การพัฒนาตัวเอง: ซอฟต์สกิล (Soft Skills)

ในยุคปัจจุบัน ยุคที่ทักษะด้านความรู้หรือฮาร์ดสกิล (Hard Skills) เป็นทักษะที่ทำให้เราดูโดดเด่นกว่าคนอื่นในตอนสมัครงาน เราจะมีโอกาสถูกเรียกเข้าสัมภาษณ์งานมากกว่าคนอื่นเพราะฮาร์ดสกิลที่โดดเด่นของเรา แต่ด้วยฮาร์ดสกิลเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอที่จะทำให้เราได้เข้าทำงานหรือรักษาหน้าที่การงานที่เราทำอยู่ได้ ในชีวิตการทำงานเราจำเป็นจะต้องมีอีกหนึ่งทักษะที่สำคัญไม่แพ้ฮาร์ดสกิล ซึ่งทักษะนั้นคือทักษะที่จะทำให้เราจัดการกับอารมณ์ตัวเองและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เนื่องจากในการทำงานเราจำเป็นจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานของเรา หัวหน้างานของเรา หรือแม้กระทั่งลูกค้าที่เราทำงานด้วย และทักษะนั้นก็คือทักษะด้านอารมณ์หรือซอฟต์สกิล (Soft Skills)

