

“คุณลิขิต หรือ Note Taker”

คุณลิขิต หรือ Note Taker มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการจัดเก็บความรู้ปฏิบัติเหล่านั้น ซึ่งหน้าที่ของ “คุณลิขิต” จำเป็นต้องมีทักษะหลากหลายด้าน อาทิ การฟังอย่างลึกซึ้ง การจับประเด็น การเข้าใจถึงประโยชน์และคุณค่าของเรื่องเล่า การจดบันทึกที่รวดเร็ว ครบถ้วน ที่สำคัญต้องมีทักษะในการออกแบบและจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ เป็นคลังความรู้ (Knowledge Asset) ที่สามารถเข้าถึง ต่อยอดและพัฒนาความรู้ได้ไม่สิ้นสุด ซึ่งทักษะเหล่านี้ต้องอาศัยการฝึกฝนและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จึงจะปฏิบัติหน้าที่ “คุณลิขิต” ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งองค์กรและตนเองได้

หัวใจนักปราชญ์ คือ พื้นฐานของการเรียนรู้ที่สำคัญของคุณลิขิต

สูตร : การเป็นผู้สังเกตรับฟังมาก และยังรวมความไปถึงการรับรู้ข้อมูล/ความรู้ด้วยวิธีอื่นอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการอ่าน การสังเกต ฯลฯ ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ เป็นประตูด่านแรกของการเรียนรู้

- การฟัง และการอ่าน ต้องฟังหรืออ่านความหมายที่แท้จริง
- ฟังเพื่อจับประเด็น
- ฟังเพื่ออ่านความคิด

การฟังอย่างลึกซึ้ง

- สัมผัสความรู้สึกความต้องการที่แท้จริงของกันและกัน
- เราไม่ได้ใช้แค่หูในการฟังเท่านั้น แต่ต้องฟังเข้าไปในลึกถึงหัวใจของเขาและเราด้วย
- ฟังอย่างไม่ตัดสินถูกหรือผิด ใช่หรือไม่ใช่ (หรือถ้าจะตัดสินก็เท่าทันหรือเห็นว่าเรากำลังตัดสินอยู่)
- ฟังเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน อยากจะเข้าไปค้นหาว่าร่วมกันว่า เกิดอะไรขึ้น เขาคิด เชื่อ รู้สึก หรือต้องการอะไรอยู่
- ฟังเพื่อรับรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการของกันและกัน (ตัวเองและอีกฝ่าย) ฟังความคิดของอีกฝ่ายที่อยู่ในจุดยืนที่ต่างจากเราได้

ฝึกทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี

- ฝึกฝนความอดทนในการเป็นผู้ฟังที่ดี อาทิ “ใจลอย” เนื่องจากเบื่อหน่ายกับสิ่งที่ฟังและมีสิ่งอื่นที่น่าสนใจให้ชวนคิดมากกว่า หรือ “พูดแทรก” เนื่องจากรู้สึกว่ามีผู้พูดนั้นพูดซ้ำ ไม่ทันใจ โดยอาจใช้วิธี “ด่วนสรุป”

- **ฝึกฝนการมีมารยาทเป็นผู้ฟังที่ดี** ฟังแบบไม่ขัดจังหวะ ไม่ถามซอกแซก ไม่พูดแทรก ไม่พูดขัดคอ ในขณะที่อีกฝ่าย ยังพูดไม่เสร็จ
- **ฝึกฝนการฟังอย่างกระตือรือร้น** ฟังโดยสบตาผู้พูดเสมอ หันหน้ามองผู้พูด สบตาผู้พูดด้วยสายตาระดับเดียวกัน มีการแสดงการรับรู้ (พยักหน้าหรือแสดงสีหน้าว่าตั้งใจฟัง) เพื่อให้ผู้พูดรู้ว่าเรากำลังตั้งใจฟังเขาอยู่
- **ฝึกฝนการจับประเด็นด้วยการตั้งคำถาม** หลังจากจบการพูดคุยกันเราสามารถตั้งคำถามทวนซ้ำกับตัวเอง หรือเพื่อนร่วมสนทนาเพื่อทดสอบเราสามารถจับประเด็นในเนื้อหาที่เพิ่งฟังไปได้หรือไม่

