

ทักษะ:

10

ประการ

หลักของผู้นำ

วิเชียร ตรีสุภาพกุล

คุณเป็นผู้นำใช่ไหม?

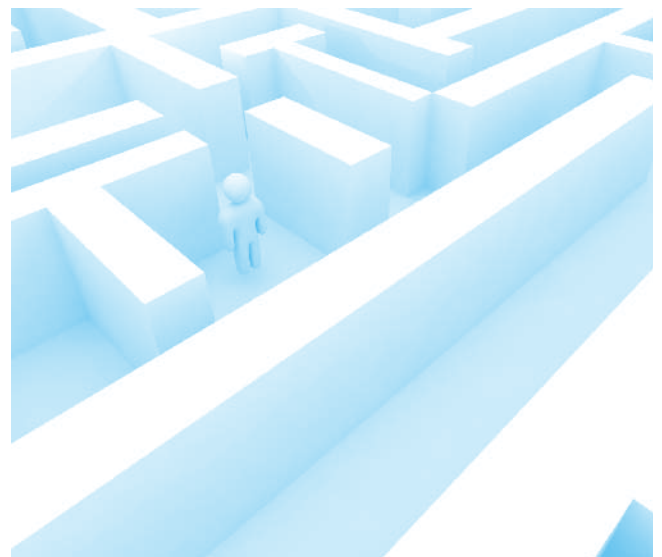
ขอบอกตามจริงว่า ทุกคนไม่ใช่จะเป็นผู้นำได้เสมอไป

แต่ก็มีหลายคนเป็นผู้นำโดยที่เขาไม่รู้ตัวเสียด้วยซ้ำ ภาวะผู้นำเกิดขึ้นได้ในหลากหลายรูปแบบ ไม่ได้มีสูตรเฉพาะตายตัว หรือสูตรสำเร็จรูปที่ชี้ชัดว่าผู้นำจะต้องมี “หน้าตา” แบบใดแบบหนึ่ง ปัญหาที่มักอยู่ที่ความเข้าใจถึงวิธีการที่คุณ “นำ” อย่างไรและ “ทำไม่ถึง” “นำ” เช่นนั้นต่างหาก

การจะเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้น ควรจะมีทักษะหลักๆ 10 ประการ ที่จำเป็นต้องมี อาจถือเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของภาวะความเป็นผู้นำ

1. นำเป็นตัวอย่าง ไม่ควรวางตัวเป็นผู้นำที่เห็นห่างอย่างเด็ดขาด บางคนไม่เคยและไม่ยอมให้มือตัวเองต้องเปราะเปื้อนสกปรก แม้กระทั่งสัมผัสกับงานที่เลอะเทอะ วิธีที่ดีที่สุดก็คือการลงมือ “ทำ” หรือ “นำ” เป็นตัวอย่าง เข้าไปคลุกคลีสัมผัสให้รู้สึกถึงความยากลำบากของงานาน เมื่อลงไปคลุก หรือคลุก ทำให้รู้สึกถึงปัญหาของงานาน ที่แท้จริงเป็น **อาการ** หรือ **ปัญหา** หรือ **ข้อจำกัด** กันแน่ ตรงนี้ต่างหากที่จะได้นำไปขบ วิเคราะห์และหาทางแก้ไขช่วยเหลือ นี่คือการยื่นมือเข้าไปเพื่อสร้างความมั่นใจ ความอุ่นใจ แก่ลูกทีม หรือสมาชิกในทีมว่า เราหาได้ลดยตัวไม่ เมื่อเรารับรู้ ลงมือร่วมแก้ เท่ากับว่าได้ทำตัวเป็นตัวอย่างแล้ว ได้ทั้งใจ ได้ทั้งสปีริต

2. มีหัวใจหัวใจ ผู้นำที่ไร้หัวใจ ไร้อารมณ์ความรู้สึกย่อมไม่ใช่ผู้นำ น่าจะเรียกว่าเป็นผู้ผลักดันงานกระดาษมากกว่า หรือก็คือ **หัวหน้าของงาน** เท่านั้น คำว่าหัวใจหัวใจสามารถผลักดันอะไรต่อมิอะไรได้หลากหลาย แต่ยังสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้แก่คนอื่นได้มากมายจากความมีหัวใจหัวใจและความกระตือรือร้นนี้ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าต้องมีอารมณ์ร่าเริงเบิกบานตลอด แต่หมายความว่า



ว่าเราต้องเชื่อในสิ่งที่เรากำลังปฏิบัติและสิ่งที่ยอดกรของเรากำลังดำเนินการ

3. มีระบบในตัว ผู้นำที่ไม่มีระบบในตัว ไม่ถือเป็นผู้นำ เปรียบได้ก็เหมือนสุนัขที่พาล่านไล่จับหางของตัวเอง ถ้าหากเรายุ่งเหยิงอืดอาดที่มงานของเราก็จะพลอยเป็นเช่นนั้นไปด้วย แต่ถ้าเมื่อใดที่เรามีระบบระเบียบ มีวินัยในตัวเองดี เราก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลผลิตและคนอื่น ๆ ในทีมก็จะเป็นระบบระเบียบและมีวินัยเช่นเดียวกันด้วย

4. มอบหมายงาน จงเชื่ออย่างหนึ่งว่า เราไม่สามารถทำงานทุกอย่างด้วยตัวเองได้ ผู้นำที่ยิ่งใหญ่จำเป็นต้องมี **ความสามารถในการมอบหมายงาน** อย่างมีประสิทธิภาพ **กฎแจสำคัญของการมอบหมายงานอย่างสัมฤทธิ์ผล*** ก็คือ การให้พนักงานผู้รับมอบหมายงานประหนึ่งเป็นเจ้าของงาน ไม่ใช่สักแต่ว่าเป็นเจ้าของเท่านั้น **แต่ต้องรู้สึกว่าเป็นจริง ๆ**

5. **ความเป็นเจ้าของงานและความรับผิดชอบ** แม้ว่าคุณเพิ่งจะมอบหมายงานออกไปและให้ทีมงานของคุณเป็นเจ้าของ (งาน) ก็ตามที่แต่คุณก็ยังเป็นเจ้าของงานและรับผิดชอบงานนั้นๆ อยู่ตลอดเวลา ทีมงานของคุณต้องรู้ว่าคุณยังคงอยู่กับพวกเขา ไม่ว่าจะในช่วงเวลาดี หรือร้ายและที่สำคัญก็คือ คุณหาได้หลุดพ้น หรือปลดปล่อยตัวเองลอยตัวออกมาถ้าหากทีมงานผิดพลาด เพราะหมายความว่า คุณยังคงรับผิดชอบอยู่ในภาพรวม

6. **การสื่อข้อความอย่างมีประสิทธิภาพ** ผู้นำที่ยิ่งใหญ่จะต้องเป็นนักสื่อข้อความที่ดี แต่ก็ยังมีบางจุดที่หลายคนมักจะลืมหรือมองข้าม ยกตัวอย่างมันออกจะลำบากและวิกฤติที่คุณจะสื่อ หรือบอกกับพนักงานทั้งหลายได้อย่างไรว่างานที่เขาทำนั้นมีผลกระทบในภาพรวมได้อย่างไร ในทางกลับกัน การสื่อข้อความเพื่อบอกความสำเร็จนั้นบางที่ผู้นำก็มักจะลืมทำ อย่าลืมนะว่าพนักงานก็ต้องการคำยืนยันว่างานที่เขาทำดี หรือบกพร่อง คุณจึงต้องสื่อสารและแจ้งบอกให้เขาทราบด้วย แต่ก็มีข้อแปลกอยู่ก็คือ ผู้นำที่มีจิตใจไม่ค่อยมั่นคง



ไม่มั่นคงก็มักจะพูดจาวกวน ผู้นำที่ไม่ค่อยสนใจไม่ค่อยเอาเรื่องเอาราวก็มักจะตัดบทอย่างรวดเร็ว เพราะฉะนั้นไม่ว่าคุณกำลังกล่าวชมเชย หรือ **วิพากษ์อย่างสร้างสรรค์**** หรือกำหนดเป้าหมายและสิ่งที่ต้องปฏิบัติ คุณก็ต้องกำหนดวางแผนในใจว่าคุณต้องการใช้เวลาพูดแค่ไหนและเรียงลำดับการพูดอย่างไรด้วย ฉะนั้น จึงต้องแม่นยำ ถูกต้อง เจาะจงและกระชับ เรียกว่าสื่อให้ตรงเป้า พูดตรงประเด็น เจาะเข้าถึงแก่น

อ่าน ต่อฉบับหน้า

*กฎแห่งสำคัญของการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล

1. **ต้องรู้ว่าคุณต้องการอะไร** เมื่อคุณมอบหมายงานให้คนอื่นทำ คุณต้องรู้ว่า คุณต้องการอะไร ถ้าหากคุณไม่รู้ว่าคุณต้องการอะไร คุณก็ไม่มีทางคาดหวังว่าคนอื่นจะรู้ เพราะไม่มีใครที่จะเก่งกาจเป็น “นักอ่านใจ” คน
2. **แสดงออกบอกให้ชัดว่าคุณต้องการอะไร** เป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ที่จะแสดงวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดว่าคุณต้องการอะไร เป้าหมายอะไร ต้องการความสำเร็จของงานอะไร การบอกกล่าว แนะนำ ชี้แนะจะเป็นประโยชน์ขั้นดี ข้อสำคัญที่สุดก็คือ อธิบายชี้แนะสิ่งที่คุณต้องการให้ชัดเจน
3. **ตั้งความคาดหวัง** มันยังไม่เพียงพอกับการบอกสิ่งที่คุณต้องการ คุณต้องมั่นใจในสิ่งที่คุณคาดหวังด้วยการเขียนความคาดหวังไว้บนโต๊ะ เช่นว่า “งานชิ้นนี้จะสำเร็จถ้า ก, ข และ ค เกิดขึ้น” และหรือ “ฉันอยากให้งาน ก, ข และ ค สำเร็จเสร็จสิ้นก่อนวันศุกร์”
4. **วางใจ** คุณต้องเชื่อใจและวางใจงานที่เรามอบหมายให้คนอื่นทำด้วย มิฉะนั้น คุณก็จะมัวแต่กังวลจนเกินไป รังแต่ว่าวันและจิตระส่ำ
5. **ปล่อยให้เขาทำงานตามวิธีของเขา** คุณทำงานตามวิธีของคุณและคนอื่นก็ทำงานตามวิธีที่อาจเหมือน หรือต่างออกไปก็ได้ จะถูก หรือผิดก็ต้องปล่อยให้เขาทำไป (จำไว้ว่าต้องเชื่อใจ) ที่สำคัญกว่านั้นก็คือ ต้องสนับสนุนและให้ความยืดหยุ่นกับวิธีที่เขาทำด้วย
6. **สื่อข้อความและติดตามงาน** การมอบหมายงานไม่ได้หมายความว่าจบสิ้นลง หรือปล่อยให้เขาทำจนสำเร็จ คุณต้องมี การสื่อสารตลอดทั้งกระบวนการงานที่ทำ (ตั้งแต่ 1- 4) จากนั้นก็คอยติดตามผลเพื่อความมั่นใจว่าทุกอย่างยังเป็นไปด้วยความราบรื่น ตรงนี้ไม่ได้หมายความว่าเข้าไปล้วงลูก หรือแทรกแซงงาน หรือไม่ใช่เข้าไปยืนข้างหลังเขาเพื่อจ้องมอง อ่าน หรือจ้องดูงานที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์ อย่าลืมนะว่าการสื่อข้อความ เป็นกฎแห่งสำคัญ ควรมีการตั้งเป้าหมายขนาดเล็กตลอดกระบวนการดำเนินงานที่มอบหมาย แต่ก็อย่ากระตือรือร้นจนเกินเหตุเหมือนผ้าสังเกตติดตามความก้าวหน้าของงานจนออกนอกหน้า