

การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีม

3. หลักการบริการแบบทีมงาน

ทีมเวิร์ค (Teamwork)

การทำงานให้สำเร็จนั้น บางงานสามารถทำได้ด้วยตัวคนเดียว แต่งานจำนวนมากไม่น้อยในโลกนี้จำเป็นต้องอาศัยหลายฝ่ายร่วมมือกันทำงานจึงจะประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานที่มีสเกลงานใหญ่ ซึ่งงานประเภทหลังนี้เอง จำเป็นต้องมีทีมเวิร์คที่ดี

ทีมเวิร์ค (Teamwork) คืออะไร

ทีมเวิร์ค คือ การทำงานเป็นทีมที่คนจำนวน 2 คนขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ที่จะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ จึงมารวมมือกันทำงาน โดยที่หน้าที่หรือลักษณะงานของแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน เพียงแต่มีความเกี่ยวเนื่องกัน ในทางใดทางหนึ่ง สนับสนุนเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน แต่ละงานคือชิ้นส่วนที่เป็นจิ๊กซอว์เติมเต็มให้แก่งานชิ้นเดียวกัน เมื่อ งานของแต่ละคนสำเร็จลง ก็หมายถึงงานที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้แต่ต้นสำเร็จสมบูรณ์

ทีมเวิร์คที่ดีเป็นอย่างไร

1. คนทำงานทุกคนรู้ชัดถึงเป้าหมายและมีอุดมการณ์เดียวกันในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ
2. ทุกคนในทีมมีความสามารถตรงกับงานที่ได้รับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นและรับผิดชอบในงานของตัวเองอย่างเต็มกำลังความสามารถ
3. ทุกคนมีหัวใจเดียวกัน พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนเพื่อสนับสนุนกันและกันเพื่อเป้าหมายเมื่อจำเป็น
4. แม้แบ่งงาน แต่ไม่แบ่งฝ่าย ยังถือว่างานของทุกคนคืองานของตัวเอง ดังนั้น หากงานของตัวเองเกี่ยวเนื่องกับการเคลื่อนไหวงานของคนอื่น ต้องไม่ทำตัวให้เป็นอุปสรรคต่องานต่อไป

ลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องอาศัยทีมเวิร์คคือ เป็นงานที่ความสำเร็จเกิดจากทุกคน ไม่ใช่คนใดคนหนึ่งทำงานสำเร็จในส่วนที่รับผิดชอบ

ประโยชน์ของทีมเวิร์ค

1. สามารถทำงานใหญ่ๆ ให้สำเร็จได้
2. ทำให้งานทุกงานสมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะแบ่งงานตามความถนัดจึงทำได้ดี
3. ทุกคนมีไฟในการทำงานของตัวเอง แต่เป็นไฟที่ส่งต่อให้คนรอบข้าง จึงเป็นงานที่มีความสนุกและท้าทาย
4. มีมิตรภาพและกำลังใจระหว่างงาน
5. ได้สร้างสรรค์และพัฒนางานให้ก้าวหน้าขึ้น เพราะมีการระดมความคิด ไอเดีย จากทีมเวิร์ค
6. มีพลังในการขับเคลื่อนงานไปข้างหน้ามากกว่างานที่ทำคนเดียว
7. ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่องานชิ้นใหญ่สำเร็จ และทำให้มีเวลาเหลือที่จะทำงานชิ้นต่อไป
8. ทำให้กล้าที่จะคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ งานใหญ่ๆ งานยากๆ เพราะเชื่อมั่นว่ามีทีมเวิร์คดี จะช่วยกันผลักดันงานให้สำเร็จได้ต่อไป

มนุษย์มีศักยภาพในตัวเองมากกว่าที่คิด แต่บางครั้งจำเป็นต้องมีกำลังใจจากคนรอบข้างให้การสนับสนุนให้นำศักยภาพออกมาใช้ ซึ่งงานเป็นทีมนี้เองจะดึงส่วนพิเศษนั้นออกมา การทำงานที่มีทีมเวิร์คดีจึงสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้เกิดขึ้นเสมอ

4. หัวใจสำคัญในการทำงานระบบทีม

1. สมาชิกในทีม

การคัดเลือกสมาชิกในทีม เป็นสิ่งสำคัญและมีปัจจัยหลายอย่างในการฟอร์มทีมทีมหนึ่งขึ้นมา เช่น การเมืองในองค์กร การพยายามลดความผิดพลาดจากอคติ (bias) ต่อบางตำแหน่งงาน

ยกตัวอย่างง่ายๆ ค่ะ เช่น ถ้าคุณนิภา เป็นหัวหน้าตำแหน่งการตลาดระดับสูง ซึ่งต้องเดินทางบ่อยๆ ไม่อาจเข้าร่วมประชุมได้ด้วยทุกครั้ง อีกทั้งยังมีอิโก้และความเชื่อมั่นในตัวเองสูง

