



จะเปิดใจรับฟังคำชี้แนะจาก หัวหน้าได้อย่างไร

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

วิเชียร ศิริสุภาพกุล
Global Co., Ltd.

10. แม้คุณรู้สึกที่ต้องฝืนใจยอมรับคำเตือน จะดีไหมถ้าจะบอกให้เขารู้ว่ารู้สึกขอบคุณในความหวังดีของเขา แน่แน่นอนว่าคนนั้นต้องเป็นห่วงคุณจากใจจริง และเขาก็อยากเห็นคุณพัฒนา คำขอบคุณพูดไปไม่เสียหายเลย ไม่ว่าคุณจะทำผิดจริงๆ หรือว่าไม่ได้ทำอะไรผิดมากมาย คุณก็บอกให้เขาได้เลยว่า ขอขอบคุณที่พยายามให้คำแนะนำ

11. อะไรคงไม่สำคัญเท่ากับ ความกล้าหาญ เปิดใจกับตัวเองว่ามีจุดอ่อน จุดแข็งอะไรบ้าง ลองสำรวจตัวเองว่ามีอะไรที่เป็นตัวบั่นทอนการทำงาน เช่น มีข้อจำกัดในการสื่อสารข้อความ ยังขาดความรู้จักชะตากรรมข้านุญในการทำงานหรือไม่ มีปัญหาในการบริหารคนหรือไม่

12. หากมีปัญหาด้านชีวิตส่วนตัวแล้ว ก็ควรบริหารจัดการเพื่อไม่ให้กระทบการทำงานมากที่สุด เพราะปัญหาชีวิตส่วนตัวมีผลกระทบต่อการทำงานไม่น้อย จึงควรแยกแยะไม่ให้กระทบหรือ

กระทบน้อยที่สุด

13. ในโลกแห่งความเป็นจริง เป็นการยากมากที่จะปลดอดพ้นจากอารมณ์ความรู้สึก การรู้จักบริหารอารมณ์หรือควบคุมอารมณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการทำงาน หากเข้าใจดีว่าเป็นคนเจ้าอารมณ์ก็ควรแสวงหาเรียนรู้วิธีฝึกปฏิบัติ จะเป็นผลดีต่อตนเอง และผลกระทบต่อผู้อื่น และนำไปสู่การทำงานที่ดี

14. ลองมือกำจัดจุดอ่อนที่เสมือนเปลือกที่ห่อหุ้ม คุณเท่านั้นที่จะปอกเปลือกสิ่งสกปรกที่ห่อหุ้มกายเรา หากไม่ปอกเปลือกเหล่านั้นออกไป ไหนเลยความสดใสจะฉายออกมาได้

15. ฟังมีความคิดว่า ชีวิตจะต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงหนีไม่พ้นต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องหรือรับความเปลี่ยนแปลง จึงต้องหมั่นพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ต้องมีทัศนคติว่า ชีวิตคือการเรียนรู้ที่ไม่รู้จบ

16. ความคิดเรื่อง ใจเขาใจเรา (Empathy) สำคัญที่สุด

ไม่ควรมองด้านใดด้านเดียว แม้คุณจะไปเปรียบว่าตนเองเป็นเพียงชิ้นส่วนหรือเครื่องจักรส่วนหนึ่งขององค์กร แต่ผลกระทบมันมีต่อองค์การของคุณอย่างแน่นอน มากบ้างน้อยบ้างตามแต่เหตุปัจจัย จึงไม่ควรละเลยต่อการชี้แนะของหัวหน้า

17. การรู้จักพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วย ไม่ใช่พัฒนาด้านทักษะความรู้ในงานเท่านั้น การรู้จักเรียนรู้วิชา “ชีวิต” จะส่งเสริมให้ตนเองมีมุมมองของความเป็น “มนุษย์” ในเมื่อทั้งหัวหน้า และลูกน้องต่างทำงานในองค์กร ล้วนเป็นสิ่งมีชีวิต อย่างไรก็ตามเสียยอมไม่พ้นการ “สังคม” หรือที่เรียกว่า social interaction ต้องเอื้ออาทรต่อกัน ผลงานย่อมมีประสิทธิภาพ การคิดดี คิดบวก มีผลต่อผลงานอย่างแน่แท้

18. ในโลกปัจจุบันเป็นโลกที่เรียกว่า social media ต้องหัดรู้จักแสวงหาประโยชน์ในด้านดีมีประโยชน์ รู้จักเลือกสรร กลั่นกรองสิ่งมีประโยชน์มาปรับใช้ในงาน อย่าให้มันมีอิทธิพลมอมเมา แต่ต้องนำมาประกอบการทำงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ เมื่อมีห้องสมุดอันยิ่งใหญ่ จึงอยู่ที่การหยิบขยมาเสริมให้มีจุดแข็งให้ได้

