



รายการ...ตามไปดู

กิจกรรมนำสนใจจาก "Play & Learn Workshop"

เขียนและเรียบเรียง โดย : ภัคนพิน กิตติวัชรภรณ์
 กำกับดูแลโดย : อมราภุฒ อินโธชาภรณ์
 สำนักพัฒนาคุณภาพชีวิต กรมสุขภาพจิต

ดิฉันได้มีโอกาสไปสังเกตการณ์การอบรมเรื่อง "Play & Learn Workshop" ที่สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จัดขึ้นระหว่างวันที่ 16 – 18 มีนาคม 2552 เพื่อเป็นการกระตุ้น ต่อยอด ให้บุคลากรที่เป็นแกนนำการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของสถาบัน เข้าใจการทำ KM มากขึ้น สามารถนำ KM ไปปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับงานของแต่ละหน่วยงานย่อย ไม่ทิ้งความรู้ ทักษะดี ๆ ที่มีอยู่ในสถาบัน โดยมีทีมวิทยากรจากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) คือ อาจารย์วรรณ เลิศวิจิตรจรัส เป็นผู้นำทีมมาด้วยตนเอง

อาจารย์ได้นำกิจกรรมมาใช้ประกอบการบรรยาย ในรูปของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ซึ่งทำให้ผู้เข้าอบรมได้ทั้งความสนุก และได้ทั้งสาระ ให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้การทำ KM ผ่านการละเล่น และการทำกิจกรรม ซึ่งดิฉันคิดว่า นี่แหละคือ หัวใจสำคัญของ "Play & Learn Workshop"

ก่อนอื่นขอเผยแพร่ประโยคเด็ดจาก CKO ของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยาก่อนนะค่ะ นายแพทย์นพดล วานิชวุฒิ หยอดคำพูดที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกหัวใจพองโตว่า

"ทุกคนในเวทีนี้ต่างก็เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อสถาบันฯ ทั้งผู้มาจากงานบริการทางคลินิก ซึ่งงานที่ทำ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสถาบัน อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มาจากหน่วยงานที่เป็นหน่วยสนับสนุน (Back Office) ก็เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อสถาบันเช่นเดียวกัน เพราะถ้ามองแบบผิวเผิน อาจดูเหมือนว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญต่อสถาบันนัก แต่ถ้ามองกันอย่างลึกซึ้ง จะเห็นได้ว่า หายที่สุดแล้ว งานที่ทำก็จะเชื่อมโยงและส่งผลกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสถาบันเช่นกัน แม้จะเป็นแบบอ้อมๆก็ตาม ขอให้ทุกท่านเก็บเกี่ยวสาระสำคัญจากเวทีนี้ให้ได้มากที่สุด เพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสถาบันของเรา"

ส่วนกิจกรรมจากวิทยากร ที่น่าสนใจมีดังนี้ค่ะ

※ กิจกรรมที่ 1 ※

เริ่มต้นด้วยวิทยากรสร้างบรรยากาศของความสนุกสนานแบบเล็ก ๆ น้อย ๆ คือ ให้ทุกคนเลือกหยิบหมอนที่วางไว้ที่พื้น หลากหลายสี และหลากหลายลวดลาย ล้วนแล้วแต่น่ารักๆทั้งนั้น คนละหนึ่งใบ แต่มีข้อแม้ว่า แต่ละคนต้องดูแลหมอนที่เลือก ตลอด 3 วันของการอบรม และเมื่อจบการอบรม หมอนเหล่านี้ คือ รางวัลจากทีมผู้จัดการอบรม ที่แสนจะใจป้ำ ซื่อแจกแก่ทุกคนที่มาและตั้งใจอบรมตลอด 3 วัน (นี่คือ การนำขั้นตอนหนึ่งของ CMP คือ การยกย่อง ชมเชย และ การให้รางวัล มาใช้ในการทำงานอย่างชาญฉลาดของทีมผู้จัดการอบรมนั่นเอง)



