

เพิ่มคุณค่าให้คนทำงาน ด้วย Reflection recognition



ปัจจุบันหลายประเทศเผชิญกับวิกฤตโควิด วิธีการทำงานได้ปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำกิจกรรม เปลี่ยนการประชุม เป็นรูปแบบ online มากขึ้น การพบปะพูดคุยที่ได้เจอหน้ากันอาจน้อยลง ทางผู้บริหาร หรือหัวหน้างานจำเป็นต้องมีเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจ เติมพลังให้กับบุคลากร ในการทำงาน สร้างผลงานอย่างมีความสุข ซึ่งการทำงานนั้น บุคลากรแต่ละคนล้วนมีคุณค่าในการทำงานของตนเองและต้องการการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

หลักการสำคัญ

สอดคล้องกับหลักทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ที่ว่าด้วยเรื่องของมนุษย์ที่จะถูกกระตุ้นให้ตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 5 ชั้น เป็นลำดับ ตั้งแต่

ลำดับ 1 ความต้องการด้านกายภาพ ปัจจัย 4 ที่เป็นพื้นฐานการดำรงชีวิต

ลำดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงทั้งด้านเศรษฐกิจ หน้าที่การงาน การเงิน สุขภาพร่างกาย และความปลอดภัยจากอันตรายด้านต่าง ๆ

ลำดับที่ 3 ความต้องการความรักและสังคม คนรัก ครอบครัว กลุ่มเพื่อน

ลำดับที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง เกิดจากการได้รับการยอมรับ การเห็นคุณค่าจากคนรอบข้าง การได้รับคำชื่นชมจากความสำเร็จในงานที่ทำ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน การมีชื่อเสียง และ

ลำดับที่ 5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เป็นความต้องการขั้นสูงสุด การได้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ต้องการ การพยายามพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

เมื่อผู้บริหารต้องการให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร ตามหลักของมาสโลว์ (ลำดับที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง) นั้น การแสดงออกของผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่รับรู้ถึงคุณค่าในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนย่อมมีความสำคัญ จึงเป็นที่มาของกระบวนการการหาแนวทางหรือเวทีให้บุคลากรถ่ายทอดเรื่องราว หรือสิ่งที่เป็นความสำเร็จที่พวกเขาสร้างไว้ เพื่อช่วยให้บุคลากรสะท้อนและมองเห็นตัวเองในปัจจุบัน และวางแผนความก้าวหน้าในอนาคต เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้หน่วยงาน และองค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ ผ่านการ Reflection recognition





Reflection recognition

Reflection recognition มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เชิญชวนร่วมแบ่งปันประสบการณ์ (Invite them to share)

เป็นขั้นตอนแรกที่ส่งเสริมให้บุคลากรแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน การทำโครงการพัฒนาคุณภาพ การคิดค้นนวัตกรรม งานวิจัย ซึ่งเป็นเรื่องที่ตนเองภาคภูมิใจ ซึ่งไม่ควรใช้เวทีประชุมที่เป็นทางการ แต่สามารถใช้พูดคุยในทุกสถานที่ และทุกเวลาได้ โดยใช้คำถามที่เป็นกันเอง เช่น

- ไม่ค่อยได้คุยกันเลย เป็นอย่างไรบ้าง ตอนนี้มีงาน หรือโครงการพัฒนาอะไรที่ทำอยู่บ้าง
- มีงานหรือโครงการส่วนไหนที่ทำแล้วอยากให้คนอื่นได้เรียนรู้ร่วมกันบ้างไหม
- งานหรือโครงการในช่วงนี้ที่คิดว่าท้าทายที่สุดคืองานอะไร และวางแผนหรือรับมืออย่างไรบ้าง

ในส่วนนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและบุคลากรได้คุยกัน เปิดใจรับฟังซึ่งกันและกันมากขึ้น เมื่อทำบ่อย ๆ ทุกคนเกิดความเชื่อใจ พร้อมเล่าแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงาน และจะเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ขั้นตอนที่ 2 เน้นย้ำกระบวนการสู่ความสำเร็จ (Probe positively)

