

9 Soft Skills ที่คนทำงานยุคนี้ต้องมีถ้าอยากโดดเด่นเข้าตาองค์กร



Soft Skills ที่ต้องมี

เพื่อเป็นคนทำงานที่เข้าตาองค์กร

ปกติแล้วคนทำงานอย่างเราก็ต้องมี Hard Skills หรือ ความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับสายงานอยู่แล้ว ซึ่งเป็นทักษะที่จะทำให้เรามีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานหรืออาชีพนั้นมากขึ้นเรื่อย ๆ

แต่แค่มีทักษะที่เกี่ยวข้องกับสายงานโดยตรงมันยังไม่พอ เพราะบริษัทต่าง ๆ ยังมองไปถึง “Soft Skills” ของพนักงานด้วย ซึ่ง Soft Skills ก็คือทักษะที่ค่อย ๆ พัฒนาจากการใช้ชีวิต การเข้าสังคม และการทำงาน ซึ่งเป็นทักษะที่เอาไปปรับใช้ได้กับทุกสายงาน

แล้วมี Soft Skills อะไรบ้างที่องค์กรต่าง ๆ มองหาในตัวพนักงาน และจะทำให้เรากลายเป็นพนักงานที่โดดเด่นเข้าตาองค์กรรวบรวมไว้ที่นี่แล้ว

SOFT SKILLS

ที่คนทำงานควรมีในปี 2019



Time Management

การบริหารเวลา



Life-Long Learning

การเรียนรู้ตลอดชีวิต



Emotional Intelligence

ความฉลาดทางอารมณ์



Adaptability

ความสามารถในการปรับตัว



Collaboration

การทำงานร่วมกับผู้อื่น



Communication

การสื่อสาร



Complex Problem Solving

การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน



Critical Thinking and Decision-making

การคิดเชิงวิเคราะห์และเลือกตัดสินใจ



Creativity

ความคิดสร้างสรรค์

Jobthai

1. การบริหารเวลา (Time Management)

ถึงเราจะเคยได้ยินเรื่องการบริหารเวลากันมานานแล้ว แต่ก็ไม่ใช่จะทำได้ง่าย โดยเฉพาะคนทำงานในยุคนี้ที่นอกจากจะต้องเร่งรีบเพื่อแข่งกับเวลาแล้ว ยังต้องทำอะไรหลาย ๆ อย่างพร้อมกันอีกด้วย เราจึงต้องวางแผน ควบคุม กำหนดระยะเวลา และจัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน รวมถึงควบคุมตัวเองให้มีวินัยจนทำตามแผนที่วางไว้ได้ด้วย

ลองเริ่มจากลิสต์งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเราทั้งหมด ดูว่าแต่ละงานมีเดดไลน์เมื่อไหร่ อาจจะเขียนลง Post It แปะไว้ให้เห็นชัด ๆ หรือว่าเขียนลงปฏิทินไว้เลยก็ได้ จากนั้นก็วางแผนเป็นภาพรวมว่างานไหนสำคัญและต้องรีบทำให้เสร็จก่อน แล้วในแต่ละวันที่มาทำงานก็ตั้งเป้าเอาไว้ด้วยว่าวันนี้จะทำอะไรบ้าง และพยายามทำตามให้ได้มากที่สุด

2. การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-Long Learning)

การก้าวกระโดดของเทคโนโลยีทำให้เกิดนวัตกรรม เกิดอาชีพใหม่ ๆ และทำให้วิธีการทำงานเปลี่ยนแปลงไป จนการมีความรู้ในสาขาวิชาเดียวไม่เพียงพออีกต่อไปแล้ว คนทำงานอย่างเราจึงต้องมีการเตรียมพร้อมและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อเอาความรู้ที่หลากหลายมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน และหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน เช่น เราเป็น Marketing แต่ทำงานในบริษัทเกี่ยวกับเทคโนโลยีเราก็ต้องมีความรู้อัปเดตว่าเทคโนโลยียุคนี้ไปถึงไหนแล้ว หรือเป็น HR ที่ทำงานสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งใช้ Social Media เป็นสื่อหลัก เราก็ต้องเป็น HR ที่มีทักษะในการใช้ Social Media ด้วย

นอกจากนั้นเราต้องสามารถอ่านจับใจความสำคัญ สรุปประเด็น และเชื่อมโยงข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน รวมทั้งวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างจากสิ่งที่เรารู้มาได้ด้วย ซึ่งทักษะนี้จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้

3. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

ไม่ว่าจะเป็นพนักงานบริษัทหรือ Freelance เราก็ต้องติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับคนอื่น ๆ ทั้งนี้ Emotional Intelligence จึงสำคัญและส่งผลอย่างมากต่อการทำงาน เพราะคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ คือคนที่มีความสามารถในการสังเกต ทำความเข้าใจ จัดการ และแสดงออกทางอารมณ์ของตัวเองได้ดี รวมถึงสังเกตและทำความเข้าใจอารมณ์ของคนอื่นด้วย ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

