

Note Taker

เทคนิคการถอดบทเรียน และ บันทึกเพื่อการเรียนรู้ เครื่องมือ KM_LO

รศ.นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ

คณะเภสัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๔



- ตั้งใจ คือ เอาใจตั้งใจในงาน หรือ เอางานตั้งใจไว้หน้าใจ
- ตั้งทุกอย่างที่มีอยู่ในใจ คือ ความสามารถ ความรู้ และ ความดีในตัวเอง ให้ไหลลงไปในงาน และ งานนั้นจะมีความสำเร็จ มีคุณ
- เป็นเกียรติสำหรับตนเอง เป็นเกียรติสำหรับหมู่คณะ สำหรับประเทศชาติ

เนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์



- ยี่สิบปีแรก >>> ดูแลชีวิต
ตลอดจนให้การศึกษา
- 20-30 ปี >>> ดูแลตนเอง
จบการศึกษาแล้ว เป็นช่วงเวลา
ทำงาน
หางานที่ตนเองถนัดเป็นสัมมาชีพ
- 30-50 ปี >>> ดูแลครอบครัว
ดูแลชีวิตของลูกที่เกิดมา
- 50-80 ปี >>> ดูแลสังคม

อาศรมสี่ของคตินิन्दูเกี่ยวกับช่วงวัยชีวิตมีดังนี้

- พรหมจรรย์ >>> คือวัย
ศึกษา ฝึกฝนบำเพ็ญตน
เป็นคนดี (จรรยาของ
พรหม ผู้บรรลุพรหมจรรย์
คือ ผู้จบเสร็จการฝึกฝน
ปฏิบัติแล้ว)

อาศรมสี่ของคตินิन्दูเกี่ยวกับช่วงวัยชีวิตมีดังนี้

- คฤหัสถ์ >>> เป็น
ช่วงครองเรือน
คือ การมี
ครอบครัว ลงหลัก
ปักฐานบ้านเรือน

อาศรมสี่ของคตินิन्दูเกี่ยวกับช่วงวัยชีวิตมีดังนี้

- วนปรัส >>> คือช่วง
ปลีกวิเวก ใฝ่ธรรม
บำเพ็ญพรต ถ้อย
ศีล ภาวนาธรรม เพื่อ
ความรู้แจ้งในสัจธรรม
ความจริงของชีวิต

อาศรมสี่ของคติฮินดูเกี่ยวกับช่วงวัยชีวิตมีดังนี้

- สันยาสิ>>> เป็นช่วงชีวิตที่รู้จริงรู้แจ้งแล้ว และ นำความรู้ นั้นมาถ่ายทอดให้คนรุ่นหลัง หรือ คนไม่รู้ได้รู้ ช่วงวัยนี้ เปรียบเหมือนการ แจกของ สองตะเกียง คือ *แจกจ่ายความรู้ ชูแสงส่องทาง*



**มนุษย์เราพึงดูแลชีวิต
ให้เป็นไปตามครรลอง
หรือ มรรคาในแต่ละ
ช่วงวัย
เพื่อให้สมประโยชน์ที่ได้
เกิดมาเป็นชีวิต**

**การ ถอดบทเรียน
และ
การ บันทึกการ
เรียนรู้**

**การถอดบทเรียน
(Lessons Learned)**

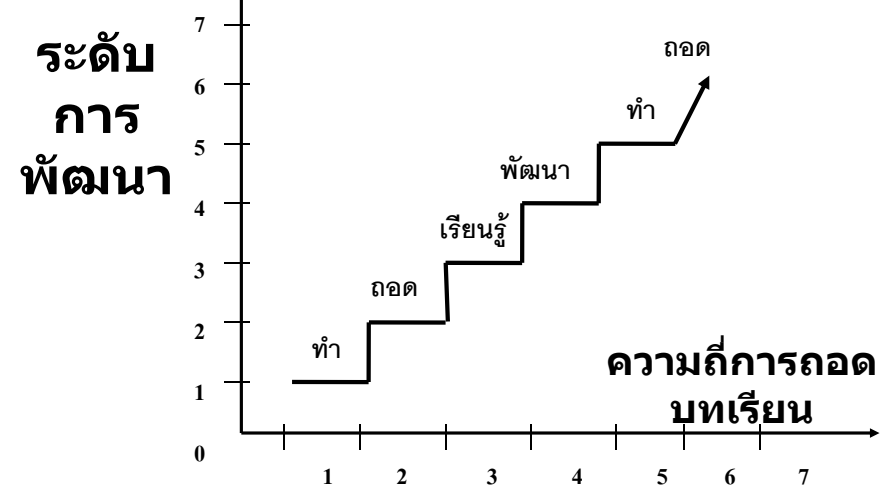
ปรัชญา

- ✦ เมื่อใดก็ตามที่ลงมือปฏิบัติ เมื่อนั้นต้อง
ได้ความรู้
- ✦ เมื่อใดที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติ เมื่อนั้นต้อง
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น
- ✦ เมื่อใดมีการปฏิบัติอีก เมื่อนั้นต้องมี
ความรู้คู่การปฏิบัติ และ ต้องทำได้ดีกว่า
ครั้งก่อน ๆ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การถอดบทเรียนเป็นเครื่องมือใน การสร้างความรู้

- ค้นหาความรู้จากการปฏิบัติ
- สร้างความรู้จากการปฏิบัติ
- ใช้ความรู้จากการปฏิบัติครั้งก่อน
เพื่อการปฏิบัติซ้ำ
- ปรับปรุงพัฒนาความรู้ เพื่อการ
ปฏิบัติครั้งต่อไป
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้

การถอดบทเรียนเป็นเครื่องมือ ในการพัฒนากระบวนการทำงานของ ตน/คน/กลุ่ม/งาน/องค์กร



พื้นฐานการถอดบทเรียน



ฝึกถอดบทเรียน ๑

- ได้เรียนรู้
อะไรจาก
Clip ของ
Patch
Adam



ถอดบทเรียน ๒ จาก Clip ปิ้งแวนอะไร (Get อะไร)

เข้ากลุ่ม ๕ กลุ่ม ได้เรียนรู้อะไร ปิ้งแวนอะไร

เรียนรู้/ปิ้ง จาก Patch Adams

1. กลุ่มที่ ๕ จิตใจของคนอยู่ร่วมกัน หาเป้าหมายในชีวิต เปลี่ยนสภาพแวดล้อมเพื่อหาเป้าหมายชีวิต เรียนรู้บุคคล เรียนรู้จากแพทย์ซึ่งเป็นผู้ฟังที่ไม่ดี การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เรียนรู้จากความทุกข์ของคนป่วยที่ไม่กล้าเข้าห้องน้ำเพราะจินตนาการกระรอก การเรียนรู้ในกลุ่มที่ได้รับการบำบัดที่เคร่งเครียด

เรียนรู้/ปิ้ง จาก Patch Adams

- กลุ่มที่ ๓ เพิ่มเติม ได้เรียนรู้ปัญหาของคนอื่น ทำให้ความท้อแท้ เบื่อหน่ายลดลง เข้าใจตนเอง ปิ้งอะไร ค้นหา เรียนรู้ให้มีความสำคัญ ใส่ใจ ใช้วิธีการจัดการปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ค้นพบศักยภาพตนเอง เลยออกจากโรงพยาบาล การพูดกับผู้อื่น ต้องมองหน้า

เรียนรู้/ปิ้ง จาก Patch Adams

กลุ่มที่ ๑ รัฐมิหลัง เคยจะฆ่าตัวตาย เห็นความต่าง หมดไม่สนใจ ได้ช่วยเหลือคนอื่นที่กลัวกระรอก ทำตัวเนียนไปกับสถานการณ์ทำให้คนไข้สามารถเข้าห้องน้ำได้ ทำให้เห็นคุณค่าในตนเอง จะออกไปช่วยเหลือสังคม

ปิ้งอะไร

เรียนรู้/ปิ้ง จาก Patch Adams

กลุ่มที่ ๒ การสูญเสียคนในครอบครัว ทุกคนมีความแตกต่าง การใส่ใจในตัวคนไข้จากแพทย์ เจ้าหน้าที่ควรสนใจในผู้ป่วย(กินกาแฟ)

