

12th HA National Forum Proceedings

B31

Cultural Diversity

หลากหลายวัฒนธรรม หลายความงาม

17 มีนาคม 2554 เวลา 13.00-14.30 น.

ห้อง Sapphire 1



ผศ.ดร.จันทร์จิรา วงษ์ขมทอง

อธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน

การอ้างอิง

วิจารณ์ พานิช. “ความดีงามบนเส้นทางที่หลากหลายของระบบคุณภาพ.” 12th HA
National Forum Proceedings. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การ
มหาชน), www.ha.or.th, 2554.



สวัสดีค่ะ ต้องขอขอบคุณที่ให้มาเป็นส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่อง ความหลากหลายทางวัฒนธรรม หลากความงาม ชื่อ Theme เพราะมากเลยนะค่ะ ส่วนที่ได้รับมอบให้ทำเป็นเรื่องของ หลากวัฒนธรรม หลากความงามนะค่ะ เป็นเรื่องที่เราจะมองความหลากหลายและความแตกต่างเป็นความสวยงาม เรียกว่าเป็นความสุขที่จะได้มาเล่าสู่กันนะค่ะ

ที่ได้รับเชิญมา ก็เนื่องจากคุณหมออนุวัฒน์บอกว่า “อาจารย์ครับ ทราบว่าอาจารย์สอนวิชานี้ในรายวิชาที่สอนนักศึกษาปริญญาเอกด้านการบริหารโรงพยาบาลและบริหารการพยาบาลที่หลักสูตร เพราะลูกศิษย์อาจารย์ที่จบปริญญาเอกมา ดร.จุฑาทิพย์ มาบอกผมว่า อาจารย์สอนเรื่องนี้ได้ดีมากเลย ถ้าสอนได้ดีมาก มาเป็นนักศึกษากันดีกว่ามั้ง” “อย่าให้ถึงต้องมาบรรยายเล่าประสบการณ์ บางทีเราก็อยากให้ครูบาอาจารย์มาสอนบ้างนะ” หวังว่าคงไม่ได้เป็นการมาสอนนะค่ะ แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยจิตวิญญาณความเป็นครูมันก็อดไม่ได้ที่จะสอนบ้างนะค่ะ ว่าให้มันเป็นความรู้บ้าง เพราะมันเป็นศาสตร์แล้วนะค่ะ

Meanings

Nowadays !! People live in a transcultural World

I. Meanings

- **Culture** refers to norms and practices of a particular group that are learned and guide **thinking, decisions, and actions** (Laroche, L., 2003)
- **Cultural Values** refers to individual's desirable or preferred **way of acting or knowing** that is sustained over a period of time and which governs **action and decisions** (Laroche, L., 2003)

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี³

ในส่วนแรก ก็คงต้องพูดถึงเรื่องความหมาย เพราะถ้าเราเชื่อว่า โลกของเราในทุกวันนี้ โลกใบนี้ของเราถูกแบ่งเกือบ 200 กว่าประเทศนั้น มันเป็นโลกใบเดียวกัน มัน

เป็นสิ่งที่เรียกว่า Global ประชาคมโลก ก็คือว่าถ้าพวกเราทุกคนในโลก ไม่ใช่เพียงใน cyber world เท่านั้น แต่เราเป็นประชากรของประชาคมโลกเดียวกัน แต่ในความเป็นประชาคมโลกเดียวกัน มันมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความหลากหลายทางชาติเชื้อเผ่าพันธุ์ ความหลากหลายในหลายๆ อย่าง เขาจึงเรียกโลกในนี้ว่า Transcultural World ในศาสตร์ของทางวัฒนธรรม นักมานุษยวิทยาทางสังคมวิทยาเขาเรียกว่า Transcultural World โลกที่เป็นโลกที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม แล้วพวกเราทุกคน ทุกประเทศ เราอาศัยอยู่ในโลกที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมนี้ เราคงเคยเรียนในเรื่องประเพณี วัฒนธรรมตั้งแต่เราอยู่ชั้นประถมกันแล้ว ซึ่งความหมายของวัฒนธรรมในที่นี้ ในนักมานุษยวิทยาเขาให้ความหมายออกมาว่า หมายถึง norms ซึ่งภาษาไทยเราแปลว่า บรรทัดฐาน, ชีวิตปกติ ซึ่งอะไรที่ปกติ ๆ ก็คือวัฒนธรรม norms เป็นกลุ่มใหญ่ทำกันโดยเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งในการปฏิบัตินี้ต้องเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และจากการที่เราคิดขึ้นมา ก่อน

กว่าเราจะเรียนรู้และเข้าใจอะไรมาได้เราต้องมี Thinking Process หรือกระบวนการคิดก่อน ดังนั้น ก่อนที่เราจะมีวัฒนธรรมการแต่งกาย ซึ่งดิฉันเป็นคนชอบผ้าไทย ประเพณีไทย คนไทยเราแต่งกายด้วยผ้าไทย เราต้องคิดก่อน ต้องคิดว่าการแต่งผ้าไทยทำให้แสดงถึงความเป็นอัตลักษณ์หรือความเป็นเอกลักษณ์ของชนชาติไทย ดิฉันไปอยู่อเมริกา 15 ปี ดิฉันใช้ผ้าไทยตลอด 15 ปี เมื่อเจอคนวัยเดียวกันหรือผู้ใหญ่หรือเด็ก ก็ยกมือไหว้ เพราะดิฉันต้องการแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ ความเป็นวัฒนธรรม ดิฉันต้องคิดก่อน และเมื่อคิดแล้วก็จะตัดสินใจว่า เมื่อจะซื้อผ้าแล้ว ดิฉันก็จะซื้อแต่ผ้าไทย แล้วก็ลงมือกระทำ ก็ตัดผ้าไทยและแต่งผ้าไทย ดังนั้นเรื่องวัฒนธรรมก็เป็นเรื่องง่าย ๆ ที่เกิดขึ้นกับเราทุก ๆ อย่างในชีวิตของเรา เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามปกติที่เราดำเนินการกัน แต่คุณค่าของการกระทำละ มีความหมายอย่างเดียวไม่พอ ต้องรู้คุณค่าของวัฒนธรรมต่อคน ต่อมนุษยนั้นเป็นอย่างไร

นักมานุษยวิทยา เขาบอกว่า มันหมายถึงสิ่งที่คนต้องการ Individual หรือเป็นวิธีการ การกระทำ การที่จะเรียนรู้ Acting and Knowing ที่เราจะลงมือกระทำ

อะไรหรือลงมือที่จะเรียนรู้อะไร ตามที่ได้พูดไว้แล้วว่า วัฒนธรรมมันเกิดจากรากเหง้าของความคิดของคนก่อน แล้วจึงจะไปตัดสินใจ แล้วจึงไปลงมือกระทำ เพราะฉะนั้น มันก็ต้องไปเกี่ยวข้องกับ เราต้องการใช้เวลาในการคิดการตัดสินใจว่า เราจะรับวัฒนธรรมนี้หรือไม่ เราจะรับวัฒนธรรมตะวันตกหรือไม่ เราก็คิดว่าที่เราเป็นวัยรุ่นหรือว่าเราเป็นเด็กเนี่ย เรื่องการคิดหรือการจะตามวัฒนธรรมตะวันตกที่อาจจะไม่สอดคล้องหรือไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมไทย เราจะคิดน้อยหน่อยเพราะเราจะตามกระแสมากกว่า เพราะฉะนั้น ก็ต้องมีเรื่องของเวลาที่จะต้องตัดสินใจแล้วก็จะลงมือกระทำ



- **Culture** refers to set of beliefs and traditions that are hold by a specific group of people and handed down from generation to generation.
- **Culture** is also beliefs, habits, likes, dislikes, customs and rituals learn from one's family.
- **Culture** is the learned, shared, and transmitted values, beliefs, norms, and life way practices of a particular groups that guide thinking decisions, and actions in patterned ways.

การประชุม 12th HA National Forum 15 –18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี⁴



- **Culture** is learned by each generation through both formal and informal life experiences.
- **Language** is primary means of transmitting culture.
- The practices of particular culture arise because of the group's social an physical environment.
- **Culture** practices of any particular culture are adopted over time but they mainly **remain** constant as long as they **satisfy needs**.

การประชุม 12th HA National Forum 15 –18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี⁵

ความหมายอีกอันก็เกี่ยวข้องว่า วัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับความเชื่อ เป็นเรื่องของความเชื่อกับประเพณีนิยม ความเชื่อที่ยึดถือโดยกลุ่มคน กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งดิฉันเป็นกลุ่มคนชาวคริสต์ ก็มีวัฒนธรรมแบบคนชาวคริสต์ ถ้าดิฉันเป็นกลุ่มวัยรุ่น เป็นกลุ่มนักเรียน เป็นกลุ่มผู้ป่วยโรคมะเร็ง ดิฉันก็จะมีกลุ่มเป็นผู้ป่วยโรคมะเร็ง มีเพื่อนที่มีความเข้าใจ มีการปฏิบัติคล้ายกัน มีความรู้สึกที่คล้ายกัน ถ่ายทอดจากรุ่นหนึ่งสู่รุ่นหนึ่ง จากยุคหนึ่งสู่ยุคหนึ่ง Generation หนึ่งสู่ Generation หนึ่ง เรื่องการแต่งกาย เนียดิฉันดูแล้ว อ้อ เอามาจากคุณแม่นี่เอง คุณแม่เป็นคนแต่งผ้าไทย เราก็รัก ไปต่างประเทศจะใส่ยีนส์ใส่อะไรก็ไม่สบายใจ ถ้าจะไปโบสถ์ไปงานพิธีการ ก็ต้องหยิบผ้าไทยมาใส่ ก็รู้สึกที่เราให้เกียรติสถานที่ให้เกียรติคนอื่น เพราะเราภูมิใจในอัตลักษณ์ของความเป็นไทย ภูมิใจในวัฒนธรรมไทยนะค่ะ ดังนั้น ความเชื่อ ความชอบ นิสัย รวมถึงพิธีกรรม พิธีการต่างๆ ที่ถ่ายทอดมาจากคุณพ่อ คุณแม่ คุณปู่ คุณย่า คุณตา คุณยายของเรามาภายในครอบครัวของเรา สิ่งนี้ก็ก่อให้เกิดวัฒนธรรมในครอบครัว วัฒนธรรมในสังคมด้วยนะค่ะ

แล้วท้ายที่สุด วัฒนธรรมในองค์กรเป็นเรื่องที่เราจะต้องเรียนรู้ ท่านบอกว่าท่านเป็นแพทย์ ท่านบอกว่าท่านเป็นพยาบาล ท่านเคยบอกลูกศิษย์ของท่านใหม่ว่า เวลาปฏิบัติในการตรวจคนไข้เราต้องดำเนินการอย่างไร ดิฉันว่ามันไม่มีหรอก ดังนั้นจึงเกิดวัฒนธรรมจากผู้ที่เรามองดูเขาก็สังเกตจากการกระทำของเราแล้วเขาก็ทำตาม นั่นก็คือการถ่ายทอดไปไม่เกิดการเรียนรู้

เพราะฉะนั้นวัฒนธรรมที่เหมาะสมมันต้องเกิดจากการเรียนรู้การที่จะต้องถ่ายทอดลงไป ถ้าเราต้องการที่จะได้วัฒนธรรมที่พึงประสงค์ในองค์กร ในสังคม ในชุมชนของเรา เราจะต้องให้มีการเรียนรู้ การสอน การถ่ายทอด แล้วก็แลกเปลี่ยนกัน แล้วถ่ายทอดลงไปในเรื่องของคุณค่า หรือค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถาน สิ่งที่เราคิดร่วมกันทำและคิดว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมที่จะทำ วิถีชีวิตต่างๆ เพื่อที่จะนำกระบวนการคิดต่าง ๆ ของเราการตัดสินใจต่าง ๆ ของเรา แล้วก็จะนำไปสู่การกระทำที่เหมาะสม วัฒนธรรมที่พึงประสงค์ต้องเป็นวัฒนธรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนกัน มีการถ่ายทอดลงไป ดังนั้น ถ้าเรามีน้องวิชาชีพใหม่ๆเข้ามา เราจะให้เค้าทำงาน

