



เมื่ออคติและอารมณ์ทำงาน

แสงอรุณ พูนพิพัฒนธนศรี
นักพัฒนาระบบบริหารบุคคล

แกดันอะไรที่เขาเป็นการส่วนตัวหรือเปล่าเนี่ย
ทำไมแค่นี้ ถึงทำให้หัวหน้าไม่ได้ มันไม่เห็นยากอะไรเลย
จริงไหม

นิภาวรรณนั่งเงียบ ไม่มีคำอธิบาย ไม่เข้าใจตัวเองเหมือนกัน
ที่ว่าแหกเรื่องใส่ตัวเปล่าๆ พี่จิ้นเป็นหัวหน้านะ เราเป็น
ลูกน้อง เป็นลูกทีม ลืมข้อนี้ไปซะใหม่ คำถามนี้พี่ไม่น่าถาม ใครจะลืม
ว่าใครเป็นหัวหน้า

พี่เขาไม่ได้ร้ายอะไรสักหน่อย แค่แกพูดเยอะ สอนโน่นนี่ งาน
ไม่เรียบร้อยแถมไม่ยอมให้ผ่านก็เท่านั้น แต่เพราะ พี่จิ้นอยากให้เรา
เก่ง อยากให้ทีมแกร่ง จะได้ช่วยกันสร้างผลงานเยี่ยมๆ

ดาบอยู่ในมือหัวหน้า!!! ประโยคคลาสสิกที่ลูกน้องต้องจำ
นี่ก็ใกล้เทศกาลประเมินผลแล้วด้วย ถ้าแกไม่ใช่เพื่อนในทีม พี่จะไม่
เตือนเลย พูดมากเจ็บคออีก!!! เกรงเพื่อนรุ่นน้องจะโกรธ วารินจึงพูด
ติดตลก

แต่นิภาวรรณไม่ตลกด้วย พี่ไม่เป็นฉัน พี่ไม่รู้หรอก
เป็นประโยคคลาสสิกอีกประโยคหนึ่ง ไซ...พี่ไม่รู้

ดาบอยู่ในมือหัวหน้าคนเดียวซะเมื่อไหร่ อาทิตย์ที่ผ่านมาฉัน
ประเมิน 360 องศาไปแล้ว งานนี้มีหนวากันบ้างละ

บรรยากาศเริ่มร้อนขึ้นมาทันใด ตั้งแต่มาทำงานที่นี้พี่กว่า ไม่มี
งานไหนเลยที่ผ่านแบบไม่ต้องแก้ ที่สำคัญ แก่หลายรอบ ในที่ประชุม
เสนอไอเดียอะไรไป ไม่เป็นที่ยอมรับ ไม่มีใครสนใจ

งานอาจจะยังไม่โอเคจริงๆ วารินกำลังจะพูดคำนี้ออกไป
พี่จิ้นต้องเอาคำถามที่ถามฉัน ไปถามพี่จิ้น น่าจะดีกว่าว่า...

แค้นหรือไม่ชอบอะไรฉันหรือเปล่า

ไปกันใหญ่แล้วคุณนิภาวรรณ วารินผู้เป็นที่แค่ปีเดียว จึงง่า
อยู่ในใจ

จริงนะ!!! ไม่ใช่ฉันคิดไปเอง

โมเดลที่ฉันนำเสนอ นั่น เป็นโมเดลที่เคยทำมาแล้วที่บริษัท
เก่า ซึ่งมันได้ผลดี มีลูกค้าตอบรับ และชื่นชมมาก แต่พี่จิ้นดันกลับ
บอกว่า จากประสบการณ์สิบปีที่แกทำมา มันไม่น่าเวิร์คกับลูกค้า
Maple Plus ของเรา

ประสบการณ์เก่าอาจใช้ไม่ได้แล้ว โลกเปลี่ยนไปเยอะ พี่จิ้น
น่าจะลองไปเสนอผู้ใหญ่ก่อน

ที่พี่จิ้นพูด มันเป็นไปได้ หัวหน้ายังงั้นต้องรับผิดชอบงานนี้อยู่
แล้ว ถ้าเสนอไปงานไม่ผ่าน จะทำให้เสียเครดิตกับผู้ใหญ่ทั้งตัวพี่จิ้น
เอง และหน่วยงานของเราด้วย

