

แม่ที่เรื่องงาน กับ อลิส ขอเพียงแค่รับฟัง...ลูกน้อง



บทความโดย : อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์

อีเมล : p_arpom11@yahoo.com

หัวหน้างานมีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ แต่บ่อยครั้งที่หัวหน้างานหลายคนก็รับแต่ชอบ ไม่ค่อยจะรับผิดชอบเท่าไร้อ้างว่าเป็นความผิดพลาดของลูกน้องของตน ลูกน้องที่ทำงานกับหัวหน้างานที่รับแต่ชอบ มักจะทำงานด้วยความระวัง ขาดความรักและผูกพันกับหัวหน้างานแบบนี้ ทำงานด้วยความกลัวว่าไม่รู้ว่าจะวันไหนที่หัวหน้างานจะโยนความผิดมาให้เราบ้าง

อลิสมีเรื่องเล่าจากเพื่อนรุ่นน้อง เขาเล่าถึงหัวหน้างานของตนว่า เป็นคนที่ไม่เคยปกป้องลูกน้องเลย เวลามีปัญหาเกิดขึ้นกับลูกน้อง แทนที่ตนเองจะแสดงสปิริตรับผิดชอบแทนลูกน้อง กลับให้ลูกน้องรับผิดชอบกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น มีอยู่คราวหนึ่งลูกน้องทำผิด ส่งรายงานให้หน่วยงานอื่นผิดพลาดไป ทั้ง ๆ ที่รายงานนี้หัวหน้างานได้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ปัญหาที่ตามมาก็คือ รายงานนั้นทำผิดพลาดไป สรุปรายงานผิด จนทำให้ผู้รับรายงานไม่พอใจ ถึงขนาดโทรศัพท์มาต่อว่าเพื่อนรุ่นน้องคนนี้ และแทนที่หัวหน้างานเมื่อรับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นนี้แล้ว แทนที่หัวหน้างานจะยอมรับผิดชอบแทนลูกน้อง กลับให้ลูกน้องโทรไปขอโทษ สารภาพและยอมรับผิดชอบในเรื่องราวที่เกิดขึ้นนี้

อลิสอยากจะให้หัวหน้างานรับรู้ถึงบทบาทที่สำคัญของหัวหน้างานนั่นก็คือ ทำหน้าที่เป็นผู้คอยปกป้องดูแล และรับผิดชอบลูกน้อง ไม่ว่าจะพวกเขาจะทำผิดหรือถูกก็ตาม โดยเฉพาะเมื่อลูกน้องทำผิดพลาดไป หัวหน้างานควรจะออกหน้า รับผิดชอบแทนลูกน้องของตนเองก่อน ไม่ควรอย่างยิ่งที่จะโทษว่าเป็นความผิดของลูกน้อง

การแสดงสปิริตรับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น เป็นวิธีการหนึ่งเพื่อชี้แจงลูกน้องของตน เป็นการแสดงถึงพระคุณ ไม่ใช่การใช้เพียงแค่พระเดชอย่างเดียว คำว่าพระคุณก็คือการสร้างคุณธรรมให้ลูกน้องยอมรับนับถือหัวหน้างาน มีความต้องการและความปรารถนาที่จะทำงานตามที่หัวหน้างานมอบหมายอย่างเต็มที่ และตั้งใจมากที่สุด ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมดีกว่าการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องทำเท่านั้น

การรับผิดชอบและรับชอบนั้นเป็นการจูงใจให้ลูกน้องทำงานให้หัวหน้างานด้วยใจ แบบ Inside Out เมื่อลูกน้องทำงานจากใจ ผลงานที่ส่งมอบให้หัวหน้างานย่อมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความคาดหวังของหัวหน้างาน นอกจากนี้การแสดงตนเองเป็นผู้รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น ย่อมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะรักษาลูกน้องให้ทำงานกับหัวหน้างานได้ต่อไป

มีคำพูดมากมายที่หัวหน้างานสามารถใช้เพื่อแสดงความรับผิดชอบในความผิดพลาดขึ้นจากการทำงานของลูกน้อง เช่น งานนี้พี่ขอรับผิดชอบ ไม่ใช่ความผิดของลูกน้องหรอก หรือ พี่ต้องขอโทษด้วยในข้อมูลที่ให้นี้ เป็นความสะเพร่าของพี่เองที่ไม่ได้ตรวจสอบงานน้องก่อนส่งให้ แต่รับรองได้ว่าคราวต่อไปจะไม่มีเรื่องเกิดขึ้นแบบนี้อีกเป็นอันขาด เป็นต้น

เมื่อหัวหน้างานรับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของลูกน้องแล้ว สิ่งที่จะต้องทำถัดไปคือการบอกกล่าวลูกน้องให้รับรู้ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การบอกไม่ใช่เป็นการตำหนิติเตียน แต่เป็นการชี้แนะประเด็นให้ลูกน้องเข้าใจ และรับรู้ว่าจะต่อไปจะได้ไม่ทำความผิดแบบนี้ขึ้นอีก ถือว่าเป็นวิธีการสอนงานอย่างหนึ่งเพื่อให้ลูกน้องเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนี้ ซึ่งหัวหน้างานเองควรจะชี้ประเด็นและข้อควรระวังในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

ดังนั้น การแสดงตนเองเพื่อรับผิดชอบต่อในงานที่ลูกน้องปฏิบัติ เป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของหัวหน้างานที่จะเอาชนะใจลูกน้องได้ ไม่จำเป็นต้องกลัวขายหน้า กลัวว่าคนอื่นจะมองตนเองในทางที่ไม่ดี ตรงกันข้ามพวกเขาจะมองว่าคุณเป็นหัวหน้างานคนหนึ่งที่มีสปิริตในการทำงาน ไม่กลัวว่าโทษลูกน้อง การแสดงความรับผิดชอบจะดีกว่าการโยนความผิดให้กับลูกน้อง เพราะภาพพจน์ที่คนอื่นมองคุณจะเป็นไปในทางลบ คนอื่นเขาจะมองว่าคุณเป็นหัวหน้างานยังงี้ถึงปล่อยให้ลูกน้องทำงานผิดพลาดได้ถึงขนาดนี้
