

3 C ที่ผู้นำยุคใหม่พึงมี

สุพริศร์ สุวรรณิก

สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์

เมื่อช่วงเดือน ก.พ. ที่ผ่านมา ผู้เขียนได้รับโอกาสให้แสดงทรรศนะเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้นำยุคใหม่ในงานคืนสู่เหย้าและเชิดชูเกียรติบัลลูนีจรรยาดีเด่น 2565 ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้เขียนเองนับว่ายังมีความห่างไกลจากความเป็นผู้นำยุคใหม่มากนักและอาจไม่สามารถตอบคำถามนี้ได้ดีพอ อย่างไรก็ตาม พอจะสามารถตกลึกคุณสมบัติสำคัญของผู้นำยุคใหม่ได้จากทั้งประสบการณ์โดยตรงและโดยอ้อมที่ถ่วงถ่วงจากการทำงานร่วมกับผู้นำยุคใหม่ท่านต่าง ๆ ในองค์กรภาครัฐและเอกชน ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ บางขุนพรหมชวนคิดวันนี้ จึงขอเชิญชวนท่านผู้อ่านมารู้จักกับคุณสมบัติสำคัญของผู้นำในโลกยุคใหม่ที่หมุนเร็วมาก ตามที่ผู้เขียนได้ตกลึกไว้เป็น “หลัก 3 C” ดังต่อไปนี้ครับ

C ตัวแรกคือ Consistency หรือ “ความเสมอต้นเสมอปลาย” ซึ่งแบ่งออกเป็น **ประการแรก ความเสมอต้นเสมอปลายในการทำงาน** กล่าวคือ เป็นผู้นำที่มีหลักการ ยึดถือความถูกต้องไว้เป็นแก่น วางแผนล่วงหน้าและดำเนินการไปตามแผนนั้นอย่างสม่ำเสมอ ขณะที่ยืดหยุ่นเพียงพอสำหรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ต้องไม่กระทบต่อความถูกต้อง ดังนั้นแล้ว trust หรือความเชื่อถือเชื่อใจของคนในทีมและในองค์กรจะตามมาเองในทางตรงกันข้าม หากผู้นำขาดความเสมอต้นเสมอปลาย คือ บางทีทำบ้างไม่ทำบ้าง ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ซ้ำแล้วซ้ำเล่า โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีม ความเชื่อใจของคนที่มีต่อเราจะเสื่อมลง ก็ยากที่การทำงานจะประสบความสำเร็จ หรือแม้จะมีผลงานออกมาจริง แต่ก็ไม่มีคุณภาพตามที่ได้ตั้งเป้าไว้ตั้งแต่ต้น มีหน้าซ้ำ อาจแลกมาด้วยการสูญเสียความเชื่อถือในตัวผู้นำคนนั้นไปเลย **อีกประการหนึ่ง ผู้นำจำเป็นต้องมีความเสมอต้นเสมอปลายในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ โดยเฉพาะในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เร็วมาก** เพราะไม่มีใครในโลกที่รู้ทุกเรื่อง รู้ทุกอย่างไปเสียหมด และความรู้ความชำนาญต่าง ๆ มันไม่หยุดนิ่ง แต่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การที่องค์กรใดจะอยู่รอดและไปได้ดีในโลกยุคใหม่ ผู้นำต้องไม่ปิดกั้นตัวเองในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม

ส่วน C ตัวที่สองคือ Communication หรือ “การสื่อสาร” ผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ต้องทำให้ผู้รับสารได้เข้าใจในสิ่งที่ตัวเองต้องการอธิบาย หรือได้เห็นภาพอย่างที่ผู้นำได้เห็นจริง ๆ เช่น การสื่อสารทางพันธกิจหรือ mission ของหน่วยงาน การสื่อสารให้คนในองค์กรหรือในทีมเข้าใจในเป้าหมายและวิธีการที่จะไปให้ชัด ซึ่งนอกจากการเป็นผู้ส่งสารที่ดีแล้ว communication นี้ **ต้องเป็นการสื่อสารสองทางหรือ two-way communication ด้วย** นั่นคือ ผู้นำควรจะเป็นผู้ฟังที่ดีด้วยเช่นกัน เปิดโอกาสให้คนในองค์กรได้สื่อสารในสองทางด้วยเสมอ เพราะการรับฟังแล้วนำข้อเสนอหรือความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ไปพัฒนา

องค์กรหรือตัวเองอย่างสม่ำเสมอ ย่อมเกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายครับ **ดังนั้น พุดง่าย ๆ ว่า ผู้นำที่ดีควรจะต้องมีทักษะในการพูดให้คนเข้าใจ และรับฟังคนอื่นอย่างเข้าใจเช่นกัน**

C ตัวสุดท้าย ได้แก่ **Calm** หรือ “ความนิ่งหรือความมีสติ” โดยเฉพาะในโลกยุคที่ทุกอย่างพลิกจากหน้ามือเป็นหลังมือได้ภายในเวลาไม่กี่วินาที ถ้าผู้นำเดินตาม โดยไม่มีสติหรือขาดความยั้งคิด แล้วดำเนินการหรือไปตอบสนองกับเรื่องใหม่ ๆ โดยที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ หรือมีความชำนาญเพียงพอ ย่อมเกิดผลเสียต่อองค์กรและตนเองได้ ผู้นำจึงควรรีบศึกษาทำความเข้าใจปัญหาหรือโอกาสที่เข้ามา เพื่อตอบสนองได้อย่างรอบคอบที่สุด

ว่าแล้ว ผู้เขียนขอตัวไปทำงานและฝึกฝนนำหลัก 3 C มาใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง C ตัวสุดท้ายก่อนนะครับ!

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย