

โชคชะตาที่กำหนดได้

The Art of Decision Making X Open Heart

แอลอรุณ บุญพิพัฒนอนศรี

นักพัฒนาการบริการมนุษย์

เชื่อหรือไม่ว่า ในหนึ่งวันเรามีเรื่องที่ต้องตัดสินใจประมาณ 226 ครั้ง (งานวิจัยของ Cornell University)

ในชีวิตของคนเรามีทางแยกนับไม่ถ้วน

ทำให้เราต้องตัดสินใจ เลือกเดินไปทางซ้าย ไปทางขวา เดินตรงไป เลือกลงที่เดิม ยอมรับสิ่งเดิม หรือถอยหลัง ว่าไปแล้ว เราเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจตั้งแต่ตื่นเช้าขึ้นมา ไม่ว่าจะเป็นการเลือกชุดทำงาน วันนี้อร่อยดีจะไปทางด่วนหรือเรียกบริการพี่วิน มือเข้ามือกลางวันจะกินอะไรดี เป็นต้น

การตัดสินใจประจำวัน ทำให้เราคุ้นเคยในเรื่องที่คล้าย ๆ ซ้ำ ๆ เหมือนตัดสินใจได้โดยอัตโนมัติ หรือใช้สัญชาตญาณนำทางบ่อยครั้งที่การตัดสินใจประจำวันมักมาในรูปแบบเดิม

การตัดสินใจครั้งสำคัญในชีวิต

มีความหมาย และส่งผลต่อการดำเนินชีวิต

ส่วนใหญ่ชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวแยกจากกัน ไม่ขาด ต่างมีผลเชื่อมโยงต่อกัน การตัดสินใจจึงมีความซับซ้อนมากขึ้น มีหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง และผลของการตัดสินใจกระทบต่อผู้คนรอบข้างทั้งทางตรง และทางอ้อม

ในเรื่องเดียวกัน แต่ละคนอาจตัดสินใจต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าเรามีทัศนคติอย่างไร มีชุดข้อมูลแบบไหน และเราให้ค่าหรือให้น้ำหนักกับสิ่งใด ดังนั้น เราควรเคารพ และให้เกียรติการตัดสินใจของผู้อื่น

เงินทอง ตำแหน่ง เป็นทรัพย์สินมีค่า ???

ความป่วยกะทันหันของแม่ ทำให้เธอคิดหนัก ลังเล สับสน จรินดาตัดสินใจปฏิเสธตำแหน่ง Country Manager บริษัทสัญชาติอเมริกันยักษ์ใหญ่ ค่าตอบแทนสูง งานที่เธอฝันมาทั้งชีวิตกับการมีประสบการณ์ทำงานในต่างแดน

พ่อบอก นั่นอาจเป็นโอกาสเดียวที่มีสำหรับเธอ ไม่ต้องห่วงทางนี้ พ่อ และพี่ชายจะดูแลแม่ให้เอง

ไปตามฝันเถอะ !!!

จรินดาถอยออกมาจากสถานการณ์ (ปัญหา) การมองในมุมประชิดอาจเป็นมายา และตัดสินใจได้ยาก เธอถามตัวเอง อะไรคือความสุขที่แท้จริง และอะไรคือสิ่งที่เธอให้คุณค่า

“ไม่ไป คือแค่เสียดาย แต่ไม่เสียใจ แม่เป็นทรัพย์สินมีค่าที่สุด ณ เวลานี้”

เคลียร์จบ ชัดเจน โอกาสดี ๆ หาใหม่ได้

ปริญานุทำงานมา 20 ปี ตั้งแต่เป็นพนักงาน หัวหน้าส่วน และลึนกับตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย นั่นคือสิ่งที่เธอคาดหวังอย่างมาก เพื่อให้ลูกได้ชื่นชมในตัวเธอ “แม่ของฉันประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน”

เบื้องหลังงานที่ออกมาแต่ละชิ้น กลับเป็นฝีมือของลูกน้อง มุ่งานรั้วค่อนข้างมาก งานถูกปะ ถูกปรับแก้ไขเกือบทุกครั้ง บางงานล่าช้า ซึ่งมาจากการส่งงานลูกน้องคลาดเคลื่อน เนื่องจากรับโจทย์มาไม่ชัด เธอขาดสติในการจับประเด็น และไม่แม่นยำหลักการ และกฎระเบียบองค์กร



ลูกทีมไม่ไหวจะเคลียร์ ต่างหมดแรงงูใจในการทำงาน
เกิดวิกฤติศรัทธาหัวหน้าอย่างแรง

**ไม่ (กล้า) ตัดสินใจ ไม่กล้าเผชิญความจริง ปล່อยให้
สถานการณ์เป็นไป และตัดสินใจให้เอง ปัญหาเล็กจะกลายเป็น
ปัญหาใหญ่ ย่อมนำเรื่องร้ายที่ไม่คาดคิดมาให้**

คงถึงเวลาระเบิด เมื่อปัญหาสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ ไม่อาจ
คาดเดาถึงแรงระเบิด แต่ที่แน่ชัดคือ ความเครียดจะมาเป็นปริยานุช
แบบไม่รู้ตัว ลูกน้องแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในรูปแบบ
ต่าง ๆ ผลงานของหน่วยงานจะตกต่ำ และด้วยคุณภาพ

