บังคับ บัญชาและลูกน้องสามารถแสดงความคิดเห็นและทำงานร่วมกันได้อย่างใกล้ชิด องค์กรญี่ปุ่นมักมีโครงสร้างแบบเรียบและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน 4) วัฒนธรรมแบบชายเป็นใหญ่ (Masculinity) ญี่ปุ่นจัดอยู่ในกลุ่มวัฒนธรรม

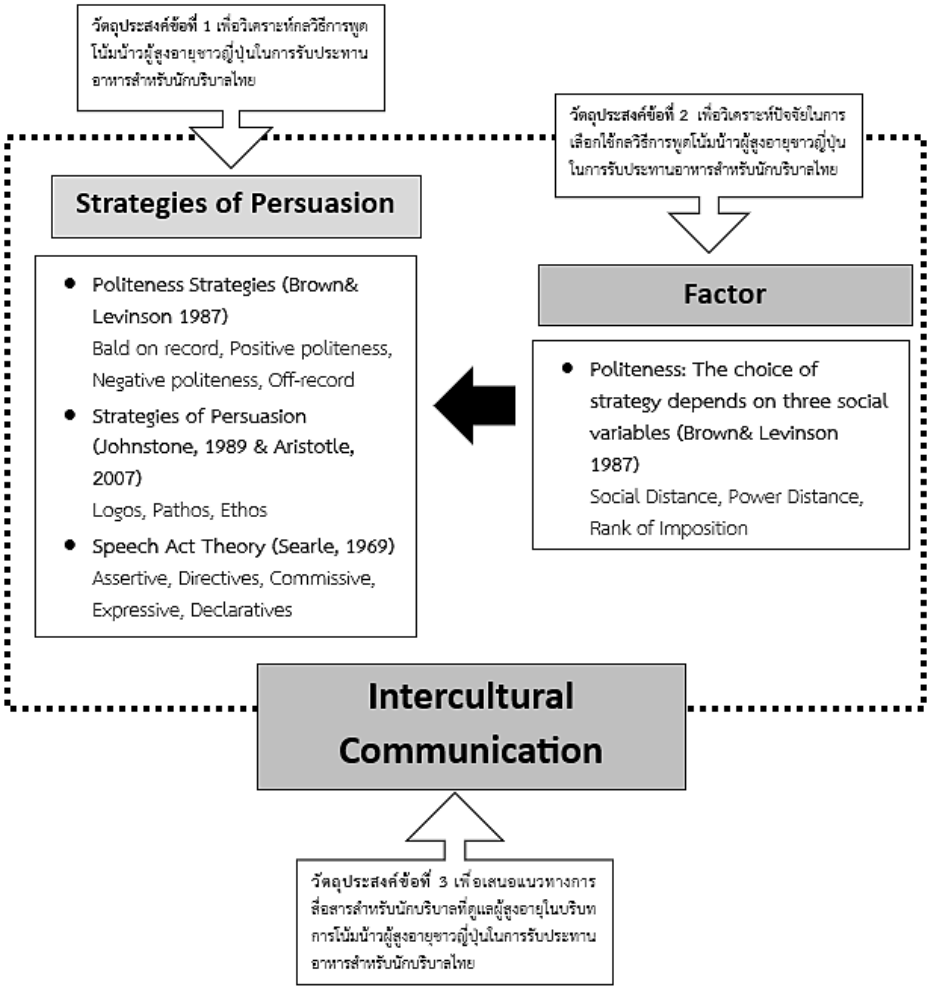
ที่มีลักษณะความเป็นชายเด่นชัด ซึ่งเน้นความเข้มแข็ง ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบในครอบครัวและสังคม ผู้ชายญี่ปุ่นมักถูกคาดหวังให้เป็นผู้ปกป้องครอบครัวและเป็นผู้นำในที่ทำงาน 5) วัฒนธรรมแห่งความขยันหมั่นเพียร (Industrious Culture) วัฒนธรรมญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการทำงานหนักและการพัฒนาตนเอง คนญี่ปุ่นมักทุ่มเทเวลาและความพยายามในงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด วัฒนธรรมนี้ส่งผลให้สังคมญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 6) ความยืดหยุ่นและความถ่อมตน (Flexumility) วัฒนธรรมญี่ปุ่นยังเน้นความถ่อมตนและการปรับตัวตามสถานการณ์ คนญี่ปุ่นมักจะไม่แสดงตนเด่นและเคารพผู้อื่น ในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมพวกเขามักจะหลีกเลี่ยงการแสดงออกถึงความเหนือกว่าหรือการวิจารณ์ผู้อื่น 7) วัฒนธรรมสากลนิยม (Universalism) วัฒนธรรมญี่ปุ่นยังมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมสากลนิยม ซึ่งให้ความสำคัญกับความเสมอภาคและความโปร่งใสในการตัดสินใจทางสังคมและการทำธุรกิจ มีการใช้เกณฑ์ที่ชัดเจนและเท่าเทียมในการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ งานวิจัยนี้สรุปว่า ญี่ปุ่นเป็นวัฒนธรรมที่ซับซ้อนและหลากหลาย โดยมีการผสมผสานระหว่างความทันสมัยและการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมญี่ปุ่นเน้นการทำงานเป็นทีม ความอ่อนน้อมถ่อมตน และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จและความสามัคคีในสังคม

จากงานวิจัยข้างต้น พบว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมักจะถูกศึกษาในแง่ของความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมบริบทสูง (High-Context) และบริบทต่ำ (Low-Context) ซึ่งมีลักษณะเด่นในการใช้วิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน วัฒนธรรมบริบทสูง เช่น ญี่ปุ่นและหลายประเทศในเอเชีย จะมีลักษณะการสื่อสารที่ขึ้นอยู่กับบริบทและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าคำพูดที่ตรงไปตรงมา การตีความความหมายในวัฒนธรรมนี้จะพึ่งพาสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด เช่น การใช้ท่าทาง น้ำเสียง หรือแม้กระทั่งสถานการณ์ทางสังคมเพื่อส่งผ่านข้อมูลที่ละเอียดอ่อน ซึ่งช่วยหลีกเลี่ยงการตรงไปตรงมาและรักษาความกลมกลืนในความสัมพันธ์ ในขณะที่วัฒนธรรมบริบทต่ำ เช่น สหรัฐอเมริกา มักจะเน้นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและชัดเจน โดยการถ่ายทอดข้อมูลและความหมายจะมุ่งเน้นไปที่การให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน การสื่อสารในลักษณะนี้ช่วยลดความสับสนและเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารระหว่างบุคคล การเข้าใจความแตกต่างทางการสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในบริบทที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เช่น การทำงานในองค์กรระหว่างประเทศ การศึกษาหรือการปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน ซึ่งการเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกันนี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ในงานวิจัยนี้จะใช้มุมมองความแตกต่างทางวัฒนธรรมมาประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยการโน้มน้าวของนักบริบาลไทยที่ดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น ขณะเดียวกันยังนำมาใช้ในการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพูดโน้มน้าวส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการสื่อสาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาหัวข้อ “กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และทำความเข้าใจกลวิธีการพูดเชิงโน้มน้าวของนักบริบาลชาวไทยในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหารได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยการทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นฐานในการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยในการดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยประกอบด้วย 1.การวิเคราะห์กลวิธีการโน้มน้าว จำแนกเป็น 1) กรอบแนวคิดการโน้มน้าวของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) จำแนกกลวิธีการโน้มน้าวออกเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การใช้เหตุผลและตรรกะ ความน่าเชื่อถือของผู้พูด และการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง นำมาใช้ในการวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าว 2) กรอบแนวคิดเรื่องความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา ความสุภาพเชิงบวก ความสุภาพเชิงลบ และการพูดอ้อม ใช้ในการวิเคราะห์กลวิธีการพูดโน้มน้าว และ 3) กรอบแนวคิดวัจนกรรมของ Searle (1969) ซึ่งแบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ วัจนกรรมบอกเล่า วัจนกรรมชี้นำ วัจนกรรมผูกมัด วัจนกรรมแสดงความรู้สึก และวัจนกรรมประกาศ นำมาใช้ในการวิเคราะห์ประเภทของวัจนกรรม และ 2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการสื่อสารเชิงโน้มน้าว ใช้กรอบแนวคิดความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) แบ่งเป็น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ 2) อำนาจสัมพัธน์ และ 3) ความรุนแรงของสถานการณ์ โดยพิจารณาร่วมกับเกณฑ์ความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น 3) การพัฒนารูปแบบการสื่อสารเชิงน้าวในบริบทการรับประทานอาหาร โดยใช้แนวคิดการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของ Hall (1976) และ Hofstede (2023) ในการนำเสนอกลวิธีการพูดโน้มน้าวในรูปแบบต่าง ๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักบริบาลไทยที่ทำงานในสถานดูแลผู้สูงอายุหรือบ้านพักคนชราในประเทศญี่ปุ่น ตามข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์ของสำนักแรงงานไทยในประเทศญี่ปุ่น และข้อมูลจากกระทรวงยุติธรรมของญี่ปุ่น ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 มีนักบริบาลไทยที่ทำงานในญี่ปุ่นตามกฎหมาย จำนวน 57 คน (สำนักแรงงานไทยในประเทศญี่ปุ่น, 2567) จำนวนประชากรในงานวิจัยนี้จึงเน้นไปที่นักบริบาลไทยที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่นตามกฎหมายซึ่งมีคุณสมบัติและมีประสบการณ์ตรงในการดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

1. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและสามารถสะท้อนถึงกลวิธีการโน้มน้าวในสถานการณ์จริงได้อย่างครบถ้วน โดยผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องเป็นนักบริบาลชาวไทยที่ทำงานดูแลผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และยินยอมเข้าร่วมการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความหลากหลายทั้งในด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้วิจัยจะกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้สัมภาษณ์ตามข้อกำหนดที่ใช้ในการคัดเลือกนักบริบาลสำหรับการทำงานในประเทศญี่ปุ่น ดังนี้

1.1 มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า

1.2 เพศชายและเพศหญิง มีอายุระหว่าง 19-45 ปี

1.3 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ (Nurse Aide: NA)

1.4 ผ่านการทดสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นในระดับไม่ต่ำกว่า N4

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างระหว่าง 5-10 คน โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ Creswell (2013) ซึ่งเสนอว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพประเภทนี้มักอยู่ในช่วงดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในระหว่างการเก็บข้อมูลหากผู้วิจัยพบว่าข้อมูลที่ได้รับเริ่มมีลักษณะซ้ำกันและไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) ของ Fusch & Ness (2015) ที่ได้อธิบายไว้ว่าความอิ่มตัวของข้อมูลเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลที่ได้จากผู้สัมภาษณ์รายใหม่ไม่ได้ให้ข้อมูลใหม่ที่แตกต่างจากข้อมูลที่ได้จากผู้สัมภาษณ์ก่อนหน้านี้อีกแล้ว ดังนั้น ผู้วิจัยจะหยุดการเก็บข้อมูล ณ จุดนั้นและนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การออกแบบเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้เข้าใจกลวิธีการโน้มน้าวของนักบริบาลไทยในการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหาร โดยจะมีการออกแบบโครงสร้างการสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบ เริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสำรวจประสบการณ์การใช้กลวิธีการโน้มน้าวในบริบทที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและญี่ปุ่น จากนั้นจะทำการออกแบบชุดคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งเน้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและลงลึกในแต่ละประเด็นที่สำคัญ โดยหัวข้อในการสัมภาษณ์จะครอบคลุมประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับการใช้กลวิธีการโน้มน้าว โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ชุด โดยแบบสัมภาษณ์ชุด 1 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้การสัมภาษณ์ ประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงประสบการณ์การใช้กลวิธีการโน้มน้าวผู้สูงอายุ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและบริบทการทำงาน คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน เช่น อายุ เพศ ประสบการณ์ในการทำงานด้านการดูแลผู้สูงอายุ ระยะเวลาที่ทำงานในประเทศญี่ปุ่น รวมถึงลักษณะงานในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ผู้วิจัยเข้าใจบริบทของผู้ให้สัมภาษณ์ได้อย่างครอบคลุม

1.2 ประสบการณ์ในการใช้กลวิธีการโน้มน้าว คำถามที่เน้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายถึงสถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้นจริง เช่น การกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร ซึ่งรวมถึงรายละเอียด

เกี่ยวกับปัญหาที่พบ รูปแบบการใช้ภาษาที่ใช้ในการโน้มน้าว วิธีการที่ใช้เมื่อเกิดความขัดแย้ง หรือกรณีที่ผู้สูงอายุปฏิเสธการรับประทานอาหาร

1.3 การปรับตัวทางวัฒนธรรมและการสื่อสาร เน้นการสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการปรับตัวต่อวัฒนธรรมญี่ปุ่น การเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมในกระบวนการสื่อสาร และวิธีการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ปรับกลยุทธ์การโน้มน้าวให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุในบริบทนั้น ๆ

1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าว คำถามที่เน้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธี เช่น ลักษณะของผู้สูงอายุที่ดูแล (อายุ เพศ สถานะทางสังคม)

1.5 การประเมินผลสำเร็จและความล้มเหลว การสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการใช้กลวิธีการโน้มน้าว รวมถึงการวิเคราะห์เหตุผลของความสำเร็จและความล้มเหลว พร้อมให้ผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนว่าได้เรียนรู้อะไรจากสถานการณ์ดังกล่าว และจะนำไปปรับใช้ในอนาคตอย่างไร

ในการสร้างสถานการณ์สมมุติสำหรับการสัมภาษณ์ชุดที่ 2 ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลอง (scenario-based) หรือสถานการณ์สมมุติ (hypothetical situations) โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ Fusch & Ness (2015) และ Steinke (2004) ที่เน้นการใช้สถานการณ์สมมุติเพื่อศึกษาพฤติกรรมการตอบสนองของผู้เข้าร่วมวิจัยในบริบทต่าง ๆ การใช้สถานการณ์สมมุติทำให้สามารถจำลองสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับสถานการณ์จริงได้ ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์การตัดสินใจหรือการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่เหมือนจริง สถานการณ์สมมุติที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้รับการออกแบบโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ ในการศึกษารูปแบบกลวิธีการสื่อสารเชิงโน้มน้าว ใช้แนวคิดทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) และแนวคิดการโน้มน้าวของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) ในการออกแบบสถานการณ์สมมุติให้มสอดคล้องกับบริบทที่นักบริบาลชาวไทยจะต้องเผชิญในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการรับประทานอาหาร การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวของนักบริบาล ใช้แนวคิดปัจจัยในการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (1987) เป็นกรอบแนวคิดหลัก เสริมด้วยทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1980) และทฤษฎี High-Context and Low-Context Culture ของ Hall (1976) มาประยุกต์เพื่อใช้ในการออกแบบสถานการณ์สมมุติในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเผชิญกับสถานการณ์จริง ซึ่งทำให้ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในบริบทการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Fusch & Ness, 2015; Steinke, 2004)

2. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ของคำถามสัมภาษณ์ในเครื่องมือวิจัย โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีคุณสมบัติและความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 อาจารย์ผู้มีประสบการณ์ด้านการวิจัยภาษาศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 1 ท่าน

2.2 อาจารย์ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านภาษาญี่ปุ่น จำนวน 1 ท่าน

2.3 นักบริบาลผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 1 ท่าน

การตรวจสอบดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าคำถามสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา และมีความเหมาะสมตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้เกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) เป็นตัวชี้วัดความเหมาะสมของคำถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านทำการประเมินคำถามสัมภาษณ์แต่ละข้อ โดยให้คะแนนในระดับต่อไปนี้

1: เหมาะสม

0: ไม่แน่ใจ

-1: ไม่เหมาะสม

จากนั้น ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ย IOC ของแต่ละข้อ โดยผลการวิเคราะห์ที่มีค่า IOC ≥ 0.5 ถือว่ามีความเหมาะสมและสามารถใช้ในกระบวนการเก็บข้อมูลได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่คำถามข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขคำถามดังกล่าวให้เหมาะสม ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือวิจัยมีคุณภาพและสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์

3. การตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีคุณสมบัติและความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับแนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านจะประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละข้อโดยให้คะแนนตามระดับที่กำหนด

1: เหมาะสม

0: ไม่แน่ใจ

-1: ไม่เหมาะสม

จากนั้น ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ย ของแต่ละข้อโดยคำถามที่มีค่า ≥ 0.5 ถือว่ามีความเหมาะสมและสามารถใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ได้ ทั้งนี้ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ข้อใดมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขข้อมูลดังกล่าวให้เหมาะสม

การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์

1. การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ศึกษารายชื่อโรงเรียนหรือสถาบันที่เกี่ยวข้อง ในขั้นตอนแรก ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่เปิดสอนหลักสูตรเกี่ยวกับภาษาญี่ปุ่นเพื่อการบริบาล โดยการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ทางการของโรงเรียน ฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือการสอบถามข้อมูลจากเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญในสาขานี้

1.2 ติดต่อโรงเรียนเป้าหมาย เมื่อได้รายชื่อโรงเรียนหรือสถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นเพื่อการบริบาลแล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้ติดต่อโรงเรียนหรือสถาบันเป้าหมายผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น การส่งอีเมล โทรศัพท์ หรือการส่งจดหมายทางการ ไปยังผู้บริหาร ผู้ประสานงานหลักสูตร หรือบุคคลที่มีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือ

1.3 ติดต่อโดยขอเข้าพบบุคคลที่มีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือเพื่อขออนุญาต ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยขออนุญาตจากโรงเรียนหรือสถาบันในการเข้าถึงรายชื่อและข้อมูลติดต่อของนักเรียนหรือศิษย์เก่าที่เกี่ยวข้อง พร้อมอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการและความสำคัญของการวิจัย เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นถึงประโยชน์ที่อาจได้รับจากการศึกษาและยืนยันว่าการดำเนินการเก็บข้อมูลจะเป็นไปตามจรรยาบรรณการวิจัย รวมถึงมีการปกป้องสิทธิ์และข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ติดต่อกลุ่มตัวอย่าง หลังจากได้รับรายชื่อและข้อมูลติดต่อ ผู้วิจัยจะจัดส่งจดหมายแนะนำตัวไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือกผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมลหรือแพลตฟอร์มที่ผู้เข้าร่วมสะดวก โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัย เช่น วัตถุประสงค์ วิธีการเก็บข้อมูล และความสำคัญของการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจ นอกจากนี้ ได้เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจเข้าร่วม

1.5 การนัดหมายและเตรียมความพร้อมสำหรับการสัมภาษณ์ เมื่อกลุ่มตัวอย่างยืนยันการเข้าร่วม ผู้วิจัยจะดำเนินการประสานงานกับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อเลือกวันและเวลาที่สะดวกที่สุดสำหรับการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์จะดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Zoom, Microsoft Teams, Google Meet หรือ Line ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะจัดส่งข้อมูลการเข้าถึงแพลตฟอร์มให้ผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า พร้อมทั้งตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของผู้ให้สัมภาษณ์

เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างราบรื่น ในการนัดหมาย ผู้วิจัยจะยืนยันวันและเวลาการสัมภาษณ์ล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งวัน เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนและช่วยให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระยะเวลาในการสัมภาษณ์เฉลี่ยอยู่ที่ 60-90 นาทีต่อคน และในแต่ละวันจะกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ไว้ประมาณ 2-3 คน เพื่อให้มีเวลาเพียงพอสำหรับการสัมภาษณ์และการจดบันทึกข้อมูลเพิ่มเติม นอกจากนี้ มีการสำรองวันสุดท้ายของกระบวนการ สำหรับการสัมภาษณ์เพิ่มเติมหรือกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนไม่สามารถเข้าร่วมตามนัดหมายเดิมได้ การสัมภาษณ์เชิงลึกจะดำเนินการตามชุดคำถามที่ออกแบบไว้ โดยจะมีการบันทึกเสียงหรือวิดีโอในแต่ละการสัมภาษณ์ เพื่อให้สามารถทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลภายหลังได้อย่างครบถ้วนและแม่นยำ

2. การขอความยินยอมเข้าร่วมการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยจัดทำเอกสารขอความยินยอมโดยใช้แบบฟอร์ม HEC04-05 ที่ได้รับการรับรองจากกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยในเอกสารจะมีรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ใช้ และประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วมจะได้รับ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยได้อย่างมีข้อมูลครบถ้วน นอกจากนี้ยังมีการระบุสิทธิของผู้เข้าร่วม เช่น การรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าร่วมโดยความสมัครใจ และสิทธิในการถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกเมื่อโดยไม่กระทบต่อผู้เข้าร่วม

3. การดำเนินการสัมภาษณ์

ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทบทวนวัตถุประสงค์และขั้นตอนการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจอย่างชัดเจน โดยอธิบายกระบวนการบันทึกข้อมูล รูปแบบการใช้ข้อมูล และมาตรการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อสร้างความมั่นใจและลดความกังวลของผู้ให้สัมภาษณ์ นอกจากนี้ยังย้ำถึงสิทธิของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น สิทธิในการถอนตัวจากการสัมภาษณ์หรือปฏิเสธการตอบคำถามใด ๆ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นักบริบาลชาวไทยที่ทำงานกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นจะถูกบันทึกเสียงและถอดความเป็นข้อความอย่างละเอียด โดยใช้วิธีการถอดความตามลำดับการพูดจริง (verbatim transcription) เพื่อรักษาความถูกต้องของข้อมูลตามแนวคิดของ Halcomb & Davidson (2006) ที่ระบุว่าการถอดความแบบลำดับการพูดจริงช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลสะท้อนความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ได้อย่างแท้จริง จากนั้นจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของการถอดความ (member checking) โดยให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทบทวนและยืนยันเนื้อหา ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ การวิเคราะห์เชิงประเด็น (Thematic Analysis) ตามแนวทางของ Braun &

Clarke (2006) นำมาใช้ในการวิเคราะห์กลวิธีการโน้มน้าวและความสุภาพ ส่วนการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์วัจนกรรม ซึ่งจะมีการอธิบายรายละเอียดในส่วนถัดไป

1. การวิเคราะห์กลวิธีการโน้มน้าว

การวิเคราะห์กลวิธีการโน้มน้าวใช้กรอบแนวคิดการโน้มน้าวของ Johnstone (1989) และ Aristotle (2007) จำแนกกลวิธีการโน้มน้าวออกเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ Ethos ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด Pathos ซึ่งเน้นการใช้ความรู้สึกและอารมณ์ในการโน้มน้าวและ Logos ซึ่งอาศัยเหตุผลและหลักฐานในการชักจูงใจ โดยใช้ข้อมูลจากคำบอกเล่าของนักบริบาล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 การทำความคุ้นเคยกับข้อมูล (Familiarization with the data) ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะทำการอ่านและตรวจสอบข้อมูลที่ถอดความหลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาอย่างละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจความหมายของข้อมูลแต่ละส่วนและทำการจัดกลุ่มตามคำที่คล้ายกันหรือแสดงถึงความหมายเดียวกัน การทำความคุ้นเคยกับข้อมูลนี้จะช่วยให้ผู้วิจัยมองเห็นประเด็นสำคัญและแนวโน้มที่ปรากฏในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการวิเคราะห์ในขั้นตอนถัดไป คือ การสร้างรหัสเบื้องต้น

แหล่งข้อมูล K0
แหล่งที่เก็บ นักบริบาล เพศ ชาย อายุ 27 ประสบการณ์ 2 ปี
ดูแลผู้สูงอายุเพศหญิงชาวญี่ปุ่น อายุ 78 ปี

“ในทุก ๆ ครั้งก่อนถึงเวลารับประทานอาหาร ผมจะใช้เวลาราว 30 นาทีเข้าไปคุยกับเขา เพื่อให้เขารู้สึกผ่อนคลายก่อน จากนั้นจึงจะเริ่มให้เขาทานอาหารที่จัดเตรียมไว้ให้ บางครั้งเขาก็ยอมทานแต่โดยดีนะ แต่บางครั้งก็จะมีงอแงไม่ยอมทานบ้าง ผมจะเริ่มจากสังเกตก่อนครับว่าทำไมเขาถึงไม่อยากทาน อาจจะถามเบา ๆ เช่น 'วันนี้ไม่ค่อยหิวเหรอครับ?' หรือ 'อาหารนี้ไม่ถูกปากหรือเปล่าครับ?' ถ้าเขาบอกว่าไม่หิวหรือไม่อยากกิน ผมก็จะลองเสนอเมนูอื่น เช่น 'งั้นลองเป็นซุปอุ่น ๆ แทนดีไหมครับ? เดี๋ยวผมเตรียมให้นะ' หรือ 'อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี แต่ถ้าเขายังปฏิเสธ ผมจะลองพูดให้เห็นถึงประโยชน์ของการทาน เช่น 'ถ้าทานได้อีกนิดหน่อย คุณยายจะมีแรงมากขึ้นนะครับ จะได้ไปเดินเล่นข้างนอกสบาย ๆ' หรือ 'ถ้าทานได้สักนิด เดี๋ยวจะทำให้สุขภาพดีขึ้นจะได้หายเหนื่อยเร็ว ๆ” ในบางครั้งเขาอาจจะมีอารมณ์ไม่ดีหรือไม่อยากตอบสนองเลย ผมจะพยายามไม่กดดัน แต่เปลี่ยนไปชวนคุยเรื่องที่เขาสนใจให้เขาผ่อนคลายแล้วค่อยกลับมาชวนให้ลองทานอีกครั้ง ทุกอย่างที่ทำต้องใจเย็นและแสดงถึงความห่วงใยเสมอครับ”

ภาพ 2 แสดงตัวอย่างการทำความคุ้นเคยกับข้อมูลและการสร้างข้อมูลเริ่มต้น

1.2 การสร้างรหัสข้อมูลเริ่มต้น (Generating initial codes) ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยระบุและกำหนดรหัส (codes) หรือคำสัญลักษณ์ที่ใช้แทนข้อมูลสำคัญจากข้อความที่สัมภาษณ์หรือข้อมูลที่เก็บรวบรวม หลังจากนั้นทำการจัดกลุ่มรหัสเหล่านั้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือคำถามที่ตั้งไว้ในงานวิจัย โดยการจับคู่รหัสที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น รหัสที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการโน้มน้าวหรือกลยุทธ์เฉพาะ อาจถูกจัดกลุ่มภายใต้ธีมเดียวกัน เช่น “กลวิธีการโน้มน้าว” การจัดกลุ่มข้อมูลในขั้นตอนนี้จะช่วยให้สามารถจัดหมวดหมู่และสรุปข้อมูลได้อย่างมีระเบียบและเข้าใจง่าย โดยจะจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ที่มีความสอดคล้องกับประเด็นหรือแนวคิดเฉพาะ เช่น 1) กลวิธีการโน้มน้าว 2) ปัจจัย และ 3) ความสำเร็จของการโน้มน้าว โดยข้อมูลที่ได้จะถูกจำแนกเป็นรหัส (codes) ที่สามารถนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนถัดไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การค้นหาและระบุธีม (Searching for themes) เมื่อรหัสต่างๆ ถูกจัดกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยทำการระบุธีมหลักที่เกิดขึ้นจากข้อมูลที่จัดกลุ่มไว้ ธีมเหล่านี้สะท้อนถึงการตอบสนองหรือการใช้กลยุทธ์ที่สำคัญในกระบวนการโน้มน้าวในบริบทของงานวิจัย จากนั้นทำการตรวจสอบให้แน่ใจว่าธีมที่ระบุได้มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามที่ตั้งไว้ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ โดยการตรวจสอบว่าธีมที่ได้สะท้อนถึงปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือไม่ ในการระบุธีมจะใช้วิธีการตรวจสอบความเกี่ยวข้องของธีมกับรหัสที่ได้จากการจัดกลุ่ม (Collated Codes) เช่น การสร้างคำอธิบายหรือสรุปเกี่ยวกับแต่ละธีมที่ได้

“ในทุก ๆ ครั้งก่อนถึงเวลารับประทานอาหาร ผมจะใช้เวลาราว 30 นาทีเข้าไปคุยกับเขาเพื่อให้เขารู้สึกผ่อนคลายก่อน จากนั้นจึงจะเริ่มให้เขาทานอาหารที่จัดเตรียมไว้ให้ บางครั้งเขาก็ยอมทานแต่โดยดีนะ แต่บางครั้งก็จะมีงอแงไม่ยอมทานบ้าง ผมจะเริ่มจากสังเกตก่อนครับว่าทำไมเขาถึงไม่อยากทาน อาจจะถามเบาๆ เช่น 'วันนี้ไม่ค่อยหิวเหรอครับ?' หรือ 'อาหารนี้ไม่ถูกปากหรือเปล่าครับ?' ถ้าเขาบอกว่าไม่หิวหรือไม่อยากกิน ผมก็จะลองเสนอเมนูอื่น เช่น 'งั้นลองเป็นซุปอุ่น ๆ แทนดีไหมครับ? เดี๋ยวผมเตรียมให้นะ' หรือ 'อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี แต่ถ้าเขายังปฏิเสธ ผมจะลองพูดให้เห็นถึงประโยชน์ของการทาน เช่น 'ถ้าทานได้อีกนิดหน่อย คุณยายจะมีแรงมากขึ้นนะครับ จะได้ไปเดินเล่นข้างนอกสบาย ๆ' หรือ 'ถ้าทานได้สักนิด เดี๋ยวจะทำให้สุขภาพดีขึ้นจะได้หายเร็ว ๆ” ในบางครั้งเขาอาจจะมีอารมณ์ไม่ดีหรือไม่อยากตอบสนองเลย ผมจะพยายามไม่กดดัน แต่เปลี่ยนไปชวนคุยเรื่องที่เขาสนใจให้เขาผ่อนคลายแล้วค่อยกลับมาชวนให้ลองทานอีกครั้ง เขาถึงค่อยยอมทาน ทุกอย่างที่ทำต้องใจเย็นและแสดงถึงความห่วงใยเสมอครับ”

ภาพ 3 แสดงตัวอย่างการค้นหาและระบุธีม

1.4 การทบทวนและปรับปรุงธีม (Reviewing themes) เพื่อให้แน่ใจว่าการทบทวนและปรับปรุงธีมในขั้นตอนนี้ถูกต้องและครบถ้วน ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบและทบทวนธีมที่ได้จากการวิเคราะห์ร่วมกับผู้เข้าร่วมการวิจัย (Member Checking) เพื่อยืนยันว่าธีมที่ได้รับจากการวิเคราะห์สะท้อนถึงประสบการณ์และมุมมองของผู้เข้าร่วมได้อย่างถูกต้อง โดยนำธีมที่ได้ไปให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตรวจสอบเพื่อให้ความเห็นและยืนยันการตีความที่ถูกต้องตามแนวคิดของ Lincoln & Guba (1985)

1.5 นิยามและตั้งชื่อธีม (Defining and naming themes) เมื่อธีมถูกตรวจสอบและปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยกำหนดนิยามและตั้งชื่อธีมแต่ละอันอย่างชัดเจน เพื่อให้สะท้อนถึงเนื้อหาหลักที่ปรากฏในข้อมูลการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ การตั้งชื่อธีมต้องสอดคล้องกับเนื้อหาและสามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีเหตุผลเช่น ธีม “การสื่อสารเชิงบวก” ได้ถูกนิยามว่าเป็นการใช้ถ้อยคำที่ช่วยสร้างความรู้สึกดีและโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรู้สึกอยากรับประทานอาหาร ได้แก่ “การพูดถึงรสชาติอาหาร” หรือ “การกล่าวคำชื่นชม” ขณะเดียวกัน ธีม “การสร้างความสัมพันธ์” ถูกนิยามว่าเป็นกลยุทธ์ที่นักบริบาลใช้ในการสร้างความสนิทสนมและความไว้วางใจ ซึ่งช่วยให้การชักชวนผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น

ตาราง 1 แสดงตัวอย่างการตั้งธีมและการตั้งรหัสข้อความ

Theme	Coding	Representative of Quotation
กลวิธีการโน้มน้าว	กระตุ้นอารมณ์	ลองเสนอเมนูอื่น เช่น “งั้นลองเป็นซุปอุ่น ๆ แทนดีไหมครับ เดี๋ยวผมเตรียมให้นะ” **「それでは、温かいスープにしてみませんか？すぐに用意しますね。」** (Sorede wa, atatakai suupu ni shite mimasen ka? Sugu ni youi shimasu ne) หรือ “อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี”**「好きなお菓子を食べてみませんか？ちょうど用意してありますよ。」**(Suki na okashi o tabete mimasen ka? Choudo youi shite arimasu yo.)
	ตรรกะและเหตุผล	พูดให้เห็นถึงประโยชน์ของการทาน เช่น “ถ้าทานได้สักนิด เดี๋ยวจะทำให้สุขภาพดีขึ้นจะได้หายเหนื่อยเร็วๆ” **「少し食べれば、体調が良くなって早く元気になりますよ。」**(Sukoshi tabereba, taichou ga yoku natte hayaku genki ni narimasu yo.)
	กระตุ้นอารมณ์	ผมจะพยายามไม่กดดัน แต่เปลี่ยนไปชวนคุยเรื่องที่เขาสนใจให้เขาผ่อนคลาย

ตาราง 1 แสดงการกำหนดประเด็น (Theme) โดยมีประเด็นหลักได้แก่ กลวิธีการโน้มน้าว และมีหมวดหมู่ข้อมูลในประเด็นกลวิธีการโน้มน้าว ได้แก่ การกระตุ้น และการให้เหตุผล

1.6 การเขียนรายงาน (Producing the report) ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำธีมที่ได้มาสรุปและตีความข้อมูล โดยจะเชื่อมโยงประเด็นที่พบกับทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการอภิปรายถึงความสำคัญของธีมแต่ละอันในการอธิบายกลวิธีการโน้มน้าวผู้สูงอายุในการรับประทานอาหาร

2. การวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลกลวิธีความสุภาพใช้กรอบแนวคิดเรื่องความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) อธิบายถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้พูดใช้เพื่อรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ทางสังคมของผู้ฟัง โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การคุกคามหน้าโดยตรงตรงไปตรงมา ความสุภาพเชิงบวก ความสุภาพเชิงลบ และการพูดอ้อม โดยใช้ข้อมูลจากคำพูดหรือถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่นักบริบาลใช้พูดกับผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงตัวอย่างการตั้งธีมและการตั้งรหัสข้อความ

Theme	Coding	Representative of Quotation
กลวิธีความสุภาพ	เชิงลบ (เสนอทางเลือก)	ลองเสนอเมนูอื่น เช่น “งั้นลองเป็นซุปอุ่น ๆ แทนดีไหมครับ เดี๋ยวผมเตรียมให้นะ”「それでは、温かいスープにしてみませんか？すぐに用意しますね。」 (Sorede wa, atatakai suupu ni shite mimasen ka? Sugu ni youi shimasu ne.) หรือ “อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี”「好きなお菓子を食べてみませんか？ちょうど用意してありますよ。」 (Suki na okashi o tabete mimasen ka? Choudo youi shite arimasu yo.)
	เชิงบวก (ไม่กดดัน)	ค่อยๆ พูดให้เห็นถึงประโยชน์ของการทาน เช่น “ถ้าทานได้สักนิด เดี๋ยวจะทำให้สุขภาพดีขึ้น จะได้หายเหนื่อยเร็ว ๆ”「少し食べれば、体調が良くなって早く元気になりますよ。」 (Sukoshi tabereba, taichou ga yoku natte hayaku genki ni narimasu yo.)

ตาราง 2 แสดงการกำหนดประเด็น (Theme) โดยมีประเด็นหลักได้แก่ กลวิธีความสุภาพ และมีหมวดหมู่ข้อมูลในประเด็นรูปแบบกลวิธีความสุภาพ ได้แก่ ความสุภาพเชิงบวกและความสุภาพเชิงลบ

3. การวิเคราะห์วัจนกรรม

การวิเคราะห์วัจนกรรมใช้กรอบแนวคิดวัจนกรรมของ Searle (1979) ซึ่งแบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ วัจนกรรมบอกเล่า วัจนกรรมชี้นำ วัจนกรรมผูกมัด วัจนกรรมแสดงความรู้สึก และวัจนกรรมประกาศ โดยใช้ข้อมูลในระดับประโยคหรืออนุประโยคจากคำพูดหรือถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่นักบริบาลใช้พูดกับผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์วัจนกรรม

ถ้อยคำ	วัจนกรรม				
	การบอกเล่า	การชี้นำ	การผูกมัด	การแสดงความรู้สึก	การประกาศ
今日はあまりお腹が空いていないですか？ วันนี้ไม่ค่อยหิวเหรอครับ?		√			
じゃあ、温かいスープにしてみますか？すぐに準備しますね。 งั้นลองเป็นซุปอุ่น ๆ แทนไหมครับ? เดี๋ยวผมเตรียมให้เลยนะ		√	√		
お好きなお菓子を食べてみませんか？準備してありますよ。 อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี	√	√			

จากตาราง 3 ตัวอย่างถ้อยคำ **「お好きなお菓子を食べてみませんか？準備してありますよ。」**‘อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี’ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประโยค ได้แก่ **「お好きなお菓子を食べてみませんか？」**‘อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ?’ ประโยคนี้จัดเป็นวัจนกรรมชี้นำในรูปประโยคถามโดยมีคำบ่งชี้วัจนกรรมได้แก่คำว่า “ลองกิน” และ “ไหมครับ” ส่วนประโยค**「準備してありますよ。」**‘ผมเตรียมไว้พอดี’ เป็นวัจนกรรมบอกเล่าที่ใช้ร่วมกับวัจนกรรมชี้นำข้างต้น โดยมีคำบ่งชี้วัจนกรรม ได้แก่คำว่า “(มี) ไว้” ซึ่งเป็นกริยาบอกการปรากฏว่ามีสิ่งนี้อยู่ในช่วงเวลาที่พูด

การนำผลการศึกษาไปพัฒนาแนวการสื่อสาร

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงประเด็น (Thematic Analysis) ตามแนวทางของ Braun & Clarke (2006) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลหลักในการศึกษา กระบวนการวิเคราะห์จะมุ่งเน้นการแปลงข้อมูลดิบให้กลายเป็นองค์ความรู้ที่มีความหมาย ซึ่งสะท้อนถึงแนวทางการใช้กลวิธีการโน้มน้าวในบริบทของการดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น ผลลัพธ์ที่ได้จะถูกนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพใน

การดูแลผู้สูงอายุ โดยสร้างเป็นโมเดลการสื่อสารที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในบริบทต่าง ๆ โดยจะมีการจัด รูปแบบกลวิธีการโน้มน้าวในหลายประเด็น ดังนี้

1. ลำดับเหตุการณ์ก่อน-หลัง การจัดลำดับและขั้นตอนของการใช้กลวิธีการโน้มน้าวในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์และความต่อเนื่องของการสื่อสารที่ใช้

2. กลวิธีที่นักบริบาลใช้ การวิเคราะห์กลวิธีต่าง ๆ ที่นักบริบาลใช้ในการโน้มน้าวผู้สูงอายุ เช่น การเสนอทางเลือกต่าง ๆ หรือการอธิบายถึงประโยชน์จากการรับประทานอาหาร เป็นต้น

3. รูปแบบการสื่อสารเชิงโน้มน้าวที่ไม่ประสบความสำเร็จ การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารที่ไม่สามารถโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารได้สำเร็จ เช่น การใช้การพูดที่กดดันเกินไป หรือการไม่เข้าใจอารมณ์ของผู้สูงอายุ

4. รูปแบบกลวิธีการสื่อสารที่นักบริบาลใช้เพื่อแก้ไข การศึกษาวิธีการแก้ไขรูปแบบการสื่อสารที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยการปรับเปลี่ยนกลวิธีหรือวิธีการพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์และอารมณ์ของผู้สูงอายุ

5. รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยที่ประสบความสำเร็จ การระบุปัจจัยที่ทำให้กลวิธีการสื่อสารมีความสำเร็จ เช่น ความใกล้ชิดในความสัมพันธ์ การเสนอทางเลือกที่เหมาะสม หรือการเน้นถึงประโยชน์ของการทานอาหาร

6. การนำเสนอโมเดลต้นแบบการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุให้รับประทานอาหาร ในรูปแบบแผนภาพ โดยการระบุกลวิธีการและตัวอย่างถ้อยคำในภาษาญี่ปุ่นที่นักบริบาลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ โดยโมเดลนี้ถูกออกแบบจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเด็นสำคัญที่ได้รับจากการศึกษาซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างกรอบแนวทางการสื่อสารที่ครอบคลุมสถานการณ์และบริบทที่หลากหลาย ประกอบด้วยขั้นตอนและแนวทางการพูดโน้มน้าว รวมถึงตัวอย่างคำพูดที่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะกล่าวถึงโดยละเอียดในบทที่ 6

บทที่ 4

กลวิธีการพูดโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย

บทที่ 4 มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอกลวิธีการพูดโน้มน้าวที่นักบริบาลชาวไทยใช้เพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหาร ซึ่งจะตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ประกอบไปด้วย 1) กลวิธีการโน้มน้าวแบ่งออกเป็น 3 กลวิธี ได้แก่ Ethos เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด Pathos เป็นการใช้ความรู้สึกและอารมณ์ในการโน้มน้าว และ Logos ซึ่งอาศัยเหตุผลและหลักฐานในการชักจูงใจ 2) กลวิธีการพูดโน้มน้าวด้วยความสุภาพ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา ความสุภาพเชิงบวก ความสุภาพเชิงลบ การพูดอ้อม และ 3) รูปแบบวัจนกรรม 5 ประเภท ได้แก่ วัจนกรรมบอกเล่า วัจนกรรมชี้นำ วัจนกรรมผูกมัด วัจนกรรมแสดงความรู้สึก และวัจนกรรมประกาศ

ผลการศึกษาพบว่า นักบริบาลไทยใช้กลวิธีการโน้มน้าว กลวิธีความสุภาพ และวัจนกรรมหลากหลายรูปแบบในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหาร โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละของการใช้กลวิธีการโน้มน้าว กลวิธีความสุภาพ และวัจนกรรมที่ปรากฏในสถานการณ์การพูดโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหาร

กลวิธีการโน้มน้าว			กลวิธีความสุภาพ				วัจนกรรม					
การใช้เหตุผลและตรรกะ	การกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง	ความน่าเชื่อถือของผู้พูด	การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา	ความสุภาพเชิงบวก	ความสุภาพเชิงลบ	การพูดอ้อม	การบอกเล่า	การชี้นำ	การผูกมัด	การแสดงความรู้สึก	การประกาศ	
26	54	12	31	32	18	11	145	116	33	25	-	
(28.26%)	(58.70%)	(13.04%)	(33.70%)	(34.78%)	(19.57%)	(11.96%)	(45.79%)	(36.07%)	(10.30%)	(7.83%)		

จากผลการศึกษาการใช้กลวิธีการโน้มน้าว 3 รูปแบบ ได้แก่ การใช้เหตุผลและตรรกะ การกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง และการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด พบว่ากลวิธีการโน้มน้าวด้วยการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟังปรากฏมากที่สุด โดยพบการใช้จำนวน 54 ครั้ง (58.70%) รองลงมาได้แก่การใช้เหตุผลและตรรกะ พบการใช้จำนวน 26 ครั้ง (28.26%) และกลวิธีความน่าเชื่อถือของผู้พูดพบการใช้น้อยที่สุด

จำนวน 12 ครั้ง (13.04%) ซึ่งในแต่ละกลวิธีมีการใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพและวัจนกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การใช้ตรรกะและเหตุผล (Logos)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบการใช้กลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผลปรากฏร่วมกับกลวิธีความสุภาพ และวัจนกรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละของกลวิธีการโน้มน้าวด้วยการใช้ตรรกะและเหตุผลผ่านกลวิธีทางภาษาซึ่งประกอบด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพในรูปแบบวัจนกรรมต่าง ๆ ที่นักบริบาลไทยสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

กลวิธีความสุภาพ				วัจนกรรม				
การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา	ความสุภาพเชิงบวก	ความสุภาพเชิงลบ	การพูดอ้อม	การบอกเล่า	การชี้นำ	การผูกมัด	การแสดงความรู้สึก	การประกาศ
17 (65.38%)	6 (23.06%)	3 (11.54%)	-	50 (52.63%)	36 (37.89%)	5 (5.26%)	4 (4.21%)	-

1. การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา (Bald on Record)

การใช้กลวิธีการคุกคามหน้าตรงไปตรงมาเหมาะสมในสถานการณ์ที่ต้องการคำสั่งชัดเจนและรวดเร็ว หรือในสถานการณ์ที่เร่งด่วนและไม่จำเป็นต้องรักษาความสุภาพ ดังนั้นการคุกคามหน้าตรงไปตรงมาจึงมีลักษณะทางภาษาลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้ [+คำสั่ง] [+สถานการณ์เร่งด่วน] [+ข้อความตรงไปตรงมา] [+ข้อความสั้นกระชับ] [+ลดทอนเกียรติหรือศักดิ์ศรี]

ตัวอย่างที่ 1

สถานการณ์

K4 “คือ แบบคุณตาคนนี้เค้าชอบให้เราพาออกไปข้างนอก เวลาเค้างอแงไม่ยอมกินข้าวเราก็จะพูดขู่เบา ๆ ค่ะ คือ พอเค้ารู้ว่าถ้าเค้าไม่ทาน จะไม่สบายและไม่มีแรงเหมือนครั้งแล้ว ไปข้างนอกไม่ได้อีก เค้าก็กลัวและยอมทานแต่โดยดีค่ะ”

ご飯	を	食べない	と、	体	に	力	が	出ません	よ。
Gohan	o	tabenai	to,	karada	ni	chikara	ga	demasen	yo

ข้าว คำไวยากรณ์ (วย)[2] ไม่กิน ถ้า, ร่างกาย จาก แรง วย ไม่ออกมา นะ
‘ถ้าไม่ทานข้าว ร่างกายจะไม่มีแรงนะคะ’

前回 みたい に、 疲れて 何も できなく なります よね。
Zenkai mitaini ni tsukarete nanimo dekinaku narimasu yone
ครั้งก่อน เหมือน ใน เหนื่อย อะไรก็ ไม่สามารถ กลายเป็น เนาะ
‘เดี๋ยวจะรู้สึกเพลียอีกเหมือนคราวที่แล้วอีกทำอะไรก็ไม่ไหว’

ご飯 を 食べない と、 好きな こと を すること が できません よ。
Gohan o tabenai to, sukina koto o surukoto ga dekimasen yo
ข้าว วย ไม่กิน พอ, ชอบ เรื่อง วย การทำ วย ไม่ได้ นะ
‘พอเวลาไม่ทานข้าวจะไม่มีแรงไปทำอะไรที่ชอบได้นะคะ’

‘ถ้าไม่ทานข้าว ร่างกายจะไม่มีแรงนะคะ เดี๋ยวจะรู้สึกเพลียอีกเหมือนคราวที่แล้วอีกทำอะไรก็ไม่ไหว พอเวลาไม่ทานข้าวจะไม่มีแรงไปทำอะไรที่ชอบได้นะคะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 1 แสดงถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลในการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลเสียต่อสุขภาพจากการไม่รับประทานอาหารผ่านถ้อยคำแบบเงื่อนไขที่สะท้อนความเป็นเหตุและผล โดย “ถ้าไม่ทานข้าว” เป็นเหตุและ “ร่างกายจะไม่มีแรง” เป็นผลที่สะท้อนถึงผลกระทบของการไม่ทานข้าวได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ในอดีตเพื่อยืนยันข้อเท็จจริงที่เคยเกิดขึ้นแล้ว “เดี๋ยวจะรู้สึกเพลียอีก<u>เหมือนคราวที่แล้ว</u>อีกทำอะไรก็ไม่ไหว”「**<u>前回みたいに</u>、疲れて何もできなくなりますよね**」(<u>Zenkai mitai ni</u>, tsukarete nanimo dekinaku narimasu yo ne) เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรับประทานอาหาร ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องรับประทานอาหารเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่ไม่ต้องการรวมถึงเพื่อให้สามารถทำกิจกรรมที่ชอบได้อย่างเต็มที่ จนเกิดความสำเร็จในการโน้มน้าวผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารตามที่นักบริบาลแนะนำ

นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาผ่านถ้อยคำ “ถ้าไม่ทานข้าว ร่างกายจะไม่มีแรงนะคะ เดี๋ยวจะรู้สึกเพลียอีกเหมือนคราวที่แล้วทำอะไรก็ไม่ไหว”「**ご飯を食べないと、体に力が出ませんよ。前回みたいに、疲れて何もできなくなりますよね。**」(Gohan o tabenai to, karada ni chikara ga demasen yo. Zenkai mitaini, tsukarete nanimo dekinaku narimasu yo ne) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่กล่าวถึงผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นหากผู้สูงอายุไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ การใช้ถ้อยคำดังกล่าวสะท้อนถึงการลดทอนศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ โดยการกล่าวถึงประสบการณ์ในอดีตที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้สูงอายุซึ่งอาจทำให้เกิด

[2] คำช่วย (particles) ในภาษาญี่ปุ่นเป็นองค์ประกอบทางไวยากรณ์ที่ไม่มีความหมายในตัวเอง แต่มีหน้าที่กำหนดความสัมพันธ์ทางไวยากรณ์ระหว่างหน่วยต่าง ๆ ในประโยค โดยทำหน้าที่เชื่อมโยงคำหรือวลีเพื่อระบุบทบาทของคำนาม ทิศทางของกริยา หรือแสดงเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ความรู้สึกอับอายหรือสูญเสียความมั่นใจในตัวเองเนื่องจากการพูดถึงข้อบกพร่องหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในอดีต ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นหากยังคงปฏิเสธที่จะรับประทานอาหาร

ทั้งนี้นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบของวัจนกรรมชี้นำร่วมกับวัจนกรรมบอกเล่าโดยใช้วัจนกรรมชี้นำผ่านคำพูด

ご飯	**を**	**食べない**	**と、**	**体**	**に**	**力**	**が**	**出ません**	**よ。**
Gohan	o	tabenai	to,	karada	ni	chikara	ga	demasen	yo
ข้าว	คำไวยากรณ์(วย)	ไม่กิน	ถ้า,	ร่างกาย	จาก	แรง	วย	ไม่ออกมา	นะ

‘ถ้าไม่ทานข้าว ร่างกายจะไม่มีแรงนะคะ’

ในประโยคนี้มีคำบ่งชี้วัจนกรรมชี้นำ ได้แก่คำว่า **「～ないと」** ซึ่งหมายถึง “ถ้าไม่” ภายใต้เจตนาเพื่อชู้ให้รับประทานอาหาร ทั้งนี้ วัจนกรรมบอกเล่าได้แก่ประโยคที่ว่า “ร่างกายจะไม่มีแรงนะคะ” ซึ่งมีตัวบ่งชี้ได้แก่คำว่า **「出ません」**“ไม่ออกมา” ซึ่งเป็นคำประเภทกริยาปรากฏ และคำว่า “นะ”**「よ」** ใช้แสดงการยืนยันความคิดของผู้พูด การที่นักบริบาลใช้คำพูดเหล่านี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารโดยอ้างอิงถึงผลเสียทางสุขภาพเป็นเหตุผลในการโน้มน้าว ในขณะเดียวกัน นักบริบาลเลือกใช้วัจนกรรมบอกเล่าผ่านการให้เหตุผลเชิงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลกระทบทางสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่รับประทานอาหาร การสื่อสารลักษณะนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงผลลัพธ์เชิงลบที่อาจเกิดขึ้นอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นการโน้มน้าวด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลกับสถานการณ์จริงที่ผู้สูงอายุสามารถตระหนักถึงผลเสียได้ชัดเจนขึ้น

ตัวอย่างที่ 2

สถานการณ์

K5 “คือถ้ามันจะต้องกินยา ยังไงก็ต้องให้กินให้ได้ค่ะ บางทีต้องพูดไปเลยค่ะ”

おじいさん、	**今**	**ご飯**	**を**	**食べない**	**と**	**いけません**	**よ。**
Ojiisan,	ima	gohan	o	tabenai	to	ikemasen	yo.
คุณตา	ตอนนี้	ข้าว	วย	ไม่กิน	ถ้า	ไม่ได้	นะ

‘คุณตาไม่กินข้าวตอนนี้ไม่ได้ค่ะ’

今	**食べない**	**と**	**薬**	**を**	**飲めません**	**よ。**
ima	tabenai	to	kusuri	o	nomemasen	yo.
ตอนนี้	ไม่กิน	ถ้า	ยา	วย	ไม่สามารถกิน	นะ

‘ถ้าไม่กินตอนนี้จะกินยาไม่ได้นะคะ’

それに、	また	お腹	が	痛く	なっちゃいます	よ。
Sore ni,	mata	onaka	ga	itaku	nacchaimasu	yo
นอกจากนี้	อีก	ท้อง	วย	ปวด	กลายเป็น	นะ

‘เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ’

‘คุณตาไม่กินข้าวตอนนี้ไม่ได้ค่ะ ถ้าไม่กินตอนนี้จะกินยาไม่ได้นะคะ เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 2 แสดงถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลโดยการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความจำเป็นในการรับประทานอาหารผ่านการใช้ถ้อยคำแบบเงื่อนไขที่แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลอย่างชัดเจน เช่น “ถ้าไม่กินตอนนี้” **「今食べないと。」**(Ima tabenai to) ซึ่งเป็นเหตุและ “จะกินยาไม่ได้” **「薬を 飲めませんよ。」**(Kusuri o nomemasen yo.) ซึ่งเป็นผลที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่รับประทานอาหาร นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ในอดีตเพื่อยืนยันข้อเท็จจริงที่เคยเกิดขึ้นแล้ว เช่น “เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ” **「それに、またお腹が痛くなっちゃいますよ。」**(Sore ni, mata onaka ga itaku nacchaimasu yo.) เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการรับประทานอาหาร การใช้เหตุผลลักษณะนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุเห็นถึงความจำเป็นในการกินอาหารเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์อย่างชัดเจน

การใช้กลวิธีการคุกคามหน้าแบบตรงไปตรงมาผ่านการใช้คำสั่งที่ชัดเจนพร้อมเหตุผลที่จำเป็นปรากฏในประโยค “คุณตาไม่กินข้าวตอนนี้ไม่ได้ค่ะ เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยา เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ” **「おじいさん、今ご飯を食べないといけませんよ。今食べないと薬を飲めませんよ。それに、またお腹が痛くなっちゃいますよ。」**(Ojiisan, ima gohan o tabenai to ikemasen yo. Ima Tabenai to kusuri o nomemasen yo. Sore ni, mata onaka ga itaku nacchai masu yo.) การเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารนี้สะท้อนถึงความจำเป็นเร่งด่วนและข้อบังคับที่ต้องดำเนินการทันที เนื่องจากสถานการณ์มีความเร่งด่วนและผู้สูงอายุต้องรับประทานอาหารเพื่อให้สามารถทานยาได้ การไม่ดำเนินการตามคำแนะนำอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพโดยตรง ดังนั้น นักบริบาลจึงเลือกใช้ถ้อยคำที่ตรงประเด็นและมุ่งให้เกิดกระทำตาม เพื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงผลกระทบจากการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ กลวิธีนี้เป็นการออกคำสั่งเพื่อให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามด้วยการใช้วัจนกรรมชี้นำและวัจนกรรมบอกเล่า

ในบริบทนี้ นักบริบาลเลือกใช้วัจนกรรมชี้นำที่มีเป้าหมายเพื่อโน้มน้าวหรือกระตุ้นให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามคำแนะนำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

おじいさん、	今	ご飯	を	食べない	と	いけません	よ
Ojiisan,	ima	gohan	o	tabenai	to	ikemasen	yo.
คุณตา	ตอนนี้	ข้าว	วย	ไม่กิน	ถ้า	ไม่ได้	นะ

‘คุณตาไม่กินข้าวตอนนี้ไม่ได้ค่ะ’

ประโยคข้างต้นมีตัวบ่งนี้วัจนกรรมชี้นำได้แก่คำว่า “ไม่กิน” **「食べないと」** และ “ไม่ได้” **「いけません」** ซึ่งแสดงถึงการบังคับให้กระทำ ทั้งนี้ คำว่า “นะ” **「よ」** ในประโยคนี้เป็นคำแสดงการเน้นย้ำให้กระทำ ประโยคดังกล่าวสะท้อนถึงการสื่อสารในลักษณะคำสั่งตรงไปตรงมาเพื่อให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารในทันที เนื่องจากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ผู้สูงอายุจะต้องรับประทานอาหารก่อนการรับประทานยา การใช้วัจนกรรมในลักษณะนี้สะท้อนถึงการกล่าวถ้อยคำตรงประเด็นในสถานการณ์ที่ต้องการการตอบสนองอย่างเร่งด่วน ในขณะเดียวกันยังพบว่านักบริบาลเลือกใช้วัจนกรรมบอกเล่าในประโยคต่อไปนี้

それに、	**また**	**お腹**	**が**	**痛く**	**なっちゃいます**	**よ。**
Sore ni,	mata	onaka	ga	itaku	nacchaimasu	yo
นอกจากนี้	อีก	ท้อง	วย	ปวด	กลายเป็น	นะ

‘เดี่ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ’

จากข้อความ พบคำบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่าได้แก่คำว่า “อีก” **「また」** ซึ่งบอกเป็นนัยถึงการกลับมาของเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นแล้ว และคำว่า “กลายเป็น” **「なっちゃいます」** ที่เป็นคำประเภทกริยาปรากฏ รวมถึงคำว่า **「よ」** “นะ” ใช้แสดงการยืนยันความคิดของผู้พูดว่าเหตุการณ์นี้จะเกิดขึ้นอีก เป็นการระบุถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตหากผู้สูงอายุไม่รับประทานอาหารในขณะนั้น นอกจากนี้ ยังเป็นการอ้างอิงถึงเหตุการณ์ในอดีตที่เคยเกิดขึ้นเพื่อเพื่อสนับสนุนการยืนยันข้อเท็จจริงนั้น ทั้งนี้ การใช้วัจนกรรมชี้นำร่วมกับวัจนกรรมบอกเล่าในคำพูดนี้มีความสัมพันธ์กันโดยวัจนกรรมบอกเล่ามีบทบาทในการสนับสนุนและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับวัจนกรรมชี้นำ กล่าวคือการยืนยันถึงผลกระทบในอนาคตและการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ในอดีตช่วยทำให้ถ้อยคำของผู้พูดมีความหนักแน่นและโน้มน้าวมากขึ้น

2. ความสุภาพเชิงบวก (Positive Politeness)

ความสุภาพเชิงบวก หมายถึง การสื่อสารที่สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและแสดงถึงความใส่ใจของนักบริบาล โดยการเลือกใช้คำพูดหรือพฤติกรรมที่ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับการยอมรับและมีคุณค่า เช่น การชมเชย การพูดอย่างสุภาพ และการเสนอความช่วยเหลือ การใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกเหมาะสมในสถานการณ์ที่ต้องการสร้างความไว้วางใจ หรือสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเองระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ดังนั้นความสุภาพเชิงบวกจึงมีลักษณะทางภาษาลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้ [+ผ่อนคลาย] [+แสดงความห่วงใย] [+คำชื่นชม] [+การเสนอความช่วยเหลือ] [+การใช้ถ้อยคำที่เป็นมิตร] [+เป็นกันเอง]

ตัวอย่างที่ 3

สถานการณ์

K2 “กรณีเค้าโทรมาแจ้งว่าไม่กินข้าว เราก็เดินขึ้นห้องเลยไปเดินดูเลยเราก็ไปถามเหตุผล ต้องถามละเอียดเผื่อเค้ามีอาการไม่สบาย ถ้าเค้ามีแบบรู้สึกเจ็บเอว เจ็บท้อง เจ็บหน้าอก แปลว่าเค้าร่างกายไม่สบาย เราก็จะไม่บังคับก็บอกเค้าไป ค่อยๆแนะนำให้เค้าทานครับ”

体調	**が**	**悪い**	**のです**	**か。**
Taichou	ga	warui	nodesu	ka?
สภาพร่างกาย	วย	แย่	วย	รึเปล่า

‘คุณไม่สบายเป็นอะไรรึเปล่า’

どうして	**ご飯**	**を**	**食べない**	**のです**	**か。**
Doushite	gohan	o	tabenai	nodesu	ka?
ทำไม	ข้าว	วย	ไม่กิน	วย	รึเปล่า

‘ทำไมไม่กินข้าว’

お腹	**が**	**空いて**	**き**	**たら、**
Onaka	ga	suite	ki	tara,
ท้อง	วย	ว่าง	มา	ถ้า

‘ถ้าหิวเมื่อไหร่’

少し	**だけ**	**でも**	**食べて**	**ださい**	**ね。**
sukoshi	dake	demo	tabete	kudasai	ne.
นิดหน่อย	แค่	แม้	กิน	กรุณา	นะ

‘ทานสักหน่อยนะครับ’

体調	**が**	**良く**	**なります**	**よ。**
Taichou	ga	yokunari	masu	yo.
สภาพร่างกาย	วย	ดี	กลายเป็น	นะ

‘ร่างกายจะดีขึ้นนะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 3 “ถ้าหิวเมื่อไหร่ทานสักหน่อยนะครับ เพราะจะทำให้ร่างกายรู้สึกดีขึ้น”**「お腹が空いてきたら、少しだけでも食べてくださいね。体調が良くなりますよ。」** (Onaka ga suite kitara, sukoshi dake demo tabete kudasai ne. Taichou ga yokunari masu yo.) แสดงถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลในการโน้มน้าวโดยอ้างอิงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ กล่าวคือหากผู้สูงอายุรับประทานอาหารแม้เพียงเล็กน้อย จะช่วยให้ร่างกายรู้สึกดีขึ้น นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกผ่านการเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงความห่วงใยและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ เช่น “คุณไม่สบายเป็นอะไรมากรึเปล่าทำไมไม่กินข้าว” **「体調が悪いのですか。どうしてご飯を食べないのですか。」**(Taichou ga warui no desu ka? Doushite gohan o tabenai no desu ka?) ซึ่งสะท้อนถึงความใส่ใจต่อสุขภาพของ

ผู้สูงอายุผ่านคำพูดที่ให้ความรู้สึกอบอุ่นและเป็นมิตร ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับการดูแลและส่งเสริมบรรยากาศเชิงบวกในการสื่อสาร ทั้งนี้ นักบริบาลเลือกใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบของวัจนกรรมชี้นำและวัจนกรรมบอกเล่า โดยนักบริบาลใช้วัจนกรรมชี้นำผ่านถ้อยคำ เช่น

どうして	ご飯	を	食べない	のです	か。
Doushite	gohan	o	tabenai	nodesu	ka?
ทำไม	ข้าว	วย	ไม่กิน	วย	ล่ะ?

