

2 ทักษะที่ช่วยให้ทำงานประสบความสำเร็จ

โดย : ดร. บวร ปภัสราทร

เมื่อก่อนใครเก่งแก้ปัญหา เก่งสร้างนวัตกรรมจะเป็นคนที่มีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าคนอื่นแต่วันนี้ใคร ๆ ก็ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยแก้ปัญหาได้เก่งเหมือน ๆ กันหมด จะสร้างนวัตกรรมอะไรขึ้นมาสักอย่างหนึ่ง ก็ไม่ยากเย็นเหมือนแต่ก่อน เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยให้เราสามารถทำหลายอย่างที่ไม่เคยคิดกันว่าจะทำได้โดยคนธรรมดา ๆ ความสามารถใด ๆ ที่ผูกติดอยู่กับเทคโนโลยีจึงเป็นความสามารถที่ใคร ๆ ก็ทำได้ ต่างกันแค่จะเริ่มได้ช้าหรือเร็วเท่านั้น คนแต่ละคนเก่งพอ ๆ กันหมด เพราะมีเทคโนโลยีมาช่วยการงาน แต่ใครเก่งกว่าใครอาจดูจากทักษะ 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะทางสังคม และทักษะการจัดการทรัพยากร ซึ่งว่ากันว่าใครก็ตามที่มี 2 ทักษะนี้ จะไปทำการงานอะไรก็มีโอกาสสำเร็จกว่า 70%

ทักษะทางสังคม รวมสารพัดทักษะในการประสานงานกับคนอื่น ๆ ตั้งแต่ทำงานร่วมกับคนอื่นได้ ไม่ว่าจะเป็งานเล็กงานใหญ่ ทำงานร่วมกับคนที่มีวัฒนธรรมต่างกันได้ ทำงานร่วมกับคนต่างชาติต่างภาษาได้ คนมีทักษะทางสังคมสามารถเจรจาต่อรองเรื่องต่าง ๆ ได้โดยปราศจากความขัดแย้ง ตกลงเรื่องที่เห็นต่างคิดต่างได้ โดยไม่ต้องตีรันฟันแทงกัน ยิ่งไปกว่านั้นยังต้องสามารถชักชวนคนอื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้ โดยไม่ต้องใช้กำลัง หรือใช้อำนาจที่เหนือกว่า ไปบังคับให้ทำ ชวนให้ทำได้โดยไม่ต้องบังคับ คนมีทักษะทางสังคมสามารถเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น ทำงานร่วมกับคนอื่นโดยรู้จักประนีประนอมอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น แล้วปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอารมณ์ที่เกิดขึ้น รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง และคนรอบตัว เมื่อถึงเวลาที่ต้องให้บริการใด ๆ กับคนอื่นก็กระทำอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่ว่าได้ทำ ผลการบริการที่เกิดขึ้นจึงมักได้ใจของคนอื่นกลับมาด้วย และที่น่าสนใจเป็นพิเศษคือมีความสามารถในการสอน และฝึกงานให้คนอื่น โดยไม่ทำให้คนเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณสั่งสอน หรือด่าต้อยกว่า คนร่วมงานจึงได้รับการพัฒนาฝีมือไปพร้อมกันด้วย ซึ่งใครจะทำแบบนี้ได้ ไม่จำเป็นต้องจบปริญญา ไม่ต้องเล่าเรียนมามากมาย แต่ต้องเป็นคนที่มีใจและเคารพในความเป็นคนของคนอื่น เท่า ๆ กับที่เคารพในตนเอง ไม่ใช่คนบ้าอำนาจ

ในการทำงานในช่วงที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จะทำงานได้ผลจำเป็นจะต้องรู้จักบริหารจัดการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี จะใช้ทรัพยากรอย่างพรั้าเพรื่อเหมือนมืออยู่อย่างไม่จำกัดไม่ได้อีกแล้ว คนที่มีทักษะการบริหารทรัพยากร รู้จักบริหารเวลาที่ใช้ในชีวิต รู้ว่าเวลาไหนต้องทำอะไร รวมทั้งรู้ว่าต้องทำงานกับใครในเวลาใด ยุคดิจิทัลทำให้คนเรารทำงานได้แทบทุกที่ แทบทุกเวลา

ดังนั้นการบริหารเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญ บริหารเวลาไม่เป็น ทำให้ชีวิตจมอยู่กับงาน หรือไม่ก็ว่างมากบ้าง วุ่นมากบ้างจนไม่มีเวลาพักผ่อนบ้าง เดี่ยวงานหนักท่วมหัว เดี่ยวว่างจนแทบไม่มีอะไรจะทำ เป็นผลให้งานดีบ้าง แย่บ้าง ตามความสามารถในการจัดการเวลาในช่วงนั้น คนที่มีทักษะในการจัดการทรัพยากรรู้ว่าเมื่อใดควรทำอะไร มากน้อยแค่ไหน จึงจะทำให้งานสำเร็จได้ โดยไม่สิ้นเปลืองมากเกินไปที่ควรจะเป็น ไม่ว่าจะเป็ทรัพยากรที่หาง่าย หรือหายาก ใช้เงินใช้ทุน อย่างคุ้มค่า โดยไม่จำกัดการใช้จ่ายจนกระทั่งกระทบกับคุณภาพของงาน

รวมทั้งใช้คนถูกงาน คือรู้ว่างานใดต้องอาศัยใครทำ งานยากจึงกลายเป็นงานง่าย เพราะใช้คนที่ถนัดเรื่องนั้นไปทำงาน ไม่ใช่ผิดคนคือใช้คนที่ความสามารถไม่พอที่จะทำงานนั้น ซึ่งจะทำให้ทุกงานสำหรับคนนั้นยากเย็นไปหมด ทำงานเกินฝีมือเมื่อใด งานทุกงานยากไปหมด

คนที่มีทักษะการจัดการทรัพยากร ไม่จำเป็นต้องจบเอ็มบีเอ แต่ต้องมีความสามารถในการทำงานโดยใช้สติปัญญา จะเรียนสูงเรียนต่ำไม่ใช่เรื่องสำคัญ แต่ที่สำคัญคือต้องคิดก่อนทำทุกเรื่อง ที่ต้องทำ เมื่อทำแล้วก็ยังคงคิดไตร่ตรองว่าได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ผลตามที่หวังไว้ ต้องปรับเปลี่ยนอะไร ใฝ่รู้ในผลการทำงานของตนเองอยู่เสมอ และตอบปัญหาต่าง ๆ อย่างมีตรรกะ มีเหตุผล มีคนทั่วไปที่จบมัธยมมาแล้วน่าจะทำได้โดยไม่ยากเย็น

แต่ที่รู้สึกว่ายากที่จะทำ อาจเป็นเพราะเสียนิสัยจากการทำงานแบบไม่คิดหน้าคิดหลัง ทำงานแบบขาดสติ ขาดปัญญาنانเกินไป จนลืมไปแล้วว่าทำงานต้องใช้สติปัญญา

ที่มา : กรุงเทพธุรกิจ 10 ก.ค. 60 น.10