ความช้าที่หัวหิน … ความสุขที่เปลี่ยนแปลง: Mental models (4)

ต่อจาก บันทึกที่หนึ่ง สองและสาม **: Personal mastery (1), Shared Vision (2)** และ **Team learning (3)** ของชุดนี้นะคะD

D. Mental models การเข้าใจแบบแผนความคิด

อาจารย์ฝนถามพวกเราว่า ถ้าได้ยิน “ทำไมซื้อกับข้าวมาเยอะแยะ บ้านรวยนักหรือไง” คนพูดกำลังคิดอะไรอยู่ คำตอบ เขาอาจจะเสียดายของถ้ากินไม่หมด เป็นคนประหยัด เคยไม่ค่อยมีอันจะกินมาก่อนฯ

นอกจากคำพูดแล้ว ฟังน้ำเสียง โทนเสียง สังเกตวิธีการพูด สีหน้าท่าทางซึ่งสื่อถึงสิ่งที่ซ่อนอยู่เบื้องลึกในใจได้เกินครึ่ง แต่ก็ยังเป็นพฤติกรรมที่เราสังเกตได้ สิ่งที่อาจจะสังเกตได้บ้างไม่ได้บ้างได้เป็นสิ่งที่อยู่ลึกในใจไปอีก คือ ความรู้สึก ส่วนที่สั่งสมมาเป็นคน ๆ หนึ่ง อยู่เบื้องหลังความรู้สึกและพฤติกรรมที่แสดงออก อาจจะต้องทำความเข้าใจและค้นหา คือ ความต้องการและคุณค่าที่แต่ละคนยึดถือ ดูภาพภูเขาน้ำแข็งโลกภายในของคนประกอบนะคะ น่าจะเข้าใจขึ้น

เพื่อให้เข้าใจเพิ่มขึ้น อาจารย์ฝนกรุณาเล่าเรื่องที่กำลังรู้สึกอึดอัด เป็นกังวล หรือเป็นเรื่องที่มารบกวนจิตใจในช่วงนี้ อาจารย์เล่าจบ พักแป๊บ ให้เอาใจออกจากเรื่องเล่าก่อน แล้วตัวแทนเพื่อน 2 คน ลอง

หยิบไพ่แทนความรู้สึกของอาจารย์ และไพ่ความต้องการ คนละไม่เกิน 3 ใบ อธิบายว่ารับรู้อะไรได้เพราะอะไร บอกเหตุผลที่หยิบใบนั้น ๆ ให้อาจารย์

อาจารย์เฉลยโดยหยิบไพ่ของเพื่อนที่ตรงความรู้สึกและตรงความต้องการ ขยายความเพิ่ม และหยิบเพิ่มจากที่เหลือ ขยายความเพิ่ม หากไม่ตรง

จากนั้น จับกลุ่ม 3 คน แจกไพ่เม่น ให้พวกเราเล่นกันเอง

เรื่องราวของน้องเกี่ยวกับงานพัสดุ พี่สองคนเลือกไพ่ให้ค่อนข้างตรง เรื่องของพี่อาวุโสเป็นกรณีตัวอย่างหายาก การประเมินบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพและให้ออกจากราชการระดับกรม น้องสองคนเลือกไพ่ได้ตรงบ้าง พี่หยิบเพิ่มบ้าง เรื่องของเราเกี่ยวกับครอบครัว พี่และน้องเลือกไพ่ให้ได้ตรงมาก

ประทับใจพี่มากที่เรียบเรียงเรื่องเป็นขั้นตอน ไม่เคยเล่าครบแบบนี้ที่ไหนมาก่อน และสองในสามของกลุ่มเรา คุยและฟังเสียงสะท้อนจากเพื่อนโดนใจ ไปถึงจุดที่ปลดปล่อยความอึดอัดนั้นได้ โล่ง โปร่ง สบายทันใด และนอกรอบจากนั้น น้องสุดท้องยังได้ความรู้ หลักการ กฎระเบียบ ทางเลือกชัดเจนขึ้น ตัดสินใจได้จะทำอย่างไรต่อในการแก้ปัญหา น้องบอกโล่งใจขึ้นมาก