‘ทำไมไม่กินข้าว’

少し	だけ	でも	食べて	ください	ね。
sukoshi	dake	demo	tabete	kudasai	ne.
นิดหน่อย	แค่	แม้	กิน	กรุณา	นะ

‘ทานสักหน่อยนะครับ’

จากข้อความเบื้องต้น พบตัวบ่งชี้วัจนกรรมชี้นำในรูปแบบคำถามและการขอร้อง ได้แก่ คำว่า “ทำไม” **「どうして」** “ล่ะ” **「か」** ซึ่งเป็นการแสดงการใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงความห่วงใยและแสดงความใส่ใจ ส่วนคำว่า “กรุณา” **「ください」** และ “นะ” **「ね」** เป็นคำที่แสดงการขอร้องให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร

นอกจากนี้ ยังพบการใช้วัจนกรรมบอกเล่าร่วมกับวัจนกรรมชี้นำ โดยทำหน้าที่บรรยายสภาพการณ์ด้วยถ้อยคำเชิงบวก ดังตัวอย่างประโยคต่อไปนี้

体調	が	良く	なります	よ。
Taichou	ga	yokunari	masu	yo.
สภาพร่างกาย	วย	ดี	กลาย(ขึ้น)	นะ

‘ร่างกายจะดีขึ้นนะ’

ประโยคข้างต้น คำที่บ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า ได้แก่ “ดี” **「良く」** “ขึ้น” **「なります」** และ “นะ” **「よ。」** ซึ่งเป็นการยืนยันของผู้พูดเกี่ยวกับผลลัพธ์เชิงบวกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหลังจากรับประทานอาหาร

3. ความสุภาพเชิงลบ (Negative Politeness)

ความสุภาพเชิงลบ หมายถึงการสื่อสารที่แสดงถึงความเคารพและความเกรงใจต่อผู้สูงอายุ โดยนักบริบาลอาจเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงความนอบน้อม เช่น การขออนุญาตก่อนเสนอคำแนะนำ การแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของผู้สูงอายุ หรือการใช้ถ้อยคำที่ลดความตรงไปตรงมาของคำขอ เพื่อหลีกเลี่ยงการกดดันผู้สูงอายุ การใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงลบเหมาะสมในสถานการณ์ที่ต้องการลดแรงเสียดทานหรือป้องกันไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดใจ ดังนั้น ความสุภาพเชิงลบจึงมีลักษณะทางภาษาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังต่อไปนี้ [+การขออนุญาต] [+การเสนอทางเลือก] [+ไม่บังคับ] [+ไม่กดดัน] [+เกรงใจ] [+ลดความตรงไปตรงมา]

ตัวอย่างที่ 4

สถานการณ์

K1 “คนที่เค้าไม่ชอบเคี้ยวไม่ชอบกินข้าว พอเค้ารู้ว่าจะกินเป็นพวกอาหารซอง เค้าจะดูจะยอมกินนะครับ เพราะเค้ารู้สึกว่าไม่ต้องเคี้ยว ไม่ต้องกลืน”

食べ	**たくない**	**なら、**	**こう**	**し**	**ましょう**	**か。**
Tabe	takunai	nara,	kou	shi	mashou	ka.
กิน	ไม่อยาก	ถ้า	แบบนี้	ทำ	เถอะ	มั้ย

‘ถ้าไม่อยากทาน เอางี้มั้ย’

スープ	**に**	**変え**	**たり、**	**または**	**レトルト食品**
Suupu	ni	kae	tari,	matawa	retorutoshokuhin
ซุป	วย	เปลี่ยน	บ้าง	หรือ	อาหารซอง

に	**し**	**ましょう**	**か。**	
ni	shi	mashu	ka.	
วย	ทำ	เถอะ	มั้ย	

‘หรือจะเปลี่ยนเป็นซุปหรือจะเอาอาหารซอง’

おじいさん	**が**	**噛まなくて**	**もいい**	**ように、**
Ojiisan	ga	kamanakute	mo ii	you ni,
คุณตา	วย	ไม่เคี้ยว	ด้วยก็ได้	เพื่อ

‘คุณตาจะได้ไม่ต้องเคี้ยว’

もっと	**食べ**	**やすくて、**	
Motto	tabe	yasukute,	
มากกว่า	กิน	ง่าย	

‘กินง่ายกว่า’

栄養	**も**	**ちゃんと**	**取れます**	**よ。**
Eiyou	mo	chanto	toremasu	yo
สารอาหาร	ด้วย	แน่ ๆ	ได้	นะ

‘ได้สารอาหารครบด้วย’

嫌い	**なもの**	**を**	**無理**	**に**	**食べな**
Kirai	namono	o	muri	ni	tabenaku
เกลียด	ของ	วย	ฝืน	วย	ไม่กิน

てもいい	**ので、**	**どうです**	**か？**
kutemoii	node,	duodesu	ka?
ก็ได้	เพราะ	อย่างไร	มั้ย

‘จะได้ไม่ต้องฝืนกินของที่ไม่ชอบดีไหมครับ

ประโยคในตัวอย่างที่ 4 “กินง่ายกว่า ได้สารอาหารครบด้วย” **「もっと食べやすくて、栄養もちゃんと取れますよ。」**(motto tabeyasukute, eiyou mo chanto toremasu yo) แสดงถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลในการให้ข้อเท็จจริง “กินง่ายกว่า” เป็นข้อคิดเห็นของนักบริบาลต่อ

อาหารชนิดซอง ซึ่งแสดงความสะดวกในการกลืน “ได้สารอาหารครบด้วย” เป็นการให้ข้อมูลโดยใช้เหตุผลที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ โดยนักบริบาลเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น การยอมรับของผู้สูงอายุเมื่อทราบว่าจะได้รับอาหารที่ไม่ต้องเคี้ยวหรือกลืนมาก ซึ่งแสดงถึงการใช้ข้อมูลและเหตุผลของนักบริบาล

นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบผ่านการเลือกใช้ถ้อยคำที่เสนอทางเลือกเพื่อช่วยลดความรู้สึกถูกบังคับและรักษาความเป็นอิสระของผู้สูงอายุ เช่น “เอางี้มั้ย เดี๋ยวผมเปลี่ยนเป็นซุปหรือจะเอาอาหารซอง” **「スープに変えたり、またはレトルト食品にしましょうか。」**(Suupu ni kaetari, mata wa retoruto shokuhin ni shimashu ka) ซึ่งเป็นวิธีการเสนอทางเลือกที่ช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถยอมรับคำแนะนำได้โดยไม่รู้สึกถึงการถูกกดดัน การให้ทางเลือกดังกล่าวยังแสดงถึงการเคารพสิทธิและความต้องการส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับอาหารที่ต้องการรับประทาน ทั้งนี้ นักบริบาลเลือกใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบของวัจนกรรมชี้นำ วัจนกรรมผูกมัด วัจนกรรมบอกเล่า และวัจนกรรมแสดงความรู้สึก ดังนี้

食べたくない	なら、	こうしましょう	か。
Tabetakunai	nara,	koushimashou	ka.
ไม่อยาก	ถ้า	แบบนี้	มั้ย

‘ถ้าไม่อยากทาน เอางี้มั้ย’

ประโยคข้างต้นเป็นวัจนกรรมชี้นำ โดยมีตัวบ่งชี้ในรูปแบบของเงื่อนไขและการยื่นข้อเสนอ ได้แก่คำว่า “ถ้าไม่”**「～ないなら」** และ “มั้ย” **「か」** ซึ่งใช้เพื่อเสนอทางเลือกให้กับคู่สนทนา ทั้งนี้ยังพบวัจนกรรมผูกมัดร่วมกับวัจนกรรมชี้นำข้างต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

スープ	に	変え	たり、	または	レトルト食品
Suupu	ni	kae	tari,	matawa	retorutoshokuhin
ซุป	วย	(จะ)เปลี่ยน	บ้าง	หรือ	อาหารซอง

に	しましょう	か。
ni	shimashu	ka.
วย	ทำหน่อย	มั้ย

‘จะเปลี่ยนเป็นซุปหรือจะเอาอาหารซอง’

จากตัวอย่างพบบ่งคำชี้วัจนกรรมผูกมัดในถ้อยคำที่ขีดเส้นใน ได้แก่คำว่า “(จะ) เปลี่ยน” **「～に変え」** ซึ่งสะท้อนถึงการให้คำมั่นสัญญาหรือข้อผูกมัดของผู้พูดต่อผู้ฟัง โดยในกรณีนี้ นักบริบาลได้เสนอข้อตกลงผ่านการให้สัญญาว่าจะเปลี่ยนอาหารเป็นทางเลือกอื่น หากผู้สูงอายุยอมทำตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ นอกจากนี้ยังพบวัจนกรรมบอกเล่าจากตัวบ่งชี้ “ด้วย” **「も」** และ “นะ” **「よ」** ซึ่งสะท้อนถึงความมั่นใจของผู้พูดต่อข้อเท็จจริงที่กล่าวถึง นั่นคือ หากรับประทานอาหารซองก็จะได้รับสารอาหารครบถ้วนเช่นเดียวกัน ดังแสดงในข้อความต่อไปนี้

栄養	も	ちゃんと	取れます	よ。
Eiyou	mo	chanto	toremasu	yo
สารอาหาร	ด้วย	แน่ ๆ	ได้	นะ

‘ได้สารอาหารครบด้วยนะ’

ทั้งนี้ยังพบวัจนกรรมแสงความรู้สึก โดยมีตัวบ่งชี้วัจนกรรมดังกล่าว ได้แก่คำว่า “ง่าย” 「やすくて」 และ “กว่า”「もっと」 ซึ่งสะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้พูดเกี่ยวกับความสะดวกในการรับประทานอาหารซอง โดยการใช้คำเหล่านี้มีบทบาทในการแสดงถึงการเปรียบเทียบที่เน้นถึงความง่ายในการรับประทานอาหารซองมากกว่าการรับประทานอาหารแบบอื่น ซึ่งเป็นการนำเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความสะดวกและสามารถรับประทานได้ง่ายขึ้น ดังที่ปรากฏในประโยคตัวอย่างต่อไปนี้

もっと	食べ	やすくて、
Motto	tabe	yasukute,
กว่า	กิน	ง่าย

‘กินง่ายกว่า’

จากตัวอย่างที่ 4 ชี้ให้เห็นว่า กลวิธีการใช้เหตุผลและตรรกะร่วมกับกลวิธีความสุภาพเชิงลบ สามารถใช้วัจนกรรมได้หลายหลายรูปแบบในคราวเดียวกัน ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามของนักบริบาลในการสร้างการสื่อสารที่มีมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการโน้มน้าวและการเคารพสิทธิในการตัดสินใจของผู้สูงอายุ การใช้วัจนกรรมชี้นำและวัจนกรรมผูกมัด ช่วยเสนอโอกาสในการเลือกที่หลากหลายและยืดหยุ่น โดยไม่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าถูกบังคับหรือจำกัดทางเลือก ขณะที่การใช้วัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมแสดงความรู้สึก ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและให้ความสะดวกในการตัดสินใจให้แก่ผู้สูงอายุ

ตัวอย่างที่ 5

สถานการณ์

K2 “แต่กรณีที่ไม่สำเร็จก็มี แบบว่าขู่ก็แล้วอะไรก็แล้ว ทำทุกวิธีแล้ว เราก็ต้องไปขอความเห็นจากญาติแล้วว่า คุณโอเคที่ให้พ่อหรือแม่ของคุณทานอาหารแบบนี้มั้ย ถ้าเขาบอกโอเค เค้าบอกปล่อยให้เค้ากินได้เลย อยากกินอะไรให้กินได้เลย เราต้องปล่อยนะเพราะญาติพี่น้องของเค้าอ่ะเห็นชอบแล้วเราจะไม่บังคับแล้ว เราก็ต้องพยายามโน้มน้าวต่อไปหรือพยายามทำยังไงก็ได้ให้เค้าไปกินอย่างอื่นที่มันมีประโยชน์ที่ไม่ต้องเป็นขนมหวาน อาจจะเปลี่ยนเป็นขนมปังอะไรแบบนี้แทนก็ให้ทางเลือกเค้าไป ยังไงเขาก็ต้องกินเพราะจะต้องกินยาต่อ”

ご飯	が	好き	じゃな	ければ、
Gohan	ga	suki	jana	kereba,
ข้าว	วย	ชอบ	ไม่	ถ้า

‘ถ้าคุณไม่ชอบกินข้าว’

パン	と	ジャム	に	変え	ましょう	か。
Pan	to	jamu	ni	kae	mashou	ka
ขนมปัง	กับ	แยม	เป็น	เปลี่ยน	เถอะ	มั้ย

‘งั้นเปลี่ยนเป็นขนมปังกับแยมมั้ย’

それ	でも	お腹	が	いっぱい	で
Sore	demo	onaka	ga	ippai	de
นั้น	แม้	ท้อง	วย	เต็ม	เพราะ

‘เพราะมันก็ทำให้อยู่ท้อง’

その	後で	薬	も	飲めます	よ。
Sono	atode	kusuri	mo	nomemasu	yo
นั้น	หลังจาก	ยา	ด้วย	กินได้	นะ

‘แล้วสามารถกินยาต่อได้’

‘ถ้าคุณไม่ชอบกินข้าวงั้นเปลี่ยนเป็นขนมปังกับแยมมั้ย เพราะมันก็ทำให้อยู่ท้องแล้วสามารถกินยาต่อได้’

ข้อความในตัวอย่างที่ 5 “ไม่ชอบกินข้าวงั้นเปลี่ยนเป็นขนมปังกับแยมมั้ย เพราะมันก็ทำให้อยู่ท้อง” **「ご飯が好きじゃなければ、パンとジャムに変えましょうか。それでもお腹がいっぱいで。」**(Gohan ga suki janakereba, pan to jamu ni kaemashou ka. Sore demo onaka ga ippaide sono ato de) แสดงให้เห็นถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความสมเหตุสมผลในคำแนะนำของผู้พูด โดยการนำเสนอทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมแทนการกินข้าวซึ่งไม่เป็นที่ชื่นชอบของผู้สูงอายุ การให้เหตุผลเพิ่มเติมในข้อความ “เพราะมันก็อยู่ท้องแล้วสามารถกินยาต่อได้” **「それでもお腹がいっぱいでその後で薬も飲めますよ。」**(Sore demo onaka ga ippaide sono ato de kusuri mo nomemasu yo) ชี้ให้เห็นถึงความพยายามในการนำเสนอข้อเท็จจริงอันเป็นลำดับเหตุการณ์ที่เป็นเงื่อนไขของการกินยาที่มีเหตุผลรองรับ กล่าวคือ การรับประทานขนมปังกับแยมสามารถทำหน้าที่ทดแทนข้าวได้ในบริบทที่ต้องการให้ผู้สูงอายุมีอาหารรองท้องก่อนการรับประทานยา นอกจากนี้ การเลือกใช้คำว่า “เพราะ”**「で」**(de) ในการให้เหตุผลสะท้อนถึงความพยายามเชื่อมโยงระหว่างข้อเสนอและผลลัพธ์ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุว่า การรับประทานขนมปังและแยมไม่เพียงแต่ช่วยแก้ปัญหาความไม่ชอบรับประทานข้าวเท่านั้น แต่ยังตอบโจทย์ความจำเป็นทางร่างกายที่ต้องการอาหารเพื่อรองรับการกินยา

กลวิธีการโน้มน้าวด้วยการใช้ตรรกะและเหตุผลนี้นักบริบาลสามารถใช้ถ้อยคำที่แสดงความสุภาพเชิงลบซึ่งมุ่งเน้นการหลีกเลี่ยงการก้าวล่วงความเป็นอิสระของผู้อื่นและการแสดงออกถึงความเคารพต่อสิทธิ์ในการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่การโน้มน้าวไม่ประสบความสำเร็จนักบริบาลเลือกใช้วิธีการขอคำปรึกษาและความเห็นจากญาติของผู้สูงอายุ เช่น “เราก็ต้องไปขอความเห็นจากญาติแล้วว่า คุณโอเคที่ให้พ่อหรือแม่ของคุณทานอาหารแบบนี้มั้ย” ซึ่งสะท้อนถึง

ความพยายามในการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและการแบ่งปันภาระการตัดสินใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การเสนอทางเลือกเพิ่มเติม เช่น “งั้นเปลี่ยนเป็นขนมปังกับแยมมั้ย” **「パンとジャムに変えましょうか。」**(pan to jamu ni kaemashou ka) ยังสะท้อนถึงความพยายามรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้สูงอายุด้วยการให้ทางเลือกช่วยลดความรู้สึกถูกบังคับและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนยังมีสิทธิ์ในการตัดสินใจ ส่งผลให้ความขัดแย้งลดลงและอาจนำไปสู่การยอมรับวิธีการที่เหมาะสมมากขึ้น ทั้งนี้นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบของวัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมผูกมัด ดังนี้

それ	**でも**	**お腹**	**が**	**いっぱい**	**で**
Sore	demo	onaka	ga	ippai	de
นั้น	แม้	ท้อง	วย	เต็ม	เพราะ

‘เพราะมันก็ทำให้อยู่ท้อง’

その	**後で**	**薬**	**も**	**飲めます**	**よ。**
Sono	atode	kusuri	mo	nomemasu	yo
นั้น	หลังจาก	ยา	ด้วย	กินได้	นะ

‘แล้วสามารถกินยาต่อได้’

ตัวอย่างข้างต้นพบคำบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า ได้แก่ “เพราะ” **「で」**และ “กินได้” **「飲めます」**โดยระบุว่าสามารถใช้เป็นทางเลือกในการรับประทานแทนมื้ออาหารปกติได้ และเสนอแนะข้อเท็จจริงว่ามีคุณค่าทางโภชนาการที่เพียงพอและช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถรับประทานยาได้ นอกจากนี้ยังพบการใช้วัจนกรรมผูกมัด ในประโยคต่อไปนี้

パン	**と**	**ジャム**	**に**	**変え**	**ましょう**	**か。**
Pan	to	jamu	ni	kae	mashou	ka
ขนมปัง	กับ	แยม	เป็น	เปลี่ยน	เถอะ	มั้ย

‘เปลี่ยนเป็นขนมปังกับแยมมั้ย’

ตัวอย่างข้างต้นแสดงการใช้วัจนกรรมผูกมัดซึ่งแสดงถึงการสร้างข้อผูกมัดระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยมีตัวบ่งชี้วัจนกรรมได้แก่ “เปลี่ยนเป็น” **「～に変え」**ซึ่งทำหน้าที่เสนอแนวทางใหม่แทนตัวเลือกเดิม และ “มั้ย” **「か」**เป็นคำถามที่กระตุ้นให้ผู้สูงอายุพิจารณาและตัดสินใจตอบรับข้อเสนอลักษณะของวัจนกรรมผูกมัดในประโยคนี้สะท้อนถึงการสร้างข้อตกลงโดยนัย กล่าวคือ หากผู้พูดเปลี่ยนอาหารเป็นขนมปังกับแยม ผู้สูงอายุจะต้องยอมรับและรับประทานอาหารดังกล่าวแทนอาหารที่ถูกปฏิเสธไปก่อนหน้านี้ ดังนั้น การใช้ภาษาลักษณะนี้จึงไม่เพียงแต่เป็นการเสนอทางเลือก แต่ยังแฝงนัยของการสัญญา ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการโน้มน้าวโดยใช้ตรรกะและเหตุผลมักปรากฏร่วมกับกลวิธีความสุภาพ 3 ประเภท ได้แก่ (1) การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา (2) ความสุภาพเชิงบวก และ

(3) ความสุภาพเชิงลบ โดยกลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผลมีแนวโน้มที่จะเกิดร่วมกับการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมามากที่สุด ลักษณะดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนในสถานการณ์ที่นักบริบาลกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารโดยอ้างอิงผลเสียทางสุขภาพเป็นเหตุผลหลักในการโน้มน้าว ซึ่งมักอยู่ในรูปแบบของการให้เหตุผลเชิงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่รับประทานอาหาร การสื่อสารที่ตรงไปตรงมาในลักษณะนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรับรู้และตระหนักถึงผลลัพธ์เชิงลบอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ในบางสถานการณ์ข้อจำกัดด้านสุขภาพและความจำเป็นที่ต้องเร่งให้เกิดการตอบสนองต่อพฤติกรรมที่ส่งผลต่อสุขภาพโดยตรง ทำให้การใช้เหตุผลที่ชัดเจนและตรงไปตรงมากลายเป็นกลวิธีสำคัญ การสื่อสารในลักษณะนี้ช่วยลดความคลุมเครือและทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ไม่พบการใช้กลวิธีการพูดอ้อมในกลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผล ซึ่งอาจเนื่องจากกลวิธีการพูดอ้อมมักใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการรักษาความสุภาพและเคารพพื้นที่ส่วนตัว โดยหลีกเลี่ยงการใช้คำสั่งตรงไปตรงมา ในขณะที่การใช้ตรรกะและเหตุผลต้องการการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองทันที นอกจากนี้ การใช้คำพูดอ้อมอาจทำให้เกิดความคลุมเครือและลดประสิทธิภาพในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามคำแนะนำได้อย่างทันท่วงที อย่างไรก็ตาม พบว่าวัจนกรรมที่ปรากฏบ่อยที่สุดคือวัจนกรรมบอกเล่า ซึ่งมักใช้ร่วมกับวัจนกรรมชี้นำ นักบริบาลมักใช้วัจนกรรมบอกเล่าเพื่อสร้างกรอบเหตุผลที่ชัดเจน โดยอ้างอิงข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง เช่น ประโยชน์ทางสุขภาพหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ การให้ข้อมูลเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและลดโอกาสที่ผู้สูงอายุจะปฏิเสธ ในขณะเดียวกัน วัจนกรรมชี้นำถูกนำมาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเชิงเหตุผลเข้ากับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาเพื่อลดความคลุมเครือในการตีความ ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถตัดสินใจและตอบสนองต่อคำแนะนำได้ง่ายขึ้น

การกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง (Pathos)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบการใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟังปรากฏร่วมกับกลวิธีความสุภาพ และวัจนกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวนการใช้กลวิธีการโน้มน้าวด้วยการการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟังผ่านกลวิธีทางภาษาซึ่งประกอบด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพในรูปแบบวัจนกรรมต่าง ๆ ที่นักบริบาลไทยสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

กลวิธีความสุภาพ				วัจนกรรม				
การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา	ความสุภาพเชิงบวก	ความสุภาพเชิงลบ	การพูดอ้อม	การบอกเล่า	การชี้นำ	การผูกมัด	การแสดงความรู้สึก	การประกาศ
13 (24.53%)	21 (39.62%)	11 (20.75%)	8 (15.09%)	74 (42.74%)	57 (32.90%)	23 (13.29%)	19 (10.98%)	-

1. การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา (Bald on Record)

การใช้กลวิธีการคุกคามหน้าตรงไปตรงมาเหมาะสมในสถานการณ์ที่ต้องการคำสั่งชัดเจนและรวดเร็ว หรือในสถานการณ์ที่เร่งด่วนและไม่จำเป็นต้องรักษาความสุภาพ ดังนั้น การคุกคามหน้าตรงไปตรงมาจึงมีลักษณะทางภาษาลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้ [+คำสั่ง] [+สถานการณ์เร่งด่วน] [+ข้อความตรงไปตรงมา] [+ข้อความสั้นกระชับ] [+ลดทอนเกียรติหรือศักดิ์ศรี]

ตัวอย่างที่ 6

สถานการณ์

K6 “อธิบายครับว่าสิ่งที่เค้าอยากกิน อธิบายคล้ายๆ แบบขู่ให้เค้ากลัวอ่ะครับ กินแล้วจะเป็นนั่นเป็นนี่นะ อะไรแบบนี้ครับ ผู้สูงอายุก็สวนมา ฟันไม่มีอยู่แล้ว ขั้นใช้ฟันปลอมอยู่ (หัวเราะ)”

それ	甘い	から、	たくさん	食べる	と	歯	が
Sore	amai	kara,	takusan	taberu	to	ha	ga
นั่น	หวาน	เพราะว่า,	มาก	ทาน	พอ	ฟัน	วย
ない	よ。						
nai	yo.						
ไม่มี	นะ						

‘ถ้ากินของหวานเยอะเดี๋ยวฟันจะไม่มีนะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 6 เป็นการกระตุ้นอารมณ์ผ่านการเตือนถึงผลลัพธ์ในเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น โดยการใช้ถ้อยคำในลักษณะเชิงขู่เพื่อสร้างความกังวลหรือความกลัวเกี่ยวกับผลลัพธ์ในทางลบที่อาจเกิดขึ้นหากผู้สูงอายุไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ โดยในกรณีนี้ นักบริบาลได้เตือนถึงผลเสียของการบริโภคของหวานมากเกินไป ผ่านคำพูดว่า “ถ้ากินของหวานเยอะ เดี๋ยวฟันจะไม่มีนะ” **「それ甘いから、たくさん食べると歯がないよ。」** (sore amai kara takusan teberu to ha ga nai yo)

นอกจากนี้ พบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาผ่านถ้อยคำว่า “ถ้ากินของหวานเยอะเดี๋ยวฟันจะไม่มีนะ” **「たくさん食べると歯がないよ。」** (takusan teberu to

ha ga nai yo) โดยการกล่าวถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการบริโภคของหวานมากเกินไป ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาถึงผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นจากพฤติกรรมการกินที่ไม่เหมาะสม การใช้คำพูดในลักษณะนี้สามารถสร้างความรู้สึกในรูปแบบการเตือนให้ผู้สูงอายุเกิดความตระหนักถึงผลกระทบในทางลบต่อสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นจากการทานอาหารที่ไม่ดีต่อร่างกาย ทั้งนี้นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบของวัจนกรรมบอกเล่า และวัจนกรรมการแสดงความรู้สึก

ในบริบทนี้ นักบริบาลใช้วัจนกรรมบอกเล่า โดยนำเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลเสียของการบริโภคของหวานในปริมาณมาก เช่น การกล่าวว่า

それ	甘い	から、	たくさん	食べる	と	歯	が
Sore	amai	kara,	takusan	taberu	to	ha	ga
นั่น	หวาน	เพราะว่า,	มาก	ทาน	ถ้า	ฟัน	วย

ない	よ。
nai	yo.
ไม่มี	นะ

‘ถ้ากินของหวานเยอะเดี๋ยวฟันไม่มีนะ’

ประโยคข้างต้นมีตัวบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า ได้แก่คำว่า “ถ้ากิน”「食べると」และ “ไม่มี” 「ない」 เป็นการเน้นย้ำถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลกระทบทางลบจากการบริโภคอาหารที่ไม่ดีต่อสุขภาพฟัน นอกจากนี้ คำว่า “นะ”「よ」ในประโยคยังทำหน้าที่ช่วยเสริมความหนักแน่นของข้อความ ทำให้ผู้ฟังรับรู้ว่าข้อมูลที่กล่าวนั้นเป็นข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการเน้นย้ำ

ตัวอย่างที่ 7

สถานการณ์

K2 “แบบ ขู่กันด้วยเหตุผลอะไรแบบนี้ เราก็พูดไป เดี่ยวเค้าก็กลัวเอง แล้วเค้าก็จะกิน”

食堂	は	もう	閉まって	しまい	ました	よ。
Shokudou	wa	mou	shimatte	shimai	mashita	yo.
โรงอาหาร	วย	แล้ว	ปิด	ทำ	อดีต	นะ

‘ห้องอาหารปิดแล้วนะ’

夜中	に	お腹	が	すい	たら	どう
Yonaka	ni	onaka	ga	sui	tara	dou
กลางดึก	ตอน	ท้อง	วย	ว่าง	ถ้า	อย่างไร

します	か？
shimasu	ka?
ทำ	หรอ

‘ถ้าหิวกลางคืนจะทำยังไง’

お菓子	も	飲み物	も	あり	ません	よ。
Okashi	mo	nomimono	mo	ari	masen	Yo.
ขนม	ด้วย	เครื่องดื่ม	ด้วย	มี	ไม่	นะ

‘ไม่มีขนมไม่มีน้ำเลย’

少し	**でも**	**食べ**	**ません**	**か？**
Sukoshi	demo	tabe	masen	ka
นิดหน่อย	แม้	กิน	ไม่	หรือ

‘กินหน่อยมั้ย’

食べ	**ない**	**と**	**お腹**	**が**	**空いて**	**辛く**
Tabe	nai	to	onaka	ga	suite	tsura ku
กิน	ไม่	ถ้า	ท้อง	วย	ว่าง	ทรมาน

なります	**よ。**
narimasu	yo
กลายเป็น	นะ

‘ถ้าไม่กิน เธอหิว เธอจะทรมานนะ’

胃	**が**	**痛く**	**なる**	**かもしれません**	**よ。**
i	ga	itaku	naru	kamoshiremasen	yo
กะเพาะ	วย	เจ็บปวด	กลายเป็น	อาจจะ	นะ

‘เธอจะเจ็บกะเพาะนะ’

お腹	**が**	**痛く**	**なる**	**と**	**困ります**	**よね。**
onaka	ga	itaku	naru	to	komarimasu	yone
ท้อง	วย	เจ็บปวด	กลายเป็น	พอ	ลำบาก	นะ

‘จะเจ็บท้องนะ จะทรมานนะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 7 “ถ้าไม่กิน เธอหิว เธอจะทรมานนะ เธอจะเจ็บกระเพาะนะ เธอจะเจ็บท้องนะ” **「食べないとお腹が空いて辛くなりますよ。胃が痛くなるかもしれませんよ。お腹が痛くなると困りますよね。」**(Tabenai to onaka ga suite tsuraku narimasu yo. I ga itaku naru kamoshiremasen yo. Onaka ga itaku naru to komarimasu yo ne.) แสดงถึงการใช้การกระตุ้นอารมณ์ผ่านการเตือนถึงผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา เพื่อโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุเปลี่ยนพฤติกรรม โดยนักบริบาลเลือกสื่อสารด้วยการชี้ให้เห็นถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่รับประทานอาหาร ซึ่งเป็นการกระตุ้นอารมณ์ด้วยความกลัวด้วยการกล่าวถึงของผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การทรมานจากความหิวหรือการเจ็บป่วยทางกาย “จะเจ็บกระเพาะนะ” **「胃が痛くなるかもしれませんよ。」**(I ga itaku naru kamoshiremasen yo.) เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดความกังวลต่อสุขภาพของตัวเองถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นหากไม่เปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดความรับผิดชอบต่อตัวเอง

นอกจากนี้ การใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาผ่านถ้อยคำว่า “ถ้าไม่กิน เธอหิว เธอจะทรมานนะ เธอจะเจ็บกระเพาะนะ เธอจะเจ็บท้องนะ” **「食べないとお腹が空いて辛くなりますよ。胃が痛くなるかもしれませんよ。お腹が痛くなると困りますよね。」**(Tabenai to onaka ga suite tsuraku narimasu yo. I ga itaku naru kamoshiremasen yo.

Onaka ga itaku naru to komarimasu yo ne.) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาถึงผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ยอมรับประทานอาหาร ทั้งนี้นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบของวัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมชี้นำ

ในบริบทนี้ นักบริบาลใช้วัจนกรรมบอกเล่าโดยนำเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลเสียของการไม่รับประทานอาหาร ตัวอย่างเช่น การกล่าวว่า

食べ	**ない**	**と**	**お腹**	**が**	**空いて**	**辛く**
Tabe	nai	to	onaka	ga	suite	tsura ku
กิน	ไม่	ถ้า	ท้อง	วย	ว่าง	ทรมาน

なります	**よ。**
narimasu	yo
กลายเป็น	นะ

‘ถ้าไม่กิน เธอหิว เธอจะทรมานนะ’

ประโยคนี้มีตัวบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า ได้แก่คำว่า “ถ้าไม่”**「～ないと」**ซึ่งใช้ในการนำเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลเสียที่อาจเกิดขึ้นหากผู้สูงอายุปฏิเสธการรับประทานอาหาร นอกจากนี้ คำว่า “นะ”**「よ」**ยังช่วยเสริมความหนักแน่นของข้อความในการยืนยันข้อเท็จจริงที่ผู้พูดต้องการเน้นย้ำให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจมากขึ้นในขณะเดียวกันนักบริบาลใช้วัจนกรรมชี้นำในประโยคต่อไปนี้

少し	**でも**	**食べ**	**ません**	**か？**
Sukoshi	demo	tabe	masen	ka
นิดหน่อย	แม้	กิน	ไม่ (หน่อย)	หรอ

‘กินสักหน่อยมั้ย’

ประโยคข้างต้นมีตัวบ่งชี้วัจนกรรมชี้นำ ได้แก่คำว่า “ไม่(หน่อย)”**「ません」**ซึ่งใช้เพื่อกระตุ้นหรือชักชวนให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร โดยปรากฏร่วมกับคำว่า “หรอ”**「か」**ทำให้ประโยคมีลักษณะเชิงคำถามที่แฝงความสุภาพและเชิญชวน

ตัวอย่างที่ 8

สถานการณ์

K1 “กรณีที่เราใช้ลูกไม้เดิมโดนเค้าจับมุขได้ มุขเดิมเราใช้ไม่ได้ เราก็ต้องไปหามุขใหม่มา ไม่เราก็ไปถามภรรยาของเค้าว่าเค้ามีความชอบอะไรมั้ย เค้าต้องการอะไรมั้ย แล้วอะไรที่สามารถดึงดูดให้เค้าสนใจได้ ก็ต้องถามฝั่งภรรยาหรือคนที่ใกล้ชิดเค้ามากที่สุด แม้กระทั่งครอบครัว ถ้ากรณีที่แบบเค้าไม่กินข้าวหรืออะไรอย่างนี้เราก็ต้องยกโทรศัพท์โทรหาครอบครัวเค้าว่า คุณพ่อของคุณ คุณแม่ของคุณ ไม่รับประทานอาหาร เกิดจากเหตุการณ์แบบนี้ ๆ คุณจะทำยังไงได้บ้าง จะมาเยี่ยมเค้ามั้ย มาดูอาการเค้าหน่อยมั้ย เราก็ต้องแจ้งไปที่ครอบครัวเค้า ขอข้อมูลจากครอบครัวเค้า

เพื่อครั้งต่อไปจะได้เอามาพูดว่าสิ่งที่เค้าจำได้หรือสิ่งที่เค้าในใจตอนนี้คืออะไร บางท่านเค้าก็รู้สึกว่าเค้ารักลูก เราก็เอาเรื่องของลูกมาพูดเค้าก็จะกลัวแล้วเค้าก็จะลุกขึ้นมากินเลยครับ”

食べ	**ない**	**と、**	**お子さん**	**に.**	**お知らせ**	**します**	**よ。**
Tabe	nai	to,	okosan	ni	oshirase	shimasu	yo.
กิน	ไม่	ถ้า,	ลูก	ไปยัง	บอ	ทำ	นะ

‘ถ้าไม่กินจะฟ้องลูกคุณนะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 8 “ถ้าไม่กิน จะฟ้องลูกคุณนะ” **「食べないと、お子さんに お知らせしますよ。」**(Tabenai to, okosan ni oshirase shimasu yo.) เป็นการกระตุ้นอารมณ์ผ่านการดึงความสัมพันธ์ครอบครัวเป็นแรงจูงใจ แสดงถึงการใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผ่านความผูกพันทางอารมณ์และความรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัว โดยนักบริบาลนำความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างผู้สูงอายุและครอบครัวมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อถึงการกระตุ้นความรู้สึกกังวลหรือกลัวว่าคนที่ตนรักจะผิดหวังหรือกลัวว่าคนที่ตนรักจะรับรู้ถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งช่วยผลักดันให้ผู้สูงอายุเปลี่ยนพฤติกรรมโดยยอมรับประทานอาหารเนื่องจากรู้สึกว่าการกระทำของตนมีผลต่อความรู้สึกของคนที่ตนรัก

นอกจากนี้ พบการใช้กลวิธีกลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาผ่านถ้อยคำว่า “จะฟ้องลูกคุณนะ” **「お子さんにお知らせしますよ。」**(okosan ni oshirase shimasu yo.) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาด้วยการบอกให้ทราบว่าจะแจ้งคนในครอบครัวหากไม่ปฏิบัติตาม ทั้งนี้นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบของวัจนกรรมชี้นำและวัจนกรรมผูกมัดที่ปรากฏในประโยคต่อไปนี้

食べ	**ない**	**と、**	**お子さん**	**に.**	**お知らせ**	**します**	**よ。**
Tabe	nai	to,	okosan	ni	oshirase	shimasu	yo.
กิน	ไม่	ถ้า,	ลูก	ไปยัง	บอก (ฟ้อง)	ทำ	นะ

‘ถ้าไม่กินจะฟ้องลูกคุณนะ’

ประโยคข้างต้นมีตัวบ่งชี้วัจนกรรมชี้นำ ได้แก่คำว่า “ถ้าไม่” **「～ないと」**ซึ่งใช้เพื่อแสดงเงื่อนไขในการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตาม ซึ่งหากผู้สูงอายุปฏิเสธการรับประทานอาหาร นักบริบาลอาจดำเนินการต่อไปโดยแจ้งให้สมาชิกในครอบครัวทราบ ซึ่งเป็นกลวิธีในการสร้างแรงจูงใจทางอ้อมเพื่อให้ผู้สูงอายุพิจารณาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน ในขณะเดียวกัน นักบริบาลใช้วัจน กรรมผูกมัดผ่านคำบ่งชี้ เช่น “(จะ) บอก”**「～にお知らせ」**ในประโยค “(จะ) ฟ้องลูกคุณนะ” **「お子さんにお知らせします。」**ซึ่งสะท้อนถึงเจตนาในการดำเนินการบางอย่างในอนาคตหากผู้สูงอายุปฏิเสธการรับประทานอาหาร นอกจากนี้ คำว่า “นะ”**「～よ」**ยังทำหน้าที่เน้นย้ำความแน่วแน่ของผู้พูด แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการดังกล่าวมีความเป็นไปได้สูงหากเงื่อนไขที่กำหนดไว้ไม่ถูกปฏิบัติตาม

2. ความสุภาพเชิงบวก (Positive Politeness)

ความสุภาพเชิงบวก หมายถึง การสื่อสารที่สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและแสดงถึงความใส่ใจของนักบริบาล โดยการเลือกใช้คำพูดหรือพฤติกรรมที่ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับการยอมรับและมีคุณค่า เช่น การชมเชย การพูดอย่างสุภาพ และการเสนอความช่วยเหลือ การใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกเหมาะสมในสถานการณ์ที่ต้องการสร้างความไว้วางใจ หรือสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเองระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ดังนั้นความสุภาพเชิงบวกจึงมีลักษณะทางภาษาลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้ [+ผ่อนคลาย] [+แสดงความห่วงใย] [+คำชื่นชม] [+การเสนอความช่วยเหลือ] [+การใช้ถ้อยคำที่เป็นมิตร] [+เป็นกันเอง]

ตัวอย่างที่ 9

สถานการณ์

K5 “เวลาเขางอแงไม่ยอมกิน หนูก็จะแซวเล่นค่ะ เขาก็หัวเราะแล้วก็ยอมกินนะคะ บอกว่างั้นกินก็ได้”

ねえ、	**食べ**	**ない**	**と、**	**私**	**が**	**もっと**
Nee,	tabe	nai	to,	watashi	ga	motto
เนี่ย	กิน	ไม่	ถ้า,	ฉัน	วย	มากกว่า
太く	**なっちゃいます**		**よ。**			
futoku	nacchaimasu		yo			
อ้วน	กลายเป็น		นะ			

‘เนี่ย ถ้าไม่กินนะ เดี่ยวหนูจะอ้วนกว่าแล้วนะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 9 นักบริบาลใช้ถ้อยคำที่กระตุ้นความรู้สึกของผู้สูงอายุผ่านถ้อยคำเชิงอารมณ์ขัน เช่น “เนี่ย ถ้าไม่กินนะ เดี๋ยวหนูจะอ้วนกว่าแล้วนะ” **「ねえ、食べないと、私がもっと太くなっちゃいますよ。」** (Nee, tabenai to, watashi ga motto futoku nacchaimasu yo) ซึ่งมีบทบาทในการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและผ่อนคลายระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การใช้คำพูดเชิงขำขันช่วยลดความตึงเครียดและทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจเมื่อถูกโน้มน้าวให้รับประทานอาหาร โดยไม่รู้สึกถึงการถูกบังคับหรือกดดัน ทำให้บรรยากาศในการโน้มน้าวเป็นไปอย่างผ่อนคลายและไม่เป็นทางการ ผลลัพธ์ที่ได้คือผู้สูงอายุแสดงการตอบสนองในเชิงบวก เช่น “งั้นกินก็ได้” ซึ่งแสดงถึงการลดความต้านทานโดยไม่เกิดจากการบังคับ

การใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกผ่านถ้อยคำว่า “หนูก็จะแซวเล่นค่ะว่า เนี่ย ถ้าไม่กินนะ เดี๋ยวหนูจะอ้วนกว่าแล้วนะ” ซึ่งเป็นการใช้ภาษาที่ไม่ตรงไปตรงมาและไม่กดดันมากเกินไป แต่ยังคงสื่อสารถึงการแนะนำหรือการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร ถ้อยคำดังกล่าวแสดงถึงความพยายามในการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร เพื่อให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกว่าถูกบังคับหรือถูกกดดันจากคำพูดที่อาจสร้างความเครียดหรือความไม่สบายใจ การใช้คำว่า “แซวเล่น” เป็นการลดทอนความรุนแรงของข้อความที่ส่งผ่านการพูด เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีความอ่อนโยนและน่ารัก

มากขึ้น ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงความพยายามในการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลายและสนุกสนาน โดยไม่รู้สึกถูกบังคับหรือกดดันจากคำแนะนำที่อาจจะไม่สบายใจ

ทั้งนี้นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบวัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมชี้นำดังปรากฏในตัวอย่างต่อไปนี้

ねえ、	**食べ**	**ない**	**と、**	**私**	**が**	**もっと**
Nee,	tabe	nai	to,	watashi	ga	motto
เนี่ย	กิน	ไม่	ถ้า,	ฉัน	วย	มากกว่า
太く	**なっちゃいます**		**よ。**			
futoku	nacchaimasu		yo			
อ้วน	กลายเป็น		นะ			

‘เนี่ย ถ้าไม่กินนะ เดี๋ยวหนูจะอ้วนกว่าแล้วนะ’

ประโยคข้างต้นมีคำบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า ได้แก่คำว่า “กลายเป็น”**「なっちゃいます」**ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลที่อาจเกิดขึ้น หากผู้สูงอายุไม่รับประทานอาหาร อาจทำให้ร่างกายซูบผอม ดูไม่แข็งแรง และกลายเป็นผู้ที่มีรูปร่างเล็กกว่านักบริบาล นอกจากนี้ คำว่า “นะ”**「よ」**ยังทำหน้าที่ช่วยยืนยันความคิดของผู้พูด โดยสื่อให้เห็นว่าผลลัพธ์ดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นจริงหากไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม นอกจากนี้ ยังพบคำบ่งชี้วัจนกรรมชี้นำ ได้แก่คำว่า “ถ้าไม่”**「～ないと」**ซึ่งใช้เพื่อกำหนดเงื่อนไขและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามสิ่งที่แนะนำ โดยแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ทำตามเงื่อนไข เป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้สูงอายุพิจารณาทำตามคำแนะนำของนักบริบาล

ตัวอย่างที่ 10

สถานการณ์

K6 “ก็ดูว่าเค้าชอบอะไร แบบคนนี้เค้าชอบนอนอ่ะครับ จะเอาแต่นอนอย่างเดียว เราก็ต้องค่อยๆ หลอกล่อ พอเค้ารู้ว่าจะได้นอนก็ยอมกินนะครับ”

今日.	**は.**	**おじいちゃん.**	**の.**	**お好きな.**	**もの.**	**が.**	**あります.**	**よ。**
Kyou	wa	ojiichan	no	osukina	mono	ga	arimasu	yo.
วันนี้	วย	คุณตา	ของ	ชอบ	สิ่งของ	วย	มี	นะ

‘คุณตาครับวันนี้มีของโปรดคุณตานะครับ’

ご飯	**を.**	**食べ**	**終わっ**	**たら、**
Gohan	o	tabe	owattara,	
ข้าว	วย	กิน	เสร็จ	ถ้า

‘เดี๋ยวพอกินเสร็จ’

お薬.	を.	飲ん.	で、	寝	ましょう	ね。
okusu	o	non	de,	ne	mashou	ne.
ยา	วย	กิน	และ	นอน	กันเถอะ	นะ

‘เราไปกินยาแล้วก็ไปนอนกัน’

行き	ましょう、	行き	ましょう！
Iki	mashou,	iki	mashou!
ไป	กันเถอะ	ไป	กันเถอะ

‘ปะ ๆ ๆ ปะ ๆ ไปกันเถอะ

‘คุณตาครับวันนี้มีของโปรดคุณตานะครับ เดี๋ยวพอกินเสร็จเราไปกินยาแล้วก็ไปนอนกันปะ ๆ ๆ ปะ ๆ ไปกันเถอะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 10 แสดงถึงการใช้การสื่อสารในรูปแบบการกระตุ้นอารมณ์ (Pathos) โดยนักบริบาลเลือกใช้ถ้อยคำที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นอารมณ์ของผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น การใช้คำว่า “วันนี้มีของโปรดคุณตานะครับ” **「今日はお好きなものがありますよ。」**(Kyou wa ojiichan no osuki na mono ga arimasu yo) ซึ่งไม่เพียงแต่กระตุ้นความสนใจของผู้สูงอายุ แต่ยังทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความพิเศษและความสำคัญที่ได้รับการดูแล แสดงถึงความใส่ใจในความต้องการของผู้สูงอายุและเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับประทานอาหาร ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุรู้สึกพร้อมที่จะร่วมมือในการรับประทานอาหารโดยไม่รู้สึกถูกบังคับ หรือรู้สึกว่าเป็นการทำตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้การเลือกใช้คำที่เชื่อมโยงกับสิ่งที่ผู้สูงอายุชื่นชอบยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในเชิงบวกและเพิ่มความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

นอกจากนี้พบการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกผ่านการใช้คำพูดและพฤติกรรมที่ช่วยสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นมิตร โดยนักบริบาลใช้คำพูดที่แสดงความใส่ใจและการเสนอสิ่งที่น่าสนใจ เช่น “วันนี้มีของโปรดคุณตานะครับ” **「今日はお好きなものがありますよ。」**(Kyou wa ojiichan no osuki na mono ga arimasu yo) เพื่อทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกพิเศษและได้รับความใส่ใจ จากนั้นยังใช้คำพูดที่ไม่เป็นทางการและเป็นกันเอง เช่น “ปะ ๆ ไปกันเถอะ” **「行きましょう、行きましょう！」**(Iki mashou, iki mashou!) ซึ่งช่วยให้สถานการณ์ดูผ่อนคลายและไม่กดดัน ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและยินดีที่จะทำตามคำขอ นอกจากนี้ การเสนอสิ่งที่ผู้สูงอายุชื่นชอบอย่างการนอนหลังทานอาหาร เช่น “เดี๋ยวพอกินเสร็จเราไปกินยาแล้วก็ไปนอนกันปะ ๆ”**「ご飯を食べ終わったら、お薬を飲んで、寝ましょうね。」**(Gohan o tabe owattara, okusu o nonde, nemashou ne) ยังแสดงถึงความห่วงใยในความต้องการของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่านักบริบาล

ใส่ใจต่อความต้องการของตน ช่วยให้ผู้สูงอายุยินดีที่จะรับประทานอาหารเพราะรู้สึกว่ามีทางเลือกและไม่รู้สึกว่าถูกบังคับและสามารถทำสิ่งที่ชอบได้ในที่สุด

ทั้งนี้ นักบริบาลใช้วัจนกรรมบอกเล่าเพื่อแสดงความเชื่อมั่นหรือการยืนยันในข้อมูล โดยเน้นย้ำข้อดีหรือสิ่งที่ผู้สูงอายุจะได้รับ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น

今日	は	おじいちゃん	の	お好きな	もの	が	あります	よ。
Kyou	wa	ojiichan	no	osukina	mono	ga	arimasu	yo.
วันนี้	วย	คุณตา	ของ	ชอบ	สิ่งของ	วย	มี	นะ

‘คุณตาครับวันนี้มีของโปรดคุณตานะครับ’

ประโยคข้างต้นมีตัวบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า ได้แก่คำว่า “วันนี้มี” **「今日」**“วันนี้” “มี” **「あります」**ซึ่งทำหน้าที่นำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยเป็นการแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบว่า อาหารที่ตนชื่นชอบจะมีให้รับประทานในวันนี้ การใช้ถ้อยคำดังกล่าวมีเจตนาเพื่อกระตุ้นความสนใจและความอยากรับประทานอาหารของผู้สูงอายุ โดยการอ้างถึงสิ่งที่เป็นที่ชื่นชอบซึ่งสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการตัดสินใจรับประทานอาหารได้ นอกจากนี้ นักบริบาลยังเลือกใช้วัจนกรรมผูกมัด ดังปรากฏในประโยคต่อไปนี้

ご飯	を.	食べ	終わっ	たら、
Gohan	o	tabe	owattara,	
ข้าว	วย	กิน	เสร็จ	ถ้า

‘เดี๋ยวถ้ากินเสร็จ’

お薬.	を.	飲ん.	で、	寝	ましょう	ね。
okusu	o	non	de,	ne	mashou	ne.
ยา	วย	กิน	และ	นอน	กันเถอะ	นะ

‘เราไปกินยาแล้วก็ไปนอนกัน’

ประโยคข้างต้นมีตัวบ่งชี้วัจนกรรมผูกมัด ได้แก่คำว่า “ถ้า” **「たら」**ซึ่งทำหน้าที่กำหนดเงื่อนไขและแสดงถึงการให้คำสัญญาแก่ผู้สูงอายุ โดยระบุว่าหากปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น การรับประทานอาหาร ก็จะได้รับสิทธิ์ในการทำสิ่งที่ต้องการ เช่น การนอน เป็นการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุยอมรับประทานอาหารโดยสร้างแรงจูงใจผ่านการเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังพบวัจนกรรมชี้นำในประโยคดังต่อไปนี้

お薬.	を.	飲ん.	で、	寝	ましょう	ね。
okusu	o	non	de,	ne	mashou	ne.
ยา	วย	กิน	และ	นอน	กันเถอะ	นะ

‘เราไปกินยาแล้วก็ไปนอนกัน’

行き	ましょう、	行き	ましょう！

Iki	**mashou,**	**iki**	**mashou!**
ไป	กันเถอะ	ไป	กันเถอะ

‘ปะ ๆ ๆ ปะ ๆ ไปกันเถอะ

จากตัวอย่างข้างต้น พบตัวบ่งชี้วัจนกรรมชี้นำ ได้แก่คำว่า “ไปกัน”**「いきましょう」**และ “กันเถอะ”**「～ましょう」**ซึ่งทำหน้าที่เป็นถ้อยคำชักชวนให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมที่ตนชื่นชอบ อย่างไรก็ตาม การเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวถูกกำหนดให้เกิดขึ้นภายหลังจากการรับประทานอาหารแล้ว วิธีการนี้เป็นกลยุทธ์ในการโน้มน้าวโดยใช้สิ่งที่ผู้สูงอายุให้ความสนใจเป็นแรงจูงใจ กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติตามผ่านการเชื่อมโยงกับความต้องการส่วนตัวของผู้สูงอายุ

3. ความสุภาพเชิงลบ (Negative Politeness)

ตัวอย่างที่ 11

สถานการณ์

K1 “ก็พยามพูดพยามชวนให้เค้ากิน หลอกให้เค้ากินอะไรแบบนี้อะครับ เค้าก็ยอมกิน”

じゃあ、	**ちょっと**	**食べて**	**みて**	**ください。**	
Jaa,	chotto	tabete	mite	kudasai.	
เนี่ย	นิดหน่อย	กิน	ลอง	กรุณา	

‘ก็ลองดูก่อน’

もし	**おいしかっ**	**たら**	**食べ**	**続けられます**		**よ。**
Moshi	oishikat	tara	tabe	tsuzukeraremasu		yo.
สมมุติ	อร่อย	ถ้า	กิน	ต่อ		ไง

‘ถ้าอร่อยก็จะได้กินไง’

もし	**おいし**	**くなかっ**	**たら、**	
Moshi	oishi	kunakat	tara,	
สมมุติ	อร่อย	ไม่	ถ้า	

‘ถ้าไม่อร่อย’

私	**が**	**言って**	**おきます**	**ね、**	
watashi	ga	itte	okimasu	ne,	
ฉัน	วย	บอก	เตรียมไว้	ไง	

‘ชั้นก็จะได้ไปแจ้งเค้าให้’

次	**は**	**もっと**	**美味しく**	**なる**		**ように**
tsugi	wa	motto	oishiku	naru		you ni
จากนี้ไป	วย	ยิ่งขึ้น	อร่อย	กลายเป็น		เพื่อที่
改善	**して**	**もらいます。**				
kaizen	shite	moraimasu.				
ปรับปรุง	ทำ	ได้รับ				

‘ครั้งหน้าจะได้ปรับปรุงให้อร่อย’

ข้อความในตัวอย่างที่ 11 แสดงถึงการใช้การสื่อสารในรูปแบบการกระตุ้นอารมณ์ผ่านการเลือกใช้ถ้อยคำที่สร้างแรงจูงใจและเชื่อมโยงทางอารมณ์กับผู้สูงอายุ โดยนักบริบาลใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผ่านการนำเสนอผลลัพธ์ที่น่าสนใจและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การกล่าวว่า “ถ้าอร่อยก็จะได้กินไง ถ้าไม่อร่อยชั้นก็จะได้ไปแจ้งเค้าให้” **「もしおいしかったら食べ続けられますよ。もしおいしくなかったら、私が言っておきますね。次はもっと美味しくなるように改善してもらいます。」**(Moshi oishikattara tabetsuzukeraremasu yo. Moshi oishikunakattara, watashi ga itte okimasu ne, tsugi wa motto oishiku naru you ni kaizen shite moraimasu.) ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจในความคิดเห็นของผู้สูงอายุและความตั้งใจที่จะปรับปรุงในอนาคต

นอกจากนี้พบการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบผ่านการใช้ถ้อยคำที่ให้ผู้สูงอายุมีทางเลือก เช่น “ก็ลองดูก่อน ถ้าอร่อยก็จะได้กินไง” **「じゃあ、ちょっと食べてみてください。もしおいしかったら食べ続けられますよ。」**(Jaa, chotto tabete mite kudasai. Moshi oishikattara tabetsuzukeraremasu yo.) ซึ่งช่วยลดแรงกดดันและแสดงถึงความเคารพในความเป็นอิสระของผู้สูงอายุในการตัดสินใจ การให้ทางเลือกในลักษณะนี้สร้างความรู้สึกว่าผู้สูงอายุไม่ได้ถูกบังคับ แต่ยังคงได้รับคำแนะนำอย่างสุภาพและนุ่มนวล

