



# จะเปิดใจรับฟังคำชี้แนะจากหัวหน้าได้อย่างไร

วิเชียร ตรีสุภาพกุล  
Global Co., Ltd.

**เมื่อ** กล่าวถึง “คำชี้แนะ” ในที่นี้ จะขอหมายถึงสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้ามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในเชิงการบริหารงานจะเกิดขึ้นในสองลักษณะนั่นคือ เป็นคำแนะนำเพื่อให้มีการปรับปรุงผลงาน หรือปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้น กับอีกลักษณะหนึ่งก็คือการ ตักเตือนชี้แนะเพื่อมิให้ละเมิดข้อบังคับการทำงานขององค์กร

อย่างไรก็ดี ไม่ว่าจะในรูปแบบใด เราจะมาทำความเข้าใจในอีกมุมหนึ่ง ซึ่งเป็นมุมของผู้ที่ถูกตักเตือน (ไม่ใช่ในทางระเบียบข้อบังคับ) หรือได้รับคำชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาบ้าง เพราะในการทำงานนั้น พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายจัดการมักจะได้รับกรอบหลักสูตรวิธีการประเมินผลงานลูกน้องว่าต้องมี เกณฑ์ชี้วัดอย่างไร เวลาจะเรียกพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชามาชี้แจงผลการประเมิน และที่สำคัญจะต้องให้คำชี้แนะต่างๆ เพื่อให้ลูกน้องพัฒนาตนเอง และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

แต่ก็ไม่ค่อยมีการแนะนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาว่าควรปฏิบัติตัวอย่างไร จะเตรียมตัวเตรียมใจอย่างไรเพื่อรับมือกับ “คำติเตียน” “คำตักเตือน” “คำชี้แนะ” อย่างไร มาถึงตรงนี้คงต้องบอกว่าคนที่เคยผ่านประสบการณ์การเป็นลูกน้องมาก่อน คงจะเจอกับบรรยากาศและความคิดความรู้สึกในหัวที่ถูกตักเตือนชี้แนะต่อไปนี้

## ตีบทบาบอ

1. คำชี้แนะ คำเตือน เป็นเหมือนสิ่งท้าทาย (Challenge) อย่างหนึ่ง หมายความว่าเขากำลังบอกว่าคุณคงทำอะไรบกพร่อง หรือต้องแก้ไขปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพกว่าเดิมคุณก็ยังไม่เคยเห็นใครพูดเลยว่า ฉันรู้สึกดีจังเลยที่มีคนมาบอกว่าฉันทำผิด

2. หรือว่าเมื่อถูกหัวหน้าหรือผู้ใหญ่เรียกไปตักเตือน คุณรู้สึกลำบากใจไหมที่จะยอมรับการแก้ไขในทางบริหาร หรือว่าเราไม่ยอมรับในตัวหัวหน้ากันแน่

3. หรือว่าหัวหน้าตำหนิอะไรก็ได้อยู่แล้ว ช่วงไม่เห็นอกเห็นใจคนอยู่หน้างานบ้างเลยที่ต้องประสบอะไรบ้าง
4. หรือเรื่องอื่นๆ สุดท้ายเราจะสรรหาเพื่อเป็นเหตุผลสนับสนุนความคิดที่ต่อต้าน เราตั้งกำแพงแฉ่งใหญ่เพื่อต้านคำวิจารณ์ คำตักเตือน คำชี้แนะไว้ก่อน

### สิ่งที่ควรรู้

1. ก่อนอื่นฟังทำความเข้าใจกับตัวเองว่า ใครๆ ก็ถูกตักเตือนกันได้ทั้งนั้น
2. เราต่างพลาดพลั้งกันได้ทั้งนั้น บางคนหลายครั้งเสียด้วยซ้ำ
3. ถ้าคุณทำผิด แล้วหัวหน้าเตือนสอนเพื่อจะให้คุณทำงานดีขึ้น มันดีมีใช้หรือไม่เห็นต้องอายเลย ดีเสียอีก จะได้เป็นบทเรียนเป็นประสบการณ์
4. เมื่อถูกตักเตือนก็ไม่ได้หมายความว่า你不เอาไหนหรือแย่
5. หัวหน้าอยากให้เราพัฒนาเพื่อตัวเอง และองค์กร ไม่เช่นนั้นเขาคงไม่แนะนำหรือคอยมองเพียงเพราะว่าเป็นหน้าที่ของเขาที่จะต้องทำเท่านั้น
6. คำตักเตือนช่วยให้คุณทำงานดีขึ้น ทักษะดีขึ้น ผลงานดีขึ้น win win ทุกฝ่าย
7. จงฉลาดที่จะรับฟัง และถือเป็นกระจกที่ส่องให้เราได้ว่าตัวเอง
8. การได้ฟังคำเตือนสอน เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้มีวุฒิภาวะมากขึ้น จะได้ว่าคนอื่นมองเราเป็นอย่างไร และให้รู้ว่าตัวเองก็มีจุดอ่อนที่ต้องแก้ไข
9. ให้บอกกับตัวเองว่า คนที่ไม่สนใจฟังคำเตือน ก็เหมือน



นักบินที่ไม่สนใจคำเตือนจากหอบังคับการบิน ผลที่เกิดขึ้นก็คือความเสียหายย่อยยับ

### ก้าวข้ามไรต่อถี้

หลายท่านที่มีประสบการณ์ผ่านการเป็นลูกน้องที่ต้องคอยรับฟังคำเตือน คำชี้แนะ อาจจะบอกความรู้สึกจากประสบการณ์ช่วงนั้นๆ ดังนี้

1. สิ่งที่คุณทำได้ ณ ขณะนั้น คือ เตรียมการไว้ล่วงหน้าให้เปิดใจให้กว้างเพื่อรับฟัง คุณอาจรู้สึกโกรธเมื่อถูกตักเตือน แต่ขอให้พยายามตัดความรู้สึกนั้นออกไปก่อน
2. ถอยตัวเองออกมาจากจุดที่กำลังมีอาการประทุ จากนั้นลองสมมติว่าคุณกำลังตักเตือนสอนใครสักคน เช่น ลูกน้องของคุณอีกที ที่นี้คุณเห็นใหม่ว่าคำแนะนำที่ให้กับลูกน้องมีประโยชน์อะไรบ้าง ข้อนี้อาจทำได้ลำบาก แต่หากคุณคิดว่าคุณไม่ใช่คนที่กำลังถูกเตือน เป็นกลาง เป็นใครสักคนที่กำลังรับฟังคำแนะนำ ถึงตอนนี้ให้คุณกลับไปอยู่จุดเดิม แล้วพยายามมองจากมุมนั้น แล้วคุณจะได้ข้อคิดดูหาหนทางที่ดีๆ จากจุดนั้นมากมายทีเดียว
3. บางครั้งคุณอาจไม่พอใจพิวสชาติ และลืมไปว่าคนที่กำลังตำหนิวิจารณ์คุณอยู่นั้น จริงๆ แล้วเขาอยากช่วยคุณให้ปรับปรุงตัว ไม่ใช่อยากให้คุณเจ็บ
4. มีคำพูดอยู่ว่า **“คำตักเตือนที่เจ็บที่สุดอาจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคุณ”** เพราะคำพูดแรง ๆ บางทีก็ช่วยให้เราเกิดแรงฮึดที่จะลุกขึ้นปรับปรุงตัวมิใช่หรือ
5. หัดเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เพราะความอ่อนน้อมจะช่วยไม่ให้คุณเป็นคนถือตัวจนเกินไปหรือดูถูกตัวเองเกินไป เพราะการเป็นคนยะโสโอหัง มีอัตตา นอกจากจะไม่ช่วยให้รับสิ่งใหม่ๆ เท่านั้น แต่ยังเท่ากับปฏิเสธสิ่งใหม่ สิ่งที่มีค่า เพียงเพราะมีทิฐิหรือลืมหิว มีแต่เสียประโยชน์
6. อย่าให้ความหยิ่งครบบังอาจใจจนทำให้ขัดขืนไม่ยอมรับฟังคำตักเตือน ไม่หลงยึดว่าตนเองมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าคนอื่นๆ การจะเป็นคนเก่ง ต้องควบคู่ไปกับคนดี มีวุฒิภาวะด้วย
7. อย่ามัวจมอยู่กับความท้อแท้เพียงเพราะคุณมีอะไรบางอย่างที่ต้องแก้ไขปรับปรุง
8. ถ้าคุณไม่ยอมรับฟังคำเตือนไม่ว่าจะด้วยเหตุผลอะไรก็ตาม คุณอาจเสียโอกาสที่จะได้รับฟังคำแนะนำดีๆ ซึ่งสามารถช่วยให้คุณให้เติบโตที่ดีในวันข้างหน้า
9. การรับฟังคำเตือนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยพัฒนา ความคิดจิตใจ หากไม่เรียนรู้ และยอมรับก็จะไม่โต แล้วคนที่เจ็บที่สุดก็คือใครเล่า ต้องตระหนักให้ได้