อย่างไร เราก็ต้องสอนต้องถ่ายทอดไม่ใช่เฉพาะกระบวนการทำงานหรือเทคนิคการทำงาน ต้องรวมถึงวัฒนธรรมหรือประเพณีอะไรที่อยู่ในองค์กรของเรา อยู่ในโรงพยาบาลของเรา อยู่ในสถานที่ทำงานของเรา เพราะฉะนั้นแล้วก็ก็เป็นเรื่องที่จะต้องเรียนรู้จาก Generation หนึ่งสู่ Generation หนึ่ง จากที่เป็น Formal และไม่เป็น Formal สอนกันอย่างเป็นเรื่องเป็นราวเลย กับอย่างไม่เป็น Formal เกิดจากสังเกตจากการบอกเล่ามาให้อูเป็นตัวอย่าง ตลอดกระบวนการในการวิถีชีวิตในประสบการณ์ชีวิตของเราทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สิ่งที่สำคัญที่สุดเค้าบอกว่าวัฒนธรรมถ่ายทอดผ่านอะไร คือเรื่องของภาษา ไม่ว่าจะเป็นภาษาไทยหรือภาษาสากล ตรงจุดนั้นจะเป็นตัวที่ถ่ายทอด ตอนนี้อาเราต้องการจะมีวัฒนธรรมสากลเราก็ต้องมีความรู้ในด้านของภาษาที่เป็นภาษาต่างชาติได้ นอกเหนือจากภาษาเรา แต่เรายังครองความเป็นเอกลักษณ์ของเรา ตัวดิฉันเองใช้ภาษาอังกฤษ ใช้ภาษาสเปนเพราะไปอยู่เท็กซัสถึง 13 ปี จอเจีย 2 ปี มันบังคับว่าต้องเรียนรู้ภาษาสเปน เพราะคนไข้มาจากประเทศในอเมริกาได้ ภาษาแม่ของพวกเค้าคือภาษาสเปน เราจึงต้องเรียนรู้เพื่อที่จะเข้าใจวัฒนธรรมของเขา เพื่อจะให้การดูแลเค้าในฐานะพยาบาลวิชาชีพ ต่อมาเมื่อจบปริญญาโท ก็เป็นพยาบาลผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางโรคหัวใจและหลอดเลือด เมื่อจบปริญญาเอกก็ไปเป็นนักวิจัย ก่อนที่จะกลับมาบ้านเรา

ดังนั้น ดิฉันคิดว่า ในการได้มีโอกาสไปช่วยในกลุ่มโรงพยาบาลกรุงเทพ หลาย ๆ คนที่รู้จักดิฉันก็จะทราบว่าดิฉันจะเข้าไปช่วยในกลุ่มโรงพยาบาลที่มีคนไข้ชาวต่างชาติให้มีการเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมต้องมีความรู้ในภาษา ตอนนี้อดิฉันเรียนภาษาจีนกับภาษาเกาหลี แก่แล้วนะคะแต่ก็ต้องเรียนเพราะจีนเค้ากำลังจะเป็นเจ้าโลก แล้วก็เป็นอย่างนี้ แล้วเราจะไม่เข้าใจภาษาจีนเลยหรือ คนใช้คนจีนมาเยอะแยะเลย เพื่อนคนจีน พี่น้องคนจีน สามมิติฉันก็คนจีน พ่อก็จีน แม่ก็จีน เค้าก็ใช้ภาษาจีนกันในครอบครัว เค้าจินทาอะไรเราก็ไม่รู้เรื่อง เราก็ต้องไปเรียนภาษาจีน ตอนนี้นินทาไม่ได้แล้ว อย่างนั้นเป็นต้น ภาษาก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดวิธีที่เราจะเข้าใจวัฒนธรรม รับวัฒนธรรมที่มันแตกต่างออกมา รับอย่างเข้าใจ ถ้าเราไม่เข้าใจภาษา เราจะผิด เข้าใจเป็นอย่างอื่น นอกจากนั้นแล้วเป็นเรื่องของทางกายภาพก็มีส่วนสำคัญ สิ่งแวดล้อม

ของเรา ในชุมชนของเรา ชุมชนนั้นอาจจะหมายถึงที่ทำงานของเรา ในที่นี้ทางคุณ
หมออนุวัฒน์ก็บอกอาจารย์ ให้ดึงมาที่ทำงานเยอะๆ โดยเฉพาะกลุ่มที่เป็นกลุ่ม
โรงพยาบาลอันนั้นคือชีวิตของดิฉันอยู่แล้ว ตอนนี่ก็สอน แพทย์ พยาบาล เภสัช
อะไรต่างๆ ในการบริหารโรงพยาบาล ก็เป็นสหวิทยาการอยู่แล้ว แล้วก็ พยายาม
เจาะเข้าไปว่าถ้าเราทำงานกับชีวิตคน แล้วคนที่เราดูแลถึงแม้เราอยู่ในประเทศไทย
แล้วคนในประเทศไทยบอกว่า รายได้ที่มากที่สุดของประเทศไทยคือรายได้จากการ
ท่องเที่ยว ใครมาท่องเที่ยวในประเทศไทยคะ คนต่างชาติเนอะ เราถึงจะได้เงิน ที่เรา
เที่ยวกัน 64-65 ล้านคนเนี่ย มันน้อยมากมันไม่เหมือนประเทศจีนเค้ามีเกือบ 1,400
ล้านคนเนี่ย ดิฉันไปงาน expo 2010 เนี่ย 5 แสนคนต่อวัน คนจีนปาเข้าไป 4 แสน
กว่าคน เค้าจัดอยู่ในเวลา 20 กว่าวันหรือเดือนนึง ไม่ได้มีความหมายอะไรเลยหรือ 3
เดือน ไม่ได้มีความหมายอะไรเลย เพราะคนจีนเค้าบอกไม่พอ เค้าอยากให้อัดทั้งปี
ยังดูกันไม่ทั่วถึง

ดิฉันก็เลยถามว่า ถ้าทางกายภาพของเรา ในที่ทำงานของเรา และในชุมชนของเรา
ถ้าเราไม่จิตสำนึกว่าเราอยู่ในประเทศไทย ในโรงพยาบาลที่มกภัย โรงพยาบาลที่
ระแเงะในภาคใต้ ดิฉันพูดถึงมกภัยและระแเงะด้วยความเคารพนะคะ เพราะดิฉัน
เป็นคนเชียงใหม่

- **Cross-cultural** = application of one culture onto another culture
- **Intercultural** = between two cultures
- **Transcultural** = several cultures = diversity

Nowadays people do not only live in a transcultural world but also are global citizen.

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี ⁶

ที่นั่นมันก็มีคำอยู่ 3 คำนะคะ ที่อยากทำความเข้าใจกับพวกเรานิดนึง ครุนะคะก็
ต้องให้ความรู้ ดิฉันก็เรียนคุณหมออนุวัฒน์ไปแล้วว่า ดิฉันต้องอดให้ความรู้ไม่ได้
คะ ก็คือ Cross-cultural, Intercultural, Transcultural ถ้าเราพูดถึงคำ 3 คำ
เราต้องเข้าใจว่า มันเหมือนกับไม่เหมือน มันคล้ายแต่ไม่เหมือน

Cross-cultural หมายถึงว่า การที่เราประยุกต์วัฒนธรรม จากวัฒนธรรมหนึ่งไปสู่
วัฒนธรรมหนึ่ง เช่น วัฒนธรรมการรวมกางเกงยีนส์ ท่านทราบมั๊ยคะว่า
ประวัติศาสตร์กางเกงยีนส์มันเกิดขึ้นที่ไหน คนงานในเมืองในประเทศ
สหรัฐอเมริกา เขาต้องทำงานที่มีฝุ่น ต้องใช้กางเกงที่แข็งแรง เพราะฉะนั้นจะมีกลุ่ม
กรรมกรที่ต้องใช้แรงงานคือผู้ที่สวมกางเกงยีนส์ ต่อมามันเข้ามาที่ดาราฮอลลีวูด
และหนังสืออเมริกาเนี่ยฉายไปทั่ว คนเห็นทั่วโลก ก็รับเอาวัฒนธรรมตรงนั้นมา จากเดิม
ที่ใส่เฉพาะเวลาไปทำงานขุดถนน หรือในเมืองต่าง ๆ ก็กลายเป็นว่า ใช้ไปดูหนัง ดู
ละคร ในลักษณะของ casual ทั่วไป ตอนนี้อยู่ที่เราเห็นในที่ทำงาน เข้ามาถึงเครื่องแบบ
ดิฉันเห็นบางที่มาประยุกต์เป็นเครื่องแบบยีนส์สีดำ ก็เป็นเรื่อง cross จากตัวหนึ่ง
ไปสู่ตัวหนึ่ง

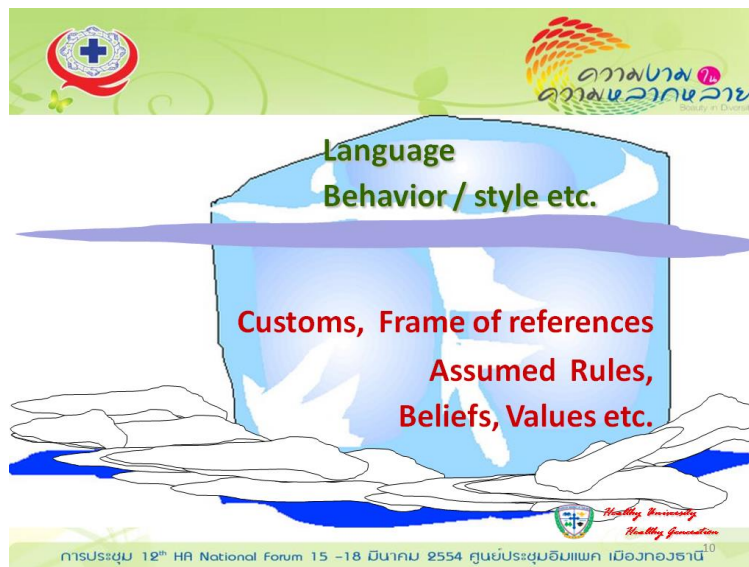
Intercultural ก็เป็นเรื่องของ “ระหว่าง” ระหว่างวัฒนธรรมในกลุ่มผู้หญิงกับ
วัฒนธรรมในกลุ่มผู้ชาย วัฒนธรรมในกลุ่มเด็ก วัฒนธรรมในกลุ่มผู้ใหญ่ เมื่อมัน
เกิดขึ้น มันเหมือนมั๊ย? ไม่เหมือน เราพูดถึงวัฒนธรรมการกิน ในเด็ก ในวัยผู้ใหญ่
ในวัยรุ่น กับผู้สูงอายุ ไม่เหมือนกัน กับเรื่องระหว่างประเทศ วัฒนธรรมของประเทศ
ไทยกับประเทศอเมริกา ประเทศไทยกับประเทศลาว ประเทศไทยกับประเทศ
กัมพูชา มันเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นแล้วมันจะมีการเกิดการ cross ขึ้นมาได้ เมื่อมันมี
Inter เนี่ยนะคะ ต่อไปมันถึงจะ cross นะคะ แล้วท้ายที่สุดก็ trans

Transcultural ก็คือว่ามันมากซะจนไม่ใช่ 2 ส่วน อย่างประเทศเราปฏิสัมพันธ์กับ
ทุกคนที่เข้ามา กับทุกวัฒนธรรม มันลื่นกันซะจนไม่รู้ว่าจะอะไร จึงมีคำว่า fusion คือ
ผสมผสานกันเข้าไป จนไม่รู้ว่าเป็นใครคือต้นตำรับประเพณีวัฒนธรรมนั้น ก็คือมีความ
หลากหลายผสมผสานกันไปจนแยกแยะไม่ออก แต่ความเป็นจริงคือเราอยู่ในโลกใบ
นี้ด้วยกัน อยู่บนความหลากหลายด้วยกันและเราต้องรับให้ได้ด้วย



อีกประเด็นคือ ผู้นำทางด้านมานุษยวิทยาคือ Prof. Kluckhohn ในปี 1962 ได้เขียนตำราเรื่อง Diversity Culture ท่านบอกว่า ให้มองวัฒนธรรมเป็นเรื่องที่ประกอบด้วย รูปแบบและวิธีการคิด มี 5 เรื่องคือ วิธีการคิดที่เราารู้สึก วัฒนธรรมมีการถ่ายทอดความรู้สึกด้วย เราดูซิคะ ทุกวันนี้ เราไม่ได้ถามหลักการว่าเป็นอย่างไร แต่คุณคิดอย่างไร ความคิดเห็นเยอะมาก และความคิดบางครั้งมันไม่ได้อยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นจริง มันเป็นความคิดเห็นส่วนตัวที่อาจจะบิดเบือนและบิดเบี้ยว ทุกวันนี้สื่อมวลชนชอบถามว่า คุณมีความคิดเห็นอย่างไร ไม่ถามว่า คุณช่วยบอกหน่อยซิว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร มันก็เลยเกิดวัฒนธรรมการขอความคิดเห็นตลอดเวลาและความคิดเห็นก็บิดเบือนกันง่ายมาก เป็นความสามารถที่จะไม่ base-on วัฒนธรรมจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและเราจะ reaction อย่างไร

