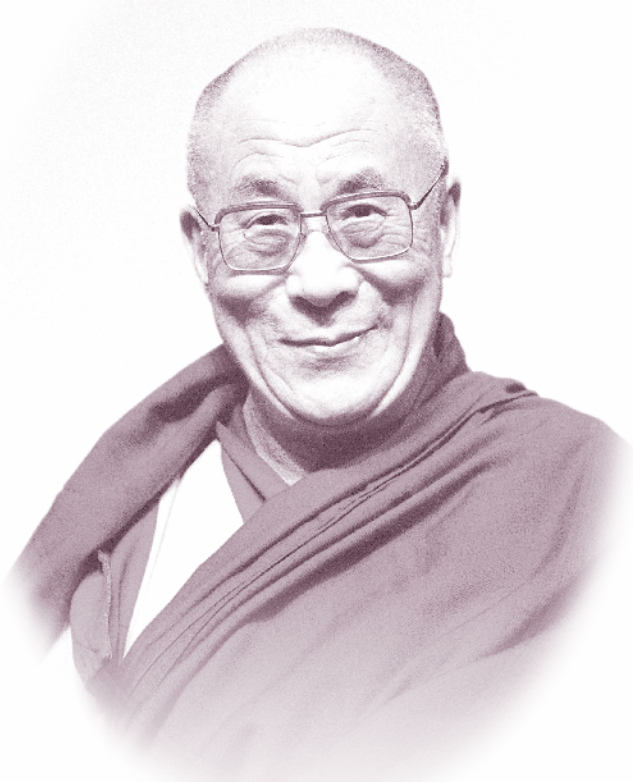


ต่อ จากฉบับที่แล้ว

วิเชียร ศิริสุภาพกุล

ข้อคิดทางบริการ ผ่านศาสนาดาลายามะ



6. จงอย่าปล่อยให้การทะเลาะเบาะแว้งด้วยเรื่องเพียงเล็กน้อยมาทำลายมิตรภาพอันยิ่งใหญ่ของคุณ

มนุษย์เป็นสัตว์ประเสริฐ สามารถคิดประดิษฐ์สิ่งมีคุณค่ามากมาย แต่ขณะเดียวกันกลับพ่ายแพ้ต่อสิ่งเล็กๆ น้อยๆ อันเกิดจากความไม่พอใจ หรือไม่ชอบอารมณ์ของใจ บางครั้งเรื่องราวความบาดหมางก็เกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย เกิดการทะเลาะเบาะแว้งโต้เถียง จนทำให้มิตรภาพต้องขาดสะบั้นลงไปอย่างน่าเสียดาย ในเชิงการบริหารเองก็หาได้หลีกเลี่ยงจากกรณีเหล่านี้ หลายหน่วยงานภายในองค์กรที่มีข้อขัดแย้งอันเกิดจากความเข้าใจผิด หรือเกิดจากการสื่อสารข้อความ ก็มักจะลุกลามเป็นเรื่องราวใหญ่โต หากไม่รู้จักแก้ไขปัญหาเสียแต่ต้นมือ หลีกเลี่ยงการขาดความสามัคคี ขาดความเป็นเอกภาพ นำไปสู่ความย่ำแย่ของงานด้านประสานงานและนำไปสู่ความอ่อนแอขององค์กรและธุรกิจได้ ผู้บริหารในทุกระดับจึงไม่ควรมองข้าม

7. เมื่อคุณรู้ว่าทำผิด จงอย่ารอช้าที่จะแก้ไข ความฉลาดของการดำเนินชีวิต หรือการบริหารงานอยู่ที่การรู้จักแก้ไขปัญหาโดยไม่

ต้องรีรอ การวิ่งเข้าแก้ปัญหาอย่างทันท่วงทีแสดงให้เห็นถึงการเข้าใจปัญหา รู้ว่าทำผิดและยอมรับ ยอมแก้ไขปัญหานั้นคือคุณลักษณะอย่างหนึ่ง การรู้จักยอมรับความผิดพลาด หรือข้อบกพร่องและรีบแก้ไขปัญหานั้นคุณสมบัติที่ดีข้อหนึ่งของนักบริหารที่เดียวและสามารถพลิกผันสถานการณ์ร้ายให้กลับสู่ภาวะปกติ ดีกว่าที่จะดันทุรัง เพราะเกรงจะเสียหน้า เสียฟอร์ม ซึ่งจะยิ่งพาเขารุกเข้าพงและอาจลุกลามเป็นเรื่องใหญ่และยุ่งยากยิ่งขึ้นได้