*** กิจกรรมที่ 2 ***

เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมได้รู้จักกับเครื่องมือชนิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการความรู้ คือ BAR (Before Action Review) ที่มหาวิทยาลัยกระต่ายสีสันสวยงามรูปหัวใจแก่ผู้เข้าอบรมคนละ 1 แผ่น พร้อมทั้งให้เลือกสีเขียนคนละ 1 แห่ง ตามความพอใจของแต่ละคน หลังจากนั้นให้พับครึ่งกระดาษรูปหัวใจ ด้านซ้ายของกระดาษให้เขียนสิ่งที่แต่ละคนอยากได้ หรือมุ่งหวังให้เกิดขึ้นในช่วง 3 วันของการอบรม สำหรับด้านขวาของกระดาษให้คิดว่า ถ้าจะบรรลุสิ่งที่แต่ละคนมุ่งหวังให้เกิดขึ้น ดังที่เขียนไว้ด้านซ้ายของกระดาษ แต่ละคนจะทำหรือไม่ทำ (Do & Don't) อะไรบ้าง ให้เขียนคนละ 2 ข้อ

ตัวอย่าง

ความคาดหวัง คือ อยากให้ทุกคนรู้ว่าการเรียนรู้ เป็น เรื่องสนุก

สิ่งที่จะทำ คือ จะไม่รับโทรศัพท์ขณะทำกิจกรรม ถ้าผู้เข้าอบรมขออะไร จะยินดีทำให้

ต่อจากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมบอกเล่าสิ่งที่เขียนแก่เพื่อนๆที่มาอบรมทีละคน **เทคนิคที่วิทยากรนำการละเล่นมาสอดแทรกในกิจกรรมนี้** คือ ก่อนบอกเล่าสิ่งที่เขียนให้ทำ 3 สิ่ง ต่อไปนี้ คือ 1. บอกจุดเด่นของตัวเอง 2. บอกเอกลักษณ์ของตัวเอง และ 3. แสดงท่าประจำตัว

จากกิจกรรมนี้ วิทยากรสรุปโดยสอดแทรกทฤษฎีตอนท้ายว่า "สิ่งที่ทุกคนเขียนในกระดาษรูปหัวใจก็คือ **การทำ BAR (Before Action Review)** นั่นเอง ซึ่งหมายถึง ก่อนที่เราจะทำอะไรสักอย่าง ต้องตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน และต้องมีการวางแผนว่าจะทำอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายนั้น หลักสำคัญคือ เป็นสิ่งที่เราคิดทำเอง ไม่ใช่จากคนอื่นบอกให้ทำ" **ในความเห็นของดิฉัน เป้าหมายในที่นี้ เปรียบได้กับ หัวปลา หรือเป้าหมายของการจัดการความรู้ สิ่งที่จะทำ เปรียบเสมือน แผนการจัดการความรู้ สำหรับสิ่งที่เราคิดทำเอง เทียบได้กับ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์แล้วว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เร่งด่วน ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจของสถาบัน หรือต่อความต้องการของบุคลากร)**

บทสรุปกิจกรรม : ก่อนจัดการความรู้เรื่องอะไร ต้องทำ BAR ก่อน โดย

1. ตั้งเข็มทิศ / เป้าหมาย (ฉันอยากได้อะไร องค์กรต้องการอะไร สิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลคืออะไร)
2. ก่อนที่บรรลุสิ่งนั้น ต้องทำอะไรบ้าง

ข้อคิดเตือนใจ

"เราอยากได้อะไร จากการทำ KM"

"ต้องคิดไว้เสมอว่า KM เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่ง"

"ผู้นำเครื่องมือ KM ไปใช้ ต้องรู้ว่า จะนำเครื่องมือนี้ไปใช้ทำอะไร"

"ต้องนำเครื่องมือ KM ไปประยุกต์ใช้ ให้เหมาะกับแต่ละคน แต่ละหน่วยงาน/ องค์กร"



