

หนังสือด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ของ ไอริสา ชั้นศิริ (ผู้แปล) และ Robert I. Sutton (ผู้เขียน)

ณัฐภัทร์ รังวงศ์วาน³²

ภาพรวมก่อนอ่านหนังสือ

การทำงานในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สิ่งหนึ่งที่พวกเราทุกจะหลีกเลี่ยงไม่ได้คือความต้องการปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ ทั้งนี้มนุษย์ในองค์กรมีความหลากหลายในหลายด้าน ทั้งด้านพฤติกรรม ด้านอุปนิสัย ด้านความคิด ด้านสุขภาพจิต ด้านสภาพทางสังคม และด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องปกติ ที่พวกเราเจอพบเจอบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ด้านลบกับเราภายในองค์กรเดียวกัน ด้วยเหตุนี้การอยู่ร่วมกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์แง่ลบกับเราจึงถือเป็นศาสตร์และศิลปะอย่างหนึ่ง ซึ่งในศาสตร์การบริหารด้านองค์กรก็มีกลุ่มรายวิชาที่ศึกษาในประเด็นดังกล่าว เช่น วิชาพฤติกรรมองค์กร วิชามนุษยสัมพันธ์ วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ดังนั้น การเรียนรู้ในวิชาดังกล่าวเพื่อนำมาปรับใช้ในชีวิตการทำงานและการดำรงชีวิตในสังคมจึงมีความสำคัญ เพื่อให้ตัวของเรามีชีวิตในการทำงานที่มีความสุขในการทำงาน มีชีวิตการทำงานที่ราบรื่นและไม่เกิดปัญหาสุขภาพจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กรที่สูงขึ้น

หนังสือด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ชื่อเรื่อง ศิลปะการอยู่ร่วมกับคนเฮงซวย (The Asshole Survival Guide) ซึ่งประพันธ์โดย Robert I. Sutton และแปลเป็นภาษาไทยโดย ไอริสา ชั้นศิริ จึงเป็นหนังสือที่จะแนะนำวิธีการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ในแง่ลบกับตัวของเราภายในองค์กร โดยผู้แต่งคือ Robert I. Sutton เป็นศาสตราจารย์สาขาวิทยาการจัดการ (Management Science) ของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (School of Engineering) ณ Stanford University ประเทศสหรัฐอเมริกา โดย Robert I. Sutton มีความเชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาองค์กร พฤติกรรมองค์กรและจิตวิทยาการบริหาร ดังนั้นผู้เขียนจึงมีความชำนาญและเชี่ยวชาญทั้งในภาควิชาการและภาคปฏิบัติที่จะนำมาถ่ายทอดให้ผู้อ่าน ดังนั้นจึงทำให้หนังสือเล่มนี้มีสาระทางวิชาการและความบันเทิงจากการอ่านไปควบคู่กัน นอกจากนี้ผู้แปลคือ ไอริสา ชั้นศิริ มีวิธีการแปลและการเล่าเรื่องได้น่าสนใจ ทำให้เป็นหนังสือที่ทำให้ผู้อ่านที่มีลักษณะที่เรียกว่า “วางหนังสือเล่มนี้ไม่ลง” ดังนั้นหนังสือเล่มนี้จึงเป็นหนังสือที่มียอดการซื้อสูงเล่มหนึ่ง (Best Seller) ทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย

หน้าปกหนังสือศิลปะการอยู่ร่วมกับคนเฮงซวยได้เขียนไว้ว่า “เรียนรู้หลักการสู้และถอย ไม่ปล่อยให้ตัวเองเจ็บอีกต่อไป” ซึ่งเป็นสิ่งที่หนังสือเล่มนี้ต้องการที่จะสื่อสารกับผู้อ่านทุกท่านว่า หนังสือเล่มนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้อ่านพัฒนาตนเองให้มีศิลปะในการอยู่ร่วมและทำงานร่วมกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เราไม่ทันคิดในทางลบ นอกจากนี้หนังสือเล่มนี้ยังจะชี้ช่องทางให้ผู้อ่านไม่เกิดความทุกข์จากการทำงานอีกต่อไป ซึ่งในยุคปัจจุบันปัญหา

³² ณัฐภัทร์ รังวงศ์วาน, ดร., อาจารย์ประจำโครงการจัดตั้งภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Email: faasnpr@ku.ac.th.

