

Work From Home กับ ของขวัญที่ไม่วันถึง

|| ลอบอรุณ บุญพิพัฒนนครี
นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ดารุณี เป็น Project Manager ที่มีทักษะการขายเฉพาะตัว เธอขายงานแบบไม่พูดมาก จนลูกค้าตามไม่ทัน หรือสร้างฝันจนลูกค้าเพื่ออยากได้ แต่ยึดหลักจริงใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ มีงานหลายโครงการอยู่ในมือ

เธอพิถีพิถันมากกับงานที่รับผิดชอบ บริหาร และกำกับงานด้วยตัวเองทุกอย่าง ไม่ว่าจะโครงการใหญ่หรือโครงการเล็ก ใส่ใจรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าจะได้งานคุณภาพตรงตามที่ตกลงกันได้ ลูกค้าจึงซื้องานซ้ำ และอยากให้เธอดูแลงานให้

ในบรรดา Partner หลายคน เธอใฝ่ฝันอยากเป็น Senior Partner ที่ทำงานเข้าหากันมากที่สุดบ่อยครั้งที่ดารุณีพูดขึ้นชมการทำงานของพี่วัฒนา

ฉันเองนึกแปลกใจ เคยรู้จักแต่ไม่สนิท ยังมองไม่เห็นคุณสมบัติพิเศษของพี่วัฒนา ถ้าวัดกันที่ความเก่ง มีคนอื่นที่เก่งพอๆ แต่พี่วัฒนาอาจทำได้ด้วยประสบการณ์ ในสายตาฉันดูแกเป็นคนเฉยๆ นิ่งๆ มีความเป็นผู้ใหญ่ที่น่าเคารพในตัว แล้วเสน่ห์ของแกอยู่ที่ไหน?!! ต้องลองสืบค้นสักหน่อย ถ้าพี่กูรูคงจะไม่ได้ความ

วันหนึ่งบังเอิญได้มีโอกาสตามดาไปทำงานโครงการหนึ่ง ฉันถึงกระจ่างแก่ใจ

พี่วัฒนาแก่น่ารักนะ พี่ได้ยินแกถามดามี Feedback ใหม่ ควรปรับ ควรเพิ่มตรงไหน

ฉันเอ่ยกับดาในตอนเย็นก่อนที่จะแยกย้ายกลับบ้าน พี่วัฒนาจะขอ Feedback จากดาทุกครั้งระหว่างทำงาน แกบอกว่า แกเปรียบเสมือนคนเล่นฟุตบอลในสนาม ทำหน้าที่เตะบอลไปสกัดที่ลูกบอลมองภาพรวมได้ไม่ชัด หากมีอีกคนช่วยมอง ช่วยเก็บรายละเอียดต่างๆ จะดีมาก

พี่ต้องการโค้ชที่คอยบอกว่าการเล่นครั้งนี้เป็นอย่างไร ไปตามแผนที่วางไว้ไหม เพื่อจะได้ปรับแก้ให้ทันเกม ทันสถานการณ์ และโค้ชคนนั้น คือ ดา

“แกให้เกียรติตามมาก ถ้าครั้งไหนไม่มี Feedback พี่วัฒนาจะรู้สึกไม่สบายใจด้วยซ้ำ” “แกกระหาย Feedback” ดาพูดแล้วหัวเราะดัง “จริง!!! แกหิว Feedback”



สรุปเสน่ห์ของพี่วัฒนาอยู่ตรงนี้เอง

คือ การมีความอ่อนน้อมในงานที่รับผิดชอบ พร้อมรับฟัง Feedback เสมอ ไม่ทะนงตนหรือสำคัญตนผิดว่าข้าเก่ง ใครจะไม่ได้ ผลของงานจึงออกมาดีเสมอ

เรื่องราวของพี่วัฒนากับโค้ชดา ประทับใจสรียา เธอจึงถือเป็น Resource สำคัญที่ทำให้เห็นคุณค่าของ Feedback เป็นของขวัญ มีค่าดังทอง และไม่ลืมที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

การรับ Feedback ไม่ใช่ง่าย เพราะเราถูกเลี้ยงมาให้มีตัวตนให้เก่ง ให้ดีกว่าคนอื่น จนเลยเถิดเป็น “Ego” ที่บางครั้งเราเองแทบไม่รู้ตัวว่า Ego กำลังออกมารับแทน