ทั้งนี้ นักบริบาลใช้ถ้อยคำในรูปแบบของวัจนกรรมชี้นำ วัจนกรรมผูกมัด และวัจนกรรมบอกเล่า โดยนักบริบาลใช้วัจนกรรมดังกล่าวในประโยค เช่น

じゃあ、	**ちょっと**	**食べて**	**みて**	**ください。**
Jaa,	chotto	tabete	mite	kudasai.
เนี่ย	นิดหน่อย	กิน	ลองดู	กรุณา

‘ก็ลองดูก่อน’

もし	**おいしかっ**	**たら**	**食べ**	**続けられます**	**よ。**
Moshi	oishikat	tara	tabe	tsuzukeraremasu	yo.
สมมุติ	อร่อย	ถ้า	กิน	ต่อ	ไง

‘ถ้าอร่อยก็จะได้กินไง’

ข้อความในประโยคตัวอย่างพบคำบ่งชี้วัจนกรรมชี้นำ เช่น คำว่า “ลองดู”**「～みて」** ที่ปรากฏในประโยค “ก็ลองดูก่อน ถ้าอร่อยจะได้กิน” **「じゃあ、ちょっと食べてみてください。もしおいしかったら食べ続けられますよ。」**(Jaa, chotto tabete mite kudasai. Moshi oishikattara tabetsuzukeraremasu yo.) ซึ่งมีลักษณะการชักชวนที่ไม่บังคับแต่กระตุ้นให้ผู้สูงอายุพิจารณาลองรับประทานอาหาร ทั้งนี้ ยังพบการใช้วัจนกรรมผูกมัดผ่านถ้อยคำ เช่น

もし	**おいしく**	**なかっ**	**たら、**
Moshi	oishiku	nakat	tara,
สมมุติ	อร่อย	ไม่	ถ้า

‘ถ้าไม่อร่อย’

私	**が**	**言って**	**おきます**	**ね、**
watashi	ga	itte	okimasu	ne,
ฉัน	วย	บอก	เตรียมไว้	ไง

‘ชั้นก็จะได้ไปแจ้งเค้าให้’

次	**は**	**もっと**	**美味しく なる**	**ように**	
tsugi	wa	motto	oishiku	naru	you ni
จากนี้ไป	วย	ยิ่งขึ้น	อร่อย	กลายเป็น	เพื่อที่

改善	**して**	**もらいます。**
kaizen	shite	moraimasu.
ปรับปรุง	ทำ	ได้รับ

‘ครั้งหน้าจะได้ปรับปรุงให้อร่อย’

ในตัวอย่างข้างต้น พบคำบ่งชี้วัจนกรรมผูกมัด เช่น “ถ้าไม่” **「～なかったら」** และ “เตรียมไว้” **「～ておきます」** ซึ่งทำหน้าที่เป็นคำแสดงเงื่อนไขในสัญญา โดยใช้การให้คำมั่นสัญญาแก่ผู้สูงอายุว่า หากอาหารที่รับประทานไม่ถูกใจ จะไปแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทำการปรับปรุงคุณภาพในครั้งถัดไป ซึ่งสะท้อนถึงความใส่ใจของผู้พูด ทั้งนี้ยังพบว่านักบริบาลเลือกใช้วัจนกรรมบอกเล่าผ่านข้อความว่า

もし	**おいし**	**くなかっ**	**たら、**
Moshi	oishi	kunakat	tara,
สมมุติ	อร่อย	ไม่	ถ้า

‘ถ้าไม่อร่อย’

ในตัวอย่างข้างต้น พบคำบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า เช่น “ไม่อร่อย” **「おいしくなったら」** ซึ่งสะท้อนถึงการแสดงความคิดเห็นหรือการยืนยันของนักบริบาลเกี่ยวกับรสชาติของอาหาร โดยอาจพิจารณาจากปฏิกิริยาของผู้สูงอายุที่แสดงความไม่อยากรับประทาน ซึ่งอาจเกิดจากรสชาติที่ไม่ถูกใจหรือเป็นเมนูที่ไม่ชื่นชอบ

4. การพูดอ้อม (Off-Record)

ในสถานการณ์การโน้มน้าวผู้สูงอายุให้รับประทานอาหาร การพูดอ้อม หมายถึงการสื่อสารที่ไม่ระบุความต้องการอย่างตรงไปตรงมาเพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ตัดสินใจเอง การใช้กลยุทธ์การพูดอ้อมเหมาะสมในสถานการณ์ที่ต้องการแสดงความสุภาพอย่างสูงสุด หรือในกรณีที่ผู้พูดไม่ต้องการแสดงความต้องการของตนเองอย่างชัดเจน ดังนั้น การพูดอ้อมจึงมีลักษณะทางภาษาลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังต่อไปนี้ [+การใช้คำพูดเชิงนัย] [+การใช้คำเปรียบเทียบ] [+การตั้งคำถามแทนการออกคำสั่ง] [+การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังตีความ]

ตัวอย่างที่ 12

สถานการณ์

K5 “คือเรารู้ค่ะว่าเขารักหลานเขามาก เวลาเขาไม่ยอมกินเราก็จะใช้หลานเขานี่แหละค่ะ (หัวเราะ) ก็พูดไปเลย คุณยายก็ยอมกินค่ะ”

孫	が	カード	を	書いて	くれた	の
Mago	ga	kaado	o	kaite	kureta	no
หลาน	วย	การ์ด	วย	เขียน	ให้	วย

を	覚えて	います	か？
o	oboete	imasu	Ka?
วย	จำ	อยู่ (สภาพ)	ได้ไหม

‘หลานเขียนการ์ดให้ จำได้มั้ย’

彼	は	おばあちゃん	には	元気	で	いて
Kare	wa	Obaachan	ni wa	genki	de	ite
เขา	วย	คุณยาย	วย	แข็งแรง	วย	สภาพ

ほしい	と	言って	いました。
hoshii	to	itte	imashita
อยาก	ว่า	บอก พูด	อยู่ (สภาพอดีต)

‘เขาบอกว่าอยากให้คุณยายดูแข็งแรง’

孫	を	がっかり	させない	で	ください	ね。
Mago	o	gakkari	sasenai	de	kudasai	ne
หลาน	วย	ผิดหวัง	อย่าทำให้	โดย	กรุณา	นะ

‘อย่าให้หลานผิดหวังนะคะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 12 แสดงถึงการใช้การสื่อสารในรูปแบบการกระตุ้นอารมณ์โดยอาศัยความสัมพันธ์ในครอบครัวมาเป็นแรงจูงใจ ผ่านการกล่าวถึงหลานของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลในด้านอารมณ์และความรู้สึกของผู้สูงอายุ เช่น การพูดว่า “หลานเขียนการ์ดให้จำได้มั้ย เขาบอกว่าอยากให้คุณยายดูแข็งแรง อย่าให้หลานผิดหวังนะคะ” **「孫がカードを書いてくれたのを覚えていますか？彼は「おばあちゃんには元気でいてほしい」と言っていました。孫をがっかりさせないでくださいね。」**(Mago ga kaado o kaite kureta no o oboeteimasu ka? Kare wa ‘Obaachan ni wa genki de ite hoshii’ to itteimashita. Mago o gakkari sasenai de kudasai ne.) ซึ่งเป็นการกระตุ้นความรู้สึกถึงความรักและความรับผิดชอบที่ผู้สูงอายุมีต่อหลาน การใช้คำพูดที่สะท้อนความรักและความห่วงใยจากหลานทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความสำคัญในการดูแลตัวเอง เพื่อไม่ให้หลานต้องผิดหวัง ซึ่งส่งผลให้ผู้สูงอายุยินดีที่จะรับประทานอาหารตามคำแนะนำของนักบริบาล

การใช้กลวิธีการพูดอ้อมเพื่อโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารผ่านการใช้คำพูดเชิงอ้อม เช่น “เขาบอกว่าอยากให้คุณยายดูแข็งแรง อย่าให้หลานผิดหวังนะคะ” **「彼は「おばあちゃんには元気でいてほしい」と言っていました。孫をがっかりさせないでくださいね。」** (Kare wa ‘Obaachan ni wa genki de ite hoshii’ to itteimashita. Mago o gakkari sasenai de kudasai ne.) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่ตรงไปตรงมาแต่มีความหมายแฝงที่กระตุ้นให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความรับผิดชอบในการรับประทานอาหาร โดยนักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในลักษณะของวัจนกรรมบอกเล่า และวัจนกรรมชี้นำ ดังปรากฏในตัวอย่างต่อไปนี้

孫	**が**	**カード**	**を**	**書いて**	**くれた**	**の**
Mago	ga	kaado	o	kaite	kureta	no
หลาน	วย	การ์ด	วย	เขียน	ให้	วย
を	**覚えて**	**います**	**か？**			
o	oboete	imasu	Ka?			
วย	จำ	อยู่ (สภาพ)	ได้ไหม			

‘หลานเขียนการ์ดให้ จำได้มั้ย’

彼	**は**	**おばあちゃん**	**には**	**元気**	**で**	**いて**
Kare	wa	Obaachan	ni wa	genki	de	ite
เขา	วย	คุณยาย	วย	แข็งแรง	วย	สภาพ
ほしい	**と**	**言って**	**いました。**			
hoshii	to	itte	imashita			
อยาก	ว่า	บอก พูด	อยู่ (สภาพอดีต)			

‘เขาบอกว่าอยากให้คุณยายดูแข็งแรง’

ประโยคในตัวอย่าง เช่น “หลานเขียนการ์ดให้ จำได้มั้ย” และ “เขาบอกว่าอยากให้คุณยายดูแข็งแรง” แสดงถึงการใช้วัจนกรรมบอกเล่าซึ่งทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือคำพูดของบุคคลอื่น ภายในประโยคมีคำบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า เช่น “เขียนให้” **「書いてくれた」**และ “บอกว่า” **「～と言って」**ที่เชื่อมโยงข้อความและสื่อถึงการส่งต่อข้อมูลจากแหล่งที่มาไปยังผู้รับสาร นอกจากนี้ยังพบการใช้วัจนกรรมการแสดงความรู้สึกผ่านคำพูด เช่น

孫	**を**	**がっかり**	**させない**	**で**	**ください**	**ね。**
Mago	o	gakkari	sasenai	de	kudasai	ne
หลาน	วย	ผิดหวัง	อย่าทำให้	โดย	กรุณา	นะ

‘อย่าให้หลานผิดหวังนะคะ’

ประโยคข้างต้นมีคำบ่งชี้วัจนกรรมการแสดงความรู้สึก ได้แก่คำว่า “ผิดหวัง”**「がっかり」**ซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์และความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุและหลาน คำดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของนักบริบาลเช่นเดียวกันว่าจะสามารถทำให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารได้ โดยเน้นย้ำถึงบทบาทและความสำคัญของหลานที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุ

ตัวอย่างที่ 13

สถานการณ์

K6 “ก่อนเที่ยงก็จะมีการออกกำลังกายแบบนี้อ่ะครับ ออกกำลังกายขยับปาก จากนั้นถึงเที่ยงก็เสิร์ฟอาหารอ่ะครับ ก็คือเริ่มจากเอาอาหารมาวางไว้ข้างหน้าเค้าอ่ะครับ ก็ต้องดูท่าทีเค้าก่อน ถ้าเค้าดูไม่อยากกิน เราก็จะไม่ยัดเยียดทันที แต่จะลองชวนเค้าคุยค่อยๆ คุย พอเค้ารู้ว่าจะได้กินของที่ชอบ สีหน้าก็สดชื่นขึ้นนะคับ แล้วก็ยอมกิน แม้จะกินไม่มากแต่เค้าก็ยอมกินนะครับ”

今日	**は**	**誰**	**の**	**好きな**	**食べ物**	**が**	**あります**	**か？**
Kyou	wa	dare	no	suki na	tabemono	ga	arimasu	ka?
วันนี้	วย	ใคร	ของ	ชอบ	ของกิน	วย	มี	ไหม

‘วันนี้มีของโปรดใครน้า’

誰	**か**	**が**	**食べるの**	**を**	**待って**	**いる**	**よ。**
Dare	ka	ga	taberuno	o	matte	iru	yo
ใคร	บ้าง	วย	การกิน	วย	รอ	กำลัง	นะ

‘ใครรอจะกินอยู่นะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 13 แสดงถึงการใช้การสื่อสารในรูปแบบการกระตุ้นอารมณ์ผ่านการใช้ถ้อยคำที่สร้างความสนใจและความรู้สึกดีในตัวผู้สูงอายุ เช่น การพูดถึง “วันนี้มีของโปรดใครน้า” **「今日は誰の好きな食べ物がありますか？」**(Kyou wa dare no suki na tabemono ga arimasu ka?) และ “ใครรอจะกินอยู่นะ” **「誰かが食べるのを待っているよ。」**(Dareka ga taberu no o matteiru yo.) ซึ่งเป็นการกระตุ้นความรู้สึกที่เชื่อมโยงกับความชอบส่วนบุคคล การใช้คำพูดเหล่านี้ช่วยสร้างความรู้สึกที่ผู้สูงอายุอาจมีความสุขและตื่นเต้นที่จะได้ทานสิ่งที่ตัวเองชอบ นอกจากนี้ยังมีการสังเกตสีหน้าของผู้สูงอายุ เช่น “สีหน้าก็สดชื่นขึ้น” ซึ่งบ่งชี้ถึงการตอบสนองทางอารมณ์ที่ดีขึ้นจากการใช้ถ้อยคำที่กระตุ้นความรู้สึกสนุกสนานและพึงพอใจ เมื่อผู้สูงอายุรู้ว่าจะได้กินอาหารที่ชอบ การใช้กลวิธีนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีความสุขและพร้อมที่จะรับประทานอาหารมากขึ้น แม้จะไม่รับประทานในปริมาณมาก แต่ก็ยังยอมรับการรับประทานอาหาร

นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีการพูดอ้อมในการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารผ่านการใช้ถ้อยคำ เช่น “วันนี้มีของโปรดใครน้า ใครรอจะกินอยู่นะ”**「今日は誰の好きな食べ物がありますか？誰かが食べるのを待っているよ。」**(Kyou wa dare no suki na tabemono ga arimasu ka? Dareka ga taberu no o matteiru yo.) ซึ่งแสดงถึงการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่ไม่ตรงไปตรงมา การใช้การพูดในลักษณะเชิงนัยหรือการตั้งคำถามยังเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถตีความตามอารมณ์หรือความต้องการส่วนตัว โดยไม่เป็นการบังคับหรือสั่งการโดยตรง ช่วยลดความรู้สึกกดดันในการรับประทานอาหารและสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและผ่อนคลาย การกล่าวถึง

อาหารที่ผู้สูงอายุโปรดปรานมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นความอยากอาหารในลักษณะที่ไม่เน้นการบังคับ แต่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงความต้องการในการรับประทานอาหารอย่างเป็นธรรมชาติ ทั้งนี้ นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบวัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมชี้นำ ดังนี้

今日	**は**	**誰**	**の**	**好きな**	**食べ物**	**が**	**あります**	**か？**
Kyou	wa	dare	no	suki na	tabemono	ga	arimasu	ka?
วันนี้	วย	ใคร	ของ	ชอบ	ของกิน	วย	มี	ไหม

‘วันนี้มีของโปรดใครน้า’

ประโยคในตัวอย่างข้างต้นเป็นการใช้วัจนกรรมบอกเล่า โดยพบคำชี้บ่งวัจนกรรมดังกล่าว ได้แก่คำว่า “วันนี้” **「今日」**ซึ่งทำหน้าที่เป็นคำบ่งชี้เวลา โดยช่วยระบุช่วงเวลาของเหตุการณ์ มีบทบาทในการสร้างบริบทเวลาที่ชัดเจนให้กับผู้รับสารซึ่งเป็นการเตรียมพร้อมในการรับข้อมูลที่มีลำดับเวลา นอกจากนี้ คำว่า “ของโปรด” **「好きな食べ物」**ยังทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับอาหารที่เตรียมไว้สำหรับผู้สูงอายุ โดยเน้นที่อาหารที่ผู้สูงอายุชื่นชอบ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นความสนใจและสร้างแรงจูงใจในการรับประทานอาหาร การใช้คำบ่งชี้ดังกล่าวสะท้อนถึงการนำเสนอข้อมูลอย่างมีเป้าหมาย เพื่อเสริมสร้างการมีปฏิสัมพันธ์และกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริมการรับประทานอาหารในผู้สูงอายุ ทั้งนี้ยังพบการใช้ร่วมกับวัจนกรรมชี้นำผ่านประโยคต่อไปนี้

誰	**か**	**が**	**食べるの**	**を**	**待って**	**いる**	**よ。**
Dare	ka	ga	taberuno	o	matte	iru	yo
ใคร	บ้าง	วย	การกิน	วย	รอ	กำลัง	นะ

‘ใครรอจะกินอยู่นะ’

ประโยคข้างต้น เป็นการใช้วัจนกรรมชี้นำโดยมีคำบ่งชี้วัจนกรรม ได้แก่ “รอจะกิน” **「食べるのを待っている」**ซึ่งทำหน้าที่กระตุ้นและเชิญชวนให้ผู้สูงอายุให้ความสนใจกับมื้ออาหารที่เตรียมไว้ การใช้วัจนกรรมในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกิจกรรมการรับประทานอาหารอย่างกระตือรือร้น สะท้อนถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่มุ่งเน้นการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมการรับประทานอาหาร

จากผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการโน้มน้าวโดยการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟังถูกนำมาใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ 1) กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา 2) กลวิธีความสุภาพเชิงบวก 3) กลวิธีความสุภาพเชิงลบ และ 4) กลวิธีการพูดอ้อม โดยพบว่า การกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟังถูกนำมาใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพเชิงบวกมากที่สุด เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการแสดงความห่วงใยจะช่วยลดความตึงเครียดและเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ นอกจากนี้ การกระตุ้นอารมณ์ยังช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการกระทำบางสิ่งที่ต้องการได้ผลในระยะสั้น

เช่น การกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพที่ดีขึ้น ทั้งนี้ วัจนกรรมบอกเล่าถูกใช้มากที่สุดในการกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟัง เพราะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้ฟังเห็นภาพชัดเจนขึ้น และสามารถเข้าใจเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังคำแนะนำหรือคำชักจูง ในขณะเดียวกัน วัจนกรรมชี้นำมักถูกใช้ร่วมกันเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น การรับประทานอาหาร หรือการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นแนวทางที่มักพบในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวโดยเฉพาะในบริบทของการดูแลผู้สูงอายุ

ความน่าเชื่อถือของผู้พูด (Ethos)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบการใช้กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูดร่วมกับกลวิธีความสุภาพ และวัจนกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวนครั้งและร้อยละการใช้กลวิธีการโน้มน้าวด้วยการด้วยการใช้ความน่าเชื่อถือของผู้พูดผ่านกลวิธีทางภาษาซึ่งประกอบด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพในรูปแบบวัจนกรรมต่าง ๆ ที่นักบริบาลไทยสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

กลวิธีความสุภาพ				วัจนกรรม				
การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา	ความสุภาพเชิงบวก	ความสุภาพเชิงลบ	การพูดอ้อม	การบอกเล่า	การชี้นำ	การผูกมัด	การแสดงความรู้สึก	การประกาศ
-	5 (41.67%)	4 (33.33%)	3 (25.00%)	20 (42.55%)	20 (42.55%)	5 (4.26%)	2 (10.64%)	-

1. ความสุภาพเชิงบวก (Positive Politeness)

ตัวอย่างที่ 14

สถานการณ์

K4 “บางทีเค้างอแงจะทานแต่ของที่ไม่มีประโยชน์ เราก็จะพยามให้เค้าทานอาหารที่เราเตรียมไว้ให้ค่ะ”

ちょっと	食べて	みて	ください	ね。
Chotto	tabete	mite	kudasai	ne.
นิดหน่อย	กิน	ลอง	กรุณา	นะ

‘ลองทานดูหน่อยนะคะ’

この	料理	は	とても	美味しい	です	よ。
Kono	ryouri	wa	totemo	oishii	desu	yo.
นี้	อาหาร	วย	มาก	อร่อย	วย	นะ

‘อาหารจานนี้ดีมากเลยนะคะ’

お医者さん	が	言って	いたん	です	が、
Oishasan	ga	itte	itan	desu	ga,
หมอ	วย	บอก	อยู่ (อดีต)	วย	วย

‘คุณหมอบอกหนูมาค่ะ’

高齢者	は	こういう	食事	が	体	に
koureisha	wa	kou iu	shokuji	ga	karada	ni
ผู้สูงอายุ	วย	แบบนี้	อาหาร	วย	ร่างกาย	ต่อ

良いん	です。
yoin	desu
ดี	วย

‘ว่าผู้สูงอายุควรทานอาหารแบบนี้ จะดีต่อร่างกายมากเลยค่ะ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 14 แสดงให้เห็นการใช้กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือของนักบริบาลโดยการอ้างอิงบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในคำแนะนำของตนเอง ซึ่งสะท้อนถึงการใช้ข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือในการสร้างความน่าเชื่อถือในตัวผู้พูดผ่านถ้อยคำ “คุณหมอบอกหนูมาค่ะว่าผู้สูงอายุควรทานอาหารแบบนี้” **「お医者さんが言っていたんですが、高齢者はこういう食事が体に良いんです。」**(Oishasan ga itte itan desuga, koueisha wa kou iu shokuji ga karada ni yoi n desu.) การอ้างอิงบุคคลที่มีอำนาจหรือเป็นที่ยอมรับในสาขา เช่น แพทย์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านสุขภาพช่วยเสริมความน่าเชื่อถือให้กับคำพูดของนักบริบาลและทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมั่นใจและมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือคำแนะนำและปฏิบัติตามมากขึ้น ทั้งนี้การเลือกอ้างอิงบุคคลที่น่าเชื่อถือหรือแหล่งข้อมูลที่ได้รับการยอมรับเป็นกลวิธีที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากนักบริบาลอาจมีข้อจำกัดในด้านความเชี่ยวชาญทางการแพทย์หรือด้านสุขภาพ ดังนั้นการอ้างอิงถึงผู้เชี่ยวชาญอย่างแพทย์ จะช่วยเสริมความน่าเชื่อถือและช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคำแนะนำที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือและถูกต้องตามหลักวิชาการ

นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกในการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรและลดความตึงเครียดในสถานการณ์ ผ่านการใช้คำพูดที่แสดงถึงความไม่กดดันและการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เช่น “ลองทานดูหน่อยนะคะ” **「ちょっと食べてみてくださいね。」**(Chotto tabete mite kudasai ne.) โดยนักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวเพื่อเชิญชวนผู้สูงอายุให้รับประทานอาหารในลักษณะที่อ่อนโยนและไม่สร้างความรู้สึกว่าถูกบังคับและ “อาหารจานนี้ดีมากเลยนะคะ” **「この料理はとても美味しいですよ。」**(Kono ryouri wa totemo oishii desu yo.)” ซึ่งเป็นคำพูดที่มีเจตนาแสดงความชื่นชมและสร้างความน่าสนใจในมื้ออาหาร เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรู้สึกอยากลองรับประทาน

ทั้งนี้ นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในลักษณะของวัจนกรรมชี้นำ วัจนกรรมแสดงความรู้สึก และวัจนกรรมบอกเล่า ดังนี้

ちょっと	食べて	みて	ください	ね。
Chotto	tabete	mite	kudasai	ne.
นิดหน่อย	กิน	ลองดู	กรุณา	นะ

‘ลองทานดูหน่อยนะคะ’

ในประโยคข้างต้น พบตัวบ่งชี้วัจนกรรมชี้นำ ได้แก่คำว่า “ลองดู”「～みて」ซึ่งทำหน้าที่กระตุ้นหรือชักชวนให้ผู้สูงอายุทดลองรับประทานอาหาร โดยใช้ถ้อยคำที่ช่วยลดความรู้สึกกดดันหรือการถูกบังคับ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลายและเปิดรับคำแนะนำมากขึ้น นอกจากนี้ คำว่า “นะ”「ね」ยังเสริมความนุ่มนวลของคำพูด ช่วยสร้างบรรยากาศเชิญชวนที่เป็นมิตรและเอื้อต่อการโน้มน้าว นอกจากนี้ ยังพบการใช้วัจนกรรมแสดงความรู้สึก ดังปรากฏในตัวอย่างต่อไปนี้

この	料理	は	とても	美味しい	です	よ。
Kono	ryouri	wa	totemo	oishii	desu	yo.
นี้	อาหาร	วย	มาก	อร่อย	วย	นะ

‘อาหารจานนี้ดีมากเลยนะคะ’

ตัวอย่างข้างต้นพบคำบ่งชี้วัจนกรรมแสดงความรู้สึก ได้แก่คำว่า “อร่อยมาก”「とても美味しいですよ。」(totemo oishii desu yo.) ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกเชิงบวกของนักบริบาลต่ออาหารที่นำมาให้ผู้สูงอายุรับประทาน การใช้คำดังกล่าวช่วยสร้างบรรยากาศเชิงบวกและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดความสนใจที่จะลองรับประทาน นอกจากนี้ คำว่า “นะ”「よ」ยังเน้นย้ำความมั่นใจของผู้พูดในความคิดเห็นของตนเอง ช่วยเสริมแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเชื่อมั่นในรสชาติของอาหารมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์นี้ ยังพบการใช้วัจนกรรมบอกเล่า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

お医者さん	が	言って	いたん	です	が、
Oishasan	ga	itte	itan	desu	ga,
หมอ	วย	บอก	อยู่ (อดีต)	วย	วย

‘คุณหมอบอกหนูมาค่ะ’

高齢者	は	こういう	食事	が	体	に
koureisha	wa	kou iu	shokuji	ga	karada	ni
ผู้สูงอายุ	วย	แบบนี้	อาหาร	วย	ร่างกาย	ต่อ

良いん	です。
yoin	desu
ดี	วย

‘ว่าผู้สูงอายุควรทานอาหารแบบนี้ จะดีต่อร่างกายมากเลยค่ะ’

ตัวอย่างข้างต้นปรากฏคำบ่งชี้วัจนกรรมบอกเล่า ได้แก่คำว่า “บอก”**「言って」**ซึ่งใช้ในถ้อยคำ เช่น “คุณหมอบอกหนูมาค่ะว่าผู้สูงอายุควรทานอาหารแบบนี้”**「お医者さんが、年をとった人にはこのごはんが体にいいと言ってましたよ」**(Oishasan ga, toshi wo totta hito ni wa kono gohan ga karada ni ii to itte mashita yo.) โดยการกล่าวอ้างถึงคำแนะนำจากบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น แพทย์ ช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้กับคำพูดของนักบริบาล การใช้คำว่า “บอก”**「言って」**เป็นการนำเสนอข้อมูลที่มาจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุในการปฏิบัติตามคำแนะนำ นอกจากนี้ คำว่า “แบบนี้”**「こういう」**และ “จะดีต่อ”**「～に良いん」**ในประโยค “ผู้สูงอายุควรทานอาหารแบบนี้ จะดีต่อร่างกายมากเลยค่ะ” ยังเป็นการใช้วัจนกรรมบอกเล่าเพื่อสร้างความชัดเจนในข้อมูลที่นำเสนอ โดยเฉพาะการอธิบายถึงข้อดีของการรับประทานอาหาร ช่วยเสริมความมั่นใจให้ผู้สูงอายุให้เห็นประโยชน์จากการทานอาหารตามคำแนะนำมากขึ้น

2. ความสุภาพเชิงลบ (Negative Politeness)

ตัวอย่างที่ 15

สถานการณ์

K2 “หรือบางครั้งก็ใช้มุกเดิมไม่ได้ก็แจ้งว่า ก็บอกเค้าไปเลยว่าปริมาณมันไม่ได้เยอะ พอเค้ารู้สึกว่าเค้าไม่ได้ต้องกินทั้งหมดเค้าก็ดูมีท่าทีอยากจะกินมากขึ้น ด้วยความที่เค้าอายุเยอะแล้วความจำเริ่มเสื่อมเค้าก็จำไม่ได้หรอกครับว่ากินไปแล้วกี่คำ แต่พอกลับมาอีกที อ้าว หมดแล้ว”

じゃあ、	**私**	**に**	**約束**	**して**	**いただけます**	**か？**
Jaa,	watashi	ni	yakusoku	shite	itadakemasu	ka?
งั้น	ฉัน	ต่อสัญญา	กระทำ	ให้...	หน่อย	ได้มั้ย

‘เอางี้มั้ย สัญญากับชั้นได้มั้ย’

十	**口**	**だけ、**	**お願い**	**です**	**ので、**
Jyuu	kuchi	dake,	onegai	desu	node,
สิบ	คำ	เท่านั้น	ขอร้อง	วย	เพราะว่า

‘ขอแค่ 10 คำ’

十	**口**	**だけ、**	**食べて**	**いただけ**	**ませんか。**
Jyuu	kuchi	dake,	tabete	itadake	masen ka?
สิบ	คำ	เท่านั้น	กิน	กรุณา..ให้หน่อย	ไม่..หน่อยหรือ

‘ช่วยกินให้แค่ 10 คำเท่านั้น’

少し	**ずつ**	**食べて**	**ください**	**ね。**
Sukoshi	zutsu	tabete	kudasai	ne.
นิดหน่อย	ทีละ	กิน	ขอร้อง	นะ

‘ค่อย ๆ กินไปเรื่อย ๆ นะ’

後で	**また**	**数えます**	**から。**
Ato de	mata	kazoemasu	kara
ภายหลัง	อีก	นับ	เพราะว่า

‘เดี๋ยวชั้นจะกลับมานับใหม่’

ข้อความในตัวอย่างที่ 15 สะท้อนให้เห็นถึงการสร้างความน่าเชื่อถือผ่านการเสนอข้อตกลงอย่างชัดเจนในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การระบุจำนวนที่ชัดเจน เช่น “เอางี้มั้ย สัญญากับชั้นได้มั้ย ขอแค่ 10 คำ ช่วยกินให้แค่ 10 คำเท่านั้น” **「じゃあ、私に約束していただけますか？10口だけ、お願いですので、10口だけ食べていただけませんか？」**(Jaa, watashi ni yakusoku shite itadakemasu ka? 10 kuchi dake, onegai desu node, 10 kuchi dake tabete itadakemasen ka?) แสดงให้เห็นถึงการให้ข้อมูลหรือการนำเสนอข้อเสนอที่มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง ส่งผลให้ผู้ฟังเกิดความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของผู้พูด และคล้อยตามหรือปฏิบัติตามคำขอโดยปราศจากความรู้สึกถูกบังคับ การเสนอข้อตกลงในลักษณะนี้ช่วยลดความกดดันของผู้ฟัง โดยเฉพาะในกรณีของผู้สูงอายุ เนื่องจากจำนวนที่กำหนดไว้นั้นไม่มากเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าสิ่งที่ถูกขออยู่ในขอบเขตที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่เกินความสามารถของตนเอง

นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบผ่านการใช้คำพูดที่แสดงถึงความร่วมมือและความยืดหยุ่น เช่น การขอความร่วมมือในลักษณะของการสร้างข้อตกลงเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีทางเลือกในการตัดสินใจ “เอางี้มั้ย สัญญากับชั้นได้มั้ย ขอแค่ 10 คำ ช่วยกินให้แค่ 10 คำเท่านั้น” **「じゃあ、私に約束していただけますか？10口だけ、お願いですので、10口だけ食べていただけませんか？」**(Jaa, watashi ni yakusoku shite itadakemasu ka? 10 kuchi dake, onegai desu node, 10 kuchi dake tabete itadakemasen ka?) ซึ่งเป็นถ้อยคำที่นักบริบาลใช้เพื่อสื่อสารให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคำขอดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่ยากจนเกินไปและสามารถปฏิบัติได้การระบุจำนวนคำที่ต้องรับประทาน แสดงให้เห็นถึงการใช้กลวิธีสร้างความชัดเจนในกระบวนการปฏิบัติโดยเน้นให้ผู้สูงอายุเห็นถึงความสำเร็จในแต่ละขั้นตอน ซึ่งช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำตามคำแนะนำ นอกจากนี้ การใช้ถ้อยคำ “กินไปเรื่อยๆนะ เดี๋ยวชั้นจะกลับมานับใหม่” **「少しずつ食べてくださいね。後でまた数えますから。」**(Sukoshi zutsu tabete kudasai ne. Ato de mata kazoemasu kara) ยังสะท้อนถึงการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและลดความวิตกกังวลของผู้สูงอายุ โดยหลีกเลี่ยงการกดดันและสร้างความรู้สึกถึงความคืบหน้าที่เป็นไปอย่างธรรมชาติ ทั้งนี้ นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในลักษณะของวัจนกรรมผูกมัดและวัจนกรรมชี้นำดังประโยคต่อไปนี้

じゃあ、	私	に	約束	して	いただけます	か？
Jaa,	watashi	ni	yakusoku	shite	itadakemasu	ka?
งั้น	ฉัน	ต่อ	สัญญา	กระทำ	กรุณา	ได้ไหม

‘เอางี้มั้ย สัญญากับชั้นได้มั้ย’

ในประโยคนี้มีตัวบ่งชี้วัจนกรรมผูกมัดที่ชัดเจน เช่น คำว่า “สัญญา”**「約束」**และ “ได้ไหม” **「か?」**ซึ่งเป็นการใช้วัจนกรรมผูกมัดเพื่อสร้างความผูกพันและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำตามคำขอของนักบริบาล การใช้คำว่า “สัญญา” แสดงถึงความมั่นคงในการตัดสินใจและสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่ามีการรับรองคำขอจากผู้พูดและต้องทำตามคำที่ได้สัญญา นอกจากนี้ ยังพบวัจนกรรมชี้นำผ่านถ้อยคำในตัวอย่างต่อไปนี้

十	口	だけ、	食べ	ていただけ	ませんか。
Jyuu	kuchi	dake,	tabe	teitadake	masen ka.
สิบ	คำ	เท่านั้น	กิน	กรุณา..ให้	...หน่อยได้ไหม

‘ช่วยกินให้แค่ 10 คำเท่านั้น’

จากข้อความดังกล่าว พบการใช้วัจนกรรมชี้นำในรูปแบบของการขอความร่วมมือ โดยมีตัวบ่งชี้วัจนกรรม เช่นคำว่า “กรุณา..ให้” **「～ていただけ」** และ “หน่อย..ได้ไหม” **「ませんか」** ซึ่งไม่ได้มีลักษณะเป็นการสั่งการอย่างเคร่งครัด แต่เป็นการเสนอในลักษณะของการขอร้อง การกำหนดจำนวนที่ชัดเจนในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้สึกว่าไม่เป็นภาระที่เกินกำลัง และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ ซึ่งช่วยลดความรู้สึกถูกบังคับให้ทำตามคำขอ ส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลายและเต็มใจในการปฏิบัติตามคำแนะนำของนักบริบาล

3. การพูดอ้อม (Off-Record)

ตัวอย่างที่ 16

สถานการณ์

K6 “บางทีถ้าเค้าไม่อยากกิน เราก็จะบอกไปว่าคนนั้นคนนี้เค้าบอกว่าอร่อยกันทุกคน ก็พยามชักชวนให้เค้ากิน”

皆さん	も	この	スープ	を	美味しい	と	言って	いました	よ。
Minas an	mo	kono	suupu	o	oishii	to	itte	imashita	yo.
ทุกคน	ด้วย	นี้	ซุป	วย	อร่อย	ว่า	พูด	สภาพ(อดีต)	นะ

‘ทุกคนก็บอกว่าน้ำซุปนี้อร่อยดีนะครับ’

ข้อความในตัวอย่างที่ 16 สะท้อนถึงการใช้กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือผ่านการอ้างถึงความคิดเห็นของบุคคลอื่น ซึ่งช่วยทำให้คำกล่าวของผู้พูดมีความน่าเชื่อถือและมีอิทธิพลในการโน้มน้าวผู้ฟังให้คล้อยตามได้ การอ้างถึงว่า “ทุกคนก็บอกว่าน้ำซุปนี้อร่อยดีนะครับ”**「皆さんもこの　スープを美味しいと言っていましたよ。」**(Minasan mo kono suupu o oishii to itte imashita

yo.) ในกรณีนี้ นักบริบาลได้นำความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลอื่นมาใช้เป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุที่มีความไม่เต็มใจในการรับประทานน้ำซุป เปิดใจและยอมทดลองชิม ซึ่งเป็นกลวิธีที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและลดความลังเลในตัวผู้สูงอายุ การอ้างถึงความคิดเห็นจากผู้อื่นทำให้คำขอไม่เป็นการบังคับโดยตรง แต่เป็นเพียงการเสนอทางเลือกที่ได้รับการยอมรับจากคนส่วนใหญ่

นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีการพูดอ้อม ซึ่งช่วยให้การสื่อสารมีความนุ่มนวลและไม่กดดันผู้ฟังโดยตรง การใช้ประโยค เช่น “ทุกคนก็บอกว่าน้ำซุปนี้อร่อยดีนะครับ” เป็นการนำเสนอความคิดเห็นจากบุคคลอื่น แทนที่การสั่งหรือแนะนำตรงไปตรงมาว่า “คุณต้องกินน้ำซุป” หรือ “คุณจะต้องชอบน้ำซุปนี้” ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถูกบังคับหรือถูกกดดัน การอ้างถึงความคิดเห็นของผู้อื่นทำให้คำขอดูเหมือนเป็นการเสนอทางเลือกที่มาจากแหล่งภายนอก ซึ่งช่วยลดความรู้สึกของการถูกบังคับและทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคำขอนั้นเป็นเพียงการแนะนำที่ไม่สร้างแรงกดดัน

ทั้งนี้นักบริบาลใช้ถ้อยคำดังกล่าวในรูปแบบของวัจนกรรมบอกเล่าร่วมกับวัจนกรรมแสดงความรู้สึกผ่านคำพูด เช่น

皆さん	も	この	スープ	を	美味しい	と	言って	いました	よ。
Minas an	mo	kono	suupu	o	oishii	to	itte	imashita	yo.
ทุกคน	ด้วย	นี้	ซุป	วย	อร่อย	ว่า	พูด	สภาพ(อดีต)	นะ

‘ทุกคนก็บอกว่าน้ำซุปนี้อร่อยดีนะครับ’

ตัวอย่างในประโยคนี้มีการใช้วัจนกรรมบอกเล่าผ่านคำว่า “บอกว่าอร่อย” **「美味しいと言って」**ซึ่งเป็นการนำเสนอสิ่งที่บุคคลอื่นกล่าวถึงหรือความคิดเห็นจากแหล่งภายนอก ซึ่งสามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือและลดความสงสัยของผู้ฟังได้เนื่องจากข้อมูลที่นำเสนอไม่ได้มาจากผู้พูดเพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นการอ้างอิงจากแหล่งที่มีการยอมรับอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ยังพบการใช้วัจนกรรมแสดงความรู้สึก ซึ่งแสดงออกผ่านประโยค “น้ำซุปนี้อร่อยดีนะ” โดยมีตัวบ่งชี้วัจนกรรมความรู้สึกได้แก่คำว่า“อร่อย” **「美味しい」** และคำว่า “นะ” **「よ」** ซึ่งช่วยเสริมการยืนยันความคิดของผู้พูดและเพิ่มความมั่นใจในคำกล่าว

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า กลวิธีความน่าเชื่อถือของผู้พูด มักถูกใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพสามประเภท ได้แก่ 1) กลวิธีความสุภาพเชิงบวก 2) กลวิธีความสุภาพเชิงลบ และ 3) กลวิธีการพูดอ้อม ทั้งนี้ ไม่พบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าแบบตรงไปตรงมา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านักบริบาลมีแนวโน้มเลือกใช้ภาษาที่ลดแรงกดดันต่อผู้สูงอายุและเอื้อต่อการสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นมิตรและให้เกียรติ โดยเฉพาะกลวิธีความสุภาพเชิงบวก ซึ่งพบว่าถูกใช้มากที่สุดเนื่องจากช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ อีกทั้งยังแสดงถึงความห่วงใยและความเข้าใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ นอกจากนี้ ยังพบว่าวัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมชี้นำถูกใช้ร่วมกันเป็นแนวทางหลักในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าว โดย วัจนกรรมบอกเล่าทำหน้าที่ให้ข้อมูล

ที่น่าเชื่อถือและช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจเหตุผลเบื้องหลังข้อเสนอแนะของนักบริบาล ขณะที่วัจนกรรมชี้นำมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น การยอมรับประทานอาหารหรือปฏิบัติตามคำแนะนำด้านสุขภาพ

บทที่ 5
ปัจจัยในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย

บทที่ 5 มีวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์และนำเสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวของนักบริบาลชาวไทย ได้แก่ 1) ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ ซึ่งสะท้อนระดับความสัมพันธ์และความคุ้นเคยระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ 2) อำนาจสัมพัธน์ ที่อธิบายถึงความแตกต่างในสถานะหรือบทบาทระหว่างผู้สื่อสารทั้งสองฝ่าย ได้แก่ ความแตกต่างเชิงอำนาจ เพศ อายุ และ 3) ความรุนแรงของสถานการณ์ โดยพิจารณาร่วมกับระดับความสุภาพของการใช้ภาษา อ้างอิงเกณฑ์ความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1.**「尊敬語」**(Sonkeigo) รูปยกย่อง ใช้เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้ที่มีสถานะทางสังคมสูงกว่า เช่น เจ้านาย ครู หรือผู้ที่มีอายุสูงกว่า โดยเน้นการยกย่องการกระทำของผู้ฟังหรือบุคคลที่สาม ตัวอย่างเช่น คำว่า **「いらっしゃる」**(irassharu) ที่ใช้แทน**「いる」**(iru) ในบริบทยกย่อง

2. **「丁寧語」**(Teineigo) รูปสุภาพ เป็นระดับภาษาที่ใช้แสดงความสุภาพและความเป็นทางการในภาษาญี่ปุ่น เหมาะสำหรับการพูดคุยกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคย ผู้ที่มีสถานะสูงกว่า เช่น เจ้านาย ลูกค้า หรือในสถานการณ์ที่ต้องการความเคารพและมารยาท ลักษณะเด่นของรูปสุภาพ คือการใช้คำลงท้าย **「-です」**(-desu) และ **「-ます」**(-masu) ซึ่งช่วยสร้างความรู้สึกเป็นมิตรและสุภาพ

3. **「普通刑」**(Futsuukei) รูปธรรมดา เป็นระดับภาษาที่ใช้ในสถานการณ์ไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยกับเพื่อนสนิท ครอบครัว หรือผู้ที่มีสถานะเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของรูปธรรมดาคือการไม่ใช้คำลงท้ายแสดงความสุภาพ เช่น **「-です」**(-desu) และ **「-ます」**(-masu) อีกทั้งยังใช้รูปคำกริยาพื้นฐานในการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น ประโยคสุภาพ**「食べます」**(tabemasu) หมายถึง “กิน” ในขณะที่ประโยครูปธรรมดาจะใช้ว่า**「食べる」**(taberu) ซึ่งเป็นรูปกริยาพื้นฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่านักบริบาลใช้กลวิธีโน้มน้าว กลวิธีความสุภาพและระดับความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นแตกต่างกันตามปัจจัยดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ (social distance)

ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายประการ โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ระยะเวลาในการดูแลที่ยาวนาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างทั้งสองฝ่าย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักบริบาลพบว่าระดับความคุ้นเคยระหว่างผู้สูงอายุและนักบริบาลมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระยะเวลาที่นักบริบาลให้การดูแล

การใช้เวลาในการดูแลผู้สูงอายุช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและส่งเสริมความไว้วางใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ในระยะยาว ความคุ้นเคยที่เพิ่มขึ้นนี้ยังช่วยให้นักบริบาลสามารถเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของผู้สูงอายุได้ดีขึ้น ระดับความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ส่งผลต่อกลวิธีการใช้ภาษาของนักบริบาลดังนี้

1. ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด

ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เต็มไปด้วยความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ ซึ่งเกิดจากการดูแลอย่างต่อเนื่องและยาวนาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นกันเองและเกินขอบเขตของหน้าที่ เช่น การพูดคุยเรื่องส่วนตัว การให้คำปรึกษา หรือการทำกิจกรรมร่วมกัน ความสัมพันธ์ลักษณะนี้สะท้อนผ่านการสื่อสารที่ผ่อนคลาย การแสดงความใส่ใจอย่างจริงใจ และความสบายใจที่ทั้งสองฝ่ายมีต่อกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดถูกกำหนดตามเกณฑ์ระยะเวลาการดูแลที่มากกว่า 2 ปี

ตัวอย่างที่ 17

K1“กรณีที่ต้องเกลี้ยกล่อม คนที่สนิทเค้ากับเราจะคุยกันง่ายกว่า เค้าจะเชื่อฟังเรามากกว่าถ้าเราสนิทกับเค้า แต่เวลาบริการหรือเสิร์ฟแทบไม่ต่างกันเท่าไหร่เราก็พูดเหมือน ๆ กัน ถ้าคนที่เราสนิทไม่กิน เราก็จะบอกว่า ไม่กินจริงหรอ ถ้าไม่กินร้องไห้แล้วนะ(หัวเราะ) **「本当に食べないの？食べないと泣いちゃうよ！」** (Hontouni tabenai no? Tabenai to naichau yo!) พูดเล่นพูดหยอกกับเค้า เนี่ย คนอื่นเค้ารอ เค้ามองชั้นอยู่นะ ไม่กินไม่ได้นะ **「ねえ、他の人が待ってるよ、見てるよ。食べないとダメだよ。」** (Nee, hoka no hito ga matteru yo, miteru yo. Tabenai to dame da yo) อะไรอย่างนี้ เค้าก็บอก จริงหรอ ไม่กินจะโดนดุหรอ โอเค เดี๋ยวกิน อันนี้เป็นคนที่สนิท แต่คนที่ไม่สนิทเราจะเล่นแบบนี้ไม่ได้”

ข้อความในตัวอย่างที่ 17 แสดงถึงการใช้การสื่อสารในรูปแบบการกระตุ้นอารมณ์ โดยผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแรงกระตุ้นทางอารมณ์แก่ผู้สูงอายุในการรับประทานอาหาร เช่น ประโยคที่ว่า “ไม่กินจริงหรอ ถ้าไม่กินร้องให้แล้วนะ” **本当に食べないの？食べないと泣いちゃうよ！」** (Hontouni tabenai no? Tabenai to naichau yo!) เป็นการใช้คำพูดที่ผสมผสานอารมณ์ขันและการแสดงความใกล้ชิดอย่างเป็นกันเอง เพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรู้สึกอยากกินอาหารมากขึ้น นอกจากนี้ คำพูดที่ว่า “เนี่ย คนอื่นเค้ารอ เค้ามองชั้นอยู่นะ ไม่กินไม่ได้นะ” **「ねえ、他の人が待ってるよ、見てるよ。食べないとダメだよ。」** (Nee, hoka no hito ga matteru yo, miteru yo. Tabenai to dame da yo) ยังสะท้อนถึงการใช้

แรงจูงใจทางสังคม โดยอ้างถึงปฏิกิริยาของบุคคลรอบข้างเพื่อกดดันเชิงบวกในลักษณะอ่อนโยน ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความสำคัญของการกระทำของตนในสายตาผู้อื่น

นอกจากนี้พบว่า นักบริบาลเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกที่เน้นสร้างความใกล้ชิดและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟังผ่านถ้อยคำ เช่น “ไม่กินจริงหรอ ถ้าไม่กินร้องไห้แล้วนะ (หัวเราะ)” **「本当に食べないの？食べないと泣いちゃうよ！」**(Hontouni tabenai no? Tabenai to naichau yo!) เป็นการโน้มน้าวด้วยการใช้คำพูดเชิงหยอกล้อ ซึ่งช่วยลดความตึงเครียดในสถานการณ์และแสดงถึงความเป็นมิตร ความเอาใจใส่และความสนิทสนมที่มีต่อผู้สูงอายุ ในสถานการณ์ที่นักบริบาลและผู้สูงอายุมีความสนิทสนมกัน การใช้คำพูดเชิงหยอกล้อในบริบทนี้ไม่ได้ถูกมองว่าเป็นการล่วงล้ำ แต่กลับช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความเป็นมิตร

ในกรณีนี้ ระดับภาษาที่นักบริบาลเลือกใช้ในข้อความดังกล่าวอยู่ในรูปแบบภาษารูปธรรมดาซึ่งเป็นการละคำลงท้ายที่แสดงความสุภาพในรูปแบบ**「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) เช่น ในประโยค **「本当に食べないの？食べないと泣いちゃうよ！」**(Hontouni tabenai no? Tabenai to naichau yo!) **「ねえ、他の人が待ってるよ、見てるよ。食べないとダメだよ。」**(Nee, hoka no hito ga matteru yo, miteru yo. Tabenai to dame da yo) การใช้รูปธรรมดานี้สะท้อนถึงความตั้งใจของนักบริบาลที่จะสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและลดความเป็นทางการในสถานการณ์ที่ไม่เคร่งเครียด โดยลักษณะของภาษาดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความใกล้ชิดและความเป็นกันเองซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกที่มุ่งเน้นการแสดงความสนิทสนมและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ขณะเดียวกันยังช่วยกระตุ้นอารมณ์ผ่านคำพูดที่แฝงด้วยอารมณ์ขันและการหยอกล้อ เช่น “ไม่กินจริงหรอ ถ้าไม่กินร้องให้แล้วนะ”**「本当に食べないの？食べないと泣いちゃうよ！」**(Hontouni tabenai no? Tabenai to naichau yo!) ซึ่งช่วยลดความตึงเครียดและสร้างแรงจูงใจทางอารมณ์ให้ผู้สูงอายุตอบสนองต่อคำชักชวน การใช้ภาษารูปธรรมดานี้จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพในบริบทที่ต้องการความเป็นธรรมชาติและความใกล้ชิดทางความสัมพันธ์

ตัวอย่างที่ 18

> K6“วิธีที่ได้ผลส่วนมากจะเป็นฟีลแบบขอร้องอะไรอย่างนี้อะครับ ประมาณแบบ ถ้าเกิดไม่กินก็จะมีคนโกรธผมนะ(น้ำเสียงอ้อน) ช่วยผม(กิน) หน่อย **「食べないと怒られちゃうよ。お願い、食べてね。」**(Tabenai to okorarechau yo. Onegai, tabete ne) แบบนี้อ่ะครับ เค้าก็บอก กินก็ได้ แล้วก็ลุกไปนั่งเก้าอี้กิน ด้วยความที่สนิทกันอยู่แล้วอะครับ เค้าก็เลยยอมไปกิน”

ข้อความในตัวอย่างที่ 18 สะท้อนถึงการใช้การสื่อสารในรูปแบบการกระตุ้นอารมณ์โดยการเลือกใช้ถ้อยคำที่มุ่งเน้นการกระตุ้นอารมณ์ของผู้สูงอายุ เช่น การใช้ประโยค “ถ้าเกิดไม่กินก็จะมีคนโกรธผมนะ(น้ำเสียงอ้อน) ช่วยผม(กิน) หน่อย” **「食べないと怒られちゃうよ。お願い、食べてね。」**(Tabenai to okorarechau yo. Onegai, tabete ne) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ช่วยสร้างความเข้าใจและความร่วมมือจากผู้สูงอายุ โดยไม่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถูกบังคับหรือกดดัน นอกจากนี้ยังพบว่านักบริบาลเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกผ่านการใช้คำขอร้องที่มีน้ำเสียงอ่อนโยนและแสดงถึงการขอความช่วยเหลือ เช่น "ช่วยผม(กิน)หน่อย"**「お願い、食べてね。」**(Onegai, tabete ne) ซึ่งทำให้การสื่อสารมีลักษณะที่เป็นกันเอง ไม่เป็นทางการเกินไป และปราศจากความกดดัน การใช้ถ้อยคำในลักษณะนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจ และพร้อมที่จะเปิดรับการตัดสินใจด้วยความเต็มใจ ในกรณีนี้ นักบริบาลยังคงเลือกใช้ระดับภาษาที่อยู่ในรูปแบบภาษารูปธรรมดาซึ่งเป็นการละคำลงท้ายที่แสดงความสุภาพในรูปแบบ**「-です」**(-desu) และ **「-ます」**(-masu) เช่น ในประโยค**「食べないと怒られちゃうよ。お願い、食べてね。」**(Tabenai to okorarechau yo. Onegai, tabete ne) การใช้ภาษารูปธรรมดานี้สะท้อนถึงความตั้งใจในการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ลดความเป็นทางการในสถานการณ์ที่ไม่กดดัน ผ่านคำว่า **「お願い。」**(Onegai) ช่วยให้การสื่อสารเป็นกันเองและใกล้ชิดมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกที่มุ่งเน้นการแสดงความสนิทสนมและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

2. ความสัมพันธ์ที่มีระยะห่าง

ความสัมพันธ์ที่มีระยะห่าง หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ยังขาดความคุ้นเคยระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ ซึ่งมักเกิดจากการดูแลที่เริ่มต้นได้ไม่นานหรือมีระยะเวลาสั้น โดยการปฏิสัมพันธ์จะจำกัดอยู่ในขอบเขตของหน้าที่ เช่น การพูดคุยเฉพาะเรื่องจำเป็นหรือการปฏิบัติตามกิจกรรมที่กำหนด ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้มักสะท้อนผ่านการสื่อสารที่เป็นทางการ ความระมัดระวังในการแสดงออกและความรู้สึกห่างเหินระหว่างทั้งสองฝ่าย ในการศึกษาครั้งนี้ ความสัมพันธ์ที่มีระยะห่างถูกกำหนดตามเกณฑ์ระยะเวลาการดูแลที่น้อยกว่า 2 ปี

ตัวอย่างที่ 19

K3“กรณีคนไม่สนิทเราต้องดูปัจจัยตามหลังเค้ามา เค้ามีโรคกระเพาะมั้ย เค้ามีอะไรที่เกี่ยวข้องกับการรับประทานอาหารมั้ย เราต้องถามเหตุผลเค้าก่อน ถ้าเค้าบอกว่าเค้าว่าเค้าไม่รู้สึกหิว เราก็จะเปลี่ยนว่า ถ้างั้นรอสายกว่านี้ จะยกไปเสิร์ฟที่ห้อง **「それなら、もう少しお待ちいただければ、お部屋にお持ちします。」**(Sore nara, mou sukoshi omachi itadakereba, o-heya ni omochi shimasu.) เราก็เสนอชอยส์ไปเลยว่า เอางี้มั้ย ตอนนี้มันยังเช้าอยู่อาจจะยังไม่หิว เอาเป็นว่าสักประมาณ 10 โมง จะโทรไปถามอีกทีว่าจะรับประทานอาหารมั้ยเราจะเก็บไว้ให้ **「どうでしょうか、今はまだ早いのでお腹がすいていないかもしれませんね。10時くらいになったら、もう一度お電話して食事を取るかどうかお聞きしますので、その時にお渡ししますね 」**((Dou deshou ka, ima wa mada hayai node onaka ga suiteinai kamoshiremasen ne. 10-ji kurai ni nattara, mou ichido o-denwa shite shokuji o toru ka dou ka o kikasemasu node, sono toki ni o-watashi shimasu ne.) เพราะยังไงเค้าก็ต้องกิน อาจจะต้องเลื่อนจากเช้ามาเป็นสายแค่นั้นเอง แล้วอาหารบ่ายเค้าก็ไม่สามารถกินตอนเที่ยงตรงได้ ก็ต้องเลื่อนไปตอนบ่าย แล้วตอนเย็นจะรับประทานมั้ย ถ้าตอนเย็นไม่รับประทานไม่มีปัญหา เพราะถ้าไม่กินอาหารเย็นไม่มีปัญหาอยู่แล้ว แต่คืออาหารอาหารเช้าอาหารกลางวันมันค่อนข้างสำคัญ 。」**「夕食は食べなくても問題ありませんが、朝食と昼食はかなり重要です。」** (Yuushoku wa tabenakute mo mondai arimasen ga, choushoku to chuushoku wa kanari juuyou desu.) คนที่ไม่ค่อยสนิทเราต้องบอกความจริงให้เค้ารับทราบ บอกเค้าไปตรง ๆ เลยครับ”

ข้อความในตัวอย่างที่ 19 สะท้อนถึงการใช้กลวิธีการใช้เหตุผลและตรรกะ โดยนักบริบาลเน้นการอธิบายข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงความสำคัญของการรับประทานอาหาร เช่น การบอกว่า “อาหารเช้า อาหารกลางวันมันค่อนข้างสำคัญ”**「朝食と昼食はかなり重要です。」** (choushoku to chuushoku wa kanari juuyou desu.) การอธิบายลักษณะนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่รับประทานอาหาร ทั้งยังสร้างความเข้าใจที่มีเหตุผลเกี่ยวกับความสำคัญของการรับประทานอาหารในแต่ละมื้อ

นอกจากนี้ ยังพบการใช้กลวิธีความสุภาพทางลบในการเสนอทางเลือกที่ชัดเจนและยืดหยุ่น ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่ไม่กดดัน เช่น การพูดว่า “ตอนนี้ยังเช้าอยู่ อาจจะยังไม่หิว เอาเป็นว่าสักประมาณ 10 โมงจะโทรไปถามอีกทีว่าจะรับประทานอาหารมั้ย” **「今はまだ早いのでお腹がすいていないかもしれませんね。10時くらいになったら、もう一度お電話して食事を取**

るかどうかお聞きしますので」 (ima wa mada hayai node onaka ga suiteinai kamoshiremasen ne. jyuu-ji kurai ni nattara, mou ichido o-denwa shite shokuji o toru ka dou ka o kikasemasu node) การใช้วิธีนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่ามีตัวเลือกในการตัดสินใจ และไม่รู้สึกถูกบังคับหรือเร่งรัดในการรับประทานอาหาร

