



Culture of Respect:

Cultivate humanities with the environment in medical schools

ผศ.พญ. กานตะวัน อวิรุทธ์วรกุล

สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์

คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

Culture of respect ในทางการแพทย์ คือ วัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน

ในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นสถานที่ที่ประกอบไปด้วยผู้คนที่มีความหลากหลายทั้งในด้านอายุและวิชาชีพการทำงาน ซึ่งการที่อาจารย์จะสอนให้ผู้เรียนดูแลผู้ป่วยด้วยความเป็นมนุษย์แล้วนั้น การสร้างวัฒนธรรมแห่งการเคารพซึ่งกันและกัน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

1 Culture of respect ในทางการแพทย์ คืออะไร?

Culture of respect ในทางการแพทย์ คือ “วัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน (culture of respect)” ด้วยการตระหนักว่าทุกคนในองค์กรมีคุณค่า มีความหมาย มีบทบาทที่จะช่วยกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ทุกคนมีส่วนร่วมที่สำคัญในการทำพันธกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ เช่น พันธกิจดูแลผู้ป่วย พันธกิจการสอนนักศึกษา แพทย์ และ แพทย์ประจำบ้าน เป็นต้น ไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งใด จึงควรได้รับความเคารพนับถือ และการให้เกียรติเท่าเทียมกัน เช่น แม่บ้านรับผิดชอบเรื่องความสะอาด การเก็บขยะ การดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ ของห้องน้ำ ห้องเรียน ฯลฯ หากไม่มีแม่บ้าน จะเกิดผลอย่างไร พนักงานรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่รักษาความปลอดภัย หากไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยจะเกิดผลอย่างไร แพทย์ประจำบ้านรับผิดชอบดูแลรักษาผู้ป่วยหน้างาน หากไม่มีแพทย์ประจำบ้านจะเกิดผลอย่างไร ผู้ที่ทำงานในหน้าที่อื่นๆ เช่น ผู้บริหาร อาจารย์แพทย์ พยาบาล หรือ เภสัชกร หรือ ตำแหน่งอื่นๆ ถ้าไม่มีผู้ทำงานเหล่านี้ จะทำงานกันได้อย่างเต็มที่หรือไม่ จึงเห็นได้ว่า ทุกตำแหน่งในองค์กรล้วนมีคุณค่า มีความหมาย มีส่วนสำคัญต่อองค์กร และ ต่อกันและกันอย่างมากรวมถึงปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพกันในและกัน เห็นคุณค่าในกันและกัน

Culture of Respect

2 ลักษณะขององค์กรที่มีวัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน

องค์กรจะมีลักษณะของการให้เกียรติกันและกัน เห็นคุณค่าในกันและกัน มีการแสดงความชื่นชม (appreciation) ขอบคุณกัน (gratitude) ให้กำลังใจกัน (be encouraging) มีการ feedback ที่เหมาะสม (effective feedback) มีการแบ่งปันข้อมูล (share information) มีความเห็นใจ รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (walk in their shoes) ส่งเสริมให้สื่อสาร พูดคุยความคิด ความเห็น ความรู้สึก ความต้องการ (speak up) มีการรับฟังกันด้วยความใส่ใจ (attentive listening) ช่วยเหลือกัน มีการทำงานเป็นทีม (connect with others and teamwork) รักการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาไปด้วยกัน (grow and develop : learning environment) นำข้อผิดพลาดมาเรียนรู้ (learning from mistakes) ไม่นำมาโจมตีกัน เป็นต้น

3 แนวทางการสร้างองค์กรที่มีวัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน

การสร้างองค์กรที่มีวัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน เป็นความท้าทายของผู้นำองค์กรอย่างมาก ยิ่งในองค์กรที่มีวัฒนธรรมเดิมที่มีเจตคติและพฤติกรรมที่ดูหมิ่นกันและกัน (culture of disrespect and disrespectful behavior)



แนวทางการสร้างองค์กร ที่มีวัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน

1 ลดพฤติกรรมดูหมิ่น (disrespectful behavior) ลดพฤติกรรมบั่นทอนจิตใจ ที่ทอนคุณค่าผู้อื่น ดังนี้

- การแบ่งพรรคแบ่งพวก แบ่งเขาแบ่งเรา คนนี้/กลุ่มนี้ สำคัญกว่า คนอื่น/กลุ่มอื่น หรือ การเห็นว่าบางคน/บางกลุ่มสำคัญมาก อีกคน/อีกกลุ่มไม่สำคัญไปเลย
 - การแสดงท่าทีที่ไม่ให้เกียรติกัน เช่น การไม่สบตา ไม่มองหน้า การหัวเราะเยาะกัน เป็นต้น
 - การไม่รับฟังกัน หรือ การฟังอย่างไม่ใส่ใจ เช่น การฟังผ่านๆ การเล่นมือถือไปด้วยขณะที่กำลังสนทนากัน เป็นต้น
 - การสื่อสารที่ไม่เคารพคนอื่น เช่น การเหน็บแนม การด่าทอ การโจมตี การประจาน การเพิกเฉย เป็นต้น
 - การแสดงว่าตนเองเหนือกว่าคนอื่น เช่น ฉันทันดีกว่าคุณ คุณไม่ได้เรื่อง ฉันททำได้ดีกว่า เป็นต้น
 - การกีดกันบางคนออกจากการสนทนา การอภิปราย การประชุม หรือการทำงาน
 - การนำเรื่องส่วนตัวของคนอื่นมาเล่าให้คนอื่นฟัง การพูดว่าร้ายลับหลัง
- พฤติกรรมดูหมิ่นที่กล่าวมาข้างต้น จะยิ่งเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ถ้ากระทำต่อกันในที่สาธารณะ

