

บริหารอารมณ์สัปดาห์...เพื่อสร้างสรรค์งานบริการที่ดี



บทความโดย : ดร. อารporn ฐวิทย์พันธ์

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บริษัท ไทยสกลีส พลัส จำกัด

อีเมล : p_arporn11@yahoo.com

คนเรียนเก่ง การศึกษาดี ใช่ว่าจะทำงานได้ดีเสมอไป การทำงานให้ได้ดีนั้นจะเกิดขึ้นจากการผสมผสานของสองเรื่องหลัก ๆ ที่สำคัญก็คือความฉลาดมีไหวพริบปฏิภาณดี หรือที่เรียกว่ามี IQ (Intellectual Quotient) และการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ หรือที่เรียกว่า EQ (Emotional Quotient)

ในแง่มุมมองของการบริหารคนนั้น บุคคลที่มี EQ สูงย่อมได้เปรียบกว่าบุคคลที่มี IQ สูง เนื่องจากว่าคนมีหลากหลายทักษะ มีความต้องการ ความคาดหวัง มีการรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกันไป ซึ่ง EQ จะเป็นเสมือนเกราะหรืออาวุธป้องกันตนเอง มิให้ทำอะไรผิดพลาดวู่วาม หรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่ควรไม่ถูกกาลเทศะออกมา

และแน่นอนว่าไม่มีลูกค้ารายใดที่อยากจะติดต่อกับบุคคลที่ไม่โง่งาย ทำสีหน้าและน้ำเสียงไม่ดี แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมออกมา คิดง่าย ๆ ค่ะว่าหากตัวคุณเองต้องติดต่อกับฝ่ายบุคคลเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการลาหรือขอรายละเอียดของสวัสดิการที่คุณไม่แน่ใจว่าจะได้หรือไม่แล้วคุณบังเอิญโชคร้ายเจอเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลที่พูดจาแบบมะนาวไม่น้ำ พูดจาห้วน ๆ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำหน้าเหยื่อยหน่ายใส่คุณ คุณจะรู้สึกอย่างไร

ใจเขาใจเราค่ะ คุณเองคงจะไม่พอใจ ไม่ชอบใจอย่างแน่นอนที่ทำไมเจ้าหน้าที่คนนั้นจึงแสดงพฤติกรรมและปฏิกิริยาที่ไม่น่าดูกับคุณเช่นนี้ คุณจะเกิดความรู้สึกหงุดหงิดหรือไม่อยากเลยที่จะเข้าไปติดต่อกานด้วยกับบุคคลที่มีน้ำโง่งาย ไม่ชอบตอบคำถามเวลาที่ถูกลามบ่ยครั้งเข้าเจกเช่นเดียวกันค่ะ ไม่มีลูกค้าคนไหนที่จะเข้ามาพูดคุยหรือติดต่อกานกับคนที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญบุคคลที่ไม่รู้จักควบคุมอารมณ์ ปล่อยอารมณ์ออกมาแบบขาดสติ พบว่ามีน้อยคนนักที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน พวกเขาจะถูกจำกัดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน ปรับเงินเดือนที่สูงขึ้น หรือโอนย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่นเพื่อเพิ่มและพัฒนาความรู้ ความสามารถให้มีมากขึ้น เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นเป็นกลุ่มคนที่ต้องห้าม ห้ามแตะและไม่มีใครอยากจะเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับด้วย ช้ำร้ายบุคคลเหล่านี้มักจะไม่อยู่ในสายตาของผู้ใหญ่ ผลงานไม่เป็นที่ถูกอกถูกใจของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน วิธีการที่ดีที่สุดก็คือ การหาทางให้ผู้ที่ EQ ต่ำนี้ออกไปจากหน่วยงานและทีมงาน

ดังนั้นโชครวนทางใจอย่างหนึ่งที่จะผูกมัดใจลูกค้าของเราได้นั้นคือ การบริหารอารมณ์ของตนเอง ให้มีวุฒิภาวะทางใจเกิดขึ้น รู้ว่าเวลาใดควรจะแสดงอารมณ์อย่างไรดี พบว่าผู้บริหารหลายคนที่ตกม้าตายเพราะแสดงอาการไม่พอใจต่อที่ประชุม ต่อหน้าลูกน้อง ต่อลูกค้า ผลที่ตามมาก็คือความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความเลื่อมใสศรัทธาลดลง การงาน

