



ท้อท้อท้อท้อ... เปิดประตูใจ

แสงอรุณ พูนพิพัฒนธนศรี
นักพัฒนาศาสตร์พยาบาลวิชาชีพ

ท้าวหน้าเมธี เป็นคนคล่องแคล่วกระฉับกระฉ่าง ทำงานไว มักพูดเสียงดัง ถ้อยคำตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม เมื่องานไม่ได้ตั้งใจ ชัดจริง ชัดตรง ไม่นิยมประดิษฐ์คำ โกรธง่าย หายเร็ว แต่จำแม่น ใครทำอะไรไว้

ถ้าไม่ใช่เรื่องงานที่แก่จะอารมณ์ดี ใจนักเลง เป็นที่รักของเพื่อนฝูง

แต่สำหรับลูกน้อง คงคาดเดาได้ไม่ยากว่าจะรัก และประทับใจหัวหน้าคนนี้มากแค่ไหน

วันนี้โคตรเหนื่อยเลยว่ะ!!! เสียงในใจที่มักดังออกมาข้างนอกของท้าวหน้าเมธี

ทำไมมันต้องเหนื่อยแบบนี้ หัวหน้าคนอื่นเค้าช่างโชคดีไ้เรารี!!! มีลูกน้องทำงานไม่ได้เรื่องไม่ได้ราวสักคน

คนอะไรทำงานผิดซ้ำผิดซาก ตอนแรกนึกว่าแค่ Human Error อ้าว!!! งานพลาดอีกเรื่องเดิมประมาณเดิม ต้องคอยเช็คทุกระยะ ขนาด Spot Check ยังเจอจนได้ แล้วอย่างนี้จะให้ไว้ใจได้ยังไง ทำให้กลายเป็นโรคหวาดระแวง ต้องคอยเช็ค คอยตรวจสอบกันตลอด

ไม่ได้อยากเป็นหัวหน้าที่จ้องจับผิดลูกน้อง ขอ (ร้อง) ให้จับถูกบ้างเถอะ!!!

อีกคนชอบหลบหน้า ไม่ค่อยอยู่ Office ถามที่ไร...บอกออกไปดูงานให้ลูกค้า ประชุมสำคัญไม่เคยอยู่ให้เห็นหน้า

อีกคนคิดอะไรไม่ค่อยเป็น ถามอยู่เรื่อย ต้องให้บอกหรือชี้แนะเป็นประจำ เราทำเองดีกว่าไหม

แต่ละคนทำงานกันมาหลายปี อายุงานไม่ใช่น้อย อายุตัวก็มากโข ล้วนมีประสบการณ์ เรื่องพื้นฐานของการทำงานยังผิดพลาด ยังทำไม่ถูกต้องตามมาตรฐานหรือระเบียบ

งานบางงานใช้แค่ Common Sense ก็ยังไม่ผ่าน ลูกน้องหรือผู้ได้บังคับบัญชา คือ คนที่คอยสนับสนุนงาน

หัวหน้าให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือตามขอบข่ายงานของหน่วยงาน หัวหน้าเมธีอ่านนิยามของคำว่า “ลูกน้อง” ได้แต่ส่ายหน้าไปมา

คำว่า “ลูกน้อง” สำหรับฉันคงต้องบัญญัติศัพท์ใหม่เป็นการเฉพาะ

เมื่อไหร่ฟ้าจะประทาน “ลูกน้องเก่งๆ” มาให้เราบ้าง
อีกโลกที่อยู่แนบชิดติดกัน...แต่เหมือนจะสื่อสารกันคนละภาษา

งานเยอะ เเร่งรีบ ย่อมมีผิดพลาดกันบ้าง โปรดเห็นใจเออะหัวหน้า!!! พยายาม และตั้งใจทำอย่างเต็มที่กำลัง ยิ่งกลัวพลาด ก็ดันมีเรื่องให้พลาดจนได้ คำว่า "ผิดซ้ำผิดซาก" มันบีบคั้นหัวใจเหลือเกินถามเราสักคำใหม่ว่าเกิดอะไรขึ้น

