



# สร้างทีมให้ เวิร์ก

MAKING TEAMS WORK

Making teams work

ทำงานเป็นทีมอย่างผู้ชนะ

**ทีม** คือ ส่วนสำคัญในการช่วยให้งานสำเร็จ แต่ละคนในองค์กรล้วนแล้วแต่มีความคิดดี ๆ และมีการตัดสินใจที่หลักแหลม แต่ทั้งสองสิ่งนี้จะสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้จริง หรือจะได้รับการพัฒนาหรือไม่ขึ้นอยู่กับทีมงาน ลักษณะที่ดีของทีม ควรประกอบไปด้วย

1. ต้องมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนเข้าใจและเชื่อมั่น การไปให้ถึงเป้าหมายนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้มีทีมเกิดขึ้น
2. ความชำนาญ มุมมอง และความพยายามของแต่ละบุคคล ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรมีบุคลากรที่มีความชำนาญในระดับที่แตกต่างกัน เมื่อทีมได้นำพลังของมุมมองและทักษะที่แตกต่างกันมาช่วยในการแก้ปัญหารับรองว่าผลที่ได้รับจะดีเกินคาดเลยทีเดียว

Forge a clear, common goal

ตั้งเป้าหมายเดียวกันบนความชัดเจน

**เป้าหมาย** คือ สิ่งที่ยืนยันว่าสิ่งที่ทีมต้องทำให้สำเร็จคืออะไร เป้าหมายนั้นจะต้องมีแรงกระตุ้น ต้องอาศัยการปฏิบัติจริงและการตัดสินใจ คำประกาศเป้าหมายนั้นควรจะต้องสั้น กระชับ และตรงประเด็น เช่น *“อย่าทำให้ลูกค้ารอแถวจ่ายเงินนานเกินไป”* *“อย่าให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับความล่าช้าและการเสียเวลาเปล่า”* เพื่อให้ทุกคนในทีมเข้าใจความหมายของเป้าหมายได้ตรงกัน สมาชิกทุกคนในทีมต้องเชื่อว่าเป้าหมายนั้นไม่เกินความสามารถของพวกเขาและเป็นสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อให้แน่ใจว่าทีมงานเข้าใจในเป้าหมาย ควรคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

- ตรงประเด็น ทำเป้าหมายให้สั้น กระชับ ชัดเจน เน้นการกระทำ และทำให้มีความสำคัญ ถ้าทีมงานไม่เข้าใจ พวกเขาจะไม่สามารถไปถึงเป้าหมายนั้นได้
- ถามว่าเป้าหมายคืออะไร คำตอบจะแสดงให้เห็นว่าทีมงานเข้าใจหรือไม่ว่าผลงานที่ควรทำให้สำเร็จคืออะไร
- ตรวจสอบความเป็นไปได้ ทีมที่มีความสามารถไปถึงเป้าหมายได้นั้น จะต้องมีทักษะ ทรัพยากร และพันธสัญญา จะทำให้ทีมนั้นมีความพยายามไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ได้

## Clarify member skills and responsibilities

ทำให้ทักษะและความรับผิดชอบของสมาชิกมีความชัดเจน

ถ้าคุณรู้ว่าทักษะของสมาชิกในทีมคืออะไรบ้าง คุณจะสามารสร้าง ความแตกต่างทางทักษะของสมาชิกในทีมได้ สมาชิกในทีมมีหน้าที่ช่วยให้ทีมพัฒนา รวมทั้งใช้นโยบายและระเบียบปฏิบัติของทีมนที่สมาชิกทุกคนต้องรู้และเข้าใจถึงกฎระเบียบดังกล่าว นอกจากนี้ทีมยังต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการเสนอความคิดเห็น การหารือถึงวิธีการที่สร้างสรรค์ โดยความคิดที่ได้มาจากความร่วมมือนั้นถือว่าเป็นผลงานของทีมอย่างแท้จริง ซึ่งทีมจะต้องพัฒนาความคิดต่างๆ ทั้งยังต้องสนับสนุนและให้แน่ใจว่าทุกคนในทีมมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อหาข้อสรุปวิธีที่ดีที่สุดสำหรับทีม คือ มติที่เป็นเอกฉันท์ และทีมต้องรับมือกับความขัดแย้งและความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันโดยการมองว่าความขัดแย้งนั้นเป็นโอกาสในการค้นหาสิ่งใหม่ ๆ

