

สังคมสูงวัย ปะทะ การคิดเชิงออกแบบ

(Aging Society vs Design Thinking) Part 2



กลับมาเจอกันตามสัญญากับการใช้กระบวนการ Design Thinking มาประยุกต์กับการหาแนวทางแก้ปัญหาเรื่องสังคมสูงวัย หลังจากผ่านขั้นตอน Empathize ไปแล้ว ต่อไปเราจะมาต่อที่ขั้นตอนที่ 2 Define และขั้นตอนที่ 3 Ideate กันครับ

ทีนี้เรามาเข้าสู่ขั้นตอนที่ 2 กันเลยใหม่ครับ... นิยามความท้าทาย... Define จากความเข้าใจที่ได้จากจินตนาการ ผมนิยามความท้าทายในครั้งนี้ตามสไตล์ของผมเองว่า

“ทำอย่างไร เราจึงจะสร้างสรรค์โครงการ CSR เจาะกลุ่มสังคมสูงวัย ช่วยให้ผู้สูงวัยรู้สึกว่าตนมีคุณค่า โดยเป็นโครงการที่ได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากพนักงาน ช่วยสร้างและเสริมภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ” นั่นคือนิยามความท้าทายตามสไตล์ของผม

ผู้อ่านล่ะครับ Define ความท้าทายตามสไตล์ของคุณผู้อ่านได้ไว้อย่างไรบ้างครับ? หลับตาจินตนาการอีกสักครั้งใหม่ครับ? ก่อนอ่านต่อไป แวะเขียนความท้าทายที่จินตนาการได้กันก่อนไหมครับ จะได้เป็นธงในการคิดสร้างสรรค์ในขั้นตอนต่อไปอย่างทีที่ตีมีทางที่แน่นอนและชัดเจน

ทีนี้เราก็ก้าวเข้าสู่หัวใจของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ นั่นคือ การตามล่าหาความคิดใหม่ๆ ในขั้นตอนที่สาม... Ideate ในขั้นตอนนี้ ผมขอเสนอการคิดสองขั้นตอนย่อย ซึ่งผมเคยบรรยายในการสัมมนาว่า...

“...ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ด้วยการคิดนอกกรอบซะก่อน แล้วจึงตามด้วยการคิดคร่อมกรอบ คิดนอกกรอบด้วยการคิดตามแนว Divergent Thinking ด้วยการมีสติที่จะปิดความคิดของสมองซีกซ้าย เพื่อปล่อยให้สมองซีกขวาได้ใช้จินตนาการโดยไม่มีเหตุผลมาคอยดึงคอยถ่วง

โดยการเตือนตนเองว่า ให้ลืมหลักการ ความรู้ ทฤษฎีทั้งหลาย รวมทั้งลืมนโยบาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี กฎหมาย รวมทั้งลืมนเรื่องงบประมาณไปก่อน เพื่อให้ได้ความคิดแปลก ๆ

ซึ่งก็มีเทคนิคและตัวช่วยมากมายที่จะ
ทำให้คิดนอกกรอบได้ด้วยเทคนิคเป็นสิบ ๆ ในการ
ทำ Ideation ที่เรียนรู้จากปรมาจารย์ที่ชื่อ Bryan
W. Mattimore

แล้วต่อมาจึงคิดคร่อมกรอบ เพื่อปรับ
ดัดแปลงความคิดนอกกรอบให้เข้ามา “คร่อม”
กรอบ ให้เข้ามาอยู่ในกรอบนโยบาย กรอบ
ขนบธรรมเนียม กรอบประเพณี กรอบกฎหมาย
รวมทั้งกรอบงบประมาณ เพื่อให้ความคิด
แปลก ๆ นั้นนำไปใช้ได้จริง โดยการคิดตามแนว
Convergent Thinking ด้วยการมีสติที่จะปิด
ความคิดของสมองซีกขวา โดยการเตือนตนเอง
ว่าให้หยุดเพื่อเจอ หยุดฟังซ่าน หยุดจินตนาการ
เพื่อใช้ตรรกะเหตุผล โดยมีกระบวนการ PPCO
มาเป็นตัวช่วย”

