

|| แลอรุณ พูนพิพัฒนศรี
นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



เมื่อลูกน้องคนเก่ง เจอเจ้านายเบอร์แรง

How to Blend Essential Soft Skill

งานเดี่ยวพีเชนตั่ง 3 ครั้ง ปรับแก้ไขจนเครียดไปตามๆ กัน
ช่วงนี้เป็นอะไร ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ทุ่มเทพลั้งไป
กับโจทย์งานมากมาย แต่งานกลับไม่ก้าวหน้า นำเสนอ 3 ครั้ง
ยังไม่บรรลุจนกรอบหลายรอบ...ที่ฉันจึงเข้าพบหัวหน้า

ดูอาการออกแหละ น้องในทีมเริ่มเบื่อ เริ่มตั้งคำถาม
มองไม่เห็นว่าจะงานจะผ่านไปได้อย่างไร และเมื่อไหร่?!

ฉันในฐานะ Lead Team (แอบหัวน) เซ็งกว่าทุกครั้ง
นับเป็นการนำเสนองานที่หินที่สุดในชีวิต

เหนื่อยสาหัสที่จะต้องอธิบายพีพลอยลีพีแกไม่มีองค์ความรู้
เรื่องนี้เลย แยกถามทุกอย่าง บางคำถาม...ไม่น่าถามด้วยซ้ำ แต่
ประเด็นนั้นคงไม่สำคัญเท่าไร ถามมาเราเคลียร์ได้หมด

เรื่องใหญ่คือแกไม่พยายามฟัง แกตัดบท และอารมณ์ร้าย
ใส่ตลอด แกไม่มีเหตุผล แกมไล่เสียงดังให้ไปทำใหม่ แล้วเดินออก
จากห้องประชุมไปเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น ปล่อยให้พวกเราเหวอ
ไปตามๆ กัน

มันจี๊ดใจตรงที่...กล่าวหาว่าเราพูดไม่รู้เรื่อง

ฝนส่งสายตาดูตึงตึง เหมือนอยากจะทำ...ใครกันแน่!?!

อิมม!!! พีพลอยลีบอก เรายังไม่ตอบโจทย์

ก็แกไม่พยายามฟัง และพยายามเข้าใจสิ่งที่เราต้องการ
สื่อสาร

ก่อนนำเสนองาน...ฉัน และทีมวางแผนซักซ้อมเพื่อความ
เข้าใจตรงกัน ช่วยปิดจุดโหว่ต่างๆ ที่จะมาลดทอนประสิทธิภาพ
ของงาน มีขยายความเป็นสรุปย่อทฤษฎี หรือ Technical Term
ที่นำมาใช้ประกอบการสร้างโมเดล เราวางโครงสร้างสไลด์โดยให้
Story มีความต่อเนื่องสอดคล้องมี Logic ไม่กระโดดไปมาให้งุนงง
เราใส่ใจเรื่องนี้กันมาก เพื่อพีพลอยลีจะทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

555 ด่านแรกก็ไม่ผ่านแล้วครับท่าน

นำเสนอแต่ละครั้ง เหมือนลงสนามสงคราม และพวกเรา
ก็เป็นฝ่ายบาดเจ็บ ฉันเสียพลังไปมาก เมื่อพายุมา ฉันก็ตอบโต้ไป
ด้วยกับกระแสแรงลม เมื่อสู้ไม่ได้ ก็ต้องล่าถอย บ่อยครั้งที่พีพลอยลี
มีสีหน้าไม่พอใจ เราไม่เข้าใจ ทำไมพีแกไม่ใส่ใจ...ให้เวลาเรา
นำเสนอจนจบ

ครั้งที่ 3 เกินพอ แต่ผิดคาด!!! ทีมต้องถอยทัพกลับมา
ตั้งหลักกันใหม่ (อีก)

เอาอย่างไงกันดีครับพี่บับบับ บอกตรง...ผมไม่มีไอเดียเลย

สมาชิกทีมต่างถอดใจ คราวนี้ฉันรู้สึกหมดหนทาง แต่ฉันยังมั่นใจมากในทางเลือก (Solution) ที่ทีมได้ร่วมกันทำ ซึ่งน่าจะเป็นคำตอบที่ใช่ ฉันทบทวนที่มาที่ไป ยิ่งมั่นใจว่า เรามากันถูกทางแล้ว

ฉันต้องหอบงานมาคิดมาแก้ไขต่อที่บ้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งที่ตั้งใจไว้แล้วว่า ต้องบริหารจัดการงานให้ได้ ไม่เอางานมาทำที่บ้าน ช่วง 3 อาทิตย์ไม่ได้ไปออกกำลังกายที่สวนสาธารณะ อุตสาหัสสร้างวินัยมาเป็นแรมปี พอเข้าที่กลับพัง เครียดแล้วก็เข้าวงจรเดิม...กินแล้วก็กิน