ในกรณีนี้ นักบริบาลเลือกใช้ภาษารูปยกย่องซึ่งแสดงถึงความสุภาพและการเคารพผู้สูงอายุ โดยการใช้คำลงท้ายที่แสดงความสุภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น **「いただければ」** (itadakereba) และ **「お持ちします」**(omochishimasu) ในประโยค**「それなら、もう少しお待ちいただければ、お部屋にお持ちします。」**(Sore nara, mou sukoshi omachi itadakereba, o-heya ni omochi shimasu.) ซึ่งการใช้คำเหล่านี้ทำให้ผู้พูดแสดงถึงความสุภาพในการขอความร่วมมือ โดยไม่กดดันให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สะดวกหรือต้องทำตามคำขอทันที การเลือกใช้ภาษารูปยกย่องในลักษณะนี้ยังสะท้อนถึงความตั้งใจในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและแสดงถึงความเคารพต่อผู้สูงอายุ รวมทั้งยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและไม่กดดันในการสื่อสาร นอกจากนี้การใช้รูปแบบภาษารูปยกย่องในประโยค “เอางี้มั้ย ตอนนี้มันยังเช้าอยู่อาจจะยังไม่หิว เอาเป็นว่าสักประมาณ 10 โมง จะโทรไปถามอีกทีว่าจะรับประทานอาหารมั้ยเราจะเก็บไว้ให้”**「どうでしょうか、今はまだ早いのでお腹がすいていないかもしれませんね。10時くらいになったら、もう一度お電話して食事を取るかどうかお聞きしますので、その時にお渡ししますね」** (Dou deshou ka, ima wa mada hayai node onaka ga suiteinai kamoshiremasen ne. jyuu-ji kurai ni nattara, mou Ichiro o-denwa shite shokuji o toru ka dou ka o kikasemasu node, sono toki ni o-watashi shimasu ne.) แสดงถึงความสุภาพในการเสนอทางเลือกและให้ความสะดวกในการตัดสินใจ โดยไม่ได้บังคับหรือสร้างความรู้สึกเร่งด่วนให้กับผู้สูงอายุ การใช้คำเช่น **「お聞きします」**(okikishimasu) และ **「お渡しします」** (owatashi shimasu) แสดงถึงการให้เกียรติและความสุภาพในการเสนอคำขอซึ่งทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับความเคารพและไม่ถูกกดดันในการตัดสินใจ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การใช้กลวิธีการสื่อสารในความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุมีความหลากหลายและสอดคล้องกับระดับความใกล้ชิดหรือระยะห่างในความสัมพันธ์ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากระดับความคุ้นเคยและระยะเวลาในการดูแลผู้สูงอายุ ปัจจัยเหล่านี้มีผลสำคัญต่อการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสม ในความสัมพันธ์ที่มีความใกล้ชิด นักบริบาลมักเลือกใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์และความสุภาพเชิงบวกโดยการใช้คำพูดที่เป็นกันเองและเชิงหยอกล้อ ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเสริมสร้างความไว้วางใจ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและไม่ถูกบังคับ ในทางตรงกันข้าม ในความสัมพันธ์ที่มีระยะห่าง นักบริบาลจะเลือกใช้กลวิธีการใช้เหตุผลและตรรกะร่วมกับความสุภาพเชิงลบโดยการอธิบายเหตุผลและเสนอทางเลือกอย่างอ่อนโยน เพื่อหลีกเลี่ยง

การกดดันและรักษาระยะห่างในความสัมพันธ์ ทั้งนี้ การใช้ระดับภาษาในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์และกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองตามที่ต้องการ ในกรณีที่ความสัมพันธ์มีความใกล้ชิดและคุ้นเคยกัน การใช้ภาษารูปธรรมดาที่ไม่เป็นทางการช่วยให้การสื่อสารดูเป็นกันเองและไม่เคร่งเครียดมากเกินไป ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและไม่ถูกบังคับ อีกทั้งยังช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร ทำให้การสื่อสารดูเป็นธรรมชาติและเข้าใจง่าย ในทางตรงกันข้าม ในกรณีที่ความสัมพันธ์ยังคงมีระยะห่างและไม่คุ้นเคยนักบริบาลเลือกใช้ภาษาที่สุภาพและมีความระมัดระวังมากขึ้น เพื่อรักษาระยะห่างและแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ

อำนาจสัมพัทธ์ (relative power)

ในการศึกษานี้ การวิเคราะห์ปัจจัยอำนาจสัมพัธน์จะมุ่งเน้นการพิจารณาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อความแตกต่างของอำนาจระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุเป็นหลัก โดยปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย ระยะห่างระหว่างอำนาจ (Power Distance) เพศ (Gender) และอายุ (Age) ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดลักษณะและรูปแบบการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ระยะห่างระหว่างอำนาจ (Power Distance)

ในบริบทของการโน้มน้าวผู้สูงอายุให้รับประทานอาหาร นักบริบาลมักเผชิญกับความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างระหว่างอำนาจซึ่งสะท้อนถึงความแตกต่างด้านสถานภาพระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุในฐานะผู้รับบริการอาจรับรู้ว่าตนเองมีสถานภาพทางสังคมและมีอำนาจที่สูงกว่านักบริบาลซึ่งอยู่ในบทบาทผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจหรือมีความเป็นอยู่ที่มั่นคง ซึ่งอาจส่งผลต่อวิธีที่ผู้สูงอายุตอบสนองต่อคำแนะนำหรือการสื่อสารของนักบริบาล ปัจจัยระยะห่างระหว่างอำนาจจึงเชื่อมโยงกับสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ในการศึกษาครั้งนี้จึงจำแนกเป็นสองกลุ่มหลัก ดังนี้

1.1 ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง

ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง หมายถึง ผู้สูงอายุที่ใช้บริการดูแลผ่านสถานบริบาลของบริษัทเอกชนโดยการชำระค่าใช้จ่ายด้วยเงินส่วนตัว ซึ่งสะท้อนถึงสถานะทางการเงินหรือรายได้ที่มั่นคง จึงอาจมีการรับรู้ถึงสถานภาพที่เหนือกว่าผู้อื่นเมื่อเปรียบเทียบกับนักบริบาลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ผู้สูงอายุกลุ่มนี้อาจแสดงความแตกต่างด้านอำนาจออกมาในลักษณะของการปฏิเสธคำแนะนำจากนักบริบาล การแสดงทัศนคติที่บ่งบอกถึงการควบคุม หรือการแสดงออกถึงความคาดหวังให้มีการปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด การสื่อสารในลักษณะนี้อาจสะท้อนถึงการใช้ภาษาที่มีเจตนาในการรักษาความเหนือกว่าทางสถานภาพและการกำหนดทิศทางในการดูแลและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง รูปแบบภาษาในการสื่อสารระหว่างผู้สูงอายุที่มีสถานะทางเศรษฐกิจดีและนักบริบาล

อาจเป็นภาษาที่สุภาพและอ่อนโยน ใช้คำพูดที่ให้เกียรติในลักษณะที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับการเคารพ เพื่อสะท้อนถึงความเคารพและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุและนักบริบาล

ตัวอย่างที่ 20

K4“ผู้สูงอายุที่ดูแลเป็นกลุ่มที่เค้าจ่ายเงินเองค่ะ จะพูดอะไรก็อาจต้องระวังนิดหนึ่ง รุ่นพี่จะย้ำตลอดค่ะให้ใช้ Keigo นะ ด้วยความที่เราถูกเน้นมาแบบนี้ก็เลยจะพยายามใช้ Keigo เท่าที่ทำได้ค่ะ อย่างเวลาจะชวนเค้ากินข้าวเราจะบังคับไม่ได้เลยค่ะ หนูก็จะแบบ คุณตาคะ คุณตาขา ได้เวลาทานข้าวแล้วค่ะ วันนี้เตรียมข้าวต้มของโปรดไว้ให้ด้วยนะคะ ทานสักหน่อยนะคะ นิดเดียวก็ยังดี **「おじいさん、そろそろお昼の時間ですよ。今日のご飯はおじいちゃんが好きなおかずを用意しました。少しだけでも召し上がりませんか？」**(Ojiisan, sorosoro ohiru no jikan desu yo. Kyoo no gohan wa ojiisan no suki na okazu o youi shimashita.Sukoshi dake demo meshiagarimasen ka?) ก็ชวนเค้าทานไปเรื่อยๆ ค่ะ บางทีก็ต้องแบบ ทานเสร็จแล้วเดี๋ยวได้ดื่มชาได้พักสบายๆ นะคะ**「食べた後はゆっくりお茶でも飲んで休みましょうね。」**(Tabeta ato wa yukkuri ocha demo nonde yasumimashou ne.) คือแต่ละขั้นตอนต้องระวังค่ะ ต้องค่อยๆ โน้มน้าวไปจนกว่าเค้าจะทานค่ะ”

ข้อความในตัวอย่างที่ 20 แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารที่ใช้การกระตุ้นอารมณ์ผ่านการเลือกใช้ถ้อยคำที่มุ่งเน้นสร้างความรู้สึกเชิงบวกและดึงดูดอารมณ์ของผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น การใช้ประโยค “วันนี้เตรียมข้าวต้มของโปรดไว้ให้ด้วยนะคะ”**「今日のご飯はおじいちゃんが好きなおかずを用意しました。」**(Kyoo no gohan wa ojiisan no suki na okazu o youi shimashita.) ซึ่งสะท้อนถึงความใส่ใจและการให้ความสำคัญต่อความชอบของผู้สูงอายุ การเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงการจัดเตรียมอาหารที่ตรงกับความชอบของผู้สูงอายุเป็นการสร้างความรู้สึกพิเศษและเป็นการกระตุ้นให้เกิดความอยากรับประทานอาหาร การใช้สิ่งที่ผู้สูงอายุชื่นชอบมาเป็นจุดดึงดูดช่วยเพิ่มโอกาสที่ผู้สูงอายุจะตอบสนองในทางที่ดีต่อคำเชิญชวนของนักบริบาล นอกจากนี้ พบว่านักบริบาลเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวก ผ่านการสื่อสารที่แสดงถึงความใส่ใจ ความเคารพ และความพยายามสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เช่น การใช้ถ้อยคำเชิงขอร้องอย่าง “ทานสักหน่อยนะคะ นิดเดียวก็ยังดี” **「少しだけでも召し上がりませんか？」**(Sukoshi dake demo meshiagarimasen ka?) ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจ ลดความรู้สึกกดดัน และไม่รู้สึกว่าถูกบังคับ ถ้อยคำในลักษณะนี้ยังมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ อีกทั้งยังสะท้อนถึงความพยายามสร้างความไว้วางใจในสถานการณ์การดูแล ด้วยวิธีการที่อ่อนโยนและไม่ก่อให้เกิดการคุกคามหน้าหรือทำลายความรู้สึกของผู้สูงอายุ ในกรณีนี้ นักบริบาลเลือกใช้ภาษารูปยกย่อง ซึ่งเป็นระดับภาษาที่สะท้อนถึงความสุภาพและการให้เกียรติผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในบริบทของการดูแลผู้สูงอายุที่มีสถานะ

ทางสังคมสูง การใช้คำกริยารูปยกย่อง เช่น **「召し上がりませんか」**(meishagarimasen ka) แทนการใช้คำกริยาธรรมดาอย่าง**「食べませんか」**(tabemasen ka?) ในประโยค**「少しだけでも召し上がりませんか？」**(Sukoshi dake demo meshiagarimasen ka?) เป็นการแสดงถึงความพยายามในการเคารพสถานะและมารยาทของผู้สูงอายุ การเลือกใช้ภาษารูปยกย่องนี้ไม่เพียงแต่แสดงถึงการรักษาความสุภาพ แต่ยังสะท้อนถึงความใส่ใจในสถานะทางสังคมของผู้สูงอายุ ซึ่งมีความสำคัญมากในการหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่อาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สบายใจหรือถูกลดทอนสถานะของตนเอง การเลือกใช้ภาษารูปยกย่องในสถานการณ์นี้ยังสะท้อนถึงการเข้าใจในบริบททางสังคมที่ต้องรักษาระยะห่างทางอำนาจระหว่างนักบริบาลผู้ให้บริการและผู้สูงอายุผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้สูงอายุมีสถานะสูงในสังคม การใช้รูปยกย่องเช่นนี้จึงเป็นการปรับระดับภาษาที่เหมาะสมกับสถานะของผู้สูงอายุในฐานะผู้อาวุโสและผู้รับบริการ ซึ่งทำให้การสื่อสารมีความราบรื่นและไม่ขัดแย้งกับมารยาททางสังคมที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างที่ 21

K1“ปกติเราก็ใช้รูปยกย่องตลอดเพราะเค้าก็เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่จัดว่ามีระดับ ก็รวยอ่ะครับ แต่บางครั้งกรณีที่ต้องโน้มน้าวอ่ะครับ **「尊敬」**(sonkei รูปยกย่อง) ก็มา **「ます」** masu **「です」**desu (คำลงท้ายประโยค เป็นรูปสุภาพ) ก็มา คือแบบว่ายังไงดี เราต้องพยายามเอ้าท์พุทออกมาให้ทันในสิ่งที่เราต้องการจะบอก บางทีในหัวเรามันเรียง keigo มาไม่ทัน บางทีมันก็ต้อง masu desu ไปก่อน”

ข้อความในตัวอย่างที่ 21 ยังพบว่าการเลือกใช้ภาษาของนักบริบาลสะท้อนถึงกระบวนการคิดและการตัดสินใจในการโน้มน้าวผู้สูงอายุในบริบทที่มีระยะห่างทางอำนาจโดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุมีสถานะทางสังคมสูง ซึ่งสามารถสังเกตได้จากถ้อยคำของนักบริบาลที่กล่าวว่า “ปกติเราก็ใช้รูปยกย่องตลอดเพราะเค้าก็เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่จัดว่ามีระดับ ก็รวยอ่ะครับ” การเลือกใช้รูปยกย่องหรือการสื่อสารในลักษณะที่ให้เกียรติในกรณีนี้จึงเป็นการรักษาระยะห่างทางสังคมระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุที่มีสถานะสูงในสังคม และสะท้อนถึงการเคารพสถานะของผู้สูงอายุ แม้ว่าภาษารูปยกย่อง เช่น**「尊敬」**(sonkei) จะถูกใช้เป็นส่วนใหญ่ในกรณีนี้เพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมและให้เกียรติแก่ผู้สูงอายุ แต่ในบางสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วนหรือสถานการณ์ที่ต้องการการสื่อสารที่รวดเร็ว นักบริบาลได้ตระหนักว่า การใช้รูปยกย่องอาจไม่ทันหรือไม่สามารถถ่ายทอดข้อความได้อย่างที่ต้องการ ในกรณีเช่นนี้ นักบริบาลจึงเลือกปรับใช้รูปสุภาพ เช่น**「-ます」**(masu) **「-です」** (desu) ซึ่งเป็นรูปที่ยังคงรักษาความสุภาพและเคารพผู้สูงอายุ แต่สามารถใช้ได้ทันทีเพื่อให้การสื่อสารมีความรวดเร็วและไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการถ่ายทอดข้อความที่ต้องการสื่อออกไป การใช้รูปสุภาพ **「-ます」**(masu) **「-です」** (desu) ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถใช้รูปยกย่องได้ทันทีสะท้อนถึงความยืดหยุ่นในการใช้

ภาษา และการปรับกลยุทธ์ทางการสื่อสารตามความเหมาะสมของสถานการณ์ ในการเลือกใช้รูปสุภาพนี้ นักบริบาลยังคงรักษาความเคารพต่อผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเมื่อสถานการณ์ต้องการการตอบสนองที่เร่งด่วนหรือการโน้มน้าวอย่างทันที ซึ่งการเลือกใช้รูปสุภาพทั่วไปจึงถือเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดในความหมายที่ต้องการส่งออกไป การปรับใช้รูปสุภาพในบางสถานการณ์จึงแสดงให้เห็นถึงความยืดหยุ่นในการเลือกกลยุทธ์การสื่อสารที่ตอบสนองต่อความจำเป็นในบริบทนั้น ๆ และสะท้อนถึงการจัดการระยะห่างทางสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ

ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่มั่นคง โดยอาจมีทรัพย์สินหรือรายได้ที่จำกัด ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดทางการเงินในการชำระค่าใช้จ่ายสำหรับการดูแลตนเอง ผู้สูงอายุกลุ่มนี้มักต้องพึ่งพาบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสะท้อนถึงความขาดแคลนทรัพยากรทางการเงินและความยากลำบากในการเข้าถึงบริการดูแลที่มีคุณภาพ แม้ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับนักบริบาลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ผู้สูงอายุกลุ่มนี้อาจไม่แสดงความแตกต่างด้านอำนาจอย่างชัดเจน แต่ในบริบททางสังคม ผู้สูงอายุยังคงมีสถานะเป็นผู้รับบริการซึ่งอาจได้รับการยกย่องหรือมีสถานะทางสังคมสูงกว่านักบริบาลที่เป็นผู้ให้บริการอยู่ดี ดังนั้น การสื่อสารระหว่างกันจึงยังคงต้องรักษาระดับความสุภาพและความเคารพตามบรรทัดฐานทางสังคมไว้

ตัวอย่างที่ 22

K6“ก็ยอมรับว่าเท่าที่ไปเห็นมา ก็มีกลุ่มที่เค้าเป็นแรงงานปกติทั่วไปที่เค้าทำงานแล้วก็โดนหักเงินเกษียณทุก ๆ เดือนจนเค้าอายุ 60 แล้วพอเค้าอายุ 60 กว่า ๆ ลูกหลานไม่สามารถดูแลได้เค้าก็พยามดันให้มาอยู่บ้านพักคนชรา พอมาอยู่แล้วตัวเค้าเองก็ไม่สามารถทำงานได้ ลูกหลานเค้าเองแค่เลี้ยงครอบครัวก็หนักแล้ว ดังนั้นเค้าก็เลยใช้สวัสดิการของรัฐ KaigoFukushi (สวัสดิการผู้สูงอายุ) การดูแลก็เลยต่างกัน ต้องยอมรับว่าบางที่โหดจริงๆ อันนี้คือคนญี่ปุ่นเองที่ทำนะ ไม่ใช้คนต่างชาติ คนต่างชาติเราจะมีความเกรงกลัวการใช้ภาษา เราจะค่อนข้างคิดเยอะก่อนที่เราจะพูดอะไร แต่คนญี่ปุ่นเองบางทีก็คือดุเลยว่า ไม่กินไม่ได้ **「食べなきゃダメだよ」**(Tabenakya dame da yo) ก็ คือแบบบังคับเลยก็มี เห็นเลยว่าพูดว่า อย่ามาเรื่องมากได้มั้ย **「面倒くさいこと言わないで」**(Mendoukusai koto iwanaide) ก็โห พูดแบบนี้เลย บางทีเห็นเลยที่พูดว่า อย่ามาเลือกกิน ยังไงก็ต้องกิน**「選んじゃダメ、食べなきゃいけないんだよ」**(Eranja dame, tabenakya ikenain da yo) บางทีบังคับไปเลยอะไรอย่างงี้ซึ่งก็จะเป็นกลุ่มที่ต้นทุนทางสังคมไม่ค่อยสูง”

ข้อความในตัวอย่างที่ 22 สะท้อนให้เห็นถึงการใช้กลวิธีการสื่อสารที่มีลักษณะคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งมุ่งเน้นการเร่งผลลัพธ์ในสถานการณ์ที่ต้องการการตอบสนองโดยทันที ตัวอย่างเช่น “ไม่กินไม่ได้”**「食べなきゃダメだよ」**(Tabenakya dame da yo) “อย่ามาเรื่องมากได้มั้ย”**「面倒くさいこと言わないで」**(Mendoukusai koto iwanaide) “อย่ามาเลือกกินยังไงก็ต้องกิน”**「選んじゃダメ、食べなきゃいけないんだよ」**(Eranja dame, tabenakya ikenain da yo) การใช้คำพูดเหล่านี้แสดงถึงความชัดเจนในการสั่งการ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่นักบริบาลชาวญี่ปุ่นใช้ในสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุอยู่ในกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพาสวัสดิการของรัฐ (**介護福祉**- Kaigo Fukushi) ทั้งนี้ กลยุทธ์การสื่อสารในลักษณะนี้แสดงถึงความตรงไปตรงมาที่มุ่งหวังให้เกิดการตอบสนองในทันทีและไม่ต้องการให้เกิดความยุ่งยากหรือความสับสนในการสื่อสาร

ระดับภาษาที่นักบริบาลใช้ในข้อความดังกล่าวอยู่ในรูปแบบภาษารูปธรรมดาซึ่งเป็นการละคำลงท้ายที่แสดงความสุภาพในรูปแบบ**「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) เช่น ในประโยค**「食べなきゃダメだよ」**(Tabenakya dame da yo) “อย่ามาเรื่องมากได้มั้ย”**「面倒くさいこと言わないで」**(Mendoukusai koto iwanaide) “อย่ามาเลือกกิน ยังไงก็ต้องกิน”**「選んじゃダメ、食べなきゃいけないんだよ」**(Eranja dame, tabenakya ikenain da yo) ซึ่งแสดงถึงความพยายามในการสื่อสารอย่างตรงจุดและเร่งด่วน โดยไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การรักษาความสุภาพในเชิงรูปแบบ แต่มุ่งให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำสั่งทันที นอกจากนี้ การใช้ภาษารูปธรรมดาแทนการใช้ภาษารูปสุภาพที่แสดงถึงความเคารพและการให้เกียรติแบบทางการ ซึ่งมักใช้ในกรณีที่มีความสัมพันธ์เชิงลำดับขั้นหรือต้องรักษาระยะห่างทางสังคม จึงอาจบ่งบอกถึงการรับรู้ว่าผู้สูงอายุไม่ได้มีสถานะทางสังคมหรือสถานะที่ต้องการการปฏิบัติด้วยความสุภาพมากนักในบริบทนี้ ซึ่งแตกต่างจากนักบริบาลไทยดังนี้

ตัวอย่างที่ 23

> K3“ก็ใช้รูป **「普通形」**(futsuukei รูปธรรมดา) อ่ะครับ ด้วยความที่เห็นพวกพี่ ๆ เค้าก็ใช้ **普通型** คุยกับผู้สูงอายุกัน รุ่นพี่คนญี่ปุ่นอ่ะครับ พอได้ฟังไอ้เราก็คิดอยู่ เอ๊ะ เค้าเป็นลูกค้าไม่ใช่หรอ ผมก็พูดบางครั้งถ้าเกิดคุยเพลินแบบนี้อ่ะครับ ก็จะเป็นภาษาทั่วไป แต่ถ้าเกิดนึกขึ้นได้ นี่เค้าเป็นลูกค้าเรานี่ ก็กลับมาใช้รูปยกย่อง รูปสุภาพ **「ます」**masu **「です」**desu อะไรแบบนี้อ่ะครับ”

อย่างไรก็ตาม ข้อความที่ปรากฏในตัวอย่างที่ 23 นักบริบาลชาวไทยยังคงมีความระมัดระวังในการเลือกใช้ภาษาเมื่อสื่อสารกับผู้สูงอายุ จากถ้อยคำในตัวอย่างที่กล่าวว่า “คนต่างชาติเราจะมีความเกรงกลัวการใช้ภาษา เราจะค่อนข้างคิดเยอะก่อนที่เราจะพูดอะไร” ซึ่งสอดคล้องกับข้อความ

ในตัวอย่างที่ 24 ซึ่งนักบริบาลไทยมีการตระหนักถึงการเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสมเมื่อพูดกับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับนักบริบาลชาวญี่ปุ่นที่อาจใช้ภาษารูปธรรมดาในบางกรณี นักบริบาลไทยมักจะพิจารณาและหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่อาจจะสร้างความไม่สะดวกใจแก่ผู้สูงอายุ แม้ว่าบางครั้งอาจเผลอใช้รูปธรรมดาในลักษณะเดียวกับนักบริบาลชาวญี่ปุ่น แต่เมื่อพิจารณาถึงสถานะทางสังคมและความเหมาะสมในบริบทการดูแล นักบริบาลไทยก็จะกลับมาใช้ภาษารูปสุภาพตามที่ควรจะเป็น การเลือกใช้ภาษารูปสุภาพในกรณีนี้สะท้อนถึงอิทธิพลของปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แตกต่างจากญี่ปุ่น โดยเฉพาะในแง่ของการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้า นักบริบาลไทยมักจะพิจารณาและตรึกตรองก่อนการพูดเพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญในการสื่อสารของสังคมไทยที่มุ่งเน้นการรักษาความเคารพและการให้เกียรติผู้อาวุโส นอกจากนี้ ความระมัดระวังในการใช้ภาษาดังกล่าวยังสะท้อนถึงปัจจัยด้านระยะห่างทางอำนาจซึ่งมีบทบาทสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุและนักบริบาล ในสังคมไทยที่ให้ความสำคัญต่อการเคารพสถานภาพและอำนาจของผู้สูงอายุ จึงทำให้การใช้ภาษาที่อาจคุกคามหน้าผู้อาวุโส

ตัวอย่างที่ 24

K6 “จริงๆจะกลุ่มไหน จะรวยจะจนก็แล้วแต่ เค้าคือลูกค้า คือผู้รับบริการ เวลาคุยกับเค้าเราต้องให้เกียรติต้องสุภาพไว้ก่อน แม้ว่าบางครั้งเวลาคุยกับผู้สูงอายุใช้รูปธรรมดามันก็ดูเป็นกันเองมากขึ้น เค้าก็ดูเป็นกันเองกับเรามากขึ้น การโน้มน้าวของผมอ่ะครับ อย่างเช่น วันนี้อ่ะมีอาหารแบบนี้นะ จะถึงเวลากินอาหารเที่ยงแล้วนะครับ กินข้าวเสร็จแล้วไปกินยา แล้วไปนอนกันนะ **「ええと……、そろそろ昼ご飯ですよ。ご飯を食べた後で薬を飲んで寝ましょうか。」**(Eeto……, sorosoro hiru gohan desu yo. Gohan o tabeta ato de kusuri o nonde nemashou ka.) อะไรแบบนี้อ่ะครับ คือกรณีนี้เค้าเป็นคนชอบนอนอ่ะครับจะเอาแต่นอนอย่างเดียวไม่ทำอะไรอย่างอื่น”

ข้อความในตัวอย่างนี้ที่ 24 แสดงถึงการใช้กลวิธีการสื่อสารโดยการใช้ตรรกะและเหตุผลเพื่ออธิบายความจำเป็นในการรับประทานอาหารก่อนการทานยา ผ่านข้อความ “กินข้าวเสร็จแล้วไปกินยา” **「ご飯を食べた後で薬を飲んで」** ซึ่งชี้แจงเหตุผลที่ต้องทำตามลำดับขั้นตอนนี้ การใช้ตรรกะนี้

ช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจความสำคัญของการรับประทานอาหารในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ ยังมีการใช้กลวิธีการโน้มน้าวแบบกระตุ้นอารมณ์ผ่านประโยค “กินข้าวเสร็จแล้วไปกินยาแล้วไปนอนกันนะ” **「ご飯を食べた後で薬を飲んで寝ましょうか。」** ที่นักบริบาลใช้สิ่งที่ผู้สูงอายุชื่นชอบ เช่น การนอน มาเป็นตัวกระตุ้นอารมณ์เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกอยากรับประทานอาหารมากขึ้น

โดยการเชื่อมโยงการรับประทานอาหารกับกิจกรรมที่มีความสุขและสบายใจ ทำให้การกระทำดังกล่าวดูไม่น่าเบื่อหน่ายและกระตุ้นความรู้สึกให้เกิดความต้องการในการรับประทานอาหารมากขึ้น

นอกจากนี้พบว่า นักบริบาลเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกที่เน้นสร้างความใกล้ชิดและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟังผ่านการใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเอาใจใส่และการสนิทสนม เช่น “กินข้าวเสร็จแล้วไปกินยา แล้วไปนอนกัน” **「ご飯を食べた後で薬を飲んで寝ましょうか。」** (Gohan o tabeta ato de kusuri o nonde nemashou ka.) ซึ่งแสดงถึงการโน้มน้าวในลักษณะที่เป็นกันเอง การใช้คำพูดลักษณะนี้ช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและแสดงถึงความเป็นมิตรระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ การใช้คำว่า “แล้วไปนอนกันนะ” **「寝ましょうか。」** (nemashou ka.) ยังสะท้อนถึงการกระตุ้นในเชิงบวกโดยการใช้สิ่งที่ผู้สูงอายุชื่นชอบ เช่น การนอน เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกผ่อนคลายและเต็มใจที่จะรับประทานอาหาร

ในกรณีนี้ ระดับภาษาที่นักบริบาลเลือกใช้ในข้อความดังกล่าวเป็นภาษารูปสุภาพ ซึ่งใช้คำลงท้ายที่แสดงถึงความสุภาพในรูปแบบของ**「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) เช่นในประโยค**「ええと……、そろそろ昼ご飯です<u></u>よ。ご飯を食べた後で薬を飲んで寝ましょう<u></u>か。」** (Eeto……, sorosoro hiru gohan desu yo. Gohan o tabeta ato de kusuri o nonde nemashou ka) การเลือกใช้ภาษารูปสุภาพในกรณีนี้ สะท้อนถึงการให้เกียรติและความสุภาพต่อผู้สูงอายุ โดยไม่คำนึงถึงสถานะทางสังคมหรือเศรษฐกิจของผู้รับบริการ แต่จะพิจารณาจากบริบทของการดูแลที่นักบริบาลเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาความสุภาพในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ ดังที่นักบริบาลกล่าวไว้ว่า “จริง ๆ จะกลุ่มไหน จะรวยจะจนก็แล้วแต่ เค้าคือลูกค้า คือผู้รับบริการ เวลาคุยกับเค้า เราต้องให้เกียรติ ต้องสุภาพไว้ก่อน” ดังนั้น การใช้ภาษารูปสุภาพจึงเป็นการแสดงถึงความเคารพและการให้เกียรติแก่ผู้สูงอายุในฐานะผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในกลุ่มใดก็ตาม

2. เพศ

ในงานวิจัยนี้พบว่าปัจจัยทางเพศส่งผลต่อการใช้กลวิธีทางภาษาในการการโน้มน้าวผู้สูงอายุในการรับประทานอาหาร ดังนี้

2.1 นักบริบาลชาย–ผู้สูงอายุชาย

นักบริบาลชาย–ผู้สูงอายุชาย หมายถึง บริบทการดูแลผู้สูงอายุชายโดยนักบริบาลที่เป็นเพศชาย

ตัวอย่างที่ 25

K1“ถ้าผู้ชายคนนั้นเค้าเป็นคนที่แบบว่ามีอารมณ์ร้อนอารมณ์ฉุนเฉียวมาก่อน ก็อาจจะมีการตะโกนใส่เราแบบ ทำไม เพราะอะไร ไม่กินไง ในกรณีนี้ต้องถอยห้ามบวก เราก็บอกว่า ถ้าไม่กินไม่ได้นะ ต้องกินนะ เอางี้มั้ย เดี๋ยววางไว้ก่อน เดี๋ยวคุณหิวคุณต้องกินนะ เดี๋ยวอีก 1 ชม จะกลับมา**「食べないといけませんよ。じゃあ、ここに置いておきますね。お腹がすいたらきっと食べたくなるでしょう。あと1時間したら戻ってきますから。」**(Tabenai to ikemasen yo. Jaa, koko ni oite okimasu ne. Onaka ga suita ra kitto tabetakunaru deshou. Ato 1 jikan shitara modotte kimasu kara.)”

ข้อความในตัวอย่างที่ 25 แสดงถึงการใช้การสื่อสารในรูปแบบการกระตุ้นอารมณ์ (Pathos) โดยแสดงถึงความห่วงใยผ่านถ้อยคำ “ถ้าไม่กินไม่ได้นะ ต้องกินนะ”**「食べないといけませんよ。」**(Tabenai to ikemasen yo.) ซึ่งมีลักษณะเตือนด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยนเพื่อกระตุ้นความรู้สึกของผู้สูงอายุว่าการรับประทานอาหารเป็นสิ่งสำคัญต่อสุขภาพ นอกจากนี้พบว่านักบริบาลเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงลบ (Negative Politeness) ผ่านวิธีการเสนอทางเลือกและหลีกเลี่ยงการบังคับโดยตรง เช่น “เอางี้มั้ย เดี๋ยววางไว้ก่อน เดี๋ยวคุณหิวคุณต้องกินนะ”**「じゃあ、ここに置いておきますね。お腹がすいたらきっと食べたくなるでしょう。」**(Jaa,Onaka ga suita ra kitto tabetakunaru deshou.) ซึ่งเป็นการลดแรงกดดันและแสดงความเคารพต่อความอิสระของผู้สูงอายุ โดยไม่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าถูกควบคุมหรือกดดันเกินไป พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ตัดสินใจด้วยตนเองในเวลาที่เหมาะสม ในกรณีนี้ นักบริบาลเลือกใช้ระดับภาษาสุภาพ (Teineigo) เพื่อจัดการสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุมีอารมณ์ร้อน โดยการใช้ภาษาสุภาพช่วยลดโอกาสในการเผชิญหน้าหรือกระตุ้นให้อีกฝ่ายตอบโต้ ทั้งยังสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ตัวอย่างเช่น ประโยค “เอางี้มั้ย เดี๋ยววางไว้ก่อน เดี๋ยวคุณหิวคุณต้องกินนะ”**「じゃあ、ここに置いておきますね。お腹がすいたらきっと食べたくなるでしょう。」**(Jaa, Onaka ga suita ra kitto tabetakunaru deshou.) (Jaa, koko ni oite okimasu ne. Onaka ga suita ra kitto tabetakunaru deshou.) แสดงถึงความเอาใจใส่และการให้ทางเลือกอย่างสุภาพ แม้ว่าผู้สูงอายุจะเป็นเพศชายเช่นเดียวกับนักบริบาล การใช้ภาษาสุภาพ เช่น การลงท้ายด้วยรูปประโยคที่แสดงความนอบน้อม ช่วยสะท้อนถึงความเคารพและการรักษามารยาทในฐานะผู้ให้บริการ

ตัวอย่างที่ 26

K6“ปกติถ้าเป็นผู้ชายสำหรับผมนะ เวลาคุยกันก็จะพูดแบบเสี่ยว ๆ หน่อยครับ ก็แบบ วันนี้เป็นไงบ้าง หนาวป่าว **「今日はどうだった？寒くない？」** (Kyou wa dou datta? Samukunai?) ก็คือแบบห้วน ๆ เป็นแบบรูปธรรมดา (**普通形**, Futsuukei)”

อย่างไรก็ตามตัวอย่างที่ 26 ในสถานการณ์ปกติการสื่อสารกับผู้สูงอายุเพศชายซึ่งเป็นเพศเดียวกัน นักบริบาลมักใช้ภาษารูปธรรมดา (**普通形**, Futsuukei) ที่ไม่เป็นทางการและมีลักษณะห้วน ๆ พร้อมทั้งใช้น้ำเสียงที่เรียบง่าย ตรงไปตรงมา และไม่ซับซ้อน เน้นความกระชับและสั้น เช่น การพูดว่า “วันนี้เป็นไงบ้างหนาวป่าว” **「今日はどうだった？寒くない？」** (Kyou wa dou datta? Samukunai?) การใช้รูปธรรมดา (**普通形**, Futsuukei) ในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายกับผู้สูงอายุชาย สะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่คุ้นเคย ทำให้บรรยากาศในการพูดคุยเป็นกันเองและไม่เครียด ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลาย นอกจากนี้ การใช้รูปธรรมดาในบริบทนี้ยังสามารถลดความเป็นทางการและทำให้การสื่อสารดูเข้าใจง่ายขึ้น ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและอาจนำไปสู่การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถร่วมมือได้อย่างสะดวก

2.2 นักบริบาลชาย–ผู้สูงอายุหญิง

นักบริบาลชาย–ผู้สูงอายุหญิง หมายถึง บริบทการดูแลผู้สูงอายุเพศหญิงโดยนักบริบาลที่เป็นเพศชาย

ตัวอย่างที่ 27

K1“ผู้หญิงเหมือนกัน บอก ชั้นไม่อยากกิน เราก็จะบอกเค้าว่า เอาอย่างงี้มั้ย อาหารอ่ะยกมาแล้ว ทำแล้วด้วย ถ้าไม่กินมันเสียดายนะ **「じゃあ、食事はもう持ってきましたし、作ったので、食べないともったいないですよ。」** (Jaa, shokuji wa mou mottekimashita shi, tsukutta node, tabenai to mottainai desu yo.) เราก็บอกเค้าไป มันแบบน่าเสียดายนะ คุณไม่เสียดายหรอ แล้วอย่างนี้อ่ะ จ่ายเงินมาแล้วนะ ไม่กินไม่ได้นะ **「それ、もったいないですよね。もったいなくないですか？ それに、もうお金も払ったし、食べないとダメですよ。」** (Sore, mottainai desu yo ne. Mottainakunai desu ka? Sore ni, mou okane mo haratta shi, tabenai to dame desu yo.) เค้าก็บอก โอเค โอเค วางไว้ก่อน เดี่ยวชั้นกินเอง เราไม่รู้ กินไม่กินไม่รู้ แต่เราต้องออกจากห้องแล้วตอนนั้น ถ้าเราจะไปยืนแบบบังคับ กดดันให้เค้ากิน แบบ กินให้ชั้นดูก่อนสักคำไม่ได้หรอ มันทำแบบนั้นไม่ได้ ถ้าเมื่อไหร่เค้ารู้สึกแบบนั้น โกรธและโมโหออกมากลายเป็นเรื่องใหญ่อีก”

ข้อความในตัวอย่างที่ 27 นี้สะท้อนถึงการใช้กลวิธีการโน้มน้าวที่ผสมผสานระหว่างตรรกะและเหตุผลกับการกระตุ้นอารมณ์ โดยในส่วนของตรรกะและเหตุผล นักบริบาลใช้การอธิบายเพื่อเน้นความจำเป็นในการรับประทานอาหาร เช่น การกล่าวว่า “อาหารอ่ะยกมาแล้ว ทำแล้วด้วย ถ้าไม่กินมันเสียดายนะ”**「食事はもう持ってきましたし、作ったので、食べないともったいないですよ。」**(Jaa, shokuji wa mou mottekimashita shi, tsukutta node, tabenai to mottainai desu yo.) หรือ “จ่ายเงินมาแล้วนะ ไม่กินไม่ได้นะ”**「それに、もうお金も払ったし、食べないとダメですよ。」**(Sore ni, mou okane mo haratta shi, tabenai to dame desu yo.) ซึ่งทั้งสองประโยคนี้ อ้างถึงเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการและการจ่ายเงินเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความสำคัญในการรับประทานอาหาร อย่างไรก็ตาม กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ถูกนำมาใช้ผ่านการกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกเสียดายจากการไม่กินอาหาร เช่น การถามว่า “มันแบบน่าเสียดายนะ คุณไม่เสียดายหรอ”**「それ、もったいないですよね。もったいなくないですか？」**(Sore, mottainai desu yo ne. Mottainakunai desu ka?) ซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกเสียดายจากการละทิ้งสิ่งที่ได้ทำและจ่ายเงินไปแล้ว โดยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจรับประทานอาหาร นอกจากนี้พบว่า นักบริบาลเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงลบโดยเน้นการเสนอทางเลือกและหลีกเลี่ยงการบังคับให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารอย่างตรงไปตรงมาผ่านคำพูด “เอาอย่างงี้มั้ย อาหารอ่ะยกมาแล้ว ทำแล้วด้วย ถ้าไม่กินมันเสียดายนะ”**「じゃあ、食事はもう持ってきましたし、作ったので、食べないともったいないですよ。」**(Jaa, shokuji wa mou mottekimashita shi, tsukutta node, tabenai to mottainai desu yo.) แสดงถึงการไม่ได้บังคับให้ผู้สูงอายุต้องรับประทานโดยทันที แต่ให้ทางเลือกในการตัดสินใจในภายหลัง ในกรณีนี้ นักบริบาลเพศชายเลือกใช้ภาษาระดับสุภาพ (Teineigo) เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุเพศหญิง โดยใช้รูปประโยคสุภาพที่มีลักษณะเป็นการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร เช่น ประโยค**「それに、もうお金も払ったし、食べないとダメ<u>です</u>よ。」**(Sore ni, mou okane mo haratta shi, tabenai to dame <u>desu</u> yo.) และ **「じゃあ、食事はもう持ってき<u>ましたし</u>、作ったので、食べないともったいない<u>です</u>よ。」**(Jaa, shokuji wa mou motteki<u>mashita</u> shi, tsukutta node, tabenai to mottainai <u>desu</u> yo.) การเลือกใช้ภาษาสุภาพในกรณีนี้มีความหมายเชิงการแสดงความเคารพและการรักษามารยาทที่ดีในสถานการณ์ที่นักบริบาลต้องการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารและยังช่วยให้การสื่อสารระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุคงความเป็นทางการ และสามารถรักษามารยาทที่ดีในบริบทการทำงานของนักบริบาลได้อย่างเหมาะสม

ตัวอย่างที่ 28

K2 “ฝั่งผู้หญิงเราจะไม่ค่อยขู่เค้าอ่ะครับ ก็จะถาม ทำไมถึงไม่กินหรอ ถ้ากินเดี่ยวจะมีรางวัลให้นะ จะพาทำนั่นทำนี่ให้นะ**「どうして食べないんですか？もし食べたら、後でご褒美がありますよ。」**(Doushite tabenai n desu ka? Moshi tabetara, ato de gohoubi ga arimasu yo.)”

ข้อความในตัวอย่างที่ 28 สะท้อนถึงการใช้กลวิธีการโน้มน้าวกระตุ้นอารมณ์ (Pathos) โดยการใช้คำถาม “ทำไมถึงไม่กินหรอ” **「どうして食べないんですか？」**(Doushite tabenai n desu ka?) ซึ่งเป็นการกระตุ้นอารมณ์และความรู้สึกอยากรับประทานอาหารผ่านคำถามที่มีลักษณะอ่อนโยนและไม่กดดัน นอกจากนี้ยังมีการใช้การเสนอรางวัลเป็นแรงจูงใจ เช่น “ถ้ากินเดี่ยวจะมีรางวัลให้นะ จะพาทำนั่นทำนี่ให้นะ” **「もし食べたら、後でご褒美がありますよ。」**(Moshi tabetara, ato de gohoubi ga arimasu yo.) ซึ่งเป็นการกระตุ้นอารมณ์ด้วยการเสนอสิ่งที่มีคุณค่าหรือสิ่งที่ผู้สูงอายุอาจจะพึงพอใจ เช่น รางวัลและการทำกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การใช้กลวิธีนี้ช่วยสร้างบรรยากาศที่ไม่รู้สึกถูกบังคับหรือกดดัน แต่กลับรู้สึกมีทางเลือกในการตัดสินใจและโอกาสในการได้รับสิ่งที่ต้องการจากการกระทำที่นักบริบาลเสนอ นอกจากนี้ พบว่านักบริบาลเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวก โดยการใช้คำถามที่ไม่บังคับหรือกดดันให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารทันที แต่เน้นการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุมีความสนใจหรือความอยากรับประทานอาหารผ่านคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้พูดคุยหรืออธิบายถึงเหตุผลของตนเอง เช่น “ทำไมถึงไม่กินหรอ” **「どうして食べないんですか？」**(Doushite tabenai n desu ka?) ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการใช้วิธีที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถูกบังคับหรืออยู่ภายใต้แรงกดดัน ในกรณีนี้ นักบริบาลเพศชายเลือกใช้ภาษาระดับสุภาพ (Teineigo) ด้วยการใช้คำลงท้าย **「-です」**(-desu) และ **「-ます」**(-masu) ในประโยค **「どうして食べないんですか？もし食べたら、後でご褒美がありますよ。」**(Doushite tabenai n desu ka? Moshi tabetara, ato de gohoubi ga arimasu yo.) เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุเพศหญิง การเลือกใช้ภาษาสุภาพในกรณีนี้สะท้อนถึงการแสดงความเคารพและการรักษามารยาทที่ดีในสถานการณ์ที่นักบริบาลต้องการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร ภาษาสุภาพช่วยให้การสื่อสารระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุคงความเป็นทางการและรักษามารยาทในบริบทการทำงานของนักบริบาลได้อย่างเหมาะสม

ตัวอย่างที่ 29

K6 “ปกติถ้าเป็นผู้ชายสำหรับผมนะ เวลาคุยกันก็จะพูดแบบเสี่ยวๆ หน่อยครับ ก็แบบ วันนี้เป็นไงบ้าง หนาวป่าว 「今日はどうだった？寒くない？」(Kyou wa dou datta? Samukunai?) ก็คือแบบห้วน ๆ เป็นแบบรูปธรรมดา (**普通形**, Futsuukei)” แต่ถ้าเป็นผู้หญิงก็จะแบบ วันนี้หนาวมั้ยครับ 「今日は寒いですか？」 (Kyou wa samui desu ka?) เป็น「ます」「です」รูปสุภาพหน่อยครับ น้ำเสียงแบบอ่อนโยนหน่อย”

ข้อความในตัวอย่างที่ 29 สะท้อนถึงการเลือกใช้ภาษาที่แตกต่างกันตามเพศของนักบริบาล เมื่อพูดกับผู้ชายนักบริบาลจะใช้ภาษารูปธรรมดาหรือภาษาที่ไม่เป็นทางการ (Futsuukei) เช่น การถามว่า “วันนี้เป็นไงบ้าง หนาวป่าว” (「今日はどうだった？寒くない？」) (Kyou wa dou datta? Samukunai?) ซึ่งคำถามนี้มีลักษณะห้วนและตรงไปตรงมา การใช้ภาษารูปธรรมดานี้ทำให้การสื่อสารดูเป็นกันเองและไม่เป็นทางการมากเกินไป เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีความใกล้ชิดและไม่ต้องการรักษาความสุภาพมากนัก ในทางตรงกันข้าม เมื่อพูดกับผู้สูงอายุเพศหญิง นักบริบาลจะเลือกใช้ภาษารูปสุภาพ (Teineigo) โดยการใช้คำลงท้าย 「-です」(desu) และ 「-ます」(masu) เช่น คำถาม “วันนี้หนาวมั้ยครับ” 「今日は寒いですか？」？」(Kyou wa samui desu ka?) การปรับระดับภาษากับเพศหญิงสะท้อนถึงการให้ความสำคัญต่อบทบาททางเพศที่มักคาดหวังให้มีความสุภาพและอ่อนโยนในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับมุมมองทางวัฒนธรรมและความคาดหวังต่อบทบาทของผู้หญิงในสังคม การที่นักบริบาลปรับระดับภาษาหรือวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับเพศหญิงสะท้อนถึงการยอมรับและเคารพในมุมมองทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับบทบาทของผู้หญิง ซึ่งมักจะคาดหวังให้มีความสุภาพและอ่อนโยนในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) ที่ระบุว่า ในบริบทการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์เชิงอำนาจหรือความแตกต่างทางเพศ บุคคลมักจะใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อรักษาความสุภาพและความเคารพต่อกัน ซึ่งในบางกรณีการใช้ภาษาอาจถูกปรับให้เหมาะสมกับบทบาททางเพศที่มีค่านิยมและความคาดหวังของสังคม เช่น การใช้ภาษาที่สุภาพในการสื่อสารกับผู้หญิงเพื่อแสดงถึงการเคารพและความอ่อนโยน หรือการใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมามากขึ้นเมื่อสื่อสารกับผู้ชาย นอกจากนี้ แนวคิดของ Hofstede (2001) ที่กล่าวถึง “มิติของความเป็นผู้หญิง” (Feminine vs. Masculine) ยังช่วยเสริมแนวคิดดังกล่าว โดยระบุว่าในสังคมที่มีค่านิยมแบบ Feminine จะให้ความสำคัญกับการแสดงความอ่อนโยนและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีผ่านความสุภาพในการปฏิสัมพันธ์ การเลือกใช้กลยุทธ์นี้ของนักบริบาลชายจึงแสดงถึงความพยายามในการปรับตัวให้เหมาะสมกับความคาดหวังทางสังคมและทางเพศเพื่อสร้างบรรยากาศที่เคารพและสะดวกสบายในการสื่อสารกับผู้สูงอายุเพศหญิง

2.3 นักบริบาลหญิง–ผู้สูงอายุชาย

นักบริบาลหญิง–ผู้สูงอายุชาย หมายถึง บริบทการดูแลผู้สูงอายุเพศชายโดยนักบริบาลที่เป็นเพศหญิง

ตัวอย่างที่ 30

K5 “คือถ้ามันจะต้องกินยา ยังไงก็ต้องให้กินให้ได้ค่ะ บางทีต้องพูดไปเลยค่ะ คุณตาต้องกินข้าวตอนนี้ค่ะ เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยา ถ้าไม่กินตอนนี้ จะกินยาไม่ได้นะคะ เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ **「おじいさん、今ご飯を食べないといけませんよ。あとで薬を飲まなければならないので、今食べないと薬が飲めませんよ。それに、またお腹が痛くなっちゃいますよ。」** (Ojiisan, ima gohan o tabenai to ikemasen yo. Atode kusuri o nomanakerebanaranainode, ima tabenai to kusuri ga nomemasen yo. Sore ni, mata onaka ga itaku nacchaimasu yo)”

ข้อความในตัวอย่างที่ 30 แสดงถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลในการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลเสียต่อสุขภาพจากการไม่รับประทานอาหารผ่านถ้อยคำแบบเงื่อนไขที่สะท้อนความเป็นเหตุและผล โดย “ถ้าไม่ทานข้าว” เป็นเหตุและ “ร่างกายจะไม่มีแรง” เป็นผลที่สะท้อนถึงผลกระทบของการไม่ทานข้าวได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ในอดีตเพื่อยืนยันข้อเท็จจริงที่เคยเกิดขึ้นแล้ว “เหมือนคราวที่แล้วจำได้ไหมคะทำอะไรก็ไม่ไหว”**「前回みたいに、疲れて何もできなくなりますよね」。(**Zenkai mitaina, tsukarete nanimo dekinaku narimasu yo ne) เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรับประทานอาหาร ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องรับประทานอาหารเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่ไม่ต้องการรวมถึงเพื่อให้สามารถทำกิจกรรมที่ชอบได้อย่างเต็มที่ จนเกิดความสำเร็จในการโน้มน้าวผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารตามที่นักบริบาลแนะนำ นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาผ่านถ้อยคำ “ถ้าไม่ทานข้าวร่างกายจะไม่มีแรงนะคะ เดี๋ยวจะรู้สึกเพลียอีกเหมือนคราวที่แล้วจำได้ไหมคะทำอะไรก็ไม่ไหว”**「ご飯を食べないと、体に力が出ませんよ。前回みたいに、疲れて何もできなくなりますよね。」** (Gohan o tabenai to, karada ni chikara ga demasen yo. Zenkai mitaina, tsukarete nanimo dekinaku narimasu yo ne) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่กล่าวถึงผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นหากผู้สูงอายุไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ

ในกรณีนี้ ระดับภาษาที่นักบริบาลเลือกใช้ในข้อความดังกล่าวเป็นภาษารูปสุภาพ ซึ่งใช้คำลงท้ายที่แสดงถึงความสุภาพในรูปแบบของ**「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) เช่นในประโยค**「ええと……、そろそろ昼ご飯です**よ。ご飯を食べた後で薬を飲んで寝**ましょう**か。」(Eeto……, sorosoro hiru gohan desu yo. Gohan o tabeta ato de kusuri o nonde nemashou ka) การเลือกใช้ภาษารูปสุภาพในกรณีนี้ สะท้อนถึงการให้เกียรติและความสุภาพต่อ

ผู้สูงอายุ โดยไม่คำนึงถึงสถานะทางสังคมหรือเศรษฐกิจของผู้รับบริการ แต่จะพิจารณาจากบริบทของการดูแลที่นักบริบาลเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาความสุภาพในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ ดังที่นักบริบาลกล่าวไว้ว่า “จริง ๆ จะกลุ่มไหน จะรวยจะจนก็แล้วแต่ เค้าคือลูกค้า คือผู้รับบริการ เวลาคุยกับเค้าเราต้องให้เกียรติ ต้องสุภาพไว้ก่อน” ดังนั้น การใช้ภาษารูปสุภาพจึงเป็นการแสดงถึงความเคารพและการให้เกียรติแก่ผู้สูงอายุในฐานะผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในกลุ่มใดก็ตาม

ตัวอย่างที่ 31

K4 “คือแบบคุณตาคนนี้เค้าชอบให้เราพาออกไปข้างนอก เวลาเค้างอแงไม่ยอมกินข้าวเราก็จะพูดขู่เบา ๆ ค่ะ ประมาณว่าถ้าไม่ทานข้าว ร่างกายจะไม่มีแรงนะคะ เดี๋ยวจะรู้สึกเพลียอีกเหมือนคราวที่แล้วจำได้ไหมคะทำอะไรก็ไม่ไหว แล้วเนี่ยพอเวลาไม่ทานข้าวเนี่ยจะไม่มีแรงไปทำอะไรที่ชอบได้นะคะ **「ご飯を食べないと、体に力が出ませんよ。前回みたいに、疲れて何もできなくなりますよね。ご飯を食べないと、好きなことをすることができませんよ。」**(Gohan o tabenai to, karada ni chikara ga demasen yo. Zenkai mitaina, tsukarete nanimo dekinaku narimasu yo ne. Gohan o tabenai to, sukina koto o dekimasen yo.) งั้นทานข้าวหน่อยนะคะ ก็พูด ๆ ๆ ไป คือพอเค้ารู้ว่าถ้าไม่ทานเค้าจะเป็นเหมือนวันก่อน เค้าก็กลัวนะคะ ยอมทานแต่โดยดีค่ะ”

ข้อความในตัวอย่างที่ 31 แสดงถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลโดยการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความจำเป็นในการรับประทานอาหารผ่านการใช้ถ้อยคำแบบเงื่อนไขที่แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลอย่างชัดเจน เช่น “ถ้าไม่กินตอนนี้” ซึ่งเป็นเหตุ และ “จะกินยาไม่ได้” ซึ่งเป็นผลที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่รับประทานอาหาร นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ในอดีตเพื่อยืนยันข้อเท็จจริงที่เคยเกิดขึ้นแล้ว เช่น “เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ” เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการรับประทานอาหาร การใช้เหตุผลลักษณะนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุเห็นถึงความจำเป็นในการกินอาหารเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาผ่านการใช้คำสั่งที่ชัดเจนพร้อมเหตุผลที่จำเป็น ปรากฏในประโยค “คุณตาต้องกินข้าวตอนนี้ค่ะ เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยา” **「おじいさん、今ご飯を食べないといけませんよ。あとで薬を飲まなければならないので、」**(Ojiisan, ima gohan o tabenai to ikemasen yo. Atode kusuri o nomanakerebanaranainode) การเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารนี้สะท้อนถึงความจำเป็นเร่งด่วนและข้อบังคับที่ต้องดำเนินการทันที เนื่องจากสถานการณ์มีความเร่งด่วนและผู้สูงอายุต้องรับประทานอาหารเพื่อให้สามารถทานยาได้ การไม่ดำเนินการตามคำแนะนำอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพโดยตรง ดังนั้น นักบริบาลจึงเลือกใช้ถ้อยคำที่ตรงประเด็นและมุ่งให้เกิดกระทำตาม

เพื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงผลกระทบจากการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ กลวิธีนี้เป็นการออกคำสั่งเพื่อให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามด้วยการใช้วัจนกรรมชี้นำและวัจนกรรมบอกเล่า

ทั้งนี้ ระดับภาษาที่นักบริบาลเลือกใช้ในข้อความที่ปรากฏในตัวอย่างที่ 31 และตัวอย่างที่ 32 เป็นภาษารูปสุภาพซึ่งใช้คำลงท้ายที่แสดงถึงความสุภาพในรูปแบบของ**「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุเพศชาย เช่นในประโยค “เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ” **「それに、またお腹が痛くなっちゃいますよ。」** (Sore ni, mata onaka ga itaku nacchaimasu yo)” หรือ “เดี๋ยวจะรู้สึกเพลียอีกเหมือนคราวที่แล้วจำได้ไหมคะทำอะไรก็ไม่ไหว” **「前回みたいに、疲れて何もできなくなりますよね。」**(Zenkai mitaina, tsukarete nanimo dekinaku narimasu yo ne.) ทั้งนี้ การเลือกใช้ภาษารูปสุภาพในกรณีนี้ สะท้อนถึงการให้เกียรติและความสุภาพต่อผู้สูงอายุ โดยนักบริบาลหญิงอาจไม่ได้ดูปัจจัยทางเพศเป็นหลักในการพิจารณาการเลือกใช้ระดับความสุภาพ แต่จะพิจารณาจากบริบทของการดูแลที่นักบริบาลเป็นผู้ให้บริการซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาความสุภาพในการสื่อสารกับผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ตัวอย่างที่ 32

K5“จริง ๆ แล้วเค้าจะเป็นผู้หญิงหรือผู้ชายไม่ได้สนใจนะคะ เค้าเป็นลูกค้า หน้าที่เราก็ต้องดูแลให้ดีที่สุด เค้าไม่กินข้าวเราก็ต้องหาวิธีพูดให้เค้ากินให้ได้ค่ะ”

ตัวอย่างที่ 33

K3 “การกระตุ้น การโน้มน้าว วิธีการพูดคุย ถ้าเป็นบุคคลธรรมดาทั่วไป ยังสามารถรับรู้อะไรได้ปกติทั่วไป ในผู้ชายผู้หญิง ความแตกต่างแทบจะไม่เห็นเลยครับ เราแทบกระตุ้นไม่ต่างกัน”

นอกจากนี้ ข้อความที่ปรากฏในตัวอย่างที่ 32 และตัวอย่างที่ 33 ยังแสดงให้เห็นว่านักบริบาลไม่ให้ความสำคัญกับเพศของผู้สูงอายุเมื่อทำหน้าที่ดูแล คำกล่าวของนักบริบาลที่ปรากฏในตัวอย่าง เช่น “เค้าจะเป็นผู้หญิงหรือผู้ชายไม่ได้สนใจนะคะ เค้าเป็นลูกค้า หน้าที่เราก็ต้องดูแลให้ดีที่สุด” สะท้อนถึงการให้ความสำคัญที่การบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้สูงอายุในฐานะลูกค้าไม่ว่าจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง ในด้านกลวิธีการสื่อสารก็เช่นเดียวกัน ดังข้อความที่นักบริบาลกล่าวไว้ว่า “การกระตุ้น การโน้มน้าว วิธีการพูดคุยในผู้ชายผู้หญิงความแตกต่างแทบจะไม่เห็นเลยครับ เราแทบกระตุ้นไม่ต่างกัน” สะท้อนให้เห็นว่า ในการใช้กลวิธีการโน้มน้าวเพื่อการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารนั้น นักบริบาลยังคงใช้วิธีการพูดคุยและการกระตุ้นในลักษณะเดียวกันในผู้สูงอายุทั้งสองเพศ ไม่ได้คำนึงถึงปัจจัยทางเพศแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ยังพบประเด็นที่น่าสนใจในบริบทการดูแลระหว่างนักบริบาลเพศหญิงและผู้สูงอายุเพศชาย โดยข้อมูลที่แสดงในตัวอย่างที่ 35 และตัวอย่างที่ 36 ชี้ให้เห็นว่าในบริบทที่นักบริบาลหญิงดูแลผู้สูงอายุชาย ความแตกต่างทางเพศมีผลต่อการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุชาย นักบริบาลชายในตัวอย่างที่ 35 กล่าวถึงการที่ผู้สูงอายุชายมีท่าทีที่ต่างออกไปเมื่ออยู่กับผู้หญิงและผู้ชาย โดยผู้สูงอายุชายดูใจดีและผ่อนคลายมากกว่ากับผู้หญิง ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นในตัวอย่างที่ 36 ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุชายมักจะรับฟังและเชื่อฟังผู้หญิงมากกว่า และบางครั้งยังแสดงความเกรงใจในตัวนักบริบาลหญิงเมื่อไม่ยอมกินข้าว สิ่งนี้สะท้อนถึงการมีอิทธิพลของบทบาททางเพศที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตอบสนองของผู้สูงอายุชายต่อกลวิธีการดูแลและการสื่อสาร การแสดงออกทางอารมณ์และท่าทีที่ไม่ค่อยพูดคุยกับผู้ชายทำให้การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุชายกับนักบริบาลชายเป็นไปได้ยากกว่า

