

เรียนรู้ความสำเร็จ สกัดความผิดพลาดจาก “การถอดบทเรียน” ตอนที่ 2



วิธีการถอดบทเรียน ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน ได้แก่



1. การเรียนรู้จากเพื่อน (Peer Assist) เป็นกลไกการเรียนรู้ก่อนลงมือทำกิจกรรม (Learning before doing) โดยคำว่า “เพื่อน” ในที่นี้หมายถึง ทีมผู้ช่วย ทีมที่ปรึกษา หรือทีมที่เป็นแบบอย่างที่ดี โดยอาจไม่ใช่ทีมที่ร่วมงานกันก็ได้ มาร่วมแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ทำให้เกิดเป็นความรู้ใหม่

2. การถอดบทเรียนแบบเล่าเรื่อง (Story Telling) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดได้ทุกช่วงเวลาของการทำกิจกรรม ด้วยการให้ผู้มีความรู้จากการปฏิบัติเป็นผู้เล่า ซึ่งผู้ฟังสามารถตีความได้โดยอิสระ การถอดบทเรียนในลักษณะนี้เป็นการสกัดความรู้จากเรื่องที่เล่า ค้นหาคุณค่าและการนำไปใช้ประโยชน์ ไม่ใช่เป็นเพียงการเล่าเรื่องในอดีต

3. การถอดบทเรียนหลังปฏิบัติการ (After Action Review : AAR) เป็นการทบทวนและสกัดความรู้ที่เกิดขึ้น สามารถดำเนินการได้ทั้งระหว่างการทำกิจกรรมเพื่อปรับปรุง แก้ไขกระบวนการงาน/การปฏิบัติงาน และภายหลังสิ้นสุดแต่ละกิจกรรมเพื่อนำไปวางแผนการทำกิจกรรมครั้งต่อไป

4. การเรียนรู้จากตัวอย่างที่ดี (Best Practice) โดยต้องกำหนดหลักเกณฑ์ของตัวอย่างที่ดีร่วมกัน จากนั้นจึงเชิญผู้ที่เป็นตัวอย่างที่ดีมาเล่า และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สิ่งที่ยากที่สุดในวิธีการนี้คือ การนิยามลักษณะตัวอย่างที่ดี

การถอดบทเรียนที่ดีและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหัวใจสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1) คน ได้แก่ **เจ้าของบทเรียน** ต้องเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ และมีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการจะถอดเป็นความรู้ **ผู้ถอดบทเรียน** ต้องมีเจตคติที่ดีต่อการถอดบทเรียน มีทักษะการฟังจับประเด็น การคิดเชิงวิเคราะห์และคิดเชิงระบบ การตั้งคำถาม การบันทึกที่ดี และต้องกำหนด **กลุ่มผู้รับสาร** ที่ได้จากการถอดบทเรียน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบบทเรียนให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

2) การสนทนา เมื่อมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนกัน ผู้ฟังต้องฟังอย่างตั้งใจ ฟังอย่างเอาใจใส่ คุยแบบไม่รีบตอบโต้ คุยเพื่อเปิดมุมมองใหม่ ๆ และไม่ด่วนตัดสินใจโดยใช้ฐานคิดของตนเองในการตัดสินความคิดหรือมุมมองของคนอื่น

3) การตั้งคำถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ เพราะการตั้งคำถามจะทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ โครงสร้างคำถามหลัก

ในการถอดบทเรียน ประกอบด้วย เป้าหมาย และความสำเร็จที่ต้องการ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงเป็นอย่างไร เหตุใดผลลัพธ์จึงไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และจะทำการอย่างไรเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้นในอนาคต

4) การสะท้อนกลับ เกิดขึ้นหลังจากมีการถอดบทเรียนแล้ว ควรให้ทุกคนได้สะท้อนความคิด และความรู้ที่แต่ละคนได้จากการถอดบทเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการติดตามผลการนำบทเรียนไปใช้ประโยชน์อีกด้วย



โดยสรุป การถอดบทเรียนช่วยให้เกิดการเรียนรู้ ที่มีการสกัดการปฏิบัติที่ดี และที่เป็นโอกาสพัฒนา รวมทั้งช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำ เพราะการถอดบทเรียนมีทั้งบทเรียนจากความสำเร็จ และบทเรียนจากความล้มเหลว ผู้ถอดบทเรียนจะสามารถยกระดับความรู้ความเข้าใจของตนเองได้ โดยผ่านกระบวนการกลั่นกรองด้วยตัวเองและเรียนรู้จากผู้อื่น ซึ่งบทเรียนที่ดีจะทำให้เรามีการพัฒนากระบวนการคิด เกิดการพัฒนาตนเอง และสิ่งสำคัญคือ ทำให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน นอกจากนี้ในระยะยาวยังทำให้เกิดต้นแบบการทำงานที่ดี (Best Practice) เกิดรูปแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจปัญหาการทำงานอย่างเป็นระบบ และเกิดการพัฒนากลยุทธ์การทำงานต่อไป