

เก็บตกจาก (เศษเสี้ยวของ) ประสพการณ์

: กรณีตัวอย่าง LIAISON

**การร่วมปฏิบัติหน้าที่
ในการเป็นเจ้าภาพจัดประชุมใหญ่
สมัชชารัฐสภาอาเซียน (AIPA) ครั้งที่ 30
และ
การเป็นเจ้าภาพจัดประชุม
สมัชชาสหภาพรัฐสภา (IPU) ครั้งที่ 122
และการประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง**

1. อดทน

Case : กระเป๋าหาย

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อคณะเดินทางมาพร้อมกันแล้ว ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Liaison จะเชิญคณะเดินทางเข้าพักผ่อนที่ห้อง VIP ในขณะที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยความสะดวก (หรือฝ่าย อน.) ช่วยไปรับกระเป๋าเดินทางโดยตรวจสอบจาก Tag บาร์โค้ด

แต่..... ทำไมจำนวนกระเป๋าไม่ตรงกับจำนวนคน กระเป๋าหาย

บรรยากาศในห้อง VIP เริ่มเปลี่ยนไป ความรู้สึกยិនดีที่ได้พบปะ พูดคุย ทักทายกัน เริ่มลดน้อยลง ความตึงเครียดเข้ามาแทนที่

เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยความสะดวกที่สนามบินได้ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ โดยได้ประสานขอให้ทางสายการบินช่วยตรวจสอบ ซึ่งสายการบินก็รีบเร่งดำเนินการเป็นการด่วน

ช่วงระหว่างที่รอ ตั้งแต่บ่ายยันค่ำ คณะเดินทางที่รู้สึกวิตกกังวล ห่วงทรัพย์สินสมบัติอันมีค่าที่อยู่ภายในกระเป๋าเดินทางนั้น นานเข้าก็พานเปลี่ยนเป็นหงุดหงิดและไม่พอใจ ถึงกับเอ่ยปากบ่นแถมตำหนิผู้ปฏิบัติหน้าที่ Liaison ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความผิดของเจ้าหน้าที่ (รวมทั้ง Liaison ด้วย) ที่ดูแลรักษากระเป๋าไม่ดี เจ้าหน้าที่ของไทยทำกระเป๋าของเขายหาย ส่วนทางฝ่าย Liaison จำต้องยอมทน ไม่ปริปากบ่น นิ่งเอาไว้ บางครั้งพูดปลอบบ้าง เออออไปตามน้ำบ้าง หรือทำหูทวนลมบ้าง ก็มี เพื่อให้แขกผู้มีเกียรติคลายความหงุดหงิดลง

ในที่สุด เจ้าหน้าที่ อน. ได้รับแจ้งจากสายการบินว่า ทราบที่อยู่ของกระเป๋าแล้ว โดยพลัดหลงไปกับเที่ยวบินอื่นเมื่อตอนต่อเที่ยวบิน (transit) นั่นเอง และได้ประสานให้ช่วยส่งมาให้ที่ประเทศไทยด้วยเที่ยวบินที่คณะเดินทางอีกชุดหนึ่งจะโดยสารมา

และแล้ว ... เมื่อกลับเข้าสู่อารมณ์ปกติ คณะเดินทางได้กล่าวขอบคุณ Liaison ในความมีน้ำใจและมีน้ำอดน้ำทนที่ได้อยู่เฝ้ารอกับทางคณะตลอดช่วงของความยุ่งยากนั้น

พึงระลึกไว้เสมอ อดทน ชั้นดีเข้าใจ

2. รู้จักสร้างเครือข่าย

Case : กระเป๋าใคร ใครก็หวง

เหตุเกิด ณ สถานที่จัดการประชุม

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Liaison ได้รับแจ้งจากคณะเดินทางว่าได้ทำกระเป๋าเอกสารที่ได้รับแจกเมื่อตอนลงทะเบียนหายไประหว่างจะลืมไว้เมื่อตอนใช้บริการ Internet Café และในกระเป๋าดังกล่าวมีเอกสารสำคัญอยู่ด้วย

การประชุมนี้เป็นการประชุมระดับระหว่างประเทศที่มีคนจากหลายชาติหลายภาษามาร่วมประชุม บริเวณ Internet Café พลุกพล่านไปด้วยผู้คน กระเป๋าที่ต้องการก็เป็นกระเป๋าที่แจกให้กับผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน ทุกคนได้รับมาเหมือนกัน มองไปทางไหนก็เห็นกระเป๋าในแบบเดียวกัน แล้วจะรู้ได้อย่างไรว่าคือกระเป๋าใบใด? จะหาเจอได้อย่างไร? ... ความยุ่งยากเริ่มก่อตัวขึ้น