กระตุ้นบรรดาสมาชิกให้เร่งมือในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ ① สอนทักษะต่าง ๆ ให้แก่ทุกคนในทีม ② สมาชิกดูการใช้ทักษะต่างๆ ของสมาชิกด้วยตนเอง แล้ววิจารณ์และให้คำปรึกษาแนะนำ ③ ให้ผู้เชี่ยวชาญลงสังเกตการณ์ในการประชุม จากนั้นขอให้พวกเขาให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีม

## Take time for rules

ใช้เวลาในการสร้างกฎระเบียบ

จัดให้สมาชิกในทีมมีการประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการสร้าง “ธรรมนูญ” คือ กฎระเบียบ นโยบาย และหลักการ รวมทั้งค่านิยมร่วมกัน ควรสร้างกฎตั้งแต่เริ่มทำงานด้วยกันใหม่ ๆ และพยายามลดปริมาณของกฎระเบียบให้เหลือน้อยข้อที่สุดในการประชุมครั้งต่อไป

## Avoid predictable problems

หลีกเลี่ยงปัญหาที่คาดการณ์ได้

- สมาชิกไม่มีวินัยในการประชุม ควรแก้ปัญหาโดย ร่างสิ่งที่สมาชิกในทีมต้องปฏิบัติออกมาเป็นรายการ และมีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ
- การสนทนาที่ยืดเยื้อโดยผู้พูดเพียงไม่กี่คน ควรแก้ปัญหาโดยการจัดวาระการประชุมให้มีรูปแบบ
- ผู้ที่ชอบผูกขาดด้วยสมาชิกเพียงสองหรือสามคนพูดอยู่ตลอดเวลา ควรแก้ปัญหาโดยสร้างโอกาสให้สมาชิกคนอื่น ๆ เช่น ใช้วิธีไล่ถามไปที่ละคนรอบโต๊ะ



## Use the Team Constitution

นำ “ธรรมนูญ” ของทีมออกมาใช้

“ธรรมนูญ” คือ กฎระเบียบที่ช่วยกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันของทีม โดยที่สมาชิกได้จัดการประชุมเพื่อร่วมกันกำหนดขึ้น และควรนำธรรมนูญของทีมไปปรับใช้ในการทำงาน นอกจากนี้ควรเปรียบเทียบกฎระเบียบกับทีมอื่นด้วย ว่ามีความคิดอื่นที่สามารถแบ่งปันหรือนำมาปรับใช้กับทีมของเราได้บ้าง การทำให้กฎระเบียบใช้การได้อยู่ตลอดเวลา จะต้องใช้เวลาในการทบทวน ปรับเปลี่ยนเมื่อใช้การไม่ได้แล้ว และเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้สมาชิกใส่ใจกับกฎมาก

## Tell new folks

บอกให้สมาชิกใหม่รู้

- ต้องมีการปฐมนิเทศสมาชิกใหม่
- เน้นเรื่องพื้นฐานก่อนแจ้งให้สมาชิกใหม่ทราบ
- คุยกับสมาชิกใหม่เพื่อทำให้เขาทราบถึงกฎต่างๆ และเป็นการแนะนำถึงเรื่องการเมืองที่เกิดขึ้นในทีม

## Collaborate, collaborate, collaborate

ร่วมมือ ร่วมมือ ร่วมมือ

การทำงานเป็นทีม คือ พลังแห่งความร่วมมือ เมื่อผู้คนร่วมมือกันแก้ปัญหา มุมมองและการตีโจทย์ของปัญหา รวมทั้งข้อมูลและความรู้ที่แตกต่างกันที่ทุกคนต่างนำเข้ามาในกลุ่ม จะช่วยสร้างสรรค์ทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด สมาชิกในทีมจะต้องรับฟังและเสริมความคิดเห็นของคนอื่น