ความหวงแหนเก้าอี้ เป็นมายาทำให้เธอไม่ได้ยินเสียง
Comment และสัญญาณลบจากผู้รอบข้าง

ปริยานุช ไม่กล้าตัดสินใจทำในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่กล้าเผชิญ
ความจริงว่า “ปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากตัวเอง” หากปริยานุชเปิดใจ
ประเมินตน และผลงานอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงนำ Feedback
จากหัวหน้า และลูกน้องมาหาแนวทางแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม
ก่อนสายเกินไป ปัญหาจะคลี่คลาย เธอจะได้เรียนรู้อะไรมากมาย

เพราะความไม่พร้อม หรือเพราะกลัว

เมตตา รู้สึกไม่สบายใจกับข่าวที่จะได้รับการโปรโมท เธอคิด
ทบทวนอยู่หลายวัน จึงตัดสินใจเดินตรงเข้าไปคุยกับผู้อำนวยการ
ฝ่าย หลังจากเกริ่นนำ เธอรีบเข้าประเด็นทันที

“ดิฉันขาดคุณสมบัติในการเป็นหัวหน้า” (ผู้อำนวยการฝ่าย
สีหน้าแปลกใจ แต่ฟังนิ่งอย่างตั้งใจ)

“หลักสำคัญคือ มี Leadership ที่แข็งแรงไม่เพียงพอ ไม่มี
ทักษะบริหารคน และบริหารทีม จึงไม่สามารถเป็นหัวหน้าที่ดี และ
ไม่สามารถนำทีม (Leading Team) เพื่อสร้างผลงานที่ดีได้”

“ผลประเมินที่ผ่านมา 3 ปี คุณได้เกรด A ตลอด ผลงานมี
คุณภาพ มีความรับผิดชอบสูง” (ผู้อำนวยการฝ่ายคีย์เข้าระบบ My
Performance ทันที ระหว่างการสนทนา)

“ผลงานดีนั้น ส่วนใหญ่เป็นผลงานเดี่ยวค่ะ มีงานที่เป็น
Project Based อยู่ 2 งาน ซึ่ง คุณพัชรวิรัชเป็น Project Manager
ดิฉันเป็น Colleague และ Member Team ที่ดี”

หลายคนมองว่าเธอใจไม่สู้ กลัวเกิดเหตุ ไม่ยอมก้าวออก
จาก Comfort Zone ไม่ยอมเหนื่อยที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่

หัวหน้าต้องมีดี แต่ไม่ต้องเก่งทุกอย่าง

บางคนมองมุมร้าย เธอขี้เกียจรับผิดชอบงานในขอบข่าย
ที่มากขึ้น

แก้ปัญหาไปแล้ว !!! นั่นคือความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
ควรคว้าไว้ก่อน

ใคร ๆ ก็อยากเป็นหัวหน้าทั้งนั้น ไม่ได้ค่อยว่ากัน มีลูกน้อง
ก็มอบหมายงานให้ทำ แจกจ่ายกันไป

“แต่ไม่ใช่ฉัน มันไม่ง่ายอย่างนั้น ลูกน้องที่ไหนจะมาเชื่อใจ
หัวหน้าแบบนี้”

หัวหน้าต้องมีกิน

หัวหน้าต้องเป็นงาน คิดงาน บันทึกลง และนำเสนอได้

หัวหน้าต้องพัฒนาลูกน้องได้ หัวหน้าต้องใช้คนเป็น

สรุปหัวหน้าต้องมีดี แต่ไม่จำเป็นต้องเก่งทุกอย่างทุกเรื่อง

ถึงเวลา Challenge ตัวเอง

สองปีผ่านไป หัวหน้าพัชรวิรัชขอ Rotate ไปอยู่งาน Service
and Marketing ตามสายที่ร่ำเรียนมา

เมตตาได้ขึ้นเป็นหัวหน้า

ครั้งนี้เธอไม่มีเหตุผลใดที่จะปฏิเสธ นอกจากลองดู และ
ทำให้ดีที่สุด

ปัญหา และสถานการณ์วิกฤติจากการลงสนามทำให้
เมตตาบาดเจ็บหลายครั้ง แต่นั่นทำให้เธอแกร่งขึ้น ท้ายสุดเธอ
ได้สร้างตำนาน และมีมิตรภาพในหมู่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นเสียง
สะท้อนชื่นชมจากเพื่อนพนักงานในองค์กร (Internal Customer)
ที่ได้รับประโยชน์ และสามารถนำไปต่อยอดในการทำงาน และ
ชีวิตส่วนตัวได้จริง

**เมตตาได้เรียนรู้การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพจาก
การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากทีม จากการปรึกษาคนที่
ใช่ และการมองภาพย่อยให้สอดคล้องกับภาพใหญ่ของงาน**

จงรู้ตัวว่า คุณกำลังใช้ความรู้สึกหรืออารมณ์ในการตัดสินใจ
มันจะได้ไม่กลายเป็นโชคชะตาที่เลวร้ายในชีวิต : Carl Jung
การรู้ตัว คือ การมีสติตนเอง ไม่ตัดสินใจทำอะไรเมื่อโกรธ