เป็นการต่อยอดจากคำถามข้างต้น เพื่อเน้นย้ำการถ่ายทอดเรื่องราวแห่งความสำเร็จ เรียนรู้จากความผิดพลาด ผู้บริหารหรือหัวหน้าสามารถช่วยให้บุคลากรเพิ่มคุณค่าแห่งความสำเร็จได้ ด้วยคำถามดังนี้

- คุณสามารถทำให้ (เรื่องราวการทำงานหรือโครงการในขั้นตอนที่ 1) เกิดขึ้นได้อย่างไร
- กว่าจะดำเนินการมาถึงขั้นตอนนี้ ต้องทำอะไรบ้าง มีกระบวนการขั้นตอน หรือใครเข้ามาเกี่ยวข้อง

- ระหว่างการทำโครงการนี้ มีประเด็นไหนที่น่าสนใจ และได้เรียนรู้อะไรบ้าง

ในส่วนนี้บุคลากรจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการสร้างผลงานหรือโครงการที่สำคัญ ตั้งแต่ปัญหาอุปสรรคที่เจอ แนวทางการจัดการอุปสรรคนั้น ๆ รวมถึงส่วนที่บุคลากรได้เรียนรู้และมองเห็นความสำคัญที่จะนำไปใช้ในงานอื่น ๆ ต่อไป เป็นการสะท้อนมุมมองแห่งความสำเร็จของบุคลากร

ขั้นตอนที่ 3 การสะท้อนกลับสู่บุคลากร (Reflect back)

หลังจากที่บุคลากรได้เปิดใจแลกเปลี่ยนประสบการณ์ไปแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นส่วนของผู้บริหารหรือหัวหน้าที่จะสะท้อนเรื่องราว ประสบการณ์เหล่านั้นกลับไปยังบุคลากร โดยเริ่มจากกล่าวขอบคุณที่เล่าแลกเปลี่ยนประสบการณ์ดี ๆ ให้ฟัง เช่น ขอบขอบคุณที่เล่าให้ฟัง โครงการนี้สุดยอดมาก แต่ถ้าเป็นโครงการที่ผู้บริหารไม่คุ้นเคยหรือเป็นเรื่องใหม่ ๆ สามารถทวนรายละเอียดสิ่งที่บุคลากรเล่า ทำให้เห็นว่าผู้บริหารสนใจ เข้าใจ และเห็นความสำคัญของโครงการหรือประสบการณ์ที่บุคลากรถ่ายทอดมาทั้งหมด ซึ่งเป็นส่วนช่วยเน้นย้ำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ มั่นใจ และเห็นถึงความสำเร็จของโครงการที่ตนเองทำ และปิดท้ายด้วยการกล่าวแสดงความช่วยเหลือ พร้อมให้คำปรึกษาสำหรับการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ต่อไป

เพิ่มคุณค่าให้คนทำงาน ด้วย Reflection recognition



การสร้างคุณค่าและการยอมรับ (Recognition) ในตัวบุคลากรนั้น ไม่จำเป็นต้องใช้รางวัลที่เป็นรูปตัวเงินหรือสิ่งของเพียงอย่างเดียว รางวัลที่เป็นรูปแบบของเงินอาจใช้ได้ในระยะสั้น ๆ เท่านั้น แต่การให้ความสำคัญแสดงถึงการยอมรับ ชื่นชม (Recognition) กับบุคลากรในทีม/หน่วยงาน นับเป็นจุดเริ่มต้นสร้างพลัง และแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นคุณค่าในตัวเอง พร้อมสร้างสรรค์ผลงาน โครงการพัฒนาคุณภาพ นวัตกรรม และงานวิจัย ที่มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกระบวนการทำงานเป็นทีมระหว่างผู้บริหารและบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติ ถ้าทุกคนเปิดใจในการทำงานพร้อมเรียนรู้ไปด้วยกัน จะเป็นส่วนร่วมผลักดันให้หน่วยงาน และคณะฯ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และเกิดเป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และเห็นคุณค่าของกันและกัน



ข้อมูลอ้างอิงเพิ่มเติม

<https://www.brightsidepeople.com/> <https://prakal.com/>

ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติมได้ที่

www2.si.mahidol.ac.th/km

