

วิธีลดความกลัวและ วิตกกังวล

JENNIFER COLOSIMO

ความกลัวเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีเดิมพันสูง รวมถึงเมื่อเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านสุขภาพ ความปลอดภัย ความสามารถในการสนับสนุนด้านการเงินให้กับครอบครัวของเราในปัจจุบันหรืออนาคต ภายใต้สถานการณ์ที่มีความตึงเครียด กดดันสูง ความกลัวมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอด เพราะเมื่อต่อมอะดรีนาลินของเราหลั่งสารออกมา มันจะสูบฉีดพลังเข้าสู่ร่างกายให้เราทำสิ่งที่จำเป็นต้องทำเพื่อความอยู่รอด

ในฐานะผู้นำ มันเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่เราควรจะอนุญาตและตรวจสอบอารมณ์ความรู้สึกธรรมชาตินี้ในตัวเราและสมาชิกในทีมของเรา องค์กรเผชิญหน้ากับความท้าทายในช่วงเวลาที่มีความไม่แน่นอนสูง เมื่อความกลัวคงอยู่หรือได้พัฒนาเป็นคลื่นใต้น้ำแห่งความวิตกกังวลที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ความกลัวและความวิตกกังวลที่ปราศจากการตรวจสอบจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการคิด ความจำและสมาธิ ความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ของเราจะถูกลดทอนลงไปในยามที่เราต้องการมันมากที่สุด

เหมือนอย่างที่ประธานาธิบดี Franklin Delano Roosevelt เคยกล่าวในตอนเข้ารับตำแหน่งว่า “ขอให้ผมได้ยืนยันความเชื่อที่หนักแน่นที่ว่า สิ่งเดียวที่เราจะต้องกลัว คือความกลัว ซึ่งเป็นภัยร้ายอันปราศจากชื่อ และเหตุผล ที่บั่นทอนความพยายามในการพลิกความถดถอยให้เป็นความก้าวหน้า”

ผู้นำสามารถมีอิทธิพลในการนำทีมงานกลับเข้าสู่การทำงานในระดับที่สูงขึ้นและแปลง
“ความถดถอยให้เป็นความก้าวหน้า”

ในรายงานฉบับนี้ เราจะอธิบายถึงกลยุทธ์สามประการเพื่อบริหารจัดการความกลัวและความวิตกกังวล ภายใต้สภาวะความเป็นผู้นำของเราดังต่อไปนี้

- การรับฟังทีมงานของเราอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening) ในขณะที่พวกเขา กำลังแสดงความกลัวและวิตกกังวล
- การสร้างความเชื่อมโยง ผูกพัน (Foster Connection)
- การมุ่งเน้นในขอบเขตที่เราสามารถควบคุมได้ (Circle of Influence) และช่วยเหลือให้สมาชิกในทีมของเราเป็นเช่นนั้น

การฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ

คนเรามีแนวโน้มที่จะวิตกกังวลเมื่อต้องตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาผลลัพธ์ได้ๆ ได้เลย ซึ่งบางคนอาจจะแสดงออกมาเป็นคำพูด เช่น “ฉันกลัวว่าจะตกงาน” “ฉันเป็นห่วงคุณแม่ผู้สูงอายุของฉัน” ขณะที่คนอื่นๆ อาจจะไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ หรือปล่อยให้ออกมา ในขณะที่มีสถานการณ์ข้อขัดแย้งเพียงเล็กน้อย

การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) จะช่วยขับเคลื่อนทีมไปสู่ประสิทธิภาพ

ในสถานการณ์ที่มีอารมณ์ความรู้สึกสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามวิกฤต จงอย่ารีบเร่งและให้ใช้ความเป็นมนุษย์ปลุ่ชนเข้าไว้ เพราะในขณะที่ในหัวของคุณเวียนว้ายไปกับความเร่งด่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรักษาลูกค้าเก่าไว้ การเพิ่มกระแสเงินสด หรือการรักษาความอยู่รอดของธุรกิจ คุณจะไม่สามารถจัดการกับเรื่องเร่งด่วนเหล่านี้ได้เลย หากคุณไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของคุณเอาไว้ได้

การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) นอกจากจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องที่เราควรทำอยู่แล้ว ยังจะช่วยขับเคลื่อนไปสู่ประสิทธิภาพ งานวิจัยโดย Jane Dutton แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน บ่งชี้ว่า “ผู้นำที่ได้แสดงความเห็นอกเห็นใจต่อพนักงาน จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) ให้เกิดขึ้นในพนักงานและองค์กรโดยรวม ในช่วงเวลาแห่งความท้าทาย”¹ การฟังอย่างเข้าอกเข้าใจคือหนทางหนึ่งในการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

ผู้นำส่วนใหญ่จะมีความรอบรู้ในความสำคัญของการฟัง ทว่าเป็นการฟังโดยตั้งใจเพื่อที่จะสนองตอบหรือเพื่อแก้ไขปัญหา ขณะที่การฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening) นั้น หมายถึงการฟังด้วยเจตนาที่จะเข้าใจบุคคลอื่นจากในมุมมองของเขา โดยถอดวาระและกรอบเวลาของตนเอง แล้วใส่ใจกับมุมมองและสถานะทางอารมณ์ของผู้ร่วมสนทนา

จงสนับสนุนให้พนักงานพูดคุยกับคุณ แล้วฟังอย่างเข้าใจในสิ่งที่เขาหรือเธอได้แบ่งปันออกมา เธอเป็นอย่างไรบ้าง.... เอาจริงๆ นะ? เธอกำลังปรับตัวกับเด็กๆ ที่บ้านอย่างไรบ้าง? เธอมีสถานที่ทำงานที่สะดวกสบายและสามารถมีสมาธิจดจ่อได้หรือไม่? เธอมีสิ่งของที่จำเป็นหรือไม่? ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมองโอกาสนี้เป็นการพูดคุยเพื่อ “ติดตามความเป็นไปในเรื่องสำคัญต่างๆ ” มากกว่าการ “ตรวจสอบ”

การฟังอย่างเข้าใจคือการถอดหมวกของตนเองออกแล้วสวมหมวกของผู้อื่นแทน ปฏิบัติโดยการสะท้อนกลับในสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึก ด้วยคำพูดของคุณเอง จนกระทั่งเขารู้สึกได้ว่าเราเข้าใจเขา กรรมวิธีเบื้องต้นคือการสะท้อนกลับว่า “เธอรู้สึก ___ เกี่ยวกับ ___” หรือเพียงแค่พยักหน้ารับทราบ โดยไม่พูดอะไร มันคือการไม่ตัดสิน ไม่สอบสวน ไม่ประเมิน ไม่แนะนำ หรือตีความ การจะทำได้เช่นนี้ได้ คุณอาจจำเป็นต้องตรวจสอบความโน้มเอียงโดยธรรมชาติของตนเองที่จะสอดแทรก หรือพยายามเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาในทันทีทันใด

แล้วผู้นำเองมีโอกาสที่จะพูดและได้รับความเข้าใจด้วยหรือไม่? มีแน่นอน แต่ลำดับก่อนหลังของมันนั้นมีความสำคัญยิ่ง ในสถานการณ์ที่มีอารมณ์ความรู้สึกสูง อย่างที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ในปัจจุบันนี้ เราควรหยุดพูดแล้วฟังอย่างเข้าใจ จนกว่าอีกฝ่ายหนึ่งส่งสัญญาณว่าเขาารู้สึกว่าได้รับความเข้าใจแล้ว เมื่ออารมณ์ลดระดับลง คุณจึงค่อยได้ตอบ สอบถาม แบ่งปันความคิด หรือให้คำแนะนำ และเมื่อใดที่รากฐานแห่งความนับถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ถูกหยั่งรากขึ้นมาแล้ว งานการก็จะสามารถเดินหน้าไปได้

หากเป็นไปได้ ควรเปิดกล้องในระหว่างสนทนา เพื่อคุณจะได้มองเห็นการแสดงออกทางใบหน้า ภาษาร่างกาย และอวัจนภาษาต่างๆ เพราะหากไม่เห็นหน้ากันแล้ว การฟังอย่างเข้าใจและการทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความคิดและความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง อาจจะเป็นเรื่องที่ยากขึ้นเป็นอย่างมาก ปิดเสียงโทรศัพท์และการแจ้งเตือนในคอมพิวเตอร์ต่างๆ ของคุณเพื่อขจัดสิ่งรบกวนต่างๆ ไม่เว้นแม้แต่จากลูกค้าและเจ้านาย การให้ความสนใจกับคนอื่นอย่างเต็มที่เป็นการแสดงออกว่าเราให้เกียรติเขา

