

05

## ความปลอดภัยทางจิตใจ (psychological safety) ในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพ



ผศ. ดร. นพ.ยอดยิ่ง แดงประไพ

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ความท้าทายของการจัดประสบการณ์เรียนรู้ในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพที่พบได้บ่อยประเด็นหนึ่งคือสถานการณ์ที่ไม่มีผู้เรียนตอบคำถามของผู้สอนระหว่างคาบเรียน ซึ่งในหลายๆ ครั้ง สาเหตุไม่ได้มาจากการที่ผู้เรียนไม่มีความรู้หรือไม่มีแนวทางที่จะตอบคำถามนั้น แต่มาจากวิธีการถามของผู้สอนเองที่อาจใช้คำถามที่คลุมเครือ ถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ หรือถามหลายๆ คำถามในครั้งเดียวกัน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการ coaching แม้ผู้สอนได้พัฒนาเทคนิคการใช้คำถามที่มีประสิทธิภาพแล้วก็ตาม ก็อาจจะมีผู้เรียนที่กล้าตอบคำถามหรือไม่กล้าซักถามประเด็นที่ตนสงสัย ยังมีปัจจัยอะไรอื่นอีกที่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกไม่มีส่วนร่วมกับการ coaching อย่างเต็มที่?



ทั้งๆ ที่ใช้เทคนิคการถามที่ดีแล้ว ทำไมนักศึกษาถึงยังไม่มีส่วนร่วมในการเรียนรู้?

นอกจากการเลือกใช้คำถามที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเนื้อหาและตัวผู้เรียนแล้ว ปัจจัยหลักที่จะส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากขึ้นนั้น คือความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ (psychological safety) เป็นการ

รับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากำลังอยู่ในพื้นที่ปลอดภัย (safe space) เป็นความปลอดภัยที่ผู้เรียนจะกล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองเพราะมั่นใจเพียงพอว่าการตอบผิดหรือการแสดงความคิดเห็นของตนเองที่แตกต่างจะไม่ถูกตัดสินถูกผิดโดยอาจารย์และเพื่อนที่เรียนด้วยกัน ดังนั้น การให้พื้นที่ปลอดภัยในการเรียนรู้จึงเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริม psychological safety ในผู้เรียน



## Psychological safety คืออะไร?

Psychological safety หรือ ความปลอดภัยทางจิตใจ เป็นการรับรู้ของบุคคลแต่ละคนว่าพื้นที่ที่ตนเองอยู่ในขณะนั้น มีความปลอดภัยที่จะแสดงออกถึงความคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างอิสระ ไม่ต้องกลัวว่าจะได้รับผลเสียจากการแสดงความคิดเห็นนั้นๆ จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานในองค์กรต่างๆ มากมายแสดงให้เห็นว่า psychological safety เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลาย เป็นต้นกำเนิดของความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ และเป็นรากฐานของการสร้างนวัตกรรมขององค์กรด้วย



## Psychological safety เกี่ยวข้องอย่างไรกับโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพ?

จากบริบทของโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ส่งผลต่อสุขภาพและชีวิตมนุษย์ จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่การตัดสินใจต่างๆ ต้องใช้ความรู้ที่ลึกซึ้งผ่านกระบวนการคิดอย่างรอบคอบในกรอบของจรรยาแห่งวิชาชีพ ความท้าทายจึงอยู่ที่การรักษามาตรฐานของการดูแลชีวิตมนุษย์ควบคู่ไปกับการเปิดพื้นที่ให้กับการเรียนรู้ของนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งรวมไปถึงการใช้ simulation เข้ามาเป็นส่วนสำคัญของการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพด้วย

นอกจากบรรยากาศการเรียนที่มีความกดดันสูงแล้ว โรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพยังเป็นบริบทที่ผู้อาวุโสหรือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่ามีอิทธิพลต่อผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่าได้มากตั้งแต่ช่วงที่เป็นนักศึกษาจนถึงช่วงที่ประกอบวิชาชีพหรือแม้แต่เป็นผู้เชี่ยวชาญแล้วก็ตาม นักศึกษารวมถึงแพทย์ประจำบ้านที่มีปัญหาท้ออาจารย์อาจส่งผลต่อการเรียนต่อในระดับสูงขึ้นหรือการทำงานต่อไปในอนาคตได้ ผู้ที่มีอาวุโสน้อยจึงมักเลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อาวุโสเพื่อแลกกับการรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างกัน ซึ่งในระยะยาวอาจสร้างความเครียดในการทำงานและสร้างบรรยากาศที่ไม่สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรได้

การส่งเสริมให้เกิด psychological safety ในผู้เรียนและบุคลากรทุกระดับของหลักสูตรวิทยาศาสตร์สุขภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประสบการณ์ขณะเป็นนักศึกษาจะส่งผลถึง

พฤติกรรมของผู้เรียนต่อไปในอนาคตถึงแม้การศึกษาเกี่ยวกับผลของ psychological safety ต่อการเรียนรู้ในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพจะยังมีไม่มาก แต่ก็พบผลการศึกษาไปในทางเดียวกันว่า psychological safety ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร และส่งเสริมสุขภาพจิตของทั้งผู้เรียนและบุคลากรทางวิทยาศาสตร์สุขภาพด้วย