จิตตะ: การคิด การวิเคราะห์ สังเคราะห์ พิจารณา ไตร่ตรอง เป็นการทำงานของ “ปัญญา”
หลังจากที่ได้รับข้อมูลมาจากการฟัง การอ่าน การสังเกต

- คิดว่าจะฟัง อ่าน และเขียนอย่างไร อย่างเป็นระบบ

ปุจฉา: การถาม ซึ่งรวมความตั้งแต่ว่าถามในสิ่งที่ตนเองไม่รู้ ไปจนถึงการถามเพื่อสอบถามในสิ่งที่เราคิดว่าเข้าใจนั้นด้วย

- ถามเพื่อค้นหาความจริง
- ถามเพื่อค้นหาคำตอบ
- ถามเพื่อค้นหาสิ่งใหม่

ลิขิต: หมายถึงการเขียน ซึ่งการเขียนนั้นนอกจากจะเป็นเครื่องมือช่วยให้จดจำความรู้ที่เรารู้มา

การเรียบเรียงความคิดอย่างเป็นระบบ การนำความรู้ของเรา ไปถ่ายทอดต่อ

- เพื่อการสรุปความ
- เพื่อแสดงความเชื่อมโยง
- เพื่อการสื่อสารความคิด

เทคนิคการเขียนเรื่องเล่า

- เขียนให้ตรงกับที่ได้รับฟังมา ให้เห็น **How-to** ตัวละคร อารมณ์ความรู้สึก บรรยากาศ และผลสำเร็จที่เกิดขึ้น
- ไม่ตีความ เสริม เพิ่ม เติมแต่ง จนความหมายผิดเพี้ยน

- หากการอธิบายมีการใช้การวาดภาพ หรือมี Diagram ประกอบก็ให้บันทึกไว้ด้วย การบันทึกภาพ บันทึกเสียง หรือบันทึกคลิปวิดีโอ เป็นสิ่งที่จำเป็นในหลายๆ กรณี
- ความคิดเห็น / การตีความของผู้บันทึก / ผู้ร่วมวงให้แยกออกเป็นอีกส่วน ไม่เขียนปะปนไว้กับเรื่องเล่า

องค์ประกอบการบันทึกเรื่องเล่า

๑. มีบริบท แวดล้อม
๒. มีตัวละคร
๓. มีคำพูดสำคัญ
๔. มีอารมณ์ความรู้สึก
๕. อ่านแล้วเข้าใจ เห็นภาพชัดเจน (ใช้คำพูดง่ายๆ ไม่ต้องตีความ)
๖. เรียบเรียงเนื้อหาเรื่องราวได้ต่อเนื่อง
๗. มีชื่อเรื่องน่าสนใจ
๘. เก็บรายละเอียดได้ครบถ้วน
๙. รายละเอียดถูกต้อง ไม่เพี้ยน
๑๐. มี How to

“ผลงานของคุณลิขิตจะบันทึกได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่นั้น.. ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับต้นเรื่อง..

หากต้นเรื่องน่าสนใจหรือเล่าเรื่องไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้..ผลของการบันทึกก็ย่อมเป็นเช่นนั้น..

ฉะนั้นคุณลิขิตจงอย่ากังวลใจเกินไปนัก”

“คุณค่าของ “หัวใจนักปราชญ์” หากใครก็ตามได้ฝึกฝน ทักษะทั้ง ๔ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ จะเป็นผู้ฟังที่ดี เกิดปัญญา ความคิดอ่านจะค่อยๆ แคล้วคล่องว่องไว และมีการตั้งคำถามที่แหลมคมยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการเขียนหรือการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม”

นางสาวราตรี ฉิมฉลอม สรุปลงจากการประชุม“คุณลิขิต”ผู้เก็บรวบรวม“เรื่องเล่าความรู้ปฏิบัติ” ณ โรงแรมเดอะริช