



ของวิญปริศนา

Trust x Tell Me More

|| แลบบอรูณ บุญพิพัฒนอนศรี
นักพัฒนาการศึกษาระบบมนุษย์

ปีนี้เป็นปีที่เหนื่อยกาย และเหนื่อยใจเป็นพิเศษ

ทุกคนเจอคุณโควิดกันหมด นับเป็นชะตา (กรรม) ร่วมกันที่ต้องเผชิญกับบททดสอบครั้งใหญ่ของมวลมนุษยชาติที่ว่า ได้มีเรื่องราวเกิดขึ้นมากมายบนโลกใบนี้ภายในระยะเวลาอันสั้น ด้วยแรงของคุณโควิด และพลังของ Digital Technology เหมือนฉายหนังด้วยสปีดที่เร็วกว่าเดิมราวสิบเท่า

มันทำให้เราได้คิด...ได้ทบทวนอะไรหลายสิ่งอย่าง และเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ชีวิตที่ดีขึ้น รวมถึงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง และองค์กรด้วย

หลังจากปรับโครงสร้างองค์กร แบ่งเรือออกเป็น 2 ลำ หวานภาววิ และเพื่อนอีกจำนวนหนึ่งตัดสินใจออกจาก Safe Zone มุ่งสู่ Learning Zone เดินขึ้นเรือลำใหม่ที่เปิดกว้างทางความคิด มีความคล่องตัว และยืดหยุ่นในการทำงาน บางวัน หวานเหนื่อยที่ต้องแก้ปัญหาหน้างาน หลายอย่างเป็นสิ่งใหม่ ยังไม่เข้าที่ แต่หวานกลับรู้สึกสนุกกับความท้าทายใหม่ๆ

ประชุมที่นำเบื่อกลายเป็นการประชุมที่มีชีวิตชีวา ไม่ผูกขาดเวทีกับใครบางคน ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นมากขึ้น เพื่อหาข้อสรุป ประชุมไม่ยืดเยื้อ ใช้เวลาสั้นๆ อย่างมากที่สุดไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที ส่วนมากใช้เวลาแค่ครึ่งชั่วโมง

เมื่อก่อนประชุมเป็นวันๆ แถมบางครั้งหาข้อสรุปไม่ได้ มีความงงแถมเข้ามาอีก เรากำลังประชุมหัวข้ออะไรกัน? (ใครช่วยบอกที) บ่อยครั้งที่หลงประเด็น...วนในทะเล เกิดอาการเมาคลื่น

ทีมหวานมีทั้งหมด 6 คน ไม่เคยทำงานร่วมกันมาก่อน นवलแซ และกมลทิพย์...เคยประสานงานกันบ้าง รวมแล้วจึงมีหลายอย่างที่ต้อเรียนรู้อันหนึ่งและกัน

พี่อ้นดาเป็นหัวหน้าใหม่ที่เพิ่งเข้ามาร่วมงานกับเราชาว Smart Rabbit ท่าน CEO สัมภาษณ์ด้วยตัวเอง พี่อ้นดาเป็นหัวหน้าที่เก่งมาก และมักจะพูดติดปากเสมอ “ทีมของพี่” ทำให้รู้สึกดีตั้งแต่วันแรก ผ่านมาหลายเดือน ยังไม่เคยได้ยินแกเรียก “ลูกน้อง” ลักที่

พี่อ้นดาอายุมากกว่าพวกเราแค่ 3-4 ปีเอง ถ้าแกเปลี่ยนแวน...จะแลหน้าเด็กกว่าพวกเราซะอีก พี่อ้นดาดูเชี่ยวชาญมาก สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ได้ กับบางโจทย์ที่เราคิดไม่ออก แกพูดมาคลิกเดียว เรามองเห็น Solutions เลย

และทิ้งมากไปอีก เมื่อครั้งหนึ่งพี่อ้นดาบอกว่า “เรื่องนี้พี่ยังตอบไม่ได้ชัดเจน เดียวขอเวลาพี่ศึกษาหรือถามผู้รู้ก่อน วันศุกร์พี่จะมาบอก”

กมลทิพย์แอบเมาท์...พี่แกน่าจะรู้นะ จบตั้งป.โท เห็นว่าได้เกียรตินิยมด้วย

คนเราหรือคนที่ป็นหัวหน้าไม่จำเป็นต้องรู้ทุกเรื่องปะ!?! หวานว่า...แกจริงจังดี ไม่มีฟอร์ม ไม่รู้ก็บอกกันตรงๆ

ที่อีก...เมื่อนवलแซ ทำไบเสนอราคาให้ลูกค้าผิด ถ้ายังอยู่เรือลำเดิม ต้องโดนพี่เตี้ยประนามเสียงดังไปสามบ้าน

