

หยุด "เกรงใจ" หากอยากให้องค์กรพัฒนา

บทความโดย Sine Ratcharak
www.sinchaiwatt.com



วันก่อน ได้มีโอกาสพูดคุยกับพี่คนหนึ่งเกี่ยวกับเรื่องการฝึกภาษา เนื่องจากองค์กรได้สังเกตเห็นประโยชน์ของการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร ได้ตอบในงานเพื่อทำงานได้ดีมากยิ่งขึ้น จึงได้ส่งพนักงานที่ประเมินแล้วว่า มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน แต่ยังคงมี Level ภาษาอยู่ในเกณฑ์ที่อ่อนด้อย ไปเข้าคลาสกับเจ้าของภาษาเพื่อให้สามารถ

พัฒนาทักษะของตนเอง ให้สามารถนำมาในการปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล และไม่เป็นอุปสรรค

ผ่านการเข้าคลาสอย่างต่อเนื่องไปหลายชั่วโมง เป็นเวลาหลายวันติดต่อกัน แน่แน่นอนค่ะว่าพี่คนนี้ได้กลับมาเล่าอย่างภาคภูมิใจถึงสิ่งดีๆ ที่ได้รับมา และสิ่งที่เค้าประทับใจมากที่สุด นั่นก็คือการเปิดโอกาสให้ถามตอบ ถึงคำศัพท์ และประโยคบางประโยค ที่เคยคิดจะใช้กับคนต่างชาติ แต่ไม่รู้ว่าจะสื่อสารอย่างไร ในระหว่างที่เค้ากำลังเล่าถึงเหตุการณ์ตัวอย่างที่ได้เจอมาในคลาสอย่างเมามัน ก็มีคำคำหนึ่ง ที่น่าสนใจไม่น้อยเลยที่เดียว นั่นก็คือ คำว่า "เกรงใจ" อยากจะบอกชาวต่างชาติเหลือเกิน ว่า เกรงใจนะ แต่ไม่รู้จะบอกอย่างไร และแล้วคำตอบที่อาจารย์ชาวต่างชาติตอบกลับมานั่นก็คือ ภาษาอังกฤษ "ไม่มี" คำว่า "เกรงใจ" You ชอบ หรือไม่ชอบอะไร ทำไม่ไม่บอกออกเลยไปเลยตรงๆ ละ... น่าแปลกใจมั๊ยคะ?

ฟังมาถึงตรงนี้เป็นประโยคที่ชวนคิดอะไรต่อได้อย่างมากมาย คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรของบริษัทต่างชาติ น่าจะพอนึกภาพกันออก บางครั้งด้วยวัฒนธรรมของคนไทย ที่อ่อนน้อมถ่อมตน ประนีประนอม มักจะเกรงใจ ไม่กล้าปฏิเสธ ไม่กล้าพูดความจริง มันกลับกลายเป็นจุดอ่อนที่กำลังทำลายความก้าวหน้าในองค์กร ให้เดินต่อไปข้างหน้าได้ยาก



คนไทย มักโอนอ่อนผ่อนตามในทุกสถานการณ์ ด้วยคำว่า
เกรงใจ

ในขณะที่ชาวต่างชาติ ตรงไปตรงมา ชอบ คือ ชอบ ไม่ คือ ไม่
ไม่มีคำว่า เกรงใจ

และในที่สุด คำว่าเกรงใจ ดันกลายเป็นจุดอ่อน จุดหนึ่ง ที่
ทำลายความก้าวหน้าในองค์กร

เคยเจอสถานการณ์แบบนี้บ้างไหมคะ? เมื่อมีการประชุม
แต่ทุกครั้ง จะมีคำถามก่อนการปิดประชุมเสมอ “ใครมีอะไรจะถาม
หรือคอมเมนต์อีกมั๊ย?” สิ่ง que ทุกคนในห้องตอบสนองกลับไปยั้ง
คำถามนี้ก็คือ...ความเงียบ แต่เมื่อประตูห้องประชุมถูกเปิดออก ต่าง
ก็ไต่ถามเสียงวิพากษ์วิจารณ์ตามมาอีกมากมาย “ทำไมถึงไม่ทำอย่าง
นั้น” “ทำไมถึงไม่ทำอย่างนี้” “ที่ฟังมาเมื่อก็ไม่เห็นดีเลย จริงๆ
น่าจะเป็นอีกแบบหนึ่งมากกว่า” บลาๆๆ เยอะแยะมากมาย และที่
เลวร้ายไปกว่านั้น ผ่านไปสักระยะหนึ่ง หากสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่เป็นไปตาม
สิ่งที่ผู้ Present ได้นำเสนอไป หรือไม่ได้เป็นไปตามที่ได้สรุปในห้อง
ประชุม ประโยคที่จะตามมา นั่นคือ “นั่นใจ!!! เห็นมั๊ยละ จันว่าแล้ว
เชียว...” กลับไปซ้ำเดิมเค้าเข้าไปอีก

