

เทคนิคการพัฒนาตนเอง : กลยุทธ์การบริหารข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK)



บทความโดย : ณรงค์วิทย์_แสนทอง

อีเมล : narongwit_s@hotmail.com

ทุกวันนี้มีใครบ้างที่ไม่เคยส่งกระจก? ถ้าเราขาดกระจกไปสัก 1 เดือน คิดว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับเราบ้าง เราคงไม่รู้ว่าหน้าตา ทรงผม เสื้อผ้าที่เราสวมใส่ เป็นอย่างไรบ้าง แน่نونสิ่งแรกที่เราจะเกิดขึ้นคือ รู้สึกขาดความมั่นใจในตัวเอง แต่จะมีมากมีน้อยนั้นขึ้นอยู่กับว่าคน ๆ นั้นติดกระจกมากน้อยเพียงใด เด็กน่าจะติดกระจกน้อยกว่าผู้ใหญ่ ผู้ชายน่าจะติดกระจกน้อยกว่าผู้หญิง ชาวไร่ชาวนาน่าจะติดกระจกน้อยกว่าพนักงานบริษัท คนขับสามล้อน่าจะติดกระจกน้อยกว่าดารานักแสดง

ทำไมเราต้องส่งกระจก? สิ่งที่คุณต้องการจากการส่งกระจกคือต้องการดูว่าอะไรที่เป็นจุดเด่น เช่น ชุดสวยหรือไม่ แว่นตาที่ซื้อมาใหม่เหมาะสมกับหน้าหรือไม่ อีกด้านหนึ่งคือการส่งหาจุดบกพร่องหรือจุดที่ผิดปกติ เช่น ส่งหาสีผิว ส่งดูว่าแป้งที่ทาบนใบหน้ามันสม่ำเสมอหรือไม่ มีอะไรติดที่หน้าตาบ้างหรือไม่ มีพริกติดตามร่องฟันหรือไม่ ฯลฯ ไม่ว่าจะส่งกระจกเพื่อหาจุดเด่นหรือจุดบกพร่อง แต่สิ่งสำคัญที่คุณคนอยากจะได้ก็คือ ความรู้สึกภูมิใจและมั่นใจในตัวเองในการใช้ชีวิตในแต่ละวันนั่นเอง

มีใครเคยส่งกระจกใจหรือไม่? การส่งกระจกของคนโดยทั่วไป เป็นเพียงการค้นหาจุดเด่นและจุดบกพร่องทางร่างกายภายนอกเท่านั้น แต่ชีวิตคนเรานั้นไม่ได้มีองค์ประกอบเพียง "กาย" เท่านั้น เรายังมีอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญมากกว่า กาย นั่นก็คือ "ใจ" เราเคยส่งกระจกใจเราบ้างหรือไม่ในแต่ละช่วงเวลานั้น จิตใจเรามีอะไรเด่น หรือมีอะไรบกพร่องบ้างหรือไม่

แล้วจะส่งกระจกใจได้อย่างไร? คำถามนี้เป็นคำถามที่น่าคิด แต่ก็ไม่ใช่คำถามที่หาคำตอบไม่ได้เสียเลยทีเดียว การที่คนเราแสดงอะไรออกมาจากใจและคนอื่นรับรู้ได้ด้วยใจนั้น นั่นแหละถือเป็นกระจกบานโตสำหรับเรา กระจกส่องใจคือ "ใจของคนอื่น" กระจกส่องใจนี้อาจจะมีข้อแตกต่างจากกระจกส่องหน้าหลายประเด็นเหมือนกัน เช่น มีความเบี่ยงเบนสูงกว่ากระจกส่องหน้า เพราะคน ๆ เดียวกัน แสดงพฤติกรรมเดียวกัน แต่กระจกใจของคนรอบข้างจะสะท้อนออกมาไม่เหมือนกัน เพราะองค์ประกอบของกระจกแต่ละบานแตกต่างกัน แตกต่างกันตรงไหน ก็ตรงที่ความเชื่อ ประสบการณ์ทัศนคติ อารมณ์ในขณะนั้น

