

คุณจริงจังและจริงใจกับพนักงานแค่ไหน



บทความโดย : ไพศาล เตมียี

กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

ผมอยากชวนคุยถึงเรื่องของ "การบริหารคน" กันครับว่าในขณะที่เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารหลาย ๆ คน ก็บอกว่าเขาก็ให้ความสำคัญ และเขาจริงใจกับเรื่องของ "การบริหารคน" แล้ว แต่ทำไมคนจึงทำงานไม่ได้ตั้งใจเสียที

เจ้าของก็บอกว่าไม่อยากจะให้คนทำงานเป็นแค่ "ลูกจ้าง" แต่อยากให้คนทุ่มเทกับงานประหนึ่งเป็นเจ้าของงานหรือเจ้าของกิจการเอง

ปัญหาก็คือ ทำไมไม่เป็นอย่างที่ว่า และจะทำไมจึงจะ "ได้ใจ" ในการทำงานแบบนั้น?

หลายคนอาจบอกว่า ก็ใช้หลักการบริหารงานบุคคลไง คือว่ากันตั้งแต่การรับคนเลย ก็ต้องรับคน "ที่ใช่" เข้ามาทำงาน ไม่ใช่ ไม่เหมาะ ก็อย่าไปรับ เพราะขึ้นไปรับเข้ามา เขาก็ "ไม่อิน" กับงานเสียที เราเองก็ได้แต่คิดว่าต้องให้เขา "เอาท์" ออกไปใหม่นี้

พอรับเข้ามาแล้ว ก็ต้องพัฒนาให้เขาเก่งเขาดี พอเขาเก่งและดีแล้ว ก็ส่งเสริมให้เขาได้เลื่อนขั้นก้าวหน้าขึ้นไป ได้สร้างผลงานที่ใหญ่ขึ้นไปเรื่อย ๆ ในขณะเดียวกัน ก็ต้องดูแลการจ่ายค่าตอบแทนเขาให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้นมีการดูแลสุขภาพและสวัสดิการของคนทำงานเป็นอย่างดี

ทำได้แบบนี้ก็น่าจะดีหมดแล้วมิใช่หรือ?

ซึ่งก็คงไม่มีใครว่า ว่าไม่ดี ตรงกันข้าม ถ้าทำได้ขนาดนี้ก็น่าจะได้รับ "คำชม" แล้ว และถือได้ว่าดีแล้ว

ถ้าจั้น เรื่องนี้ก็ไม่น่าจะจบแล้ว ใช่หรือไม่ ประเด็นอยู่ที่ตรงไหนอีก?

ต้องย้ำว่า พนักงานไม่ได้เป็นแค่ "อะไร" ที่เราเข้าไป "บริหาร" เท่านั้น เขาก็เป็น "มนุษย์" เหมือน

กับเรา การทำงานกับเขา จึงต้องมี "จิตใจ" เข้าไปเกี่ยวข้องเสมอ ลองดูเรื่องเหล่านี้จะครับว่า

- เรารู้สึกหรือให้ความเป็นห่วงเขาไหม เวลาเขามีปัญหาครบครัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไร หรือเราคิดแต่ว่ามันเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ใช่เรื่องงาน เรื่องส่วนตัวก็ควรเป็นเรื่องที่แต่ละคนควรไปว่ากันเองเราควรให้ความสนใจเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้นใครคิดแบบนี้บ้างไหม แล้วเวลาเรื่อง ส่วนตัวเหล่านี้มากกระทบกับการทำงานล่ะ จะปฏิเสธได้หรือว่า เรื่องส่วนตัวนั้นไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานและไม่ต้องให้ความสนใจก็ได้
- เราทุ่มใจในการสอน และมีความปรารถนาให้เขาได้ดีไหม หรือเราให้การสอนก็เพราะ "เป็นหน้าที่" เท่านั้น เรารู้สึกได้ถึงความแตกต่างระหว่างครูที่สั่งสอนลูกศิษย์อย่างเป็นทางการเป็นห่วงเป็นใย กับครูที่สอนไปตามหน้าที่ได้ใช่ไหมครับ นักเรียนจะผูกพันกับครูคนไหนมากกว่ากัน ย่อมมีคำตอบได้โดยไม่ต้องไปไล่ถาม

- เรา "ให้อภัย" เขาใหม่ เวลาเขาทำอะไรผิดพลาดทั้งต่องาน และต่อเรา ถ้าให้ ให้อภัยแค่ไหนหรือเพียงไม่กี่ครั้ง ก็จะไม่เอาแล้ว" อย่าลืมนะครับว่า ทุกครั้งที่เกิดการให้อภัย ก็เปรียบเหมือนการ "ให้อิโภาส" ต่อเขาทั้งในด้านของการปรับตัวใหม่ และที่สำคัญ ยังเป็นการไม่ปิดโอกาสที่เขาและเราจะมีความรู้สึกและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ต่อไปด้วย
- เราดูแล ทุกข์ สุข ของเขาดีใหม่
- และอีกหลายเรื่อง ที่ล้นแล้วแต่ต้องใช้ "ใจ" เข้าไปเกี่ยวข้องของสิ่งเหล่านี้ จึงทำให้คนเรา มีความรักและความผูกพันในการมีชีวิตการทำงานร่วมกันและขออย่าว่า นี่ไม่ใช่เป็นแค่เรื่องของ "เทคนิค" แต่เป็นเรื่องของ "ความจริงจัง และจริงใจ" ที่มีต่อกันคนจึงจะรับรู้ความรู้สึกนั้นได้

ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ คนเราก็จะทำงานกันแบบ "ต่างตอบแทน" เป็นสำคัญ จ่ายค่าตอบแทนดีให้งานดี ก็ทำงานให้เต็มที่ จ่ายไม่ดี ก็ทำเท่าที่จ่าย

หากพูดกันแต่ภาษานี้ จะหวังเรื่องอื่นอาจหวังได้ยากไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความรักความภักดี หรือความผูกพันต่อองค์กร

เหมือนกับคำกล่าวที่ว่า ถึงที่สุดแล้ว สิ่งที่คุณ "ได้ให้" ก็เท่ากับสิ่งที่คุณ "ได้รับ" อยู่ดี เช่นเดียวกับเรื่อง "ใจ" ที่คุณให้กับพวกเขา

คุณลองไม่มีใจให้แก่ใคร ก็อย่าหวังว่าจะมีใครให้ใจคุณเหมือนกัน

ความจริงของเรื่อง "ใจ" ก็เป็นแบบนี้แหละครับ