ผมลองคิด “นอก” กรอบเพื่อตอบโจทย์
ที่ได้จากการ Define ได้สัก 2-3 ไอเดีย แต่
เพื่อกระชับเวลาอ่านของคุณผู้อ่าน ผมจึงขอ
นำเสนอในบทความนี้สักหนึ่งไอเดียเท่านั้น
ก่อน ซึ่งได้แก่ “ให้ผู้สูงวัยมาเป็นโค้ชผู้บริหาร
(Executive Coach) ให้กับผู้บริหารในองค์กร”
มีใครเคยคิดเคยทำบ้างหรือยัง ผมก็ไม่รู้
เหมือนกัน แต่ผมไม่เคยคิดอย่างนี้ ไม่เคยทำ
อย่างนี้ ก็จัดว่าเป็นไอเดียสร้างสรรค์สำหรับ
เราแล้วละ

ลืมนโยบาย ขนบธรรมเนียม
ประเพณี กฎหมาย รวมทั้งลืมน
เรื่องงบประมาณไปก่อน เพื่อให้ได้
ความคิดแปลก ๆ



ฟังดูเหมือนจะมีข้อค้านในหัวเยอะเลยใช่ไหมครับ
เข้าใจครับ แต่ขอให้สกัดมันไว้ก่อนนะครับ ยิ่งมันไว้ก่อน
อันมันไว้ก่อน คิดซะว่ามันเป็นไอเดียดิบ ๆ เหมือนผลไม้
ดิบที่อาจยังทานไม่ได้เพราะขมเกิน เปรี้ยวเกิน แข็งเกิน
ซึ่งผลไม้ดิบ ๆ นั้นอาจทานได้ถ้าเราบ่มให้สุก ซึ่งก็คือ
การมาคิด “คร่อม” กรอบ ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

P1: Pluses... ไอเดียนี้มีข้อดีอะไรบ้าง... เช่น
ผู้สูงวัยมีวิถุนิยมสูงดี สอดคล้องกับ Mindset ของคนไทย
ที่ว่าโค้ชควรต้องแก่ควรต้องแก่ ผู้สูงวัยมักมีประสบการณ์
เยอะดีทั้งที่สำเร็จและล้มเหลว มีความน่าเชื่อถือสูง มี
เมตตา และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาผู้บริหาร
(ปกติการโค้ชผู้บริหารมีอัตราชั่วโมงละเป็นหมื่น)

P2: Potentials... ข้อดีที่อาจมีในอนาคต... เช่น
จะทำให้มีการโค้ชผู้บริหารได้ทั่วถึงทั้งองค์กร ไม่เพียงแต่
ระดับ MD หรือ VP เหมือนองค์กรอื่น ๆ ทั่วไปเท่านั้น แต่
ยังสามารถกระจายลงมาสู่ระดับ Director หรือ Manager
ได้ด้วย เพราะมีผู้สูงวัยจำนวนมากและอัตราการโค้ชน่าจะ
ต่ำได้ (อัตราการโค้ชน่าจะเป็นหลักพันต้น ๆ ต่อชั่วโมงได้)

C: Concerns... ติดขัดอะไร กังวลอะไร มีอุปสรรค
อะไร... (ที่นี้ละ ปล่อยที่เราสกัดมันไว้ ยิ่งมันไว้ อันมันไว้
ก่อนหน้านี้ออกมาได้เต็มที่เลยครับ) เช่น ไม่รู้ว่าจะไปหา
ผู้สูงวัยจากที่ไหน ผู้สูงวัยคงไม่มีทักษะในการโค้ช ผู้สูงวัย
มักติดนิสัยสอนและสั่งตามสไตล์คนยุคเก่า ผู้สูงวัยอาจมี
ประสบการณ์ที่ไม่ตรงกับงานหรือธุรกิจขององค์กรเรา ไม่มี
ใครเป็นเจ้าของงานนี้หรือดูแลผู้สูงวัยกลุ่มนี้ ผู้สูงวัยจะไม่มี
เรื่องมีแรงในการโค้ช บลา ๆ ๆ.....

