

เรียนรู้สู่ปฏิบัติ : EI (2) กับงานบุคคล

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล piyachai@asianet.co.th

อย่างไรก็ตาม ผมขอแนะนำว่าเราควรใช้ความฉลาดทางอารมณ์หลัก ๆ อยู่ 2 ตัว คือ

1. Empathy การเอื้ออาทรมีน้ำใจ เอาใจ เราไปใส่ใจ เขา พูดย่อยๆคือ ถ้าเราเป็นเขา ณ เวลานั้นด้วยเงื่อนไขของเขาแบบนั้น เราจะรู้สึกอย่างไร จะแก้ปัญหาอย่างไร
2. Conscientiousness ความมีคุณธรรมและยุติธรรม ยังหมายถึง ความมุ่งมั่นในการทำงานให้ได้ตามที่พูดด้วยครับ

EI ทั้งสองตัวสามารถนำไปปรับใช้ในการจัดการปัญหานี้ควบคู่กับการรักษากฎระเบียบของบริษัทได้ครับ ผู้อ่านอาจจะมีแนวคิดอื่นมาใช้ก็ได้ครับ

นอกจากนี้ ในการบริหารจัดการงานบุคคลมักจะมีปัญหาการจัดการพนักงานที่เกี่ยวข้องกับEI ในหลายรูปแบบต่างๆ เช่น

1. พนักงานมีปัญหาขัดแย้งกันเอง บางครั้งขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา บางครั้งขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน ส่วนมากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาจากเรื่องเล็กๆ เช่น การไม่ยอมรับความคิดเห็น การคิดว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้สามารถจัดการได้ง่ายหากไม่ปล่อยให้เรื่องราวลุกลามใหญ่โตไปเสียก่อน ผู้ที่เป็นหัวหน้างานควรจะต้องหมั่นติดตามพฤติกรรมของลูกน้องให้ดีครับ
2. ไม่มีความขัดแย้ง แต่ร่วมงานกับเพื่อนไม่ได้ บางครั้งองค์กรได้คนเก่งมาทำงาน แต่ทนอยู่ได้ไม่นาน เพราะเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ เรื่องนี้ต้องให้ผู้บังคับบัญชาต้องหมั่นติดตามความเป็นไปในแผนกของตนครับ การที่พนักงานเก่งๆจะออกไปมักจะมีสัญญาณเตือนก่อนให้รับรู้ ถ้าเรารู้ทันและไม่อยากให้เขาออก การพูดคุยถึงปัญหาต่างๆอย่างเปิดเผยน่าจะเป็นหนทางที่ดีที่สุด
3. ปัญหาการทะเลาะเบาะแว้ง บางครั้งถึงกับใช้อารมณ์ใส่กันก็เคยมี

4. การวางคนไม่ถูกกับงาน ถ้าไม่ใช่เกิดจากความตั้งใจให้เกิด หัวหน้างานก็ต้องทบทวนครับ ลองคนเราไม่ชอบงานที่ทำ คงทนทำอยู่ได้ไม่นานครับ แล้วจะทำให้พนักงานผู้นั้นแสดงพฤติกรรมต่อต้านองค์กร ก็ได้

5. การนิโทษ การปล่อยข่าวลือไร้สาระ เรื่องนี้อย่าคิดว่าเป็นเรื่องเล็กๆแล้วปล่อยไปนะครับ เคยมีบางองค์กรต้องสูญเสียคนเก่งจากข่าวลือที่ไร้สาระเหล่านี้ไปแล้วมากต่อมาก ฯลฯ

แล้วจะแก้ไขอย่างไรครับ ผู้เขียนขอยืมแนวทางจากกรมสุขภาพจิตมาใช้ครับว่า

ความฉลาดทางอารมณ์ = ฉลาดคิด + ฉลาดพูด + ฉลาดทำ

ฉลาดคิด คือ การคิดในแง่บวก (Positive thinking) ลองคนเราคิดในแง่บวก กำลังใจจะมาเองครับ แต่ถ้าคิดแต่ในแง่ลบ จิตใจก็หดหู่ ห่อเหี่ยวแล้วจะทำงานให้ดีขึ้นได้อย่างไรครับ

ฉลาดพูด คือ การพูดไม่ว่าร้ายตัวเราและผู้อื่น คำพูดแม้จะจับต้องไม่ได้ แต่เป็นอาวุธที่ทรงประสิทธิภาพในการทำร้ายตัวเราและผู้อื่นมานักต่อนักแล้วครับ ถ้าคิดจะพูดต้องอย่าลืมว่า “ก่อนพูดเราเป็นนาย แต่หลังจากพูดไปแล้ว คำพูดเป็นนายเรา” ขอให้มีความสติสติกนิกก่อนจะพูดนะครับ

ฉลาดทำ คือ การทำด้วยความเต็มใจสุดกำลังที่จะทำให้ดีกว่าเดิม ท่านพุทธทาสกล่าวไว้ว่า “ธรรมะคืองาน งานคือธรรมะ” เพราะฉะนั้น จะทำการสิ่งใดต้องทำให้ดีครับ

นอกจากนี้ สิ่งที่นักวิจัยหลายท่านไม่ค่อยได้กล่าวถึงคำว่า “บารมี” ซึ่งในสังคมไทยเป็นสังคมที่นิยมการประณีประนอม และความเกรงอกเกรงใจมากกว่า หลายเรื่องที่เป็นความขัดแย้ง สามารถจบลงได้ด้วยดีด้วยการไกล่เกลี่ยยอมความกันจากผู้ที่ตนเคารพนับถือ บารมีสร้างได้อย่างไร? สร้างได้จากการวางตนที่เหมาะสมทั้งโอกาสและสถานะ ผ่านระยะเวลาหนึ่งที่เหมาะสม สิ่งสำคัญ คนจะสร้างบารมีได้ ต้องมี EI สูงด้วยนะครับ

ลองดูนะครับ คิดง่ายๆทำง่ายอย่างนี้น่าจะทำให้มี EI สูงขึ้นก็ได้ครับ อย่าลืมนะครับ ก่อนจะไปบริหารจัดการผู้อื่นให้เริ่มต้นที่ตัวเราเองก่อนครับ