



Based True Story

ลูกน้องที่นำรักกับหัวหน้า

แสนดีบนเส้นทางขนาน

แลงอรุณ พูนพิพัฒนศรี
นักพัฒนาระบบสารสนเทศ

“ไม่รู้ จะป่นไปทำไม น่าจะบอกใจพี่ให้ชัดว่าต้องการอะไร ใครจะไปเดาถูก แกจะรู้บ้างไหมว่าลูกน้องดี ๆ ใจเย็น ทำงาน 5-6 รอบอย่างเราจะหาได้ที่ไหน” ทิชานึกเชิงหัวหน้าอย่างแรง

“เฮ้อ!!! สั่งอย่างได้อีกอย่าง ไม่รู้จักจด ไม่เข้าใจก็ไม่มาถาม เสียทั้งเวลา และเสียทรัพยากรเปล่าๆ” หัวหน้าสุพจน์แอบตำหนิติชานในใจ

“ไตรมาสหน้าที่ทางศักดิ์จะให้ฉันฉายเดี่ยว แกเรียกไปสอนงานเรื่อง Project Management ย้ำแล้วย้ำอีก กลัวว่าจะไม่เข้าใจ เบื่อมากเลย แกน่าจะสังเกตหน้าตาฉันบ้าง” วรเดชเมธาหัวหน้าให้เพื่อนร่วมงานฟัง

“เราโชคดีที่ได้วรเดชคนรุ่นใหม่หัวไว หน่วยก้านดี มาร่วมงาน ไตรมาสหน้าจะมอบหมายงานโครงการสำคัญให้รับผิดชอบ” หัวหน้าทางศักดิ์กำลังวางแผนงานสำหรับงบประมาณหน้า

มีใครบ้างที่ไม่เคยเมาท์หัวหน้าหรือเจ้านายของตัวเอง

มีเจ้านายคนไหนบ้างที่ไม่เคยติติงหรือโมโหลูกน้อง

มีหัวหน้าคนไหนบ้างที่ได้ลูกทีมเฝ้ายามพร้อม ทำงานฉลุย พร้อมลุยได้ทุกสถานการณ์

มีลูกน้องคนไหนบ้างที่ได้หัวหน้าใจดี ไม่ดุไม่ว่าแม้ทำงานผิดพลาด พร้อมเข้าใจและอภัยทุกเมื่อ

เรื่องราวของหัวหน้ากับลูกน้อง นับเป็นมหากาพย์ที่มนุษย์ทำงานทุกคนจะต้องเจอเจอ ปัญหาระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง จึงเป็นเรื่องธรรมดา มีงานสำรวจน่าเชื่อถือของต่างประเทศที่สนับสนุนข้อสรุปข้างต้น พบว่า 80% ที่คนย้ายงาน หรือลาออกจากองค์กร มีสาเหตุหลักมาจากหัวหน้าหรือเจ้านาย



เมื่อมนุษย์ทำงานจะต้องเผชิญปัญหาระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คำถามมีอยู่ว่า เราจะทำอย่างไรต่างหาก เพื่อให้เราสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและมีความสุข คือได้ทั้งงานและได้ทั้งใจซึ่งกันและกัน

องค์กรได้จัดให้มีการพัฒนาทั้งหัวหน้า และลูกน้องในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์สำหรับหัวหน้างานหรือลูกน้องที่ดี หรือเตรียมความพร้อมสำหรับว่าที่หัวหน้างาน หัวหน้าใหม่ ตลอดจนเสริมอาวุธ และทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงานร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม ความเบาบางของปัญหาลดลงได้ระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากคนมีความแตกต่างกันด้วยปัจจัยหลายอย่าง การพัฒนาจึงต้องทำอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระบบ ถ้าให้ดี ควรมีการประเมิน และติดตามผล

ในการทำงานทั้งตัวหัวหน้า และลูกน้องจะต้องประยุกต์ใช้วิทยายุทธ์ต่างๆ ด้วยการฝึกฝน และปรับตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และนำไปใช้ใหม่อีก วนกันไปจนตกผลึกของการเรียนรู้ ปัญหาที่แก้ไม่ตก และยากที่สุด!!!