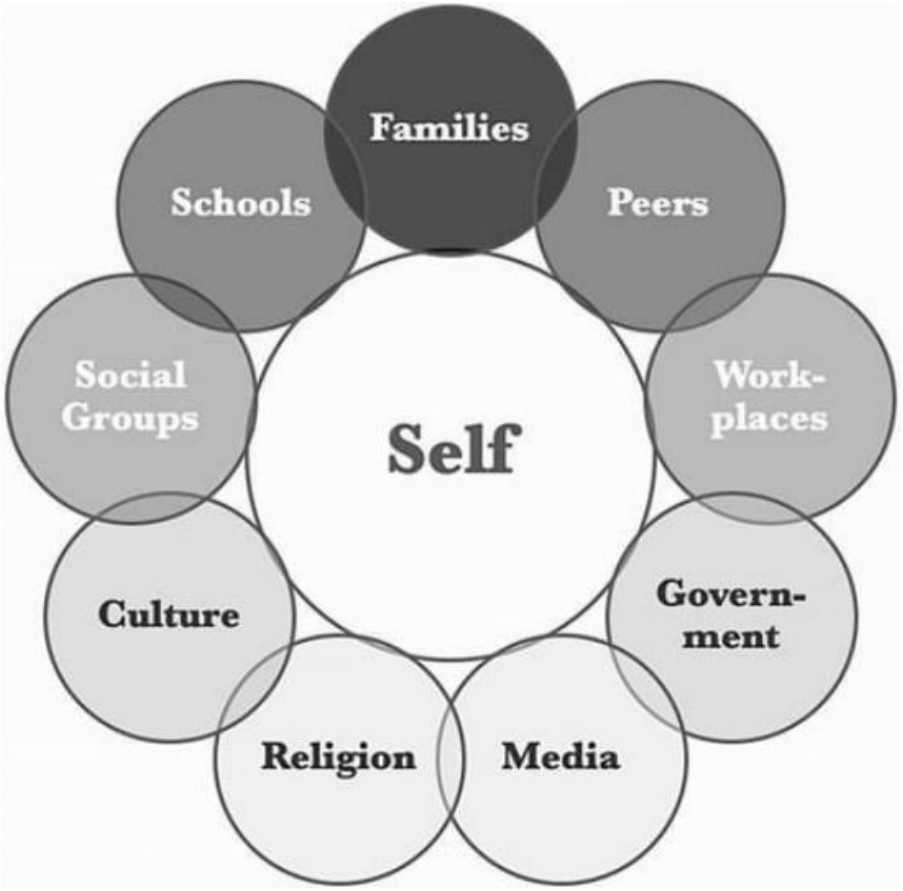
มีเหตุจึงมีผล และมีพระพรหมจึงลิขิตให้เรามาพบกัน ไม่ใช่เรื่องบังเอิญ ความเชี่ยวชาญวิธีอ่านคนคงถ่ายทอดให้ไม่ครบจบในวันเดียว เราเองอยู่ในแวดวงคนแบบไหน ความหลากหลายของเรื่องราวที่เคยพบ คงช่วยทำความเข้าใจได้ระดับหนึ่ง โดยไพ่ความรู้สึกและความต้องการช่วยแจกแจง จัดหมวดหมู่จากซับซ้อนให้ง่ายขึ้น การรับมือ โอบรับ ผ่อนคลาย คลี่คลาย สะท้อนการสื่อสารอย่างสันติ น่าจะทำดีขึ้น ... ติดตามชีวิตส่วนที่เราลิขิตได้เองต่อไปละค่ะ

ความหมาย Mental models จาก Slide ของอาจารย์ก๋วยนะคะ

คือ การอธิบายกระบวนการทางความคิด ที่มีต่อปรากฏการณ์จริงที่เกิดขึ้นบนโลก มันเป็นการแทน (Representation) โลกรอบตัวอย่างเป็นระบบ ทำให้มองเห็นความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของ Mental Model คือ การทำให้เรามองโลก ผ่านฟิลเตอร์แตกต่าง ยอมรับความหลากหลาย และทำให้กระบวนการคิดเฉียบคมหรือชัดเจนมากขึ้น