เมื่อคิดได้ว่า หลายหัวดีกว่าหัวเดียว Liaison จึงได้ขอความช่วยเหลือจากเพื่อน Liaison ด้วยกัน ขอให้ช่วยสอบถามคณะเดินทางที่ดูแลอยู่ว่ามีท่านใดพบเห็นหรือได้นำกระเป๋าของผู้อื่นไปเก็บไว้หรือไม่

โลกเรามีได้มีแต่ความเลวร้ายเสมอไป ... เมื่อได้รับแจ้งจากเพื่อน Liaison คนหนึ่งว่า แยกในคณะของเขาได้เก็บกระเป๋าใบนั้นไว้ และสุดท้ายกระเป๋าใบนั้นก็ได้ออกไปหาเจ้าของของมัน



3. มีสติ รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์

Case 1 : ฝ่าวงล้อมผู้ชุมนุม

หลังจากเสร็จสิ้นภารกิจในเรื่องการประชุม คณะเดินทางต้องการเดินทางออกจากโรงแรม ซึ่งเป็นสถานที่จัดประชุมและที่พักให้กับคณะด้วย

ทว่า ... เกิดเหตุความวุ่นวาย มีผู้คนมารวมตัวกันชุมนุมประท้วงอยู่บริเวณสี่แยกใหญ่ใจกลางย่านธุรกิจของกรุงเทพฯ และหน้าโรงแรมสุดหรูแห่งนี้

จริง ๆ แล้ว ประชาชนชาวไทย โดยเฉพาะชาวกรุงเทพฯ ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการชุมนุมเช่นนี้กันมาพอสมควรอยู่แล้ว ผู้ทำหน้าที่ Liaison จึงไม่เกิดความตระหนก แต่คณะเดินทางจะเดินทางออกจากโรงแรมที่พักได้อย่างไร?

เมื่อได้ร่วมกันคิดใคร่ครวญเป็นอย่างดีแล้ว คณะเดินทางพร้อมกับ Liaison จึงพากันออกจากโรงแรมโดยทางออกด้านหลังของโรงแรม อาจจะไม่หรู สมเกียรติ สมฐานะเท่าใดนัก แต่เมื่อแลกกับความปลอดภัยของแขกทั้งคณะและของตนเองแล้ว ถือว่าคุ้ม

Case 2 : ฝ่าวงล้อมผู้ชุมนุม (ขออีกสักเรื่อง)

การจราจรบริเวณสี่แยกและถนนหน้าโรงแรมที่จัดการประชุมได้รับผลกระทบอย่างมากจากการรวมตัวกันปิดถนนประท้วง

การประชุมระดับระหว่างประเทศของรัฐสภาดำเนินไปด้วยดีตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งคณะเดินทางได้กำหนดเที่ยวบินสำหรับการเดินทางกลับประเทศไว้เรียบร้อยแล้ว แต่จะเดินทางไปยังท่าอากาศยานได้อย่างไร?

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Liaison จำเป็นต้องระงับความกลัว ตั้งสติ จากนั้นจึงค่อย ๆ คิดหาทางออก ... ปัง ...

Liaison ทำการนัดเวลาคณะเดินทางเร็วกว่าที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งได้นัดรถให้ไปรออยู่ที่ห้างสรรพสินค้าที่อยู่ห่างจากโรงแรมแห่งนี้พอสมควร โดยรถที่นัดไว้เป็นรถยนต์ ไม่ใช่รถตู้ตามที่ฝ่ายจัดการได้จัดไว้ให้บริการ

แม้จะทราบข้อกำหนดในเรื่องการใช้รถยนต์เพื่ออำนวยความสะดวกเฉพาะผู้ที่มีตำแหน่งในระดับประธาน/รองประธาน แต่ด้วยเหตุผลหลายประการทำให้ต้องตัดสินใจใช้บริการรถยนต์ รองประธานได้เดินทางกลับประเทศไปก่อนแล้วเช่นเดียวกับคณะเดินทางท่านอื่น ๆ โดยเหลือสมาชิกอยู่เพียงท่านเดียว และที่สำคัญคงไม่สะดวกนักหากจะใช้รถตู้ในสถานการณ์เช่นนี้

