



# Based True Story

## ปมปริศนาอำพราง

แสบอรุณ พูนพิพัฒนกรณ์  
นักพัฒนาศาสตร์พยากรณ์มนุษย์



“**ท้าว** หน้าวิชัยเป็นหัวหน้าที่ลำเอียงมากที่สุดเท่าที่ที่เจอมา”

พี่ป้อมเอ่ยขึ้นกลางวงสนทนานอกเวลางานในเย็นวันศุกร์ เป็นการประชุมลับวงพรางก็ว่าได้ พี่ป้อมแกทำงานกับหน่วยงานนี้ตั้งแต่ก่อตั้ง แยกผ่านหัวหน้ามาหลายยุคหลายสมัย ถ้าอยากรู้อะไรมาถามพี่ป้อม...รับรองไม่ผิดหวัง แก่ควบตำแหน่งหัวหน้ากองประวัติศาสตร์ด้วย ความจำแกเป็นเลิศ เล่าตรงไปตรงมา ไม่มีใส่ไข่ละเอียดยิบทุกเรื่องราว ตื่นเต้น...เศร้าเหงาทุกข์เหมือนเราได้อยู่ในเหตุการณ์นั้น ถือได้ว่า สุดยอดทักษะ Storytelling ใครสนใจมาเรียนวิชานี้กับพี่ป้อมได้ แก่ไม่หวงวิชาแม้แต่น้อย เทให้หมดกระเป๋

“**แก่ลำเอียงแบบไม่ปกปิดเลย มีความชัดเจนมาก พี่เจอมากับตัวเองหลายครั้ง”**

พี่แหมว...ยกมือขึ้นเหมือนเด็กนักเรียน พี่ขอสนับสนุนกับความเห็นของพี่ป้อม 100% คิดดูละกันฝ่ายเรามีแค่ 2 แผนก รวมทั้งหมด 16 ชีวิต แผนกเราทำอะไรได้ยากมาก ต้องมีเหตุผลร้อยแปดมาสนับสนุน เมื่อเปรียบเทียบกับอีกแผนก แผนกเราอะไรๆ ดูยากไปหมด แต่ในบางครั้งเหตุผลก็ไม่สำคัญเท่าลมปาก

ใช่เลย!!! ถึงตาพี่ซาเย็น...พี่ชายที่เจี๊ยบๆ พุดบ้าง ขนาดแค่คำพูด ยังพุดไม่ถูกหูแกเลย แก่จะไม่พอใจ จะหงุดหงิดบ่อยครั้ง นับประสาอะไร พวกเราก็เห็นกันอยู่ กับอีกแผนก พุดอะไรดูราบรื่น ดูไปซะหมด บางทีดูไม่จริงใจด้วยซ้ำแต่แกรับได้ ขณะที่พวกเราให้ความเคารพแก่เสมอ ไม่เคยแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว หรือพุดให้แกเสียหน้า ทั้งที่บ่อยครั้งแก่ปล่อยให้ในที่ประชุมสายงาน เราก็สนับสนุนคอยปรับแบบน้ำไม่ให้ขุ่น คิดดูว่าเราต้องใช้ศิลปะมากแค่ไหน

แกไปประชุมสายงานอื่น เขาว่าไง แก่ก็ว่าฉัน รับงานมาหมดเป็น Mr.Yes แล้วเอางานมามอบหมายให้แผนกเราทำ บางงานมันไม่ใช่งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของเราเลย ไม่เป็นไร!! ในเมื่อหัวหน้าใหญ่รับมาแล้ว เราก็ต้องทำ แต่พอถามใจพ่อกายมลายะเอียด แก่กลับให้ไม่ได้ งานยากสิคราวนี้ เราต้องไปแกะรอย...ไปตามหาข้อมูลกันเอง งานส่งไปให้แกพิจารณาอนุมัติ ก็ใช้เวลานานมาก ต้องตามต้องถามทุกครั้ง พอส่งกลับมาก็ไม่เห็นมีแก้ไขอะไร ก็ตามที่เรารื้อเรื่องเสนอไปนั่นแหละ มากที่สุดก็มีแก้ไขหรือสลับข้อความนิดหน่อย ซึ่งไม่มีนัยยะสำคัญ ที่อีกแผนก...พี่จะดูให้นะ ไม่นานงานออกมาแล้ว สองมาตรฐานชัดๆ

อ้อมม!!! มีความชัดเจน สรุปความได้ว่า แผนกเราอยู่ในฐานะลูกเมียน้อย ดีไม่ดีเป็นลูกที่เขาเก็บมาเลี้ยงด้วยความจำเป็นอีกต่างหาก ความรักความใยดีถึงไม่มีไง?! แผนกโน้นเป็นลูกรัก ขณะที่พวกเราเป็นลูกชัง เสียงหัวเราะคลาญเครือดกันไป แต่สีหน้าของทุกคนก็ยังมีเครื่องหมายคำถามโตๆ ครุ่นคิดอยู่

