

ทักษะสำคัญในการทำธุรกิจหลัง COVID-19

โดย Min Sen Edu สิงหาคม 2563

โลกในปี 2020 เป็นโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านสาธารณสุขที่ไม่เคยเห็นการระบาดใหญ่มาช้านาน การไม่แน่นอนในหลาย ๆ ด้านทั้งทางด้านการเมือง รัฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภูมิศาสตร์ (โลกมีสองแกน คือ ตะวันตก และจีน) เศรษฐกิจ เทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค ความขัดแย้งของโลกก่อให้เกิดวิกฤติทางความรู้สึกซึ่งยากจะคาดเดา สิ่งแรก คือ การเรียนรู้ปัจจัย และข่าวสารต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยดูผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของตนในวงกว้าง ทั้งทางด้านกฎระเบียบ เศรษฐกิจ แม้แต่เรื่องทางสาธารณสุข ซึ่งก่อให้เกิดโอกาสเมื่อติดตามข่าวสารและเป็นวิกฤติหากไม่ทราบ นอกจากนั้นจะต้องพัฒนาทักษะอีกไม่น้อยกว่า 6 ประการ คือ

ทักษะในการจัดการกับความเครียด โดยไม่แพร่กระจายความเครียดให้คนรอบข้าง รวมทั้งจัดการความเครียดในตนเองได้อย่างสร้างสรรค์ เช่น ความเครียดเพื่อสร้างสมรรถภาพตนเองให้ดีขึ้น และดูแลสุขภาพตนเอง ทั้งการทานอาหาร เครื่องดื่ม และการออกกำลังกาย เลิกแบ่งเวลาในการทำงาน และชีวิตอย่างชัดเจน แต่เป็นการปรับตัวให้เข้ากับ work life flow เป็นการปรับตัวให้เข้ากับจังหวะชีวิตของตนเอง

ทักษะในการสื่อสาร (Communication) โดยเน้นการฟังมากกว่าการพูด โดยเฉพาะผู้นำควรเลิกสั่งจากความคิดของเรา และฟังความคิดเห็นคนหน้างานมากขึ้น เพราะโลกเปลี่ยนเร็ว คนหน้างานจะรู้เร็ว เข้าใจ ผู้บริโภคอาจจะมากกว่าเรา โดยจะต้องส่งเสริมให้คนหน้างานมีการสังเกตและนำสิ่งเหล่านั้นมาสื่อสารให้เรา เพื่อจะได้ดำเนินการหาแนวทางแก้ไข

ทักษะในการทำงานร่วมกัน (Collaboration) เราไม่สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองคนเดียวได้ โลกซับซ้อนมาก การทำอะไรคนเดียวยากที่จะอยู่รอด เพราะทักษะเราคนเดียวไม่พอ ต้องประสานทักษะทั้งข้ามแผนก ข้ามบริษัท ข้ามประเทศ ฯ ซึ่งการฝึกทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับคนเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการต่อรองต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย (ที่สำคัญกลุ่มลูกค้าไม่ตรงกัน ความถนัดไม่ตรงกัน ความร่วมมือจะได้ง่ายขึ้น) โดยไม่จำเป็นจะต้องอยู่รวมกันไปตลอด แต่มีการ

กำหนดช่วงเวลาที่กำหนดก็ได้ การสร้างความแกร่งหลายทาง ด้วยความร่วมมือกัน โดยเราไม่จำเป็นจะต้องเก่งอย่างเดียว รวมถึงการพัฒนาศักยภาพตนเองด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น จิตวิทยา ทางเทคโนโลยี ฯ โดยมีทักษะสักด้านหนึ่ง และกว้างในหลายด้านในการเข้าใจ เพื่อให้สื่อสารให้ทีมเข้าใจได้ และพร้อมจะเรียนรู้จากทีมงานของเรา