*** กิจกรรมที่ 3 ***

มีชื่อว่า กิจกรรมกระจกสะท้อน เริ่มด้วย วิทยากรแจกกระดาษ A4 ให้ผู้เข้าอบรมคนละ 1 แผ่น ให้แต่ละคนวาดรูป เพื่อถ่ายทอดถึงสิ่งที่มีคุณค่าที่สุดในชีวิต ด้วยสีเทียนสีต่าง ๆ (เทคนิคที่วิทยากรใช้ ซึ่งช่วยทำให้บรรยากาศผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด คือ การเปิดเพลงบรรเลงคลอไประหว่างทำกิจกรรม ซึ่งทำให้ดิฉันเห็นรอยยิ้ม ได้ยินเสียงหัวเราะของผู้เข้าอบรม จนตัวเองก็รู้สึกผ่อนคลาย และแอบยิ้มตามไปด้วย) เมื่อทุกคนวาดรูปเสร็จ ก็ให้จับกันเป็นคู่ๆ สมมติว่าคนหนึ่งเป็น A และอีกคนหนึ่งเป็น B

รอบแรก

- ให้ A เป็นคนเล่าให้ B ฟังว่า ภาพที่วาดคือภาพอะไร มีคุณค่าหรือมีความหมายต่อ A อย่างไร เป็นแรงผลักดันในชีวิตอย่างไร เช่น สร้างแรงบันดาลใจในการใช้ชีวิตต่อ A อย่างไร ขณะที่ B ฟัง A เล่าเรื่องราวจากภาพ ขอให้ B ทำตัวเสมือนเป็นกระจกรับเรื่องราวของเพื่อน รับรู้ถึงสิ่งที่มีคุณค่าในชีวิตของเพื่อนให้ได้มากที่สุด ด้วยการตั้งใจฟัง สบสายตามุ่เล่า ฟังด้วยสมอง และรับรู้ให้ได้ถึงความรู้สึกของผู้เล่า โดยไม่ต้องบันทึกสิ่งใด

- เมื่อ A เล่าเรื่องจบ ให้ B บอกเล่าเรื่องราวนั้น หรือสะท้อนคุณค่าของเพื่อนกลับให้ A ฟังให้ได้มากที่สุด นั่นคือ A เล่ามาอย่างไร ให้ B บอกเล่ากลับให้ได้มากที่สุด โดยให้ A ฟังว่า B สะท้อนกลับเรื่องราวได้มากแค่ไหน

รอบสอง

- ให้ B เล่าสิ่งที่ตัวเองให้คุณค่ามากที่สุดในชีวิตให้ A ฟัง หลังจากนั้นให้ A เป็นฝ่ายสะท้อนกลับเรื่องราวที่ได้รับฟังแก่ A

วิทยากรนำสู่การสรุปกิจกรรม

โดยให้ทุกคนสะท้อนความคิด ความรู้สึกของตัวเองที่ได้จากกิจกรรมนี้ (จุดเน้นคือ จับที่การเรียนรู้ จับที่ความรู้สึกที่เกิดขึ้น) ทั้งในขณะที่สวมบทบาทเป็นคนเล่า คนฟัง หรือวาดรูป ยกตัวอย่างเช่น

- ขณะเป็นผู้เล่าให้เพื่อนฟัง ตัวเองรู้สึกอย่างไร มีปฏิกิริยาอย่างไร และได้เรียนรู้อะไรบ้าง
- ขณะเป็นผู้สะท้อนเรื่องราวกลับให้เพื่อนฟัง เราได้เรียนรู้อะไร
- ระหว่างการสวมบทบาทการเป็นผู้เล่า และ บทบาทการเป็นผู้ฟัง อะไรยาก อะไรง่ายกว่ากัน
- จากกิจกรรมนี้รู้สึกที่รู้สึกรู้ว่า เราเข้าถึงคุณค่าของเพื่อนได้มากที่สุด เห็นเข้าใจเพื่อน ลึกซึ้งกว่าเดิม

ตัวอย่างเสียงสะท้อนของผู้เข้าอบรมจากการร่วมกิจกรรมนี้

บทบาทผู้เล่า

- อีสระ เล่าตรงไหนก็ได้
- จะสื่อ/อธิบายภาพให้เพื่อนฟังได้อย่างไร
- ต้องมีกลยุทธ์ในการเล่า
- เขาจะเข้าใจเรามากน้อย เราวาดนิดเดียว แต่ความหมายข้างในมากมาย
- ต้องใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร
- เล่าสะเปะสะปะ
- เล่าได้เพียงบางส่วน