ถ้ามันเป็นเรื่องของความคิด ความรู้สึกแล้ว ปฏิกริยาตอบสนองมันก็ต้องออกมา ถ้า base-on ความคิดมีเหตุมีผลมันก็มีปฏิกริยาตอบสนองกันอย่างสมเหตุสมผล ถ้ามันเป็นความคิดที่บิดเบี้ยว ปฏิกริยาที่ออกมาก็บิดเบี้ยว ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็บิดเบี้ยวไปด้วย วัฒนธรรมก็บิดเบี้ยวไปเรื่อยๆ ไข่ม้อยคะ เมื่อผ่านกระบวนการความสำเร็จของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีนิยม ประวัติศาสตร์ ความคิดเห็น ตลอดจนถึงคุณค่าที่ติดตามมากับคนในรุ่นต่างๆ การแสดงออกทางวัฒนธรรมเขาแสดงกันอย่างไร



Prof. Funakawa ท่านเขียนตำรา Transcultural Management ว่า Transcultural Management in organization ท่านให้มองก้อนน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ ถ้า iceberg คือภูเขาน้ำแข็ง หลายท่านที่เคยไปที่ขั้วโลก ถ้าเคยล่องเรือในร่องน้ำแข็งในอลาสก้า เราเห็นภูเขาน้ำแข็ง มียอดน้ำแข็งเล็กๆ ถ้าดิฉันดึงเข้ามาใกล้ ประสบการณ์ของเราคนหนึ่งว่า ก้อนน้ำแข็งที่อยู่ในน้ำเนี่ยที่เราเห็นคือส่วนที่ลอยขึ้นมานิดเดียว ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำมากกว่า ตรงจุดนี้ในทะเลมันเห็นน้อยกว่า 10% แล้วความกว้างของรัศมีภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำทะเลที่เราไม่เห็นมันมากกว่า เพราะฉะนั้นเวลาเรือวิ่งถ้าเขาเห็นไกลๆ เขาจะรีบเลี้ยวออกไป ประเด็นว่า ทำไมดิฉันต้องยกจุดนี้ เพราะเห็นภาพชัดเลย



พวกเราที่เรียนเรื่องนี้จะเห็นว่า วัฒนธรรมจะแบ่งออกมาเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ กับส่วนที่มองไม่เห็น ดังนั้น ส่วนที่เรามองเห็นได้ Visible หรือ Tangible คือ สัมผัสได้โดยประสาทต่างๆ การมองเห็น เราได้ยิน เราสัมผัสได้ เรารับรู้ได้ มันแต่เพียงน้อยนิดเท่านั้น ในคน ในชุมชน ในสังคมใดๆ สิ่งที่เราเห็น เขาบอกว่า มันเป็นเพียงแค่ 10% นอกนั้นเป็นสิ่งที่เราไม่เห็น ไม่เข้าใจ แต่เมื่อเราอยู่ด้วยกัน คลุกคลีกันไป เช่น แต่งงานกันแล้ว เราจะรู้จักกันมากขึ้น แต่ไม่มีทางสมบูรณ์นะคะ

นี่มาถึงว่าวัฒนธรรมมี 2 ส่วน คือส่วนที่เห็นและไม่เห็น ที่เห็น เช่น การพูด การแสดงออก การแต่งกาย แต่สิ่งที่มองไม่เห็น ตัวใหญ่ๆ คือ ความเชื่อและค่านิยม มันเป็นเรื่องที่คิดอยู่ในใจและมันจะสะท้อนมาในคำพูด การกระทำ และการแสดงออกอื่นๆ ที่เราไม่สามารถคาดเดาได้ว่า จริงๆ แล้วเขามีความเชื่ออย่างไร เขามีค่านิยมอย่างไร เหมือนกันตัวอย่างที่ นักเรียนเอาปืนมายิงเกรดเพื่อนในโรงเรียน สิ่งที่เราคาดเดากันอาจจะไม่เป็นจริงเลย เพราะเราไม่เข้าใจเขาอย่างลึกซึ้งจนกว่าจะมีกระบวนการตามจิตวิทยาที่จะไปดูทั้ง บริบทครอบครัวของเขา ศึกษาพูดคุย แลกเปลี่ยนจากครอบครัวของเขา แล้วจึงเข้าใจ ณ จุดนี้ พ่อแม่ยังไม่เข้าใจเลยว่าทำไมลูกชายจึงเอาปืนไปเกรดยิงเพื่อนแบบนั้นได้ เพราะมันเป็นสิ่งที่อยู่ข้างใน เพราะพ่อแม่ยังไม่เข้าใจว่าเขามีความเชื่ออะไร กฎ กติกา ทางสังคมที่ไม่ได้เขียนเป็น

ลายลักษณ์อักษรที่เราเรียกว่า Assume Role มันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากตรงนี้ ความเชื่อและคุณค่าร่วมที่เกิดขึ้นและถ่ายทอดโดยที่เราไม่รู้ตัวเลยและอันตรายนมาก และในเมื่อก่อนประเทศของเราหรือประเทศอื่นใดจึงกลัวมาก ลัทธิแดง ลัทธิต่างๆ เหล่านี้จึงห้ามไม่ให้เราอ่านอะไร แต่ริบห้ามเรายังอ่านไข่ม้อยกะ เพราะฉะนั้น ในส่วนที่มองเห็นได้ก็มีทั้ง ศิลปะ ภาษา การแต่งกาย อาหาร แต่สิ่งที่มองไม่เห็นเยอะมาก

ดังนั้น เมื่อเราต้องทำงานกับคน เรื่องเวลา ในกลุ่มโรงพยาบาลที่รับคนไข้ต่างชาติ ชาวต่างชาติที่เข้ามาได้รับการรักษาในประเทศเรา สูงสุดมาจากกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง คุณหมอนัด 10 โมง ท่านทราบมั๊ยคะเขามาหาคุณหมอกี่โมง ป้ายสามโมงคะ แล้วก็ศุลกานหรือผู้ครองเมืองทางมาเลเซีย เขานัดหมอ 10 โมง หมอผู้เชี่ยวชาญทางโรคหลอดเลือดและหัวใจ เขาให้โรงพยาบาลนั้นไป head hunter ค่าตัวแพงมาก มาจากประเทศอเมริกา ไปนั่งคอนจนถึงป้าย 2 โมงแล้วท่านจึงจะ appear ขึ้นมา คุณหมอก็ต้องนั่งคอยเพราะคุณหมอต้องการให้บริการจนถึงที่สุดไข่ม้อยกะ ดังนั้นค่าบริการเขาก็สูงซิคะ แต่ขอโทษนะคะ คนไข้ญี่ปุ่น หมอนัด 10 โมง 10 นาทีก่อน 10 โมงคนไข้จะมานั่งคอยอยู่ แล้วถ้าคุณหมอมาช้าไป 10 นาที ไม่ต้องหวังว่าคนไข้คนนั้นจะกลับมาหาคุณหมอคนนี้อีก เพราะเขาขาดความเชื่อถือ นี่คือ concept of time วัฒนธรรมต่างจากคนไทยของเรา มีข้ออ้างคะ เขาเรียกว่า defensive ตลอดเวลา รถติดคะเลยมาสาย อ้างตลอดนะคะ เรื่องนี้เป็นเรื่องวัฒนธรรมด้วย นี่เป็นการมองว่า อะไรบาป อะไรไม่บาป นี่ก็ออกมั๊ยคะบาปของคนไทยก็ต่างจากบาปของคนอินเดีย ดิฉันพูดถึงคนอินเดียได้เพราะว่าคุณแม่ ปูย่า ตาหวด มาจากอินเดียนะคะ ดังนั้น ณ ตรงจุดนี้จะรู้เลยว่า สายคุณพ่อคนไทยแท้ สายคุณแม่ก็แขกดีจังเลย ประเด็นคือ พูดถึงความบาปเท่านั้นเอง ความบาปของชนชาติต่างๆ ของศาสนาต่างๆ คงเชื่อว่า กลุ่มคุณแม่เป็นกลุ่มของอิสลาม กินหมูก็บาปนะคะตรงนี้คงไม่พูดกัน ถ้ามว่าคนไทยกินหมูมั๊ย บาปมั๊ยคะ ไม่บาป บ้านดิฉันอิสระมากนะคะ คุณพ่อเป็นพุทธ คุณแม่เป็นอิสลาม ดิฉันเป็นคริสต์ แต่ตอนหลังคุณแม่ก็เป็นพุทธตามคุณพ่อไปแล้ว มีพี่ชายที่ยังเป็นอิสลามอยู่ เราก็เป็นความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความ

เชื่อในครอบครัวค่ะ เพราะดิฉันถูกสอนมาอย่างนั้น ดังนั้น ความบาปของเราต่างกัน
ของเราเป็นคริสต์หรือคะพระเจ้าสร้างสัตว์มาให้เรากินได้ เรากินได้หมดเลย

เรื่องโลก เรื่องพฤติกรรมที่ยอมรับ การยอมรับในสังคมต่างกันอย่างที่ดิฉันเรียนนะ
คะว่า ขนยุโรปเวลาพูดเขาจะเป็นคนที่เราเรียกว่า Dead face ถ้ามาขึ้นคุยกันและ
ยิ้มแย้มอย่างดิฉันเนี่ย เขาบอกว่ามันมีอะไรที่แฉะขึ้น ขึ้นขมยินดีหรือ มันไม่ใช่
กาลเทศะ ดังนั้นจะไม่มีพบในคนเหล่านั้น นอกจากเขาอยู่กับคนไทย แต่งกับคน
ไทยหรือว่าอยู่ในสังคมไทย เพราะฉะนั้นในเวลาที่เขาหน้าตาย บางทีเราก็กพยายามให้
เขาอารมณ์ดีนะคะ บางทีเขาเป็นมะเร็ง เขาต้องไปรับ chemo พวกที่รับไม่ได้ต่างๆ
เขาถามดิฉันว่า ทำไมต้องหัวเราะด้วย มันไม่ใช่เรื่องตลกนะ เราอยากให้เขาใจเย็นๆ
คนไทยสบายๆ ใช่มั้ยคะ เขาบอกว่าไม่ได้ เขากำลังใจไม่ดี ไม่ต้องมานั่งหัวเราะอยู่
ตรงนี้ อะไรอย่างนี้เป็นต้นนะคะ คือสิ่งที่พบด้วยตัวเองหลายๆเรื่องที่เขาเรียกว่า
พฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับในสังคมที่เรายอมรับว่ายิ้มแย้ม ขนชาติส่วนใหญ่ทาง
ตะวันตกเขาไม่ยิ้มเลย ดิฉันเจอภรรยาของเอกอัครราชทูตออสเตรเลียมาบรรยายให้
นักศึกษาปริญญาเอกของเราฟัง เขาบอกว่า มีอยู่ที่ไหนคนทำงานที่บ้านขอลากลับ
บ้านเพราะว่าคุณพ่อเสียแล้วก็หัวเราะ เราเศร้าจะตาย เขาทำไมไม่เศร้า เขาหัวเราะ
ได้อย่างไร เขาบอกว่านี่ you ไม่เศร้าเลยหรือ เขาบอกว่า เขาก็เกรงใจ อ้าวเกรงใจ
แล้วหัวเราะทำไม ทำไมไม่นึกถึงเขาด้วยความเคารพพูดถึงความตายของคุณพ่อ
ท่านคิดอย่างนั้นนะแล้วท่านก็อธิบายให้เราฟัง สิ่งเหล่านี้ก็เรียนรู้จากที่เชิญกลุ่ม
ชาวต่างชาติมาเป็นอาจารย์ก็ได้เรียนตั้งแต่นั้นมาว่า เขาคิดอย่างไร

เรื่องสัมพันธภาพก็เหมือนกันเรื่องที่จะปรับเปลี่ยนการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ใน
ความเป็นส่วนตัว คนเอเชียสูงมาก ต้องเรียนว่าพวกเราเรียนรู้ผู้อาวุโสบางคน ดิฉัน
จำได้ตอนนั้นเป็นนักศึกษาพยาบาล สมัยนั้นเราจะรู้ตม่านแล้วเราก็เซ็ดตัว ทำความ
สะอาดเขาอย่างดี ทีนี้ ดิฉันก็ออกไปเอน้ำเพราะหน้าหนาวก็ต้องน้ำอุ่น ตอนกลับ