ทักษะในการสร้างความคิดใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ (Creativity) เริ่มจากการปรับทัศนคติในการเรียนรู้ทุกอย่าง หรือ lifelong learning เราไม่ใช่ผู้รู้อีกต่อไป เราจะต้องเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และตลอดชีวิต เพราะโลกมีเรื่องใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา เราก็ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเพื่อไม่ให้เราทันกับโลกเป็นอย่างไรเล็กน้อย ทำสิ่งเดิม และเริ่มทำสิ่งใหม่ ทดลองทำสิ่งใหม่ไปเลย และบันทึกผลที่เกิดขึ้น แล้วนำสิ่งเหล่านั้นมาหารือ เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง การทำสิ่งใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ จะทำให้เราได้สิ่งใหม่ และลดการยึดติด เป็นการเพิ่มความยืดหยุ่น ให้กับเราเองและทีมงานได้ง่ายขึ้น การทำงานตามแผนสำคัญ แต่ต้องพร้อมจะยืดหยุ่นกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามแผน ทั้งเวลา สถานการณ์ ฯ ซึ่งตรงกับคำว่า agile ที่เป็นที่น่าสนใจในปัจจุบัน มุ่งไปที่ลูกค้าเป็นสำคัญ เน้นอะไรที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการของถูก รวดเร็ว และหลากหลาย ฯ การจัดเก้าอี้ว่างหนึ่งที่ในที่ประชุม เป็นตัวแทนลูกค้า ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่ง

การมองโลก แบบ Better World Index เพราะผู้บริโภครกำลังเรียกร้องให้ธุรกิจหันมาสร้าง คุณค่า และ อิมแพ็ค ให้กับสังคมบ้าง โดยให้กำไร สังคม และสิ่งแวดล้อม จะเติบโตไปด้วยกัน โดยมี 18 ตัวบ่งชี้ ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถเลือกปรับให้สอดคล้องกับแนวทางและเป้าหมายของธุรกิจได้ เช่น การศึกษาที่ส่งเสริมให้เกิดสังคมไปพร้อมกัน และดัชนีนี้จะช่วยเสริม Sustainable Development Goals ขององค์การสหประชาชาติ

ทักษะในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (Complex Problem Solving) เริ่มจากการปรับทัศนคติ ที่กลัวความล้มเหลว และให้กำลังใจมือทำ ยิ่งทำยิ่งเข้าใจปัญหา และเข้าใจผู้บริโภคร หรือแม้แต่คนที่เราทำงานด้วย ความผิดพลาดเป็นครู ถ้าความผิดพลาดนั้นไม่ถึงกับทำให้เราตาย ความล้มเหลวจะกลายเป็นเรื่องปกติของคนปัจจุบัน เพราะเป็นหนึ่งในหนทางสำคัญในการไปสู่ความสำเร็จ และการเรียนรู้จากความ

ล้มเหลวเป็นสิ่งสำคัญ โดยเริ่มจากเรื่องเล็กๆ และรีบทำ เมื่อผิดพลาดก็แก้ไข บ่อยครั้งสิ่งที่เราทำอาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่เราคิดว่าจะเป็นการเลิกทำบางสิ่ง เป็นการทำงานอย่างมีเป้าหมาย คือ focus ทำเพียงบางเรื่องที่เราถนัด และมีศักยภาพจริงเท่านั้น เลือกกลุ่มลูกค้าที่พร้อมจะเติบโต โดยไม่ใช่กลุ่มที่มีขนาดเล็กมาก เราจะต้องรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่เราไม่ควรทำ เมื่อโอกาสเข้ามา เพราะหลายโอกาสอาจไม่เหมาะกับเรา เราต้องกล้าปฏิเสธ เพื่อทำงานอย่างมีเป้าหมาย เลิกคิดถึงแต่ปัญหา แต่ต้องหาทางแก้ปัญหา ทุกปัญหาเป็นโอกาสทางธุรกิจ ปัญหาจะกลายเป็นช่องทางสร้างความมั่งคั่ง โดยจะต้องแยกให้ออกว่าปัญหาอะไรแก้ไม่ได้ ก็ปล่อยวาง ไม่เสียพลังงานกับมัน แต่ปัญหาที่แก้ได้ ให้รีบแก้ไขทันที โดยให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องคน

การทำงานแบบที่มีการตอบสนองทวนกลับในการทำงาน และมีการสอบถามอย่างต่อเนื่อง เช่น I wish, I wonder, I learn เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นมา และมีการบันทึกและเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น

ทักษะในการยอมรับความหลากหลาย (Diversity) เรียนรู้ความแตกต่าง อันนำมาซึ่งความคิดที่หลากหลาย และก่อให้เกิดความคิดที่ดีที่สุดอย่างน้อยหนึ่งอย่างเสมอ เริ่มจากการฟังคนอื่น

ติดตามข้อมูลเพิ่มเติมได้จาก www.minsenconcept.com