19. หมั่นประเมินตนเองเป็นระยะ เช่น ก่อนถูกหัวหน้าตักเตือนชี้แนะ กับหลังการตักเตือนชี้แนะ มีการปรับปรุงมากน้อยเพียงไร

20. ขอให้สังเกตว่า แต่ละช่วงชีวิตของคนเรามีการเปลี่ยนแปลงพอๆ กับการเปลี่ยนแปลงของสังคมธุรกิจ จะต้องมองให้ทะลุ มองให้กระจ่างว่าการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นประโยชน์ต่อตนเองทั้งสิ้น เพราะมันจะติดตัวไปตลอดชีวิต และที่สำคัญเป็นฐานในการต่อยอดให้ตนเองมีคุณภาพ สามารถยืนหยัด และก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว

ผู้ตกเตือน / ชี้นำ

ผู้ที่ผ่านประสบการณ์การเป็นลูกน้อง จนได้เข้าถึงระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น คงจะทราบดีว่ามันไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะบอกกล่าวตักเตือน ชี้นำ ชี้แนะให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำแนะนำในโลกแห่งความเป็นจริง เราต่างเคยเห็นหัวหน้าอยู่ 3 ประเภทใหญ่นั่นคือ

1. **หัวหน้าที่ไม่มีทักษะ** หมายถึงไม่มีทักษะในการดูแลลูกน้อง ไม่มีทักษะในการอบรมสอนงาน ไม่มีประสบการณ์ในการจูงใจหรือทักษะในการนำลูกน้อง

2. **หัวหน้าที่มีทักษะ** หมายถึงหัวหน้าที่มีความชำนาญ มีทักษะในการทำงาน มีเทคนิคในการแก้ไขปัญหาในงาน แนะนำสอนงานแก่ลูกน้องได้

3. **หัวหน้าที่มีศิลปะ** หมายถึงหัวหน้าที่ไม่เพียงเก่งในด้านทักษะ มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ทั้งยังมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนหรือศิลปะในการดูแลครองใจลูกน้อง หัวหน้าประเภทนี้จะมีชั่วโมงบินในการบริหารคน มีจิตวิทยาในการโน้มน้าวชักจูง และนำคนได้ หัวหน้าประเภทนี้จึงมีประสบการณ์ที่จะชี้แนะ ตักเตือน เพื่อยกระดับผลงานไปสู่เป้าหมายขององค์กร

ข้อสังเกตสำหรับผู้ตกเตือน

หน้าที่ของหัวหน้า นอกจากจะดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ยังเป็นตัวแทนขององค์กรตามระดับหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป บทบาทของความเป็นหัวหน้าแค่เพียงบอกให้ผู้อื่นปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเองมีได้เพียงพยายามทำมาก่อนเลยนั้น ถือเป็นสิ่งเหลวไหล และถือเป็นความผิดพลาดอย่างหนึ่ง การให้ผู้อื่นทำอะไร บางอย่าง โดยที่ตัวเองไม่ใส่ใจที่จะสนับสนุน ช่วยเหลือในเวลาที่เขาเดือดร้อนยุ่งยากในงานนั้น เป็นหลุมพรางให้ตัวเองแลดูตกต่ำ

อนึ่ง การเป็นผู้มีหน้าที่มีแต่ความขลาดเขลาในองค์กรใด ย่อมทำให้องค์กรนั้นหยุดอยู่กับที่ ที่สำคัญที่สุดก็คือ บุคคลดังกล่าวจะหยุดการเจริญเติบโตของตนเอง เพราะฉะนั้น คำตักเตือนคำชี้แนะที่ออกมาจากหัวหน้า จึงต้องเพียบพร้อมไปด้วย ทักษะ ความสามารถ บอกงานออก สอนงานได้ และพัฒนาเป็น ไม่ใช่ ชี้นำอย่างเดียว

สรุป

บทบาทของหัวหน้า เปรียบไปเหมือนกับผู้ที่ผ่านประสบการณ์มาก่อน ย่อมมีชั่วโมงบินในงานมากกว่า มีความรู้ความสามารถ และบทเรียนในเนื้องานมากกว่า อีกประการหนึ่งย่อมต้องรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากที่สุด จุดอ่อนจุดแข็งในฝีมือการทำงานของแต่ละคน เนื่องจากเมื่อถึงเวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน หัวหน้าจะต้องมีความเป็นธรรมในการประเมินสามารถชี้แจงบอกกล่าวจุดอ่อนจุดแข็งในการทำงานได้อย่างโปร่งใส ในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ควรเปิดใจรับฟังคำชี้แนะ คำตักเตือนอย่างตั้งใจ บางครั้งคำตักเตือนอาจเป็นยาขม แต่เชื่อว่าจะเป็นยาดีที่พัฒนาศักยภาพของเราให้สู่ระดับที่สูงขึ้น 

