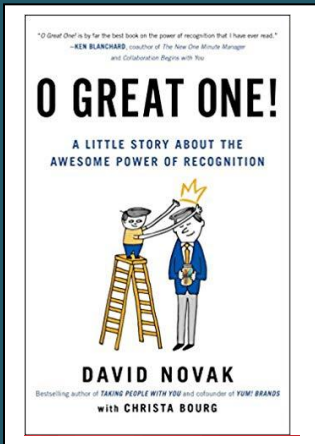




สรุปบทเรียนจากหนังสือ O Great One

แนวทางในการสร้างพลังแห่งการให้ความสำคัญ (The awesome power of recognition)

เรียบเรียงโดย ประคัลภ์ ปิ่นเทพพลังกูร

หนังสือเรื่อง O Great One นี้ถือเป็นหนังสือที่ดีอีกเล่มที่คนที่เป็นผู้จัดการ หัวหน้า หรือแม้กระทั่งผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรจะอ่าน และเอาแนวทางมาใช้ในการปฏิบัติจริง ถือว่าเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับพนักงานในทุกระดับได้อย่างดีมากๆ

ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้คือ David Novak ได้เขียนออกมาในแนวนิยายด้านการบริหารจัดการ โดยสร้างองค์กรผลิตและจำหน่ายของเล่นเด็ก ที่ได้ CEO คนใหม่เข้ามา ในช่วงที่สถานการณ์ของบริษัทไม่ค่อยดีนัก บริษัทมีแต่ความขัดแย้ง พนักงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน

เรื่องราวก็คือ CEO คนใหม่ เอาแนวทางในการให้ความสำคัญกับพนักงาน มาใช้ในการเพิ่มพลังในการทำงานให้กับพนักงานในทุกระดับ ซึ่งก็ต้องฝ่าฟันกับผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วย ที่ทำไมเป็น ที่ไม่มั่นใจ จนสุดท้ายเขาก็สามารถสร้างองค์กรแห่งพลังนี้ขึ้นมาได้ใหม่ สามารถในแนวทางในการให้ Recognition นี้ในการพลิกฟื้นบริษัทของเล่นให้กับมีชีวิตชีวา และมียอดขายที่สูงขึ้นได้อีกครั้ง

ผมจะขอสรุปแนวทางจากหนังสือให้อ่านกันนะครับ เป็นแนวทางในการให้ความสำคัญแก่พนักงาน (Recognition) ว่าเขามีแนวทางอย่างไรบ้าง 10 ประการ ดังต่อไปนี้ครับ

1. People won't care about you if you don't care about them.

คือเราต้องเริ่มต้นจากการแสดงความใส่ใจกับพนักงานก่อนที่จะคาดหวังอะไรจากพนักงาน ถ้าพนักงานเห็นว่า เราไม่ใส่ใจเขา เขาก็จะไม่ใส่ใจ และไม่ให้ความสำคัญกับเราด้วยเช่นกัน

2. The best way to show people you care is to listen to them.

วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะแสดงให้พนักงานเห็นว่า เราใส่ใจเขา ก็คือ ตั้งใจฟัง เปิดใจรับฟังเขาด้วยความเข้าใจจริงๆ แบ่งปันเวลาของเรามา รับฟังความคิดเห็น และปัญหาต่างๆ ของพนักงานบ้าง และรับฟังในทุกระดับตำแหน่ง

3. A Great idea can come from anywhere

อย่าคิดว่าความคิดสร้างสรรค์จะมาจากแค่กลุ่มผู้บริหารด้วยกันเท่านั้น แต่ความคิดดีๆ สามารถมาจากทุกกลุ่มพนักงาน ทุกระดับของพนักงาน ไม่ว่าจะอยู่สูง หรือต่ำแค่ไหน ทุกคนสามารถที่จะเสนอความคิดที่ดีได้เสมอ ดังนั้นจงมองทุกคนในฐานะของแหล่งที่มาของความคิดอันยอดเยี่ยม

