

20 กลยุทธ์เพิ่มความแกร่งให้ทีมงาน

วิเชษฐ์ ตรีสุภาพกุล
Global Co., Ltd.



ทีมงานเป็นส่วนสำคัญขององค์กร ต้องบอกว่ายิ่งเมื่อมีการเริ่มทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใด สภาพแวดล้อมงาน และวัฒนธรรมขององค์กรมีความสำคัญต่อการเชื่อมประสานใจ ประสานฝีมือ เพื่อทำงานให้ใกล้ชิดร่วมกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในท้ายที่สุดทีมงานจะต้องเข้ามามีบทบาทเรื่องความร่วมมือ และสื่อสารกัน หากปราศจากส่วนสำคัญส่วนนี้ องค์กรคงต้องลำบากแล้ว

ขณะที่ศัพท์คำว่า “ทีมงาน” หรือ “การสร้างทีมงาน” อาจนำมาซึ่งภาพของการปฏิบัติงานกันอย่างแข็งขัน มีการสร้างทีมงานในแง่ความเป็นจริง เพื่อเสริมขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ความเชื่อใจ และวางใจกัน การสร้างผลผลิตที่มีผลิตภาพ ล้วนมีความโยงใยเกี่ยวเนื่องกันเป็นโครงข่ายทั้งสิ้น

ต่อไปนี่คือกลยุทธ์ 20 วิธีที่จะปรับปรุงทีมงานเพื่อนำร่องไปสู่การพัฒนาที่จริงจัง :

1. นำด้วยตัวอย่าง

ถ้าหากเราต้องการให้ทีมงานมีการสื่อสารกันและกัน ทำงานร่วมกันอย่างหนัก ผลิตผลลัพธ์ของงานอย่างแกร่งกล้า และธำรงธุรกิจให้ขับเคลื่อนไปสู่ข้างหน้าที่เราต้องการแล้ว เราต้องนำร่องด้วยกรรมวิธีตัวอย่าง ทำเป็นตัวอย่าง และต้องสม่ำเสมอ

จงปฏิบัติด้วยบทบาทของเราเอง ด้วยหน้าที่ และความรับผิดชอบ สร้างสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานในแบบที่เราต้องการให้เขาปฏิบัติต่อเรา

2. สร้างความเชื่อมั่นไว้วาบไว และความเคารพนับถือ

ไม่มีงานใดที่จะไปได้ดีหากไม่มีทีมงานหรือองค์กรทั้งปวง ถ้าหากไม่มีความไว้วางใจหรือเชื่อใจร่วมกันหรือต่อกันเลย หรือแม้แต่ให้ความเคารพ ให้เกียรติแก่กันแล้ว งานก็ล้มเหลวอย่างแน่นอน เราต้องทำงานให้เกียรติ ไว้วางใจ ทั้งระหว่างพนักงาน และฝ่ายบริหาร

สมาชิกในทีมงานต้องเชื่อใจกันและกัน ในฐานะที่แต่ละคนล้วนเป็นส่วนหนึ่งของมันและกัน เชื่อใจวางใจกันในฐานะผู้นำกับผู้ตาม จับมือร่วมฝ่าฟันไปสู่ทิศทางที่ถูกต้องร่วมกัน

3. ลับเสริมให้กำลับใจกันใ้แบบลับคม

รู้จักแบ่งเวลา และให้เวลาแก่ทีมงานเพื่อทำความรู้จักกัน และกันให้มากขึ้น ให้มากกว่าที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างน้อยก็รู้จักให้ใกล้ชิดมากขึ้น เพื่อละลายกำแพงที่อาจกีดขวางนี้ จะก่อให้เกิดความไว้วางใจในระดับเป็นส่วนส่วนตัวขึ้นมาบ้าง เกิดความเคารพนับถือกัน และมีความเข้าอกเข้าใจต่อกันมากขึ้น

วิธีการนี้คงไม่เหลือปากว่าแรงนัก วิธีการง่ายๆ อย่างการใช้เวลาพักผ่อนด้วยกันบ้าง ดื่มน้ำชากาแฟเพื่อความผ่อนคลาย การได้พูดคุย โลกภาพคร่ำครึกัน จะเชื่อมความสัมพันธ์สนมในความสัมพันธ์ ซึ่งถือเป็นกุญแจในการหล่อเลี้ยงสัมพันธภาพหรือมนุษยสัมพันธ์

4. บ่งเพาะการสื่อสารแบบตรง

การให้กำลังใจสมาชิกในทีมงานได้พูดคุยอย่างเปิดเผย ตรงๆ แบ่งปันความคิดเห็น เสนอข้อคิดเห็นใหม่ๆ จะช่วยขยาย และเปิดมุมมองได้ไม่น้อยที่ไม่ควรมองข้ามทีเดียวในเชิงธุรกิจ

การสื่อสารควรจะเป็น 2 ทาง พนักงานควรจะมีสติสบายใจที่ได้พูดคุย และกล้าเสนอความคิดเห็น ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อลดภาวะช่องว่างการสื่อสาร เป็นการเข้าถึงจิตใจได้ระดับหนึ่ง

5. เข้าใจบทบาท และความรับผิดชอบตนเองชัดเจน

แต่ละคนในทีมงานควรมีความเข้าใจถึงภาระหน้าที่ และบทบาทของตนเองให้ชัดเจนภายในกลุ่มนี้จะช่วยลดความสับสนหรือลดความสูญเสียเวลาไปกับการปฏิบัติงาน และการมอบหมายงานได้ ดังนั้น สมาชิกในทีมจะสามารถเข้าใจ และทำงานในส่วนของตนได้อย่างเต็มเหนี่ยว และถนัดมือ

6. กระบวนการจัดบ้านของทีม

ควรมีการจัดให้สอดคล้องกับบทบาทให้ชัดเจน ควรจัดกระบวนการหรือกระบวนการที่ในกลุ่มให้เข้าที่เข้าทาง เพื่อให้สอดคล้องประสานเข้ากันได้กับโครงการที่กำลังทำอยู่ การสื่อสารระหว่างกัน รวมทั้งการสื่อสารให้ข้อมูลสะท้อนกลับหรือ feedback กันและกันด้วย

ต้องบอกว่า แนวทางเหล่านี้จะช่วยพนักงานใช้เวลาน้อยลง หรือเสียเวลาน้อยลงเมื่อต้องมีการจัดส่งสินค้า หรือได้ผลผลิตของงาน โดยเสียเวลาน้อยลงมาก

7. ตั้งเป้าหมายให้ชัด

แต่ละทีมงานควรเข้าใจ และรู้ว่ากำลังทำงานอะไร และต้องบรรลุเป้าหมายอะไร อย่างไร และต้องเข้าใจว่าต้องไปถึงเป้าหมายเมื่อไหร่ด้วย



ตั้งตัววัดเป้าหมายให้ชัดเจนภายในกรอบเวลาที่สมาชิกในทีมสามารถตรวจวัดตนเอง และในส่วนของปัจเจกบุคคลจะต้องเร่งมือทำอะไรให้ทันตามกำหนดที่ตั้งไว้ด้วย

การรู้ว่าตนเองยืนอยู่ในจุดใด ต้องรู้ว่า Benchmarks เป็นอย่างไร และจะต้องให้หรือปลุกหรือกระตุ้นอย่างไร เพื่อจูงใจให้ทำงานสู่เป้าหมายเดียวกันให้ได้

8. ขอมรับงานที่ดี

ให้การชมเชย ยกย่อง และยอมรับงานที่ดี มีคุณภาพนี้คือการยกระดับความมั่นใจเป็นการเสริมขวัญ และกำลังใจ ส่งเสริมให้ทั้งแต่ละคน และทีมงานรักษาระดับมาตรฐานงานให้ดีไว้เสมอ

9. สร้างความปรองดอง แก้ปัญหาเมื่อมีข้อขัดแย้งให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

เป็นเรื่องปกติอยู่แล้วสำหรับการมีข้อขัดแย้ง เช่นอาจเกิดข้อขัดแย้งในขั้นการกำหนดเป้าหมาย อาจมีการขัดแย้งในด้านการสื่อสาร ณ จุดใดจุดหนึ่งหรือปัญหาส่วนบุคคลของกันและกัน

ต้องมีกลวิธีในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งให้ตกไปภายใต้กระบวนการที่ทีมงาน ถ้าหากสมาชิกในทีมมีประเด็นปัญหาหรือเรื่องราวที่ต้องจัดการแล้ว จะจัดการอย่างไร ใครควรพูดก่อนพูดหลัง

วิธีปฏิบัติตรงนี้ต้องชัดเจน และต้องกระเจ้าตั้งแต่ต้น จากนั้นจัดการกับสถานการณ์ให้รวดเร็ว ทันทีที่ เพื่อทีมงานจะได้ดำเนินงานต่อไปได้ โดยไม่ต้องสะดุด เป็นการรักษาสภาพอากาศที่ทีมงานให้ราบรื่นต่อไปด้วยการมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ราบรื่น

10. ยินยอมให้ทีมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การสร้างสามัญสำนึกการมีส่วนร่วมส่วนบุคคลในกระบวนการตัดสินใจนั้นจะสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น เป็นการสร้างบูรณาการทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน ขององค์กรมากกว่าเป็นเพียงแค่จักรเพื่อตัวน้อยๆ