บทบาทผู้ฟัง / สะท้อน

- ต้องฟังเพื่อน ต้องจับประเด็น จับจุดสำคัญ
- ต้องมีสมาธิ
- แต่เวลาสะท้อนกลับอาจพูดไม่ได้เท่าผู้เล่า
- มีการตีความ นึกเชื่อมโยงหรือผสมกับเรื่องราว / ประสบการณ์ในชีวิตของตัวเอง
- สิ่งที่ได้ฟังจากเพื่อน เป็นเกร็ดความรู้ที่มีประโยชน์แก่ตัวเรา ได้ประโยชน์หลายอย่าง
- นึกชื่นชมคนเล่า
- ถ้าฟังดี จะจับประเด็นสำคัญได้ ซึ่งอาจใช้การจดบันทึกช่วย
- รู้สึกว่าการได้ฟังคนอื่น เป็นกำไรของชีวิต
- อะไรที่เป็นคำของผู้เล่าที่ฟังแล้วรู้สึกซาบซึ้ง เวลาเล่าเรื่องราวกลับ จะใช้คำของเขา เพื่อให้เขา รู้สึกว่าเป็นเรื่องราวของเขาอย่างแท้จริง เพราะคำ หรือประโยคนั้น ซ่อนอะไรอยู่ลึกๆ

วิทยากรสรุปโดยสอดแทรกทฤษฎีตอนท้ายว่า กิจกรรมนี้ เป็นกิจกรรมสำหรับฝึกการเล่า ฝึกการฟัง ทำให้เราเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ที่อาจเป็นอุปสรรคเริ่มต้นต่อการจัดการความรู้ นั่นคือ

เวลาที่เราเล่าเรื่องราวให้คนอื่นฟัง เราอาจเล่าเพียงบางส่วน เพราะรู้สึกปลอดภัยที่จะเปิดเผยแค่นั้น ยกตัวอย่างเช่น เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับความขัดแย้ง เป็นต้น (ที่จริงคือ พื้นที่ของการอยู่ร่วมกันนั่นเอง)

ดังนั้น เวลาทำชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งมีคุณกิจ หรือ นักปฏิบัติ หลายคนในวงสนทนานั้น ถ้าคุณอำนวยไม่สามารถสร้างบรรยากาศให้ทุกคนเปิดใจพูดคุยกันได้ จะเป็นอุปสรรคในการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันได้ และย่อมหมายถึง เป็นอุปสรรคต่อการเริ่มต้นการจัดการความรู้นั่นเอง

บทสรุปจากกิจกรรม

บทบาทคุณอำนวย :

- ทำให้คนในองค์กร รู้สึกว่า สามารถเปิดใจคุยหรือเล่าสิ่งต่างๆ ออกมา โดยไม่รู้สึกว่าถูกตัดสิน หรือ ไม่รู้สึกว่าเกิดผลเสียตามมา

บทบาทของผู้ฟังในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

- จับประเด็นสำคัญ
- ต้องรับรู้และเข้าใจถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้เล่า
- จดจำหรือบันทึกคำพูดบางคำพูดที่ฟังแล้วรู้สึกกินใจ เพราะคำพูดของผู้เล่าบางคำพูดซ่อนเร้นความรู้สึกบางอย่างอยู่เบื้องหลัง
- ขณะฟังต้องค้นหาความรู้สึกที่อยู่ในตัวผู้เล่าด้วย
- ต้องระวังที่จะไม่ปรุงแต่งเรื่องราวโดยใส่อารมณ์ ความรู้สึกของ ผู้ฟังเข้าไปในเรื่องราวของผู้เล่า
- สิ่งสำคัญ คือ ฟังความรู้แล้วนำมาต่อยอด นำไปใช้ประโยชน์



*** กิจกรรมที่ 4 ***

กิจกรรมผ่อนคลาย กระจกู้ (Body Scan) เป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่วิทยากรใช้หลักของการเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรมหรือการเล่น ทำให้ดิฉันนึกไปถึงประโยคที่คุ้นหูในวัยเด็ก ที่ว่า เรียนหนักนัก เล่นหนักนัก ก็ให้พักผ่อนก่อนนั่นคือ ให้ทุกคนได้นอนพักภายหลังกินข้าวกลางวัน ปิดไฟ และเปิดเพลงบรรเลงคลอเบาๆ ทำให้ ผู้เข้าอบรมได้ผ่อนคลาย อารมณ์ ความรู้สึก สมอง อยู่หนึ่ง ๆ กับตัวเองสักช่วงหนึ่ง ได้ฝึกสติ ทำให้มีสมาธิก่อนจะเรียนกันต่อไป (อยากบอกว่า เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าอบรมทุกคนรวมทั้งตัวดิฉันเอง ชอบมากๆ)

