

"The organization that can't communicate can't change, and the corporation that can't change is dead." - Nido Qubein

หลายวันก่อนผมได้รับอีเมลล์จากผู้อ่านท่านหนึ่ง บอกว่าได้ยินผมพูดถึงเรื่องการยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อย ๆ ซึ่งส่วนมากก็จะเน้นไปที่เรื่องการปรับทัศนคติของพนักงาน หรือการที่ผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูงทำให้ดูเป็นตัวอย่างก่อนว่าการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการพร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นมีประโยชน์อย่างไรในการทำงานและการทำธุรกิจในปัจจุบัน

แฟนคอลัมน์ท่านนี้บอกว่าค่อนข้างเห็นด้วยกับแนวคิดนี้ แต่ยังคงติดใจสงสัยอยู่นิดหน่อยว่า แล้วผมมีวิธีการเปลี่ยนทัศนคติของบรรดาผู้บริหารและพนักงานอย่างไร นอกจากการทำให้ดูเป็นแบบอย่าง

คำตอบง่าย ๆ เลย ก็คือ การสื่อสารครับ

เพราะการจะโน้มน้าวใครหรือทำให้เขาเข้าใจและยอมรับในสิ่งที่เราเสนอนั้น เราต้องมีการอธิบาย พูดคุยกับเขาอย่างต่อเนื่อง เปรียบเทียบง่าย ๆ ก็เหมือนนักการเมืองไงครับ นักการเมืองที่ประสบความสำเร็จ มักจะมีคุณสมบัติเด่นอยู่ 2 อย่าง หนึ่งคือเป็นคนที่มีวิสัยทัศน์ และสองคือเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อมีนโยบายที่ชัดเจนแล้ว นักการเมืองต้องมีวิธีพูดเพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและ "ซื้อ" ไอเดียของเขา ความจริงจะว่าไป ผมว่านักการเมืองกับนักธุรกิจก็คล้าย ๆ กันในแง่นี้ครับ นักธุรกิจเมื่อมีสินค้าที่ดีแล้วก็ต้องมีความสามารถที่จะสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจผู้บริโภคให้อยากมาลองใช้สินค้าของตัวเอง เช่นเดียวกับผู้นำองค์กรทั้งหลาย ซึ่งนอกจากจะต้องมีวิสัยทัศน์แล้ว ยังต้องมีทักษะด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและพนักงาน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจและพร้อมจะก้าวไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้นำที่ดีต้องสามารถเป็นทั้งนักพูดที่ดีแล้วและนักฟังที่ดีด้วย

ผมเชื่อว่าหลาย ๆ บริษัทก็คงมีหน่วยงานสื่อสารภายในกันอยู่แล้ว ซึ่งเครื่องมือที่ใช้สื่อสารกับพนักงานที่เราพบเห็นโดยทั่วไป ก็คงหนีไม่พ้นอีเมลล์ เว็บไซต์ภายใน ป้ายประกาศตามที่ตั้งต่าง ๆ รวมไปถึงอาจมีรายการวิทยุภายในด้วย ซึ่งทุกช่องทางที่พูดมานี้ล้วนมีประโยชน์ทั้งสิ้น หากเราเลือกใช้มันให้ถูกที่ถูกลงเวลา และพยายามสร้างเครื่องมือใหม่ ๆ ที่ทำให้การสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ไม่ใช่จากบนลงล่างอย่างเดียว

โดยส่วนตัวแล้วผมเป็นคนชอบพบปะพูดคุยกับผู้คน ชอบเขียนหนังสือ ชอบอ่าน และชอบฟัง ผมเลยพยายามที่จะใช้ความชอบส่วนตัวนี้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยครับ

อย่างเช่น ตอนนี้ได้กลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติไปแล้วที่เวลาผมอ่านเจอคำคมดี ๆ ที่ไหน ผมมักจะส่ง SMS ไปให้เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ หรือหากผมไปอ่านบทความอะไรที่ดี ๆ น่าสนใจและสามารถกระตุ้นกระบวนการคิดการทำงานของพนักงานได้ ผมก็มักจะแชร์บทความเหล่านั้นกับพนักงานผ่านทางอีเมลล์บ้าง หรือ เว็บไซต์บ้าง โดยมักจะตกท้ายให้คนเขียนเข้ามาแสดงความความคิดเห็นกัน

ซึ่งพอทำบ่อยเข้า จากที่อาจจะเคยกลัว ๆ พนักงานก็เริ่มกล้าเขียนแสดงความคิดเห็นกลับมา ที่น่าดีใจคือมีคนเขียนว่าไม่เห็นด้วยกับบางอย่างที่ผมพูดด้วย ผมว่านี่คือนิยามหมายที่ดีมาก ๆ ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างทางความคิด ในขณะที่อีกหลายคนก็ส่งเรื่องราวดี ๆ ที่เขาอ่านเจอมาให้ผมหรือเสนอแนะไอเดียใหม่ ๆ ในการทำงาน ซึ่งผมก็จะตอบกลับไปด้วยตัวเองทุกครั้ง หรือหากข้อเสนอแนะใดน่าสนใจ ผมจะเชิญพนักงานท่านนั้นมาคุยกันเลย

อีกธรรมเนียมหนึ่งที่ผมเริ่มทำมาได้สองปีแล้วก็คือการซื้อหนังสือแจกเพื่อนร่วมงานครับ พอใกล้ปีใหม่ ผมจะไปเดินช้อปปิ้งตามร้านหนังสือ เห็นเล่มไหนเหมาะกับใคร ก็จะซื้อมาเป็นของขวัญปีใหม่ให้ซะเลย ส่วนใหญ่ก็มักจะเป็นหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคน ๆ นั้น หรือมีเนื้อหาที่อาจเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพเขาต่อไป

อย่างไรก็ตาม ช่องทางการสื่อสารที่ผมชอบที่สุดก็ยังคงเป็นการได้พูดคุยแบบเห็นหน้าเห็นตา เพราะการเขียนอีเมลหากันอาจเป็นวิธีที่สะดวก แต่มันไม่ได้เห็นสีหน้าท่าทางของคนที่เราคุยด้วย และยังไม่สามารถหาข้อสรุปร่วมกันได้ในครั้งเดียว หากมันแต่ส่งอีเมลโต้ตอบกันไปมา ผมเลยมักจะเรียกเพื่อนร่วมงานและพนักงานเข้ามาพูดคุยกันเลยดีกว่า

การได้พูดคุย ระดมสมอง หรือช่วยกันหาทางออกให้กับปัญหาต่าง ๆ ทำให้เราเข้าใจกันมากขึ้น และการสร้างบรรยากาศการประชุมอย่างไม่เป็นทางการ ยังช่วยให้พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้นด้วย และเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่กล้าคิด กล้าแสดงออกอีกทางหนึ่ง

เมื่อเรามีช่องทางการสื่อสารมากมายขนาดนี้แล้ว อย่าลืมใช้มันให้เป็นประโยชน์ในการขับเคลื่อนองค์กรและธุรกิจของคุณนะครับ.