พี่อ้นดาเรียกนवलแซไป และถามว่าคิดต้นทุนด้วยอะไร และอย่างไร ครั้งต่อไปให้ทำเป็น Format มาตรฐาน ผูกสูตรด้วย Excel เพราะจะต้องใช้อีกหลายครั้ง วิธีนี้จะช่วยลด Human Error ลงได้ เพิ่มความถูกต้องแม่นยำ และประหยัดเวลา ทำแล้วแชร์ให้เพื่อนๆ ในทีมใช้ด้วย

ฝันไปหรือเปล่า!?! นี่ฉันไม่ได้ฝันไปนะเธอ แบบนี้ “หัวหน้าโนฝัน” ชัดๆ

ผ่านไป 8 เดือน อ้นดาสังเกตได้ว่า หากต้องการสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยมยังต้องพัฒนาความเป็นทีมอีกเพราะ Spirit Team ยังไม่ดีเท่าที่ควร น่าจะมาจากขาด Trust ในทีมนั่นเอง ซึ่งรวมถึง Trust ที่มีต่อตัวหัวหน้าอ้นดาด้วย ทำให้ทำงานแบบตัวใครตัวมัน เห็นได้จากอาการเกี่ยง และโยนงานกันอยู่

ทำไมไม่ให้คนนั้นทำละคะ?!? หรือ ที่ทำอยู่นี้...งานล้นมือแล้ว อาสา...น้อยมาก ต้องเจาะจงตัวบุคคล

ดูเดินๆ ทุกคนดูเข้ากันได้ดี พุดคุยกันสนุกสนาน ไปทานข้าวกลางวันด้วยกัน มีนัดเที่ยววันหยุดเป็นกลุ่มย่อย แต่นั่นเป็นพฤติกรรมนอกงาน

เวลาออกความคิดเห็นในที่ประชุม ยังปรากฏอาการเก็บงำกัน ไม่ปล่อยพลังอย่างเต็มที่

สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้การทำงานไม่ลื่นไหล Performance โดยรวมของทีม ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

“รอเวลา และปล่อยให้ดีขึ้นเอง คงไม่ใช่คำตอบแน่นอน” อันดาตัดสินใจทำอะไรสักอย่าง หลังจากการประชุมจบลงในช่วงบ่ายวันหนึ่ง

นับเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง เมื่อมองย้อนกลับไป

อันดายอมเหนื่อยมากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหานี้...เป็นการให้ยาได้ทันเวลาที่ Trust เป็นหัวใจสำคัญของทีม ถ้า Trust บกพร่องไม่แข็งแรง ความเป็นทีมย่อมถูกสั่นคลอน และพร้อมที่จะล้มครืนลงได้ง่ายๆ หากมีสถานการณ์กดดันหรือตึงเครียด พวกเขาพร้อมที่จะไม่เข้าใจกัน และไม่เสียสละ

อันดาเล่าให้ทิพากรรุ่นพี่ที่สนิทฟังด้วยแวตตามุ่งมั่นฉายประกาย อันดาจัด Workshop ให้น้องๆ ในทีมถึง 3 ครั้ง หวังให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีต่อกัน และเป็นการละลายพฤติกรรมทีมด้วย เธอยอมลงทุนจัดหาขนมเจ้าอร่อย และเลี้ยงข้าวมือเที่ยงร้านโปรดของน้องๆ ทั้งสามมือ เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศ เธอใช้เวลา 2-3 ชั่วโมงในแต่ละเวิร์กชอป มีเวลาเว้นวรรคเพื่อให้เกิดจังหวะที่ดี โดยเริ่มจากจันทร์ พุธ ศุกร์ ช่วงเช้า

Workshop I # My Strength and Weakness

ให้แต่ละคนพูดถึงจุดแข็งของตนเอง ที่จะช่วยให้งานของทีมสำเร็จ และจุดอ่อนที่ควรปรับปรุง ให้เวลาคิด และเขียนจุดแข็งด้วย Keyword ใน Post-it สีฟ้า และจุดอ่อนใน Post-it สีชมพู จากนั้นให้แต่ละคนพูดถึงจุดแข็ง และจุดอ่อนของตน เมื่อครบทุกคนแล้ว ให้เอา Post-it ไปแปะที่กระดานโดยแยกฝั่งซ้ายขวา จากนั้นให้ช่วยกัน Grouping

พี่อันดาชี้ให้เห็นว่า ทีมมีจุดแข็งที่หลากหลาย และมีบางอันที่เหมือนกัน ซึ่งทั้งความต่าง และความเหมือนจะช่วยทำให้ทีมแข็งแกร่ง และรับงานได้หลายหน้า สำหรับจุดอ่อนนั้น...ค่อนข้างคล้ายกัน พี่อันดาจึงให้ช่วยแชร์หาวิธีพัฒนาจุดอ่อน (ให้ช่วยกันคิดเฉพาะตัวที่เป็นอุปสรรคต่องานมากๆ)