การคุกคามในที่ทำงาน (Workplace Harassment) และการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace Bullying) เป็นปัญหาที่สำคัญหนึ่งในชีวิตการทำงานของมนุษย์ในปัจจุบัน ซึ่งปัญหาทั้งสองจะทำให้ผู้ที่ถูกรบกวนเกิดอาการป่วยทางจิตจากการทำงาน ได้แก่ โรควิตกกังวล (Major Depressive Disorder) ความผิดปกติทางจิต (Mental Disorder) ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Syndrome) เป็นต้น ดังนั้นหนังสือเล่มนี้จึงเหมือนยาที่รักษาและบำบัดผู้ที่พบเจอกับเหตุการณ์การคุกคามในที่ทำงาน การกลั่นแกล้งในที่ทำงานและการพบปะบุคคลที่มีทัศนคติในแง่ลบกับตัวเรา ก่อนผู้ที่พบเจอเหตุการณ์ในทำนองนี้จะมีอาการรุนแรงจนยากที่จะเยียวยา

ภาพรวมของหนังสือ

หนังสือเล่มนี้จะถูกแบ่งออกเป็น 7 บท ด้วยกันคือ อีเมลล์แปดพันฉบับ ประเมินความเฮงชวย: ปัญหาเลวร้ายแค่ไหน หนีออกมาแบบสวยๆ วิธีหลบเลี่ยงคนเฮงชวย: ลดการพบเจอ กลความคิด: พิชิตทัศนคติวิญญานของคุณ ตอบโต้และจงมีส่วนร่วมแก้ไข อย่ามีส่วนสร้างปัญหา ดังนั้นจะเห็นว่า หนังสือเล่มนี้เป็นเสมือนคู่มือในการอยู่ร่วมกับคนที่ทัศนคติแง่ลบกับเรา โดยพยายามบอกวิธีการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนว่า เราควรมีวิธีวางแผนและรับมืออย่างไรกับบุคคลเหล่านี้

ในบทแรกนั้น ผู้เขียนจะบอกถึงมูลเหตุที่ทำให้เขียนหนังสือเล่มนี้ สาเหตุมีจากหลายช่องทาง เช่น อีเมลล์ สื่อสังคม (Social Media) ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้เขียน ประสบการณ์จากคนรอบข้างผู้เขียน เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดมาจากผู้มีปัญหาต้องพบกับบุคคลที่ไม่อยากที่จะเจอหรือกลุ่มบุคคลที่มีทัศนคติในแง่ลบ ซึ่งผู้แต่งหนังสือเล่มนี้เห็นว่าเป็นสิ่งปรกติที่ไม่ปรกติในการดำรงชีวิต ซึ่งต้องหาแนวทางที่จะบริหารจัดการและอยู่ร่วมกับบุคคลเหล่านี้ แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญกว่าที่ผู้เขียนชี้ให้เห็นคือ เราต้องระมัดระวังที่ต้องไม่เป็นบุคคลที่แยหรือคนเฮงชวยสำหรับคนอื่นเสียเอง

ในบทที่สองคือ “ประเมินความเฮงชวย: ปัญหาเลวร้ายแค่ไหน” ในส่วนนี้ผู้เขียนจะชวนผู้อ่านวิเคราะห์สถานการณ์ว่า สถานการณ์ที่เจอคนเดียวๆ นั้น มีความรุนแรงระดับใด สิ่งที่ต้องดำเนินการวิเคราะห์ ได้แก่ วิเคราะห์ว่าคุณได้เจอคนเฮงชวยแล้วหรือยัง เรื่องน่าเกลียดที่เจอมีมานานแค่ไหน คนเฮงชวยที่เจอเป็นคนเฮงชวยชั่วคราวหรือคนเฮงชวยถาวร ความเฮงชวยที่เกิดขึ้นเกิดจากระบบในองค์กรหรือคน ความสัมพันธ์ของตัวเรากับคนเฮงชวย และความทุกข์มากน้อยแค่ไหนที่คุณกำลังเผชิญ ซึ่งคำถามทั้ง 6 ข้อ เพื่อให้ผู้อ่านได้คัดกรองตนเองว่าสถานการณ์ที่ผู้อ่านประสบนั้นมีลักษณะอย่างไร เพื่อที่จะนำมาประเมินสถานการณ์และนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

ในบทต่อมาคือ หนีออกมาแบบสวยๆ ในบทนี้ผู้เขียนจะได้พรรณนาถึงการประเมินสถานการณ์ของผู้อ่านว่า คุ่มค่าใหม่ที่จะต้องไปเอาชนะกับสถานการณ์แย่ๆ หรือคนที่เฮงชวยที่คนเผชิญอยู่ภายในองค์กร โดยผู้เขียนให้ผู้อ่านตั้งคำถามและตรวจทานตนเองว่า การเอาชนะกับคนเฮงชวยที่เผชิญมีความสมเหตุสมผลและคุ้มค่ากับการลงมือลงแรงในการดำเนินการหรือไม่ หากไม่คุ้มค่ากับความเสียดายที่เกิดขึ้น ผู้เขียนก็แนะนำให้ผู้อ่านหลีกเลี่ยงการปะทะในวิธีต่างๆ เช่น ทำเรื่องย้ายฝ่ายภายในองค์กรเดียวกัน หลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์ทั้งในสื่อสังคม (Social Media) และการเผชิญหน้า และการลาออกจากองค์กร เป็นต้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้เป็นการที่ผู้เขียนแนะนำให้ผู้อ่านเปลี่ยนสังคม เปลี่ยนเพื่อนร่วมงานหรือหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับคนเฮงชวย ซึ่งวิธีการเหล่านี้เป็นการแก้ปัญหาคือตรงสาเหตุที่สุด

