

เปลี่ยน “คนธรรมดา” ให้เป็น “หัวหน้า” ที่ลูกน้องอยากทำงานด้วย

ในช่วง 2 เดือนที่รัฐบาลประกาศล็อกดาวน์เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ไม่สามารถออกไปใช้เวลาวันหยุดนอกบ้านตามห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร หรือแม้แต่ฟิตเนสได้ เลยถือโอกาสทำความสะอาดบ้าน โละตู้เสื้อผ้า จนลามไปถึงจัดตู้หนังสือ ทำให้ได้เจอกับหนังสือเล่มเก่าที่เคยอ่านจบไปแต่อยากหยิบมาอ่านแล้วอ่านใหม่อีกสักกรอบ หนึ่งในนั้นคือหนังสือ “51 วิธีคิดของหัวหน้า ที่ลูกน้องอยากทำงานด้วย” ซึ่งเป็นหนังสือที่แปลมาจากบทความของคุณอิวะตะ มัตสึโอะ อดีต CEO ของ Starbucks Coffee Japan โดยเนื้อหาของหนังสือจะบอกเล่าถึงประสบการณ์ของคุณอิวะตะ ในการเป็นหัวหน้า และผู้บริหารองค์กรที่พนักงานทุกคนอยากอยู่ด้วยและพร้อมที่จะทำตาม วันนี้เลยถือโอกาสหยิบเอาเนื้อหาบางส่วนของหนังสือเล่มนี้มาแชร์เพื่อเป็นมุมมองความคิดที่ดีค่ะ



จากชื่อหนังสือทุกคนคงพอคาดเดาได้ว่า คุณอิวะตะได้บอกเล่ามุมมองและวิธีคิดของการเป็นหัวหน้าที่ดีเอาไว้ทั้งหมด 51 ข้อ ซึ่งจะขอหยิบยกมาบางข้อที่อ่านแล้วรู้สึกประทับใจและอินกับเนื้อหาความ ดังนี้ค่ะ



- **ลงมือทำเอง ก่อนจะให้คนอื่นทำ** : คุณอิวะตะได้ให้ข้อคิดไว้ว่า “ก่อนที่จะไปออกคำสั่งหรือปกครองใคร คนเป็นหัวหน้าต้องฝึกฝนและควบคุมตัวเองให้ได้ก่อนเป็นอันดับแรก เพราะถ้าแม้แต่ว่าตัวเองยังควบคุมไม่ได้ก็ไม่มีทางจะไปควบคุมคนอื่นได้เลย” แสดงให้เห็นว่าผู้นำที่ดีจะต้องมีองค์ความรู้ และเข้าใจในงานที่มอบหมายให้ผู้อื่น แต่ถ้าเรื่องใดที่ยังไม่รู้ก็ต้องพยายามพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง
- **ประสบการณ์ความล้มเหลว จะทำให้เข้าใจความเจ็บปวดของคนอื่น** : ถ้าหากหัวหน้างานเคยมีประสบการณ์ที่พบกับความล้มเหลว หรือความยากลำบากมาก่อน จะเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้อื่นและจะไตร่ตรองก่อนทุกครั้งเพื่อระวังการกระทำของตนเองไม่ทำให้คนอื่นเจ็บปวด
- **คำพูดและการกระทำในแต่ละวัน คือสิ่งที่สร้างความเชื่อใจให้แก่นัก** : หัวหน้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้องจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในกันและกัน โดยปัจจัยสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี คือ การสื่อสาร ซึ่งไม่ได้หมายความว่าพูดเท่านั้น แต่หมายรวมถึง “การกระทำ” คุณอิวะตะให้ข้อคิดเห็นไว้ว่า สำหรับลูกน้องแล้วทุกการกระทำของหัวหน้าล้วน ลูกน้องจะสังเกตว่าหัวหน้าดีใจกับเรื่องอะไร หรือโมโหกับเรื่องอะไร แล้วพยายามตีความจากท่าทีเหล่านั้น

- **หัวหน้าต้องหมั่นถามความเห็นลูกน้อง** : คุณอาจจะให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าหัวหน้าที่ดีในสายตาลูกน้องคือ หัวหน้าที่แสดงออกว่า “อยากทำงานไปด้วยกันกับทุกคน” มากกว่าที่จะ “คอยสั่งให้คนอื่นทำตาม” นั้นหมายถึง หัวหน้าที่ดีต้องมองว่าลูกน้องคือมิตรที่มีเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้น หัวหน้าจึงควรที่จะถามความเห็นลูกน้องตั้งแต่เริ่มต้นกำหนดภารกิจ เพื่อให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นร่วมกันว่าควรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ทีมสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนั้น การรับฟังความคิดเห็นของลูกน้องคือสิ่งสำคัญที่แสดงออกว่าหัวหน้าเห็นความสำคัญและต้องการฟังพาพวกเขา



- **เริ่มด้วยการใส่ใจลูกน้อง** : สิ่งที่สำคัญของคนที่เป็นหัวหน้าคือการให้ความสนใจกับลูกน้อง ขอแค่เวลาที่พวกเขาสุขหรือเศร้า แค่นี้เพียงถามไถ่จะทำให้พวกเขารู้ว่า “หัวหน้าใส่ใจ” ซึ่งหัวหน้าที่ดีต้องใส่ใจไปจนถึงลูกน้องของลูกน้อง เพราะจะทำให้ทุกคนรู้สึกได้ว่าหัวหน้าสังเกตเห็นตัวตน และสนใจพวกเขา เป็นการสร้างกำลังใจที่ส่งผลต่อการทำงานที่พวกเขาทำ

- **หัวหน้าต้องรับผิดชอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น** : หัวหน้าต้องรับหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน โดยในกรณีที่ลูกน้องประเมินหัวหน้าจะถูกคาดหวังจากลูกน้องว่า หัวหน้าคือคนที่ควรรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะดีหรือร้าย ซึ่งหัวหน้าที่ดีจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะดีหรือร้ายก็ตาม

- **หัวหน้าต้องไม่หนี** : คุณอาจจะให้ข้อคิดเห็นไว้ว่า คนที่เป็นหัวหนาระดับกลางมีหน้าที่ในการทำความเข้าใจความรู้สึกของลูกน้อง และนำสิ่งที่ลูกน้องคิดไปถ่ายทอดให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับรู้ พร้อมทั้งต้องอธิบายความเห็นของผู้บริหารระดับสูงให้ลูกน้องได้เข้าใจด้วย นอกจากนั้น สิ่งสำคัญที่หัวหน้าที่ดีต้องมีอยู่ในตัวเองคือ “การตัดสินใจ”

ครั้งนี้ ถือโอกาสแชร์ประสบการณ์จากการอ่านเพียงเท่านี้ถ้าหากท่านใดสนใจสามารถตามหาหนังสือเล่มดังกล่าวได้ตามร้านหนังสือชั้นนำทั่วไปนะคะ



นางสาววรรณรัตน์ เกตุแก้ว
ผู้อำนวยการกลุ่มความร่วมมือระหว่างประเทศ
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

แหล่งที่มา : หนังสือ “51 วิธีคิดของหัวหน้า ที่ลูกน้องอยากทำงานด้วย” เขียนโดย อีวตะ มัตสึโอะ

***หมายเหตุ : ขอสงวนสิทธิ์ในเนื้อหาและรูปภาพที่ปรากฏในเอกสารนี้เป็นเพียงเอกสารตัวอย่างเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดได้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์