

R2R กับ Transformative Learning



ศ.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล



Transformative Learning

✚ Mezirow ปี ค.ศ. 1978

✚ Boyd & Myers ปี ค.ศ. 1988; Cranton ปี ค.ศ. 1994, Scott ปี ค.ศ. 1997 และ Taylor ปี ค.ศ. 1998

✚ Transformative Learning : Adult Education เป็นเรื่องของการปรับเปลี่ยน (transformation) กรอบอ้างอิง (frames of reference) (ที่สำคัญคือ Points of View, Habits of Mind, World Views) และการพิจารณาตนเอง (Self Reflection) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านั้น

Transformative Learning



ทฤษฎี Transformative Learning เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยกระบวนการของการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อเรื่องราวต่างๆ โดยแบ่งการปรับเปลี่ยนเป็น 3 ด้านหรือมิติ

- ด้านจิตวิทยา (การเปลี่ยนแปลงความเข้าใจในตน)
- ด้านความเชื่อ (การเปลี่ยนแปลงในระบบสร้างความเชื่อ)
- ด้านพฤติกรรม (การเปลี่ยนแปลงในวิถีการใช้ชีวิต)





Transformative Learning

Transformative Learning เป็นการขยายจิตสำนึกโดยผ่านกระบวนการเปลี่ยนมุมมอง (Changes of Point of View) ของเรื่องราวต่างๆ ร่วมกับการได้รับการพัฒนาความสามารถบางประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดเชิงวิพากษ์ การสัมผัสได้ถึงความรู้สึกใต้จิตสำนึก เมื่อบุคคลนั้นได้พบกับเหตุการณ์หรือประสบการณ์บางอย่าง นั่นคือ Transformative Learning จะพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ สามารถสร้างสรรค์ความคิดต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ไม่ใช่ถูกชี้นำด้วยความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก หรือการตัดสินใจของผู้อื่นเป็นหลัก แต่ยังเปิดใจรับฟังความคิดเห็นหรือเหตุผลของผู้อื่นประกอบการพิจารณา โดยอาศัยกระบวนการคิดเชิงวิพากษ์



Transformative Learning

- พฤติกรรมของคนขึ้นกับมุมมองเรื่องต่างๆ ในอดีต
- คนมีแนวโน้มมองเรื่องต่างๆ ในมุมมองเดิม
- การเปลี่ยนมุมมองเรื่องต่างๆ ให้หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มุมมองที่มองผู้อื่น (สังคม) มากขึ้น จะทำให้คนมีการตัดสินใจที่ดีขึ้น และกระทำตนเพื่อสังคมมากขึ้น
- การเปลี่ยนมุมมองเรื่องต่างๆ ให้เริ่มจากการวิเคราะห์มองตนเองและประสบการณ์ในอดีต ซึ่งจะส่งผลต่อให้เกิดการเปลี่ยนความคิด การเปลี่ยนทัศนคติ (Perspective Transformation) หรือ กระบวนทัศน์ (Paradigm Shift)