ความไว้วางใจเมื่อสูญเสียไปแล้ว ก็คืนยากมาก ไม่ว่าทั้ง
ระดับบุคคล และหน่วยงาน หรือกับลูกค้ายิ่งแล้วใหญ่ ที่สำคัญอย่า
ทำให้ถูกจับตามองเป็นพิเศษในงานครั้งต่อไป

ที่ว่าพี่จิ้นทำถูกแล้ว ถ้าพี่เป็นหัวหน้า เมื่อยังไม่แน่ใจในผล
งาน พี่ต้องปรับใหม่ให้ดีที่สุดจนมั่นใจ

แล้วพี่จิ้นให้คำแนะนำใหม่ว่าต้องทำอย่างไรบ้าง

แนะนำเยอะด้วย...ไม่ได้เป็นคำตอบตายตัว ต้องเอาไปคิด
อีก นิภาวรรณตอบแบบแข็งๆ

ฉันก็เอามาปรับเพิ่มอีกนิดหน่อย ทำยสุ่งงานนั้นเป็นอันต้อง
พับไปก่อน

อ้าว!!! พี่ว่าเป็นเพราะแกไม่เชื่อ ไม่เปิดใจรับสิ่งที่
หัวหน้าแนะนำ และคิดว่าที่ทำงานมันดีอยู่แล้ว

เมื่อใจปิด สมองจึงตีบตัน คิดไม่ออก แกละเลยไม่
สามารถปรับแก้ไขงานให้ดีขึ้นเป็นที่พอใจได้

ถ้าพี่จิ้นให้มาแกงานใหม่ โดยไม่คำแนะนำเลย แกละ
ก็คงตำหนิพี่เขาเสียๆ หายๆ เป็นแน่

พูดไป พี่จิ้นทำอะไรก็ไม่เข้าท่าทั้งนั้นในสายตาแก...
ไซใหม่ละ



ที่ว่ากำลังเล่นกับไฟ กำลังก่อสร้างความเย็นแบบโจ่งแจ้ง ไม่เกรงใจใคร

พี่รู้แล้วละว่าทำไมแกถึงไม่ยอมไปตามพี่จินมาที่ห้องรับรอง แกรู้ทั้งรู้ว่า พี่จินเป็น FC ซูเปอร์สตาร์ท่านนี้ ในเมื่อเขามานั่งรอฟัง Brief ผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ เพื่อเป็นพรินต์เตอร์ให้กับบริษัทของเรา แล้วแกเองก็เป็นคนประสานงาน ซึ่งงานนี้พี่จินก็ Supervise ด้วย ไม่ใช่หรือ

ไม่ฉลาดเลยที่ทำแบบนั้น!!!

ซึ่งเรื่อง พี่จินอยากให้เราให้มันไม่ยากสักนิด และไม่เสียหายอะไรด้วยที่จะทำ

เพียงแกแนะนำพี่จินกับซูเปอร์ว่า พี่จินเป็นหัวหน้าแกซึ่งดูแลภาพรวมของโปรเจกต์อยู่ เมื่อจ้งหะมา... พี่จินจะพูดขอด้วยรูปเองแหละ แกก็เป็นคนถ่ายให้ หรือแกเป็นคนชงเอง ยังไม่น่าเกลียดเลย

แค่นี้เรื่องมันก็ Happy Ending พี่จินก็มีรอยยิ้ม แกเองก็สามารถใช้โอกาสนี้สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า Win-Win Situation ทั้งคู่

ไหนๆ พี่ก็พูดเรื่องนี้มาเยอะ ถ้าเป็นหนึ่ง... ขอฉายให้จบม้วน แกอาจรำคาญ พี่คงพูดเป็นครั้งสุดท้าย

ถามอะไรหน่อย และขอให้ตอบอย่างตรงไปตรงมา

อย่าถือว่านี้เป็นการสอน มิบังอาจ!!! พี่เองประสบการณ์ในงานไม่ได้มากไปกว่านินเลย เพียงแต่เป็นลูกหม้อของที่นี่มาก่อนเท่านั้น อาจทำให้รู้อะไรมากกว่า แต่มันก็ไม่ได้มีนัยสำคัญมากนัก

ที่พูดเพราะรัก ทำงานด้วยกันแม้เราจะอยู่คนละทีม พี่ก็อยากเห็นการทำงานเป็นทีมในฝ่ายของเรา ซึ่งมันจะส่งเสริมบรรยากาศโดยรวมให้มาอยู่ และเอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ครั้งล่าสุด ที่ลืมนัดกินข้าวมื้อกลางวัน ซึ่งพี่จินนัดพวกเขาไว้แล้วล่วงหน้า 1 วัน