จะนำแนวคิดในการส่งกระจกมาพัฒนาชีวิตได้อย่างไร? ชีวิตคนเราเปรียบเสมือนการขับรถยนต์ที่ต้องอาศัยกระจกหลาย ๆ ด้านเพื่อรับข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการขับรถให้เหมาะสมในแต่ละขณะ ดังนั้น ผมจึงขอเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพของชีวิตด้วยแนวคิดของกระจกรถยนต์ดังนี้

- กระจกหน้า เป็นกระจกที่จะส่องหาเส้นทางเดินของรถยนต์ถ้าเรามองไกลเกินไปก็ไม่ได้ มองใกล้เกินไปก็ไม่ได้ จะต้องมองทั้งทุกระยะ เพราะเส้นทางข้างหน้าอันนี้อาจจะมีทั้งอุปสรรคและโอกาสรอเราอยู่ กระจกหน้าของชีวิตคือการแสวงหาข้อมูลโดยการพยากรณ์อนาคตและกำหนดวิสัยทัศน์ของชีวิตว่าเราต้องการเดินไปสู่ทิศทางใด เป้าหมายที่ต้องการคืออะไร ถ้ากระจกหน้าของเราไม่ดี เส้นทางขับรถแห่งชีวิตของเราคนจะไม่ราบรื่น ขับผิดเส้นทาง ขับหลงทางอยู่เรื่อย ๆ เพราะเราไม่มีเป้าหมายในการขับที่ชัดเจน สำหรับกลยุทธ์ในการพัฒนาการส่องกระจกหน้าของชีวิตคือ การแสวงหาข้อมูลและความรู้ใหม่ ๆ จากตำราหรือบุคคลอื่นอยู่เสมอ เพื่อให้การส่องกระจกหน้าของเรามองได้ทั้งใกล้และไกล รวมถึงสามารถมองอนาคตได้กว้างขึ้น เราต้องฝึกการพยากรณ์และการคาดการณ์เรื่องต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ต้องมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงานให้ชัดเจน รวมถึงต้องมีการจัดทำแผนงานของชีวิตว่าเราจะทำอะไร เมื่อไหร่ อย่างไร

- กระจกข้าง เป็นกระจกที่มีสองข้างช่วยให้เรามองรถคันอื่นที่ขับอยู่ข้าง ๆ เรา ช่วยให้เรามองสิ่งกีดขวางที่อยู่ใกล้ตัวรถของเรา กระจกข้างของชีวิตเราคือบุคคลที่อยู่รอบข้างเรา อาจจะหมายถึง สมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง บุคคลเหล่านี้คือกระจกข้างที่จะช่วยให้เรามองเห็นสถานะของตัวเองได้ชัดเจนมากขึ้น การมองกระจกข้างเปรียบเสมือนการทำ Benchmarking ชีวิตได้แนวทางหนึ่ง เพราะเราสามารถเปรียบเทียบตัวเรากับคนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี มีใครจะแซงเราหรือไม่ เราสามารถแซงใครได้บ้างหรือยัง

กลยุทธ์ในการพัฒนาเทคนิคการส่องกระจกข้างคือ การเปิดใจรับฟังการวิพากษ์วิจารณ์จากคนอื่น เมื่อไหร่ก็ตามที่เราไม่รับฟังการวิพากษ์วิจารณ์จากคนอื่น คงไม่แตกอะไรรักกับการที่เราขับรถแล้วไม่มีกระจกข้าง เราต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนที่อยู่รอบตัวเราส่องหาจุดเด่นและจุดบกพร่องของตัวเอง และนำเอาจุดบกพร่องมาแก้ไขพัฒนาต่อไป ผมอยากให้ข้อคิดที่ว่า ถ้ามีคนมากกว่าหนึ่งคนบอกว่าเรามีจุดบกพร่องเรื่องเดียวกัน หรือคน ๆ เดียวบอกเราในเรื่องเดียวกันซ้ำ ๆ กันหลายครั้ง ขอให้ยอมรับเถอะครับว่านั่นแหละจุดบกพร่องของเราจริง ๆ เพราะคงไม่มีใครมาตั้งหน้าตั้งตามากล้นแกล้งเราหรอกครับ

