



วาจาพิฆาต

Communication x Mind Development

แสบอรุณ พูนพิพัฒนธนศรี
นักพัฒนาศาสตร์พยากรณ์เศษ



“เออ-รับผิดชอบไหวหรือ?!”

น้ำเสียงบ่งบอกถึงความไม่เชื่อว่า คนที่อยู่ตรงหน้าจะสามารถบริหารจัดการงานได้ เจ้าของเสียงพูดอย่างจริงจังด้วยความกังวลที่งานจะพัง

“เธอจะรับผิดชอบไหวหรือ?!” เป็นคำที่ดังก้องสะท้อนแว่ยงไปมาในหัวของนฤมล

ณ เวลานั้นเธอนิ่งไม่ตอบ เธอกำมือ และหายใจลึกๆ ให้มันผ่านวินาทีนั้นไปอย่างสงบ

แต่ในใจพรั่งพล่าน เธออยากจะบอกกับหัวหน้าทรงวิทย์... เมื่อก่อนเธอเคยรับผิดชอบงานในฐานะ Project Leader โครงการมูลค่า 20 ล้านบาท สำเร็จมาแล้ว และมีผลงานอื่นๆ อีกมากที่เธอนำทีม (ขอความเชื่อใจให้เธอบ้าง...)

มล...ทำไมแกยี้นนิ่งอย่างนั้น ทำไมไม่บอกไปว่า “ไหวคะ... ถ้าได้รับการสนับสนุน และคำแนะนำจากหัวหน้า”

“ฉันอยากจะอธิบายสิ่งที่ฉันคิด...แต่เสียไปแล้ว!!! ฉันจะพูดให้ใครฟังล่ะ”

นฤมลไม่รู้เหมือนกันว่า ความสามารถ ความมั่นใจของเธอในการทำงาน...มันหายไปไหน เธอเริ่มไม่มั่นใจว่าที่ผ่านมา ผลงานของเธอเกิดจากความบังเอิญหรืออย่างไร

รู้เพียงว่า...เมื่อเสียทรงวิทย์ที่ผู้คนในองค์กรมักเรียกขานกันด้วยความเคารพยำเกรง ได้ก้าวเข้ามาเป็นหัวหน้าหน่วยงานของนฤมลเมื่อ 2-3 ปีที่แล้ว มันค่อยๆ เริ่มจากตรงนั้น

นฤมลได้ยืมคนโน้นคนนี้พูดกัน “เคมีไม่ตรงกัน ทำงานด้วยกันลำบาก”

บางคนถึงกับบอกว่า ขนาดหายใจยังผิดเลยแก “อะไรจะขนาดนั้นเชียว” นฤมลนึกขำในใจ เออ!!! ช่างคิด ช่างเปรียบเทียบกันไม่เคยคิดสักนิด...วันหนึ่งตัวเองจะเจอเข้าอย่างจัง

เคมีที่ว่านี้...ส่งผลกระทบต่อบางอย่างมาก

นฤมลพยายามเรียนรู้ว่าเสียทรงวิทย์เป็นคนอย่างไร มีสไตล์การทำงานแบบไหน และสังเกตจากคนที่ทำงานกับเสียทรงวิทย์ได้ดี เธอพยายามปรับตัว ปรับวิธีการทำงาน เพื่อให้ตรงใจ และเพื่อให้ (สาร) เคมีตรงกัน ท้ายสุดเพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ และราบรื่น

แต่ดูเหมือนไม่เป็นผล ความพยายามแทบสูญเปล่า หรือพยายามผิด...ไม่ถูกที่ถูกทาง เมื่องานมีความผิดพลาดเกิดขึ้นอีก 2-3 ครั้งตามมา ทำให้เสียทรงวิทย์จับตามองนฤมลเพิ่มเป็นเท่าตัว แกรมเกิดความไม่ไว้วางใจ...เข้มงวดในทุกเรื่อง ทำเหมือนกับนฤมลเป็นเด็กฝึกงาน หรือเพิ่งเคยทำงานไม่กี่ปี

นฤมลขาดอิสระ (ภาพ) ในการคิด และการทำงาน
 นฤมล...คุณเองงานกลับไปทบทวนก่อนที่จะให้ผมลงนาม
 อนุมัติ ผมไม่มีเวลามาตรวจปฏิทินของคุณ

นฤมล...คุณแน่ใจนะว่าโมเดลนี้จะตอบโจทย์ลูกค้า

นฤมล...ผมบอกคุณแล้ว ทำไมไม่ฟัง ไม่จำ ถ้าเกิดอะไรขึ้น
 คุณจะรับผิดชอบไหม???