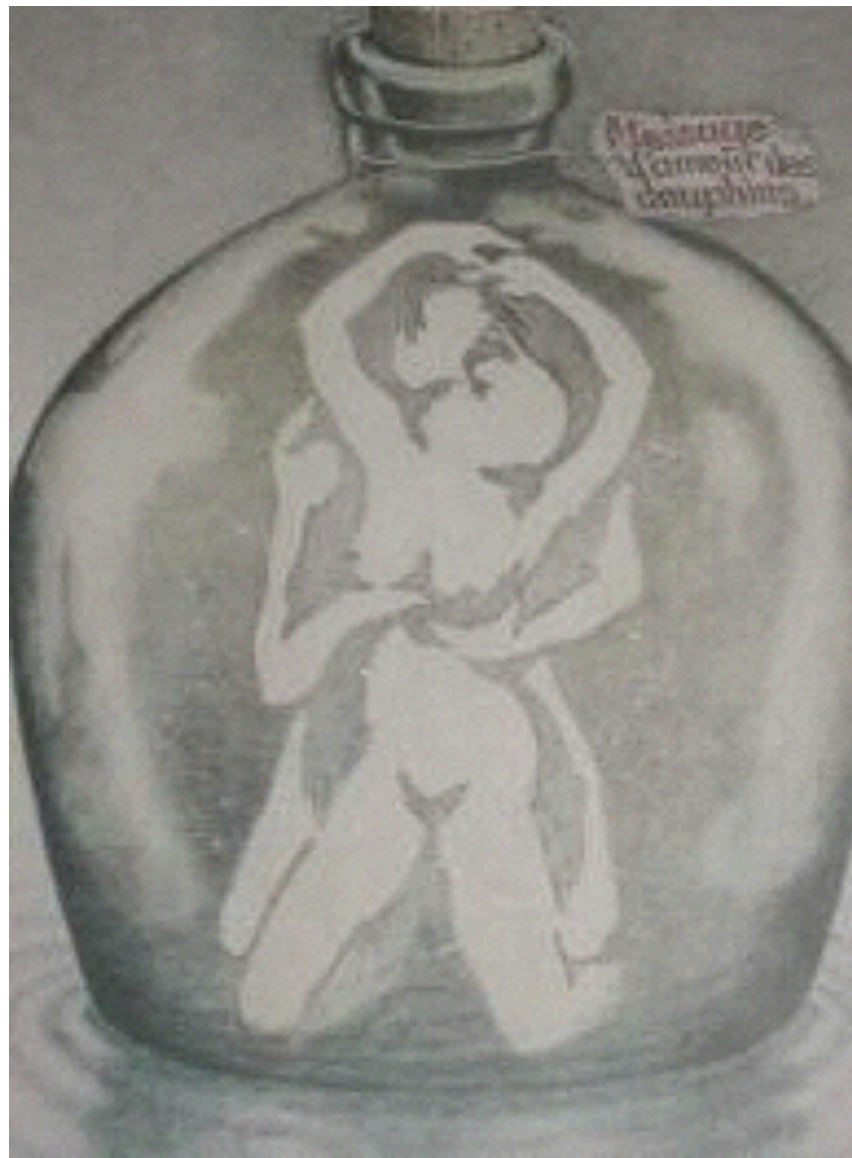
หญิงสาว



หญิงชรา

P Watanapa

มีปลาโลมาทั้งหมดกี่ตัว?





Transformative Learning

กระบวนการหลักๆ ของ Transformative Learning :

- สังเกตเหตุการณ์ที่พบเห็นที่มีการดำเนินการหรือมีผลที่แตกต่างกัน และพิจารณาหาข้อสรุป (หรือสาเหตุการเกิด) ที่เป็นที่ยุ้กันหรือเชื่อกัน และที่บุคคลคิดแตกต่าง
- พิจารณาเชิงวิพากษ์ของเหตุและผลของข้อสรุปที่แตกต่างกันนั้น หมั่นตั้งคำถามเพราะอะไร เกิดอะไร เชื่อมโยงกันอย่างไร โดยพิจารณาหาเหตุที่ตนเองคิดและพิจารณารับฟังความเห็นจากผู้อื่นที่มีมุมมองที่หลากหลาย
- หาข้อสรุปจากเหตุผลต่างๆ แล้วกลับมาปรับแนวคิดข้อสรุปเดิมของตน ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรม



Transformative Learning

ตัวอย่าง

- โรงพยาบาลส่วนใหญ่ ไม่ให้ญาติอยู่เฝ้าผู้ป่วยในหออภิบาล แต่มีบางโรงพยาบาลให้ : อะไรคือเหตุผลของการดำเนินการที่แตกต่าง?
- ที่ไม่ให้ มักมีเหตุผลเรื่อง
 - ความกลัวการติดเชื้อ (รับจากญาติ)
 - ความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดูแลรักษาผู้ป่วย
 - ???
- ที่ให้ เพราะ
 - ผู้ป่วยที่วิกฤต ย่อมต้องการพบเห็นหน้าญาติ
 - ญาติย่อมอยากพบผู้ป่วยที่วิกฤต

ท่านคิดอย่างไร

Transformative Learning

ตัวอย่าง



- โรงพยาบาลส่วนใหญ่ ไม่ให้ญาติอยู่เฝ้าผู้ป่วยในหออภิบาล แต่มีบางโรงพยาบาลให้ : อะไรคือเหตุผลของการดำเนินการที่แตกต่าง?
- ที่ไม่ให้ มักมีเหตุผลเรื่อง
 - ความกลัวการติดเชื้อ (รับจากญาติ)
 - ความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดูแลรักษาผู้ป่วย
 - ???
- ที่ให้ เพราะ
 - ผู้ป่วยที่วิกฤต ย่อมต้องการพบเห็นหน้าญาติ
 - ญาติย่อมอยากพบผู้ป่วยที่วิกฤต