ท่ามกลางความวุ่นวายที่อยู่รายรอบ Liaison พาสมาชิกท่านนั้นไปยังห้างสรรพสินค้าฝั่งตรงข้ามที่ได้นัดรถไว้ ในขณะที่ Liaison อีกคนหนึ่ง เดินรั้งท้ายดูแลข้าวของสัมภาระของแขกร่วมกับพนักงานโรงแรมโดยต้องเดินลากกระเป๋าบนพื้นถนนเพราะบริเวณทางเท้าปกติถูกผู้ชุมนุมจับจองพื้นที่หมดเสียแล้ว

เมื่อเดินไปจนถึงสถานที่นัดหมาย ทั้งแขกทั้ง Liaison จึงได้ขึ้นรถเพื่อไปยังท่าอากาศยาน และท้ายที่สุด ภารกิจของ Liaison ก็จบลงด้วยการล่าล่าคณะเดินทางท่านสุดท้ายขึ้นเครื่องบินกลับประเทศ

4. หมั่นตรวจสอบข้อมูล

Case : ทับที่

หลังจากได้รับผังแสดงตำแหน่งยืนบนเวทีเพื่อถ่ายภาพ ผู้ทำหน้าที่ Liaison ได้ไปสำรวจที่นั่งยังสถานที่จริง และเมื่อมีโอกาสก็หมั่นไปตรวจสอบที่สถานที่แห่งนั้นอยู่บ่อย ๆ เพื่อมีการเปลี่ยนแปลง

ช่วงหนึ่งของการประชุมผู้ทำหน้าที่ Liaison ทางฝ่ายประสานงานได้ทำการซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการดังกล่าว โดยได้พาไปยังห้องจัดพิธี พร้อมทั้งชี้แจงเกี่ยวกับผังแสดงตำแหน่งยืนที่ได้มีการปรับครั้งล่าสุดด้วย ... Liaison รับทราบ

ภายหลังการประชุม ผู้ทำหน้าที่ Liaison ได้กลับไปดูที่ห้องจัดพิธีอีกครั้งหนึ่ง ปรากฏว่า ผังแสดงตำแหน่งยืนที่เพิ่งได้รับแจกนั้นมีการเปลี่ยนแปลงเสียแล้ว โดยตำแหน่งยืนที่กำหนดไว้สำหรับคณะเดินทางที่ได้กำหนดไว้ตามผังที่ได้รับนั้นกลับกลายมาเป็นตำแหน่งของรองประธานวุฒิสภาของไทยเราเอง

ลองนึกเล่น ๆ ดูว่า ถ้าบังเอิญไม่ได้ไปตรวจสอบอีกครั้ง และนำคณะไปยังตำแหน่งยืนบนเวทีตรงนั้น จะเกิดอะไรขึ้น *สยอง*

5. รู้จักเตรียมการ

Case : ชิม

เมื่อรับทราบภารกิจในการเป็น Liaison ให้กับคณะผู้แทนคณะหนึ่ง สิ่งแรกที่ Liaison ผู้นี้ทำก็คือ การหารายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับประเทศที่ได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะใน ส่วนของรัฐสภาและคณะเดินทาง

นอกจากข้อมูลที่เป็นเอกสารแล้ว ยังได้มีการเตรียมการในด้านอื่น ๆ เพื่อช่วย อำนวยความสะดวกการปฏิบัติหน้าที่ Liaison ด้วย

ด้วยทราบว่าบุคคลที่จะต้องติดต่อด้วยมากที่สุดก็คือเลขานุการคณะเดินทาง ซึ่งหมายเลขโทรศัพท์ของเลขานุการคณะย่อมต้องเป็นหมายเลขของต่างประเทศ ค่าใช้บริการ โทรศัพท์ที่ย่อมต้องมีจำนวนสูงมากไปด้วย

เมื่อได้ไตร่ตรองดีแล้ว ผู้ทำหน้าที่ Liaison จึงได้ตัดสินใจใช้เงินส่วนตัวซื้อ ชิมโทรศัพท์มือถือของเมืองไทยเพื่อมอบให้เลขานุการคณะเดินทางไว้ใช้ติดต่อประสานงานกัน

บางท่านอาจคิดว่า ในเมื่อเป็นการทำงานราชการ ก็ไม่ควรจะต้องเสียเงินส่วนตัว ลองมองอีกมุมหนึ่ง ยอมเสียเงินไม่เท่าไรแต่จะได้ความสบายใจ เพราะ ถึงแม้ว่าจะต้องมีค่าใช้จ่ายในเรื่องการโทรศัพท์ก็ตาม แต่จำนวนเงินคงไม่มากเกินไปจนเกิด อาการปวดเศียรเวียนเกล้า

