
Read Between the Lines, Listen Between the Words

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล

คุณ Tony จัดได้ว่าเป็นเพื่อน เป็นญาติผู้ใหญ่ของชาวโรงพยาบาลที่นิยมการพัฒนาคุณภาพ เพราะเป็นผู้ที่มามีถ่ายทอดแนวคิดเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพไว้ตั้งแต่แรกๆ เมื่อสิบกว่าปีก่อน และก็ยังมาเยี่ยมเยียน มาเป็นกำลังใจ มาให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะแก่พวกเราอยู่อย่างสม่ำเสมอ

ปีนี้พอกัน Tony มาถึงเมืองไทยในวันอาทิตย์ วันจันทร์ผมเชิญมาร่วมทีมผู้เยี่ยมชมสำรวจเพื่อดูพวกเราทำงาน และพูดคุยกับโรงพยาบาลเพื่อหาวิธีการเยี่ยมกระตุ้นหลังการรับรองให้เรียบง่ายและได้ผลดีขึ้น

วันจันทร์เป็นวันเตรียมการ เตรียมประเด็น ศึกษากระบวนการดูแลผู้ป่วยจากเวชระเบียน วันอังคารตอนเช้าคุณ Tony ได้มีโอกาสร่วมกับทีมเยี่ยมสำรวจ ครั้นตอนบ่ายก็ได้คุยกับผู้บริหารโรงพยาบาล ซึ่งผลการพูดคุยเป็นที่พอใจกันทั้งสองฝ่าย โรงพยาบาลยินดีที่จะมีโปรแกรมในลักษณะที่ไม่สร้างความเครียด และเปิดโอกาสให้โรงพยาบาลมีความเป็นตัวของตัวเองที่จะสร้างนวัตกรรมในการตอบสนองต่อปัญหาของโรงพยาบาล นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้เยี่ยมชมสำรวจ

นอกจากนั้นคุณ Tony ยังตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับเรื่องการรับฟังระหว่างคำพูด และการอ่านเนื้อความระหว่างบันทึก พูดอีกนัยหนึ่งก็คือ หากเราไม่รับฟังอย่างตั้งใจ เราจะได้ยินในสิ่งที่คู่สนทนาพยายามจะบอกเรา เพราะเรามีแนวโน้มที่จะจับประเด็นเฉพาะที่เราสนใจ หรือในการที่โรงพยาบาลอ่านข้อเสนอแนะของผู้เยี่ยมชมสำรวจและบอกว่าไม่เข้าใจนั้น ส่วนหนึ่งอาจจะไม่เข้าใจจริงเนื่องจากภาษาที่ใช้ อีกส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะโรงพยาบาลไม่อยากจะรับรู้หรือไม่อยากจะปฏิบัติตามข้อเสนอแนะดังกล่าว จึงปิดกั้นตัวเองที่จะไม่สร้างความเข้าใจกับข้อเสนอแนะนั้น

การฝึกรับฟังอย่างตั้งใจทุกถ้อยคำ การแปลความหมายของสิ่งที่ได้ยินอย่างเป็นทางการทำความเข้าใจความคิดที่อยู่เบื้องหลังของคำพูด น่าจะมีคุณค่ามากสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ที่สำคัญก็คือเราต้องรู้ว่าตัวเราเองมีนิสัยที่จะปิดกั้นเรื่องราวประเภทใด

8 พฤศจิกายน 2549 21.11 น.

บ้านไพฑูรย์นิเวศน์