## Bring ideas to life

ทำให้ความคิดต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นจริง

พยายามรวบรวมความคิดในปริมาณที่มากจะดีกว่าความคิดที่มีคุณภาพแต่มีเพียงไม่กี่ความคิด เพื่อจะได้มีทางเลือกที่มากกว่า ควรหลีกเลี่ยงคำวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ ในระหว่างที่ความคิดกำลังแล่น ควรแน่ใจว่าความคิดนั้นจะสามารถพัฒนาและนำไปปรับใช้อย่างไร และควรพยายามศึกษาความคิดนั้น ๆ ในทุกแง่มุม ให้ถามคำถามประเภท “ถ้าไม่ทำแล้วจะเกิดอะไรขึ้น” เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดต่าง ๆ เพื่อให้ความคิดแล่น ควรขอให้สมาชิกในทีมสร้างสรรค์ความคิด สร้างความสนุกสนานในทีม และให้อดทน ถ้าเกิดติดขัดขึ้นมาให้หยุดพักก่อนแล้วค่อยกลับมาทำใหม่

## Leap to creativity

### เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์

วิธีการฝึกฝนการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ คือ การล้อมวงกับเพื่อนคุยกันแบบสบายๆ เปิดเพลงเบาๆ พยายามปรับเปลี่ยนบรรยากาศเพื่อเสริมสร้างการทำงานร่วมกัน จากนั้นให้คอยสังเกตดูว่าสมาชิกคนใดกำลังเริ่มมีความคิดที่น่าสนใจ และดูว่าพฤติกรรมใดที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน จัดกิจกรรมที่ทำทลายความสามารถทางด้านความคิดสร้างสรรค์ให้กับสมาชิก เช่น ขอให้ ออกแบบสัญลักษณ์ใหม่ขององค์กร ขอให้ทีมคิดวิธีหนึ่งร้อยวิธีในการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า



## Make solid decision

### ตัดสินใจอย่างมั่นคง

การหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อผลลัพธ์ที่จะออกมา ควรเน้นไปที่การค้นหาและลดปัจจัยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดขึ้น นั่นคือ ความเสี่ยง โดยการค้นหาความเสี่ยงจากแหล่งข้อมูล ดังนี้ ① ข้อเท็จจริง กระแส และข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาจากแหล่งที่เชื่อถือได้โดยทั่วไปแล้วข้อมูลเหล่านี้มักจะมาจากอดีต ② ตัวอย่างและการทดลอง ③ สัญชาตญาณหรือสัมผัสที่หก ที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และการรับรู้อันฉลาดเฉียบแหลม

## Don't compromise

### อย่าประนีประนอม

การประนีประนอมจะเกิดขึ้นเมื่อทีมได้ข้อสรุปที่สมาชิกบางคนไม่ค่อยพอใจหรือไม่ค่อยสนใจเท่าไรนัก ทีมมักประนีประนอมเพราะเห็นว่าเป็นวิธีการที่จะทำให้งานดำเนินต่อไปท่ามกลางความเร่งด่วน เพราะความกดดันในเรื่องเวลา การประนีประนอมมักทำให้เกิดปัญหาในเรื่องความตั้งใจ เนื่องจากเป็นข้อสรุปที่พวกเขาไม่เห็นด้วย จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน หากมีการประนีประนอมเกิดขึ้นในระหว่างการหาข้อสรุป ให้ถามสมาชิกในทีมว่ามีใครที่ยังรู้สึกไม่พอใจหรือรู้สึกถูกเอาเปรียบอยู่บ้าง ถ้ามี ให้กลับไปพิจารณาข้อสรุปนั้นใหม่ อย่าให้การประนีประนอมกลายเป็นสิ่งที่ทีมทำเป็นประจำ เพราะข้อสรุปที่ได้จากการประนีประนอมไม่ได้เป็นแรงกระตุ้นในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้สมาชิกรู้สึกว่าไม่ได้มีส่วนร่วม ทำให้ความกระตือรือร้นและความตั้งใจจะลดน้อยลง