กรณีที่ต้องมีการฟอร์มทีม ก็อาจต้องคิดให้รอบคอบว่า จะนำคุณนิภาเข้ามาอยู่ในทีมหรือไม่ การไม่นำคุณนิภาเข้าทีม และมีผลต่อความไม่พอใจส่วนตัวนั้นไม่ใช่เหตุผลที่จะนำมาตัดสินใจว่า “ก็ให้เขาเข้ามาอยู่ในทีมซะ เรื่องจะได้จบๆ”

เราควรมองดูที่เป้าหมายที่แท้จริงของทีม

แต่เหตุการณ์จะพลิกทันที ถ้ามีการเมืองภายในองค์กร เช่น คุณนิภา อยู่ในตำแหน่งสูงที่สามารถขัดขวางการทำงานของโปรเจกต์ (ของทีม) ได้ ดังนั้น การมีคุณนิภาอยู่ในทีมแม้ด้วยความไม่เต็มใจสักเท่าไรนัก แต่ก็จำเป็นมากกว่าที่จะปล่อยให้เกิดผลเสียหาย หรือภัยคุกคามตามมาในภายหลัง

2. การมีเป้าหมายที่ชัดเจน

เป้าหมายส่วนตัวของคุณบุคคล ต้องล้าไปตามเป้าหมายหลักของทีม มีความมุ่งมั่น และเป้าหมายเดียวกันซึ่งพูดง่าย แต่ทำได้ยากมาก

“เป้าหมายเดียวกัน ชัดเจน และไปทิศทางเดียวกันนี่นะ” ฝ่ายขายรายหนึ่งพูด

“ใช้ค่ะ หนูมีเป้าหมายขายรถให้ได้สัปดาห์ละ 5 คันเป็นอย่างน้อย แต่หนูคิดว่าทำเต็มทีนะ และทำงานหนักด้วย แต่พอการตลาดไม่ส่งเสริมการขายเลย ลดนั่นนี่ก็ไม่ได้ แอมนั่นนี่ให้ลูกค้า ก็ต้องผ่านขั้นตอนอนุมัติยุ่งยากอีก มันก็ทำให้หนูปิดยอดได้ยากนะ ตกลงใครผิดเนี่ย”

“ผมไม่ค่อยรู้เรื่องเป้าหมายของโรงแรมอะไรหรอกครับ ผมคิดแต่ทำหน้าที่ตัวเองให้ดี บริการดีๆ ไม่ให้ลูกค้าบ่น เดียวผมโดนหัวหน้าไล่ออก ผมต้องเลี้ยงลูกเมียอีก” ยามของโรงแรมแห่งหนึ่งแสดงความคิดเห็น

ทั้งสองตัวอย่างก็ดูเหมือนจะมีความเป็นทีมนะค่ะ แต่ที่จริงแล้ว ไม่ใช่เลย

1. ตัวอย่างที่เห็นนี้ ไม่มีคำว่า “เรา” สักคำ

2. ทีมที่ดี ควรปรึกษาร่วมกันแก้ปัญหา ไม่โย้ยความผิดไปมา ไม่หาแพะ

3. คนในทีมรู้หน้าที่ของตัวเองเป็นสิ่งที่ถูกต้อง แต่ยังไม่พอต้องใส่ใจคนอื่นด้วย

ไม่ต้องถึงขั้นที่ว่า รู้หน้าที่คนอื่นแล้วทำแทนได้ แต่แค่รู้คร่าวๆ และสนับสนุนหน้าที่ของผู้อื่น เสริมเพื่อร่วมกับหน้าที่ของตัวเอง เพื่อให้เป้าหมายของทีม ไกลเคียงความจริงมากยิ่งขึ้น

3. การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อทีม

ผู้นำมีบทบาทมาก ต้องสนับสนุนทุกอย่างทั้งเวลาและงบประมาณ เพื่อให้สภาวะแวดล้อมโอเคและไปต่อได้

โครงสร้างของทีม (ไม่ใช่องค์กรนะจ๊ะ อย่าสับสน) ต้องเป็นโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน ไม่เป็นไฮราคี หรือลำดับคำสั่งงานจากบนลงล่าง เพราะทีมต้องการความกะทัดรัดพอดีตัว เพื่อการขยับเคลื่อนไปได้ง่ายและสะดวก

ถ้าทีมมีแนวโครงสร้างที่ซับซ้อนย่อมมีเวลาเสียเวลา นอกจากนี้สภาวะของทีมที่ดี ควรตั้งรางวัลเอาไว้สำหรับทุกๆ คนในทีม เพื่อรอเวลาของความสำเร็จร่วมที่คอยอยู่ เป็นการตั้งความหวังของทีมเอาไว้เลย เสมือนธงที่ปักเอาไว้ เพื่อทีมจะวิ่งไปยังเส้นชัยนั้น