

## ทักษะการเอาใจใส่ (Empathy Skills)

ฉัตรรัตน์ ห้วยทราย  
15 พฤษภาคม 2566

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ผลการศึกษารวบรวมกรณีศึกษาในวิทยานิพนธ์ “เสริมการเรียนรู้ของอาจารย์สู่การพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ให้กับนักศึกษาพยาบาล” (Enhancing teachers' learning in order to develop skills of empathy for nursing students) โดยระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D)

ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ (2561) ที่กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนาทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาให้เกิดผลผลิต (Product) ที่เป็นนวัตกรรม (Innovation) แล้วนำนวัตกรรมนั้นไปพัฒนาคนสู่การพัฒนางาน (Developing People for Job Development) ที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็น (Need) เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ท้าทาย (Challenging New Expectations) ของหน่วยงาน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์การทำงานจากเก่าสู่ใหม่ (Changes in the Work Paradigm from Old to New) หรือเกิดจากการปฏิบัติงานที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวัง (Performance that Has Not Achieved the Expected Results) จึงต้องการนวัตกรรมมาใช้

ในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 นี้ มีแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Perspectives) ที่ถือเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษาก่อเกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำความรู้สู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะทำให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแนวคิด “Knowledge + Action = Power” หรือตามคำกล่าวที่ว่า “Make Them Know What To Do, Then Encourage Them Do What They Know” หรือ “Link To On-The-Job Application”

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ การศึกษารวบรวมกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนาขึ้นจึงถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพราะจะทำให้ได้เนื้อหา (Content) ที่เป็นองค์ความรู้เพื่อบรรจุไว้ใน “โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self-Training Program)” ที่ประกอบด้วยโครงการอย่างน้อย 2 โครงการ คือ โครงการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย และโครงการบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายนำความรู้ที่ได้รับสู่การปฏิบัติหรือการพัฒนา ด้วยกระบวนการวิจัยและพัฒนาในรูปแบบ R1D1..R2D2..R3D3..Ridi มีขั้นตอนสุดท้ายเป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experiment) กับกลุ่มทดลอง (Experimental Group) ที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) เพื่อทดสอบคุณภาพของนวัตกรรมในลักษณะ If X...Then Y หากพบว่ามีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็แสดงว่านวัตกรรมนั้นมีคุณภาพที่มีผลงานวิจัย

รองรับ สามารถนำไปเผยแพร่เพื่อใช้อย่างแพร่หลายในกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) ต่อไปได้

สำหรับโครงการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยต้องจัดทำคู่มือประกอบโครงการขึ้นมาจำนวนหนึ่ง เป็นคู่มือที่นำเสนอความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่จะพัฒนาขึ้น รวมทั้งโครงการบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายนำความรู้ที่ได้รับสู่การปฏิบัติหรือการพัฒนา ผู้วิจัยก็ต้องจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางให้มีการปฏิบัติของบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการจัดทำคู่มือประกอบโครงการทั้ง 2 โครงการดังกล่าวนี้ ถือเป็นภาระงานที่ต้องใช้เวลาและความพยายามสูง แต่หากได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไว้ได้ดีก็จะทำให้มีเนื้อหาหรือองค์ความรู้ที่จะจัดทำเป็นคู่มือประกอบโครงการที่ดีและเพียงพอ

ดังนั้น การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในหัวข้อ 2.3 นี้ จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้เนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้จากทัศนะของนักวิชาการ นักปฏิบัติ หรือนักวิจัย ที่ถือเป็นแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Perspectives) เกี่ยวกับทักษะการเอาใจใส่ (Empathy Skills) จากหลากหลายทัศนะจากหลากหลายแหล่งทุกมุมโลก อันจะทำให้ได้เนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้ที่จะนำไปสู่การจัดทำคู่มือประกอบโครงการทั้งสองโครงการของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self-Training Program) ในงานวิจัยนี้ได้อย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งการศึกษาค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต อันเนื่องจากความเป็นสังคมดิจิทัล (Digital Society) และความเป็นสังคมความรู้ (Knowledge Society) ที่องค์ความรู้จากนักวิชาการ นักปฏิบัติ หรือนักวิจัยที่มีชื่อเสียงจากประเทศต่างๆ ทุกมุมโลก ได้มีการนำมาเผยแพร่ไว้อย่างสอดคล้องกับกระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21 และอย่างหลากหลายที่จะนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างเพียงพอ โดยมีผลการศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Perspectives) ในเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) ดังต่อไปนี้ตามลำดับ

### นิยามของทักษะการเอาใจใส่

Vlismas (2020) เป็นผู้อำนวยการด้านการตลาดและประเมินของบริษัท Altus ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของการเอาใจใส่ว่า การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความสามารถในการเข้าใจความคิดและความรู้สึกของบุคคลอื่นในสถานการณ์จากมุมมองของเขาเองมากกว่าของตัวเอง ซึ่งการเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างจากความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) ซึ่งบุคคลจะขับเคลื่อนโดยใช้ความคิดและความรู้สึกของคนอื่น แต่ยังสามารถรักษาระยะห่างของอารมณ์นั้นได้

ความแตกต่างระหว่างการเอาใจใส่และความเห็นอกเห็นใจ สามารถสะท้อนได้ดีจากคลิปวิดีโอของ RSA Animate ซึ่งอธิบายได้ชัดเจนขึ้นจากคำพูดบางส่วนของ Dr. Brene Brown บนเวที TED Talk เกี่ยวกับการเอาใจใส่ว่า คือการมองเห็นใครบางคนอยู่ในหลุมลึก ในขณะที่เรายืนอยู่บนพื้นที่สูงกว่าและพูดคุยกับคนคนนั้นจากด้านบน ส่วนบุคคลที่มีความเห็นอกเห็นใจอาจจะเต็มไปด้วยความพยายามที่จะใส่เส้นสีเงินหรือแสงสว่างลงในสถานการณ์ของผู้อื่น แทนที่จะแค่รับรู้ความรู้สึกเจ็บปวดของผู้อื่น ในทางตรงข้ามการเอาใจใส่คือความรู้สึกของบุคคลที่จะลงไปในหลุมเพื่อจะไปนั่งข้างๆคนที่อยู่ในหลุม บุคคลที่มีการเอาใจใส่จะรับรู้ถึงการต่อสู้ของบุคคลโดยปราศจากเงื่อนไข ซึ่งสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมได้จาก You Tube ของ Brene Brown

การเอาใจใส่ (Empathy) เป็นแนวที่ยิ่งใหญ่ Daniel Goleman & Paul Ekman เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้ระบุ 3 องค์ประกอบของการเอาใจใส่คือ การรับรู้ อารมณ์ และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งจะอธิบายต่อไป ในการเรียนรู้วิธีการเอาใจใส่กับเพื่อน เพื่อนร่วมงาน และคนรอบข้างตัวเรา โดยใช้วิธีการเอาใจใส่ทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จะทำให้เรามีสัมพันธภาพที่แน่นแฟ้นและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจยิ่งขึ้น

การรับรู้ (Cognitive) “เพียงแค่ว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไรและอะไรคือสิ่งที่พวกเขา กำลังคิดอยู่ บางครั้งเรียกว่าการได้มาซึ่งมุมมอง”

ถ้าเราจินตนาการว่าตัวเองกำลังใส่รองเท้าของเพื่อน เราจะรู้ว่าตอนนี้เพื่อนของเรา รู้สึกเศร้า เสียใจหรือวิตกกังวล เพราะว่าเพื่อนเราต้องเอารายได้ที่มีไปชำระหนี้ด้านการศึกษา อย่างไรก็ตาม การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy) เพียงอย่างเดียว จะช่วยให้เรารักษาระยะห่างที่พอเหมาะ มีความจริงใจที่จะติดต่อเพื่อแบ่งปันความรู้สึกกับเพื่อน นี่คือที่มาของการเอาใจใส่ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy) ต่อมาจะเข้าถึงอารมณ์ที่เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบของการเอาใจใส่

อารมณ์ (Emotional) “ความรู้สึกทางกายภาพที่มีต่อบุคคลอื่นที่ผ่านออกทางอารมณ์ ทั่วๆไป”

การเอาใจใส่รูปแบบนี้ สามารถแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของประสาทสัมผัสทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น การหดนิ้วเมื่อรู้ว่าคนอื่นเหยียบเท้าเรา บางครั้งเราอาจจะรู้สึกกังวลอยู่ภายในเกี่ยวกับอนาคต ในทำนองเดียวกันสถานการณ์ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเนื่องจากแต่ละคนแตกต่างกัน สิ่งที่สำคัญก็คืออารมณ์ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่มีความคล้ายคลึงกัน

ดังนั้น เมื่อเราเข้าใจอย่างครบถ้วนในสิ่งที่เพื่อนเรารู้สึก และวางตัวเราลงไปในอารมณ์ที่คล้ายกันว่าคืออะไร ไซ้ เราสามารถใช้ข้อมูลที่เราเข้าใจอย่างถ่องแท้จากการเอาใจใส่ทางการรับรู้และทางอารมณ์เพื่อให้มีการเอาใจใส่อย่างเห็นอกเห็นใจ

ความเข้าอกเข้าใจ (Compassionate) “คือรูปแบบหนึ่งของการเอาใจใส่ เราไม่เพียงแต่เข้าใจความไม่พอใจของใคร และรู้สึกเหมือนเขา แต่เราจะเข้าไปให้การช่วยเหลือเมื่อจำเป็น” นั่นคือความสมดุลระหว่างการรับรู้และอารมณ์ ซึ่งสามารถนำไปสู่การกระทำที่ปราศจากความรู้สึกต้องการเอาชนะหรือก้าวข้ามผ่านไปยังกระบวนการแก้ไขปัญหา

การกระทำอย่างต่อเนื่อง (Putting It All Together) การเอาใจใส่ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติสำหรับทุกคน การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่รวดเร็ว ส่งผลให้เราไม่ค่อยได้ใช้เวลาที่จะติดต่อกับผู้อื่น นั่นคือการเลือกของจิตสำนึกที่เราสร้างขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นถ้าเรามีการฝึกที่จะเอาใจใส่ผู้อื่นมากเท่าไรก็ยิ่งจะเป็นการง่ายขึ้นสำหรับเรา ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์นานัปการในเชิงวิชาชีพ เช่น การดูแลสุขภาพและผู้สอน ที่ต้องมีหน้าที่ดูแลความผาสุกของคนทั้งเด็กและผู้ใหญ่ในทางการดูแลสุขภาพ จากการศึกษาในปี ค.ศ.2016 ของ Massachusetts General Hospital พบว่าการเอาใจใส่เป็นปัจจัยที่แตกต่างในความพึงพอใจในการดูแลรักษาทางการแพทย์ การเอาใจใส่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทางคลินิกสร้างสัมพันธภาพในระดับที่ลึกซึ้งกับผู้ป่วย และส่งผลต่อพฤติกรรมที่บ่งบอกว่ามีใจใส่มากต่อผู้ป่วย

จากการศึกษาที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าการเอาใจใส่ส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งสามารถช่วยลดระยะเวลาการพักรักษาตัวในโรงพยาบาล และช่วยให้โรคหายได้เร็วขึ้น

Cherry (2022) เป็นนักเขียนและที่ปรึกษาทางด้านการศึกษานักศึกษาจิตวิทยา ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของการเอาใจใส่ว่า การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น มองเห็นในมุมมองเดียวกับเขา และรับรู้ว่าคุณคิดหรือรู้สึกอย่างไรหากเราเป็นคนคนนั้น ซึ่งจำเป็นต้องวางตนเองอยู่ในตำแหน่งของคนอื่น และรู้สึกอย่างที่คุณอื่นรู้สึก

การเอาใจใส่ หมายถึง การที่คุณสามารถมองเห็นความทุกข์ของคนอื่น เช่น เมื่อบุคคลพบกับการสูญเสีย คุณสามารถจินตนาการได้ทันทีว่าถ้าคุณเป็นคนคนนั้น คุณจะรู้สึกเหมือนอย่างที่เขากำลังรู้สึก

Merriam-Webster ได้ให้นิยามของการเอาใจใส่ว่าหมายถึง “การแสดงออกถึงความเข้าใจ การตระหนักรู้ การรับรู้ความรู้สึก และการรู้สึกแทนคนอื่น โดยมีประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของคนอื่น”

ในขณะที่บุคคลทั่วไปสามารถปรับจูนความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองได้ดี แต่เรื่องการเข้าไปมองเห็นความคิดของผู้อื่นค่อนข้างที่จะยาก ความสามารถในการเอาใจใส่ผู้อื่นก็คือ การที่คุณสามารถที่จะสวมรองเท้าของคนอื่นได้ เพื่อช่วยผู้คนที่กำลังจะพุด ยินยอมให้คนอื่นเข้าใจอารมณ์ที่อีกคนรู้สึก

### สัญญาณของการเอาใจใส่ (Signs of Empathy)

บ่อยครั้ง การที่เราเห็นบุคคลอื่นเจ็บปวดและมีปฏิกิริยาตอบโต้กับสิ่งแปลกปลอมหรือการรู้สึกไม่เป็นมิตรที่เต็มไปด้วยความไม่เข้าใจ ซึ่งในความเป็นจริงบุคคลสามารถที่จะตอบสนองในวิธีที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเอาใจใส่ ต่อปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไป ต่อปัญหาของคนอื่น

หากคุณรู้สึกสงสัยว่า คุณเป็นคนที่จะเอาใจใส่ผู้อื่นหรือไม่ นี่คือสัญญาณบางอย่างที่บ่งบอกว่าคุณมีแนวโน้มนี้:

- คุณมีความสามารถในการฟังสิ่งที่คนอื่นพูด
- ผู้คนมักจะเล่าปัญหาของพวกเขาให้คุณฟัง
- คุณมีความสามารถที่จะรู้ประเด็นว่าคนอื่นรู้สึกอย่างไร
- คุณมักจะคิดว่าคนอื่นรู้สึกอย่างไร
- คนอื่นๆมาหาคุณเพราะต้องการคำแนะนำ
- บ่อยครั้งที่คุณเต็มไปด้วยความรู้สึกต่อเหตุการณ์ที่น่าเศร้า
- คุณพยายามช่วยเหลือคนอื่นที่กำลังประสบกับปัญหา
- คุณกล้าที่จะบอกเมื่อพบว่าผู้อื่นไม่ซื่อสัตย์
- บางครั้งคุณรู้สึกท่วมท้นหรืออยากระบายเกี่ยวกับสถานการณ์ทางสังคม
- คุณดูแลบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ
- คุณสามารถค้นหาปัญหาอุปสรรคที่ปิดกั้นสัมพันธภาพของคุณ

Campbell (2022) เป็น นักเขียนด้านสุขภาพ ซึ่งได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับภาวะมีบุตรยาก การปรับตัว และการเป็นพ่อแม่ ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของการเอาใจใส่ว่าการเอาใจใส่ (Empathy) คือ การที่บุคคลปรับตัวให้เข้ากับความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลรอบข้าง เข้าถึงความรู้สึกว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไรในสภาวะอารมณ์ที่ลึกซึ้ง

ความสามารถในการแยกแยะว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไรเป็นส่วนหนึ่งของการเอาใจใส่ ซึ่งสามารถให้คำจำกัดความได้ว่า “คือความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ยิ่งไปกว่านั้นความเข้าใจยังนำไปสู่การได้มาซึ่งความรู้สึกที่แท้จริง

นักวิทยาศาสตร์ได้จัดแบ่งการเอาใจใส่เทียมว่า คือการที่บุคคลติดอยู่และรับเกี่ยวกับอารมณ์ต่อสิ่งรอบตัวของเขาเอง โดยที่คนจำนวนมากคิดว่าการเอาใจใส่เทียมเป็นความสามารถของการเอาใจใส่

นักวิจัยได้มีการค้นพบเกี่ยวกับ เซลล์สมองกระจกเงา (Mirror Neuron) ในสมองของมนุษย์ อันเป็นเซลล์สมองซึ่งอาจช่วยให้เราสะท้อนอารมณ์ของคนที่เรติดต่อด้วยได้ ช่วยในการตอบสนองต่อสิ่งที่เราได้สัมผัส เหมือนเป็นกระจกสะท้อนอารมณ์ของเราต่อสิ่งที่เราสัมผัส และอาจจะสะท้อนให้เห็นเซลล์สมองกระจกเงาของผู้อื่นด้วย นี่คือการอธิบายการเกิดการเอาใจใส่ตามหลักวิทยาศาสตร์

### วิธีการตรวจสอบว่า คุณเป็นคนที่จะเอาใจใส่ผู้อื่น (Empath) หรือไม่

คุณสามารถที่จะเริ่มต้นถามตัวเองว่า คุณมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นได้ดีเพียงใด ร่างกายและอารมณ์ของคุณตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่สำคัญที่กำลังเผชิญอยู่อย่างไร หากคุณพบว่าคุณตอบว่า “ใช่” กับคำถามเหล่านี้เป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด คุณมีแนวโน้มดีที่คุณจะเป็นคนที่เอาใจใส่ผู้อื่น (Empath):

- คุณพบว่าตัวเองควรทำอะไรในความเครียดของคนอื่นหรือไม่
- คุณเคยรู้สึกผิดกับเหตุการณ์ที่เปราะบางที่เกิดขึ้นในอดีตหรือไม่
- เรารู้สึกท้อแท้ท้อถอยกับผู้คนจำนวนมากหรือพื้นที่แออัดหรือไม่
- คนอื่นบอกว่า คุณเป็นคนที่จะเอาใจใส่ผู้อื่นหรือไม่

**Waters (2022)** เป็นศาสตราจารย์ นักเขียน โค้ชภาวะผู้นำ สมาชิกสมาคมจิตวิทยาองค์กร อดสาหกรรม (SIOP) และศูนย์การเรียนรู้โดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของการเอาใจใส่ว่า การเอาใจใส่ (Empathy) และความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) เป็นคำ 2 คำ ที่มีถูกใช้สลับไปมา แต่มีเพียงสิ่งเดียวที่จะทำให้บุคคลสามารถใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งมากกว่าการติดต่เพียงผิวเผิน

ดังนั้น การที่เราจะรู้ว่าการเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจมีความแตกต่างกันอย่างไร และทำไมหนึ่งในนั้นเป็นเครื่องมือที่ดีกว่าที่จะช่วยให้เราเชื่อมต่อกับผู้อื่นทั้งในที่ทำงานและชีวิตส่วนตัว และควรจะฝึกแบบไหน เราควรลองสำรวจเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญของทั้ง 2 คำนี้

### การเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจ: คุณลักษณะสำคัญ

การทำความเข้าใจแตกต่างระหว่างการเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจ สามารถช่วยให้เราเลือกใช้สิ่งที่เหมาะสมที่สุดตามบริบทสถานการณ์ของเรา แม้ว่าการเอาใจใส่จะส่งเสริมการเชื่อมต่อที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นแต่ก็มีบางครั้งที่การตอบสนองด้วยความเห็นอกเห็นใจมีความเหมาะสมกว่า จึงกล่าวถึงภาพรวมของการเอาใจใส่และความเห็นอกเห็นใจ และตัวอย่างบางส่วน ดังนี้

#### การเอาใจใส่คืออะไร

- เข้าใจความรู้สึกในสิ่งที่คนอื่นรู้สึก
- ฟังอย่างตั้งใจหรือกระตือรือร้นเมื่อคนอื่นพูด
- ไม่ตัดสิน

- ตระหนักถึงภาษากาย การแสดงออกทางสีหน้า และสิ่งที่ซ่อนอยู่ในภาษาที่ไม่ใช่คำพูด
- คำนึงมุมมองของคนอื่น
- ยอมรับความรู้สึกของทุกคน

#### ความเห็นอกเห็นใจคืออะไร

- มีความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ใครบางคนรู้สึก
- ขณะที่อยู่ระหว่างการสนทนา จะให้คำแนะนำทั้งที่ไม่ถูกร้องขอโดยไม่สะทกสะท้าน
- มักให้การตัดสินใจแทน
- สังเกตเห็นเฉพาะปัญหาในระดับผิวเผินเท่านั้น
- เป็นความเข้าใจจากมุมมองของเราเองเท่านั้น
- เพิกเฉยหรือระงับอารมณ์ของเราเอง

#### อะไรคือความแตกต่างระหว่างการเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจ

ทั้ง Empathy กับ Sympathy มีส่วนที่เหมือนกันข้างหลังคือ Pathy ซึ่งมาจากคำศัพท์ของกรีกคำว่า “Pathos”

Pathos สามารถแปลได้หลายอย่าง อาจหมายถึง “อารมณ์” หรือ “ความรู้สึก” แต่ก็อาจหมายถึง “ความทุกข์” ได้เช่นกัน

จากความหมายนี้ จะเห็นว่าทั้งการเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจมุ่งเน้นไปที่อารมณ์ อย่างไรก็ตามยังมีความแตกต่างอย่างมากระหว่างการเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจ

การเอาใจใส่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในสิ่งที่ผู้อื่นรู้สึกในขณะที่ความเห็นอกเห็นใจไม่ใช่ ส่วนความเห็นอกเห็นใจเกี่ยวข้องกับการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นแต่จากมุมมองของตัวเอง

#### ตัวอย่างการเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจ

การเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้นในสถานการณ์เดียวกัน

ในสถานการณ์แรก ก่อนอื่นให้ลองจินตนาการถึงที่ทำงานของคุณ มีใครบางคนที่เป็นทุกข์ตำหนิ ทำให้เขารู้สึกเสียใจ ประหม่าและผิดหวังในตนเอง

ถ้าคุณจะแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ คุณจะบอกว่า คุณเสียใจในสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นกับเขา อย่างไรก็ตามสิ่งนี้ไม่สามารถที่จะหยุดคุณจากการตัดสินใจในความรู้สึกต่อสถานการณ์ดังกล่าว

บางทีคุณอาจตัดสินเขาในการถูกตำหนิ ขณะที่บางคนอาจจะพูดว่า “อย่างน้อยคุณก็ยังมีความทำนะ”

ในทางกลับกัน คุณจะไม่พูดแบบนี้ถ้าคุณมีการเอาใจใส่ ด้วยการเอาใจใส่นี้คุณจะรู้สึกถึงความเสียใจ เศร้า กังวลใจ และความผิดหวังที่ผู้อื่นรู้สึก คุณจะใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขา คุณสามารถบอกให้พวกเขาเห็นว่า เขาไม่ได้อยู่เพียงลำพัง โดยที่คุณไม่จำเป็นต้องหาทางแก้ไขปัญหาของพวกเขา แต่คุณสามารถพูดบางอย่าง เช่น “ฉันเสียใจจริงๆ ฉันดีใจที่คุณเล่าให้ฉันฟัง ฉันอยู่ข้างๆคุณ” คุณปฏิเสธที่จะผลักดันเขาหรือไล่เขาออกไป

การเอาใจใส่ จะเกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแทนที่จะพยายามหาปฏิกริยาตอบสนองที่เหมาะสม

นี่เป็นอีกหนึ่งตัวอย่าง ถ้าเพื่อนร่วมงานบอกคุณว่า เขามีปัญหาครอบครัว ความเห็นอกเห็นใจจะแสดงออกแบบนี้ “โอ มันแย่มาก คุณต้องไปรับคำปรึกษาแล้วละ”

ในทางกลับกัน การฝึกการเอาใจใส่หมายถึง การฟังผู้อื่นอย่างเต็มที่ ถ้าหากมีใครที่คุณรู้สึกสบายใจที่จะพูดคุย คุณสามารถถามเขาได้ว่าเขาต้องการพูดคุยเรื่องนี้กับคุณหรือไม่ ไม่จำเป็นต้องพยายามแก้ไขปัญหามาให้พวกเขา

### **อะไรดีกว่ากัน: ระหว่างการเอาใจใส่กับความเห็นอกเห็นใจ**

ความเห็นอกเห็นใจไม่ได้ช่วยให้คุณสร้างสัมพันธภาพที่ลึกซึ้งกับผู้อื่น เพราะความเห็นอกเห็นใจเป็นเพียงความเข้าใจระดับผิวเผิน ไม่ช่วยให้เรามองเห็นมุมมองของคนอื่น

ในทางกลับกันการเอาใจใส่ทำให้เราเดินในรองเท้าของผู้อื่นได้ ด้วยเหตุนี้เราจึงสามารถให้ในสิ่งที่ดีกว่าที่พวกเขาต้องการได้

ในสถานที่ทำงาน การเอาใจใส่จะช่วยให้เรามีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและเข้าไปอยู่ในระดับเดียวกันกับพวกเขา การกระทำแบบนี้ช่วยให้เราสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูงได้

**Kisling (n.d.)** เป็นผู้บำบัดและนักแก้ไขปัญหาวัยผู้ใหญ่ระดับอาวุโส ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของการเอาใจใส่ว่า มีความแตกต่างของแนวคิดระหว่างการเอาใจใส่ (Empathy) กับความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) ที่มากกว่าการสะกดหรือการเขียนที่แตกต่างกัน สิ่งนั้นคือ คุณค่าที่บุคคลเลือกใช้แนวคิดนั้น ในขณะที่บางคนอาจจะรู้สึกเหมือนกัน แต่ทั้ง 2 คำนี้มีความแตกต่างในความหมายและการใช้ ซึ่งการค้นหาคำคุณค่าของการเอาใจใส่มักจะถูกพูดถึงในการป้องกันและตระหนักรู้ที่เกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย

The Merriam-Webster Dictionary ได้ให้นิยามของความเห็นอกเห็นใจว่า คืออารมณ์ความรู้สึกที่เรามีและเสียใจในปัญหาของผู้อื่น ความสูญเสีย ความโชคร้าย เป็นต้น สิ่งนี้คือ มโนธรรมที่จะนำไปสู่ความรู้สึกที่อยากดูแล เป็นการแสดงออกของความเห็นอกเห็นใจ ส่วนการเอาใจใส่ คือวิธีการที่มีประสิทธิภาพยิ่งกว่าที่จะติดต่อหรือเข้าถึงอารมณ์เจ็บปวดสำคัญที่เกิดขึ้น

การเอาใจใส่ถูกให้คำจำกัดความว่า “ความรู้สึกที่เราเข้าใจและแบ่งปันประสบการณ์และอารมณ์ของผู้อื่น หรือความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้สึกร่วมกับผู้อื่น” ความรู้สึกเสียใจเป็นกลไกอัตโนมัติที่ทำให้เกิดความรู้สึกสงสารตามมา ซึ่งอาจจะไม่มีประโยชน์ในสถานการณ์ที่บุคคลเกิดความเจ็บปวด การเอาใจใส่คือตัวเชื่อมระหว่างคนสองคนที่จะมีสัมพันธภาพกัน และสร้างพื้นที่สำหรับการดีขึ้นอย่างแท้จริง ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจจะทำให้เราฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและสะท้อนให้เรามุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นประโยชน์โดยอัตโนมัติ

**โดยสรุป** จากทัศนะของแหล่งอ้างอิงที่นำมากล่าวถึงข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะการเอาใจใส่ (Empathy Skills) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความคิดของผู้อื่น ระบุว่าตัวเราเองคิดหรือรู้สึกอย่างไร หากเราเป็นคนๆนั้นในขณะที่กำลังเผชิญเหตุการณ์นั้นอยู่ แสดงความใส่ใจที่จะยินดีรับฟังผู้อื่นด้วยความตั้งใจโดยไม่ตัดสิน และไม่จำเป็นต้องพยายามหาทางแก้ไขปัญหามาให้เขา ซึ่งมีความแตกต่างจากนิยามของความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) ซึ่งหมายถึง ความคิดเกี่ยวกับการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นแต่จากมุมมองของตัวเองเท่านั้น มักให้การตัดสินใจแทน และให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหามาโดยผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ

## ความสำคัญของทักษะการเอาใจใส่

Molenberghs (2017) เป็นอาจารย์อาวุโสด้านประสาทสังคมวิทยา ที่ Monash ได้ให้ทัศนะต่อความสำคัญของทักษะการเอาใจใส่ว่า การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความสามารถในการแบ่งปันและเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น ถูกสร้างขึ้นจากหลายองค์ประกอบ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของระบบสมองของมนุษย์ มี 3 วิธีในการทำความเข้าใจการเอาใจใส่

ประการแรก การเอาใจใส่ความรู้สึก (Affective Empathy) คือ ความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้สึกร่วมกับผู้อื่น เป็นคนที่มีความเข้าอกเข้าใจสูง เช่น การตอบสนองของปฏิกิริยาภายในร่างกายเมื่อดูภาพยนตร์สยองขวัญ พวกเขาารู้สึกกลัวหรือรู้สึกถึงความเจ็บปวดของผู้อื่นเป็นอย่างมากเมื่อเห็นผู้อื่นกลัวหรือเจ็บปวด

ในทางกลับกันการเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy) เป็นความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ นักจิตบำบัดที่เข้าใจอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง แต่ไม่จำเป็นต้องแบ่งปันอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาในการรับรู้ทางด้านร่างกายของตนเอง

สุดท้ายมีการควบคุมอารมณ์ (Emotional Regulation) เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เช่น ศัลยแพทย์ต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองในขณะที่ทำการผ่าตัดผู้ป่วย

นอกจากนี้ยังมีวิธีอื่น ในการทำความเข้าใจการเอาใจใส่ซึ่งอยู่ตรงกลางระหว่างโครงสร้าง เช่น การเอาใจใส่ที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้ในตนเองที่อยู่ระหว่างตนเองกับผู้อื่น ในการรับรู้นี้แตกต่างจากการจำลองหรือการเลียนแบบ

### เพราะอะไรเราจึงต้องการ: การเอาใจใส่

การเอาใจใส่มีความสำคัญเพราะจะช่วยให้เราเข้าใจว่าคนอื่นรู้สึกอย่างไร เพื่อให้เราสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีความเฉพาเจาะจงที่สอดคล้องกับพฤติกรรมทางสังคม และพบว่ามีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าการเอาใจใส่ที่ยิ่งใหญ่นำไปสู่พฤติกรรมที่ช่วยเหลือเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม อาจจะไม่แน่นอนเสมอไป การเอาใจใส่สามารถยับยั้งการกระทำทางสังคมหรือนำไปสู่พฤติกรรมทางศีลธรรม ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลเจอกับอุบัติเหตุทางรถยนต์และเต็มไปด้วยอารมณ์ที่เฝ้ามองผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ ได้รับความเจ็บปวดอย่างรุนแรงที่อาจจะได้รับความช่วยเหลือล่าช้ากว่าคนอื่น

ในทำนองเดียวกัน ความเข้าอกเข้าใจที่ลึกซึ้งของความรู้สึกในฐานะสมาชิกครอบครัว ของสังคม หรือกลุ่มเชื้อชาติเดียวกัน อาจจะนำไปสู่พฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงหากพวกพกรับรู้ที่กำลังถูกคุกคาม เช่นเดียวกับบิดามารดาที่ปกป้องลูกของตนเอง หรือการปกป้องประเทศชาติ

บุคคลที่สามารถอ่านอารมณ์ของคนอื่นได้ดี เช่น ผู้บงการผู้อื่น ผู้ทำนายดวงชะตา หรือนักจิตวิทยา อาจจะใช้ทักษะการเอาใจใส่ที่พิเศษของพวกเขาเพื่อประโยชน์ของตนเองในการหลอกลวงผู้อื่น

Texas A&M International University (2019) ได้ให้ทัศนะต่อความสำคัญของทักษะการเอาใจใส่ว่า เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพวกเขาอาจจะวิตกกังวล เต็มไปด้วยความรู้สึกต่างๆมากมาย และหวาดกลัวกับกระบวนการนี้ ในบางกรณีการพยากรณ์โรคหรือการตอบสนองต่อการรักษาไม่ได้อาจ



ส่งผลกระทบต่อจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของผู้ป่วย พยาบาลควรรู้ว่าการดูแลเอาใจใส่ที่เต็มไปด้วยความเข้าใจสามารถช่วยบรรเทาความทุกข์ทรมานในขณะที่ผู้ป่วยต้องต่อสู้กับโรคร้าย การผ่าตัดที่ซับซ้อน หรือการใช้ความอดทนต่อการฟื้นตัวที่ยาวนาน

### **เหตุใดการเอาใจใส่ในการพยาบาลจึงมีความสำคัญ**

การเอาใจใส่ช่วยให้พยาบาลสร้างความไว้วางใจ (Trusting Connection) ที่จะเชื่อมต่อกับผู้ป่วยที่อยู่ในการดูแลโดยมุ่งเน้นไปที่มุมมองของผู้ป่วย สิ่งนี้ช่วยเสริมสร้างการสื่อสารเนื่องจากพยาบาลสามารถเข้าใจได้ว่าผู้ป่วยกำลังประสบอะไรอยู่และมีวิธีการเผชิญปัญหาอย่างไร ดังนั้น การเอาใจใส่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการสนทนาระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยในเรื่องความไม่สบายใจ ความกังวล และความพึงพอใจ

### **การเอาใจใส่คือส่วนที่สำคัญในการดูแลผู้ป่วยหรือไม่**

แน่นอน พยาบาลที่สามารถแสดงออกถึงการเอาใจใส่คือ พยาบาลที่มุ่งมั่นต่อความต้องการของผู้ป่วยมากกว่าเพียงแค่การสังเกตสัญญาณชีพ อาการ และสภาวะความเจ็บป่วย จากการศึกษาจำนวนมากได้ข้อสรุปว่าการเอาใจใส่คือองค์ประกอบหลักที่สำคัญของการพยาบาลที่มีคุณภาพ การศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเอาใจใส่กับผลลัพธ์ของผู้ป่วย (Patient Outcomes)

- การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ: ประสิทธิภาพของการเอาใจใส่ในการปฏิบัติทั่วไป
- การเอาใจใส่ของแพทย์เป็นตัวขับเคลื่อนความพึงพอใจของผู้ป่วยคล้ายกรรม
- ความสัมพันธ์ระหว่างการเอาใจใส่ของแพทย์กับภาวะแทรกซ้อนของโรค
- เหตุใดการเอาใจใส่จึงเกิดผลดีต่อบุคลากรทางการแพทย์สาขาอื่น: การรวบรวมทฤษฎี

### **การเอาใจใส่มีประโยชน์ต่อผู้ป่วยอย่างไร**

จากการศึกษาพบว่า การเอาใจใส่ช่วยส่งเสริมการดูแลผู้ป่วย (Enhances Patient Care) ประโยชน์ของการรวมการเอาใจใส่เข้ากับการปฏิบัติการพยาบาล ได้แก่ :

- ปรับปรุงคุณภาพการดูแลผู้ป่วย
- ส่งเสริมให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- อัตราที่สูงของการปฏิบัติตามแผนการรักษาของผู้ป่วย

**Norwich University (2021)** ได้ให้ทัศนะต่อความสำคัญของทักษะการเอาใจใส่ว่า บทบาทของการเอาใจใส่ในการดูแลผู้ป่วยเป็นการที่ต้องแสดงออกอย่างต่อเนื่องในสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ผลทางด้านบวกของการเอาใจใส่ในการพยาบาลเป็นพื้นฐานสำคัญในรูปแบบการดูแลสุขภาพที่หลากหลายตั้งแต่หอผู้ป่วยกุมารแพทย์จนถึงหอผู้ป่วยวิกฤต(Intensive Care Units: ICUs) พยาบาลที่ต้องการพัฒนาภาวะผู้นำทางสุขภาพควรพิจารณาส่งเสริมทางการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เช่น มหาบัณฑิตสาขาการพยาบาลเพื่อเสริมสร้างทักษะการเอาใจใส่และทักษะอื่นๆ ที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาคณาการดูแลให้ดียิ่งขึ้น

