

# ทำไม EMPATHY ถึงสำคัญกับ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในองค์กร

กระบวนการของการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) คือ กระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหา หรือแก้ไขโจทย์รวมกันการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ให้ถูกจุด เพื่อที่จะหาวิถีทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด บนพื้นฐานการพัฒนากระบวนการที่ผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ (User-centered) เป็นหลัก ด้วยเจตนาที่จะสร้างผลลัพธ์ในอนาคตที่เป็นรูปธรรม ไร้ข้อบกพร่องตลอดจนแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์อีกด้วย โดยกระบวนการของ Design Thinking Process ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ เข้าใจปัญหา (Empathy) กำหนดปัญหาให้ชัดเจน (Define) ระดมความคิด (Ideate) สร้างต้นแบบที่เลือก (Prototype) และทดสอบ (Test) ฉบับนี้ขอแนะนำขั้นตอน Empathy มานำเสนอ:



**Empathy** เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการ Design Thinking ที่นับว่าสำคัญที่สุด และควรใช้ระยะเวลาที่นานที่สุดกว่าทุกขั้นตอน เพราะเป็นการนำตัวเองเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ของการค้นหาปัญหา เพื่อทำความเข้าใจว่า ผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการรู้สึกอย่างไร และต้องการอะไร จนสามารถระบุต้นตอของปัญหาที่ผู้ป่วยกำลังเผชิญอยู่ ตลอดจนได้แนวคิดในการพัฒนาวัตกรรมและบริการที่ตอบโจทย์ผู้ป่วยอย่างแท้จริง แนวคิดเรื่องความเข้าใจใจ นักวิชาการให้การยอมรับว่ามีความสำคัญในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านพฤติกรรม และอารมณ์ สำหรับทางการแพทย์และการพยาบาลนั้น C. Daniel Batson นักจิตวิทยา ได้เสนอแนวคิดและมุมมองที่แสดงความเข้าใจใจในลักษณะต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การรู้ถึงสภาวะภายในของบุคคล (Knowing another's internal state) เป็นการรับรู้ที่ผู้ป่วยคิดหรือรู้สึกอย่างไร หรือกำลังเผชิญความทุกข์อะไรอยู่ สิ่งสำคัญคือการใส่ใจว่าอะไรเป็นสาเหตุ (Clues) ของความคิดและความรู้สึกนั้น พยาบาลอาจจะมีการคาดเดาว่าขณะนั้นผู้ป่วยกำลัง

เผชิญกับความรู้สึกภายในจิตใจอย่างไร โดยพิจารณาจากสาเหตุหน้า ด้วยการใช้อุปกรณ์จากแฟ้มประวัติผู้ป่วย จากการประชุมปรึกษาในทีมสุขภาพ จากการสนทนากับผู้ป่วยญาติ หรือบุคคลสำคัญอื่น ๆ หรือจากการสังเกตผู้ป่วย พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อม การเข้าใจถึงสาเหตุเหล่านั้น โดยไม่ใช้การตัดสินจากความรู้สึก หรือประสบการณ์เฉพาะของตนเองนั้น จะทำให้พยาบาลเข้าถึงผู้ป่วยในระดับหนึ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาความเข้าใจใจได้

ความเข้าใจใจทั้งด้านอารมณ์ คุณธรรม ความคิด และพฤติกรรม การฝึกทักษะความเข้าใจใจ ทำได้โดยการใช้ข้อมูลเพื่อช่วยจินตนาการภาพชีวิตของผู้ป่วย การเข้าใจตัวตนและการดำรงอยู่ของบุคคล การฟังอย่างลึกซึ้ง และการฝึกสะท้อนความคิดเพื่อตระหนักรู้ในตนเอง ความเข้าใจใจเป็นคุณลักษณะสำคัญที่เพิ่มระดับคุณภาพของการปฏิบัติงานและศาสตร์ของวิชาชีพ

## ปัจจัยความสำเร็จของ Empathy

- การฟังโดยไม่ตัดสิน ใช้วิธีสังเกตอารมณ์ ความรู้สึกลึก ๆ ในใจของผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ
  - การให้ความสำคัญกับตัวบุคคลหรือผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ และทำความเข้าใจความต้องการ เงื่อนไขและความท้าทายต่าง ๆ ที่พวกเขา กำลังเผชิญอยู่
- ทั้งนี้ ผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญในกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และผลักดัน เพื่อให้บุคลากรเกิด Empathy ในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การให้บริการที่เกิดประสิทธิภาพ สะท้อนภาพคิด สร้างความตระหนักรู้ในการทำงาน รวมทั้งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่เพิ่มระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน และสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการและชุมชน