

ความอยู่ดีมีสุขในที่ทำงาน

๖ วิธีฝึกแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน

ในการทำงานการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และปัญหาที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ ครั้ง ก็เป็นปัญหาที่ทีมงานคาดไม่ถึงมาก่อน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต้องใช้ไหวพริบ และเป็นการวัดกั้นของทีมได้เลยว่า มีการจัดการปัญหาได้ดีเพียงไร จริง ๆ แล้วเรื่องการแก้ไขปัญหามanyakคนอาจคิดว่า มันเป็นเรื่องเฉพาะตัวหรือเปล่า ฝึกได้จริง ๆ เหรอ ขอบอกไว้ตรงนี้เลยว่า ไม่มีอะไรที่ทำได้ ขอเพียงตั้งใจแล้วทำตาม ๖ ข้อ เชื่อว่าจะช่วยพัฒนา Skills การแก้ปัญหาได้บ้างไม่มากก็น้อย สรุปสาระสำคัญดังนี้

๑. ดูจากผู้มีประสบการณ์

แน่นอนว่าไม่มีใครทำทุกอย่างเป็นตั้งแต่เกิด เมื่อเริ่มเข้าทำงานแรกยังเป็นหนุ่มสาวหน้าใหม่ไฟแรง มีโอกาสได้ทำงานใกล้ชิดกับหัวหน้าเก่ง ๆ ก็อย่าลืมนับเป็นแรงจูงใจโอกาสเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ที่ผู้มีประสบการณ์ถ่ายทอดให้ เริ่มแรกถ้ายังไม่มีประสบการณ์ก็เรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์นี้แหละดี อาจจะเป็นการเรียนรู้จากหน้างานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจริงก็ได้ หรือเกิดจากการสอบถามถึงกรณีศึกษาต่าง ๆ ที่ผู้มีประสบการณ์เคยเจอเคยผ่านเหตุการณ์มาให้ฟัง ๆ เล่าให้ฟัง เพื่อเตรียมตัวโดยไม่ต้องรอให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อนแล้วค่อยไปถามแล้วเราจำไปใช้ก็ได้เช่นกัน

๒. ทำความเข้าใจกับเรื่องที่ทำให้ถ่องแท้

ฟังจากผู้มีประสบการณ์ก็คงช่วยได้จุดหนึ่ง แต่จะดีมาก ๆ ถ้าเรามีความเข้าใจพื้นฐานต่อเนื้องานที่เรา กำลังทำอย่างถ่องแท้ เข้าใจในทุกมุม ความเข้าใจช่วยได้ในหลายส่วนหากมีปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดเกิดขึ้น เราจะรู้ทันทีว่าต้องไปตามแก้ที่จุดไหน กับใคร และเราจะสามารถ catch up งานได้ทันว่า โปรเจกต์นี้ดำเนินการไปถึงจุดไหนแล้ว

๓. ฝึกวิเคราะห์ปัญหา

การรู้เหตุแห่งปัญหา และผลที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง และไม่หลอกตัวเองยอมทำให้รู้หนทางแห่งการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง เมื่อทำงานมาไ้ระยะหนึ่ง เริ่มรู้และเข้าใจ flow การทำงานทั้งหมด สิ่งที่สำคัญก็คือต้องฝึกคิดวิเคราะห์แยกแยะปัญหาให้เป็น เพื่อการแก้ไขปัญหาย่างแม่นยำ

๔. ฟังอย่างแตกฉาน

ที่สำคัญไม่แพ้การพูด ก็คือ “การฟัง” หลายคนเข้าใจผิด หลงลืมมองข้ามการฟังที่ดีไป ทำให้ตีความผิดในหลายเรื่องและนำมาซึ่งความไร้ประสิทธิภาพของการแก้ปัญหา เวลาฟัง จงฟังอย่างตั้งใจ และคิดตามไปด้วย อย่าได้ใจลอย คิดไปถึงเรื่องอื่น ๆ ที่สำคัญจับประเด็นให้ได้ ว่าผู้ส่งสารต้องการจะบอกอะไรกับเราบ้าง แล้วเราจะนำวางแผนการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี

๕. เล่าให้มีประเด็น

สลับกันกับข้อด้านบน เวลาเป็นคนเล่า ก็ต้องเล่าอย่างมีประเด็นด้วย เล่าให้ผู้ฟังเข้าใจว่าเราต้องการจะสื่อสารอะไรกับเรื่องนี้ และจะขอความเห็นใน next step อย่างไรก็ว่ากันไป การจะเล่าก็ต้องเตรียมตัวเรียบเรียงประเด็นต่าง ๆ ไว้ในหัวแล้วค่อยพรูออกมา ในกรณีที่ปัญหาขึ้นแล้วต้องเล่า ต้องพยายามเล่าให้ครบถ้วนใจความแต่กระชับมากที่สุด เพื่อจะได้เอาเวลาไปคิดวางแผนวิธีรับมือแก้ไขกับปัญหาได้ทัน

๖. ทีมเวิร์ค

สุดท้ายคือเรื่องราวของ **ทีมเวิร์ค** ในบางครั้ง ปัญหาที่เกิดขึ้นมาอาจไม่ใหญ่โตมากนัก ลำพังคนเดียวคนเดียวก็อยู่ แต่อีกในหลายครั้งหลายคราที่ปัญหาเกิดมา ต้องการทีมงานมาช่วยกันแก้ไขปัญหาคัน ๆ เดียวอาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาคันทั้งหมดอย่างรวดเร็วทันการณ์ การทำงานการเป็นทีมเวิร์คจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตัวเองว่าบทบาทของเราจะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงไหน และพยายามผลักดันให้การแก้ปัญหาได้ลุล่วงไปถึงเป้าหมายได้ในที่สุด ประสบการณ์การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่สะสมกันมาเป็นสิ่งสำคัญ และควรจำไปใช้ตลอดชีวิตการทำงาน แต่ที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าประสบการณ์ก็คือการฝึกฝนนั่นเองอย่าลืมนึกพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาของตัวเองอยู่ตลอดเวลา และอย่าเหนื่อยหน่ายที่จะต้องทำมัน เพราะปัญหาเป็นของคู่กับชีวิต トラバタイยังไม่ลาจากโลกนี้ไปก็ทำใจเถอะนะ สู้ ๆ สู้ตาย

ที่มา : Jobsdb.com ทีมเนื้อหา