

# สิ่งมีชีวิตที่เรียกว่า “ผู้นำ”

วิเชียร ตรีสุภาพกุล  
Global Co., Ltd.



ต่อ จากฉบับที่แล้ว

**30. รู้จักพูดคำว่า “กรุณา” และ “ขอบคุณ” เป็นการสร้างความแตกต่างได้ดี** ปัจจุบันนี้ คำสองคำนี้กำลังถูกปลุกกระแสเพื่อปลุกฝังแก่คนรุ่นใหม่หัดพูด หลังจากโลกวัตถุนิยมได้เข้ามายึดพื้นที่จนเกือบหมด ทุกคนต่างฝากการทำงานไว้ที่ “ระบบ” จนลืมความเป็น “มนุษย์” เข้าไปทุกที อันที่จริงยังมีอีกคำหนึ่งที่น่าจะจัดเข้าอยู่ในเรื่องนี้ด้วย นั่นคือ คำว่า “ขอโทษ” เพราะเป็นคำที่สวยงาม แสดงถึงความยอมรับว่าตนเองมีความผิด มีข้อบกพร่องจนกระทบถึงผู้อื่น จึงเอ่ยคำนี้ เพื่อแสดงความรับผิดชอบของตนเอง นับเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ยังมองข้ามไม่ได้ กล่าวโดยรวมแล้ว ทั้งสามคำนี้มีบทบาทช่วยทำให้งานเดินไปด้วยดี และกระชับความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมได้อย่างแน่นแฟ้น

**31. เปลี่ยนแปลงการทำงานที่ไม่มีชีวิตจิตใจ (แข็ง ๆ เนือย ๆ) ให้เป็นงานที่มีคุณค่า** ผู้นำหมายถึงบุคคลที่ถึงพร้อมด้วยสติปัญญา บารมี และความมีชีวิตชีวา มีชีวิตจิตใจ คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะที่ชวนให้ Alert อยู่ตลอด เพราะมีส่วนกระตุ้นในเชิงจิตวิทยา เหมือนขุนศึกในยามรบ จะมัวทำอวยเหงาซิ้มเซา แม้ยังไม่ทันออกศึก ก็คงตายตั้งแต่ยังไม่ทันตั้งค่ายคูประตูหอรบด้วยซ้ำ

**32. จำไว้ว่างานก็คือแค้นงาน ถ้าคุณมองว่าทั้งหมดมันเป็นงาน** หากสามารถแยกแยะออกกระหว่างเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงานได้แล้ว มันก็คงไม่มีปัญหาข้อขัดแย้ง ซึ่งมันไม่มีผลดีต่องานเลย บางคนปนเป แยกเรื่องกันไม่ออก ที่สุดก็พาลให้งานที่เราถูกว่าจ้างมาให้ทำต้องประสบความล้มเหลว อันนี้คือจุดอ่อน ดังนั้น ต้องแยกแยะให้

เด็ดขาด แต่ในความเป็นจริง ก็ต้องยอมรับว่าแยกกันยาก ตราบใดที่ยังเป็นมนุษย์ด้วยกัน เพราะฉะนั้น สมาชิกในทีมจึงควรมีความเป็น “ลูกผู้ชาย” พอที่จะวางเรื่องส่วนตัวออกจากงาน แต่จะให้ดี ควรจะทำความเข้าใจเสียแต่ต้นมือ เพื่อความสำเร็จของส่วนรวม ผู้นำที่สามารถ จึงไม่ทิ้งเรื่องเหล่านี้ เพราะถือเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “จิตใจ” โดยแท้ ผู้นำจึงควรหากลวิธีให้สมัครสมานโดยเร็ว เพื่อความสำเร็จขององค์กร

**33. อย่ทำงานที่ดีที่สุดของคุณเพียงเพราะมีคนปรบมือให้ แต่ให้มองถึงความภาคภูมิใจที่ส่งมอบให้** ผู้นำที่ชาญฉลาดจะไม่หลงกลหรือหลงใหลติดบ่วงคนสรรเสริญเยินยอ เพราะโดยมรรยาทางสังคม เขาอาจปรบมือให้เป็นที่ ผู้มองถึงผลลัพธ์ที่แท้จริงไม่ได้ นั่นคือคุณค่าของงานมันส่งผลต่อผู้อื่นอย่างไร ได้รับประโยชน์-ผลประโยชน์เพียงไร นี่คือการภาคภูมิใจที่มีคุณค่ามากกว่าแค่เสียงปรบมือวันใดที่ไร้เสียงปรบมือ มันจะยิ่งพาให้จิตตกได้ง่ายๆ



