



สมิต สัจจนกร*

การเข้าใจพฤติกรรม ของผู้ร่วมทีมงาน

>>> พฤติกรรม อันได้แก่การประพฤติปฏิบัติหรือการกระทำของคน มีทั้งพฤติกรรมที่ดีและไม่ดี หากผู้ร่วมทีมงานมีพฤติกรรมที่ดีย่อมจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีความเรียบร้อยราบรื่น ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ร่วมทีมงานมีพฤติกรรมไม่ดีก็จะมีปัญหายาก

วุ่นวาย ไม่พอดี ทำให้ทีมงานมีปัญหา ผู้นำทีมมีปัญหาและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายก็เกิดปัญหา

พฤติกรรมของคนที่อยู่ตามลำพังกับที่อยู่ในกลุ่มก็ไม่เหมือนกัน คนเมื่ออยู่ตามลำพังอาจจะมีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง แต่เมื่อเข้าร่วมอยู่ในกลุ่มก็จะรับเอาแนวทางการประพฤติปฏิบัติ หรือบรรทัดฐานของกลุ่มเข้าไว้ทั้งโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัว

พฤติกรรมของคนจะต้องมีสาเหตุเสมอ (Behavior is caused) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเหตุและผล เรื่องของจุดมุ่งหมาย เรื่องเจตนา ปรารถยา ความต้องการ ความอยากได้อย่างก็มี หรือแรงผลักดันซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมทั้งหลาย

พฤติกรรมของคนเป็นสิ่งที่ยากแก่การคาดหมาย เพราะแต่ละคนย่อมมีค่านิยมและคุณธรรมต่างกันไป ซึ่งบางทีก็แจ่มชัด บางทีก็คลุมเครือเข้าใจได้ยาก

พฤติกรรมของคนที่ส่งผลต่อการทำงานในหน้าที่หรือเกิดผลดีในกลุ่มด้วยวิธีทำงานเป็นทีม ย่อมเป็นที่ปรารถนา แต่พฤติกรรมที่ก่อผลร้ายในการทำงานร่วมกัน หรือการทำงานเป็นทีมสมควรที่จะค้นหาสาเหตุโดยผู้ทรงคุณวุฒิทางจิตวิทยา แม้กระนั้นนักบริหารก็สามารถจะดำเนินการทางด้านการบริหารได้เช่นกัน มิฉะนั้นการบริหารที่มีมาก่อนการเติบโตของวิชาจิตวิทยา คงทำไม่ได้ทั้งๆ ที่ทำมาแล้วมากมาย

พฤติกรรมที่ดีมีคุณค่าและช่วยให้การทำงานเป็นทีมดำเนินไปอย่างราบรื่นย่อมเป็นที่พึงประสงค์ หากได้รับการปลูกฝังจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ย่อมจะช่วยให้ทีมงานมีความสำเร็จในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) พฤติกรรมอันเป็นที่ปรารถนาของทุกหน่วยงานมีดังต่อไปนี้

1. การให้การยอมรับซึ่งกันและกัน
2. การร่วมแรงร่วมใจให้ความช่วยเหลือกัน

3. การให้ความร่วมมือประสานงานกัน
4. การถ้อยทีถ้อยอาศัยพูดจากัน
5. การไม่ถือเอาแต่ความคิดของตนเป็นใหญ่
6. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันด้วยเหตุผล
7. การทำงานตรงเวลา
8. การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ
9. การเคารพเชื่อฟังคำสั่ง
10. การตระหนักรู้และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่
11. การมีสำนึกในความรับผิดชอบ

โดยทั่วไปเราสามารถจะสังเกตพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของผู้ร่วมทีมงานได้อย่างใกล้ชิดในกรณีร่วมกันทำงาน หรือมีชีวิตรวมกลุ่ม อันอาจมีการแสดงออกในบางเวลา หรือตลอดเวลา ดังต่อไปนี้

1. เข้ากันไม่ได้
2. เคารพซึ่งกันและกัน
3. เกี่ยงกันทำงาน
4. เสียดทาน
5. ถ้อยทีถ้อยอาศัย
6. ซอปลัดแย้ง
7. มาทำงานสาย
8. ขาดงานบ่อย
9. ไม่เชื่อฟังคำสั่ง
10. ไม่รับบทบาทหน้าที่
11. ขาดความรับผิดชอบ และ ฯลฯ

พฤติกรรมของผู้ร่วมทีมงานดังกล่าวข้างต้น เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ควรจะเป็น อันแสดงถึงการเกิดปัญหาจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัญหา เพื่อค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไข ซึ่งอาจมีได้หลายวิธี นำมาวิเคราะห์ทางเลือกที่ดีที่สุดในการนำไปใช้แก้ไขพฤติกรรมที่มีปัญหาเหล่านั้น

สิ่งสำคัญในการพิจารณาพฤติกรรมของผู้ร่วมทีมงานที่ไม่ดี จะต้องค้นหาสาเหตุให้มากและครอบคลุมถึงที่มาของปัญหาทุกๆ แง่มุม จึงจะสามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง อย่าด่วนสรุปว่า เป็นเพราะพนักงานเป็นคนเลว ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพียงผิวเผินอย่างง่าย อันจะไม่ช่วยให้เกิดผลดีในการแก้ไขแต่อย่างใด เพราะหากสรุปเช่นนั้น ใครๆ ก็สรุปได้ไม่ต้องใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาแต่อย่างใด แม้ที่สุดจะพบว่าปัญหาเกิดจากตัวพนักงานเป็นคนเลวจริงๆ ก็จะต้องรู้สาเหตุของการเป็นคนเลวเช่นนั้นและแสวงหาวิธีแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

