

8

พลังหลักภาวะผู้นำ

วิเชียร ตีรสุภาพกุล

ต่อจากฉบับที่แล้ว

>>> 4. **สร้างสายสัมพันธ์** ควรเข้าใจว่าบทบาทของการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยังเป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม ยิ่งในระดับผู้บริหารด้วยแล้ว การจะทำงานให้มีประสิทธิภาพและต้องการจะพัฒนาภาวะผู้นำก็ต้องหมั่นสร้างมนุษยสัมพันธ์ นั่นหมายความว่าต้องรู้จักแคร่และเห็นอกเห็นใจคนให้เป็น ต้องเข้าใจและรู้จักความรู้สึกคนอื่น การสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลนี้จึงควรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ไม่เว้นแม้กระทั่งในยามเครียดปานใดก็ตาม

- **ระมัดระวังผลกระทบหรือผลลัพธ์จากการกระทำ (กายกรรม) หรือการพูด (วจีกรรม)** หลีกเลี่ยงการแสดงออกซึ่งไม่เหมาะสม หรือใช้วลีสามตกรที่ จะชวนให้คนฟังแสดงหู แสดงใจ ข้อสำคัญหากผลอผลแสดงออกกับปฏิกิริยา หรือวาทะที่อาจจะคายคนฟังแล้ว ต้องรู้จักขอโทษ เพราะอย่าลืมว่าเป็นเรื่องอ่อนไหวมาก ผู้บริหารชาวต่างประเทศหรือที่เรียกว่า Expatriate มักจะผลอผลเรื่องเหล่านี้โดยไม่รู้ตัว แต่ในระยะหลังๆ บริษัทที่ตระหนักปัญหาเหล่านี้ จึงมีการฝึกอบรมเรื่องของ Cross Cultural Management เพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรม ประเพณีต่างกัน ซึ่งก็ได้ลดอุปสรรคไปพอสมควร

- **ให้เกียรติและให้ความนับถือทุกคน** ไม่ควรสร้างอัตตาว่าตนเองเลิศเลอจนเกินคนอื่นว่าด้อยกว่า

- **เมื่อต้องให้ความเห็นหรือวิพากษ์วิจารณ์** ก็ควรจะเป็นเชิงสร้างสรรค์ อย่าเอาอารมณ์มาเป็นตัวนำจนกระทบความรู้สึกและความสัมพันธ์

- **มีบุคลิกสงบและนิ่ง** อย่าให้อารมณ์เข้ามาครองหรือบงการจนทำให้จิตหลุดและแสดงกิริยาอันไม่น่าดูออกไป

5. **การบริหารจัดการงาน** หมายถึง การรู้จักใช้ทรัพยากร เทคโนโลยี และเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักใช้ประโยชน์จากข้อมูลใหม่ๆ รู้จักเสาะแสวงหาเรียนรู้ข้อมูลใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่องานอย่างเหมาะสม

- **ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ** รู้จักเลือกใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและชาญฉลาด ลำดับงานก่อนหลังตามความสำคัญและตามความจำเป็น หลีกเลี่ยงการผลัดวันประกันพรุ่ง



- **ทำงานอย่างเต็มความสามารถตามตำแหน่งและความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด** มีความจับใจในการปรับใช้ข้อมูลใหม่กับงานอย่างเหมาะสม จำไว้เสมอว่า **“ทุกครั้งที่ทำได้ดีที่สุด ทุกครั้งที่ทำต้องสุดชีวิต”**

6. **ผลิตผลงาน** หมายถึง ความสม่ำเสมอในการผลิตหรือสร้างผลงานตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงาน มีความจับใจในการตัดสินใจ แก้ไขหรือจัดปัญหาหรืออุปสรรคจนสามารถสร้างงานที่มีคุณภาพและได้ประโยชน์สูงสุด

- **ลงมือปฏิบัติ รู้จักวางแผนล่วงหน้า** เข้าใจและรู้ดีว่าจะปรับแผนเมื่อไร

- **มีความคิดริเริ่ม** อย่ารอให้บอกว่าจะต้องทำอะไร ต้องมีความเข้าใจว่าจะต้องทำอะไร เมื่อไร ที่ไหน เพื่อให้ได้งานสำเร็จตามที่คาดหวัง

- **ดูแลแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีความรับผิดชอบ** รู้จักมองหาวิธีแก้ไขปัญหาลึกเสียเวลาไปกับการบ่น ตำหนิติเตียนคนอื่น หรือร้องแวกแหกกระเซอ เหมือนอย่างที่โบราณท่านว่าไว้ว่า

โทษท่านผู้อื่นเพียง เมล็ดงา

ปองตืนนินทา หอนเว่น

โทษตนเท่าฎมา นักยั้ง

ปองปิดคิดซ่อนเร้น เรื่องร้ายหายศูนย์

● มีความเข้าใจและตอบสนองด้วยดีกับลูกค้า ต้องระลึกเสมอว่าหน่วยงานอื่นหรือที่ถัดเราไป ล้วนเป็นลูกค้าของเราเสมอ

● จดจ่อคำนึงถึงคุณภาพเป็นหลัก ยึดติดกับความคาดหวังว่าจะทำงานอย่างมีคุณภาพเพื่อบรรลุสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ได้

