



ปัญญาในงาน และความรัก

|| แลอรุณ พูนพิพัฒนกรณ์

นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เราอาจมองข้ามเรื่องเหล่านี้ เห็นว่าเป็นเรื่องเล็ก หากเรา
ทบทวน และคิดให้ดี จะเห็นว่า การที่เรามาสาย จะด้วยสาเหตุใด
ก็ตาม เท่ากับเราได้กินเวลาลูกค้า และการที่เราทำงานเกินเวลา
ด้วยหวังว่าจะชดเชย เพื่อให้งานสำเร็จเสร็จตามเป้าหมายเป็น
สิ่งที่ถูกต้อง การกระทำลักษณะนี้เท่ากับเรากินเวลาลูกค้าถึง 2 ครั้ง
ครั้งแรกพอจะเข้าใจได้ว่าเป็นอุบัติเหตุ...ควบคุมไม่ได้ แต่ครั้งที่ 2
เราสามารถบริหารจัดการได้

ตัวอย่างเช่น เราควรปรึกษาหารือกับลูกค้า อาจเสนอ 2
ทางเลือก

ทางเลือกที่ 1: ถ้าเราจะทำตามแผนเดิมที่ได้สรุปตกลง
ร่วมกันงานจะแล้วเสร็จประมาณ 18.00น. ซึ่งล่าช้ากว่ากำหนดการเดิม
1 ชั่วโมง ลูกค้าไม่สะดวกหรือติดขัดประการใดบ้าง

ทางเลือกที่ 2: ถ้าปรับกลุ่มตัวอย่าง โดยลด Focus Group
2 กลุ่ม แต่ตัวแทนยังมาจากทุกกลุ่มเป้าหมาย งานจะแล้วเสร็จทัน
กำหนดการเดิม แบบนี้ลูกค้าเห็นด้วย และรับได้ไหม หรือเปิดโอกาส
ให้ลูกค้าได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม

เรามุ่งแต่งงานอย่างเดียว เรากลัวว่าจะทำงานไม่เสร็จ ไม่ทัน
นี่... ลืมคิดไปเลยครับพี่ชั้นนี้ น้องในทีมคนหนึ่งเอ่ยขึ้น

ถ้ามีการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น เราจะรู้ว่า ควรจัดการ
ปัญหานี้อย่างไรถึงจะประทับใจลูกค้า

ประโยคที่พี่ชั้นนี้สรุปยังดังก้องอยู่ถึงวันนี้

“เรามักมองจากมุมที่เราถนัดเสมอ และมักใช้มุมนั้นเกือบ
ทุกเรื่อง”

ในทุกความสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือกับใครก็ตาม เรา
ควรเข้าใจผู้อื่น และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy and Sympathy)

มันช่างกระแทกใจนายปราโมทย์เข้าอย่างจัง ทั้งที่พี่ชั้นนี้
พูดเรียบ ๆ ไม่ได้แซะหรือจิก แต่รู้สึกได้ว่าผู้พูดตั้งใจส่งสารมาถึง
ตัวเขาโดยเฉพาะ

ทุกคนยังจำได้ดีถึง Big Deal ลูกค้ารายใหม่ ที่ได้มา
ด้วย Connection ของท่านประธาน ทีมงานส่วนใหญ่
รอที่ออฟฟิศ... ออกอาการเครียดเบอร์ 10 เมื่อถึงเวลาลือหมุน แต่
Project Lead พี่ปราโมทย์ยังไม่โผล่มา

ระทีกลีท่าน !!! รถตู้ชนเครื่องมือสำคัญเกิดอุบัติเหตุบน
ทางด่วน ชนเกี่ยวกัน 5 คันรวด ผ่านไปเกือบ 45 นาทีถึงจะเคลียร์
ได้ ยังโชคดีที่ไม่มีใครเป็นอะไร ส่วนรถตู้เสียหายนิดหน่อย

ระยอง...วันนี้ช่างไกลเหลือเกิน ได้ยินเสียงถอนหายใจ
หลายเสียง บางคนหลับเอาแรง

พอถึงบริษัทลูกค้า... พี่โมทย์ตรงดิ่งขอโทษผู้ที่เกี่ยวข้อง แล้ว
รีบดำเนินงานกับทีมอย่างเต็มที่ เพราะรู้ว่ากำหนดการต่าง ๆ ต้องล่าช้า
ออกไปแน่นอน แต่ก็อยากให้งานเลทน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