ต่อมความเป็นกลางของแกเสียหรือเปล่า (วะ) ครับ แรกๆ ก็คิดว่า เมื่อเวลาผ่านไป สัมพันธภาพ และสถานการณ์น่าจะดีขึ้นเป็นลำดับ นี่ปาเข้าปีที่ 3 แล้ว ตั้งแต่คุณวิชัย มานั่งเก้าอี้ผู้อำนวยการฝ่ายของเรา เราเจอกันมาหลายเรื่อง จนพวกเราไม่อยากจะอดทนต่อไปอีกแล้ว



Storytelling

ต่อมความอดทน...คงเริ่มเสื่อม เริ่มอ่อนแอ ต่อมนั้นก็เหนื่อยเป็น คงอยากพักผ่อน ให้ต่อมอื่นขึ้นมาทำงานบ้าง

อย่าบอกนะครับว่าเรากำลังเข้าโหมดท้อแท้สิ้นหวัง... หนุ่มแมนเอ๋ยขึ้นอย่างจริงจัง พี่ป้อมเอ๋ยเสียงดังชัดจิ้งหะขึ้น ก่อนที่ทุกคนจะตกหลุมอากาศกัน “น้องๆ เอาแขนมเนื่องชุดใหญ่มาเพิ่มอีกชุด ใครจะเอาอะไรอีกเต็มทีนะ สั่งเลยไม่ต้องเกรงใจ เจ้าภาพอยากจ่ายแพง เมฆุลาบปลาหมึกของที่นี่เค้าก็แซบนะ”

พี่ พี่ ดูบทความนี้สิ!!! ทุกสายตางูไปยังน้องอาร์ตน้องใหม่ Gen M เราน่าจะพบแสงสว่างที่ปลายอุโมงค์ น้องอาร์ตพูดขึ้นด้วยความตื่นเต้น ตาเป็นประกาย มีความหวัง แล้วยกมือถือขึ้นอ่านข้อความอย่างตั้งใจ *“ความเคยชินกับสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ อาจกลายเป็นกำแพงที่มองไม่เห็น ที่คอยปิดกั้นเราไว้ ไม่ให้ก้าวข้ามไปสู่โอกาสใหม่ๆ รวมไปถึงปิดกั้นโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาสิ่งเดิมให้ดีขึ้น”*

พี่ๆ ทุกคนในวงสนทนาเงิบกริบ มองกันไปมา น้องจะมากุ๊กไหนเนี่ย พี่ยังไม่ Get *“แสงสว่างที่ปลายอุโมงค์...อะไรวงน้องอาร์ตจะขยายความให้เข้าใจอีกนิดได้ไหม ป้ายังงง ยังต่อไม่ติด”* แม้พี่ป้อมจะอาวุโสสุด แต่ก็เป็นหัวหน้าที่น่ารัก ใจกว้างเปิดรับความเห็นของคน แม้มันคนรุ่นใหม่ที่บางครั้งแถมจะพูดว่า น้องเอ๋ย น้องยังไม่เข้าใจโลกนี้ดีพอ...ก็ตาม (การเปิดใจฟัง...ยอมได้รับรู้อะไรใหม่ๆ เสมอ)

ทุกสายตายังพุ่งตรงมาที่น้องอาร์ต เราทุกคนคุ้นชินกับภาพเดิมๆ คือ ทำมาทุกอย่างแล้ว สัมพันธภาพเรากับหัวหน้าวิชัยก็ยังไม่ได้ดีขึ้น ทำงานอะไรไปก็ไม่โดนใจ ทั้งที่แผนกเราก็คือช่วยงานแก่ได้มากที่สุด พวกเราเป็นทีมที่สามารถปั้นงานได้เอง แกเหนื่อยกับพวกเราน้อยที่สุด งานของเราทำให้แก่ได้รับคำชมจากผู้ใหญ่ ผิดกับอีกแผนกที่งานพอผ่านเท่านั้น แถมเมื่อส่งงานขึ้นไปยังผู้บริหารแล้วบางงานยังถูกตีกลับให้มาทำใหม่ การคิดแบบนี้เท่ากับเราติดอยู่ใน Comfort Zone เราต้องขยาย Comfort Zone ออกไป

ทุกคนยังไม่เข้าใจสิ่งที่น้องอาร์ตพูด ที่ผมบอกว่า เราอยู่ใน Comfort Zone เพราะเราไม่กล้าที่จะทำอะไรแปลกใหม่อีก กับ 2 ปีเราพยายามมาเยอะแล้วเริ่มชิน และรับได้ว่าทำอะไรไป หัวหน้าวิชัยก็กล้าเอียงอยู่ดี

พี่ๆ ลองทำแบบอีกแผนกหนึ่งหรือยัง??? ถ้าเสนอ Solution แบบนี้ แสดงว่าน้องอาร์ตยังไม่รู้จักพวกพี่ดีพอ พวกพี่สตรอบเบอร์รี่แบบแผนกนั้นไม่ได้หรอก มันฝืนความรู้สึก ผมหมายความว่า เราจะสตรอบเบอร์รี่แบบใส่ความจริงใจเข้าไป เราควรพูดเล่น พูดทักทายกับพี่เขาให้มากขึ้น พูดในสิ่งที่เขาชอบ พี่เขาชอบเที่ยวทะเล เราคุยเรื่องทะเล พี่เขาชอบกินกล้วยบิง เราซื้อกล้วยบิงเจ้าอร่อยที่สุดมาฝาก

พี่ป้อมเคยเล่าว่า หัวหน้าวิชัยมาจากสายกฎหมาย แกลยไม่เชี่ยวชาญ (ชาญ) งานในสายการตลาด ดังนั้น เราต้องให้โอกาสแก่พี่แมวเหมียวพูดแทรกขึ้นมา...ที่ผ่านมามีพี่ไม่ได้ไปไล่บ้ออะไรกันนะ ไม่เคยไปถามอะไรที่แกไม่รู้



หัวหน้าวิชัยกลัวพวกเรานะครับ!!! เป็นไปไม่ได้เลยน้องอาร์ต แกจะกลัวลูกซังอย่างพวกเรามาทำไม ก็เพราะทีมเราทำงานเก่งไงพี่ ถือว่าเป็นทีม Top Form ที่สุดในฝ่าย และสายงานเลย แกลยเกร็งและอึดอัด จะสังเกตเห็นว่าแกไม่เคยเดินออกจากคอกเพื่อมาคุยหรือพูดเล่นกับพวกเราเลย ทั้งที่พวกเราอยู่ใกล้กว่า หรือมาจากไหนก็แล้วแต่ แกจะเดินตรงเข้าคอกแกลย แกมีปมที่ไม่เก่งงาน แถมศิลปะบริหารคนอ่อนอีก ความมีปมทำให้กลัว เลยต้องสร้างกำแพงป้องกัน...กันพวกเราเอาไว้ ไม่ให้เข้าไปใกล้แก

อ้าว!!! น้องอาร์ตพูดหล่อ แล้วเราจะเข้าถึงหัวหน้าวิชัยได้อย่างไรล่ะ เราก็ต้องค่อยๆ ทะลายกำแพงเบอร์ลินลงครับ ต้องมีการวางแผนกันหน่อยงานนี้ พี่ซาเย็นเริ่มเห็นแสงสว่างปลายอุโมงค์ มุมมองนี้น่าสนใจมาก เราไม่เคยมองประเด็นนี้ ต่อไปเราควรสังสารเห็นใจหัวหน้า แกคงลำบากใจที่ถูกแต่งตั้งให้มาเป็นหัวหน้าพวกเรา

ใช่ ใช่ มีความเป็นไปได้ งานนี้ยกให้น้องอาร์ตเป็น Project Manager เพื่อความสงบสุขของพวกเรา...โปรดให้ความร่วมมือกันด้วย มีแผนยังงายว่ามา พี่ป้อมทูปโต๊ะแบบเบาๆ ส่งสัญญาณบอกให้น้องอาร์ตเต็มที่ มี 2 งานสำคัญที่เราต้องทำ คือ 1) งานสร้างสัมพันธภาพ สตรอบเบอร์รี่อย่างจริงจัง และเป็นธรรมชาติ 2) งานลดกำแพงลง กลยุทธ์คือ เราต้องสร้างพื้นที่ให้หัวหน้า เวลาส่งงานเราต้องอธิบายงาน ที่มาของงานที่เราคิดเราทำ ขยายความให้แกเข้าใจ เรียบเรียงคำพูดให้ฟังง่าย ๆ แล้วพูดปิดท้ายว่า พี่ครับกรุณาช่วยดูให้ด้วยนะครับ เวลาผ่านไปเพียง 2 เดือน มีสัญญาณบอกให้เห็น แม้จะไม่ได้เปลี่ยนสถานะเป็นลูกรักก็ตาม แต่ก็ไม่ใช่ลูกซังอีกต่อไป มีรอยยิ้มจากหัวหน้าวิชัยเพิ่มมากขึ้น หัวหน้าวิชัยแวะพูดคุยก่อนเข้าคอก งานได้รับการตอบกลับเร็วขึ้น และสิ่งหนึ่งที่ทุกคนรู้สึกได้ คือ บรรยากาศการทำงานดีขึ้น

พี่ป้อมยกความดีให้กับทุกคนที่ช่วยกันอย่างเต็มที่ และขอบคุณน้องอาร์ตเป็นพิเศษ ทุกคนในทีมเห็นพ้องกัน ซื่อซื่อคโกลดของโปรดคองใหญ่ให้น้องอาร์ตเป็นกำลังใจที่มีโอเดียยอดเยี่ยม และทำให้ทุกคนมีความสุข