4. Recognize great work and great ideas whenever and wherever you see them

จงชื่นชมผลงาน และความคิดที่ยอดเยี่ยม ได้ทุกที่ทุกเวลาทันทีที่เราเห็นหรือได้รับรู้ อย่ามัวแต่รอให้ถึงรอบประเมินผลงาน หรือรอถึงการประชุมครั้งถัดไป เพราะความรู้สึกของพนักงานจะลดลงไปแล้ว

5. Make recognition a catalyst for results.

ให้ใช้การให้ความสำคัญ และคำชมเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นผลงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ชมแบบลอยๆ แล้วจบไป แต่ต้องเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของงานที่ทำด้วย เพื่อให้พนักงานรู้ว่า นี่เป็นสิ่งที่ดี และต้องทำต่อไปให้ดีขึ้นไปอีก การชมลอยๆ หรือ ชมแบบไม่เชื่อมโยงกับผลงานเลย จะไม่มีประโยชน์อะไรต่อผลงานของพนักงานเลย

6. Make it fun

ทำให้เรื่องการให้ความสำคัญ และการชื่นชมผลงานนี้ เป็นเรื่องสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ แบ่งปันประสบการณ์นี้ให้กับทุกคนในทีม ทำให้คนอื่นรู้สึกดี และสนุกไปด้วย ก็จะเป็นการส่งเสริมให้คนอื่นอยากจะทำดีๆ แบบนี้ด้วยเช่นกัน

7. Make it personal

ทำให้เป็นเรื่องเฉพาะตัวของพนักงานแต่ละคน ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีเดียวกันในการให้การชื่นชม แต่ให้ออกแบบให้ตรงกับสิ่งที่พนักงานชอบ หรือต้องการ เช่นพนักงานชอบดูหนัง ก็สามารถให้ตั๋วหนังไปดูฟรี เป็นต้น เพราะการทำแบบนี้จะทำให้การให้ความสำคัญนี้ มีความหมายต่อพนักงานแต่ละคนมากขึ้นไปอีกมากกว่า แคบอกๆ “คุณทำได้ดีนะ” แล้วจบ

8. Recognition is universal

อย่าคิดว่า การให้ความสำคัญ และการให้คำชมนั้นเป็นเรื่องที่แตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม และชนชั้น เขาพิสูจน์กันมาเยอะแล้วว่า มนุษย์ทุกคนชอบที่จะได้รับความสำคัญ แม้กับพนักงานบางคนที่ชอบพูดว่า “ไม่เห็นจะสนใจอะไรกับคำชม” เอาเข้าจริงๆ แล้วเขาก็รู้สึกดีกับคำชม และการที่เขาารู้สึกถึงความสำคัญเช่นกัน

9. Giving recognition is privilege

อย่ามองเรื่องของการให้ความสำคัญ และการให้คำชมเป็นแค่เพียงเรื่องที่ต้องทำ แต่ต้องมองว่ามันเป็นเรื่องที่สำคัญ และต้องทำอย่างถูกวิธี เพราะมันเป็นการเติมเต็มความรู้สึกของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง อีกทั้งยังเป็นการเติมเต็มความรู้สึกของเราในฐานะผู้จัดการอีกด้วย

10. Say thank you every chance you get

จงอย่าลืมพูดคำว่า “ขอบคุณ” ทุกครั้งที่มีโอกาส เพราะคำสองพยางค์นี้ เป็นคำที่สร้างพลังได้ดีที่สุด และทำให้พนักงานรู้สึกว่า เขามีความสำคัญในการทำงานให้เรา แต่ก็ต้องพูดด้วยความจริงใจ และรู้สึกอย่างนั้นจริงๆ

และทั้งหมดที่เขียนมา ก็คือ บทสรุปของการให้ recognition แก่พนักงาน ซึ่งถ้าเราสามารถทำได้ สิ่งที่จะเกิดขึ้นก็คือ พลังในการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป

ผู้เขียนย้ำว่า คนเราทุกคน พื้นฐานก็คือต้องการการได้รับความสำคัญ จากคนที่เขารู้สึกสำคัญ ซึ่งในการทำงาน ก็คือ หัวหน้าของเขา

ถ้าพนักงานรู้สึกได้รับความสำคัญจากนายของตนเองจากใจจริง พลังการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และแรงบันดาลใจในการทำงานของพนักงานก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่มีวันสิ้นสุด