เข้ามาท่านว่า ดิฉันไม่เคยพาท่านเปิดตัวไว้ครั้งหนึ่งแล้วดิฉันก็ไป แต่เมื่อเป็นพยาบาล ก็ไปอยู่ที่เท็กซัส วิธีการเดียวกันห้องหนึ่งมีสองเตียง ดิฉันก็รู้มานานเข้ามา เขาบอกว่า รูดทำไมอึดอัดจะตาย เอาละสิ วัฒนธรรมไม่เหมือนกัน อันนั้นแถมนิดเดียวโดนตำ แต่ที่ท่านบอกว่ารูดทำไมอึดอัดจะตาย เป็นต้น เพราะฉะนั้นเรื่องเหล่านี้วัฒนธรรม เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนเราต้องเรียนรู้และเข้าใจเขาอย่างจริงจัง เรื่องความสัมพันธ์ สัมพันธภาพของผู้ใช้บริการ ผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการ เราไปเล่นอะไรกับเขา เขาถือว่า เราไม่มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติวิชาชีพ เป็นต้น

เรื่องบทบาทของคนสังคมคนไทย ถ้าใครมีบทบาทเป็นรัฐมนตรี มียศมีศักดิ์ เราจะดูแลอย่างดี ดิฉันเจอนักศึกษาปริญญาโทมาเล่ากรณีตัวอย่างให้ฟัง เจ้าของสหฟาร์ม มหาเศรษฐีชายไต้หวันก็เป็นอดีตข้าราชการ กทม. ท่านไปตรวจงานมาชมกขมอม รถเกิดอุบัติเหตุ เขาเล่าให้ฟังว่าแกเข้ามาถึงกขมอมแล้ว ขาก็กเลียดโทรม เขามองดูแล้วเทียบกับอีกกลุ่มหนึ่งเป็นข้าราชการมียศเข้ามาถึงดูท่าทางไม่ซีเรียสเขาก็เข้าไปเทคโนโลยีกลุ่มนั้น ท่านก็บอกว่าท่านเจ็บแทบตาย แล้วตัวเด็กนั้นเขาก็ไม่ได้คิดอะไร เขาได้ดูแลแล้วขันต้น ใส่ splint ไว้แล้ว ทำอะไรมากกว่านั้นก็รอคำสั่งหมอรักษา แต่คนเจ็บอยู่ไม่ได้คิดอย่างนั้นใช่ไหมคะ เป็นเรื่องเลย ผอ. โดนร้องเรียน ดิฉันรู้สึกว่าเขาจะเป็นคนอย่างไรการแต่งกายเนี้ยมันไม่ใช่ ดูที่การเจ็บป่วย คือเรื่องของบทบาท เขาก็เลยบอกว่าเขาไม่ได้คิดว่าเขาเป็นมหาเศรษฐีที่ต้องมาดูแลเขาเพราะเวลาเขาไปไหนเขาไม่ได้ประกาศติดตราบนหน้าผากแต่ต้องให้เกียรติคนเท่าๆกัน ต้องมองที่วิชาชีพเราว่าใครที่ซีเรียส ไม่ใช่เพราะใครอยู่ในตำแหน่งอะไร เป็นต้น

ในการศึกษาการแก้ปัญหา อย่าคิดว่าเงินซื้อได้ทุกอย่าง อย่าคิดว่ากาให้ของกำนัล จะทำให้คนทำงานได้ ดิฉันอยู่ที่อเมริกา ของกำนัลเขาไม่รับ เมื่อเข้าไปอยู่ ICU พยาบาลจะดูแลคนไข้หนึ่งต่อหนึ่ง โอกาสที่จะใกล้ชิดกับญาติได้แต่เป็นสิ่งต้องห้าม คือห้ามรับของกำนัล ของกำนัลต้องว่าตั้งแต่เค้กชิ้นหนึ่งจนไปถึงเงิน 1,000 เหรียญ หรือสร้อยทอง สำหรับเราเค้กชิ้นก็ถือว่าน้ำใจ แต่ไม่ได้ค่ะ เขาไม่ให้รับ เขาบอกว่ารับไม่ได้ ถ้าอยู่ใน Cafeteria คุณรับประทานได้ แต่ถ้าอยู่ใน ward อะไรก็รับไม่ได้

ทั้งนั้น แล้วดิฉันก็ถูกสอนมาอย่างนั้นนะคะ เวลาลูกศิษย์เอาอะไรมาให้ก่อนสอบเนี่ย ก็จะบอกว่าครูขอไม่รับ ขอให้เกรดเสร็จค่อยเอาขนมเอาอะไรมานะคะ



เอกสาร ถือว่าเป็นร่องรอยในทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่เราต้องระมัดระวัง เพราะเขาบอกว่าประวัติศาสตร์คือคนเขียน จะเขียนอยู่บนพื้นฐานของความจริงหรือ บิดเบือน เราก็ว่าพม่าบิดเบือน พม่าก็ว่าเราบิดเบือน เขมรก็ว่าไทยบิด ไทยก็ว่าเขมร บิด ดิฉันว่ามันก็เหมือนกันนั่นแหละ ดิฉันว่าใครเป็นคนเขียนประวัติศาสตร์ก็ต้อง เข้าข้างตัวเอง ระเบียบระบบคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ เหล่านี้จะก่อให้เกิด วัฒนธรรมการทำงาน

ในส่วนที่เราไม่เห็นคือ Invisible หรือ Intangible เป็นส่วนใหญ่ที่เรามองไม่เห็นและ คาดเดาไม่ออก ฉะนั้นก็เริ่มตั้งแต่แรงจูงใจ ที่ดิฉันบอก เงินไม่ใช่ทุกอย่าง บางครั้ง การให้เกียรติกัน การยกย่องกัน การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบมันมีค่ายิ่งกว่า คอย ขึ้นเงินเดือน 2 ขั้นปลายปี แต่ระหว่างนี้ได้ทำอะไร เราได้สร้างวัฒนธรรมในการ ทำงานกับเพื่อนร่วมงานของเราหรือการดูแลลูกน้องเราอย่างไร ตั้งแต่เรื่องของเวลา แรงจูงใจ คุณค่า วิธีการคิด วิธีการเรียนรู้นิสัย การปฏิบัติและแนวคิดต่างๆ การ ทำงานเป็นทีม ในโรงพยาบาลทีมก็คือ เราดูแลคนไข้ หมอ พยาบาล โภชนากร เภสัช การมาคุยกันที่เราเรียกว่า Grand Round เราทำงานเป็นทีมจริงๆ ไม่ใช่คน

หนึ่งมาสั่ง คนหนึ่งมาดูแล มาทำ มันต้องมาคุยกันแลกเปลี่ยนกัน นั่นคือ
Teamwork

Level of Culture



มาถึงเรื่องระดับของวัฒนธรรม ว่า วัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมโรงพยาบาล ก. วัฒนธรรมโรงพยาบาลเอกชน วัฒนธรรมโรงพยาบาลรัฐบาลไม่เหมือนกัน ดิฉันจบมาในโรงพยาบาลสวนดอก เมื่อไปอยู่ที่โรงพยาบาลในรัฐจอร์เจีย วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ดิฉันต้องรู้ในสิ่งที่ต้องทำกับคนไข้ คนไข้ถามต้องตอบได้ เรื่องวิชาการหมอก็ถามต้องตอบได้ ทำไมเมื่อคืนเขามีอาการแบบนี้คุณคิดว่าไง ญาติคนไข้ก็จะถามเรา หมอก็จะถามเรา จึงต้องอ่านหนังสือทุกวัน ดิฉันเป็นแค่พยาบาลจบใหม่ ทำงานได้ 3 ปี และเราปฏิเสธไม่ได้ เราต้องรู้ ต้องตอบได้เบื้องต้น ต้องตอบให้ถูกด้วยนะ ถ้าตอบผิดมาคุณต้องรับผิดชอบ ถ้าเกิดฟ้องร้องกันขึ้นมา การทำงานต้องเป๊ะๆ เขาจึงเรียกว่าเป็นวัฒนธรรมองค์กร ระดับหน่วยงานในโรงพยาบาลหนึ่งระดับ corporate culture คือระดับที่กว้างออกไประหว่างกระทรวง ข้าราชการของกระทรวงสาธารณสุข ดิฉันอยู่ในสายการศึกษาทางด้านสาธารณสุข ดิฉันจึงรู้จัก 2 กระทรวงเป็นอย่างดี ได้สัมผัสตั้งแต่ระดับรัฐมนตรีถึงอธิบดี มาถึงผู้อำนวยการ จึงสามารถเรียนได้เลยว่า วัฒนธรรมในองค์กรกับระดับบุคคลของ 2 กระทรวงนั้น

ต่างกัน และกระทรวงอื่นเช่น กระทรวงยุติธรรมซึ่งบางครั้งเราก็ต้องไปเกี่ยวข้องกับ
ก็ต่างกัน ซึ่งมีทั้งข้อดีและข้อเสียใหม่ มันไม่มีหรอกค่ะ มันดีเพราะมันเป็นเรื่องของ
ความหลากหลาย ที่จะเสริมสร้างซึ่งกันและกัน ไม่จำเป็นต้องให้ตำรวจเหมือน
พยาบาล ให้แพทย์เหมือนเภสัช ไม่จำเป็น



ระดับกลุ่มประเทศทั่วไป กลุ่มประเทศทางการค้าต่างๆเขาตั้งประเด็นไว้ว่า คนที่อยู่ใน
กลุ่มประเทศเดียวกันจะมีวัฒนธรรมเหมือนกัน วิธีคิดเหมือนกัน ตรงจุดนี้ยกตัวอย่าง
เช่น ใน European Union ระหว่างฝรั่งเศสกับบูกาเรีย ระหว่างกรีซกับฝรั่งเศส ไม่
เหมือนกัน เพราะมันเล็กกว่ากันมาก วิธีคิด วิธีการทำงาน วิธีการจ่ายเงิน วิธีการจ่าย
ค่าตอบแทน แตกต่างกันไปตั้งสมมติฐานไว้อย่างในประเทศ
กลุ่มการค้าระหว่างประเทศ NAFTA ไปจนถึง แถบประเทศเล็กๆใน South
America กับ North America แคนาดาและอเมริกาก็ใหญ่โต แล้วใน NAFTA จะ
เหมือนกันหรือ ที่เป็นอาเจนตินา เม็กซิโกก็ต่างกันแล้ว



4. Society or people level. For many societies or people, this level is the same as nations; for example, Japan is the nation populated by the Japanese.

- This correspondence is not entirely one-to-one; for example, Yugoslavia and the U.S.S.R. used to be nations made of numerous cultures.

5. Professional level. There are common characteristics of members of certain professions, such as lawyers, M.D., nurses, engineers, salesman etc.

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี¹⁵

อีกส่วนหนึ่งก็คือกลุ่มคน ระดับสังคม เวลาเราพูดถึงวัฒนธรรมของกลุ่มคน วัฒนธรรมของคนไทยก็เหมือนเราพูดถึงประเทศไทย วัฒนธรรมของคนญี่ปุ่นก็เหมือนเป็นเรื่องของประเทศญี่ปุ่นเหมือนกัน

อย่างดิฉันเกิดลำปาง เรียนที่เชียงใหม่ ทำงานที่นี่ 2 ปี แล้วไปต่างประเทศ 15 ปี ก็เรียนได้เลยว่า มันสะท้อนถึงวัฒนธรรมที่เราสะสมมา ในตัวดิฉันบอกไม่ได้ว่า ดิฉันเหมือนคนลำปางหรือเปล่า หรือดิฉันเหมือนคนเชียงใหม่ หรือเหมือนคนที่เท็กซัส แต่ดิฉันได้ fuse ทุกอย่างเข้ามาในตัวดิฉัน ดิฉันพูดได้ว่า Transcultural people คนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ดิฉันจึงได้รู้ภาษา เรียนรู้อะไรได้มากขึ้น เพื่อที่เราสามารถเข้าใจคน คุณแลคน บริหารคน ทำงานกับคนได้ ในระดับองค์กรของเรา ระดับประเทศ ระดับนานาชาติ

อันนี้ก็เป็นเรื่องของ Professional level นะคะ จะให้กลุ่มแพทย์ กลุ่มนักกฎหมาย พยาบาล วิศวกร คนขายของ ให้มีวัฒนธรรมเหมือนกัน พฤติกรรมการทำงานเหมือนกันเป็นไปได้ ดังนั้นเมื่อเราอยู่ในองค์กร เราก็จะมีคนเหล่านี้ที่หลากหลาย เราต้องเข้าใจเขาว่า นั่นคือวัฒนธรรมที่เป็นเฉพาะของเขาแล้ว เมื่อวัฒนธรรมมันเป็นอย่างนี้ มันมีอิทธิพลต่อวิธีการคิด วิธีการทำงาน ความสัมพันธ์ในการทำงาน การเจริญเติบโตของเรา ไม่ว่าจะเป็นองค์กรรัฐ หรือธุรกิจก็ตามเพราะดิฉันเองก็อยู่ในองค์กรของรัฐ อยู่องค์กรเอกชนด้วย เข้าใจบริบทและวัฒนธรรมของทั้งภาครัฐและ

เอกชนพหุสมควร อย่างไรก็ตาม ยิ่งเป็นเอกชนยิ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม
ความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีทั้งเห็นได้และไม่สามารถเห็นได้



6. Regional level. Many countries are made of regions that have their own distinctive cultures.

- For example in the U.S., the South and the Northeast (the North of the Civil War) are also quite different.
- In Europe, most countries are also divided in regions that have their own accents and foods.
- In Thailand, our country is made of at least 6 regions north, south, central, east, west, north-east.