6. ฝ่าข้อจำกัดทางภาษา

Case : โชคเข้าข้าง

Liaison เป็นผู้ประสานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคณะเดินทางที่ตนดูแล

ในการดูแลคณะเดินทางนั้น โดยปกติก็ย่อมต้องมีการพูดคุยกันเป็นธรรมดา แต่ถ้าหาก Liaison เป็นผู้ที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษ ในขณะที่คณะเดินทางใช้ภาษาอื่น โดยที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษเลย เหตุการณ์จะเป็นเช่นไร?

ผู้ทำหน้าที่ Liaison ผู้นี้ใช้ภาษาอังกฤษ แต่ต้องดูแลคณะที่ทุกคนในคณะใช้ภาษาฝรั่งเศสโดยไม่รู้ภาษาอังกฤษเลย บางคนอาจรู้สึกตระหนกตกใจ ไม่ทราบว่าจะคุยกับคณะได้อย่างไร ... คงต้องลองพิจารณาดู ลองใช้ใจตรวจสอบ หากเห็นว่ามีสิ่งใดที่ควรดำเนินการ โดยเฉพาะในเรื่องที่เป็นพื้นฐาน สามารถดำเนินการไปได้เลย ไม่จำเป็นต้องรอให้คณะเดินทางบอกกล่าว

โชคยังเข้าข้าง Liaison ผู้นี้ ... มีท่านหนึ่งในคณะที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ ซึ่งก็ถือว่าโชคดีที่ท่านนั้นเป็นเลขานุการคณะ ดังนั้น มีอะไรก็จะประสานเลขานุการคณะเดินทางแต่เพียงผู้เดียว

รอดตัวไป

7. ยึดหยุ่น

Case : เมื่อ VIP อยากผ่อนคลาย

ในงานจัดเลี้ยงรับประทานอาหาร ฝ่ายเตรียมการได้จัดเตรียมโต๊ะพิเศษ (VIP) สำหรับหัวหน้าคณะเดินทาง ส่วนคณะเดินทางท่านอื่นสามารถเลือกที่นั่งในโต๊ะใดก็ได้ตามความประสงค์

เมื่อเจ้าหน้าที่ Liaison แจ้งข้อมูลให้ทราบ หัวหน้าคณะเดินทางรับทราบข้อมูลดังกล่าวแต่โดยดี

แต่แล้ว ... ก่อนเริ่มงานเพียงไม่กี่นาที ท่านหัวหน้าคณะเดินทางกลับแจ้งว่าไม่สะดวกที่จะนั่งโต๊ะ VIP ที่ได้จัดเตรียมไว้ให้และขอนั่งโต๊ะร่วมกับคณะเดินทางที่มาจากประเทศของตนแทน พร้อมทั้งได้จัดแจงไปหาที่นั่งของตัวเองเสร็จสรรพเรียบร้อย

เอาหล่ะสิ งานเข้าแล้ว เสียงโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ Liaison ดังขึ้น ... หัวหน้าคณะเดินทางอยู่ที่ไหน? ทำไมไม่นั่งโต๊ะ VIP? ช่วยคุยกับหัวหน้าคณะให้ด้วย

Liaison ผู้นำสงสาร ต้องเข้าไปคุยกับหัวหน้าคณะเดินทางอีกรอบ แต่คำตอบยังยืนยันเหมือนเดิม ไม่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังได้รับคำขอของเลขานุการคณะเดินทางที่ขอให้หัวหน้าคณะเดินทางนั่งโต๊ะที่ต้องการแถมท้ายมาอีกรอบ ... ลูกค่าย่อมถูกเสมอ

เพื่อไม่ให้เกิดเหตุซ้ำรอยสำหรับการเตรียมจัดงานเลี้ยงครั้งต่อไป ฝ่ายเตรียมการได้ขอให้ Liaison ช่วยสอบถามความประสงค์ของหัวหน้าคณะเรื่องการจัดที่นั่ง

หลังจากสอบถามแล้ว ได้ความว่า ไม่ประสงค์นั่งโต๊ะ VIP ขอนั่งโต๊ะร่วมกับคณะเดินทางทั่วไปในทุกโอกาสที่มีการจัดเลี้ยง