## การเอาใจใส่ทางการพยาบาลคืออะไร

การเอาใจใส่คือ ความสามารถในการมองเห็นได้ เข้าใจได้ และรับรู้ในมุมมองของผู้อื่นโดยปราศจากการตัดสิน การเอาใจใส่ของพยาบาลจะทำให้พยาบาลเข้าใจมุมมองของผู้ป่วย ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมพยาบาลที่แสดงถึงความเข้าใจในการดูแลที่ถูกระดับขึ้น

การเอาใจใส่มีผลกระทบต่ออารมณ์ การรับรู้ และพฤติกรรม พยาบาลจะสามารถแสดงออกถึงสิ่งนี้ได้โดยการประเมินความต้องการทางจิตสังคมคล้ายกับการประเมินสัญญาณชีพซึ่งเป็นการประเมินทางเลือกในการรักษา การเอาใจใส่จะสร้างผลลัพธ์ที่ดีและประสิทธิภาพสำหรับผู้ป่วย สอดคล้องกับการศึกษาในวารสารวิจัยการพยาบาลและผดุงครรภ์ของอิหร่าน (Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research)

การดูแลด้วยการเอาใจใส่ในทางการพยาบาลประกอบไปด้วย รูปแบบการติดต่อสื่อสารดังต่อไปนี้

- สัญญาณทางคำพูด: จะมุ่งความสนใจไปในสิ่งที่ผู้ป่วยพูดและไม่พูด
- การแสดงออกทางสีหน้า: ใช้การสังเกต ตัวอย่างเช่น สังเกตสายตาดูผู้ป่วยเมื่อสบตาเรา
- ภาษากาย: การมองเห็นเมื่อผู้ป่วยดูตึงเครียด

## เหตุใดการเอาใจใส่ทางการพยาบาลจึงมีความสำคัญในการดูแลผู้ป่วย

สิ่งสำคัญในสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยคือ คุณภาพในการดูแล การเอาใจใส่จะพัฒนาประสิทธิภาพของพยาบาลได้ ดังนี้

- สร้างความเคารพ
- ส่งเสริมพฤติกรรมด้านบวกและทัศนคติที่ดี
- การตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม
- การรวบรวมข้อมูลประวัติการเจ็บป่วยหรือประวัติทางการแพทย์
- การบริหารยาอย่างสมเหตุผล

การศึกษาในวารสารการดูแลสุขภาพ (Journal Healthcare) ตั้งข้อสังเกตว่า พยาบาลที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น มีประสบการณ์ที่ดี รวมถึงความเครียดและความเหนื่อยล้าในการทำงานน้อยลง

เมื่อได้รับการดูแลที่เต็มไปด้วยการเอาใจใส่ ผู้ป่วยจะวิตกกังวลลดลง มีการดูแลตนเองดีขึ้น ลดความรุนแรงของภาวะซึมเศร้าและความไม่เป็นมิตร การเอาใจใส่ของพยาบาลจะเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยได้ดีขึ้น ทำให้ผู้ป่วยสบายใจที่จะเข้ามาปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาและข้อกังวลของพวกเขา ผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพไม่ว่าจะเป็นเบาหวานหรือมะเร็งมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นจากพยาบาลที่เอาใจใส่

การขาดการเอาใจใส่จากพยาบาลจะส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ถ้าปราศจากการเอาใจใส่การรักษาจะมีประสิทธิภาพลดลง การดูแลรักษาที่เต็มไปด้วยความคับข้องใจ การถูกทอดทิ้ง และความสับสนของการดูแลรักษาของผู้ป่วย

**Wilson (2021)** เป็นพยาบาลวิชาชีพและผู้ก่อตั้ง Nerdy Nurse ได้ให้ทัศนะต่อความสำคัญของการเอาใจใส่ว่า การเอาใจใส่เป็นทักษะที่ทรงพลัง (Powerful Skill) สำหรับการ

พยาบาล เป็นความสามารถที่จะเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งหมายถึงว่าพยาบาลจะต้องตระหนักกว่าการทำงานกับผู้ป่วยมีความยากอย่างไร

การเอาใจใส่ไม่ใช่แค่เพียงรู้สึกเสียใจไปกับผู้อื่น แต่ยังรวมไปถึงการทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้ป่วยกำลังเผชิญอยู่เพื่อให้เราสามารถช่วยให้พวกเขาารู้สึกดีขึ้น

ตัวอย่างเช่น หากมีใครบางคนกำลังประสบกับความเจ็บปวด พยาบาลที่มีทักษะการเอาใจใส่อาจถามว่า “ความเจ็บปวดนี้เป็นอย่างไร” หรือ “มีอะไรที่ดิฉันสามารถทำได้เพื่อช่วยให้คุณสบายใจขึ้น”

พยาบาลจำเป็นที่จะต้องมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งและเป็นอย่างมากในขณะที่ทำให้การดูแลผู้ป่วย เพราะพวกเขาจำเป็นต้องเข้าใจว่าผู้ป่วยเป็นอย่างไร และอะไรที่ส่งผลต่อการวินิจฉัยของผู้ป่วย

ผู้ป่วยอาจมีความวิตกกังวลหรือความกลัวเมื่อต้องพบกับแพทย์หรือพยาบาลจบใหม่ ถ้าพบกับพยาบาลที่มีความเข้าใจและทำที่ผ่อนคลาย ผู้ป่วยจะรู้สึกปลอดภัยในระหว่างการตรวจและรับการรักษา

พยาบาลที่มีทักษะทางวิชาชีพมักจะอุทิศชีวิตในการดูแลบุคคลที่ไม่สามารถดูแลตัวเองได้ ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับงานที่ซับซ้อน และมีความเสี่ยงที่จะมีการเจ็บป่วยรุนแรงจนกระทั่งเสียชีวิต เพียงเพื่อให้ผู้ป่วยได้เข้าถึงการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม

ในหลายกรณี พยาบาลมีการติดต่อกับผู้ป่วยจากทุกสาขาและภูมิภาค ซึ่งเป็นการสร้างความท้าทาย โอกาส และประสบการณ์ที่หลากหลาย ช่วยให้พยาบาลรักษาไว้ซึ่งการเอาใจใส่และความไวต่อความรู้สึก

สิ่งนั้นคือความสามารถที่จะรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น เข้าใจในสิ่งที่พวกเขาที่กำลังเผชิญอยู่ทั้งทางด้านร่างกายหรืออารมณ์ความรู้สึก และการดูแลผู้อื่นในแบบที่ตรงกับความต้องการของคนคนนั้น โดยปราศจากการตัดสิน

การเอาใจใส่มีบทบาทสำคัญในการพยาบาล เนื่องจากมีผลต่อการที่พยาบาลจะต้องติดต่อสื่อสารอย่างไรกับผู้ป่วย บุคคลอื่นในขณะทำงาน รวมถึงแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้ ในกรณีฉุกเฉินทางการแพทย์หรือสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของชีวิตพยาบาลจะต้องได้ใช้ทักษะการเอาใจใส่ในการดูแลผู้ป่วย

### **การเอาใจใส่มีประโยชน์ต่อผู้ป่วยอย่างไร**

จากการวิจัยของหอสมุดแพทยศาสตร์แห่งชาติ (National Library of Medicine) การเอาใจใส่ยกระดับการดูแลผู้ป่วยและผลลัพธ์ทางคลินิก การเอาใจใส่ในปฏิบัติการพยาบาลมีประโยชน์หลายประการ ได้แก่:

ปรับปรุงผลลัพธ์ของผู้ป่วย: การเอาใจใส่สามารถปรับปรุงผลลัพธ์ทางคลินิกของผู้ป่วยได้ หลายการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พยาบาลที่ผ่านการฝึกทักษะการเอาใจใส่สามารถให้การดูแลที่มีคุณภาพมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ผ่านการฝึกฝน และสิ่งนี้แสดงให้เห็นว่า พยาบาลสามารถจัดการกับภาระหน้าที่ทางคลินิกได้อย่างไร

ความเข้าใจของผู้ป่วยชัดเจนขึ้น: การเอาใจใส่สามารถช่วยชี้แจงสิ่งที่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลกำลังประสบอยู่ ทำให้ผู้ป่วยเกิดความเข้าใจหรือพูดคุยเกี่ยวกับตนเองได้ง่ายขึ้น

อัตราการลาออกให้พยาบาลลดลง: บ่อยครั้งที่พยาบาลมักอ้างถึงการเอาใจใส่ว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการให้การดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ หลายการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพยาบาลที่ฝึกทักษะการเอาใจใส่มีอัตราการคงอยู่ในงานมากขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น: ผู้ป่วยให้ข้อมูลว่า รู้สึกพึงพอใจกับการดูแลมากเมื่อพยาบาลสนใจและเข้าใจในสิ่งที่พวกเขากำลังเผชิญอยู่ ซึ่งนำไปสู่ความวิตกกังวลที่ลดลง

จากการสำรวจผู้ป่วยแสดงให้เห็นว่า การเอาใจใส่เป็นหนึ่งในปัจจัยทำนายที่ดีที่สุดสำหรับการจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลเร็วกว่าแผนการรักษาที่กำหนดไว้

### **การประยุกต์ใช้การเอาใจใส่ในการพยาบาล**

การเอาใจใส่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการทางสุขภาพและผู้ป่วย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นผ่านการยอมรับอารมณ์ของผู้ป่วย และในขณะเดียวกันก็ให้ความเป็นส่วนตัวในช่วงเวลาที่มีปัญหา

การเอาใจใส่ยังมีผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติตัวตามแผนการรักษาและการดูแลตนเองของผู้ป่วย

อัตราความเชื่อมั่นผูกพันของผู้ป่วยจะเพิ่มขึ้นสูงสุดเมื่อบุคลากรทางการแพทย์แสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ในการทำงาน รวมถึงการเข้าใจในความแตกต่างของผู้ป่วยแต่ละคนว่ามีแรงจูงใจที่แตกต่างกันต่อการดีขึ้นของการเจ็บป่วย

ในทางกลับกัน ความรู้สึกเหล่านี้อาจจะจูงใจให้บุคคลทำในสิ่งที่ทำให้เขาดีขึ้นและลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการมองหาความช่วยเหลือทางการแพทย์ในอนาคต

พยาบาลที่มีทักษะการเอาใจใส่จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ความเป็นมืออาชีพที่มีประสิทธิภาพสูง ยิ่งไปกว่านั้นยังเพิ่มอัตราการคงอยู่ของบุคลากรในโรงพยาบาล(เพิ่มประสิทธิภาพ)

### **บทสรุป**

พยาบาลต้องมีการเอาใจใส่ในการดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเข้าอกเข้าใจ นี่คือเหตุผลว่าเพราะอะไรจึงเป็นสิ่งสำคัญมากที่พยาบาลจะต้องฝึกการเอาใจใส่ หวังว่าบทความนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงความสำคัญของการเอาใจใส่เมื่อให้การพยาบาลผู้ป่วย และเหตุใดพยาบาลทุกคนจึงควรต้องพยายามพัฒนาทักษะนี้

**Campbell (2022)** เป็นนักเขียนด้านสุขภาพ ซึ่งได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับภาวะมีบุตรยาก การปรับตัว และการเป็นพ่อแม่ ได้ให้ทัศนะต่อความสำคัญของทักษะการเอาใจใส่ว่า ประโยชน์ของการเป็นคนที่มีใจเอื้อเฟื้อ (Empath) คือ เริ่มที่การเอาใจใส่เป็นจุดเริ่มต้นของการเข้าใจสิ่งที่ดี ประโยชน์อีกอย่างที่พบได้คือ ความสามารถในการปรับตัวได้ต่อประสบการณ์ความรู้สึกของผู้อื่น ถ้าคุณสามารถสัมผัสกับความรู้สึกของบุคคลอื่นรอบๆตัวคุณ คุณก็จะสามารถให้การช่วยเหลือและดูแลได้เป็นอย่างดีสำหรับคนที่มีความสำคัญกับตัวคุณ

การรับรู้ว่าคุณอื่นกำลังรู้สึกท้อแท้ เหงา หรือกลัวแม้ว่าคนคนนั้นจะไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นก็ตาม จะทำให้คุณสามารถที่จะช่วยเหลือเขาเหล่านั้นได้โดยผ่านการได้รับความไว้วางใจจากเขาและกลายเป็นคนที่พวกเขาเรียนรู้ที่จะพึ่งพาในอนาคต

สิ่งเหล่านี้ทำให้คุณเป็นส่วนและเพื่อนที่ดี ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในอนาคต

การถูกปรับจนเช่นนี้ยังคงหมายถึง คุณสามารถมองเห็นคนที่พยายามจะหลอกคุณจากรยะไกล คนที่มีความเอาใจใส่ไม่ต้องกังวลกับการถูกเอาเปรียบเพราะไม่ได้ถูกหลอกหรือจัดการได้ง่ายขนาดนั้น แต่ถ้าเป็นแบบนั้น อาจจะเป็นเพราะว่าเราละเลยสัญญาณเริ่มต้นเกี่ยวกับบางคน ไม่ใช่เพราะว่าเรามองข้ามสัญญาณเหล่านี้อย่างสิ้นเชิง

**โดยสรุป** จากทัศนะของ Molenberghs (2017), Texas A&M International University (2019), Norwich University (2021), Wilson (2021), และ Campbell (2022) ดังกล่าวข้างต้น เห็นว่า พยาบาลต้องมีทักษะการเอาใจใส่ที่มีประสิทธิภาพ และทักษะการเอาใจใส่มีความจำเป็นและความสำคัญมากที่พยาบาลจะต้องฝึกทักษะการเอาใจใส่ เพราะทักษะนี้มีประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ผู้ป่วย เพื่อนร่วมงาน ระบบบริการสุขภาพ และองค์กรวิชาชีพ คือ 1) ช่วยให้เข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร สามารถแสดงพฤติกรรมทางสังคมตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม 2) เป็นจุดเริ่มต้นของการเข้าใจสิ่งที่ดีของผู้อื่น สามารถปรับตัวได้ต่อประสบการณ์ความรู้สึกของผู้อื่น 3) นำไปสู่พฤติกรรมทางจริยธรรม (Amoral Behavior) 4) ช่วยให้พยาบาลสร้างความไว้วางใจ (Trusting Connection) ที่เชื่อมต่อระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยที่อยู่ในการดูแล 5) เสริมสร้างและปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้น 6) เป็นการแสดงออกอย่างต่อเนื่องในสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย 7) ช่วยบรรเทาความทุกข์ทรมาน (Alleviate Suffering) 8) มีผลกระทบต่ออารมณ์ การรับรู้ และพฤติกรรม (Emotion Cognitive and Behavioral Implications) 9) ช่วยให้ผู้ป่วยจะมีการดูแลตนเองดีขึ้น (Improved Self-Care) ความรุนแรงของภาวะซึมเศร้า (Depression) และความไม่เป็นมิตร (Hostility) ลดลง 10) ถ้าปราศจากการเอาใจใส่ จะส่งผลให้การรักษามีประสิทธิภาพลดลง 11) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น 12) ทำให้เกิดคุณภาพการดูแล ความพึงพอใจ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือในการปฏิบัติตามแผนการรักษาของผู้ป่วย 13) พัฒนาประสิทธิภาพของพยาบาลในการสร้างความเคารพ พฤติกรรมด้านบวก ทัศนคติที่ดี และการตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม 14) เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญของการพยาบาลที่มีคุณภาพ ผลลัพธ์ของผู้ป่วย (Patient Outcomes) ผลลัพธ์ทางคลินิก (Clinical Outcomes of Patients) และการปรับปรุงผลลัพธ์ทางคลินิก (Improved Patient Outcomes) ของผู้ป่วย 15) มีผลต่อการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วย บุคคลอื่นๆ ในขณะทำงาน และ 16) อัตราการลาออกของพยาบาลลดลง (Decreased Nursing Turnover Rates)

### **ลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคลที่มีทักษะการเอาใจใส่**

Legg (2019) เป็นนักการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรม นักจิตวิทยาคลินิก และนักวิจัยเกี่ยวกับสารเสพติด ได้ให้ทัศนะต่อลักษณะที่แสดงถึงทักษะการเอาใจใส่ ดังนี้

#### **1. คุณเต็มไปด้วยความเอาใจใส่ (You have a Lot of Empathy)**

รูปแบบของการเอาใจใส่มาจากความเข้าใจลึกซึ้ง ซึ่งเป็นความสามารถในการเข้าใจประสบการณ์และความรู้สึกของผู้อื่นที่อยู่นอกมุมมองของเรา

#### **2. คุณเต็มไปด้วยความใกล้ชิดสนิทสนม (Closeness and Intimacy can Overwhelm You)**

ในการเอาใจใส่มักพบว่า จากการติดต่อกันบ่อยครั้ง อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเป็นสัมพันธ์ภาพที่สนิทสนม

### 3. คุณมีสัญชาตญาณที่ดี (You have Good Intuition)

เมื่อคุณรู้สึกว่าคุณมีปฏิกิริยาตอบสนองที่ชัดเจนต่อสิ่งที่คุณรู้สึกว่าไม่สามารถทำได้ คุณอาจจะค้นพบความไม่เชื่อสัตย์อย่างง่ายดาย หรือเพียงแค่ว่าบางสิ่งอาจจะดีหรือไม่ดี

### 4. คุณรู้สึกผ่อนคลายเมื่ออยู่กับธรรมชาติ (You Take Comfort in Nature)

ทุกคนสามารถได้รับประโยชน์จากการใช้เวลาในสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ แต่การเอาใจใส่อาจรู้สึกมากกว่าธรรมชาติหรือที่เต็มไปด้วยความสงบ สิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติจะเกิดบรรยากาศที่ผ่อนคลายของประสาทสัมผัส เสียง และอารมณ์

### 5. คุณไม่พยายามเข้าไปอยู่ในสถานที่แออัด (You do not do Well in Crowded Places)

การเอาใจใส่สามารถซึมซับได้ทั้งพลังงานทางลบและทางบวก หากเพียงแค่มิใครคนหนึ่งแสดงอารมณ์ออกมาในสถานที่ที่แออัด การรับรู้ถึงสัมผัสนี้ดูเหมือนขยายใหญ่ขึ้นจนแทบทนไม่ได้

### 6. คุณมีช่วงเวลาที่ยากลำบากซึ่งไม่ได้รับการดูแล (You have a Hard Time not Caring)

การเอาใจใส่ไม่ใช่เพียงแค่อุทิศให้กับบางคน แต่เป็นความรู้สึกร่วมกับคนบางคน

### 7. คนอื่นตั้งใจที่จะปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับคุณ (People Tend to Tell You Their Problems)

การไวต่อความรู้สึกและการเอาใจใส่จะนำพาคุณเข้าไปสู่การเป็นผู้ฟังที่ยอดเยี่ยม คนใกล้ชิดของคุณจะรู้สึกผ่อนคลายจากการช่วยเหลือสนับสนุนของคุณ และพวกเขาเหล่านั้นจะเข้าหาคุณเป็นคนแรกเมื่อพวกเขาเผชิญกับปัญหาที่ยุ่งยาก

### 8. คุณมีการรับรู้ที่ไวต่อเสียง กลิ่น และการสัมผัส (You have a High Sensitivity to Sounds, Smells, or Sensations)

การเอาใจใส่จะเพิ่มการรับรู้ที่ไม่ใช่เพียงแค่อารมณ์ เป็นการทับซ้อนกันระหว่างการเอาใจใส่กับการมีความละเอียดอ่อนสูง คุณอาจพบว่าคุณมีความไวต่อความรู้สึกกับสิ่งที่อยู่รอบตัวคุณนี้อาจหมายถึง :

- กลิ่นหอมที่มีผลต่ออารมณ์ของคุณเป็นอย่างมาก
- เสียงที่สั่นสะเทือนและความรู้สึกทางกายภาพมีผลต่ออารมณ์ของคุณเป็นอย่างมาก
- คุณชอบฟังเสียงที่ไม่ดังหรือรับข้อมูลโดยการอ่าน
- เสียงบางอย่างอาจกระตุ้นการตอบสนองทางอารมณ์ของคุณ

### 9. คุณต้องการเวลาสำหรับการเติมพลัง (You Need Time to Recharge)

เมื่อคุณรู้สึกเหน็ดเหนื่อยและอ่อนล้า มีความจำเป็นที่คุณจะต้องการพัก

### 10. คุณไม่ชอบความขัดแย้ง (You don't Like Conflict)

ถ้าคุณมีการเอาใจใส่ ดูเหมือนคุณจะพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

### 11. คุณมักจะรู้สึกว่า你不เหมาะสม (You Often Feel Like You don't Fit in)

แม้ว่าเราจะปรับตัวให้เข้ากับความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี แต่บางครั้งเราพบว่าเป็นการยากในการค้นหาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น

## 12. คุณตั้งใจที่จะแยกตัว (You Tend to Isolate)

การอยู่คนเดียวสามารถช่วยให้คุณพ้นตัวจากการความท่วมท้นที่อยู่ภายในตนเอง ดังนั้นการปลีกตัวจากโลกภายนอกดูเหมือนจะช่วยเยียวยาคุณ แต่การแยกตัวเป็นเวลานานอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต

## 13. คุณมีช่วงเวลาที่ยากลำบากในการกำหนดขอบเขต (You have a Hard Time Setting Boundaries)

ซึ่งขอบเขตมีความสำคัญในทุกความสัมพันธ์

## 14. คุณมองเห็นโลกในรูปแบบที่ไม่เหมือนใคร (You See The World in Unique Ways)

ความเข้าใจทางอารมณ์ที่ลึกซึ้งสามารถผลักดันการหยั่งรู้ของคุณได้ และคุณมักจะยอมรับสิ่งที่คนอื่นผิดพลาดได้ หรือสร้างความสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจนกับบุคคลอื่น

## 15. บางครั้งคุณค้นพบว่าสามารถไปถึงการจัดการกับการรับรู้และอารมณ์ที่มากเกินไป (You Sometime Find It Tough to Cope with Sensory and Emotional Overload)

การฝึกฝนดูแลตนเองที่ดีและข้อจำกัดทางสุขภาพสามารถช่วยป้องกันคุณ โดยเฉพาะจากอารมณ์และพลังงานด้านลบ แต่การถูกรบกวนด้านอารมณ์เป็นสาเหตุสำคัญของการได้รับความกดดันหากคุณขาดวิธีหรือเครื่องมือในการจัดการ

Clarke (2021) เป็นนักจิตบำบัดที่ได้รับการรับรอง ได้ให้ทัศนะต่อลักษณะที่แสดงถึงทักษะการเอาใจใส่ว่า ความแตกต่างระหว่างการเอาใจใส่ด้านการรับรู้กับการเอาใจใส่ด้านอารมณ์ว่า เป็นวิธีการที่เราสามารถที่จะเข้าถึงภาวะวิกฤตของเพื่อนและครอบครัวของเรา ซึ่งมีความแตกต่างกันดังต่อไปนี้

### 1. การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy)

- เข้าไปยังมุมมองของคนอื่น
- จินตนาการว่ารองเท้าของผู้อื่นเป็นอย่างไร
- เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

### 2. การเอาใจใส่ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy)

- แบ่งปันประสบการณ์ทางอารมณ์
- รู้สึกทุกข์ใจในการตอบสนองต่อความเจ็บปวดของผู้อื่น
- ประสบการณ์ในการเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น

### การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy)

เมื่อเราฝึกการเอาใจใส่ด้านการรับรู้ เราจะฝึกที่จะเข้าไปในมุมมองของคนอื่น โดยมีความจำเป็นที่เราจะต้องจินตนาการว่า เราจะรู้สึกอย่างไรถ้าเราเป็นคนคนนั้น การเอาใจใส่ด้านการรับรู้จะเชื่อมโยงกับการนำเอามุมมองเฉพาะบุคคลไปสู่ความคิดที่จะเอาตนเองไปใส่รองเท้าของผู้อื่น

ด้วยการเอาใจใส่ด้านการรับรู้คือเรากำลังพยายามใช้ความคิดที่จะเอาตัวเราเองเข้าไปในสถานการณ์ของผู้อื่น แล้วได้มาซึ่งความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับประสบการณ์ของพวกเขา

ในช่วงเวลาที่คนที่เราห่วงใยถูกทำร้าย เป็นเรื่องง่ายสำหรับเราที่จะรักษาระยะห่าง เพื่อให้เราสามารถมองเห็นภาพรวมได้ ตัวอย่างเช่น ถ้าเพื่อนเราสอบสัมภาษณ์งานไม่ผ่าน เราจะมองเห็นความผิดหวังของเพื่อน อย่างไรก็ตามเราสามารถที่จะเตือนให้เพื่อนรู้ว่าพวกเขายังมีความฉลาดและสามารถหางานที่ดีได้ในไม่ช้า

ในทางกลับกัน เมื่อเราฝึกการเอาใจใส่ด้านการรับรู้ เราสามารถเข้าใจได้ว่าเหตุใดพวกเขาถึงรู้สึกเศร้าหรือผิดหวังหลังจากที่ไม่ได้งาน จินตนาการได้ว่าพวกเขาในขณะนั้นเป็นอย่างไร

### **การเอาใจใส่ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy)**

ลองจินตนาการว่า คุณนั่งติดกับคนที่คุณรัก เช่น ลูก พี่น้อง หรือเพื่อนสนิท เมื่อพวกเขาเริ่มร้องไห้ สิ่งที่พวกเขากำลังเผชิญอยู่น่าจะมีผลกระทบต่อเราใช่ไหม? เราอาจเริ่มรู้สึกเศร้าเช่นกัน และเมื่อเราเกิดความเข้าใจใจทางด้านอารมณ์ เรากำลังจะย้ายจากมุมมองการรับรู้ไปสู่การแบ่งปันประสบการณ์ทางด้านอารมณ์กับพวกเขา

นักวิจัยด้านจิตวิทยาสังคม Hodges และ Myers ได้อธิบายการเอาใจใส่ด้านอารมณ์ไว้ 3 ส่วน คือ

- รู้สึกว่าอารมณ์ของเราเหมือนกับผู้อื่น
- รู้สึกถึงความทุกข์ของเราเองเมื่อเห็นผู้อื่นเจ็บปวด
- รู้สึกเข้าอกเข้าใจต่อผู้อื่น

มีการบันทึกว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการเอาใจใส่ด้านอารมณ์และความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น

ยิ่งไปกว่านั้น ดูเหมือนว่าเป็นการง่ายต่อการฝึกการเอาใจใส่ด้านอารมณ์ ซึ่งจะนำไปสู่การช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเช่นกัน

อาจเป็นเรื่องง่ายที่จะเห็นประโยชน์ของการเอาใจใส่ด้านอารมณ์ต่อสภาวะสุขภาพและความรู้สึกเป็นสุขของทุกคนในสัมพันธภาพที่มีความสำคัญ

### **การเอาใจใส่ชนิดอื่น (Other Types of Empathy)**

นอกจากการเอาใจใส่ด้านการรับรู้และการเอาใจใส่ด้านอารมณ์แล้ว บุคคลอาจจะมีประสบการณ์ในรูปแบบอื่นได้ เช่น

1. **การเอาใจใส่ความรู้สึก (Affective Empathy)** ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะเข้าใจบุคคลอื่นและตอบสนองอย่างเหมาะสม

2. **การเอาใจใส่ด้านร่างกาย (Somatic Empathy)** เกี่ยวข้องกับการมีปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายต่อสิ่งที่ผู้อื่นกำลังประสบอยู่ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ ตัวอย่างเช่น ถ้ามีใครกำลังรู้สึกอับอายขายหน้า เราอาจจะรู้สึกหน้าแดงหรือท้องไส้ปั่นป่วนไปด้วย

**Indeed Editorial Team (2021)** ได้ให้ทัศนะต่อลักษณะที่แสดงถึงทักษะการเอาใจใส่ว่าเป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาและการใช้อารมณ์ในที่ทำงาน เราสามารถรับรู้ความคิดและความรู้สึกของเราเองและเรายังสามารถบอกได้ว่าเพื่อนร่วมงานของเรากำลังรู้สึกอย่างไรเช่นกัน การเอาใจใส่มักเกิดขึ้นในระหว่างการสนทนาเชิงวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้ช่วยให้เราสามารถมองเห็นสถานการณ์จากมุมมองของเราและเปรียบเทียบกับมุมมองของเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้เรายังสามารถแสดงให้พวกเขาเห็นว่าเรายินดีเปิดรับมุมมองใหม่ๆ



## ตัวอย่างของทักษะการเอาใจใส่ (Examples of Empathic Skills)

### 1. ความอยากรู้ (Curiosity)

ในความอยากรู้ เราสามารถหาช่องทางเข้าไปสู่มุมมองของผู้อื่นในการทำงาน เช่น เพื่อนร่วมทีม ผู้บังคับบัญชา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะทำให้เรากล้าถามคำถามและใฝ่รู้มากยิ่งขึ้น และเมื่อปฏิบัติเช่นนี้แล้วทำให้เรารู้มากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดความอยากรู้ต่อการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นความท้าทาย เป็นการสร้างบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตัวอย่างเช่น ความอยากรู้ของเราจะกระตุ้นเราให้ทำการวิจัยทางการตลาดสำหรับรูปแบบใหม่ๆ ที่จะดึงดูดใจลูกค้า เราจะไต่ถามประสบการณ์ของผู้อื่นและเต็มใจที่จะเรียนรู้ต่อความเห็นที่แตกต่างและช่องว่างของวิชาชีพ

### 2. การตั้งใจฟัง (Active Listening)

การตั้งใจฟังคือ ความสามารถในการได้ยินและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าเรามีความตั้งใจฟังเขาพูด การฝึกฟังด้วยความตั้งใจ (Active Listening) ในสถานที่ทำงานช่วยให้คุณมีปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยเราอาจจะฟังอย่างเข้าใจและไม่โต้ตอบ ทำให้เราสามารถมองเห็นความคิดที่ชัดเจน แก้ไขความขัดแย้ง และระบุความคาดหวังบ่อยครั้งที่การฟังอย่างตั้งใจยังรวมไปถึงการแสดงออกโดยการไม่สื่อสาร เช่น การมองตา พยักหน้า ขณะที่ผู้อื่นกำลังพูด ปล่อยให้เขาพูดได้อย่างอิสระตามที่เขาคิดก่อนที่เราจะอธิบาย

### 3. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness)

การมีความตระหนักรู้ในตนเองช่วยให้เรารู้ว่าอารมณ์ของเราเป็นอย่างไร อารมณ์นี้ส่งผลต่อพฤติกรรมทางวิชาชีพของเราอย่างไร อาจมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ของเราในที่ทำงาน สามารถประเมินความคิดของเราเองและรับผิดชอบต่อการกระทำของเรา อีกทั้งยังสามารถเห็นโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น เราประเมินตนเองและเรียนรู้ว่าเราต้องการคำอธิบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสามารถในการวินิจฉัยหาสาเหตุของความสับสนของเราซึ่งจะช่วยให้เราขอความช่วยเหลือที่ทำให้เราทำงานเสร็จตรงเวลา การมีความตระหนักรู้ในตนเองมักรวมไปถึงความรู้ที่มากขึ้นเกี่ยวกับในตนเอง รวมถึงค่านิยมส่วนบุคคลและรูปแบบของพฤติกรรม

### 4. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

ในฐานะของทีมทำงาน สิ่งที่สำคัญคือเราต้องตระหนักถึงความรู้สึกของสมาชิกในทีมของเรา ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้เราสามารถประเมินสัญญาณของสภาวะอารมณ์ของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจรวมไปถึงภาษากายและรูปแบบการสื่อสาร การวิเคราะห์ของเราจะทำให้เราเตรียมความพร้อมทางด้านอารมณ์และให้การดูแลด้านจิตใจเมื่อจำเป็น นอกจากนี้เรายังสามารถพัฒนาความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน ช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จได้มากขึ้นและส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตัวอย่างเช่น หัวหน้างานที่มีความฉลาดทางอารมณ์อาจกำหนดเวลาการพูดคุยส่วนตัวกับพนักงานเพื่อช่วยให้พวกเขาสามารถแสดงออกถึงสิ่งที่กังวลใจ

### 5. การเปิดใจ (Open-Mindedness)

การเป็นคนที่เปิดใจหมายถึง การเต็มใจที่จะค้นหาหรือสำรวจมุมมองใหม่ๆ เมื่อเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่แตกต่างเกี่ยวกับงาน เราจะมีทัศนคติที่รับฟังเหตุผลของพวกเขาและตกลงที่จะลองใช้เทคนิคของพวกเขาเพื่อดูว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ เราสามารถที่จะเข้าใจได้ว่าเราสามารถปรับหรือพัฒนาวิธีคิดของเราและให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมที่เกิดผลบวกต่อสภาพแวดล้อม

ในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เมื่อทีมงานเสนอแนะให้ใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ เราก็จะเปิดใจในการเรียนรู้วิธีการทำงานของซอฟต์แวร์และพิจารณาลองใช้ในการทำงาน

Cherry (2022) เป็นนักเขียนและที่ปรึกษาทางด้านการศึกษาสำหรับนักศึกษาจิตวิทยา ได้ให้ทัศนะต่อลักษณะที่แสดงถึงทักษะการเอาใจใส่ว่า ชนิดของการเอาใจใส่มีหลายรูปแบบที่เป็นประสบการณ์ส่วนบุคคล ได้แบ่งประเภทของการเอาใจใส่ไว้ 3 ประเภทคือ

1. การเอาใจใส่ความรู้สึก (Affective Empathy) เกี่ยวข้องกับการเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่นและมีการตอบสนองอย่างเหมาะสม ตัวอย่างเช่น การเอาใจใส่ที่อาจนำไปสู่ความรู้สึกกังวลต่อความผาสุกของผู้อื่น หรืออาจนำไปสู่ความรู้สึกกดดันส่วนบุคคล

2. การเอาใจใส่ด้านร่างกาย (Somatic Empathy) เกี่ยวข้องกับการมีปฏิกิริยาทางด้านร่างกายที่ตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลอื่นกำลังประสบอยู่ เช่น เมื่อเราเห็นคนอื่นกำลังรู้สึกอับอาย เราก็เริ่มหน้าแดงหรือท้องไส้ปั่นป่วน

3. การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy) เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเข้าใจสภาพจิตใจของบุคคลอื่นและสิ่งทีพวกเขา กำลังคิดเกี่ยวกับการตอบสนองต่อสถานการณ์นั้น สิ่งนี้นักจิตวิทยาเรียกว่า ทฤษฎีทางด้านจิตใจหรือความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้อื่นกำลังคิด

Master Class (2022) ได้ให้ทัศนะต่อลักษณะที่แสดงถึงทักษะการเอาใจใส่ว่า 3 ชนิดของการเอาใจใส่ที่สามารถประเมินได้จากเหตุการณ์ในชีวิตของบุคคล ได้แก่

1. การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy) หรือที่เรียกว่าการรับรู้ในมุมมองของบุคคลอื่น การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการฟังที่เชื่อมต่อกับมุมมองของบุคคลอื่นโดยปราศจากการใส่ประสบการณ์ มุมมอง หรืออคติของตนเอง บ่อยครั้งที่ผู้สัมภาษณ์ใช้การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ในการช่วยให้ผู้รับการสัมภาษณ์หรือกลุ่มตัวอย่างกล้าเปิดใจและแบ่งปันเกี่ยวกับมุมมองและความรู้สึก

2. การเอาใจใส่ด้วยความเข้าอกเข้าใจ (Compassionate Empathy) เทคนิคนี้มีประโยชน์เมื่อใช้กับการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ เช่น เมื่อมีคนมาขอคำแนะนำจากเรา การแสดงความเข้าอกเข้าใจจะเริ่มจากวิเคราะห์หาสาเหตุหรือผลกระทบที่เกิดจากสถานการณ์ โดยหลังจากที่พวกเขาได้อธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เราสามารถแสดงให้เห็นว่าเราเข้าใจสถานการณ์ของพวกเขาในระดับหนึ่งในลักษณะที่เป็นกลาง อาจให้ข้อมูลหรือมุมมองทางเลือก ความเข้าอกเข้าใจมีความผสมผสานกันระหว่างการเอาใจใส่ด้านการรับรู้และการเอาใจใส่ด้านอารมณ์

3. การเอาใจใส่ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy) คุณสามารถสรุปความแตกต่างระหว่างการเอาใจใส่ด้านอารมณ์กับการเอาใจใส่ด้านการรับรู้ ซึ่งเปรียบเทียบได้ว่าการเอาใจใส่ด้านการรับรู้คือ การพยายามที่จะเดินโดยใส่รองเท้าของผู้อื่น ในขณะที่การเอาใจใส่ด้านอารมณ์คือการรู้สึกถึงความเจ็บปวดเมื่อเห็นผู้อื่นเหยียบตะปู ดังนั้นการเอาใจใส่ด้านอารมณ์จึงเป็นรูปแบบทางอารมณ์ที่สะท้อนออกมา และจะเกิดขึ้นเมื่อเราเพิ่งความสนใจไปที่ความสุขหรือความทุกข์ของผู้อื่นจากประสบการณ์ที่เขาได้แบ่งปันมา

Lahey (n.d.) เป็นเจ้าของบริษัทโฆษณาเกี่ยวกับผู้นำและแรงงานทางด้านสุขภาพ และเป็น CEO ของบริษัทโทรคมนาคม Aspendale ได้ให้ทัศนะต่อลักษณะที่แสดงถึงทักษะการเอาใจใส่ว่า ในฐานะผู้นำ เรามีความจำเป็นที่ต้องสร้างความเชื่อมโยงทางด้านอารมณ์กับกลุ่มเป้าหมายของเรา

ถ้าเราคาดหวังว่าจะมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของพวกเขา วิธีหนึ่งที่สำคัญมากในการเชื่อมต่อเชิงบวกกับผู้คนคือสิ่งที่เรียกว่าการเอาใจใส่ที่มีประสิทธิภาพ นี่คือการเอาใจใส่ที่สำคัญ 8 ประการที่คุณสามารถฝึกฝนเพื่อพัฒนาความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ดังนี้

**1. ความอยากรู้ (Curiosity)** ใช้เวลาในการอยากรู้อยากเห็นว่าคนอื่นคิดอย่างไร พยายามเข้าใจมุมมองของพวกเขาอย่างถ่องแท้

**2. การฟังด้วยความเข้าใจ (Authentic Listening)** คนส่วนใหญ่ไม่ฟังอย่างจริงจัง หยุดวางแผนในสิ่งที่คุณอยากจะพูด และมุ่งความสนใจไปที่การได้ยินความคิดและความรู้สึกของพวกเขา

**3. การสะท้อนกลับและการถอดความ (Repeating and Paraphrasing)** พยายามบอกกับพวกเขาในสิ่งที่คุณได้ยินพวกเขาพูดด้วยคำพูดของคุณเอง เพื่อให้พวกเขาสามารถแก้ไขจากการตีความที่ผิด หรือให้การยืนยันว่าคุณได้ยินหรือเข้าใจได้ถูกต้อง

**4. การจินตนาการ (Imagination)** ลองคิดว่าการลองใส่รองเท้าของผู้อื่นจะเป็นอย่างไร หรือจะเกิดอะไรขึ้นถ้าคุณตื่นขึ้นมาในตอนเช้าแล้วพบว่าคุณถูกสลับร่างกับคนอื่น

**5. การเปิดใจ (Open-Mindedness)** ปล่อยให้ตัวเองติดตามความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น แทนที่จะไม่มีใครทำสิ่งนี้ แต่สิ่งนี้เป็นกุญแจสำคัญหากคุณต้องการสร้างแรงจูงใจบุคคลอื่นกับการเปิดใจของคุณ

**6. ความใจอ่อน (Vulnerability)** แสดงให้เขารู้ถึงปฏิกิริยาและความรู้สึกของคุณเกี่ยวกับสิ่งที่อีกฝ่ายพูดด้วยความเคารพ โดยมีเจตนาที่จะยืนยันว่าคุณเข้าใจพวกเขาอย่างแท้จริง

**7. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness)** ทำความเข้าใจว่า ตอนนี้อารมณ์หรือความรู้สึกคุณเป็นอย่างไร และอารมณ์ความรู้สึกนี้ส่งผลต่อความคิดและปฏิกิริยาของคุณอย่างไร

**8. ความไวต่ออารมณ์ของผู้อื่น (Sensitivity to Others' Emotions)** ให้พัฒนา “การจับอารมณ์” ต่อความรู้สึกที่คนอื่นรู้สึก ด้วยการที่เราสังเกตภาษากาย การแสดงออกทางสีหน้า และการฟังโดยเราไม่พูดแทรก ซึ่งระหว่างการสนทนาเขาอาจไม่บอกเราโดยตรง

แม้ว่า ทักษะการเอาใจใส่เหล่านี้อาจไม่ได้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ถ้ายิ่งคุณฝึกฝนมากเท่าไร ก็ยิ่งดีขึ้นเท่านั้น และจะเป็นการง่ายที่คุณจะสามารถติดต่อสื่อสารและมีอิทธิพลกับคนอื่น

**Skills You Need (n.d.)** ได้ให้ทักษะต่อลักษณะที่แสดงถึงทักษะการเอาใจใส่ว่า ชนิดของการเอาใจใส่ที่ถูกให้คำจำกัดความจากนักจิตวิทยาว่า สิ่งเหล่านี้คือการรับรู้ อารมณ์ และความเข้าใจอกเข้าใจ นอกจากนี้ยังได้อธิบายถึงวิธีการและลักษณะการแสดงออกให้เห็นถึงการเอาใจใส่อย่างน้อยหนึ่งในสามประเภท ดังนี้

### **1. การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy)**

การเอาใจใส่ด้านการรับรู้เป็นความเข้าใจด้านการรับรู้ หรือที่เรียกว่า “การได้มาซึ่งมุมมอง” (Perspective-Taking) ของบุคคลที่คิด

การเอาใจใส่ด้านการรับรู้โดยทั่วไปคือ ความสามารถในการทำให้ตัวเองอยู่ในพื้นที่ของคนอื่นและเห็นมุมมองของพวกเขา

นั่นคือ ทักษะที่มีประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเจรจาต่อรองหรือการบริหารจัดการ ที่ช่วยให้คุณสามารถใส่รองเท้าของคนอื่นแต่ไม่จำเป็นต้องมีอารมณ์ร่วมเหมือนกับอารมณ์ของ

พวกเขา อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เหมาะสมอย่างแท้จริงกับคำจำกัดความของการเอาใจใส่คือ “การรู้สึกไปพร้อมกัน” ซึ่งจะเริ่มด้วยเหตุผลที่มากมายและกระบวนการคิดที่เป็นเหตุผล

การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพคือ ความเข้าใจด้วยการคิด การรับรู้ มากกว่าความรู้สึก

### **ด้านมืดของการเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (A Dark Side to Cognitive Empathy)**

อาจเป็นไปได้ที่จะแสดงการเอาใจใส่ด้านการรับรู้ โดยปราศจากความรู้สึกร่วมหรือความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งนั้น เป็นการยุติธรรมที่จะพูดได้ว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดของเราที่จะเข้าใจ เป็นกุญแจสำคัญของการเอาใจใส่

Deniel Goleman ผู้เขียนเกี่ยวกับความฉลาดทางด้านอารมณ์(Emotional Intelligence) ได้เขียน Blog เกี่ยวกับความทุกข์ทรมานที่ต้องการความเข้าใจที่ติดต่อการจัดการที่ดีหรือต่อการถูกทำร้ายจากผู้อื่น แต่โดยปราศจากความเข้าใจที่มีต่อพวกเขา

### **2. การเอาใจใส่ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy)**

การเอาใจใส่ด้านอารมณ์คือ คุณเข้าใจหรือรู้สึกถึงอารมณ์ของผู้อื่นอย่างแท้จริง เช่นเดียวกับการที่คุณสามารถจับอารมณ์ของผู้อื่นได้

การเอาใจใส่ด้านอารมณ์อาจรู้จักในรูปแบบของ “ความทุกข์ส่วนบุคคล”(Personal Distress) หรือ “การเชื่อมต่อทางอารมณ์” (Emotional Contagion) สิ่งนี้ใกล้เคียงกับความเข้าใจตามปกติของคำว่า “เอาใจใส่” แต่จะมากกว่าแค่เรื่องของอารมณ์

การเอาใจใส่ด้านอารมณ์ เป็นความเข้าใจด้านอารมณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นก่อนการเอาใจใส่ชนิดอื่นที่เราสามารถรู้สึกได้ตั้งแต่เราเป็นเด็กเล็กๆ โดยสังเกตเห็นได้เมื่อแม่กำลังยิ้มให้เด็กทารกของตนเองและลูกก็สามารถรับรู้สัมผัสได้ถึงอารมณ์นั้นได้แล้วยิ้มตอบให้แม่ของตนเอง ยิ่งไปกว่าเรื่องของความสุข บางทีทารกอาจจะร้องไห้ได้เมื่อถ้าทารกได้ยินเสียงแม่ของตนเองร้องไห้

### **การเอาใจใส่ด้านอารมณ์สามารถเป็นได้ทั้งสิ่งที่ดีหรือไม่ดี (Emotional Empathy can be Both Good and Bad)**

การเอาใจใส่ด้านอารมณ์เป็นสิ่งที่ดี (Emotional Empathy is Good) เพราะหมายความว่าเราสามารถเข้าใจและรับรู้ถึงอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างง่ายดาย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทางการแพทย์เช่น แพทย์และพยาบาลเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังรวมถึงถึงการที่เราสามารถตอบสนองต่อเพื่อนและบุคคลอื่นเมื่อพวกเขาอยู่ในภาวะกดดัน

การเอาใจใส่ด้านอารมณ์ไม่ดี (Emotional Empathy is Bad) เพราะมีความเป็นไปได้ที่เราอาจจะถูกทำให้เกิดความรู้สึกท่วมท้นต่อเรื่องราวของผู้อื่น สิ่งนี้เรียกว่าการเอาใจใส่มากเกินไป (Empathy Overload) สำหรับผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเกิดสิ่งนี้ควรมีการฝึกควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนเอง

การควบคุมตนเองได้ดี (Good Self-Control) ช่วยให้แพทย์และพยาบาลไม่เกิดความเบื่อหน่ายจากการเกิดการเอาใจใส่ที่มากเกินไป ซึ่งมีความเสี่ยงที่ตามมาคือจะกลายเป็นความแข็งกระด้าง (Hardened) และไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม (Responsive Inappropriate) หลายการศึกษาในอังกฤษ เช่น South Staffordshire ที่พยาบาลและคนอื่นๆถูกกล่าวถึงว่าไม่ให้การดูแลเหตุการณ์เหล่านี้อาจเป็นผลมาจากการป้องกันตนเองที่จะเกิดการเอาใจใส่ที่มากเกินไป

### 3. การเอาใจใส่ด้วยความเข้าอกเข้าใจ (Compassionate Empathy)

สุดท้ายคือ การเอาใจใส่ด้วยความเข้าอกเข้าใจเป็นความรู้สึกถึงความเจ็บปวดของใครบางคนและดำเนินการช่วยเหลือ

การเอาใจใส่ด้วยความเข้าอกเข้าใจ สอดคล้องกับสิ่งที่เราเคยเข้าใจว่าความเข้าอกเข้าใจคล้ายกับความเห็นอกเห็นใจหรืออารมณ์ร่วม (Sympathy) แต่การเอาใจใส่ด้วยความเข้าอกเข้าใจนั้นนอกจากมีการห่วงใยผู้อื่นแล้วยังเพิ่มเติมการกระทำที่ช่วยแก้ไขปัญหามาเพื่อบรรเทาความทุกข์ด้วย

จะเห็นว่า การเอาใจใส่ด้วยความเข้าอกเข้าใจเป็นรูปแบบของการเอาใจใส่ที่น่าจะเหมาะสมที่สุด

โดยทั่วไป บุคคลที่ต้องการการเอาใจใส่ (Empathy) จากเรา ไม่เพียงแต่ต้องการให้เรารับรู้ (Cognitive Empathy) และรู้สึกถึงความเจ็บปวดของพวกเขา (Emotional Empathy) เท่านั้น แต่พวกเขาต้องการให้เรา มีความเข้าอกเข้าใจ (Compassionate Empathy) กับสิ่งที่พวกเขากำลังเผชิญอยู่ และที่สำคัญคือ ช่วยให้พวกเขาดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วย

#### การค้นหาความสมดุล (Finding the Balance)

การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy) บ่อยครั้งที่อยู่ภายใต้อารมณ์ ถูกรวมไปด้วยความรู้สึกไม่เพียงพอและบางทีอาจจะเต็มไปด้วยการวิเคราะห์เชิงตรรกะมากเกินไป อาจถูกมองว่าเป็นการตอบสนองที่ไม่มีความรู้สึกร่วมต่อผู้ที่อยู่ในความทุกข์

การเอาใจใส่ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy) คือความตรงกันข้ามกับการมีอารมณ์ที่มากเกินไป (Over-Emotional)

อารมณ์หรือความรู้สึกที่มากเกินไปไม่มีประโยชน์ การศึกษาต่อการจัดการทางอารมณ์อธิบายว่า อารมณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนความรู้สึกโดยเฉพะอย่างยิ่งความทุกข์จะพาเรากลับไปสู่วัยเด็ก ยิ่งไปกว่านั้น ทำให้เรามีความสามารถน้อยลงในการจัดการกับปัญหา สามารถคิดได้น้อยลง และใช้เหตุผลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการยากที่เราจะช่วยผู้อื่นถ้าเรายังไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง

ในรูปแบบของการฝึกฝนการเอาใจใส่ด้วยความเข้าอกเข้าใจ (Compassionate Empathy) เราจะพบว่า ความถูกต้องจะถูกทำให้เกิดความสมดุลระหว่างเหตุผลและอารมณ์

เราสามารถรู้สึกถึงความเจ็บปวดของคนอื่นเช่นเดียวกันถ้าเกิดขึ้นกับเรา ดังนั้นเป็นการแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับความเข้าอกเข้าใจ

ในเวลาเดียวกัน เราสามารถที่จะยังคงควบคุมอารมณ์ของเราเองและใช้เหตุผลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

นี่คือความหมายที่เราสามารถตัดสินใจได้ดีขึ้นและเป็นการเตรียมที่เหมาะสมที่จะสนับสนุนพวกเขาทุกเวลาและสถานที่ที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ

#### การเอาใจใส่อีก 2 ชนิด (Two Other Types of Empathy)

เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นสิ่งที่ดีที่มีผู้เสนอเกี่ยวกับรูปแบบอื่นๆ ของการเอาใจใส่

1. การเอาใจใส่ด้านร่างกาย (Somatic Empathy) หมายถึงการรู้สึกถึงความเจ็บปวดของผู้อื่นทางร่างกาย

ตัวอย่างเช่น หากคุณเห็นใครบางคนถูกทำร้าย เราอาจรู้สึกเจ็บปวดทางร่างกายเช่นกัน บางครั้งฝ่าฝืนที่เป็นแผลเหมือนมีรายงานว่าเขาจะรู้สึกเจ็บปวดถ้าฝ่าฝืนของเขาเจ็บปวด ซึ่งเป็นตัวอย่างของการเอาใจใส่ด้านร่างกาย เราสามารถสะท้อนการเอาใจใส่ด้านร่างกาย เช่น ถ้ามีคนคนหนึ่งที่ถูกลูกบอลกระแทกที่ท้องในขณะที่แข่งกีฬา ผู้ชมหนึ่งหรือสองคนอาจจะรู้สึกเป็นสองเท่าถ้าเจอเหตุการณ์เดียวกัน

**2. การเอาใจใส่ด้านจิตวิญญาณ (Spiritual Empathy)** หมายถึงการเชื่อมต่อโดยตรงกับจิตสำนึก เหมือนกับ “การตรัสรู้” (Enlightenment) ในเชิงปรัชญาตะวันออกและจะทำให้สำเร็จได้จากการฝึกสมาธิ

**โดยสรุป** จากทัศนะของ Legg (2019), Clarke (2021) , Indeed Editorial Team (2021), Cherry (2022), Master Class (2022), Lahey (n.d.), และ Skills You Need (n.d.) ดังกล่าวข้างต้น สามารถระบุลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคลที่มีทักษะการเอาใจใส่ ดังแสดงในตารางที่ 1 ตารางที่ 1 ลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคลที่มีทักษะการเอาใจใส่

ลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคลที่มีทักษะการเอาใจใส่	Legg	Clarke	Indeed Editorial	Cherry	Master Class	Lahey	Skills You Need
<b>ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy)</b>		/		/	/		/
1. การรับรู้และเข้าใจมุมมองของผู้อื่น							
2. การได้มาซึ่งมุมมอง (Perspective-Taking) ของบุคคลที่กำลังคิดอยู่							
3. ฝึกที่จะเข้าไปในมุมมองของผู้อื่น ผ่านการจินตนาการว่า เราจะรู้สึกอย่างไรถ้าเราเป็นคนคนนั้น							
4. ใช้ความสามารถในการฟังที่เชื่อมต่อกับมุมมองของผู้อื่น โดยปราศจากการใส่ประสบการณ์ มุมมองหรืออคติของตนเอง							
5. ความสามารถในการทำให้ตัวเองเข้าไปอยู่ในพื้นที่ของผู้อื่น และเห็นมุมมองของพวกเขา							
6. ความสามารถในการเข้าใจสภาพจิตใจ สิ่งที่กำลังคิด และการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของผู้อื่น							
7. เข้าใจว่าเหตุใดบุคคลถึงรู้สึกเศร้าหรือผิดหวัง จินตนาการได้ว่าพวกเขาในขณะนั้นเป็นอย่างไร							
8. เป็นความเข้าใจที่เกิดจากกระบวนการคิด การรับรู้ มากกว่าความรู้สึก							
9. การเกิดความรู้สึกไปพร้อมกันกับกระบวนการคิดที่เป็นเหตุผล							

ลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคล ที่มีทักษะการเอาใจใส่	Legg	Clarke	Indeed Editorial	Cherry	Master Class	Lahey	Skills You Need
10. การวิเคราะห์เชิงตรรกะและตอบสนองต่อกับผู้อื่นโดยที่ไม่มี ความรู้สึกร่วมต่อผู้ที่อยู่ในความทุกข์							
11. การช่วยให้ผู้อื่นกล้าเปิดใจและแบ่งปันเกี่ยวกับมุมมองและ ความรู้สึก							
12. รักษาระยะห่างของความสัมพันธ์ เพื่อให้เราสามารถมองเห็น ภาพรวมได้							
13. จินตนาการว่ารองเท้าของผู้อื่นเป็นอย่างไร หากเราจะเดิน โดยใส่รองเท้าของผู้อื่นจะเป็นอย่างไร							
14. สามารถใส่รองเท้าของผู้อื่นเดินได้โดยไม่จำเป็นต้องมี อารมณ์ร่วมเหมือนกับอารมณ์ของพวกเขา							
<b>ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy)</b>		/			/		/
15. เป็นความเข้าใจด้านอารมณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นก่อนการเอาใจ ใส่ชนิดอื่น ซึ่งเราสามารถรู้สึกได้ตั้งแต่เราเป็นเด็กเล็กๆ							
16. การรู้จักรูปแบบของ“ความทุกข์ส่วนบุคคล”(Personal Distress) หรือ “การเชื่อมต่อทางอารมณ์” (Emotional Contagion) ซึ่งจะเป็นมากกว่าแค่เรื่อง อารมณ์ทั่วไป							
17. เฟ่งความสนใจไปที่ความสุขหรือความทุกข์ของผู้อื่นจาก ประสบการณ์ที่เขาได้แบ่งปันมา							
18. เข้าใจหรือรู้สึกถึงอารมณ์ของผู้อื่นอย่างแท้จริง เช่นเดียวกับ การที่คุณสามารถจับอารมณ์ของผู้อื่นได้							
19. เป็นการย้ายจากมุมมองของการรับรู้ไปสู่การแบ่งปัน ประสบการณ์ทางด้านอารมณ์กับบุคคล							
20. รู้สึกถึงความเจ็บปวดเมื่อเห็นผู้อื่นกำลังเจ็บปวด							
21. รู้สึกถึงความทุกข์ของเราเองเมื่อเห็นผู้อื่นเจ็บปวด							
22. รู้สึกว่าอารมณ์ของเราเหมือนกับผู้อื่น							
23. รู้สึกเข้าอกเข้าใจผู้อื่น							
24. มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการเอาใจใส่ด้านอารมณ์และ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น							
25. นำไปสู่การช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ							
26. สามารถตอบสนองต่อเพื่อนหรือบุคคลอื่นเมื่อพวกเขาอยู่ใน ภาวะกดดัน							

ลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคล ที่มีทักษะการเอาใจใส่	Legg	Clarke	Indeed Editorial	Cherry	Master Class	Lahey	Skills You Need
27. มีความสำคัญและเกิดประโยชน์ต่อสภาวะสุขภาพและความรู้สึกเป็นสุขของคุณในสัมพันธภาพ							
28. การควบคุมตนเองได้ดี (Good Self-Control) ช่วยให้คุณสามารถทางแพทย์ไม่เกิดความเบื่อหน่าย จากการเกิดการเอาใจใส่ผู้อื่นที่มากเกินไป							
29. มีลักษณะตรงกันข้ามกับการมีอารมณ์ที่มากเกินไป (Over-Emotional)							
<b>ด้านร่างกาย (Somatic Empathy)</b>		/		/			/
30. การตอบสนองทางร่างกายต่อสิ่งที่ผู้อื่นกำลังประสบอยู่							
31. การรู้สึกถึงความเจ็บปวดของผู้อื่นทางร่างกาย							
32. การมีปฏิกิริยาทางด้านร่างกายที่ตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลอื่นกำลังประสบอยู่							
<b>อื่นๆ</b>							
<b>ด้านความเข้าใจ (Compassionate Empathy)</b>					/		/
33. เป็นการผสมผสานกันระหว่างการเอาใจใส่ด้านการรับรู้และการเอาใจใส่ด้านอารมณ์							
34. เป็นการวิเคราะห์หาสาเหตุหรือผลกระทบที่เกิดจากสถานการณ์ โดยหลังจากที่บุคคลได้อธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้น							
35. แสดงให้เห็นว่าเราเข้าใจสถานการณ์ของเขาระดับหนึ่งในลักษณะที่เป็นกลาง โดยการให้ข้อมูลหรือมุมมองทางเลือกแก่เขา							
36. เป็นความรู้สึกถึงความเจ็บปวดของใครบางคนและดำเนินการช่วยเหลือ							
37. มีความห่วงใยผู้อื่น และยังเพิ่มเติมการกระทำที่ช่วยแก้ไขปัญหาเพื่อบรรเทาความทุกข์ด้วย							
38. ช่วยเหลือให้บุคคลดำเนินการแก้ไขปัญหาได้							
39. เป็นการทำให้เกิดความสมดุลระหว่างเหตุผลและอารมณ์							
40. เกิดประโยชน์เมื่อใช้กับการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ เมื่อมีคนมาขอคำแนะนำจากเรา							
<b>ด้านความรู้สึก (Affective Empathy)</b>		/		/			



ลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคล ที่มีทักษะการเอาใจใส่	Leggs	Clarke	Indeed Editorial	Cherry	Master Class	Lahey	Skills You Need
41. ความสามารถที่จะเข้าใจบุคคลอื่นและตอบสนองอย่างเหมาะสม							
42. การเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่นและมีการตอบสนองอย่างเหมาะสม							
43. ความรู้สึกกังวลต่อความผาสุกของผู้อื่น หรือความรู้สึกกดดัน ส่วนบุคคล							
<b>ด้านความอยากรู้ (Curiosity)</b>			/			/	
44. ความสามารถในการหาช่องทางเข้าไปสู่มุมมองของผู้อื่น							
45. มีความพยายามหรือใช้เวลาเพื่อให้รู้ว่าผู้อื่นคิดอย่างไร และเข้าใจมุมมองของพวกเขาอย่างถ่องแท้							
46. ไวต่อประสบการณ์ของผู้อื่นและเต็มใจที่จะเรียนรู้ต่อความคิดเห็นที่แตกต่าง							
47. มีความกล้าในการถามคำถามและเฝ้ารู้มากยิ่งขึ้น และเมื่อปฏิบัติเช่นนี้แล้วทำให้เรารู้มากขึ้น							
48. มีผลให้เกิดการเรียนรู้ เป็นความท้าทาย ในการสร้างให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์							
<b>ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness)</b>			/			/	
49. การรับรู้ว่าอารมณ์ของเราเป็นอย่างไร อารมณ์นี้ส่งผลต่อพฤติกรรมของเราอย่างไร มีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ของเรา กับบุคคลอื่นอย่างไร							
50. ทำความเข้าใจว่า ตอนนี้อารมณ์หรือความรู้สึกเราเป็นอย่างไรและอารมณ์ความรู้สึกนี้ส่งผลต่อความคิดและปฏิกิริยาของเราอย่างไร							
51. สามารถประเมินความคิดของเราเองและรับผิดชอบต่อการกระทำของเรา อีกทั้งยังสามารถเห็นโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน							
52. มีความสามารถในการวินิจฉัยสาเหตุของความสับสนของเราซึ่งจะช่วยให้กล้าขอความช่วยเหลือ							
53. การรู้จักความรู้ ค่านิยมส่วนบุคคลและรูปแบบของพฤติกรรมเกี่ยวกับตนเอง							
<b>ด้านการเปิดใจ (Open-Mindedness)</b>			/			/	

ลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคล ที่มีทักษะการเอาใจใส่	Leggs	Clarke	Indeed Editorial	Cherry	Master Class	Lahey	Skills You Need
54. ปลอ่ยกให้ตัวเองติดตามความคิดและความรู้สึกของคุณ โดยใช้เป็นกฎแสำคัญเมื่อเราต้องการสร้างแรงจูงใจให้ บุคคลอื่น							
55. เต็มใจที่จะค้นหาหรือสำรวจมุมมองใหม่ๆ เมื่อผู้อื่นให้ คำแนะนำที่แตกต่างกัน							
56. มีความอดทนที่จะรับฟังเหตุผลของผู้อื่นหรือทดลองใช้ วิธีการของพวกเขาเพื่อดูว่าประสบความสำเร็จหรือไม่							
57. สามารถปรับ พัฒนาวิธีคิด และให้ความสำคัญต่อนวัตกรรม ที่เกิดผลบวกต่อสภาพแวดล้อม							
<b>ด้านความไวต่ออารมณ์ของผู้อื่น (Sensitivity to Others' Emotions)</b>	/					/	
58. เป็นการพัฒนา “การจับอารมณ์หรือความรู้สึก” ในระหว่าง การสนทนาที่เขาอาจไม่บอกเราโดยตรง							
59. การสังเกตภาษากาย การแสดงออกทางสีหน้า และการฟัง โดยไม่พูดแทรก ในระหว่างการสนทนา							
60. เป็นการทับซ้อนกันระหว่างการเอาใจใส่กับการมีความ ละเอียดอ่อนสูง							
61. ความไวต่อความรู้สึกกับสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา							
<b>ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)</b>			/				
62. การตระหนักถึงความรู้สึกของคุณครอบข้าง							
63. สามารถประเมินสัญญาณของสภาวะอารมณ์ รวมไปถึง ภาษากายและรูปแบบการสื่อสารของคุณได้							
64. จากการวิเคราะห์ทำให้เราเตรียมความพร้อมทางด้าน อารมณ์และให้การดูแลด้านจิตใจได้ดีเมื่อจำเป็น							
65. สามารถพัฒนาความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นกับบุคคลรอบข้าง							
66. ช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จได้มาก ขึ้น							
67. ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน							
<b>ด้านการตั้งใจฟัง (Active Listening)</b>			/				
68. ความสามารถในการได้ยินและแปลความหมายได้อย่าง ถูกต้อง							
69. เป็นการแสดงให้เห็นว่าเรามีความตั้งใจฟังเขาพูด							

ลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคล ที่มีทักษะการเอาใจใส่	Leggs	Clarke	Indeed Editorial	Cherry	Master Class	Lahey	Skills You Need
70. ช่วยให้เราปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน จากการที่เราฟังอย่างเข้าใจและไม่ได้ตอบ							
71. สามารถมองเห็นความคิดที่ชัดเจน แก้ไขความขัดแย้ง และ ความคาดหวังของบุคคล							
72. เป็นการแสดงออกโดยการไม่สื่อสาร การสบตา พยักหน้า ขณะที่ผู้อื่นกำลังพูด ปล่อยให้เขาพูดได้อย่างอิสระตามที่เขา คิดก่อนที่เราจะอธิบาย							
<b>ด้านการฟังด้วยความเข้าใจ (Authentic Listening)</b>						/	
73. เป็นการหยุดวางแผนในสิ่งที่เราอยากจะพูด ในขณะที่ฟังอยู่							
74. มุ่งความสนใจไปที่การได้ยินความคิดและความรู้สึกของผู้พูด							
<b>ด้านการสะท้อนกลับและการถอดความ (Repeating and Paraphrasing)</b>						/	
75. เป็นการพยายามบอกกับผู้พูดในสิ่งที่เราได้ยินเขาพูด ด้วย คำพูดของเราเอง							
76. เป็นการยืนยันว่าเราได้ยินหรือเข้าใจได้ถูกต้องในสิ่งที่เขาพูด							

## แนวทางเพื่อพัฒนาทักษะการเอาใจใส่

Chowty (2018) เป็นนักวางแผนยุทธศาสตร์และนักเขียนเชิงเทคนิค ได้ให้ทักษะต่อ 5 เทคนิคที่จะช่วยสร้างการเอาใจใส่ไว้ ดังนี้

### 1. การฟัง (Listening)

การรับฟังความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น พร้อมทั้งการแสดงออกอย่างเต็มที่ในช่วงเวลาที่คุณรับฟังผู้อื่นจะช่วยสร้างการเอาใจใส่ เมื่อคุณเปิดใจและรับฟังผู้อื่นด้วยใจ เขาจะรู้สึกผ่อนคลายสบายใจที่จะพูดคุยกจากใจของเขา การฟังอย่างตั้งใจอาจจะไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติของทุกคน สิ่งนี้สามารถที่จะฝึกฝนได้อย่างมีสติเพื่อช่วยให้คุณในงานวิจัยและชีวิตประจำวันของคุณ

### 2. ความอยากรู้ (Curiosity)

จงพยายามสร้างความอยากรู้ในตัวคุณ โดยอยากรู้อยากเห็นในสิ่งใหม่ๆ คนแปลกหน้า ชีวิตเขา ความรู้สึก หรือปัญหาของบุคคล ความอยากรู้เป็นวิธีง่ายๆของการรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ช่วยให้คนคนหนึ่งได้เปิดเผย อย่าแสดงตนเป็นผู้ตรวจสอบแต่ให้เป็นผู้ที่สนใจจะสอบถาม เมื่อคุณมีความอยากรู้เกิดขึ้น ควรให้ความสนใจอย่างเต็มที่กับสิ่งที่กำลังทำหรือสิ่งที่กำลังฟังอยู่ ดังเช่นแมวที่อยากรู้อยากเห็นเสมอ นี่คือนักคุณลักษณะที่ยอดเยี่ยมที่ช่วยให้คุณสร้างการเอาใจใส่กับผู้อื่น

### 3. ไม่มีข้อสันนิษฐาน (Have No Assumption)

สมมุติฐานเป็นทางลัดในการแก้ปัญหาเสมอ เมื่อเราใช้ทางลัดเราจะไม่ได้เห็นภาพรวม ด้วยเหตุนี้เราจึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จริง อย่าตัดสินเกี่ยวกับผู้คนหรือสถานการณ์ เรียนรู้ที่จะเฝ้ามอง พูดคุย สังเกต และวิพากษ์วิจารณ์อย่างเปิดเผย

ดังนั้น เมื่อคุณทำการวิจัย คุณต้องเปิดใจและไม่ควรมีสมมุติฐานก่อนหน้าว่าคุณจะรู้จักสิ่งนั้นแล้ว เมื่อคุณพูดคุยกับคนอื่นด้วยการเปิดใจคุณรู้จักคนอื่นดีขึ้น

### 4. การใส่ใจดูแล (Caring)

การให้ความสำคัญต่อผู้คน แสดงความห่วงใย แสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจดูแลพวกเขาในด้านอารมณ์ ปัญหา และความท้าทาย ทำให้ชัดเจนว่าคุณพร้อมให้ความช่วยเหลือ การเอาใจใส่สามารถสร้างขึ้นได้เพียงแค่มองทำให้คนอื่นๆหนึ่งรู้สึกสบายใจและมั่นใจที่จะพูดคุยเกี่ยวกับตัวเขา การเปิดใจกับคนแปลกหน้าเป็นเรื่องยากเสมอในการสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม หรือเทคนิคในการวิจัยอื่นๆ บุคคลมักจะยากที่จะเปิดใจ สิ่งสำคัญคือต้องแสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจอย่างแท้จริงด้วยการเห็นและเข้าใจอย่างแท้จริง

### 5. การจินตนาการ (Imagination)

ใช้จินตนาการของคุณเพื่อทำความเข้าใจผู้อื่น ในสิ่งที่เขาคิดและรู้สึก อาจไม่ใช่ทุกสิ่งที่เขาสื่อสารออกมา ใส่ตัวคุณไปในตำแหน่งของผู้อื่นและใช้ชีวิตในแบบชีวิตของคนอื่นเพื่อที่จะรู้ว่าเขาเหล่านั้นรู้สึกอย่างไร การคิดเห็นภาพหรือจินตนาการคือเทคนิคสำคัญของการเอาใจใส่ผู้อื่น