**34. มาตรฐานควรค่าที่จะไปสู่ข้างหน้าก็คือ “สุดยอดในปฏิวัติ”** การผลิตชิ้นงานที่ดี การบริหารงานที่ดี ผู้นำจะต้องใช้ศักยภาพ ความคิด และความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้คุณภาพที่ดีที่สุด ณ เวลานั้น ณ สถานการณ์นั้น แม้ของที่กล่าวไว้แล้วว่าไม่มีอะไรที่ดีที่สุดก็ตาม แต่หมายถึงว่าทำอย่างสุดฝีมือ ณ ขณะที่ทำ และเชื่อว่าจะเป็นมาตรฐานที่ยอดเยี่ยม เมื่อเป็นเช่นนี้ ก็จะมีการพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง และจะเป็นวงจรขับเคลื่อนให้มีคุณภาพดียิ่งๆ ขึ้น

**35. ในโลกธุรกิจสมัยใหม่ ทุกคนที่ทำงานล้วนเป็นทรัพยากรมนุษย์** ความเชื่อมั่นในศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ยังคงเป็นหลัก อยู่เสมอ และยังเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ระบบบริหารคุณภาพ การถ่ายทอดเทคนิคประสบการณ์รุ่นต่อรุ่น ทรัพยากรมนุษย์นั้น ยิ่งใช้ก็ยิ่งพัฒนา และมีการต่อยอดขึ้นไปไม่หยุดยั้ง จะเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กรเสมอ แม้กาลเวลาจะผ่านไปสู่ยุคสมัยใหม่ก็ตามที่

**36. ในโลกธุรกิจสมัยใหม่ ทุกคนล้วนเป็นส่วนหนึ่งของทีม** ปัจจุบันมันได้กลายเป็นคำฮิตไปแล้วว่าพนักงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทุกคนล้วนมีส่วนผลักดัน ร่วมมือทำให้เกิดผลงาน อันนี้ใครๆ ก็ยอมรับกันทั้งสิ้น ประเด็นอยู่ที่ว่าผู้ที่มีตำแหน่งหัวหน้า เช่น ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ หรือสารพัดตำแหน่งที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้ งานดำเนินออกมาด้วยดี เป็นผู้ทำให้งานสำเร็จโดยการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการประสานกันเป็นทีม หรืออาจจะเป็นในรูปแบบของ Vertical หรือ Horizontal ก็ได้ทั้งนั้น เพราะฉะนั้นในภาวะผู้นำแล้ว ผู้นำจะต้องอาศัยภาวะความเป็นผู้นำ หมายถึงทำอย่างไรที่จะจูงใจ โน้มน้าวให้สมาชิกทำตามสิ่งที่ตนปรารถนา ผู้นำจะต้องใช้เทคนิควิธีที่จะนั่งในใจของสมาชิก เพื่อให้พวกเขาารู้สึกได้จริงๆ ว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมหนึ่งของพวกเขา แม้เป็นเพียงเพียงเด็ก แต่ก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

**37. คำพูดสามารถเป็นได้ทั้งแรงบันดาลใจ และสามารถทำลายได้อีกด้วย จงระวังเลือกใช้ให้ดี** หากย้อนเวลาไปสู่สมัยโบราณ ผู้นำคือผู้มีอำนาจสั่งการ บงการ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่ง โดยอาศัยพระเดช ทว่าในการบริหารจัดการสมัยใหม่แล้ว ปฏิบัติการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ล้าสมัย และรังแต่จะก่อให้เกิดปัญหามากกว่า ในยุคสมัยปัจจุบันจะอาศัย “คำพูด” เพื่อโน้มน้าว จูงใจ โดยอาศัยหลักจิตวิทยาในการสื่อสาร เราสังเกตได้ว่าผู้นำใหม่ๆ ในปัจจุบันมีศาสตร์และศิลป์ในการพูด ธุรกิจหลายประเภทอาศัยการพูดเป็นอาวุธในการทำธุรกิจ ผู้นำจึงต้องมีทักษะเรื่องจิตวิทยาในการสื่อสาร มีจิตวิทยาในการพูด ซึ่งมันเป็นที่ทั้งแรงบันดาลใจ สามารถกระตุ้นให้เกิดความฮึกเหิมในการร่วมกันฝ่าฟันต่อสู้กับคู่แข่งทางการค้า แต่หากเลือกใช้ “วาตะ” ที่ไม่เข้าท่า นอกจากจะบั่นทอน ทำให้เสียกำลังใจแล้ว ยังเป็นตัวทำลายจากปาก และลิ้นของผู้นำเอง จึงเป็นเรื่องที่สังวรณ



