

การเสริมพลัง Empowerment

บพ.อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล
anuwat28@yahoo.com
anuwat@ha.or.th

การเสริมพลังให้แก่ทีมงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง
ต่อความสำเร็จของงานที่ทำ
เราทุกคนสามารถเสริมพลังให้แก่กันและกันได้
ยังได้รับการเสริมพลังจากหัวหน้าทีม
ยังทำให้ทีมปลดปล่อยพลังออกมาอย่างเต็มที่



เสริมพลังด้วยการรับฟัง



รับฟังความทุกข์

เพื่อให้เพื่อนได้ระบาย ฟังด้วยความเข้าใจและเห็นใจ ฟังแล้วไม่ทำให้อ่อนแอด้วยการปลอบประโลม ฟังแล้วชวนออกมาจากความทุกข์ไม่ถึงจุดที่สองใส่ตนเอง *เป็นการฟังเพื่อฟื้นฟูพลัง*

รับฟังปัญหาอุปสรรค

ฟังแล้วพิจารณาว่าจะให้ความช่วยเหลือได้อย่างไร อาจจะเป็นการให้คำแนะนำ ให้เจ้าตัวไปจัดการ หรือร่วมมือกันแก้ปัญหา หรือรับปัญหาที่หัวหน้าควรจัดการมาดำเนินการ (แต่ไม่ใช่เอางานของสมาชิกมาทำเอง) หรือส่งต่อให้ผู้ที่มีศักยภาพหรืออำนาจมากกว่า *เป็นการรับฟังเพื่อถนอมพลัง* ให้เก็บพลังไว้จัดการกับเรื่องที่สามารถจัดการได้

รับฟังความฝัน

คนมีความฝันจะอยากเล่า ยิ่งมีคนฟังที่สนใจยิ่งร้อยเรียงความฝันของตนได้ดีขึ้น และเห็นหนทางในการนำความฝันมาสู่การปฏิบัติได้ชัดเจนยิ่งขึ้น *เป็นการรับฟังที่นำมาสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่*



รับฟังความทุกข์

รับฟังปัญหาอุปสรรค

รับฟังความฝัน

เสริมพลังด้วยการให้ความเคารพ



เคารพในความคิด

เมื่อได้ฟังความคิดดีๆ ก็แสดงความชื่นชม เมื่อมีความคิดที่สอดคล้องกันก็ชวนกันต่อยอด เมื่อมีความคิดที่ไม่ตรงกันก็มองหาจุดร่วมและชวนกันก้าวข้ามความขัดแย้ง

เคารพและยอมรับในผลงาน

ให้เกียรติผู้เป็นเจ้าของผลงานด้วยการอ้างอิงให้เป็นที่ประจักษ์ ให้ทุกคนที่มีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของผลงาน แม้ผลงานจะยังไม่ดีนักก็ยังให้ความเคารพต่อความพยายามและการเรียนรู้

เคารพในความเป็นมนุษย์

ปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพในความเป็นมนุษย์ทั้งกาย วาจา ใจ



เคารพในความคิด

เคารพและยอมรับในผลงาน

เคารพในความเป็นมนุษย์

เสริมพลังผ่านการประชุม



ให้ความสำคัญกับสมาชิก เปลี่ยนสัดส่วนการใช้เวลาของผู้บริหาร ผู้บริหารพูดให้น้อยลง รับฟังให้มากขึ้น รับฟังและให้คุณค่ากับทุกเสียงเปลี่ยนวาระแรกของการประชุมจาก “ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ” เป็น “ที่ประชุมรับฟังเรื่องที่สำคัญที่สุด”

ให้ความสำคัญกับลูกค้า กำหนดให้ประสบการณ์ของลูกค้าหรือเรื่องเล่าของลูกค้าเป็นวาระแรกของการประชุม

ให้ความสำคัญกับอนาคต เปลี่ยนสัดส่วนเวลาที่ใช้ ลดเวลารายงานเรื่องอดีต เพิ่มเวลาพูดคุยเรื่องอนาคต

ให้ความสำคัญกับสมาชิก

ให้ความสำคัญกับลูกค้า

ให้ความสำคัญกับอนาคต



เสริมพลังผ่านการกระตุ้นความคิดและการมีส่วนร่วม



ระบบข้อเสนอแนะ

เชิญชวนให้เสนอแนะและปรับปรุงงานในหน่วยงานของตนเอง อาจจะทำเป็นบัตรติดบอร์ด ร่วมกับการทำ Daily Huddle เพื่อรับฟังเรื่องราว มอบหมายงานและติดตามความก้าวหน้า

การตรวจเยี่ยมหน้างาน

ผู้นำเดินพูดคุยกับคนทำงานอย่างไม่เป็นทางการในทุกโอกาส (Walkabout) หรือตรวจเยี่ยมหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังชื่นชม ทำความเข้าใจ ตัดสินใจ แก้ปัญหาและเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีการกำหนดประเด็นที่มุ่งเน้นชัดเจน เช่น Safety Leadership Walkround

การให้โอกาสทดลอง

สร้างบรรยากาศที่ทุกคนกล้าที่จะทดลองแนวคิดใหม่ๆ โดยไม่ต้องกลัวความล้มเหลวหรือการถูกตำหนิ หากไม่ประสบความสำเร็จ ขณะที่มีความชัดเจนในการป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญ



ระบบข้อเสนอแนะ
การตรวจเยี่ยมหน้างาน
การให้โอกาสทดลอง



เสริมพลังผ่านการให้อำนาจตัดสินใจ

กำหนดสิ่งที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

ผู้ปฏิบัติงาน จะตัดสินใจอะไรได้บ้าง
ผู้บริหารระดับต่างๆ จะตัดสินใจอะไรได้บ้าง

เปลี่ยนการขออนุมัติก่อนมาเป็นการทบทวน

การขออนุมัติก่อนเป็นการบั่นทอนความมั่นใจของผู้คน ขณะที่การทบทวนเป็นการส่งสัญญาณให้ความไว้วางใจแต่ไม่ทิ้งความรับผิดชอบของผู้นำ

