

BIZ LIFE



# UNDERSTANDING YOURSELF AND OTHERS

## ดอกเตอร์ อัจฉรา จัยเจริญ

กรรมการผู้จัดการ AcComm & Image International บริษัทที่เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากร โดยใช้หลักสูตร Think on Your Feet® ซึ่งได้รับการยอมรับ และถูกนำไปใช้อบรมให้กับผู้บริหารขององค์กรชั้นนำในประเทศไทยมาแล้วมากกว่า 4,000 คน

- เราก่อตั้งบริษัทขึ้นมาเพื่อต้องการสร้างศักยภาพให้กับคนทำงานในองค์กรต่างๆ เพราะเราเชื่อว่าบริษัททั่วไปจะไม่ค่อยมีเวลาสอนคนของตัวเอง โดยเฉพาะบริษัทใหญ่ๆ พวกเขาจึงต้องการคนที่เข้าไปช่วยแบ่งเบาภาระตรงส่วนนี้ ดังนั้นวัตถุประสงค์หลักของเราคือการสร้างคนที่มีคุณภาพ และเป็นคนที่ของสังคม
- ช่องว่างระหว่างคนรุ่นเก่ากับคนรุ่นใหม่ส่วนหนึ่งเกิดจากความกลัว คนรุ่นเก่ามีความกลัวว่าตัวเองจะถูกตัดสินจากอายุและความล้าสมัยในตัวเรา ส่วนคนรุ่นใหม่กลัวที่จะถูกตัดสินความสามารถจากประสบการณ์การทำงานที่ตัวเองมีน้อยกว่าคนรุ่นเก่า ดังนั้น คุณควรจะประสานให้คนทั้งสองรุ่นรู้ว่าแต่ละคนต้องการอะไร และให้พวกเขาช่วยกันถ่ายทอดให้แก่กัน
- สิ่งที่คุณรุ่นเก่าไม่เข้าใจคนรุ่นใหม่ก็คือวิธีการทำงานของเขาที่ทำงานไปด้วยและทำอย่างอื่นไปด้วย ซึ่งดูเหมือนไม่จริงจังหรือดูเหมือนไม่มีความเอาใจใส่ต่องานเท่าที่ควร เราต้องปรับความเข้าใจตรงกันใหม่ว่าสมองของคนรุ่นใหม่สามารถทำงานพร้อมๆ กันได้หลายอย่าง และไม่มีผลเสียต่องาน แต่ความผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้นจะมาจากจุดอื่นมากกว่า เช่น ความไม่เข้าใจต่อเนื้องานหรือยังไม่ถึงขั้นมากพอที่จะทำงานชิ้นนั้นได้คนเดียวมากกว่า
- ความหือหืออาจเกิดขึ้นจากความเบื่อนายในการทำงาน ดังนั้น คุณควรจะรู้ว่าแท้ที่จริงแล้วเราต้องการอะไร และสิ่งที่ทำอยู่ทุกวันนี้สอดคล้องกับความต้องการของตัวเองหรือไม่ ถ้าสิ่งที่ทำอยู่ไม่ได้สร้างแรงผลักดันให้เราอยากทำงาน ก็ถึงเวลาพิจารณาแล้วว่าอะไรคือสิ่งที่เหมาะสมกับเรา
- การเขียนเป้าหมายชีวิตในแต่ละปีเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยจัดความหือหือออกไป เพราะเราจะต้องรู้ว่าตอนนี้กำลังจะทำอะไร และเป้าหมายที่เราวางไว้เดินไปถึงขั้นไหนแล้ว
- ความรักในองค์กรอยู่ที่ตัวผู้นำที่จะหาวิธีปลุกฝัง และผู้ตามที่จะเปิดใจรับหรือไม่ การที่หัวหน้าคาดหวังว่าลูกน้องต้องรักบริษัทนั้นก็ถูกต้อง แต่หัวหน้าก็ต้องเข้าใจว่าคนเราบางครั้งก็มีความเหนื่อยล้า หรือมีวันที่ไม่ได้ตั้งใจเกิดขึ้นได้ แต่ในขณะเดียวกันลูกทีมก็ไม่ควรรอให้คนอื่นเอาทุกอย่างมาป้อนให้ ถ้าอยากประสบความสำเร็จคุณต้องรู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และคิดในมุมมองคนอื่นด้วย
- คุณสมบัติของผู้นำที่ดีต้องมี 3 ข้อ นั่นคือ วิสัยทัศน์ รู้ว่าจุดมุ่งหมายคืออะไร และสามารถสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจตรงกันถึงเป้าหมายขององค์กร ต่อมาคือความสามารถ เมื่อทีมงานมีความสามารถในการทำงานก็ประสบความสำเร็จได้ หัวหน้าก็ต้องสอนให้พวกเขาเก่งขึ้นด้วย สุดท้ายคือการทำให้พนักงานรู้สึก