หมายเหตุ: โรควิตกกังวลหรืออาการป่วยทางจิตอื่นๆ อยู่นอกเหนือขอบเขตของรายงานฉบับนี้ ซึ่งไม่ควรสับสน ปนเปไปกับอารมณ์ ความวิตกกังวลตามธรรมชาติของมนุษย์ ปรัชญาฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อขอการสนับสนุนที่เหมาะสมหากจำเป็นอย่างลับๆ และรวดเร็ว ทางเลือกต่างๆ อาจรวมถึง การให้ความรู้ด้านสุขภาพจิตเพื่อลบล้างความเข้าใจว่าปัญหาสุขภาพจิตเป็นเรื่องน่าอับอาย การจัดทำโครงการช่วยเหลือพนักงาน หรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน

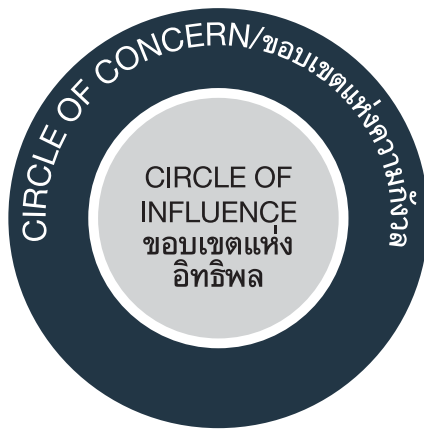
การสร้างเชื่อมโยงผูกพัน (Foster Connection)

จงใส่ใจเป็นอย่างมากว่าคุณได้พบปะกับทีมงานบ่อยครั้งแค่ไหน วาระการประชุมและการพบปะแบบ 1:1 ที่ใช้อยู่ในช่วงเวลาปกติ นั้น ไม่เพียงพอสำหรับในยามวิกฤต หรือในช่วงที่ความไม่แน่นอน

เจียดเวลา 15 นาทีทุกๆ เข้าเพื่อตอบคำถามหรือสื่อสารข้อมูลใหม่ๆ สนับสนุนให้กลุ่มย่อยๆ ทำในสิ่งที่ท้าทายและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน พัฒนาโครงสร้าง กระบวนการและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานร่วมกันจากทางไกล (Virtual Collaboration) พัฒนาความเชื่อมโยงผูกพัน ทั้งกับทีมงาน ลูกค้า พันธมิตร และเพื่อนร่วมงานระหว่างแผนก นอกจากนี้ ให้ลองคิดถึงกระบวนการในการทำงานกับอารมณ์ของตัวเอง เหมือนดังที่ Scott Miller เพื่อนร่วมงานของผู้เขียนและผู้จัดรายการพอดแคสต์ได้กล่าวไว้ว่า “เพียงเพราะว่าคุณเป็นผู้นำ นั้นไม่ได้หมายความว่า คุณจะมีความรู้สึกกลัวและวิตกกังวล” ลองใคร่ครวญดูว่า คุณควรจะแบ่งปันเรื่องราวในระดับไหน ถึงจะสามารถสร้างความเชื่อมโยงผูกพัน กับทีมงานของคุณได้... อะไรคือเรื่องส่วนตัว? อะไรคือเรื่องสาธารณะ? จงระวังการแบ่งปันความกลัวของคุณเองมากเกินไป อย่างไรก็ตามคุณสามารถเลือกที่จะแบ่งปันความท้าทายและปฏิบัติบางอย่างเพื่อแสดงให้เห็นว่าพวกเราทุกคนอยู่ในเรือลำเดียวกัน คนเราจะเติบโตก้าวหน้าได้มากกว่า เมื่อเขามีความรู้สึกผูกพัน เชื่อมโยง กับผู้นำของเขา