ทำไมฮาร์ดสกิลเพียงอย่างเดียวถึงไม่เพียงพอต่อการทำงาน นั่นก็เพราะการที่เรามีความรู้ความสามารถในการทำงานแต่ไม่มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ถ้าหากงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นงานที่รับผิดชอบคนเดียวก็คงไม่มีปัญหาอะไร แต่ถ้าหากเราได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกันกับเพื่อร่วมงานคนอื่นโดยที่เราไม่มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนในทีม การยอมรับในความแตกต่างทางบุคลิก หรือการเชื่อใจเพื่อนร่วมทีม การทำงานงานนั้นก็อาจจะเป็นไปได้อย่างไม่ราบรื่นนัก หรืออาจทำให้เกิดความขัดแย้งจนทะเลาะกันในทีมจนไม่สามารถทำงานให้สำเร็จก็ได้ นี่จึงเป็นเหตุผลว่าทำไมการที่มีเพียงแค่ฮาร์ดสกิลถึงไม่เพียงพอต่อการทำงาน แต่นั่นไม่ได้ความว่าซอฟต์สกิลจะเป็นทักษะที่สำคัญกว่าฮาร์ดสกิล เพียงแต่ทั้งสองทักษะควรมีควบคู่กันไป และนอกเหนือจากทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมแล้ว ทักษะแบบซอฟต์สกิลเองยังมีอีกหลากหลายประเภทที่เป็นทักษะที่มีประโยชน์ต่อตัวคนที่ฝึกฝนอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านการมีความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นหนึ่งเรื่องที่ไม่ค่อยถูกกล่าวถึงเพราะทุกคนล้วนอยู่ในใจอยู่แล้วว่าเป็นเรื่องที่เราพึงมี เพราะไม่มีความรับผิดชอบจะทำให้เราเป็นคนที่ไม่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จทั้งในเรื่องหน้าที่การงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้ยาก แต่ถ้าหากเราเป็นคนมีความรับผิดชอบ ผลลัพธ์นั้นก็จะตรงข้ามกับผลลัพธ์ข้างต้น เราจะเป็นคนที่มีคุณภาพ และมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงานได้มากกว่า ด้านการปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ ถ้าหากเราเป็นคนที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ได้อย่างรวดเร็วทำให้เราได้เปรียบคนอื่นที่ปรับตัวช้า ซึ่งการปรับตัวนี้ก็เป็นระโยชน์ทั้งในเรื่องการทำงานที่อาจจะต้องไปทำงานนอกสถานที่หรือต้องไปทำงานกับคนที่ไม่เคยทำงานด้วยกันมาก่อน ถ้าหากเราปรับตัวช้าก็อาจจะเป็นคนที่ทำให้ทีมของเราทำงานช้าลงได้ แต่ถ้าหากเราสามารถปรับตัวได้เร็วก็จะเป็นผลดีต่อทั้งเราและทีมของเรา ด้านการจัดการเวลา เวลานับเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ไม่ว่าจะเป็นการทำงานให้เสร็จลุล่วงทันกำหนดการ การบริหารเวลาในแต่ละวันอย่างชาญฉลาด การรู้จักลำดับความสำคัญในเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งทักษะนี้จะช่วยให้เราสามารถทำงานสำเร็จมากขึ้นในแต่ละวัน นอกจากใช้ในการทำงานแล้วการจัดการเวลายังสามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้อีก เช่นการจัดตารางเวลาของตัวเองในแต่ละวัน ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะทั่วไปเพราะเป็นทักษะที่ทุกคนพึงมีเช่นเดียวกันกับความรับผิดชอบ แต่ถ้าหากเราสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ตรงนี้ก็จะทำให้เราแตกต่างจากคนอื่นและการเป็นคนที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านการทำงานก็อาจจะทำให้เรามีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าคนอื่นก็ได้ และด้านความฉลาดทางอารมณ์ เราควรที่จะสามารถจัดการกับอารมณ์ของตัวเองได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เพราะถ้าหากเราไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองในสถานการณ์ที่กดดันได้อาจจะส่งผลกระทบถึงเราได้ในภายหลัง เช่นเราอาจะถูกมองว่าเป็นคนที่ไม่มีความอดทน ถูกมองว่าเป็นคนที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ หรือเราอาจจะกลายเป็นคนที่แย่ในสายตาของคนอื่นก็ได้ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากว่าเราสามารถจัดการกับอารมณ์ของตัวเองได้ในสถานการณ์ที่ถูกกดดัน เราจะกลายเป็นคนที่ดูมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และสามารถจัดการตัวเองได้ดี ซึ่งการควบคุมอารมณ์ก็เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเราโดยตรง และภาพลักษณ์ของเราต่อตำแหน่งและหน้าที่การงานของเราเช่นกัน นอกจากนี้ในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือพูดคุยกับลูกค้า เราจำเป็นต้องปรับอารมณ์ของตัวเองให้เหมาะกับการสนทนาก่อน เพื่อให้บรรยากาศของการสนทนาเป็นไปในทางที่ดี หรือในบางครั้งถ้าหากคู่สนทนาของเรากำลังอยู่ในอารมณ์ที่ไม่เหมาะจะสนทนาด้วย เราก็ต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะชวนคุยเพื่อปรับอารมณ์ของเขาให้ดีขึ้นก่อนเริ่มการสนทนา ซึ่งก็ถือเป็นความฉลาดทางอารมณ์อีกรูปแบบหนึ่งที่เราควรฝึกปฏิบัติไว้ และการพัฒนาซอฟต์สกิลนอกเหนือจากบริบทในการทำงานแล้วยังเป็นทักษะที่ใช้ในชีวิประจำวันได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยหรือการสื่อสารกับคนรอบข้าง หรือการพูดโน้มน้าวใจ และซอฟต์สกิลเป็นทักษะที่จะพัฒนาทีละเล็กทีละน้อยจากการใช้ชีวิตของเรา ไม่ว่าจะเป็นการพบปะผู้คน การตัดสินใจเลือกอะไรบางอย่าง และจะค่อย ๆ พัฒนาจากประสบการณ์ที่เราเคยพบเจอมา ซอฟต์สกิลเองก็เป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนได้เช่นเดียวกับทักษะอื่น วิธีการฝึกฝนเพื่อพัฒนาซอฟต์สกิลก็คือการพบปะผู้คนให้มากขึ้น ลองไปพบปะอะไรใหม่ที่เราไม่เคยเจอ ฝึกตัวเองให้มีความมั่นใจมากขึ้น หรือการพัฒนาซอฟต์สกิลก็คือการเพิ่มประสบการณ์การใช้ชีวิตนั่นเอง

ซอฟต์สกิลเป็นทักษะที่ต้องใช้เวลาและประสบการณ์ในชีวิตที่เคยพบเจอมาในการพัฒนาไปทีละนิด แต่ก็เป็นทักษะที่จำเป็นต่อชีวิตการทำงานอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การจัดการกับเวลา หรือการจัดการกับอารมณ์ของตัวเอง และเป็นทักษะเหล่านี้ก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้เช่นกัน ดังนั้นซอฟต์สกิลจึงเป็นทักษะที่เราควรให้ความสำคัญและควรฝึกฝนเพื่อพัฒนาซอฟต์สกิลสะสมไปเรื่อย ๆ เมื่อมีโอกาส