เขียนโดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช
วันอังคารที่ 02 มกราคม 2018 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันอังคารที่ 02 มกราคม 2018 เวลา 10:30 น.

ชีวิตที่พอเพียง 3078b. ถามด้วยความสุภาพ

การตั้งคำถาม ให้ผู้ปฏิบัติงานตอบจากมุมของประสบการณ์ในการทำงานของตน เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำ reflection จากประสบการณ์การทำงาน เมื่อพูดออกมาแล้วได้รับการรับฟัง จะช่วยสร้างความมั่นใจในตนเอง ต่อการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้จากการทำงานเป็นมิติสำคัญที่สุดของกระบวนการ KM

ชีวิตที่พอเพียง 3078b. ถาม ด้วยความสุภาพ

หนังสือ Humble Inquiry : The Gentle Art of Asking Instead of Telling (๑) เขียนโดย Edgar H. Schein ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารหรือผู้นำ ให้ใช้คำถามเพื่อทำหน้าที่ผู้นำ โดยมีวิธีตั้งคำถามที่ได้ใจลูกน้อง คือไม่ทำให้เขารู้สึกเสียหน้าหรือถูกกดดัน ความสามารถในการตั้งคำถามแนว humble inquiry
เป็นทักษะสำคัญของผู้นำ

ผมอ่านหนังสือนี้แล้วบอกกับตัวเองว่า การเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ ที่ถูกต้อง ได้ปูพื้นเด็กตั้งแต่ก่อนชั้นอนุบาลแล้ว ให้มีทักษะตั้งคำถามแบบนี้ การเรียนรู้ที่แท้จริงคือการฝึกตั้งคำถาม และรู้จักตั้งคำถามอย่างสุภาพ ถามแล้วได้มิตรภาพ ไม่ใช้ถามแล้วเสียมิตร คือถามแบบอยากรู้จริงๆ ไม่ใช่ถามแบบต้อนให้คนอื่นจน

ข้อสรุปของหนังสือคือ คำถามที่ดีขึ้นกับความสัมพันธ์ที่ดี คำถามที่ดีช่วยเพิ่มความไว้เนื้อเชื่อใจระหว่างกัน ไม่ใช่แค่ถามเพื่อให้ได้คำ ตอบ

อุปสรรคสำคัญที่สุดของการถามด้วยความสุภาพคือความรู้สึกว่าเป็นคนละชนชั้น หรือมีศักดิ์ศรีต่างกัน ทำให้น้ำเสียง กิริยาท่าทาง ส่อความสัมพันธ์แบบนาย-บ่าว ซึ่งไม่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งสบายใจที่จะตอบออกมาจากใจ จากประสบการณ์ตรงของตน

ผู้เขียนใช้คำว่า humble inquiry. แต่ผมชอบคำว่า appreciative inquiry มากกว่า

เขียนโดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช
วันอังคารที่ 02 มกราคม 2018 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันอังคารที่ 02 มกราคม 2018 เวลา 10:30 น.

ถามและตอบแบบ KM

ผมสนใจเรื่องศาสตร์และศิลป์ของการตั้งคำถามมานานมากแล้ว เคยทั้งปฏิบัติผิดๆ และปฏิบัติแล้วได้ผลเกินคาด จึงขอนำประสบการณ์ส่วนตัวมาแลกเปลี่ยน

- การใช้ KM เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดต้องเริ่มที่คำถาม “เป้าหมายอันทรงคุณค่าในเรื่องนั้นคืออะไร” แล้วให้ทีมงานหรือผู้เกี่ยวข้องตอบจากมุมมองหรือบทบาทของตนเอง
- คำถามต่อไปคือ “ยุทธศาสตร์ในการบรรลุเป้าหมายนั้นขององค์กรคืออะไร”
- ต่อด้วยคำถาม เป้าหมายของตนเองในการทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายใหญ่ขององค์กร คืออะไร
- คำถามต่อไป ตนเองจะทำอะไร ไม่ทำอะไร เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นของตน
- ต่อด้วย ต้องการความช่วยเหลือ หรือความร่วมมือจากใครหรือหน่วยงานใด เพื่อบรรลุเป้าหมายของตน

คำถามหลักคือ ถามเป้าหมายใหญ่ เป้าหมายตน และตนเองจะทำอะไร/ไม่ทำอะไร เพื่อบรรลุเป้าหมาย

เมื่อทำงานไปได้ระยะหนึ่ง คำถามใหม่ที่เกิดขึ้นคือ

- ตนคิดว่าได้บรรลุ เป้าหมายรายทาง ในภาพใหญ่ขององค์กร แค่ไหน
- เรื่องราวความสำเร็จที่น่าชื่นชม ในความเห็นของตน มีอะไรบ้าง เกิดขึ้นได้อย่างไร
- ตนคิดว่า จะให้บรรลุเป้าหมายภาพใหญ่ได้ดียิ่งขึ้น ต้องปรับปรุงการดำเนินการส่วนใด เป็นหลัก
- เพื่อให้บรรลุเป้าหมายภาพใหญ่ได้ดียิ่งขึ้น เป้าหมายผลงานของตนเองจะต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างไร
- เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นของตน ตนเองจะทำอะไรแตกต่างไปจากเดิม

การตั้งคำถาม ให้ผู้ปฏิบัติงานตอบจากมุมของประสบการณ์ในการทำงานของตน เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำ reflection จากประสบการณ์การทำงาน เมื่อพูดออกมาแล้วได้รับการรับฟัง จะช่วยสร้างความมั่นใจในตนเอง ต่อการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้จากการทำงานเป็นมิติสำคัญที่สุดของกระบวนการ KM

วิจารณ์ พานิช

เขียนโดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช
วันอังคารที่ 02 มกราคม 2018 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันอังคารที่ 02 มกราคม 2018 เวลา 10:30 น.

๑ ม..ค. ๖๑

บันทึกนี้เขียนที่ GotoKnow โดย Prof. Vicharn Panich ใน KMI Thailand