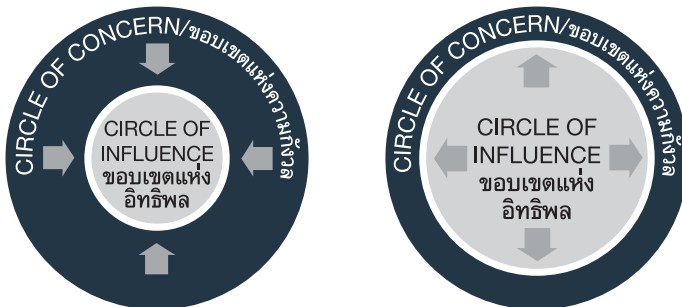
มุ่งเน้นในขอบเขตที่คุณสามารถควบคุมได้ (Circle of Influence) และช่วยเหลือให้สมาชิกในทีมเป็นเช่นนั้น

ไม่ว่าเราจะอยู่ในตำแหน่งอะไร เราไม่มีอำนาจที่จะควบคุมทุกสิ่งทุกอย่าง มันจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่เราควรพยายามมีบทบาท ในสิ่งที่เราสามารถควบคุมได้ มากกว่าการลงทุนใช้เวลาไปกับสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้ ยุทธวิธีหนึ่งที่สามารถเอามาใช้ได้ คือการเขียนทุกสิ่งที่คุณมีอยู่ในใจ ภายใต้จิตสำนึก: เราจะรักษายอดขายไว้ได้อย่างไร? ลูกชายของฉันกำลังทำการบ้านอยู่หรือไม่? สิ่งนี้จะคงอยู่ไปอีกนานเท่าไร? เดือนหน้าฉันจะยังมีงานทำอยู่หรือไม่? การเปิดตัวสินค้าจะล่าช้าออกไปหรือไม่? อะไรจะเกิดขึ้นกับสมาชิกในครอบครัวของฉันที่ถูกให้ลาพักงาน? บริษัทมีเงินสดเหลือพอใช้ไปอีกนานเท่าไร? เขียนทุกเรื่อง ทั้งเรื่องส่วนตัว การงาน และทุกสิ่งทุกอย่างที่คุณกังวลลงไปให้หมด สิ่งเหล่านี้คือ “ขอบเขตแห่งความกังวล” (Circle of Concern®) ของคุณ



จากนั้นให้พิจารณาความกังวลเหล่านั้น แล้วไฮไลต์ทุกสิ่งที่คุณสามารถมีอิทธิพลเปลี่ยนแปลงได้ โดยมุ่งเน้นไปที่จุดแข็งส่วนตนของคุณ สิ่งเหล่านี้คือ “ขอบเขตแห่งอิทธิพล” (Circle of Influence®) ของคุณ ซึ่งประกอบด้วยความท้าทายที่คุณมีอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลงมันได้ คุณอาจจะพบความเป็นไปได้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมหรือก้าวกระโดด หรือการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย แต่ไม่ว่าจะเป็นทางไหน คุณได้มีพลังอำนาจเพิ่มขึ้นอีกแล้ว

สิ่งมหัศจรรย์ที่น่าสนใจเกิดขึ้น ตามแต่ที่ว่า คุณจะมุ่งเน้นไปที่ขอบเขตไหน: เมื่อเรามุ่งเน้นที่ “ขอบเขตแห่งความกังวล” ซึ่งเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถมีอิทธิพลได้เลย แต่เรายังมีความหวังอยู่กับมันอยู่ เราก็จะมีเวลาและพลังงานที่ลดลงสำหรับใช้ในสิ่งที่เราสามารถมีอิทธิพลได้ ผลพวงต่อมาคือเราจะมีพลังงานและอิทธิพลที่เสื่อมถอยลง ขณะที่หากเรามุ่งเน้นในสิ่งที่เราสามารถมีอิทธิพลได้ และใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น ว่องไว และโอเดียนเชิงนวัตกรรมของเรา “ขอบเขตแห่งอิทธิพล” ของเราก็จะงอกงาม เติบโต



