



อำนวยความรู้ พร้อมการเรียนรู้

พว. กาญจนา รุ่งแสงจันทร์ พยาบาลออสโตมีและแผล
พยาบาลชำนาญการพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

พว. กาญจนา รุ่งแสงจันทร์ พยาบาลออสโตมีและแผล พยาบาลชำนาญการพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช มีประสบการณ์ในการทำกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) และได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในบทบาทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น member historian หรือได้รับบทบาทเป็น facilitator ในหลายกลุ่ม CoP เช่น CoP ป้องกัน VAP (Ventilator Associated Pneumonia), CoP แผลและออสโตมี (Wound and Ostomy) เป็นต้น

ด้วยบทบาทของการเป็น Facilitator จึงนำเครื่องมือ KM ไปประยุกต์ใช้ในการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม CoP หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ Dialogue, Before Action Review (BAR), After Action Review (AAR), Story telling ซึ่งเคล็ดลับการใช้เครื่องมือเหล่านี้คือ **“การใช้เครื่องมือที่เหมือนไม่ได้ใช้”**

นั่นคือ ต้องทำให้เครื่องมือเหล่านี้กลมกลืนไปกับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด เช่น การทำ BAR ทุกครั้งเมื่อรวมกลุ่มก่อนเริ่มทำกิจกรรม จะมีการประชุม facilitator และ core team เพื่อตั้งเป้าหมายและกำหนดวัตถุประสงค์สำคัญของการทำกิจกรรมในครั้งนั้น ๆ หลังการจัดกิจกรรมจะใช้เครื่องมือ AAR โดยแบ่งเป็น 2 รอบคือ ทำร่วมกับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกออกความคิดเห็นว่าสิ่งที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมคืออะไร จากนั้นจะมีการ AAR กับ core team อีกครั้ง เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่สมาชิกได้เรียนรู้ตรงกับวัตถุประสงค์ของ core team หรือไม่ และเป็นการทบทวนการทำงานของ core team ว่า ต้องมีการพัฒนาเรื่องการจัดกิจกรรมในจุดใดบ้าง โดยมีการจดบันทึกการทำกิจกรรมหรือการประชุมในแต่ละครั้งเสมอ เพื่อให้สามารถทบทวนและติดตามความก้าวหน้าได้





เคล็ดลับกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

พว. กาญจนา รุ่งแสงจันทร์ มีเคล็ดลับในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญคือ ทำให้สมาชิกทุกคนเห็นว่า “การมาประชุมเหมือนการมาพูดคุยกันธรรมดา ต้องสนุก แต่มีสาระ” โดยทุกครั้งก่อนการประชุมจะมีกิจกรรมง่าย ๆ ละลายพฤติกรรม เพื่อให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม เช่น การทายนิยายตาม group เลือด เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มรู้สึกถึงความเป็นกันเอง และมีบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดี โดยบทบาทของการเป็น facilitator เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างอิสระ ต้องฟัง ให้เกียรติผู้พูด ไม่ตัดสินก่อน และช่วยดึงประเด็นสำคัญออกมาเพื่อให้สมาชิกได้อภิปรายร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำเสนอความคิดได้อย่างเต็มที่ สบายใจ และกล้าที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งต่อ ๆ ไป ที่ผ่านมามีปัญหาและอุปสรรคของการทำหน้าที่เป็น facilitator เกิดขึ้นน้อยมาก และทุกครั้งที่เกิดปัญหาในการทำกิจกรรม core team จะเข้ามาช่วยเหลือ และเติมเต็มเสมอ เป็นบทเรียนที่ทำให้เติบโตขึ้นทุกวัน

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็น facilitator

- 1) การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ คิดอย่างรอบคอบ
- 2) ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากประสบการณ์ของสมาชิก
- 3) เรียนรู้วิธีการวางแผน เพราะในการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งต้องมีการวางแผนว่าจะต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้กิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายมากที่สุด
- 4) ได้เรียนรู้ความหลากหลายของผู้คนว่ามีลักษณะอย่างไร ควรมีวิธีการจัดการอย่างไร และเราจะสามารถผลักดันใครในเรื่องใดได้บ้าง

นอกจากนี้ เรายังสามารถนำประสบการณ์จากการเป็น facilitator ไปถ่ายทอด ฝึกฝนให้กับน้องรุ่นต่อไป เพื่อให้น้องได้ลองทำหน้าที่เป็น facilitator ไปพร้อมกัน เกิดการถ่ายโอนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทำให้รุ่นพี่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากรุ่นน้อง และน้องได้เรียนรู้ประสบการณ์จากพี่ ทั้งคู่ก็เก่งขึ้นไปด้วยกัน ซึ่งบทเรียนที่กล่าวมานั้น พบว่าทีมแข็งแกร่งขึ้นทุกวัน

สุดท้าย พว. กาญจนา รุ่งแสงจันทร์ ผাগถึงชาวศิริราชว่า การเป็น facilitator ไม่สามารถนำการประชุมคนเดียวให้ผ่านไปได้อย่างราบรื่นและเป็นไปอย่างที่คาดหวังได้ ถ้าไม่มี core team และสมาชิกที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน

“ความสำเร็จไม่ได้อยู่ที่คนใดคนหนึ่ง

ความสำเร็จอยู่ที่ทุกคนรวมพลังและหัวใจ ก้าวสู่เป้าหมายเดียวกัน”