เมื่อผู้เรียนรู้สึกปลอดภัย ไม่ต้องกังวลถึงผลเสียจากการตอบคำถาม เช่น การตัดสินจากผู้สอนว่าไม่มีความรู้ความสามารถ หรือ การตัดสินจากผู้เรียนอื่นๆ ในทางที่ไม่ดี ผู้เรียนก็จะสามารถจดจ่อกับการเรียนในขณะนั้นได้มากขึ้นและไม่ต้องกังวลว่าจะเกิดผลเสียตามมาจากการร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างการเรียน ทั้งนี้การส่งเสริมให้เกิด psychological safety เมื่อผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนอย่างเต็มที่ก็จะช่วยให้ผู้สอนทราบถึงระดับความเข้าใจที่แท้จริงของผู้เรียนต่อบทเรียนนั้นๆ และสามารถปรับการสอนให้สอดคล้องกับประเด็นที่ผู้เรียนยังไม่เข้าใจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ได้ตาม learning outcome มากขึ้น



นอกจากการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แล้ว การศึกษาที่ผ่านมายังพบว่า psychological safety ช่วยลดภาวะหมดไฟ (burnout) ในผู้เรียนได้ รวมทั้งเพิ่มการมีส่วนร่วม (engagement) ต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจต่อการทำงานและต่อตนเองเพิ่มขึ้นด้วย จะเห็นได้ว่าเมื่อทุกคนในพื้นที่การเรียนรู้เริ่มให้ psychological safety ต่อกันและกัน ก็จะเกิดพื้นที่ปลอดภัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้และดึงศักยภาพของทุกคนออกมาได้อย่างเต็มที่ ผลดีทั้งหมดจะส่งผลต่อองค์กรและผู้ป่วยที่มารับบริการในสถาบันนั้นๆ



**ครูในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพจะส่งเสริม psychological safety ให้กับผู้เรียน (และผู้ร่วมงาน) ได้อย่างไรบ้าง?**

จากบริบทของโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีปัจจัยท้าทายต่อ psychological safety หลายประเด็น ตั้งแต่การเรียนที่มีความเครียดสูงโดยเฉพาะจากการตัดสินใจที่ส่งผลต่อชีวิตผู้ป่วย อีกทั้งบรรยากาศที่เป็นทางการในหน่วยงานและอิทธิพลของลำดับความอาวุโสในองค์กรที่ผู้เรียนมักเป็นผู้ที่มีอาวุโสต่ำที่สุด รวมไปถึงระดับความสมบูรณ์แบบของผู้เรียนและอาจารย์ในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพเองด้วย ความสำเร็จของการส่งเสริม psychological safety ในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพจึงต้องมาจากหลายๆ ระดับในองค์กร ตั้งแต่นโยบายขององค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและบุคลากร

ต่างๆ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียนแต่ละคนเองด้วย แนวทางต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะเบื้องต้นเพื่อส่งเสริม psychological safety ให้กับผู้เรียนและบุคลากร

- ▶ มีนโยบายระดับองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อ psychological safety ของบุคลากรทุกระดับ เพราะเมื่อทุกคนในองค์กรรู้สึกปลอดภัยก็จะส่งผลต่อการให้พื้นที่ปลอดภัยซึ่งกันและกัน
- ▶ ให้ความรู้กับอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับ psychological safety โดยเฉพาะการให้พื้นที่ปลอดภัย โดยเริ่มจากการไม่รีบด่วนตัดสินก่อนมีข้อมูลสำคัญเพียงพอ
- ▶ ส่งเสริมทัศนคติของการเรียนรู้จากความผิดพลาด (ไม่ได้แปลว่าทำผิดพลาดแล้วไม่มีผลอะไร แต่เป็นการเรียนรู้ว่าเมื่อผิดพลาดจะได้รับผลอย่างไร จะเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้น เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นได้อย่างไรบ้าง ทำอย่างไรจะไม่เกิดความผิดพลาดซ้ำอีก) ผ่านการสะท้อนประสบการณ์ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ
- ▶ ส่งเสริมให้มีการตกลงกับผู้เรียนหรือผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนเสมอ ว่า outcome หลักของการเรียนรู้หรือบทบาทหน้าที่หลักคืออะไรบ้าง รวมถึงพฤติกรรมพึงประสงค์ และพฤติกรรมที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น
- ▶ ส่งเสริมการกำหนด ground rule เพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้กันระหว่างผู้เรียนหรือบุคลากร เมื่อมีผู้ที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมก็จะมีที่ให้ feedback อย่างเท่าเทียมไม่ขึ้นกับระดับความอาวุโส
- ▶ มีเมตตาทั้งต่อผู้อื่นและต่อตนเอง มีศรัทธาในศักยภาพของมนุษย์ที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

ความสำเร็จของการส่งเสริม psychological safety มาจากบุคลากรทุกระดับในโรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพโดยเฉพาะบุคลากรระดับสูงขององค์กรที่จะเป็นพื้นที่ปลอดภัยให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับความยั่งยืนของ psychological safety ในองค์กรนั้น จะเกิดขึ้นได้เมื่อทุกฝ่ายได้รับรู้ถึงผลดีของ psychological safety ต่อความสุขในการทำงานของตนเองและผู้คนในองค์กร โรงเรียนวิทยาศาสตร์สุขภาพที่สามารถสร้าง psychological safety ให้กับบุคลากรทุกระดับรวมทั้งนักศึกษาจะเป็นองค์กรที่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับ wellbeing ของบุคลากร

“

วันนี้ คุณเริ่มให้พื้นที่ปลอดภัย  
ทางจิตใจกับคนรอบตัวของคุณหรือยัง?

”