2 การทำข้อตกลงร่วมกันในองค์กร การส่งเสริมให้คนในองค์กรช่วยกันสร้าง “วัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน” (building consensus) ดังนี้

- การร่วมกันทำความเข้าใจพฤติกรรม และความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เคารพกันในองค์กร (clarifying expectations of respectful behaviors)



- การช่วยให้ทุกคน ทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ตั้งแต่คนทำงานหน้างาน จนถึงระดับผู้บริหาร มีส่วนร่วมในวัฒนธรรมนี้อย่างทั่วถึง (participation of all frontlines to leadership) เช่น กำหนดแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมที่เคารพกัน (respectful behaviors) การกำหนดจรรยาบรรณพฤติกรรมในองค์กรร่วมกัน พฤติกรรมใดควรทำ พฤติกรรมใดไม่ควรทำ เป็นต้น

3 การสร้างทักษะการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง (consecutive skill building) ส่งเสริมการเรียนรู้ไปด้วยกัน และ สร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจกัน (learning together and building trust) ดังนี้

- ฝึกการนึกถึงใจเขาใจเรา ฝึกการฟังอย่างใส่ใจ ฝึกการฟังเพื่อการเข้าใจ (Empathic & Active listening (listen to understand))
- สร้างการตระหนักถึงคุณค่าของทุกคนในองค์กร (acknowledge the individual) เช่น สร้างการตระหนักว่าทุกคนทุกตำแหน่งมีความสำคัญอย่างไรบ้างในองค์กร ให้โอกาสทุกคนได้มีโอกาสเติบโตในการทำงาน การใส่ใจภาระงานที่เหมาะสม ไม่ใช่คนในองค์กรให้ทำงานหนักเกินกำลัง หรือ ผิดหน้าที่ เป็นต้น

- สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม (team approach) เช่น การร่วมด้วยช่วยกัน การไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นต้น
- สร้างบรรยากาศในที่ทำงานเชิงบวก (positive work environment) เช่น การให้กำลังใจกัน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การแบ่งปันกัน การเรียนรู้จากความผิดพลาด การให้ feedback ที่เหมาะสม การปรับปรุงพฤติกรรม การปรับปรุงงานในเชิงระบบ การไม่ตำหนิโจมตีบุคคล การส่งเสริมให้สื่อสารกัน เป็นต้น
- การส่งเสริมการแสดงออกที่ช่วยให้คนในองค์กรรับรู้คุณค่าในตนเอง เช่น การได้รับความชื่นชมเมื่อทำสิ่งที่ดี การกล่าวขอบคุณกัน (expressing appreciation & gratitude) ทั้งในส่วนตัว และ ในที่สาธารณะ ด้วยความเป็นธรรมในทุกฝ่าย เพื่อช่วยให้คนในองค์กรได้เห็นคุณค่าในตนเอง และ เห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน



4 ผลของการวัฒนธรรมแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน ในทางการแพทย์ มีอะไรบ้าง

1. ผลต่อผู้ทำงานในองค์กร

ช่วยให้ผู้ทำงานรู้สึกอบอุ่นใจ มีพลังใจในการทำงาน มีแรงจูงใจในการอยากพัฒนางานมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากขึ้น จากบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมความรู้สึกดีต่อจิตใจ ทำให้เกิดการเห็น

คุณค่าในตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเอง (self-esteem) มีความรู้สึกปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น จากวัฒนธรรมที่มีความให้เกียรติกัน ตระหนักถึงคุณค่าในการและกัน ความเป็นธรรม และ ส่งเสริมการเรียนรู้

2. ผลต่อคนไข้ หรือ ผู้เรียน

จากผลต่อผู้ทำงานที่มีความสุข การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีบรรยากาศการเรียนรู้มากขึ้น ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการดูแลผู้ป่วยดีขึ้น จากหลายงานวิจัยพบว่า ระยะเวลานอนผู้ป่วยลดลง ความเจ็บปวดหลังการผ่าตัดลดลง เป็นต้น รวมถึงในองค์กรที่มีนักศึกษาแพทย์ หรือ แพทย์ประจำบ้าน หลายงานวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีความสุข มี self-esteem ที่ดี มีความอยากมาเรียน และมีกำลังใจอยากพัฒนาตนเอง เป็นต้น



ดังนั้น วัฒนธรรมแห่งการเคารพกันและกัน (culture of respect) เป็นการนำหัวใจความเป็นมนุษย์ที่มีอยู่แล้วในใจทุกคน ได้ส่งออกมาแก่เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน จนทำให้เกิดบรรยากาศขององค์กรน่าอยู่ คนทำงานมีความสุข ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีที่สุด และ ได้ช่วยบ่มเพาะการเติบโต ทั้งในแง่การทำงาน และ จิตใจที่ตีงามไปพร้อมกัน (cultivate humanities with the environment)