Feedback คือของขวัญ มีค่าดั่งทอง

แสงอรุณ พูนพิพัฒธนศรี
นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ไอริณ... หัวหน้าที่มีความมุ่งมั่น และเชี่ยวชาญในงาน ใจดี ลูกน้องชอบความใจดี

แต่ไอริณมักเข้มงวดกับกฎระเบียบต่างๆ ไม่ยืดหยุ่น มอบหมายงานรวดเร็ว ทั้งทางเมล์ และตัวต่อตัว ให้อิสระในการทำงาน

ผลงานของทีมไอริณ ยังไม่บรรลุเป้าหมาย ต่ำกว่าเป้า 20% ลูกทีมไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย แต่ไม่มีใครกล้าถาม กล้าพูดความจริง เกรงโดนดุหรือถูกมองว่า ไม่เก่ง

สหชาติ...หัวหน้าที่มีความมุ่งมั่นในงาน เจ้าระเบียบ เข้มงวด ชอบสั่งการ และใส่ใจติดตามงานอย่างใกล้ชิดไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ให้คำแนะนำหรือ Feedback ตรงไปตรงมา

ผลงานของทีม ยังไม่บรรลุเป้าหมายเช่นกัน บ่อยครั้งมีความผิดพลาดในงานอยู่หลายจุด ลูกทีมรู้สึกไม่มีอิสระในการทำงาน คิดอะไรไม่ค่อยออก ต้องคอยเตรียมตอบคำถามของหัวหน้า กลัวการให้ Feedback

เมื่อถามไอริณ และสหชาติถึงเสียงสะท้อนจากลูกทีม ปรากฏว่า ไม่มี Feedback จากลูกทีม

สหชาติเคยบอกกับทีมว่า “บอกผมมาเถอะ บอกได้ทุกเรื่อง ผมเปิดใจยินดีที่จะปรับเปลี่ยน เพื่อให้พวกเราทำงานได้ราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

เมื่อไม่ไว้วางใจ (Trust) กัน และเมื่อลูกน้องไม่ศรัทธาหัวหน้า การที่จะบอกเล่าถึงความในใจหรือข้อมูลป้อนกลับ เป็นสิ่งที่ยากจะเกิดขึ้น หรือได้ข้อมูลป้อนกลับไม่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลถูกบิดเบือนไป

ในขณะที่ไอริณดูเหมือนจะเปิดรับความคิดเห็นที่ต่างกัน

แต่เธอกลับยอมรับไม่ได้ เมื่อได้ยินน้องๆ พูดเป็นเสียงเดียวกันว่า งานนี้ไม่รู้เรื่องเลย

เธอบอกว่า เป็นไปไม่ได้ ในที่ประชุมหน่วยงาน เธอได้แจ้งนโยบายหรือประเด็นสำคัญ รวมถึงผลการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัทให้ทราบทุกครั้ง

สริยา...หัวหน้างานที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เพราะได้รับการแต่งตั้ง และโอนย้ายข้ามสายงาน เธอค่อนข้างหนักใจเมื่อต้องมาดูแลรับผิดชอบงานที่ไม่ถนัด และไม่ชอบเอาซะเลย ประกอบกับมีลูกน้องที่อาวุโสกว่าอีก

หัวหน้าที่ไม่เก่งงาน จะเป็นอย่างไร จะเจออะไรบ้าง

ภาพความยุ่งยากต่างๆ วิ่งเข้ามาในหัว

สริยายอมรับจุดอ่อนของเธอข้อนี้ ครั้นจะ Upskill ในเร็ววันคงไม่ทัน

เธอใช้เวลาปรับใจอยู่เกือบ 2 อาทิตย์ เพื่อวางใจให้ถูกต้อง เมื่อตัดสินใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป ใจต้องพร้อม!!!

เธอเตรียมทำการบ้านมาเป็นอย่างดี ใช้ทักษะที่มีค้นหา และวิเคราะห์ข้อมูลของฝ่าย

สิ่งที่จะขาด และพลาดไม่ได้!!!

เธอร่างสคริปคร่าวๆ เพื่อจะสื่อสารในการประชุมครั้งแรกที่ได้พบกับทีมงานพร้อมหน้า

เธอใช้ความจริงใจเป็นฐานในการสื่อสารกับทีม

“สวัสดีทุกๆ คนค่ะ พี่ค่อนข้างใหม่กับงานนี้” สายตาหลายคู่จับจ้องมาที่เธอ

“พี่คงต้องขอคำแนะนำ และขอเรียนรู้งานจากทุกคน” สายตาบางคู่มีความสงสัย

“พี่เชื่อมั่นว่า ด้วยความสามารถในการบริหารจัดการงาน จากประสบการณ์ของพี่...” ตั้งใจเกินไป เกือบสะดุดคำพูดของตัวเอง สริยาสูดหายใจลึกๆ

"จะทำให้ฝ่ายของเราสามารถบรรลุเป้าหมาย และสามารถพิชิตสัดส่วนโบนัสที่ควรจะเป็นของฝ่ายได้ 80-100% จากสถิติที่ผ่านมา 5 ปี ฝ่ายของเราเคยได้อยู่ที่ประมาณ 60-75%" สริยาพูดช้าๆ ชัดๆ ส่งสายตาพร้อมรอยยิ้มไปสื่อไปยังใจทุกคน