ปิ้งอะไร เห็นคุณค่าของการมีชีวิตอยู่ การเข้าถึงคนไข้จิตเวช ยอมรับ ไม่ตัดสินว่าเจ็บป่วย KM คือ การค้นหาปัญหา

เรียนรู้/ปิ้ง จาก Patch Adams

กลุ่มที่ ๔ มุมมองผู้รับบริการ ไม่ทราบความต้องการของตนเอง มาadmit เพื่อหาหนทางชีวิต สามารถตอบได้เพราะไปอยู่ร่วมกับผู้ป่วย ผู้ให้บริการให้ตามมาตรฐานที่มี เราคิดความต้องการเหมือนกัน แต่จริงแล้วความต้องการแตกต่างกัน ทำอย่างไรจะตอบใจให้ได้

ปิ้งอะไร

คำถาม

- อ.นภา อยากให้บุคลากร ทางการแพทย์ ลด ละ เลิก สิ่งที่ได้เห็น ได้รับ จนชินชา จะทำอย่างไร
- วิธีการ คือ การดูแลผู้ป่วยให้เหมือนญาติ และ ใส่ใจในรายละเอียด

อีกครั้งจาก Patch Adams



กิจกรรมถอดบทเรียนเจ้าของ

• วาดภาพตัวตน

เจ้าของลงใน

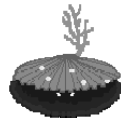


กระดาษ

• จุดเปลี่ยนของชีวิต

กิจกรรมค้นหา_ถ่ายทอดตัวตน

• จับคู่



• เล่าสู่กันฟัง

• นำเสนอ ว่าไผ เป็นไผ
และ จุดเปลี่ยนชีวิตที่ทำ
ให้มาอยู่คณะแพทย์ มข



สรุปกิจกรรมค้นหา-ถอดบทเรียนตนเอง
Self Reflection

• สะท้อนตนเอง

• มองตนเองให้ออก

• บอกตนเองให้ได้

• ใช้ตนเองให้เป็น

สุนทรียสนทนา (Dialogue)



วงสนทนาที่เรียกว่า “Dialogue”
อาจจะเข้าใจผิดคิดว่าเป็นการ
“ฝึกพูด” แต่จริงๆ แล้ว
วง Dialogue เป็นการ
“ฝึกฟัง” “ฝึกคิด”

เป็นการ ฝึกฟัง
สอนให้เราฟังอย่างตั้งใจ
เป็นการฟังอย่างลึกซึ้ง
(Deep Listening)

ส่วนการ ฝึกคิด ก็เป็นการทำ
ไปตามหลัก
“โยนิโสมนสิการ” คือ
ฝึกให้มีการใคร่ครวญ ไตร่ตรอง

Dialogue is constructing

- **Dialogue is art of listening.** Here people learn to listen to learn not only words but all facets of the presence of others in their context
- **Dialogue is exploring for construction** not an agreement

สุนทรียสนทนา (Dialogue)

ใช้เทคนิคของการฟังอย่างตั้งใจ

“DEEP LISTENING”

มีสมาธิตลอดระยะเวลาที่ฟัง

เปิดใจฟังอย่างเต็มที่

ฟังแล้วคิด ไตร่ตรอง

Dialogue เป็นการ

“Create” Solution

เป็นการ “สร้างใหม่”

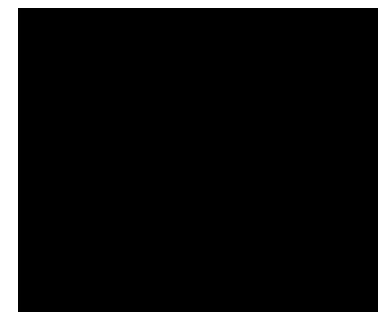
(อาจจะเป็นต่อยอดจาก “ของเก่า”)

ได้คำตอบที่เป็น

“ของสด” มีความเป็น “ปัจจุบัน”