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี¹⁷

เพราะฉะนั้นความต่างต่างนั้นก็คือความหลากหลายนั่นเอง ถ้าเรามีคนที่คิดเห็นแต่ต่างจากเรา เราควรจะเป็นศัตรูกันหรือ เราก็ควรทำงานด้วยกัน ด้วยความคิดเห็นที่ต่างต่างกัน แต่ต้องได้ข้อตกลงหรือข้อสรุปว่าเราจะขับเคลื่อนประเทศต่อไปอย่างไร เพราะฉะนั้นในความแตกต่างในทุกระดับตั้งแต่ครอบครัวจนไปถึงระดับชาติ ว่าความแตกต่างในวัฒนธรรม ประเพณี มันมีอยู่ แล้วเราจะอยู่กับมันอย่างไร ตั้งแต่แรงจูงใจในการทำงาน หรือการดำรงชีวิตอยู่ หลายคนดำรงชีวิตอยู่ก็เพื่อตัวเอง ตั้งแต่แรกเกิด เด็กได้ทุกอย่างจากพ่อแม่ ไม่ยอมทำงานร่วมกับใคร ศิลปินเดี่ยว มีเพื่อนก็ไม่สามารถจะคบค้า มีเพื่อนต่างเพศก็ไม่สามารถตกลงแต่งงานก็อยู่ด้วยความคิดเป็นตัวตนของคนเดียว ท่านก็จะมีความคิดที่เรียกว่า รับความแตกต่างได้น้อย อันนี้เป็นข้อวิจักษณ์นะ ไม่ใช่สมมติฐาน ก็ฝากเอาไว้ด้วย

Cultural Differences



II.A. Cultural Differences

Cultural differences are differences in either **the visible** or **invisible** part of the iceberg between two cultures.

- They include **differences at all levels**, from the clothes people wear to their motivations and religious beliefs.
- Cultural **differences include differences in everyday**; for example, do we shake hands or bow or “wai” to greet one another? When we say we meet at 9 a.m., do we mean 9 a.m. sharp or anywhere between 9 and 9.30 a.m.?

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี¹⁸

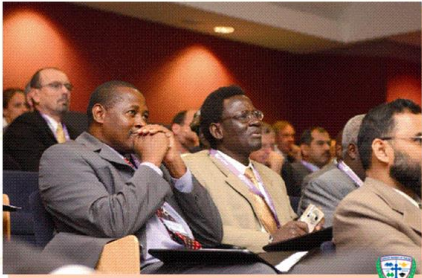
คนที่ใช้แขนกันเป็นคนที่ไม่สุภาพ แต่คนที่ไหว้กันสุภาพ เราคิดอย่างนี้ไหม เราต้องไม่คิด เพราะคนที่ใช้แขนบอกว่า อะไร่างเหินจ้งเลย ไม่สัมผัสกันเลย บางทีเขากอดกัน เอาแก้มชนกัน เขามีวัฒนธรรมต่าง ๆ เหล่านั้น มันเป็นความแตกต่างกันที่มีคุณค่าในแต่ละกลุ่มชน เพราะฉะนั้นในความแตกต่างตรงนี้ก็เหมือนกับในส่วนที่เห็นและไม่เห็น ดังนั้นให้เราละมัดระวังว่าเวลาวิเคราะห์ถึงความแตกต่างของเรื่องที่เรามองเห็นกับสิ่งที่เรามองไม่เห็นอย่าให้ข้อสรุปว่าสิ่งที่เรามองเห็นสัมผัสได้นี้จะเป็นข้อสรุปที่จะนำไปสู่การสรุปว่าเราจะทำงานร่วมกันได้ ถ้าอย่างนั้นเราจะอยู่ร่วมกันได้ เราต้องมีความเข้าใจในสิ่งที่มองไม่เห็นให้มากขึ้น แล้วเราถึงจะทำงานกับเขาได้ เหมือนกับว่าเราเข้าใจในความแตกต่าง

Dynamics of Cultural Diversity



II.B. Dynamics of Cultural Diversity

- Business leaders are required to understand **dynamics of cultural diversity** through **historical, political** and **economic** perspectives



การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี²³



Diversity means understanding of various things both big things and small things

Unique culture including

- ♣ Leadership and work styles for both formal and informal
- ♣ Decision making style (intuitive vs. analytical)

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี²⁴

มาถึงจุดที่ให้พูดว่า ความงามในความหลากหลายเป็นสิ่งดีงาม เพราะฉะนั้นเราต้องมีความเชื่ออย่างหนึ่ง ดิฉันสรุปงานวิจัยที่อาจารย์ โกว์ สมิต์ ทำไว้กับองค์กรทั่วโลก 2 พันกว่าองค์กร และถ้าท่านรู้จักหนังสือ Global leadership ท่านก็จะเขียนอยู่บนพื้นฐานของงานวิจัย ท่านบอกว่่านักธุรกิจโดยทั่วไปหรือผู้บริหารนั่นเอง ใช้คำว่า Executive leader เราจะบริหารองค์กรหรือเราจะจัดการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน

เล็ก ๆ หรือองค์กรใหญ่ก็ต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึง Dynamics ความเป็นพลวัต ความไม่หยุดนิ่ง มันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพราะฉะนั้นวัฒนธรรมที่หลากหลายในตัวของแต่ละกลุ่มแต่ละที่ มันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อย่าหาว่า เขากลับไปกลับมา ก็เพราะมันมีการเปลี่ยนแปลงทางบริบท ประเพณีวัฒนธรรมก็ย่อมเปลี่ยน ก็ให้ทุกอย่างอยู่ที่เดิมไม่ได้ โลก ชีวิตคน มันเป็นพลวัต ตามหลักคำสอนของศาสนาทุกศาสนา ทุกศาสนาดีหมด ใช้ไหม

นี่คือความเชื่อของ Transcultural คือมันมีความเปลี่ยนแปลงแตกต่าง หลากหลาย ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ การเมือง เศรษฐกิจ ในทุกมิติ เพราะฉะนั้นในข้อสรุปของผู้บริหาร 2000 กว่าองค์กร สรุปว่า ความหลากหลายทางวัฒนธรรมหมายถึง การที่เรามีความเข้าใจทั้งในสิ่งที่เป็นเรื่องใหญ่และเป็นเรื่องเล็ก ถ้าเราจะเป็นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จที่สามารถทำให้หน่วยงานและองค์กรของเราพัฒนาขึ้นไปได้ ต้อง Think big ต้อง Understand small think นะคะ คนส่วนใหญ่เห็นอะไร Move เลย บางครั้ง 20-30% ไม่เห็นด้วยก็ต้องทำความเข้าใจกับเขา อีก 70% เห็นด้วย ต้องเคลื่อนไปตามที่คนส่วนใหญ่เห็น แต่ต้องฟังเสียงข้างน้อยว่าเขาคิดอย่างไร ทำอย่างไร แล้วพยายามสร้างความเข้าใจกับเขา แต่ถ้าเขาไม่สามารถเข้าใจเราได้เพราะเขาคิดแตกต่างจริงๆก็ต้องวางเขาไว้อย่างนั้น เขาต้องยอมรับในกติกาว่า ประชาธิปไตย มันก็ต้องดำเนินการไปตามคนส่วนใหญ่ แต่ต้องเน้นคนกลุ่มใหญ่จริงๆ นะคะ อย่าเป็นกลุ่มอ้างอิง

เพราะฉะนั้น วัฒนธรรมเฉพาะของแต่ละแห่ง Culture แต่ละแห่งในผู้บริหารที่สำคัญที่สุดคือภาวะผู้นำ ถ้าเราดูว่า องค์กรใดมีวัฒนธรรมการทำงานอย่างไรดูที่สภาพผู้นำอย่างไร ลักษณะการทำงาน ถ้าจะเป็นโรงพยาบาลเดียวกัน มีอยู่ 22 แผนก มี 22 ภาวะผู้นำ 22 แบบในลักษณะเท่าที่การทำงาน ทั้งที่แบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ แบบเป็นทางการ แบบมีคำสั่ง มีระบบต่าง ๆ แบบไม่เป็นทางการ แบบเรียกมาคุย บอกว่ามีอะไรอย่างนี้ จะเอาอย่างไรดี นั่นก็คือ อยู่ที่ leadership ดังนั้นผู้บริหารทำ formal และ informal ต้องระมัดระวังว่า ต้อง

ยอมรับในความหลากหลายของความคิด ต้องนำเข้ามาประกอบการตัดสินใจ เพราะภาวะผู้นำที่ดีต้องตัดสินใจว่าเราจะให้งานของเราในองค์กรขับเคลื่อนไปด้วย ทำได้อย่างไร จะใช้สิ่งการเลยหรือจะเอาแบบมาช่วยกันคิด มาช่วยกันทำ แล้วก็ต้อง มาช่วยกันตัดสินใจด้วย แล้วก็ต้องมาช่วยกันรับผิดชอบด้วย อีกอันก็คือ วิธีการตัดสินใจ หรือไม่ตัดสินใจสักที บางครั้งการตัดสินใจคือการไม่ตัดสินใจไม่ทำอะไรก็มี นะคะ การตัดสินใจบางครั้งเราใช้สัญชาตญาณ ยิ่งคนที่มีประสบการณ์ชีวิตสูง ทำงานที่ซับซ้อนมามาก เขาก็มีปัญหาญาน ซึ่งต้องถือว่าคนเราหลาย ๆ คนไม่ถึง จุดนั้นได้ หรือใช้หลักการคิดให้สมเหตุสมผลที่จะตัดสินใจ

Effective Executives who understand dynamics of cultural diversity should:

- 1) Listen to all points of view
- 2) Have an open-mindedness
- 3) Draw in all types of views
- 4) Acknowledge the better parts of different perspectives
- 5) Appreciation of differences

การประชุม 12th HA National Forum 15 -18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี

Mahidol University
Healthy Generation

เพราะฉะนั้นเขาบอกไว้ว่าผู้บริหารที่ดีสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่มีความหลากหลาย ได้จะต้องมีท่าทีในการดำเนินการอะไรบ้าง มีหลักใหญ่ ๆ อยู่ 5 ข้อ

Listen to all to point to view รับฟังทุกความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน สมัชชาปฏิรูปสุขภาพเป็นอะไรที่ดีฉันภูมิใจมาก พวกเราหลาย ๆ คนอยู่ใน กระบวนการขับเคลื่อน ทำให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงของประเทศ เราทำให้เกิด พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ ระบบงบประมาณการคลัง ประชาชนเป็นใหญ่มันก็ยัง ขับเคลื่อนไปอยู่นะคะ ยังไม่ Absolute เพราะนักการเมืองก็ยังคงเป็นใหญ่ในแผ่นดิน

Have an open-mindedness คือว่าต้องเปิดใจกว้างยอมรับคนที่มีความ
คิดเห็นแตกต่าง ดิฉันว่านี่ถือว่าสุดยอดของความเป็นหัวหน้า หรือความเป็นผู้นำที่ดี
ต้องใจกว้างและยอมรับเพราะบางครั้งเรา “Yes, sir.” “Yes, mam.” อยู่เรื่อย ๆ
“ดีค่ะ ดี” จะทำให้เรตกเหวแต่กลุ่มที่เขามีเหตุผลลองฟังดูซิ บางทีมันจะดังไม่ไห้
เรตกเหวไม่ตกหลุมที่จะทำให้เราเกิดปัญหาในการบริหารและปัญหาในแง่กฎหมาย
เพราะสมัยนี้ฟ้องร้องกันเยอะเหลือเกิน