มุมมองจากผู้ให้บริการ

มุมมองจากผู้ป่วยและญาติ

เรื่องราวของ R2R



- ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2547 ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเกิดแนวคิด
 - บุคลากรจะพัฒนางานอย่างเป็นระบบได้อย่างไร?
 - ใช้กระบวนการทบทวนองค์ความรู้ที่มีปรากฏอยู่
 - ใช้กระบวนการวิจัย หากเมื่อทบทวนองค์ความรู้แล้ว ยังไม่มีปรากฏ หรือองค์ความรู้ยังไม่สมบูรณ์
 - การวิจัยนำไปสู่การพัฒนางานอย่างเป็นระบบได้อย่างไร?
 - วิธีการคิดตั้งคำถาม มองหาคำตอบ สรุปลผลคำตอบ เรียบเรียงเป็นคำพูดหรือบทความ

เรื่องราวของ R2R



• ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2547 ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเกิดแนวคิด

• ทำอย่างไร บุคลากรจะอยากพัฒนางานที่ทำอยู่?

- สร้างวัฒนธรรมของการให้บริการ
- สร้างวัฒนธรรมของการอยากเรียนรู้
- รู้กระบวนการเรียนรู้
- รู้กระบวนการวิจัย

เริ่มสร้างคนที่มองผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
สร้างคนที่อยากเรียนรู้เพื่อบริการดีขึ้น

• องค์กรจะสนับสนุนหรือส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานที่ทำอยู่ได้อย่างไร?

- สร้างบรรยากาศการยกย่องผู้พัฒนางานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ
- สร้างหน่วยงานที่จะช่วยพัฒนาให้บุคลากรสามารถพัฒนางาน
- ส่งเสริมให้มีทรัพยากรที่เพียงพอในการพัฒนางาน



เรื่องราวของ R2R - การสร้างฐานความคิด

- ความต้องการอยากให้บริการที่ดีขึ้น ความต้องการอยากให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีขึ้น และความต้องการอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น เป็นฐานรากของแนวคิดเรื่อง R2R (ฐานแรก คือ “การให้ การทำเพื่อผู้อื่น”)
- ความต้องการอยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น จะเกิดได้เมื่อผู้ให้บริการ เคารพ รัก และให้เกียรติ ผู้รับบริการ (ฐานที่สอง คือ “การเคารพ การรัก และการให้เกียรติ”)
- เพราะอยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และเพราะอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น ทำให้เหล่าผู้ให้บริการที่คิดอย่างเดียวกัน มาคุยกัน เพื่อทำ ให้ได้เป้าหมายเดียวกัน (ฐานที่สาม คือ “การร่วมคิด การร่วมคุย และการร่วมทำ”)

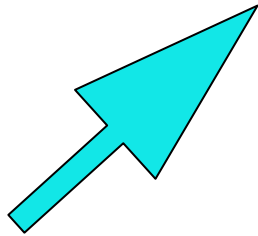


เรื่องราวของ R2R - การสร้างฐานความคิด

- เพราะต้องการให้การ “ร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ” นำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น จึงต้องอาศัยกระบวนการหาองค์ความรู้ (ฐานที่สี่ คือ “การหาองค์ความรู้” ซึ่งอาจได้จากการค้นคว้า การวิจัย ฯลฯ)
- เพราะต้องการให้ “องค์ความรู้” นำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น จึงต้องอาศัยการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ (ฐานที่ห้า คือ “การปฏิบัติ” ซึ่งอาจเป็นการทดลองปฏิบัติ หรือตั้งใจนำไปปฏิบัติ)
- และเพราะอยากให้บริการที่ดีขึ้นไปอีก มีคุณภาพมากขึ้นอีก และเพราะอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีมากขึ้นอีก ทำให้ต้องมีการทบทวนประสบการณ์ เหตุและผล (ฐานที่หก คือ “การร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็น”)



กรอบแนวคิด R2R



การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
ความคิดเห็น

พัฒนาจิตใจและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้เหตุใช้ผล

การปฏิบัติ

พัฒนาการประยุกต์ใช้ความรู้

การหาคำความรู้

พัฒนาการเรียนรู้

การร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ

พัฒนาการเรียนรู้

การเคารพ การรัก การให้เกียรติ

พัฒนาจิตใจและพฤติกรรม

การให้ การทำเพื่อผู้อื่น

พัฒนาจิตใจ

เรื่องราวของ R2R - Transformative Learning



- การทำให้บุคคลากรเข้าใจใน R2R ใช้กระบวนการคุย ซักถาม ชวนคิด ชวนหาคำตอบ โดยการเปลี่ยนมุมมองเป็นมุมมองของผู้รับบริการหรือมุมมองของผู้อื่น เช่น ผู้รับบริการอยากได้อะไร? คนอื่นคิดอย่างไร? รู้สึกอย่างไร? แล้วกลับมาว่าแล้วเราจะทำให้ผู้รับบริการได้อย่างนั้นได้อย่างไร? ผู้ร่วมงาน (คนอื่น) คิดอย่างนั้น รู้สึกอย่างนั้น แล้วเราจะทำงานกับเขาได้อย่างไร?
- กระบวนการตอบคำถามเหล่านี้ ใช้กระบวนการที่เรียกว่า “Reflection” ซึ่ง R2R ใช้ทั้ง Self Reflection และ Group Reflection

เรื่องราวของ R2R - Transformative Learning



• **Transformative Learning** ใน R2R ยังอาจมีอีกลักษณะหนึ่ง (ซึ่งแสดงใน **Transformative Medical Education**) คือการเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (เช่น **MOOC*** ในอุดมศึกษาหรือแพทยศาสตร์ศึกษา การใช้ **Interactive IT** ต่างๆ มาเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และการเข้าถึงข้อมูล)

***A Massive Open Online Course (MOOC) is an online course aimed at unlimited participation and open access via the web. In addition to traditional course materials such as videos, readings, and problem sets, MOOCs provide interactive user fora that help build a community for students, professors, and teaching assistants (TAs).**

MOOCs are a recent development in distance education



กรอบแนวคิด R2R



การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
ความคิดเห็น

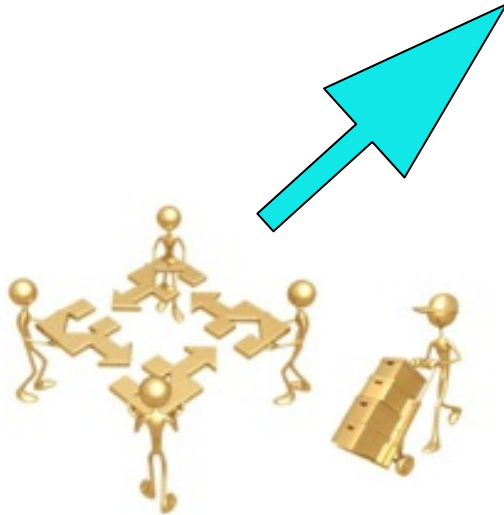
การปฏิบัติ

การหาคำความรู้

การร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ

การเคารพ การรัก การให้เกียรติ

การให้



พัฒนาการของ R2R จากอดีตสู่อนาคต



อดีตที่พิสูจน์แล้ว :

- R2R พัฒนางานแล้วนำไปสู่การพัฒนาความรู้และการพัฒนาคน
- R2R พัฒนาคนแล้วนำไปสู่การพัฒนาความรู้และการพัฒนางาน

ทิศทางสู่อนาคตในแนวทางของ Transformative Learning :

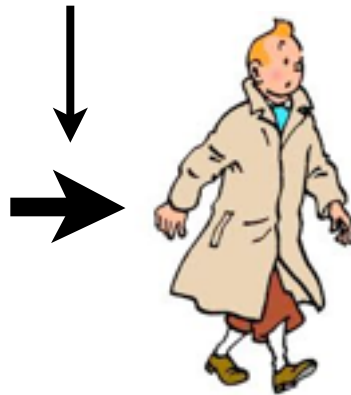
- R2R นำ MOOC (Massive Open Online Course) หรือ Distant Learning มาใช้เพื่อให้เกิด Social Learning และเป็นกาเปิด Network เพื่อนำความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เข้าไปถึงทุกจุดในประเทศที่ Internet เข้าถึง รวมถึงเป็น ทำให้มี Utilization Management ของทีมที่ปรึกษาและ Resource อื่นๆ ได้ดีขึ้น

วิชา R2R

HR Transformation



Transformative Learning



วัฒนธรรม R2R

Transformation



มีความสนใจ ใส่ใจในผู้รับบริการ และมองปัญหาเป็น

สนุก กระตือรือร้น แก้ปัญหาเป็น
และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ



รางวัลที่ R2R ได้รับ



Hospital Asia, 2007 (HR Development)

กรอบแนวคิด R2R



การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
ความคิดเห็น

พัฒนาจิตใจและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้เหตุใช้ผล

การปฏิบัติ

พัฒนาการประยุกต์ใช้ความรู้

การหาคู่ความรู้

พัฒนาการเรียนรู้

การร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ

พัฒนาการเรียนรู้

การเคารพ การรัก การให้เกียรติ

พัฒนาจิตใจและพฤติกรรม

การให้ การทำเพื่อผู้อื่น

พัฒนาจิตใจ