Workshop II # Tell Me More and Say Something

ให้แต่ละคนพูดถึงข้อดีของเพื่อนร่วมทีม พร้อมทั้งยกตัวอย่างเหตุการณ์ (Evidence) กติกาสำคัญข้อนี้คือ...เปิดใจกว้างรับฟัง เมื่อมาถึงไจท์นี่ หลายคนรู้สึกแปลกใจ และรู้สึกดี (สังเกต

จากสีหน้า และแวตตา) กับตัวเอง และรู้สึกดีกับเพื่อนๆ ที่มองเห็นข้อดีของตน ซึ่งบางคนไม่นึกด้วยซ้ำว่าคนอื่นจะมองเห็น และสัมผัสได้ กิจกรรมนี้ช่วยคลายกำแพงบางอย่างลงได้อย่างไม่น่าเชื่อ ช่วงท้ายเวิร์กชอป...ให้พูดถึงสิ่งที่ยากให้เพื่อนทำเพิ่มเติม 1 อย่าง (คือจุดอ่อน หรือจุดที่ควรพัฒนานั่นเอง อันดาพูดในเชิงบวก เพื่อให้ไม่ลำบากใจที่จะบอกออกมา)

Workshop III # One Team One Mission

ทำอย่างไรให้ทีมทั้งหมดสามารถเข้าไปอยู่ในกระต๊อบขนาด A5 (ครึ่งหนึ่งของ A4) โดยมีวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงกระต๊อบและกรรไกร 1 อัน ต้องทำภารกิจนี้ให้แล้วเสร็จภายใน 5 นาที ทุกคน Active มาก ช่วยกันคิด และออกไอเดียอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่กลัวว่าความคิดเห็นของตัวเองจะโง่ และกล้าที่จะแสดงออกเมื่อไม่เห็นด้วย หวานพยายามวาดตามสิ่งที่พี่อันดาเสนอบนอากาศ เออ!!! ไอเดียนี้น่าจะเป็นไปได้

กมลทิพย์พูดเสียงดังด้วยความตื่นเต้น...ลงมือทำจริงเลยเหลือ 3 นาที เดี่ยวไม่ทัน โอเอยย!!! โคตรกดดันเลย อมรมือตัด...มือสั้น “ใจเย็นๆ เพื่อน” หวานให้กำลังใจ ทุกคนเพ่งกระแสจิตมาที่เดียว “ทีมทั้งหมด” หวานตะโกนรัวเหมือนนกอะไรออก “พี่อันดา...เข้ามาเร็วค่ะ” พี่อันดาสวมวิญญาณนักวิ่งลมกรด นवलแซริบคว้ามือพี่อันดา เสียงนาฬิกาจับเวลาดังขึ้น หลังจากที่พี่อันดาก้าวเข้ามาในวงแบบพอดีเป๊ะ เย้!!! พวกเราทำได้ ต่างกระโดดดีใจ “ไม่รู้เป็นเสียงใครบ้าง Mission Possible!!! We Can Do!!!”

ภารกิจนี้ Together We Can Do!!! พี่อันดาปิดสกรู One Man Show ไม่มีพลังที่จะทำงานใหญ่ๆ ได้ นี่เป็นงานสร้างสรรค์ ต้องคิดนอกกรอบ พี่ขอชื่นชม พลังของทีมวันนี้ยอดเยี่ยมมาก (ต่างส่งยิ้มให้กัน...ช่วงเป็นภาพที่น่าจดจำ) พี่อยากให้เรารักษา Moment นี้ไว้ และพัฒนา Teamwork ให้แข็งแกร่งขึ้น ทุกคนคือส่วนสำคัญของทีม เราต้องสนับสนุนซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ทีมเดินไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง

ใกล้ปีใหม่แล้ว มาจัดปาร์ตี้เล็กๆ ฉลองกัน เราน่าจะมีจับของขวัญกันด้วยนะครับ...รบกวนอมรช่วยชาวดีเสียดใจเพื่อนทีมอื่นๆ ด้วย ปรากฏว่าทุกคนใน New Boat เห็นพ้องต้องกัน “ของต้องมี” ถ้าจับฉลากธรรมดาๆ ก็ไม่ใช่เรือลำใหม่ละสิ พี่อันดาเสนอให้จับฉลากชื่อ ใครได้คนไหน จะต้องหาของขวัญโดยถอดรหัสชื่อเพื่อนคนนั้นว่าเขาคู่ควรกับของขวัญอะไร มูลค่าของ ประมาณ 500-1,000 บาท แต่คิดก็สนุกแล้ว พี่อันดาให้พวกเราฝึกใช้สมองซีกขวาตลอด

สวัสดิ์ปีใหม่ 2564 ค่ะ ขอให้มีความสุข และพบความสุขง่าย ๆ



ขอบคุณ: ภาพสวยจากธนาคารจิตอาสา