Draw in all in all types of views พยายามที่จะระดมความคิดจากคน
เข้ามาไม่ใช่แค่รับฟังอย่างเดียว แต่เข้าไปหาคนทุกระดับ

ดิฉันมีตัวอย่างของกรรมการผู้จัดการที่ดิฉันพานักศึกษาปริญญาโท-เอก ไปดู
งานที่ประเทศเกาหลี เมื่อต้นมกราคมที่ผ่านมา บริษัท พรอกเตอร์ แอนด์ แกมเบล
กรรมการผู้จัดการที่เกาหลีเขาบอกว่า เขาสัมภาษณ์คนที่เขาจะเข้าทำงาน 3 วัน เขาทำ
ความรู้จักคนที่เขาจะเข้าทำงานในองค์กรเขา จึงถามว่า 3 วัน ทำอะไรบ้าง เขาบอกว่า
เขาใช้เวลา 8 ชั่วโมงอย่างน้อยถึง 12 ชั่วโมงแล้วเขาก็จะกรองคนได้เยอะเลย เขาจะ
ทำความรู้จักเลือกคนอย่างนั้นเลยนะคะ องค์กรที่คำนึงถึงประสิทธิภาพสูงเขาจะมีการ
คัดกรองคนอย่างชัดเจน

แต่เมื่อเราเลือกเขาเข้ามาทำงานแล้ว ทำอย่างไรคะ เราต้องฟังความคิดเห็น
ของเขา ให้เกียรติเขา ยกย่องเขา มอบหน้าที่รับผิดชอบให้เขา ทำให้ธุรกิจของเขาไป
ทั่วโลก ทุกวันนี้เราใช้ของ ๆ เขาทุกวัน ยาสิฟีน แชมพูสระผม สารพัดทุกอย่าง เขา
บอกว่า For all for types คัดคนอย่างดีแล้วเขาจะฟังคนเหล่านั้น แล้วทักทาย
กับคนเหล่านั้นว่าทำอย่างไรให้คิดสิ่งที่ดีออกมา และยอมรับในสิ่งที่ดีกว่า ถ้ามี
ความคิดที่ดีกว่าเขาจะไม่เอาความคิดของเขาเลย เราก็จะพยายามบอกกับตัวเองว่า
เราต้องไม่เอาความคิดของเราเป็นใหญ่ ถ้ามีความคิดที่ดีกว่าให้เรารับความคิดตรง
นั้นเลย แล้วเราจะได้ใจเพื่อนร่วมงานของเรา

และท้ายที่สุดก็คือว่าซาบซึ้ง ชอบคุณ เห็นในคุณค่าของความแตกต่าง
เพราะความคิดที่แตกต่าง Difference great make the innovation
เห็นใหม่ค่ว่าความแตกต่างก่อให้เกิดนวัตกรรม ความแตกต่างก่อให้เกิดสร้างสรรค์
ต้องมองความสวยงามของความแตกต่าง และความหลากหลายของความคิดที่
ต่างกัน รับฟังแล้วก็รับเข้ามา แล้วมองเห็นคุณค่าเพราะความแตกต่างความ
หลากหลายเหล่านี้ มันจะทำให้เรามีความคิดใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ มีนวัตกรรมทั้ง
กระบวนการ



Cultural Diversity and Healthcare

Cultural Diversity and Healthcare

- **"Ours"**
 - Make it Better
 - Control Over Nature
 - Do Something
 - Intervene Now
 - Strong Measures
 - Plan Ahead – Recent is Best
 - Standardize – Treat Everyone the Same
- **"Others"**
 - Accept With Grace
 - Balance/Harmony with Nature
 - Wait and See
 - Cautious Deliberation
 - Gentle Approach
 - Take Life As It Comes – "Time Honored"
 - Individualize – Recognize Differences

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี

อีกประเด็นที่จะสรุปก็คือ ความแตกต่างและความหลากหลายในบริการ
สุขภาพโดยทั่วไปเวลาเราทำงานอยู่จะมีคำว่า พวกเรา ของเรา เราไม่ควรพูดว่า

ของฉัน ถ้าใครบอกว่าประเทศของผม กับประเทศของเราเนี่ย ดิฉันบอกว่าจะเอา ผู้นำที่บอกว่า ประเทศของเรานะคะ แต่ถ้าบอกว่าประเทศของผม ดิฉันจะบอกว่า ไม่ใช่ของคุณ ในประเด็นนี้ก็คือ ถ้าองค์กรของเรา เราต้องเป็นองค์กรของเรา ไม่ใช่องค์กรของดิฉัน ไม่ใช่องค์กรของพี่ ไม่ใช่องค์กรของน้อง แต่เป็นองค์กรของเรา เขาบอกว่าเป็นวิธีคิดตรงจุดนี้ แล้วถ้าเขาบอกว่าเป็นองค์กรของเขาละ จะทำอย่างไร ให้ทำงานด้วยกันได้ หรือแผนเขากับแผนเราทำงานด้วยกันได้

เพราะฉะนั้น เวลาองค์กรของเราวัฒนธรรมที่อยากให้เกิดขึ้น โดยใช้ความหลากหลายและคุณค่าความหลากหลาย คือของเราต้องทำให้ดีขึ้นต้อง Control nature หมายความว่าต้องสามารถควบคุมได้อย่างธรรมชาติ โดยธรรมชาติการควบคุม การปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างธรรมชาติ แล้วให้ทำบางอย่าง Something ถ้าเกิดอะไรขึ้นให้ Do something about it ถ้าเกิดอะไรขึ้นทำอะไรต้องแก้ได้ ไม่ใช่บอกว่าแล้วเธอจะทำอะไร คุณจะทำอะไร แต่เราจะทำอะไร Do something together เราจะทำอะไรด้วยกันเพื่อแก้ไขปรับปรุงสถานการณ์ Between now แล้วก็ทำเดี๋ยวนี้นะไม่ใช่ค่อยวันพรุ่งนี้ ถ้าคิดแล้วก็ทำเลยแล้วก็ Strong measure แล้วก็สามารถที่จะมีมาตรการในการที่จะดำเนินการไปอย่างเข้มแข็งได้ แล้วก็วางแผนล่วงหน้า แต่สิ่งที่ดีที่สุดคือทำให้ดีที่สุดแล้วก็ Standardize ทุกอย่างต้องไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช่มีสองมาตรฐาน สามมาตรฐานอย่างประเทศไทยในปัจจุบันนะคะ

ดังนั้น ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติในองค์กรของเรา เราเป็นหัวหน้างาน เราต้องไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ให้สิทธิพิเศษกับใคร และรวมถึงตัวเราด้วย แต่ในบทบาทของงานและหน้าที่ที่ต้องมีมาตามตำแหน่งหน้าที่มันมีอยู่ แต่บางเรื่องที่ทำให้เหมือนกันอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดิฉันฝากไว้ว่าแม้แต่ตัวหัวหน้าเองก็ต้องพยายามทำทุกอย่างตามระบบ ระเบียบ ไม่ใช่ลูกน้องต้องทำอย่างนี้ ลูกน้องต้องทำอย่างนั้นนะคะ ทุกอย่างต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน ถ้าของเราเราคิดอย่างนี้ ถ้าของเขาเขาจะคิด

อย่างไร ให้วัฒนธรรมตรงนี้ที่มีความหลากหลายมีความสมดุลได้ ต้องยอมรับของ
เขา วัฒนธรรมของเขา วิธีการของเขาอย่างสง่างาม หรืออย่างชื่นชมยินดี แล้วก็ต้อง
มีความสมดุล หรือความเป็นหนึ่งเดียวกันกับธรรมชาติ ก็คือว่ามันต่างกันแล้วจะให้
มันเหมือนกันได้อย่างไร ก็ต้องยอมรับในความหลากหลายตรงนี้อย่างธรรมชาติ
เข้าใจอย่างเป็นหนึ่งเดียวกัน แล้วบางทีก็ต้องคอยดูก่อนว่ามันอาจจะดีก็ได้ เพราะ
ความคิดของเขามันไม่เหมือนเรา ของคนที่แตกต่างจากเรา เราจะทำอย่างไรให้งาน
ต่าง ๆ เหล่านี้มันเกิดขึ้นได้อย่างไรรวดเร็ว อย่างระมัดระวัง ถ้าเป็นเรื่องความคิดของ
เขาที่เสนอมาต้องนุ่มนวล ไม่ใช่ว่า “เฮ้ย ไม่ใช่ไม่เหมือน ไม่เอา ไม่เอา” ไม่ได้นะคะ
ฟังเขาก่อน เขาอาจจะมีข้อคิดที่ดีก็ได้ บอกตัวเราเองด้วย ถ้าเราเป็นหัวหน้าใน
บางครั้งก็ต้องยอมรับ อะไรจะเกิดก็ให้มันเกิดเถอะ เวลาเท่านั้นที่จะช่วยให้
สถานการณ์ดีขึ้น บางครั้งทำอะไรไม่ได้หรอก ก็ให้เวลาเป็นสิ่งเยียวยา แล้วมันจะ
ค่อย ๆ หายไปเอง

ท้ายที่สุดเราต้องให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคล ยอมรับความแตกต่าง ที่นี้เขาบอก
ว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความสามารถทางวัฒนธรรมมีระดับการพัฒนาหรือ
มีพัฒนาการที่เหมาะสมและสมดุลได้ เพราะว่าความสามารถทางวัฒนธรรมมันเป็น
เรื่องของพฤติกรรมปฏิบัติ ทักษะคติ นโยบายและแนวทางต่าง ๆ ที่เราจะสร้าง
ขึ้นในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่งเช่นวิชาชีพเรา เพื่อจะทำให้
ประสิทธิผลของการทำงานมันเกิดขึ้น โดยมีการข้ามวัฒนธรรมอย่างหลากหลาย โดย
ที่เราจะอยู่กับมันอย่างมีความสุข



เพราะฉะนั้นเขาบอกว่า ความสามารถทางวัฒนธรรมเป็นเรื่องที่มีความต่อเนื่อง มีวิวัฒนาการ เราก็ต้องตามตัวเองว่าองค์กรของเรา วัฒนธรรมของฉันทัน อยู่ตรงไหนใน 5 ระดับ แล้วฉันจะไปถึงวัฒนธรรมที่ดีขึ้นได้อย่างไร งั้นเราลองมาดูตรงนี้ วัฒนธรรมที่เป็นลบที่สุด จนมาถึงที่เป็นบวกที่สุดก็มีระดับของวัฒนธรรม 6 ขั้นด้วยกัน จากขั้นที่เรียกว่า Cultural Destructiveness ถ้าวัฒนธรรมที่แตกสลาย ที่มีแต่การทำลายล้างอยู่นั้น กับวัฒนธรรมที่ดีที่สุด คือผู้ที่มีความชำนาญเชิง วัฒนธรรมในการบริหารจัดการ ในการทำงาน หรือเราจะเป็นผู้ที่มีวัฒนธรรมใน การสร้างวัฒนธรรมที่ทำลายล้าง ทำให้องค์กรแตกสลายลงไปในนั้นมันก็มีขั้นเป็น ระดับจากที่แย่ที่สุดและทะเลาะไม่มีการดูแลกัน จนไปถึงวัฒนธรรมที่ยังไม่สามารถที่จะ เกิดความสมดุลที่ดีได้ แล้วก็ Cultural blindness ไม่ถึงกับบอดเลยที่เดียวหรอก นะคะ มันยังไม่สมเหตุสมผลนั่นเอง แล้วก็ Cultural Precompetence ก่อนจะ สามารถได้แล้วก็ Cultural competence คือมีความสามารถเชิงวัฒนธรรม ท้ายที่สุดก็คือ Proficiency คือมีความชำนาญเชิงวัฒนธรรม ถ้าเป็นผู้บริหารเรา