● อำนวยความสะดวกหรือนำอย่างมีวัตถุประสงค์ไม่เลือนลหาย ทุกย่างก้าวของการทำงานต้องขจัดขวากหนาม ปรับปรุงด้วยการรับฟังข้อมูลสะท้อนกลับ (Feed back) ที่ได้จากลูกค้าเสมอเพื่อเป็นแรงกระตุ้นพัฒนางานอย่างต่อเนื่องที่ดีกว่า เหนือกว่าอย่างไม่หยุดยั้ง

7. พัฒนาเรื่องอื่นๆ หมายถึง การรู้จักการสอนงาน การชี้แนะงาน การให้ความรู้ และการนำ มีการทบทวนวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นระยะ สนับสนุนให้มีการอบรมเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สนับสนุนบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงานและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ต้องยอมรับประการหนึ่งก็คือผู้นำแต่ละคนอาจมีสไตล์การทำงานต่างกัน ทว่าในบทบาทของส่วนนี้จำเป็นต้องมีเทคนิคเหล่านี้ด้วย หากยังปรารถนาความสำเร็จของงานก็คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องถ่ายทอด สอนงาน เพื่อสร้างกระแสแห่งการเรียนรู้

● บ่มเพาะสร้างทีมงานให้มีความเก่งงาน สนับสนุนและสรรสร้างจุดแข็งของทีม

● กระตุ้น จูงใจทีมงานหรือสมาชิกในทีมให้ประสบความสำเร็จในงาน ด้วยการแบ่งปัน เจือจางความรู้ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้ทีม

● หาโอกาสในการแชร์ความคิด ความเห็น หรือถ่ายทอด เล่าสู่กันฟังเรื่องดีๆ ที่เป็นสาระ ซึ่งก็เป็นอีกวิธีหนึ่งในการลบความคมของสติปัญญาอย่างสร้างสรรค์

8. พัฒนาตนเอง ต้องสร้างพันธะผูกพันกับตัวเองว่าตนเองจะต้องเติบโตก้าวหน้า ปลูกพลังงานในตัวเองให้ขึ้นสู่ระดับสูง มีความคิดและมุมมองบวกเสมอ เสาะแสวงหาการปรับปรุงศักยภาพตนเอง รู้จักเรียนรู้ความผิดพลาดของ

ตนเองเพื่อเป็นบทเรียนและลงมือแก้ไขอย่างสร้างสรรค์

- ปลูกพลังงานในตัวเอง เพื่อสามารถผลักดันให้งานรุดหน้า
- ตอบสนองต่อพันธกิจขององค์กรด้วยการมีทัศนคติในการทำงาน

ในทางบวก

- ลงมือแก้ไขปัญหของงานอย่างจริงจังและกระตือรือร้น
- มีปฏิกิริยาต่ออุปสรรคในทางบวก
- เรียนรู้จากความผิดพลาด หลีกเลี่ยงการตำหนิคนอื่น
- เรียนรู้จากคำวิพากษ์วิจารณ์ ทำความเข้าใจกับตนเองว่าผลการปฏิบัติงานอาจจะแตกต่างจากความรับรู้ของคนอื่นก็เป็นได้

● ระลึกเสมอว่าการเรียนรู้พัฒนาตนเองเป็นสิ่งไม่รู้จักจบ นั่นคือต้อง

เรียนรู้และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ทันความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แม้แต่ เบนจามิน แฟรงคลิน ก็มีความเชื่ออย่างยิ่งใหญ่ว่า “การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและความรักในการเรียนรู้จะเป็นใบเบิกทางที่นำไปสู่ความสำเร็จที่ไม่ธรรมดาเลย” และนี่ยังสอดคล้องกับความในโคลงโลกนิติที่ว่า

ความรู้คู่ยั้งล้ำ

สินทรัพย์

คิดค่าควรเมื่อนับ

ยิ่งไซ้

เพราะเหตุจกอยู่กับ

กายอาด- มานา

ใจจักเป็นนบได้

เร่งรู้เรียนเอา

● การพัฒนาตนเองด้วยการอ่าน ในที่นี้ไม่จำเป็นว่าจะจำกัดเพียงเฉพาะหนังสือที่เป็นรูปเล่มเท่านั้น อาจเป็นสิ่งพิมพ์อื่นใดก็ได้ ยิ่งในโลกดิจิทัลมีแหล่งความรู้ที่เสาะหาได้มากมายหลากหลายไม่จำกัด เช่น E-learning เป็นต้น การอ่านจึงเป็นวิธีการพัฒนาสมองและยังปลูกเร้าความคิดให้รู้ตื่นอยู่เสมอ ถือเป็นวิธีพัฒนาปัญญา เป็นทรัพย์สินประจำตัวที่สามารถขยายและต่อยอดได้อย่างดี ในประเทศโลกตะวันตก หรือแม้แต่ประเทศญี่ปุ่นเอง ประชากรรักการอ่านและมีสถิติการอ่านหนังสือมากอย่างน่าชื่นชม

โดยสรุป สิ่งที่ยีกกว่าความสามารถหลัก หรือ Competencies ที่ผู้นำพึงมีนั้น เป็นสิ่งที่เรียนรู้และพัฒนาได้ทั้งนั้น ยิ่งมีมากเท่าไรก็ยิ่งเป็นกำไรแก่ตนเองเท่านั้น ถึงตรงนี้ใคร่ขอฝากคำคมที่เกี่ยวข้องมาขมวดท้ายซึ่งน่าจะสร้างเสน่ห์หรือบารมี หรือที่เรียกว่า Charisma ให้กับผู้นำได้อย่างเอกอุทีเดียว