ถามจริง แกโยงโยอยู่เบื้องหลัง และเป็นการจ้องใจลึ้มใช่ไหม
ก็แค่ไม่อยากกินข้าวกับหัวหน้าเท่านั้น

อ้าว!!! แล้วไปรีบปากทำไม จำได้ว่าพี่จินใช้คำถามปลายเปิดถามด้วยความสมัครใจนะ ไม่ได้ใช้อำนาจของความเป็นหัวหน้าบังคับ... ใครสะดกบ้าง มาทานข้าวกลางวันด้วยกัน

ถ้าเป็นอย่างนี้ ลูบอกว่...ไม่ว่าง ไม่สะดกไปตรงๆ ยังจะสวยงามกว่า

มันมาโป๊ะแตกอย่างจ้ง เมื่อโรจน์ชื่อขนมซึ่งเป็น Signature ของร้าน 915 Mellow ติดมือกลับมาด้วย คิดหรือว่าพี่จินจะไม่รู้ถุงขนมวางหราบนโต๊ะ

รู้สึกเป็นการทำร้ายจิตใจกันมากไปหน่อย ดันเป็นร้านอร่อยที่พี่จินนัดไว้อีก เรื่องมันไม่ซับซ้อนซ่อนเงื่อน หลับตาแก้ปมยังออก แต่พี่จินก็ไม่ไว้วางใจ แกเสียบไป พี่คิดว่าแกเสียใจไม่น้อย

ถ้าเราเป็นหัวหน้าจะรู้สึกยังไงที่ลูกน้องมีพฤติกรรมลักษณะนี้



เรื่องราวจะลงเอยอย่างไร... คาดเดาได้ยาก

ถ้าหัวหน้าเป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น คงมีเรื่องไม่สงบเกิดขึ้นอีกมากมาย

ถ้าหัวหน้ามีเหตุผล มีวุฒิภาวะสูง เรื่องก็คงสงบไป

ไม่ว่าหัวหน้าจะเป็นแบบไหนก็ตาม ไม่เกิดผลดีกับลูกน้องทุกคน

การติดกับดักความสำเร็จเดิมๆ ทำให้ใจไม่กว้างพอที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ เป็นน้ำล้นแก้ว คิดว่าตัวเองเก่ง ความคิดไม่ยืดหยุ่น ไม่ลองคิดนอกกรอบดูบ้าง ดังนั้น โอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานคงเกิดขึ้นได้ยาก

กรณีของนิภาวรรณ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับหัวหน้าไม่ได้ยุ่งยากหรือเป็นเรื่องใหญ่ สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ แต่ไม่ใช้อารมณ์ในการทำงานหรือตัดสินใจ ควรทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสม

● เมื่อหัวหน้าให้แก่ในงาน หาก Defend ไม่ผ่าน ควรเปิดใจยอมรับ ไม่ต่อต้าน และพยายามปรับพัฒนางานด้วยความตั้งใจ หรือขอคำแนะนำเพิ่มเติม

● สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับหัวหน้า เช่น อาสาช่วยงานต่างๆ นอกเหนืองานที่ได้รับผิดชอบ รวมถึงเรื่องส่วนตัวตามความเหมาะสม ให้ความช่วยเหลือเมื่อร้องขอด้วยความเต็มใจ รักษามารยาท มีน้ำใจ เคารพและให้เกียรติ เป็นต้น

● หากมีความไม่ชอบหัวหน้า หรือเคมีไม่ตรงกัน ต้องระวังเป็นพิเศษ เพราะ “อคติและอารมณ์” จะผลักดันให้ทำสิ่งไม่ถูกต้องไม่เหมาะสม จะทำสิ่งใดให้ถูกคิด ทบทวนให้ดี ถามตัวเองว่า...เราทำตัวน่ารักไหม หรือถ้าเราเป็นหัวหน้าเราจะทำแบบนี้ไหม

ถ้าเราสามารถลดทอนอคติ และบริหารอารมณ์ให้ดีขึ้นได้ จะสามารถลดปัญหาระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องได้อย่างน่าอัศจรรย์ และจะมีความสุขในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย