

ถอดบทเรียนการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มศักยภาพทีมสนับสนุนงาน R2R Facilitator

วันที่ 27 พฤษภาคม 2559 ณ ห้องประชุม 89 พรรษาฯ สมเด็จพระเจ้า โรงพยาบาลศรีนครินทร์

แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เรื่อง เทคนิคการสร้างทีมและการหาทีมหรือบุคคลช่วยเหลือการสื่อสารถึงนักวิจัย และผู้รับบริการ เทคนิคการเสริมพลังตัวเองและนักวิจัย R2R

วิทยากร ดร.จกกลณี จันทศิริ รพ.ขอนแก่น

นางสมหญิง อุ่มบุญ รพ. ป่าดิว

ดร.นิภาพร ละครวงศ์ รพ.ยโสธร (ผู้นำสนทนา)

เทคนิคการสร้างทีมและการหาทีมหรือบุคคลช่วยเหลือ (Team building + Seek for assistance)

ดร.จกกลณี จันทศิริ กล่าวถึงการสร้างทีมและการหาทีมดังนี้

1. สร้างตัวตน ในช่วงแรกๆงานวิจัยของกลุ่มภารกิจโรงพยาบาลรวมอยู่กับกลุ่มงานวิจัยของโรงพยาบาล ซึ่ง Monitor โดยแพทย์แต่พบกับอุปสรรคคือกระบวนการที่แตกต่างระหว่างปฏิธานนิยมที่เน้น strong evidence based กับกระบวนการที่เน้นปรากฏการณ์นิยมที่เน้นปรากฏการณ์ วิธีคิดและการจัดการ จึงจัดตั้งศูนย์เรียนรู้และวิจัย การมีศูนย์ทำให้เครือข่ายหรือองค์กรที่มา contact สามารถ contact ในโครงสร้างที่จับต้องได้ ดังนั้นในการทำงานวิจัย เบื้องต้นจะต้องมีตัวตนหรือ โครงสร้างที่จับต้องได้ก่อน โครงสร้างในที่นี้อาจจะเป็น office หรือ ไม่ใช่ office ก็ได้ แต่ต้องมีกลุ่มคนทำงาน และต้องมีแกนนำ

2. การ Mapping คน ใช้แนวคิดระบบการบริหารจัดการคนเก่ง (Talent management) ซึ่งใช้ทุนเดิมที่มีอยู่ในองค์กรอยู่แล้ว โดยการหาตัวแทนน้องแต่ละแผนก แต่ละตึกที่ผ่านการอบรมกระบวนการวิจัย ผ่านประสบการณ์การทำงานวิจัย หรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท นำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลบุคลากรทางการแพทย์โดย mapping คนและงานวิจัยที่เขาทำ เพื่อพิจารณาความเชี่ยวชาญเมื่อต้องการความช่วยเหลือ นอกจากนี้แล้วยังมีการ mapping expert จากสาขาวิชาชีพต่างๆเพื่อขอความช่วยเหลือเมื่อต้องการ

คุณสมหญิง อุ่มบุญ กล่าวถึงเทคนิคการสร้างทีมและการหาทีมดังนี้

1. เริ่มจากปัญหาหน้างาน เป็นการเริ่มต้นที่ชิ้นงานเล็กๆทำกันภายในหน่วยงาน เมื่อทีมงานเริ่มรู้สึกสนุกกับสิ่งที่ทำและปรากฏผลลัพธ์ชัดเจนและคนอื่นเห็น ก็เริ่มชักชวนคนภายนอกหน่วยงานจนกระทั่งขยายไปทั่วทั้งโรงพยาบาล

2. ค่อยๆสืบคลานเข้าสู่ชุมชน ภายหลังจากขยายไปทั่วทั้งโรงพยาบาลแล้ว เริ่มขยายทีม ไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อช่วยคิด แก้ไขปัญหา และทำงานวิจัย ซึ่งกว่าจะสร้างทีมได้ต้องใช้เวลา และค่อยๆสืบคลานเข้าไป รวมถึงการเชื่อมกับผู้บริหารเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย ปัจจุบันนี้กำลังสืบคลานเข้าสู่ชุมชนระดับชาวบ้าน โดยการเชิญผู้เจ็บป่วยในชุมชนที่คุณแสดงเองประสบความสำเร็จเล่าประสบการณ์สู่กันฟัง แล้วเชียร์และชวนให้ชาวบ้านช่วยกันคิดว่าทำอย่างไรให้สุขภาพดีอย่างผู้มาเล่าประสบการณ์ให้ฟัง

เทคนิคการสร้างทีมและบุคคลช่วยเหลือของ รพ.ป่าต้ว

ใช้ Key words คือ หา รู้ ไม่ เชื่อ ยอม ฟัง ธรรม

หา เป็นการหาคนเก่งมาช่วยเหลือ ผู้รู้ (The maven) ผู้เชื่อมต่อ (The connector) และนักขาย (The salesmen)

รู้ รู้และเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ ว่ามนุษย์มีความแตกต่าง