เหตุการณ์เหล่านี้ ส่วนหนึ่งเกิดมาจากความ “เกรงใจ” ไม่กล้า
ที่จะวิพากษ์วิจารณ์ ไม่กล้าออกความคิดเห็น ว่าชอบ หรือไม่ชอบ
อาจเป็นเพราะว่า คนที่ Present มีตำแหน่งใหญ่กว่า หรืออาจเป็น
เพราะอยากรักษาน้ำใจ ไม่อยากให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้ง ในอีก
ทางหนึ่งคือ คิดว่าเสนอไปก็เท่านั้น เพราะฉะนั้น เงียบไว้ดีกว่า ทำ
ที่สุดแล้ว ปัญหาต่างๆ ก็ไม่ได้ถูกคลี่คลายอย่างทันท่วงที จึงอาจจะ
กลายเป็นปัญหาเรื้อรัง ที่อาจจะวนกลับมาเกิดใหม่ได้อีก เพราะไม่มี
การเสนอแนวทางใหม่ๆ ที่จะทำให้ ปัญหาเหล่านั้นได้ถูกขจัดออกไป
อย่างถาวร แทนที่จะได้ใช้เวลาเพื่อไปคิดค้นหาทางพัฒนาองค์กรให้
ดียิ่งขึ้น กลับต้องมานั่งแก้ปัญหาค้างๆ ไม่จบไม่สิ้นสักที

องค์กรไม่พัฒนา เพราะไม่กล้า...ปฏิเสธ

ในอีกกรณีหนึ่ง ด้วยนิสัยพื้นฐานของคนไทย มักจะค่อนข้าง
รักษาสัมพันธภาพ ถนอมน้ำใจแบบบัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น จึงมัก
จะ “ไม่กล้าปฏิเสธ” ความเกรงใจเลยกลายเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมของ
องค์กรซะงั้น ใครเสนออะไรมา ก็ “แจ๋วครับพี่ ดีครับท่าน” เฮลละโล
ทำตามน้ำกัน เมื่อพลาดขึ้นมา ก็ดับทั้งองค์กร ในขณะที่คนต่างชาติ
จะกล้าเสนอความคิดเห็นมากกว่า หากเรื่องไหนไม่ดี ไม่เหมาะ
ไม่ควร เค้าพร้อมที่จะค้าน เพื่อที่จะเสนอแนวทางใหม่ๆ ให้องค์กรได้
พัฒนาไปในทางที่ดียิ่งขึ้น

คนไทยบางกลุ่ม ยิ่งเจอคนต่างชาติ ก็ยิ่งกลัว อาจจะเป็น
เพราะด้วยจุดอ่อนทางด้านภาษาในการสื่อสาร หรืออาจจะเป็นเพราะ
เค้าตัวใหญ่กว่าเราก็ไม่รู้ ยิ่งทำให้ไม่กล้าพูด ไม่กล้านำเสนอ ไม่กล้า
ค้าน บวกกับความขี้เกรงใจเป็นทุนเดิม ก็ยิ่งทำให้ไปกันใหญ่



อย่างไรก็ตาม “ความเกรงใจ” และความอ่อนน้อมถ่อมตน
ตามแบบฉบับของคนไทย ใช่ว่าจะไม่ดีนะคะ จริงๆ แล้วมันคือเสน่ห์
คือความน่ารักของความเป็นคนไทย ที่ประเทศอื่นๆ ต่างยกย่องชื่นชม
แต่ควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพราะทุกอย่างมี 2 ด้าน
เสมอ เดียวจะกลายเป็นว่าอ่านบทความ บทนี้จบ จะทำให้ผู้อ่านกลายเป็น
คนก้าวร้าว เลकिनเสียเกรงใจคนอื่นซะอย่างนั้น การเสนอแนวคิด
การซื้อถูกซัฟิด การรับหรือปฏิเสธ ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาอย่าง
สุดโต่ง มันยังมีหลายๆ วิธีในการสื่อสาร และแสดงออกมาเช่นกัน เพียง
แค่เรากล้าที่จะพูดในสิ่งที่ควรพูด และทำในสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้งาน
และปัญหาต่างๆ ได้ถูกปรับปรุง และคลี่คลาย

ที่มาเล่าให้ฟัง ก็เพราะอยากให้เห็นถึงความแตกต่าง ทางด้าน
แนวคิด และการปฏิบัติ ในบางสถานการณ์เราไม่ควรจะต้องเกรงใจ
แต่ควรกล้าที่จะปฏิบัติ และนำเสนอในสิ่งที่ดี มีประโยชน์ เพื่อนำไปสู่
สิ่งที่ดีกว่า กล้าให้เกิดการปฏิบัติในทางแนวทางใหม่ๆ เพื่อให้องค์กร
ได้แก้ปัญหา และพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นได้

ในอีกทางหนึ่งก็คือ คนในองค์กร ก็ต้องกล้าที่จะเปิดรับกับ
เสียงวิพากษ์วิจารณ์ของผู้อื่นให้มากขึ้น ไม่ปิดกั้นความคิดเห็น ลด
ความเป็นอีโก้ลง ลดการแบ่งชั้นวรรณะ เพื่อลดช่องว่างระหว่าง
ตำแหน่ง จะยิ่งทำให้องค์กรเริ่มเข้มแข็ง และสามารถพัฒนาได้อย่าง
รวดเร็วทันเองค่ะ

TPA
news