โห!!! น่าตกใจ ภายในเวลาอันสั้น น้ำหนักขึ้นมาพรวด 1.5 กิโลกรัม แกรมเสียสุขภาพจิตที่ประเมินค่ามิได้อีกต่างหาก

ทำไมถึงนำเสนอไม่ผ่าน ?? คิด...คิด...คิด มีเวลาอีกอาทิตย์เดียวเท่านั้น

สมองล้า หัวไม่แล่น ปวด มึนหัว มันเป็นการส่งสัญญาณจากร่างกายว่าไม่ไหวแล้ว...ทำแบบนี้ไม่มีประโยชน์อันใด พอทันที...พากายใจเข้าโหมดอัลฟ่า...นี่สงบดีกว่า ต้องเยียวยาอย่างเร่งด่วน

วันนี้ถึงคราวทีมพี่ชวาล นำเสนอโครงการพัฒนา Talent ของบริษัท เป็นไปตามคาด ระเบิดลงเต็มๆ ทุกพิกัด พี่ชวาลกับทีมรับมือไม่ทัน ลงสนามไม่ถึง 30 นาที บาดเจ็บสาหัสถ้วนหน้า และไม่มีโอกาสได้เปลี่ยนตัวผู้เล่น

คราวนี้พี่พลอยลีมาแรงกว่าทุกครั้งจนทุกคนตื่นตกใจ พี่ชวาล และทีมรวมไม่เป็นกระบวนการ แทมถ้อยคำพิชิตถูกพ่นออกมาไม่ขาดสาย

ช่วงเช้าพอแค่นี้ (ทั้งที่เหลือเวลาอีกตั้ง 2 ชั่วโมง 2 Agenda รอก้อ) พี่พลอยลีพูดสั้นๆ ไม่ยืม ช่วงบ่ายพี่ซอสลับตาราง เป็นทีมบับบับเรื่องเดียว แล้วเดินจากไป แก่ไม่รู้เลยว่า แก่ได้ทำให้อาหารมื้อเที่ยงของหลายคนหมดรสชาติความอร่อยไปทันที

ฝน และบัวหันมามองหัวหน้าบับบับด้วยสีหน้ากังวล บับบับบอกทีมทุกคน...ใจเย็นๆ ครั้งนี้พี่จะเป็นคนนำเสนอเองทั้งหมด กังวลไปก็เท่านั้น ความกังวลที่มากเกินไปจะทำให้สมาธิของเราเร็ว เรือก็ล้มได้ง่าย ทำอะไรได้ไม่ดี มันคงไม่มีอะไรเลวร้ายไปกว่า 3 ครั้งที่ผ่านมาแล้ว บัววง...อะไรเร็ว เรืออะไรล้ม?!? แต่ไม่ทันได้ถาม

ไม่มีใครคาดคิด สถานการณ์จะพลิกได้ถึงขนาดนี้ พี่พลอยลีเวอร์ชันเมื่อเช้าหายไปไหน ทุกคนทิ้งกับการนำเสนอครั้งนี้ บับบับทำได้ดีมาก สามารถโน้มน้าวให้พี่พลอยลีเห็นด้วย และจบลงอย่าง Happy Ending

ระหว่างนำเสนองาน...น้องในทีมไลน์มาให้กำลังใจไม่ขาดสาย ผู้สู้ นะคะ พี่บับบับเก่งมากๆ สมูทกว่าเมื่อเช้า 300 เท่าเลยครับ

Wow พี่บับบับทำได้ยังไง Amazing มากๆ พี่พลอยลีเออออกด้วย...เหมือนเสกเลย



Based True Story

ไม่เว้นแม้แต่พี่ตั๋ย Upper Boss ตีใจด้วยจะ บันบันทำได้ ยอดเยี่ยมมาก เราจะได้เดินหน้าโปรเจกต์นี้

ไม่น่าเป็นไปได้ ราวเป็นหนึ่งคนละม้วนกับไตรมาสที่ผ่านมา ถ้าเราย้อนกลับไปดูอย่างพิเคราะห์ จะเห็นความแตกต่างกันของผู้เล่น ผู้กำกับ ที่ใช้มุก (กลยุทธ์) รวมถึงบรรยากาศ ที่ต่างกันโดยสิ้นเชิงในการดำเนินเรื่อง

หนึ่งไตรมาสมีโชนไปทางสายบู๊ สาดอาวุธเข้าหากัน ยึดมั่นในที่ตั้งของตนเอง จบลงแบบไม่มีใครชนะ ทั้งไว้แต่ร่องรอยความเจ็บปวด

มันเกิดอะไรขึ้นกับความเปลี่ยนแปลง!?! ทำไมหนึ่งม้วนนี้ถึงจบได้อย่างสวยงาม สามารถพลิกเกมได้

