



เคล็ด (ไม่) ลับกับการเป็นผู้นำในดวงใจ ที่ใคร ๆ ก็หลงรัก [Beloved Leaders]

Part 1 คุณลักษณะของผู้นำ

บัตร : ณชดล อารีวงศ์

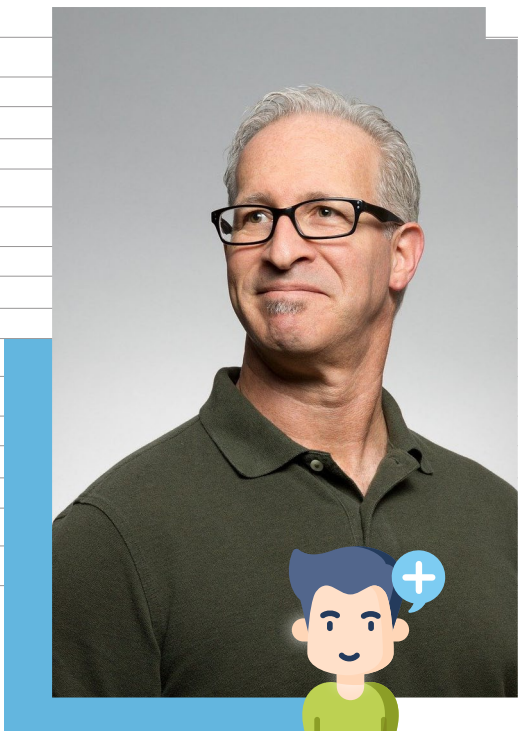


หากผมจะชวนคุณนึกถึง “ผู้นำ” ที่คุณจดจำ
ได้ขึ้นมาสักคนหนึ่ง โดยที่ไม่มีชื่อกำหนดใด ๆ
ผมเชื่อว่าหลายคนคงจะมีชื่อหรือภาพของบุคคล
เหล่านั้นปรากฏขึ้นมาในความคิดที่แตกต่างกันไป
ไม่ว่าจะเป็นผู้นำระดับโลก ระดับประเทศ หรือในระดับ
องค์กร

และหากถามลึกลงไปอีกว่า “ทำไมถึงได้นึกถึง
บุคคลเหล่านั้น?” แน่นอนว่าทุกคนคงจะมีเหตุผลที่
หลากหลาย และอธิบายบอกเล่าเรื่องราวได้เป็นฉาก ๆ
ถ้าลองพิจารณาถึงบุคคล และเหตุผลเหล่านั้นแล้ว เรา
อาจกล่าวถึงบุคคลนั้นได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ....

1. คุณลักษณะเชิงลบของผู้นำ
2. คุณลักษณะเชิงบวกของผู้นำ

ซึ่งทั้ง 2 คุณลักษณะนี้ คุณลักษณะ
เชิงลบของผู้นำมักจะเป็นที่จดจำและ
กล่าวขานถึงอยู่ไม่น้อย เช่นเดียวกับ
หลักการตลาดที่มีงานวิจัยออกมาว่าถ้า
ลูกค้าไม่พอใจ จะบอกคนรู้จักต่อไปอีก
ประมาณ 9 คน เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ไม่
ดีของเขา และประมาณ 13% ของลูกค้าที่
ไม่พอใจจะพูดต่อไปอีกกว่า 20 คน



- สร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงานให้ทีมงาน
- มีเป้าหมายชัดเจนในการทำงานร่วมกัน
- การให้ Feedback ที่สร้างสรรค์

และถ้าหากผมชวนคุณคิดในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้นำในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น คุณลักษณะเชิงลบที่ผู้ปฏิบัติงานอาจจะกล่าวถึงคงมีหลายลักษณะ เช่น ความเจ้าอารมณ์ ไม่มีแผนงานที่ชัดเจน เปลี่ยนไปมา ความไม่ยุติธรรม เป็นต้น ไม่ว่าจะคุณลักษณะหรือพฤติกรรมใดก็ตาม นั่นเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะจดจำ และเรียนรู้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เมื่อวันหนึ่งที่เขาได้แต่งตั้งให้อยู่ในบทบาทของผู้นำแล้วจะไม่ทำสิ่งนั้นเช่นเดียวกับที่เคยเจอกับสถานการณ์เช่นนั้นมา



- ความเจ้าอารมณ์
- ไม่มีแผนงานที่ชัดเจน เปลี่ยนไปมา
- ความไม่ยุติธรรม

คุณลักษณะเชิงบวกก็เช่นกัน คุณคงจะนึกถึงผู้นำที่มีการสร้างขวัญกำลังใจดีในการทำงานให้กับทีมงาน มีเป้าหมายชัดเจนในการทำงานร่วมกัน มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ที่สร้างสรรค์ เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน เป็นต้น จะเห็นว่าไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะเชิงบวกหรือเชิงลบก็ตาม สิ่งเหล่านั้นได้เข้าไปอยู่ในใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วในขณะที่ทำงานร่วมกัน

คุณเลือกได้ว่าจะให้เขาจดจำคุณในลักษณะใด ขึ้นอยู่ที่ตัวคุณเอง!

ซึ่งถ้าคำตอบที่คุณเลือกคือ จะเป็นผู้นำในดวงใจ (Beloved Leaders) ให้ทุกคนจดจำคุณในลักษณะเชิงบวก “ลูกน้องปลาบปล้ำม หัวหน้าชื่นชม เพื่อนร่วมงานสนับสนุน และองค์กรส่งเสริม”

ส่วนต่อไปเราจะลงลึกไปถึงเทคนิคที่ทำให้เราเป็นผู้นำที่สามารถเข้าไปนั่งในใจคนด้วย DNA ของผู้นำ 3 ประการครับ