- กระจกหลัง ถึงแม้กระจกหลังจะใช้ส่องสิ่งที่เราขับผ่านมาแล้ว แต่ถ้าขาดกระจกหลังก็คงลำบากเหมือนกันนะครับ เพราะเราไม่ทราบว่ามีสิ่งกำลังจะติดตามเรามาหรือไม่ หรือเวลาเราจะถอยหลังก็คงถอยยากมากเช่นเดียวกัน กระจกหลังของชีวิตเราคือ การทบทวนผลงานที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไรบ้าง แน่นอนว่ากระจกหลังของเราคือข้อมูลการจดบันทึกเหตุการณ์ในอดีต เราเคยมีแล้วหรือยัง ถ้าเรายังไม่เคยมีข้อมูลในอดีตของชีวิต ก็คงไม่ต่างอะไรไปจากรถที่เราขับไม่มีกระจกหลัง วันใดวันหนึ่งเราจะถอยหลังไปดูว่ามันเกิดอะไรขึ้นบ้างกับชีวิตเราในแต่ละช่วง เราคงไม่สามารถทำได้

กลยุทธ์ในการพัฒนาการมองกระจกหลังของชีวิตนี้คือการจดบันทึกผลงานแห่งชีวิตว่าในแต่ละช่วงเวลาเราได้อะไรไปบ้างเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กระจกหน้ากำหนดไว้ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ผมอยากจะแนะนำว่าเราควรกำหนดระยะเวลาในการนำเอาวิดีโอเทปของชีวิตตัวเองมาทบทวนเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก 6 เดือน ทุกปี เราจะแบ่งเวลาของชีวิตในการนั่งทบทวนสิ่งที่ผ่านไปแล้วว่ามีอะไรที่ต้องปรับปรุงแก้ไข มีอะไรที่เป็นข้อสะกิดเตือนใจให้ระมัดระวังไว้บ้าง เหมือนกับการที่เราเพิ่งขับรถเดี่ยวชนรถคันอื่นมา บทเรียนนี้จะช่วยให้เราเกิดความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการขับรถมากขึ้น

สรุป ชีวิตคนเราจะพัฒนาได้เร็วหรือช้าพัฒนาได้มากหรือน้อยนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่เราได้ติดตั้งกระจกชีวิตไว้ครบทุกด้านหรือไม่ และที่สำคัญกว่าการติดตั้งกระจกคือ การใช้กระจก เราต้องใช้กระจกทุกด้านอย่างต่อเนื่องและจริงจังหรือไม่ ต้องทำตัวให้เหมือนกับคนขับรถมีอาชีพที่ต้องมองกระจกหน้าเป็นหลัก และมองกระจกข้างและกระจกหลังเป็นระยะ ๆ ชีวิตเราก็เหมือนกัน จงให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าหมาย (Goal) ของชีวิตให้มาก แต่ก็อย่าลืมรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากคนรอบข้าง เทียบเคียงความก้าวหน้ากับคนรอบข้าง (Benchmarking) รวมถึงอย่าลืมทบทวนผลงานแห่งชีวิต (Performance Review) ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาด้วยนะครับ ถ้าทำได้เช่นนี้ผมเชื่อมั่นว่ารถยนต์แห่งชีวิตของคุณ ๆ ท่านจะเดินทางไปสู่เป้าหมายที่ทำทลายได้อย่างสบายและเร็วกว่าคนอื่น ๆ อย่างแน่นอนครับ

"อย่าเชื่อผลสะท้อนจากกระจกเพียงหนึ่งบาน แต่จงเชื่อผลสะท้อนรวมจากกระจกทุกบาน"