

แนวทางการจัดกิจกรรม Success Story telling

Storytelling แปลว่า การเล่าเรื่อง เป็นเทคนิคในการดึงความรู้ฝังลึกที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ซึ่งยากแก่การอธิบายถ่ายทอดให้กลายเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ด้วยวิธีการเล่าเกี่ยวกับประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงานของตนเอง ให้สมาชิกในกลุ่มฟังทำให้สมาชิกได้เรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จของผู้อื่น

Storytelling เป็นเครื่องมืออย่างง่ายในการจัดความรู้ ซึ่งมีวิธีการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถใช้ร่วมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย เป็นการเล่าเรื่องประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละคนว่า มีวิธีการทำอย่างไรจึงประสบความสำเร็จ

จากนั้นให้สมาชิกที่ฟังเรื่องเล่า ช่วยกัน ถอดบทเรียน หรือ สกัดขุมความรู้ จากเรื่องที่ได้ฟังว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่ช่วยทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เพื่อนำขุมความรู้ที่ได้ฟังจากเรื่องเล่ามาใช้เป็นฐานความรู้หรือ เป็นแนวทางในการทำงานให้ประสบความสำเร็จต่อไป...

ด้วยเหตุนี้ นักวิชาการบางท่าน จึงเรียก Storytelling ว่า Success Story เช่น ศ. นพ.วิจารย์ พานิช (2550 : 170-71) กล่าวว่า Success Story Technique : SST เป็นคำที่คิดขึ้นเอง ไม่มีอยู่ในตำราใด ๆ ทั้งสิ้น ที่ตั้งชื่อไว้ก็เพราะว่า เครื่องมือชิ้นนี้น่าจะเป็นหัวใจของการเดินไปสู่ความเป็นองค์กรอัจฉริยะ

SST อาจมีแตกแขนงออกไปได้มากมาย เช่น

- SSST : Small Success Story Technique
- SSSST : Super Small Success Story Technique

คำเหล่านี้มีไว้เพื่อเตือนว่าอย่าหลงว่าเรื่องราวความสำเร็จที่จะนำมาสร้างความภาคภูมิใจ บรรยากาศชื่นชม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติ นั้น ต้องเป็นความสำเร็จขนาดใหญ่ที่มีผลต่อองค์กรในภาพรวม แต่จริงแล้วเป้าหมายหลักของ SST คือ การให้คุณค่าต่อความสำเร็จเล็ก ๆ ตามเป้าหมายของหน่วยงานย่อย แต่หลาย ๆ ความสำเร็จเล็ก ๆ จะก่อผลยิ่งใหญ่ในภาพรวมขององค์กร

SST คือ เทคนิคการใช้ความสำเร็จเล็ก ๆ มาเป็นเครื่องมือเรียนรู้ร่วมกัน นำเอาเรื่องราวความสำเร็จ มาเล่าเป็นเรื่องราวเล่าพลัง (Storytelling) มีการสร้างบรรยากาศเชิงบวก แบบชื่นชม ยินดี ภายในวง หรือ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้การสื่อสารด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น

- ❖ สุนทรียสนทนา (Dialogue)
- ❖ การซักถามด้วยความชื่นชม (Appreciative Ingesting)
- ❖ มีการสกัดขุมความรู้ (Knowledge Assets) เพื่อการบรรลุผลสำเร็จ ไว้เป็นความรู้ขององค์กร สำหรับให้สมาชิกขององค์กรเข้าถึงและนำไปปรับใช้ในงานของตนเองหรือทีมงานได้

ตัวอย่างการจัดกิจกรรม Success Story telling

ปฏิบัติการจัดกิจกรรม SST ในหัวข้อทำวิจัยทำไม่ยุ่งจำ (45 นาที) โดยเริ่มจากการจัดกลุ่มให้มีสมาชิกประมาณ 6-10 คน เลือกผู้เล่า 2 คน (เล่าคนละ 1 เรื่อง เรื่องละ 10-15 นาที) เลือกผู้ทำหน้าที่ Facilitator 2 คน ที่เหลือเป็นผู้ฟังและ Note taker หลังจากนั้นดำเนินกิจกรรมกลุ่มตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

Facilitator บทบาท : นำสนทนาและซักถามถึงประเด็น ชักชวนผู้ฟังให้มีส่วนร่วมในกลุ่ม

ผู้เล่า บทบาท : เล่าเรื่องความสำเร็จในการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ (ตามแนวทางการเล่า)

ผู้ฟัง บทบาท : ฟังอย่างไม่ตัดสินและร่วมซักถามในประเด็นที่สนใจเมื่อ Facilitator เปิดโอกาสให้ถาม ช่วยกันสรุป Key Success Factor จากเรื่องเล่า 15 นาที

ผู้เข้าอบรมทุกท่านร่วม AAR สิ่งที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ (15 นาที)

ผลลัพธ์ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนได้ฝึกปฏิบัติ ทราบวิธีการดำเนินกิจกรรม Success Story telling และสามารถนำเคล็ดลับต่าง ๆ กลับไปปฏิบัติยังหน่วยงานของตนได้

ผู้ถอดบทเรียน : นางสาวราตรี นิมฉลอง

จากการอ่านหนังสือเรื่อง : เรื่องเล่าเร้าพลัง ในชุมชนนักปฏิบัติ (Idea can do vol.5)

และการเข้าร่วมกิจกรรม Success Story telling