

# พลังทีมงาน: พลังชีวิตแห่งองค์กร

วิเชียร ศิริสุภาพกุล

เมื่อเอ่ยถึงการทำงานเพื่อให้สำเร็จ ได้ผลงานและบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว หลายองค์กรมักหลีกเลี่ยงที่จะบอกให้พนักงานทั้งหลายทุกระดับร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม โดยหวังว่า “ทีมงาน” เป็นไอสถวาทาชาขนานเอก

คำว่า “ทีมงาน” จึงคือ “รูปธรรม” ที่เราต้องใช้ความพยายามดิ้นรนเข้าสู่นิวฮาซาระ หาใช่เป็นคำที่ใช้ปลุกเร้าแบบนกแก้วนกขุนทองไม่

สิ่งที่เป็นตัวผลักดันให้งานลุล่วงไปด้วยดี ส่วนสำคัญที่สุดก็คือสิ่งมีชีวิตที่เรียกว่า “พนักงาน” ที่มีภาวะอารมณ์ความรู้สึก พร้อมจะผลักดันให้งานก้าวหน้า หรือหยุดนิ่งก็ได้

ด้วยมุมมองนี้ จึงขอพินิจลึกลงไปถึงสิ่งที่เป็น “รากฐาน” ในการทำงานเป็นทีมว่าเป็นอย่างไร พลังทีมงานที่จะสำเร็จจะต้องมีส่วนผสมหลักๆ อยู่ 4 ชุดใหญ่ดังนี้

## ส่วนผสมของพลังชุดที่ 1

สิ่งจำเป็นของความเป็นพนักงานนั้น คุณสมบัติสำคัญจะต้องประกอบไปด้วยพลังต่อไปนี้คือ

๑ **พลังความรู้ (Knowledge)** หมายความว่าพนักงานซึ่งเป็นที่ปรึกษาบุคคลต้องมีองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับงานในวิชาชีพ ผ่านการศึกษา หรือผ่านการอบรม สามารถใช้ข้อมูลความรู้ที่มีนำไปประกอบการทำงาน

๒ **พลังความสามารถ (Competence)** เป็นส่วนสำคัญในภาคปฏิบัติอันนำไปสู่การปรับใช้ ปรับปรุง แก้ไข ทั้งยังสามารถต่อยอด ปรับแปลงจนอาจเป็นความเชี่ยวชาญสำคัญต่องาน ต่อองค์กร ซึ่งเมื่อนำความรู้ข้างต้นบวกกับความสามารถ ยิ่งเมื่อได้ปฏิบัติบ่อยๆ จะเกิดความชำนาญงาน (Skill) และกลายเป็น Best Practice ได้

๓ **พลังความคิด (Thought) สำนึกในความรับผิดชอบ (Responsibility) และการสร้างสรรค์ (Creativity)** นี้คือส่วนผสมสำคัญมาก มนุษย์จัดเป็นทรัพยากรที่สามารถผลิตความคิดได้หลากหลายไร้ข้อจำกัด การปฏิบัติอุตสาหกรรมก็ดี ทางพัฒนาเทคโนโลยีก็ดี ล้วนพิสูจนทราบแล้วว่า ทรายใดที่มนุษย์มีความคิด และไม่กักขังตัวเองอยู่ในกรอบความคิดตัวเองแล้วจะสามารถทะลายนอกกรอบและค้นพบ (Discover) สิ่งใหม่ๆ สามารถผลิตผลงานได้หลากหลายอย่างไรก็ดีในศักยภาพของพลังความคิดนี้ จะต้องประกอบไปด้วยความสำนึกในความรับผิดชอบ และการสร้างสรรค์ด้วย หากใช้พลังความคิดโดยไร้ความรับผิดชอบ และอย่างสร้างสรรค์แล้ว อาจก่อความเดือดร้อนกระทบต่อผู้อื่นได้ ในเรื่องพลังส่วนนี้ หากในการทำงานมีการระดมสมองและประมวลพลังส่วนนี้แล้ว จะรังสรรค์คุณภาพการต่อองค์กร