บันบันได้เปลี่ยนวิธีการดำเนินเรื่อง ปรับมุมมอง (Mindset) ที่มีต่อหัวหน้า (พี่พลอยลี่) ถ้าเขาไม่รู้ เขาจะถามเอง (เราเตรียมไว้...รอบคอบดีแล้ว) ตัดทอนสิ่งที่เราคิดว่าเขาไม่รู้ออกไป ดังนั้นเราต้องสื่อสารเฉพาะเรื่องที่สำคัญต่อการตัดสินใจจริงๆ เอาเฉพาะเรื่องที่ต้องรู้ และสื่อสารในแบบที่เขาสนใจฟัง ยืนฝั่งเดียวกับเขา ไม่ใช่เผชิญหน้ากัน เพราะงานที่กำลังนำเสนอ ก็คือ (ผล) งานของหัวหน้าเช่นกัน

ถ้าดีจริง ทำไมเขาถึงจะไม่ให้ผ่านล่ะ อีกอย่างที่สำคัญ เราต้องดึงเขาให้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่นำเสนอให้ได้ ไม่แยกเขาแยกเรา แสดงให้เห็นว่า เราเคารพ ให้เกียรติ และใส่ใจในสิ่งที่เขาพูดออกมา



เรารู้จักเขา (หัวหน้า) ดีพอแล้วหรือยัง เข้าใจถึง Empathy เขาให้ได้

พี่พลอยลี่จำได้ไหมคะ...ที่พี่ให้คำแนะนำ ตอนที่บันบันไปปรึกษาานอกรอบ ทีมนำมาปรับใหม่เป็นแบบนี้

ส่วนประเด็นต่างๆ ที่พี่ Concern ทีมได้ร่วมกันทำการบ้านหาแนวทางคร่าวๆ เป็น Solution ดังนี้...เพื่อคลายกังวลกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในช่วง Implement ระบบ หากได้รับความเห็นชอบจากพี่พลอยลี่ ทีมจะไปเวิร์คในรายละเอียดเพิ่มเติมค่ะ

Approach แบบนี้ พี่พลอยลี่ เปลี่ยนเวอร์ชันทันที ซ้ำมเส้นเข้ามาอยู่ในวงเดียวกัน พูดจาภาษาเดียวกัน

เรื่องแค่นี้ทำไมคิดไม่ออกตั้งแต่แรก!!!

บันบันผ่านการนำเสนองานมาหลายครั้ง นับ 10 ปีที่อยู่ในวงการทำงาน ถือว่าเจนเวทีน่าจะได้

บันบันรู้ดี...ไม่ใช่ไม่รู้ว่าการรอบความคิด และการมีส่วนร่วมมีความสำคัญต่อความสำเร็จของทีม และงานแค่ไหน Mindset เหมือนแว่นตาที่สวมใส่ ถ้า Mindset ไม่ถูกต้องตั้งแต่ต้นกับสิ่งใดก็ตาม เราจะมองไม่เห็นประตูทางออก ทั้งที่มีคนมาชี้แนะทางสว่างให้มากมาย

นั่นเพราะมีบทเรียนที่ยากในรูปแบบต่างๆ เข้ามาให้เรียนรู้เสมอ

เมื่อบันบันมาเจอคนที่แรง และแตกต่างไปอย่างพี่พลอยลี่ รวมถึงสิ่งแวดล้อม และสถานการณ์ที่กดดัน กลับพาให้หลงทางไปไกลในช่วงแรก เกือบไป ดีที่มีคุณสมบัติ (Mindfulness) เข้ามาช่วยให้ทุกอย่างคลี่คลายในทางดี

การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพจะมีโอกาสเกิดขึ้นได้ เมื่อทั้งสองฝ่ายยอมรับในความไม่เข้าใจในด้านต่างๆ และเปลี่ยนการสนทนาจากการปะทะกันเพื่อเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นการช่วยกันทำความเข้าใจในสิ่งที่ยังไม่เข้าใจกัน และการเปลี่ยนแปลงนั้นสามารถเริ่มต้นได้ที่ตัวเราก่อน ไม่ต้องรอใคร

เป็นอีกวันที่ฉันจะต้องบันทึกไว้ เพื่อสะกิดใจตัวเอง

“เมื่อเราเจอปัญหา เราต้องมีสติให้มากขึ้น และไม่รีบกระโดดไปในร่องเดิมๆ ตามความเคยชิน”

บันบันรู้สึกดีที่สามารถทะลุกำแพงของตัวเอง และนายไปได้ เตือนตนให้มาก... อย่ามัวหลงงมูมิใจกับงานที่คิดออก (เก่งไม่กลัว) จนหลงทาง ตราบใดที่เรายังไม่ได้ใช้ Softskill ที่ใช่ และลงตัวมาเป็นส่วนผสมสำคัญในการผลักดันงาน และชีวิต



Special Thank: ภาพสวยจากเพจวิชาใจ