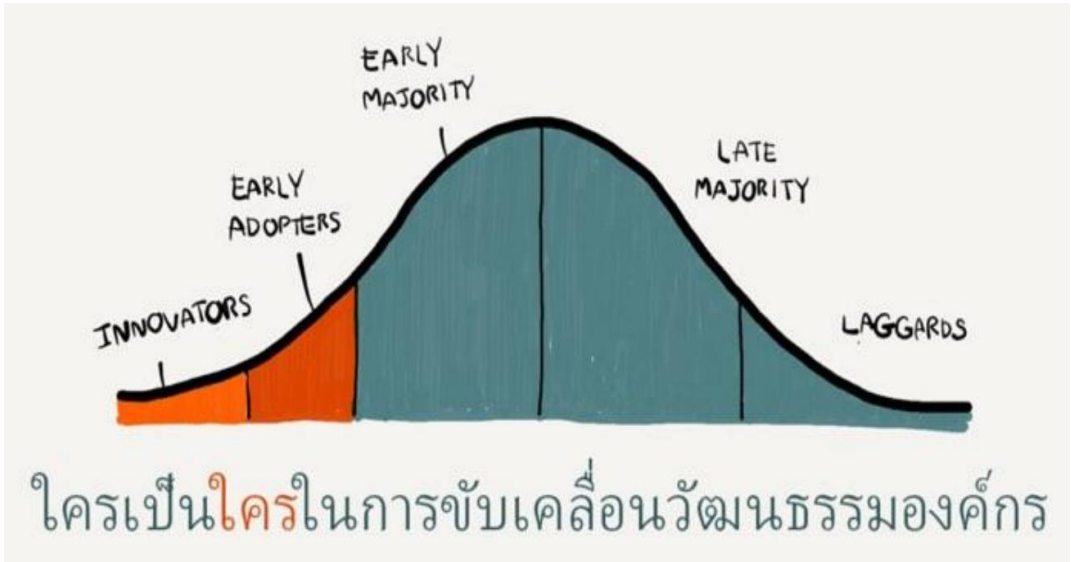
เพราะกว่าคน ๆ หนึ่งจะสร้างตัวตนขึ้นมา ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมจากคนรอบข้าง สถาบันต่าง ๆ ที่ทำงาน วัฒนธรรม ศาสนา และอื่น ๆ ... การสื่อสารของโลกไร้พรมแดนจริง ๆ