*** กิจกรรมที่ 5 ***

กิจกรรมผู้นำสี่ทิศ ขั้นตอนการทำกิจกรรม มีดังนี้

1. แบ่งกลุ่มย่อย
2. แจกกระดาษสี่ขนาด A4 จำนวน 4 แผ่นให้แต่ละกลุ่มย่อย โดยกระดาษแต่ละแผ่นจะเป็นการบรรยายลักษณะของผู้นำ 4 แบบ โดยเปรียบเทียบกับลักษณะของสัตว์ 4 ชนิด คือ เหยี่ยว หมี กระตัง และหนู

ยกตัวอย่าง	
เหยี่ยว :	ลักษณะเป็นคนชอบทำโครงการใหม่ๆ แต่ทำแล้วไม่ค่อยสำเร็จ
หมี :	เป็นคนละเอียดรอบคอบ
หนู :	ขี้สงสาร เห็นใจคน
กระตัง :	ลุยงาน สู้งาน ค่อนข้างดุ และเผด็จการ

3. ให้แต่ละคนในกลุ่มอ่านข้อความในกระดาษ A4 แล้วเลือกว่าลักษณะของผู้นำ 4 ประเภท ประเภทไหนตรงกับตัวผู้เข้าอบรมมากที่สุด (จุดเน้นคือ ให้ทุกคนถอดหมวกของตำแหน่งหน้าที่การงานออก แล้วค้นหาตัวตนที่แท้จริงของตัวเอง เป็นสิ่งที่เราเป็น ไม่ใช่สิ่งที่เราอยากเป็น)
4. ให้บอกเล่าสิ่งที่ตัวเองเลือกให้เพื่อนฟังทีละคน โดยต้องยกเหตุการณ์ประกอบการเล่าเรื่อง
5. หลังจากทุกคนเล่าเรื่องเสร็จ วิทยากรให้จัดกลุ่มย่อยใหม่ตามประเภทชื่อสัตว์
6. ให้แต่ละคนพับครึ่งกระดาษ A4 แล้วเขียนจุดดี และจุดอ่อนของตัวเองที่ต้องปรับปรุงลงในกระดาษอย่างละ 3 ข้อ
7. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยให้แต่ละคนเล่าให้เพื่อนฟังว่าจุดดีที่เราเลือกคืออะไร จุดที่ต้องปรับปรุงคืออะไร สิ่งเหล่านี้ส่งผลดี ผลเสียต่อชีวิตอย่างไร ทำไม่ถึงอยากปรับปรุงสิ่งนั้น เคยลองปรับมัย ถ้าเคย ทำอย่างไร

*** กิจกรรมที่ 6 ***

(กิจกรรมโยนไข่ เป็นกิจกรรมต่อเนื่องจากกิจกรรมผู้นำสี่ทิศ)

วิทยากรให้แต่ละกลุ่มย่อยซึ่งจัดกลุ่มตามประเภทสัตว์ เอาอุปกรณ์ที่แจกให้จำนวน 1 ถุง(ประกอบด้วยกระดาษหนังสือพิมพ์ กระดาษทิชชู หลอดยาว ดินน้ำมัน กระดาษขาว ไม้จิ้มฟัน เชือก และกรรไกร) หุ้มไข่ 3 ฟอง เอาไว้ และเมื่อนำไข่แต่ละฟองไปโยนจากความสูงประมาณ 2 เมตร แล้วไข่จะไม่ตกไปแตก

กิจกรรมนี้แสดงให้เห็นถึงว่า ในชุมชนนักปฏิบัติ หรือ ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ที่เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (คุณกิจ) จะมีหลากหลายประเภท เช่น คุณกิจที่ใจร้อน ชอบลุย ชอบแสดงภาวะผู้นำ ชอบพูดคำแรง ๆ ชอบพูดตรง