8. จงใช้เวลาในการอยู่ลำพังผู้เดียวในแต่ละวัน ในยุคสมัยแห่งการแข่งขันทางธุรกิจ สภาพความเร่งรีบของการใช้ชีวิตประจำวัน ในสังคม ล้วนมีแต่ความขมขื่น ผู้บริหารมากมายในปัจจุบันจึงเผชิญกับภาวะโรคเครียด ความกดดัน ยิ่งสถานการณ์ต่างๆ รุมเร้า ยิ่งทำให้การแก้ไขปัญหามองไม่เห็นทางที่ควรและอาจไม่รอบคอบได้ เพราะฉะนั้น วิธีที่ดีก็คือใช้เวลาในการอยู่ลำพังคนเดียวในแต่ละวัน เพื่อได้มีเวลาสงบจิตใจ สำนวญ ทบทวน ใคร่ครวญข้อมูลและปัญหา การรู้จักใช้เวลาอยู่ตามลำพังจะช่วยให้เราสามารถคิดอ่านแก้ปัญหาได้ มีสมาธิจิตดี มีสติสัมปชัญญะในการมองปัญหาได้ดีกว่าสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศที่โกลาหลในปัจจุบันนี้ ปรากฏว่านักธุรกิจ หรือนักบริหารระดับสูงหันไปสู่วิถีสงบ เช่น การพยายามหาเวลาเข้าหาธรรมชาติ การปลีกวิเวก (serenity) หรือการเงียบสงบ (silence) หรือด้วยการสงบจิตนิ่งสมาธิ แม้จะเพียงชั่วครู่ แต่ก็เท่ากับอยู่กับตัวเอง ช่วยให้ผ่อนคลายจากความเครียดและยังเป็นการเติมพลังงานทาง



กายและทางใจซึ่งมีประโยชน์ต่อการบริหารงานและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

9. จงอ่านรับการเปลี่ยนแปลง แต่อย่าปล่อยให้คุณค่าของคุณหลุดลอยไป สัจธรรมอย่างหนึ่งของผู้คนในโลกนี้ก็คือ การไม่ชอบความเปลี่ยนแปลง เพราะความไม่รู้ว่าเมื่อเปลี่ยนแปลงแล้วตนเองจะได้รับผลกระทบอะไรบ้าง การเคยชินอยู่กับสิ่งที่เป็นอยู่ย่อมจะดีกว่าสิ่งที่กำลังจะเปลี่ยนแปลง แท้จริงแล้วคนเราพบความเปลี่ยนแปลงอยู่ทุกระยะ เพียงแต่ตนเองพร้อมจะอ่านยอมรับมันได้อย่างไร ในช่วงชีวิตของคนเราเผชิญกับสิ่งใหม่ๆ ที่เคลื่อนตัวเข้ามา เราอยู่ตลอดเวลา หากศึกษาวิเคราะห์จากประวัติศาสตร์ในด้านต่างๆ อาทิ ประวัติศาสตร์เศรษฐกิจ สังคม อุตสาหกรรม หรือเทคโนโลยี ล้วนมีนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้น เราสังเกตได้ว่าคนรุ่นใหม่ วัยเยาว์ต่างเรียนรู้กับความเปลี่ยนแปลง เพราะฉะนั้น เราจึงไม่ควรเกรงกลัว หรือขลาดกลัวต่อความเปลี่ยนแปลง เราควรตื่นตัว รับรู้ เรียนรู้กับสภาพการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น มิฉะนั้นจะตกยุค ธุรกิจอุตสาหกรรมเก่าๆ ดั้งเดิมหลายธุรกิจได้สลายหายไปอยู่ในหน้าประวัติศาสตร์แล้ว ธุรกิจใหม่ๆ หรือวิธีการบริหารใหม่ที่เราคาดไม่ถึงก็เฟื่องฟูในทำนองเดียวกันใครจะล่วงรู้ว่าธุรกิจที่กำลังเฟื่องฟูจะไม่อยู่ในหน้าประวัติศาสตร์หน้าถัดไป