เสียหาย หากคุณอยากจะมีชีวิตที่ผ่อนคลายลงต่อไป เราบริหารอารมณ์กันเถอะ หาวิธีการควบคุมการแสดงออกด้วยวิธีการที่เหมาะสม มีวิธีง่าย ๆ ที่ต้องอาศัยความร่วมมือของคุณเองในการบริหารและพัฒนาคุณภาพทางอารมณ์ให้เกิดขึ้นมา ดังต่อไปนี้

เข้าถึงอารมณ์ตนเอง

การเข้าถึง มิใช่ เข้าใจ เพราะการเข้าถึงนั้นจะรู้สึกซึ่งกว่าแค่การทำความเข้าใจ การเข้าถึงจึงเป็นการรับรู้ภาวะอารมณ์ของตนเอง ณ ขณะนั้นว่ารู้สึกอย่างไร หมั่นถามตนเองบ่อย ๆ ว่าคุณมีอารมณ์อย่างไร แบบขึ้น ๆ ลง ๆ หรือไม่ หรือเป็นแบบไม่อยู่กับร่องกับรอย หรือเป็นแบบเอาใจตัวเองตลอดเวลา และคำถามที่ควรจะต้องถามถัดไปก็คือ อะไรเป็นสิ่งที่เราที่ทำให้เกิดความคิด ความรู้สึก และการรับรู้ทางจิตเช่นนี้ เช่น คุณจะมีอารมณ์ดีขึ้นมาทันที หากมีใครก็ตามพูดพาดพิงถึงผลการเรียนในอดีตของคุณเอง เพราะคุณคิดเสมอว่าเรื่องนั้นเป็นบ่มด้อยที่ไม่อยากจะให้ใครกล่าวถึงอีกเลย ดังนั้นการเข้าถึงอารมณ์ของตนเองจะเป็นการเริ่มต้นสำรวจจิตใจของตนเองว่ามีอารมณ์ต่อสิ่งเร้าในทางบวกหรือทางลบหาวิธีการบำบัดอารมณ์

จะเห็นได้ว่าอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นย่อมไม่นำพาความสุขที่เกิดขึ้นตามไปด้วยอย่างแน่นอนมีคนนักหรือแทบจะไม่มีเลยที่กำลังมีความสุขและเพลิดเพลินไปกับการแสดงออกด้วยอารมณ์ที่ไม่ดี สังเกตได้จากสีหน้า แววตา ท่าทาง และบุคลิกลักษณะที่ปรากฏออกมา พวกเขาแลดูจะมีความสุขกับการใช้ชีวิตที่มีความทุกข์เช่นนั้น และหากคุณไม่อยากจะมีความสุขไปกับอารมณ์เช่นนั้น จงหาวิธีการบำบัดภาวะอารมณ์ของตนเองด้วยการเปลี่ยนจุดมุ่งมองของคุณจากเรื่องเดิม ๆ ที่ทำให้ทุกข์ใจไปเป็นเรื่องอื่นที่ทำให้เกิดความสบายใจ อย่าไปยึดติดหรือคิดซ้ำไปซ้ำมาเกี่ยวกับเรื่องหรือเหตุการณ์ที่กระทบ เช่น เมื่อคุณไม่พอใจคำพูดที่หัวหน้างานดูถูกความสามารถของตนเองคุณก็ไม่ต้องคิดถึงแต่คำพูดทางลบที่หัวหน้างานพูดถึง จงบำบัดใจของตนเองด้วยการเบี่ยงเบนทิศทาง การนึกถึงคำพูดที่ดี ๆ ของคนที่คุณรักก็ได้ หรือหากิจกรรมใหม่ ๆ ที่ทำแล้วจะทำให้คุณมีความสุขมากขึ้นก็ย่อมได้สร้างอารมณ์ขึ้นให้กับตนเอง