ไม่ต้องสงสัย...เมื่อนฤมลเจอถ้อยคำประมาณนี้บ่อยๆ เข้า
 ความมั่นใจย่อมถูกพิฆาต และชวนให้ศักยภาพเริ่มถดถอย ความ
 คิดเห็น...ไฉนเดียแปลกใหม่ต่างหลบลมมูม และสังเกตให้ดี...รอยยิ้มของ
 นฤมลลดน้อยลง แต่ที่เพิ่มขึ้นมาคือ รอยหยักบนหน้าผาก (เปลี่ยนเป็น
 รอยหยักสมอง...น่าจะดี)

ถ้าหัวหน้ารู้สึกไม่ไว้วางใจหรือเชื่อในผลงานของทีมงาน ควรใช้
 วิธีสื่อสารเชิงบวก แต่ยังคงได้ความหมายเช่นเดียวกับที่ต้องการสื่อ
 “ตอนนี้ผมยังติดงานอยู่ เพื่อให้งานออกได้เร็วขึ้น นฤมล...คุณพอจะ
 มีเวลาช่วยทบทวนเอกสารให้ผมก่อนได้ไหมครับ” [และถ้าคุณถนัด
 เอกสารใหม่ เจอที่ผิด แล้วแก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเสียบทงวิทย์มาคู่อีก
 ครั้ง ไม่พบสิ่งบกพร่อง เสียบทงวิทย์ ควรกล่าวชมเชย เพื่อเป็นแรง
 เสริมให้คนถนัดทำงานด้วยมาตรฐานมืออาชีพ “งานเรียบร้อย...เยี่ยม
 มากนฤมล” นฤมลก็จะมีความตั้งใจ และพัฒนาฝีมือดีเรื่อยๆ ครั้งต่อไป
 เสียบทงวิทย์เพียง Spot Check เฉพาะจุดสำคัญ...แล้วลงนามเอกสาร
 นั้นเลย การทำงานง่ายขึ้น ไม่ต้องเครียดว่าจะผิด]

“งานนี้มีความท้าทายมาก เราต้องทำงานกันอย่างรอบคอบ
 และระวังจุดที่เปราะบางด้วย...เราจะมองข้ามไม่ได้ เดี่ยวเรามา
 ช่วยกันดู” กรณีต้องการทวนสอบหรือเช็คงานให้แน่ใจ เราจะสื่อสาร
 อย่างไรให้ทีมงาน และได้ใจ เจ้าของงานไม่เสียความรู้สึก

ควรใช้คำถามปลายเปิด หรือชี้แนะอย่างสุภาพ

ถ้าตั้งอยู่บนพื้นฐานของ “ความเมตตา” ต่อกันด้วย จะดีที่สุด
 ซึ่งจะช่วยให้เรื่องยากง่ายขึ้น และทำให้การปฏิสัมพันธ์กันเป็นไป
 ด้วยดี แม้จะเห็นต่าง เมื่อมีเมตตาต่อกัน เราจะไม่ใช่อารมณ์เป็นใหญ่
 หรืออำนาจข่มขู่ และไม่มองว่าเขาเป็นฝ่ายตรงข้ามที่ต้องเอาชนะ

“คุณว่าโมเดลนี้จะตอบโจทย์ทางธุรกิจให้กับลูกค้าได้อย่างไร”

เพื่อเปิดช่องให้ลูกน้องได้อธิบายชี้แจงในสิ่งที่เขาทำมา
 เป็นการสร้างความเข้าใจที่มีต่อกัน ไม่ถือความคิดของตนเป็นใหญ่



ยอมรับฟังเพื่อหาทางออก หรือหา Solutions ร่วมกัน หากมีคำชี้แนะ
 ...สมาชิกทีมก็จะยอมรับได้ง่ายขึ้น ไม่รู้สึกท้อท้อหน้าผัดจากร