**Carpenter (2020)** เป็นโค้ชด้านจิตวิทยาเชิงบวกได้ให้ทัศนะต่อแนวทางการพัฒนาของทักษะการเอาใจใส่ว่า การเอาใจใส่เป็นพลังอันทรงพลังที่ช่วยรักษาความสงบเรียบร้อยและความร่วมมือทางสังคม เป็นกลไกที่ช่วยให้เราเข้าใจและเชื่อมโยงกับผู้อื่น การเอาใจใส่คือเป็นพื้นฐานที่จำเป็นต่อความผูกพันใกล้ชิด ความไว้วางใจ และความเป็นเจ้าของ นอกจากนี้ยังเป็นความรู้สึกที่ทำให้ยากต่อการเมินเฉยในความทุกข์ของผู้อื่น

**การฝึกฝนองค์ประกอบสำคัญของการเอาใจใส่** สามารถช่วยให้คุณเข้าใจและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในชีวิตของคุณได้ดีขึ้น

#### 1. ทำให้การฟังเป็นความสำคัญอันดับแรก (Make Listening a Priority)

ก่อนที่คุณจะเชื่อมต่อกับสิ่งที่ผู้อื่นรู้สึก คุณต้องตระหนักได้ว่าสิ่งที่เขารู้สึกนั้นคืออะไร การฟังเป็นสิ่งสำคัญ แต่ไม่ใช่เรื่องง่ายเสมอไป

เมื่อเพื่อนที่ดีติดต่อมาหาคุณและต้องการระบายความรู้สึกเครียดจากการทำงาน อารมณ์ที่อยู่ในน้ำเสียงของพวกเขามักจะได้รับความสนใจจากคุณอย่างรวดเร็ว แต่ถ้าการสนทนาเกิดขึ้นท่ามกลางสิ่งรบกวน การสังเกตหรือจับอารมณ์นั้นจะไม่ชัดเจน

การเอาใจใส่จะเริ่มต้นเมื่อคุณมีความตั้งใจที่จะฟังอารมณ์ พยายามสังเกตสัญญาณที่บุคคลส่งออกหรือแสดงออกมา สิ่งนี้บ่งบอกว่าเขาเหล่านั้นกำลังรู้สึกอย่างไร

อารมณ์ของตัวเองอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการสังเกตว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร ในขณะที่คุณกำลังสนทนาอยู่ หากว่าคุณนึกถึงแต่เฉพาะความรู้สึกของตัวเองหรือวิธีการที่คุณจะสื่อสารกับพวกเขา สิ่งนี้อาจทำให้คุณไม่ได้ให้ความสนใจที่มากพอจะรับรู้ถึงสิ่งที่อีกฝ่ายสื่อสารออกมา ดังนั้น การฟังอย่างตั้งใจจึงสามารถช่วยเสริมสร้างความเข้าใจทางอารมณ์และการเอาใจใส่ของคุณ

## 2. การแบ่งปันความรู้สึก (Share Their Feelings)

เมื่อคุณรับรู้ถึงอารมณ์ของคนอื่น การเอาใจใส่จะทำให้คุณรู้สึกเหมือนใส่รองเท้าของคุณ นั่น การเอาใจใส่ไม่ใช่ความรู้สึกที่คุณจะรู้สึกในสถานการณ์นั้น แต่เหมือนว่าความรู้สึกนั้นเข้ามาอยู่ในตัวคุณและการรับรู้ในอารมณ์ความรู้สึกนั้นในช่วงหนึ่ง

ในงานวิจัยบางฉบับเสนอแนะว่า การที่เราจะประสบความสำเร็จในงานนี้ต้องอาศัยการทำงานของเซลล์ประสาทกระจก (Mirror Neurons) หรือการส่งกระแสประสาทของสมอง (Brain Pathways) ซึ่งถูกส่งออกมาเมื่อเรามีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นหรือเรามองเห็นประสบการณ์ของผู้อื่น

เซลล์ประสาทกระจกมีหน้าที่ในการกระตุ้นการเต้นของหัวใจเมื่อคุณเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่เห็นนักกีฬากำลังวิ่งผ่านในการแข่งขันกีฬาที่คุณชื่นชอบ หรือทำให้คุณลืมความรู้สึกเจ็บปวดเมื่อคุณดูเหตุการณ์ผิดพลาดในวิดีโอที่ตลกขบขัน

เมื่อคุณเข้าถึงความสูญเสีย เศร้าโศก หรือไม่สุขสบายของคนอื่น การเอาใจใส่ในสิ่งนี้ไม่เพียงแต่ทำให้เรายืนเคียงข้างและปลอบโยนเขาด้วยความเข้าใจที่แท้จริง แต่อาจจะเป็นการสื่อสารได้ว่าพวกเขายินดีที่จะรับอารมณ์ที่เจ็บปวด ดังนั้นเขาจึงรับรู้ว่าเขาไม่ได้อยู่เพียงลำพัง

## 3. การทำตนเองเปราะบาง (Make Yourself Vulnerable)

การเอาใจใส่เหมือนการเชื่อมต่อระหว่างทางสองทาง การปล่อยให้ตัวเราเองรับเอาอารมณ์ของคนอื่นสามารถช่วยยกระดับความสัมพันธ์ และปล่อยให้ตนเองมีความเปราะบางต่อผู้อื่นนั้นสามารถเพิ่มการเชื่อมต่อดังกล่าวได้

เมื่อคุณแบ่งปันประสบการณ์เกี่ยวกับอารมณ์ของคุณเองให้กับผู้อื่นรู้ เช่น ความรู้สึกผิด ความวิตกกังวล และความอับอาย คุณกำลังสร้างโอกาสให้ผู้อื่นเข้าอกเข้าใจในตัวคุณบ้าง

ความเปราะบางสามารถเสริมสร้างความเข้าอกเข้าใจของคุณเองใน 2 วิธี ประการแรกคือการรู้สึกถึงคุณค่าของการเอาใจใส่เมื่อมีการสะท้อนกลับมายังคุณ สามารถทำให้ความมุ่งมั่นของคุณลึกซึ้งยิ่งขึ้นในการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น นอกจากนี้คุณยังมีความสุขสบายในการจัดการกับอารมณ์หรือความคิดด้านลบในระหว่างการสนทนากับผู้อื่น

ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสนทนาเกี่ยวกับอารมณ์ที่เจ็บปวด แต่ถ้าคุณพยายามที่จะฝึกฝนความสามารถนี้จะทำให้เกิดโอกาสที่เป็นประโยชน์เมื่อคุณมีการแบ่งปันทางอารมณ์ คุณจะมึนงงที่สำหรับการได้มาในที่สุด

## 4. ลงมือทำและเสนอตัวเข้าช่วยเหลือ (Take Action and Offer Help)

หากการเอาใจใส่ติดอยู่ที่การแบ่งปันอารมณ์ทางด้านลบ ความสุขจะหายไป เมื่อผู้คนรู้สึกเสียใจอย่างรุนแรงสำหรับการประสบกับภัยพิบัติทางธรรมชาติ พวกเขาจะเข้าใกล้การที่เขาสามารถรับรู้ความรู้สึกเหมือนกับสวมใส่รองเท้าของผู้อื่นได้

ถ้าเพียงแค่ว่าผู้อื่นเจ็บปวดอาจเป็นการเพิ่มความรู้สึกของความเป็นเจ้าของและการเข้าใจ แต่ถ้ามีการสื่อสารออกมา ไม่เพียงแต่มีผลต่อความผาสุกเท่านั้น ยังมีประโยชน์ต่อการรู้จักผู้อื่นจากการเข้าไปเกี่ยวข้องกับคนที่คุณซัดได้ดีขึ้นเกี่ยวกับความต้องการของผู้อื่น

เพราะการเอาใจใส่หมายถึงการที่คุณได้รับรู้อารมณ์แต่ไม่ได้เข้าไปอยู่ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คุณมักจะอยู่ในสถานะที่มีพลังที่จะช่วยเหลือผู้อื่น

เพื่อให้การเอาใจใส่มีประสิทธิภาพนั้นคือความสำคัญที่จะรู้สึกทั้งความเจ็บปวดของคนอื่น และรวมถึงการรู้ว่าคุณอยู่ในบทบาทที่จะทำอะไรบางอย่างเกี่ยวกับเรื่องนี้

จากการศึกษาดังเดิม เมื่อคุณเฝ้าดูคนอื่นถูกไฟฟ้าช็อต คนที่เต็มไปด้วยการเอาใจใส่อย่างสูง เหมือนว่าจะยกระดับในการช่วยเหลือ เมื่อสามารถทำได้ง่ายและไม่ใช้แค่คอยเฝ้าดู การเอาใจใส่ที่มีประสิทธิภาพจะยอมให้คนที่รู้สึกเจ็บปวดจากการถูกช็อตอย่างเพียงพอ ซึ่งพวกเขาต้องการความช่วยเหลือ แต่ไม่มากที่พวกเขาจะฉิ่งใจทำมันด้วยตนเอง

## 5. กลยุทธ์การสร้างการเอาใจใส่ (Empathy-Building Strategies)

การพัฒนาการเอาใจใส่ของคุณด้วยการฝึกฝนเป็นประจำตามหลักการพื้นฐาน เมื่อเวลาผ่านไป คุณจะพบว่า ความสามารถของคุณต่อความเข้าใจและความเชื่อมโยงกับคนอื่นจะแข็งแกร่งขึ้น

- พูดคุยกับคนอื่น พยายามเริ่มต้นการสนทนากับคนที่ คุณพบเจอและมองข้ามความสัมพันธ์แบบวันต่อวัน ในขณะที่อยู่ระหว่างการสนทนาให้ความสนใจที่พิเศษกับสิ่งที่บุคคลนั้นรู้สึก
- สังเกตภาษากาย รวมไปถึงน้ำเสียงและการเปลี่ยนแปลงพลังงาน
- เน้นการฟัง จัดการทั้งสิ่งที่รบกวนและความรู้สึกของคุณเองที่เข้ามาดึงดูดความสนใจของคุณตลอดการสนทนา
- การกระทำ ยอมรับว่าคุณสามารถทำสิ่งต่างๆได้

## 6. คำพูดจากสิ่งที่ดี (A Word from Very Well)

การเอาใจใส่ไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณเข้าใจคนอื่น ยังสามารถที่จะให้คุณสร้างแรงจูงใจที่คุณจะทำในสิ่งที่แตกต่างจากเดิม จากที่คุณเคยปล่อยให้เพื่อนด้วยการซื้อของขวัญชิ้นเล็กๆที่เขาต้องการ หรือบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ การเอาใจใส่จะมีประสิทธิภาพเมื่อคุณใช้การเอาใจใส่เป็นแรงจูงใจที่จะทำบางสิ่งบางอย่างกับปัญหา

เมื่อคุณพบใครบางคนที่กำลังยากลำบาก อย่าลืมที่จะรับฟังและแบ่งปัน อีกทั้งให้แน่ใจว่าคุณจะช่วยเหลือเขาอย่างไร การปฏิบัติการเอาใจใส่หมายถึงการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกสำหรับผู้อื่น สิ่งที่สวยงามของการเอาใจใส่คือ เมื่อเห็นคนอื่นเริ่มเฟื่องฟูก็จะช่วยทำให้ชีวิตของคุณดีขึ้นเช่นกัน

Corliss (2021) เป็นบรรณาธิการสูงสุดของ Harvard Heart Letter นักเขียนทางการแพทย์และบรรณาธิการข่าวสุขภาพ ได้ให้ทัศนะต่อแนวทางการพัฒนาของทักษะการเอาใจใส่ว่า มี 3 วิธี ที่จะสร้างการเอาใจใส่ไว้ ดังนี้

1. **รับรู้เกี่ยวกับอคติของคุณ (Acknowledge Your Biases)** เราทุกคนจะมีอคติต่อบุคคลหรือกลุ่มคนที่เราอาจจะไม่รู้จักรักก็ได้ สิ่งที่เราเรียกว่า อคติอย่างมีสติคือการตระหนักรู้เกี่ยวกับอคติจะนำไปยังอคติที่เกิดขึ้นและยอมรับได้ เช่น ความรู้สึกที่ถูกคุกคามจากกลุ่มคนอื่นและการโต้เถียงกับคนที่อยู่ฝั่งตรงกันข้ามของคุณในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเชื่อหรือการกระทำของคุณ นี่เป็นตัวอย่างที่พบได้เกี่ยวกับอคติที่สัมพันธ์กับเพศ เชื้อชาติ คุณวุฒิ อายุ น้ำหนัก และวัฒนธรรม ในขณะที่เดียวกัน อาจเป็นสิ่งที่น่าตกใจและนำไปสู่ความรู้สึกอับอายที่มีต่ออคติที่เกิดขึ้นของเราที่สะท้อนออกมาอย่างมากมายที่เรามองเห็น น้อยกว่าการที่เราพยายามควบคุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเรา วิธีนี้เป็นวิธีหนึ่งที่จะค้นพบอคติที่ชัดเจน

**2. ถามคำถามที่ไวต่อความรู้สึก (Ask Questions Sensitively)** แม้ว่าอคติอาจเกิดขึ้นบ่อยครั้งในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล แต่การรับรู้สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เหตุผลเดียวที่ผู้คนไม่เข้าใจกันอย่างแน่นอน คุณอาจจะเข้าใจคนอื่นผิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและภูมิหลัง ที่จะสามารถเกิดขึ้นได้อย่างง่ายดายกับคุณ สมมติว่าคุณไม่รู้ว่าคนอื่นคิดอย่างไรกับคุณ อาจเพราะว่าคุณไม่ต้องการจะรู้หรือตั้งคำถามเพื่อหาคำตอบ หากคุณลองทำบางอย่างเช่น “ฉันคิดว่าปฏิกิริยาของฉันอาจแตกต่างจากของคุณ ประสบการณ์ของคุณคืออะไร คุณคิดเห็นอย่างไร” ซึ่งการแสดงออกว่าเราเต็มใจที่จะรับฟังมุมมองของผู้อื่นจะช่วยให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าได้รับการเคารพนับถือ

**3. ฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively)** เมื่อคุณถามคำถามแล้วอย่าลืมฟังสิ่งที่คนอื่นพูดอย่างตั้งใจเวลาที่คนอื่นตอบ ซึ่ง 3 เทคนิคนี้ จะช่วยให้คุณได้

- สบตาเพื่อสร้างความจดจ่อและเชื่อมต่อกับบุคคลอื่น
- อย่าขัดจังหวะ ปล่อยให้คนอื่นพูดจนจบก่อนที่คุณจะตอบกลับ
- ถ้าคนที่คุยด้วยแสดงออกถึงอารมณ์ด้านลบ ให้หลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำที่จะนำไปแก้ไขปัญหา เว้นเสียแต่ว่าเขาหรือเธอคนนั้นจะขอคำแนะนำจากคุณเอง

**Georgoulis & Madden (2021)** เป็นนักจิตวิทยาคลินิกที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และปัจจุบันเป็นคณบดีทางคลินิกที่ Coast Psychologist Service ในลอสแอนเจลิส และแคลิฟอร์เนีย ได้ให้ทัศนะต่อแนวทางการพัฒนาของทักษะการเอาใจใส่ว่า **การสร้างการเอาใจใส่** ทำได้ดังนี้

**1. ปรับเปลี่ยนอคติของคุณเอง (Challenge Your Own Prejudice)** บางครั้งเป็นการยากที่จะเข้าใจได้ว่าเป็นเพียงเพราะคุณเชื่อมั่นในบางสิ่งไม่ได้หมายความว่ามันถูกต้อง การใช้เวลาในการวิเคราะห์อคติของคุณเอง การเรียนรู้ที่จะเห็นเป็นส่วนตัวของบุคคลมากกว่า “มาตรฐานทางสังคม” หรือ “การก่อการร้าย” หรือ “กลุ่มอันตราย” จะช่วยให้คุณฝึกการเอาใจใส่ผู้อื่น

การค้นหาบางสิ่งที่คุณจะแบ่งปันในสิ่งที่ธรรมดาเกี่ยวกับบางคนที่คุณมองเห็นจุดเริ่มต้น ดังเช่นระดับที่เฉพาะเจาะจงระดับหนึ่ง และใช้ความธรรมดาที่จะสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น

ยิ่งไปกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงอคติและสมมุติฐานของเรา ให้ถามตัวคุณเองว่าทำไมคุณคิดว่าคนที่ยากจนคือคนที่ขี้เกียจ หรือผู้ป่วยโรคจิตคือบุคคลอันตราย หรือผู้ที่ยึดมั่นในศาสนาคือผู้ก่อการร้าย สมมุติฐานจำนวนมากและอคติคือพื้นฐานของข้อมูลที่ผิดพลาดซึ่งอาจจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ส่วนตัวคุณเองและฟังคนอื่นที่จะมีผลต่อข้อมูลที่ผิดพลาด

**2. ปฏิบัติต่อผู้อื่นเสมือนว่าเขาเป็นคนสำคัญ (Treat People as Being Important)** เริ่มต้นปฏิบัติต่อผู้คนราวกับว่าเขามีความสำคัญกับคุณ จงตระหนักว่าคุณไม่ใช่คนเดียวที่อาศัยอยู่ในโลกนี้และคุณไม่ได้พิเศษกว่าใคร

ยอมรับในความเป็นมาของเขา อย่ามองเขาในรูปแบบของการตีตราจากการมองเพียงด้านเดียว บุคคลอื่นคือเป็นส่วนบุคคลและมาพร้อมข้อบกพร่องและความเข้มแข็ง

**3. อาสาสมัคร (Volunteer)** บางครั้ง คนเราก็มีแรงจูงใจที่จะเอื้อมมือออกไปช่วยเหลือกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ หากคุณต้องการพัฒนาการเอาใจใส่ให้อาสาตอนนี้เลยทันที การเป็นอาสาสมัครช่วยส่งเสริมความเข้าใจในความต้องการของชุมชนและทำให้คุณได้เชื่อมต่อกับผู้อื่นที่

คุณอาจไม่ได้พบเจอในชีวิตของคุณ การอุทิศเวลาส่วนหนึ่งให้กับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือก็มีประโยชน์ด้านสุขภาพจิตที่น่ายินดีเช่นกัน

**4. ใช้จินตนาการของคุณ (Use Your Imagination)** จินตนาการที่ดีเป็นหนึ่งในรากฐานที่สำคัญของการแสดงความรักเอาใจใส่ต่อบางสิ่ง คุณอาจจะไม่สามารถสัมผัสกับทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นกับบุคคลได้ แต่คุณสามารถใช้จินตนาการของคุณเพื่อให้คุณรู้ว่าบุคคลจะรู้สึกอย่างไรและใช้ความเข้าใจนั้นเพื่อเอาใจใส่พวกเขา

การจินตนาการอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความทุกข์ของใครบางคน จะช่วยให้คุณเข้าใจพวกเขา ดังนั้น แทนที่คุณจะตัดสินชายแก่ที่เดินอยู่บนถนนและพยายามขอเงินคนอื่นว่าเขาต้องเอาไปซื้อเหล้า ลองจินตนาการเกี่ยวกับการใช้ชีวิตบนถนน แสวงหาความเมตตาจากคนที่ไร้ความเมตตาในระบบที่ลงโทษผู้คน เช่น ทหารผ่านศึก การเจ็บป่วยทางจิต และการสิ้นเนื้อประดาตัว

นักวิจัยพบว่า คนที่อ่านนิยายมีแนวโน้มที่จะเข้าใจอารมณ์ พฤติกรรม และความตั้งใจได้ดี ดังนั้น การอ่านมากและพยายามแตกแขนงออกไปในงานของคนส่วนใหญ่

**5. ฝึกฝนประสบการณ์เกี่ยวกับการเอาใจใส่ (Practice Experiential Empathy)** สิ่งนี้หมายถึงการได้รับประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับชีวิตของบุคคลอื่น ดังสุภาษิต “เดินหนึ่งไมล์ในรองเท้าของคนอื่น” นักเขียน George Orwell ลองอาศัยอยู่ข้างถนนในลอนดอนเพื่อค้นหาว่าจะเป็นอย่างไรสำหรับคนที่อยู่ในสภาพนี้ของสังคม Orwell ได้รู้จักเพื่อนที่เปลี่ยนมุมมองของเขาเกี่ยวกับคนยากจน (พวกเขาไม่ใช่ “คนขี้เมา”) และเปลี่ยนมุมมองของเขาเกี่ยวกับความไม่เท่าเทียม

คุณไม่จำเป็นต้องมองไปไกลขนาดนั้น แค่ลองทำและพิจารณาในทุกสิ่งที่คุณทำในหนึ่งวันตลอดทั้งสัปดาห์ คุณจะค้นพบว่าการจัดการทั้งบ้านและที่ทำงานเป็นเรื่องยากเพียงใด และคุณจะรู้สึกซาบซึ้งมากขึ้นสำหรับจำนวนงานที่เธอต้องทำ

ในทำนองเดียวกัน ถ้าคุณเคร่งศาสนาหรือเป็นผู้ไม่เชื่อในพระเจ้า ให้พิจารณาเข้าร่วมกับความเชื่ออื่นไม่ใช่เพื่อเยาะเย้ยหรือรู้สึกเหนือกว่า แต่เพื่อเรียนรู้ว่ามันเป็นอย่างไรสำหรับพวกเขา

**6. ฝึกสมาธิ ความรัก ความเมตตา (Practice Loving-Kindness Meditation)** การนั่งสมาธิเป็นวิธีที่ดีในการช่วยตัวเองให้จัดการกับภาวะซึมเศร้า ความวิตกกังวล และความเครียดจากการใช้ชีวิตในแต่ละวัน อย่างไรก็ตาม การฝึกสมาธิ ความรัก ความเมตตา สามารถช่วยให้คุณมีความเข้าใจมากขึ้น

เริ่มต้นด้วยการทำสมาธิเป็นประจำ นั่งที่ไหนสักแห่งที่สะดวกสบายและจดจ่อกับการหายใจของคุณ เมื่อเกิดความคิดเข้ามาแทรกแซงให้ยอมรับพวกเขาและปล่อยพวกเขาออกไปจากใจของคุณ จินตนาการเกี่ยวกับตัวเองดังเช่นของที่เต็มไปด้วยความรัก ไม่ต้องคิดเกี่ยวกับข้อบกพร่องของตนเอง และไม่ต้องคิดถึงความแข็งแกร่งทั้งหมดของคุณเช่นกัน เพียงแค่มองว่าตัวเองมีค่าควรแก่ความรัก

เมื่อคุณมีความรักความเมตตาต่อตนเองแล้ว ให้เริ่มฝึกฝนกับคน 4 ประเภทที่แตกต่างกัน คือ คนที่คุณเคารพ เช่น ครูของคุณ คนที่คุณรัก เช่น คนในครอบครัวหรือเพื่อน บุคคลทั่วไป พนักงานในร้านขายของ คนที่คุณพบเจอนอกบ้านในแต่ละวัน คนที่ไม่เป็นมิตร หรือคนที่ขัดแย้งด้วย

พยายามกำกับตัวเองเพราะจะเป็นประโยชน์ในการทำซ้ำกับตัวเอง เช่น ความรัก ความเมตตา เพื่อเตือนคุณเมื่อคุณออกนอกเส้นทาง และช่วยคุณจดจ่ออยู่กับความรู้สึกของความรักความเมตตา แม้กระทั่งต่อคนที่ไม่เป็นมิตร



**7. ฝึกความอยากรู้กับคนแปลกหน้า (Practice Curiosity About Strangers)** ส่วนหนึ่งของการแสดงการเอาใจใส่คือการสนใจคนอื่น โดยเฉพาะกับคนที่ไม่รู้จักเลยและคนที่อยู่นอกวงสังคมของคุณ คนเหล่านี้อาจเป็นคนที่คุณพบบนรถบัสหรือคนที่ยืนต่อแถวเพื่อซื้อกาแฟ

ความอยากรู้ อาจจะเริ่มต้นด้วยการคุยเรื่องดินฟ้าอากาศ แม้ว่าจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี คุณเองก็ต้องเข้าใจสิ่งเล็กๆน้อยๆในโลกของคนอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่คุณไม่เคยคุยด้วย ถือว่าเป็นการเปิดเผยตัวตนของคุณ เพราะคุณจะไม่มีการพูดคุยแบบนี้กับตัวเอง

การมีการสนทนาแบบนี้เป็นเวลาที่ดีในการทดสอบความเอาใจใส่ของคุณเพราะบางคนไม่ต้องการพูดคุย ดังนั้น คุณสามารถเรียนรู้ที่จะเก็บเกี่ยวพฤติกรรมเหล่านี้ และปล่อยให้คนเหล่านี้อยู่เพียงลำพัง การทดสอบเหล่านี้เหมือนกับการที่คุณอ่านหนังสือ สวมหูฟัง หลีกเลี่ยงการพบปะกับผู้คน และไม่ประสานสายตากับใคร

หากมีคนสบตากับคุณ จงยิ้มให้คนๆนั้นอย่างให้กำลังใจด้วยความเต็มใจ ต่อมาค้นหาบางสิ่งหรือลักษณะส่วนบุคคลซึ่งคุณอาจจะนำมาเริ่มต้นในการสนทนา เช่น การอ้างอิงหนังสือที่เขาอ่านหรือถามให้เขาช่วยอธิบายบางสิ่งในสภาวะแวดล้อมของคุณเอง ยิ้มด้วยความเต็มใจอย่างต่อเนื่องและเรียกชื่อของบุคคลเป็นระยะในช่วงเวลาที่กำลังพูดคุย

นอกจากนี้ ทำให้แน่ใจว่า คุณดูแลตัวเองในสถานการณ์เหล่านี้เสมอ ถ้าคุณรู้สึกถูกคุกคามหรือไม่ผ่อนคลายกับคนที่คุณกำลังพูดคุยด้วย ให้ยุติการสนทนาและเดินออกมา เชื่อมั่นในสัญชาตญาณของคุณ

**Norwich University (2021)** ได้ให้ทัศนะต่อแนวทางการพัฒนาของทักษะการเอาใจใส่ว่า พยาบาลสามารถใช้การเอาใจใส่ในการยกระดับการดูแลผู้ป่วย พัฒนาประสิทธิภาพของงาน ซึ่งจะกลายเป็นการส่งเสริมการดูแลที่ดีขึ้น มี 5 เคล็ดลับสำคัญที่จะช่วยให้พยาบาลใช้การเอาใจใส่ในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยและตัวพยาบาลเอง

### **1. รับฟังผู้ป่วยและแสดงให้เห็นถึงความอยากรู้เกี่ยวกับชีวิตของพวกเขา (Listen to Patients and Show Curiosity About Their Lives)**

การรับรู้ความคิดเห็นของผู้ป่วยด้วยการพยักหน้าและตอบสนองเป็นการแสดงถึงการเอาใจใส่ ถามเกี่ยวกับความกังวลด้านสุขภาพว่าส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยอย่างไร จากนั้นมีส่วนร่วมในการฟังอย่างตั้งใจ การถามคำถามอย่างต่อเนื่อง และการแสดงความสนใจในชีวิตของผู้ป่วยภายใต้บทบาทของผู้ป่วยเอง การตอบสนองต่อความกังวลของผู้ป่วย จะทำให้สามารถมุ่งความสนใจไปที่การแก้ปัญหาของผู้ป่วยรายนั้นเพียงอย่างเดียวโดยหลีกเลี่ยงการทำงานหลายๆอย่างไปพร้อมๆกัน ผู้ป่วยที่รู้สึกว่ายากลำบากกำลังฟังอย่างตั้งใจเกี่ยวกับอาการ คำถาม และความกังวล จะนำไปสู่การดูแลที่มีประสิทธิภาพที่ดีกว่า และเกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้น

### **2. มีเมตตาและให้เกียรติ (Be Kind and Respectful)**

การมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือเป็นการเตรียมการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนการหายของผู้ป่วย โดยลดความมีอคติและการตัดสินให้แทนที่ด้วยการทำงานบนพื้นฐานของความเท่าเทียมของการดูแลที่มีคุณภาพ

จำไว้ว่า มีผู้ป่วยจำนวนมากรู้สึกไม่สบายใจที่จะพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่ละเอียดอ่อน การทำให้เกิดความสบาย (Comfort) และความไว้วางใจ (Trust) จะช่วยให้สามารถสนทนาได้อย่าง

เปิดเผย เมื่อต้องช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีความซับซ้อน สิ่งที่ต้องจำคือ ความสำคัญในการดูแลที่ต้องอยู่ในระดับที่เป็นมาตรฐานของวิชาชีพทางการแพทย์

### 3. พัฒนาความสามารถและการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม (Develop Cultural Competence and Awareness)

การทำความเข้าใจและเคารพในเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา รสนิยมทางเพศ ภูมิหลังทางกายภาพ และสังคมของผู้ป่วย สามารถช่วยเรื่องการดูแลได้ จากการยอมรับความเชื่อทางศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการรักษาไปจนถึงการใช้สรรพนามในกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ โดยการยอมรับความเชื่อ ความต้องการ และความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้ป่วย ทำให้พยาบาลสามารถให้การดูแลด้วยการเอาใจใส่และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถทางวัฒนธรรม เราควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประชากรผู้ป่วยที่แตกต่างกัน เปิดใจต่อวัฒนธรรมประสบการณ์ใหม่ๆ และมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่ภูมิหลังแตกต่างกัน ความเต็มใจที่จะเรียนรู้สามารถช่วยให้พยาบาลลดช่องว่างและดูแลส่วนบุคคลได้

### 4. มีกลยุทธ์ในการดูแลตนเองเพื่อป้องกันความเหนื่อยล้าจากความเห็นอกเห็นใจ (Use Self-Care Strategies to Prevent Compassion Fatigue)

การที่เราจะดูแลผู้อื่นได้ มีความจำเป็นที่เราจะต้องดูแลตนเองด้วย ซึ่งหมายถึง การพูดคุยกับเพื่อน การออกกำลังกาย หรือการใช้เวลาว่างนอกบ้าน นี่คือ กลยุทธ์สำหรับพยาบาลในการจัดการความเครียดในช่วงการระบาดของ COVID-19 สมาคมพยาบาลอเมริกัน (The American Nurses Association) ได้แนะนำกลยุทธ์ในการดูแลตนเอง ดังนี้

- หายใจเข้า-ออก ลึกๆ
- ฝึกอยู่กับตนเอง
- พุดคุยกับตัวเองในเชิงบวก มุ่งความสนใจไปยังสถานการณ์ทางด้านบวก
- อ่านหนังสือที่ส่งเสริมความคิดด้านบวกสัก 2-3 นาที ก่อนเริ่มงาน
- ทำตัวเองให้มีชีวิตชีวา
- พุดคุยกับบุคคลอื่น

### 5. ทำตัวเป็นแบบอย่าง (Lead by Example)

การแสดงออกถึงการเอาใจใส่ทางการแพทย์จะช่วยให้คุณสร้างในสิ่งเดียวกันในทางปฏิบัติ และพฤติกรรมทางบวกนี้จะขยายออกไปนอกขอบเขตของพื้นที่การดูแลสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นการรักษาผู้ป่วยหรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในชุมชน พยาบาลสามารถส่งเสริมพฤติกรรมทางบวกโดยการแสดงคุณลักษณะด้านบวก เช่น การเอาใจใส่ ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อแสดงความเป็นผู้นำที่ส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวก

### วิธีการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อการเอาใจใส่อย่างมีประสิทธิภาพ (How to Develop Knowledge and Skills for Effective Empathy)

การศึกษาทางการแพทย์สามารถเสริมสร้างทักษะการเอาใจใส่ โดยการฝึกอบรมจะช่วยให้พยาบาลกลายเป็นผู้นำด้านการดูแลสุขภาพที่เต็มไปด้วยการเอาใจใส่ หลักการสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการฝึกฝนทักษะการเอาใจใส่ทางการแพทย์ ได้แก่

### 1. การประเมินทางกายภาพขั้นสูง (Advanced Physical Assessment)

การประเมินทางกายภาพพื้นฐานจะซ่อนอยู่ภายใต้การประเมินที่ครอบคลุมเกี่ยวกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย ตัวอย่างเช่น ประวัติของผู้ป่วยและการใช้เครื่องมือในการคัดกรอง จะมุ่งเน้นความสำคัญไปที่การประเมินทางกายภาพและการวิเคราะห์ประวัติทางด้านสุขภาพ

### 2. ระบบการดูแลสุขภาพ ภาวะผู้นำทางการพยาบาล และบทบาทการพยาบาลขั้นสูง (Health Care Systems, Nursing Leadership, and Advanced Nursing Role)

การให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวคิดของการวิเคราะห์ระบบสุขภาพ โดยกล่าวถึงวิธีการหรือกลยุทธ์การดูแลสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ

### 3. นโยบายสุขภาพ การสนับสนุน และเศรษฐศาสตร์สุขภาพ (Health Policy, Advocacy, and Economics in Health Care)

การได้มาซึ่งระบบการดูแลสุขภาพของชาวอเมริกัน มาจากนโยบายสาธารณสุข ผู้สนับสนุน และภาคอุตสาหกรรม ที่มีความเชื่อมโยงกับมุมมอง สถานการณ์ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต จะช่วยจัดการกับขั้นตอนนี้

### 4. การปรับปรุงคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย (Quality Improvement and Patient Safety)

การสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างศาสตร์ของการปรับปรุงคุณภาพและสร้างสิ่งแวดล้อมทางการดูแลสุขภาพที่ปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย โดยเน้นถึงแนวทางต่างๆในการจัดการและเอาชนะความท้าทายในการปรับปรุงคุณภาพ

The Indeed Editor Team (2022) ได้ให้ทัศนะต่อ 11 เคล็ดลับ สำหรับพัฒนาทักษะความเข้าใจ ดังนี้

#### 1. บันทึกข้อมูลส่วนบุคคล (Make It personal)

ในฐานะผู้ให้บริการที่มีการเอาใจใส่ สิ่งสำคัญคือต้องรู้จักผู้ป่วยของคุณมากกว่าที่จะรู้แค่ชื่อบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ เริ่มต้นด้วยการเรียกชื่อให้ถูกต้อง สิ่งนี้บ่งบอกได้เกี่ยวกับการแสดงออกถึงความเคารพและความสนใจ จุดบันทึกในเวอร์ชันของพวกเขาเพื่อให้คุณจำได้ว่าคุณเห็นอะไรบางอย่างในพวกเขา

นอกจากนี้ ให้เวลาในการจตรายละเอียดส่วนบุคคลบางอย่างในระหว่างการตรวจเยี่ยมทางการแพทย์แต่ละครั้ง เหตุการณ์สำคัญ การรู้รายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลผู้ป่วยของคุณ จะไม่เพียงแต่สนับสนุนให้คุณดูแลผู้ป่วยด้วยการใส่ใจ แต่จะช่วยให้การเอาใจใส่ ยิ่งคุณรู้จักใครสักคนมากเท่าไร คุณก็ยิ่งเข้าใจมากขึ้นว่าพวกเขามีที่มาอย่างไร

#### 2. สบตา (Make Eye Contact)

ขั้นตอนหนึ่งที่คุณสามารถพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ของคุณคือ การสบตากับผู้ป่วยของคุณ สิ่งนี้เป็นส่วนสำคัญของการฟังอย่างตั้งใจและสามารถช่วยให้ผู้คนรู้สึกสบายใจมากขึ้นเมื่ออยู่ในบรรยากาศของการรักษาทางการแพทย์ การใช้เทคนิคนี้ควรใช้เมื่อมีการให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค การสบตาช่วยให้มีการเชื่อมโยงระหว่างตัวคุณเองและผู้ป่วยของคุณและสามารถช่วยให้คุณตีความปฏิกิริยาของบุคคลต่อความคิดและความคิดของคุณ

