

มิติของคนในองค์กร: คุณคือใคร?

Staff in Organizational Paradigm : Who are you?

รศ.ดร. ธงชัย สมบูรณ์

drpak08@yahoo.com

คงเคยฟังมากันบ้างนะครับว่า “คนไม่ใช่แมว” เวลาเราดึงหางแมว มันก็จะดีดไปข้างหน้า เวลาเราดึงข้างหน้ามันก็จะทุ้งไปข้างหลัง จับดึงมันขึ้นมันก็จะหมอบลง แต่คนในองค์กรของเรา คือ! ยิ่งกว่าแมว ขนาดคนไม่ได้มีกระดูกสันหลังขนานกับพื้นโลกนะครับ

คนและวิธีการจัดการ

1. **พวกไม่มีปอด หรือปอดแหก (The Hesitant one)** จะเป็นคนที่ไม่ค่อยพูดเกรงว่าดอกพิกุลจะร่วง เก็บความรู้สึกเงียบ ๆ ตลอดจนไม่ค่อยอยากมีส่วนร่วมในกลุ่มแต่มีข้อดีคือ ไม่ทำตัวรบกวนคนอื่น **วิธีการจัดการ** แบ่งกลุ่มประมาณ 3 คน อาจใช้คำพูดว่า “คุณทำท่าเหมือนมี Idea อะไรจะ Share กับพวกเรา” ใช้กติกาบังคับ เช่น ให้ Dialogue ตามเวลาที่กำหนด
2. **พวกผีเจาะปาก (The Monopolizer)** คือ ประเภทที่พูดโดยไม่มีอะไรในสมอง ชอบแสดงให้คนอื่นรู้อยู่เสมอว่าตนเอง “ทำงานที่ NGO (NG ออกเสียง ง)” **วิธีการจัดการ** ใช้วิธีสุภาพก่อนบอก “Would you mind if we get another opinion on this one?” พวกผีเจาะปากนี้บางครั้งทำให้ภาพรวมองค์กรเสียอย่างมาก บางครั้งเราสมมุติว่าพวกนี้ว่า พวกปากปี่จ่อ!
3. **พวกอาบน้ำร้อนมาก่อนหรือพวกขิงแก่ (The voice of experience)** คนในองค์กรประเภทนี้ก็จะชอบบอกกล่าว “เล่าสู่กันฟัง” ว่า สิ่งที่ทำพวกตนทำไว้มีอะไรบ้าง สถาปนาความศักดิ์สิทธิ์แห่งประสบการณ์อันมีมานานแสนนานไม่ยอม “ร่วมสมัย” **วิธีการจัดการ** “เรื่องที่ทำนพูดก็น่าสนใจนะ แต่ว่าเรื่องนี้เราควรจะสนใจกับประเด็นหลักมากกว่า”
4. **พวกจอมแย้งจอมโว้ยวาย (The Arguer)** คนประเภทนี้หาโอกาสแย้งไม่เห็นด้วยเสมอ บางครั้งแย้งแบบข้อมูลไม่พอ ก็เพียงแค่น้ำบ่อน้อย แต่บางครั้งก็ควรปล่อยไปบ้างเพราะเป็นความสุขของเขา คนพวกนี้จะได้นอนหลับฝันดีและมีความภูมิใจ **วิธีการจัดการ** “มีใครจะตอบคำถามคุณ A บ้างไหม” เราควร agree to disagree ฟังสังวรห้ามดก หลุมพรางของการ Debate เป็นเด็ดขาด
5. **พวกหูตึง (The No listener)** คล้ายกับ “พวกหูหนวก” คือได้ยินแต่ไม่ได้ฟัง ชอบขัดจังหวะ ชอบทำหรือนำเสนอเฉพาะสิ่งที่ตนใส่ใจ **วิธีการจัดการ** “อยากให้ลอง

วิเคราะห์ว่าระหว่างแนวคิดของคุณกับคุณ A มีอะไรเหมือนหรือแตกต่างกันบ้าง” “ไหนคุณลองสะท้อนสิ่งที่เพื่อนคุณพูดดูซิ”

