

## เม้าท์เรื่องงาน กับ อลิส ปัญหาวุ่น ๆ ของการประสานงาน



บทความโดย : อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์

อีเมล : p\_arporn11@yahoo.com

“ นื่อง ทำไมไม่แจ้งล่วงหน้าเนี่ย มาบอกตอนนี้ใครจะทำทันละ ” หรือ “ เอาอีกแล้ว เจ้านี่ลืมนัดของว่างให้ผู้เข้าอบรมอีกแล้ว อุตุสาขาโทรไปเตือนตั้งหลายครั้งแล้ว ก็ดันลืมนจนได้ ” เหนื่อยใจใหม่ค้ะกับการติดต่อประสานงานที่ไม่ได้ตั้งใจ อลิสเชื่อว่ากระบวนการติดต่อประสานงานย่อมเกิดขึ้นได้ในทุกเวลา ทุกสถานการณ์ ที่ได้มีการติดต่อประสานงาน ที่นั้นย่อมต้องมีปัญหาเกิดขึ้น สุดแล้วแต่ว่าใครจะเจอปัญหามากหรือน้อยกว่ากัน

ไม่มีใครที่ไม่เคยเจอปัญหาในการติดต่อประสานงาน แม้แต่ตัวอลิสเองก็ต้องเจอเจอกับเรื่องวุ่น ๆ ในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นเลย แต่สิ่งสำคัญก็คือ จะเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างไร พบว่าโดยส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานมักจะเป็นเรื่องของการบริหารคน เราไม่สามารถบังคับให้ใครทำอะไรตามใจเราได้ คนเป็นเรื่องที่เราควบคุมค่อนข้างลำบาก เรื่องหนักใจอยู่ที่ว่า เราต้องไปติดต่อประสานงานกับคนที่คุยกันแล้วจูนกันไม่ติด พูดกันไม่รู้เรื่อง คิดกันคนละอย่าง และที่ซ้ำร้ายหากคุณต้องไปติดต่อประสานงานกับคนที่ไม่ถูกชะตากัน รับรองว่าใครก็ใครจะต้องคิดมาก กลุ้มใจ หรือมีปัญหาเกิดขึ้นตามมาสารพัด

ไม่มีใครที่ไม่เคยเจอปัญหาในการติดต่อประสานงาน แม้แต่ตัวอลิสเองก็ต้องเจอเจอกับเรื่องวุ่น ๆ ในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นเลย แต่สิ่งสำคัญคือ จะเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างไร พบว่าโดยส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานนั้นหนีไม่พ้นสาเหตุของเรื่องวุ่น ๆ ดังต่อไปนี้

- **ให้ข้อมูลล่าช้าเกินไป** – การที่เราติดต่อประสานงานกับอีกหน่วยงานหนึ่งล่าช้า นั้นอาจจะเป็นเพราะว่าเรามัวแต่รอข้อมูลจากอีกหลายหน่วยงาน จึงทำให้เราส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้าตามไปด้วย ปัญหานี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง อย่างเช่น เพื่อนของอลิสมักจะบ่นว่า ตัวเองต้องถูกพี่อีกหน่วยงานหนึ่งบ่นว่าทำงานไม่เป็น ซึ่งเพื่อนของอลิสก็ไมรู้จะตอบว่าอย่างไร น้ำท่วมปาก บอกไปก็จะเข้าทำนองว่า “ แก่ตัว ” เพราะจริง ๆ แล้วคนที่ทำงานช้าคือ หัวหน้างานของตนที่ตรวจสอบงานให้ช้า และหากคุณเจอเจอกับสถานการณ์แบบนี้ อลิสว่า ไม่ต้องคิดมากค้ะ ทำใจให้สบาย คิดเสียว่านั่นไม่ใช่ความผิดของเรา จะกลุ้มใจไปทำไมกัน
- **เพิกเฉย และหลงลืม** – เรื่องวุ่น ๆ อีกเรื่องหนึ่งก็คือ การเพิกเฉย ไม่สนใจว่าเป็นหน้าที่ของตนเองที่จะต้องติดตาม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ คิดว่าไม่ใช่เรื่อง ไม่ใช่หน้าที่ ไม่เห็นความจำเป็น หรือไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อประสานงาน คิดเสียแต่ว่ารอให้เค้ามาติดต่อกับเราเองไม่ดีกว่าหรือ และบางคน

ยิ่งซ้ำร้ายใหญ่ นัดแล้ว แต่กลับลืมนัดที่รับปากไว้ ทำเอาอีกฝ่ายเดือดร้อนตาม ๆ กัน เหตุเพราะมัวแต่คอย มาแก้ไขปัญหาจากการติดต่อประสานงานที่อีกฝ่ายลืมนัดของเรา

- **รับ - ส่งข้อมูลผิดพลาด** - การรับ และส่งมอบข้อมูล รายงาน เอกสารที่ผิดพลาด ย่อมนำไปสู่การติดต่อ ประสานงานที่ไม่รู้จบ คนบางคนยังไม่ทันฟัง กลับด่วนสรุปตามอำเภอใจ หรือคนบางคนเอาเร็วไว้ก่อน ส่ง ข้อมูลให้ด้วยความรวดเร็ว แต่ข้อมูลที่น่าส่งให้กลับพบแต่ข้อผิดพลาด อลิสขอนำเรื่องของเพื่อนสนิทมา เม้าทำให้ฟังคะ มีอยู่ครั้งหนึ่งเค้าส่งข้อมูลแจ้งการฝึกอบรมให้ลูกค้าในองค์กร ต่าง ๆ ผิดพลาด ทำเอาหัวหน้า งานต้องใช้เวลาในการติดต่อประสานงานกับลูกค้าในแต่ละองค์กรเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดนี้

เห็นไหมคะว่า อะไรคือต้นเหตุของเรื่องวุ่น ๆ จากการติดต่อประสานงานที่ผิดพลาด พบว่าการประสานงานที่ไม่ได้ตั้งใจ เพราะอีกฝ่ายส่งข้อมูลให้ช้า เพิกเฉย หรือหลงลืม หรืออีกฝ่ายส่งมอบข้อมูลให้ผิดพลาด เหตุการณ์เช่นที่วานี้ถือ ว่าเป็นประเด็นปัญหาที่น่าปวดหัว บางคนถึงขนาดกินยาแก้ปวดหัว เพราะไม่เกรนขึ้น หรือบางคนถึงขนาดกินไม่ได้ นอน ไม่หลับ เพราะมัวแต่นั่งกลุ่มใจและโทษตนเองว่าเป็นความผิดของเรา อลิสเชื่อว่า ไม่มีใครที่อยากจะเจอกับสถานการณ์ ของการติดต่อประสานงานที่ไม่ได้ตั้งใจ อลิสขอให้ทุกคนที่อยู่ในเหตุการณ์เช่นนี้ ตั้งสติ ค่อยๆ คิดว่าเราจะแก้ไขปัญหานั้น ได้อย่างไร เพราะสติจะทำให้เราเกิดสมาธิ และปัญญาในการแก้ไขปัญหานั้น