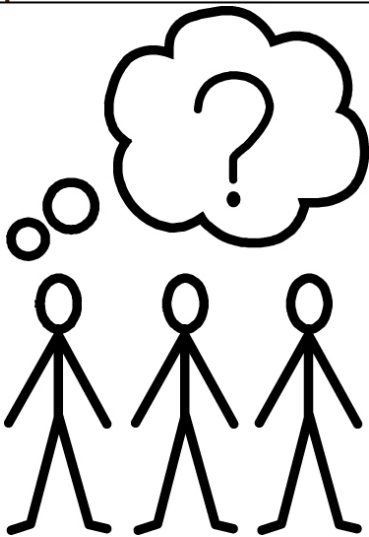
## Discover consensus

มองหามติที่เป็นเอกฉันท์

มติที่เป็นเอกฉันท์ คือ การตัดสินใจที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มเห็นด้วยและถือว่าเป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุด สถานการณ์นั้น ๆ และสมาชิกทุกคนจะต้องสนับสนุนเหตุผลดังกล่าว ขั้นตอนของการหามติที่เป็นเอกฉันท์นั้นเริ่มจากการช่วยให้สมาชิกที่มีมุมมองแตกต่างกัน หันมามองปัญหาในทิศทางเดียวกัน หรืออย่างน้อยก็ช่วยทำให้ความแตกต่างในมุมมองลดน้อยลง โดยมุมมองของสมาชิกแต่ละคนจะได้รับการเปิดเผย พิจารณา ศึกษา เปรียบเทียบ และทำการถกเถียงจนกระทั่งสมาชิกได้เริ่มมองเห็นและเข้าใจในทุกด้านของปัญหาหรือการตัดสินใจ

## Seek a shared view

แสวงหาความคิดเห็นที่ทุกคนมีส่วนร่วม



การหามติที่เป็นเอกฉันท์ที่สมาชิกในทีมทุกคนเข้าใจและให้การสนับสนุนนั้น สมาชิกในทีมจำเป็นต้องแสดงให้เห็นว่าพวกเขามีทักษะที่จำเป็นจริง ๆ เสียก่อน โดยการให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็นและมุมมองที่มีต่อปัญหาและทางเลือก โดยการเปิดเผยความรู้สึก เพื่อให้สมาชิกทุกคนแสดงออกมาว่าพวกเขารู้สึกอย่างไรกับปัญหาที่เกิดขึ้น ทำไมพวกเขาจึงคิดว่าทางเลือกนี้ดีกว่าทางเลือกอื่น หาข้อดีและข้อเสียของความคิดเห็นเหล่านั้น ต้องให้ความสำคัญและความจำเป็นของการร่วมมือกันและการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกอย่างเปิดเผยและยอมรับความจริงว่าทุกคนมีมุมมองเป็นของตัวเอง แต่ควรมองปัญหาและวิธีแก้ไขด้วยเหตุผลและความเข้าใจ

## Practice consensus decision making

ฝึกฝนทักษะในการหามติที่เป็นเอกฉันท์

คุณควรจัดให้มีการทำกิจกรรมสักหนึ่งหรือสองกิจกรรมเพื่อแสดงให้เห็นว่ามติที่เป็นเอกฉันท์นั้นทำงานอย่างไร เช่น พุดคุยแบบสบาย ๆ ถึงประเด็นร้อนจากนั้นขอให้ทีมหาข้อตกลงในหัวข้อต่าง ๆ ให้ทีมรู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง กำหนดไปเลยว่าพฤติกรรมแบบไหนที่จะทำให้เกิดผลงานได้มากที่สุด ควรเตือนทุกคนว่าวิธีการนี้จะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อพวกเขาไม่ปิดกั้นความรู้สึกที่ว่า ทำไมพวกเขาจึงเห็นว่าทางเลือกหนึ่งดีกว่าอีกทางเลือกหนึ่ง นอกจากนี้พวกเขาก็ควรรับฟังและยอมรับในความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่น ๆ