- ว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการสนับสนุนการคลายเครือข่ายให้กับทีมงาน และทำการประเมินผลทุกระยะว่ามีข้อบกพร่องไหนที่ต้องจัดการแก้ไขโดยด่วน
- หลักการสำหรับพนักงานที่ดีก็คือ อินดีที่จะทำงานอื่นที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบเดิม เพราะการทำงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบเป็นการเพิ่มความสามารถให้กับตัวเอง คนที่ประสบความสำเร็จในการทำงานส่วนใหญ่ นอกจากจะเป็นคนคิดนอกกรอบแล้ว ยังเป็นคนทำงานหนักกว่าคนอื่นด้วย
- ต่อมาคือการเรียนรู้กับปรับตัว ซึ่งนิสัยอย่างหนึ่งของคนที่ยึดติดกับหัวหน้าหรือหัวหน้าคนเก่าลาออกไป พนักงานก็คาดหวังว่าคนใหม่ที่จะมาแทนต้องให้พวกเขาได้อย่างคนเก่า นั่นคือรอให้หัวหน้าปรับตัวเข้ามา แต่ไม่ปรับตัวเข้ามาหัวหน้าใหม่ของตัวเอง ซึ่งเราอาจจะลืมไปว่าชีวิตคือการเปลี่ยนแปลง ไม่มีอะไรที่จะเหมือนเดิมตลอดไป ไม่ควรทำตัวเป็นกบเลือกนาย ไม่อย่างนั้นคุณจะทำงานด้วยความรู้สึกที่ตึงเครียด
- สุดท้ายคือการเสียสละ นั่นคือยอมที่จะเลิกงานช้ากว่าเดิมเพื่อจัดการแก้ไขปัญหาให้จบ เพื่อที่จะทำให้งานไม่ใช่แค่เสร็จ แต่ทำให้งานสัมฤทธิ์ผล คนที่มีประสิทธิภาพเขาจะดูแลงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งความแก้ไขปัญหางานจนกระทั่งลุล่วง และให้ความสำคัญกับกำหนดเวลาของงานชิ้นนั้นๆ
- ความท้าทายในการพัฒนาคนของเราคือ การรับมือกับคนที่มีความคิดหลากหลายที่เข้ามาเรียนกับเรา ซึ่งเราต้องทำความเข้าใจกับคนที่มีความต้องการแตกต่างกันให้ได้ และไม่คิดว่าคำถามบางอย่างที่เขาถามเรานั้นเป็นการถามเพื่อท้าทายหรือคิดจะเอาชนะเรา เพราะลึกๆ แล้วคนที่เข้ามาเรียนทุกคนไม่ได้อยากทำให้ใครรู้สึกไม่ดี แต่ลักษณะท่าทางบางอย่างที่แสดงออกมานั้นเป็นธรรมชาติของเขาต่างหาก
- เราจะสอนวิทยากรรุ่นใหม่ในการรับมือกับคนที่หลากหลายว่า คุณต้องรู้จักการให้อภัยคน และมองสิ่งที่เกิดขึ้นให้เป็นเรื่องตลกให้ได้ เพราะถ้าคิดแบบนั้นไม่ได้ คุณก็จะรับมือไม่ไหวเช่นกัน และเมื่อคนสอนเครียดก็ทำให้บรรยากาศที่เลือกภายในห้องเรียนเกิดความตึงเครียดตามไปด้วย
- เราจะไม่มองว่าบริษัทที่รับพัฒนาบุคลากรบริษัทอื่นเป็นคู่แข่งของเรา แต่เราวางตำแหน่งว่าเป็นเพื่อนร่วมงานของเราและกันอีกที เพราะโปรแกรมการเรียนรู้อะไรก็ตามหลักสูตรไม่สามารถนำมาใช้สอนคนกลุ่มเดิมได้อีกครั้ง ดังนั้น เวลาที่ลูกค้าถามว่าคุณมีหลักสูตรอะไรใหม่ๆ อีกบ้าง ซึ่งความต้องการของลูกค้าบางอย่างที่เราไม่สามารถตอบสนองได้ เราก็ต้องแนะนำบริษัทที่รู้จักกันให้มาช่วยเติมความต้องการนี้ด้วยเหมือนกัน **adB**

BIZ IDEA

อย่าหยุดพัฒนาตัวเอง