ใครทำอะไรก็ไม่ถูกใจ ไม่อยากจะโดนคำสั่งสรรเสริญหรือ Rework บ่อยๆ

ถามดีกว่า...ในเมื่อโยกย้ายบอกมาไม่ชัด บางทีงานขึ้นโครงแล้ว แก่เปลี่ยนโยกย้ายกลางอากาศซะงั้น ส่วนงานนี้เขาอย่างไรดี แก้งาน 3 ครั้งแล้ว ขอคำแนะนำด้วยครับพี่

ลูกค้าของเราอยู่ข้างนอก นั้นหมายความว่า สมรภูมิการค้าอยู่ที่นั่น จะให้หนึ่งฝ่ายประจำการ Office ไปทำไม Office ไม่หนีไปไหนไม่เข้าใจหัวหน้าจริงๆ บ่นอีกแล้ว!?!

เราต้องออกไปฟังเสียงลูกค้า ว่าเขาชอบสิ่งที่เราจัดส่งไปให้ไหม ตรงตามความต้องการหรือไม่ มีอะไรที่เราจะช่วยเหลือบ้าง ถ้าของที่ส่งไป...ไม่ถูกใจลูกค้า เราจะได้ช่วยปรับแก้ไขได้ทัน

บ่อยครั้งที่เราได้ Order เพิ่มอีกล็อตใหญ่แบบไม่ต้องเหนื่อยมาก ลูกค้าไว้ใจเรา ชอบเรา ที่เราใส่ใจอย่างใกล้ชิด ไม่ทอดทิ้งลูกค้า การที่เรามีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า ยามใดที่งานเกิดผิดพลาด ลูกค้าจะให้ภัย ยอมรับฟังเหตุผล และให้ออกาสเราได้แก้ตัว

อย่าลืม!!! งานของเราเป็นงานบริการ มีความ Sensitive ต่อเรื่องอารมณ์ความรู้สึก ความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ง่าย มีหลายตัวแปรที่ควบคุมค่อนข้างยาก สัมพันธ์ภาพจะช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ง่ายขึ้น...เข้าใจบ้างไหมคะคุณหัวหน้า

แหม!!! มาหาว่าเราหนีประชุม ว่าซะเสีย ไม่ถามสักคำ เรานัดลูกค้าไว้ก่อน และเป็นลูกค้ารายสำคัญ จะเลื่อนนัดมันไม่ใช่เรื่องปะ

"ทั้งหมดทั้งมวลนี้ เคยอธิบายให้หัวหน้าเมธีรับรู้บ้างไหม"

ถ้าแกร็บฟังก็ดีสินะ หรืออาจจะฟัง...แต่แกไม่เข้าใจหรอกหูแกไม่ดี (ว่าเข้าใจนั่น) ป่วยการพูด อธิบายก็หาว่าแก้ตัว มีข้ออ้างได้ข้อหาเพิ่มขึ้นอีก แล้วอย่างนี้ ใครอยากจะพูดกับแก หนึ่งไว้ดีกว่า

เมื่อไหร่ฟ้าจะประทาน "หัวหน้าดีๆ" มาให้เราบ้าง

เชื่อไหมว่า เรื่องราวยุ่งเหยิงทั้งหมดนี้ เป็นหนังเรื่องเดียวกัน ม้วนเดียวกัน และมี Location ที่เดียวกัน เป็นหนังที่ไม่มีใครอยากดูซ้ำ เพราะมันไม่จรรโลงใจหรือสร้างพลังบวกเลย มีแต่ลดทอนกำลังใจ ตัดสายสัมพันธ์ และสร้างรอยแผลลึกๆ ในใจ

เฮ้อ!!! ปวดใจนะเออ

จริงๆ แล้ว ทั้งหัวหน้า และลูกน้อง มีใจตรงกัน

หัวหน้าอยากเป็น...อยากได้ลูกน้องดี และลูกน้องอยากเป็น...อยากได้หัวหน้าดี...เช่นกัน

แล้วทำไมไม่หันหน้าคุยกัน เพื่อสร้างความเข้าใจในสิ่งที่คาดหวังของทั้งคู่ รวมถึงกติกาการทำงานร่วมกัน (Ground Rule) แต่กลับไปพูด (บ่น) กับคนอื่น