ตัวอย่างที่ 34

> K6 “ผมเคยดูแลผู้สูงอายุที่เป็นอดีตยากูซ่าครับ เค้าก็ดูน่ากลัวอยู่ครับ แต่พอได้ดูแลจริง ๆ สุดท้ายก็อยู่ที่นิสัยของเค้าอีกทีหนึ่งว่าเค้าจะมาแนวไหน เค้าก็ดูใจดีอ่ะครับ แต่จะดูใจดีกับผู้หญิงมากกว่านิดหนึ่ง เวลาคุยกันดูผ่อนคลายพูดเล่นพูดหยอกล้อมากกว่าตอนอยู่กับผม กับผู้ชายก็จะดูขึงขังนิดนึง ด้วยความที่เค้าไม่ค่อยพูดกับผู้ชายอยู่แล้ว ผมก็เลยไม่ค่อยสนิท”

ตัวอย่างที่ 35

> K4 “สังเกตได้ว่าตอนไปดูแลผู้สูงอายุผู้ชาย เค้าจะดูฟังเรามากกว่านะคะ เวลาเค้าไม่ยอมกินข้าว เราจะกล่อมได้ง่ายกว่า คงเพราะเค้าเห็นเราเป็นผู้หญิงมั้งคะ เลยเกรงใจเพื่อนผู้ชายบริบาลด้วยกันที่เคยไปดูแลเคสนี้ยังแซวเลยค่ะว่าทีเขาไม่เห็นจะเชื่อฟังแบบนี้เลย บางครั้งถ้าเขาดื้อก็จะส่งหนูไปค่ะ”

2.4 นักบริบาลหญิง–ผู้สูงอายุหญิง

นักบริบาลหญิง–ผู้สูงอายุหญิง หมายถึง บริบทการดูแลผู้สูงอายุเพศหญิงโดยนักบริบาลที่เป็นเพศหญิง

ตัวอย่างที่ 36

> K4 “กับผู้หญิงเวลาเค้าไม่กิน เราก็จะด้วยกันเราก็พูดด้วยน้ำเสียงอ่อนโยนหน่อย กินหน่อยนะคะ เดี่ยวจะได้เดินออกไปดูดอกไม้ต้นไม้ **「食べてくださいね。後でお花や木を見に行けますから。」**(Tabete kudasai ne. Ato de ohana ya ki o mi ni ikemasu kara.) บางครั้งเค้าก็ยอมกิน แต่ถ้าเค้าไม่ยอมกิน ก็จะขู่นิดหนึ่งว่าถ้าไม่กิน ครั้งหน้าจะไม่พาไปเดินเล่นแล้วนะคะ**「次はお散歩に連れて行かないですよ。」**(Tsugi wa osanpo ni tsurete ikanai desu yo) จริงๆ แล้วไม่ค่อยต่างกันนะคะ ผู้หญิงผู้ชายก็พูดแบบเดียวกันนี่แหละค่ะ ดูเป็นเคส ๆ ไปค่ะ คนไหนควรพูดแบบไหน”

ข้อความในตัวอย่างที่ 36 แสดงถึงการใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผ่านการชักจูงและสร้างความสนใจให้กับผู้สูงอายุ โดยการเชื่อมโยงกับสิ่งที่ผู้สูงอายุอาจสนใจหรือเพลิดเพลิน เช่น การเดินไปดูดอกไม้และต้นไม้ การใช้ประโยค “กินหน่อยนะคะ เดี่ยวจะได้เดินออกไปดูดอกไม้ต้นไม้”**「食べてくださいね。後でお花や木を見に行けますから。」**(Tabete kudasai ne. Ato de ohana ya ki o mi ni ikemasu kara.) เป็นการนำความสนใจมากระตุ้นให้เพื่อให้ผู้สูงอายุมีแรงจูงใจในการทานอาหาร นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้สูงอายุยังไม่ยอมรับประทานอาหาร นักบริบาลยังใช้คำพูดเพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นอารมณ์ เช่น “ครั้งหน้าจะไม่พาไปเดินเล่นแล้วนะคะ”**「次はお散歩に連れて行かないですよ。」**(Tsugi wa osanpo ni tsurete ikanai desu yo) ซึ่งเป็นการใช้วิธีการที่ผสมผสานระหว่างการแสดงออกถึงความไม่พอใจและการเตือนเชิงเล่น ๆ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารนอกจากนี้ พบว่า นักบริบาลใช้กลยุทธ์ความสุภาพเชิงบวกโดยการขอร้องให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารด้วยถ้อยคำที่อ่อนโยน เช่น “กินหน่อยนะคะ”**「食べてくださいね。」**(Tabete kudasai ne) ซึ่งเป็นการเสนอแนะอย่างสุภาพและไม่บังคับหรือกดดันผู้สูงอายุให้รับประทานอาหารโดยไม่เต็มใจ โดยการใช้ภาษาที่แสดงถึงความอ่อนโยนนี้ช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเคารพความรู้สึกของผู้สูงอาย

ทั้งนี้ ระดับภาษาที่นักบริบาลเลือกใช้ในเป็นภาษารูปสุภาพซึ่งใช้คำลงท้ายที่แสดงถึงความสุภาพในรูปแบบของ**「-ます」**(masu) และ **「-です」**(desu) เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุเพศหญิง เช่นในประโยค **「食べてくださいね。後でお花や木を見に行けますから。」**(Tabete kudasai ne. Ato de ohana ya ki o mi ni ikemasu kara.) หรือ **「次はお散歩に連れて行かないですよ。」**(Tsugi wa osanpo ni tsurete ikanai desu yo) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยตั้งข้อ

สังเกตุในลักษณะเดียวกันว่าการเลือกใช้ภาษารูปสุภาพในกรณีนี้ สะท้อนถึงการให้เกียรติและความสุภาพต่อผู้สูงอายุ โดยนักบริบาลหญิงอาจไม่ได้ดูปัจจัยทางเพศเป็นหลักในการพิจารณาการเลือกใช้ระดับความสุภาพ แต่จะพิจารณาจากบริบทของการดูแลที่นักบริบาลเป็นผู้ให้บริการซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาความสุภาพในการสื่อสารกับผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นสำคัญ นอกจากนี้ข้อความที่ปรากฏในตัวอย่าง “ผู้หญิงผู้ชายก็พูดแบบเดียวกันนี่แหละค่ะ ดูเป็นเคส ๆ ไปค่ะ คนไหนควรพูดแบบไหน” ชี้ให้เห็นว่า กลวิธีการโน้มน้าวผู้สูงอายุทั้งในผู้ชายและผู้หญิงอาจไม่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลและสถานการณ์ที่ต้องการการปรับเปลี่ยนกลวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น ๆ มากกว่าการแยกแยะตามเพศ

3. อายุ

ปัจจัยด้านอายุที่ส่งผลต่อการใช้กลวิธีทางภาษาในการการโน้มน้าวผู้สูงอายุในการรับประทานอาหาร มีดังต่อไปนี้

3.1 กลุ่ม Young-old

จากการศึกษาพบว่านักบริบาลมักใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ร่วมกับตรรกะและเหตุผลในการโน้มน้าวผู้สูงอายุกลุ่ม Young-old (60-75 ปี) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 37

K1 “บางทีก็ต้องดูว่าสิ่งที่เค้าอยากกินคืออะไร บางทีก็ต้องแจ้งเค้าไปตรง ๆ ว่า คุณมีเรื่องของเบาหวานนะ คุณจะมากินแบบนี้ไม่ได้ ถ้าจะกิน ได้ แต่คุณต้องไปฉีดอินซูลินนะ **「あなたは糖尿病がありますから、こういう食べ物は食べられません。でも、どうしても食べたいなら、インスリンを注射しないといけません** (Anata wa tounyoubyou ga arimasu kara, kou iu tabemono wa taberaremasen. Demo, doushitemo tabetai nara, insurin wo chuusha shinai to ikemasen.) อะไรอย่างนี้ คุณต้องโดนฉีดยานะ ถ้าอยากกินมันคุณยอมโดนฉีดอินซูลินทุกวันมั้ยละ ทุกเช้าคุณต้องไปฉีดอินซูลิน คุณยอมมั้ยล่ะ。」**「もし食べたいなら、インスリンを注射しないといけませんよ。毎朝インスリンを注射しに行かないといけませんよ。覚悟はありますか？」**(Moshi tabetai nara, insurin wo chuusha shinai to ikemasen yo. Mainichi insurin wo chuusha suru kakugo ga arimasu ka? Mai asa insurin wo chuusha shi ni ikanakute wa ikemasen yo. Kakugo wa arimasu ka?) สุดท้ายเค้าก็เลือกกินข้าว”

ข้อความที่ขีดเส้นใต้ในตัวอย่างที่ 37 สะท้อนให้เห็นถึงการใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ร่วมกับตรรกะและเหตุผล ในการโน้มน้าวผู้สูงอายุโดยนักบริบาลเลือกใช้คำพูดที่เชื่อมโยงกับผลกระทบที่ชัดเจนต่อสุขภาพและความรู้สึก ตัวอย่างเช่น ประโยค “คุณมีเรื่องของเบาหวานนะ

คุณจะมากินแบบนี้ไม่ได้” **「あなたは糖尿病がありますから、こういう食べ物は食べられません。」**(Anata wa tounyoubyou ga arimasu kara, kou iu tabemono wa taberaremasen.) แสดงถึงการกระตุ้นอารมณ์โดยการเน้นย้ำถึงปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรคเบาหวาน การชี้ให้เห็นถึงความเสี่ยงในการเลือกกินอาหารที่ไม่เหมาะสมช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับสุขภาพของตนเอง นอกจากนี้ประโยค “ถ้าจะกิน ได้ แต่คุณต้องไปฉีดอินซูลินนะ” **「でも、どうしても食べたいなら、インスリンを注射しないといけません」** (Demo, doushitemo tabetai nara, insurin wo chuusha shinai to ikemasen.) แสดงถึงการเสนอทางเลือกที่ผูกโยงกับผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยเฉพาะผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน เช่น การต้องฉีดอินซูลินทุกเช้า ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือกลัวผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ การแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์เหล่านี้ไม่เพียงกระตุ้นอารมณ์เท่านั้น แต่ยังช่วยให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงความร้ายแรงของปัญหาสุขภาพได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ข้อความ “ถ้าจะกิน ได้ แต่คุณต้องไปฉีดอินซูลินนะ” **「でも、どうしても食べたいなら、インスリンを注射しないといけません」** (Demo, doushitemo tabetai nara, insurin wo chuusha shinai to ikemasen.) ยังแสดงถึง การใช้ตรรกะและเหตุผล ในการสนับสนุนการโน้มน้าว โดยการอธิบายถึงทางเลือกที่ผู้สูงอายุสามารถตัดสินใจได้ เช่น การเลือกระหว่างการกินอาหารที่ไม่เหมาะสมกับการหลีกเลี่ยงปัญหาสุขภาพที่อาจต้องแก้ไขด้วยการฉีดยา การสร้างทางเลือกในลักษณะนี้ช่วยให้ผู้ฟังพิจารณาตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นเหตุเป็นผล การที่นักบริบาลใช้ตรรกะและเหตุผลเพื่อสนับสนุนการโน้มน้าว เช่น การอธิบายถึงทางเลือกที่ผู้สูงอายุสามารถตัดสินใจได้ระหว่างการกินอาหาร ที่ไม่เหมาะสมกับการหลีกเลี่ยงปัญหาสุขภาพโดยการฉีดยา ช่วยให้ผู้ฟังพิจารณาการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นเหตุเป็นผล กลวิธีดังกล่าวจึงสอดคล้องกับลักษณะการสื่อสารของกลุ่ม Young-old ที่สามารถตอบสนองต่อการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและง่ายต่อการเข้าใจ โดยการเสนอทางเลือกที่ชัดเจนและมีผลกระทบที่เข้าใจง่าย ช่วยให้ผู้สูงอายุทำความเข้าใจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสุขภาพของตนเองได้อย่างรวดเร็วและไม่สับสน

นอกจากนี้ยังพบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งแสดงออกในลักษณะที่ไม่ใช้ถ้อยคำอ้อมค้อมหรือหลีกเลี่ยงผลกระทบจากคำพูด โดยเลือกวิธีการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ตัวอย่างเช่น ประโยค “คุณต้องโดนฉีดยานะ ถ้าอยากกินมัน” **「もし食べたいなら、インスリンを注射しないといけませんよ。」**(Moshi tabetai nara, insurin wo chuusha shinai to ikemasen yo.) สะท้อนถึงการแจ้งเงื่อนไขที่ชัดเจนและตรงประเด็น โดยมีลักษณะการ เตือน ถึงผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นการสร้างแรงกดดันทางจิตวิทยาเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุพิจารณาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการกิน การเลือกใช้คำว่า “คุณต้อง” ชี้ให้เห็นถึงลักษณะการสื่อสารที่มีความหนักแน่นและชัดเจน ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าจำเป็นต้องปรับตัวหรือยอมทำตาม

เงื่อนไขที่เสนอมา ประโยค “ทุกเช้าคุณต้องไปฉีดอินซูลินเพื่อลดระดับน้ำตาล คุณยอมมั้ยล่ะ” **「毎朝インスリンを注射しに行かないといけませんよ。覚悟はありますか？」**(Mainichi insurin wo chuusha suru kakugo ga arimasu ka? Mai asa insurin wo chuusha shi ni ikanakute wa ikemasen yo. Kakugo wa arimasu ka?) แสดงให้เห็นถึงการใช้คำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุพิจารณาถึงผลลัพธ์ของการตัดสินใจ การวางเงื่อนไขที่เด่นชัด เช่น การต้องฉีดยาเป็นการสร้างภาพของผลกระทบที่ชัดเจนและหลีกเลี่ยงไม่ได้ กลวิธีนี้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถึงความจริงจังและแรงกดดันของสถานการณ์ ส่งผลให้ผู้สูงอายุอาจต้องพิจารณาเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อเสนอของนักบริบาล ทั้งนี้ การสื่อสารในลักษณะนี้เหมาะสำหรับสถานการณ์ที่ต้องการผลลัพธ์ที่ชัดเจนและเร่งด่วน เช่น การกระตุ้นให้ผู้สูงอายุปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ การใช้กลวิธีคุกคามหน้าในลักษณะนี้เหมาะสำหรับการสื่อสารกับกลุ่ม Young-old ที่มีความสามารถในการรับข้อมูลและตัดสินใจได้รวดเร็ว โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องการผลลัพธ์ที่ชัดเจนและเร่งด่วน เช่น การกระตุ้นให้ผู้สูงอายุปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ซึ่งการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาช่วยให้ผู้ฟังไม่รู้สึกสับสนและสามารถรับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสุขภาพได้อย่างชัดเจน

ทั้งนี้ ระดับภาษาที่นักบริบาลเลือกใช้ในเป็นภาษารูปสุภาพซึ่งใช้คำลงท้ายที่แสดงถึงความสุภาพในรูปแบบของ**「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ เช่นในประโยค **「あなたは糖尿病がありますから、こういう食べ物は食べられません。」** (Anata wa tounyoubyou ga arimasu kara, kou iu tabemono wa taberaremasen.) หรือ **「毎朝インスリンを注射しに行かないといけませんよ。覚悟はありますか？」**(Mainichi insurin wo chuusha suru kakugo ga arimasu ka? Mai asa insurin wo chuusha shi ni ikanakute wa ikemasen yo. Kakugo wa arimasu ka?) ผู้สูงอายุในกลุ่ม Young-old ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความมั่นใจในตนเองและความเป็นอิสระ จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ตอบสนองต่อการสื่อสารที่แสดงถึงความเคารพและให้เกียรติได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้ภาษารูปสุภาพในสถานการณ์นี้สะท้อนถึงการให้เกียรติและความสุภาพต่อผู้สูงอายุ โดยยังคงสามารถรักษาความเคารพและความเรียบง่ายในการสื่อสาร พร้อมทั้งช่วยหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถูกลดทอนสถานะหรือต่างห่างจากนักบริบาล

3.2 กลุ่ม Old-old

จากการศึกษาพบว่านักบริบาลมักใช้กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือร่วมกับความสุภาพเชิงลบกับผู้สูงอายุกลุ่ม Old-old (75 ปีขึ้นไป) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 38

K2 “หรือบางครั้งก็ใช้มุกเดิมไม่ได้ก็แจ้งว่า ก็บอกเค้าไปเลยว่า เอางี้มั้ย สัญญากับชั้นได้มั้ย ชั้นขอแบบ 10 คำ อ่าชั้นขอ 10 คำ ช่วยกินให้ชั้น 10 คำ **「じゃあ、私に約束していただけますか？10口だけ、お願いですので、10口だけ食べていただけませんか？」**(Jaa, watashi ni yakusoku shite itadakemasu ka? 10 kuchi dake, onegai desu node, 10 kuchi dake tabete itadakemasen ka?) (แล้วเค้ากินมั้ย) กินๆๆ เพราะว่าเค้ารู้สึกว่ามั้นไม่เยอะ จำนวนมันไม่ได้เยอะครับ มันรู้สึกว่าเค้าไม่ได้ต้องกินทั้งหมดแต่ต้องกิน พอเราพูดจำนวน คำที่ 1 กินแล้วนะ คำที่ 2 กินแล้วนะ คำที่ 3 กินแล้วนะ **「一口食べましたね。二口食べましたね。三口食べましたね。」**(itokuchi tabemashita ne. Futakuchi tabemashita ne. Mikuchi tabemashita ne.) โอเคนะ กินไปเรื่อยๆนะ เดี่ยวจะกลับมานับใหม่ **「少しずつ食べてくださいね。後でまた数えますから。」**(Sukoshi zutsu tabete kudasai ne. Ato de mata kazoemasu kara) ก็คือเราไม่นับแล้ว ด้วยความที่เค้าอายุเยอะแล้วความจำเริ่มเสื่อมเค้าก็จำไม่ได้หรอกครับว่ากินไปแล้วกี่คำ แต่พอกลับมาอีกที อ้าว หมดแล้ว (ก็ได้ผลเนาะ) ได้ผลครับ ได้ผลอยู่”

ข้อความที่ขีดเส้นใต้ในตัวอย่างที่ 38 สะท้อนถึงการสร้างความน่าเชื่อถือผ่านการเสนอข้อตกลงอย่างชัดเจนเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยการระบุจำนวนที่ชัดเจน เช่น “เอางี้มั้ย สัญญากับชั้นได้มั้ย ชั้นขอแบบ 10 คำ อ่าชั้นขอ 10 คำ ช่วยกินให้ชั้น 10 คำ” **「じゃあ、私に約束していただけますか？10口だけ、お願いですので、10口だけ食べていただけませんか？」**(Jaa, watashi ni yakusoku shite itadakemasu ka? 10 kuchi dake, onegai desu node, 10 kuchi dake tabete itadakemasen ka?) แสดงให้เห็นถึงการให้ข้อมูลหรือการนำเสนอข้อเสนอที่มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง ส่งผลให้ผู้ฟังเกิดความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของผู้พูด และคล้อยตามหรือปฏิบัติตามคำขอโดยปราศจากความรู้สึกถูกบังคับ การเสนอข้อตกลงในลักษณะนี้ช่วยลดความกดดันของผู้ฟัง ซึ่งเหมาะกับกับบริบทของผู้สูงอายุกลุ่ม Old-old ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร จึงต้องการข้อมูลที่ชัดเจน นอกจากนี้ จำนวนที่กำหนดไว้นั้นไม่มากเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกกลุ่มนี้ที่มีข้อจำกัดทางรางกายมองว่าสิ่งที่ถูกขออยู่ในขอบเขตที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่เกินความสามารถของตนเอง

นอกจากนี้ ยังพบว่ากลวิธีความสุภาพเชิงลบถูกนำมาใช้ผ่านคำพูดที่สะท้อนถึงความร่วมมือและความยืดหยุ่น โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องขอความร่วมมือหรือสร้างข้อตกลงกับผู้สูงอายุในกลุ่ม Old-old เพื่อลดแรงกดดันของคำขอให้ดูเบาลง ด้วยการเสนอทางเลือกอย่างสุภาพและเป็นลำดับขั้น

เช่น“เอาจี้มั้ย สัญญากับชั้นได้มั้ย ชั้นขอแบบ 10 คำ อ่าชั้นขอ 10 คำ ช่วยกินให้ชั้น 10 คำ” **「じゃあ、私に約束していただけますか？10口だけ、お願いですので、10口だけ食べていただけませんか？」**(Jaa, watashi ni yakusoku shite itadakemasu ka? Jyuukuchi dake, onegai desu node, Jyuukuchi dake tabete itadakemasen ka?) ซึ่งเป็นถ้อยคำที่มีโครงสร้างชัดเจนและแบ่งเป็นขั้นตอนช่วยให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่าคำขอไม่ได้เป็นภาระหนักเกินไปและสามารถปฏิบัติตามได้ง่ายขึ้น โดยไม่รู้สึกถูกบังคับ การระบุจำนวนที่ชัดเจน เช่น “คำที่ 1 กินแล้วนะ คำที่ 2 กินแล้วนะ”**「一口食べましたね。二口食べましたね。三口食べましたね。」**(itokuchi tabemashita ne. Futakuchi tabemashita ne. Mikuchi tabemashita ne.) ช่วยให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงความก้าวหน้าเป็นลำดับขั้น ซึ่งสร้างแรงจูงใจให้ทำตามคำขอได้ง่ายขึ้นโดยไม่รู้สึกว่ามีความกดดันมากเกินไป นอกจากนี้ การใช้ถ้อยคำที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงอิสระและลดแรงกดดัน เช่น “กินไปเรื่อย ๆ นะ เดี๋ยวจะกลับมานับใหม่” **「少しずつ食べてくださいね。後でまた数えますから。」**(Sukoshi zutsu tabete kudasai ne. Ato de mata kazoemasu kara) ช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่ม Old-old รู้สึกว่าสามารถทำตามคำขอได้โดยไม่รู้สึกท้อถอยหรือกดดันจากการสื่อสาร

ทั้งนี้ ระดับภาษาที่นักบริบาลเลือกใช้ในเป็นภาษารูปสุภาพซึ่งใช้คำลงท้ายที่แสดงถึงความสุภาพในรูปแบบของ**「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ เช่น ในประโยค **「じゃあ、私に約束していただけますか？」**(Jaa, watashi ni yakusoku shite itadakemasu ka?) หรือ **「少しずつ食べてくださいね。後でまた数えますから。」**(Sukoshi zutsu tabete kudasai ne. Ato de mata kazoemasu kara) ซึ่งเหมาะสมในบริบทดังกล่าวการสื่อสารกับผู้สูงอายุในกลุ่ม Old-old โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 80-90 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างจากการสื่อสารกับผู้สูงอายุในกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจากผู้สูงอายุในช่วงวัยดังกล่าวมักมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลลดลง และไม่คุ้นเคยกับรูปแบบภาษาที่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เช่น การใช้รูปยกย่อง (**そんけいご**, sonkeigo) และรูปถ่อมตัว (**けんじょうご**, kenjyougo) อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจและส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร อีกทั้งผู้สูงอายุในกลุ่มนี้มักตอบสนองต่อการสื่อสารที่เรียบง่าย กระชับ และเข้าใจได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการแปลความที่ซับซ้อน นักบริบาลจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารโดยเน้นการใช้รูปสุภาพพื้นฐาน **「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) ซึ่งเพียงพอสำหรับการสื่อสารในสถานการณ์ส่วนใหญ่

ข้อมูลข้างต้นยังสอดคล้องกับข้อความในตัวอย่างที่ 39 ต่อไปนี้ ที่สะท้อนถึงการปรับรูปแบบการสื่อสารของนักบริบาลให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุในกลุ่ม Old-old โดยเฉพาะในช่วงอายุ 80-90 ปีขึ้นไป ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในด้านการประมวลผลข้อมูลที่ซับซ้อน เนื่องจากความสามารถในการคิดและการตอบสนองลดลงตามวัย นักบริบาลจึงเลือกใช้ภาษาที่มีลักษณะกระชับ ฟังง่าย และไม่ซับซ้อน

เช่น การใช้รูปสุภาพเพียงแค่ **「-ます」** (masu) และ **「-です」** (desu) แทนที่จะใช้รูปยกย่อง (**敬語**/Keigo) ที่มีความซับซ้อนและใช้ถ้อยคำที่ยาวกว่า

ตัวอย่างที่ 39

K3 “ถ้าอายุเยอะแล้วการพูดต้องช้าด้วยนะ ดังนั้นถ้าจะพูดกับคนที่อายุ 80-90 ขึ้นใช้แค่ **「ます」** **「です」**ก็พอ ไม่ต้องใช้ **「けいご」**เลย การที่เค้าอายุเยอะๆ เค้าต้องการอะไรที่มันเร็วๆ กระชับๆ ฟังง่ายๆ เพราะการคิดคำนวนเค้าอาจจะช้าไปแล้ว **「けいご」**มันยาวมันซับซ้อน เค้าต้องแปล บางครั้งต้องใช้ **「普通型」**(futsuukei รูปธรรมดา) เข้าช่วย เพราะบางทีเค้าแบบว่า เราพูด **「ます」** **「です」**ไปอย่างนี้เค้าก็ทำหน้างง พอเราใช้ **「普通刑」**(futsuukei รูปธรรมดา) เข้าไปเค้าก้อแบบ อ๋อ นี่เหรอ”

นอกจากนี้ บางกรณีการใช้รูปธรรมดา (**普通型**, futsuu-kei) อาจช่วยให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้เข้าใจข้อความได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในบริบทที่ภาษาสุภาพพื้นฐานยังคงสร้างความสับสน อย่างไรก็ตาม การใช้รูปธรรมดานั้นยังคงต้องควบคู่ไปกับน้ำเสียงที่สุภาพและอ่อนโยน เพื่อแสดงออกถึงความเคารพและลดความตึงเครียดในการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้สูงอายุในช่วงวัยดังกล่าวไม่ได้ให้ความสำคัญกับรูปแบบทางภาษามากนัก แต่ให้ความสำคัญกับเนื้อหาของการสื่อสารและการตอบสนองต่อความต้องการ นักบริบาลจึงเน้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเข้าใจของผู้สูงอายุเป็นหลัก มากกว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานของภาษาสุภาพอย่างเคร่งครัด ดังในกรณีที่พบในตัวอย่างที่ 41 นักบริบาลเริ่มต้นการสื่อสารด้วยรูปยกย่อง เช่น **「こちらはどうしてお召し上がりにならないのでしょうか？」**(Kochira wa doushite omeshiagari ni naranai no deshou ka?) แต่ผู้สูงอายุแสดงความไม่เข้าใจในถ้อยคำดังกล่าว นักบริบาลจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารให้เป็นรูปธรรมดาเพื่อให้เข้าใจง่ายและกระชับยิ่งขึ้น โดยใช้ประโยคว่า **「これ、どうして食べないの？」**(Kore, doushite tabenai no?) ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าใจสิ่งที่นักบริบาลต้องการสื่อสารได้ทันที

ตัวอย่างที่ 40

K2 “แต่ถ้าอายุ 90 ขึ้นไปแล้วเราใช้ ก็ต้องยอมรับนะครับว่าบางสถานการณ์ไม่สามารถใช้ **「そんけいご」** (Sonkeigo-รูปยกย่อง)**「けんじょうご」**(Kenjyougo-รูปถ่อมตัว) เพราะว่าชีวิตเค้าแทบไม่ได้ใช้พวกนี้มาเยอะ เวลาเราถามเค้าไปว่า “ทำไมถึงไม่กินอันนี้” **「こちらはどうしてお召し上がりにならないのでしょうか？」**(Kochira wa doushite omeshiagari ni naranai no deshou ka?) แต่เราใช้ **「そんけいご」**ปุ๊ปเมื่อไหร่นะ เค้าก็จะบอกว่าเค้าไม่เข้าใจ คำนั้นชั้นไม่เข้าใจ เค้าจะตอบกลับมาแบบนี้ ก็ต้องเปลี่ยนเป็นรูปธรรมดาให้มันสั้นฟังง่ายขึ้นแบบนี้ **「これ、どうして食べないの？」**(Kore, doushite tabenai no?) เค้า

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านอายุมีบทบาทสำคัญต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารเชิงโน้มน้าวของนักบริบาล โดยสะท้อนให้เห็นผ่านความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ Young-old (60-74 ปี) และ Old-old (75 ปีขึ้นไป) สำหรับกลุ่ม Young-old ซึ่งยังคงมีความมั่นใจในตนเองและมีลักษณะนิสัยที่ค่อนข้างเป็นอิสระ นักบริบาลสามารถใช้การสื่อสารที่ตรงไปตรงมา เรียบง่าย และสุภาพในระดับที่เหมาะสม เช่น การใช้คำพูดที่เสริมสร้างอารมณ์ร่วม การแสดงความชื่นชม และการเสนอทางเลือก กลวิธีเหล่านี้ไม่เพียงช่วยเพิ่มความเข้าใจ แต่ยังตอบสนองต่อการรับรู้และความสามารถในการตอบสนองที่ยังคงมีประสิทธิภาพในกลุ่มผู้สูงอายุวัยนี้ ในทางกลับกัน การสื่อสารกับกลุ่ม Old-old ซึ่งมักเผชิญกับข้อจำกัดด้านร่างกายและการประมวลผลข้อมูล เช่น การได้ยิน การมองเห็น หรือความสามารถในการทำความเข้าใจภาษาที่ซับซ้อน นักบริบาลจำเป็นต้องใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบที่เน้นการลดแรงกดดันและสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เช่น การให้เวลาตัดสินใจ การหลีกเลี่ยงการออกคำสั่งโดยตรง และการใช้ถ้อยคำที่สุภาพและเข้าใจง่าย เช่น รูปสุภาพ 「-ます」 และ 「-です」 แทนที่รูปยกย่องที่มีความซับซ้อน วิธีการนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความเอาใจใส่และปลอดภัยในกระบวนการสื่อสาร ลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากข้อจำกัดในการประมวลผลข้อมูล

ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารของนักบริบาลให้สอดคล้องกับความสามารถในการรับรู้และการประมวลผลข้อมูลของผู้สูงอายุในแต่ละช่วงวัย ทั้งนี้ การพิจารณาลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุแต่ละคน เช่น บุคลิกภาพ ภาวะสุขภาพ และข้อจำกัดในการรับรู้ ย่อมมีความสำคัญมากกว่าการใช้เกณฑ์อายุเพียงอย่างเดียว นักบริบาลจึงต้องแสดงความยืดหยุ่นและความละเอียดอ่อนในการเลือกใช้ภาษาเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะบุคคล ทั้งนี้ กลวิธีความสุภาพที่นักบริบาลเลือกใช้นั้นมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารเชิงโน้มน้าว โดยกลวิธีเชิงบวก เช่น การแสดงความชื่นชมและการเสนอทางเลือก เหมาะสมสำหรับการสื่อสารกับกลุ่ม Young-old เพื่อส่งเสริมความมั่นใจและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ขณะที่กลวิธีเชิงลบ เช่น การลดแรงกดดันและการใช้ถ้อยคำสุภาพอย่างเรียบง่าย มีความเหมาะสมสำหรับกลุ่ม Old-old ซึ่งมีข้อจำกัดทางด้านกายภาพและการประมวลผลข้อมูล ทั้งสองกลวิธีนี้เมื่อประยุกต์ใช้อย่างยืดหยุ่นและเหมาะสม สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวในบริบทการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความไว้วางใจในระยะยาว

ความรุนแรงของสถานการณ์ (degree of imposition)

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความรุนแรงของสถานการณ์มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าว กลวิธีความสุภาพ และระดับความสุภาพของนักบริบาล ดังนี้

ตัวอย่างที่ 41

K1 “กรณีที่แบบอาหารเช้าไม่กิน เที่ยงกับเย็นต้องกินแค่นั้นเลย ถ้าเขาไม่กินข้าวเช้า แล้วเขาจะขอไปกินข้าวเที่ยงเลย เราก็บอกไปเลย โอเคแบบนี้ได้ บอกเค้าไปเลยตรงๆ โอเค ถ้าคุณไม่กินอาหารเช้า ข้าวเที่ยงคุณต้องกิน **「朝ごはんを食べないなら、昼ごはんは食べなきゃいけません。」**” (Asagohan o tabenai nara, hirugohan wa tabenakya ikemasen.) เราต้องบอกเค้าไปเลยตรงๆ ว่า ต้องกิน ถ้าไม่กินไม่ได้นะ ถ้าคุณไม่กินข้าวเช้า งั้นคุณต้องกินข้าวเที่ยง คุณต้องกินข้าวเที่ยงเท่านั้นและต้องกินข้าวเย็นด้วย **「食べないとだめですよ。もし朝ごはんを食べなかったら、昼ごはんは絶対食べてくださいね。そして、夜ごはんも食べなきゃいけません。」**(Tabenai to dame desu yo. Moshi asagohan o tabenakattara, hirugohan wa zettai tabete kudasai ne. Soshite, yorugohan mo tabenakya ikemasen.) กรณีที่มันเกินจริง ๆ ผมโน้มน้าวแล้วมันไม่ได้จริงๆ อันเนี้ยะอ่ะ ก็ต้องแจ้งลีดเดอร์ แล้วลีดเดอร์ก็จะไปแจ้งบุคคลที่เค้าสามารถดูแลเรื่องนี้ได้โดยตรงให้มาเกลี้ยกล่อม

ข้อความในตัวอย่างที่ 41 สะท้อนถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลผ่านการอธิบายถึงความจำเป็นในการรับประทานอาหาร โดยใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนว่า “ถ้าคุณไม่กินอาหารเช้า ข้าวเที่ยงคุณต้องกิน” **「朝ごはんを食べないなら、昼ごはんは食べなきゃいけません。」**” (Asagohan o tabenai nara, hirugohan wa tabenakya ikemasen. Tabenai to dame desu yo.) เพื่อเน้นย้ำถึงความสำคัญของการรับประทานอาหารอย่างต่อเนื่องและสมดุล ในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่ได้รับประทานอาหารเช้า นักบริบาลจึงชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของการรับประทานอาหารมื้อกลางวัน เพื่อป้องกันผลกระทบด้านสุขภาพที่อาจเกิดขึ้น การให้เหตุผลดังกล่าวช่วยสร้างความเข้าใจในบริบทของความจำเป็นในการดูแลสุขภาพผ่านการรับประทานอาหารที่เหมาะสม อีกทั้งยังสะท้อนถึงความตั้งใจของนักบริบาลในการใช้ข้อมูลและเหตุผลเพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้สูงอายุอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา นอกจากนี้ ยังพบการใช้กลวิธีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาผ่านถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นการคุกคามหน้าที่ชัดเจนเพื่อเน้นย้ำถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการรับประทานอาหาร เช่น “ถ้าคุณไม่กินอาหารเช้า ข้าวเที่ยงคุณต้องกิน” ถ้อยคำ “ถ้าคุณไม่กินอาหารเช้า ข้าวเที่ยงคุณต้องกิน” **「朝ごはんを食べないなら、昼ごはんは食べなきゃいけません。」**” (Asagohan o tabenai nara, hirugohan wa tabenakya ikemasen. Tabenai to dame desu yo.) และ “ต้องกิน ถ้าไม่กินไม่ได้นะ ถ้าคุณไม่กินข้าวเช้า งั้นคุณต้องกินข้าวเที่ยง คุณต้องกินข้าวเที่ยงเท่านั้นและต้องกินข้าวเย็นด้วย” **「食べないとだめですよ。もし朝ごはんを食べなかったら、昼ごはんは絶対食べてくださいね。**

そして、夜ごはんも食べなきゃいけません。」(Tabenai to dame desu yo. Moshi asagohan o tabenakattara, hirugohan wa zettai tabete kudasai ne. Soshite, yorugohan mo tabenakya ikemasen.) ที่สะท้อนถึงความพยายามของนักบริบาลในการสร้างแรงกระตุ้นผ่านการสื่อสารเชิงบังคับ เพื่อให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญของการรับประทานอาหารในทันที ทั้งนี้ เนื่องจากบริบทของสถานการณ์มีความจำเป็นเร่งด่วน นักบริบาลจึงเลือกใช้ถ้อยคำที่มุ่งเน้นความชัดเจนและตรงไปตรงมา เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดการตอบสนองอย่างรวดเร็วและตัดสินใจปฏิบัติตามคำแนะนำโดยไม่ลังเล ในกรณีนี้ นักบริบาลเลือกใช้ภาษาระดับสุภาพ (Teineigo) ผ่านการใช้คำลงท้าย **「-です」**(-desu) และ **「-ます」**(-masu) ซึ่งปรากฏในประโยค**「食べないとだめです<u></u>よ。もし朝ごはんを食べなかったら、昼ごはんは絶対食べてくださいね。そして、夜ごはんも食べなきゃいけ<u>ません</u>。」**(Tabenai to dame desu yo. Moshi asagohan o tabenakattara, hirugohan wa zettai tabete kudasai ne. Soshite, yorugohan mo tabenakya ike<u>masen</u>.) แม้สถานการณ์ดังกล่าวจะมีลักษณะเร่งด่วนและต้องการการตอบสนองโดยทันที แต่นักบริบาลยังคงเลือกใช้ภาษาที่สะท้อนถึงความสุภาพ การให้เกียรติ และการรักษามารยาทที่เหมาะสม การใช้ภาษาสุภาพในบริบทนี้นอกจากจะช่วยสร้างบรรยากาศที่นุ่มนวลในการสื่อสารแล้ว ยังแสดงออกถึงการแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ อีกทั้งยังช่วยรักษาความเป็นทางการในความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุในบริบทของการทำงาน

<u>ตัวอย่างที่ 42</u>

> K5 “คือถ้ามันจะต้องกินยา ยังไงก็ต้องให้กินให้ได้ค่ะ บางทีต้องพูดไปเลยค่ะ <u>คุณตาต้องกินข้าวตอนนี้ค่ะ เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยา ถ้าไม่กินตอนนี้ จะกินยาไม่ได้</u>นะคะ <u>เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ</u>**「おじいさん、今ご飯を食べないといけませんよ。あとで薬を飲まなければならないので、今食べないと薬が飲めませんよ。それに、またお腹が痛くなっちゃいますよ。」** (Ojiisan, ima gohan o tabenai to ikemasen yo. Atode kusuri o nomanakerebanaranainode, ima tabenai to kusuri ga nomemasen yo. Sore ni, mata onaka ga itaku nacchaimasu yo)”

ข้อความในตัวอย่างที่ 42 แสดงถึงการใช้ตรรกะและเหตุผลโดยการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความจำเป็นในการรับประทานอาหารผ่านการใช้ถ้อยคำแบบเงื่อนไขที่แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลอย่างชัดเจน เช่น “ถ้าไม่กินตอนนี้” **「今食べないと」**(ima tabenai to) ซึ่งเป็นเหตุ และ “จะกินยาไม่ได้” **「薬が飲めませんよ。」** (kusuri ga nomemasen yo.) ซึ่งเป็นผลที่แสดงให้เห็นถึง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่รับประทานอาหาร นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ในอดีตเพื่อยืนยันข้อเท็จจริงที่เคยเกิดขึ้นแล้ว เช่น “เดี๋ยวก็ปวดท้องอีกนะคะ”**「またお腹が痛くなっちゃいますよ。」**(mata onaka ga itaku nacchaimasu yo) เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการรับประทานอาหาร การใช้เหตุผลลักษณะนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุเห็นถึงความจำเป็นในการกินอาหารเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังพบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าแบบตรงไปตรงมา ผ่านการใช้คำสั่งที่ชัดเจนพร้อมเหตุผลที่จำเป็น ปรากฏในประโยค “คุณตาต้องกินข้าวตอนนี้ค่ะ เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยา”**「おじいさん、今ご飯を食べないといけませんよ。あとで薬を飲まなければならないので、」**(Ojiisan, ima gohan o tabenai to ikemasen yo. Atode kusuri o nomanakerebanaranainode) การเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารนี้สะท้อนถึงความจำเป็นเร่งด่วนและข้อบังคับที่ต้องดำเนินการทันที เนื่องจากสถานการณ์มีความเร่งด่วนและผู้สูงอายุต้องรับประทานอาหารเพื่อให้สามารถทานยาได้ การไม่ดำเนินการตามคำแนะนำอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพโดยตรง ดังนั้น นักบริบาลจึงเลือกใช้ถ้อยคำที่ตรงประเด็นและมุ่งให้เกิดกระทำตามเพื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงผลกระทบจากการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ กลวิธีนี้เป็นการออกคำสั่งเพื่อให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามด้วยการใช้วัจนกรรมชี้นำและวัจนกรรมบอกเล่า ในกรณีนี้ นักบริบาลเลือกใช้ภาษาระดับสุภาพ (Teineigo) ผ่านการใช้คำลงท้าย**「-です」**(-desu) และ**「-ます」**(-masu) ซึ่งปรากฏในประโยค**「おじいさん、今ご飯を食べないといけ<u>ません</u>よ。あとで薬を飲まなければならないので、今食べないと薬が飲め<u>ません</u>よ。それに、またお腹が痛くなっちゃい<u>ます</u>よ。」** (Ojiisan, ima gohan o tabenai to ikemasen yo. Atode kusuri o nomanakerebanaranainode, ima tabenai to kusuri ga nomemasen yo. Sore ni, mata onaka ga itaku nacchaimasu yo) แม้สถานการณ์ดังกล่าวจะมีลักษณะเร่งด่วนและต้องการการตอบสนองโดยทันที แต่นักบริบาลยังคงเลือกใช้ภาษาที่สะท้อนถึงความสุภาพ การให้เกียรติ และการรักษามารยาทที่เหมาะสม การใช้ภาษาสุภาพในบริบทนี้นอกจากจะช่วยสร้างบรรยากาศที่นุ่มนวลในการสื่อสารแล้ว ยังแสดงออกถึงการแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ อีกทั้งยังช่วยรักษาความเป็นทางการในความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุในบริบทของการทำงาน

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความรุนแรงของสถานการณ์ส่งผลให้นักบริบาลเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารที่บูรณาการระหว่างการใช้ตรรกะและเหตุผลและการรักษามารยาทผ่านระดับภาษาสุภาพ การใช้ตรรกะและเหตุผลปรากฏผ่านการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน พร้อมทั้งเชื่อมโยงเหตุและผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแสดงถึงผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพที่อาจเกิดขึ้น หากผู้สูงอายุไม่ได้รับประทานอาหารในมื้อที่เหมาะสม ในขณะเดียวกัน นักบริบาลยังเลือกใช้กลวิธีการคุกคามหน้าแบบตรงไปตรงมา ซึ่งมีลักษณะของการสื่อสารที่ชัดเจนและเร่งด่วน เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดการตอบสนองและตัดสินใจปฏิบัติตามคำแนะนำโดยทันทีนอกจากนี้ แม้ในสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วนและต้องการ

การตอบสนองอย่างฉับไว นักบริบาลยังคงใช้ภาษาระดับสุภาพโดยการลงท้ายประโยคด้วยรูปคำ 「-です」 (-desu) และ「-ます」 (-masu) ซึ่งสะท้อนถึงการให้เกียรติและการรักษามารยาทที่เหมาะสมในความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ การใช้ภาษาสุภาพในบริบทดังกล่าวไม่เพียงช่วยคงความเป็นทางการในสถานการณ์การทำงาน แต่ยังช่วยลดความตึงเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คำสั่งหรือการโน้มน้าวที่รุนแรงเกินไป อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามารถของนักบริบาลในการสื่อสารที่สมดุลระหว่างความเร่งด่วนของสถานการณ์และการแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาพบว่า การเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวของนักบริบาลไทยกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยสำคัญหลายประการ ได้แก่ ความใกล้ชิดในความสัมพันธ์ อำนาจสัมพัทธ์ ความรุนแรงของสถานการณ์ และระดับภาษาที่ใช้ ในด้านความใกล้ชิดในความสัมพันธ์ นักบริบาลสามารถเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น เมื่อมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดจากการดูแลระยะยาว นักบริบาลอาจเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก เช่น การพูดหยอกล้อหรือการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือจากผู้สูงอายุ ขณะที่ในกรณีที่ความสัมพันธ์มีระยะห่าง เช่น การดูแลในช่วงแรก นักบริบาลจะใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบ เช่น การเสนอทางเลือกอย่างระมัดระวังเพื่อรักษาความเป็นทางการและหลีกเลี่ยงความไม่สบายใจ ปัจจัยด้านอำนาจสัมพัทธ์ เช่น เพศ อายุ และสถานะทางเศรษฐกิจ ยังมีบทบาทสำคัญในการกำหนดลักษณะการสื่อสาร ในบริบทของเพศ การสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายและผู้สูงอายุชายมักใช้ภาษาที่เรียบง่ายและไม่เป็นทางการ เน้นความกระชับเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ในขณะที่การสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายและผู้สูงอายุหญิงมักเน้นการใช้ถ้อยคำสุภาพและการกระตุ้นอารมณ์เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ สำหรับการสื่อสารระหว่างนักบริบาลหญิงและผู้สูงอายุชายนั้นมักเน้นการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก เช่น การแสดงความอ่อนโยน การให้ความเคารพอย่างชัดเจนผ่านภาษาสุภาพ และการเสนอทางเลือกในเชิงประนีประนอม เพื่อลดความรู้สึกถึงอำนาจที่ต่างกัน ขณะที่การสื่อสารระหว่างนักบริบาลหญิงกับผู้สูงอายุหญิง มักเน้นการสร้างความไว้วางใจผ่านการพูดคุยที่มีลักษณะอบอุ่นและเป็นกันเอง โดยใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่อย่างลึกซึ้ง เช่น การกระตุ้นอารมณ์เชิงบวกและการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ทั้งนี้ อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้กลวิธีโดยสะท้อนถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ Young-old (60-74 ปี) และ Old-old (75 ปีขึ้นไป) โดยกลุ่ม Young-old ซึ่งยังคงมีความมั่นใจในตนเองและลักษณะนิสัยที่เป็นอิสระ นักบริบาลสามารถใช้การสื่อสารที่ตรงไปตรงมา เรียบง่าย และสุภาพในระดับที่เหมาะสม เช่น การแสดงความชื่นชม การเสริมสร้างอารมณ์ร่วม และการเสนอทางเลือก กลวิธีเหล่านี้ช่วยสร้างความเข้าใจและตอบสนองต่อการรับรู้และความสามารถในการประมวลผลข้อมูลของผู้สูงอายุในวัยนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่กลุ่ม Old-old ซึ่งมักมีข้อจำกัดทางร่างกายและการประมวลผลข้อมูล เช่น การได้ยิน การมองเห็น หรือการเข้าใจภาษาที่ซับซ้อน นักบริบาลจำเป็นต้องปรับกลวิธีมาใช้ความสุภาพเชิงลบที่

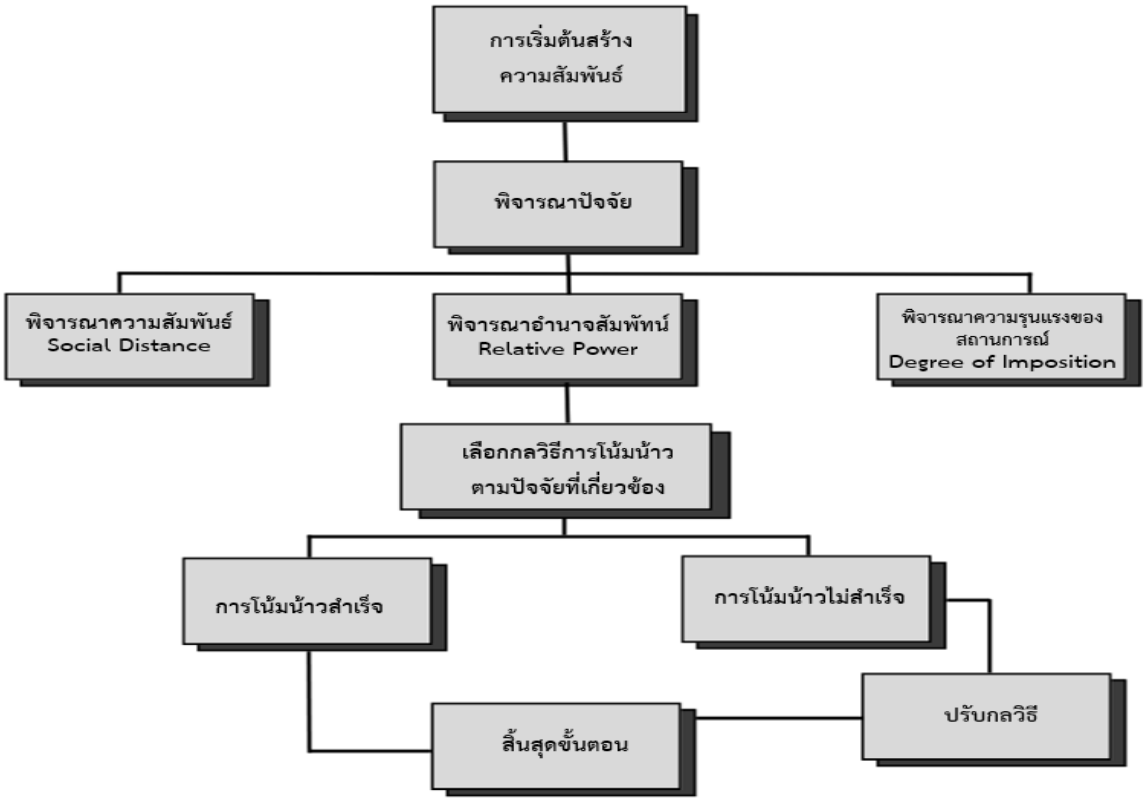
เน้นการลดแรงกดดัน สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และหลีกเลี่ยงการออกคำสั่งตรงไปตรงมา โดยใช้ถ้อยคำสุภาพที่เข้าใจง่าย เช่น รูปสุภาพ 「-ます」 และ 「-です」 แทนที่รูปยกย่องที่ซับซ้อน ในด้านปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจพบว่า ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมักรับรู้ถึงอำนาจที่เหนือกว่า ทำให้นักบริบาลต้องใช้รูปยกย่อง (Sonkeigo) เพื่อรักษามารยาทและแสดงความเคารพ ในทางตรงกันข้าม ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ มักตอบสนองต่อการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเน้นผลลัพธ์ นอกจากนี้ ความรุนแรงของสถานการณ์ เช่น ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านสุขภาพ ส่งผลให้นักบริบาลต้องใช้กลวิธีที่เน้นการอธิบายเหตุผล ชี้ให้เห็นผลกระทบทางสุขภาพ หรือกระตุ้นอารมณ์เชิงบวก เช่น การเชื่อมโยงการรับประทานอาหารกับกิจกรรมที่พึงพอใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการตอบสนอง ทั้งนี้ การเลือกระดับภาษา เช่น รูปยกย่อง (Sonkeigo) รูปสุภาพ (Teineigo) หรือรูปธรรมดา (Futsuukei) ขึ้นอยู่กับระดับความสัมพันธ์และสถานะทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยการเลือกกลวิธีทางภาษาที่เหมาะสมไม่เพียงช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ แต่ยังส่งเสริมความไว้วางใจ ความสัมพันธ์เชิงบวก และความร่วมมือในบริบทการดูแลผู้สูงอายุ

บทที่ 6

แนวทางการสื่อสารสำหรับนักบริบาลไทย

จากผลการศึกษาที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 และ 5 ทำให้เห็นรูปแบบการใช้กลวิธีการโน้มน้าวร่วมกับกลวิธีความสุภาพในการพูดเชิงโน้มน้าว ตลอดจนวัจนกรรมที่ใช้ในบริบทดังกล่าว ซึ่งช่วยให้เข้าใจถึงลักษณะของถ้อยคำที่นักบริบาลไทยใช้ในการสื่อสารกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นเพื่อโน้มน้าวให้รับประทานอาหาร ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของนักบริบาล ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ ระดับอำนาจสัมพัทธ์ และบริบทของสถานการณ์ที่ต้องการการโน้มน้าว ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่ช่วยให้นักบริบาลสามารถเลือกใช้กลวิธีการพูดโน้มน้าวและปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมบริบททางวัฒนธรรมและสถานการณ์ โดยมีขั้นตอนดังแสดงในแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพแสดงขั้นตอนการสื่อสารเชิงโน้มน้าวในการรับประทานอาหาร



ภาพ 4 แสดงขั้นตอนการสื่อสารในบริบทการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย

ภาพ 4 แสดงกระบวนการสื่อสารที่นักบริบาลไทยใช้เพื่อโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหารซึ่งได้รับการออกแบบบนพื้นฐานของข้อมูลที่สังเคราะห์จากการวิจัยนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญที่เชื่อมโยงกันตามลำดับ เพื่อความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นจะได้อธิบายรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนที่ปรากฏในแผนภาพ 6.1 ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมของกลวิธีการโน้มน้าวที่นักบริบาลไทยใช้ในการสื่อสารภายใต้บริบทดังกล่าวได้อย่างครบถ้วน

รูปแบบในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวในการรับประทานอาหารแบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ส่วนเปิดการสนทนาประกอบด้วยการเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ 2) ส่วนการโน้มน้าว ประกอบด้วย 2.1) การพิจารณาปัจจัย 2.2) การเลือกกลวิธี 2.3) การประเมินความสำเร็จ 2.4) การปรับกลวิธี และ 3) ส่วนปิดการสนทนา หมายถึงสิ้นสุดกระบวนการโน้มน้าว รายละเอียดแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

1. การเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์

การเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญ เนื่องจากผู้สูงอายุอาจมีความรู้สึกต่อต้านหรือไม่ต้องการรับประทานอาหาร การเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ผ่านบรรยากาศที่เป็นมิตรและการเสริมสร้างความไว้วางใจจะช่วยให้กระบวนการโน้มน้าวเป็นไปอย่างราบรื่น ในขั้นตอนนี้ การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจเป็นสิ่งจำเป็น นักบริบาลสามารถใช้กลวิธีที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมความไว้วางใจและความร่วมมือ ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุเปิดรับการสื่อสารและมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อการโน้มน้าวมากขึ้น เป้าหมายหลักของขั้นตอนนี้ คือ การทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลายและเปิดใจต่อการสื่อสาร ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกเพื่อให้การโน้มน้าวดำเนินไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ตาราง 8 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นสำหรับการเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์

แนวทางปฏิบัติ	ถ้อยคำภาษาญี่ปุ่น
การทักทายอย่างสุภาพและเป็นมิตร	おはようございます。今日はお元気ですか？ (Ohayou gozaimasu. Kyou wa ogenki desu ka?) สวัสดีตอนเช้า วันนี้สบายดีไหมคะ/ครับ? 今日はいい天気ですね。気分はいかがですか？ (Kyou wa ii tenki desu ne. Kibun wa ikaga desu ka?) วันนี้อากาศดีนะครับ/คะ รู้สึกเป็นอย่างไรบ้างครับ/คะ?

ตาราง 8 (ต่อ)

แนวทางปฏิบัติ	ถ้อยคำภาษาญี่ปุ่น
	昨日はよく眠れましたか？ (Kinou wa yoku nemuremashita ka?) เมื่อคืนหลับสบายไหมคะ/ครับ?"
การแสดงความห่วงใย และสร้างความคุ้นเคย	**体の調子はいかがですか？どこか痛いところはありませんか？** (Karada no choushi wa ikaga desu ka? Dokoka itai tokoro wa arimasen ka?) วันนี้รู้สึกเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ? มีตรงไหนเจ็บหรือไม่สบายไหม?
การพูดคุยเรื่องที่สนใจ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี	**最近、お気に入りの音楽や本はありますか？** (Saikin, okiniiri no ongaku ya hon wa arimasu ka?) ช่วงนี้มีเพลงหรือหนังสือที่ชอบไหมคะ/ครับ?
	昨日のテレビ番組はご覧になりましたか？ ((Kinou no terebi bangumi wa goran ni narimashita ka?) เมื่อวานได้ดูรายการทีวีไหมคะ/ครับ?
การเตรียมเข้าสู่หัวข้อการรับประทานอาหารอย่างเป็นธรรมชาติ	**そろそろお腹がすきませんか？** (Sorosoro onaka ga suki masen ka?) เริ่มหิวหรือยังคะ/ครับ?
	今日のご飯はとても美味しそうですよ！少し食べてみませんか？ (Kyou no gohan wa totemo oishisou desu yo! Sukoshi tabete mimasen ka?) อาหารวันนี้ดูน่าอร่อยมากเลยนะคะ/ครับ! ลองชิมสักหน่อยดีไหม?"

ตาราง 8 แสดงตัวอย่างถ้อยคำที่ใช้สำหรับสร้างความสัมพันธ์โดยนักบริบาลสามารถเลือกใช้ถ้อยคำได้ในหลากหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น การทักทายอย่างสุภาพและเป็นมิตร การแสดงความห่วงใยและสร้างความคุ้นเคย การพูดคุยเรื่องที่สนใจเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี และการเตรียมเข้าสู่หัวข้อการรับประทานอาหารอย่างเป็นธรรมชาติ

2. การพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารเชิงโน้มน้าว

การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารเชิงโน้มน้าวในกระบวนการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการโน้มน้าวและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากผู้สูงอายุ การเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมตามบริบทและสถานการณ์จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือและความไว้วางใจระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุในระยะยาว โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกกลวิธีในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลไทยกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น ประกอบด้วย

ความใกล้ชิดหรือระยะห่างของความสัมพันธ์ อำนาจสัมพัทธ์ ความรุนแรงของสถานการณ์ และการพิจารณาระดับภาษาที่ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ก่อนการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารจะช่วยให้การสื่อสารระหว่างนักบริบาลกับผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระยะยาวที่เป็นประโยชน์ทั้งในแง่ของการดูแลและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน นักบริบาลควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อย่างรอบคอบก่อนการเลือกใช้กลวิธีในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวกับผู้สูงอายุ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยปัจจัยที่ต้องพิจารณามีดังนี้

2.1 พิจารณาความสัมพันธ์ทางสังคม

การพิจารณาความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุมีความสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสาร เนื่องจากความใกล้ชิดในความสัมพันธ์จะส่งผลต่อการเลือกกลวิธีทางภาษาและการสื่อสารที่เหมาะสม หากความสัมพันธ์มีความใกล้ชิดจากการดูแลในระยะยาว นักบริบาลอาจเลือกใช้กลวิธีที่ส่งเสริมความเป็นกันเองและความใกล้ชิด เช่น การใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ การพูดหยอกล้อ หรือการกระตุ้นอารมณ์เชิงบวกเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือจากผู้สูงอายุ ในขณะที่ในกรณีที่ความสัมพันธ์ยังคงมีระยะห่าง หรือเป็นการดูแลในช่วงแรก นักบริบาลอาจเลือกใช้กลวิธีที่มีความสุภาพเชิงลบ เช่น การเสนอทางเลือกอย่างระมัดระวัง การใช้ภาษาที่ให้ความเคารพหรือหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สบายใจ โดยการเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในแต่ละบริบทจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกเป็นมิตรและลดแรงต่อต้านจากผู้สูงอายุในการรับคำแนะนำหรือการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในการรับประทานอาหาร

2.1.1 ความสัมพันธ์ที่สนิท

ในกรณีที่นักบริบาลมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุจากการดูแลระยะยาว หรือมีการสื่อสารที่เป็นกันเองจากการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ การเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก เช่น การพูดหยอกล้อ การใช้ภาษาที่เป็นมิตรและไม่เป็นทางการ และการสร้างบรรยากาศอบอุ่นจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือจากผู้สูงอายุได้ดี กลวิธีเหล่านี้จะช่วยลดความตึงเครียดและทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจขึ้น ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้การสร้างความใกล้ชิดผ่านภาษาที่เป็นกันเองยังช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าไม่ถูกบังคับหรือกดดันในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับประทานอาหาร ในบริบทที่มีความสัมพันธ์ที่สนิทสนมระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุควรเลือกใช้รูปสุภาพ เช่น 「～です/～ます」เนื่องจากการใช้รูปสุภาพจะช่วยรักษามารยาทและแสดงความเคารพอย่างเหมาะสม ในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความสนิทสนมซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างทั้งสองฝ่าย หากเลือกใช้รูปธรรมดาอาจทำให้การสื่อสารขาดความเคารพได้แม้จะมีความสนิทสนมในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตามการใช้รูปยกย่อง แม้จะช่วยแสดงความเคารพอย่างสูงแต่อาจทำให้บรรยากาศการสื่อสารดูห่างเหินและไม่เป็นกันเองเกินไป ดังนั้นการใช้รูปสุภาพจึงเป็นการรักษาสมดุลระหว่างการแสดงความเคารพและการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองในการสื่อสาร

2.1.2 ความสัมพันธ์ที่มีระยะห่าง

กรณีที่ความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุยังอยู่ในระยะเริ่มต้น เช่น ในช่วงการดูแลในช่วงแรกที่อาจไม่คุ้นเคยกันมากนัก การเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบ เช่น การเสนอทางเลือก การใช้ภาษาที่รักษาความเป็นทางการและการหลีกเลี่ยงคำพูดหรือท่าทางที่อาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สะดวกใจ กลวิธีเหล่านี้จะช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัยและเป็นทางการซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเปิดใจรับการดูแลได้โดยไม่รู้สึกกดดัน นอกจากนี้ในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลกับผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์ในระยะห่าง การใช้รูปยกย่อง จะช่วยสร้างความเคารพและให้เกียรติแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเมื่อความสัมพันธ์ยังไม่สนิทสนม การเลือกใช้รูปยกย่องในกรณีนี้จะช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงการให้ความสำคัญและสร้างความเชื่อมั่นในตัวนักบริบาล ในขณะที่การใช้รูปสุภาพอาจทำให้การสื่อสารดูเป็นมิตรแต่ไม่สามารถแสดงความเคารพในระดับที่สูงเท่ากับการใช้รูปยกย่อง ดังนั้นการเลือกใช้รูปยกย่องจะช่วยให้การสื่อสารดูเป็นทางการและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีระยะห่างของความสัมพันธ์

2.2 การพิจารณาอำนาจสัมพัทธ์

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอำนาจสัมพัทธ์ เช่น เพศ อายุ และสถานะทางเศรษฐกิจ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดลักษณะการสื่อสารที่เหมาะสม ระดับอำนาจสัมพัทธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุจะมีผลต่อการเลือกใช้ภาษาที่สะท้อนถึงความเคารพและความสัมพันธ์ที่มีอำนาจ การพิจารณาอำนาจสัมพัทธ์นี้ช่วยให้การเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับความต้องการของผู้สูงอายุ

2.2.1 ปัจจัยทางเพศ

ในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ การเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมควรพิจารณาจากลักษณะนิสัยและความคาดหวังของแต่ละเพศ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อตัวผู้สูงอายุ โดยในกรณีของผู้สูงอายุชายการใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมาและชัดเจน จะช่วยสร้างความรู้สึกถึงความเคารพในฐานะที่สามารถตัดสินใจได้เอง ส่วนการสื่อสารกับผู้สูงอายุหญิงควรใช้ภาษาที่สุภาพและแสดงความห่วงใย การใช้คำพูดที่ให้ความเคารพและสร้างความอบอุ่นจะช่วยให้ผู้สูงอายุหญิงรู้สึกได้ถึงความใส่ใจและการเคารพในความเป็นผู้หญิง สำหรับนักบริบาลหญิง การเลือกใช้ภาษาที่สุภาพและแสดงความเคารพจะเหมาะสมกับการสื่อสารกับผู้สูงอายุชายเพื่อสะท้อนถึงความเคารพต่อสถานะผู้นำครอบครัวของผู้สูงอายุชาย ในขณะที่การสื่อสารกับผู้สูงอายุหญิงจะแสดงความเอาใจใส่และความอบอุ่นซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัยและเป็นกันเอง

การพิจารณาความเหมาะสมของกลวิธีการสื่อสารในแต่ละเพศจะทำให้สามารถปรับวิธีการสื่อสารให้เข้ากับความคาดหวังและลักษณะของแต่ละเพศได้ดีขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ

2.2.2 ปัจจัยด้านอายุ

ปัจจัยด้านอายุแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในระดับการรับรู้และการประมวลผลข้อมูลระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ Young-old (60-74 ปี) และ Old-old (75 ปีขึ้นไป) โดยกลุ่ม Young-old ซึ่งยังคงมีความมั่นใจในตนเองและมีลักษณะอิสระมากกว่า มักตอบสนองต่อการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเรียบง่าย การเลือกใช้กลวิธีที่ตรงไปตรงมาจึงสามารถสร้างความเข้าใจและผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ได้ ในขณะที่กลุ่ม Old-old ซึ่งมักเผชิญกับข้อจำกัดทางร่างกายและการประมวลผลข้อมูล เช่น การได้ยินและการมองเห็น การเลือกใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่ายจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดหรือความรู้สึกไม่สะดวกในกระบวนการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้สูงอายุในกลุ่ม Young-old ซึ่งยังคงมีความมั่นใจและอิสระในชีวิตประจำวัน อาจเหมาะสมที่จะใช้ภาษาที่สุภาพในระดับที่เหมาะสม เช่น การใช้รูปยกย่องหรือรูปสุภาพ (Teineigo) เพื่อแสดงความเคารพในสถานะ การใช้รูปยกย่องหรือรูปสุภาพจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความเคารพในการสื่อสาร โดยไม่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหมือนถูกลดทอนหรือต้องได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ให้เกียรติ ในขณะที่สำหรับกลุ่ม Old-old ซึ่งมักเผชิญกับข้อจำกัดทางร่างกายและการรับรู้ การใช้รูปสุภาพ เช่น รูปประโยค「-ます」(masu) และ「-です」(desu) ที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน อาจเหมาะสมกว่าการใช้รูปยกย่องที่ซับซ้อน ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการสื่อสารราบรื่นและลดความเครียดหรือความกังวลที่อาจเกิดขึ้นจากข้อจำกัดต่าง ๆ

2.2.3 สถานะทางเศรษฐกิจ

สถานะทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุยังมีบทบาทสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสาร โดยผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมักรับรู้ถึงอำนาจที่เหนือกว่า ซึ่งทำให้ต้องใช้รูปยกย่องเพื่อแสดงความเคารพและรักษามารยาท ในทางตรงกันข้ามผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจมักตอบสนองต่อการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเน้นผลลัพธ์เป็นหลัก การใช้รูปสุภาพเป็นขั้นต่ำในการสื่อสารกับผู้สูงอายุทั้งสองกลุ่มที่มีสถานะสูงกว่านักบริบาล เนื่องจากจะช่วยรักษาความเคารพและความสุภาพในระดับที่เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีความคาดหวังสูงจากทั้งสองกลุ่ม

ในการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง การใช้รูปยกย่องอาจเป็นแนวทางที่เหมาะสม เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุนี้มักมีความคาดหวังสูงต่อมารยาททางสังคมและการให้เกียรติ การเลือกใช้รูปยกย่องจึงเป็นการสะท้อนถึงความเคารพและความใส่ใจที่นักบริบาลมีต่อผู้สูงอายุ ทั้งยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของความเป็นทางการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับภาษาเพียงอย่างเดียว นักบริบาลอาจต้อง

คำนึงถึงปัจจัยด้านภาษากายและน้ำเสียงควบคู่ไปด้วย เช่น การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและมั่นคง สีหน้าที่เป็นมิตร และการเว้นระยะห่างที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับการให้เกียรติและได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม นอกเหนือจากเรื่องของระดับภาษาแล้ว ลักษณะของการสนทนายังมีความสำคัญ การใช้ภาษาที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการสนทนา เช่น การใช้คำถามปลายเปิดหรือการพูดเชิงให้ทางเลือก จะช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับตนเอง เช่น แทนที่จะกล่าวว่า “ถึงเวลารับประทานอาหารแล้วคะ/ครับ” **「お食事の時間ですよ」** (O shokuji no jikan desu yo.) อาจใช้ว่า “ต้องการรับประทานอาหารเลยหรืออยากพักผ่อนก่อนดีคะ/ครับ?” 。」 **「今すぐ食事をしたいですか、それとも少し休憩したいですか？」**(Ima sugu shokuji o shitai desu ka, soretomo sukoshi kyuukei shitai desu ka?) ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองยังคงมีสิทธิ์ในการเลือก

สำหรับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ แนวทางการสื่อสารที่เน้นความตรงไปตรงมาและผลลัพธ์ที่ชัดเจนมักได้รับการตอบสนองที่ดี การใช้รูปสุภาพควรเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการสื่อสาร เนื่องจากช่วยรักษาความสุภาพและความเคารพในระดับที่เหมาะสม ทั้งยังทำให้การปฏิสัมพันธ์เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบรรทัดฐานทางสังคมและวัฒนธรรมของญี่ปุ่น ซึ่งให้ความสำคัญกับการเลือกใช้ภาษาตามสถานะและบริบทของคู่สนทนา แม้ว่าผู้สูงอายุในกลุ่มนี้อาจไม่ได้อยู่ในสถานะทางเศรษฐกิจสูง แต่ในฐานะผู้รับบริการ การใช้ภาษาที่สุภาพและให้เกียรติยังคงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อแสดงถึงความเคารพและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ

2.3 การพิจารณาความรุนแรงของสถานการณ์

การพิจารณาความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าว เนื่องจากความรุนแรงของสถานการณ์สามารถส่งผลต่อวิธีการสื่อสารและการโน้มน้าวที่จะใช้ในการติดต่อกับผู้สูงอายุ โดยนักบริบาลต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่าควรใช้กลวิธีใดเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและไม่ทำให้สถานการณ์ยิ่งรุนแรงขึ้น ในกรณีที่สถานการณ์มีความตึงเครียดหรือมีความรุนแรง เช่น ผู้สูงอายุแสดงอารมณ์โกรธหรือเครียด นักบริบาลอาจเลือกใช้กลวิธีที่มีความสุภาพและประนีประนอมเพื่อไม่ให้เกิดการเผชิญหน้า การใช้ภาษาที่สุภาพ เช่น รูปสุภาพหรือการหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมาเกินไปจะช่วยลดความตึงเครียดและสร้างบรรยากาศที่สามารถเจรจาต่อรองได้ การใช้คำพูดที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้สูงอายุและการแสดงออกถึงความใส่ใจจะช่วยให้สถานการณ์สงบลงได้ นอกจากนี้ ในกรณีที่สถานการณ์จำเป็นหรือสำคัญ เช่น ผู้สูงอายุจำเป็นต้องรับประทานอาหารหรือยาเพื่อรักษาสุขภาพ การเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับความรุนแรงของสถานการณ์และต้องคำนึงถึงความจำเป็นที่ผู้สูงอายุต้องทำตามคำแนะนำ แม้ในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่เต็มใจหรือมีอารมณ์ต่อต้าน ในสถานการณ์ที่จำเป็นเช่นนี้ นักบริบาล

อาจต้องใช้กลวิธีที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการรับประทานอาหารหรือยาตามที่กำหนด เช่น การใช้คำพูดที่เน้นถึงผลลัพธ์ในเชิงสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำหรือการใช้คำอธิบายที่ช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงสถานการณ์และเหตุผลที่ต้องทำตาม อย่างไรก็ตาม การใช้กลวิธีการโน้มน้าวในลักษณะนี้ยังต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความรู้สึกถูกบังคับหรือไม่เคารพในความรู้สึกของผู้สูงอายุ ดังนั้น แม้ว่าใช้กลวิธีที่มีความชัดเจนและมีความสำคัญ ก็ยังคงต้องคำนึงถึงการใช้ภาษาที่สุภาพ เช่น การใช้รูปรูปสุภาพ「-ます」(masu) และ 「-です」(desu) หรือรูปยกย่องเพื่อไม่ให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าได้รับการบังคับหรือถูกลดทอนความเคารพ

2.4 การพิจารณาการใช้ระดับความสุภาพของภาษาในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวกับผู้สูงอายุ

ภาษาญี่ปุ่นมีการใช้ระดับความสุภาพที่แตกต่างกัน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับธรรมดา (Futsuukei) ระดับสุภาพ (Teineigo) และระดับยกย่อง (keigo) ซึ่งการพิจารณาเพื่อเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสมสามารถช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุได้ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

รูปธรรมดา เป็นระดับภาษาที่เหมาะสมในสถานการณ์ที่นักบริบาลมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในกรณีของผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดีและมั่นใจในตนเอง (Young-old) ซึ่งสามารถรับคำพูดที่ตรงไปตรงมาได้ การใช้ระดับธรรมดายังเหมาะสมในกรณีที่ความสัมพันธ์เป็นกันเองและต้องการลดความเป็นทางการในการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม การใช้ระดับธรรมดาอาจไม่เหมาะสมในกรณีที่ผู้สูงอายุมีสถานะทางสังคมที่สูง เนื่องจากการใช้ระดับภาษานี้อาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่เป็นที่เคารพหรือไม่ให้เกียรติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ นอกจากนี้ การใช้ระดับธรรมดาอาจไม่เหมาะสมในช่วงแรกของการดูแลหรือในกรณีที่ยังไม่มีความสนิทสนมเพียงพอ การใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นทางการจึงเหมาะสมกว่าเพื่อแสดงความเคารพและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะเริ่มต้น

รูปสุภาพ เป็นระดับภาษาที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารในบริบทที่ต้องการความเคารพและเป็นทางการ โดยเฉพาะในกรณีที่นักบริบาลยังไม่คุ้นเคยหรือไม่มีความสนิทสนมกับผู้สูงอายุ การใช้ระดับสุภาพช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นทางการและแสดงถึงการเคารพต่อผู้สูงอายุรวมถึงในกรณีที่ต้องการรักษามารยาทและแสดงถึงความเป็นทางการในการสื่อสาร โดยเฉพาะในช่วงแรกของการดูแลที่นักบริบาลยังไม่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ การใช้ภาษาระดับสุภาพจึงเป็นการแสดงถึงความเคารพและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ สถานการณ์ที่เหมาะสมสำหรับการใช้ระดับสุภาพ ได้แก่ การสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไปที่ไม่ต้องการการยกย่องสูงแต่ยังคงรักษามารยาทและความเคารพ เช่น การดูแลผู้สูงอายุในกลุ่ม Young-old หรือ Old-old

ที่ยังคงมีความสามารถในการรับข้อมูลได้และไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาซับซ้อน อีกทั้งยังใช้ในกรณีที่ผู้สูงอายุสามารถรับรู้และเข้าใจการสื่อสารได้ แต่ยังคงต้องการความสุภาพในคำพูด

รูปยกย่อง เป็นรูปแบบภาษาที่เหมาะสมและมีความสำคัญในบริบทการบริบาล เนื่องจากเป็นภาษาที่แสดงถึงการให้เกียรติและความเคารพต่อผู้สูงอายุอย่างชัดเจน การใช้รูปยกย่องสะท้อนถึงความใส่ใจในมารยาททางสังคมและวัฒนธรรม อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมความรู้สึกว่าผู้สูงอายุได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความร่วมมือและความไว้วางใจระหว่างผู้สูงอายุและนักบริบาล อย่างไรก็ตาม การใช้รูปยกย่องอาจไม่จำเป็นหรืออาจต้องมีการปรับเปลี่ยนในบางสถานการณ์ ตัวอย่างเช่น ในกรณีของสถานการณ์เร่งด่วนที่นักบริบาลจำเป็นต้องสื่อสารอย่างรวดเร็วและตรงไปตรงมา การเลือกใช้ภาษาระดับสุภาพอาจเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่า เนื่องจากสามารถช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะเดียวกัน สำหรับผู้สูงอายุในกลุ่ม Old-old ที่อาจมีข้อจำกัดด้านการรับรู้หรือความสามารถในการประมวลผลข้อมูลทางภาษา การใช้รูปยกย่องที่มีความซับซ้อนอาจทำให้การสื่อสารเป็นอุปสรรคและอาจส่งผลให้การสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น นักบริบาลจึงควรคำนึงถึงลักษณะของผู้สูงอายุและบริบทของการสื่อสารเมื่อตัดสินใจเลือกระดับภาษาที่เหมาะสม

3. การเลือกกลวิธีการโน้มน้าว

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ในขั้นตอนนี้จะนำเสนอรายละเอียดของแต่ละกลวิธี เพื่อให้นักบริบาลสามารถเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะยกตัวอย่างถ้อยคำในแต่ละกลวิธี โดยแยกออกเป็นกลวิธีความสุภาพ จำนวน 4 รูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา ความสุภาพเชิงบวก ความสุภาพเชิงลบ และการพูดอ้อม ส่วนกลวิธีการโน้มน้าว มี 3 รูปแบบ ได้แก่ การใช้เหตุผลและตรรกะ การกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟัง และการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด

3.1 การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา

กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่ต้องการความชัดเจนและรวดเร็วในการตัดสินใจ เช่น หากเป็นสถานการณ์ที่ต้องการให้ผู้สูงอายุทานอาหารให้เสร็จในระยะเวลาที่จำกัด การสื่อสารที่ตรงไปตรงมาในกรณีนี้จะช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มความเข้าใจทันที นอกจากนี้ยังช่วยลดเวลาที่อาจเสียไปในการหาทางเลือกที่ซับซ้อนเกินไป กลวิธีนี้เหมาะสมในกรณีที่นักบริบาลและผู้สูงอายุมีความคุ้นเคยหรือสนิทสนมกันมากพอที่จะสามารถสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่ต้องกังวลถึงการทำให้เกิดความไม่พอใจ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องการผลลัพธ์ทันที เช่น การทานอาหารก่อนการนัดหมายทางการแพทย์หรือการทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ต้องการเวลา

สถานการณ์ที่สามารถใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา

3.1.1 เมื่อต้องการผลลัพธ์ในเวลาจำกัด ในกรณีที่จำเป็นต้องให้ผู้สูงอายุทานอาหารโดยเร็ว เช่น ก่อนที่จะต้องทำกิจกรรมหรือมีการนัดหมายสำคัญ

3.1.2 เมื่อต้องการความชัดเจนและรวดเร็ว หากการสื่อสารในลักษณะที่ซับซ้อนอาจทำให้การตัดสินใจช้าลง การพูดตรง ๆ จะช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจและทำตามได้ทันที

3.1.3 เมื่อมีความคุ้นเคยหรือสนิทสนม การพูดตรงไปตรงมาอาจทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างราบรื่นและไม่เกิดความขัดแย้งถ้ามีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด

3.1.4 ผู้สูงอายุที่อายุกลุ่ม Yong-old อาจตอบสนองต่อกลวิธีการคุกคามหน้าตรงไปตรงมามากกว่าผู้สูงอายุกลุ่ม Old-old ที่มักมีปัญหาด้านการรับรู้

ตาราง 9 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา

ตัวอย่างถ้อยคำ
これを食べないと体に悪いですよ。 (Kore wo tabenai to karada ni warui desu yo.) ถ้าไม่ทาน มันจะส่งผลไม่ดีต่อร่างกายนะคะ/ครับ
それ甘いから、たくさん食べると歯がないよ。 (sore amai kara takusan teberu to ha ga nai yo) อันนี้มันหวาน ถ้ากินของหวานเยอะ เดี๋ยวฟันจะไม่มีนะครับ/คะ
ご飯を食べないと、体に力が出ませんよ。 Gohan o tabenai to, karada ni chikara ga demasen yo) ถ้าไม่ทานข้าว ร่างกายจะไม่มีแรงนะคะ/ครับ
あとで薬を飲まなければならないので、今食べないと薬が飲めませんよ。 (Atode kusuri o nomanakerebanaranainode, ima tabenai to kusuri ga nomemasen yo) เพราะเดี๋ยวจะต้องกินยาถ้าไม่กินตอนนี้จะกินยาไม่ได้นะคะ/ครับ?
早く食べなさい、もう遅いですよ。 (Hayaku tabenasai, mou osoi desu yo.) รีบทานเลยนะคะ/ครับ นี่มันสายแล้วนะคะ/ครับ?

ตาราง 9 นำเสนอคำที่ใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็วในสถานการณ์ที่ต้องการการตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เช่น ในกรณีที่ต้องการให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การใช้ถ้อยคำที่ตรงไปตรงมาช่วยลดความซับซ้อนของการสื่อสาร ทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจได้ทันทีว่าต้องปฏิบัติตาม

3.2 กลวิธีความสุภาพเชิงบวก

การใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกเหมาะสมในสถานการณ์ที่นักบริบาลต้องการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ รวมถึงการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความเคารพและการสนใจจากนักบริบาล การเลือกใช้คำพูดที่แสดงถึงความใส่ใจ เช่น การเน้นถึงประโยชน์ของการทานอาหารหรือการให้กำลังใจ จะช่วยกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและมีความพร้อมในการทำตามคำแนะนำเพื่อสุขภาพที่ดีขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุรู้สึกไม่อยากทานอาหารหรือมีความเบื่อหน่าย การใช้กลวิธีนี้สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติตามคำแนะนำโดยไม่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถูกบังคับหรือกดดัน อย่างไรก็ตาม การใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกไม่เหมาะสมในสถานการณ์ที่ต้องการการกระตุ้นที่มีความเร่งด่วนหรือความชัดเจน เช่น ในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่ทานอาหารโดยไม่สามารถอธิบายเหตุผลได้ หรือเมื่อมีความจำเป็นต้องได้รับการกระตุ้นให้ทานอาหารในกรณีที่มีปัญหาทางสุขภาพที่ต้องการการตอบสนองทันที ในกรณีดังกล่าวอาจต้องพิจารณาการใช้กลวิธีที่มีลักษณะตรงไปตรงมาหรือใช้แรงกดดันมากขึ้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ การเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกจึงเหมาะสมกับผู้สูงอายุที่มีความคุ้นเคยและไว้วางใจนักบริบาล หรือผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดี และสามารถรับรู้ถึงความใส่ใจจากนักบริบาลได้อย่างชัดเจน

สถานการณ์ที่สามารถใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก

3.2.1 เมื่อผู้สูงอายุไม่ยินดีรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ เช่น ผักหรืออาหารที่มีสารอาหารสำคัญ การใช้คำพูดที่สุภาพและให้กำลังใจช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีและช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับการดูแล

3.2.2 เมื่อต้องการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุทานอาหารโดยไม่ทำให้รู้สึกเครียด การแสดงออกถึงความเข้าใจและการกระตุ้นอย่างสุภาพสามารถช่วยให้ผู้สูงอายุทานอาหารได้โดยไม่รู้สึกกดดัน

3.2.3 เมื่อผู้สูงอายุรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่อยากทานอาหาร การใช้คำพูดที่อ่อนโยนและแสดงออกถึงความห่วงใยจะช่วยให้รู้สึกว่าไม่ถูกบังคับ

ตาราง 10 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก

ตัวอย่างถ้อยคำ
おいしいので、少しだけでも食べてみてくださいね。 (Oishii node, sukoshi dake demo tabete mite kudasai ne.) อร่อยนะคะ/ครับ ลองทานดูสักหน่อยนะคะ/ครับ
これを食べると体にとても良いですよ。少しでも食べてくださいね。 (Kore wo Taber to karada ni totemo ii desu yo. Sukoshi demo tabete kudasai ne.) ทานอันนี้จะดีต่อร่างกายมากเลยค่ะ/ครับ ทานสักหน่อยนะคะคะ/ครับ?
お腹が空いてきたら、少しだけでも食べてくださいね。体調が良くなりますよ。 (Onaka ga suite kitara, sukoshi dake demo tabete kudasai ne. Taichou ga yokunari masu yo.) ถ้าหิวเมื่อไหร่ ทานสักหน่อยนะคะ/ครับ จะทำให้ร่างกายรู้สึกดีขึ้นค่ะ/ครับ
食べることが大切ですので、少しずつでも大丈夫ですよ。 (Taberu koto ga taisetsu desu node, sukoshi zutsu demo daijoubu desu yo.) การทานอาหารเป็นสิ่งสำคัญนะคะ/ครับ ค่อยๆ ทานทีละนิดก็ได้ค่ะ/ครับ?
お食事をお楽しみくださいね。何かお手伝いできることがあれば教えてください。 (Oshokuji wo otanoshimi kudasai ne. Nanika otetsudai dekiru koto ga areba oshiete kudasai.) ขอให้ทานอาหารอย่างเพลิดเพลินนะคะ/ครับ ถ้ามีอะไรให้ช่วยเหลือได้โปรดบอกนะคะ/ครับ
おいしいですか？もし足りなければ、もっとお持ちしますね。 (Oishii desu ka? Moshi tarinakereba, motto omochi shimasu ne.) อร่อยไหมคะ/ครับ? ถ้ายังไม่พอรับเพิ่มได้นะคะ/ครับ

ตาราง 10 นำเสนอถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก ซึ่งเน้นการใช้ภาษาที่สร้างบรรยากาศเป็นมิตร กระตุ้นให้เกิดความสนใจ และเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่รู้สึกถูกบังคับหรือถูกเร่งรัด นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกถึงความเอาใจใส่จากผู้พูด และเพิ่มความรู้สึกที่ดีในการรับคำแนะนำ

3.3 กลวิธีความสุภาพเชิงลบ

กลวิธีความสุภาพเชิงลบเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่นักบริบาลต้องการเคารพในพื้นที่ส่วนตัวและเสรีภาพของผู้สูงอายุ หรือในกรณีที่ต้องการหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถูกบังคับหรือสูญเสียความเป็นอิสระ การใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบจึงเหมาะสมกับผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความเป็นอิสระหรือมีท่าทีไม่ชอบการถูกบังคับหรือการแนะนำที่ดูเคร่งเครียด อย่างไรก็ตาม กลวิธีความสุภาพเชิงลบอาจไม่เหมาะสมในกรณีที่ต้องการผลลัพธ์ที่รวดเร็วหรือทันที เช่น ในกรณีที่ผู้สูงอายุมีอาการป่วยหรือมีความเสี่ยงต่อสุขภาพจากการไม่ทานอาหาร การใช้กลวิธีนี้ในกรณีดังกล่าว

อาจทำให้ผลลัพธ์ล่าช้าหรือไม่ตรงตามความต้องการ ดังนั้น จึงควรหลีกเลี่ยงการใช้ในสถานการณ์ที่ต้องการการตอบสนองโดยตรงหรือในกรณีที่สุขภาพของผู้สูงอายุจำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วน

สถานการณ์ที่สามารถใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบ

3.3.1 กรณีที่ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สะดวกใจหรือไม่มั่นใจในการทานอาหาร การใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบในสถานการณ์นี้ช่วยให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกถูกบังคับ หรือกดดันในการทานอาหาร โดยการให้ทางเลือกหรือการแสดงความเคารพต่อความรู้สึกของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกปลอดภัยและได้รับการดูแลที่เหมาะสม

3.3.2 กรณีที่ผู้สูงอายุไม่ชอบอาหารที่เตรียมไว้ การใช้กลวิธีนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่ามีทางเลือกในการเปลี่ยนแปลงเมนูอาหารได้โดยไม่รู้สึกผิด หรือไม่พอใจ เช่น การเสนอตัวเลือกอาหารใหม่ โดยไม่สร้างความรู้สึกถูกบังคับ

3.3.3 กรณีที่ผู้สูงอายุมีปัญหาทางสุขภาพ เช่น การเคี้ยวหรือกลืนอาหารได้ยาก การใช้ความสุภาพเชิงลบในกรณีนี้จะช่วยให้การเสนอแนะในเรื่องนี้ไม่รุนแรงเกินไป โดยการใช้คำพูดที่แสดงถึงความเคารพและยอมรับข้อจำกัดของผู้สูงอายุ เช่น เสนอทางเลือกหรือเวลาทานอาหารที่ไม่กดดัน

ตาราง 11 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบ

ตัวอย่างถ้อยคำ
もしお食事を取る気がない場合は、無理に食べなくても大丈夫です。 (Moshi oshokuji wo toru ki ga nai baai wa, muri ni tabenakute mo daijoubu desu.) ถ้ายังไม่รู้สึกว่าอยากทาน ก็ไม่จำเป็นต้องฝืนนะคะ/ครับ
お腹が空いていない場合は、無理に食べなくても構いませんが、少しでも食べていただけると嬉しいです。 (Onaka ga suite inai baai wa, muri ni tabenakute mo kamaimasen ga, sukoshi demo tabete itadakeru to ureshii desu.) ถ้าไม่รู้สึกหิวก็ไม่เป็นไรค่ะ/ครับ แต่ถ้าทานได้สักนิดหน่อยก็จะดีมากเลยนะคะ/ครับ
もしご気分がよくなければ、少し休んでから食べても大丈夫です。 (Moshi go kibun ga yokunakereba, sukoshi yasunde kara tabetemo daijoubu desu.) ถ้ารู้สึกไม่สบาย ก็สามารถพักก่อนแล้วค่อยทานอาหารได้ค่ะ/ครับ?
お口に合わないかもしれませんので、別の食べ物を試してみてもいいですよ。 (Okuchi ni awanai kamoshiremasen node, betsu no tabemono wo tameshite mitemo ii desu yo.) ดูเหมือนว่าจะไม่ถูกปากใช่ไหมครับ/ค่ะ ลองเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่นดูไหมคะ/ครับ

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวอย่างถ้อยคำ
もしお疲れのようでしたら、無理に食べなくても大丈夫です。 (Moshi otsukare no you deshitara, muri ni tabenakute mo daijoubu desu.) ถ้ารู้สึกเหนื่อยก็ไม่เป็นไรค่ะ/ครับ ยังไม่ต้องฝืนทานก็ได้ค่ะ/ครับ **もし食べにくかったら、無理して食べる必要はありません。** (Moshi tabenikukattara, muri shite taberu hitsuyou wa arimasen. ถ้ารู้สึกว่าทานยากก็ไม่จำเป็นต้องฝืนทานได้ค่ะ/ครับ

ตาราง 11 นำเสนอถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เน้นการลดแรงกดดันในการทำตามคำแนะนำ โดยใช้ภาษาที่ไม่บังคับหรือเร่งรัด ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่ถูกกดดันและสามารถตัดสินใจได้ตามความสะดวกหรือความพร้อมของตัวเอง โดยเฉพาะในกรณีของผู้สูงอายุที่อาจรู้สึกไม่สะดวกในการรับประทานอาหารหรือปฏิบัติตามคำแนะนำในบางครั้ง

3.4 กลวิธีการพูดอ้อม

กลวิธีการพูดอ้อมเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่ต้องการลดแรงกดดันหรือทำให้คำแนะนำฟังดูนุ่มนวลขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุอาจรู้สึกต่อต้านหรือลังเลที่จะทำตามคำแนะนำโดยตรง การพูดอ้อมช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่ามีอิสระในการตัดสินใจ ลดความรู้สึกว่าถูกควบคุม และช่วยให้การโน้มน้าวเป็นไปอย่างราบรื่น อย่างไรก็ตาม กลวิธีการพูดอ้อมอาจไม่เหมาะสมในกรณีที่ผู้สูงอายุมีภาวะสมองเสื่อมหรือมีปัญหาด้านการรับรู้ ซึ่งอาจทำให้เข้าใจข้อความผิดพลาด กลวิธีนี้อาจไม่เหมาะสมในกรณีที่ต้องการผลลัพธ์ที่เร่งด่วน เช่น เมื่อต้องให้ผู้สูงอายุรับประทานยาตรงเวลา หรือเมื่อต้องสื่อสารเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยโดยตรง การพูดอ้อมในสถานการณ์ดังกล่าวอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความล่าช้าในการดำเนินการ

สถานการณ์ที่สามารถใช้กลวิธีการพูดอ้อม

3.4.1 เมื่อผู้สูงอายุมีแนวโน้มต่อต้านการถูกบังคับ ในบางสถานการณ์ผู้สูงอายุอาจไม่ชอบการบอกให้ทำหรือบังคับให้ทำโดยตรง โดยเฉพาะเมื่อเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัว เช่น การรับประทานอาหาร การใช้กลวิธีการพูดอ้อมช่วยให้รู้สึกว่ามีอิสระในการตัดสินใจและลดแรงต้าน

3.4.2 เมื่อต้องการให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองมีทางเลือก เช่น ในกรณีที่ต้องการให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารแต่ต้องการให้รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ตัดสินใจ นักบริบาลสามารถใช้การพูดอ้อมเพื่อเสนอทางเลือกที่ทำให้รู้สึกว่ายังมีอำนาจในการตัดสินใจเอง

ในสังคมญี่ปุ่นการใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมาเกินไปอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเสียหน้าหรือรู้สึกว่าไม่ได้รับความเคารพ กลวิธีการพูดอ้อมจึงช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและสอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรม

ตาราง 12 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการพูดอ้อม

ตัวอย่างถ้อยคำ
日本の冬は温かい料理が美味しいですね。 (Nihon no fuyu wa atatakai ryouri ga oishii desu ne.) ฤดูหนาวของญี่ปุ่นนี่ อาหารอุ่น ๆ อร่อยดีนะคะ/ครับ
そろそろお昼の時間ですね。 (Sorosoro ohiru no jikan desu ne) ใกล้จะถึงเวลามื้อเที่ยงแล้วนะคะ/ครับ
他の皆さんもこのスープを美味しいと言っていましたよ。 (Hoka no minasan mo kono suupu o oishii to itte imashita yo.) ทุกคนก็บอกว่าน้ำซุปนี้อร่อยดีนะคะ/ครับ?
この料理には栄養がたっぷり入っていますね。 (Kono ryouri ni wa eiyou ga tappuri haitte imasu ne.) อาหารจานนี้มีสารอาหารเยอะเลยนะคะ/ครับ
このおかず、昔よく召し上がりましたか？ (Kono okazu, mukashi yoku meshiagarimashita ka?.) กับข้าวจานนี้ สมัยก่อนเคยทานบ่อยไหมคะ/ครับ ?

ตาราง 12 นำเสนอถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการพูดอ้อม ซึ่งเป็นแนวทางการสื่อสารที่ช่วยลดแรงกดดันในการปฏิบัติตามคำแนะนำ ทั้งยังทำให้ข้อความมีลักษณะที่นุ่มนวลและเอื้อต่อการยอมรับมากขึ้นแทนการใช้ถ้อยคำที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกถูกบังคับหรือเร่งเร้าและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการสนทนาโดยสมัครใจ

3.5 การใช้ตรรกะและเหตุผล

กลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผลเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่ต้องการให้ผู้สูงอายุเข้าใจเหตุผลเบื้องหลังคำแนะนำหรือพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติ โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะรับฟังเหตุผลและให้ความสำคัญกับข้อมูลที่มีเหตุผลสนับสนุน การใช้กลวิธีนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าการตัดสินใจมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ชัดเจน ลดความรู้สึกว่าถูกบังคับ ช่วยให้ยอมรับคำแนะนำได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม กลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผลอาจไม่เหมาะสมในกรณีที่ผู้สูงอายุมีภาวะสมองเสื่อมหรือมีปัญหาด้านการรับรู้ ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถทำความเข้าใจกับเหตุผลที่ซับซ้อนได้ นอกจากนี้หากผู้สูงอายุมีอารมณ์ที่อ่อนไหวหรือเครียดมาก การใช้เหตุผลเชิงตรรกะเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะโน้มน้าวได้

สถานการณ์ที่สามารถใช้กลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผล

3.5.1 ผู้สูงอายุบางคน โดยเฉพาะผู้ที่มีพื้นฐานทางวิชาการ หรือเคยทำงานในสายอาชีพที่ต้องใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เช่น วิศวกร แพทย์ หรือข้าราชการ อาจรับฟังคำแนะนำได้ง่ายขึ้นหากมีข้อมูลที่มีเหตุผลสนับสนุน

3.5.2 เมื่อต้องการให้ผู้สูงอายุเข้าใจความสำคัญของการกระทำบางอย่าง เช่น ในกรณีที่ต้องการให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารให้ครบหมู่ นักบริบาลสามารถอธิบายด้วยหลักโภชนาการว่าอาหารชนิดใดมีประโยชน์ต่อร่างกาย และช่วยป้องกันโรคได้อย่างไร

เมื่อการโน้มน้าวต้องอาศัยข้อมูลเชิงวิทยาศาสตร์หรือข้อเท็จจริง เช่น หากผู้สูงอายุลังเลที่จะรับประทานอาหาร นักบริบาลสามารถใช้ข้อมูลทางการแพทย์มาอธิบายถึงประโยชน์และความจำเป็นของการรับประทานอาหาร

ตาราง 13 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการใช้ตรรกะและเหตุผล

ตัวอย่างถ้อยคำ
お医者さんも、一日三食をとることが健康のために大事だと言っていましたよ。 (Oishasan mo, ichinichi sanshoku o toru koto ga kenkou no tame ni daiji da to itte imashita yo.) คุณหมอก็บอกไว้ว่าการรับประทานอาหารให้ครบสามมื้อในแต่ละวันเป็นสิ่งสำคัญต่อสุขภาพนะครับ/ค่ะ
バランスの良い食事をとると、体が元気になって病気になりにくくなりますよ。 (Baransu no yoi shokuji o toru to, karada ga genki ni natte byōki ni narinikuku narimasu yo.) หากรับประทานอาหารให้สมดุล ร่างกายจะแข็งแรงขึ้นและป่วยได้ยากขึ้นนะครับ/ค่ะ
今しっかり食べておくと、あとで体力がついて好きなことができますよ。 (Ima shikkari tabete oku to, ato de tairyoku ga tsuite suki na koto ga dekimasu yo.) ถ้าตอนนี้รับประทานอาหารให้ดี ร่างกายจะแข็งแรงขึ้นและสามารถทำสิ่งที่ชอบได้นะครับ/ค่ะ
野菜を食べると、お肌がきれいになりますよ。 (Yasai o taberu to, ohada ga kirei ni narimasu yo.) ถ้าทานผัก ผิวจะสวยขึ้นนะครับ/ค่ะ
食べないと、すぐに疲れてしまいますよ。 (Tabenai to, sugu ni tsukarete shimaimasu yo.) ถ้าไม่ทานอาหาร จะรู้สึกเหนื่อยง่ายนะครับ/ค่ะ
ご飯を食べないと、栄養が足りなくなってしまいますよ。 (Gohan o tabenai to, eiyou ga tarinakunatte shimaimasu yo. ถ้าไม่ทานอาหาร จะรู้สึกเหนื่อยง่ายนะครับ/ค่ะ
温かいスープを飲むと、体がぽかぽかしますよ。 (Atatakai suupu o nomu to, karada ga pokapoka shimasu yo.) ถ้าดื่มซุปร้อน ๆ ร่างกายจะอบอุ่นขึ้นนะครับ/ค่ะ

ตาราง 13 นำเสนอถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการโน้มน้าวโดยอาศัยตรรกะและเหตุผล ซึ่งเป็นแนวทางการสื่อสารที่ช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงความสำคัญของการรับประทานอาหารผ่านการอธิบายเหตุผลที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา มุ่งเน้นการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดความตระหนักและตัดสินใจปฏิบัติตามโดยสมัครใจ

3.6 การกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง

กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่ต้องการให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีแรงจูงใจหรือเห็นคุณค่าในการปฏิบัติตามคำแนะนำ โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุอาจรู้สึกไม่เต็มใจที่จะทำตามคำแนะนำหรือขาดแรงบันดาลใจ การกระตุ้นอารมณ์ช่วยกระตุ้นความรู้สึกดี ๆ หรือให้กำลังใจ ซึ่งช่วยให้การโน้มน้าวเป็นไปได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม กลวิธีนี้อาจไม่เหมาะสมในกรณีที่ผู้สูงอายุมีภาวะอารมณ์ไม่คงที่ เช่น เมื่อรู้สึกเครียดหรือวิตกกังวลมากเกินไป เพราะการกระตุ้นอารมณ์อาจทำให้สถานการณ์แย่ลงได้

สถานการณ์ที่สามารถใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง

3.6.1 การกระตุ้นอารมณ์จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อผู้ดูแลมีความสัมพันธ์ที่ดีและใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ เช่น เมื่อผู้นักบริบาลรู้จักประวัติและความชอบของผู้สูงอายุ หรือมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การให้กำลังใจหรือคำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ในลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่าและพร้อมทำตามคำแนะนำ

3.6.2 สำหรับผู้สูงอายุที่มีอายุไม่มากเกินไป เช่น กลุ่ม Young-old หรือในกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังมีสุขภาพดี การกระตุ้นอารมณ์สามารถทำได้ดี เช่น การกระตุ้นให้เห็นถึงคุณค่าของตัวเองและการสร้างแรงจูงใจในการดูแลสุขภาพเมื่อต้องการให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารหรือทำสิ่งที่ไม่ค่อยอยากทำ

3.6.3 หากนักบริบาลสามารถเข้าใจความแตกต่างทางเพศและอารมณ์ของผู้สูงอายุ การกระตุ้นอารมณ์สามารถปรับให้เข้ากับลักษณะทางเพศได้ดีขึ้น เช่น การกระตุ้นอารมณ์ในลักษณะที่สุภาพและอบอุ่นอาจเหมาะสมกับผู้สูงอายุที่เป็นผู้หญิง ส่วนผู้สูงอายุชายอาจตอบสนองต่อการกระตุ้นที่มีการให้กำลังใจแบบตรงไปตรงมากว่า

การกระตุ้นอารมณ์โดยการสร้างความรู้สึกว่าเป็นการดูแลตัวเองหรือทำสิ่งดี ๆ ให้แก่ตนเอง รวมถึงการใช้คนในครอบครัวเป็นแรงจูงใจ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการโน้มน้าวได้ดี โดยช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าการกระทำบางอย่างเป็นการดูแลตัวเองหรือทำเพื่อคนที่รัก การกระตุ้นอารมณ์ในลักษณะนี้สามารถสร้างแรงจูงใจภายในตัวบุคคล และช่วยให้ผู้สูงอายุมีความพยายามในการทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อสุขภาพและครอบครัว

ตาราง 14 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง

ตัวอย่างถ้อยคำ
お孫さんがあなたの元気な姿を見たら、きっと嬉しいと思いますよ。 (Omagosan ga anata no genki na sugata wo mitara, kitto ureshii to omoimasu yo.) หลานจะดีใจมากถ้าเห็นคุณแข็งแรงเหมือนเดิมนะครับ/ค่ะ
食べないと、家族のみんながさらに心配してしまうことになりますよ。 (Tabenai to, kazoku no minna ga sara ni shinpai shite shimau koto ni narimasu yo) ถ้าไม่ทานทุกคนในครอบครัวจะยิ่งเป็นห่วงมากขึ้นนะครับ/ค่ะ
このままだと、お子さんやお孫さんが心配してしまいますよ。 (Kono mama da to, okosan ya omagosan ga shinpai shite shimaimasu yo.) ถ้ายังเป็นแบบนี้ลูกหลานจะเป็นกังวลนะครับ/ค่ะ
おばあちゃんには元気でいてほしい」と言っていました。孫をがっかりさせないでくださいね。 (Obaachan ni wa genki de ite hoshii' to itteimashita. Mago o gakkari sasenai de kudasai ne.) หลานเขียนการ์ดให้จำได้มั้ยคะ/ครับ เขาบอกว่าอยากให้คุณยายดูแข็งแรง อย่าให้หลานผิดหวังนะคะ/ครับ
今日はおじいちゃんのお好きなものがありますよ。 Kyou wa ojiichan no osuki na mono ga arimasu yo) วันนี้มีของโปรดที่คุณตาชอบทานด้วยครับ/ค่ะ
今日はたくさんの料理があって、いろいろなものがありますね。 (Kyou wa takusan no ryouri ga atte, iroiro na mono ga arimasu ne.) วันนี้อาหารดูเยอะมากเลย มีหลายอย่างเลยนะครับ/ค่ะ

ตาราง 14 นำเสนอถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟัง ซึ่งเป็นแนวทางการสื่อสารที่เน้นสร้างแรงจูงใจผ่านความรู้สึกและความผูกพันทางอารมณ์ โดยใช้ถ้อยคำที่เชื่อมโยงกับความรัก ความห่วงใยจากบุคคลใกล้ชิด หรือความสุขจากประสบการณ์ที่ดีในอดีต ช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกเชื่อมโยงทางอารมณ์กับครอบครัวและสังคม ส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติตามคำแนะนำมากขึ้น

3.7 การสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด

กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูดเหมาะสมสำหรับสถานการณ์การบริบาลที่ต้องการให้ผู้สูงอายุเชื่อมั่นและยอมรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพ การสร้างความน่าเชื่อถือสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้ประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญของนักบริบาลในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยเสริมความเชื่อมั่นและทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความจริงใจในการพูดคุย นอกจากนี้ การอ้างอิงบุคคลที่น่าเชื่อถือ เช่น ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์หรือสมาชิกในครอบครัวที่ผู้สูงอายุเคารพ ก็สามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับคำแนะนำได้เช่นกัน สำหรับนักบริบาลการแสดงออกถึงความตั้งใจและความใส่ใจในการดูแล อาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไว้วางใจและยอมรับคำแนะนำได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม การสร้าง

ความน่าเชื่อถืออาจไม่เหมาะสมในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่สามารถรับฟังหรือไม่ยอมรับข้อมูลที่มาจากแหล่งที่ไม่เชื่อถือ หรือในกรณีที่ผู้สูงอายุมีประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับผู้พูดมาก่อน ดังนั้น ความน่าเชื่อถือจะถูกสร้างขึ้นจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ รวมถึงการใช้คำพูดที่มีความจริงใจและเคารพในการดูแล

สถานการณ์ที่สามารถใช้กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด

3.7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ หากนักบริบาลมีความสัมพันธ์ที่ดี เช่น มีการดูแลระยะยาวและรู้จักผู้สูงอายุดี การสร้างความน่าเชื่อถือจะทำได้ง่ายขึ้น แต่หากเป็นความสัมพันธ์ที่เพิ่งเริ่มต้นหรือไม่คุ้นเคยกันดี ผู้สูงอายุอาจรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะรับคำแนะนำจากนักบริบาล

3.7.2 สำหรับผู้สูงอายุที่ยังคงสุขภาพดีและมีความสามารถในการตัดสินใจ เช่น กลุ่ม Young-old หรือผู้สูงอายุที่มีความเข้าใจและยอมรับข้อมูลได้ง่าย การสร้างความน่าเชื่อถือด้วยการแสดงความเชี่ยวชาญและการอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือจะได้ผลดี แต่สำหรับผู้สูงอายุกลุ่ม Old-old ที่มีปัญหาด้านการรับรู้ การให้ข้อมูลที่ซับซ้อนอาจไม่เหมาะสม

3.7.3 การสร้างความน่าเชื่อถือสามารถปรับตามเพศของผู้สูงอายุได้ เช่น สำหรับผู้สูงอายุหญิง การใช้ท่าทีที่อ่อนโยนและอบอุ่นอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไว้วางใจมากขึ้น ส่วนผู้สูงอายุชายอาจตอบสนองได้ดีเมื่อการสื่อสารเป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและมีความมั่นใจ

การพูดถึงประสบการณ์ส่วนตัวหรือข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น การอ้างอิงถึงกรณีศึกษาหรือข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง สามารถทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคำแนะนำมีพื้นฐานจากข้อมูลที่เป็นจริงและมีเหตุผล

ตาราง 15 แสดงตัวอย่างถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด

ตัวอย่างถ้อยคำ
お医者さんも食べるように言っています。栄養がしっかりとれて、元気を取り戻せますよ。 (Oishasan mo taberu you ni itteimasu. Eiyou ga shikkari torete, genki wo torimodosemasu yo.) คุณหมอแนะนำให้ทานนะครับ อาหารนี้มีสารอาหารที่ดี ช่วยฟื้นฟูพลังงานให้กลับมาครับ/ค่ะ
私は何年も介護の仕事をしてきたので、食事が大事だとよく分かります。これを食べることで、もっと元気になりますよ。 (Watashi wa nannen mo kaigo no shigoto wo shite kita node, shokuji ga daiji da to yoku wakarimasu. Kore wo taberu koto de, motto genki ni narimasu yo) ผม/ดิฉันทำงานดูแลผู้สูงอายุมาเป็นเวลาหลายปีเข้าใจดีว่าอาหารสำคัญแค่ไหนถ้าทานอาหารนี้จะช่วยให้คุณรู้สึกดีขึ้นแน่นอนครับ/ค่ะ
最近、体調がよくないと言っていましたよね。これを食べると、元気が出るかもしれません。 (Saikin, taichou ga yokunai to itteimashita yone. Kore wo taberu to, genki ga deru kamoshiremasen.) ก่อนหน้านี้เคยบอกว่าไม่ค่อยสบายใช่ไหมครับ/ค่ะ? ถ้าทานอาหารนี้อาจจะช่วยให้รู้สึกดีขึ้นได้นะครับ/ค่ะ
お医者さんが年をとった人にはこのごはんが体にいいと言ってましたよ。 (Oishasan ga, toshi wo totta hito ni wa kono gohan ga karada ni ii to itte mashita yo.) คุณหมอบอกหนูมาว่าผู้สูงอายุควรทานอาหารแบบนี้จะดีต่อร่างกายมากเลยค่ะ/ครับ
毎日きちんと食事をとることで、体力がついて、もっと元気になりますよ。 (Mainichi kichinto shokuji wo toru koto de, tairyoku ga tsuite, motto genki ni narimasu yo) ถ้าทานอาหารครบทุกมื้อทุกวัน คุณจะมีพลังงานมากขึ้นและรู้สึกดีขึ้นครับ/ค่ะ

ตาราง 15 นำเสนอถ้อยคำภาษาญี่ปุ่นที่ใช้กลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด ซึ่งเป็นการใช้วิธีการสื่อสารที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจและเชื่อในคำแนะนำมากขึ้นจากการใช้ประสบการณ์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ หรือการอ้างอิงคำแนะนำจากบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น แพทย์หรือประสบการณ์ส่วนตัวของนักบริบาลช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้สูงอายุในการปฏิบัติตามคำแนะนำ

การประเมินผลความสำเร็จของกระบวนการโน้มน้าว

ในการวิเคราะห์กรณีที่การโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารไม่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้สูงอายุอย่างละเอียด รวมถึงกลวิธีที่นักบริบาลใช้ในการสื่อสาร ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นปัจจัยหลายด้าน ทั้งในด้านบุคคลและบริบทของการสื่อสาร การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุถือเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากความสนิทสนมและระดับความไว้วางใจระหว่างกันอาจส่งผลต่อการตอบสนองต่อการโน้มน้าว หากความสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ผู้สูงอายุอาจไม่รู้สึกสบายใจหรือเปิดรับคำแนะนำจากนักบริบาล

นอกจากนี้ ปัจจัยทางจิตใจและร่างกายของผู้สูงอายุ เช่น สภาวะสุขภาพ ความเหนื่อยล้าหรือความเครียด อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจและการยอมรับคำแนะนำได้เช่นกัน

กลวิธีการสื่อสารที่นักบริบาลใช้เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร กลวิธีที่ใช้จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมทั้งในเชิงเนื้อหาของข้อความและวิธีการสื่อสาร การใช้กลวิธีที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถูกบังคับหรือไม่สบายใจ เช่น การใช้การโน้มน้าวที่เน้นความดึงดูดทางอารมณ์มากเกินไปหรือการขู่ที่จะสร้างแรงกดดัน ซึ่งอาจไม่เหมาะสมในบางกรณี จึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้สูงอายุแต่ละบุคคล

จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของกระบวนการโน้มน้าว ดังนี้

1. การเลือกกลวิธีการโน้มน้าวที่ไม่เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์

การเลือกกลวิธีการโน้มน้าวที่ไม่เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ เป็นปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จในการโน้มน้าว หากนักบริบาลเลือกใช้กลวิธีที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะบุคคลของผู้สูงอายุ เช่น การใช้คำพูดที่ตรงไปตรงมาหรือเน้นความคุกคามกับผู้สูงอายุที่มีบุคลิกละเอียดอ่อนหรืออ่อนแอ อาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สบายใจและปฏิเสธคำแนะนำ นอกจากนี้ การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม เช่น การใช้ศัพท์ที่ซับซ้อนเกินไปหรือไม่ชัดเจนกับผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดด้านการฟังหรือการเข้าใจภาษา ก็สามารถลดประสิทธิภาพในการสื่อสารและทำให้การโน้มน้าวไม่ประสบผลสำเร็จได้เช่นกัน

การตอบสนองต่อการโน้มน้าวของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่แบ่งตามช่วงอายุ ได้แก่ Young-old (60-74 ปี) และ Old-old (75 ปีขึ้นไป) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นมีผลต่อวิธีการโน้มน้าวอย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุในกลุ่ม Young-old มักมีความยืดหยุ่นในการปรับตัว และมักตอบสนองดีกับการโน้มน้าวที่เน้นความพึงพอใจส่วนบุคคล เช่น การเชื่อมโยงการรับประทานอาหารกับสุขภาพที่ดีหรือความสุขในชีวิตประจำวัน ส่วนกลุ่ม Old-old ซึ่งอาจเผชิญกับข้อจำกัดทางร่างกายหรือการรับรู้ การใช้การโน้มน้าวที่ตรงไปตรงมาเกินไปอาจทำให้รู้สึกกดดันหรือเครียด นักบริบาลจึงควรคำนึงถึงข้อจำกัดทางร่างกายของผู้สูงอายุกลุ่มนี้เพื่อให้การโน้มน้าวมีประสิทธิภาพ

เพศเป็นปัจจัยที่สำคัญในการตอบสนองต่อการโน้มน้าว โดยเฉพาะในผู้สูงอายุ ซึ่งลักษณะทางเพศอาจมีผลต่อการตอบสนองต่อการโน้มน้าว ผู้สูงอายุหญิงมักตอบสนองต่อการใช้ความสุภาพและการสนับสนุนทางอารมณ์ เช่น การใช้คำพูดที่แสดงถึงความห่วงใยและให้กำลังใจ ในขณะที่ผู้สูงอายุชายมักตอบสนองต่อการโน้มน้าวที่ตรงไปตรงมาและเชื่อมโยงกับเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือครอบครัว การเข้าใจความแตกต่างเหล่านี้จะช่วยให้นักบริบาลสามารถปรับกลวิธีการโน้มน้าวให้เหมาะสมกับเพศของผู้สูงอายุได้ดียิ่งขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการโน้มน้าว หากความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่ายไม่สนิท อาจทำให้การโน้มน้าวไม่ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากผู้สูงอายุอาจรู้สึกไม่ไว้วางใจหรือไม่สะดวกใจในการรับฟังคำแนะนำจากนักบริบาล ในกรณีที่นักบริบาลและผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ที่ดีและเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน การโน้มน้าวจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะผู้สูงอายุจะรับรู้ถึงความจริงใจและความตั้งใจในการช่วยเหลือในเชิงบวก แต่ในกรณีที่ความสัมพันธ์ยังไม่สนิท การใช้กลวิธีการโน้มน้าวที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สบายใจหรือเหมือนถูกบังคับมากเกินไป

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบริบาล

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบริบาลมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าว โดยการที่ผู้สูงอายุไม่ตอบสนองต่อการโน้มน้าวอาจเกิดจากปัจจัยของนักบริบาลเองในหลายด้าน เช่น ข้อจำกัดด้านภาษา รวมถึงประสบการณ์ในการทำงานด้านบริบาล ซึ่งล้วนมีผลต่อความสามารถในการสื่อสารและการปรับใช้กลยุทธ์การโน้มน้าวอย่างเหมาะสม

ข้อจำกัดด้านภาษาของนักบริบาล โดยเฉพาะความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่น มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพของกระบวนการโน้มน้าวผู้สูงอายุ ในกรณีที่นักบริบาลมีทักษะภาษาญี่ปุ่นในระดับจำกัด อาจส่งผลให้การสื่อสารขาดความชัดเจน หรือไม่สามารถเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมได้ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือความสับสนในการตอบสนองของผู้สูงอายุ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการโน้มน้าวลดลงและอาจไม่สามารถกระตุ้นให้ผู้สูงอายุกลับมารับประทานอาหารได้ นอกจากนี้ ความสามารถในการปรับใช้ภาษาญี่ปุ่นให้เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรมก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเลือกใช้คำสุภาพและรูปแบบการสื่อสารที่สะท้อนถึงความเคารพและความเป็นมิตร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความไว้วางใจระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ นักบริบาลที่มีทักษะภาษาญี่ปุ่นในระดับสูงจะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถเลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษาเพื่อส่งเสริมการโน้มน้าวได้ ซึ่งจะเพิ่มโอกาสในการจูงใจให้ผู้สูงอายุยอมรับและปฏิบัติตามคำแนะนำมากขึ้น