การสวดเป็นสิ่งจำเป็น แต่การบันทึกข้อมูลเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์มักเป็นอุปสรรคให้ทำ  
สิ่งนี้ยากขึ้น ควรเฝ้าระวังขั้นสูงผู้ป่วยเมื่อคุณถามคำถาม อธิบายว่าเพราะอะไรคุณถึงมอง  
คอมพิวเตอร์มากกว่าที่จะมองผู้ป่วยของคุณในขณะที่คุณพิมพ์

### 3. ส่งเสริมสนับสนุน (Normalize Advocacy)

วิธีหนึ่งที่สำคัญในการแสดงออกถึงการเอาใจใส่คือ การส่งเสริมและสนับสนุนในการปฏิบัติ  
ของคุณอย่างเป็นปกติ คุณสามารถทำสิ่งนี้ได้โดยให้แน่ใจว่าคุณตอบสนองตรงตามความต้องการที่  
แท้จริงของผู้ป่วยแต่ละราย ตัวอย่างเช่น ลองเพิ่มหัวข้อในการรับผู้ป่วยใหม่ของคุณ จากการถาม  
เกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วย การใช้ล่ามทางการแพทย์ หรือนักแปลหรือไม่ คุณอาจต้องการรวม  
หัวข้อแบบปลายเปิดไว้สำหรับผู้ป่วยเพื่ออธิบายความกังวลและสิ่งสนับสนุนทางกายภาพที่พวกเขา  
ต้องการ นี่คือ ก้าวเล็ก ๆ ที่จะช่วยให้ผู้ป่วยของคุณรับรู้ว่าคุณกำลังอยู่ในพื้นที่ปลอดภัยและมีความ  
เข้าใจ

### 4. ถามคำถามเชิงลึก (Ask In-Depth Questions)

เคล็ดลับสำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการแสดงความเอาใจใส่คือ การถามคำถามเชิงลึกกับ  
ผู้ป่วยของคุณ คุณอาจจะถามคำถามที่คล้ายกันกับสมาชิกในครอบครัว ผู้ดูแลผู้ป่วยหรือล่าม การ  
กระทำนี้จะปรับปรุงความสามารถในการวินิจฉัย การรักษา และการดูแลผู้ป่วย

### 5. อดทน (Be Patient)

เมื่อต้องทำงานในการปฏิบัติส่วนตัว โรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลอื่น ๆ โดยปกติผู้  
ให้บริการทางด้านสุขภาพต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยจำนวนมากอยู่เป็นประจำ ควรใช้เวลาของคุณกับ  
ผู้ป่วยแต่ละรายและสนทนาทางคลินิกเพื่อเน้นความเอาใจใส่ของคุณ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้าง  
สายสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับผู้ป่วย และยังสามารถเพิ่มความไว้วางใจระหว่างผู้ป่วยกับบุคลากรทางการแพทย์

เมื่อคุณพบกับผู้ป่วยควรให้พวกเขาได้อธิบายประวัติสุขภาพ ความกังวล และอาการใน  
ปัจจุบันอย่างเต็มที่ ปล่อยให้พวกเขาตอบคำถามเชิงลึกที่คุณถามไปได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ เมื่อคุณ  
ตรวจเยี่ยมทางการแพทย์ในแต่ละครั้ง ให้ถามผู้ป่วยของคุณว่าพวกเขามีคำถามหรือข้อกังวลอื่น ๆ  
หรือไม่

### 6. ฝึกการจดบันทึกเชิงพรรณนา (Practice Descriptive Note-Taking)

องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการดูแลสุขภาพที่เอาใจใส่คือ การจดบันทึกที่กระชับ  
และหลังการเยี่ยมผู้ป่วย รายการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพในการบันทึกอาการ ซึ่งจะช่วยให้ประโยชน์  
ในการระบุการวินิจฉัยที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพสามารถทำให้เกิด  
ประโยชน์ภายใต้สิ่งเหล่านี้ และการเพิ่มข้อมูลส่วนบุคคลลงในเอกสารของผู้ป่วย ตัวอย่างเช่น คุณ  
สามารถทำอย่างละเอียดในแฟ้มประวัติของผู้ป่วยได้โดยใช้การจดบันทึกแบบย่อ

เมื่อต้องการพัฒนาและฝึกฝนทักษะการเอาใจใส่ สิ่งสำคัญคือต้องรวมบันทึกเกี่ยวกับ  
ความรู้สึกของผู้ป่วยเกี่ยวกับอาการ การวินิจฉัย หรือแผนการรักษาของพวกเขา การฝึกการจดบันทึก  
นี้มีความสำคัญต่อการจัดทำประวัติผู้ป่วยในเชิงลึกและครอบคลุม และนำมาใช้ในการปรับปรุง  
มาตรฐานการดูแลผู้ป่วย

โปรดระลึกไว้ว่า การดูแลรักษาทางการแพทย์บางอย่าง โดยเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่ การให้ผู้ป่วยเข้าถึงบันทึกของคุณ ไม่ควรจะรวมถึงสิ่งที่เป็นความลับของผู้ป่วย

## 7. อธิบายการมุ่งเน้นของคุณเกี่ยวกับการเอาใจใส่ (Explain Your Focus on Empathy)

เมื่อคุณใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การให้การสนับสนุนผู้ป่วยและใช้การสบตา ผู้ป่วยของคุณ อาจจะชมเชยองค์กรของคุณตามความรู้สึกของเขา คุณสามารถยืนยันและเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวกเหล่านี้ได้โดยการแสดงว่าความเอาใจใส่มีความสำคัญอย่างไรสำหรับคุณ คุณอาจจะใช้เวลาสำหรับการอธิบายว่าเหตุใดต้องพัฒนาความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้ง และปฏิสัมพันธ์เชิงบวกจึงเป็นสิ่งที่คุณให้ความสำคัญมุ่งเน้นในการปฏิบัติของคุณ

## 8. ให้คำแนะนำที่ง่ายต่อการปฏิบัติตาม (Provide Easy-to-Follow Directions)

อีกวิธีหนึ่งที่คุณสามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยคือ การให้คำแนะนำที่ง่ายต่อการปฏิบัติตามสำหรับผู้ป่วยหลังการรักษา หลังจากที่คุณได้ข้อสรุปทางคลินิกหรือกำหนดแผนการรักษาแล้ว สิ่งสำคัญคือต้องอธิบายแผนการรักษานั้นอย่างชัดเจนต่อผู้ป่วยหรือญาติพวกเขา

คุณสามารถทำสิ่งนี้ได้โดยใช้เทคโนโลยีง่ายๆ การเขียนแผนเป็นขั้นตอนและถามคำถามเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ป่วยของคุณเข้าใจและเห็นด้วยกับการวินิจฉัย คำแนะนำทางการแพทย์ หรือแผนการรักษาของเขา พร้อมทั้งการพัฒนาทักษะนี้ของคุณ จะเหมือนกับว่าเป็นความเข้าใจในการทำงานด้านสุขภาพ สิ่งเหล่านี้จะช่วยพัฒนาผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วย การใช้จ่าย และคำแนะนำทางการแพทย์

## 9. ขอความคิดเห็นของผู้ป่วย (Seek Patient Feedback)

หากคุณต้องการทราบว่าผู้ป่วยรับรู้อย่างไรต่อวิธีการเอาใจใส่ของคุณ ให้ขอความคิดเห็นจากพวกเขา การปฏิบัติทางการแพทย์จะใช้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย ดังนั้น ควรถามคำถามที่รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยในเชิงบวก และการเอาใจใส่ของแพทย์

## 10. พัฒนาความเคารพทางวัฒนธรรม (Develop Cultural Respect)

การเข้าใจและเคารพความรู้สึกของผู้ป่วยคือ กุญแจสำคัญของการเอาใจใส่ในการดูแลสุขภาพ สิ่งนี้รวมถึงชาติพันธุ์ เชื้อชาติ ศาสนา รสนิยมทางเพศ ภูมิหลังทางภูมิศาสตร์ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยการยอมรับความเชื่อ ความต้องการ และความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้ป่วย คุณสามารถให้การดูแลด้วยความเข้าอกเข้าใจและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เพื่อพัฒนาความสามารถทางวัฒนธรรม การเรียนรู้เกี่ยวกับประชากรวัฒนธรรมและประสบการณ์ของผู้ป่วยที่แตกต่างกัน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนที่มีวัฒนธรรมต่างกันแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะเรียนรู้ ความปรารถนาที่จะเชื่อมโยงภูมิหลังและการอุทิศตนเพื่อการดูแลบุคคลทุกคน

## 11. ทำตัวเป็นแบบอย่าง (Lead by Example)

เมื่อคุณแสดงการเอาใจใส่ให้ผู้อื่นเห็น คนอื่นจะทำตามโดยสร้างแนวทางปฏิบัติเดียวกันได้ ไม่ว่าจะรักษาผู้ป่วยหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น คุณสามารถส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวกโดยการแสดงลักษณะเชิงบวกเช่นการเอาใจใส่ ใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อแสดงความเป็นผู้นำที่ส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวกได้

**Master Class (2022)** ได้ให้ทัศนะต่อแนวทางการพัฒนาของทักษะการเอาใจใส่ว่า การใช้หนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งเทคนิคเพื่อที่จะฝึกการทำความเข้าใจสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือคนในสังคมนั้นที่ควรไว้วางใจ

**1. เป็นผู้ฟังอย่างตั้งใจ (Be an Active Listener)** ทักษะการสื่อสารแบบเผชิญหน้าที่มีหลายรูปแบบนี้ การใช้แง่มุมของภาษากาย เช่น การสบตาหรือการแสดงออกทางสีหน้า เพื่อสื่อให้ผู้อื่นเห็นว่าคุณมีส่วนร่วมและถ่ายทอดไปยังผู้อื่นในขณะที่สนทนา คนที่มีทักษะการเอาใจใส่สามารถใช้คำถามปลายเปิดและฟังอย่างตั้งใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้อื่นกล้าแบ่งปันมากขึ้นและตรวจสอบความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น

**2. ให้คำแนะนำ (Offer Advice)** การเป็นผู้ฟังที่เต็มไปด้วยความเข้าใจหมายถึง การไม่ตัดสินหรือให้คำแนะนำ ควรจำไว้ว่าคุณจะให้คำแนะนำที่ตรงต่อความต้องการ ในทางตรงกันข้าม คุณอาจจะเคยได้รับคำแนะนำที่ไม่ต้องการจากการตัดสิน เช่นเดียวกันกับการยืนยันถึงความไม่เท่าเทียมที่ผลักดันให้คุณไปสู่การแสดงบทบาทของการเอาใจใส่ โดยคุณต้องแสดงออกให้เห็นว่า คุณไม่สามารถแบ่งปันความรู้สึกหรือมุมมองกับผู้อื่นได้ ถ้าหากไม่เคยมีประสบการณ์ที่ยากลำบากเหมือนกับบุคคลนั้น ในกรณีเช่นนี้คุณอาจจะเข้าใจเขา แต่คุณไม่มีพื้นฐานที่สามารถให้คำแนะนำพวกเขา

**3. ให้ความสุขสบายด้านอารมณ์และทางกาย (Provide Emotional and Physical Comfort)** การเอาใจใส่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความเข้าใจด้านอารมณ์และความเข้าใจทางความคิดระหว่างบุคคลเท่านั้น บางครั้งการสัมผัสของมนุษย์ เช่น การกอดหรือโอบหลังอาจเป็นเครื่องมือในการเอาใจใส่ที่ทรงพลัง คุณสามารถใช้การสัมผัสทางกายที่เหมาะสมเพื่อสื่อสารอารมณ์ที่เฉพาะเจาะจงและเป็น การแบ่งปันทางด้านอารมณ์ จากการสัมผัสของมนุษย์ทำให้เกิดการตอบสนองของระบบประสาท เช่น เซลล์ประสาทกระจก (Mirror neurons) โดปามีน (Dopamine) และซีโรโทนิน (Serotonin) ในร่างกาย มีหลายงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า สารเคมีในระบบประสาท (Neurochemicals) สามารถช่วยปรับอารมณ์พัฒนาจิตใจของมนุษย์ได้

**4. ตรวจสอบประสบการณ์ของบุคคล (Validate The Person's Experience)** การตรวจสอบความถูกต้องเป็นเครื่องมือของการเอาใจใส่ที่มีประสิทธิภาพ มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตทางสังคมที่แสวงหาความปลอดภัยและต้องการอยู่รอดในสังคม รูปแบบการรวมกลุ่มทางสัญชาตญาณยังคงมีอยู่ในสังคมยุคใหม่ เมื่อคุณรับฟังและตรวจสอบความถูกต้องของใครบางคน คุณกำลังเปรียบเทียบการยอมรับบุคคลนี้ในสังคมของคุณ หากคุณเป็นคนที่มีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่นคุณก็จะได้พบเจอกับเพื่อนใหม่ การเอาใจใส่จะช่วยให้คุณยอมรับอารมณ์ที่ผู้อื่นรู้สึกและนำเอาความรู้สึกนี้ไปเป็นความเข้าใจในอารมณ์ของตนเองได้ ซึ่งมีผลต่อการกล้าแบ่งปันน้ำหนักด้านอารมณ์ของผู้ที่กำลังพูด

**Ponio (2022)** เป็นผู้เชี่ยวชาญ SEO และนักเขียนมืออาชีพในเว็บไซต์ที่หลากหลาย เช่น กฎหมาย สุขภาพ โภชนาการ ฯลฯ ได้ให้ทัศนะต่อวิธีการง่ายๆ ที่จะสร้างการเอาใจใส่ ดังนี้

### **1. ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจ (Listen with a Goal to Understand)**

สิ่งที่สำคัญที่สุดของคนที่กำลังประสบปัญหาที่ยากลำบากต้องการคือ ใครสักคนที่ฟังเขาด้วยความเข้าใจ ดังนี้ การฟังจึงเป็นหนึ่งในขั้นตอนแรกของการแสดงการเอาใจใส่ และถ้าคุณตัดสินใจที่จะฟังใครบางคนก็ควรฟังโดยมีเป้าหมายที่จะเข้าใจพวกเขา

พวกเราหลายคนอาจจะไม่ชอบฟังคนที่ชอบพูดถึงเรื่องราวในชีวิตที่มากมายของเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเรามีภาระของตัวเองที่ต้องแบกรับเช่นกัน ดังนั้นส่วนใหญ่คำพูดของพวกเขา ก็เพียงแค่ผ่านเข้าไปในหูข้างหนึ่งและออกไปอีกข้างหนึ่ง เราเพียงแค่ได้ยินเสียงแต่ไม่เข้าใจเขา

แต่ถ้าคุณต้องการที่จะแสดงออกถึงการเอาใจใส่อย่างแท้จริง ให้ฟังในสิ่งที่พวกเขาพูดอย่างตั้งใจ ปล่อยให้เขาพูดโดยไม่พูดแทรก ปล่อยให้เขาระบายความในใจออกมา ดูการแสดงออกของสีหน้าท่าทางและพยายามตีความหมายให้ได้ จงตั้งใจฟังไม่เพียงแต่คำพูดของพวกเขาเท่านั้นแต่ยังรวมถึงเสียงที่กรีดร้องเงียบๆของความขุ่นมัวที่ผุดขึ้นมาภายในพวกเขา บางครั้งใช้เวลาเงียบๆที่เต็มใจ ฟังและเข้าใจเพื่อพาใครบางคนออกจากความทุกข์ของพวกเขา

## 2. ถามด้วยความอยากรู้อย่างแท้จริง (Ask with Genuine Curiosity)

การถามคำถามเช่น “คุณเป็นอย่างไรบ้าง” หรือ “วันนี้คุณเป็นอย่างไร” นี้เป็นวิธีที่ดีในการเริ่มต้นการสนทนา แต่โดยส่วนใหญ่แล้วเราจะถามคำถามเหล่านี้กับผู้คนที่ด้วยความสุภาพมากกว่า ความอยากรู้อยากเห็นที่แท้จริง นั้นเป็นเหตุผลที่การสนทนาส่วนใหญ่เริ่มต้นและจบลงด้วยคำถามเหล่านั้น

แต่สิ่งหนึ่งที่นักจิตวิทยาเสริมไว้ว่า แก่นแท้ของการเอาใจใส่คือความอยากรู้อยากเห็น หากต้องการเข้าใจใครสักคนจริงๆ คุณต้องขุดลึกลงไปและแสดงให้เห็นว่าคุณสนใจสิ่งที่พวกเขาพูด แทนที่จะถามว่าวันนี้เขาเป็นอย่างไร ให้พวกเขาพูดถึงสิ่งที่น่าสนใจที่เกิดขึ้นกับพวกเขา แต่ไม่ใช่ในลักษณะที่ทำให้พวกเขารู้สึกเหมือนถูกสัมภาษณ์งาน ถามพวกเขาเหมือนเขาเป็นเพื่อนหรือคนรักของคุณ การกระทำที่เรียบง่ายเช่นนี้ไม่เพียงแต่สร้างสายสัมพันธ์แต่ยังทำให้เขารู้สึกว่าพวกเขามีความสำคัญและมีคนห่วงใยพวกเขา

## 3. อยู่กับปัจจุบัน (Be Present)

ไม่มีอะไรจะน่ารำคาญไปกว่าการพูดคุยกับคนที่นั่งอยู่ตรงหน้าเราแต่ไม่สนใจเรา ลองนึกภาพว่าอีกฝ่ายจะรู้สึกอย่างไรถ้าคุณจ้องมองแกดเจ็ตของคุณตลอดเวลาที่พวกเขาพูดอยู่ เราอาจรู้สึกว่าการฟังผู้อื่นเกี่ยวกับปัญหาของพวกเขาอาจเป็นเรื่องที่น่าอึดอัดใจหรือน่าเบื่อในบางครั้ง ดังนั้นสิ่งล่อใจที่จะเล่นกับอุปกรณ์ต่างๆของคุณอาจเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้

นี่คือเหตุผลที่บอกว่าการอยู่และให้ความสนใจกับผู้คนที่ เป็นวิธีที่ดีในการแสดงการเอาใจใส่ หากคุณสามารถจดจ่ออยู่กับคนที่อยู่ตรงหน้าคุณได้ นั่นเป็นสัญญาณที่บอกกับพวกเขาว่าคุณยินดีที่จะฟังเขาพูด แสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจพวกเขาจริงๆและคุณเป็นคนที่พวกเขาสามารถไว้วางใจได้

## 4. ปล่อยวางอคติของคุณ (Let Go of Your Biases)

เราทุกคนอาจรู้สึกผิดที่มีอคติและการด่วนตัดสิน แต่ไม่ได้หมายความว่าเราจะไม่สามารถเรียนรู้ได้ หากต้องการแสดงการเอาใจใส่ผู้อื่นอย่างจริงจังคุณต้องปล่อยวางอคติทั้งหมดของคุณก่อน เรียนรู้ที่จะฟังด้วยใจที่เปิดกว้าง จำไว้ว่าเราทุกคนมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เราทุกคนกำลังต่อสู้กับใครบางคนที่เราอาจไม่รู้จักรึ้อย่างแน่นอน อย่าด่วนที่จะตัดสินใครโดยปราศจากความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจของพวกเขา

## 5. จงดเว้นการให้คำแนะนำที่ไม่พึงประสงค์ (Refrain from Offering Unsolicited Advice)

คนที่พูดคุยปัญหาให้คุณอาจไม่ได้ต้องการคำแนะนำเสมอไป บางครั้งพวกเขาที่ต้องการไหล่ที่จะไว้พึ่งเวลาร้องไห้ ดังนั้นเท่าที่เป็นไปได้ หลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำที่ไม่พึงประสงค์ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ รู้ว่าคุณหวังดีแต่การให้คำแนะนำที่เขาไม่ต้องการ ไม่ใช่สิ่งที่ดีสำหรับคนที่อยู่ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก จำไว้เขาต้องการคนที่เข้าใจเขา ไม่ใช่คนที่บอกว่าเขาควรทำอะไร

## 6. มองตาพวกเขา (Look Them in The Eye)

มีคนบอกว่าดวงตาเป็นหน้าต่างสู่จิตวิญญาณของคน นั้นเป็นเหตุผลที่การมองใครสักคนในสายตาเป็นวิธีที่ดีในการถ่ายทอดการเอาใจใส่และความจริงใจ คนส่วนใหญ่ยังมองว่าการสบตาเป็นเช่นวิธีการของการส่งต่อจิตวิญญาณของคุณกับอีกฝ่าย

แต่ควรจำว่า การทำมันอย่างเป็นธรรมชาติและไม่ใช้ในรูปแบบที่น่าขยะแขยงที่คุณจะกำลังนี้กับใครได้ บางคนอาจจะรู้สึกไม่ผ่อนคลายกับการจ้องตาและคุณต้องเคารพสิ่งนั้น

## 7. ยอมรับความรู้สึกของพวกเขา (Acknowledge Their Feelings)

แม้ว่าคุณจะไม่เห็นด้วยกับความเชื่อและการตัดสินใจของพวกเขา ความรู้สึกของทุกคนก็ถูกต้อง ดังนั้น หลีกเลี่ยงการพูดประโยคเหล่านี้กับคนอื่นเช่น "ไม่เป็นไร คุณจะผ่านมันไปได้" หรือ "ลองมองมันอีกแบบหนึ่งสิ" การทำแบบนี้อาจจะคล้ายกับให้ความมั่นใจอย่างแท้จริง ที่ทำให้รู้สึกว่ามีค่าในความเจ็บปวดทางอารมณ์และความรู้สึกของพวกเขา แทนที่จะบอกพวกเขาว่า "ฉันเสียใจกับคุณที่ต้องเจอเรื่องราวแบบนี้" หรือ "ฉันไม่สามารถจินตนาการได้เลยว่าคุณต้องผ่านอะไรไปบ้าง" มันแสดงให้เห็นว่าคุณรับรู้ความรู้สึกของเขา และเป็นความเข้าใจได้อย่างสมบูรณ์แบบสำหรับพวกเขาต่อความรู้สึกในรูปแบบนั้น

นอกจากนี้ งานวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าการตรวจสอบอารมณ์ จะช่วยให้ผู้คนควบคุมอารมณ์ของเขาได้ดีขึ้น ในทางเดียวกันดูเหมือนว่าจะทำให้มีโอกาสน้อยที่จะแสดงอาการก้าวร้าว

## 8. เปิดเผยประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน (Open Up About a Similar Experience)

แม้ว่าคุณควรมุ่งเน้นความสนใจไปที่คนอื่น แต่การฝึกเอาใจใส่ก็เหมือนเป็นถนนสองทาง บางครั้งการเปิดใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของคุณในสถานการณ์ที่คล้ายกัน ช่วยให้ผู้อื่นสามารถเห็นสถานการณ์ของพวกเขาจากมุมมองที่ต่างออกไป ควรเป็นการแบ่งปันประสบการณ์และมุมมองเพื่อให้สามารถเรียนรู้จากกันและกันได้ระหว่างคุณกับอีกฝ่าย

## 9. ฝึกสติ (Practice Mindfulness)

สอดคล้องกับบทความด้านสุขภาพของฮาร์วาร์ด สติคือการฝึกฝนที่มีเป้าหมายโดยเจตนา มุ่งเน้นความสนใจของคุณต่อช่วงเวลาในปัจจุบันและยอมรับมันโดยไม่มีการตัดสิน การมีสติต่อสภาพแวดล้อมและผู้คนรอบตัวคุณ จะช่วยให้คุณเห็นสิ่งต่าง ๆ ในมุมมองที่ต่างออกไป ช่วยให้คุณพัฒนาความเข้าใจต่อผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่การรับรู้เกี่ยวกับการเอาใจใส่ที่เพิ่มขึ้น

## 10. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น (Accept Their Opinion)

บุคคลจะแสดงความคิดเห็นของพวกเขาต่อผู้อื่นคือเหตุผลว่าทำไมโลกนี้ถึงวุ่นวาย จำไว้ว่าชีวิตเป็นเหมือนปริซึม (Prism) เราทุกคนอาจจะกำลังมองไปที่เดียวกัน แต่เราแต่ละคนอาจเห็นมันในรูปแบบที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเลี่ยงไม่ได้ที่เราจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และคนที่มึมมอง



แตกต่างจากคุณไม่จำเป็นต้องผิด คุณจะไม่เห็นในสิ่งที่คนอื่นเห็น ดังนั้น การเคารพและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นกุญแจสำคัญในการเรียนรู้การเอาใจใส่ ไม่ได้หมายความว่าความกำลังเพิกเฉยต่อความคิดเห็นของคุณเอง แต่หมายความว่าคุณยินดีที่จะมองสิ่งต่าง ๆ จากด้านข้างของปริซึม และนั่นคือการเอาใจใส่อย่างแท้จริง

### 11. ลองเข้าไปในชีวิตของใครบางคน (Try Out Someone's Life)

เพื่อให้เข้าใจใครสักคนอย่างแท้จริง ไม่ใช่แค่สวมใส่รองเท้าของพวกเขา คุณต้องเดินเข้าไปพยายามใช้ชีวิตในแบบชีวิตของพวกเขาสักหนึ่งวัน ไปเยี่ยมพวกเขาที่บ้าน ไปที่สถานที่สักการะบูชา หรือใช้เวลาอยู่ในละแวกบ้านของพวกเขา หรือถ้าคุณต้องการที่จะเห็นภาพของคนที่เรารู้จักจริงๆ ให้นั่งลงและแบ่งปันอาหารกับคนจรจัด คุณจะประหลาดใจที่คุณจะได้รับข้อมูลเชิงลึกจากการสัมผัสกับชีวิตของคนอื่น

### 12. ถามเขาว่าต้องการให้ช่วยอย่างไร (Ask How You can Help)

คำพูดที่ว่า "ฉันจะอยู่ที่นี้เสมอหากคุณต้องการความช่วยเหลือใด ๆ " หรือ "ฉันเป็นเพียงคนที่คุณตามหา" สามารถสร้างความมั่นใจได้มากถ้าคุณกำลังอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก ดังนั้นหากคุณต้องการแสดงให้ใครสักคนเห็นว่าคุณเข้าใจปัญหาอุปสรรคของพวกเขา การเสนอตัวให้ความช่วยเหลือของคุณเป็นการเริ่มต้นที่ดี เพียงแค่มั่นใจว่าคุณจะให้ความช่วยเหลือพวกเขาอย่างแท้จริง ถ้าคนอื่นยอมรับในข้อเสนอของคุณ สิ่งนี้จะทำให้พวกเขาารู้สึกว่าคุณจริงจังและสิ่งเหล่านี้ไม่ได้เป็นเพียงคำพูด

**Andrew (n.d.)** เป็นนักเขียนและผู้ให้การศึกษาชั้นนำเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง การเจริญเติบโต และการมีสัมพันธภาพที่ยั่งยืน ได้ให้ทัศนะต่อแนวทางการพัฒนาของทักษะการเอาใจใส่ว่า การเอาใจใส่คือความสามารถที่จะเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกและอารมณ์กับบุคคลอื่น นั่นคือความจำเป็นที่ต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีทั้งในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว คนที่ไม่ความเข้าใจหรือเอาใจใส่คนอื่นจะเป็นคนเย็นชาและเห็นแก่ตัว และบ่อยครั้งที่คนเหล่านี้ถูกปล่อยให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว คนที่ชอบต่อต้านสังคมเป็นที่รู้จักกันดีว่ามีขาดการเอาใจใส่ ตรงกันข้ามกับคนที่มีการเอาใจใส่จะได้รับความอบอุ่นและการดูแลเช่นกัน

**1. เปลี่ยนแปลงตนเอง (Challenge Yourself)** ภายใต้อาณัติสถานการณ์ที่ท้าทายซึ่งจะผลักดันให้คุณออกจากพื้นที่ปลอดภัย (Comfort Zone) ของคุณเอง การเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เช่น การเล่นดนตรี งานอดิเรก หรือการเรียนรู้ภาษา ที่ช่วยพัฒนาสมรรถนะความเป็นมืออาชีพ ทำในสิ่งที่คุณอย่างมีความสุขและคือกุญแจสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจ

**2. พาตัวเองออกจากสิ่งแวดล้อมเดิมๆ (Get Out of Your Usual Environment)** การท่องเที่ยวโดยเฉพาะสถานที่แปลกใหม่และวัฒนธรรมใหม่ๆ จะช่วยให้คุณรู้จักที่จะชื่นชมคนอื่น

**3. รับฟังข้อมูลย้อนกลับ (Get Feedback)** การขอข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับทักษะในการสร้างสัมพันธภาพของคุณ โดยการรับฟังจากครอบครัว เพื่อน และเพื่อนร่วมงาน และตรวจสอบกับพวกเขาเป็นระยะว่าคุณควรทำอย่างไร

**4. เจาะลึกความในใจไม่ใช่แค่ความคิด (Explore The Heart not Just The Head)** การอ่านหนังสือเกี่ยวกับวิธีการค้นหาหรือเจาะลึกเข้าไปในสัมพันธภาพและอารมณ์ส่วนบุคคล นี่คือการแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาความเข้าใจของบุคลากรทางการแพทย์รุ่นใหม่

**5. สวมรองเท้าของคนอื่น (Walk in Others' Shoes)** การคุยกับคนอื่นเกี่ยวกับสิ่งที่เขาชอบคือการสวมรองเท้าของคนอื่น หากคุยเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเป็นประเด็นหรือความกังวลของพวกเขา เขาจะรับรู้ว่าคุณร่วมแบ่งปันประสบการณ์กับพวกเขา

**6. ทดสอบอคติของคุณเอง (Examine Your Biases)** เราทุกคนต่างมีอคติที่ซ่อนไว้ในตนเอง ซึ่งสิ่งนี้จะขัดขวางการรับฟังและความเข้าใจของคุณ มีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อายุ เชื้อชาติ และเพศ ไม่ต้องสนใจว่าคุณมีอคติมากมายแค่ไหน ให้ปรับวิธีคิดใหม่แล้วเราจะแก้ไขอคติที่เกิดขึ้นได้

**7. ยกระดับความอยากรู้อยากเห็นของคุณ (Cultivate Your Sense of Curiosity)** อะไรคือสิ่งที่คุณจะเรียนรู้ได้จากเพื่อนร่วมงานที่มีอายุน้อยกว่า ในประสบการณ์ของใคร? สิ่งที่คุณเรียนรู้แค่จากมุมมองของคุณ มุมมองนั้นต่อผู้รับบริการจะแคบ คนที่มีความอยากรู้อยากเห็นมีคำถามมากมายที่จะนำไปสู่การพัฒนาความเข้าใจที่แข็งแกร่งต่อผู้คนรอบตัวเขา

**8. ตั้งคำถามที่ดีขึ้น (Ask Better Questions)** การคิด 3-4 รอบ ก่อนที่จะถามคำถามกับบุคคลอื่น ในการสนทนากับผู้รับบริการหรือเพื่อนร่วมงานของคุณ

Miller (n.d.) เป็นผู้สื่อข่าว The New York Time นักเขียนเรื่องครอบครัว และอนาคตการทำงานสำหรับผลลัพธ์ ได้ให้ทัศนะต่อแนวทางการพัฒนาของทักษะการเอาใจใส่ว่า จากการศึกษาหลักฐานเชิงประจักษ์พบว่า วิธีการที่จะทำให้ทุกคนสามารถเพิ่มการเอาใจใส่ได้โดย

### 1. พูดคุยกับคนใหม่ๆ (Talk to New People)

การพยายามจินตนาการว่าคนอื่นรู้สึกอย่างไรอาจจะไม่เพียงพอ ซึ่งแก่นแท้ของการเอาใจใส่คือความอยากรู้อยากเห็น Jodi Halpern จิตแพทย์และศาสตราจารย์ด้านชีวจริยธรรมแห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ผู้ศึกษาการเอาใจใส่กล่าวว่า “ชีวิตคนอื่นมีรายละเอียดเป็นอย่างไร”

- เริ่มต้นการสนทนากับคนแปลกหน้า เชิญเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนบ้านที่คุณไม่สนิทสนม มาร่วมรับประทานอาหารกลางวัน เริ่มต้นด้วยการพูดคุยเรื่องทั่วไป ถามพวกเขาว่าพวกเขากำลังทำอะไรอยู่และชีวิตประจำวันของพวกเขาเป็นอย่างไร

- ติดตามผู้คนบนโซเชียลที่มีภูมิหลังแตกต่างจากคุณ (เชื้อชาติ ศาสนา หรือการเมือง)

- ไม่เล่นโทรศัพท์หรือมองหน้าจออื่น ๆ ขณะสนทนากับผู้อื่น เพื่อให้คุณสามารถฟังและสังเกตเห็นการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางของพวกเขาได้อย่างเต็มที่

### 2. พยายามเข้าถึงชีวิตของคนอื่น (Try Out Someone Else's Life)

“ไม่เพียงแต่สวมรองเท้าคนอื่น มากไปกว่านั้น จะต้องเดินในรูปแบบเดียวกับเขา” Helen Riess จิตแพทย์จาก Harvard Medical School และหัวหน้านักวิทยาศาสตร์ของการเอาใจใส่ (Empathetic) ซึ่งได้เตรียมการฝึกเกี่ยวกับการเอาใจใส่สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลสุขภาพ

- เข้าร่วมกับคนอื่นในโบสถ์ มัสยิด ธรรมศาลา หรือบ้านของคนอื่นเป็นเวลา 2-3 สัปดาห์ ในขณะที่คุณเข้าร่วมหรือไปเยี่ยมหมู่บ้านเพื่อพัฒนาประเทศและเป็นอาสาสมัคร ใช้เวลากับเพื่อนบ้าน พูดคุยกับคนไร่บ้านในชุมชน

- หากพฤติกรรมของใครบางคนรบกวนคุณ ลองคิดสักนิดว่าทำไม ตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นเรื่องของวัยรุ่น เริ่มต้นด้วยการยอมรับว่าเขาอาจมีความเครียด ยิ่งไปกว่านั้นต้องพิจารณาว่าการใช้ชีวิตประจำวันของเขาเป็นอย่างไร การบ้านที่มากส่งผลต่อการนอนของเขาอย่างไร

### 3. ร่วมผลักดันสำหรับการแบ่งปัน (Join Forces for a Shared Cause)

การทำงานในโครงการกับคนอื่นๆ เป็นการสร้างความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลและด้านมนุษยชาติ และลดความแตกต่างที่สามารถแบ่งแยกผู้คนได้ Rachel Godsil ศาสตราจารย์ด้านกฎหมายของ Rutgers และผู้ร่วมก่อตั้ง The Perception Institute คำนึงว่าความมนุษย์สร้างอคติได้อย่างไร และได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับวิธีการเอาชนะสิ่งนี้ไปได้อย่างไร

- ทำงานในสวนสาธารณะของชุมชน
- ทำการจัดระเบียบทางการเมือง
- เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการคริสตจักร
- ถ้าคุณมีประสบการณ์เกี่ยวกับการสูญเสีย เข้าร่วมกลุ่มกับคนที่ประสบผลกระทบคล้ายกัน

Mindmaven (n.d.) ได้ให้ทัศนะต่อแนวทางการพัฒนาของทักษะการเอาใจใส่ว่า 5 เทคนิคที่จะกลายเป็นคนที่มีการเอาใจใส่ ได้แก่

