

การบริหารเจ้านาย

มีผู้คนจำนวนมากพยายามที่จะพัฒนาตนเองในด้านการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มุ่งที่จะ บริหารบุคคล ที่ถือว่าเป็นสุดยอดของงานการบริหาร (แต่น้อยมากที่จะคิดพยายามที่จะบริหารตนเอง) ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว งานบริหารบุคคลที่คิดกันอยู่ก็คือ การบริหารผู้บังคับบัญชาของตน จะมีใครคิดบ้างใหม่ว่าคนที่เราน่าจะคิดบริหารมากที่สุด(นอกจากตัวเราเองแล้ว) ก็คือผู้บังคับบัญชา หรือ เจ้านาย ของเรานั้นเอง

การบริหารเจ้านาย มิได้หมายความว่าความถึงการพยายามทำให้เจ้านายอยู่ภายใต้อาณาเขตของเรา หรือเป็นเสมือนหุ่นเชิดของเรา ถ้าใครคิดเช่นนั้นถือว่าเป็นความผิดอย่างมหันต์ และไม่สมควรอย่างยิ่ง

เจ้านาย(BOSS) หรือผู้บังคับบัญชา ก็คือผู้ที่มีอำนาจเหนือเราในการดำเนินงานที่ทำอยู่เป็นกิจวัตรประจำวัน เจ้านาย อาจจะมีบางอย่างหรือหลายอย่างดีกว่าเรา เช่น ความรู้ดีกว่า ทัศนคติ(VISION)สั้นกว่า หรืออีกหลายๆอย่างที่แยกกว่า (ในความเข้าใจของเราเอง) แต่เจ้านายทุกคนไม่ขาดเลยก็คือ อำนาจที่เหนือกว่า อำนาจที่จะลงโทษหรือกระทำการบางอย่างใดอย่างหนึ่งแก่เรา และอย่าลืมว่าทุกคนมีเจ้านาย อย่าคิดว่าตนเป็นเจ้านายของผู้อื่นเท่านั้น

ทำไมบางคนจึงเข้าหาเจ้านายได้ เรามักมองคนที่เข้าเจ้านายได้ดีว่าเป็นคนประจบสอพลอ เป็นคนเลียแข้งเลียขา แต่เราก็มักแอบอิจฉาอยู่ในใจตลอดมาว่า ทำอย่างไรเจ้านายจึงจะรักเราเช่นนั้นได้ ทำอย่างไรจึงจะทำให้คนที่เราทั้งรัก ทั้งเกลียด ทั้งกลัว รักเราได้

นายแพทย์กระแสด ชนวงค์ นายแพทย์แมกไซไซ เคยให้หลักในการบริหารเจ้านายไว้ 10 ประการ คือ

- จงเป็นนักฟังที่ดี** คือต้องไม่ แกล้งฟัง (ทำท่าว่าฟัง แต่ไม่รู้เรื่อง) ต้องตั้งใจ และตีความหมายแท้จริงที่เจ้านายพูดให้ได้ สรุปความให้ได้ อย่ามัวประสาทเมื่อเจอเจ้านาย สบสายตาบ้าง (แต่อย่าตลอดเวลา) เมื่อเจ้านายพูดจบ อาจถามทวนเพื่อความแจ่มชัด (เท่าที่จำเป็น) จดข้อความที่จำเป็น(อย่าเอาแต่จด) และโปรดจำไว้ว่า เจ้านายเหมือนกันทุกคนคือ ไม่ชอบบอกซ้ำเรื่องเดิมบ่อยๆ
- พูดตรงประเด็น กระชับรัด** เวลาที่มีคำสั่งสำหรับผู้บริหารทุกคน ใช้เวลาให้น้อยที่สุด เลือกเฉพาะที่สำคัญ พูดให้ตรงจุด ไม่อ้อมค้อม ชัดเจน หากทำรายงาน ควรจำกัดความยาวเพียง 1 หน้ากระดาษเป็นดีที่สุด การเขียนสั้นๆ แต่มีประสิทธิภาพนั้น แสดงว่าได้คิดและกลั่นกรองแล้ว
- ใช้หลักการพูด** ข้อเสนอต่างๆ ควรเปิดโอกาสให้เจ้านายได้เป็นผู้ตัดสินใจในขั้นสุดท้าย ด้วยความภาคภูมิใจ สบายใจ (เราเองก็จะได้พิจารณาอย่างรอบคอบก่อนเสนอ) อย่าปฏิเสธข้อเสนอของเจ้านายทันทีทันใด เพราะอย่างน้อยท่านต้องคิดถึงข้อดีข้อเสียแล้ว ถ้าไม่เห็นด้วยจริงๆอาจจะลองเสนอว่าถ้าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้จะเป็นอย่างไร แต่อย่ามัวเกรงว่า เรื่องบางอย่างอาจจะกระทบเจ้านายให้ไม่พอใจ เพราะอาจเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของเจ้านาย ลูกน้องที่เต็มใจบอกเจ้านายอย่างสุภาพว่า ท่านลืมนิดๆ ดึกว่าลูกน้องที่ซมก้นตะพึดตะพือ อย่างไม่ลืมนิดๆ
- แก้ปัญหาด้วยตนเอง** ทุกวันนี้ไม่มีอะไรที่ทำให้ผู้บริหารเสียเวลา และเสียหัวสมองมากเท่ากับการคอยแก้ปัญหาให้ลูกน้อง
- ส่งเสริมภาพพจน์ที่ดีของเจ้านาย** ควรหาจุดเด่นของเจ้านาย และหาโอกาสส่งเสริมจุดเด่นเหล่านั้น อย่าทำให้เจ้านายเป็นตัวตลก หรือตัวโง่ (แม้แต่รู้สึก) บางครั้งอาจต้องยอมให้เครดิตแก่เจ้านาย แม้ว่าสิ่งนั้นจะเป็นของตนเอง เมื่อเจ้านายดีขึ้น เราก็มีโอกาสดีขึ้นด้วย
- มองโลกในแง่ดี** นักบริหารที่ประสบผลสำเร็จล้วนแต่มองโลกในแง่ดี อย่ามองทุกอย่างเป็นปัญหา แต่ให้มองเป็นสิ่งที่ท้าทายเวลาพูดกับเจ้านาย ถึงผู้ร่วมงานจงพูดแต่สิ่งที่ดี แสดงถึงการเป็นคนทำงานกับผู้อื่นได้
- อย่าทำงานล่วงเวลา** แต่จงทำงานก่อนเวลา การทำงานแต่เช้าบอกให้รู้ว่า ท่านกระหายที่จะทำงาน ในขณะที่ทำงานล่วงเวลาบอกให้รู้ว่า ท่านยังทำงานไม่เสร็จ