อยากมี Cultural Proficiency นะคะ ก็มีคำอธิบายสั้น ๆ ว่าความสามารถเชิงวัฒนธรรมที่เราเรียกว่า วัฒนธรรมที่แตกสลายมันเป็นอย่างไร ดิฉันค่อนข้างเศร้าทีเดียวกับตรงจุดนี้ว่า เวลาเรามองเข้าไปในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เราเห็นการที่ฝืนใจทำ การที่เราจะทำอะไรอย่างที่ไม่เต็มใจและเหมือนถูกบังคับให้ทำ มันกำลังทำให้เกิดวัฒนธรรมทำลายล้างองค์กรขึ้น ถ้าคนในที่ทำงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่าน เกิดความรู้สึกว่าเขาฝืนใจทำ ท่านกำลังพาความหายนะมาสู่องค์กร เกิดความแตกสามัคคี เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นมาแล้ว บางที่เป็นเรื่องของการทำงานเอาชนะหัวหน้า ฉันทึ่งอย่างนี้ ฉันทึ่งนโยบายอย่างนี้ จะเอาให้ได้หรือว่านายสั่งมาอย่างนี้ เราต้องทำให้ได้ตรงนั้นก็คือ การทำให้ได้ ถ้าเราเห็นบรรยากาศอย่างนั้นเกิดขึ้นบ่อย ๆ โดยที่มองเฉพาะสิทธิพิเศษของกลุ่มคนที่เป็นกลุ่มที่มีอำนาจอยู่ในกลุ่มนั้น วัฒนธรรมขององค์กรนั้นอันตรายแล้วนะคะ องค์กรนั้นจะไม่เติบโตจะไม่พัฒนา พวกนี้จะเป็นพวกเลือกกลุ่มเลือกพวก ถ้าอยู่ต่างประเทศจะเรียกว่า พวกผิวขาวผิวดำ ดิฉันก็ถูกเรียกว่าพวกผิวเหลืองเหมือนกัน แล้วคนไทยด้วยกันละ ตรงนี้เราชนชาติคนภูมิภาคไหน คนสถาบันไหน ตรงนี้เป็นอย่างนั้น องค์กรที่มีการเล่นพวกจะตั้งใครถ้าไม่ใช่พวกฉัน ฉันไม่ตั้ง ถ้าจะทำงานต้องเป็นพวกฉัน ตรงนั้นก็เป็นประเด็นที่เราต้องระวัง และคนที่ชอบทำงานในแบบเดิม ๆ โดยฉันจะเอาของฉันอย่างนี้ มันก็เป็นวัฒนธรรมที่ถดถอย นี่ก็คือวัฒนธรรมขององค์กรที่องค์กรสุขภาพของเราต้องคำนึงถึง

วัฒนธรรมที่ไม่สมเหตุสมผล วัฒนธรรม Blindness เนี่ยเป็นยังไง มันก็คือดูเหมือนว่า เราไม่คำนึงถึง ไม่เห็นความสำคัญของความแตกต่างหรือความคิดใหม่ ๆ ไม่สนใจความคิดใหม่หรือวิธีของคนอื่น กลุ่มอื่นที่ไม่ใช่พวกเรา แต่ในขณะเดียวกันก็พยายามที่จะดูแลทุกคนให้เหมือน ๆ กันเท่า ๆ กัน ตราบใดที่เรายังสนองความต้องการของคนกลุ่มหลักได้ก็โอเค ก็ยังถือว่าเป็นวัฒนธรรมที่คำนึงถึงคนกลุ่มที่มี

อำนาจอันนี้ก็ฝากด้วยต้องระวังนะคะ พวกนี้ถือว่าเป็นพวกที่มีความคิดแปลก ๆ เอ๊ะ มั่นนำแปลกนะลองฟังดูซิมันเป็นยังไง กลุ่มเหล่านี้จะเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น โอเค ไม่เป็นไรถึงจะแตกต่างแต่เราจะมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ไม่เป็นไรพวกนี้ซัคดีแล้ว เริ่มมาทางพวกแล้ว แล้วก็ประเมินความต้องการขององค์กร ของบุคคลคอยฟังดูว่าคนกลุ่มใหญ่ที่หลากหลายกลุ่มเขาคิดอย่างไร เขาอย่างได้อะไร เขาต้องการอะไรในองค์กร แล้วเราก้จัดให้อย่างทั่วถึง มันเกิดวัฒนธรรมการดูแลคนอย่างทั่วถึงขึ้น อันนี้เราเรียกว่ามีความสามารถทางวัฒนธรรมยังไม่เต็มทีนะคะแล้ว



Cultural Diversity and Healthcare

- **Cultural Competence Definitions**
 - Cultural Pre-competence:** explore cultural issues, are **committed**, assess needs of organization and individuals
 - Cultural Competence:** recognize individual and cultural differences, seek advice from diverse groups, hire culturally unbiased staff
 - Cultural proficiency:** implement changes to improve services based upon cultural needs, do research and teach

การประชุม 12th HA National Forum 15 -18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี³⁷

เรามาดูคนที่มีความสามารถทางวัฒนธรรมเต็มที่เป็นอย่างไร

ดิฉันว่าองค์กรของเราหลาย ๆ องค์กรเป็นแบบนี้ เท่าที่ดิฉันสังเกตประเมินพูดคุย ซึ่งทางมานุษยวิทยาก็ใช้การพูดคุยการสังเกตการณ์ประเมินใช้ไหมคะ ว่าองค์กรที่มีความสามารถเชิงวัฒนธรรม ก็ผู้นำนั่นแหละเป็นผู้ที่ทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้ได้ คือการที่เรายอมรับยกย่อง Recognized ยกย่องความเป็นปัจเจกของบุคคล ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง ยอมรับวัฒนธรรมที่แตกต่าง การทำงานอาจจะบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น ถ้าต้องการให้ดิฉันเป็นอาจารย์ในสถาบันนั้น อยากให้นักศึกษาเป็นคนที่เรียนได้ดี ได้เข้าใจ ได้เกรดเอ แล้วจะทำ

อย่างไรให้เข้าใจ คนบางคนไม่ได้เข้ามาเรียนนะคะ แต่เราสามารถฟังเอาเทปไปฟังใส่ใจที่จะตามอ่าน ถึงเวลาแล้วเขามาอภิปรายได้ รู้เรื่องราว อันนั้นก็ในกลุ่มคนที่เรียนได้ เพราะฉะนั้นหลายสิ่งทีบบางทีแต่ก่อนกฎกระทรวงต้องเข้าเรียน 80% ต่างๆ เหล่านี้โดยส่วนตัวดิฉันไม่เห็นด้วย เพราะตัวดิฉันเองก็เป็นเด็กนอกห้องไม่ได้เข้าเรียนเท่าไร แต่เรียนดินะคะ ก็เรียนปริญญาเอกได้ 4 รวณะคะ แต่ดิฉันมีวิธีการที่แตกต่างจากคนอื่น บางทีดิฉันรำคาญ บางคนพูดไม่รู้เรื่อง หรือบางทีฟังไปเฉย ๆ เดียวไปอ่านเอาเองอย่างนี้เป็นต้นคะ แต่ว่าเมื่อไหร่ทำการบ้านส่งมัย แล้วก็เมื่อถึงเวลาเขาทำตามกติกาใหม่ แล้วเวลาสอบเขาทำได้อีกต่างหาก แสดงความคิดเห็นอะไรได้ ตรงจุดนี้มันคือสามารถแล้วเรายกย่องในวิธีที่แตกต่างกัน ยิ่งทำงานยิ่งร้าย เมื่อสมัยก่อนเรียนปูเตียง ต้องพับอย่างนี้มูมอย่างนี้ ดิฉันบอกว่า ตายแล้วไม่ต้องไปถึงไหนกันแล้ว เดียวนี้ไม่ต้องมาพับมูมแล้ว ถ้าอะไรต้องเปะเป็นเจ้าขุนมูลนายยังเป็นวัฒนธรรมที่ไม่สมควรใหญ่ ถ้ามีวิธีการที่แตกต่างแต่มีเป้าหมายและความสำเร็จเกิดขึ้นได้ เราต้องยอมรับและต้องฟัง ต้องรับอย่างชื่นชมยินดี ก็พยายามที่จะหาข้อคิดเห็นจากคนที่เห็นต่างจากเรา ถ้าคนที่คิดเหมือนเราไม่ต้องไปฟังนาน ดิฉันเป็นผู้บริหารที่ถ้าคิดเหมือนเราเนี่ยไม่ฟังแล้ว ดิฉันชอบไปพูดกับคนที่มีความคิดเห็นต่างกัน Professor คนหนึ่งที่ดิฉันรักมาก ท่านบอกว่า “จำไว้จันทร์จิรา ถ้าเราเป็นหัวหน้าคน ถ้าเขาพูดสิ่งที่เหมือนกับเรานะฟังแป๊บเดียว ไม่ต้องไปถามอะไรมา ไม่ได้อะไรใหม่ แต่ถ้าเขาพูดอะไรที่ต่างมาให้พูดตามและซักว่าเขามีอะไร เขามีวิธีคิดยังไง ดึงออกมาให้หมด แล้วถ้าทำได้ดีกว่า เอาเลย ใช้เลย แต่อย่าลืมที่จะยกย่องขอบคุณเขานะคะ” เหมือนตอนที่ดิฉันทำงาน ดิฉันได้ความคิดจากคนสวนที่ไครมองเขาว่า เขาไม่มีคุณค่าเนี่ย เขาเป็นคนให้วิธีการดำเนินการทางประชาสัมพันธ์ ทางการตลาดให้กับมหาวิทยาลัยคริสเตียน ได้อย่างลึกซึ้งมากเลย เขาบอกว่า “ถ้าอาจารย์จะเป็นมหาวิทยาลัยคริสเตียน อาจารย์ก็สามารถเข้าไปในงานวัด งาน

ประเพณีต่าง ๆ ในวัดได้ อาจารย์ควรไปอย่างนี้ซิ ไปหาคนนี้ซิ” “คุณบุญช่วย พา
ผู้ช่วยไปหน่อยนะ” เพราะผู้ช่วยเป็นผู้ชาย เราก็คิดว่าไปหาพระต้องเป็นผู้ชายอยู่นะ
คะ แต่เมื่อเราทำปฏิสัมพันธ์กันในงานที่จังหวัดนครปฐม มันมีวัด พระ ดาราวิชัย
ไป บางวัดหมดไป ไชโยไฮโซไป เยอะแยะไปหมด เราได้ลูกค้าที่หลากหลายขึ้นมา
เลยได้กลุ่มที่มาใช้บริการ การฝึกอบรมต่าง ๆ เพราะว่าการศึกษาอย่างเดียวไม่
พอแล้ว มันเลี้ยงลูกน้องไม่ไหวแล้ว ต้องมีการอบรมต่าง ๆ อะไรเป็นต้นนะคะ แล้ว
ดิฉันก็ขอบคุณเขาในที่ประชุม แล้วสิ้นปีก็มีโบนัส มีรางวัลให้แก่เขา เขาเป็นคนสวน
ธรรมดาตั้งแต่นั้นเขาปลื้ม แล้วก็จะมีอะไรที่เขาจะแสดงความคิดเห็นได้มากมาย เราก็ค
กระตุ้นให้มีไฟเกิดขึ้นในตัวเขา ดิฉันจึงคิดว่าถ้าองค์กรส่วนใหญ่เปิดใจอีกนิดหนึ่งจะได้
เยอะแยะกว่านี้ แล้วเวลาที่เรารสร้างคน เราต้องพยายามจ้างคนที่ไม่มีทัศนคติเลือก
กลุ่มเลือกพรรคเลือกพวก พวกที่มีอคติกับคนนั้นคนนี้เนี่ย ถ้าเลี้ยงได้เลี้ยงเลยนะคะ
ท้ายที่สุดผู้ที่มีความสามารถเชิงวัฒนธรรมเราก็ควร Implement Change
Improvement เราต้องนำความหลากหลายเหล่านั้นมาใช้จริงๆ ในการปรับปรุงการ
บริหารจัดการและการบริหารของเรา โดยคำนึงถึงความต้องการเชิงวัฒนธรรมของ
บุคคลที่เป็นผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ที่สำคัญก็คือ ทั้ง กพร. และ HA ต้อง
สนับสนุนให้มีการทำวิจัย ถ้าจะมีความเชี่ยวชาญ ความเข้าใจทางวัฒนธรรม
หลากหลาย ทั้งเชิงความคิด ภาวะผู้นำ ในวัฒนธรรมองค์กร เราก็ต้องมีการวิจัย
ปฏิบัติการวิจัยเชิงคุณภาพ วิจัยเชิงปริมาณ อะไรก็แล้วแต่ เมื่อได้ผลวิจัยแล้วต้องเอา
มาถ่ายทอด มาสอน มาเผยแพร่ให้รู้ว่ามันเป็นอย่างไร เหมือนที่อาจารย์โกลว์ สมิทธ
มาเขียนตำราได้เป็นเล่มเลย ขอสรุปว่า ถ้าเราจะมาเป็นผู้ที่มี Cultural
Competence หรือ Professional ได้ เราจะต้องตระหนักรู้ เราต้องเติบโตด้วย
ความรู้ให้มากขึ้นๆ เชิงวัฒนธรรม และเสริมสร้างทักษะหลาย ๆ ด้าน ในการที่จะ

ทำงาน และที่สำคัญก็ต้องฝึกปรือให้มันแหลมคม ในเรื่องมิติของการข้าม
วัฒนธรรม การรับเอาวัฒนธรรมอื่นเข้ามาที่จะทำงานในจุดที่หลากหลายนะคะ