ลองฝึกถอดบทเรียนใหม่

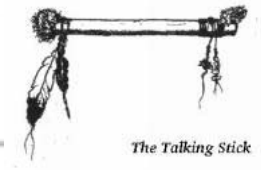
- จากการถอดบทเรียน เรื่องดีดีใน *ชีวิต (Best Practice)*



นั่งสงบจิตใจ



กติกาพื้นฐาน



1. เข้ากลุ่ม ๓ กลุ่ม
2. ทุกคนได้โอกาสนำเสนอความคิดโดยเท่าเทียมกัน
3. ไม่พูดนอกประเด็น ไม่พูดแทรกเมื่อคนอื่นพูดยังไม่จบ
4. ไม่เปิดเสียงโทรศัพท์มือถือขณะอยู่ในวงสนทนา
5. ดำรงความเงียบไว้ได้ ตราบที่ยังอยู่ในกระบวนการเล่าประเด็นที่แต่ละท่านได้ถอดบทเรียน
6. ไม่ตัดสิน ไม่ด่วนสรุป
7. ผู้ที่มีสิทธิ์พูด คือผู้ถือ "Talking Stick"
8. สรุปประเด็นรวมเมื่อทุกท่านได้เล่าเรื่องราวที่ถอดบทเรียนจนครบทุกท่าน
9. สรุปลง Flip Chart และ นำเสนอโดยผู้อาวุโสหน่อยที่สุดในกลุ่ม เวลา ๑๕๐๐ น. (รวมทานอาหารมื้อที่สาม)

เมื่อใดที่ต้องการมี *ผู้บันทึกการเรียนรู้*
Note Taker

- เมื่อมีการบรรยาย ประชุม เวทีระดมปัญญา เพื่อหาทิศทาง กระตุ้น สร้างแนวคิด *ให้เกิดปัญญาปฏิบัติ* เพื่อการพัฒนา การเปลี่ยนแปลง ตน คน งาน องค์กร

เมื่อใดที่ต้องการมี *ผู้บันทึกการเรียนรู้*
Note Taker

- *เมื่อออกไปเรียนรู้ ถอดบทเรียน ใน ชีวิตจริง*
ประสบการณ์ตรงจริง
สถานที่จริง เพื่อนำไปต่อยอด ในการ พัฒนาตน คน งาน องค์กร

คุณสมบัติ ของ ผู้บันทึกการเรียนรู้ Note Taker ที่พึงประสงค์

1. ฟังพาได้
2. เชื่อถือได้
3. มีจริยธรรม
4. ไว้วางใจได้
5. มีความเอาใจใส่
6. เป็นนักเรียนรู้ที่ดี
7. มีความหนักแน่น
8. เป็นนักฟังอย่างสุนทรียสนทนา
9. มีทัศนคติที่ดี และมีแรงบันดาลใจ



ผู้ถอดบทเรียน และ บันทึกการเรียนรู้ที่ดี

1. ตรงต่อเวลา และ เข้าไปเรียนรู้อย่างตั้งใจ
2. มีกระบวนการเก็บข้อมูลที่บันทึกที่อาจสูญหายไปได้โดยไม่ได้เตรียมการป้องกัน
3. สรุปประเด็นของการบันทึกถอดบทเรียน ภายใน ๒๔-๔๘ ชั่วโมง
4. นำไปทบทวนเพื่อเรียนรู้ในการต่อยอด ปรับ/ปรับปรุง พัฒนา ตน ตน งาน เจ้าของ/ทีมงาน
5. มีเครือข่าย และ เวที ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ถอดบทเรียน และ บันทึกการเรียนรู้



AAR + ALR



- AAR (After Action Review)
 - เมื่อเทียบกับเป้าหมาย วันนี้ได้ มาก หรือ น้อยกว่าเป้าหมาย เพราะอะไร
- ALR (After Learning review)
 - วันนี้ได้เรียนรู้อะไร ได้รับทักษะอะไร
- Reflection
 - ข้อเสนอแนะ หรือ อื่น ๆ เพื่อพัฒนา วิทยากร และการจัดการความรู้ในภาพรวม

www.gotoknow.org/uackku
jit_cha@yahoo.com
081-7691646