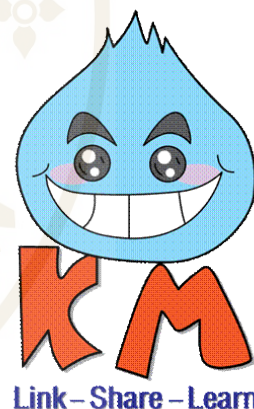


เรียนรู้สู่การเป็น Facilitator



หลายคนสงสัยว่า Facilitator คือใคร มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ทีม หรือคนในองค์กรอย่างไร ทำไมต้องมี Facilitator เข้ามาช่วยในกระบวนการกลุ่ม เมื่อดูจากคำว่า Facilitate แล้ว หมายถึง การเอื้ออำนวย การอำนวยความสะดวก และเมื่อพูดถึง Facilitator นั้น หมายถึง คนกลางที่เชื่อมคนทำงานเข้าด้วยกัน เป็นผู้ช่วยผลักดันให้เกิดความรู้ที่สำคัญ และจำเป็นต่อการพัฒนางานและการเปลี่ยนแปลงภายในคณะฯ โดย Facilitator เป็นผู้กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่ม ดึงความคิดที่มีคุณค่าจากภายในตัวสมาชิกออกมาให้มากที่สุด และเกิดเป็น Best Practice ผ่านการใช้เทคนิคและกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นหัวใจที่สำคัญ

คุณลักษณะสำคัญของ Facilitator คือ มีบุคลิกดี มีความน่าเชื่อถือ สร้างความเป็นกันเองกับสมาชิกด้วยกิริยาท่าทางที่เป็นธรรมชาติ ควรพูดคุยกักทายสมาชิก อย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยให้สมาชิกผ่อนคลาย เหมือนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม แต่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีไหวพริบในการตัดสินใจ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม โดยเฉพาะเมื่อสมาชิกมีการถกเถียง หรือออกนอกประเด็นในการพูดคุยครั้งนั้นๆ



เรียนรู้สู่การเป็น Facilitator



ผู้นำแบบใช้อำนาจกับผู้ที่เป็ Facilitator...ต่างกันอย่างไร

ผู้นำแบบใช้อำนาจ : มีการสื่อสารทางเดียวผ่านการใช้นโยบายและโครงสร้างการทำงาน โดยผู้นำจะเป็นผู้ตัดสินใจในทุกเรื่อง และผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ฟัง และเป็นลูกมือในการทำงาน ดังนั้น โดยตำแหน่งหน้าที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องเอาใจผู้นำ และสิ่งที่ใช้เป็นแรงจูงใจในการทำงานคือ เงินและตำแหน่ง

ผู้นำแบบ Facilitator : คอยกระตุ้นและเสริมพลังให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ โดยเน้นให้กระบวนการทำงานเป็นทีม แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ต่างไว้ใจเชื่อใจกันร่วมสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม ค้นหาวิธีการ เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานร่วมกัน และสิ่งที่ผู้นำแบบ Facilitator ใช้เป็นแรงจูงใจคือ การสร้างคุณค่าความภูมิใจ ความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน

ทักษะอะไร...ที่สำคัญสำหรับ Facilitator



การฟัง

ผู้ที่ทำหน้าที่ Facilitator ต้องเริ่มจากเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังอย่างตั้งใจ และทำความเข้าใจกับความเข้าใจกับประเด็นสำคัญต่างๆ เพื่อให้รู้ว่าผู้พูดต้องการสื่อสารอะไรกับเรา ทำให้ Facilitator สามารถปรับตัวหรือแนวทางในการดำเนินการกลุ่มได้ และมีการทวนสอบความถูกต้องของเนื้อหาที่รับฟัง สามารถเชื่อมโยงกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง

การพูด

ระหว่างทำกิจกรรม Facilitator ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการกลุ่ม ทักษะการพูดจึงมีความสำคัญเช่นกัน ต้องใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง โดยมีการเกริ่นนำกลุ่ม การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการสร้างความเข้าใจสมาชิกในกลุ่ม ให้ตรงกัน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ที่สำคัญต้องพูดเพื่อควบคุมประเด็นที่กลุ่มสนทนาร่วมกัน ไม่ให้หลุดออกจากประเด็น และได้ตามเวลาที่กำหนด

การตั้งคำถาม

เพื่อกระตุ้นให้เกิดการคิด และเรียนรู้ร่วมกัน Facilitator สามารถกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการตั้งคำถามเพื่อให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยประเด็นที่ถามต้องมีความชัดเจน เป็นการถามเพื่อค้นหากระบวนการดำเนินการหาเหตุผล รวมทั้งปัจจัยแห่งความสำเร็จในเรื่องนั้น ๆ

การสังเกต

Facilitator ต้องคอยสังเกตสิ่งที่สมาชิกในกลุ่มแสดงออก ทั้งสิ่งที่ทำเป็นประจำ และเหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อปรับกระบวนการทำกิจกรรมได้ทันต่อสถานการณ์ และบรรลุวัตถุประสงค์

การสะท้อนกลับ

เป็นประเด็นที่สำคัญในการทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการพัฒนา โดยมี 2 ส่วนคือ ชื่นชมพฤติกรรมเพื่อรักษาสีดี ๆ ไว้ และการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม



Facilitator ควรศึกษาประเด็นที่จะพูดคุยกันมาล่วงหน้า ในระหว่างที่ทำกิจกรรมกลุ่มต้องคอยกระตุ้นให้สมาชิกแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยการสร้างบรรยากาศแบบเป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็นของสมาชิก เมื่อสมาชิกออกนอกประเด็น Facilitator ต้องดึงให้สมาชิกกลับเข้าสู่ประเด็นนั้น ๆ และรักษาเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกแต่ละคน และกลุ่ม