เวลา 18.15 น. เป็นอันสามารถปิดจ๊อบได้

แต่ลูกค้าไม่ยอมจบกับเราด้วย วันรุ่งขึ้นผู้บริหารบริษัท
ลูกค้ามีคอมเมนต์กลับมา

พี่ชั้นนี้ช่างเป็นหัวหน้าที่ดี แก่เริ่มต้น Feedback ด้วยการ
ชื่นชมการทำงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีม จากนั้น
ตามด้วยสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนอย่างมีสติ

เราคิดว่า เวลาเกินไปแค่ 1 ชั่วโมง ไม่เป็นอะไรหรอก !!!
เพราะงานเสร็จเรียบร้อยดีทุกอย่าง แต่อย่าลืม “ทุกนาทีมีค่า” และ
วันนั้นหลังจบงาน ลูกค้าจะต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ ตามมา ซึ่งเรา
ไม่มีโอกาสได้รู้เลย

ปกตินายปราโมทย์เป็นคนทำงานเร็ว ตัดสินใจเร็ว ถือว่าทำงานเก่งคนหนึ่ง เชื่อกันในความคิดของตัวเอง บ่อยครั้งคิดรวบยอดไปเองโดยไม่ได้อ่านหรือสนใจฟังเสียงผู้อื่น พฤติกรรมเหล่านี้ได้สร้างความขัดข้องใจให้กับเพื่อนร่วมงานโดยไม่รู้ตัว

จากเหตุการณ์นั้น นายปราโมทย์ระมัดระวังตัว และฟังความเห็นของผู้อื่นมากขึ้น ไม่กล้าด่วนสรุปอะไร แต่ก็มีเหตุผลอยู่บ้างนิสัยไม่ได้เปลี่ยนกันง่าย ๆ นอกจากเวลาแล้ว ความตั้งใจจริงที่จะเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญ

ที่ชั้นนี้แอบสังเกตมาสักระยะหนึ่ง เห็นความเปลี่ยนแปลงของลูกน้องตัวเอง เขาคุณิ่ง ไม่ค่อย Active เท่าที่ควร ความจำไม่ค่อยดี หลงลืมเรื่องสำคัญอย่างไม่น่าเชื่อ มีงานผิดพลาดให้เห็นบ่อยขึ้น ทั้งที่เมื่อก่อนเขาจะแม่น เป็นมิสเตอร์สมบูรณ์แบบผ่านไป 3 เดือน มาเจอกันจ้ง ๆ อีกที สะดุดตา...การแต่งกายรวมถึงทรงผม ไม่เนียนเหมือนก่อน ดูออกจะปล่อยตัว หน้าตาอิดโรย... คล้ายพักผ่อนไม่เพียงพอ

แรกคิดว่าเขากำลังอยู่ในช่วงปรับเปลี่ยน

การปรับเปลี่ยนโหมดไปในทางที่ดีขึ้น ไม่น่าจะทำให้มีอาการหายไป

คงไม่ใช่อย่างที่คิด !!!

ว่าแล้วที่ชั้นนี้ก็สวมบทบาทนักสืบชั่วคราว ขอกินข้าวมือกลางวันกับน้องในทีม ไม่มีใครแปลกใจ...ด้วยเหตุที่ที่ชั้นนี้มักมาร่วมวงสนทนาสัมพันธ์อยู่เป็นประจำ

วันที่หนึ่งคุยเรื่องทั่วไป พอวันที่สองเริ่มคุยซีรีส์เกาหลีที่กำลังฮิต แซะโน้นนิดนี้หน่อย เมื่อมีใครจะเปิดประเด็นอะไรออกมาพยายามเป็นผู้ฟังที่ดี

ปรายเล้าด้วยเสียงเบา ๆ เกรงคนนอกวงจะได้ยิน เมื่อพูดถึงบุคคลที่ 3 พี่มอทย์บอกกำลังเปลี่ยนสเตตัส บอกล่า...น่าจะเป็นจริง พี่แกไม่ใช่คนพูดเล่นเรื่องแบบนี้ แต่ไม่เข้าใจ...อย่าทำไม่ว่า โสด

พระเอกของเรา กำลังเผชิญปัญหาครอบครัว สูญเสียความมั่นใจ !!! มีนาเห็นข้อความบน Facebook แปลก ๆ อยู่ช่วงหนึ่ง เหมือนดัดพ่อใครบางคน

