

“Meta Skills” ทักษะสำคัญ ในโลกแห่งการ เปลี่ยนแปลง

โลกปัจจุบันมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดดและไม่มีขีดจำกัด องค์กรและบุคลากรจึงต้องเตรียมพร้อมเพื่อการปรับเปลี่ยนและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งบางอย่างเป็นสิ่งที่ไม่คาดคิด มา ก่อน เช่น การระบาดของโรค COVID-19 จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ทักษะ การเรียนรู้ใหม่ อย่างต่อเนื่องด้วยการใช้ทักษะที่เรียกว่า “**Meta Skills**” หลายคนอาจสงสัยว่า “**Meta Skills**” คืออะไร แตกต่างจาก “**Hard Skills**” และ “**Soft Skills**” อย่างไร?



Hard Skills เป็นทักษะเชิง “เทคนิคความรู้” เป็นทักษะความสามารถด้านอาชีพ หรือความชำนาญในการทำงานด้านนั้นๆ แม้จะเป็นทักษะเฉพาะ แต่ก็อาจเกิดความเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่ออัพเดทให้ทันการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ **Soft Skills** เป็นทักษะด้าน “สังคม” เป็นทักษะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ เช่น ทักษะทางด้านอารมณ์และจิตใจ รวมทั้งการติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การโน้มน้าวใจ การจัดการความขัดแย้ง เป็นต้น ซึ่งทักษะเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในปัจจุบันและอนาคต ควบคู่ไปกับ **Hard Skills** เป็นทักษะที่ทำให้เราแตกต่างจากปัญญาประดิษฐ์และหุ่นยนต์

Meta Skills

เป็น ทักษะใฝ่รู้ตลอดชีวิต เป็นทักษะใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การทำงานในโลกยุคใหม่ เป็นการสร้างทัศนคติแบบ Growth Mindset หรือพร้อมที่จะเติบโต ทำให้มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ สนุกกับการแก้ปัญหาและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทาย เพื่อพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เกิดการพัฒนาการทำงาน และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างดี เช่น สถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรโลก และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เข้ามา มีบทบาทแทนมนุษย์ ซึ่งองค์กรใดที่ปรับตัวและฟื้นตัวรองรับสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว จะได้รับผลกระทบไม่มากและทำให้อยู่รอด จะเห็นได้ชัดเจนจากภาคธุรกิจต่าง ๆ หากไม่มีความพร้อม ไม่สามารถปรับตัวรับมือได้ จะทำให้ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อได้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีพื้นฐานกระบวนการทำงานที่ดี มีบุคลากรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

การพัฒนา Meta Skills ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่



01 Self-Awareness: “การรู้ เข้าใจ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง” มองเห็นความสามารถและข้อบกพร่องของตนเอง รู้จักและเข้าใจตนเอง

จึงต้องมีการประเมินตนเองว่ามีข้อดี ข้อควรพัฒนาอย่างไร เพื่อให้ทราบจุดแข็ง และหาโอกาสพัฒนาได้ พร้อมที่จะยอมรับสิ่งที่ตนเองเป็น แต่ต้องพัฒนาให้ก้าวไปข้างหน้าให้ดีขึ้น เช่น ถ้าพบว่ายังขาดประสบการณ์ด้านการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ปัญหา ต้องหาความรู้ ฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเอง นอกจากนี้คนที่รู้จักตนเองดี จะสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองและเข้ากับสังคมได้ดี ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ดีตามไปด้วย การรู้จักตนเองเปรียบเสมือนการมีแผนที่ชีวิตที่ถูกต้อง ยิ่งรู้จักตนเองมาก จะสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างก้าวกระโดด เพราะรู้ว่าต้องปรับเปลี่ยนอะไร

02 Creativity: ความคิดสร้างสรรค์ ไม่ใช่แค่การพัฒนาสิ่งใหม่ๆ แต่ยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้น และแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้

การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์นี้สำคัญมากโดยเฉพาะสำหรับอนาคตที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านอื่นๆ ด้วย สิ่งหนึ่งที่ต้องรู้ก็คือ “เราไม่มีทางได้ผลลัพธ์ใหม่ หากยังใช้วิธีเดิม” ดังนั้น ต้องมีวิธีคิดใหม่ที่เปลี่ยนแปลง คิดกว้าง คิดต่าง และคิดเร็ว ต้องอาศัยการประยุกต์ ปรับเปลี่ยน ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่อยู่ตรงหน้า ออกนอกรอบจากสิ่งที่เคยทำอยู่ และลงมือทำออกมาให้เป็นนวัตกรรมใหม่

03 Resilience: ความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ความสามารถในการฟื้นตัว

ทำให้สามารถดำเนินการต่อได้ ความยืดหยุ่นทางความคิด เป็นความสามารถในการเปลี่ยนแปลง ยอมรับในความผิดพลาด โดยไม่ยึดติดกับผลลัพธ์ที่ผ่านมา อาจต้องอาศัยการลองผิดลองถูก และมีการเรียนรู้ปรับเปลี่ยนจนได้ผลลัพธ์ที่ดีให้เร็ว



META Skills

ตัวอย่างการใช้ Meta Skills

เช่น จากสถานการณ์ COVID-19 ที่ผ่านมา เป็นสถานการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้น เกิดการปรับตัวเพื่อรับมือสถานการณ์ทุกระดับตั้งแต่ระดับโลก ระดับประเทศ ระดับองค์กร จนถึงระดับบุคคล เช่น นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านต่างๆ การใส่หน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่างทางสังคม เป็นต้น การพัฒนาและผลิตวัคซีนที่ป้องกันความรุนแรงของโรค ที่ต้องพัฒนาอย่างรวดเร็วให้ทันต่อการใช้งานและการเปลี่ยนแปลงสายพันธุ์ของไวรัส รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการทำงานของบุคลากร เช่น การอนุมัติให้ทำงานได้จากที่บ้าน (work from home) การประชุมการสัมมนาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีการปรับตัวอย่างมากเช่นเดียวกันในสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทั้ง Hard Skills คือ ความรู้เฉพาะในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่ติดเชื้อ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทั้งบุคลากรทางคลินิกและสายสนับสนุน เช่น วิธีการรักษาใหม่ๆ วิธีการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย การทำความสะอาดพื้นที่ที่ติดเชื้อ วิธีการฆ่าเชื้อ และการใช้อุปกรณ์ชุดป้องกันต่างๆ เพื่อป้องกันการติดเชื้อ เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรด้าน Soft Skills เช่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication Skills) การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการในสภาวะฉุกเฉิน และการใช้ Meta Skills ที่มีทั้ง Self Awareness ความพร้อมที่จะพัฒนา ประเมินจุดแข็งหรือความพร้อมที่โรงพยาบาลมีอยู่ และพัฒนาสิ่งที่จำเป็นในการรับมือกับสถานการณ์ หลายหน่วยงานมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) มีความยืดหยุ่นทางความคิดพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง และมีความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) ที่ดี พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยนวัตกรรม วิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของตนเองให้ดียิ่งขึ้น การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการตรวจรักษาให้มีความปลอดภัยและสอดคล้องกับนโยบาย เช่น การคัดกรองก่อนการเข้าตรวจรักษา การ swab ก่อนการผ่าตัด พัฒนาอุปกรณ์การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่ติดเชื้อ อุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความปลอดภัย รวมทั้งการปรับเปลี่ยนภาระงานให้เหมาะสม เช่น การปรับพื้นที่บางหอผู้ป่วยให้รับการรักษาเฉพาะผู้ป่วย COVID-19 การปรับภาระงานบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย COVID-19 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ในระยะเวลาอันสั้น โดยได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเนื่องจากการเป็นการทำงานที่ฉุกเฉิน ส่งผลต่อความปลอดภัยของชีวิตผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น และเพิ่มผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในสถานการณ์นี้

จะเห็นได้ว่า Meta Skills เป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นอย่างมากในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หากองค์กรใดมีการประเมิน เตรียมความพร้อมด้วยการจัดทำแผนรองรับในสถานการณ์ฉุกเฉิน และฝึกซ้อมให้มีความพร้อมทั้งองค์กร และพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา ส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

