

## เคล็ดลับที่อยากเล่าของชาว AcadeMED+

รศ. พญ. เกษมศรี ศรีสุพรรณดิฐ

ในช่วงปี 2564 ที่ผ่านมา ตัวผู้เขียนได้รับโอกาสให้ร่วมทีมบริหารของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในบทบาทของผู้ช่วยคณบดีด้านวิชาการ ชื่อทีมคือ AcadeMED+ ที่อยู่ภายใต้หัวหน้าทีมคือ รศ. พญ. ประภาพร สุประเสริฐ หรือที่ทุกคนรู้จักกันในนามของอาจารย์ต่าย

แท้จริงแล้ว ตัวผู้เขียนไม่แน่ใจความหมายของคำว่า “การทำงานให้สุดยอด” ที่เป็นหัวข้อของบทความที่อยากให้ช่วยกันแชร์ว่าคืออะไร และสิ่งที่ทีมเรากำลังทำอยู่ใกล้เคียงคำว่าทำงานให้สุดยอดบ้างหรือไม่ แต่ถ้าความสุดยอดของการทำงานวัดจากการที่เราได้เรียนรู้และพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ การได้มาทำงานที่ไม่น่าเบื่อและสนุกไปกับทีม แม้ปัญหาและขวากหนามจะมีอยู่รอบด้านและหลายครั้งก็ได้รับแต่เสียงต่อว่า แต่ไม่ว่าอย่างไรพวกเราก็ยังอยากทำงานนี้ให้ดียิ่งขึ้นและไม่เคยคิดที่จะเลิกทำ สิ่งนี้อาจจะนับว่าเป็นการทำงานที่สุดยอดได้เช่นกัน ดังนั้นผู้เขียนก็จะขอจัดความเขินอายที่จะแบ่งปันเคล็ดลับของเราเหล่า AcadeMED+ ให้ทุกคนได้ทราบผ่านบทความนี้ โดยในมุมมองของผู้เขียน เคล็ดลับของทีม AcadeMED+ ที่พอจะสรุปได้คือ

### 1. ทักษะของการรับฟัง

อาจารย์ต่ายสอนพวกเราเสมอว่า ให้พยายามฟังมาก ๆ ฟังเสียงของ นศพ. ฟังเสียงของอาจารย์ ฟังเสียงของ back office และคนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแน่นอนว่าเนื้อหาส่วนใหญ่ที่เราได้ฟังมักจะเป็นปัญหาที่เป็นความคับข้องใจของคนพูด หลายครั้งที่พอฟังแล้วอยากจะรีบแก้ตัวและแก้ความเข้าใจผิดของคนพูดเสียใหม่ แต่ด้วยความนิ่งของอาจารย์ต่าย ทำให้เราต้องพยายามฟังต่อ และปล่อยให้คนพูดได้พูดสิ่งที่อยู่ในใจออกมาก่อน ถ้าเรารีบพูด รีบชี้แจง หรือรีบตัดบทเร็วเกินไป ในที่สุดเราจะไม่ได้ยินเสียงใด ๆ ที่เราอยากได้ยินอีก เพราะคนพูดจะเรียนรู้ว่าพูดไปก็เท่านั้น พูดไปแค่ว่าไม่เคยฟังอยู่ดี ทักษะนี้ใช้ได้อย่างมากโดยเฉพาะเวลาที่เรอยากเริ่มสร้างสัมพันธ์ภาพกับ นศพ. ที่ต้องยอมรับว่าช่วงวัยต่างจากทีม AcadeMED+ มากเหลือเกิน ซึ่งช่องทางของการรับฟังในแบบของทีมเรามีทั้งช่องทางเชิงรุก เช่น การ zoomคุยกับ นศพ. ทุกชั้นปี ที่เราเรียกว่า “meet and กรีดดดดกับ AcadeMED+” หรือการเดินทางเยี่ยมภาควิชาทุกภาควิชา เพื่อรับฟังปัญหาที่ภาควิชากำลังเผชิญ และเรายังมีช่องทางเชิงรับ เช่น google form เฉพาะกิจ การเปิดเพจ AcadeMED+ และสุดท้ายคือการใช้ application VOC ที่ทางคณะฯได้จัดทำขึ้น ซึ่งเมื่อเรารับฟังมากพอ เราเริ่มรู้สึกถึงความไวใจที่ นศพ. มีให้กับทีม และเมื่อเราได้ใจซึ่งกันและกันแล้ว การก้าวไปข้างหน้าจะทำได้ง่ายขึ้นมาก

### 2. เข้าถึงได้ง่าย และมีความ fluidity ในทีม

โดยธรรมชาติของผู้ที่ทำงานบริหาร มักจะมีรังสีบางอย่างที่ทำให้ นศพ. หรือบุคลากร เกิดความเกร็งอยู่แล้ว ถ้าเป็นคนที่เข้าถึงยาก กระบวนการเข้าหาต้องมีพิธีต้องเยอะ ก็จะเป็นกำแพงที่ทำให้เราห่าง

ออกไปมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งโชคดีที่ทุกคนในทีม AcadeMED+ เป็นคนที่ไม่เจ้ายศเจ้าอย่าง เราคิดว่าเราเป็นเพียงคนสวนดอกที่เผชิญได้รับโอกาสและมีความรับผิดชอบในจุดนี้แค่ช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นถ้าใครต้องการติดต่อ หรือต้องการให้เราช่วยสิ่งใด สามารถติดต่อมาได้ในทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นไลน์ เฟซบุ๊ก โทรศัพท์ อีเมล หรืออื่นๆ และเราก่อนข้างเปิดกว้างมากสำหรับการสื่อสารที่เป็นกันเอง ไม่จำเป็นต้องร่างจดหมายด้วยข้อความที่เป็นทางการมากก็สามารถติดต่อ AcadeMED+ ได้เสมอ รวมทั้งถ้าไม่ทราบว่าจะติดต่อใครดีในทีม ก็สามารถเลือกติดต่อใครก็ได้ที่เข้าถึงง่ายที่สุด และจากนั้นเราจะประสานงานต่อภายในทีมให้เอง เพราะเราถือคติความ fluidity คือผู้บริหาร 8 คนในทีม AcadeMED+ นับรวมกันได้เป็น 1 ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ช่องว่างระหว่างทีม AcadeMED+ และคนอื่น ๆ ในคณะลดลงและทำให้การทำงานลื่นไหลได้ง่ายขึ้น

### 3. รู้ข้อจำกัดของตัวเอง ไม่อายที่จะขอคำปรึกษา พร้อมขอโทษและปรับปรุงให้ดีขึ้น

ทีม AcadeMED+ ถือว่าเป็นทีมใหม่มากสำหรับวงการบริหาร ดังนั้นในช่วงแรกของการทำงานเรามีเรื่องที่ต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเยอะมาก สิ่งที่ทำผิดพลาดไปก็มีไม่น้อย แต่ทีมเราไม่เคยเขินอายในการขอคำปรึกษาทั้งจากคนในคณะฯ และคนนอกคณะฯ ซึ่งต้องขอบคุณทุกท่านที่ให้คำปรึกษาอย่างไม่มีปิดบัง แม้จะอยู่กับคนละมหาวิทยาลัยก็ตาม รวมทั้งทีมของเราพร้อมเสมอที่จะขอโทษในสิ่งที่ทำพลาด และพยายามปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น เมื่อใดก็ตามที่เราได้รับ feedback ในทางลบ หรือ voice of customer ต่าง ๆ เรานำสิ่งเหล่านั้นมาพิจารณาว่าเป็นจริงหรือไม่ ควรปรับปรุงหรือไม่ สิ่งใดที่เรามั่นใจว่าดีแล้ว ถูกต้องแล้ว เราก็จะยืนยันตามนั้น แต่ถ้าสิ่งใดที่เราเห็นว่าควรปรับปรุง เราพร้อมปรับเปลี่ยนได้เสมอ ตามเครื่องหมายบวก + ที่อยู่ในชื่อทีมของเรา ที่หมายถึงการพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

### 4. มีพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการ ventilate

การทำงานทุกอย่างย่อมมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ แม้ว่าแต่ละคนในทีมเราจะไม่สนิทกันหรือไม่เคยร่วมงานกันมาก่อน และไม่เหมือนกันเลย แต่โดยรวมแล้วเราเข้ากันได้ค่อนข้างดีมาก เป็นส่วนผสมที่ลงตัว และเรามีจุดหมายที่ชัดเจนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นแม้ทุกคนจะแตกต่างกัน แต่เราพร้อมเข้าใจกันว่าแต่ละคนเผชิญกับสิ่งใด และมีความเครียดหรือความไม่สบายใจในเรื่องใด การคุยกับทีมเหมือนเป็นพื้นที่ปลอดภัยที่เราสามารถบ่นหรือระบายความเครียดได้ทุกเมื่อและทุกเรื่อง โดยมั่นใจว่าคนในทีมพร้อมเข้าใจและไม่ทำร้ายกันเอง สิ่งนี้เป็นเรื่องที่ดีอย่างมากในการทำภารกิจที่ยิ่งใหญ่ ที่ต้องมีพื้นที่ปลอดภัยและความไว้วางใจกันของคนในทีม ซึ่ง AcadeMED+ โชคดีที่เราได้มีสิ่งนี้ ทำให้การทำงานที่เหนื่อยและหนัก ผ่านพ้นไปได้ที่ละเล็กละน้อย จนถึงปัจจุบัน

จริงๆ แล้วมีเรื่องราวมากมายของ AcadeMED+ ที่ตัวผู้เขียนอยากจะแชร์มากกว่านี้ แต่ด้วยข้อจำกัดของบทความ จะขอจบลงตรงนี้ด้วยเคล็ดไม่ลับ 4 ข้อที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์กับชาวสวนดอกได้บ้างไม่มากนักน้อย ขอให้ทุกคนช่วยเป็นกำลังใจให้ทีม AcadeMed+ ต่อไปด้วยนะคะ ขอขอบคุณมากค่ะ