## Use disagreement

ใช้ข้อขัดแย้งให้เป็นประโยชน์

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เลี่ยงไม่ได้ ความคิดเห็นของสมาชิกมีส่วนสำคัญในการช่วยให้ทีมทำงานอย่างประสบความสำเร็จ ดังนั้น ควรทำตัวให้เคยชินกับการที่สมาชิกบางคนจะสงสัยในสิ่งที่สมาชิกคนอื่นพูด ควรให้พวกเขาเข้าใจว่าทำไมคนอื่นจึงคิดเช่นนั้น และเตรียมพร้อมที่จะสนับสนุนความคิดเห็นของตนเอง โดยใช้ข้อเท็จจริงและเหตุผล สมาชิกในทีมต้องเข้าใจว่าการมีความคิดที่แตกต่างกันนั้นได้ทำให้ความคิดเห็นของคนหนึ่งคนได้ด้อยความสำคัญลง การเผชิญหน้ากับความแตกต่างเป็นความพยายามในการเปิดรับความคิด ถ้าคุณเริ่มรู้สึกโกรธให้คุณออกไปเดินเล่นสักพักแล้วค่อยกลับมารับฟังใหม่

## Squash conflict viruses

ป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง

แม้ว่าทีมของคุณจะเก่งกาจในเรื่องของการรับมือกับความขัดแย้งสักปานใด แต่จะดีกว่าหรือไม่ถ้าคุณสามารถลดความขัดแย้งลงได้ ก่อนที่มันจะกลายเป็นปัญหา เพราะในที่สุดแล้วความขัดแย้งนั้นจะทำให้การทำงานช้าลง และทำให้สมาชิกรู้สึกอึดอัดและหงุดหงิดได้ ควรป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งโดยการให้แน่ใจว่าทุกคนยอมรับในเป้าหมายของทีมคือ การที่ยึดให้ทีมอยู่ด้วยกันและยอมรับในหน้าที่ ขอให้สมาชิกทั้งอดีตและมองไปยังอนาคต ไม่ควรต้อนรับความขัดแย้งในอดีตและการต่อสู้เอาชนะกันแบบการเมือง ผิดฝนทักษะในการฟัง ให้ฟังอย่างตั้งใจว่าคนอื่นพูดอะไรบ้างและให้พยายามเข้าใจมุมมองของคนอื่น

## Actively manage differences

บริหารจัดการกับปัญหา

วิธีการจัดการกับปัญหาที่ดีที่สุดคือ **วิธีการแก้ปัญห** เป็นวิธีที่ทั้งสองฝ่ายจะได้วิเคราะห์ปัญหาในมุมมองหลายมุมมอง หากทางเลือกในการแก้ปัญหามาแบบต่างๆและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดและควรให้ความสนใจหลักการต่างๆ ดังต่อไปนี้ เช่น

- 1 หาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่สมาชิกเสนอ
- 2 ถามคำถามที่ตรงประเด็นแก่ทั้งสองฝ่ายที่เสนอความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
- 3 อย่าให้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล





Trust each other

ไว้ใจกัน

การสร้างควมไว้ใจให้แก่คนในหมู่สมาชิก ควรทำดังนี้

- 1 ทำในสิ่งที่คุณได้รับปากไว้
- 2 ข้อมูลที่นำมาเสนอนั้นต้องมีความถูกต้องและทันสมัย
- 3 ทำในสิ่งที่คุณถนัด
- 4 แสดงความสนใจผู้อื่น ควรเปิดตัวเอง และทำความรู้จักกับผู้อื่น
- 5 ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความตั้งใจและตัดสินใจโดยไม่ลำเอียง