ๆ หรือ คุณกิจที่ซึ้งใจ คุณอำนวยจึงควรให้ความเข้าใจและมีวิธีการในการกระตุ้น แนะนำ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงสนทนามากที่สุด

บทสรุปจากกิจกรรม

บทบาทคุณอำนวย :

- ต้องรู้จักตนเอง สามารถปรับตัว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- อำนวยหรือกระตุ้นให้ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง เช่น พี่ลองเล่าหน่อยซิ
- แนะนำ เช่น พี่ลองคิดในมุมนี้หน่อยมั๊ย
- กระตุ้นให้ค้นหาความรู้ฝังลึก

ข้อคิดเตือนใจ :

ผู้ที่มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลากหลายรูปแบบ หลายลักษณะ กล่าวได้ว่า หน้าที่ของคุณอำนวยไม่ใช่แค่การเอาคนมาเข้ากลุ่ม แล้วเล่าเรื่อง จบบันทึก แต่บทบาทสำคัญของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคุณอำนวยด้านการจัดการความรู้ (Facilitator) มีมากกว่านั้น คือ การกระตุ้นให้คนอยากทำ อยากลอง อยากพัฒนา

*** กิจกรรมที่ 7 ***

การจับกลุ่มฝึกทำชุมชนนักปฏิบัติ CoP

1. วิทยากรแจกกระดาษสี ให้ทุกคนคิดประเด็นหรือหัวปลาที่จะจัดการความรู้คนละ 1 เรื่อง
2. นำประเด็นหรือหัวปลาของแต่ละคนมาเรียงกัน เลือกเพียง 1 ประเด็น หลักในการเลือกคือ เป็นประเด็นที่มีคนอยากรู้ อยากเรียนรู้ มีคนอยากให้ มีคนอยากเล่า มีคนอยากฟัง ประเด็นไม่เล็กไม่ใหญ่จนเกินไป โดยให้เขียนเป็นลักษณะความสำเร็จ(เพราะหมายถึง การสามารถก้าวข้ามปัญหานั้นไปได้)

ตัวอย่างประเด็น หรือ หัวปลาในการพูดคุยที่วิทยากรใจดี ยกเป็นตัวอย่างได้แก่ เทคนิคการเจรจาต่อรองที่ได้ผล ความสำเร็จในการทำงานกับลูกน้องที่มีความมั่นใจสูง การตั้งโปรแกรมขึ้นในการขาย

ประเด็นหรือหัวปลาในการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ได้จากเวทีนี้ มีดังนี้

- การดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เริ่มต้น
- ทำอย่างไรไม่ให้เป็นคนขี้ลืม
- เทคนิคในการพูดคุยเมื่อผู้ป่วยต้องการเปลี่ยนแพทย์ที่รักษา
- การพัฒนาระบบเครือข่ายกับหน่วยงานต่างสถาบัน
- ทักษะในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นทำตาม
- เทคนิคการทำงานอย่างมีความสุข
- เทคนิคการต้มปลาทุให้อร่อย
- เป็นโสดอย่างไรให้มีความสุข

3. ให้ทุกคนมาช่วยกันดู แล้วช่วยกันจัดหมวดหมู่เรื่องที่คล้ายกัน เช่น หมวดเรื่องงาน เรื่องชีวิต เรื่องอาหาร (เมื่อแบ่งเสร็จ ถามแนวคิดว่าจัดตามอะไร)

4. แบ่งกลุ่ม ให้แต่ละกลุ่มเลือก 1 หัวปลา เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในกลุ่ม ผ่านทางเรื่องเล่าเร้าพลัง แล้วสกัดออกมาเป็นคลังความรู้ (อาจใช้วิธีหยิบหัวปลาแล้วหากกลุ่มให้ได้กลุ่มละหลาย ๆ คน โดยคนในกลุ่มต้อง



มีประสบการณ์ในเรื่องนั้น เช่น หัวปลา "เทคนิคการลดความอ้วน" ก็ต้องมีบางคนในกลุ่มที่เคยมีประสบการณ์ลดความอ้วนสำเร็จมาก่อน)

5. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอฐานข้อมูลหรือฐานความรู้
6. เล่ากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม ว่าเริ่มต้นอย่างไร วิธีคุยอย่างไร ทำอย่างไรจนออกมาเป็นฐานข้อมูลหรือฐานความรู้
7. เปิดโอกาสให้ซักถามสิ่งที่สงสัย ไม่เข้าใจ ไม่แน่ใจ

บทบาทหน้าที่ของคุณอำนวย

- เชื่อมคุณเอื้อ หรือ เชื่อมคุณกิจเข้าหากัน
- ชวนคนมาเข้ากลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ต้องตาไว ว่าเรื่องนี้มีคนแก้ได้มั้ย
- หา / สร้างประเด็นหรือหัวปลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลัก คือ ต้องเป็นประเด็นหรือหัวปลาที่มีคนอยากมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ไม่อยู่นิ่งๆ นั่งเขียนแผนอย่างเดียว บางหัวปลาคิดว่าดี แต่คนในองค์กรอาจยังรู้สึกว่ายังไม่พร้อม เราก็ต้องไปกระตุ้น
- สร้างความพร้อมก่อน แล้วค่อยๆ สอดแทรกเข้าไปในเนื้องาน แต่ควรเป็นงานที่คนในองค์กรอยากทำ
- สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง สนุกสนาน
- ชวนพูดชวนคุย
- กระตุ้นให้ผู้เล่า เล่าเรื่องตามข้อเท็จจริง ไม่ตีความ
- คুমให้อยู่ในประเด็นเป้าหมาย ไม่นอกเรื่อง
- ไม่ชี้นำ หรือตัดสิน
- เปิดโอกาสให้ทุกๆ คนได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และได้เรียนรู้
- สิ่งสำคัญคือ กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติมีการนำความรู้ไปใช้

เทคนิคเล็กๆ น้อยๆ ที่นำมาฝากสำหรับคุณอำนวย

การกระตุ้นให้ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เห็นว่าหัวปลามีความสำคัญกับงาน กับองค์กร อาจสร้างบรรยากาศโดยจัดความรู้ในประเด็นหรือหัวปลาต่างๆก่อน โดยเราก็ไม่ทิ้งหัวปลาที่สำคัญต่องาน

ข้อพึงระวังสำหรับคุณอำนวยมือใหม่

การตั้งหัวเรื่องบางเรื่องเป็นเรื่องอ่อนไหว (Sensitive) จึงต้องดูว่าเป็นหัวเรื่องที่ทุกคนพูดคุยได้มากน้อยแค่ไหน



บทบาทหน้าที่ของคุณกิจ

เปิดหู	รับฟังเรื่องเล่าของผู้อื่น โดยไม่ด่วนตำหนิหรือตัดสิน
เปิดตา	มองให้เห็นภาพ อารมณ์ ความรู้สึกที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังเรื่องเล่าของผู้อื่น
เปิดปาก	เล่าสิ่งที่ต้องการสื่อให้ผู้อื่นฟัง
เปิดใจ	ค้นหาว่าอะไรที่ทำให้ผลออกมาเป็นเช่นนั้น
ถอดความรู้	ออกมาเป็นคลังความรู้ด้วย (Knowledge Asset หรือ KA)

บทบาทหน้าที่ของคุณลิขิต

- บันทึกเรื่องเล่าตามความเป็นจริง ไม่ต่อเติมเสริมแต่งด้วยความคิดตัวเอง
- รักษาสำนวนเดิม
- สบตาคุณอำนวยว่าช่วงนี้จดไม่ทัน
- วางแผนในการเก็บคลังความรู้ เช่น เป็นผู้เชี่ยวชาญ รู้ว่าถ้าไปถอดความรู้ด้วยการบันทึกจะจดไม่ทัน อาจใช้การอัดเสียง หาเพื่อนช่วยจด อัดวิดีโอ

เรื่องเล่าควรประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน

- ในเรื่องเล่ามีบริบท
- จากเรื่องเล่าของเขา เราได้เรียนรู้อะไร
- อ้างอิง (เพื่อมีอะไรตกหล่น) การออกแบบการสร้างคลังความรู้ เช่น ทำเป็น Mind Map

ที่มา : http://www.kmi.or.th/5_Link/Articles/Article_PlayAndLearn.html, กรกฎาคม 2555