6. **พวกปิดกั้นความคิดคนอื่น (The Idea Zapper)** คนประเภทนี้ใครมีความคิดข้อคิดเห็นอะไร คุณเธอก็จะใช้ประโยชน์เสมอ “โอ้ย...อย่างนี้ไม่มีทางทำได้” หรือ “เคยลองมาแล้ว” “เร็วเกินไปมัยที่จะทำอย่างนี้” **วิธีการจัดการ** “ดูเหมือนว่าถ้าไม่มีทางเลือกก็ลองหันมาใช้ Idea คนอื่นบ้างนะ” “เออ...ลองมองต่างมุมบ้างซิ”
7. **จอมบ่น (The Complainer)** คนประเภทนี้เห็นอะไรไม่ยุติธรรมไปหมด ถ้ามีการประชุมหรืออภิปรายในองค์กร คนประเภทนี้จะไม่มีข้อสรุป ชอบทำให้ปัญหาวนไปวนมา ชอบระบายความในใจกับเพื่อนร่วมงาน พวกนี้ถ้าไม่ได้บ่นปากก็จะบ่น! **วิธีการจัดการ** สร้างความเข้าใจว่า บ่นไปก็ไม่เกิดการเรียนรู้ใดๆ “คุณรู้สึกที่จะแก้ปัญหานี้อย่างไร” “คุณมีเรื่องอะไรที่จะรังสรรค์องค์กรเราบ้าง” “ผมว่าองค์กรเราก็น่าดีนะ ถ้าไม่งั้นคุณคงไปอยู่องค์กรอื่น”
8. **พวกโลกทัศน์ที่แคบ (The Rigid one)** คนพวกนี้เชื่อมั่นในตนเองเกินเหตุ เส้นสมองหยักเท่าใดเท่านั้น เชื่ออย่างไรเชื่ออย่างนั้น ตนเองคือคำตอบที่ถูกที่สุดในโลก (โง่ ๆ) ขาดจินตทัศน์ ไม่เข้าใจในชีวิตทัศน์ สุดท้ายคนพวกนี้จะไม่สนับสนุนชีวิต **วิธีการจัดการ** “ข้อมูลที่คุณให้มาผมว่าน่าจะหาเพิ่มเติมอีกนะครับ” “เรายังมีทางเลือกอื่นในโลกหลังยุคใหม่ ความจริงไม่ได้มีสิ่งเดียวนะครับ ”
9. **พวกจอมป่วน (The Hostile one)** คนประเภทนี้ชอบสร้างความปั่นป่วนให้กับองค์กร รับเรื่องโน้มน้ามาผูกกับเรื่องนี้ “ไม่ใช่เรื่องของตนเอง ก็ยุ่งเรื่องของชาวบ้าน” ชอบสร้างสถานการณ์ให้ลุกเป็นไฟ ศึกษาลึก ๆ คนพวกนี้มีปมด้อยอยู่เบื้องหลัง **วิธีการจัดการ** พยายามตั้งสติเก็บความรู้สึก และอารมณ์ ถ้าเราสติแตกคนพวกนี้จะถือว่าเขาบรรลุวัตถุประสงค์ “ผมเข้าใจว่าคุณมีความรู้สึกรุนแรงกับประเด็นนี้ ถ้ามีความคิดอื่นคุณควรรับฟังบ้างก็จะพิเศษ ”
10. **พวกจอมวิน (The Angry one)** พวกนี้จะแสดงความไม่ให้ความร่วมมือ เวลาประชุมต่างๆ มักสร้างคำถามในแง่ลบ ประเภท I am the best one. **วิธีการจัดการ** หาทางลดความตึงเครียดโดยใช้ พุทธธรรมอธิบาย ระบุงานหรือระบุภารกิจในแต่ละครั้งให้ชัดเจน และบอกว่าคนพวกนี้จะต้องรับผิดชอบในหน้าที่อะไรบ้าง
11. **พวกแม่พระ (The Angel one)** คนประเภทนี้จะพยายามสร้างภาพฉายออกมาว่า เป็นคนใจดี โอบอ้อมอารีต่อผู้ร่วมงาน ชอบทำอะไรให้ทุกคน ชอบให้คนอื่นเห็นคุณค่าตนเอง แต่สุดท้ายชอบเป็นแม่พระเพลิง อยู่ดี **วิธีการจัดการ** บางครั้งยกนิ้วให้! ให้ทำงานไปเลย

เพราะคนประเภทนี้ชอบให้คนอื่นชมว่าเก่ง วิเศษ คือ มอบหมายงานมากๆ คนพวกแม่พระ
นี้จะชอบบอกคนอื่นว่า “ฉันมีเมตตา” สุดท้าย ก็เมตตาถล่ม!

12. **พวกนางงามจักรวาล (The Miss Universe one)** คนพวกนี้โดยภาพรวมเป็นคนใจเย็น
เข้าใจในธรรมชาติคนอื่นมาก ส่วนมากจะเกิดมาสวยและรวย ตามกุศลที่เคยสร้างไว้ทั้งใน
อดีตชาติและปัจจุบัน คนประเภทนี้ “จะไม่เฉพาะรักเด็ก จะรักผู้ใหญ่ด้วย” พวกนางงาม
จักรวาลนี้ใคร ๆ ก็มักอยากอยู่ใกล้เพราะมีเมตตาธรรมสูง และมักให้กำลังใจผู้อื่น ปราศจาก
การเสแสร้ง ทำอะไรด้วยจิตใจงดงาม “ความดีทำไปก็จะดีเอง” พวกนางงามจักรวาลนี้จะ
ไม่มีวิธีการจัดการ เพราะคนพวกนี้ งามกาย งามจิตอยู่แล้ว.

นั่นแหละ...หันดูส่งกระจกสะท้อนภาพตนเองแล้วว่าเป็นอย่างไร Which one you are!
จงเป็นสุขเป็นสุขเถิดมนุษย์ในองค์กร



เอกสารอ่านเพิ่มเติม

Eitington , E. *The winning trainer : Winning Ways to Involve People in Learning*. 1990.