นี่คือแบบฝึกหัดสำหรับแบ่งปันให้กับทีมงานของคุณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพวกเขาดูเหมือนจะติดหล่มอะไรบางอย่างอยู่ แต่จงอย่าลืมนำระดับความสำคัญนี้: ยิ่งคุณสามารถช่วยพวกเขาเรียนรู้ “สมองในส่วนของการคิด” ด้วยการแสดงความเข้าใจ และสร้างความเชื่อมโยง ผูกพันกับพวกเขาก่อนมากเท่าไร พวกเขายิ่งมีโอกาสมากขึ้นที่จะสามารถปรับจุดมุ่งเน้นจาก “ขอบเขตแห่งความกังวล” ไปสู่ “ขอบเขตแห่งอิทธิพล” ได้มากเท่านั้น

ในหนังสือ “7 อุปนิสัยแห่งผู้มีประสิทธิภาพสูง” ของ Stephen R. Covey มีอุปนิสัยหนึ่งที่อยู่อันดับต้นๆ ทั้งหมด นั่นคือ อุปนิสัยที่ 7 “ลับเลื่อยให้คม” ซึ่งเป็นอุปนิสัยของการเติมพลังชีวิตทุกๆ วัน เพราะว่าเครื่องมือที่ดีที่สุดที่คุณมีคือตัวของคุณเอง องค์กร เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้าของคุณจะไม่ได้รับประโยชน์จากภาวะความเป็นผู้นำของคุณ หากคุณรู้สึกเหนื่อยล้า และเครียด การเติมพลังชีวิตครอบคลุมสัปดาห์ ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตแห่งอิทธิพลของเราดังนี้

- มิติทางกายภาพ ณ ช่วงเวลานี้ อุปนิสัยหลายอย่างทางกายภาพของเรามากจะมีแนวโน้มเอียงที่จะนำพาเราไปสู่ความสบาย โดยที่เราไม่รู้ตัว ซึ่งเป็นเรื่องที่เราเข้าใจได้ในระยะสั้น แต่อาจทำให้เรารู้สึกแย่ในระยะยาว ลองประเมินนิสัยการกินของคุณดูว่า คุณมีแนวโน้มที่จะรับประทานอาหารแป้ง และน้ำตาล หรืออาหารอื่นใดที่ทำให้คุณรู้สึกสงบ สบายโดยไม่รู้ตัวหรือไม่ หากคุณพบว่ามันเป็นเรื่องยากที่จะหยุดการกระทำนี้ อย่างน้อยให้ลองเพิ่มนิสัยของการมีสติ สำนึกรู้ ด้วยการคิดว่า “ฉันกำลังเลือกที่จะกินเพื่อความสบายอยู่ในขณะนี้” นอกจากนี้ พวกเราหลายคนกำลังค้นหาความสบายในรูปแบบของการอดตาหลับ ขับตานอนเพื่อหมกมุ่นกับการดูรายการโทรทัศน์ หรือเล่นโซเชียล ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ ทว่าลองพยายามควบคุมนิสัยนี้หากมันกระทบต่อตารางการนอนของคุณ และสุดท้าย แม้ว่าการชดเชยด้วยกาแฟอาจจะทำให้เรามีความสุขสบายที่เราจำเป็นต้องมีเช่นกัน แต่ในขณะเดียวกันเราควรพยายามจัดสรรเวลาให้กับการสูดอากาศบริสุทธิ์ และได้เคลื่อนไหวร่างกายเท่าที่เราสามารถทำได้
- มิติทางสังคม/อารมณ์ ถ้าการเฉลิมฉลองแบบพบปะหน้าตากันไม่สามารถทำได้ ลองเฉลิมฉลองทางออนไลน์ดู โดยอาจจะจองจัดตารางการรับประทานอาหารกลางวัน พร้อมคุยงาน (working lunch) กับเพื่อนร่วมงาน ทานดินเนอร์แบบออนไลน์กับครอบครัว หรือเล่นเกมออนไลน์กับเพื่อนฝูง หากเป็นการเหมาะสม ให้ลองนำเอาเทคโนโลยีการประชุมทางไกลที่ใช้ในการทำงานปกติของคุณ ไปใช้ในการติดต่อ เชื่อมสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิตของคุณ และขยายมุมมองของคุณที่มีต่อประสบการณ์ของบุคคลอื่น เพื่อนร่วมงาน คนหนึ่งของผู้เขียนได้จัดฟอรัมทางออนไลน์เพื่อแบ่งปันแนวทางการสร้างความผาสุกในชีวิตกับลูกค้าของเธอ เนื่องจากพวกเขาได้มุ่งเน้นในสิ่งที่พวกเขาสามารถทำได้ ไม่ใช่แค่ว่าพวกเขารู้สึกอย่างไร พวกเขาจึงสามารถสร้างขอบเขตแห่งอิทธิพลที่สามารถทำให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้สึกอีกเต็ม และเติมเต็ม