**38. คุณเป็นเจ้าของ “คำแก้ตัว”** การปฏิบัติงานทุกชนิด หากสำเร็จราบรื่นทุกอย่างคงไม่มีปัญหา แต่ปัญหาอยู่ตรงที่ว่าไม่สามารถปฏิบัติตามลู่ทางหรือสำเร็จตามเป้าหมาย เมื่อถึงจุดนี้ “คำแก้ตัว” ก็จะถูกหยิบยกขึ้นมาเพื่อสนับสนุน และอธิบายเหตุผลของความล้มเหลว ดังนั้น การทำงานทุกชนิด เมื่อเกิดมีอุปสรรคหรือภาวะที่ทำให้งานไม่ลู่ทาง ผู้นำจะต้องขึงใจค้นหาปัญหาให้ได้ว่า เหตุไรจึงล้มเหลว การยกเอา “คำแก้ตัว” ขึ้นมาอ้าง อาจเป็นวิธีการหนึ่ง แต่ผู้นำควรไตร่ตรองให้คิดว่า จะหยิบยกขึ้นมาใช้หรือไม่ เพราะผู้นำเป็นเจ้าของ “คำแก้ตัว” หากใช้โดยพร่าพร้อไม่ถูกกาลเทศะ หรือใช้เพื่อกลบเกลื่อนปัญหาองค์กรอาจไม่ปลื้มไปกับเราด้วย

**39. ใช้เวลาลำพังอยู่กับตัวเอง ความคิดสร้างสรรค์ก็ต้องมีพื้นที่ของตัวเองเหมือนกัน** ผู้ที่มีประสบการณ์การบริหาร มักจะใช้เทคนิคนี้ในการใคร่ครวญ ไตร่ตรอง ทบทวน เพื่อค้นหาคำตอบ ด้วยการใช้เวลาอยู่กับตัวเอง หมายความว่า มีความเป็นส่วนตัวเพื่อมีสมาธิจิต สติสัมปชัญญะในการค้นหาแนวทางแก้ไข สร้างสรรค์ การได้มีเวลาตามลำพังกับตัวเอง จะมีความผ่อนคลาย และไม่ถูกกดดัน หรืออัดอั้นจากสภาพแวดล้อม นักบริหารส่วนใหญ่จึงมักชอบอยู่ตามลำพัง เพื่อทบทวนตัวเอง ทบทวนแนวคิด ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน บ่อยครั้งที่งานรังสรรค์ใหม่ๆ มักเกิดขึ้นจากการจินตนาการที่ “ความเงียบ” จุดประกายให้

**40. จำไว้ว่าจะหลีกเลี่ยงการซุบซิบนินทาคุณเมื่อใดก็ได้** เรื่องของการซุบซิบดูเหมือนจะเป็นสิ่งจริงของทุกองค์กรไม่ว่าจะยุคใดสมัยใด เพราะฉะนั้นไม่ต้องไปใส่ใจมากมายกับสิ่งเหล่านี้ ยิ่งไปแก้ตัวมากเท่าใด ก็เหมือนไม่จบง่าย ๆ ยิ่งแก้ก็ยิ่งยุ่งเหยิง และไม่ใช่ว่าสร้างสรรค์เลยแม้แต่น้อย ประเด็นอยู่ที่ว่าสิ่งที่ซุบซิบมีส่วนเป็นจริงหรือไม่ และที่สำคัญกว่านั้นก็คือ คนที่จะเป็นผู้นำ ไม่ควรเปิดจุดอ่อนหรือสร้างจุดอ่อนให้แก่ตัวเอง การเป็นผู้นำที่ดีควรมีจริยธรรม และโปร่งใสพอที่จะไม่ตกเป็นเหยื่อของเกมอำนาจภายในองค์กร ซึ่งมันก็ล้วนมีทั้งนั้น เพียงแต่มันเป็น Quasi-politic อยู่ที่ว่า จะเข้มหรือจางเท่านั้น