ไม่ ไม่นำผลงานของน้องๆมาเป็นผลงานของตน

เชื่อ เชื่อว่าในทุกระบบ ทุกตัวคน ทุกองค์กรมีเรื่องราวดีๆซ่อนเร้นรอการค้นพบอยู่

ยอม ยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ฟัง ฟังให้มากขึ้น ฟังให้เป็น

ธรรม เป็นธรรมชาติ เป็นธรรม และใช้ธรรมะ

การสื่อสารถึงนักวิจัย ผู้บริหารและเทคนิคการเสริมพลัง

ดร.จงกลณี จันทศิริ

การสื่อสารถึงนักวิจัย / ผู้บริหาร

1. การประชุมเครือข่าย การประชุมเครือข่ายช่วยให้เรามองเห็นว่า ใครทำอะไรบ้าง แล้ว Select คนออกมา เนื่องจากที่ผ่านมาระยะเวลาที่เราจะทำ CQI เป็นส่วนใหญ่ ยิ่งก้าวไม่ถึง R2R การประชุมเครือข่ายเพื่อช่วยวิเคราะห์ gap ของ CQI ว่าทำอย่างไร เราจะทำให้ CQI ที่มีอยู่แล้วไปถึง R2R ซึ่งพบปัญหาคือ สถานการณ์ ความรุนแรงหรือขนาดของปัญหาที่จะนำไปสู่คำถามการวิจัยยังไม่ strong พอ เนื่องจากไม่ได้มีการออกแบบการเก็บข้อมูลที่แสดงถึงสถานการณ์ปัญหา ดังนั้นต้องหา evidence based มาสนับสนุนเพื่อให้เห็นปัญหาชัดเจน แล้วจึงใส่ระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เข้าไป

2. การสื่อสารผ่านผู้บังคับบัญชา เริ่มที่การ Approach หัวหน้าหอผู้ป่วยก่อน เลือกเฉพาะกลุ่มที่มีความสนใจงานวิจัย นำมาพูดคุย แล้วให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสื่อสารถึงน้องๆ ในตึก ตั้ววิทยากรทำหน้าที่ในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวก เช่น การหาแหล่งทุน การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการเวทีให้แสดงผลงาน

3. การสื่อสารโดยใช้กระบวนการกลุ่ม การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล อาจไม่ช่วยให้กลุ่มเกิดกระบวนการเรียนรู้ การใช้กระบวนการกลุ่ม เช่น การจัดเวทีกลางเพื่อนำเสนอปัญหาหน้างาน และช่วยกันพิจารณาว่าจะนำไปสู่ปัญหาการวิจัยได้อย่างไร หรือการจัด Research hours โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาพูดคุย จะทำให้กลุ่มเกิดกระบวนการเรียนรู้ รวมไปถึง Facilitator ด้วย

เทคนิคการเสริมพลัง

1. เสริมพลังด้วยการวิพากษ์อย่างสร้างสรรค์ เน้นการวิพากษ์ที่สร้างแรงจูงใจ การชมเชย ไม่วิพากษ์ที่ระบียบวิธีการวิจัยมากเกินไป แต่เน้นที่ผลลัพธ์สามารถแก้ไขปัญหาหน้างานได้หรือไม่
2. ให้ลงมือปฏิบัติเอง โดยเรา (Facilitator) เป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือ เมื่อเกิดความสำเร็จจะทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจ และเกิดพลังในการทำงาน
3. รางวัลทั้งหมดเป็นชื่อของเขา ให้ระลึกว่าFacilitator จะไม่มีผลงาน ผลงานที่ประจักษ์ต้องเป็นชื่อของเขา

คุณสมบัติ อุ่มบุญ

1. การสื่อสารถึงนักวิจัย ใช้เทคนิคการชวน เชียร์ เชื่อม(ต่อ) และการช่วย ซึ่งการช่วยสามารถช่วยเหลือด้วยตัวFacilitator เอง หรือหาผู้อื่นช่วยเหลือ เช่น การช่วยเหลือในการหาประเด็นโดยการใช้ศิลปะการตั้งคำถามในเชิงบวก (Appreciative inquiry=AI) รวมถึงการสื่อสารนโยบายองค์กรให้นักวิจัย หรือบุคลากรในหน่วยงานทราบ
2. การสื่อสารกับผู้บริหารใช้ศิลปะการเจรจาต่อรอง ต้องนำผลงานที่ได้ไปนำเสนอว่า R2Rทำให้เกิดประโยชน์อย่างไรกับองค์กร ทั้งในแง่ของกระบวนการและงบประมาณ

เทคนิคการเสริมพลัง

1. ชื่นชมออกสื่อ
2. วิจัยในเชิงบวก
3. ค้นหาสิ่งดีๆมาขยายผลในเวที
4. ไว้ใจ ให้เครดิต
5. ดีใจที่เห็นทีมงานได้ดี
6. หาคำพูดที่สร้างแรงบันดาลใจ
7. รู้วิธีติดตามงาน

นายเรวัฒน์ เอกวุฒิวงศา