



ACCOMM
LEARNING ECOSYSTEM GROUP

เป็นผู้นำได้ สื่อสารดี

บทความโดย **ดร. อัจฉรา จัยเจริญ - ACCOMM GROUP**

15 มกราคม 2558

เขียนลงในคอลัมน์การบริหารคนบนความต่าง - โพสต์ทูเดย์

ในการโค้ชผู้บริหารระดับสูง ไม่ว่าจะชาวไทยหรือต่างชาติ ประเด็นหนึ่งที่ผู้บริหารอยากให้พัฒนาคือ การสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน หรือบุคลากรในองค์กรด้วยการสื่อสาร ซึ่งดีฉันก็ต้องเปลี่ยนบทบาทจากโค้ช มาเป็นวิทยากรเป็นการชั่วคราว เพื่อการปูแนวทางและฝึกทักษะการสื่อสาร

การเรียนรู้ที่ท้าทายอันหนึ่งคือ สื่อสารอย่างไรให้ผู้ฟังเห็นภาพ เพราะภาพช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจและคล้อยตามได้ง่าย ช่วยให้ผู้พูดประหยัดคำพูดได้ด้วย อีกทั้งภาพสามารถบันทึกทั้งเรื่องราวและความรู้สึกได้ กระนั้นก็ตาม สำหรับผู้บริหารระดับกลางถึงสูง

ถ้าวัตถุประสงค์ในการสื่อสารคือที่กล่าวมาตอนต้น ดีฉันจะขอห้ามไม่ให้ผู้บริหารใช้สไลด์ในการพูด เพราะสไลด์ทำให้ผู้พูดดูไม่เป็นธรรมชาติ และลดปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรที่เป็นผู้ฟัง การสื่อสารกับบุคลากรคือสื่อสารกับพวกเขา ไม่ใช่สื่อสารกับสไลด์

เทคนิคหนึ่งในการพูดให้ผู้ฟังเห็นภาพคือ “การเล่าเรื่องราว” คนเล่าก็ชอบ คนฟังก็ลุ้น โดยเบื้องต้น ดีฉันจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถเล่าเรื่องราวในสามห้วงข้อนี้ ให้นำสนใจ เข้าใจง่าย และสร้างแรงบันดาลใจได้ คือเก็บไว้เป็นสามเรื่องประจำตัวไปเลย หนึ่ง สิ่งที่ตนเองได้เรียนรู้ที่ผ่านมา และเป็นประโยชน์ต่อชีวิตทุกวันนี้ สอง เรื่องราวของการทำงานเป็นทีมที่ดี และสาม ความสำเร็จขององค์กรที่เป็นตัวอย่างที่ดีที่ผ่านมา ซึ่งควรแก่การเล่างานให้บุคลากรในปัจจุบันได้ฟัง

www.aclc-asia.com

©Copyright - All rights reserved.

เป็นผู้นำได้ สื่อสารดี

ข้อควรระวังคือ ตอนเปิดมาต้องใช้ภาษาที่เชื่อมโยงกับผู้ฟัง ไม่ควรใช้ศัพท์บริหารที่เลิศหรูจนจับต้องไม่ได้ บางครั้งการเริ่มต้นด้วยคำถามเป็นสิ่งที่ดี กระตุ้นความสนใจ แต่ขึ้นอยู่กับความสนิทด้วย มีเหมือนกันที่ผู้นำกับผู้ตามยังไม่สนิท พอขึ้นด้วยคำถามจึงตามมาด้วยความเขิน เพราะผู้ตามไม่กล้าตอบ กลัวตอบผิด

สำหรับมาดและท่าทาง ยิ่งตำแหน่งสูง บุคลิกภาพยิ่งต้องเป็นกันเอง เพื่อลดช่องว่างของตำแหน่ง เนื่องจากบริบทนี้คือการสื่อสารกับผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่า ไม่ใช่สื่อสารเพื่อความน่าเชื่อถือต่อหน้าลูกค้าหรือกำลังเป็นหน้าตาขององค์กร การเล่าเรื่องต้องไม่ยาวไป มีวาระ มีเวลา มีบุคคลในเรื่อง และมีสถานที่ จึงจะทำให้ผู้ฟังเห็นภาพตาม ตอนจบ ต้องคาดเดาไม่ได้ และมีจุดพลิกผันที่น่าสนใจ ผู้นำควรสรุปด้วยว่า แก่นสารของเรื่องคืออะไร

หากศึกษาบทบาทหน้าที่ ที่สำคัญของผู้มาจากแหล่งต่างๆ จะเห็นคล้ายกันว่า สิ่งสำคัญที่ผู้นำในองค์กรควรทำคือ การสื่อสารที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรในองค์กร ร่วมด้วยช่วยกันอย่างหมดใจ ในการสร้างอนาคตที่ดีขึ้นไปอย่างต่อเนื่องขององค์กร

วันที่รับตำแหน่งผู้นำ จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า การสื่อสารเป็นความรับผิดชอบอันหนึ่งที่ตามมาทันที หัวข้อหลักๆ ที่ผู้นำควรสื่อสาร มีใครอื่น มีห้าหัวข้อดังนี้

หนึ่ง หากมีการเปลี่ยนแปลง ผู้นำคือผู้ที่สื่อสารสาเหตุของความจำเป็นเร่งด่วน และโยงไปถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน (ถ้ามี) การใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

สอง ผลประกอบการ

สาม กลยุทธ์ เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ลำดับความสำคัญ ข้อนี้สำคัญมากต่อการบริหารจัดการเวลาของผู้ที่ทำงานให้คุณ (Time Management)

สี่ วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมที่คาดหวังในการอยู่ร่วมกันเป็นอย่างไร ข้อนี้จะลดความขัดแย้งในการทำงานระหว่างทีมของบุคลากรได้ด้วย และห้า สไตล์การบริหารคนของคุณเป็นอย่างไร เช่น คุณไม่ใช่คนที่จะให้คำตอบทุกอย่าง แต่คุณจะถามและยินดีรับฟังความคิดเห็น เพราะคุณอยากให้ทุกคนเสนอไอเดียดีๆ เป็นต้น

