

## “สรรพนามเรียกขานนั้น สำคัญไฉน”

เล่าเรื่อง โดย วันเพ็ญ ศิริแก้ว ตำแหน่งพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้

“คุณกวินกร” เป็นนามสมมุติ ที่ข้าพเจ้าเรียกขาน เป็นผู้มาตรวจรักษาและมารับบริการเจาะเลือดตามปกติ แต่เมื่อคนไข้เดินมาหา เพื่อมารับใบนำทางและสมุดประจำตัว ทำให้ข้าพเจ้าหยุดชะงักไปชั่วขณะ ด้วยความไม่แน่ใจว่า ไซ้คนนี้หรือปล่าว ผิดคนหรือไม่ “คุณกวินกร” มีลักษณะเป็นผู้หญิง ผอมยาวสลวย รูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณค่อนข้างดี ขณะที่ข้าพเจ้าเจ้ากำลังนั่งไปนั้น คุณกวินกร ได้คว่ำสมุดประจำตัวจากข้าพเจ้าเพื่อไปเจาะเลือด ณ ห้องเจาะเลือด ในคลินิก ข้าพเจ้ารีบเดินตามเข้าไป พร้อมกับพูดว่า “ขอโทษนะคะ ขอตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนด้วยค่ะ” คุณกวินกร ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนให้ข้าพเจ้า พร้อมกับ ผู้รับบริการที่อยู่ข้างๆ พูดขึ้นมาว่า “ไซ้แล้วครับ ไม่ผิดคน ”

“สรรพนามเรียกขานนั้น สำคัญไฉน” ในปัจจุบันเรามักจะเรียกขาน ผู้รับบริการ ในรูปแบบต่างๆกัน บ้างก็ใช้คำว่า นาย หรือนาง ตาม เพศ หรือใช้คำว่า ‘พี่’ เรียกคุณสนทนาที่อายุมากกว่า เรียก ‘น้อง’ ในผู้ที่อายุน้อยกว่า ตามอายุ หรือเรียกตามความสัมพันธ์เครือญาติ เช่น พ่อ แม่ ลุง ป้า ตา ยาย เป็นต้น ในกรณีที่คุณพูดตางวัยกัน หากมีความสัมพันธ์แบบไม่รู้จักกันก็จะทำให้เกิดการใช้สรรพนามเรียกขานที่แตกต่างกัน การเรียกตามอายุหรือรูปลักษณ์ภายนอก อาจไม่ใช่คำตอบที่ดีนัก เพราะในความหลากหลายของช่วงอายุ ทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกัน เมื่อเรียกผู้รับบริการว่า “น้องๆ” ถ้าเป็นน้องจริงๆ อาจจะรู้สึกโอเค ว่าหน้าเด็ก แต่ถ้าเป็นคนที่ยู่มากแล้วเจอบ้างนี้อาจไม่พอใจมากนักเพราะรู้สึกถึงการไม่ให้เกียรติ ดูเป็นเพื่อนเล่นมากเกินไป ขณะเดียวกันถ้าผู้มารับบริการถูกเรียกว่า ลุง ป้า ตา ยาย อาจจะรู้สึกว่า เอ๊ะ! ฉันไม่ได้แก่ขนาดนั้นนะ และอาจมีผู้หญิงจำนวนหนึ่งไม่ต้องการให้เรียกค่านำหน้าว่า “นาง” หรือ “นางสาว” ซึ่งเป็นการประกาศสถานะสมรสโดยไม่จำเป็น

สรรพนามเรียกขาน ในระบบบริการสุขภาพ จึงเป็นขั้นตอนแรก ของการเข้าถึงบริการดูแลสุขภาพ และมีความสำคัญ ที่ควรนึกถึง ข้าพเจ้าจึงรู้สึกว่าการใช้คำว่า “คุณ” แม้จะเป็นสรรพนามที่เหมือนจะทางการเกินไป แต่เมื่อเรียกขานผู้รับบริการ คำว่า “คุณ” สามารถแทนได้ ทุกช่วงอายุ ทุกเพศ ทุกสถานะ ไม่ทำให้เกิดปัญหา และเป็นการให้เกียรติต่อตัวบุคคล อย่างเช่น “คุณกวินกร” ผู้ซึ่งมีเพศสภาพ ไม่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ทางเพศของตน ย่อมไม่ต้องการเปิดเผยอัตลักษณ์ทางเพศของตนในที่สาธารณะ หากถูกเรียกว่า “นาย “ อาจรู้สึกถูกละเมิด ความเป็นส่วนตัว ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและเป็นการตีตราต่อผู้รับบริการ ได้