สติ เท่านั้นที่จะกรอง ดักจับ Ego ได้ เราต้องสังเกตตัวเอง เมื่อใดก็ตามที่ใครให้ Feedback หรือพูดถึงตัวเรา งานของเรา แล้วเรามีอาการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือประกอบกัน เช่น หน้าตึง หน้าร้อน สีหน้าแดง (คนอื่นจะสังเกตเห็น) รู้สึกอึดอัดบนใบหน้า หัวใจเต้นแรงไม่เป็นจังหวะ รู้สึกโกรธ ไม่พอใจ

นั่นแสดงว่า เราเริ่มมีปฏิกิริยา ไม่ยอมรับหรือต้าน Feedback ถ้าคุณตัวเอง... คุณอารมณ์ไม่อยู่ อาจได้ตอบในทางที่ไม่เหมาะสม หรือหุบไม่ได้ยินสารของอีกฝ่าย

เทคนิคการรับ Feedback ด้วยใจที่ยอมรับ คือ เราต้องไม่ลืมตัว ต้องมีสติ อย่าให้คำกับ “ตัวตน หรือ Ego” ทำตัวให้น่ารัก ด้วยการอ่อนน้อมถ่อมตน วิธีหนึ่งที่จะช่วยให้เราตัวเล็กลง ได้แก่ ฝึกการรับใช้ บริการผู้อื่น ช่วยเหลือ มีน้ำใจ โดยไม่คาดหวังสิ่งใด และรับฟังผู้อื่นให้มากขึ้น



ท่ามกลางการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาตั้งแต่ต้นปีที่เหมือนท่ามกลางพายุผ่านไป 3 เดือน เริ่มใกล้ตัว และแรงขึ้น มีมาตรการต่างๆ ของรัฐออกมา

“เพื่อป้องกัน และลดความเสี่ยงการติดเชื้อ COVID-19 บริษัท Light Box จึงมีนโยบาย Work From Home ให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2563”

นั่นเป็นประกาศของบริษัทฯ ที่ทำเอาทุกคนตื่นตื่นระคนหน้าใจ หลายบริษัทให้พนักงาน WFH ขึ้นอยู่กับลักษณะงานบ้างสลับกันหยุด หรือ ทำ 3 วัน หยุด 2 วัน ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กร

ตั้งแต่สรียาทำงานมาร่วม 10 กว่าปี นับเป็นครั้งแรกกับปรากฏการณ์ Work From Home และคงเหมือนกับเหล่ามนุษย์เงินเดือนทั้งหลายที่เผชิญชะตากรรมเดียวกัน

เราควรปรับตัวใจประสพการณ์ใหม่ WFH ใหม่

“วันที่ 7 เมษายน 2563 เวลา 11.30 น. มีรายงานผู้ป่วยรายใหม่ 38 ราย รวมเป็น 2,258 ราย รักษาหายกลับบ้านแล้ว 824 ราย ยังรักษาอยู่ในโรงพยาบาล 1,407 ราย และมีรายงานผู้เสียชีวิต 27 ราย”

“...ในขณะที่สถานการณ์ทั่วโลก พบผู้ป่วย 1.347 ล้านราย เสียชีวิต 74,768 ราย รักษาหาย 284,882 ราย” รายงานจากศูนย์แถลงข่าวโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สรียาติดตามข่าว COVID-19 แทบทุกวัน บางวันไม่ได้ตั้งใจรับรู้ แต่ข้อมูลข่าวสารจากทีวี จาก Facebook จากไลน์เพื่อนๆ หลังไหลเข้าหูเข้าตาเต็มไปหมด เธอเริ่มเครียด และวิตกโดยไม่รู้ตัว

ในช่วงนี้...ระวังห้ามเอามือมาสัมผัสบริเวณใบหน้า ตา ควรล้างมืออย่างมีสติ 20 วินาที

“ฉันล้างมือไปหรือยังเนี่ย เพื่อความชัวร์...ล้างอีกทีคงไม่เป็นไร ก็แค่เปลืองน้ำ เปลืองสบู่”

การทำงานที่บ้านในอาทิตย์แรก ค่อนข้างขลุกขลัก เนื่องจากสภาพแวดล้อม และมีสิ่งรอบรวนที่ไม่คาดคิด จึงทำงานไม่ได้ตามทีวางแผนไว้ แต่รู้สึกเหนือยกกว่าปกติ

อีกอย่างที่เป็นงานเพิ่มขึ้นมา คือ ต้องจัดทำรายงานส่งหัวหน้าในแต่ละวันทำอะไรบ้างอย่างละเอียด ซึ่งเพื่อนร่วมงานทุกคนมีความเห็นตรงกันว่าเสียเวลา และไม่จำเป็น หัวหน้าน่าจะดูที่ผลงานหรือ

ชิ้นงานมากกว่า การเขียนรายงานใช้เวลาประมาณหนึ่งในสามของการทำงาน ที่สำคัญมีจัดทำ Monthly Report เป็นปกติอยู่แล้ว

ส่งตัวแทนไปเจรจาแล้วไม่สำเร็จ พี่สหชาติแกไม่ยอมทำเดี่ยว แกพูดจริงจัง “ไม่น่ายาก ทำยังไงก็เขียนอย่างนั้น ไม่ต้องประดิษฐ์ข้อความ ขอให้เข้าใจเป็นพอ”

วิกกลับมาถ่ายทอดคำต่อคำในสิ่งที่หัวหน้าพูด

“เข้าใจเป็นพอ” นั่นแหละยาก!!! ฉันแอบเถียงเสียงดังในใจ

“พูดไปไม่มีประโยชน์ พี่แกเป็นหัวหน้าที่ไม่เข้าใจหัวอกลูกน้อง เกิดมาแกคงได้เป็นหัวหน้าเลยมั้ง แกจึงจินตนาการไม่ออก ความยากลำบากมันเป็นอย่างไร” ก็อยพูดขึ้นมาแบบซ้ำๆ

เป็นอันว่า จบข่าว...รับทราบ...นำไปปฏิบัติ

“วันที่ 4 ของ Work From Home พี่ขอ VDO Call นะครับ” พี่สหชาติบอกทุกคนก่อนแยกย้ายไป WFH

เมื่อถึงวันนัดหมาย การประชุมก็เริ่มขึ้น ประโยคทักทายแรกจากหัวหน้า “หายไปไหนอีก 3 คน ทำไมไม่พร้อมเพรียงกัน ทำอะไรกันกันอยู่ Work From Home ไม่ใช่หรือ” ั๊โห!!! ยิ่งทุกดอกเลย หัวหน้าเรา

ในยามวิกฤต COVID-19 พี่สหชาติจะพูดจาให้ได้ใจลูกน้อง...สามารถทำได้ไม่ยากนะ แต่แกเลือกสื่อสารด้วยรูปแบบเดิมๆ คงเส้นคงวาดีแท้ พี่โศ้ย Low Tech ต้องใจเย็นๆ กับแกหน่อย

“สวัสดิ์คะทุกคน ขอโทษที่ช้า” นั่นไงพี่โศ้ยเข้ามาเป็นคนสุดท้ายจริงๆ แกคงให้หลานทำให้

ประชุมจบไปแบบมีเบื้องหลังมากมาย พี่สหชาติฝากธนุไว้ อีกดอกหนึ่ง “ครั้งหน้าจะ VDO Call แบบไม่บอก”

พี่สหชาติคงไม่มีโอกาสได้ “ของขวัญ” ล้าค่า เพราะไม่มีใครกล้าเสี่ยงตาย Feedback

ตอนนี้ทุกคนต้องช่วยชาติลดการระบาดของ COVID-19 ด้วยการมีวินัย และ Social Distancing รักษากายให้ห่าง แต่ยังไม่พอ

ขอแถม เราควรเว้นระยะทางจิตใจ และเว้นระยะห่างจากการเสพข่าวสารข้อมูลด้วย เพื่อรักษาใจให้ดี ไม่ฟุ้งซ่าน หรือกังวลเกินเหตุ

+++ รักษากาย รักษาใจ เราจะผ่านพ้นวิกฤตนี้ไปด้วยกัน