O: Opportunities... จะหลบ จะเลี่ยง จะทะเล
จะเอาชนะ C ได้อย่างไร... เช่น ไม่รู้ว่าจะไปหาผู้สูงวัยจาก
ที่ไหน... นี้เลย หยอดเข้าไปในไลน์ YoungHappy มีผู้สูงวัย
ใจเอ็งที่พออยู่ในนี้เพียบ (รวมทั้งตัวผู้เขียนด้วย 555) คิดเอา
เฉพาะท่านที่อยู่ไม่ไกลจากออฟฟิศ

ผู้สูงวัยคงไม่มีทักษะในการโค้ช... จัดให้มีการอบรม
ฝึกฝนทักษะการโค้ชเสียก่อน (โดย อ.ศรัณย์ก็ได้ เอ๊ะ.. ชื่อคูน ๆ
อ้อ.. นี่มันผู้เขียนบทความนี้เอง 555) และมีการคัดกรองเอา
เฉพาะผู้ที่ผ่านการทดสอบการโค้ชเท่านั้น

ผู้สูงวัยมักติดนิสัยสอนและสั่งตามสไตล์คนยุคเก่า...
ปรับไอเดียให้ไม่เป็นการโค้ชเพียว ๆ ซึ่งเน้นการ “ถาม” ให้
คิดเองอย่างเดียวก่อน เป็น การเพิ่ม การบอก และเล่าผสม
เข้าไปด้วย จึงเป็น Coach & Mentor



ปรับไอเดียให้ไม่เป็
การโค้ชเพียว ๆ ซึ่งเน้นการ
“ถาม” ให้คิดเองอย่างเดีย
เท่านั้น เป็นการเพิ่ม การบอก
และเล่าผสมเข้าไปด้วย
จึงเป็น Coach & Mentor



“ผู้สูงวัยอาจมีประสบการณ์ที่ไม่ตรงกับงานหรือธุรกิจขององค์กรเรา แนะนำให้แบ่งเป็นสาย ๆ ตามความเชี่ยวชาญกว้าง ๆ และประสบการณ์เฉพาะด้านของผู้สูงวัย”

ผู้สูงวัยอาจมีประสบการณ์ที่ไม่ตรงกับงานหรือธุรกิจขององค์กรเรา แนะนำให้แบ่งเป็นสาย ๆ ตามความเชี่ยวชาญกว้าง ๆ และประสบการณ์เฉพาะด้านของผู้สูงวัย เช่น มีสายการโค้ชด้านการสื่อสาร การโค้ชด้านการบริหารลูกน้อง การโค้ชด้านการคิดสร้างสรรค์ การโค้ชด้านการสร้างภาพลักษณ์ การโค้ชด้านคุณธรรมจริยธรรม หรือแม้กระทั่งการโค้ชด้านชีวิต

ไม่มีใครเป็นเจ้าของงานนี้หรือดูแลผู้สูงวัยกลุ่มนี้... HR เราย่อยเลย... อาจจะร่วมกับแผนกภาพพจน์องค์กร ร่วมกันเป็นเจ้าของ และมีพนักงานสักหนึ่งคนมาช่วยดูแล อาจเป็นอาสาสมัครสายรักผู้สูงวัย หรือให้นักศึกษาฝึกงานจากสถาบันศึกษาต่าง ๆ มาช่วยดูแลด้วย

ผู้สูงวัยจะไม่มีเรี่ยวมีแรงในการโค้ช... ให้ทำวันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง เวียนสลับให้มีพักเบรกทุก ๆ ชั่วโมง

และนั่นคือการคิดนอกกรอบและคร่อมกรอบในจินตนาการสนุก ๆ เฟลลิน ๆ ของผม คุณผู้อ่านล่ะครับ จินตนาการแบบใกล้เคียงความจริงได้ไต่เต้าอะไรกันบ้างครับ?

เสียดายที่หน้ากระดาษมีน้อยไป ครั้งหน้าเราจะมาปิดจบไตรภาคด้วยขั้นตอนที่ 4 Prototype และขั้นตอนที่ 5 Test กันครับ รับรองว่าไม่นานเกินรอ เจอกันครั้งหน้าครับ



ศรัณย์ จันทपालบูรณ์

CLO (Chief Learning Officer) บริษัท กบเหลาดินสอ จำกัด

วิทยากรฝึกอบรม และโค้ชผู้บริหาร ผู้ผ่านประสบการณ์การเป็นวิทยากรมากกว่าสิบปี

เป็นนักค้นคว้าหาแนวทางการอบรมที่ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริงในชีวิตประจำวัน ล่าสุดได้ค้นคว้าและบูรณาการโมเดลต่าง ๆ ของ Design Thinking เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรที่มาจากความเข้าใจความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้จัดและผู้รับการฝึกอบรมและใช้ในการออกแบบการพัฒนาการทำงานในด้านต่าง ๆ ของแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกบริการ แผนก HRD, O.D.