



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

เทคนิคการเป็น Facilitator

ทำไมต้องมี Facilitator

เป็นคนกลาง เพื่อ...

- เชื่อมคนทำงานเข้าด้วยกัน
- ช่วยผลักดันให้เกิดความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนางานและการเปลี่ยนแปลงภายในคณะฯ
- กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่ม
- นำความคิดที่มีค่าออกมาจากสมาชิกให้ได้มากที่สุด และเกิดเป็น Best Practice ด้วยการใช้นวัตกรรมและกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญ

คุณลักษณะสำคัญของ Facilitator

- ตรงต่อเวลา
- มีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ
- มีกิริยาท่าทางที่เป็นธรรมชาติ สร้างความเป็นกันเองกับสมาชิก
- กล่าวทักทายสมาชิก และยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้สมาชิกผ่อนคลาย
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- มีไหวพริบในการตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

บทบาท Facilitator

- **เป็นผู้ประสานงาน (Coordinator)** เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ทีมมีส่วนร่วมมากที่สุด และนำไปสู่การแก้ปัญหา
- **เป็นพี่เลี้ยงในการเรียนรู้ (Learning Coach)** เพื่อให้ผู้เข้าร่วม ซึ่งเป็นแหล่งความรู้ฝังลึกที่อยู่ในตัว (Tacit Knowledge) ได้เล่าถึงประสบการณ์และวิธีการแก้ปัญหา นำไปสู่การพัฒนาและจัดการงาน/ตนเองให้ประสบความสำเร็จ
- **เป็นผู้กระตุ้น (Catalyst)** ให้เกิดการเรียนรู้ผ่านคำถาม เพื่อดึงพลังหรือศักยภาพของผู้เข้าร่วมให้เห็นถึงปัญหา สาเหตุ เป้าหมาย และทางออกร่วมกัน
- **เป็นผู้สร้างบรรยากาศ (Climate Setter)** ให้กลุ่มผ่อนคลาย เป็นกันเอง และสร้างความไว้วางใจ เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- **เป็นผู้ช่วยการสื่อสาร (Communicator Enabler)** ช่วยให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ ความรู้ต่างๆ อย่างเต็มที่ เต็มใจและเปิดกว้างที่จะรับฟังอย่างใคร่ครวญ
- **เป็นผู้สังเกตการณ์ (Observer)** ในเวทีต่างๆ รับรู้ถึงพฤติกรรม ความรู้สึก และวิธีคิด ของผู้เข้าร่วมเพื่อปรับกระบวนการให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา

Do & Don't

Do	Don't
• ศึกษาประเด็นที่จะพูดคุยล่วงหน้า • สร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดคุย • รับฟังความคิดเห็นสมาชิกกลุ่ม • กระตุ้นให้สมาชิกเล่าเรื่องจากประสบการณ์ตนเอง • ถ้าสมาชิกเล่าเรื่องออกนอกประเด็นพยายามซักถาม และนำเข้าสู่ประเด็น • พูดจาสุภาพ • ควบคุมเวลาในการพูด	• ปล่อยให้สมาชิกเล่าเรื่องออกนอกประเด็น • เปิดโอกาสให้มีกลุ่มย่อยๆ ไม่มีกติกาก • ใช้ความคิดเห็นตนเองเป็นหลัก • เปลี่ยนประเด็นโดยขาดการเชื่อมโยง • ใช้คำพูดชี้นำออกนอกเรื่อง • ขัดจังหวะการเล่าเรื่อง ไม่สนใจฟัง • ควบคุมกำกับกลุ่มตึงไปหรือหย่อนไป

แหล่งที่มาความรู้

- Vorawan Vanicharoenchai. Action Learning: Applications for Teaching and Learning, J Nurs Sci, Vol.28 No.4 Oct - Dec 2010, 40-41.
http://www.ns.mahidol.ac.th/english/journal_NS/pdf/vol28/issue4/Vorawan.pdf
- ดร.รักษพงศ์ วงศ์ศาโรจน์. (2553). บทบาท Facilitator ที่ดี.
<http://hp.anamai.moph.go.th/download/ประชุมอุดร%201-3.09.2553/บรรยาย%20Facilitator%20ที่ดี%20ดร.รักษพงศ์%20วงศ์ศาโรจน์.pdf>
- ยุวดี เกตสัมพันธ์, สมใจ เนียมหอม, บุญดี บุญญากิจ. เส้นทางสู่ CoP สไตส์ศิริราช, สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กรุงเทพฯ