The LEARN Model for Healthcare Professionals



เขาจึงบอกเอา Learn Model ก็แล้วกันนะ ในการที่เราเป็นองค์กรวิชาชีพ
เราจะทำอะไรกับผู้ป่วย เราต้องฟังปัญหาของคนใช้อย่างเข้าใจในวัฒนธรรม แล้วก็
อธิบายการรับรู้ของเราต่อปัญหาของเขาอย่างซาบซึ้ง อย่างเข้าใจในเชื้อชาติ ไม่
เฉพาะคนไทยนะคะ เพราะเรารับเอาคนใช้ชาติพม่า ชาติลาว เขมร ก็มี และทั่วโลกก็
มี ให้เขารู้ว่าเราเข้าใจ

มีเรื่องเล่าอยู่เรื่องหนึ่ง อยู่ในโรงพยาบาลชั้นหนึ่งเลย คนไข้มาเป็นชาติ
ตะวันออกกลาง การที่เราพูดแล้วไม่เข้าใจ พูดสื่อสารกันไม่ค่อยดีนี่นะคะ.. เขาก็เข้า
ไปและบอกว่ามียาที่จะต้องทานหลังอาหาร แต่เขาไม่ได้สังเกตว่า คนไข้กุมมืออยู่บน
อก แล้วก็...ญาติคนไข้ที่เขาเฝ้าอยู่ใน ICU ก็ไม่อยู่ เวลาเขาละหมาด เขาจะละหมาด
ตรงกัน...เขากำลังละหมาดอยู่ เขาต้องละหมาด วันละ 5 ครั้ง ก่อนอาหาร ตอนเช้า
และตอนเย็น คือเขาก็พยักหน้าและส่ายหน้า มือเขาก็อยู่บนอก พยาบาลก็ยังไม่

เข้าใจ กลับมารอบที่ 2 มือก็ยังอยู่บนอก ก็บอก...ทานยาเถอะ เพราะเลยเวลามาตั้ง 1 ชั่วโมงแล้ว คือต้องทานหลังอาหารทันที เดี่ยวท้องว่าง เขาก็อธิบายไป เขาก็สั่นหัว อยู่อย่างนั้นนะคะ เจ้านี้ก็ซัดหัวเขาขึ้น เป็นผู้หญิงนะคะ โดนตบหัวผัวออกมาเลย สิ่งที่เกิดขึ้น อันที่ 1 คือ ถูกทำร้ายร่างกาย ถ้าเรามองในมุมมองของพยาบาลเนี่ย เรา ก็บอกว่า เราจะเอาเขาให้ เขาดูแลรักษา ทีมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน กลุ่มใหญ่ก็ บอกว่า เห็นด้วยกับพยาบาล นี่เขาบริการตามหลักวิชาชีพ ตามบริการทุกอย่าง แต่ ถูกทำร้ายร่างกาย ญาติบอกว่า คนไข้เป็นอิสลาม เขาละหมาดอยู่ เขาอยู่ใน ICU เนี่ย เขาเจ็บอยู่ เขาละหมาดบนเตียง ท้ายที่สุด หัวหน้าพยาบาลก็ลุกขึ้นมาปกป้อง พยาบาล ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีนะคะ มาถึงฝ่ายผู้อำนวยการ ทำอย่างไร นี่ก็คนไข้ เขาก็มี สิทธิส่วนบุคคล ก็ต้องเข้าใจเขา อะไรต่างๆ เมื่อถามดิฉัน ก็ตอบว่า พยาบาลควรรับ การขอโทษของเขา เพราะเราไม่เข้าใจตรงจุดนั้น ดิฉันรักพยาบาลนะคะ ลูกศิษย์ก็ อยู่ตรงนั้น เขาขอโทษแล้ว เขาเข้าใจ เขาให้ค่าทำขวัญ เขาก็บอกว่า เงินซื้อไม่ได้ ศักดิ์ศรีของเขา ก็บอกว่า เราต้องมองระยะยาวนะ เราอยู่ใน รพ. คนต่างชาติเขาขอ โทษ เราก็ควรจะยอมรับ พยาบาล 2 คน ลาออกจากตรงนั้น และบอกว่า ผู้อำนวยการเข้าข้างคนไข้ Customer come first. ดิฉันไม่ได้บอก ใครถูก ใครผิด ดิฉันฝากไว้ในความคิดคำนึงของท่าน

เพราะว่าถ้าเราจะอยู่ในวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีการดูแลคนไข้ที่มีความ หลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา ความคิดต่างๆ ต้องมีการสื่อสารที่ดี มีการรับรู้ให้ดี มี การยอมรับในความแตกต่าง และความหลากหลายที่พยายามคุยแต่ไม่ได้ เขาต้องไป ทำงานใหม่ เราก็เสียใจที่ต้องสูญเสียเขาไป ผู้ให้บริการกับคนไข้ก็ต้องคุยกันให้ดี กับ คนไข้ต้องบอกทางดี ทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย ฉะนั้นหมอที่ดูแลคนไข้ต่างชาติต้องใช้ เวลาพอสมควร ดิฉันต้องอธิบายคนต่างชาติว่า ทำไมถึงต้องชาร์จ (Charge) คุณ มากกว่าคนไทย รั้ม้ย? เพราะเขาบอกว่าทำไมต้องชาร์จต่างกัน หมอก็คนเดียวกัน ยาก็เหมือนกัน รักษาเหมือนกัน ก็เพราะว่าหมอ พยาบาลต้องใช้เวลาในการอธิบาย กับคุณ ต้องใช้เวลาที่มากกว่า ค่าบริการมันก็ต้องสูงกว่า บางทีเขาไม่เข้าใจ บางทีมัน

มีความละเอียดอ่อนทางกฎหมายสูงกว่ากันเยอะ ค่าใช้จ่ายในการประกันก็สูงกว่า
อะไรอย่างนี้ ค่ารักษาพยาบาลมันก็ย่อมสูงกว่า ไม่มีอะไรได้มาฟรีหรอกนะค่ะ

Working with Interpreters



Working with Interpreters

- **Qualifications**
 - ▶ Bilingual, bicultural, understands English medical vocabulary
 - ▶ Comfort in the medical setting, understands significance of the health problem
 - ▶ Preserves confidentiality

การประชุม 12th HA National Forum 15 -18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี

ส่วนเรื่องภาษา ในโรงพยาบาลที่รับคนไข้ต่างชาติที่ติดขัดเกี่ยวข้องอยู่ เป็นที่
ปรึกษาอยู่ มีผู้แปลภาษา 38 ภาษานะคะ แต่เขามีคนไข้ที่ดูแลมาจาก 70-80
ประเทศเลย มันมีอุปสรรคในการแปล และผู้แปล บางทีญาติเอาใครก็ไม่รู้ ที่รู้ภาษาเขา
และภาษาไทยมาเป็นผู้แปล บางทีอันตรายนะค่ะ เพราะเขาไม่รู้ Technical term
ทางการแพทย์ เราก็จำเป็น คุณจะประหยัดตรงนี้ไม่ได้นะ เพราะความเข้าใจของคุณ
การเจ็บป่วยของคุณ ตรงนี้มันต้องใช้มืออาชีพ แต่เมื่อไหร่ก็ตามที่เรามีล่ามแปล
คุณสมบัติของผู้แปลต้องพูด 2 ภาษาได้ ต้องเข้าใจ Medical term, Vocabulary
เราต้องสร้างบรรยากาศของความสบายๆ ที่เราจะทำหน้าที่แปลตรงนั้นได้ ที่สำคัญ
คือ ต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวที่เป็น confidential สูงที่สุด เพราะเราเป็นผู้แปลแล้วนี่
นะค่ะ

Working with Interpreters

■ **Multiple Roles:**

- ๕ Translator of Language
- ๕ Culture Broker
- ๕ Patient Advocate: Convey expectations, concerns

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี⁴¹

แล้วเมื่อท่านเป็นพยาบาล เป็นแพทย์ เภสัชกร หรืออะไรก็แล้วแต่ ท่านจะทำงานกับผู้แปลต้องรู้บทบาทของผู้แปล ว่าเขามีหลายบทบาทของผู้แปล เขาเป็นผู้แปลภาษา เขาเป็นตัวแทนหรือตัวกลางเชิงวัฒนธรรมนั้น เช่น ถ้าเป็นภาษาอาหรับ เขาก็จะเป็นคนอาหรับที่พูดภาษาไทยได้ แล้วเขาก็เป็นคนเจรจาต่อรองแทนคนไข้ด้วย แล้วที่สำคัญก็คือ เขาต้องทำหน้าที่ร่วมกับเรา

Working with Interpreters

■ **Use language to identify the interpreter as the go-between, not as the person to be blamed, e.g., the interpreter might say, “The doctor has ordered tests and this is what he says”**

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี⁴²

ฉะนั้นเวลาทำงานตรงจุดนี้ ต้องระวังเสมอว่า เวลาเขาใช้ภาษาแปลตรงนี้ อย่าพยายามที่จะเอาตัวผู้แปลเองไปเป็นผู้ถูกตำหนิ แต่ต้องบอกว่า หมอเขาพูดอย่างนี้ ไม่ใช่ I(ฉัน) พูดอย่างนี้ กลายเป็นว่า I ก็คือฉัน ฉันก็คือตัวผู้แปล เป็นต้น

Healthcare Provider's Responsibilities

- When speaking or listening, **watch the patient, not the interpreter.** Add your gestures, etc. while the interpreter is translating your message.
- Reinforce verbal interaction with visual aids and materials **written in the client's language.**
- Repeat important information **more than once.**

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี⁴⁵

ประเด็นสำคัญก็คือ ถ้าเราผู้ที่เป็นวิชาชีพอยู่ทำงานกับผู้แปล พยายามให้คนไข้สื่อสารกับเรา ผู้แปลพูดเข้าหูคนไข้ พูดเข้าหูเรา แต่เราผู้สื่อสารกับคนไข้ ผู้แปลคือคนนอก ผู้แปลคือผู้สื่อสารแทนเรา และตัวเราเองไม่ใช่ให้เขาแปลไป แล้วเราก็มองอะไรก็ไม่รู้ เราคือผู้ที่สื่อสารกับคนไข้ จะให้รู้ว่สิ่งที่เขาโมโหมั่นั้น คือออกจากปากเรา ภาษาเราที่เราแปลเข้าไป สิ่งสำคัญก็คือต้องเคารพและเข้าใจในวัฒนธรรมของชาติต่างๆ ใน รพ.ที่รับคนไข้ต่างชาติ บาง รพ.ก็ใช้ล่ามเยอะมาก บางทีล่ามก็ทำให้เกิดปัญหา

*It is because we are different
that each of us is special.*



การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี⁴⁸

ท้ายที่สุดก็คือ เราอยู่ในโลกแห่งความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะองค์กรทางสุขภาพ เป็นองค์กรที่ดูแลคนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพราะว่าเรามีความแตกต่างกัน ซึ่งทำให้เรามีความจำเพาะเจาะจงและมีความพิเศษที่สุด ทำให้เราอยู่กันอย่างมีความหลากหลาย และสวยงาม



References

Gluckhohn, C. (1962) *Culture and Behavior*, Free Press of Glencoe.

Laroche, Lionel (2003) *Managing cultural Diversity in Technical Professions*. New York: Butterworth-Heinemann.

Leininger, M., and McFarland, R. 2002 *TRANSCULTURAL NURSING Concept, Theories, Research, and Practice (Third Edition)*. New York: McGraw-Hill

Funakawa, A. (1997) *Transcultural Management: A New Approach for Global Organizations*. San Francisco, Jossey-Bass Inc.

<http://hr.healthcare.ucla.edu/download/Cultural%20Diversity%20and%20Health%20care.ppt>

การประชุม 12th HA National Forum 15 – 18 มีนาคม 2554 ศูนย์ประชุมอิมแพค เมืองทองธานี⁴⁹

บทส่งท้าย

ดิฉันก็หวังว่า ด้วยความรู้ ความเข้าใจ ในหลักวิชาการและประสบการณ์ที่ได้ทั้งที่อยู่ในต่างประเทศ 15 ปีและปัจจุบันได้ทำงานในระดับนานาชาติ ในองค์กรสตรีและทางด้านการศึกษา ก็ยังทำงานกับคนหลากหลายมาก ดิฉันเชื่อและรักในความหลากหลายในโลกใบนี้ ขอให้เรามีความสุขและสนุกในความหลากหลาย ในการทำงานในโรงพยาบาล ในที่ทำงานของเรา ขอขอบคุณค่ะ