ประสบการณ์ของนักบริบาล มีบทบาทสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ นักบริบาลที่มีประสบการณ์มากย่อมสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารและกลยุทธ์ในการโน้มน้าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความเข้าใจในลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุ ตลอดจนความสามารถในการอ่านสถานการณ์และประเมินปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ รวมถึงสภาวะอารมณ์ของผู้สูงอายุในขณะนั้น นักบริบาลที่มีประสบการณ์สูงสามารถเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมและปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารได้อย่างยืดหยุ่น ส่งผลให้การโน้มน้าวมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จมากขึ้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุมีผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของกระบวนการโน้มน้าวในหลายมิติ ทั้งในด้านสุขภาพ ร่างกาย อารมณ์ ทัศนคติ การสื่อสาร และบริบททางวัฒนธรรม การทำความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้นักบริบาลสามารถปรับกลวิธีการโน้มน้าวให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุแต่ละบุคคล และเพิ่มโอกาสในการจูงใจให้ผู้สูงอายุยอมรับและปฏิบัติตามคำแนะนำในการรับประทานอาหารได้มากขึ้น ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดผลลัพธ์ของกระบวนการโน้มน้าวให้รับประทานอาหาร โดยสามารถส่งผลต่อการตอบสนองของผู้สูงอายุในรูปแบบที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นหลักได้ดังต่อไปนี้

3.1 สภาพร่างกายและสุขภาพ สภาพร่างกายและสุขภาพของผู้สูงอายุมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการโน้มน้าวให้รับประทานอาหาร โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพ เช่น โรคเบาหวานหรือปัญหาทางเดินอาหาร ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในเรื่องโภชนาการและความอยากอาหาร การโน้มน้าวให้รับประทานอาหารในกรณีนี้อาจเป็นเรื่องยาก เนื่องจากความเจ็บปวดหรือความไม่สะดวกในการรับประทานอาหารอาจทำให้ผู้สูงอายุปฏิเสธอาหารที่ไม่สามารถรับประทานได้หรืออาหารที่ส่งผลต่อสุขภาพ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุที่มีภาวะกลืนลำบากหรือปัญหาทางทันตกรรม เช่น ฟันปลอมที่ไม่พอดี ก็อาจทำให้ไม่สามารถรับประทานอาหารได้ตามปกติแม้จะได้รับการโน้มน้าวจากนักบริบาล ในกรณีนี้นักบริบาลอาจต้องพิจารณาความรุนแรงของสถานการณ์ หากผู้สูงอายุได้รับอาหารในมื้อก่อนหน้านี้แล้วอาจพิจารณาเลื่อนการรับประทานอาหารออกเป็นมื้อถัดไป อย่างไรก็ตามหากผู้สูงอายุยังไม่ได้รับประอาหารและมีความจำเป็นต้องรับประทานอาหารในมื้อนี้แต่สภาพร่างกายไม่เอื้ออำนวย นักบริบาลอาจต้องไปแจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อหาแนวทางในการจัดการต่อไป

3.2 สภาวะทางจิตใจและอารมณ์ ภาวะทางจิตใจและอารมณ์ของผู้สูงอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อการโน้มน้าว หากผู้สูงอายุอยู่ในภาวะซึมเศร้า หรือมีความวิตกกังวลก็อาจส่งผลให้การตอบสนองต่อการโน้มน้าวไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง การที่ผู้สูงอายุไม่สนใจรับประทานอาหาร อาจเป็นผลมาจากอารมณ์ที่ตกต่ำหรือไม่อยากทำกิจกรรมใด ๆ รวมทั้งการรับประทานอาหาร นอกจากนี้ ความเครียดหรืออารมณ์หงุดหงิดก็อาจทำให้ผู้สูงอายุไม่ยอมรับการโน้มน้าวจากนักบริบาล โดยเฉพาะเมื่อมีการเสนอตัวเลือกอาหารที่ไม่ชอบหรือไม่ต้องการ ดังนั้น การคำนึงถึงสภาวะอารมณ์และการตอบสนองทางจิตใจจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปรับกลยุทธ์การโน้มน้าวให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุแต่ละราย เช่น การใช้กลยุทธ์การกระตุ้นอารมณ์ด้วยสิ่งที่ผู้สูงอายุสนใจโดยอาจใช้คู่กับกลวิธีความสุภาพเชิงบวก

3.3 ทัศนคติและพฤติกรรมการรับประทานอาหาร ทัศนคติและพฤติกรรมการรับประทานอาหารของผู้สูงอายุมีผลต่อการตอบสนองต่อการโน้มน้าวอย่างมาก ผู้สูงอายุบางคนอาจมีเมนูอาหารที่โปรดปรานหรือไม่ชอบอาหารบางประเภท ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการโน้มน้าวให้รับประทานอาหาร

ที่นักบริบาลนำเสนอ การที่ผู้สูงอายุมีความเคยชินในการเลือกรับประทานอาหารบางชนิดอาจทำให้ปฏิเสธอาหารที่ไม่คุ้นเคย หรืออาหารที่อาจไม่ตรงกับความต้องการส่วนบุคคล นอกจากนี้ ความเชื่อและมุมมองเกี่ยวกับโภชนาการและสุขภาพก็มีบทบาทสำคัญในกระบวนการโน้มน้าว ผู้สูงอายุบางคนอาจมีความเชื่อว่าอาหารบางประเภทไม่ดีต่อสุขภาพของตนเอง เช่น การหลีกเลี่ยงอาหารที่มีน้ำตาลหรือไขมันสูง แม้ว่าจะมีการโน้มน้าวจากนักบริบาล การทำความเข้าใจในพฤติกรรมการรับประทานอาหารและความเชื่อทางโภชนาการของผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญในการออกแบบกลวิธีการโน้มน้าวที่เหมาะสม ในกรณีนี้ นักบริบาลอาจใช้กลวิธีการอธิบายด้วยตรรกะและเหตุผลเพื่อชี้ให้เห็นข้อดีและข้อเสียของการเลือกรับประทานอาหาร โดยเน้นให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงผลกระทบต่อสุขภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น การเลือกรับประทานอาหารที่เหมาะสมจะช่วยเสริมสร้างร่างกาย ลดความเสี่ยงต่อโรคต่าง ๆ และเพิ่มคุณภาพชีวิต ในขณะที่การรับประทานอาหารที่ไม่สมดุลอาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพ เช่น โรคเรื้อรังหรือภาวะทุพโภชนาการ

3.4 ระดับความสามารถในการสื่อสารและการรับรู้ ความสามารถในการสื่อสารและการรับรู้ของผู้สูงอายุมีผลต่อการตอบสนองต่อการโน้มน้าว โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อมหรือปัญหาด้านความจำ ความสามารถในการทำความเข้าใจคำแนะนำหรือคำพูดจากนักบริบาลอาจลดลง การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนหรือไม่เข้าใจอาจทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำได้ หรืออาจเกิดความสับสนในการตอบสนอง นอกจากนี้ ปัญหาทางการได้ยินหรือการมองเห็นก็อาจทำให้การสื่อสารกับผู้สูงอายุไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง นักบริบาลควรพิจารณาใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมและปรับตัวให้เข้ากับความสามารถในการรับรู้ของผู้สูงอายุเพื่อให้การโน้มน้าวเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้การโน้มน้าวเกิดผล นักบริบาลอาจใช้กลวิธีที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาโดยอาศัยตรรกะและเหตุผลที่เข้าใจง่าย อธิบายถึงผลกระทบของพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เช่น หากไม่รับประทานอาหารให้ครบหมู่ ร่างกายจะอ่อนแอลง เพิ่มความเสี่ยงต่อโรค และอาจทำให้ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล การสื่อสารเชิงเหตุผลเช่นนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุเห็นถึงความจำเป็นของการปฏิบัติตามคำแนะนำ ลดความคลุมเครือ และเพิ่มโอกาสที่จะยอมรับและปฏิบัติตาม

3.5 ความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ผ่านมากับนักบริบาล ความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตอบสนองต่อการโน้มน้าว หากผู้สูงอายุมีความไว้วางใจนักบริบาลและมีความสัมพันธ์ที่ดี ก็อาจมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อการโน้มน้าวในเชิงบวกมากขึ้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สูงอายุจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและทำให้การสื่อสา รระหว่างกันมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากผู้สูงอายุมีประสบการณ์เชิงลบในอดีตเกี่ยวกับการถูกบังคับให้รับประทานอาหาร หรือมีความไม่พอใจต่อวิธีการดูแลจากนักบริบาล อาจทำให้มีทัศนคติด้านลบต่อการโน้มน้าวจากนักบริบาล การสร้างความสัมพันธ์ที่เชื่อมั่นและเคารพจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการโน้มน้าวผู้สูงอายุให้รับประทานอาหาร

3.6 บริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมส่วนบุคคล บริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมส่วนบุคคลของผู้สูงอายุมีบทบาทในการตอบสนองต่อการโน้มน้าวอย่างสำคัญ ผู้สูงอายุที่มีความเชื่อหรือค่านิยมทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับอาหารอาจมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธอาหารที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง เช่น ผู้สูงอายุที่มาจากวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการกินอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการหรือการรับประทานอาหารที่มีรสชาติเป็นเอกลักษณ์ อาจไม่ตอบรับกับอาหารที่มองว่าไม่เหมาะสม การใช้กลวิธีการโน้มน้าวที่คำนึงถึงความเชื่อและค่านิยมทางวัฒนธรรมของผู้สูงอายุจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องให้เกียรติและเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จของการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร ในกรณีนี้นักบริบาลอาจใช้กลวิธีที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา โดยการสื่อสารด้วยเหตุผลที่เข้าใจง่ายและสามารถเชื่อมโยงกับประสบการณ์ในชีวิตจริง เช่น การอธิบายผลกระทบจากการไม่รับประทานอาหารให้ครบหมู่ ซึ่งอาจทำให้ร่างกายอ่อนแอลงและเพิ่มความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย รวมถึงอาจต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล การใช้กลวิธีที่เน้นเหตุผลเชิงรูปธรรมเช่นนี้ จะช่วยให้ผู้สูงอายุเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการปฏิบัติตามคำแนะนำได้อย่างชัดเจน ลดความคลุมเครือในการตัดสินใจ และเพิ่มโอกาสในการยอมรับและปฏิบัติตาม

การปรับกลวิธีการโน้มน้าว

การปรับกลวิธีการโน้มน้าวให้ประสบความสำเร็จในบริบทของการดูแลผู้สูงอายุ จำเป็นต้องอาศัยการประเมินและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้สูงอายุอย่างรอบคอบ ปัจจัยเหล่านี้รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ สภาพจิตใจ อายุ เพศ และข้อจำกัดด้านการฟังหรือการสื่อสาร การปรับกลวิธีการโน้มน้าวจึงควรยืดหยุ่นและเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการโน้มน้าว นักบริบาลต้องพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุอย่างละเอียด เช่น อายุ เพศ สภาพจิตใจ และลักษณะของความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ โดยการเลือกใช้กลวิธีที่สอดคล้องกับบริบทจะช่วยให้การโน้มน้าวมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การใช้กลวิธีที่เน้นความสุภาพเชิงบวกอาจเหมาะสมเมื่อผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ที่ดีและอยู่ในสภาวะที่ไม่เครียด ในขณะที่การใช้กลวิธีที่ตรงไปตรงมาจะเหมาะสมกับผู้สูงอายุที่มีความเครียดน้อยหรือมีความเชื่อมั่นในตัวนักบริบาล นอกจากนี้ การปรับปรุงกลวิธียังต้องคำนึงถึงการเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจนและตรงประเด็น พร้อมทั้งใช้กลวิธีที่กระตุ้นความสนใจและการตอบสนองจากผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป ในการสื่อสารและการโน้มน้าวผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการรับประทานอาหาร การเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวที่เหมาะสมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของกระบวนการดังกล่าว โดยกลวิธีที่ใช้จำเป็นต้องสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุ ซึ่งรวมถึงความสามารถในการสื่อสาร สุขภาพ ความรู้สึกทางอารมณ์ และทัศนคติที่มีต่อการรับประทานอาหาร

ทั้งนี้ นักบริบาลต้องมีความเข้าใจในปัจจัยเหล่านี้เพื่อเลือกใช้กลวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม ข้อมูลและกลวิธีที่นำเสนอในงานวิจัยนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของแนวทางที่สามารถใช้ในการโน้มน้าวผู้สูงอายุได้ แม้กลวิธีเหล่านี้จะได้รับการออกแบบเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และลักษณะที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุ แต่การประสบความสำเร็จในการโน้มน้าวนั้นยังคงต้องพิจารณาปัจจัยหลายมิติ เช่น การประเมินความสามารถในการสื่อสารทั้งในแง่ของภาษาและอารมณ์ การตีความบริบททางวัฒนธรรม รวมไปถึงประสบการณ์และทักษะของนักบริบาลในการปรับกลวิธีให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละกรณี ดังนั้น การเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวจึงไม่สามารถอ้างอิงถึงวิธีที่ดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุดในทุกสถานการณ์ได้ กลวิธีการโน้มน้าวเป็นกระบวนการที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนและปรับแต่งให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เปรียบเสมือนการปรุงอาหารที่ต้องคำนึงถึงรสนิยมของผู้รับประทาน ซึ่งในกรณีนี้ก็คือผู้สูงอายุแต่ละราย นักบริบาลจึงจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นในการเลือก ใช้กลวิธีต่าง ๆ และการประเมินสถานการณ์อย่างละเอียด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำแนะนำได้อย่างมีประสิทธิผล

บทที่ 7

บทสรุป

บทที่ 7 นำเสนอสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการศึกษาที่เกิดขึ้นจากการค้นพบที่สำคัญในงานวิจัยนี้ โดยมีการเปรียบเทียบและเชื่อมโยงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องและความแตกต่างของผลการศึกษา นอกจากนี้ ยังได้เสนอข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในกระบวนการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะที่สามารถเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งถัดไปเพื่อพัฒนาความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษา

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่านักบริบาลชาวไทยใช้กลวิธีการโน้มน้าวร่วมกับกลวิธีความสุภาพและวัจนกรรมที่หลากหลายเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหาร โดยกลวิธีที่พบมากที่สุดคือการกระตุ้นอารมณ์ซึ่งมักใช้ร่วมกับความสุภาพเชิงบวก เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและลดแรงกดดันในการสื่อสาร การใช้เหตุผลและตรรกะเป็นกลวิธีที่พบรองลงมา โดยเน้นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับผลกระทบด้านสุขภาพหากไม่รับประทานอาหาร ซึ่งมักปรากฏร่วมกับการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้เกิดการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ขณะที่การสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูดพบว่ามีการใช้ร่วมกับความสุภาพเชิงบวกและการพูดอ้อม เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและลดแรงต่อต้านจากผู้สูงอายุ ในแง่ของวัจนกรรม พบว่าวัจนกรรมบอกเล่าเป็นรูปแบบที่ใช้มากที่สุด เนื่องจากช่วยให้ข้อมูลและเหตุผลที่เป็นรูปธรรมแก่ผู้สูงอายุ ขณะที่วัจนกรรมชี้นำมักถูกใช้ร่วมกันเพื่อกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติตามคำแนะนำ นอกจากนี้ วัจนกรรมแสดงความรู้สึกและวัจนกรรมผูกมัดมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ ซึ่งช่วยเสริมประสิทธิภาพของการโน้มน้าว เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละกลวิธีการโน้มน้าว พบข้อสังเกตดังนี้

กลวิธีการใช้เหตุผลและตรรกะมักปรากฏร่วมกับกลวิธีความสุภาพ 3 ประเภท ได้แก่ การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา ความสุภาพเชิงบวก และความสุภาพเชิงลบ การสื่อสารในลักษณะนี้เน้นการให้ข้อมูลเชิงเหตุผลและข้อเท็จจริงที่ชัดเจน อาทิ ผลกระทบทางสุขภาพจากการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ นักบริบาลมักเลือกใช้การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาในสถานการณ์ที่ต้องการเร่งให้เกิดการตอบสนอง โดยลดความกำกวมของข้อมูลเพื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงผลกระทบอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ไม่พบการใช้กลวิธีการพูดอ้อมร่วมกับการใช้เหตุผลและตรรกะ ซึ่งอาจเป็นเพราะการพูดอ้อมมักใช้ในบริบทที่ต้องการรักษามารยาททางสังคมและลดแรงกดดัน ขณะที่การใช้

เหตุผลและตรรกะจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของกลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ของผู้ฟังพบว่ามีการใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ การคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา ความสุภาพเชิงบวก ความสุภาพเชิงลบ และการพูดอ้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลวิธีความสุภาพเชิงบวกซึ่งปรากฏมากที่สุด อันเนื่องมาจากบทบาทสำคัญของความสัมพันธ์เชิงบวกและการแสดงออกถึงความห่วงใยที่ช่วยลดความตึงเครียดในการสื่อสารและเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตามคำแนะนำ วัจนกรรมที่พบมากในกลวิธีนี้ ได้แก่ วัจนกรรมบอกเล่าซึ่งช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจเหตุผลเบื้องหลังคำแนะนำได้ชัดเจนขึ้น ขณะเดียวกันวัจนกรรมชี้นำมักถูกนำมาใช้ร่วมกันเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น การรับประทานอาหารที่เหมาะสมต่อสุขภาพ

สำหรับกลวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้พูด พบว่ามีการใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพ 3ประเภท ได้แก่ ความสุภาพเชิงบวก ความสุภาพเชิงลบ และการพูดอ้อม ทั้งนี้ ไม่พบการใช้กลวิธีการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านักบริบาลมีแนวโน้มเลือกใช้ภาษาที่ลดแรงกดดันและส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นมิตรและให้เกียรติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสุภาพเชิงบวกที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ นอกจากนี้ วัจนกรรมที่พบการใช้บ่อย ได้แก่ วัจนกรรมบอกเล่าซึ่งช่วยให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และวัจนกรรมชี้นำที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองตามคำแนะนำด้านสุขภาพ

นอกจากนี้ ยังพบว่า การเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวของนักบริบาลไทยกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยสำคัญหลายประการ ได้แก่ ความใกล้ชิดในความสัมพันธ์ อำนาจสัมพัทธ์ ความรุนแรงของสถานการณ์ และระดับภาษาที่ใช้ ดังนี้

ในด้านความใกล้ชิดในความสัมพันธ์ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากระดับความคุ้นเคยและระยะเวลาในการดูแลผู้สูงอายุ ปัจจัยเหล่านี้มีผลสำคัญต่อการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสาร ในความสัมพันธ์ที่มีความใกล้ชิด นักบริบาลมักเลือกใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์และความสุภาพเชิงบวกโดยการใช้คำพูดที่เป็นกันเองและเชิงหยอกล้อ ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเสริมสร้างความไว้วางใจ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและไม่ถูกบังคับ ในทางตรงกันข้าม ในความสัมพันธ์ที่มีระยะห่าง นักบริบาลจะเลือกใช้กลวิธีการใช้เหตุผลและตรรกะร่วมกับความสุภาพทางลบโดยการอธิบายเหตุผลและเสนอทางเลือกด้วยน้ำเสียงและท่าทีที่อ่อนโยน เพื่อหลีกเลี่ยงการกดดันและรักษาระยะห่างในความสัมพันธ

ปัจจัยด้านอำนาจสัมพัทธ์ เช่น เพศ อายุ และสถานะทางเศรษฐกิจ ยังมีบทบาทสำคัญในการกำหนดลักษณะกลวิธีทางภาษาในการโน้มน้าว การสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายและผู้สูงอายุชายมักใช้ภาษาที่เรียบง่ายและไม่เป็นทางการ เน้นความกระชับเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ในขณะที่การสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายและผู้สูงอายุหญิงมักเน้นการใช้ถ้อยคำสุภาพและ

การกระตุ้นอารมณ์เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ สำหรับการสื่อสารระหว่างนักบริบาลหญิงและผู้สูงอายุชายนั้นใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก เช่น การแสดงความอ่อนโยน การให้ความเคารพอย่างชัดเจนผ่านภาษาสุภาพ และการเสนอทางเลือกในเชิงประนีประนอม เพื่อลดความรู้สึกถึงอำนาจที่ต่างกัน ขณะที่การสื่อสารระหว่างนักบริบาลหญิงกับผู้สูงอายุหญิง มักสร้างความไว้วางใจผ่านการพูดคุยที่มีลักษณะอบอุ่นและเป็นกันเอง โดยใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่อย่างลึกซึ้ง เช่น การกระตุ้นอารมณ์เชิงบวกและการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

ปัจจัยด้านอายุมีบทบาทสำคัญต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารเชิงโน้มน้าวของนักบริบาล โดยสะท้อนให้เห็นผ่านความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ Young-old (60-74 ปี) และ Old-old (75 ปีขึ้นไป) สำหรับกลุ่ม Young-old ซึ่งยังคงมีความมั่นใจในตนเองและลักษณะนิสัยที่เป็นอิสระ นักบริบาลสามารถใช้การสื่อสารที่ตรงไปตรงมา เรียบง่าย และสุภาพในระดับที่เหมาะสม เช่น การแสดงความชื่นชม การเสริมสร้างอารมณ์ร่วม และการเสนอทางเลือก กลวิธีเหล่านี้ช่วยสร้างความเข้าใจและตอบสนองต่อการรับรู้และความสามารถในการประมวลผลข้อมูลของผู้สูงอายุในวัยนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกัน การสื่อสารกับกลุ่ม Old-old ซึ่งมักเผชิญกับข้อจำกัดด้านร่างกายและการประมวลผลข้อมูล เช่น การได้ยิน การมองเห็น หรือความสามารถในการทำความเข้าใจภาษาที่ซับซ้อน นักบริบาลจำเป็นต้องปรับกลวิธีมาใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบที่เน้นการลดแรงกดดันและสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เช่น การให้เวลาตัดสินใจ การหลีกเลี่ยงการออกคำสั่งโดยตรง และการใช้ถ้อยคำที่สุภาพและเข้าใจง่าย เช่น รูปสุภาพ 「-ます」 และ 「-です」 แทนที่รูปยกย่องที่มีความซับซ้อน วิธีการนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความเอาใจใส่ ทำให้ลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากข้อจำกัดในการประมวลผลข้อมูล

ในด้านปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจพบว่า ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมักรับรู้ถึงอำนาจที่เหนือกว่า ทำให้นักบริบาลต้องใช้รูปยกย่องเพื่อรักษามารยาทและแสดงความเคารพ ในทางตรงกันข้าม ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ มักตอบสนองต่อการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเน้นผลลัพธ์ นอกจากนี้ ความรุนแรงของสถานการณ์ เช่น ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านสุขภาพ ส่งผลให้นักบริบาลต้องใช้กลวิธีที่เน้นการอธิบายเหตุผล ชี้ให้เห็นผลกระทบทางสุขภาพ หรือกระตุ้นอารมณ์เชิงบวก เช่น การเชื่อมโยงการรับประทานอาหารกับกิจกรรมที่พึงพอใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการตอบสนอง ทั้งนี้ การเลือกระดับภาษา เช่น รูปยกย่อง รูปสุภาพ หรือรูปธรรมดา ขึ้นอยู่กับระดับความสัมพันธ์และสถานะทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยการเลือกกลวิธีทางภาษาที่เหมาะสมไม่เพียงช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ แต่ยังส่งเสริมความไว้วางใจ ความสัมพันธ์เชิงบวก และความร่วมมือในบริบทการดูแลผู้สูงอายุได้ดีมากขึ้น

ปัจจัยด้านความรุนแรงของสถานการณ์ส่งผลให้นักบริบาลเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารที่บูรณาการ ระหว่างการใช้ตรรกะและเหตุผลและการรักษามารยาทผ่านระดับภาษาสุภาพ การใช้

ตรรกะและเหตุผลปรากฏผ่านการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน พร้อมทั้งเชื่อมโยงเหตุและผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแสดงถึงผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพที่อาจเกิดขึ้น หากผู้สูงอายุไม่ได้รับประทานอาหารในมื้อที่เหมาะสม ในขณะเดียวกัน นักบริบาลยังเลือกใช้กลวิธีการคุกคามหน้าแบบตรงไปตรงมา ซึ่งมีลักษณะของการสื่อสารที่ชัดเจนและเร่งด่วน เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดการตอบสนองและตัดสินใจปฏิบัติตามคำแนะนำโดยทันทีนอกจากนี้ แม้ในสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วนและต้องการการตอบสนองอย่างฉับไว นักบริบาลยังคงใช้ภาษาระดับสุภาพโดยการลงท้ายประโยคด้วยรูปคำ **「−です」** (-desu) และ**「−ます」** (-masu) ซึ่งสะท้อนถึงการให้เกียรติและการรักษามารยาทที่เหมาะสมในความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ การใช้ภาษาสุภาพในบริบทดังกล่าวไม่เพียงช่วยคงความเป็นทางการในสถานการณ์การทำงาน แต่ยังช่วยลดความตึงเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คำสั่งหรือการโน้มน้าวที่รุนแรงเกินไป อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามารถของนักบริบาลในการสื่อสารที่สมดุลระหว่างความเร่งด่วนของสถานการณ์และการแสดงความเคารพต่อผู้สูงอายุ

อภิปรายผลการวิจัย

1. อภิปรายผลการศึกษาการใช้กลวิธีการพูดโน้มน้าว

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์ เป็นกลวิธีที่นักบริบาลใช้มากที่สุดในการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของงานบริบาลที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ ในบริบทของการดูแลผู้สูงอายุ ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและความร่วมมือของผู้สูงอายุ นักบริบาลจึงมักใช้ภาษาที่เน้นความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจ และการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลายและยอมรับคำแนะนำได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Caris-Verhallen et al. (1999) ที่พบว่าพยาบาลใช้ภาษาสร้างความสัมพันธ์และให้ความสำคัญกับอารมณ์ของผู้ป่วยสูงวัยมีแนวโน้มที่จะได้รับความร่วมมือจากผู้สูงอายุมากกว่าการใช้คำสั่งหรือเหตุผลเชิงตรรกะ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Varpio (2018) การสื่อสารที่ดึงดูดอารมณ์ (Pathos) สามารถเสริมสร้างทัศนคติที่ดี และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเชิงบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้นักบริบาลมักใช้กลวิธีการโน้มน้าวโดยการกระตุ้นอารมณ์ผ่านความสุภาพเชิงบวกมากที่สุดเนื่องจากลักษณะของความสุภาพเชิงบวกคือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการแสดงความห่วงใยจะช่วยลดความตึงเครียด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Tibategeza (2016) และ Athuman & Tibategeza (2021) ที่ศึกษากลยุทธ์ความสุภาพในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสุขภาพและผู้ป่วย โดยพบว่ากลยุทธ์เชิงบวกเป็นกลยุทธ์ที่ถูกใช้บ่อยที่สุด เนื่องจากช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรและลดช่องว่างทางสังคมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วย ขณะที่การคุกคามหน้า

ตรงไปตรงมาถูกใช้น้อยที่สุดเนื่องจากอาจดูไม่สุภาพในบางบริบท และยังสอดคล้องกับงานวิจัยการศึกษาความสุภาพของคนไทย เช่น การศึกษาของ Suwannarat (2011) และ Jintanaporn (2017) ที่พบว่าผู้พูดชาวไทยมักใช้กลวิธีความสุภาพแบบเชิงบวกในบริบทของการให้บริการและการขอร้องมากกว่ากลวิธีอื่นๆ

ในบริบทของความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น การศึกษาของ Matsuoka & Poole (2010) ได้ศึกษากลยุทธ์การใช้ความสุภาพในบริบทการดูแลสุขภาพในประเทศญี่ปุ่น โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำกรอบแนวคิดความสุภาพ ของ Brown & Levinson (1987) รวมถึงกรอบแนวคิด Grand Strategy of Politeness (GSP) ของ Leech (2009) มาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสุขภาพและผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่าการใช้ความสุภาพเชิงบวกเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการเสริมสร้างบรรยากาศการรักษาที่เต็มไปด้วยความเข้าใจและให้เกียรติต่อทั้งผู้ป่วยและผู้ให้บริการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความสำเร็จในการสื่อสารในบริบทการดูแลสุขภาพในสังคมญี่ปุ่น กลยุทธ์นี้ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้กระบวนการรักษามีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของทั้งสองฝ่าย

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในงานวิจัยนี้ พบว่าการคุกคามหน้าตรงไปตรงมาเป็นกลยุทธ์ที่นักบริบาลไทยใช้บ่อยในการพูดโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นรับประทานอาหาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Brown & Levinson (1987) ที่ระบุว่าวัฒนธรรมญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับความสุภาพเชิงลบ และยังพบความความแตกต่างระหว่างผลการศึกษาของ Tibategeza (2016) ที่พบว่าการคุกคามหน้าตรงไปตรงมาถูกใช้น้อยที่สุดเนื่องจากอาจดูไม่สุภาพในบางบริบท อย่างไรก็ตาม ในบริบทของการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร สถานการณ์ดังกล่าวต้องการผลลัพธ์ที่แน่ชัดและเร่งด่วน เนื่องจากส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพของผู้สูงอายุ การใช้ภาษาที่อ้อมค้อมหรือให้ทางเลือกมากเกินไปอาจลดประสิทธิภาพของการสื่อสารและไม่สามารถกระตุ้นให้ผู้สูงอายุตัดสินใจรับประทานอาหารได้อย่างทันท่วงที นักบริบาลจึงต้องเลือกใช้กลยุทธ์การคุกคามหน้าตรงไปตรงมาเพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนและตรงประเด็นมากที่สุด ทั้งนี้ ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและโภชนาการของผู้สูงอายุ นักบริบาลมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลให้ผู้สูงอายุได้รับสารอาหารที่เพียงพอและเหมาะสมต่อสุขภาพ การใช้ภาษาที่อ้อมค้อมหรือให้ทางเลือกมากเกินไปอาจส่งผลให้ผู้สูงอายุปฏิเสธหรือเลื่อนการรับประทานอาหารออกไป ซึ่งอาจนำไปสู่ผลกระทบด้านสุขภาพอื่น ๆ ได้ ดังนั้น การใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมาและมีลักษณะของคำสั่งจึงเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากนี้ ความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุอาจเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษา แม้ว่าวัฒนธรรมญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญกับการให้เกียรติผู้สูงอายุ แต่ในบริบทของการดูแลสุขภาพ นักบริบาลมีบทบาทในฐานะผู้ให้การดูแลที่ต้องกำกับและควบคุมพฤติกรรมของผู้สูงอายุในบางสถานการณ์ ซึ่งอาจทำให้การใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมาหรือการออกคำสั่งไม่ได้ถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ

หากแต่เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดูแล ทั้งนี้ ข้อจำกัดทางกายภาพและสภาพจิตใจของผู้สูงอายุโดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุมีภาวะสมองเสื่อมหรือความบกพร่องทางการรับรู้ การใช้ภาษาที่ซับซ้อนหรือการโน้มน้าวที่อ้อมค้อมอาจทำให้เกิดความสับสนและลดประสิทธิภาพในการสื่อสาร นักบริบาลจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อให้มั่นใจว่าผู้สูงอายุสามารถรับรู้และปฏิบัติตามคำแนะนำได้อย่าง

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของวัจนกรรมในกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องมีการโน้มน้าวหรือให้คำแนะนำ วัจนกรรมแต่ละประเภทมีหน้าที่เฉพาะในการถ่ายทอดข้อมูล สร้างความน่าเชื่อถือ และกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองจากผู้รับสาร ในสถานการณ์การโน้มน้าวในการรับประทานอาหาร วัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมชี้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างกรอบเหตุผลที่ชัดเจนและโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามคำแนะนำของนักบริบาล วัจกรรมบอกเล่าถูกนำมาใช้เพื่ออ้างอิงข้อมูลเชิงข้อเท็จจริง เช่น ประโยชน์ทางสุขภาพและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ช่วยให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ลดโอกาสในการปฏิเสธ และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้สูงอายุ ขณะที่วัจนกรรมชี้นำถูกใช้เพื่อกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่พึงประสงค์ โดยเน้นการใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาเพื่อลดความคลุมเครือในการตีความ ทั้งนี้ การใช้วัจนกรรมทั้งสองประเภทควบคู่กันสะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับการศึกษาก่อนหน้า เช่น งานวิจัยของ ธีรภัทร คำทิ้ง และภาคภูมิ สุขเจริญ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมในจดหมายของผู้ที่กระทำอัตวินิบาตกรรม พบว่า วัจนกรรมที่ปรากฏมากที่สุดคือ วัจนกรรมแสดงความรู้สึก ในขณะที่การศึกษาของ จิรัชยา เจียวก๊ก และอาทิตยา สมโลก (22564) ศึกษาวัจนกรรมบนป้ายหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พบว่า วัจนกรรมที่ปรากฏมากที่สุดคือ วัจนกรรมผูกมัดซึ่งแตกต่างจากบริบทของการบริบาลที่ใช้วัจนกรรมบอกเล่าเป็นหลัก ความแตกต่างนี้ชี้ให้เห็นว่าสถานการณ์และจุดมุ่งหมายของการสื่อสารส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการใช้วัจนกรรม กล่าวคือ ในบริบทของการเขียนจดหมายของผู้ที่กระทำอัตวินิบาตกรรม ผู้เขียนมักใช้วัจนกรรมแสดงความรู้สึกเพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความผิดหวังหรือความสิ้นหวัง บริบทของการเลือกตั้งสะท้อนให้เห็นว่าเจตนาหลักของผู้สมัครรับเลือกตั้งคือการแสดงออกถึงจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ในขณะที่บริบทของการดูแลผู้สูงอายุนักบริบาลมุ่งเน้นนักบริบาลมุ่งเน้นการให้ข้อมูลและการกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติตามคำแนะนำ การเลือกใช้วัจนกรรมประเภทต่าง ๆ จึงสะท้อนถึงจุดมุ่งหมายและอารมณ์ของผู้สื่อสารในแต่ละบริบทอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของวัจนกรรมในกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องมีการโน้มน้าวหรือให้คำแนะนำ วัจนกรรมแต่ละประเภทมีหน้าที่

เฉพาะในการถ่ายทอดข้อมูล สร้างความน่าเชื่อถือ และกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองจากผู้รับสาร ในสถานการณ์การโน้มน้าวในการรับประทานอาหาร วัจนกรรมบอกเล่าและวัจนกรรมชี้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างกรอบเหตุผลที่ชัดเจนและโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามคำแนะนำของนักบริบาล วัจกรรมบอกเล่าถูกนำมาใช้เพื่ออ้างอิงข้อมูลเชิงข้อเท็จจริง เช่น ประโยชน์ทางสุขภาพและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ช่วยให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ลดโอกาสในการปฏิเสธ และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้สูงอายุ ขณะที่วัจนกรรมชี้นำถูกใช้เพื่อกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่พึงประสงค์ โดยเน้นการใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาเพื่อลดความคลุมเครือในการตีความ ทั้งนี้ การใช้วัจนกรรมทั้งสองประเภทควบคู่กันสะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับการศึกษาก่อนหน้า เช่น งานวิจัยของธีรภัทร คำทิ้ง และภาคภูมิ สุขเจริญ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมในจดหมายของผู้ที่กระทำอัตวินิบาตกรรม พบว่าวัจนกรรมที่ปรากฏมากที่สุดคือวัจนกรรมแสดงความรู้สึก ในขณะที่การศึกษาของ จิรัชยา เจียวก๊ก และอาทิตยา สมโลก (22564) ศึกษา วัจนกรรมบนป้ายหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พบว่าวัจนกรรมที่ปรากฏมากที่สุด คือ วัจนกรรมผูกมัด ซึ่งแตกต่างจากบริบทของการบริบาลที่ใช้วัจนกรรมบอกเล่าเป็นหลัก ความแตกต่างนี้ชี้ให้เห็นว่าสถานการณ์และจุดมุ่งหมายของการสื่อสารส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการใช้วัจนกรรม กล่าวคือ ในบริบทของการเขียนจดหมายของผู้ที่กระทำอัตวินิบาตกรรม ผู้เขียนมักใช้ วัจนกรรมแสดงความรู้สึกเพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความผิดหวังหรือความสิ้นหวัง บริบทของการเลือกตั้งสะท้อนให้เห็นว่าเจตนาหลักของผู้สมัครรับเลือกตั้งคือการแสดงออกถึงจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ในขณะที่บริบทของการดูแลผู้สูงอายุ นักบริบาลมุ่งเน้นการให้ข้อมูลและการกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติตามคำแนะนำ การเลือกใช้วัจนกรรมประเภทต่าง ๆ จึงสะท้อนถึงจุดมุ่งหมายและอารมณ์ของผู้สื่อสารในแต่ละบริบทอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ การใช้วัจนกรรมหลายประเภทพร้อมกันในแต่ละสถานการณ์การโน้มน้าวที่พบในงานวิจัยนี้ สะท้อนความแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา เช่น ณัฐกิจ ศศิธรฉาย (2565) ที่พบวัจนกรรมประเภทเดียวในแต่ละสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าในกระบวนการสื่อสารเชิงโน้มน้าวนั้น การใช้วัจนกรรมหลายประเภทมีบทบาทร่วมกันในการทำให้การสื่อสารบรรลุผลสำเร็จ

2. อภิปรายผลการศึกษาปัจจัยการใช้กลวิธีการพูดโน้มน้าว

ปัจจัยในด้านความสัมพันธ์ เช่น ระดับความใกล้ชิดและระยะห่างในความสัมพันธ์มีผลโดยตรงต่อการเลือกใช้กลวิธีในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวของนักบริบาล เนื่องจากความใกล้ชิดในความสัมพันธ์จะส่งผลให้วิธีการสื่อสารสามารถสร้างความเข้าใจและกระตุ้นการตอบสนองจากผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุมีความใกล้ชิด

มากขึ้น เช่น การดูแลในระยะยาวและระดับความคุ้นเคยที่สูง นักบริบาลมักเลือกใช้กลวิธีการกระตุ้นอารมณ์และความสุภาพเชิงบวก เช่น การใช้คำพูดที่เป็นกันเองหรือเชิงหยอกล้อ ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเสริมสร้างความไว้วางใจ การกระตุ้นอารมณ์ด้วยกลวิธีเหล่านี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและไม่รู้สึกถูกบังคับตามคำแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) ที่ระบุว่ากลวิธีความสุภาพเชิงบวก จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยการแสดงความห่วงใยและความเอาใจใส่ ซึ่งส่งผลต่อการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในบริบทที่มีความใกล้ชิด ในทางตรงกันข้าม หากความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุมีระยะห่าง เช่น การดูแลในช่วงเวลาสั้น ๆ หรือมีความคุ้นเคยต่ำ นักบริบาลจะเลือกใช้กลวิธีการใช้เหตุผลและตรรกะร่วมกับความสุภาพเชิงลบ โดยการอธิบายเหตุผลและเสนอทางเลือกด้วยน้ำเสียงและท่าทางที่อ่อนโยนเพื่อหลีกเลี่ยงการกดดัน การใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบช่วยให้เกียรติและรักษาระยะห่างในความสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede (1980) ในเรื่องมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน โดยในวัฒนธรรมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง เช่น วัฒนธรรมญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญกับความมั่นคงและการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ไม่แน่ชัดหรือสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความเครียดหรือความไม่สบายใจวัฒนธรรมเหล่านี้ มักจะใช้วิธีการที่มีความชัดเจนและอ่อนโยนในการสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงความวิตกกังวลหรือความรู้สึกไม่ปลอดภัย ในกรณีของนักบริบาลไทยที่ดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น การใช้ กลวิธีความสุภาพเชิงลบทำให้ผู้สูงอายุสามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระ โดยไม่รู้สึกถูกบังคับหรืออยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด จากมุมมองของ Hofstede การที่คนในสังคมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงต้องการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงและรักษาความมั่นคงเมื่อใช้กลวิธีที่ให้ทางเลือกและการอธิบายที่อ่อนโยน นักบริบาลจึงสามารถทำให้ผู้สูงอายุรับคำแนะนำได้อย่างเปิดใจโดยไม่รู้สึกว่าตนกำลังสูญเสียความควบคุมในการตัดสินใจ ทั้งนี้ วัฒนธรรมญี่ปุ่นถือเป็นสังคมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในระดับสูง ดังนั้นการใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบที่ช่วยลดความกดดันและคาดคะเนได้อย่างชัดเจน จึงทำให้สถานการณ์การสื่อสารดูปลอดภัยและไม่คุกคาม ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกไว้วางใจ และคล้อยตามการโน้มน้าวได้มากขึ้น

การสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายและผู้สูงอายุชายมักใช้ภาษาที่เรียบง่ายและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและลดระยะห่างทางสังคมนั้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิดบริบทสูง-บริบทต่ำของ Hall (1976) ที่ชี้ให้เห็นว่าในวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับบริบททางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การลดระดับความเป็นทางการของภาษาเป็นวิธีหนึ่งในการเสริมสร้างความสนิทสนมและลดระยะห่างทางอำนาจ ใช้ภาษารูปธรรมดาหรือภาษาที่มีความไม่เป็นทางการมากขึ้นของนักบริบาลชายเมื่อสื่อสารกับผู้สูงอายุชายซึ่งเป็นเพศเดียวกัน อาจเกิดจากความคาดหวังทางสังคมและบทบาททางเพศที่แตกต่างกัน นักบริบาลชายไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาที่มีความสุภาพมากเกินไปเนื่องจากไม่มีแรงกดดันทางสังคมให้ต้องรักษาระยะห่างเชิงอำนาจระหว่าง

เพศที่แตกต่างกันเหมือนกับกรณีของนักบริบาลหญิง การสื่อสารด้วยภาษาที่ตรงไปตรงมาและไม่ซับซ้อน จึงช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายมากขึ้น และทำให้ผู้สูงอายุชายรู้สึกสบายใจ โดยไม่รู้สึกว่าตนเองถูกลดทอนอำนาจจากการที่ต้องรับฟังคำพูดจากผู้อื่น นอกจากนี้ ลักษณะการใช้ภาษาของนักบริบาลชายยังสามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิดของ Tannen (1990) ซึ่งเสนอว่าผู้ชายมักสื่อสารโดยเน้นที่เนื้อหาและผลลัพธ์ของการสนทนา มากกว่าการสร้างความสัมพันธ์ผ่านกระบวนการสนทนา การใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมาและเรียบง่ายจึงเป็นกลวิธีที่สะท้อนแนวคิดเรื่องความมั่นใจและความแข็งแกร่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาททางเพศของผู้ชายในสังคม

การสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายและผู้สูงอายุหญิง นักบริบาลชายมักใช้ถ้อยคำที่สุภาพและมีลักษณะเชิงอารมณ์มากขึ้นเมื่อสื่อสารกับผู้สูงอายุหญิง ซึ่งแตกต่างจากการสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายกับผู้สูงอายุชายที่มีลักษณะตรงไปตรงมาและไม่เป็นทางการ การใช้ภาษาสุภาพและการกระตุ้นอารมณ์เป็นกลวิธีที่ช่วยสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและทำให้ผู้สูงอายุหญิงรู้สึกได้รับการดูแลและเอาใจใส่ โดยลักษณะดังกล่าวสามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิด Masculinity vs. Femininity ของ Hofstede (2011) ซึ่งระบุว่า ในสังคมที่มีค่านิยมความเป็นชายสูง ผู้ชายมักถูกคาดหวังให้มีลักษณะเข้มแข็งและเป็นผู้นำ ในขณะที่ผู้หญิงได้รับการคาดหวังให้มีความอ่อนโยนและต้องการการดูแล ด้วยเหตุนี้ เมื่อนักบริบาลชายสื่อสารกับผู้สูงอายุหญิง จึงมักใช้ภาษาที่แสดงถึงความเอาใจใส่และการปกป้อง เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทของผู้ชายที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้การดูแลและสร้างความมั่นใจให้กับผู้หญิง นอกจากนี้ แนวคิด High-Context Culture ของ Hall (1976) ยังช่วยอธิบายว่าการสื่อสารในวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับบริบทและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ญี่ปุ่น ที่มักเน้นการใช้ภาษาที่อ้อมค้อมและแฝงไปด้วยความละเอียดอ่อนมากกว่าการสื่อสารแบบตรงไปตรงมา การที่นักบริบาลชายเลือกใช้ภาษาสุภาพและถ้อยคำที่ช่วยกระตุ้นอารมณ์ อาจเป็นการสะท้อนถึงความต้องการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและความไว้วางใจในการดูแลผู้สูงอายุหญิง ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมของวัฒนธรรมบริบทสูงที่ให้ความสำคัญกับมารยาทและการแสดงความเคารพ การใช้ถ้อยคำสุภาพและการกระตุ้นอารมณ์ในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายและผู้สูงอายุหญิง ยังสามารถเชื่อมโยงกับแนวคิด Tannen (1990) ซึ่งอธิบายว่า ผู้หญิงมักให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงทางอารมณ์ในการสื่อสาร การที่นักบริบาลชายปรับการใช้ภาษาของตนให้มีความอ่อนโยนและเต็มไปด้วยการแสดงออกทางอารมณ์ จึงเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุหญิงรู้สึกได้รับการยอมรับและมีคุณค่าในการสนทนา ทั้งนี้ อีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของนักบริบาลชายคือ ค่านิยมทางเพศและความคาดหวังของสังคม ในหลายวัฒนธรรม โดยเฉพาะในสังคมเอเชีย ผู้ชายที่มีบทบาทเป็นผู้ดูแลอาจต้องปรับการสื่อสารของตนให้มีความสุภาพและอ่อนโยนมากขึ้นเมื่อสื่อสารกับผู้หญิง เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทของผู้ชายที่ต้องแสดงความเคารพและให้เกียรติผู้หญิงที่มีอายุมากกว่า ในบริบทของการดูแลผู้สูงอายุ การใช้ถ้อยคำที่สุภาพและแสดงออกถึง

ความห่วงใยยังช่วยลดความรู้สึกของความไม่สมดุลทางอำนาจ ทำให้ผู้สูงอายุหญิงรู้สึกได้รับการดูแลในฐานะบุคคลที่มีคุณค่าและมีสิทธิ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับตนเอง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการใช้ภาษาสุภาพและการกระตุ้นอารมณ์จะเป็นลักษณะเด่นในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลชายและผู้สูงอายุหญิง แต่ในบางกรณี นักบริบาลชายอาจต้องเผชิญกับความท้าทายในการสร้างความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจได้ เนื่องจากบทบาทของผู้ชายในฐานะนักบริบาลอาจขัดกับค่านิยมทางเพศดั้งเดิมที่มองว่าผู้หญิงเป็นผู้ที่เหมาะสมกับบทบาทการดูแลมากกว่าแนวคิดทฤษฎีความสอดคล้องของบทบาททางเพศของ Eagly & Karau (2002) อธิบายว่าความสอดคล้องหรือความไม่สอดคล้องกันระหว่างบทบาททางเพศและบทบาททางอาชีพส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับของบุคคลในสังคม เมื่อบุคคลทำหน้าที่ที่สอดคล้องกับบทบาททางเพศที่สังคมกำหนด มักได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลทำหน้าที่ที่ขัดแย้งกับบทบาททางเพศที่เป็นบรรทัดฐานของสังคม อาจต้องเผชิญกับอคติและความท้าทายในการสร้างความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากผู้อื่น ในบริบทของงานบริบาล การดูแลผู้สูงอายุเป็นอาชีพที่โดยทั่วไปถูกมองว่าเป็นบทบาทของผู้หญิง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการให้ความใส่ใจ การดูแล และการแสดงความอ่อนโยน ซึ่งเป็นลักษณะที่สังคมมักเชื่อมโยงกับเพศหญิง ตามแนวคิดของ Hofstede (2011) ในมิติ Masculinity vs. Femininity ประเทศที่มีแนวโน้มทางวัฒนธรรมแบบ Femininity เช่น ประเทศแถบสแกนดิเนเวีย อาจให้การยอมรับบทบาทของนักบริบาลชายได้ง่ายกว่า แต่ในสังคมที่มีค่านิยมแบบ Masculinity สูง เช่น ญี่ปุ่น บทบาทของนักบริบาลชายอาจถูกมองว่าไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของความเป็นชาย ซึ่งทำให้นักบริบาลชายต้องเผชิญกับความท้าทายมากขึ้น เมื่อนักบริบาลชายทำงานในบทบาทที่สังคมมองว่าเป็นของผู้หญิง จึงอาจต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการสร้างความน่าเชื่อถือและการยอมรับ โดยเฉพาะจากผู้สูงอายุหญิง ซึ่งอาจรู้สึกไม่คุ้นเคยกับการได้รับการดูแลจากเพศชาย นักบริบาลชายจึงเลือกใช้ภาษาสุภาพ การให้ความมั่นใจ และการกระตุ้นอารมณ์ ซึ่งเป็นกลวิธีในการลดอคติทางเพศและสร้างความไว้วางใจ

ในการสื่อสารระหว่างนักบริบาลหญิงและผู้สูงอายุชาย ประเด็นเรื่องบทบาททางเพศมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษา นักบริบาลหญิงมักเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก ซึ่งประกอบด้วยการแสดงความอ่อนโยนผ่านน้ำเสียงและถ้อยคำ การใช้ภาษาสุภาพเพื่อให้เกียรติ และการเสนอทางเลือกที่มีลักษณะประนีประนอม กลวิธีดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการลดความรู้สึกถึงความแตกต่างทางอำนาจระหว่างนักบริบาลหญิงและผู้สูงอายุชาย โดยเฉพาะในบริบทที่สังคมให้ความสำคัญกับลำดับขั้นของอำนาจและบทบาททางเพศอย่างชัดเจน เช่น ในวัฒนธรรมญี่ปุ่น การใช้ภาษาที่สุภาพและการให้เกียรติผู้สูงอายุชายเป็นกลวิธีที่ช่วยรักษาสถานะทางสังคมและบทบาททางเพศของผู้สูงอายุ นักบริบาลหญิงที่ใช้ภาษาสุภาพและหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นคำสั่งโดยตรงสามารถทำให้ผู้สูงอายุชายรู้สึกว่าตนยังคงเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและไม่ได้ถูกลดทอน

สถานะลงจากการถูกชี้นำโดยผู้หญิง ซึ่งสะท้อนแนวคิด Masculinity vs. Femininity ของ Hofstede (2011) ที่ชี้ให้เห็นว่าสังคมที่มีค่านิยมความเป็นชายสูงมักให้ความสำคัญกับอำนาจและบทบาทของผู้ชายในสังคม การที่นักบริบาลหญิงเลือกใช้ภาษาที่อ่อนโยนและให้เกียรติจึงเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์เชิงอำนาจในลักษณะที่ผู้สูงอายุชายยังรู้สึกว่าตนมีบทบาทนำในกระบวนการตัดสินใจ

การสื่อสารระหว่างนักบริบาลหญิงกับผู้สูงอายุหญิงมีแนวโน้มที่จะเน้นการสร้างความไว้วางใจผ่านการพูดคุยที่อบอุ่นและแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสะท้อนถึงบทบาททางเพศที่สังคมยอมรับตามแนวคิดทฤษฎีความสอดคล้องของบทบาททางเพศของ Eagly & Karau (2002) ชี้ให้เห็นว่าการที่บุคคลปฏิบัติหน้าที่ที่สอดคล้องกับบทบาททางเพศที่สังคมกำหนดไว้ มักส่งผลให้ได้รับการยอมรับและสร้างความไว้วางใจได้ง่ายขึ้น ในกรณีของนักบริบาลหญิงที่ดูแลผู้สูงอายุหญิง บทบาทของผู้ให้การดูแลสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของความเป็นหญิงที่เน้นความอ่อนโยน ความเห็นอกเห็นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ทำให้สามารถใช้การสื่อสารเชิงอารมณ์และความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดเพื่อสร้างความไว้วางใจได้อย่างเป็นธรรมชาติ ในกรณีของนักบริบาลหญิงที่ดูแลผู้สูงอายุหญิง บทบาทของผู้ให้การดูแลสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของความเป็นหญิง ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความอ่อนโยน ความเห็นอกเห็นใจ และความเอาใจใส่ ลักษณะดังกล่าวทำให้นักบริบาลหญิงสามารถใช้การสื่อสารเชิงอารมณ์และความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดเพื่อสร้างความไว้วางใจได้อย่างเป็นธรรมชาติ โดยอาศัยกลยุทธ์ เช่น การกระตุ้นอารมณ์เชิงบวกเพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย การแสดงความเห็นอกเห็นใจเพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับความเข้าใจและการสนับสนุน การใช้ภาษาที่เป็นกันเองเพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้ดูแลและผู้สูงอายุ เนื่องจากนักบริบาลหญิงและผู้สูงอายุหญิงมีเพศเดียวกันและสังคมมักให้คุณค่ากับบทบาทของผู้หญิงในฐานะผู้ให้การดูแล การยอมรับในบทบาทของนักบริบาลหญิงจึงเป็นไปได้ง่ายกว่านักบริบาลชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Masculinity vs. Femininity ของ Hofstede (2011) ที่ระบุว่า สังคมที่มีลักษณะ "Femininity" มักให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมและการดูแลซึ่งกันและกัน มากกว่าการใช้อำนาจในการสื่อสาร เมื่อเปรียบเทียบกับนักบริบาลชายที่ดูแลผู้สูงอายุหญิง จะเห็นได้ว่า นักบริบาลชายอาจต้องใช้ภาษาสุภาพและการให้ความมั่นใจมากขึ้นเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากบทบาทของนักบริบาลชายไม่สอดคล้องกับค่านิยมทางเพศในสังคม ขณะที่นักบริบาลหญิงสามารถใช้รูปแบบการสื่อสารที่เป็นธรรมชาติและได้รับการยอมรับมากกว่า เนื่องจากสังคมมองว่าผู้หญิงมีความสามารถตามธรรมชาติในการให้การดูแล

อายุของผู้สูงอายุก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารเชิงโน้มน้าวของนักบริบาล โดยสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่ม Young-old (60-74 ปี) และกลุ่ม Old-old (75 ปีขึ้นไป) ซึ่งมีลักษณะทางร่างกายและกระบวนการรับรู้ที่แตกต่างกัน ทำให้รูปแบบการสื่อสารต้องมีการปรับให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม การสื่อสารกับกลุ่ม Young-old ที่มักมี

ความมั่นใจในตนเองและยังคงรักษาความเป็นอิสระสูง นักบริบาลสามารถใช้กลวิธีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา เรียบง่าย และสุภาพในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการโน้มน้าว เช่น การแสดงความชื่นชม การเสริมสร้างอารมณ์ร่วม และการเสนอทางเลือก ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองยังมีอำนาจในการตัดสินใจและสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดอิสรภาพและการควบคุมในวัยชรา (Autonomy and Control in Aging) ของ Baltes & Baltes (1990) ที่ระบุว่าผู้สูงอายุในช่วงต้นมักให้ความสำคัญกับการรักษาอิสรภาพของตนเอง ดังนั้น การใช้ภาษาที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงาอายุกลุ่มนี้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสม ในขณะเดียวกันผู้สูงอายุกลุ่ม Old-old มักประสบกับข้อจำกัดด้านร่างกายและการประมวลผลข้อมูล เช่น การได้ยิน การมองเห็น หรือความสามารถในการเข้าใจภาษาที่ซับซ้อน นักบริบาลจึงต้องปรับเปลี่ยนกลวิธีไปสู่กลวิธีความสุภาพเชิงลบที่เน้นการลดแรงกดดันและสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายมากขึ้น กลวิธีที่เหมาะสมในบริบทนี้ ได้แก่ การให้เวลาตัดสินใจ การหลีกเลี่ยงการออกคำสั่งโดยตรง และการใช้ถ้อยคำที่สุภาพและเข้าใจง่าย เช่น การใช้ภาษารูปสุภาพ 「-ます」 และ 「-です」 แทนที่รูปยกย่องที่มีความซับซ้อนในภาษาญี่ปุ่น วิธีการนี้ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับความเคารพและเอาใจใส่ ลดความวิตกกังวลที่อาจเกิดจากข้อจำกัดทางกายภาพและการรับรู้ การสื่อสารลักษณะนี้ สามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวในการสื่อสารของ Giles (1991) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้พูดมักปรับการสื่อสารของตนเองให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ฟัง การใช้ภาษาที่ง่ายขึ้นและลดความซับซ้อนจึงเป็นการปรับตัวของนักบริบาลเพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านความสามารถในการสื่อสารกับกลุ่ม Old-old นอกจากนี้ การลดความเป็นทางการของภาษาและการใช้ภาษาที่มีโครงสร้างง่าย ยังช่วยลดภาระในการประมวลผลข้อมูลของผู้สูงอายุในวัยนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีภาระทางสติปัญญา (Cognitive Load Theory) ของ Sweller (1988) ที่ระบุว่าผู้รับสารจะสามารถทำความเข้าใจและตอบสนองต่อข้อมูลได้ดีขึ้นหากลดปัจจัยที่สร้างภาระทางปัญญา

ในด้านปัจจัยสถานะทางเศรษฐกิจ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมักรับรู้ถึงอำนาจที่เหนือกว่า ซึ่งทำให้นักบริบาลต้องใช้รูปยกย่องเพื่อแสดงความเคารพและรักษามารยาทในการสื่อสาร สอดคล้องกับแนวคิด Power Distance หรือระยะห่างทางอำนาจในทฤษฎีของ Hofstede ที่อธิบายถึงการยอมรับในความแตกต่างของสถานะในสังคม การใช้รูปยกย่องจึงเป็นการแสดงถึงการเคารพต่อผู้สูงอายุที่มีสถานะสูง และรักษาระยะห่างทางอำนาจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมญี่ปุ่นที่มีมิติ Power Distance สูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีวัฒนธรรมบริบทสูง-บริบทต่ำ ที่เน้นการรักษาระยะห่างทางสังคมและการให้เกียรติในลักษณะที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ยอมรับในสังคมญี่ปุ่น ซึ่งการเลือกใช้ภาษารูปยกย่องช่วยสะท้อนความเคารพและรักษาสถานะทางสังคมของผู้สูงอายุ ในบางสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วนหรือต้องการการสื่อสารที่รวดเร็ว นักบริบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับรูปแบบการใช้ภาษา โดยการเลือกใช้รูป

สุภาพ เช่น 「-ます」(masu) หรือ「-です」(desu) ซึ่งยังคงรักษาความสุภาพและเคารพผู้สูงอายุ แต่สามารถใช้ได้ทันทีเพื่อให้การสื่อสารมีความรวดเร็วและไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการถ่ายทอดข้อความที่ต้องการสื่อออกไป การปรับใช้รูปสุภาพในกรณีนี้สะท้อนถึงแนวคิด Wakimae ซึ่งเป็นการปรับตัวตามสถานการณ์และแสดงถึงการตระหนักรู้ในการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อรักษาความเคารพและความเหมาะสมในการสื่อสารทั้งในสถานการณ์ที่ต้องการแสดงความเคารพอย่างสูงและสถานการณ์ที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร ทั้งนี้ การปรับรูปแบบการใช้ภาษาของนักบริบาลไทยในสถานการณ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ Pramesti, Beratha & Budiarsa (2019) ที่พบว่านักบริบาลผู้สูงอายุชาวอินโดนีเซียในญี่ปุ่นมีการปรับเปลี่ยนระดับความสุภาพในการใช้ภาษาตามความต้องการและบริบทที่เกิดขึ้น แม้ว่าภาษาญี่ปุ่นจะเน้นการใช้คำพูดที่แสดงความเคารพสูงเมื่อสื่อสารกับผู้สูงอายุ แต่ในบางสถานการณ์ นักบริบาลชาวอินโดนีเซียเลือกใช้รูปแบบการพูดที่ไม่เป็นทางการเพื่อให้การสื่อสารเข้าใจง่ายและสะดวกขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาตามความต้องการและบริบทที่เกิดขึ้น ในขณะที่กรณีของนักบริบาลไทย แม้จะสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ นักบริบาลไทยยังคงเลือกใช้ภาษารูปสุภาพเช่นเดียวกับการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง การเลือกใช้ภาษารูปสุภาพในกรณีนี้สะท้อนถึงแนวคิดการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าของ Brown & Levinson (1987) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรักษาภาพลักษณ์และสถานะของผู้สูงอายุ การเลือกใช้ภาษารูปสุภาพจึงมีความสำคัญในการป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สะดวกใจหรือเสียเกียรติในระหว่างการสื่อสาร นอกจากนี้ในสังคมไทยการเคารพสถานะและเกียรติของผู้สูงอายุยังคงเป็นค่านิยมหลัก ซึ่งนักบริบาลไทยยึดถือในการใช้ภาษารูปสุภาพเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมและแสดงความเคารพในทุกสถานการณ์ที่แม้ว่าผู้สูงอายุจะมีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจก็ตาม ซึ่งแตกต่างจากนักบริบาลชาวอินโดนีเซียที่บางครั้งเลือกใช้รูปแบบการพูดที่ไม่เป็นทางการหรือรูปธรรมดาเพื่อให้การสื่อสารสะดวกและชัดเจนยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพ ทำให้นักบริบาลต้องเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารที่บูรณาการระหว่างการใช้ตรรกะและเหตุผลและการรักษามารยาทผ่านระดับภาษาสุภาพ การใช้ตรรกะและเหตุผลสะท้อนถึงการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน ซึ่งเชื่อมโยงเหตุและผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากผู้สูงอายุไม่ได้รับประทานอาหารในมื้อที่เหมาะสม การให้ข้อมูลที่มีเหตุผลและสนับสนุนด้วยหลักฐานสามารถช่วยผู้สูงอายุเข้าใจความจำเป็นในการปฏิบัติตามคำแนะนำ ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุตัดสินใจได้โดยไม่รู้สึกกดดันหรือวิตกกังวลจากความเร่งด่วน การสื่อสารในกรณีนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการโน้มน้าวของ Aristotle ซึ่งเน้นการใช้ตรรกะเพื่อแสดงให้เห็นถึงเหตุผลที่มั่นคงและมีหลักฐานสนับสนุนในการโน้มน้าวผู้ฟังให้ทำตามคำแนะนำด้วยการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่ายและชัดเจน นักบริบาลสามารถลดความตึงเครียดและทำให้ผู้สูงอายุสามารถตัดสินใจได้

อย่างมีเหตุผล ในขณะเดียวกันแม้ในสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วนและต้องการการตอบสนองอย่างฉับไว นักบริบาลยังคงรักษาระดับความสุภาพในภาษาที่ใช้ โดยการลงท้ายประโยคด้วยรูปคำ 「-です」 (-desu) และ「-ます」 (-masu) ซึ่งสะท้อนถึงการให้เกียรติและการรักษามารยาทในความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ การใช้ภาษาสุภาพในบริบทนี้ไม่เพียงแค่รักษาความเป็นทางการในการสื่อสาร แต่ยังช่วยลดความตึงเครียดจากการใช้คำสั่งหรือการโน้มน้าวที่รุนแรงเกินไปทำให้การสื่อสารยังคงมีความเคารพต่อผู้สูงอายุ แม้ว่าจะมีความเร่งด่วนในการแสดงคำแนะนำ การใช้ภาษาสุภาพจึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสื่อสารที่สมดุลระหว่างความเร่งด่วนและการรักษาความเคารพในสถานการณ์ที่สำคัญ กรณีนี้ สามทฤษฎีการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าของ Brown & Levinson (1987) ซึ่งเน้นการรักษาภาพลักษณ์และสถานะของผู้ฟังในระหว่างการสื่อสาร การเลือกใช้ภาษาที่สุภาพช่วยลดความเสี่ยงในการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองถูกข่มขู่หรือเสียเกียรติ และยังเสริมสร้างความรู้สึกของการเคารพในตัวผู้สูงอายุและรักษาระยะห่างทางสังคมที่สำคัญในสังคมที่มีค่านิยมการเคารพผู้สูงอายุสูง เช่นในสังคมญี่ปุ่น กลวิธีการสื่อสารที่บูรณาการระหว่างการใช้ตรรกะและเหตุผลกับการรักษามารยาทผ่านภาษาสุภาพนี้เป็นกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการสื่อสารที่มีความเร่งด่วน พร้อมทั้งรักษาความสัมพันธ์ระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุให้เหมาะสมและเคารพต่อสถานะทางสังคมในขณะเดียวกัน นอกจากนี้ ตามทฤษฎีบริบทสูง-บริบทต่ำของ Hall (1976) การสื่อสารในสังคมที่ให้ความสำคัญกับสถานะและความสัมพันธ์ทางสังคมสูง เช่น ประเทศญี่ปุ่นและไทย จะต้องคำนึงถึงบริบทและสถานะของผู้สูงอายุในการเลือกใช้ภาษาและกลวิธีการโน้มน้าว สำหรับนักบริบาลไทย การเลือกใช้ภาษารูปสุภาพแม้ในสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วนและต้องการการตอบสนองทันที ยังคงสะท้อนถึงการสื่อสารในบริบทสูง ซึ่งเน้นการเคารพสถานะและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี การใช้ภาษาที่สุภาพและการนำเสนอเหตุผลอย่างมีตรรกะ ช่วยลดความเสี่ยงในการสร้างความตึงเครียดหรือทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สะดวกใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในสังคมที่มีความสำคัญต่อการเคารพผู้สูงอายุ

3. อภิปรายรูปแบบแนวทางการสื่อสารเชิงโน้มน้าว

รูปแบบการสื่อสารเชิงโน้มน้าวในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบในการสื่อสารเชิงโน้มน้าวในการรับประทานอาหารแบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ส่วนเปิดการสนทนาประกอบด้วยการเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ 2) ส่วนการโน้มน้าวประกอบด้วย 2.1) การพิจารณาปัจจัย 2.2) การเลือกกลวิธี 2.3) การประเมินความสำเร็จ 2.4) การปรับกลวิธี และ 3) ส่วนปิดการสนทนาซึ่งหมายถึงสิ้นสุดกระบวนการโน้มน้าว ซึ่งโครงสร้างหลักสอดคล้องกับโครงสร้างและองค์ประกอบของวาทกรรมการขอรับบริจาคเงินในเพจเฟซบุ๊กของบิณฑ์ บรรลือฤทธิ์ (กุณฑิกา ชาพิมล และเทพี จรัสจรุงเกียรติ, 2566) ที่แบ่งโครงสร้างวาทกรรมเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนต้น ส่วนกลาง และส่วนท้าย อย่างไรก็ตาม

องค์ประกอบของโครงสร้างดังกล่าวมีความแตกต่างกันทั้ง 3 ส่วน เนื่องจากรูปแบบในการสื่อสารและบริบทที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Matsuoka & Poole (2010) ศึกษากลยุทธ์การใช้ความสุภาพในบริบทของการดูแลสุขภาพในประเทศญี่ปุ่นยังสนับสนุนรูปแบบการสื่อสารในองค์ประกอบของการพิจารณาปัจจัย การประเมินความสำเร็จ และการปรับกลวิธีการพูดโน้มน้าว โดยผลการศึกษาพบว่า ภาษาญี่ปุ่นในบริบทการดูแลสุขภาพมีการใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่หลากหลายและซับซ้อน โดยเฉพาะการใช้คำยกย่องและคำถ่อมตัวเพื่อแสดงความเคารพและรักษาศักดิ์ศรีของผู้ป่วย นอกจากนี้ การเลือกใช้คำและรูปประโยคในภาษาญี่ปุ่นยังคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในแต่ละสถานการณ์และสถานะทางสังคม พยาบาลมือใหม่ในมักประสบปัญหาในการใช้กลยุทธ์ความสุภาพให้เหมาะสม ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและความขัดแย้งกับผู้ป่วย แม้ว่าผู้ให้บริการสุขภาพจะใช้คำพูดที่มีความสุภาพทางภาษาตามรูปแบบ แต่การขาดความชำนาญในการปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความสัมพันธ์ทำให้การสื่อสารนั้นไม่ประสบความสำเร็จ การสื่อสารที่ขาดความละเอียดอ่อนหรือความเอื้อเฟื้อทางวาจากับผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและพยาบาลเกิดความตึงเครียด พยาบาลไม่สามารถสร้างความไว้วางใจหรือความร่วมมือที่ดีได้ ทั้งนี้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นถึงบทบาทของการใช้กลยุทธ์ความสุภาพในบริบทการดูแลสุขภาพของญี่ปุ่น ที่ไม่เพียงแต่มีการแสดงความเคารพต่อผู้ป่วยในแง่ของการใช้ภาษาสุภาพ แต่ยังสะท้อนถึงการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้บริการสุขภาพด้วย การใช้กลยุทธ์นี้ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการรักษาที่มีความเข้าใจและให้เกียรติต่อทั้งผู้ป่วยและผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสื่อสารในบริบทการดูแลสุขภาพในสังคมญี่ปุ่นและกลยุทธ์ที่ล้มเหลวสามารถใช้เป็นบทเรียนเพื่อพัฒนาการสื่อสารในบริบทการดูแลสุขภาพในอนาคตต่อไปได้

ท้ายที่สุดนี้ ผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจว่านักบริบาลชาวไทยไม่ได้เพียงปรับใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของญี่ปุ่นเท่านั้น แต่ยังคงรักษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมไทยไว้ผ่านรูปแบบการสื่อสารที่เป็นเอกลักษณ์ไทย ซึ่งได้แก่การใช้ภาษาที่แสดงถึงความเคารพในผู้สูงอายุและความอ่อนน้อมถ่อมตน แม้ว่าการปรับตัวของนักบริบาลจะสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับกรอบปฏิบัติทางสังคมของญี่ปุ่น แต่กระบวนการดังกล่าวมิใช่การเปลี่ยนแปลงไปตามรูปแบบการสื่อสารของญี่ปุ่นโดยสมบูรณ์ หากแต่เป็นการผสมผสานแนวทางการสื่อสารที่หลอมรวมความสุภาพและกฎเกณฑ์ทางสังคมของญี่ปุ่นเข้ากับแนวคิดแบบไทยที่ให้ความสำคัญกับความอ่อนโยนและความเคารพต่อผู้สูงอายุ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารของนักบริบาลไทยในบริบทข้ามวัฒนธรรมมิได้เป็นเพียงการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมเจ้าของภาษา แต่เป็นกระบวนการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทางภาษาที่สะท้อนถึงทั้งการปรับตัวและการคงไว้ซึ่งรากฐานทางวัฒนธรรมของตนเอง การที่ทั้งวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการเคารพผู้สูงอายุถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้นักบริบาลไทยสามารถ

ปรับตัวและสื่อสารได้ดีในบริบทญี่ปุ่น โดยเฉพาะในด้านการรักษาความสุภาพและการเคารพผู้สูงอายุ นักบริบาลไทยมีความคุ้นเคยในการใช้ภาษาที่แสดงถึงความอ่อนน้อมถ่อมตนและการรักษาระยะห่างที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับมารยาททางสังคมของญี่ปุ่นที่ให้ความเคารพแก่ผู้สูงอายุ ขณะที่บางประเทศอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารจนสูญเสียความสุภาพและความเคารพต่อผู้สูงอายุ นักบริบาลไทยจึงสามารถประยุกต์ใช้กลวิธีในการสื่อสารที่ยังคงรักษาความสุภาพและความอ่อนโยนได้อย่างลงตัว ทำให้การสื่อสารระหว่างนักบริบาลไทยกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นไม่เพียงแต่สอดคล้องกับวัฒนธรรมญี่ปุ่น แต่ยังสะท้อนถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมไทยที่ให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการวิจัยในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารด้านการดูแลผู้สูงอายุ การศึกษาต่อยอดในประเด็นเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวของนักบริบาลไทยในบริบทระหว่างวัฒนธรรม ตลอดจนพัฒนาแนวทางที่ช่วยให้การทำงานร่วมกันระหว่างนักบริบาลไทยและผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติได้หลายด้าน โดยเฉพาะในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ช่วยให้นักบริบาลชาวไทยสามารถเลือกใช้กลวิธีทางภาษาได้อย่างเหมาะสมกับบริบททางสังคมของญี่ปุ่น นอกจากนี้ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปปรับใช้เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างนักบริบาลและผู้สูงอายุ ลดความขัดแย้งในการทำงาน และยกระดับคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว ในระดับนโยบาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ข้อมูลจากการศึกษานี้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการสนับสนุนแรงงานข้ามชาติ เช่น การออกแบบโปรแกรมอบรมที่ครอบคลุมทั้งด้านภาษาศาสตร์และวัฒนธรรม หรือการกำหนดแนวทางช่วยเหลือที่เอื้อต่อการปรับตัวของนักบริบาลให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมของญี่ปุ่นมากขึ้น

ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยการศึกษาเพียงแค่วัจนภาษาและอวัจนภาษาจากมุมมองของนักบริบาลด้านเดียว ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถสะท้อนรูปแบบการสื่อสารที่เป็นธรรมชาติระหว่างทั้งสองฝ่ายได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นจำนวนที่จำกัดเนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงข้อจำกัดด้านจริยธรรมทางวิชาชีพของนักบริบาล ซึ่งไม่อนุญาตให้บันทึกภาพหรือเสียงในระหว่างการปฏิบัติงาน ทำให้การเก็บข้อมูลจากทั้งนักบริบาลและผู้สูงอายุไม่สามารถทำได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การพิจารณามุมมองของผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการตอบสนองต่อกลวิธีที่นักบริบาลใช้จะเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจที่ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสาร การสำรวจความรู้สึกและการตอบสนองของผู้สูงอายุจะช่วยให้สามารถมองเห็นผลลัพธ์จากมุมมองของผู้รับสาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การขาดโอกาสในการศึกษาและสังเกตการสื่อสารในบริบทจริงเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถเข้าใจการใช้กลวิธีการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริงได้อย่างเต็มที่ การศึกษาในบริบทการสื่อสารจริงจะช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่มีความแม่นยำและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเกี่ยวกับวิธีการที่นักบริบาลใช้ในการสื่อสารกับผู้สูงอายุในสถานการณ์ที่หลากหลาย รวมถึงการสังเกตพฤติกรรมและปฏิกิริยาของผู้สูงอายุในการตอบสนองต่อกลวิธีการสื่อสารเหล่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตในบริบทจริงจะเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผลการศึกษาและช่วยให้สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กาญจนา นาคสกุล. (2540). **คำสรรพนามในภาษาไทยสะท้อนวัฒนธรรมไทย.** กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์.

กุณฑิกา ชาพิมล และเทพี จรัสจรุงเกียรติ (2566) ศึกษากลวิธีการโน้มน้าวใจผ่านการใช้ภาษาที่ปรากฏในโครงสร้างและองค์ประกอบของวาทกรรมการขอรับบริจาคเงินในเพจเฟซบุ๊กของบิณฑ์ บรรลือฤทธิ์. **วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ,** 30(1), 193-207.

จิรัชยา เจียวก๊ก และอาทิตยา สมโลก. (2021). ป้ายหาเสียง: วัจนกรรมของผู้สมัครรับเลือกตั้งในจังหวัดปัตตานี. **Journal of Business, Economics and Communications,** 16(2), 86-96

ณัฐกิจ ศศิธรฉาย. (2565). กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมแสดงการแนะนำ: กรณีศึกษาในกลุ่มผู้สูงอายุที่ให้คำแนะนำแก่คนในครอบครัว. **วารสารภาษาไทยและวัฒนธรรมไทย,** 8(2, 1-18.

ทักษิณ ทุนเกิดอภิชัย ไพโรจน์, ปริยากรณ์ ชูแก้ว, และอลิสา คุ่มเคี่ยม. (2564). วัจนกรรมในถ้อยคำการจีบจากซีรีส์วาย เพราะเราคู่กัน. **วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี,** 17(2), 217-246.

ธีรภัทร คำทิ้ง และภาคภูมิ สุขเจริญ. (2564). วัจนกรรมที่ปรากฏในจดหมายของคนฆ่าตัวตาย.**วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,** 14(27, 62–74.

ปนันดา เลอเลิศยุติธรรม. (2549). **การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ กศ.ด., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พรรณี สุวรรณารัตน์ (2554*).* **กลยุทธ์การใช้ความสุภาพในการขอร้องระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษ. วารสารภาษาและวัฒนธรรม,** 4(1), 55–70.

พิมพ์ผกา ไชยโชค และสาวิตรี คทวณิช. (2562). การศึกษาวัจนกรรมในเพลงประท้วง (Protest Songs) ยอดนิยมตลอดกาล. **MFU Connexion Journal of Humanities and Social Sciences,** 8(2), 125-153.

ยาพา ลิวเจริญชัย. (2548). **การวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับกลวิธีการโน้มน้าวที่ปรากฏในนิตยสารไทย.** วิทยานิพนธ์ อ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ราชกิจจานุเบกษา. (2546). **พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546.** เล่ม 120, ตอนที่ 130, หน้า 1–8.

วัชราภรณ์ อนันต์. (2560). **ความเป็นภาษาพูดและวัจนกรรมที่ใช้ในการโน้มน้าวใจในหนังสือประเภทพัฒนาตนเอง: การวิเคราะห์ในมิติด้านเพศ.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ศุรสา เกงขุนทด. (2566). **วัจนกรรมที่ใช้ในการบวงสรวงท้าวสุรนารีในบทเพลงโคราช.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

สมบูรณ์ พจน์ประสาท. (2563). **วัจนปฏิบัติศาสตร์เบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.

อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. (2552). **จิตวิทยาการสื่อสาร** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรรณพ สนธิไชย, ถนอมศักดิ์ บุญสู่ และปณิตา ครองยุทธ. (2563). สมรรถนะที่จำเป็นของนักบริบาลผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารสภาการสาธารณสุขชุมชน,** 2(2), 37-48.

เอกสิทธิ์ เข้มงวด. (2557). **การศึกษาเปรียบเทียบมิติทางวัฒนธรรมระหว่างไทย-ญี่ปุ่น: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

Afifah, R., & Masrokhah, Y. (2022). **The use of persuasive language in Japanese online media: A case study of Popeye magazine.** n.d..

Aoki, T. (2022). **Intercultural communication and social interaction in Thailand and Japan.** Tokyo: Tokyo University Press.

Aristotle. (4th century B.C.E.). **Rhetoric.** n.d..

Aristotle. (2007). **On rhetoric: A theory of civic discourse** (G. A. Kennedy, Trans.). Oxford: Oxford University Press.

Asch, S. E. (1955). Opinions and social pressure. **Scientific American,** 193(5), 31-35.

Athuman, J., & Tibategeza, E. R. (2021). Politeness strategies in healthcare communication: A case study in Nyamagana Municipality, Mwanza, Tanzania. **Journal of Applied Linguistics and Professional Practice,** 18(2), 112–135.

Austin, J. L. (1962). **How to Do Things with Words.** Oxford: Clarendon Press.

Baraldi, C. (2006). Intercultural communication and decision-making in global organizations: A case study approach. **Journal of International Communication,** 12(2), 89–105.

Brehm, S. S., & Kassin, S. M. (1996). **Social Psychology** (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin.

Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). **Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies.** Cambridge: Cambridge University Press.

Bourdieu, P. (1991). **Language and Symbolic Power.** Cambridge: MA: Harvard University Press.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). **Politeness: Some universals in language usage.** Cambridge: Cambridge University Press.

Caris-Verhallen, W. M. C. M., de Gruijter, I. M., Kerkstra, A., & Bensing, J. M. (1999). Factors related to nurse communication with elderly people. **Journal of Advanced Nursing**, 30(5), 1106–1117.

Chaiwan, P. (2016). Politeness and power in business communication in Thailand: A case study of Thai corporate executives. **Journal of Business Communication Studies,** 34(2), 112-129.

Chau, P., & Nacharoenkul, P. (2023). Face-saving strategies in Thai and Japanese communication: A comparative study. **Journal of Intercultural Studies,** 35(2), 150–172.

Cialdini, R. B. (1984). **Influence: The Psychology of Persuasion.** New York: Harper Collins.

Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2004). Social influence: Compliance and conformity. **Annual Review of Psychology,** 55(1), 591-621.

Compton, J. (2013). Inoculation theory. In J. P. Dillard & L. Shen (Eds.), **The SAGE Handbook of Persuasion: Developments in Theory and Practice.**

Creswell, J. W. (2013). **Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches** (3rd ed.). New York: SAGE Publications.

Crisp, J. (2020). Cultural competence in nursing and health care: A practical guide. **Nursing Standard,** 35(2), 32–39.

Cruse, D. A. (2000). **Meaning in Language: An Introduction to Semantics and Pragmatics.** OxfordO: xford University Press.

Cutting, J. (2008). **Pragmatics and Discourse: A Resource Book for Students.** London: Routledge.

Dahl, S. (2005). **Intercultural communication and global business strategies.** London: Palgrave Macmillan.

Dolinšek, Š., et al. (2024). **The impact of persuasive health communication on mental well-being.** n.d..

Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. **Journal of Pragmatics,** 14(2), 219-236.

French, J. R. P., & Raven, B. (1959). The Basis of Social Power. In Studies in Social Power *(pp. 150-167)*. Michigan: University of Michigan Press.

Fukada, A., & Asato, N. (2004). Universal politeness theory: Application to the use of Japanese honorifics. **Journal of Pragmatics,** 36(11), 1991-2002.

Fusch, P. I., & Ness, L. R. (2015). Are we there yet? Data saturation in qualitative research. **The Qualitative Report,** 20(9), 1408-1416.

Gao, G., & Ting-Toomey, S. (1998). **Communicating effectively with the Chinese. Communicating effectively in multicultural contexts**.

Geyer, N. (2008). **Discourse and Politeness: Ambivalent Face in Japanese.** London: Continuum.

Gibson, J., & Soley, M. (2022). High-context vs. low-context cultures: A comparative study of communication strategies in Japan and the U.S. **Global Journal of Communication,** 40(2), 99–125.

Giles, H. (1973). Accent mobility: A model and some data. **Anthropological Linguistics,** 15(2), 87-105.

Giles, H., Coupland, J., & Coupland, N. (1991). **Contexts of accommodation: Developments in applied sociolinguistics.** Cambridge: Cambridge University Press.

Goffman, E. (1955). On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. **Psychiatry,** 18(3), 213-231.

Goffman, E. (1967). **Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior.** Michigan: Pantheon Books.

Green, M. C., & Brock, T. C. (2000). The role of transportation in the persuasiveness of public narratives. **Journal of Personality and Social Psychology,** 79(5), 701-721.

Green, M. C., Brock, T. C., & Kaufman, G. F. (2004). Understanding media enjoyment: The role of transportation into narrative worlds. **Communication Theory,** 14(4), 311-327.

Grice, H. P. (1975). *Logic and conversation*. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), **Syntax and Semantic***s* (pp. 41-58). Michigan: Academic Press.

Gumperz, J. J. (1982). **Discourse strategies.** Cambridge: Cambridge University Press.

Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. **Journal of Pragmatics,** 14(2), 237-257.

Hall, E. T. (1976). **Beyond Culture.** New York: Anchor Press/Doubleday.

Harris, Z. S. (1952). Discourse analysis. **Language,** 28(1), 1-30.

Hassan, A., & Ahmed, Z. (2017). Cross-cultural communication in health care: A review of the evidence. **Journal of Health Communication,** 22(4), 45–55.

Haugh, M., & Obana, Y. (2011). Politeness in Japan. In D. Kádár & S. Mills (Eds.), **Politeness in East Asia** (pp. 147–170). Cambridge: Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9780511977886.00.

Higgins, C., & Walker, R. (2012). Ethos, Logos, Pathos: Strategies of Persuasion in Social/Environmental Reports. **Accounting Forum,** 36(3), 194-208.

Hofstede, G. (1980). **Culture's consequences: International differences in work-related values.** New York: Sage Publications.

Hofstede, G. (2003). **Cultural dimensions. Geert Hofstede.** n.d..

Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. **Online Readings in Psychology and Culture,** 2(1), 8.

Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2005). **Cultures and Organizations: Software of the Mind** (Revised and Expanded 2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). **Cultures and Organizations: Software of the Mind** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Holmes, J. (2013). **An introduction to sociolinguistics** (4th ed.). New York: Routledge.

Hosaka, K. (2020). Cross-cultural care practices in Japan: Understanding the role of foreign caregivers. **International Journal of Care Coordination,** 23(3), 152–160.

Hosman, L. A. (2002). Language and persuasion. In J. P. Dillard & M. Pfau (Eds.), **The persuasion handbook: Developments in theory and practice** (pp. 371–390). New York: Sage Publications.

Hurford, J. R., Heasley, B., & Smith, M. B. (2007). **Semantics: A Coursebook** (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.

Ide, S. (1989). Formal forms and discernment: Two neglected aspects of universals of linguistic politeness. **Multilingua,** 8(2-3), 223-248.

Ikegami, N. (2020). The Japanese long-term care insurance system: A global perspective. **Journal of Aging & Social Policy,** 32(3), 234–248.

Inagaki, S. (2009). Politeness in Japanese: Theoretical Approaches and Pedagogical Implications. **Journal of Pragmatics,** 41(7), 1391-1406.

Ishikawa, R., & Takagi, S. (2020). Politeness strategies in Japanese elderly care: The importance of respect in caregiver communication. **Journal of Cross-Cultural Gerontology,** 35(3), 321–334

Inoue, M. (1994). **Linguistic diversity and social class in Japan: A sociolinguistic analysis.** Tokyo: University of Tokyo Press.

Japan International Cooperation Agency (JICA). (2022, February 3). **Partnerships for African Development: JICA's New Initiative**. https://www.jica.go.jp/english/jica_ri/news/topics/2022/20220203_02.html

Jintanaporn, P. (2017). The use of politeness strategies in Thai customer service interactions. **Asian Journal of Applied Linguistics,** 5(1), 78-95.

Johnstone, B. (1989). **Persuasion in rhetoric.** Cambridge University Press.

Kádár, D. Z., & Mills, S. (2011). **Politeness in East Asia**. Cambridge: Cambridge University Press.

Kádár, D. Z., & Mills, S. (2013). **Politeness in language: Studies in history, theory, and practice.** New York: Mouton de Gruyter.

Kasper, G. (2009). Politeness in intercultural communication. **Intercultural Pragmatics,** 6(1), 145-168.

Kasper, G. (2009). Politeness. In S. L. McKay & N. H. Hornberger (Eds.), **Sociolinguistics and Language Teaching** (pp. 145-171). Cambridge: Cambridge University Press.

Katz, J. J., & Fodor, J. A. (1963). The structure of a semantic theory. **Language,** 39(2), 170–210.

Kennedy, G. A. (2007). **On Rhetoric: A Theory of Civic Discourse** (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.

Kojima, T. (2018). The changing family structure in Japan: Implications for elderly care. **Journal of Aging & Social Policy,** 30(4), 345–360.

Komin, S. (1991). Psychological aspects of Thai culture: The Thai concept of "face". In **Psychology and culture** (pp. 113-126). Boston: Springer.

Labov, W. (1966). **The Social Stratification of English in New York City**. Washington: Center for Applied Linguistics.

Labov, W. (1972). **Sociolinguistic patterns.** Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.

Lakoff, R. (1973). The logic of politeness; Or, minding your p's and q's. **Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society,** 9, 292-305.

Lakoff, G., & Johnson, M. (1980). **Metaphors we live b***y*. Chicago: University of Chicago Press.

Lassen, A. D., et al. (2021). Nutrition and health in older adults: A systematic review. **Nutritional Reviews,** 79(2), 131–146.

Lassen, A. J., et al. (2021). **Dietary habits and health of elderly Japanese: A focus on traditional food. Nutrition Journal,** 20(1), 12–25.

Leech, G. (1983). **Principles of Pragmatics.** London: Longman.

Leech, G. (2007). Politeness: Is there an East-West divide?. **Journal of Politeness Research,** 3(2), 167-206.

Levinson, S. (1983). **Pragmatics.** Cambridge: Cambridge University Press.

Li, H. (2024). **Cultural dimensions of Japan: An analysis through Hofstede's values and Minkov's cultural dimensions.** Tokyo: Global Cultural Research Institute.

Liu, X., & Allen, T. J. (2014). A study of linguistic politeness in Japanese. **Open Journal of Modern Linguistics,** 4(5), 605-616.

Lucas, S. E. (2009). **The art of public speaking** (11th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Lucas, S. E. (2015). **The art of public speaking** (12th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Luo, L. (2024). Analysis of Japanese cultural patterns: Based on Hofstede's value dimensions and Minkov's cultural dimensions. **International Journal of Education and Humanities,** 14(1), 367–374.

Lyons, J. (1977). **Semantics** (Vols. 1–2). Cambridge: Cambridge University Press.

Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. **Psychological Review,** 98(2), 224–253.

Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. **Journal of Pragmatics,** 12(4), 403–426.

Matsumoto, Y. (2004). Honorifics and social identity in Japanese discourse: A cultural perspective. **Journal of Pragmatics,** 36(5), 785–807.

Matsuoka, R., & Poole, G. (2010). **The role of keigo in Japanese healthcare communication: A discourse analysis of nurse-patient interaction**. Osaka: Japan Medical Linguistics Association.

McGuire, W. J. (1964). Some contemporary approaches to the persuasion process: Coercion and inoculation. In L. Berkowitz (Ed.), **Advances in Experimental Social Psychology** (Vol. 1, pp. 191-229). New York: Academic Press.

Milgram, S. (1963). Behavioral study of obedience. **Journal of Abnormal and Social Psychology,** 67(4), 371-378.

Mills, S. (2003). **Gender and politeness**. Cambridge: Cambridge University Press.

Ming-Yi Wu. (2006). High-context and low-context communication: The role of cultural adaptation in academic exchange programs. **International Journal of Multicultural Education,** 21(1), 33–49.

Mitigation, P. (2010). The role of language in constructing identity in Thai society. **Journal of Southeast Asian Linguistics,** 25(3), 187–203.

Molina, A. (2005). Cross-cultural communication in global business environments: A case study approach. **Journal of Business Studies,** 17(2), 98–120.

Nakagawa, S. (2014). Honorifics and politeness in Japanese communication. **Journal of Pragmatics,** 23(2), 256–273.

Neugarten, B. L. (1974). Age groups in American society and the rise of the young-old. **The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science,** 415(1), 187-198.

Okamoto, S. (1999). Keigo and social hierarchy in Japanese: The pragmatics of politeness. **Pragmatics and Society, 7**(4), 315–334.

Okunishi, H., & Tanaka, R. (2011). Indirect communication in Japanese society: Challenges for international students. **Japanese Sociolinguistics Review,** 14(3), 210–235.

Ota, H., Tanaka, Y., & Nakamura, S. (2012). Respect and politeness in Thai and Japanese adult communication: A cultural comparison study. **Asian Journal of Communication,** 22(3), 210–230.

Pathanasin, S., & Eschstruth, I. (2022). The Politeness Strategies of Thai Undergraduates in an Instant Messaging Application. **rEFLections,** 29(1), 187–206.

Pfeffer, J. (1981). **Power in organizations**. New York: Pitman.

Pramesti, P. D. M. Y., Beratha, N. L. S., Budiarsa, M., & Sudipa, I. N. (2019). Shift of politeness strategy made by the Indonesian caregivers in Japan. **International Journal of Linguistics, Literature and Translation (IJLLT),** 2(1), 244–255

Pramesti, N., Beratha, N. L., & Budiarsa, M. (2019). The adaptation of Indonesian elderly caregivers to Japanese politeness strategies. **Journal of Cross-Cultural Linguistics,** 18(3), 57-7

Prapaskul, C. (2012). **A sociolinguistic comparison of language use in urban and rural Thai communitie***s*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.

Raven, B. H. (1965). Social influence and power. In I. D. Steiner & M. Fishbein (Eds.), **Current Studies in Social Psychology** (pp. 371-382). New York: Holt, Rinehart, Winston.

Rhein, D. (2018). Language barriers and cultural adaptation: Japanese students studying in Thailan*d*. **International Journal of Language and Culture,** 5(1), 45–67.

Rowe, J. W., & Kahn, R. L. (1997). Successful aging. **The Gerontologist,** 37(4), 433-440. https://academic.oup.com/gerontologist/article/37/4/433/611033.

Saowaree, N. (2014). The use of honorific language (Keigo) in Japanese daily conversation*s*. **Linguistics and Culture Journal,** 11(2), 98-120.

Saussure, F. de. (1916). **Course in General Linguistic***s*. (C. Bally & A. Sechehaye, Eds.).

Scollon, R., & Scollon, S. W. (2001). **Intercultural Communication: A Discourse Approach.** Oxford: Blackwell.

Searle, J. R. (1969). **Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language.** ambridge: Cambridge University Press.

Smith, B. (2015). High-context communication in Japanese workplaces: Understanding implicit messages and nonverbal cue*s*. **Tokyo: Business and Communication Journal,** 9(2), 56–78.

Spencer-Oatey, H. (2000). Rapport management: A framework for analysis. In H. Spencer-Oatey (Ed.), **Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures** (pp. 11–46). Cambridge: Continuum.

Suwannarat, P. (2011). Politeness strategies in Thai and English requests: A comparative study. **Journal of Thai Linguistics,** 8(1), 34-57.

Takeuchi, M. (2008). **Language variation in multicultural Japan: The influence of ethnicity and social interaction**. Tokyo: Waseda University Press.

Tannen, D. (1989). **Talking Voices: Repetition, Dialogue, and Imagery in Conversational Discours*e***. Cambridge: Cambridge University Press.

Tannen, D. (1990). **You just don't understand: Women and men in conversation.** Cambridge: Ballantine Books.

Thomas, J. (1995). **Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics**. London: Longman.

Thomas, P., & Bishop, J. (2019). Nutrition and aging: A key factor in maintaining health and preventing disease. **Journal of Nutrition Health & Aging,** 23(10), 956–965.

Thompson, J. (1998). **Emotions in communication: A study of persuasive discourse**. New York: Sage Publications.

Thongtin, P. (2015). Politeness in Thai political speeches: A discourse analysis. **Southeast Asian Political Discourse Journal,** 5(2), 22-44.

Tibategeza, E. R. (2016). The role of politeness strategies in doctor-patient communication: A case study in Tanzania. **Health Communication Studies,** 9(1), 56-74.

Uchida, H. (2006). Gender differences in Japanese honorific language: Social transportation. **Journal of Consumer Research,** 40(5), 797-817.

Van Laer, T., De Ruyter, K., Visconti, L. M., & Wetzels, M. (2014). The extended transportation-imagery model: A meta-analysis of the antecedents and consequences of consumers' narrative transportatio*n.* **Journal of Consumer Research,** 40(5), 797-817.

Varpio, L. (2018). The impact of persuasive strategies in social media health communication. J**ournal of Digital Health Communication,** 15(2), 123-140.

Vora, G., & Kainzbauer, A. (2020). Cultural differences in politeness: A comparative study of Thai and Japanese workplace interactions. **Journal of Cross-Cultural Management,** 17(3), 203-220.

Wardhaugh, R. (2010). **An introduction to sociolinguistics**. New York: Wiley-Blackwell.

Watts, R. J. (2003). **Politenes***s*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wierzbicka, A. (1991). **Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction.** New York: Mouton de Gruyter.

World Bank. (2022). **Ageing in Japan: A demographic transition.** Retrieved 25 June, 2023, from https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/37423.

Wu, M. (2006). Hofstede's cultural dimensions 30 years later: A study of Taiwan and the United State*s*. **Intercultural Communication Studies,** 15(1), 33.

Yamamoto, K. (2018). Indirect language use among Japanese youth: A study on high-context communication in contemporary society. **Journal of Asian Linguistics,** 27(1), 133–159.

Yamamoto, S., et al. (2019). Dietary habits and nutritional status of elderly in Japan: A focus on traditional diet*s*. **Nutrition Journal,** 18(1), 12–23.

Yoshida, K. (2011). Code-switching and bilingual identity in Japanese-English discourse: A sociolinguistic approac*h*. **International Journal of Bilingualism,** 15(3), 267–284.

Żemojtel-Piotrowska, M., & Piotrowski, J. (2023). **Hofstede's cultural dimensions theory. In Encyclopedia of sexual psychology and behavior.** New York: Springer.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1

กลวิธีการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในหัวข้อ “กลวิธีการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์วิธีการใช้ภาษาของนักบริบาลชาวไทยในการสื่อสารและโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น โดยเฉพาะในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาใช้เพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น และจะถูกรายงานในรูปแบบของวิทยานิพนธ์และบทความวิจัย โดยไม่มีการเปิดเผยตัวตนหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมการวิจัย ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาอย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานด้านจริยธรรมการวิจัย ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถขอถอนตัวจากการวิจัยหรือขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบต่อการเข้าร่วมในการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงสำหรับการสละเวลาและความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่มีคุณค่า ซึ่งจะช่วยสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการและการทำความเข้าใจในเรื่องการใช้ภาษาของนักบริบาลไทยในบริบทของการดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

นายอิทธิพล บัวย้อย
นิสิตระดับปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

หมายเหตุ: หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวิจัยหรือคำถามในแบบสัมภาษณ์ ท่านสามารถติดต่อผู้วิจัยได้โดยตรง

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1
กลวิธีการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

กรุณาให้ข้อมูลส่วนตัวของท่าน เช่น อายุ เพศ ระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น และประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น

ส่วนที่ 2 บริบทการทำงาน

กรุณาเล่าถึงประสบการณ์การทำงานของท่านในการดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น รวมถึงระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในประเทศญี่ปุ่น และลักษณะงานหรือหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบในแต่ละวัน ท่านเคยมีประสบการณ์ทำงานกับผู้สูงอายุที่มีลักษณะเฉพาะอย่างไรบ้าง เช่น อายุ เพศ บทบาทและสถานะทางสังคมที่แตกต่างกัน?

ส่วนที่ 3 ประสบการณ์ในการใช้กลวิธีการโน้มน้าว

- กรุณาอธิบายถึงกระบวนการที่ท่านปฏิบัติในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการรับประทานอาหาร โดยระบุขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

- ท่านเคยประสบกับสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุปฏิเสธการรับประทานอาหารหรือไม่? หากเคย ท่านมีวิธีการจัดการหรือแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวอย่างไร?

- ท่านเลือกใช้วิธีการหรือกลวิธีใดในการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหาร และวิธีการนั้นมีผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจหรือไม่? หากประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จ ท่านคิดว่าอะไรคือสาเหตุที่ทำให้ท่านกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานได้สำเร็จ

- ท่านเคยพบอุปสรรคในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารหรือไม่? หากพบ ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร?

- จากประสบการณ์ของท่าน มีวิธีการใดที่ท่านคิดว่าส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถยอมรับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะเรื่องการรับประทานอาหารได้ดียิ่งขึ้น?

ส่วนที่ 4 การปรับตัวทางวัฒนธรรมและการสื่อสาร

- กรุณาเล่าถึงประสบการณ์ของท่านในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมญี่ปุ่นในด้านการสื่อสารในระหว่างที่ปฏิบัติงานดูแลผู้สูงอายุ

- ท่านเคยพบกับความแตกต่างในการสื่อสารกับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นและชาวไทยหรือไม่? หากพบ ท่านมีวิธีการปรับตัวเพื่อให้สามารถสื่อสารและโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทดังกล่าวอย่างไร?

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าว

- ท่านเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวในการรับประทานอาหารอย่างไรในกรณีที่ผู้สูงอายุมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น อายุ เพศ บทบาทและสถานะทางสังคม?

- ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าวในการรับประทานอาหารในแต่ละสถานการณ์?

- เมื่อผู้สูงอายุมีลักษณะนิสัยหรือความชอบที่แตกต่างกัน ท่านมีแนวทางในการปรับเปลี่ยนวิธีการพูดหรือการสื่อสารของท่านอย่างไร?

ส่วนที่ 6 การประเมินผลสำเร็จและความล้มเหลว

- กรุณาเล่าถึงกรณีที่ท่านใช้วิธีการโน้มน้าวที่ประสบความสำเร็จ อธิบายถึงปัจจัยที่ท่านคิดว่าช่วยให้วิธีนั้นประสบความสำเร็จ

- ท่านเคยประสบความล้มเหลวในการการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารหรือไม่? หากเคย ท่านคิดว่าสาเหตุของความล้มเหลวและสิ่งที่ท่านได้เรียนรู้จากประสบการณ์ดังกล่าว คืออะไร?

- หลังจากที่ท่านประสบความสำเร็จหรือเผชิญกับความล้มเหลวในการใช้กลวิธีการโน้มน้าว ท่านมีวิธีการปรับปรุงหรือพัฒนากลวิธีของท่านอย่างไรเพื่อนำไปใช้ในอนาคต?

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2
การเก็บข้อมูลผ่านสถานการณ์จำลอง (Scenario-based data collection)
หรือการใช้สถานการณ์สมมุติ (Hypothetical Situations)

เรียน ผู้เข้าร่วมการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีการสื่อสารในการดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นโดยนักบริบาลชาวไทย โดยใช้ วิธีการเก็บข้อมูลผ่านสถานการณ์จำลอง (Scenario-based data collection) หรือ สถานการณ์สมมุติ (Hypothetical Situations) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ออกแบบขึ้น ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับบริบทการทำงานจริง

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ สถานการณ์ในแบบสัมภาษณ์นี้ได้ถูกออกแบบโดยอ้างอิงจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนบริบทการทำงานที่เหมาะสม ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและตอบคำถามได้อย่างอิสระจากความเข้าใจและประสบการณ์ส่วนตัว

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกจัดเก็บอย่างเป็นความลับ และใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการและการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือและการสละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์นี้

นายอิทธิพล บัวย้อย
นิสิตระดับปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

หมายเหตุ: หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวิจัยหรือคำถามในแบบสัมภาษณ์ ท่านสามารถติดต่อผู้วิจัยได้โดยตรง

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2

การเก็บข้อมูลผ่านสถานการณ์จำลอง (Scenario-based data collection)

สถานการณ์ที่ 1

หากผู้สูงอายุที่คุณดูแลปฏิเสธอาหารทุกชนิดระหว่างมื้ออาหารและแสดงออกชัดเจนว่าไม่ต้องการรับประทานอาหาร คุณจะเริ่มต้นบทสนทนาอย่างไรเพื่อโน้มน้าวให้เขายอมรับประทานอาหาร?

สถานการณ์ที่ 2

หากผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นที่คุณดูแลปฏิเสธอาหารที่คุณจัดเตรียมให้และเขาต้องการเปลี่ยนไปรับประทานอาหารที่ไม่ดีต่อสุขภาพ คุณจะพูดหรือใช้วิธีการใดเพื่อโน้มน้าวให้เขายอมรับประทานอาหารที่เหมาะสมต่อสุขภาพ?

สถานการณ์ที่ 3

หากคุณต้องโน้มน้าวผู้สูงอายุเพศหญิงที่ไม่อยากทานอาหาร คุณจะเลือกใช้คำพูดหรือวิธีการใดในการชักชวนให้เขายอมทานอาหาร? และหากผู้สูงอายุเป็นเพศชาย คุณจะเลือกใช้คำพูดหรือวิธีการใดในการโน้มน้าวให้เขาทานอาหาร?

สถานการณ์ที่ 4

หากผู้สูงอายุที่คุณสนิทคุ้นเคยปฏิเสธที่จะรับประทานอาหาร คุณจะเลือกใช้คำพูดหรือวิธีการใดในการโน้มน้าวให้เขาเปลี่ยนใจ? และในกรณีที่ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่คุณไม่สนิท คุณจะเลือกใช้คำพูดหรือวิธีการใดในการโน้มน้าวให้เขารับประทานอาหาร?

สถานการณ์ที่ 5

หากคุณดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นที่มีอายุ 80 ปี ระหว่างมื้ออาหาร เขาปฏิเสธที่จะรับประทานอาหารโดยให้เหตุผลว่าเขาไม่รู้สึกหิวและอยากพักผ่อน คุณจะใช้คำพูดหรือวิธีการใดเพื่อโน้มน้าวให้เขายอมรับประทานอาหาร และในกรณีที่ผู้สูงอายุ 60 ปี คุณจะเลือกใช้คำพูดแบบใด?

สถานการณ์ที่ 6

หากคุณดูแลผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นที่เป็นอดีตนักการเมืองหรือผู้นำชุมชน ในระหว่างมื้ออาหารผู้สูงอายุท่านนี้ปฏิเสธที่จะรับประทานอาหารโดยให้เหตุผลว่าเขาไม่รู้สึกหิวและอยากพักผ่อน คุณจะเลือกใช้คำพูดหรือวิธีการใดในการโน้มน้าวให้เขายอมรับประทานอาหาร? ในกรณีเดียวกัน หากผู้สูงอายุท่านนี้เป็นชาวนา คุณจะเลือกใช้คำพูดหรือวิธีการใดในการโน้มน้าวเขาให้รับประทานอาหาร

ภาคผนวก ค ตารางแสดงผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับรูปแบบและเนื้อหา (ค่า IOC)

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์กลวิธีการโน้มน้าว

รายการคำถาม	**ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ**			**ค่า IOC**	**หมายเหตุ**
	คนที่ 1	**คนที่ 2**	**คนที่ 3**		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์					
ส่วนที่ 2 บริบทการทำงาน					
ส่วนที่ 3 ประสบการณ์ในการใช้กลวิธีการโน้มน้าว					
ส่วนที่ 4 การปรับตัวทางวัฒนธรรมและการสื่อสาร					
ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการโน้มน้าว					
ส่วนที่ 6 การประเมินผลสำเร็จและความล้มเหลว					

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผ่านสถานการณ์จำลอง

รายการคำถาม	**ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ**			**ค่า IOC**	**หมายเหตุ**
	คนที่ 1	**คนที่ 2**	**คนที่ 3**		
สถานการณ์ที่ 1					
สถานการณ์ที่ 2					
สถานการณ์ที่ 3					
สถานการณ์ที่ 4					
สถานการณ์ที่ 5					
สถานการณ์ที่ 6					

ภาคผนวก ง ตัวอย่างตารางแสดงค่าการประเมินความสอดคล้องผลการวิเคราะห์ข้อมูล

No	ถ้อยคำ	กลวิธีการโน้มน้าว			กลวิธีความสุภาพ				วัจนกรรม					ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		การใช้เหตุผลและตรรกะ	การกระตุ้นอารมณ์ผู้ฟัง	ความน่าเชื่อถือของผู้พูด	การคุกคามหน้าตรงไปตรงมา	ความสุภาพเชิงบวก	ความสุภาพเชิงลบ	การพูดอ้อม	บอกเล่า	ชี้นำ	ผูกมัด	การแสดงความรู้สึก	การประกาศ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
3	ถ้าไม่อยากทาน// เอางี้มั้ย//เดี๋ยวผมเปลี่ยนเป็นซุปหรือจะเอาอาหารของ// คุณตาจะได้ไม่ต้องเคี้ยว// กินง่ายกว่า //ได้สารอาหารครบด้วย// จะได้ไม่ต้องฝืนกินของที่ไม่ชอบ //ดีไหมครับ 「食べたくないなら、こうしましょうか。スープに変えたり、またはレトルト食品にしましょうか。おじいさんが噛まなくてもいいように、もっと食べやすくて、栄養もちゃんと取れますよ。嫌いなものを無理に食べなくてもいいので、どうですか？」(Tabetakunai nara, koushimashou ka. Suupu ni kaetari, mata wa retoruto shokuhin ni shimashu ka. Ojiisan ga kamanakute mo ii you ni, motto tabeyasukute, eiyou mo chanto toremasu yo. Kirai na mono o muri ni tabenakute mo ii node, du desu ka?)	1					1		3	2	1	2					
4	ถ้าคุณไม่ชอบกินข้าว//งั้นเปลี่ยนเป็นขนมปังกับแยมมั้ย// เพราะมันก็ทำให้อยู่ท้อง//แล้วสามารถกินยาต่อได้ 「ご飯が好きじゃなければ、パンとジャムに変えましょうか。それでもお腹がいっぱいでその後で薬も飲めますよ。」(Gohan ga suki janakereba, pan to jamu ni kaemashou ka. Sore demo onaka ga ippaide sono ato de kusuri mo nomemasu yo.)	1					1		3	0	1						
5	เพราะถ้าไม่กินอาหารเย็น//ไม่มีปัญหาอยู่แล้ว// แต่คืออาหารอาหารเช้า อาหารกลางวันมันค่อนข้างสำคัญ 「夕食は食べなくても問題ありませんが、朝食と昼食はかなり重要です。」(Yuushoku wa tabenakute mo mondai arimasen ga, choushoku to chuushoku wa kanari juuyou desu.)	1			1				3	0							
6	เอาอย่างงี้มั้ย //อาหารอ่ะยกมาแล้ว// ทำแล้วด้วย //ถ้าไม่กิน//มันเสียดายนะ 「じゃあ、食事はもう持ってきましたし、作ったので、食べないともったいないですよ。」(Jaa, shokuji wa mou mottekimashita shi, tsukutta node, tabenai to mottainai desu yo.)	1			1				3	1		1					

ภาคผนวก จ ตารางแสดงตัวอย่างการตั้งธีมและการตั้งรหัสข้อความกลวิธีการโน้มน้าว

Theme	Coding	Representative of Quotation
กลวิธีการโน้มน้าว	กระตุ้นอารมณ์	ลองเสนอเมนูอื่น เช่น “งั้นลองเป็นซุปอุ่นๆ แทนดีไหมครับ เดี๋ยวผมเตรียมให้นะ” **「それでは、温かいスープにしてみませんか？すぐに用意しますね。」** (Sorede wa, atatakai suupu ni shite mimasen ka? Sugu ni youi shimasu ne) หรือ “อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี”**「好きなお菓子を食べてみませんか？ちょうど用意してありますよ。」**(Suki na okashi o tabete mimasen ka? Choudo youi shite arimasu yo.)
	ตรรกะและเหตุผล	พูดให้เห็นถึงประโยชน์ของการทาน เช่น “ถ้าทานได้สักนิด เดี๋ยวจะทำให้สุขภาพดีขึ้นจะได้หายเหนื่อยเร็วๆ” **「少し食べれば、体調が良くなって早く元気になりますよ。」**(Sukoshi tabereba, taichou ga yoku natte hayaku genki ni narimasu yo.)
	กระตุ้นอารมณ์	ผมจะพยายามไม่กดดัน แต่เปลี่ยนไปชวนคุยเรื่องที่เขาสนใจให้เขาผ่อนคลาย

ภาคผนวก จ แสดงการกำหนดประเด็น (Theme) โดยมีประเด็นหลักได้แก่ กลวิธีการโน้มน้าว และมีหมวดหมู่ข้อมูลในประเด็นกลวิธีการโน้มน้าว ได้แก่ การกระตุ้นอารมณ์ และการใช้ตรรกะและเหตุผล

ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงตัวอย่างการตั้งธีมและการตั้งรหัสข้อความกลวิธีความสุภาพ

Theme	Coding	Representative of Quotation
กลวิธีความสุภาพ	เชิงลบ (เสนอทางเลือก)	ลองเสนอเมนูอื่น เช่น “งั้นลองเป็นซุปอุ่นๆ แทนดีไหมครับ เดี๋ยวผมเตรียมให้นะ”「それでは、温かいスープにしてみませんか？すぐに用意しますね。」 (Sorede wa, atatakai suupu ni shite mimasen ka? Sugu ni youi shimasu ne.) หรือ “อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี”「好きなお菓子を食べてみませんか？ちょうど用意してありますよ。」 (Suki na okashi o tabete mimasen ka? Choudo youi shite arimasu yo.)
	เชิงบวก (ไม่กดดัน)	ค่อยๆ พูดให้เห็นถึงประโยชน์ของการทาน เช่น “ถ้าทานได้สักนิดเดี๋ยวจะทำให้สุขภาพดีขึ้นจะได้หายเหนื่อยเร็วๆ”「少し食べれば、体調が良くなって早く元気になりますよ。」(Sukoshi tabereba, taichou ga yoku natte hayaku genki ni narimasu yo.)

ภาคผนวก ฉ แสดงการกำหนดประเด็น (Theme) โดยมีประเด็นหลักได้แก่ กลวิธีความสุภาพ และมีหมวดหมู่ข้อมูลในประเด็นรูปแบบกลวิธีความสุภาพ ได้แก่ ความสุภาพเชิงบวกและความสุภาพเชิงลบ

ภาคผนวก ช แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์วัจนกรรม

ถ้อยคำ	วัจนกรรม				
	การบอกเล่า	การชี้นำ	การผูกมัด	การแสดงความรู้สึก	การประกาศ
今日はあまりお腹が空いていないですか？ วันนี้ไม่ค่อยหิวเหรอครับ?		√			
じゃあ、温かいスープにしてみますか？すぐに準備しますね。 งั้นลองเป็นซุปอุ่นๆ แทนไหมครับ? เดี๋ยวผมเตรียมให้เลยนะ		√	√		
お好きなお菓子を食べてみませんか？準備してありますよ。 อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี	√	√			

จากตัวอย่างถ้อยคำ「お好きなお菓子を食べてみませんか？準備してありますよ。」‘อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ? ผมเตรียมไว้พอดี’ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประโยค ได้แก่ 「お好きなお菓子を食べてみませんか？」‘อยากลองกินขนมที่ชอบไหมครับ?’ ประโยคนี้จัดเป็นวัจนกรรมชี้นำในรูปประโยคถามโดยมีคำบ่งชี้วัจนกรรมได้แก่คำว่า “ลองกิน” และ “ไหมครับ” ส่วนประโยค「準備してありますよ。」‘ผมเตรียมไว้พอดี’ เป็นวัจนกรรมบอกเล่าที่ใช้ร่วมกับวัจนกรรมชี้นำข้างต้น โดยมีคำบ่งชี้วัจนกรรม ได้แก่คำว่า “(มี) ไว้” ซึ่งเป็นกริยาบอกการปรากฏว่ามีสิ่งนี้อยู่ในช่วงเวลาที่พูด

ภาคผนวก ซ ตัวอย่างการสัมภาษณ์

ผู้วิจัย	เคยเจอผู้สูงอายุที่แบบปฏิเสธการกินข้าวมั้ยครับ แบบไม่อยากกิน ยังไม่หิว มีมั้ยครับ
นักบริบาลK2	ถ้ากรณีนี้ก็ต้องยกเป็นเคสบายเคสอ่ะครับ ที่เจอก็เป็นกรณีที่เขาเป็น NinChishou (ภาวะสมองเสื่อม) กรณีที่เค้ามานั่งแล้วเราเอาอาหารเสิร์ฟมาเสิร์ฟไว้หน้าเค้าแล้วบอกว่า “douzomeshiagattekudasai”(ภาษารูปยกย่อง หมายถึง เชิญรับประทานได้เลยครับ)
ผู้วิจัย	โอ้ว ใช้รูปยกย่องด้วยหรอครับเนี่ย
นักบริบาลK2	ใช้ครับ ใช้ Keigo คือสถานบริบาลของผมเนี่ยด้วยความที่มันเป็นคนมีเงินเค้าใช้เงินของตัวเอง เค้าจะพยายามให้เราใช้ภาษาที่มันสูง แต่ถ้าเป็นที่อื่นที่แบบว่าเค้าใช้เงินเกษียณที่ไม่ได้ใช้เงินตัวเอง มันก็จะแล้วแต่ระดับการใช้ภาษา บางที่ support ในการดึงเงินเกษียณจากรัฐบาลมาใช้ บางคนเค้าไม่สามารถทำงานได้แล้ว แต่บางคนเค้าเป็นเจ้าของธุรกิจ เงินยังเข้าบัญชีเค้าเรื่อย ๆ อยู่เลย
ผู้วิจัย	แปลว่าจะดูสถานะของผู้สูงอายุด้วยใช่ไหมเวลาเลือกใช้คำ
นักบริบาลK2	ไม่ได้ดูครับ เพราะเค้าบังคับมาตั้งแต่แรกเลยว่าถ้าใช้ sonkeigo (รูปยกย่อง) ได้ให้ใช้ เพราะตั้งแต่แรกที่สัมภาษณ์เค้าจะบอกเลยว่าที่นี่ใช้ sonkeigo นะ ด้วยความที่เราอยากได้งานเราก็บอกไปว่าใช้ได้ แล้วค่อยมาเรียนรู้เพิ่มเอาก็ได้
ผู้วิจัย	ก็แปลว่าใช้ Keigo ตลอดเนาะ
นักบริบาลK2	ใช่ครับ ก็เพราะมันเป็นกลุ่มที่มีต้นทุนทางสังคมสูง เป็นกลุ่มคนรวย คือเราก็จะได้ยินเค้าคุยกันตลอดว่าคนนี้น่ะ รวยอย่างงั้นอย่างงี้ คนนี้จ่ายค่าห้องนะ เดือนละเท่าไหร่ๆ ก็เม้าท์กันไป

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	อิทธิพล บัวย้อย
วัน เดือน ปี เกิด	4 มกราคม 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 ศศ.ม. (ญี่ปุ่นศึกษา), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2542 ศศ.บ. (ภาษาญี่ปุ่น) (เกียรตินิยมอันดับ 2), มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก
ที่อยู่ปัจจุบัน	315 หมู่ 6 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
ผลงานตีพิมพ์	อิทธิพล บัวย้อย และพิชญ์สินี เสถียรธราดล. (อยู่ระหว่างตีพิมพ์). กลวิธีทางภาษาในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย. วารสารสถาบันวิทยาการการจัดการแห่งแปซิฟิค (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 11(1). อิทธิพล บัวย้อย และพิชญ์สินี เสถียรธราดล. (อยู่ระหว่างตีพิมพ์). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้กลวิธีทางภาษาในการโน้มน้าวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในการรับประทานอาหารสำหรับนักบริบาลไทย. วารสารฟ้าเหนือ (สาขามนุษยศาสตร์) คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
รางวัลที่ได้รับ	-