#### 1. ฟังอย่างตั้งใจมากกว่าพูด (Actively Listen More Than You Speak)

คนเราส่วนใหญ่มักจะพูด 2 เท่าขึ้นไปมากกว่าที่เราฟัง เป็นการง่ายที่เราจะอธิบายเกี่ยวกับบางสิ่ง แต่เราล้มเหลวที่จะหยุดและพิจารณาในสิ่งที่คนอื่นอาจจะกำลังคิดหรือรู้สึก

ในทางกลับกันคนที่มีการเอาใจใส่จะฟังก่อน และพูดหลังจากที่ฟังพวกเขาอย่างระมัดระวัง นี่คือนิสัยที่ Mindmaven เรียกว่า ฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

นี่คือ 5 วิธี ที่คุณสามารถจะกลายเป็นผู้ฟังที่ดีขึ้น

- ให้ความสนใจกับการสนทนาของคุณอย่างไม่แบ่งแยก นั้นหมายถึงว่าไม่มีโทรศัพท์มือถือแท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ สื่อสารด้วยความสนใจที่ไม่แบ่งแยกโดยรักษาการสบตาอย่างสม่ำเสมอ
- ปล่อยให้ผู้พูดพูดให้เสร็จ ปล่อยให้เวลาพวกเขาตามที่เขาต้องการเพื่อให้เขาพูดให้หมดในสิ่งที่อยู่ในความคิด และหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะพวกเขา
- สรุปสิ่งที่คุณเข้าใจเมื่อเขาพูดจบ สรุปสิ่งที่คุณเข้าใจแล้วย้อนกลับไปถามเขาว่า “ดิฉัน/ผม เข้าใจสิ่งที่ได้ถูกต้องแล้วใช่ไหม”
- ถามคำถามที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ พยายามเป็นคนที่มีความกระหายใคร่รู้เป็นธรรมชาติ และถามคำถามที่ไม่ใช่การตัดสิน เพื่อทำความเข้าใจมุมมองความคิดและความรู้สึกของอีกฝ่าย
- อนุญาตให้อีกฝ่ายพูดจาโผงผาง เมื่อคนมีปัญหาบางอย่างเขาอาจจะอารมณ์ด้านลบ ซึ่งเป็นไปได้ ควรให้พื้นที่แก่พวกเขาในการรู้สึกแบบนั้น ให้พวกเขาได้พูดและแบ่งปันจากใจว่าพวกเขาารู้สึกอย่างไร บ่อยครั้งในการทำแบบนี้จะนำพาให้พวกเขาได้ค้นพบวิธีแก้ไขปัญหาของตนเอง

และนี่คือส่วนที่ดีที่สุด: แม้ว่าผู้คนจะไม่สามารถค้นพบวิธีแก้ไขปัญหาของตนเองในขณะที่พูดคุยกับคนที่มีความเข้าใจ บ่อยครั้งที่พวกเขาจะล้มเลิกที่จะหาวิธีแก้ไขปัญหาดังนั้นถ้าคุณทำในสิ่งนี้เพียงเล็กน้อยในขณะที่สนทนา คนอื่นก็อาจจะมองไม่เห็นในวิธีการนี้

#### 2. แสดงออกถึงมุมมองของคุณ (Express Your Perspective)

หลังจากฟังคนอื่นพูด คุณจะอยู่ในจังหวะที่ดีที่สุดต่อการแสดงออกถึงการเอาใจใส่ด้วยการพูดว่าคุณรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์เดียวกันนั้น ตัวอย่างเช่น

“นั่นต้องรู้สึกแย่มากจริงๆ”

“ฉันไม่รู้ว่าสิ่งที่ควรทำคืออะไร”

“มันยากสำหรับฉันที่จะฟังสิ่งที่คุณพูด เพราะเหตุการณ์ทั้งหมดนี้ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ”

ความคิดเห็นเหล่านี้ ล้วนเป็นวิธีที่ดีในการแสดงให้คุณเห็นว่าอีกฝ่ายรู้สึกอย่างไร สิ่งที่จับได้คือ ข้อความเหล่านี้ต้องเป็นความรู้สึกที่แท้จริง

ดังนั้น พยายามจินตนาการว่าอีกฝ่ายกำลังเผชิญอะไรอยู่ เหมือนใส่ตัวเองลงไปในเรื่องเท่าเขา สัมผัสกับช่วงเวลานั้นราวกับว่าสิ่งนั้นเกิดขึ้นกับคุณและปล่อยให้อารมณ์ของคุณนำทางคุณไป

เมื่อคุณรับรู้อารมณ์เหล่านี้ ว่ามันเกิดขึ้น มากกว่าที่เคยเป็น การตอบสนองทางอารมณ์ของคุณจะเป็นเรื่องง่ายต่อคนอื่น และสิ่งนี้จะทำให้คนอื่นรู้สึกถึงความเข้าใจและการฟัง นำไปสู่การติดต่อสื่อสารทางความรู้สึกที่ยิ่งใหญ่ระหว่างคุณทั้งคู่มากขึ้น

### 3. ความอ่อนไหว เปราะบาง (Be Vulnerable)

มีผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์หลายคนจะอยู่ในอารมณ์ที่เป็น “พื้นที่ปลอดภัย”(Safe Zone)

เรากลัวที่จะอ่อนไหวเปราะบาง เพราะเรากลัวว่าคนอื่นจะคิดว่าเราโง่หรืออ่อนแอ Brené Brown ผู้หญิงที่ฉลาดและอยู่แนวหน้าของงานวิจัยเกี่ยวกับความอ่อนไหวเปราะบาง ไม่สนับสนุนหรือเห็นด้วยในสิ่งนี้

Brown กล่าวว่า ความอ่อนไหวมักจะช่วยให้ติดต่อสื่อสารกับคนอื่น เพราะเป็นการสื่อสารว่าเราคือมนุษย์ที่เต็มไปด้วยความอ่อนแอ ความเจ็บปวด และความกลัว สิ่งนี้ทำให้เรารู้สึกถึง “ความเหมือนกัน” ช่วยให้คนอื่นมีบางสิ่งที่เชื่อมถึงกัน

ดังที่ Shana Lebowitz ได้มุ่งเน้นไปที่ทักษะของความฉลาด เมื่อ Benjamin Franklin บันทึกลงถึงสิ่งนี้และพูดว่า “เขาคนที่ครั้งหนึ่งปฏิบัติต่อคุณด้วยความเมตตา ก็พร้อมที่จะเตรียมช่วยต่อคุณมากกว่าที่คุณคาดหวังเอาไว้”

พูดง่ายๆ คือ อย่างกลัวที่จะขอความช่วยเหลือ การขอความช่วยเหลือแสดงให้เห็นถึงความอ่อนไหวเปราะบาง มักนำไปสู่ความรู้สึกเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ที่มากขึ้น

นี่คือ 3 วิธีในการพัฒนาให้กลายเป็นคนที่อ่อนไหวในการสร้างสัมพันธ์แบบมีอาชีพ

- หลังจากที่คุณฟังคนอื่นแบบระมัดระวัง แล้วลองนึกถึงเวลาที่คุณอยู่ในสถานการณ์ที่คล้ายกัน ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะมีการเผชิญกับปัญหาในโครงการที่ล้มเหลว ไม่ทันเวลา และต้องต่อสู้กับทีมทำงานด้วยกัน
- จำไว้ว่า สิ่งที่คุณรู้สึกในสถานการณ์นั้น อาจจะเป็นการที่คุณไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่อยู่ตรงหน้าได้ดี คุณอาจจะรู้สึกหวาดกลัวและวิตกกังวล
- แสดงออกถึงความรู้สึกเหล่านี้ต่อคนอื่น ต่อมาแบ่งปันสิ่งที่คุณเรียนรู้จากกระบวนการนี้

### 4. อย่าตั้งสมมติฐาน (Don't Make Assumptions)

สมมติฐานคือ ศัตรูของการเอาใจใส่

การมีข้อสันนิษฐานคือ การต่อยอดของความคิดอุปทานที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจหรือประสบการณ์ที่แท้จริง

บ่อยครั้งที่เราใช้สมมติฐานเป็นทางลัดในการแก้ปัญหา ตัวอย่างเช่น ในการเข้าใจการติดต่อสื่อสารใหม่ๆ แต่เราใช้ทางลัด เราไม่มองดูภาพรวม ด้วยเหตุนี้ เราจึงไม่ได้ “แก้ปัญหา” จริงๆ

นี่คือเหตุผลที่สมมติฐานเป็นอันตรายต่อการเอาใจใส่: เมื่อคุณตั้งสมมติฐาน ความเข้าใจที่คุณเขียนขึ้นนั้นไม่ค่อยตรงกับปัญหาที่บุคคลที่กำลังเผชิญอยู่ ด้วยเหตุนี้ ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารที่คุณพยายามออกมา รู้สึกเหมือนถูกบังคับและไม่เป็นธรรมชาติ

ไม่น่าแปลกใจเลยที่สิ่งนี้มักจะทำให้อีกฝ่ายคิดบางอย่าง เช่น “เธอไม่เข้าใจสถานการณ์ของฉัน” หรือ “เขาไม่ใช่คนที่ฉันควรกลับไปหาในอนาคต เพราะเขาไม่ฟัง” ดังเช่นที่คุณอาจจินตนาการได้ การด่วนสรุปแบบนี้ บ่อยครั้งที่จะทำให้ผู้คนถอยห่างออกไป

ดังนั้น อย่าเร่งรีบเห็นอกเห็นใจและอย่าพยายามเอาใจใส่ก่อนที่คุณจะเข้าใจสถานการณ์อย่างแท้จริง ให้เวลากับตัวเองสัก 5 นาที ที่จะฟังและถามคำถามก่อนที่จะพยายามสื่อสารกับอีกฝ่าย

### 5. ใช้จินตนาการของคุณ (Use Your Imagination)

นี่คือปัญหา ถ้าคุณไม่สามารถเชื่อมโยงกับทุกทุกสิ่งที่เป็นประสบการณ์จากทุกคนที่คุณพบเจอได้ แต่การเอาใจใส่อย่างแท้จริง คุณก็ยังคงต้องการรูปแบบบางอย่างในการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจ

ความสามารถในการจินตนาการได้ว่าคนอื่นรู้สึกอย่างไร ดังนั้น ถ้าเราไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการจินตนาการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดการเอาใจใส่ และวิธีหนึ่งที่จะพัฒนาทักษะนี้คือการพัฒนาจินตนาการของคุณ

หากคุณมีความสุขกับการอ่านหนังสือ แนะนำว่าให้คุณหาหนังสือสักเล่มมาอ่านและมุ่งเน้นความสนใจไปที่การกระทำและความรู้สึกของตัวละครจริงๆ วรรณกรรมคลาสสิกบางเรื่องเช่น Hamlet ของ Shakespeare สามารถใช้ศึกษาอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ได้อย่างเต็มรูปแบบ

หรือหากคุณต้องการหนังสือที่ทันสมัยกว่านี้ เช่น The Fault in Our Stars and Me Before You คุณจะสามรถมองเห็นจุดที่สูงสุดและต่ำสุดของอารมณ์มนุษย์

**โดยสรุป** จากทัศนะของ Chowty (2018), Carpenter (2020), Corliss (2021), Georgoulis & Madden (2021), Norwich University (2021), Indeed Editorial Team (2022), Master Class (2022), Ponio (2022), Andrew (n.d.), Miller (2022) และ Mindmaven (n.d.) ดังกล่าวข้างต้น สามารถระบุแนวทางเพื่อพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หลักการ/แนวคิด/เทคนิค/วิธีการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการเอาใจใส่

แนวการพัฒนาทักษะการเอาใจใส่	Chowty	Carpenter	Corliss	Georgoulis	Editorial	Norwich U.	Master Class	Ponio	Andrew	Miller	Mindmaven
1. ทำให้การฟังเป็นความสำคัญอันดับแรก (Make Listening a Priority)	/	/									
2. รับฟังผู้ป่วยและแสดงให้เห็นถึงความอยากรู้เกี่ยวกับชีวิตของพวกเขา (Listen to Patients and Show Curiosity About Their Lives)						/					
3. ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจ (Listen With a Goal to Understand)								/			
4. รับฟังข้อมูลย้อนกลับ (Get Feedback)									/		
5. ฟังอย่างตั้งใจมากกว่าพูด (Actively Listen More Than You Speak)			/				/				/
6. ปฏิบัติต่อผู้อื่นเสมือนว่าเขาเป็นคนสำคัญ (Treat People as Being Important)	/			/							
7. มีเมตตาและให้เกียรติ (Be Kind and Respectful)						/					
8. ออดทน (Be Patient)					/						
9. ให้ความสุขสบายด้านอารมณ์และทางกาย (Provide Emotional and Physical Comfort)							/				
10. อยู่กับปัจจุบัน (Be Present)								/			
11. ฝึกความอยากรู้กับคนแปลกหน้า (Practice Curiosity About Strangers)				/							
12. ถามด้วยความอยากรู้อย่างแท้จริง (Ask With Genuine Curiosity)								/			
13. ยกระดับความอยากรู้ของคุณ (Cultivate Your Sense of Curiosity)	/								/		
14. ลงมือทำและเสนอตัวเข้าช่วยเหลือ (Take Action and Offer Help)		/									
15. อาสาสมัคร (Volunteer)				/							
16. ส่งเสริมสนับสนุน (Normalize Advocacy)					/						









## ขั้นตอนเพื่อพัฒนาทักษะการเอาใจใส่

Skybound (2016) ได้ให้ทักษะ 7 ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 ฟัง (Listen) :** ก่อนที่คุณจะรู้สึกหรือแสดงความเข้าใจ คุณต้องฟังคนอื่นอย่างตั้งใจ หากคุณไม่ได้ฟังอย่างตั้งใจ คุณจะไม่สามารถรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ (ทั้งทางคำพูดและภาษากาย) ที่ช่วยให้คุณเข้าใจความเข้าใจได้ ในการทำเช่นนี้คุณต้องปิดปากเงียบและยังคงให้ความสำคัญกับบุคคลอื่นต่อไป

**ขั้นตอนที่ 2 อดทนอดกลั้นต่อการแก้ไขหรือเสนอแนะ (Resist The Urge to Fix or Suggest) :** หลายครั้งที่ผู้คนมาแบ่งปันความคับข้องใจหรือปัญหา วิธีที่คุณคุ้นเคยกับการตอบสนองคือการให้ทางออก ความคิด หรือคำแนะนำแก่บุคคลอื่นโดยตรง คุณต้องการให้เกิดประโยชน์และมีประโยชน์ในฐานะเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน คุณต้องการให้คนอื่นออกจากความทุกข์ แต่นี่ไม่ใช่สิ่งที่คนอื่นต้องการ เว้นแต่จะมีคนขอคำแนะนำหรือแนวทางแก้ไขจากคุณ เราควรมุ่งเน้นไปที่การสื่อสารด้วยความเข้าใจ

**ขั้นตอนที่ 3 รับรู้และเข้าใจสิ่งที่คุณได้ยิน (Acknowledge That You Heard) :** นี่อาจจะเป็นขั้นตอนที่ส่งผลที่ตามมามากที่สุดและดูเหมือนจะง่ายที่สุด อย่างไรก็ตาม อาจเป็นสิ่งที่รู้สึกอึดอัดใจหรือไม่คุ้นเคยในช่วงแรกๆ แต่สิ่งนี้จะแปรเปลี่ยนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

**ขั้นตอนที่ 4 ถามคำถามเพื่อหาความชัดเจน (Ask Clarifying Questions) :** ขั้นตอนนี้คุณต้องถามคำถามปลายเปิดง่ายๆ สัก 2-3 ข้อ เพื่อหาความชัดเจนในสิ่งที่คุณไม่เข้าใจหรือสงสัย

**ขั้นตอนที่ 5 พูดให้ชัดในสิ่งที่คุณได้ยิน (Articulate What You Heard) :** ลำดับต่อไปเมื่อคุณมีโอกาที่จะสะท้อนกลับในสิ่งที่คุณได้ยิน ในรูปแบบคำพูดของคุณเอง สิ่งนี้ไม่เพียงแต่ทำให้มั่นใจว่าสิ่งที่คุณได้ยินนั้นถูกต้อง แต่ยังช่วยให้อีกฝ่ายยอมรับและตระหนักถึงสิ่งที่พวกเขาพูด บางครั้งสิ่งนี้อาจจะมีคุณค่ามากสำหรับใครบางคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพวกเขากำลังคิดออกมามากๆ และไม่ต้องแปลความว่าเกิดอะไรขึ้นในชีวิตของพวกเขา การฟังคนอื่นสรุปสถานการณ์ของเขาหรือเธออาจเป็นของขวัญที่ดีสำหรับใครบางคน

**ขั้นตอนที่ 6 สื่อสารที่ทำให้เกิดผลกระทบ (Communicate Inferred Impact) :** ขั้นตอนการสื่อสารนี้เป็นความรู้สึกเอาใจใส่ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น คุณไม่เพียงแต่ได้ยินและเข้าใจสิ่งที่คนอื่นพูด แต่คุณกำลังใส่ตัวเองในรองเท้าของคนอื่น และเข้าใจสาเหตุหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ของพวกเขา

**ขั้นตอนที่ 7 ลงทะเบียนและตรวจสอบความถูกต้อง (Check-In and Validate) :** ขั้นตอนนี้ จริง ๆ แล้วทำได้ตลอดการสนทนา การตรวจสอบร่วมกับบุคคลอื่นจะเป็นประโยชน์อย่างมาก เพื่อให้คุณแน่ใจว่าคุณเข้าใจสิ่งที่พวกเขาพูดอย่างถ่องแท้ แม้ว่าคุณจะมีการสรุปและอ้างถึงคำพูดตามสิ่งที่คุณได้ยิน คุณต้องไม่ยึดติดว่าคุณวิเคราะห์สถานการณ์ของพวกเขาสำเร็จหรือไม่ สิ่งนี้ไม่ใช่การวิเคราะห์เพื่อแก้ไข สิ่งสำคัญคือคุณต้องเข้าใจสิ่งที่พวกเขากำลังเผชิญอยู่อย่างแท้จริง ดังนั้นหากต้องการสรุปหรือทำให้สิ่งที่ถูกต้องก็ไม่เป็นไร จะเป็นการเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายแก้ไขหรือแก้ไขสิ่งที่คุณพูด

Reynolds (2019) เป็นนักเขียนภาวะผู้นำ 2 แบบ และเป็นประธานของสถาบันพัฒนาภาวะผู้นำ ได้ให้ทักษะ 5 ขั้นตอนการพัฒนาการเอาใจใส่และสัมพันธภาพ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 อย่าคิดว่าคุณเข้าใจ (Don't Assume You Understand)** สรุปลักษณ์ที่คุณได้ยินและแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่คุณสังเกตเห็น แล้วให้พวกเขาบอกว่าเห็นด้วยหรือถูกต้องหรือไม่

**ขั้นตอนที่ 2 อยู่กับปัจจุบัน (Stay Present)** พวกเขาอาจพูดอะไรบางอย่างที่กระตุ้นความทรงจำของคุณ ใช้ความอยากรู้อยากเห็นเพื่อที่จะย้อนกลับไปฟัง เพื่อที่คุณจะได้ไม่รับเรื่องราวที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับคนอื่น

**ขั้นตอนที่ 3 จัดการกับการคัดกรองของคุณ (Manage Your Filters)** ธรรมชาติของเราจะได้ยินในสิ่งที่สอดคล้องกับสมมติฐานและความเชื่อของเรา เราจะปรับแต่งสิ่งที่ขัดแย้งกับมุมมองของเรา ควรปล่อยให้ตัวเองประหลาดใจว่าคนอื่นให้ความหมายกับสถานการณ์นั้นอย่างไร มองหารายละเอียดและมุมใหม่ ๆ ในเรื่องราวของพวกเขาที่คุณไม่คาดคิดว่าจะได้ยินมาก่อน

**ขั้นตอนที่ 4 ไม่ควรเห็นอกเห็นใจ (Don't Commiserate)** เมื่อพวกเขาพูดถึงสิ่งที่ไม่ดีและความผิดของพวกเขา ให้ถามว่าอะไรอยู่เบื้องหลังการตัดสินใจของพวกเขา อย่าด่วนสรุปและเห็นด้วย ทันทีที่คุณจะบอกว่าการตัดสินใจของพวกเขาถูกต้อง คุณต้องกลับมาฟังอีกครั้งให้มากขึ้น

**ขั้นตอนที่ 5 จำไว้ว่าเป้าหมายคือการเข้าใจมุมมองของพวกเขาไม่ใช่แก้ไขปัญหาของพวกเขา (Remember The Goal is to Understand Their Perspective, Not fix Their Problem)** เมื่อคุณค้นพบข้อเสนอนั้นหรือมีความอยากที่จะทำให้คำแนะนำ คุณจะไม่มีสมาธิจดจ่อมากพอที่จะฟังในสิ่งที่เขาพูด ถ้าคุณรีบด่วนให้คำแนะนำในช่วงต้นของการสนทนา พวกเขาจะไม่พูดหรือปกป้องตัวเองเพราะเขารู้สึกว่าไม่ได้รับการฟังอีกต่อไป หากคุณให้วิธีแก้ปัญหาโดยไม่ถามว่าพวกเขาต้องการความคิดของคุณหรือไม่ คุณอาจจะเสี่ยงต่อการที่คนอื่นที่คุณอาจจะต้องช่วยเหลือโดยปราศจากการพิจารณา อันดับแรกคุณควรเอาใจใส่ก่อน สะท้อนสิ่งที่ได้ยินและมองเห็นในสิ่งที่คนอื่นแสดงออกเพื่อให้พวกเขาารู้สึกว่าคุณได้ยิน จากนั้นคุณสามารถถามว่าพวกเขาต้องการแนวคิดบางอย่างหรือการฝึกฝนเพื่อหาทางออกหรือไม่

**Thomas & Prabhala (2020)** Thomas เป็นคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ และผู้ก่อตั้ง ส่วน Prabhala เป็นรองผู้อำนวยการอาวุโสของ Service Delivery ได้ให้ทัศนะ 5 ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ ดังนี้

### **ขั้นตอนที่ 1 ทำความเข้าใจตัวเอง (Understand Yourself)**

Socrates ย้ำตั้งแต่เริ่มต้นว่า "การรู้จักตัวเอง" สะท้อนให้เห็นและระบุพฤติกรรมของคุณ และสิ่งที่คุณแสดงออก (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะตัวตนคล้ายกับการทำงานกับตนเอง) เป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจว่าคนอื่นมองคุณอย่างไร อะไรคือจุดแข็ง จุดอ่อน พรสวรรค์ที่ซ่อนอยู่หรือจุดบอดของคุณ ทักษะการเรียนรู้ของคุณคืออะไร ลักษณะและรูปแบบอารมณ์ของคุณ ทักษะและเทคนิค และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

### **ขั้นตอนที่ 2 เข้าใจผู้อื่น (Understand Them)**

การเอาใจใส่มี 3 ประเภทคือ การรับรู้ ความเข้าใจอารมณ์ และความเข้าใจ ซึ่งจะทำงานไปพร้อมๆกันที่จะสามารถถ่ายทอดในการมีปฏิสัมพันธ์ของคุณกับผู้รับคำปรึกษา ลูกค้า ผู้จัดการ และกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมาก

### ขั้นตอนที่ 3 สร้างความผ่อนคลายในระหว่างการสนทนา (Build Comfort into Conversations)

วิธีที่เรามองหา ความรู้สึก และการกระทำที่จะส่งผลต่อการสนทนาใดๆ ให้ดีขึ้นหรือแย่ลง เราเรียนรู้ก่อนหน้าเกี่ยวกับเซลล์สมองกระจกเงาและรู้ว่ามันมีผลกับเราอย่างไร คาดเดาอะไร การสนทนาของเรามีเซลล์สมองกระจกเงาส่งผลกระทบต่อพวกเขาเช่นกัน แทนที่จะปล่อยให้เซลล์สมองกระจกเงาเหล่านี้มากำหนดปฏิสัมพันธ์ของเรา เราจะสร้างปัจจัยเฉพาะเจาะจงต่อพวกเขาในรูปแบบทางบวกแทน

### ขั้นตอนที่ 4 เรียนรู้วิธีการฟัง (Learn How to Listen)

Otto Scharmer และทีมงานของเขาที่สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้พัฒนารูปแบบการฟัง 4 ระดับในช่วงกลางคริสต์ทศวรรษ 2000 ในขณะที่สังเกตบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ในระดับองค์กร เขาตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความล้มเหลวในที่ทำงานอาจเกิดจากการขาดการฟัง ดังนั้น จึงขาดความเข้าใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่

### ขั้นตอนที่ 5 การปฏิบัติ (Practice)

ทุกการโต้ตอบเป็นโอกาสในการฝึกฝนการเอาใจใส่ที่เข้าใจใหม่ของคุณ คุณควรตระหนักถึงวิธีที่คุณปรากฏตัวในการสนทนาทุกครั้งไม่ว่าจะเป็นกับเพื่อนร่วมงานสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อน คว่าโอกาสในการมีส่วนร่วมกับผู้สมัครที่ไม่ชัดเจนเช่นเสมียนร้านขายของชำและคนขับรถส่งของ ทำทนายตัวเองให้ค้นพบผู้คนใหม่ ๆ ที่คุณพบเจอให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ คุณจำได้มากแค่ไหนในกรณีที่คุณเคยเห็นพวกเขาอีกครั้ง?

Morgan (2021) เป็นผู้นำทางด้านการศึกษาและนักเขียนเกี่ยวกับ empathy ได้ให้ทัศนะ 4 ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การรับเอามุมมอง (Perspective Taking)

การเอาใจใส่คือการใส่ตัวเองในรองเท้าของคนอื่นและพยายามมองสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองของพวกเขา เมื่อคุณฝึกการเอาใจใส่คุณต้องจินตนาการถึงช่วงเวลาที่คุณพบกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายคล้ายกัน เมื่อคุณอ่อนแอและสามารถที่ผ่านพ้นไปได้ ทำให้คุณสามารถเชื่อมโยงกับที่มาของอีกฝ่ายได้ดีขึ้น

#### ขั้นตอนที่ 2 การหลีกเลี่ยงการตัดสิน (Staying Out of Judgment)

เราจะตกหลุมพรางถ้าเราตัดสินอย่างรวดเร็วในเรื่องของคนอื่น เราควรฟังโดยไม่ต้องหาข้อสรุปในการฝึกการเอาใจใส่เราต้องฟังและทำความเข้าใจ

#### ขั้นตอนที่ 3 การรับรู้อารมณ์ที่คนอื่นรู้สึก (Recognizing Emotions Someone Else is Feeling)

ขณะที่คุณฟัง ให้พยายามรับรู้อารมณ์ที่อีกฝ่ายรู้สึกว่าเป็นความเกลียดชัง ความโกรธ ความขุ่นมัว ความเศร้า ความสุข หรือความรู้สึกอื่นๆอีกมากมาย การระบุชนิดของอารมณ์ได้จะช่วยให้คุณเข้าใจสิ่งที่พวกเขารู้สึก

#### ขั้นตอนที่ 4 การสื่อสารความเข้าใจอารมณ์ของคุณ (Communicating That You Understand an Emotion)

เมื่อคุณระบุและส่งต่อเกี่ยวกับมุมมองและอารมณ์ของคนอื่น ให้พวกเขาเห็นว่าคุณเข้าใจ การถ่ายทอดความเข้าใจของคุณนี้ จะสร้างการเชื่อมต่อและช่วยให้คุณตอบสนองอารมณ์ความรู้สึกนั้นได้อย่างเหมาะสม

**Ranta (2021)** เป็นนักปฏิรูปและเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการทารุณกรรมในสตรี ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ 5 พฤติกรรมที่สามารถฝึกฝนและสามารถแสดงให้เห็นอย่างสมบูรณ์เกี่ยวกับการเอาใจใส่กับผู้รับคำปรึกษา ดังนี้

### **ขั้นตอนที่ 1 ฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively)**

การฟังที่มีประสิทธิภาพจะต้องตั้งใจฟังอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นด้วยการมุ่งความสนใจไปที่ผู้รับคำปรึกษา นั้นหมายถึงการขจัดสิ่งรบกวนและหันหน้าเข้าหาผู้รับคำปรึกษาเพื่อฟัง ไม่เพียงแต่กับหูของคุณ แต่ยังรวมถึงดวงตาของคุณด้วย ประมาณเพียง 7 เปอร์เซ็นต์ของการสื่อสารมาจากการพูด นั้นหมายความว่าข้อมูลที่สำคัญจะถูกถ่ายทอดออกมาผ่านภาษากายหรือการแสดงออกทางสีหน้า

### **ขั้นตอนที่ 2 รับรู้อารมณ์ของพวกเขา (Recognize Their Emotions)**

อารมณ์เป็นสัญญาณสำคัญที่เกี่ยวข้องกับวิธีการแก้ปัญหา พวกเขาบอกเราเมื่อเราอยู่ในเส้นทางที่ถูกต้อง พวกเขาจะเตือนเราเมื่อมีอันตรายอยู่ข้างหน้า และเมื่อใดควรดำเนินการด้วยความระมัดระวัง ดังนั้นการเรียนรู้ที่จะรับรู้และตอบสนองอย่างเหมาะสมต่ออารมณ์ทุกประเภทจึงเป็นสิ่งสำคัญ

### **ขั้นตอนที่ 3 ยอมรับการตีความของพวกเขา (Accept Their Interpretations)**

การยอมรับการตีความเหตุการณ์หรือสถานการณ์ของใครบางคน ไม่เหมือนกับการเห็นด้วยกับพวกเขา ช่วยให้คุณสามารถมองเห็นสถานการณ์จากภายนอกมุมมองของคุณเอง และสังเกตสถานการณ์ของผู้รับคำปรึกษาได้ดีขึ้น การประเมินที่ดีขึ้นนั้น จะช่วยให้คุณค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่คุณอาจพลาดไปได้

### **ขั้นตอนที่ 4 ทบทวนปัญหา (Restate The Problem)**

ก่อนที่จะพยายามแก้ปัญหา ก็ควรที่จะทบทวนอีกครั้ง ซึ่งจะเป็นการดีต่อการถอดความที่นานขึ้นตรงไปที่คุณไม่เปลี่ยนแปลงความหมายของมัน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถพูดว่า "ให้ฉันดูว่าฉันเข้าใจคุณถูกต้องหรือไม่ คุณยอมรับว่าการประกันทันตกรรมจะทำให้พนักงานของคุณมีความสุขและเป็นเครื่องมือในการสรรหาบุคลากรที่ยอดเยี่ยม แต่คุณไม่รู้สึกว่ามันเหมาะกับงบประมาณของคุณ สิ่งนี้ถูกต้องหรือไม่"

### **ขั้นตอนที่ 5 ขออนุญาตเพื่อเดินหน้าต่อไป (Ask Permission to Move Forward)**

การขออนุญาตก้าวไปข้างหน้าเป็นมากกว่าแค่ความรู้สึก เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าคุณและผู้รับคำปรึกษาอยู่ในระดับเดียวกันในการสนทนา หากคุณขออนุญาตก้าวไปข้างหน้า แต่ผู้รับคำปรึกษา ยังคงต้องการพูดคุยเกี่ยวกับสถานการณ์ต่อ คุณควรกลับไปจุดเริ่มต้นและทำตามขั้นตอนก่อนหน้านี้

**Sicinski (n.d.)** เป็นโค้ชการใช้ชีวิต การสร้างแผนที่ทางจิตใจ การท่องเที่ยว และจินตนาการ เป็นผู้ค้นพบตาราง IQ ในปี ค.ศ. 2008 และ สร้างมากกว่า 400 แผนการพัฒนาตนเองทางด้านจิตใจ ได้ให้ทัศนะ 6 ขั้นตอนในการพัฒนาการเอาใจใส่ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 จินตนาการว่าตัวเองใส่รองเท้าของคนอื่น (Imagine Yourself in The Other Person's Shoes)**

ขั้นตอนแรกในการพัฒนาการเอาใจใส่คือ การจินตนาการว่าตัวเองเป็นคนอื่น กล่าวอีกนัยหนึ่งลองนึกภาพตัวเองใส่รองเท้าของพวกเขา ใช้ชีวิตผ่านประสบการณ์ที่เฉพาะเจาะจงของบุคคล

### **ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบความรู้สึก (Investigate Underlying Feelings)**

เมื่อคุณใส่รองเท้าของคนอื่นแล้ว ก็ถึงเวลาที่จะขุดลึกลงไปอีกเล็กน้อยในการเข้าถึงความรู้สึกและเจตนาของบุคคลนั้น

### **ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ประสบการณ์ของบุคคล (Identify with The Person's Experience)**

เมื่ออีกฝ่ายเริ่มรู้สึกสบายใจต่อหน้าคุณ พวกเขาจะเต็มใจและสามารถแสดงออกหรือเปิดเผยตัวตนได้มากขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งพวกเขาจะกล้าแสดงความอ่อนแอ โดยจะแสดงความรู้สึกและเจตนาที่แท้จริงของพวกเขา

### **ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน (Verify The Accuracy of What You're Hearing)**

ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิ่งสำคัญคือต้องจำไว้ว่าผู้คนไม่ค่อยซื่อสัตย์และจริงใจ 100 เปอร์เซ็นต์ในสถานการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น

### **ขั้นตอนที่ 5 เสนอตัวช่วยเหลือ (Offer Your Support)**

นี่คือ สิ่งที่คุณต้องเตรียมให้พร้อมในการสนับสนุนทางด้านอารมณ์แก่บุคคลอื่น

ในขั้นตอนนี้ คุณควรมีความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับสภาพจิตใจของบุคคลอื่นและสิ่งที่พวกเขาต้องการในสถานการณ์นี้ แน่ใจว่า นี่ไม่ได้หมายความว่าให้คุณได้โอกาสไฟเขียวที่จะให้คำแนะนำที่ไม่พึงประสงค์แก่บุคคลอื่น แต่จะหมายถึงการอยู่กับอารมณ์ ร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณของพวกเขา

### **ขั้นตอนที่ 6 ฝึกการปลดอารมณ์ (Practice Emotional Detachment)**

ข้อควรระวังอย่างหนึ่งในการฝึกการเอาใจใส่คือ เป็นการง่ายมากที่จะดึงเอาอารมณ์ของคุณเข้าสู่โลกของคนอื่น ซึ่งปัญหาความเจ็บปวดและประสบการณ์ของพวกเขากลายเป็นปัญหาความเจ็บปวดและประสบการณ์ของเรา สิ่งนี้สามารถครอบงำ รบกวนคุณภาพชีวิต และความสามารถของเราในการช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว

**โดยสรุป** จากทัศนะของ Skybound (2016), Reynolds (2019), Thomas & Prabhala (2020), Morgan (2021), Ranta (2021), และ Sicinski (n.d.) ดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่า แต่ละแหล่งอ้างอิงได้กล่าวถึงขั้นตอนเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ คือ