10. จงระลึกไว้ว่า บางครั้งความเงียบก็เป็นคำตอบที่ดีที่สุด ลองนึกภาพดูเวลาเกิดความโกลาหล วุ่นวาย ทุกคนต่างพูดโดยไม่มีใครยอมฟังใคร ผลลัพธ์ย่อมไม่เกิดแน่ แต่หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนิ่งเงียบและฟังดู จะเห็นสภาวะในคำพูดของอีกฝ่ายและเป็นช่องทางในการไตร่ตรอง ทว่าในการทำงานนั้น บางครั้งบางครั้งหาข้อสรุปไม่ได้ หรือยังหาทางไม่เจอ หรือยังไม่รู้ว่าจะได้ตอบอย่างไร วิธีที่



ดีที่สุดก็คือการเงียบเสียและในขณะที่เงียบนั้น เท่ากับว่าเรากำลังสงบจิตและสงบความเคลื่อนไหวและขณะที่อยู่ในภาวะ เงียบสงบนั้น จะเกิดความคิด หรือที่เรียกว่า “ปิ้งแวน” ขึ้น การปล่อยให้อีกฝ่ายพูด หรือร่ายยาวออกมานั้น เราก็จะเก็บเกี่ยวข้อมูล ไม่ว่าจะคำตอบจะแฝงฝังอยู่ในวาทะของเขา หรือเราอาจต่อยอดจากสภาวะที่เขาพูดก็ได้ นี่แหละคือวิธีเงียบและฟังให้มาก ดีกว่าที่จะตอบโต้โดยไร้ประโยชน์

11. จงดำเนินชีวิตด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อที่ว่าเมื่อคุณสูงวัยขึ้นและคิดทวนกลับมา คุณจะสามารภมีความสุขกับสิ่งที่ได้ทำลงไปได้อีกครั้ง ในหลายองค์กรชั้นนำที่มีชื่อเสียงและยั่งยืนอยู่ ในปัจจุบัน ก่อตั้งขึ้นมาและได้รับการบริหารดูแลจากผู้บริหารรุ่นต่อรุ่นอย่างซื่อสัตย์สุจริต ปลูกฝังปรัชญา อุดมการณ์การทำงาน ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กร หลายแห่งกลายเป็นแบบอย่างของการเรียนรู้ ถือเป็น best practice ที่องค์กรต่างๆ มาขอศึกษาเรียนรู้อดีตผู้บริหารที่เป็นผู้สร้างตำนานก็ยังคงเป็นที่กล่าวขวัญแม้อายุจะล่วงเลยมามาก นี่ก็คือความภูมิใจอย่างหนึ่งและถือเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้บริหารควรเจริญรอยเป็นเยี่ยงอย่างทีเดียว ในหน้าประวัติศาสตร์ของการประกอบธุรกิจ เมื่อเราเจริญรอยตามและปฏิบัติได้เช่นท่านเหล่านั้น แม้เวลาจะผ่านไปเท่าไร เราก็อดภูมิใจไม่ได้เช่นกัน

12. บรรยากาศอันอบอุ่นในครอบครัวเป็นพื้นฐานสำคัญของชีวิต การทำงานในองค์กรเปรียบไปก็ไม่ต่างจากการอยู่ใน “ครอบครัว” เช่นกัน เพียงแต่คำว่า “ครอบครัว” ในสถานที่ทำงานอาจจะมีบริบทที่ต่างจากครอบครัวในบ้าน แต่หากพินิจให้ถี่ถ้วน การทำงานในสถานที่ทำงานก็คือสังคมาแบบหนึ่ง มีการติดต่อสื่อสารต่อกัน ทำงานร่วมกัน ในบางองค์กรที่เห็นความสำคัญของประเด็นนี้ จึงพยายามสร้างสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศเหมือนในบ้าน หลายแห่งพยายามสร้างบรรยากาศแบบครอบครัว (Family feeling) ซึ่งจะทอนความเคร่งขรึมของสถานที่ทำงานให้มีความรู้สึกเหมือนบ้าน และในบรรยากาศเช่นนี้จะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่นและมีความเอื้ออาทรต่อกันดังสมาชิกในครอบครัว