- มิติทางด้านจิตใจ เราไม่สามารถควบคุมข่าวสาร แต่เราสามารถควบคุมความถี่ในการรับข่าวสารของเราได้ ข่าวสารเป็นสิ่งที่เ้ายวน ทว่าในขณะที่เ้ายวนมันก็เป็นสิ่งที่ทำให้เราอ่อนกำลังลงได้ สิ่งต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่เชื่อว่าเราจำเป็นจะต้องอัปเดตตลอดทุกชั่วโมง เราสามารถติดตามทุกอย่างที่เราจำเป็นต้องรู้ได้โดยการตรวจสอบข่าวสารวันละครั้ง เหมือนกับที่คุณควรจำกัดการสนทนากับเพื่อนกาๆ หรือสมาชิกในครอบครัวที่เราอยู่ด้วยแล้วไม่สบายใจ กำหนดขอบเขตหรือกำหนดการว่าคุณจะตรวจสอบเพื่ออัปเดตบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อว่าคุณจะได้ไม่ต้องถูก “บุกปล้น” สภาวะทางอารมณ์ไปตลอดทั้งวัน ช่วงเวลานี้คือเวลาที่ดียิ่งที่สุดที่คุณจะ “สร้างสภาพอากาศ” ของตนเอง เหมือนอย่างในหนังสือ 7 อุปนิสัยของผู้มีประสิทธิผลสูง ได้เขียนไว้ และไม่ปล่อยให้อารมณ์ ความผาสุกของคุณต้องตกอยู่ภายใต้ ความแปรปรวน อารมณ์ เรื่องราวความคืบหน้าต่าง ๆ (ที่มักจะเกินจริง) ของคนอื่น
- มิติทางด้านจิตวิญญาณ คุณค้นพบความหมายของสิ่งต่างๆ อย่างไร คุณจะแสดงความกตัญญู ขอบคุณ ได้บ่อยครั้งมากขึ้น ออกไปอยู่กับธรรมชาติ หรือค้นหาความผ่อนคลายในท่ามกลางวิกฤติโดยการสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาได้หรือไม่? คุณจะมีส่วนช่วยเหลือชุมชนที่คุณเป็นสมาชิกอยู่ได้ด้วยหนทางใด หรือสามารถสร้างความแตกต่างให้กับผู้อื่นที่กำลังเผชิญหน้ากับความท้าทายอย่างมีนัยสำคัญได้อย่างไร สำหรับในหลายๆ พื้นที่บนโลก หนึ่งในสิ่งที่สำคัญที่สุดที่คุณสามารถทำได้ในทันทีทันใดเพื่อชุมชนของคุณคือการเก็บตัวอยู่บ้าน

คุณสามารถทำอะไรเล็กๆ น้อยๆ ในแต่ละวันตามแต่ละมิติข้างต้นหรือไม่ เมื่อคุณได้ทำการเลือกอย่างมีสติเกี่ยวกับความผาสุกของคุณเอง นั่นหมายถึง คุณกำลังมุ่งเน้นในบางสิ่งที่อยู่ภายใต้การควบคุมและกำลังขยายขอบเขตแห่งอิทธิพลของคุณเอง

อีกวิธีหนึ่งสำหรับการริเริ่มมีอิทธิพลต่อความผาสุกของเราเอง คือการตระหนักรู้ให้มากขึ้น และใช้ประโยชน์จากการ “ขึ้น-ลง” ตามธรรมชาติของพลังงานในตัวเราตลอดทั้งวัน เมื่อเร็วๆ นี้ Daniel Pink นักวิทยาศาสตร์สังคมและนักเขียนชื่อดัง ได้ให้สัมภาษณ์ในรายการ On Leadership with Scott Miller พอดแคสต์ของ FranklinCovey ว่าในแต่ละวัน คนเราจะมีช่วงเวลาที่มีพลังงานพุ่งขึ้นสูงสุด ลดลงต่ำสุด และอยู่ในช่วงแห่งการฟื้นตัว โดยในแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันเป็นอย่างมาก และพลังงานนี้อาจจะถูกรบกวนได้ในช่วงที่มีวิกฤต หรือความไม่แน่นอน

จงใช้เวลาในการทบทวนว่า ในช่วงเวลาไหนที่คุณอยู่ในจุดที่มีพลังงานสูงสุด แล้วคุณสามารถใช้เวลานั้นเพื่อจัดสรรพลังงานและใจไปสู่โครงการ หรือความสัมพันธ์ ที่ต้องการความคิดและสมาธิที่ดีที่สุดของคุณหรือไม่? เช่นเดียวกัน ในช่วงเวลาไหนที่คุณมักจะมีความเหนื่อยล้าต่ำสุด? แต่แทนที่จะพยายามต่อสู้พาดพิงกับมัน บางทีเราอาจจะสามารถยอมรับจุดต่ำสุดนี้ แล้วหันไปปรับตารางเวลาของเราให้เบาบางลงไปในช่วงดังกล่าวแทน เพื่อที่เราจะสามารถต่ออายุและเติมพลังการฟื้นตัวที่กำลังจะมาถึง

นอกจากนี้ เรายังสามารถทำงานภายใต้ขอบเขตแห่งอิทธิพลของเราเอง โดยการแยกความแตกต่างระหว่างอารมณ์กับข้อเท็จจริง ในการให้สัมภาษณ์กับรายการ “On Leadership with Scott Miller” Dr. Susan David นักจิตวิทยาจาก Harvard Medical School ผู้เขียนหนังสือขายดีชื่อ Emotional Agility ย้ำเตือนว่า อารมณ์ ความรู้สึก และข้อเท็จจริง เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณา หากเราต้องระวังไม่ให้เกิดความสับสน ข้อเท็จจริงมักจะมีประโยชน์มากกว่าสำหรับการตัดสินใจเชิงรุก ขณะที่อารมณ์และความคิดเห็นมักจะมีแนวโน้มเชิงลบที่จะผลักดันเราให้เข้าไปสู่ขอบเขตแห่งความกังวล

อีกวิธีหนึ่งสำหรับการริเริ่มมีอิทธิพลต่อความผาสุกของเราเอง คือการตระหนักรู้ให้มากขึ้น และใช้ประโยชน์จากการ “ขึ้น-ลง” ตามธรรมชาติของพลังงานในตัวเราตลอดทั้งวัน

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนเชื่อว่าหนึ่งในการใช้ขอบเขตแห่งอิทธิพลมากที่สุด มาจากการปฏิบัติตาม “ของขวัญสุดพิเศษ 4 ชิ้นแห่งความเป็นมนุษย์” ที่ Dr. Stephen R. Covey ได้เขียนไว้ในหลักการ 7 อุปนิสัยดังนี้คือ:

- **สติ หรือการรู้ตนเอง (Self-awareness)** หมายถึงความสามารถในการถอยห่างออกมาจากตัวเอง แล้วตรวจสอบทบทวนความคิด อารมณ์ พฤติกรรมของตนเองว่า เรามีความรู้สึกอย่างไร เรากำลังมีความวิตกกังวลในเรื่องอะไร เรากำลังจัดการกับมันอย่างไร เรากำลังสื่อสารกับทีมงานของเราทั้งในทางตรงและทางอ้อมอย่างไร การทำงานกับเรานั้นเป็นอย่างไร การอยู่กับเรานั้นเป็นอย่างไร
- **จินตนาการ (Imagination)** คือความสามารถในการมองเห็นสิ่งต่างๆ ที่อยู่นอกเหนือประสบการณ์และความจริงในปัจจุบัน เราไม่ได้กำลังพูดถึงการจินตนาการถึงวันเกิดอายุครบ 80 ปีของเราในขณะนี้ แต่เราสามารถจินตนาการถึงเหตุการณ์ในเดือนหน้าหรือปีหน้าได้หรือไม่ เรารู้ไหมว่าเราควรต้องทำอะไรในตอนนี้เพื่อเตรียมตัวเมื่อสิ่งนี้ยุติลงไปในอนาคต เราจะทำอะไรในแต่ละวันเพื่อที่จะไปถึงจุดนั้น เราจะต้องทำอะไรในตอนนี้เพื่อที่จะสามารถกลับก้าวขึ้นมาใหม่ได้อีกในอนาคต
- **จิตสำนึก (Conscience)** หมายถึงความสามารถแยกแยะสิ่งที่ถูกออกจากสิ่งที่ผิด อะไรคือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ เราสามารถทำอะไรเพื่อช่วยเหลือคนอื่น ทำให้ถึงสุภาพดีที่ว่า “ผู้นำที่อ่อนน้อม ถ่อมตน จะกังวลกับการทำสิ่งที่ถูกต้อง มากกว่าการเป็นคนถูก” โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตโรคระบาดอย่างโควิด-19 เราควรที่จะตระหนักถึงสิ่งที่เราสามารถทำได้เพื่อที่จะช่วยลดความเสี่ยงให้กับผู้อื่นและผู้ที่ยอ่อนแอกว่า ทั้งในชุมชนและที่ทำงานของเรา