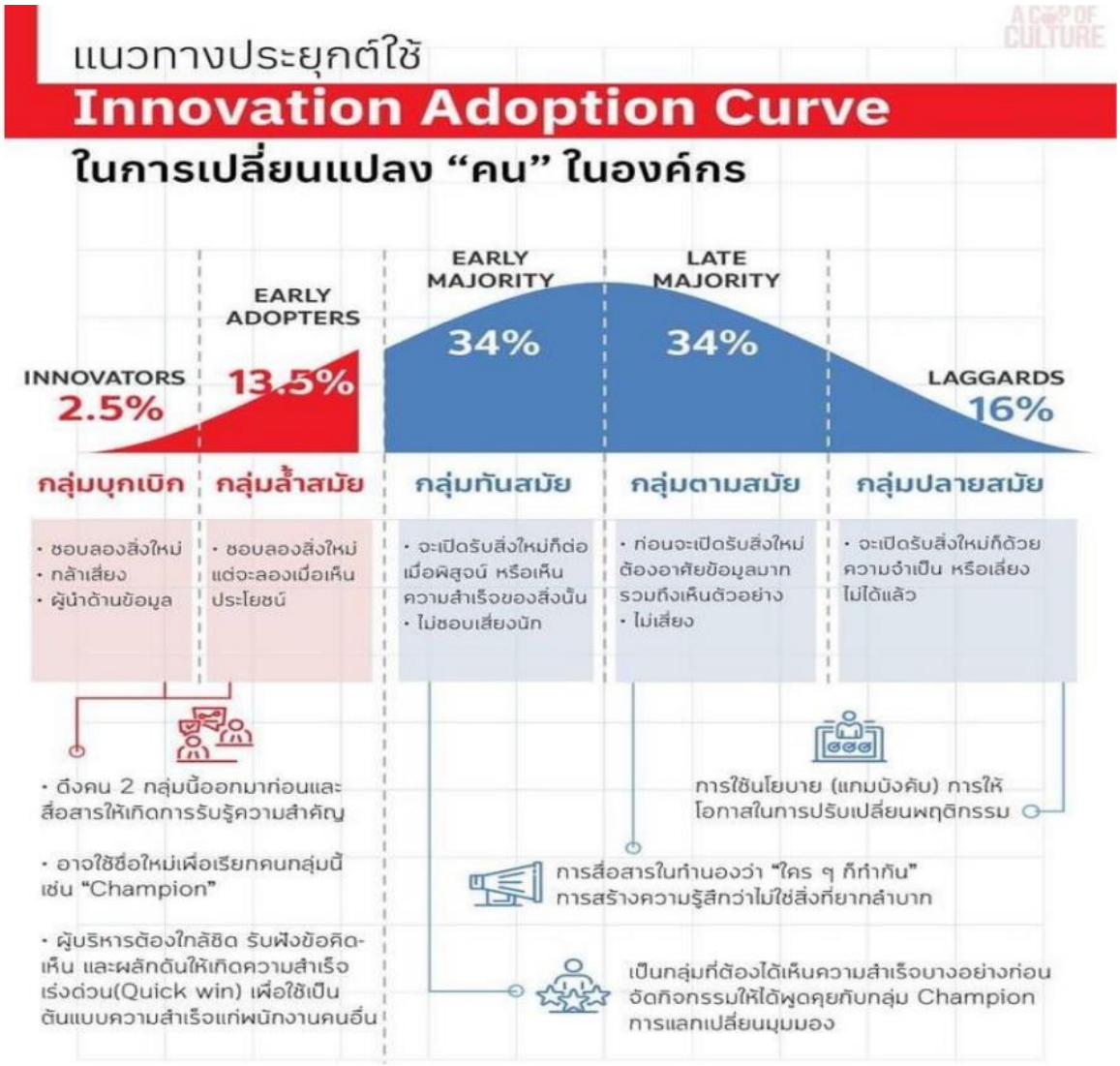


(อารมณ์ความรู้สึกแจกแจงเป็นไพ่ แล้วค่อยเดาใจเพื่อนต่อ ต้องการอะไร)

^_^

แบบแผนความคิดของคนหลายคนที่อยู่ร่วมกันในองค์กร ในสังคม มักจะแจกแจงปกติได้กราฟระฆังคว่ำสวยงาม ถ้าเราสามารถอ่านใจได้ว่าคน ๆ นี้มีแบบแผนความคิดสนใจเรื่องนี้อย่างมาก เป็นผู้บุกเบิก ล้ำสมัยในเรื่องนี้ เราก็คงเลือกทำงานกับคนกลุ่มนี้ก่อน เพื่อเป้าหมายค่อย ๆ เปลี่ยนใจ เปลี่ยนแปลงค่ากลางของ curve หรือบรรทัดฐานทางสังคม (Social norm) ของคนทั้งองค์กรหรือทั้งสังคมต่อไป (เทียบได้กับ The population strategy approach ของ Dr.Geoffrey Rose)





^_^

ขอบพระคุณ อ.ก๋วย อ.พฤหัส พหกุลบุตร และอ.ฝน อ.ภัทรภร เกิดจังหวัด จัดกระบวนการ Transformative Learning แบบย่อแต่สะเทือนทั้งตัวและหัวใจ ให้เคลื่อนการเปลี่ยนแปลงข้างในของเราเป็นผลทุกขณะที่รู้ตัว

สี่หลักการแรกขององค์กรแห่งการเรียนรู้ผ่านไปแล้วนะคะ Personal Mastery, Shared vision, Team Learning, Mental models อ้างอิงตามหนังสือ The Fifth Discipline, The Art & Practice of the Learning organization โดย Peter M. Senge ชาว Gotoknow ท่านใดสนใจใคร่รู้เพิ่มเติม เข้าไปดูรายละเอียดได้นะคะ search มูลนิธิสื่อชาวบ้าน (มะขามป้อม)

พักสักครู่ โปรดรออ่านตอนที่ 5 นะคะ บุคคลแห่งการเรียนรู้หลาย ๆ คน ร่วมจำลองสร้างทีมแห่งการเรียนรู้ 4 ทีม แต่ละทีมจะมีส่วนเกื้อหนุนกันอย่างไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ = ผลของแต่ละทีมรวมกัน + ผลที่เพิ่มจากการ Synergy 4 ทีม จึงจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง

แต่ก่อนจะไปถึงขั้นนั้น สมมติแค่ประเด็นปัญหาเดียวที่เราอยากทำ มีสาเหตุรากเหง้าอะไรบ้าง ส่งผลกระทบอย่างไรบ้าง ใครบ้างเกี่ยวข้อง และมีความคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ในประเด็นปัญหาที่เราอยากทำนั้น อย่างไรบ้าง จึงจะสะสาง Chaos (เค-ออส) ในหัวของเราให้เข้าที่เข้าทาง เห็นแสงสว่างทางสงบบ้าง

โปรดเอาใจช่วย เขียนตอนที่ 5 Highlight และแถมฝึกพัฒนาโครงการด้านการเปลี่ยนแปลงระดับสังคม

ราตรีสวัสดิ์ก่อนนะคะ

แปรงฟันและฝันดีค่ะ

^_,^

ทพญ.ธิรัมภา ลุพรหมมา โรงพยาบาลสระใคร

บันทึก 11 กันยายน 2565