จงอย่าสร้างความเครียดให้กับตนเอง ควรทำให้ตัวคุณมีชีวิตที่เรียบง่าย อยู่เสมอ คนที่มี EQ สูงจะเป็นคนที่รู้จักสร้างเสน่ห์ให้เกิดขึ้นด้วยอารมณ์ขัน ดังนั้นหากคุณอยากจะเป็นหนึ่งในกลุ่มคนที่สามารถบริหารและพัฒนาอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ตัวคุณเองจำเป็นต้องรู้จักสร้างเสียงหัวเราะ และรอยยิ้มในใจให้เกิดขึ้นบ้าง อย่าเป็นคนเคร่งเครียดหรือเคร่งขรึมอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การบริหารตนเองให้มีอารมณ์ขันอยู่เสมอจึงไม่ใช่เรื่องยาก พบว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้จะเป็นคนที่มีเพื่อนหรือผู้ที่มาติดต่อมาก สังเกตง่าย ๆ ว่าคนที่มีความอารมณ์ขันมักจะเป็นคนที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส สีหน้าสดชื่นและดูเบิกบาน และที่สำคัญพวกเขาจะแสดงพฤติกรรมทางบวก มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มรับแขกด้วยการแสดงรอยยิ้มและการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และนี่เองจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้คนที่มีความอารมณ์ขันอยู่เสมอมักจะเป็นบุคคลที่มีลูกค้าต้องการจะเข้ามาหาและพูดคุยด้วยอย่างสม่ำเสมอคิดให้ไกล ไปให้ถึง

ภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นย่อมเป็นเสียงสะท้อนจากความคิดของตนเอง คุณคิดและรู้สึกอย่างไร ย่อมจะแสดงออกด้วยอารมณ์เช่นนั้น และเพื่อป้องกันมิให้คุณคิดเล็กคิดน้อยกับเรื่องเล็กน้อยจงสร้างภาพหรือเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ อย่ายึด

ติดเพียงแค่นี้ที่งานในปัจจุบัน ขอให้สร้างฝันของอาชีพในอนาคตของตนเองว่าอยากจะทำหรืออยากจะเป็นอะไร เพื่อว่าคุณจะได้ใช้ชีวิตปัจจุบันเป็นสะพานหรือทางเชื่อมให้ไปถึงฝันได้อย่างมั่นคงและมั่นใจ ขอให้คิดไว้เสมอว่าปัญหาเหตุการณ์หรือสิ่งเร้าทางลบต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นเพียงแค่เสี้ยวหนึ่งของชีวิต จงอย่าเอาเรื่องราวต่าง ๆ เหล่านี้มาคิดมาก แต่จงระลึกและคิดถึงฝันอันยิ่งใหญ่ในอนาคตที่คุณจะต้องก้าวต่อไปให้ถึงฝันนั้นให้ได้ ดังนั้นการคิดให้ไกลถึงอาชีพในอนาคตของตนเอง จะทำให้คุณสามารถควบคุมและบริหารอารมณ์ และจิตใจของตนเองเพื่อเป้าหมายอันยิ่งใหญ่ต่อไป

หากคุณอยากให้ลูกค้าติดใจการให้บริการของตนเอง คุณลักษณะพิเศษสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่จะส่งผลให้คุณมีลูกค้าเข้ามาติดต่อมากมายก็คือ การมี EQ หรือการรู้จักควบคุมภาวะอารมณ์ของตนเอง EQ เป็นเสมือนพรสวรรค์ที่มีอยู่ในคนแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน แต่สำหรับคนบางคนที่ EQ ต่ำบุคคลเหล่านั้นจำเป็นต้องอาศัยพรแสวงเพื่อแสวงหาแนวทางในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองด้วยวิธีการสำรวจอารมณ์ที่เกิดขึ้น แสวงหาวิธีการรักษาและบำบัดอารมณ์ทางลบ การสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้น และสุดท้ายคือการมุ่งคิดแต่เป้าหมายหรือความฝันในอนาคตซึ่งวิธีการที่กล่าวถึงเหล่านี้เองจะเป็นตัวกระตุ้นและสนับสนุนให้คุณมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่มั่นคงเวลาคุณจะต้องเจอกับลูกค้าที่หลากหลายแบบ