- **อิสระภาพในการกระทำ (Independent Will)** คือความสามารถในการกระทำนอกเหนือขอบเขตอิทธิพลภายนอก หรือในศัพท์ของความฉลาดทางอารมณ์ คือความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง เราได้ตัดสินใจเลือกทำในสิ่งต่างๆ ในแต่ละวันที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ คุณค่า และจิตสำนึกของเรา แม้ว่าจะอยู่ท่ามกลางความเร่งด่วน ความวิตกกังวล และอุปสรรคที่ปรากฏขึ้นมาหรือไม่?

ในระหว่างช่วงเวลาแห่งความท้าทายนี้ ผู้นำต้องไม่ลืมความเป็นมนุษย์ โดยการแสดงความเข้าใจอกเข้าใจผ่านการรับฟัง พัฒนาความสัมพันธ์ มุ่งเน้นในสิ่งที่เราสามารถควบคุมได้ และช่วยให้เพื่อนร่วมทีมของเราเป็นเช่นนั้น อย่าลืมนวลำดับก่อนหลังนั้นมีความสำคัญ—หากเราไม่ช่วยให้ทีมของเราารู้สึกว่าพวกเขาได้รับความเข้าใจจากตัวเราเองก่อน ผ่านการแสดงความเข้าใจ (Empathy) เราจะไม่สามารถนำพาพวกเขาไปสู่ยุทธศาสตร์เพื่อช่วยลดความกลัวผ่านการสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขอบเขตแห่งอิทธิพลของเรา ตามคำกล่าวของ William James ที่ว่า “ปฏิบัติราวกับว่าคุณได้สร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น แล้วมันจะเกิดขึ้น”

ประวัติผู้เขียน



Jennifer Colosimo

รองผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายขาย
สหรัฐอเมริกา และแคนาดา

ปัจจุบัน Jennifer Colosimo เป็นผู้นำด้านการขายและปฏิบัติการของ FranklinCovey ประจำสหรัฐอเมริกาและแคนาดา นอกจากงานด้านการขายและปฏิบัติการแล้ว เธอยังนำทีมงานด้าน ไอที การเรียนรู้และพัฒนา และซีเอสอาร์ ขณะที่ทำงานอยู่กับ Accenture, DaVita, FranklinCovey และองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนจากกิจการเงินร่วมลงทุนอีกหลายแห่ง เธอเป็นผู้ร่วมประพันธ์หนังสือ Great Work, Great Career กับ Dr. Stephen R. Covey เป็นนักพูดรับเชิญและผู้ร่วมอภิปรายในงานประชุม สัมมนาจำนวนมาก ในหัวข้อที่เกี่ยวกับความสามารถทางธุรกิจ การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม การสร้างความผูกพันของพนักงาน และผู้หญิงในความเป็นผู้นำ ที่ผ่านมา Jennifer ได้ส่งมอบการฝึกอบรมในสถานที่จริงและดำเนินการบรรยายให้กับผู้คนมาแล้วกว่า 50,000 คน ใน 45 รัฐ และ 12 ประเทศ