8. รักษาคำมั่นสัญญา เจ้านายเข้าใจในปัญหาอุปสรรคของลูกน้องเสมอ แต่เจ้านายไม่ปรารถนาที่จะฟังคำแก้ตัวเมื่องานไม่เสร็จตามเวลา

9. รู้จักเจ้านาย หากความรู้พื้นฐานของเจ้านายเป็นอย่างไร ประวัติ นิสัยการทำงาน เป้าหมาย ในชีวิต ฯลฯ (เจ้านายชอบดูมวย ไปขอคำปรึกษาขณะที่เจ้านายกำลังลุ่นมวดย ย่อมก่อให้เกิดความหงุดหงิดไม่มากก็น้อย)

10. อย่าใกล้ชิดเจ้านายมากเกินไป ความใกล้ชิดเกินไปจะทำให้ท่านตีเสมอเจ้านาย อาจผลลทำในสิ่งที่ไม่ควรทำ เพื่อนร่วมงานก็อิจฉา เจ้านายเหมือนกับไฟ อยู่ไกลก็หนาว อยู่ใกล้ก็ไหม้

การพยายามทำให้เจ้านายรัก เจ้านายมองเห็นความดี ความสามารถของเรา ในการที่จะสร้างสรรค์งาน และไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญให้เราทำด้วยความเต็มใจ มีความสุขที่จะสนับสนุนงานของเราให้สำเร็จ โดยเจ้านายมีความมั่นใจว่า แท้จริงแล้วงานที่เราทำอยู่ ก็คืองานของเจ้านายนั่นเอง คือสิ่งที่ผู้เขียนเรียกว่า การบริหารเจ้านายในที่นี้

แต่ถ้าเป็นการทำแบบหวังกอบโกยความก้าวหน้าส่วนตัว เหยียบหัวเพื่อนฝูงเพื่อเอาแต่ได้ส่วนตนอย่างเดียวแล้วใช้รี สสมควรเรียกว่าประจบสอพลอ(แต่ถ้าเป็นการหวังเพื่อไว้เล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ไม่ต่างกัน)

เมื่อบริหารเจ้านายแล้ว อย่าลืมตั้งใจทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดีที่สุด มิฉะนั้นสิ่งที่ท่านปฏิบัติมากก็เป็นเพียงสิ่งลวงโลก สร้างภาพ เจ้านายรู้แน่ จะบอกให้

ก่อนจะจบ อยากจะเรียนกับเจ้านายของผู้เขียน (ถ้าบังเอิญท่านมาอ่านบทความนี้เข้า) ว่า ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นตำรับตำราที่ได้ศึกษามาระหว่างที่ท่านส่งผู้เขียนไปศึกษา แล้วเก็บเอามาเล่า โดยส่วนตัวแล้ว ผู้เขียนมิบังอาจ แม้แต่คิดที่จะบริหารเจ้านายคนใดเลย (แม้แต่เจ้านายที่บ้าน) และ ยินดีเสนอตัวให้เจ้านายบริหารอยู่เหมือนเดิม....จริงๆครับ(รู้สึกจะนอกตำราการบริหารเจ้านายแล้วนะเนี่ย.....เฮ! หรือเป็นเทคนิคขั้นสูง.....แหม่ม)

อ้างอิง

1. นพ.กระแส ชนะวงศ์, เอกสารประกอบการบรรยาย “การบริหารงานสาธารณสุข” ปรับปรุงโดย นพ.สมชาติ ไตรรักษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 14 มิถุนายน 2537
2. สุธี สุทธิสมบุรณ์, สมาน รั้งสิโยกฤษณ์ หลักการบริหารเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 15 กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชาชนจำกัด, 2537.