ไม่ใช่ขาดความรู้ ความสามารถ (Hard Skill) ในการทำงาน แต่เป็นเรื่องของการขาดหรือพร่อง Soft Skill เสียมากกว่า

Soft Skill คืออะไร

Soft Skill เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ ความฉลาดทางอารมณ์

Soft Skill ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร การโน้มน้าวใจ การแก้ไข

ความขัดแย้ง การจัดการอารมณ์ตัวเอง การคิดเชิงกลยุทธ์ การเจรจา ต่อรอง ความมุ่งมั่น ใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการปรับตัว การทำงานร่วมกับผู้อื่น การสร้างทีม การบริหารเวลา เป็นต้น

Soft Skill เป็นตัวผลักดันที่ช่วยขับเคลื่อนให้การทำงาน ประสบผลสำเร็จ และก้าวหน้า

Soft Skill มีความสำคัญ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า Hard Skill

ใครก็ตามที่มี Hard Skill แต่ขาด Soft Skill ที่ดี เขาคงไม่สามารถทำงานได้ แต่จะไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร หรืออาจล้มเหลวในงานก็เป็นไปได้ ปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญกับ Soft Skill มากขึ้น คนในองค์กรต้องมีดีทั้ง Hard Skill และ Soft Skill องค์กรจึงจะเจริญเติบโต และยั่งยืน

Soft Skill เป็นเสมือนเครื่องมือหรือเทคนิคที่ช่วยให้ Speed up ความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการทำงาน

การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขนั้น เป็นการนำชุด Soft Skill มาประยุกต์ใช้อย่างมีศิลปะ (Master the Art of Working) อย่างสร้างสรรค์ และสอดคล้องกันนั่นเอง

ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว เพราะคนไม่ใช่เครื่องจักร มีความแตกต่างกัน มีความซับซ้อน มีความอ่อนไหว มีเรื่องของจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้อง

นุชนารถ เป็นหัวหน้าที่ได้รับการแต่งตั้งข้ามสายงาน เธอจึงไม่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องงาน แต่เธอเก่งในการบริหารงาน และการนำเสนอ ประกอบกับมีทีมงานที่แข็งแกร่ง อีกอย่างที่ได้โดดเด่นคือ เธอมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารระดับสูง ผลงานของเธอจึงเป็นที่พอใจของผู้บริหารเสมอ

สุนิสาเป็น Team Lead คนหนึ่ง ที่คิดงาน และตอบใจได้ดี อย่างดีเยี่ยมให้กับนุชนารถ เพราะเธอมี Strong Background ในงาน และทำงานในสายงานนี้มาโดยตลอด เธอจึง Expert ในงานอย่างมาก สุนิสาเป็นคนช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างผลงานให้กับหัวหน้า เธอได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้าตลอด



ด้วยประสบการณ์ที่ไม่ได้มาสายนี้โดยตรง นุชนารถจึงมีคำถามค่อนข้างเยอะเมื่อเวลาที่มีมาแนะนำงาน และบ่อยครั้งเธอปล่อยให้สุนิสาเป็นคนพิธีเซ็นงานทั้งหมด

เมื่อเทศกาลโปรโมทมาถึง สุนิสาไม่ได้รับการปรับตำแหน่ง Team Lead อีกคนที่ผลงานดียิ่งกว่ากลับได้รับการ โปรโมท ซึ่งสร้างความผิดหวังให้เธออย่างมาก

บวกกับ Feedback ที่ได้รับจากหัวหน้า ก็ไม่มีน้ำหนักเพียงพอ จนทำให้เธอหมดศรัทธาในตัวหัวหน้า หัวหน้านุชนารถเก็บความรู้สึกได้ดี สุนิสาคาดเดาได้ยากว่าเธอคิดอะไรอยู่

ส่วนรางวัลผลงานดีเด่นที่เธอได้รับในงานประจำปี เป็นไปตามคาดหมายของคนรอบข้าง รางวัลแทนที่จะทำให้เธอดีใจ จึงไม่มีความหมายกับเธอนัก

สุนิสาพยายามหาเหตุผล ทำไมเธอจึงไม่ได้รับการโปรโมท เธอทบทวนเรื่องราวต่างๆ และแกะรอยจากผู้บริหารซึ่งเป็นหัวหน้าเก่าที่สนิทของเธอ พอรู้ปริศนามาบ้าง จากเหตุการณ์นำเสนอผลงาน ผู้บริหารระดับสูงครั้งล่าสุด “น้องฟางไม่ Manage นายเลยนะคะ พี่เห็นว่าแกอยากจะทำอะไรบางอย่าง”

นั่นแสดงว่า ฟางถูกมองว่า ไม่ให้เกียรติหัวหน้า ทำให้หัวหน้ารู้สึกไร้ค่า ซึ่งเป็นเรื่อง (คดี) ใหญ่ทีเดียว ใหญ่พอที่จะทำให้ ฟางไม่สมควรได้รับการโปรโมท

ในที่สุดเธอรบรวมความกล้า ตัดสินใจเดินเข้าไปหาหัวหน้าอีกครั้ง หัวหน้าอึกอัก ไม่ทันตั้งตัว และคงไม่อยากจะบอก แต่ครั้งรู้สึกถูกกดดัน

คำตอบที่ได้ทำให้สุนิสาปวดใจ และหมดใจ “ไม่เมตตาน้องในทีมเท่าที่ควร พี่อยากให้ฟางให้ความสำคัญกับความเป็นทีม” (ประเด็นนั้นหัวหน้าคงไม่กล้าที่จะพูดออกมา)

ลูกน้องเก่ง หัวหน้าดี จะมีโอกาสได้ร่วมงาน ร่วมทีม สร้างสุดยอดผลงานกันใหม่ ต้องทำบุญกันมากขนาดไหนถึงจะได้เจอกัน หรือจะเข้าทำงาน...ลูกน้องที่น่ารักกับหัวหน้าแสนดีบนเส้นทางขนาน

มีวิธีที่จะเจอกัน ไม่ต้องอยู่บนเส้นขนาน คือ **ต่างฝ่ายต้อง ยอมเปิดใจ ยอมรับความจริง ปรับเปลี่ยน และน้อมตัวเข้าหากัน** อย่างไรก็ตาม ฟางลูกน้องคนเก่งต้องให้พื้นที่กับหัวหน้ามากขึ้น ให้หัวหน้าได้มีโอกาสนำเสนอในงานในส่วนที่สำคัญตามความสมัครใจ หัวหน้าจะรู้สึกสบายใจ ซึ่งเขาอาจจะไม่ Present ก็ได้ เพราะไม่กดดัน ถ้าเราสังเกต และใส่ใจมากพอ เราจะเห็นได้ว่า หัวหน้าต้องการอะไร ในช่วงดังกล่าว ส่วนหัวหน้าเองก็ต้องมีสติไม่ให้ “อีโก้” เข้าครอบงำ และชักนำให้ทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ควรประเมินผลหรือให้คุณให้โทษอย่างตรงไปตรงมา หรือแก้ไขที่ต้นทาง คือสื่อสารให้ชัดเจนอย่างมีศิลปะ ถึงความต้องการที่แท้จริง การอ้อมค้อมหรือรักษาฟอร์มเกินไป อาจเกิดผลเสียได้ในภายหลัง

ลูกน้องที่น่ารัก และหัวหน้าแสนดีจะได้พบกัน