**Skybound (2016)** กล่าวถึง 7 ขั้นตอน คือ

- 1) ฟัง ( Listen)
- 2) อดทนอดกลั้นต่อการแก้ไขหรือเสนอแนะ (Resist The Urge to Fix or Suggest)
- 3) รับรู้และเข้าใจสิ่งที่ได้ยิน (Acknowledge That You Heard)
- 4) ถามคำถามเพื่อหาความชัดเจน (Ask Clarifying Questions)
- 5) พูดให้ชัดในสิ่งที่ได้ยิน (Articulate What You Heard)
- 6) สื่อสารที่ทำให้เกิดผลกระทบ (Communicate Inferred Impact)
- 7) ลงทะเบียนและตรวจสอบความถูกต้อง (Check-In and Validate)

**Reynolds (2019)** กล่าวถึง 5 ขั้นตอน คือ

- 1) อย่าคิดว่าคุณเข้าใจ (Don't Assume You Understand)
- 2) อยู่กับปัจจุบัน (Stay Present)
- 3) จัดการกับการคัดกรองของคุณ (Manage Your Filters)
- 4) ไม่ควรเห็นอกเห็นใจ (Don't Commiserate)
- 5) จำไว้ว่าเป้าหมายคือการเข้าใจมุมมองของพวกเขาไม่ใช่แก้ไขปัญหาของพวกเขา (Remember The Goal is to Understand Their Perspective, Not fix Their Problem)

**Thomas & Prabhala (2020)** กล่าวถึง 5 ขั้นตอน คือ

- 1) ทำความเข้าใจตัวเอง (Understand Yourself)
- 2) เข้าใจผู้อื่น (Understand Them)
- 3) สร้างความผ่อนคลายในระหว่างการสนทนา (Build Comfort into Conversations)
- 4) เรียนรู้วิธีการฟัง (Learn How to Listen)
- 5) การปฏิบัติ (Practice)

**Morgan (2021)** กล่าวถึง 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การรับเอามุมมอง (Perspective Taking)
- 2) การหลีกเลี่ยงการตัดสิน (Staying Out of Judgment)
- 3) การรับรู้อารมณ์ที่คนอื่นรู้สึก (Recognizing Emotions Someone Else is Feeling)
- 4) การสื่อสารความเข้าใจอารมณ์ของคุณ (Communicating That You Understand an Emotion)

**Ranta (2021)** กล่าวถึง 5 ขั้นตอน คือ

- 1) ฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively)
- 2) รับรู้อารมณ์ของพวกเขา (Recognize Their Emotions)
- 3) ยอมรับการตีความของพวกเขา (Accept Their Interpretations)
- 4) ทบทวนปัญหา (Restate The Problem)
- 5) ขออนุญาตเพื่อเดินหน้าต่อไป (Ask Permission to Move Forward)

**Sicinski (n.d.)** กล่าวถึง 6 ขั้นตอน คือ

- 1) จินตนาการว่าตัวเองใส่รองเท้าของคนอื่น (Imagine Yourself in The Other Person's Shoes)
- 2) ตรวจสอบความรู้สึก (Investigate Underlying Feelings)
- 3) วิเคราะห์ประสบการณ์ของบุคคล (Identify with The Person's Experience)
- 4) ตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน (Verify The Accuracy of What You're Hearing)
- 5) เสนอตัวช่วยเหลือ (Offer Your Support)
- 6) ฝึกการปลดอารมณ์ (Practice Emotional Detachment)

## การประเมินทักษะการเอาใจใส่

Spreng, McKinnon, Mar and Levine (2009) เสนอผลงานวิจัยเรื่อง "แบบประเมินการเอาใจใส่ Toronto Empathy": การพัฒนาค่าคะแนนการตรวจสอบเบื้องต้นของปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องสำหรับการประเมินการเอาใจใส่หลายรูปแบบ ใน Journal of Personality Assessment ได้อธิบายไว้ว่า ในการปรับปรุงความละเอียดของเครื่องมือเพื่อประเมินการเอาใจใส่นั้น เราใช้การวิเคราะห์ปัจจัยรายข้อในการผสมผสานของแบบประเมินด้วยการรายงานด้วยตนเองต่อการทดสอบความสอดคล้องกัน และพัฒนาแบบวัดด้วยตนเองฉบับย่อของการศึกษาปัจจัยของแบบประเมินนี้ แบบสอบถาม Toronto Empathy (TEQ) แสดงให้เห็นว่าการเอาใจใส่เป็นกระบวนการแรกของกระบวนการทางอารมณ์ ในการศึกษา 3 การศึกษาที่ผ่านมา TEQ แสดงให้เห็นการมีความตรงของเครื่องมือ มีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับแบบประเมินเชิงพฤติกรรมของการถอดรหัสทางสังคม แบบรายงานด้วยตนเองของการเอาใจใส่ และความสัมพันธ์ทางด้านลบกับแบบประเมินอาการออทิสติก อย่างไรก็ตาม แบบ TEQ มีความตรงภายในและความเชื่อมั่นที่สูง ดังนี้ TEQ ฉบับย่อ มีความเชื่อมั่นและความตรงของเครื่องมือ สำหรับการประเมินการเอาใจใส่

The Toronto Empathy Questionnaire (TEQ) ดังกล่าว มีลักษณะในการให้คะแนนเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เคย (Never) = 0, แทบจะน้อยมาก (Rarely) = 1, บางครั้ง (Sometimes) = 2, บ่อยครั้ง (Often) = 3, เสมอ (Always) = 4 โดยมีข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ ดังนี้

1. เมื่อรู้สึกว่าคุณอื่นตื่นเต้น ฉันก็มักจะตื่นเต้นเช่นกัน
2. ความโชคร้ายของคนอื่น ไม่สามารถรบกวนฉันในการจัดการที่ดีได้
3. มันทำให้ฉันรู้สึกไม่ดี ที่เห็นใครบางคนถูกปฏิบัติอย่างไม่สุภาพ
4. ฉันไม่ได้รับผลกระทบ เมื่อคนใกล้ชิดของมีความสุข
5. ฉันชอบกับการทำให้คนอื่นรู้สึกดีขึ้น
6. ฉันมีความรู้สึกอ่อนโยนและห่วงใยคนที่ด้อยโอกาสกว่าฉัน
7. เมื่อเพื่อนเริ่มพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาของเขา ฉันพยายามที่จะพูดคุยไปในเรื่องอื่นแทน
8. ฉันสามารถบอกได้ เมื่อคนกำลังเศร้าแม้ว่าพวกเขาจะไม่พูดอะไรออกมา
9. ฉันพบว่าฉันสามารถ "ปรับแก้" อารมณ์ของคนอื่นได้
10. ฉันไม่รู้สึกรู้เห็นอกเห็นใจ คนที่รู้ถึงสาเหตุของการเจ็บป่วยของตนเอง
11. ฉันรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อเห็นคนร้องไห้
12. ฉันไม่สนใจอย่างแน่นอนว่า คนอื่นจะรู้สึกอย่างไร
13. ฉันจะรู้สึกเข้มแข็งทันที เพื่อที่จะช่วยเหลือคนที่ฉันเห็นว่าเขามีความทุกข์
14. เมื่อฉันเห็นใครบางคนได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ฉันไม่รู้สึกลงใจสงสารพวกเขามากนัก
15. ฉันคิดว่ามันโง่ สำหรับคนที่ร้องไห้ออกมาจากความสุข
16. เมื่อฉันเห็นใครบางคนถูกเอารัดเอาเปรียบ ฉันรู้สึกว่าจะอยากปกป้องเขา

Gaumer Erickson, Soukup, Noonan and McGurn (2016) ทำการวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถามการเอาใจใส่กล่าวว่า ในบริบททางการศึกษา การเอาใจใส่ถูกอธิบายว่า เป็น



ความสามารถในการเชื่อมโยงกับมุมมองหรือความรู้สึกของบุคคลอื่น หากปราศจากความเข้าใจบุคคลจะไม่แยแสหรือสนใจต่อผู้อื่น และอาจจะกลายเป็นคนที่มีพฤติกรรมต่อต้านสังคม การเอาใจใส่เป็นช่องทางให้ผู้คนมีชีวิตที่เห็นอกเห็นใจและตระหนักถึงสังคม ดังนั้น ในเบื้องต้นการเอาใจใส่จึงหมายถึง การพยายามที่จะเข้าใจผู้อื่นแล้วแสดงออกมาให้เขาเห็นว่าเราเข้าใจเขา

แบบสอบถามเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับการเอาใจใส่ (Empathy Formative) ถูกออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของนักเรียนใน 2 องค์ประกอบที่สำคัญของการเอาใจใส่ ซึ่งได้แก่ :

1. ความพยายามที่จะเข้าใจผู้อื่น: บริบท ความรู้สึก และพฤติกรรมของพวกเขา
  2. การสื่อสารความเข้าใจของคุณออกไปเกี่ยวกับสถานการณ์ส่วนบุคคลของใครบางคน
- คำถามที่เป็นส่วนประกอบแต่ละส่วนมีการระบุไว้ด้านล่าง คำถามในเชิงลบต้องมีการปรับ

ค่าคะแนน N

### ความพยายามที่จะเข้าใจผู้อื่น (Understand Others)

1. ฉันพยายามมองสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองของคนอื่น
2. เมื่อฉันไม่เข้าใจมุมมองของใครบางคน ฉันจะถามเพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม
3. เมื่อฉันไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น มันเป็นการยากสำหรับฉันที่จะเข้าใจมุมมองของพวกเขา (N)
4. ฉันจะพิจารณาบริบทของผู้อื่น เมื่อฉันพูดคุยกับพวกเขา
5. ฉันพยายามจินตนาการว่า ฉันจะรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์ของคนอื่นที่กำลังเผชิญอยู่
6. เมื่อมีใครบางคนกำลังทุกข์ ฉันพยายามที่จะจดจำช่วงเวลาที่ฉันรู้สึกในแบบเดียวกัน
7. เมื่อฉันอ่านหนังสือหรือดูหนัง ฉันคิดว่า ฉันจะอย่างไรถ้าฉันเป็นตัวละครตัวนั้น
8. บางครั้งดิฉันสงสัยว่า การอยู่ในบทบาทของการเป็นพ่อแม่ฉัน จะรู้สึกอย่างไร

### การสื่อสารความเข้าใจ (Communicate Understanding)

9. เมื่อเพื่อนมีความทุกข์ ฉันพยายามแสดงให้เห็นว่าฉันเข้าใจว่าพวกเขาารู้สึกอย่างไร
10. ฉันชอบที่จะพูดว่า "ฉันมองเห็นว่า ทำไมคุณถึงรู้สึกแบบนั้น"
11. ฉันรู้สึกที่จะบอกว่า "คุณผิด" เมื่อมีใครบางคนแสดงความคิดเห็นของพวกเขา (N)
12. เมื่อเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวรู้สึกเศร้า ท่าทางหรือการกระทำของฉันทำให้พวกเขาเรียนรู้ว่าฉันเข้าใจ เช่น กอดหรือตบหลัง
13. ฉันพูดบางสิ่ง เช่น "บางครั้งเหมือนกับว่ามันจะเกิดขึ้นกับฉัน ฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไร"
14. ฉันมักบอกเพื่อนๆว่า "คุณไม่ควรเป็นทุกข์กับเรื่องนั้น"หรือ "หยุดที่จะรู้สึกแบบนั้น" (N)
15. เมื่อฉันรู้ว่าเพื่อนคนหนึ่งของฉันทุกข์ ฉันพยายามพูดคุยกับพวกเขาเกี่ยวกับเรื่องนี้

Danka and Nemanja (2020) ได้อธิบายว่า แบบสอบถามของการเอาใจใส่ด้านการรับรู้และความรู้สึก(The Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy: QCAE) เป็นแบบสอบถามที่ถูกพัฒนาความเที่ยงตรงของข้อคำถามขึ้นอย่างพิถีพิถันโดยวัดการเอาใจใส่ 2 ด้านของการเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy)และการเอาใจใส่ด้านความรู้สึก(Affective Empathy) QCAE มีมาตราส่วนเป็น 4 ระดับ จำนวน 31 รายการ และระดับย่อย 5 รายการ ได้แก่ 1) มุมมองที่ได้มา 2) สถานการณ์ออนไลน์ 3) การกระจายของอารมณ์ 4) การตอบสนองที่ใกล้เคียง และ 5) ค่าคะแนนการตอบสนองต่อภายนอก มุมมองที่ได้มาจากสถานการณ์ออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของค่า

คะแนนระดับการเอาใจใส่ด้านการรับรู้ที่สูง ในขณะที่อารมณ์ที่ใกล้เคียง การตอบสนองที่ใกล้เคียง และค่าคะแนนการตอบสนองต่อภายนอกเป็นส่วนของค่าคะแนนระดับการเอาใจใส่ด้านความรู้สึกที่สูง

1. บางครั้ง ฉันพบว่ามันยากที่จะเข้าใจมุมมองจากสิ่งที่เห็น "คนที่แต่งตัวประหลาดอื่น ๆ "
2. ฉันมักจะมีวัตถุประสงค์เมื่อฉันดูภาพยนตร์หรือเล่นและฉันจะไม่ยึดติดกับความรู้สึกนั้น
3. ฉันพยายามมองให้รอบด้านของผู้คน ก่อนที่ฉันจะตัดสินใจ
4. บ่อยครั้งที่ฉันพยายามเข้าใจเพื่อนๆ ให้มากขึ้น โดยจินตนาการจากมุมมองของพวกเขาว่าอย่างไร
5. เมื่อฉันไม่พอใจกับใครบางคนฉันมักจะพยายาม "สวมใส่รองเท้าของเขา" สักพัก
6. ก่อนที่จะวิพากษ์วิจารณ์ใครสักคน ฉันพยายามจินตนาการว่าฉันจะรู้สึกอย่างไรถ้าฉันอยู่ในสถานการณ์เดียวกันกับพวกเขา
7. ฉันมักจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับปัญหาของเพื่อน
8. ฉันมีแนวโน้มที่จะรู้สึกไม่มั่นใจ เมื่อคนอื่น ๆ รอบตัวฉันดูเหมือนจะประหม่า
9. คนที่ฉันอยู่ด้วยมีอิทธิพลอย่างมากต่ออารมณ์ของฉัน
10. มันส่งผลกระทบต่อฉันมากเมื่อเพื่อนคนหนึ่งของฉันดูไม่สบายใจ
11. ฉันมักจะมีอารมณ์ร่วมที่ลึกซึ้งกับความรู้สึกของตัวละครในภาพยนตร์ ละคร หรือนวนิยาย
12. ฉันอารมณ์ไม่ดี เมื่อเห็นใครบางคนร้องไห้
13. ฉันมีความสุขเมื่อฉันอยู่กับกลุ่มคนที่ร่าเริงและเศร้า
14. ฉันมักรู้สึกกังวลเมื่อคนอื่นกังวลและตื่นตระหนก
15. ฉันสามารถบอกได้อย่างง่ายดายว่ามีใครบางคนที่ต้องการสนทนาหรือไม่
16. ฉันสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็วถ้ามีคนพูดสิ่งหนึ่ง แต่หมายถึงอีกสิ่ง
17. มันยากสำหรับฉันที่จะเห็นว่าบางสิ่งที่ทำให้ผู้คนอารมณ์เสียมาก
18. ฉันพบว่ามันง่ายที่จะสวมใส่รองเท้าของคนอื่น
19. ฉันสามารถทำนายได้ว่าใครบางคนจะรู้สึกอย่างไร
20. ฉันสังเกตเห็นได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีคนในกลุ่มรู้สึกอึดอัดหรืออึดอัด
21. คนอื่นบอกฉันว่าฉันสามารถเข้าใจดีว่าพวกเขากำลังรู้สึกอย่างไรและกำลังคิดอะไรอยู่
22. ฉันสามารถบอกได้อย่างง่ายดายตายว่ามีคนอื่นสนใจหรือเบื่อหน่ายกับสิ่งที่ฉันพูด
23. เพื่อนชอบพูดคุยกับฉันเกี่ยวกับปัญหาของพวกเขา เพราะว่าฉันเข้าใจพวกเขา
24. ฉันรู้สึกได้ว่าฉันกำลังพยายามเข้าถึง แม้ว่าคนอื่นจะไม่บอกฉันก็ตาม
25. ฉันสามารถมองหาสิ่งที่ผู้อื่นต้องการที่จะพูดถึงได้อย่างง่ายดายตาย
26. ฉันสามารถรับรู้ได้ว่า มีคนปิดบังอารมณ์ที่แท้จริงของพวกเขาหรือไม่
27. ฉันสามารถทำนายสิ่งที่ใครบางคนอยากจะทำ
28. ฉันมักจะสามารถชื่นชมมุมมองของคนอื่นแม้ว่าฉันจะไม่เห็นด้วยกับมัน
29. ฉันมักจะไม่สามารถแยกออกจากอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อดูภาพยนตร์
30. ดิฉันพยายามพิจารณาความรู้สึกของเพื่อนคนอื่นเสมอก่อนจะทำอะไรสักอย่าง

31. ก่อนที่ฉันจะทำอะไรบางอย่างฉันพยายามพิจารณาว่าเพื่อนของฉันจะตอบสนองต่อมันอย่างไร

**Brett, Becerra, Maybery and Preece (2022)** ได้วิจัยเพื่อสร้าง The Perth Empathy Scale (PES) ซึ่งเป็นแบบประเมิน 20 คำถาม โดยการรายงานด้วยตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการเอาใจใส่ PES วัดความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงอารมณ์ของคนอื่น การเอาใจใส่ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy) และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นแทนในอารมณ์ของคนอื่น เป็นการเอาใจใส่ด้านความรู้สึก (Affective Empathy) การก้าวข้ามอารมณ์ทางบวกและทางลบ มีลักษณะเป็นแบบแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เคย (Never) = 0, แทบจะน้อยมาก (Rarely) = 1, บางครั้ง (Sometimes) = 2, บ่อยครั้ง (Often) = 3, เสมอ (Always) = 4 โดยมีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

1. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครสักคน ฉันจะรับรู้ว่าคุณเขารู้สึกเศร้าหรือไม่
2. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่รู้สึกเศร้า มันทำให้ฉันรู้สึกเศร้าเช่นกัน
3. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครสักคน ฉันรับรู้ว่าคุณเขารู้สึกมีความสุขหรือไม่
4. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่มีความสุขมันทำให้ฉันรู้สึกมีความสุขเช่นกัน
5. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินเสียงใครสักคน ฉันรับรู้ได้ว่าพวกเขา กำลังรู้สึกโกรธหรือไม่
6. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่โกรธ มันทำให้ฉันรู้สึกโกรธด้วย
7. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครบางคน ฉันรับรู้ได้ว่าเขารู้สึกขบขันหรือไม่
8. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่ขบขัน มันทำให้ฉันรู้สึกขบขันเช่นกัน
9. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครบางคน ฉันรับรู้ว่าคุณเขารู้สึกกลัวหรือไม่
10. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่กำลังหวาดกลัว มันทำให้ฉันรู้สึกกลัวเช่นกัน
11. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครบางคน ฉันรับรู้ว่าคุณเขารู้สึกสงบหรือไม่
12. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่สงบ มันทำให้ฉันรู้สึกสงบเช่นกัน
13. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครบางคน ฉันรับรู้ว่าคุณเขารู้สึกขยะแขยงหรือไม่
14. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่ขยะแขยง มันทำให้ฉันรู้สึกขยะแขยงเช่นกัน
15. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครบางคน ฉันรับรู้ว่าคุณเขารู้สึกกระตือรือร้นหรือไม่
16. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่กระตือรือร้น มันทำให้ฉันรู้สึกกระตือรือร้นเช่นกัน
17. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครบางคน ฉันรู้ว่าเขารู้สึกอายหรือไม่
18. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่อาย มันทำให้ฉันรู้สึกอายเช่นกัน
19. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครบางคน ฉันรู้ว่าเขารู้สึกภาคภูมิใจหรือไม่
20. เมื่อฉันเห็นหรือได้ยินคนที่ภูมิใจ มันทำให้ฉันรู้สึกภูมิใจเช่นกัน

ข้อคำถามในแบบประเมินดังกล่าว มีทั้งข้อคำถามทางบวก และข้อคำถามทางลบ ดังแสดงในตารางข้างล่าง

คะแนนระดับย่อย/แบบรวม	วิธีการคำนวณ	เนื้อหาที่วัดได้
<b>คะแนนระดับย่อย</b>		
การเอาใจใส่ด้านการรับรู้เชิงลบ (Negative-Cognitive empathy: NCE)	ผลรวมรายการที่ 1, 5, 9, 13, 17	ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ด้านลบของผู้อื่น
การเอาใจใส่ด้านการรับรู้เชิงบวก (Positive-Cognitive empathy: PCE)	ผลรวมรายการที่ 3, 7, 11, 15, 19	ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ด้านบวกของผู้อื่น
การเอาใจใส่ด้านความรู้สึกเชิงลบ (Negative-Affective empathy: NAE)	ผลรวมรายการที่ 2, 6, 10, 14, 18	ความสามารถในการแบ่งปันอารมณ์ด้านลบของผู้อื่น
การเอาใจใส่ด้านความรู้สึกเชิงบวก (Positive-Affective empathy: PAE)	ผลรวมรายการที่ 4, 8, 12, 16, 20	ความสามารถในการแบ่งปันอารมณ์ด้านบวกของผู้อื่น

Engelbrecht (2022) เป็นนักจิตบำบัดที่ได้รับใบอนุญาตและศัลยประสาทแพทย์ ได้อธิบายเกี่ยวกับ The Empathy Quotient ว่า The Empathy Quotient (EQ) เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งออกแบบมาเพื่อวัดการเอาใจใส่สำหรับผู้ใหญ่ มีข้อความ 20 รายการ มีบางสิ่งที่ต้องทำกับคะแนนความฉลาดทางความเข้าใจ มันอาจจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคะแนน EQ ของบุคคล แต่จะส่งเสริมต่อการพัฒนาความตรงของความถูกต้องต่อคำตอบของคุณ ดังนั้น ฉันคิดว่ามันจะดีต่อการที่รู้ว่าข้อความใดไม่ควรนำมาใช้ในการทดสอบนี้ ได้แก่ :

1. ฉันชอบสัตว์มากกว่ามนุษย์
2. ฉันพยายามติดตามเทรนปัจจุบันและแฟชั่นในปัจจุบัน
3. ฉันฝันเกือบทุกคืน
4. ฉันพยายามแก้ปัญหาด้วยตัวเองมากกว่าที่จะพูดคุยกับคนอื่น
5. ฉันเป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่สุดในทุกเช้า
6. ฉันจะไม่ทำผิดกฎหมาย ไม่ว่าจะเล็กน้อยแค่ไหน
7. ฉันชอบเรื่องตลกที่ใช้งานได้จริงมากกว่าอารมณ์ขันทางวาจา
8. ฉันมีหรือใช้ชีวิตเพื่อวันนี้มากกว่าอนาคต
9. ฉันมักจะมีความคิดเห็นที่แข็งแกร่งมากเกี่ยวกับคุณธรรม มโนธรรม
10. ฉันคิดว่ามารยาทที่ดีเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่พ่อแม่สามารถสอนลูกได้
11. ฉันชอบที่จะทำสิ่งต่างๆ ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ
12. ผู้คนมักบอกฉันว่าฉันคาดเดาไม่ได้มาก
13. ฉันรู้สึกมีความสุขกับการเป็นจุดสนใจของคนในสังคม
14. ฉันรู้สึกมีความสุขกับการพูดคุยเรื่องการเมือง
15. ฉันไม่สามารถผ่อนคลายเป็นฉันจะทำทุกอย่างที่ฉันวางแผนไว้ว่าจะทำในวันนั้น

16. บ่อยครั้งที่ฉันเริ่มทำงานอดิเรกใหม่ๆ แต่ฉันจะไม่เป็นอย่างรวดเร็วและย้ายไปทำสิ่งอื่นแทน
17. ฉันรู้สึกตื่นเต้นมากต่อการไปเล่นรถไฟเหาะ
18. ฉันชอบที่จะจัดการชีวิตแบบวันต่อวัน และบ่อยครั้งที่ฉันจะจดบันทึกในสิ่งที่ฉันต้องทำ
19. ฉันไม่ชอบทำอะไรที่เสี่ยง
20. ก่อนตัดสินใจฉันมักจะชั่งน้ำหนักข้อดีข้อเสียเสมอ

**Psychologia (n.d.)** ให้ทัศนะว่า การเอาใจใส่คือ ความสามารถที่คุณจะสวมรองเท้าของคนอื่น นั่นคือความสามารถต่อการรู้สึกว่าคุณคนอื่นรู้สึกอะไรและเข้าใจว่าเขาต้องการอะไร คนที่มีความเข้าใจสูงจะมีเพื่อนมากและสนุกสนานกับสัมพันธภาพที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ค่าคะแนนที่สูงของความเข้าใจ อาจจะหมายถึงคุณแสดงออกทางอารมณ์อย่างมาก วิตกกังวลและทุกข์จากการยึดติดแบบประหม่นประกอบด้วย ข้อคำถามเพื่อการประเมินตนเอง 20 ข้อ แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือ ไม่นั่นใจ (Not sure) ไม่เคย(Never) เป็นบางครั้ง(Sometimes) บ่อยครั้ง (Often) บ่อยมาก (Very often) และเป็นประจำ (Always) ดังนี้

1. เมื่อฉันได้ยินเรื่องราวที่น่าเศร้า ฉันค้นพบว่ามันยากต่อการที่จะไม่ร้องไห้
2. การเห็นสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บ จะมีผลต่อเนืองยาวนานต่ออารมณ์ของฉัน
3. ฉันช่วยเหลือสัตว์และพาพวกเขากลับบ้านเพื่อดูแลพวกเขา
4. ฉันหลีกเลี่ยงการดูหนังเศร้าหรืออ่านหนังสือเศร้า
5. เมื่อใดก็ตามที่ฉันได้ยินเสียงเด็กร้องไห้ ฉันรับรู้ได้ว่าอาจมีอะไรที่ผิดปกติ
6. ฉันเล่นกับลูก ๆ ของคนอื่นเสมอ
7. ฉันระมัดระวังที่จะไม่ทำร้ายความรู้สึกของคนอื่น
8. ฉันให้กำลังใจเพื่อนและครอบครัว โดยกระตุ้นให้พวกเขาแบ่งปันความรู้สึกของพวกเขา
9. ฉันจะบอก เมื่อฉันเกิดอารมณ์ท่วมท้น
10. ฉันพบว่า มันยากมากที่จะพูดว่า "ไม่" กับผู้คน
11. ฉันจะเลื่อนงานและกิจกรรมอื่น ๆ ออกไป หากเพื่อนต้องการระบายให้กับฉันฟัง
12. ฉันรู้สึกเหนื่อยและท่วมท้น
13. เพื่อน ๆ ดึงดูดฉัน เมื่อใดก็ตามที่พวกเขามีปัญหา
14. ฉันเป็นคนที่ยอมรับคนอื่น
15. ฉันไม่ชอบการประชุมใหญ่และชอบสังสรรค์ ชอบเพียงเพื่อนสัก 1-2 หรืออยู่คนเดียว
16. ฉันให้อภัยพ่อแม่ของฉันสำหรับความผิดพลาดของพวกเขาที่มีต่อฉัน
17. ฉันมีแนวโน้มที่จะอารมณ์แปรปรวน
18. ฉันมักจะออกนอกเส้นทางเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น
19. ฉันกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และสิ่งนี้คือความแตกต่างของฉันจากคนอื่น
20. ฉันพยายามที่จะอ่านระหว่างทาง

**Psychology Tools (n.d.)** เป็นเว็บไซต์ฟรีที่ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา นักเรียน และประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงเครื่องมือการประเมินทางจิตวิทยาที่ผ่านการตรวจสอบทางวิชาการมาแล้ว ได้นำเสนอ ความฉลาดของการเอาใจใส่ (Empathy Quotient: EQ)ว่า The Empathy

Quotient (EQ) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 60 ข้อคำถาม (นอกจากนี้ยังมีเวอร์ชันที่สั้น 40 ข้อ) ที่ถูกออกแบบมาเพื่อวัดการเอาใจใส่ในผู้ใหญ่พัฒนาโดย Simon Baron-Cohen ที่ ARC (ศูนย์วิจัยออทิสติก) ที่มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์

ในทางคลินิกการวัดการเอาใจใส่ที่จัดทำโดย EQ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตได้ใช้แบบประเมินนี้ในการประเมินระดับความบกพร่องทางสังคมบางอย่างในผู้ป่วยออทิสติก อย่างไรก็ตามเนื่องจากระดับของการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างบุคคล จึงเหมาะสำหรับใช้เป็นแบบประเมินการเอาใจใส่ด้านอารมณ์ (Affective Empathy) สำหรับประชากรทั่วไป

ภายใต้ประโยคเหล่านี้ โปรดอ่านประโยคต่อไปนี้อย่างระมัดระวังแล้วตอบว่าคุณเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยการวงกลมในคำตอบของคุณ แบบวัดนี้ไม่มีคำตอบถูกหรือผิด หรือคำถามที่แยก EQ ดังกล่าวมีข้อคำถามในลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 4 ระดับ คือ เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วยเล็กน้อย (Slightly Agree) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (Slightly Disagree) และไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง (Strongly) ข้อคำถามมีทั้งหมด จำนวน 60 ข้อ ดังนี้

1. ฉันสามารถบอกได้อย่างง่ายดาย ถ้ามีใครบางคนต้องการที่จะเข้ามาสนทนา
2. ฉันชอบสัตว์มากกว่ามนุษย์
3. ฉันพยายามติดตามเทรนปัจจุบันและแฟชั่นในปัจจุบัน
4. ฉันพบว่ามันยากที่จะอธิบายให้คนอื่นเข้าใจ ในสิ่งที่ฉันเข้าใจได้ง่ายเมื่อพวกเขาไม่เข้าใจในครั้งแรก
5. ฉันฝันเกือบทุกคืน
6. ฉันมีความสุขอย่างแท้จริงในการคอยดูแลคนอื่น
7. ฉันพยายามแก้ปัญหาด้วยตัวเองมากกว่าที่จะพูดคุยกับคนอื่น
8. ฉันพบว่ามันยากที่จะรู้ว่า จะทำอย่างไรในสถานการณ์ทางสังคม
9. ฉันเป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่สุดในทุกเช้า
10. ผู้คนมักบอกกับฉันว่า ฉันไปไกลเกินไปในการขับรถกลับบ้านในการพูดคุย
11. มันไม่ได้เป็นอะไรมาก ถ้าฉันจะไปสายในการพบกับเพื่อนของฉัน
12. มิตรภาพและความสัมพันธ์นั้นเป็นเรื่องยากเกินไป ดังนั้นฉันจึงมักจะไม่รบกวนพวกเขา
13. ฉันจะไม่ทำผิดกฎหมาย ไม่ว่าจะเล็กน้อยแค่ไหน
14. บ่อยครั้งที่ฉันมักพบว่ามันยากที่จะตัดสินใจในสิ่งที่หยาบคายหรือสุขภาพ
15. ในการสนทนา ฉันมักจะมุ่งความสนใจไปที่ความคิดของตัวเองมากกว่าสิ่งที่ผู้ฟังของฉันอาจจะคิด
16. ฉันชอบเรื่องตลกที่ใช้งานได้จริงมากกว่าอารมณ์ขันทางวาจา
17. ฉันมีหรือใช้ชีวิตเพื่อวันนี้มากกว่าอนาคต
18. เมื่อฉันเป็นเด็ก ฉันสนุกสนานกับการใช้เวลาส่วนหนึ่งต่อการเฝ้ามองดูว่าจะมีอะไรเกิดขึ้น
19. ฉันสามารถรับรู้หรือเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว ถ้ามีคนพูดสิ่งหนึ่งแต่หมายถึงอีกสิ่ง
20. ฉันมักจะมีความคิดเห็นที่แข็งแกร่งมากเกี่ยวกับคุณธรรม มโนธรรม

21. มันยากสำหรับฉัน ถ้าพบว่ามีบางสิ่งทำให้ผู้คนรู้สึกแย่มากๆ
22. ฉันพบว่ามันเป็นการง่ายสำหรับฉันที่จะสวมใส่รองเท้าของคนอื่น
23. ฉันคิดว่ามารยาทที่ดีเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่พ่อแม่สามารถสอนลูกได้
24. ฉันชอบที่จะทำสิ่งต่างๆ ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ
25. ฉันมั่นใจว่า ฉันทนายใจคนอื่นได้ว่าเขารู้สึกอย่างไร
26. ฉันสังเกตเห็นได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีคนในกลุ่มรู้สึกอึดอัดหรือไม่สบายใจ
27. ถ้าฉันพูดอะไรบางอย่างที่ทำให้คนอื่นโกรธเคือง ฉันคิดว่านั่นเป็นปัญหาของพวกเขา ไม่ใช่ของฉัน
28. ถ้าใครถามฉันว่า ฉันชอบทรงผมของพวกเขาไหม ฉันจะตอบตามความจริงแม้ว่าฉันจะไม่ชอบก็ตาม
29. ฉันไม่สามารถเห็นได้ว่า ทำไมใครบางคนควรรู้สึกขุ่นเคืองกับคำพูดด้วยการสังเกต
30. ผู้คนมักบอกฉันว่าฉันคาดเดาไม่ได้
31. ฉันรู้สึกมีความสุขกับการเป็นจุดสนใจของคนในสังคม
32. การเห็นคนอื่นร้องไห้ ไม่ได้ทำให้ฉันรู้สึกเสียใจ
33. ฉันรู้สึกมีความสุขกับการพูดคุยเรื่องการเมือง
34. ฉันไม่รู้สึกละอายใจ ถ้าใครบางคนแสดงความหยาบคายเมื่อสิ่งนั้นเกิดจากความไม่ได้ตั้งใจ
35. ฉันไม่รู้สึกลำบากใจกับสถานการณ์ทางสังคม
36. คนอื่นมักจะบอกกับฉันว่า ฉันเข้าใจดีว่าพวกเขารู้สึกอย่างไรและกำลังคิดอะไรอยู่
37. เมื่อฉันพูดคุยกับผู้คน ฉันมักจะใส่ใจในการพูดคุยเกี่ยวกับประสบการณ์ของพวกเขา มากกว่าของตัวเอง
38. ฉันรู้สึกไม่ดีที่เห็นสัตว์เจ็บปวด
39. ฉันสามารถตัดสินใจได้ โดยไม่สนใจว่าคนอื่นจะรู้สึกอย่างไร
40. ฉันไม่สามารถผ่อนคลายเป็นได้จนกว่าฉันจะทำทุกอย่างที่ฉันวางแผนไว้ว่าจะทำในวันนั้น
41. ฉันสามารถบอกได้อย่างง่ายดายตายว่ามีคนสนใจหรือเบื่อหน่ายกับสิ่งที่ฉันพูด
42. ฉันรู้สึกไม่ดีถ้าฉันเห็นคนรู้สึกแย่กับการวางแผนใหม่ๆ
43. เพื่อนมักจะพูดคุยกับฉันเกี่ยวกับปัญหาของพวกเขา และพวกเขามักจะบอกว่าฉันเข้าใจเพื่อนเป็นอย่างดี
44. ฉันเป็นคนที่ยอมรับได้ว่าฉันถูกคุกคามถึงแม้ว่าคนอื่นจะไม่บอกฉันก็ตาม
45. บ่อยครั้งที่ฉันเริ่มทำงานอดิเรกใหม่ๆ แต่ฉันจะไม่เบื่อย่างรวดเร็วและย้ายไปทำสิ่งอื่นแทน
46. บางครั้งคนอื่นบอกฉันว่า ฉันไปไกลเกินกว่าการเล่น
47. ฉันรู้สึกตื่นเต้นมากต่อการไปเล่นบนรถไฟเหาะตีลังกาขนาดใหญ่
48. บ่อยครั้งที่คนอื่นมักพูดว่า ฉันเป็นคนอ่อนไหวทั้งที่ฉันไม่รู้ว่าจะทำไม
49. ถ้าฉันเห็นคนแปลกหน้าในกลุ่ม ฉันคิดว่ามันควรจะดีขึ้นต่อพวกเขาถ้าฉันพยายามที่จะให้เขาเข้าร่วมกลุ่ม
50. ฉันมักจะไม่สามารถแยกออกจากอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อดูภาพยนตร์

51. ฉันชอบที่จะจัดการชีวิตแบบวันต่อวัน และบ่อยครั้งที่ฉันจะจดบันทึกในสิ่งที่ฉันต้องทำ
52. ฉันสามารถปรับเข้าสู่ในสิ่งที่คนอื่นรู้สึกได้อย่างรวดเร็วและอย่างตั้งใจ
53. ฉันไม่ชอบทำอะไรที่เสี่ยง
54. ฉันสามารถทำให้สำเร็จง่ายกับสิ่งที่คนอื่นอาจต้องการที่จะพูดคุยเกี่ยวกับมัน
55. ฉันสามารถบอกได้ว่า ถ้ามีคนปิดบังอารมณ์ที่แท้จริงของพวกเขา
56. ก่อนตัดสินใจฉันมักจะชั่งน้ำหนักข้อดีข้อเสียเสมอ
57. ฉันไม่ออกจากความสำเร็จได้อย่างมีสติจากกฎเกณฑ์ของสังคม
58. ฉันรู้สึกดีที่จะทำนายว่าคนอื่นจะทำอะไร
59. ฉันมักจะมีอารมณ์ร่วมไปกับปัญหาของเพื่อน
60. ฉันสามารถชื่นชมความคิดมุมมองของคนอื่น แม้ว่าฉันจะไม่เห็นด้วยกับความคิดนั้น

**โดยสรุป** แนวคิดการประเมินผลการพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ (Empathy Skills) จากทัศนะของ Spreng, McKinnon, Mar & Levine (2009), Gaumer Erickson, Soukup, Noonan & McGurn (2016), Danko & Nemanja (2020), Brett, Becerra, Maybery & Preece (2022), Engelbrecht (2022), Psychologia (n.d.) และ Psychology Tools (n.d.) ดังกล่าวข้างต้น มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน และแต่ละด้านมีข้อคำถามดังนี้

**ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy)** มีข้อคำถาม ดังนี้

- ฉันเข้าใจผู้คนมากขึ้นโดยจินตนาการถึงมุมมองของพวกเขาว่าเป็นอย่างไร
- เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครสักคนพูด ฉันรับรู้ได้ว่าพวกเขาารู้สึกอย่างไร
- ฉันสามารถจินตนาการได้ว่า ฉันคิดหรือรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์ที่คนอื่นกำลังเผชิญอยู่
- ฉันสามารถรับรู้หรือเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมีคนพูดสิ่งหนึ่ง แต่ความจริงหมายถึงอีกสิ่งหนึ่ง
- ฉันสามารถรับรู้ได้ว่า มีการปิดบังอารมณ์ที่แท้จริงของพวกเขาหรือไม่
- เมื่อฉันไม่เข้าใจใครบางคน ฉันมักจะเตือนตัวเองให้พยายาม "สวมใส่รองเท้าของเขา" เดินสักพัก
- ฉันพยายามมองบริบทของบุคคลให้รอบด้าน ก่อนที่ฉันจะตัดสินใจ
- ฉันสามารถทำนายได้ว่า มีสิ่งใดบ้างที่ใครบางคนอยากจะทำ
- คนอื่นมักบอกกับฉันว่า ฉันเข้าใจดีว่าพวกเขากำลังรู้สึกอย่างไรหรือกำลังคิดอะไรอยู่

**ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy)** มีข้อคำถาม ดังนี้

- เมื่อมีใครบางคนกำลังทุกข์ ฉันพยายามนึกถึงช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ฉันเคยรู้สึกในแบบเดียวกัน
- ฉันสามารถบอกได้ว่า มีคนกำลังเศร้าแม้ว่าพวกเขาจะไม่พูดอะไรออกมาเลยก็ตาม
- ฉันสามารถบอกได้อย่างง่ายดายตายว่า มีใครบางคนที่ต้องการพูดคุยกับฉัน
- ฉันรู้สึกอ่อนโยนและห่วงใยต่อคนที่ด้อยโอกาสกว่าฉัน
- เมื่อเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวรู้สึกเศร้า ฉันแสดงออกให้พวกเขาทราบว่าฉันเข้าใจ
- ฉันกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และสิ่งนี้คือความแตกต่างของฉันจากคนอื่น
- ฉันพบว่า ฉันสามารถ "ปรับแก้" อารมณ์ของผู้อื่นได้



### ด้านความรู้สึก (Affective Empathy) มีข้อคำถาม ดังนี้

- ฉันสามารถทำนายได้ว่า ใครบางคนกำลังรู้สึกอย่างไร
- ฉันสังเกตเห็นได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมีคนในกลุ่มรู้สึกอึดอัด
- ฉันรู้สึกได้ว่า ฉันกำลังพยายามเข้าถึงแม้ว่าคนอื่นจะไม่บอกฉันก็ตาม
- ฉันให้กำลังใจเพื่อนและครอบครัว โดยกระตุ้นให้พวกเขาได้แบ่งปันความรู้สึกของพวกเขา
- เมื่อฉันรู้ว่าเพื่อนคนหนึ่งของฉันทุกข์ ฉันพยายามพูดคุยกับเขา
- เพื่อนชอบพูดคุยกับฉันเกี่ยวกับปัญหาของพวกเขา เพราะว่าฉันเข้าใจพวกเขา

### ด้านการเปิดใจ (Open-Mindedness) มีข้อคำถาม ดังนี้

- ฉันสามารถชื่นชมมุมมองของคนอื่น แม้ว่าฉันจะไม่เห็นด้วยกับมุมมองนั้นก็ตาม
- ฉันคิดว่าเป็นการดีสำหรับคนแปลกหน้า เมื่อฉันพยายามที่จะให้พวกเขาเข้าร่วมกลุ่ม
- เป็นการง่ายที่ฉันจะอธิบายให้คนอื่นเข้าใจ เมื่อพวกเขาไม่เข้าใจในการฟังครั้งแรก
- ฉันตั้งใจปรับตัวกับความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว
- ฉันมักจะมีวิธีการใหม่ๆ ในการช่วยเหลือผู้อื่น

### ด้านการฟังอย่างตั้งใจและความเข้าอกเข้าใจ (Active Listening and Compassionate Empathy) มีข้อคำถาม ดังนี้

- ฉันมุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่ผู้พูดมากกว่าสนใจในความคิดของตัวเอง
- ในการพูดคุย ฉันใส่ใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของพวกเขา มากกว่าเรื่องของตนเอง
- ฉันจะเลื่อนงานและกิจกรรมอื่นๆออกไป เพื่อให้เวลากับเพื่อนที่ต้องการระบายให้กับฉันฟัง
- ฉันชอบที่จะพูดว่า "ฉันมองเห็นว่า เพราะอะไรคุณถึงรู้สึกแบบนี้"
- เมื่อเห็นใครบางคนถูกปฏิบัติอย่างไม่สุภาพ ทำให้ฉันรู้สึกไม่สบายใจ
- ฉันพยายามพิจารณาความรู้สึกของคนอื่นเสมอ ก่อนที่จะทำอะไรสักอย่าง
- ฉันมีความสุขอย่างแท้จริงในการคอยดูแลผู้อื่น
- ฉันชื่นชอบกับการทำให้คนอื่นรู้สึกดีขึ้น

## กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย

ดังกล่าวในตอนต้นว่า การวิจัยและพัฒนาทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาให้เกิดผลผลิต (Product) ที่เป็นนวัตกรรม (Innovation) แล้วนำนวัตกรรมนั้นไปพัฒนาคนสู่การพัฒนางาน (Developing People for Job Development) ที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็น (Need) เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ท้าทาย (Challenging New Expectations) ของหน่วยงาน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์การทำงานจากเก่าสู่ใหม่ (Changes in the Work Paradigm from Old to New) หรือเกิดจากการปฏิบัติงานที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวัง (Performance that Has Not Achieved the Expected Results) จึงต้องการนวัตกรรมมาใช้ ซึ่งในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 นี้ มีแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Perspectives) ที่ถือเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาหรือทางการบริหาร

การศึกษาเกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้ว กระตุ้นให้พวกเขานำความรู้สู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแนวคิด “Knowledge + Action = Power” หรือตามคำกล่าวที่ว่า “Make Them Know What To Do, Then Encourage Them Do What They Know” หรือ “Link To On-The-Job Application”

ในหัวข้อที่ 2.3 ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนา ทำให้ได้เนื้อหา (Content) ที่เป็นองค์ความรู้เพื่อบรรจุไว้ในโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self-Training Program) ที่ประกอบด้วยโครงการอย่างน้อย 2 โครงการ คือ โครงการแรก คือ โครงการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย และโครงการที่ 2 คือ โครงการบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายนำความรู้ที่ได้รับสู่การปฏิบัติหรือการพัฒนา ซึ่งจากความเป็นสังคมดิจิทัล (Digital Society) และความเป็นสังคมความรู้ (Knowledge Society) ที่องค์ความรู้จากนักวิชาการ นักปฏิบัติ หรือนักวิจัยที่มีชื่อเสียงจากประเทศต่างๆ ทุกมุมโลก ได้มีการนำมาเผยแพร่ไว้อย่างหลากหลายทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้เนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนาในงานวิจัยนี้ คือ

1) ทักษะต่อนิยามของทักษะการเอาใจใส่ (The Definition of Empathy Skills) ศึกษาจาก 5 แหล่ง คือ Vlismas (2020), Cherry (2022), Campbell (2022) , Waters (2022), และ Kisling (n.d.)

2) ทักษะต่อความสำคัญของทักษะการเอาใจใส่ (The importance of Empathy Skills) ศึกษาจาก 5 แหล่ง คือ Molenberghs (2017), Texas A&M International University (2019), Norwich University (2021), Wilson (2021), และ Campbell (2022)

3) ทักษะต่อลักษณะหรือคุณลักษณะของบุคคลที่มีทักษะการเอาใจใส่ (Characteristics of Empathy Skills) ศึกษาจาก 7 แหล่ง คือ Legg (2019), Clarke (2021) , Indeed Editorial Team (2021), Cherry (2022), Master Class (2022), Lahey (n.d.), และ Skills You Need (n.d.)

4) ทักษะต่อแนวทางเพื่อพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ (Ways to Develop Empathy Skills) ศึกษาจาก 11 แหล่ง คือ Chowty (2018), Carpenter (2020), Corliss (2021), Georgoulis & Madden (2021), Norwich University (2021), Indeed Editorial Team (2022), Master Class (2022), Ponio (2022), Andrew (n.d.), Miller (2022) และ Mindmaven (n.d.)

5) ทักษะต่อขั้นตอนเพื่อพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ (Step to Improve Empathy Skills) ศึกษาจาก 6 แหล่ง คือ Skybound (2016), Reynolds (2019), Thomas & Prabhala (2020), Morgan (2021), Ranta (2021), และ Sicinski (n.d.)

6) ทักษะต่อการประเมินทักษะการเอาใจใส่ (Assessment of Empathy Skills) ศึกษาจาก 7 แหล่ง คือ Spreng, McKinnon, Mar & Levine (2009), Gaumer Erickson, Soukup, Noonan & McGurn (2016), Danko & Nemanja (2020), Brett, Becerra, Maybery & Preece (2022), Engelbrecht (2022), Psychologia (n.d.) และ Psychology Tools (n.d.)

จากเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนาดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำเอา  
ทัศนคติต่อแนวทางเพื่อพัฒนาที่กำหนดเป็น**ปัจจัยป้อนเข้า (Input)** และนำเอาทัศนคติต่อขั้นตอน  
เพื่อการพัฒนาที่กำหนดเป็น**กระบวนการ (Process)** รวมทั้งนำเอาลักษณะหรือคุณลักษณะที่  
คาดหวังให้เกิดขึ้นจากผลการพัฒนาที่กำหนดเป็น**ปัจจัยป้อนออก (Output)** เพื่อแสดงให้เห็นถึง  
**แนวคิดเชิงระบบ (System Approach)** ที่ถือเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual  
Framework for Research) ในงานวิจัยนี้

ตารางที่ 3 กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยพัฒนาทักษะการเอาใจใส่ แนวคิดเชิงระบบของข้อเสนอทางเลือกที่หลากหลายในเชิงวิชาการหรือทฤษฎี (Academic or theoretical Alternative Offerings) ที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัย

ปัจจัยป้อนเข้า (Input) แนวทางเพื่อการพัฒนา	กระบวนการ (Process) ขั้นตอนเพื่อการพัฒนา	ผลลัพธ์ (Output) คุณลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทำให้การฟังเป็นความสำคัญอันดับแรก (Make Listening a Priority)</li> <li>2. รับฟังผู้ป่วยและแสดงให้เห็นถึงความอยากรู้เกี่ยวกับชีวิตของพวกเขา (Listen to Patients and Show Curiosity About Their Lives)</li> <li>3. ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจ (Listen With a Goal to Understand)</li> <li>4. รับฟังข้อมูลย้อนกลับ (Get Feedback)</li> <li>5. ฟังอย่างตั้งใจมากกว่าพูด (Actively Listen More Than You Speak)</li> <li>6. ปฏิบัติต่อผู้อื่นเสมือนว่าเขาเป็นคนสำคัญ (Treat People as Being Important)</li> <li>7. มีเมตตาและให้เกียรติ (Be Kind and Respectful)</li> <li>8. ออดทน (Be Patient)</li> <li>9. ให้ความสุขสบายด้านอารมณ์และทางกาย (Provide Emotional and Physical Comfort)</li> <li>10. อยู่กับปัจจุบัน (Be Present)</li> <li>11. ฝึกความอยากรู้กับคนแปลกหน้า (Practice Curiosity About Strangers)</li> <li>12. ถามด้วยความอยากรู้อย่างแท้จริง (Ask With Genuine Curiosity)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Skybound (2016)</b> มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ฟัง ( Listen)</li> <li>2) ออดทนอดกลั้นต่อการแก้ไขหรือเสนอแนะ (Resist The Urge to Fix or Suggest)</li> <li>3) รับรู้และเข้าใจสิ่งที่คุณได้ยิน (Acknowledge That You Heard)</li> <li>4) ถามคำถามเพื่อหาความชัดเจน (Ask Clarifying Questions)</li> <li>5) พูดให้ชัดในสิ่งที่คุณได้ยิน (Articulate What You Heard)</li> <li>6) สื่อสารที่ทำให้เกิดผลกระทบ (Communicate Inferred Impact)</li> <li>7) ลงทะเบียนและตรวจสอบความถูกต้อง (Check-In and Validate)</li> </ol> </li> <li>2. <b>Reynolds (2019)</b> มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) อย่าคิดว่าคุณเข้าใจ (Don't Assume You Understand)</li> <li>2) อยู่กับปัจจุบัน (Stay Present)</li> <li>3) จัดการกับการคัดกรองของคุณ (Manage Your Filters)</li> <li>4) ไม่ควรเห็นอกเห็นใจ (Don't Commiserate)</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>ด้านการรับรู้ (Cognitive Empathy)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฉันเข้าใจผู้คนมากขึ้นโดยจินตนาการถึงมุมมองของพวกเขาว่าเป็นอย่างไร</li> <li>2. เพียงแค่เห็นหรือได้ยินใครสักคนพูด ฉันรับรู้ได้ว่าพวกเขารู้สึกอย่างไร</li> <li>3. ฉันสามารถจินตนาการได้ว่าฉันคิดหรือรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์ที่คนอื่นกำลังเผชิญอยู่</li> <li>4. ฉันสามารถรับรู้หรือเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมีคนพูดสิ่งหนึ่ง แต่ความจริงหมายถึงอีกสิ่งหนึ่ง</li> <li>5. ฉันสามารถรับรู้ได้ว่า มีการปิดบังอารมณ์ที่แท้จริงของพวกเขาหรือไม่</li> <li>6. เมื่อฉันไม่เข้าใจใครบางคน ฉันมักจะเตือนตัวเองให้พยายาม "สวมใส่รองเท้าของเขา" เดินสักพัก</li> <li>7. ฉันพยายามมองบริบทของบุคคลให้รอบด้าน ก่อนที่ฉันจะตัดสินใจ</li> <li>8. ฉันสามารถทำนายได้ว่า มีสิ่งใดบ้างที่ใครบางคนอยากจะทำ</li> <li>9. คนอื่นมักบอกกับฉันว่า ฉันเข้าใจดีว่าพวกเขา กำลังรู้สึกอย่างไรหรือกำลังคิดอะไรอยู่</li> </ol> <p><b>ด้านอารมณ์ (Emotional Empathy)</b></p>

ปัจจัยป้อนเข้า (Input) แนวทางเพื่อการพัฒนา	กระบวนการ (Process) ขั้นตอนเพื่อการพัฒนา	ผลลัพธ์ (Output) คุณลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
<p>13. ยกย่องความอยากรู้ของคุณ (Cultivate Your Sense of Curiosity)</p> <p>14. ลงมือทำและเสนอตัวช่วยเหลือ (Take Action and Offer Help)</p> <p>15. อาสาสมัคร (Volunteer)</p> <p>16. ส่งเสริมสนับสนุน (Normalize Advocacy)</p> <p>17. ถามเขาว่าต้องการให้ช่วยอย่างไร (Ask How You Can Help)</p> <p>18. รับรู้เกี่ยวกับอคติของคุณ (Acknowledge Your Biases)</p> <p>19. ปรับเปลี่ยนอคติของคุณ (Challenge Your Own Prejudice)</p> <p>20. ปลปล่อยวางอคติของคุณ (Let Go of Your Biases)</p> <p>21. แบ่งปันความรู้สึก (Share Their Feeling)</p> <p>22. ยอมรับความรู้สึกของพวกเขา (Acknowledge Their Feeling)</p> <p>23. ฝึกสมาธิ ความรัก ความเมตตา (Practice Loving-Kindness Meditation)</p> <p>24. ฝึกสติ (Practice Mindfulness)</p> <p>25. เปลี่ยนแปลงตนเอง (Challenge Yourself)</p> <p>26. ใช้จินตนาการของคุณ (Use Your Imagination)</p> <p>27. ฝึกฝนประสบการณ์เกี่ยวกับการเอาใจใส่ (Practice Experiential Empathy)</p>	<p>5) จำไว้ว่าเป้าหมายคือการเข้าใจมุมมองของพวกเขาไม่ใช่แก้ไขปัญหาของพวกเขา (Remember The Goal is to Understand Their Perspective, Not fix Their Problem)</p> <p><b>3. Thomas &amp; Prabhala (2020) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ทำความเข้าใจตัวเอง (Understand Yourself)</li> <li>2) เข้าใจผู้อื่น (Understand Them)</li> <li>3) สร้างความผ่อนคลายในระหว่างการสนทนา (Build Comfort into Conversations)</li> <li>4) เรียนรู้วิธีการฟัง (Learn How to Listen)</li> <li>5) การปฏิบัติ (Practice)</li> </ol> <p><b>4. Morgan (2021) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การรับเอามุมมอง (Perspective Taking)</li> <li>2) การหลีกเลี่ยงการตัดสิน (Staying Out of Judgment)</li> <li>3) การรับรู้อารมณ์ที่คนอื่นรู้สึก (Recognizing Emotions Someone Else is Feeling)</li> <li>4) การสื่อสารความเข้าใจอารมณ์ของคุณ (Communicating That You Understand an Emotion)</li> </ol>	<p>10. เมื่อมีใครบางคนกำลังทุกข์ ฉันพยายามนึกถึงช่วงเวลาที่คุณเคยรู้สึกในแบบเดียวกัน</p> <p>11. ฉันสามารถบอกได้ว่า มีคนกำลังเศร้าแม้ว่าพวกเขาจะไม่พูดอะไรออกมาเลยก็ตาม</p> <p>12. ฉันสามารถบอกได้อย่างง่ายดายว่า มีใครบางคนที่ต้องการพูดคุยกับฉัน</p> <p>13. ฉันรู้สึกอ่อนโยนและห่วงใยต่อคนที่ดูมีโอกาสกว่าฉัน</p> <p>14. เมื่อเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวรู้สึกเศร้า ฉันแสดงออกให้พวกเขาารู้ว่าฉันเข้าใจ</p> <p>15. ฉันกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และสิ่งนี้คือความแตกต่างของฉันจากคนอื่น</p> <p>16. ฉันพบว่า ฉันสามารถ "ปรับแก้" อารมณ์ของผู้อื่นได้</p> <p><b>ด้านความรู้สึก (Affective Empathy)</b></p> <p>17. ฉันสามารถทำนายได้ว่า ใครบางคนกำลังรู้สึกอย่างไร</p> <p>18. ฉันสังเกตเห็นได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมีคนในกลุ่มรู้สึกอึดอัด</p> <p>19. ฉันรู้สึกได้ว่า ฉันกำลังพยายามเข้าถึงแม้ว่าคนอื่นจะไม่บอกฉันก็ตาม</p> <p>20. ฉันให้กำลังใจเพื่อนและครอบครัว โดยกระตุ้นให้พวกเขาได้แบ่งปันความรู้สึกของพวกเขา</p>

ปัจจัยป้อนเข้า (Input) แนวทางเพื่อการพัฒนา	กระบวนการ (Process) ขั้นตอนเพื่อการพัฒนา	ผลลัพธ์ (Output) คุณลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
<p>28. ฝึกการจดบันทึกเชิงพรรณนา (Practice Descriptive Note-Taking)</p> <p>29. ให้คำแนะนำที่ง่ายต่อการปฏิบัติตาม (Provide Easy-to-Follow Directions)</p> <p>30. งดเว้นการให้คำแนะนำที่ไม่พึงประสงค์ (Refrain From Offering Unsolicited Advice)</p> <p>31. ถามคำถามที่ไวต่อความรู้สึก (Ask Questions Sensitive)</p> <p>32. ถามคำถามเชิงลึก (Ask In-Depth Questions)</p> <p>33. ตั้งคำถามที่ดีขึ้น (Ask Better Questions)</p> <p>34. มองตาพวกเขา (Look Them in The Eye)</p> <p>35. อย่าตั้งสมมติฐาน (Don,t Make Assumption)</p> <p>36. ตรวจสอบประสบการณ์ของบุคคล (Validate The Person,s Experience)</p> <p>37. เปิดเผยประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน (Open Up About a Similar Experience)</p> <p>38. ทำตัวเป็นแบบอย่าง (Lead By Example)</p> <p>39. พยายามเข้าถึงชีวิตของคนอื่น (Try Out Someone Else,s Life)</p> <p>40. พัฒนาความเคารพทางวัฒนธรรม (Develop Cultural Respect)</p> <p>41. ความอ่อนไหว เปราะบาง (Be Vulnerable)</p> <p>42. คำพูดจากสิ่งที่ดี (A Word from Very Well)</p> <p>43. บันทึกข้อมูลส่วนบุคคล (Make It Personal)</p>	<p>5. Ranta (2021) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively)</li> <li>2) รับรู้อารมณ์ของพวกเขา (Recognize Their Emotions)</li> <li>3) ยอมรับการตีความของพวกเขา (Accept Their Interpretations)</li> <li>4) ทบทวนปัญหา (Restate The Problem)</li> <li>5) ขออนุญาตเพื่อเดินหน้าต่อไป (Ask Permission to Move Forward)</li> </ol> <p>6. Sicinski (n.d.) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จินตนาการว่าตัวเองใส่รองเท้าของคนอื่น (Imagine Yourself in The Other Person’s Shoes)</li> <li>2) ตรวจสอบความรู้สึก (Investigate Underlying Feelings)</li> <li>3) วิเคราะห์ประสบการณ์ของบุคคล (Identify with The Person’s Experience)</li> <li>4) ตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน (Verify The Accuracy of What You’re Hearing)</li> <li>5) เสนอตัวช่วยเหลือ (Offer Your Support)</li> <li>6) ฝึกการปลดอารมณ์ (Practice Emotional Detachment)</li> </ol>	<p>21. เมื่อฉันรู้ว่าเพื่อนคนหนึ่งของฉันทุกข์ ฉันพยายามพูดคุยกับเขา</p> <p>22. เพื่อนชอบพูดคุยกับฉันเกี่ยวกับปัญหาของพวกเขา เพราะว่าฉันเข้าใจพวกเขา</p> <p><b>ด้านการเปิดใจ (Open-Mindedness)</b></p> <p>23. ฉันสามารถชื่นชมมุมมองของคนอื่น แม้ว่าฉันจะไม่เห็นด้วยกับมุมมองนั้นก็ตาม</p> <p>24. ฉันคิดว่าเป็นการดีสำหรับคนแปลกหน้า เมื่อฉันพยายามที่จะให้พวกเขาเข้าร่วมกลุ่ม</p> <p>25. เป็นการง่ายที่ฉันจะอธิบายให้คนอื่นเข้าใจ เมื่อพวกเขาไม่เข้าใจในการฟังครั้งแรก</p> <p>26. ฉันตั้งใจปรับตัวกับความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>27. ฉันมักจะมีวิธีการใหม่ๆ ในการช่วยเหลือผู้อื่น</p> <p><b>ด้านการฟังอย่างตั้งใจและความเข้าอกเข้าใจ (Active Listening and Compassionate Empathy)</b></p> <p>28. ฉันมุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่ผู้พูดมากกว่าสนใจในความคิดของตัวเอง</p> <p>29. ในการพูดคุย ฉันใส่ใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของพวกเขา มากกว่าเรื่องของฉันเอง</p> <p>30. ฉันจะเลื่อนงานและกิจกรรมอื่นๆออกไป เพื่อให้เวลากับเพื่อนที่ต้องการระบายให้กับฉันฟัง</p>

ปัจจัยป้อนเข้า (Input) แนวทางเพื่อการพัฒนา	กระบวนการ (Process) ขั้นตอนเพื่อการพัฒนา	ผลลัพธ์ (Output) คุณลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
44. ขอความคิดเห็นของผู้ป่วย (Seek Patient Feedback) 45. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น (Accept Their Opinion) 46. พาตัวเองออกจากสิ่งแวดล้อมเดิมๆ (Get Out of Your Usual Environment) 47. เจาะลึกความในใจไม่ใช่แค่ความคิด (Explore The Heart not Just The Head) 48. พูดคุยกับคนใหม่ๆ (Talk to New People) 49. ร่วมผลักดันสำหรับการแบ่งปัน (Join Forces for a Shared Cause) 50. แสดงออกถึงมุมมองของคุณ (Express Your Perspective)		31.ฉันชอบที่จะพูดว่า "ฉันมองเห็นว่า เพราะอะไรคุณถึงรู้สึกแบบนี้" 32.เมื่อเห็นใครบางคนถูกปฏิบัติอย่างไม่สุภาพ ทำให้ฉันรู้สึกไม่สบายใจ 33.ฉันพยายามพิจารณาความรู้สึกของคนอื่นเสมอ ก่อนที่จะทำอะไรสักอย่าง 34.ฉันมีความสุขอย่างแท้จริงในการคอยดูแลผู้อื่น 35.ฉันชื่นชอบกับการทำให้คนอื่นรู้สึกดีขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- Andrew (n.d.). *Eight ways to improve your empathy*. Retrieved September 2, 2022 from <https://andrewsobel.com/article/eight-ways-to-improve-your-empathy/>
- Brett, J., Becerra, R., Maybery, M., & Preece, D. (2022, March). *Perth empathy scale (PES): Copy of questionnaire and scoring instructions*. Retrieved September 11, 2022 from [https://www.researchgate.net/publication/358919980\\_Perth\\_Empathy\\_Scale\\_PES\\_Copy\\_of\\_questionnaire\\_and\\_scoring\\_instructions](https://www.researchgate.net/publication/358919980_Perth_Empathy_Scale_PES_Copy_of_questionnaire_and_scoring_instructions)
- Campbell, L. (2022, July 29). *What is an empath and how do you know if you are one?* Retrieved August 27, 2022 from <https://www.verywellmind.com/what-is-an-empath-and-how-do-you-know-if-you-are-one-5119883>
- Carpenter, D. (2020, February 14). *How to develop empathy in your relationships*. Retrieved September 2, 2022 from <https://www.verywellmind.com/how-to-develop-empathy-in-relationships-1717547>
- Cherry, K. (2022, July 21). *What is empathy?* Retrieved August 26, 2022 from <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>
- Chowty, A. (2018, June 28). *Five effective ways to establish empathy*. Retrieved September 2, 2022 from <https://medium.com/@Archanachowty/five-effective-ways-to-establish-empathy-6c68f9732131>
- Clarke, J. (2021, October 4). *Cognitive vs. Emotional empathy*. Retrieved August 31, 2022 from <https://www.verywellmind.com/cognitive-and-emotional-empathy-4582389>
- Corliss, J. (2021, February 22). *Want to feel more connected? Practice empathy*. Retrieved September 2, 2022 from <https://www.health.harvard.edu/blog/want-to-feel-more-connected-practice-empathy-2021022221992>
- Danka, P & Nemanja, K. (2020, February). *Questionnaire of cognitive and affective empathy-QCAE*. Retrieved September 13, 2022 from <https://osf.io/y4cr6>
- Dowler, K. (2019, October 8). *The 3 stages of empathy*. Retrieved September 4, 2022 from <https://uxdesign.cc/three-stages-of-empathy-b5f92dc4d511>
- Engelbrecht, N. (2022, August 19). *The empathy quotient*. Retrieved September 14, 2022 from <https://embrace-autism.com/empathy-quotient/>
- Gaumer Erickson, A.S., Soukup, J.H., Noonan, P.M., & McGurn, L. (2016). *Empathy questionnaire*. Lawrence, KS: University of Kansas, Center for Research on Learning. Retrieved September 11, 2022 from



- <http://www.highplainsed.com/pdfs/SECD/Growth%20Measure%20-%20CCC%20-%20Empathy%20Questionnaire.pdf>
- Georgoulis, L. and Madden, H. (2021, October 13). *How to show empathy*. Retrieved September 2, 2022 from <https://www.wikihow.com/Show-Empathy>
- Kisling, J. (n.d.). *The difference between empathy and sympathy*. Retrieved August 28, 2022 from <https://www.psychmc.com/articles/empathy-vs-sympathy>
- Lahey, J. (n.d.). *8 Key Skills of Empathy*. Retrieved September 1, 2022 from <https://engagingleader.com/8-key-skills-of-empathy/>
- Legg, T. J. (2019, November 24). *15 signs you might be an empath*. Retrieved August 31, 2022 from <https://www.healthline.com/health/what-is-an-empath>
- Master Class. (2022, February 11). *How to Show Empathy: 4 Techniques to Practice Empathizing*. Retrieved September 2, 2022 from <https://www.masterclass.com/articles/how-to-show-empathy#7nDuCNRVzaQatJPBacxKGN>
- Miller, C. C. (n.d.). *How to be more empathetic*. Retrieved September 1, 2022 from <https://www.nytimes.com/guides/year-of-living-better/how-to-be-more-empathetic>
- Mindmaven. (n.d.). *5 actionable tips to develop empathy & become a more empathetic person*. Retrieved September 2, 2022 from <https://mindmaven.com/blog/5-tips-to-become-more-empathetic/>
- Molenberghs, P. (2017, January 8). *Understanding others' feelings: What is empathy and why do we need it?* Retrieved August 29, 2022 from <https://theconversation.com/understanding-others-feelings-what-is-empathy-and-why-do-we-need-it-68494>
- Morgan, J. (2021, May 15). *4 steps to practice empathy from Dr. Brene Brown*. Retrieved September 4, 2022 from <https://thefutureorganization.com/4-steps-to-practice-empathy-from-dr-brene-brown/>
- Norwich University. (2021, January 26). *Importance of empathy in nursing: 5 Patient care tips*. Retrieved August 29, 2022 from Importance of Empathy in Nursing: 5 Patient Care Tips | Norwich University Online
- Ponio, J. (2022, January 28). *How to Show Empathy in 12 Simple Ways*. Retrieved September 2, 2022 from <https://ofhsoupkitchen.org/how-to-show-empathy>
- Psychologia. (n.d.). *Empathy test: Am I an empath?* Retrieved September 11, 2022 from <https://psychologia.co/empathy-test/>
- Psychology Tools. (n.d.). *Empathy quotient (EQ)*. Retrieved September 13, 2022 from <https://psychology-tools.com/test/empathy-quotient>

- Ranta, K. (2021, January 8). *5 steps to showing empathy for clients*. Retrieved September 4, 2022 from <https://blog.solsticebenefits.com/solstice-broker-blog/5-steps-to-showing-empathy-for-clients>
- Reynolds, M. (2019, November 7). *5 steps for developing real empathy*. Retrieved September 4, 2022 from <https://www.psychologytoday.com/us/blog/wander-woman/201911/5-steps-developing-real-empathy>
- Sicinski, A. (n.d.). *Six steps for developing empathy in social situations*. Retrieved September 3, 2022 from <https://blog.iqmatrix.com/developing-empathy>
- Skills You Need. (n.d.). *Types of Empathy*. Retrieved September 1, 2022 from <https://www.skillsyouneed.com/ips/empathy-types.html>
- Skybound. (2016, April 12). *7 steps to showing empathy*. Retrieved September 4, 2022 from <https://goskybound.com/7-steps-to-showing-empathy/>
- Spreng, R. N., McKinnon, M. C., Mar, R. A., & Levine, B. (2009). The Toronto empathy questionnaire: Scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures. *Journal of Personality Assessment*, *91*(1), 62-71. DOI: 10.1080/00223890802484381
- Texas A&M International University. (2019, May 15). *Why empathy is crucial in nursing*. Retrieved August 29, 2022 from <https://online.tamui.edu/articles/rnbsn/empathy-is-crucial-in-nursing.aspx>
- The Indeed Editorial Team. (2021, December 8). *Empathic skills: Definition and examples*. Retrieved September 1, 2022 from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/empathic-skills>
- The Indeed Editorial Team. (2022, March 10). *11 tips to promote empathy as a health care professional*. Retrieved September 1, 2022 from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/empathy-in-healthcare>
- Thomas, R. and Prabhala, V. (2020, September 11). *A five-step guide to building empathy that can boost your development career*. Retrieved September 4, 2022 from <https://www.infoq.com/articles/guide-empathy-boost-career/>
- Vlismas, T. (2020, June 24). *What is empathy? Learn about 3 types of empathy*. Retrieved August 27, 2022 from <https://takealtus.com/2020/06/empathy-1/>
- Waters, S. (2022, January 12). *Understanding the difference between sympathy and empathy*. Retrieved August 28, 2022 from <https://www.betterup.com/blog/empathy-vs-sympathy>

Wilson, B. (2021, November 23). *Why is empathy important in nursing?* Retrieved August 29, 2022 from <https://thenerdynurse.com/why-is-empathy-important-in-nursing/>