“อะไรเป็นจุดเด่นของโมเดลนี้” “ถ้าเพิ่มฟังก์ชันให้สามารถ
 เข้าถึงได้ง่ายขึ้น คุณว่าเป็นอย่างไร” เป็นต้น

บ่อยครั้งที่หัวหน้าสื่อสารกับลูกน้องตรงไปตรงมาไม่ระมัดระวัง ใช้
 ถ้อยคำที่ฟังแล้วไม่เป็นมิตรต่อกัน ที่สำคัญคิดว่าตัวเองสื่อสารดีแล้ว
 จริงใจปรารถนาดีด้วยซ้ำ ไม่รู้ตัวว่าสิ่งที่ส่งสาร (Message) ออกไป
 นั้น...เป็นสารที่ก่อมลพิษ

สารพิษนั้น ส่งผลเสียมากมาย ทั้งทำร้ายจิตใจ บั่นทอนกำลัง
 ใจ และถึงกับทำให้ลูกน้องไม่กล้าแสดงความคิดเห็นหรือทำอะไร
 กลายเป็นคนที่มีศักยภาพต่ำกว่าความเป็นจริง

“วาทะพิฆาต” มักจะก่อสงครามอย่างเงียบๆ ส่งผลเสียต่อ
 ความสัมพันธ์ และประสิทธิภาพการทำงานเกินกว่าที่เราจะคาดคิดได้
 หากเสียบทงวิทย์ได้ดูเหตุการณ์จากกล้องวงจรปิดที่ถ่ายไว้
 ซื่อตปปล่อยวาทะพิฆาตที่ต่างกรรมต่างวาระ

คิดว่าเสียบทงวิทย์จะรู้สึกอย่างไร??

เสียบทงวิทย์ได้ถูกคิดบ้างไม่มากก็น้อย เสียบทงวิทย์ไม่เชื่อว่า แก่เป็น
 คนๆ นั้นที่ปล่อยสารพิษ

แต่ในความเป็นจริง...แต่ไม่มีโอกาสเห็นภาพสะท้อนเหล่านั้น
 เพราะไม่ได้มีการติดตั้งกล้อง CCTV ไว้ แล้วใครจะมาบอกแก เสียบ
 ทงวิทย์จะมีโอกาสได้ปรับปรุงตัวด้านการสื่อสารไหม

คงมีสักวัน!!! เพราะผู้เขียนเชื่อว่า มนุษย์เราเกิดมาเพื่อพัฒนา
 ตนเองไปสู่ศักยภาพอันไร้ขีดจำกัดของตน

ทุกคนอยากมีความสุขในการทำงาน และการดำรงชีวิต รวมถึง
 ถึงมีความปรารถนาพัฒนาตนเองไปในทางที่ดี ไม่อยากทำร้ายใคร
 มาเช็ด...มาทบทวนดูด้วยใจที่เปิดกว้างกันดีกว่า

ในแต่ละวันที่...คุณสื่อสารออกไปกับคนรอบข้าง กับคนที่คุณ
 รัก กับเพื่อนร่วมงาน คุณได้ปล่อยสารพิษ หรือ วาทะพิฆาต ออกไป
 หรือไม่ คุณได้ฟังเขาอย่างตั้งใจ ฟังเพื่อที่จะเข้าใจ...หรือไม่ หรือคุณ
 ฟังเพื่อที่จะตอบโต้สิ่งที่คุณมีอยู่ในใจอยู่แล้ว

One of the most sincere forms of respect is actually
 listening to what another has to say. – Bryant H. Mcgrill

การแสดงความรักต่อกัน ซึ่งจริงใจที่สุดรูปแบบหนึ่ง คือ
 การตั้งใจฟังว่า...ผู้อื่นต้องการอะไร

วิธีหนึ่งที่ช่วยตรวจสอบวาทะพิฆาต คือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
 คิดดูว่า ถ้าเขาเป็นเขา...เราจะรู้สึกอย่างไร

การฝึกพูดหรือสื่อสารอย่างสันติ ด้วยถ้อยคำที่เป็นมิตรต่อ
 กัน จะว่าง่ายก็ไม่เชิง จะว่ายากก็ไม่ใช่ หากมีความตั้งใจ...ยอม
 ทำได้ในที่สุด

เวลาที่เรารู้ วาทะพิฆาต เราเองนั่นแหละที่ สูญเสีย
 (และเหนื่อย) 