๔ **พลังใจ (Mind Power) กระตือรือร้น (Enthusiasm) อาจหาญสู้งาน** ส่วนผสมนี้เราไม่อาจวัด หรือแสดงค่าออกมาเป็นตัวเลขได้ ทว่าพลังส่วนนี้คล้ายกับพลังจิตที่ซ่อนเร้น (Hidden) อยู่ในตัวพนักงาน ลองนึกภาพของนักกีฬา เมื่อใดก็ตามที่เขาที่มีพลังใจฮึกเหิม หัวใจจะพองโตจนไม่หวั่นเกรงต่อคู่ต่อสู้ ก็สามารถพลิกความเป็นรองและเอาชนะได้ ในการทำงานเป็นทีมก็เช่นกัน หากไม่ย่อท้อต่องานยาก เปิดใจพร้อมจะลุยสู้งานอย่างไม่ย่อท้อ อย่างที่คนจีนเรียกคนที่มีใจกล้า ฮึกเหิมว่า “ป้าซี” ซึ่งแปลว่า “พลังฮึกเหิม” เมื่อทีมงานต่างมีพลังใจเข้มแข็ง พร้อมจะผลักดันอย่างไม่ย่อท้อ งานส่วนรวมย่อมสำเร็จ

๕ **เพิ่มพลังชีวิต (Energy Boosters)** หมายความว่าต้องมีพลังกายแข็งแรง สุขภาพจิตดีสุขภาพกายดี ผู้บริหารงานสมัยใหม่จะชาญฉลาดในการเรียนรู้ฝึกฝนสุขภาพกาย สุขภาพจิตซึ่งศาสตร์ใน

แนวนี้ปัจจุบันกำลังเป็นที่สนใจกันมาก เพราะนับเป็นส่วนผสมอีกสิ่งหนึ่งที่ไม่ควรมองข้าม คนที่มีร่างกายแข็งแรง สุขภาพดี ย่อมเป็นส่วนประกอบที่จะเสริมให้การทำงานของทีมเป็นไปด้วยความราบรื่น

## ส่วนผสมของพลังชุดที่ 2

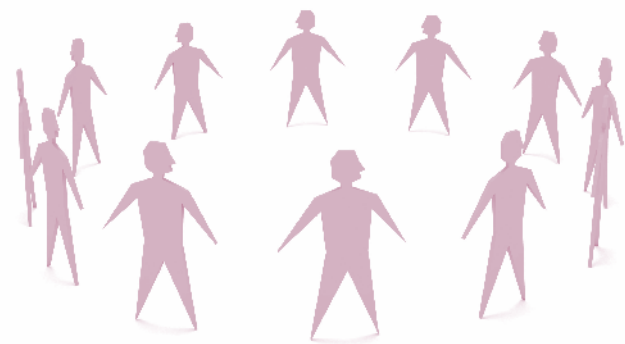
พลังส่วนผสมชุดต่อไปนี่ก็เป็นส่วนที่เราไม่อาจมองข้าม แต่ก็ไม่วายที่หลาย ๆ คนมักจะคาดไม่ถึง มีดังต่อไปนี้

๑ **รับฟังข้อเสนอแนะ (Hearing)** บ่อยครั้งที่ผู้เป็นนายมักจะมีอคติ และหลงอยู่กับตำแหน่งหัวโขนว่าเลิศกว่าลูกน้อง เพราะฉะนั้นนี่จึงเป็นกับดักที่สกัดกั้นความคิดสร้างสรรค์ที่ลูกน้องเสนอแนะได้ ดังนั้น ในการทำงานเป็นทีมนั้น จะต้องเปิดใจยอมรับฟังความคิด ข้อเสนอแนะ แม้ความคิดความเห็น หรือข้อเสนอแนะอาจไม่ “เจียบ” แต่ใครจะรู้ว่าหากดัดแปลง แก้ไข อาจจะได้ข้อเสนอแนะใหม่กว่าเดิมก็ได้

๒ **มีวิธีการชี้แนะ (Coaching/Sharing)** การทำงานเป็นทีมนอกจากจะใช้วาระ และโอกาสของการทำงานใกล้ชิด ยังเป็นโอกาสในการแบ่งปันความคิด ความรู้ ประสบการณ์ วิธีการทำงานแก่สมาชิกในทีมงาน และเมื่อต่างมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ เท่ากับเป็นการเรียนรู้ไปในตัว เป็นการสร้างความกลมเกลียวในทีมโดยปริยาย

๓ **ความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leading capability)** ลักษณะการทำงานเป็นทีมนั้น ทุกคนมีโอกาสได้แสดงความสามารถ มีโอกาสในการเป็นผู้นำ และผู้ตามเท่าๆ กัน ในบางโอกาสอาจเป็นผู้นำในเรื่องราวเฉพาะด้าน ที่ตนเองอาจมีความรู้เฉพาะทางในเรื่องนั้นๆ ได้ดีกว่านี่คือโอกาสในการเป็นผู้นำได้

๔ **ปกครองโดยยุติธรรม (Fairness)** หากพินิจทีมงานให้ดี จะเห็นว่าแท้จริงเป็นเรื่องของการปกครองอย่างหนึ่ง ไม่ผิดจากการเป็นสังคมย่อยๆ กลุ่มหนึ่งเลย และเมื่อมีสมาชิกในทีมเกิดขึ้น จึงมีการปกครอง ดูแลกัน และสิ่งที่สำคัญก็คือ จะต้องมีความยุติธรรม กฎเกณฑ์ หรือระเบียบจึงต้องชัดเจนเพื่อให้เกิดความสงบสุข เที่ยงธรรม เที่ยงตรง และยุติธรรม



๕ **เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)** ธรรมชาติแห่งความเป็นมนุษย์ก็คือ การรู้จัก และเห็นมนุษย์เป็นมนุษย์ มีจิตวิทยาในการทำงาน รู้จักให้เกียรติ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และนี่คือหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม

๖ **แจ่มแจ้งในนโยบาย (Clear Policy)** การทำงานที่ดีจะต้องเข้าใจชัดเจนในนโยบายขององค์กร เพราะนี่คือ “ธง” อย่างหนึ่ง หากการทำงานที่ไร้นโยบายเสียแล้ว ย่อมขาดทิศทาง ในทางกลับกัน หากสมาชิกในทีมมีความแจ่มแจ้ง เข้าใจชัดเจนนโยบายขององค์กรแล้ว ก็จะสามารถพูด และเข้าใจภาษาเดียวกันได้และไปถึงเป้าหมายได้เร็วขึ้น

๗ **อุทิศตนให้แก่หน้าที่ (Dedication)** ในองค์กรชั้นนำที่ประสบความสำเร็จนั้น เคล็ดลับอย่างหนึ่งก็คือ พนักงานมีความตั้งใจทำงาน อุทิศความรู้ความสามารถของตนต่องานในหน้าที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงถึงทัศนคติในการทำงานในทางบวก มีส่วนผลักดันให้พลังทีมงานมีประสิทธิภาพ

## ส่วนผสมของพลังชุดที่ 3

ส่วนผสมของพลังชุดนี้ก็ได้ยิ่งหย่อนไปกว่ากันเลย มีดังนี้

๑ **มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (Problem Shooting Participation)** ถือเป็นหัวใจสำคัญมากที่เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมได้แสดงความคิดเห็น เพื่อแก้ปัญหา ไม่มีใครจะเป็นซูเปอร์แมน หรือยอดมนุษย์ที่สามารถแก้ปัญหาได้สารพัด เพราะต่างคนอาจจะมีข้อจำกัด และมุมมองในการแก้ปัญหาต่างกัน ฉะนั้น จึงไม่ควรด่วนสรุปหรือตัดบท เพราะนั่นเท่ากับสกัดกั้นช่องทาง และสกัดการมีส่วนร่วมของคนผู้นั้นอย่างน่าเสียดาย เมื่อสมาชิกในทีมต่างมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา จึงเป็นการกระชับความกลมเกลียว เราคงไม่ต้องการให้สมาชิกคนใดคนหนึ่งหลีกหนีไปอยู่ Comfort Zone

➤ **ทราบซึ่งในความมุ่งมั่นของกันและกัน (Mutual Appreciation)** จิตวิทยาอย่างหนึ่งของการให้กำลังใจกันและกันก็คือ การชื่นชม และทราบซึ่งในความมุ่งมั่นของกันและกัน จริงอยู่แม้จะไม่ใช่ว่าเรื่องใหญ่โต แต่ความทราบซึ่งนี้เป็นพลังใจอย่างหนึ่งที่แสดงออกถึงการให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีค่าทางใจอย่างเอก และจะยึดโยงความผูกพัน และความรักในที่อย่างเหนียวแน่น

➤ **มีการปรึกษาหารือ (Consultation)** ในการทำงานบางครั้งก็อาจมีปัญหา หรือติดขัดบางประการ แต่เมื่อมีการปรึกษาหารือร่วมกันในที่ทีมงาน พลังแห่งความคิด ข้อมูล จะหลั่งไหล และประมวลต่อเติม ต่อยอดจนเกิดเป็นความคิดใหม่ เป็นทางออกใหม่ หรือวิธีการใหม่ๆ ทั้งยังเกิดความมั่นใจในกระบวนการ วิธีการ จนออกมาเป็นผลลัพธ์ ซึ่งเป็นทางออกอันเกิดจากการปรึกษาหารือ

➤ **แสดงความคิดอย่างเปิดเผย (Open Mind)** ความจริงใจต่อทีมงานในเวลาทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยดี การเปิดใจ แสดงความคิดอย่างเปิดเผยจะทำให้การทำงานดำเนินด้วยความราบรื่น และเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

➤ **นึกถึงแง่คิดของคนอื่นบ้าง (Other's Point of View)** เป็นประเด็นที่สมาชิกในทีมไม่ควรมองข้าม การละเอียดและไม่ใส่ใจหรือนึกถึงแง่คิดของคนอื่นนั้น เสมือนหนึ่งปิดหู ปิดตา ไม่รับรู้สิ่งทีอาจเป็นประโยชน์ไปอย่างน่าเสียดาย การนึกถึงแง่คิดของคนอื่นจึงเท่ากับเราแคร์ต่อความรู้สึกของเขา หากมีสิ่งใดที่อาจกระทบต่อความรู้สึกหรือจิตใจของเขาแล้ว จะต้องรีบเคลียร์เพื่อมิให้มีสิ่งที่ติดค้างติดข้องในใจ ปัญหาเล็กๆ หากรีบแก้ไขดีกว่าปล่อยให้พอกพูนเป็นเรื่องใหญ่ จึงไม่ควรมองข้าม

➤ **มุ่งไปสู่ความสำเร็จอันเดียวกัน (Reaching to Same Target)** บ่อยครั้งมากที่เราจะได้ยินประโยคที่ว่า “พวกเรามุ่งมั่นทำงานด้วยภาษาเดียวกัน” แต่ก็เห็นมีการขัดแย้ง ขัดเคืองกันบ่อยๆ และ

เก็บใจความไม่พอใจออกไปนอกองค์กร ประเด็นนี้จึงค่อนข้างละเอียดอ่อน สมาชิกในทีมต้องมีความเข้าใจ และมั่นใจว่ากำลังมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และความสำเร็จอันเดียวกัน มิฉะนั้นจะสูญเสียเวลาไปอย่างน่าเสียดาย

#### ส่วนผลมุดที่ 4

แล้วมาดูส่วนผลมุดของพลังชุดที่ 4 นี้ จะเห็นว่าเป็นส่วนผลมุดที่ไม่ธรรมดาเช่นกันดังนี้

➤ **มีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่คุ้มค่า (Worth to do)** การมีความรู้สึกที่ร่วมกันว่างานที่กำลังทำอยู่นั้นมีคุณค่าทางใจ คุ้มค่าต่อการทุ่มเทและอุทิศแล้ว จะเป็นอาหารทางใจที่หล่อเลี้ยงความปลาบปลื้มอย่างน่าชื่นใจ ความรู้สึกนี้แม้วัดไม่ได้ในเชิงปริมาณ แต่ความรู้สึกสุขใจต่อผลงานร่วมกันนี้ จะเป็นพลังดึงดูด และเหนียวนำให้สมาชิกในทีมมีกำลังใจในการทำงานครั้งต่อไป

➤ **อยู่ห่างจากความไม่พอใจ (Away from Dissatisfaction)** มนุษย์มีอารมณ์และความรู้สึก บางครั้งบางคนอาจอ่อนไหว ไวต่อความรู้สึก อาจมีการกระทบกระทั่งจนไม่พอใจกันบ้างซึ่งเป็นเรื่องธรรมดา ประเด็นนี้ไม่ควรมองข้าม เมื่อใดก็ตามที่เกิดความไม่พอใจขึ้นในสมาชิก จะต้องรีบขจัดจุดอ่อนนี้ ทำความเข้าใจกันเสียให้ได้ เมื่อใดก็ตามที่มีการกินแหนงแคลงใจ ต้องเปิดใจ แก้ไข ปลดล็อคความไม่พอใจต่อกันออกไป

➤ **ทำงานอย่างปลอดภัย (Work Safely)** ความปลอดภัยในความหมายนี้ หาใช่มีในเฉพาะกับเครื่องจักรเครื่องกล ไฟฟ้า ฯลฯ เท่านั้น แม้ในงานสำนักงาน หรืองานอื่นใดก็อาจไม่ปลอดภัยได้หากทำงานด้วยความประมาทและเลินเล่อ ก็อาจก่อความเสียหายต่อลูกค้า ต่อสาธารณชน ต่อผู้บริโภคได้ ดังนั้น การมีความรู้สึกของความปลอดภัยจึงเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อวิธีการทำงาน ต่อผลงาน ต่อผลผลิต หากสมาชิกในทีมงานมีจิตสำนึกนี้แล้ว พลังที่ทีมงานมีชัยไปกว่าครึ่งแล้ว

➤ **เป็นสถานที่น่าสนุกและน่าทำงาน (Enjoyable Workplace)** ปกติในชีวิตประจำวัน เราจะมีเวลาส่วนใหญ่อยู่กับสถานที่ทำงาน เพราะฉะนั้น เราจึงอยู่ในสังคมในสถานที่ทำงานมากกว่าอยู่ในบ้าน ในหลายๆ องค์การจึงออกแบบตกแต่งสถานที่ทำงานให้น่าอยู่น่าทำงาน เรียกว่าสร้างบรรยากาศให้มีลักษณะผ่อนคลาย ซึ่งเป็นจิตวิทยาอย่างหนึ่งที่ทำให้ไม่เคร่งขรึมจนเกินไป อย่างไรก็ตาม ในฐานะของคนทำงานก็ควรจะนึกเสมอว่าเป็นสถานที่ที่น่าทำงาน น่าสนุก นี่คือการวิธีการสร้างสภาวะอารมณ์ของเราไปสู่ทิศทางอันเป็นบวก เมื่อมีความคิดเช่นนี้ ก็จะทำงานด้วยความเบิกบาน และแม้มีปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ก็ยังมีสมาชิกในทีมที่ร่วมกันแก้ไขปัญห อยู่ในสังคมการทำงานที่น่ารื่นรมย์