"เรามาผนึกกำลังกัน มาช่วยกันขับเคลื่อนงานของฝ่าย" เสียงหนักแน่น และจริงจังแฝงด้วยความมุ่งมั่น

พอพูดถึงสิ่งที่ทุกคนสนใจ หลายคนซักถาม ทำให้บรรยากาศในห้องอบอุ่น และเป็นกันเองขึ้นมา

การประชุมเปิดตัวในครั้งนั้น เธอสามารถเปิดใจที่มีได้หลายคน มีแววตาเป็นประกายที่จะร่วมภารกิจสำคัญนี้ และเปลี่ยนท่าทีของใครบางคนได้

เป็นการประชุมที่ใช้พลังอย่างมาก

สริยานั่งพักนิ่งๆ หลับตาสักครู่ที่โต๊ะทำงาน ปล่อยให้พลังบางอย่างไหลเวียน

4 เดือนกับการเรียนรู้งานใหม่อย่างตั้งใจเป็นพิเศษกับทีมงานมันช่างท้าทาย!!!

การเรียนรู้ส่งผลให้สริยามองภาพงานได้ชัดเจนขึ้น และสามารถ Structure งานได้ดี

สริยา...สัมผัสได้ถึงสัญญาณบวก...มีรอยยิ้มมากขึ้น เริ่มสนุกกับงาน มีความคิดริเริ่ม มีไอเดีย (Initiative & Idea) อยากที่จะทำโครงการนั้นโครงการนี้ หนึ่งวันหมดไปอย่างรวดเร็ว มีทีมงานเข้ามาปรึกษางาน ได้มอบหมายงานใหม่ๆ ให้ทีมช่วยทำ สัมพันธภาพกับทีมดีขึ้น

สริยานึกย้อนไปถึงเพื่อนร่วมงานรุ่นพี่ที่คุ้นเคย

พี่ไอริณ และพี่สหชาติ ที่อยู่ร่วมชายคา Forest Belt ทั้งสองคนเป็นหัวหน้าที่มีความมุ่งมั่นต่องานทั้งคู่ หากเปิดใจยอมรับ Feedback จะช่วยให้สามารถทำผลงานได้ดีขึ้น และเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานอีกด้วย

อะไรที่ทำให้หัวหน้าทั้งสอง มองไม่เห็น สัมผัสไม่ได้กับสัญญาณลบ

เมื่อเปิดใจ เราจะสามารถจับสัญญาณต่างๆ ได้ดีขึ้น

เมื่อทำดีมีประสิทธิภาพทุกอย่างแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเรื่องราวสำคัญ และจำเป็น การมอบหมาย และติดตามงาน การชี้แนะและสอนงาน

ทำไมผลงานถึงยังไม่ดี

กูรูด้านการบริหารจัดการท่านบอกไว้ว่า ต้องมีอะไรผิดพลาดแน่ๆ !!!

ให้ย้อนมอง และทบทวนตนเอง

เมื่อยอมรับ Feedback และปรับเปลี่ยนท่าที ทัศนคติ กรอบความคิด (Mindset)

หัวหน้าจะไม่ได้เป็นตัวประหลาดหรือผู้ร้ายในสายตาของลูกน้องอีกต่อไป ที่สำคัญหัวหน้าจะมีความสุขจากงานเพิ่มมากขึ้น

สริยามองเห็นความสำคัญของ Feedback ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารที่ทรงพลังอย่างมาก เธอจึงเปิดเวทีทั้งทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อให้ Feedback เหล่านั้นเดินทางมาถึงเธอ

Feedback อาจแปลงโฉมหรือห่อหุ้มมาในรูปแบบต่างๆ ใจต้องเปิดกว้างพอ อคติหรือความรังเกียจต้องหยุดทำงาน ท่องไว้ว่า Feedback ดั่งของขวัญ มีค่าดั่งทองคำ

จับ Feedback ให้ได้ ไม่มี Feedback อาจเป็นสัญญาณบอกเราได้ว่า เริ่มอันตราย

Feedback ดี หัวใจพองโต Feedback ลบ หัวใจแฟ็บ

ฮาวทู...ฝึกรับ Feedback (...ลบ) ด้วยใจเป็นกลาง

เมื่อได้ยินครั้งแรก อาจรู้สึกเจ็บจี๊ด หน้าตึง หน้าเริ่มเป็นสีแดงอุ่นๆ ถึงร้อนได้

นับ 1 2 3 ให้หายใจเข้าลึกๆ และนึกถึงประโยคที่ว่า "Feedback ดั่งของขวัญ มีค่าดั่งทอง"

และให้ระลึกเสมอถึงโอกาสอันดีที่เราจะได้พัฒนาตนเอง ได้ขยายศักยภาพ

เราในฐานะหัวหน้า เป็นทั้งผู้รับ Feedback และผู้ให้ Feedback

ให้ของขวัญ และรับของขวัญ "Feedback ดั่งของขวัญ มีค่าดั่งทอง" TPA news