

เรื่องที่ (ไม่) ยาก...ของหัวหน้างานมือใหม่

ตอนที่ 4 : เก่งที่ 1 กับเก่งการงาน (ตัวอย่างน้องเจน)

เช้าวันจันทร์ เป็นวันที่ทุกคนตั้งใจไปทำงานด้วยความสดชื่น น้องเจนก็เป็นบุคคลหนึ่งที่ทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มกำลัง และเป็นที่รักของเพื่อนๆ ในทีมงานเพราะเป็นคนทำงานดีและมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานอย่างดี เวลาประมาณ 10.30 น. มีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้นที่โต๊ะ น้องเจนรับโทรศัพท์เสร็จแล้วก็วางพร้อมเดินเข้าไปในห้องผู้จัดการ นั่งคุยกันด้วยประเด็นดังนี้

น้องเจน : สวัสดีค่ะผู้จัดการ มีเรื่องอะไรด่วนค่ะ

ผู้จัดการ : เชิญนั่งก่อนครับ ช่วงนี้งานที่ทำเป็นอย่างไรรีบ่าง

น้องเจน : เรื่องแรก ,เรื่องสอง เรียบร้อยดีค่ะ ไม่มีอะไรน่ากังวลค่ะ

ผู้จัดการ : งั้นเข้าเรื่องเลย สิ้นเดือนนี้หัวหน้างานคุณลาออก พอทราบใช่ไหม ผมเลยอยากให้คุณเจนมาดูแลงานแทน ตั้งแต่วันนี้เลย

น้องเจน : ได้ค่ะ (งงๆ)

ผู้จัดการ : เดี่ยวบายนี่ก็เริ่มทำได้เลย มีคำถามอะไรเพิ่มเติมไหม

น้องเจน : ไม่รู้จะถามอะไรค่ะ ลองทำดูก่อนค่ะ (ตื่นเต้น กับงงๆ ผสมกัน)

วันรุ่งขึ้นผู้จัดการเรียกประชุมแผนก แจ้งให้ทุกคนทราบว่าน้องเจนจะมาทำหน้าที่แทนหัวหน้างานคนเก่าที่ลาออกสิ้นเดือน (หลังจากนั้นน้องเจนก็ต้องตอบคำถามเพื่อนๆ มากมาย) มีทั้งสงสัย เห็นใจ ไม่เข้าใจ ส่งผลให้น้องเจนกังวลมาก

แต่หัวหน้าก็เร่งงานอย่างต่อเนื่องจนไม่มีโอกาสถาม หรือพูดอะไรเกี่ยวกับงานที่ต้องรับเพิ่มเลย นับวันก็เหนื่อยและน้อยใจลงเรื่อยๆ จนเพื่อนๆ เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน ผลกระทบคือ

- งานเสร็จไม่ทันกำหนด เพราะรู้สึกว่าจะทำไม่ทัน
- เริ่มวิน เหยียงใส่เพื่อนๆ เพราะรู้สึกว่าจะตนเองมีปัญหาใหญ่กว่า
- เริ่มหยุดงานช่วงเช้า เพราะรู้สึกเหนื่อยจากเมื่อคืนนี้
- สนใจปัญหาของเพื่อนๆ น้อยลง เพราะรู้สึกทำงานหนักคนเดียว
- ไม่ค่อยคุยกับผู้จัดการ เพราะรู้สึกผู้จัดการไม่ช่วยเหลือ

หลังจากได้มาปรึกษากับโค้ชและอ่าน เรื่องเก่งการงาน กับ 3 เทคนิคสำคัญแล้วกลับไปลุยใหม่ดังนี้

น้องเจน : สวัสดีค่ะผู้จัดการ พอว่างสัก 5 นาทีมีัยค่ะ

ผู้จัดการ : เชิญนั่งก่อนครับ มีอะไรหรือเปล่า เชิญเลยครับ

น้องเจน : ขอปรึกษาเรื่องงานในตำแหน่งหัวหน้างานที่มอบหมายให้
เจนทำในวันก่อน หน่อยนะคะ เจนคิดว่าเจนทำไม่ได้ค่ะ

ผู้จัดการ : มีอะไรหนักใจ หรือครับ ผมจะรีบเข้าประชุม

น้องเจน : ขอเวลาไม่นานค่ะ วันก่อนยังงๆ พอไปทำก็มีปัญหาเยอะค่ะ แต่เจนอยาก
เป็นหัวหน้านะคะ จะขอรบกวนให้ผู้จัดการช่วยบอกเจนด้วยค่ะว่า

- คาดหวังอะไรจากการที่ให้เจนมาทำงานตรงนี้ค่ะ
- เหตุผลที่ผู้จัดการเลือกเจนเพราะอะไร
- เจนต้องปรับปรุงอะไรบ้าง
- เจนต้องทำอะไรบ้าง ถึงจะเป็นหัวหน้าที่ดีค่ะ

ฯลฯ

(เหตุการณ์จริงตามที่ละข้อ คุณเป็นธรรมชาติการพูดคุย)

ผู้จัดการ : อ้อ วันนั้นเห็นเจียบๆ นึกว่ารู้แล้ว งั้นเดี๋ยวผมจะอธิบาย ให้อีกครั้ง แต่วันนี้เอา
เอกสารนี้ไปอ่านก่อน คู่มือของหัวหน้างาน จะมีรายละเอียดอยู่พอสมควร

น้องเจน : ขอบคุณมากค่ะ ผู้จัดการ แสดงว่าเจนมีเวลาในพิสูจน์ใช้ไหมค่ะ

ผู้จัดการ : แน่แน่นอนครับ ไม่มีใครเก่งได้ชั่วข้ามคืน คุณมีความสามารถ แต่อย่างไรก็ฝึก
เพื่อให้เก่งขึ้น และสำคัญต้องได้รับการยอมรับจากทุกคน หากคุณพัฒนา

น้องเจน : เจนเข้าใจแล้วว่าจะทำอะไรต่อไปขอบคุณมากค่ะ
ผู้จัดการค่ะ เจนจะสรุปมาให้อีกครั้งนะคะว่าจะให้ช่วยเรื่องอะไรเพิ่ม

ผู้จัดการ : ครับ ผมไปประชุมก่อนละ มีอะไรก็ถามได้ตลอดครับ

หลังจากนั้นน้องเจนก็สามารถทำงานได้กับทีมงานอย่างมีความสุข งานที่เคยมีปัญหาที่ค่อยๆ
คลี่คลาย แถมยังได้รับคำชมจากผู้จัดการและลูกค้า มานั่งเล่าเรื่องราวด้วยความสุข แถมยังขอบคุณที่ได้
3 เทคนิคสำคัญ รู้เป้าหมาย, รู้ตนเอง และรู้การพัฒนา และอีก หนึ่งคำสำคัญในการทำงานจากโค้ชไป
คือ **การลงมือทำ มีผล 2 อย่างคือ สำเร็จ และ ประสบการณ์** มีใครตอบถูกบ้างคะ จากฉบับที่แล้ว น้อง
เจนบอกว่าทุกวันเจนจะสะสมประสบการณ์เพื่อประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานให้ได้ตาม
เป้าหมายแน่นอนค่ะอาจารย์

ขอบคุณน้องเจนที่แบ่งปันเรื่องที่น่าไปฝึก ฉบับหน้าพบกับ **เก่งที่ 2: เก่งการนำ** (เป็นผู้นำอย่างไร
ให้ได้ทั้งใจและงาน)