ร่วมกันเรียนรู้ประสบการณ์การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

สร้างความตระหนักร่วมกันว่าเราเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องใช้ความยืดหยุ่นและการตัดสินใจของคนหน้างาน ทบทวนทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับอนาคต หากทางทำให้ภาวะเปราะบางที่มีอยู่มารองรับความยืดหยุ่นนี้

กำหนดสิ่งที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง



เปลี่ยนการขออนุมัติก่อนมาเป็นการทบทวน

ร่วมกันเรียนรู้ประสบการณ์การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า



เสริมพลังด้วยการให้โจทย์ที่ท้าทาย

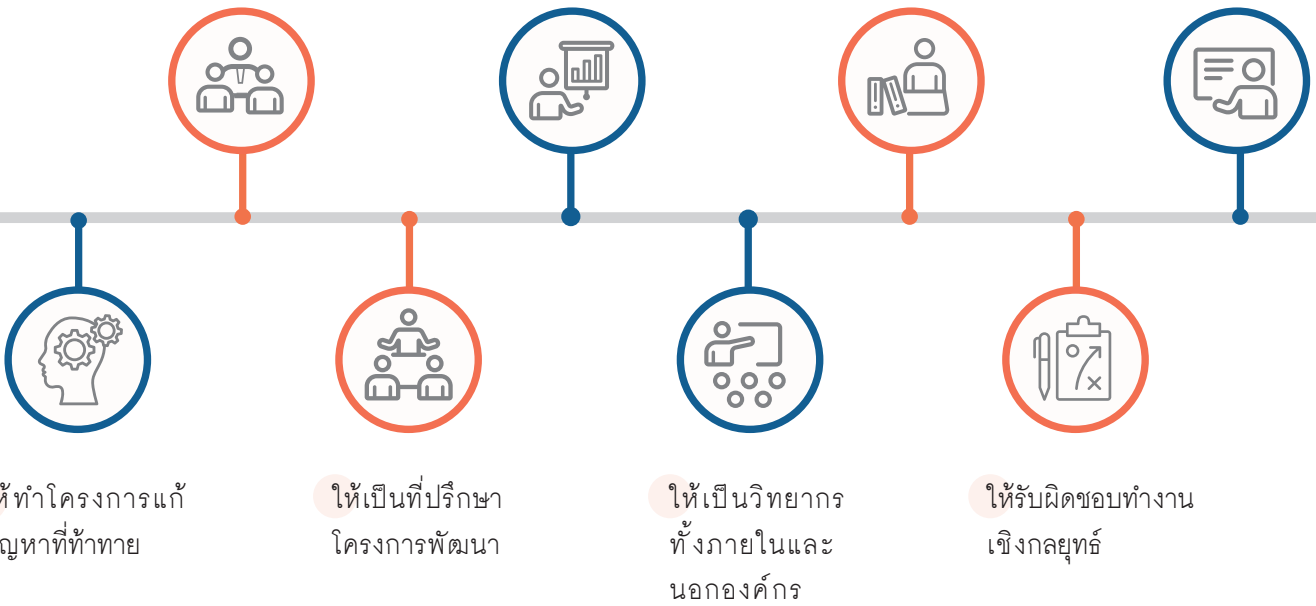
การให้โจทย์ที่ท้าทายนี้ควรพิจารณาระดับความยากที่เหมาะสมกับระดับความสามารถของแต่ละบุคคล เช่น

ให้ทำงานใหม่ที่มี
คำชี้แนะชัดเจน เช่น
การเก็บข้อมูล
การสัมภาษณ์

ให้วิเคราะห์ข้อมูลที่มี
การเก็บรวบรวมไว้

ให้สังเคราะห์ข้อมูล
จากแหล่งต่างๆ เช่น
การทบทวนวรรณกรรม
การจัดทำบทสังเคราะห์
สถานการณ์

ให้เป็นผู้นำโครงการ
พัฒนาคุณภาพที่หา
โอกาสพัฒนาด้วย
ตนเอง



เมื่อแต่ละงานสิ้นสุดลง ผู้นำเสริมพลังปิดท้ายด้วยการ

ให้ข้อมูลสะท้อนกลับ

วิเคราะห์ว่าอะไรสำเร็จ
อะไรไม่สำเร็จ ความสำเร็จ
หรือไม่สำเร็จนั้น มีปัจจัย
จากอะไร

ให้การยกย่องชมเชย

เพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้ว่างานอะไร
ที่สำเร็จ ใครมีส่วนร่วม ความสำเร็จนั้น
มีผลกระทบกับใคร และตระหนักว่า
ความทุ่มเทของเจ้านั้นเป็นที่รับรู้
ในวงกว้าง

ให้แนวคิด

เป็นการต่อยอดเพื่อให้เกิด
ความเจริญงอกงามในความคิด
สร้างสรรค์ ความคิดเชิงวิพากษ์
และความคิดอย่างเป็นระบบ

ให้ข้อมูลสะท้อนกลับ
ให้การยกย่องชมเชย
ให้แนวคิด



หากร่วมมือร่วมใจกับ **เสริมพลัง** ให้กันและกัน
พลังที่ถูกกดถูกปิดกั้นอยู่ ก็จะได้รับปลดปล่อยให้เกิดประโยชน์
ต่อตนเอง ต่อลูกค้า ต่อองค์กร และต่อสังคม

