

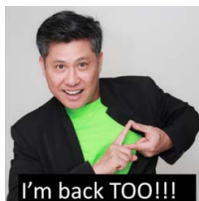
สังคมสูงวัย ปะทะ การคิดเชิงออกแบบ

(Aging Society vs Design Thinking) EP1



I'm Back

คือประโยคติดหูผู้สูงวัย จากภาพยนตร์
ขวัญใจผู้สูงวัยที่โด่งดังมากในหลายสิบปีที่
ผ่านมา แต่ที่กลับมาในบทความนี้ ไม่ใช่
อาร์โนลด์ ชวากเนสเบิร์กเกอร์ ผู้แสดงนำในเรื่อง
The Terminator นะครับ ที่กลับมาคือ **ศรัณย์**
จันทพลาบูรณ์ ผู้เขียนบทความลงในนิตยสาร
HR Corner ที่ห่างหายจากผู้อ่าน ไปช้านาน



ดีใจที่ได้กลับมาพบปะพูดคุยจากผู้อ่านอีก
ครั้ง ผ่านบทความแบบนี้ล่ะครับ

หายไปไหน ทำไมถึงหายไป หายไปเพื่อ...???

คือคำถามที่หลายท่านคงแอบถามอยู่ในใจ

ที่หายไปก็เพื่อมีเวลาในการสะสมชั่วโมงบินในการ
โค้ชผู้บริหารและโค้ชกลุ่ม รวมถึงหายไปเพื่อไปศึกษา
ค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรการ
ฝึกอบรม และแนวทางในการโค้ชผู้บริหาร ให้ร่วมสมัย
ใกล้เคียงไม่ย่ำอยู่กับที่ซึ่งหนึ่งในนั้นคือวิชา Design Thinking
จึงนำเรื่องนี้มาคุยกันในบทความนี้ซะเลยนะครับ

มาใช้ออกแบบในบริบท สังคมสูงวัย ซึ่งเป็นปรากฏ
การณ์ใหม่ๆ ในยุคหน้า ใหม่ ๆ เจ๋งใหม่ ๆ ...เหมาะสม
กันดีนะครับดังนั้น จึงจะเป็นการนำเสนอการคิดเชิง
ออกแบบเพื่อรองรับสังคมผู้สูงวัย ในมุมมองของ HR
นำลงตัวดีนะครับ

เมื่อถูกถามว่า Design Thinking คืออะไร

เพราะ Creative Thinking คือความคิดสร้างสรรค์ที่หลายครั้งก็มักจะเกิดขึ้นมาอย่างปุบปับ อย่างไม่มีปี่ไม่มีขลุ่ย อย่างฉับพลัน (impulsive) จึงไม่มีทิศทางที่ชัดเจน Design Thinking จึงมีการต่อหัว เพื่อให้มีทิศทาง การ “คิดใหม่” ที่ชัดเจน ด้วย 2 ขั้นตอน นั่นคือ



ขั้นตอนที่ 1 Empathize ด้วยการสำรวจและเข้าใจ

กลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้งถึงแก่น ไม่เพียงแค่พฤติกรรม การกระทำ แต่ลงลึกถึงความคิดและความรู้สึก รวมถึงปัจจัยอื่นๆในเชิงจิตวิทยา



ตามด้วยขั้นตอนที่ 2 Define นำสิ่งที่ค้นพบจาก

ขั้นตอนที่หนึ่ง มาค้นหา pain points เพื่อเจอความไม่สะดวก ไม่สบาย ไม่พอใจ ไม่ปลื้มใจ ไม่แล้วใจ ไม่สะใจ ไม่...ใจ แล้วจึงนิยามทิศทางและเป้าหมายในการ “คิดใหม่” ซึ่งจะ เป็นเสมือนหัวขบวนที่จะนำการคิดในขั้นตอนต่อไป ที่ใช่ ที่แม่นยำ ที่ชัดเจน ไม่สะเปะสะปะเลอะเทอะ



จากนั้น จึงคิดสร้างสรรค์เพื่อตอบโจทย์ที่ได้จากการ Define ด้วยขั้นตอนที่ 3 Ideate และมีการต่อหัว เพื่อให้เกิดการ “ทำใหม่” ด้วยอีกสองขั้นตอนเพื่อนำไอเดียที่สร้างสรรค์ออกมาได้นั้น ได้รับการขัดเกลาและนำไปสู่ การปฏิบัติจริงได้ นั่นคือ



ขั้นตอนที่ 4 Prototype ด้วยการทำแบบจำลองของสิ่งที่ได้มาจากการคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เราคุยกับเค้ารู้เรื่อง จะได้ปรับแต่งความคิดให้ปฏิบัติได้จริง



ปิดท้ายด้วยขั้นตอนที่ 5 Test เพื่อทดสอบให้แน่ใจใกล้ร้อยเปอร์เซ็นต์ว่าไอเดียที่คิดใหม่ ทำใหม่ได้จริง ดีจริง คู่มจริง เป็นประโยชน์จริง ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายได้จริง ก่อนลงทุนสเกลใหญ่ หรือระบุงลงไปใน work procedure ต่อไป