ชีวิตส่วนตัวกับงานมักส่งผลกระทบต่อกันได้เสมอ

พอเจอตัวในช่วงเช้าวันหนึ่ง พี่ชั้นนี้ตัดสินใจตรงปรีเข้าไปชวนคุย เชียร์บอกลูกไหนคืนนี้...ไม่เหมาะ ยิ่งตรงดึกว่า มารยาทก็มารยาทเถอะ “กลางวัน ถ้ายังไม่มันดกับใคร ไปทานข้าวที่ร้านไขหวานด้วยกันนะ พี่มีเรื่องคุยด้วย”

ท้ายสุดของการสนทนา...ชีวิตคู่เป็นเรื่องละเอียดอ่อน ไม่มีสูตรสำเร็จ ใช้เหตุผลมากไปก็ไม่ได้ ใจอย่างเดียว...ก็ไม่ใช่ว่าคำตอบ พี่คงไม่สามารถแนะนำอะไรได้มากนัก สิ่งหนึ่งที่ควรทำ คือ

กล้าเผชิญ และยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เวลาจะช่วยเยียวยา...ขอบคุณมากครับ

วันรุ่งขึ้นปราโมทย์เตรียมเอกสารสำหรับโครงการใหม่ เขาหยิบการ์ดที่วางบนแฟ้มขึ้นมาด้วยความสงสัย...ของใครกันประโยคแรกที่เห็น “ที่ใดมีรักที่นั่นมีทุกข์” เขารีบคว้าการ์ดทันที รู้สึกขยาดชอบกล “ความรัก”

ปัญญาในความรัก

“ที่ใดมีรักที่นั่นมีทุกข์” นั้นจริงแค่ไหน เราจะรักแบบไม่ทุกข์ได้หรือไม่

เราต้องไม่ลืมว่า ลูก สามีภรรยา พ่อแม่ คนรักของเรา หรือคนที่เรารัก ไม่ได้เกิดมาเพื่อมอบความรัก ความพึงพอใจให้กับเราเพียงเท่านั้น ไม่ว่าเราจะรักจะดีกับเขาสักแค่ไหน เราต้องไม่ลืมว่าเราทุกคนต่างมีชีวิต มีความคิด มีจิตใจ มีเป้าหมายชีวิต มีกรรมและวิบากกรรมของตนเอง

ที่สำคัญ ชีวิตซึ่งหมายถึงร่างกาย และจิตใจของทุกคนมีธรรมชาติของความเปลี่ยนแปลง ทั้งเรา และเขาไม่มีวันเป็นคน ๆ เดิมได้ตลอดไป ไม่ว่าจะพยายามสักแค่ไหน บางคนเปลี่ยนช้า บางคนเปลี่ยนเร็ว บางคนเปลี่ยนแบบหน้ามือเป็นหลังมือ หรือหลังมือเป็นหน้ามือได้ในเวลาไม่นาน บนกระแสแห่งธรรมชาติของความเปลี่ยนแปลง ความรักจะยังคงสร้างความสุขใจให้กันเหมือนเดิมได้หรือไม่

คำกล่าวที่ว่า “ที่ใดมีรักที่นั่นมีทุกข์” ไม่ได้เป็นไปเพื่อทำลายความหวัง กัดกันความรัก หรือแม้แต่ลดทอนคุณค่าของความรัก แต่เป็นคำเตือนให้ปล่อยวางความคาดหวังที่จะแสวงหาความสุขที่ไม่เปลี่ยนแปลงจากความสัมพันธ์ของชีวิตที่กำลังเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ถ้าจะรักแบบไม่ทุกข์ เราต้องรักที่จะอยู่กับความเปลี่ยนแปลงด้วยความเข้าใจ และมีที่พำกับความรักอย่างถูกต้องเหมาะสม

ไม่วางตัวเป็นศูนย์กลางของรัก ไม่วางความรักเป็นศูนย์กลางของชีวิต

ให้ความรักเป็นเพียงหนึ่งในหน้าที่ และตระหนักว่าเราเป็นเพียงหนึ่งในตัวละครของวิชาชีวิต วิชาใจ ของกันและกันเท่านั้น ถ้าจะรักก็พึงตระหนักถึงธรรมชาติ หน้าที่ และขอบเขตของคนรัก และความรักอยู่เสมอ

ปราโมทย์หยิบการ์ดใบนั้นกลับมาด้วย เขาค่อย ๆ บรรจงอ่านทีละบรรทัด

ไม่ถนัดนักกับแปลชีวิตที่เกิดขึ้น ใจที่ยอมรับ และเวลาจะช่วยเยียวยา