คุณหัวหน้าหัดชม หัดให้กำลังใจลูกน้องบ้าง รู้จัก Positive Feedback ใหม่ กรุณาช่วยเอามาใช้ให้เหมาะสม

น่าจะดีขึ้นอีกหลายอย่าง ถ้าพูดจาให้ดี ไม่ใช่ถ้อยคำที่แสดงอารมณ์ บางอย่างไม่ต้องพูดตรง...ทำร้ายจิตใจกันถึงขนาดนั้น มันสามารถเข้าใจได้ด้วยภาษาธรรมดา พอพูดแรง คนฟังจึงต่อต้าน และรู้สึกไม่ชอบ ไม่อยากให้ความร่วมมือ

ใครจะไปปรับไหว ใครจะทำสีหน้าปกติได้ ฟังแล้วมันเครียด คงต้องออกอาการกันบ้าง เพื่อปลดปล่อย

ไม่ต้องให้ลูกน้องเดาใจ บอกกันมาเลยดีไหม ว่าสไตลิกการทำงานของหัวหน้าเป็นอย่างไร ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร อยากรู้แบบไหน อยากรู้ว่าลูกน้องจะเข้าใจ

เมื่อไม่ชอบพฤติกรรมใด หรือต้องการจะตำหนิ ควรพูดอย่างสร้างสรรค์

อย่าด่วนตัดสิน เพราะนั่นคือ **ตัวอคติ** ที่จะปิดกั้นกระแสความเข้าใจที่มีต่อกัน

ฟังกันเยอะๆ ฟัง 80% พูดน้อยหน่อย ที่สำคัญเปิดใจให้กว้าง ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา / ลูกน้อง / ลูกทีม ต้องรู้จักสังเกตว่าหัวหน้าให้คุณค่า (Value) เรื่องใด ซึ่งแต่ละคนให้ความสำคัญต่างกัน

บางคนให้คุณค่ากับงาน 70% จิตพิสัย 30% ตัวอย่างเช่น ยอมรับคุณภาพงานที่ 70% แต่จะรับไม่ได้เลย ถ้าลูกน้องเถียงหรือแสดงความไม่เคารพหรือยอมให้งานผิดพลาดได้บ้าง แต่ต้องส่งงานให้ตรงเวลา เป็นต้น

บางคนให้คุณค่างานกับจิตพิสัยพอๆ กัน งานอาจไม่ต้องเลิศ ได้มาตรฐานพอ

ทำงานแบบเชิงรุกไม่รอรับ Feedback จากหัวหน้าฝ่ายเดียว ไม่ต้องรอให้หัวหน้าทวงถามงาน เมื่อหัวหน้าไม่ให้ Feedback เราควรเอ่ยขอ Feedback หรือคำแนะนำ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

ให้ถามคำถามตัวเองอยู่เสมอ "ถ้าเราเป็นหัวหน้า แล้วมีลูกน้องแบบเรา หัวหน้าจะปลื้มไหม??"

หรือ ถ้าเราเป็นหัวหน้า เราอยากได้ลูกน้องแบบไหน แล้วมองย้อนดูตนเองอย่างตรงไปตรงมา

หากหัวหน้ามีเมตตา ลูกน้อง และลูกน้องมีความเข้าอกเข้าใจ หัวหน้าถึงภาวะกดดันจากหัวหน้าระดับสูงขึ้นไป จะทำให้การทำงานราบรื่น และมีความสุขมากขึ้น พูดจาภาษาเดียวกัน อยู่ในโลกใบเดียวกัน มีความเมตตาเป็นพื้นฐานของการใช้ชีวิตการทำงานร่วมกัน โลกคนละใบ โลกที่บิดเบี้ยว จะกลายเป็นโลกที่น่าอยู่มากขึ้น

ศิลปะการทำงานอย่างหนึ่งคือ การเดินเข้าไปหาหัวหน้า... สื่อสาร (พูดคุยสร้างสัมพันธ์ภาพ รายงานความคืบหน้าของงาน ขอ Feedback) ด้วยใจกันมากขึ้น

ก๊อกก๊อกก๊อ...เปิดประตูใจ 