รวมไปถึงการบริหารจัดการกับความเครียด ที่จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ผลงานให้ออกมาได้อย่างมีคุณภาพด้วย เช่น เมื่อมีปัญหาในการทำงานและรู้สึกไม่พอใจ เราก็จะไม่รีบโมโหเหวี่ยงเงิน แต่จะพยายามทำความเข้าใจเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา มากกว่าจะระเบิดอารมณ์ออกไปจนกลายเป็นเพิ่มปัญหากับเพื่อนร่วมงานเข้าไปอีก

4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)

เราอาศัยอยู่บนโลกที่มีความแตกต่างทั้งชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อ และยังเป็นยุคที่ความรู้ข่าวสารแทบไม่เคยหยุดนิ่ง มีอะไรใหม่ ๆ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงให้เราต้องเรียนรู้และปรับตัวตลอดเวลา เราจึงต้องมีทักษะในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่นทางความคิด เพื่อที่จะสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และพลิกแพลงหาวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้

ยกตัวอย่างง่าย ๆ เลย ก็คือเวลาที่เรารับมอบหมายให้ทำโปรเจกต์ใหม่ที่ไม่คาดคิดและเราไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน บางคนอาจเลือกที่จะบอกว่าไม่มีความรู้ ไม่ถนัด ขอไม่รับงานนี้ แต่ถ้าเรามีทักษะเรื่องการปรับตัวและมีความยืดหยุ่นทางความคิด เราจะลองศึกษาหาความรู้ดูก่อน แล้วเอาความรู้ที่เรามีมาปรับใช้กับความรู้ใหม่ ๆ ที่เราศึกษามาสร้างสร้งงานร่วมกัน หรือ ถ้าเป็นการทำงานเป็นทีมที่แต่ละคนมีแนวความคิด หรือวิธีทำงานที่แตกต่างกันไป เราจะไม่ยึดติดว่าความคิดหรือวิธีของเราดีที่สุด แต่เราจะศึกษาหาข้อดี ข้อเสีย จุดแข็ง และจุดอ่อนของแต่ละความคิด แต่ละวิธีการนำมาปรับใช้ด้วยกันได้นั่นเอง

5. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)

ทุกวันนี้เราต้องทำงานร่วมกับคนที่หลากหลาย ทั้งในแง่ของสายงาน ช่วงวัย หรือรูปแบบการทำงาน องค์กรต่าง ๆ จึงต้องการคนทำงานที่มีทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่น เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกันภายในทีมตัวเองหรือการทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ รวมไปถึงทักษะในการบริหารคนที่ไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในคนทำงานระดับหัวหน้าอีกต่อไป แต่จำเป็นสำหรับคนทำงานในทุกระดับ

ลองคิดถึงเวลาที่เรามีโปรเจกต์หนึ่งอยู่ในมือ และต้องขอความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ เราจะต้องรู้ว่าคนไหนเหมาะที่จะให้เราปรึกษาเรื่องอะไร หรือใครคือคนที่จะช่วยเราได้ แล้วเราจะใช้วิธีไหนในการทำงานกับเขา รวมไปถึงรู้ว่าเวลาไหนที่เราควรจะนำ หรือเวลาไหนที่เราควรจะถอยเมื่อต้องทำงานเป็นทีมด้วย

6. การสื่อสาร (Communication)

ไม่ว่าจะทำงานอยู่ในองค์กรหรือธุรกิจอะไร ในที่ทำงานก็ต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ทั้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า ซึ่งการสื่อสารที่ถูกต้อง ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

โดยเราต้องรู้ว่าเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารออกไปนั้นใจความสำคัญคืออะไร ใครเป็นผู้รับสาร ควรใช้วิธีและภาษาแบบไหนในการสื่อสาร เช่น ถ้าเราเป็น HR ที่จะต้องประกาศให้พนักงานทั้งบริษัทพร้อมกัน ใส่เสื้อที่มีโลโก้บริษัทในวันครบรอบการก่อตั้ง เราก็อาจจะส่งเป็นอีเมลถึงพนักงานทุกคน โดยใช้ภาษาที่ทำให้พวกเขา รู้สึกว่ากำลังถูกขอความร่วมมือ ทำให้มีความรู้สึกภูมิใจอยากจะเป็นส่วนหนึ่งในการเฉลิมฉลองบริษัท ไม่ใช่ถูกสั่งให้ทำ

นอกจากนั้นยังรวมถึงทักษะการประสานงานและการเจรจาต่อรองด้วยว่าจะใช้การเจรจาอย่างไรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีทางออกแบบ Win-Win Situation หรือสถานการณ์ที่ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย

7. การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex Problem Solving)

