BangkokBizNews.com
กรุงเทพธุรกิจ

ปีที่ 26 ฉบับที่ 9111 วันจันทร์ที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2556 หน้า 27

ทำความรู้จัก Action Learning

Peter Cauwelier

อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ กล่าวว่า หากมีเวลา 1 ชั่วโมง เขาจะใช้ 55 นาที ในการตั้งคำถาม ใช้ 5 นาทีที่เหลือ เพื่อคิดหาวิธีแก้ไข

● ชนิตา กระบรกัต

ช่วยแก้ปัญหา ช่วยพัฒนาความคิด ที่เป็นระบบ กระทั่งมีความคิดที่สร้างสรรค์ ช่วยพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคลตลอดจนสร้างภาวะผู้นำ ช่วยสร้างทีม ตลอดจนช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องของการรับมือในการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้

หากมองถึงผลลัพธ์ทั้งหมดนี้แล้ว น่าจะถือได้ว่าเครื่องมือการบริหารจัดการ "Action Learning" นับเป็นอีกหนึ่งของยาขนานเอกที่สามารถบำบัดอาการไข้ของหลายๆ องค์กร อีกทั้งยังมีภาพความเป็น One-Stop Service เพราะจากเดิมองค์กรจะต้องใช้เครื่องมือจำนวนมากมายหลากหลายเพื่อมาช่วยแก้ไขในแต่ละเรื่อง

และแน่นอนคำว่า Action ย่อมต้องหมายถึง หากไม่ลงมือทำอย่างจริงจังที่สุดแล้วความสำเร็จก็จะผ่านเลยไป

คำถามก็คือ แล้วจะนำทฤษฎีแปลงเป็นการปฏิบัติจริงได้อย่างไร?

ในงาน Productivity Talk 2013 วิทยากรที่เชี่ยวชาญเครื่องมือดังกล่าว **"Peter Cauwelier"** อธิบายว่า องค์ประกอบของ Action Learning มีอยู่ด้วยกัน 6 ข้อ ดังนี้

1. ปัญหาหรือความท้าทายที่เกิดขึ้นซึ่งควรต้องมีความซับซ้อน มีความยาก สร้างผลกระทบ หากแต่ต้องสามารถแก้ไขได้จริงๆ ไม่ใช่ปัญหาโลกแตก

2. การรวมกลุ่มเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาควรมีจำนวนคนประมาณ 4-8 คน เพื่อคิดหาไอเดียในมุมมองที่แตกต่างกันไป

3. ตั้งคำถาม เพื่อสร้างความเข้าใจในปัญหานั้นอย่างถ่องแท้เพื่อคิดหาทางแก้ไขได้อย่างถูกต้อง Peterบอกว่าคำถามถือเป็นหัวใจสำคัญของ Action Learning

"หลายคนอดสงสัยไม่ได้ว่าทำไมต้องตั้งคำถามเพราะมองว่าจะเป็นการเสียเวลาทำไมไม่เร่งแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นไป ซึ่งการตั้งคำถามจะช่วยทำให้ทุกคนมองเห็นภาพปัญหาเดียวกัน เพราะหากรีบแก้ไขมันจะเหมือนกับการให้คนไปลูบคลำตัวช้าง ใครคลำส่วนหัวก็จะคิดไปอีกแบบ คนที่คลำส่วนหางก็จะคิดอีกแบบ หรือคนที่คลำที่ท้องก็จะคิดไปอีกแบบ ไม่สามารถเข้าใจและเห็นเป็นภาพเดียวกันได้"

เพื่อช่วยสนับสนุนความคิด Peter ได้ยกคำพูดของ **"อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์"** อัจฉริยะโลกที่เคยกล่าวว่า **หากเขามีเวลา 1 ชั่วโมงเพื่อแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่ง เขาจะใช้เวลา 55 นาทีไปกับการตั้งคำถามเพื่อค้นให้เจอต้นตอของปัญหาที่เกิดขึ้นจริงๆ และเขาจะใช้เวลาเพียงแค่ 5 นาทีที่เหลืออยู่เพื่อคิดหาวิธีแก้ไข**

