

เรียน ท่านวิทยากรและผู้ดำเนินการอภิปรายในการประชุม National Forum HA/QI ครั้งที่ 3 ที่รัก

ในที่สุดเวลาที่พวกเราคอยก็ใกล้เข้ามาถึงแล้วครับ ผมขอเรียนว่าทุกๆ ท่านจะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการประชุมครั้งนี้ ซึ่งจะประเมินได้ทันทีเมื่อสิ้นสุดการประชุมว่า ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือไม่ เกิดความรู้สึกอีกเหมือนยากที่จะกลับไปทำอะไรต่อมิอะไรต่อที่โรงพยาบาลของตนเองหรือไม่ มีความรู้สึกในเชิงบวกต่อการพัฒนาคุณภาพและไม่หวั่นไหวต่อภาระงานที่ทับถมเข้ามาหรือไม่

เท่าที่ได้รับทราบจากผู้สมัครเข้าประชุม ส่วนมากจะบอกเป็นเสียงเดียวกันว่า ต้องการเรียนรู้ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมว่าคนที่ทำสำเร็จนั้นทำอะไรกันบ้าง เพื่อที่จะได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับโรงพยาบาลของตัวเอง ประเด็นนี้เราน่าจะให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก น่าจะใช้เวลากับการบอกเล่าตัวอย่างที่รับฟังแล้วเห็นภาพ เกิดความรู้สึก เห็นความเป็นไปได้ ให้มากกว่าการพูดในเชิงทฤษฎีซึ่งมีปรากฏอยู่แล้วในหลายๆ หากจะพูดในเชิงทฤษฎีก็ควรจะเป็นการสรุปแนวคิดรวบยอดอย่างสั้น ๆ และสัมพันธ์กับประสบการณ์ที่ท่านวิทยากรนำเสนอ

ในการนำเสนอประสบการณ์นั้น ผมพบว่ามักจะไม่สมดุลเกิดขึ้น ผมอยากเปรียบเทียบกับกรอ่านรายงานการวิจัยซึ่งมีแต่เนื้อหาสาระทางวิชาการ แต่อ่านแล้วไม่เกิดความรู้สึก ไม่เห็นภาพ ไม่มีชีวิตชีวา หากนำกลับมาพิจารณากับการนำเสนอประสบการณ์ในที่ประชุม ถ้าเรานำเสนอผลลัพธ์ เช่น พันธกิจ วิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ การนำเสนอลักษณะนี้อาจจะได้ประโยชน์ในแง่ที่ทำให้เห็นตัวอย่าง แต่จะไม่ได้ประโยชน์แก่ผู้ฟังซึ่งอยากจะทำ สิ่งเหล่านี้ได้มาอย่างไร ใครเป็นจุดตั้งต้น ใครมีส่วนร่วม มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร แก้ปัญหาอย่างไร แล้วเอาไปใช้ประโยชน์อะไรต่อ ผมเสนอว่าเราน่าจะใช้เวลากับเนื้อหาในส่วนหลังให้มากกว่า ทำให้การประชุมมีบรรยากาศ มีชีวิตชีวาครับ ไม่ต้องเกรงว่าจะทำให้บรรยากาศไม่จริงจัง ไม่เป็นวิชาการ

ประเด็นต่อมาคือ theme ของการประชุมที่กำหนดไว้ ได้แก่ “ความเรียบง่าย” ซึ่งหลักการสำคัญของความเรียบง่ายคือการสะกัด concept และการกล้าที่จะคิดต่างจากเดิม ตรงนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะป้องกันการลอกเลียนแบบโดยไม่ใช้ปัญญา ในช่วงสุดท้ายของการอภิปราย ควรจะมีการสะกัด concept สำคัญหรืออาจจะเรียกว่าเป็น key word สำคัญ ออกมาจากประสบการณ์ที่ได้นำเสนอกันมาแล้ว

ขอเรียนว่า concept นี้ต่างจาก ทฤษฎี ที่กล่าวถึงแต่แรก มีความเฉพาะเจาะจงกับแต่ละเรื่องมากกว่า เช่น ทฤษฎีอาจจะกล่าวว่า การสร้างพันธกิจ ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร แล้วเราก็มีประสบการณ์ที่จะสร้างการมีส่วนร่วมได้อย่างไร concept คือส่วนที่สะกัดออกมาจากประสบการณ์นี้ว่าการมีส่วนร่วมที่ประสบความสำเร็จนั้นมีปัจจัยสำคัญอะไรบ้าง เช่น การให้ทุกคนมีโอกาสให้ความเห็นก่อนสรุปครั้งสุดท้าย ซึ่งวิธีการอาจจะไปคิดทำได้หลากหลาย

สิ่งที่คิดว่าไม่เป็นประโยชน์ในการนำเสนอต่อที่ประชุม ซึ่งเวทีควรจะหลีกเลี่ยงมีดังนี้ครับ

- คำบ่น ซึ่งไม่มีคำตอบ
- การแก้ปัญหาซึ่งกว้างใหญ่ไปกว่าเรื่องคุณภาพ และควรจะไปพูดกันในเวทีอื่นที่เหมาะสมกว่า
- การสร้างความแตกแยกในความคิดและความสับสนแก่ผู้เข้าประชุม

ผมขอขอบคุณและเป็นกำลังใจให้กับทุกๆ ท่าน หวังว่าการประชุมครั้งนี้คงจะประสบความสำเร็จ
อย่างที่ทุกท่านตั้งใจไว้ครับ

ด้วยความรักและนับถือ

(อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล)