



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

เทคนิคการเป็น Facilitator

Facilitator หรือ ผู้นำ คุณอำนวย หรือคนกลาง มีหน้าที่เพื่อ...เชื่อมคนทำงานเข้าด้วยกัน ช่วยผลักดันให้เกิดความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนางานและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่ม เพื่อดึงความรู้/ความคิดที่สำคัญออกมาจากสมาชิกให้ได้มากที่สุด ซึ่งความรู้บางเรื่องอาจกลายเป็น Best Practice โดย Facilitator จะใช้เทคนิคและกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญ

บทบาท Facilitator	
ผู้ประสานงาน (Coordinator)	ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ทีมมีส่วนร่วมมากที่สุด จนนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้
พี่เลี้ยงในการเรียนรู้ (Learning Coach)	ส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมได้เล่าถึงประสบการณ์และวิธีการแก้ปัญหา นำไปสู่การพัฒนาและจัดการงานหรือตนเองให้ประสบความสำเร็จ
ผู้กระตุ้น (Catalyst)	สร้างการเรียนรู้ผ่านคำถามอย่างสร้างสรรค์ ในการดึงพลังหรือศักยภาพของสมาชิกให้เห็นถึงปัญหา สาเหตุ เป้าหมาย และทางออกร่วมกัน
ผู้สร้างบรรยากาศ (Climate Setter)	ให้กลุ่มผ่อนคลาย เป็นกันเอง และสร้างความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้ช่วยการสื่อสาร (Communicator Enabler)	ช่วยให้สมาชิกร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ ความรู้ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ และเปิดใจ พร้อมรับฟังความคิดเห็นสมาชิกในกลุ่ม
ผู้สังเกตการณ์ (Observer)	รับรู้ถึงพฤติกรรม ความรู้สึก วิธีคิดของผู้เข้าร่วม และนำมาปรับกระบวนการให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา

Facilitator ควรจะ...

- ศึกษาประเด็นที่จะพูดคุยล่วงหน้า
- สร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดคุย ไม่ควบคุมกำกับกลุ่มให้ตึงหรือหย่อนเกินไป
- คอยกระตุ้นให้สมาชิกเล่าเรื่องจากประสบการณ์ตนเอง ไม่ขัดจังหวะในการเล่าเรื่อง
- ไม่พูดขึ้นนำออกนอกเรื่อง ถ้าสมาชิกเล่าเรื่องออกนอกประเด็น พยายามซักถาม และนำเข้าสู่ประเด็น
- รับฟังความคิดเห็นสมาชิกกลุ่ม ไม่ใช่ความคิดเห็นตนเองเป็นหลัก
- ควบคุมเวลาในการพูด เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์

ผู้นำแบบ Facilitator

สามารถกระตุ้นและเสริมพลังผู้ปฏิบัติงานได้ มีทักษะในการดึงประสบการณ์ และวิธีการแก้ปัญหา พัฒนาเป็นองค์ความรู้และอาจต่อยอดเป็นนวัตกรรม มีทักษะในการทำงานเป็นทีมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และสร้างความบรรยากาศกันเอง ทำให้สมาชิกเปิดใจแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750

Email : sirirajkm@gmail.com



@Sirirajkm