ยุคนี้แค่ทักษะการแก้ไขปัญหาธรรมดา ๆ ไม่พอแล้ว แต่ต้องเป็นการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน เพราะองค์กรต่าง ๆ ถูกผลกระทบจากเทคโนโลยี มีความเชื่อมโยงกับหลายธุรกิจ หรือมีการทำงานที่ซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรแบบรอบด้าน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างไปจากอดีตและซับซ้อนมากขึ้น การแก้ปัญหาหนึ่งจุดอาจจะส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา การหาวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงานจึงต้องคิดอย่างรอบ มองปัญหาหลาย ๆ ด้าน และต้องหาวิธีแก้ไขปัญหาหลาย ๆ แบบ

อย่างเช่นกระบวนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม ที่เมื่อก่อนจะเป็นการใช้แรงงานคน ทำงานกับเครื่องจักร ตอนนี่กระบวนการผลิตเริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อัลกอริทึมต่าง ๆ ควบคุมการทำงานของเครื่องจักร ผสมผสานกับระบบเครือข่าย หรือระบบ Cyber ต่าง ๆ มากขึ้น องค์กรจึงต้องอาศัยคนที่มองเห็นและแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนเหล่านั้นได้

โดยทักษะนี้ต้องอาศัยหลายทักษะย่อย ๆ เริ่มจากเมื่อเรารู้แล้วว่าปัญหาเกิดขึ้นเราก็ต้องเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อระบุปัญหาและความต้องการว่าอยากจะทำให้ผลลัพธ์ออกมาเป็นแบบไหน แล้วหาวิธีที่จะแก้ปัญหา ซึ่งอาจต้องแยกปัญหาออกเป็นปัญหาย่อย ๆ ก่อน แล้วแก้ทีละจุด โดยประเมินว่าวิธีที่คิดนี้ได้ผลลัพธ์ออกมาประมาณไหน จากนั้นก็ต้องติดตามผลการแก้ไขปัญหาด้วย

8. การคิดเชิงวิเคราะห์และเลือกตัดสินใจ (Critical Thinking and Decision-making)

โลกที่เต็มไปด้วยข้อมูลมหาศาล หรือ Big Data แบบทุกวันนี้ ทักษะการคิดวิเคราะห์จะช่วยให้เราย่อยข้อมูลจำนวนมากได้ ด้วยการเอามาวิเคราะห์ ดีความ จนทำให้สามารถรู้ลึกเบื้องหลังของข้อมูลที่ได้มา แล้วตัดสินใจได้ถูกต้องแม่นยำกว่าเดิม

และถึงแม้ AI จะเริ่มถูกนำมาใช้ในการทำงานมากขึ้นในหลายส่วน รวมไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Big Data ที่ทำได้แม่นยำและเร็วกว่ามนุษย์ แต่ AI ก็ยังทำได้แค่วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและความน่าจะเป็น ซึ่งทั้งหมดที่ AI ทำได้ก็เกิดจากการป้อนข้อมูลของมนุษย์ และยังไม่มีความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ที่มากเท่ามนุษย์อยู่ดี นอกจากนี้ในโลกที่สิ่งต่าง ๆ รวมถึงผู้คนเต็มไปด้วยความซับซ้อน และปัญหาที่มีหลายแง่มุม แค่ข้อเท็จจริงและความน่าจะเป็นมันไม่พอ ยังต้องอาศัยความเข้าใจบริบทของปัญหา และความเหมาะสมของวิธีการต่าง ๆ ในแต่ละสถานการณ์ เพื่อให้ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาได้อย่างดีด้วย ซึ่งเรื่องพวกนี้ AI ยังสู้มนุษย์อย่างเราไม่ได้

9. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

ความคิดสร้างสรรค์ถือว่าเป็นทักษะที่มีคุณค่ามากที่สุดเลยก็ว่าได้ เพราะไม่มีหลักสูตรตายตัวในการเรียนการสอน ซึ่งการที่เราจะมีความคิดสร้างสรรค์ได้นั้น เราต้องช่างสังเกต อยากรู้อยากเห็น และเปิดใจกว้าง รวมถึงเสพข้อมูลต่าง ๆ อย่างหลากหลาย มีไหวพริบที่จะแก้ไขปัญหา หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ด้วย

ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ที่พูดถึงนี้ไม่ใช่แค่การสร้างสรรค์งานศิลปะเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าด้วย บริษัทต่าง ๆ จึงต้องการคนที่มีทักษะนี้มาร่วมงาน เพราะพวกเขาจะสามารถหยิบเทคโนโลยี หรือความรู้ใหม่ ๆ มาพลิกแพลง ต่อยอด และสร้างสรรค์ไอเดียดี ๆ ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทนั้นแปลกใหม่ โดดเด่น และน่าสนใจได้

เราจะเห็นว่าในโลกของการทำงาน Soft Skills นั้นมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่า Hard Skills ถ้าคนทำงานอย่างเราสามารถเรียนรู้และนำไปปรับใช้ให้เหมาะกับตัวเองได้ ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นแน่นอน