

บทความหมวดหัวทำงานมือใหม่

เรื่องที่(ไม่)ยาก...

ของหัวทำงานมือใหม่

ตอนที่ 4 :

ตอนที่ 1 กับเก่งกาจงาน

(ตัวอย่างน้องเจน)



เช้าวันจันทร์ เป็นวันที่ทุกคนตั้งใจไปทำงานด้วยความสดชื่น น้องเจนก็เป็นบุคคลหนึ่งที่ทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มกำลัง และเป็นพี่ๆของเพื่อนๆในที่ทำงานเพราะเป็นคนทำงานดีและมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานอย่างดี เวลาประมาณ 10.30 น. มีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้นที่โต๊ะ น้องเจนรับโทรศัพท์เสร็จแล้วก็วาง พร้อมเดินเข้าไปในห้องผู้จัดการ นั่งคุยกันด้วยประเด็นดังนี้

น้องเจน : สวัสดีค่ะผู้จัดการ มีเรื่องอะไรด่วนค่ะ

ผู้จัดการ : เชิญนั่งก่อนครับ ช่วงนี้งานที่ทำเป็นอย่างไรบ้าง

น้องเจน : เรื่องแรก , เรื่องสอง เรียบร้อยดีค่ะ ไม่มีอะไรน่ากังวลค่ะ

ผู้จัดการ : งั้นเข้าเรื่องเลย สิ้นเดือนนี้หัวหน้างานคุณลาออก พอทราบใช่ไหม ผมเลยอยาก ให้คุณเจนมาดูแลงานแทน ตั้งแต่วันนี้เลย น้องเจน : ได้

ค่ะ (งงๆ) ผู้จัดการ : เดียวบ่ายนี้ก็เริ่มทำได้เลย มีคำถามอะไรเพิ่มเติมไหม

น้องเจน : ไม่รู้จะถามอะไรค่ะ ลองทำดูก่อนค่ะ (ตื่นเต้น กังงๆ ผสมกัน)

วันรุ่งขึ้นผู้จัดการเรียกประชุมแผนก แจ้งให้ทุกคนทราบว่าน้องเจนจะมาทำหน้าที่แทนหัวหน้างานคนเก่าที่ลาออกสิ้น เดือน (หลังจากนั้นน้องเจนก็ต้องตอบคำถามเพื่อนๆมากมาย) มีทั้งสงสัย เห็นใจ ไม่เข้าใจ ส่งผลให้น้องเจนกังวลมาก

แต่หัวหน้าก็เร่งงานอย่างต่อเนื่องจนไม่มีโอกาสถาม หรือพูดอะไรเกี่ยวกับงานที่ต้องรับเพิ่มเลย นับวันก็เหนื่อยและน้อยใจลงเรื่อยๆ จนเพื่อนๆเห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน ผลกระทบคือ

- งานเสร็จไม่ทันกำหนด เพราะรู้สึกจะทำไม่ทัน เพราะรู้สึกจะทำไม่ทัน
- เริ่มวิน เหวี่ยงใส่เพื่อนๆ เพราะรู้สึกว่าตนเองมีปัญหาใหญ่กว่า
- เริ่มหยุดงานช่วงเช้า เพราะรู้สึกเหนื่อยจากเมื่อคืนนี้
- สนใจปัญหาของเพื่อนๆน้อยลง เพราะรู้สึกทำงานหนักคนเดียว
- ไม่ค่อยคุยกับผู้จัดการ เพราะรู้สึกผู้จัดการไม่ช่วยเหลือ

หลัง จากได้มาปรึกษากับโค้ชและอ่าน เรื่องเก่งกาจงาน กับ 3 เทคนิคสำคัญแล้วกลับไปลุยใหม่ดังนี้

น้องเจน : สวัสดีค่ะผู้จัดการ พอว่างสัก 5 นาทีมั๊ยคะ

ผู้จัดการ : เชิญนั่งก่อนครับ มีอะไรหรือเปล่า เชิญเลยครับ

น้องเจน : ขอปรึกษาเรื่องงานในตำแหน่งหัวหน้างานที่มอบหมายให้เจนทำในวันก่อน หน่อยนะคะ เจนคิดว่าเจนทำไม่ได้ค่ะ

ผู้จัดการ : มีอะไรหนักใจ หรือครับ ผมจะรีบเข้าประชุม

น้องเจน : ขอเวลาไม่นานนะคะ วันก่อนยังงั้นๆ พอไปทำก็มีปัญหาเยอะค่ะ แต่เจนอยาก เป็นหัวหน้านะคะ จะขอรบกวนให้ผู้จัดการ ช่วยบอกเจนด้วยค่ะว่า

- คาดหวังอะไรจากการที่ให้เจนมาทำงานตรงนี้ค่ะ
- เหตุผลที่ผู้จัดการเลือกเจนเพราะอะไร
- เจนต้องปรับปรุงอะไรบ้าง
- เจนต้องทำอะไรบ้าง ถึงจะเป็นหัวหน้าที่ดีค่ะ ฯลฯ (เหตุการณ์จริงตามที่ละข้อ ดูเป็นธรรมชาติการพูดคุย)

ผู้จัดการ : อ้อ วันนั้นเห็นเจียบๆ นี่กว่ารู้แล้ว งั้นเดี๋ยวผมจะอธิบาย ให้อีกครั้ง แต่วันนี้เอา เอกสารนี้ไปอ่านก่อน คู่มือของหัวหน้างาน จะมีรายละเอียดอยู่พอสมควร

น้องเจน : ขอขอบคุณมากค่ะ ผู้จัดการ แสดงว่าเจนมีเวลาในพิสูจน์ใช้ใหม่ค่ะ

ผู้จัดการ : แน่แน่นอนครับ ไม่มีใครเก่งได้ชั่วข้ามคืน คุณมีความสามารถ แต่อย่างไรก็ยังฝึก เพื่อให้เก่งขึ้น และสำคัญต้องได้รับการ ยอมรับ จากทุกคน หากคุณพัฒนา

น้องเจน : เจนเข้าใจแล้วว่าจะทำอย่างไรต่อไปขอบคุณมากค่ะ ผู้จัดการค่ะ เจนจะสรุปมาให้อีกครั้งนะคะว่าจะให้ช่วยเรื่องอะไรเพิ่ม

ผู้จัดการ : ครับ ผมไปประชุมก่อนละ มีอะไรก็ตามได้ตลอดครับ

หลังจากนั้นน้องเจนก็สามารถทำงานได้กับทีมงานอย่างมีความสุข งานที่เคยมีปัญหาที่ค่อยๆ คลี่คลาย แถมยังได้รับคำชมจาก

ผู้จัดการและลูกค้่า มานั่งเล่าเรื่องราวด้วยความสุข แถมยังขอบคุณที่ได้ 3 เทคนิคสำคัญ รู้เป้าหมาย รู้ตนเอง และรู้การพัฒนา

และอีก หนึ่งคำสำคัญในการทำงานจากโค้ชไป คือ การลงมือทำ มีผล 2 อย่างคือ สำเร็จ และ ประสบการณ์ มีใครตอบถูกบ้างคะ

จากฉบับที่แล้ว น้องเจนบอกว่าทุกวันเจนจะสะสมประสบการณ์เพื่อประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย

แน่นอนค่ะอาจารย์

อ.สุณิชาฯ ขอปชัย

<http://www.sunitcha.com>

www.sunitcha.com