4. การลงมือปฏิบัติ ในแนวทางที่คิดว่าดีที่สุด มีความเป็นไปได้มากที่สุด

5. ต้องมีการเรียนรู้ในระหว่างทางของการลงมือปฏิบัติ

- เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในการทำงาน โดยการนำปัญหาของการทำงานมาเป็นโจทย์ และให้ทุกคนคิดหาวิธีร่วมกัน

-เป็นการเรียนรู้โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับคนในกลุ่ม โดยการระดมสมองเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสม

-เป็นการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้คนในกลุ่มเสนอแนะการปรับปรุงในการปฏิบัติ

6. มีการโค้ช ซึ่งอาจจะดำเนินโดยคนภายในหรือคนภายนอกองค์กรก็ได้ เหมือนเป็นวาทยกรที่ช่วยทำให้วงดนตรีบรรเลงเพลงได้อย่างไพเราะสอดรับกันเป็นหนึ่งเดียว โดยมีข้อแม้ที่ว่าโค้ชจะต้องไม่ทำหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาแต่อย่างไร แต่จะทำหน้าที่เป็นผู้กระตุ้นให้คนในกลุ่มตั้งคำถาม และช่วยคั่นเวลาการประชุมเพื่อให้ทุกคนหยุดคิดว่าได้เรียนรู้อะไรไปบ้าง เป็นต้น

"สำหรับขั้นตอนของการลงมือทำเริ่มจากคนในกลุ่มแชร์ปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วให้คนอื่นซักถามเพื่อหาปมเหตุที่เกิดขึ้น ซึ่งความสำคัญอยู่ตรงที่ทุกคน

(ต่อด้านหลัง)

ในกลุ่มต้องเกิดความเข้าใจถึงปัญหาที่ตรงกันเสียก่อน จึงจะสามารถหาวิธีแก้ไขปัญหาได้ และขั้นตอนสุดท้าย คนในกลุ่มต้องกลับมานั่งทบทวนว่าตัวเองเกิดการเรียนรู้อะไรบ้าง"

เขาบอกว่านอกจากการลงมือทำแล้ว Action Learning ยังให้น้ำหนักกับคำว่าเรียนรู้ด้วย โดยได้ยกตัวอย่างด้วยคำกล่าวของ Reg Revans ผู้ที่ถือว่าเป็นต้นคิดของเครื่องมือนี้ที่ว่า "There can be no learning without action and no action without learning"

อย่าลืมว่าจะต้องมีความสมดุลระหว่าง Action กับ Learning

อย่างไรก็ดีในงานสัมมนาครั้งนี้ยังมีมุมมองของคนที่คุ้นชินเครื่องมือการบริหารจัดการต่างๆ ว่า Action Learning คล้ายเป็นเสี้ยวหนึ่งในวิธีการของ Knowledge Management : KM และเหมาะกับการนำมาช่วยแก้ไข รวมถึงพัฒนาคนในส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง นั่นหมายถึงคนที่มารวมกลุ่มต้องมีประสบการณ์ในการทำงานเดียวกัน

ทั้งยังมองว่าเคล็ดลับความสำเร็จหนึ่งที่เหมาะสมสำหรับคนไทยมากๆ ก็คือ ควรต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับคนที่รวมกลุ่มเสียก่อน เมื่อมีความคุ้นเคย มีความสุขที่จะได้ทำงานด้วยกัน การทำงานก็ย่อมจะมีแต่ความร่วมด้วยช่วยกัน อย่างไม่มีช่องว่าง หรือความไม่ไว้เนื้อเชื่อใจกัน ขณะผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นก็คือ การคิดวิเคราะห์ และการเรียนรู้จากการได้ขบคิดแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างลึกซึ้ง

โดยหาไม่ได้จากตำราไหนๆ