เอาล่ะครับ ทีนี้เราก็อพร้อมที่จะลองใช้ขั้นตอนทั้งห้าของกระบวนการ Design Thinking เพื่อมาออกแบบ (จะได้ไอเดียอะไรก็ยังไม่รู้ เพราะยังไม่ได้เริ่มคิด) กับสังคมสูงวัยกันนะคะ

ในการคิดต่อไปในบทความนี้ ผมขอเสนอความคิดของผม และเพื่อเป็นตัวอย่างที่ให้ได้ทั้งสาระและบันเทิง ผมจึงจินตนาการเอาแบบสนุกๆจะได้แทรกความเพลิดเพลินในการอ่านบทความนี้ แต่เพื่อให้คุณผู้อ่านได้ไอเดียใหม่ๆ ที่ใกล้เคียงกับองค์กร/หน่วยงาน/แผนกของท่านได้ จึงอยากชวนผู้อ่านลองคิดในบริบทขององค์กร/หน่วยงาน/แผนก ของท่านเองไปด้วยกันครับ



มาเริ่มที่ขั้นตอนแรกกันเลยนะคะ ผมจะ Empathize ใครบ้างดีนะ? เอาสักสามกลุ่มละกัน นั่นคือ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานในองค์กร และ กลุ่ม Corporate Image เริ่มที่กลุ่มผู้สูงอายุ ถ้าผมใช้เครื่องมือของ Design Thinking ในขั้นตอนนี้ ซึ่งคือการพูดคุย สัมภาษณ์ สังเกตการณ์ และติดตามเป็นเงา (shadowing) ด้วยการเข้าไปมีประสบการณ์ตรง ผมจึงเข้าไปร่วมสัมมนากับผู้สูงอายุ ดังรายละเอียดที่โพสต์ลงในเฟสบุ๊กดังภาพนี้ครับ



มา #observe #interview #shadow เพื่อเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นขั้นตอน #empathize ขั้นตอนแรกของ #DesignThinking เพื่อนำไปเขียนบทความให้ #HrCorner กับกิจกรรมที่สร้างสรรค์โดยกลุ่ม #younghappy



ได้ความเข้าใจโดยสรุปว่า มีความเหงา ว่าเหว่ รู้สึกไร้คุณค่า บลาๆ

มาถึงกลุ่มพนักงานในองค์กร ผมจินตนาการว่า คงมีกลุ่มประมาณนี้

กลุ่มหนึ่ง คือพนักงานที่เบื่อคนแก่ มองว่าโบราณ หัวดีอไรสมรรถภาพ น่ารำคาญ ฯลฯ

กลุ่มที่สอง คือพนักงานที่ยังงี้กั๊ เคยๆ ไม่ได้สนใจอะไร ว่าแล้วก็ก้มหน้าโพสต์เฟส คลิ๊กไลค์ แชทไลน์ต่อ

กลุ่มที่สาม คือพนักงานที่เห็นใจและเห็นคุณค่า ในประสบการณ์ในความรอบคอบ ในความเป็นปราชญ์ของผู้สูงอายุ

และกลุ่มสุดท้าย คือกลุ่ม Corporate Image ถ้าผมไปคลุกคลีพูดคุยด้วย อาจจะได้มุมมองเหมือนภาพยนตร์เรื่องหนึ่งที่ชื่อ "The Intern" ที่พนักงานวัย 70 ปี สามารถเข้าไปมีส่วนช่วยให้ทุกอย่างในชีวิตที่วุ่นวายของเจ้าของบริษัทสาวรุ่นใหม่ที่ไฟแรงที่แทบจะไม่มีเวลาว่าง

จบขั้นตอนแรก ซึ่งผม empathize สามกลุ่มนี้ (แบบเพลินๆ) ได้ความเข้าใจมาอย่าง ที่หล่าวไปแล้วนั้นนะคะ ผู้อ่านล่ะครับ empathize กลุ่มใดบ้าง? และได้ความเข้าใจยังงี้บ้างครับ? ลองหลับตาจินตนาการ ณ.บัดนาวกันเลยมั๊ยครับ เพื่อที่เราจะก้าวเข้าสู่ขั้นตอนที่ 2 และ 3 ในตอนต่อไปในอาทิตย์หน้า



ศรัณย์ จันทพลารุณ

CLO (Chief Learning Officer) บริษัท กบเหลาดินสอ จำกัด

วิทยากรฝึกอบรม และโค้ชผู้บริหาร ผู้ผ่านประสบการณ์การเป็นวิทยากรมากกว่าสิบปี

เป็นนักค้นคว้าหาแนวทางการอบรมที่ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริงในชีวิตประจำวัน ล่าสุดได้ค้นคว้าและบูรณาการโมเดลต่างๆ ของ Design Thinking เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรที่มาจากความเข้าใจความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้จัดและผู้รับการฝึกอบรมและใช้ในการออกแบบการพัฒนาการทำงานในด้านต่างๆ ของแผนกต่าง เช่น แผนกบริการ แผนก HRD, O.D.

✉ Ajarn.sarun@gmail.com

📧 a.sarun

👤 Sarun Chantapalaboon

🌐 www.ajarnsarun.com