Run good meetings

ดำเนินการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ

การประชุมที่ดีต้องมีวาระการประชุม จะช่วยให้ทีมตั้งใจประชุมและช่วยให้รู้ว่าทีมทำงานไปถึงไหนแล้วโดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1 ประกาศให้สมาชิกทราบถึงข้อมูลและข่าวสารต่างๆ
- 2 ให้สมาชิกแต่ละคนรายงานถึงความคืบหน้าของการทำงาน ประกอบด้วย ผลงาน ปัญหา ความต้องการความช่วยเหลือ
- 3 วาระอื่นๆ เช่น ปัญหาที่ต้องช่วยกันแก้ไข การตัดสินใจว่า ทีมควรทำหรือไม่ทำอะไร
- 4 ทีมจะต้องวางแผน ทบทวน ทำหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ ให้เสร็จก่อนที่จะมีการประชุมครั้งต่อไป



Reward each other

มอบรางวัลให้กันและกัน

สมาชิกในทีมจะรู้สึกดีเมื่อทีมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการทำงาน คนเรามักจะรู้สึกดีที่มีคนเห็นคุณค่า นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับผู้อื่นยังทำให้เกิดความสามัคคีภายในทีม การให้รางวัลแก่สมาชิกในทีมมีหลายวิธี เช่น จัดงานเลี้ยงสังสรรค์เมื่องานสำเร็จ, รับประทานอาหารร่วมกันหรือมีโอกาสดำเนินการนอกสถานที่ด้วยกัน ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ทุกคนได้รับความสำคัญก็จะกลับมามีพลังอีกครั้ง

Regularly size up your team

ประเมินการทำงานของทีมเป็นระยะ

ทีมที่มีประสิทธิภาพจะแบ่งเวลาไว้เพื่อดูว่าทีมมีปัญหาอะไรบ้าง ถ้ามีปัญหาจริง ๆ ทีมจะต้องกลับไปทบทวนกฎระเบียบต่าง ๆ และสร้างวิธีการจัดการกับทีมขึ้นมาใหม่ โดยการประเมินการทำงานของตนเอง, ทบทวนเป้าหมายและระเบียบต่าง ๆ และทำการแก้ไข และสังเกตดูว่าทีมมีพัฒนาการหรือความก้าวหน้าบ้างหรือไม่

Lead without dominating

นำโดยไม่ครอบงำ

ผู้นำทีมที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรแบ่งอำนาจ แจกจ่ายงานให้แก่สมาชิกทุกคนตามความสามารถและความเหมาะสม สอนทักษะต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก กระตุ้นให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วม ปกครองโดยไม่สั่งการ ควรปกครองโดยให้คำแนะนำ หรือการถามคำถามที่เป็นการแนะแนวทาง รับฟังความคิดเห็น และสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ แล้วชี้แจงถึงผลที่จะตามมา

Ask for help

ขอความช่วยเหลือ

ทีมจะทำให้สมาชิกไม่รู้สึกรับอภัยหรือรู้สึกอึดอัดในการขอความช่วยเหลือได้อย่างไร ผู้นำทีมอาจต้องเป็นคนสนับสนุน เช่น ต้องทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง โดยการขอความช่วยเหลือเมื่อเจอกับปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขคนเดียวได้ หรือขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

Don't give up

อย่ายอมแพ้

สำหรับทีมที่กำลังต่อสู้กับความเหนื่อยยาก และต้องเจอกับปัญหา ไม่ควรยอมแพ้ ควรจัดการกับปัญหา ดังนี้

- 1 ต้องจำไว้ว่าเป้าหมายคือแหล่งพลังงานของทีม เป้าหมายต้องมีความสำคัญเพียงพอ ให้ทีมใช้ความพยายามอย่างมากพอที่จะไปถึงเป้าหมายนั้น
- 2 ความคิดสร้างสรรค์จะทำให้ทีมค้นพบวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา ลองประชุมเพื่อระดมความคิดและความกล้าที่จะพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ
- 3 ความกล้า การมุ่งมั่นจะไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้นั้นต้องอาศัยความกล้า นั่นหมายถึง การไม่ยอมให้อุปสรรคเข้ามาขวางทาง ทั้งยังต้องเรียนรู้จากความผิดพลาดและยืนยันที่จะก้าวต่อไป