ในบทลำดับถัดมากล่าวถึง วิธีหลบเลี่ยงคนเฮงชวย: ลดการพบเจอ ซึ่งในบทนี้ผู้เขียนได้แนะนำให้ผู้อ่านหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์และการพบปะกับบุคคลที่ผู้อ่านคิดว่า บุคคลเหล่านั้นเป็นบุคคลเฮงชวย โดยผู้เขียนได้แนะนำวิธีการในการหลบเลี่ยง เช่น การชะลอจังหวะการพบเจอ การหลบการเผชิญหน้า การใช้บุคคลอื่นมาเป็นโล่ป้องกัน การหาพื้นที่ปลอดภัยในการเผชิญหน้า การรักษาระยะห่าง เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นศิลปะการอยู่ร่วมกับบุคคลที่เราไม่ชอบหรือคนเฮงชวยประการหนึ่ง

ในบทลำดับถัดมากล่าวถึงเรื่อง กลความคิด พิกัดชีวิตวิญญาณของคุณ ซึ่งเป็นส่วนที่กล่าวถึงในเมื่อผู้อ่านหลีกเลี่ยงหรือหนีจากบุคคลที่แยะหรือบุคคลเฮงชวยไม่ได้ ดังนั้นสิ่งที่ผู้อ่านควรจะทำคือการเปลี่ยนทัศนคติของเราในการมองบุคคลนั้นๆ หรือปัญหานั้นๆ โดยมุมมองที่ผู้เขียนแนะนำให้ผู้อ่าน ได้แก่ การบอกตัวของตัวของเราเองว่าไม่ใช่คนผิด พยายามลอยตัวอยู่เหนือปัญหา พยายามเห็นใจบุคคลเฮงชวยนั้นๆ สร้างเสียงหัวเราะให้กับตนเอง เป็นต้น วิธีการเหล่านี้จะทำให้ผู้อ่านเป็นทุกข์และเกิดความเครียดน้อยที่สุดในเวลาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีความผิดกรรมแยะๆ เหล่านั้น

ในบทที่หกกล่าวถึง ตอบโต้ คือ เป็นในส่วนที่ผู้เขียนให้ผู้อ่านได้ตอบโต้กับบุคคลแยะๆ เหล่านั้นอย่างฉลาด ซึ่งแนวทางตอบโต้ที่ผู้เขียนแนะนำ ได้แก่ อย่าหมกมุ่นกับการแก้แค้นมากจนเกินไปใช้ระบบในองค์กรเพื่อปราบเปลี่ยนแปลงและขับไล่กลุ่มคนนิสัยแยะ อย่าที่จะตอบโต้บุคคลแยะๆ ขณะที่มีการมณัชนุมัว อย่าเรียกกลุ่มคนเหล่านั้นด้วยคำหยาบคายต่อหน้า เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ผู้เขียนแนะนำให้กับผู้อ่านได้ตอบโต้กับคนเฮงชวยเหล่านั้น ตั้งอยู่บนฐานของการมีสติและการไม่ใช้อารมณ์รุนแรงในลักษณะก้าวร้าวที่จะได้ตอบออกไป

ในบทสุดท้ายของหนังสือผู้เขียนได้แนะนำประเด็นให้กับผู้อ่านคือ จงมีส่วนร่วมแก้ไขอย่ามีส่วนสร้างปัญหา กล่าวคือ ผู้เขียนได้แนะนำให้ผู้อ่านพยายามแก้ไขปัญหามีบุคคลแยะๆ เหล่านั้นในองค์กรและไม่ให้ผู้อ่านสร้างปัญหาให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น สิ่งที่ผู้เขียนได้แนะนำผู้อ่าน ได้แก่ อย่าพยายามเข้าไปสู่พื้นที่ที่มีคนแยะๆ อยู่หนาแน่น พยายามปกป้องคนอื่นในองค์กรด้วย เปลี่ยนคนแยะๆ ให้กลายเป็นเพื่อน พิจารณาตนเองว่าตัวเราเป็นผู้ก่อปัญหาหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้เป็นกระบวนการอยู่ร่วมกับคนเฮงชวยอย่างยั่งยืนในองค์กร

จากทั้ง 7 บทจะเห็นว่าผู้เขียนพยายามให้ผู้อ่านที่พบเจอกับบุคคลแยะๆ หรือ คนเฮงชวยมีสติในการติงตอรงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและหาทางแก้ไขปัญหาย่างฉลาด (Smart) ไม่มองปัญหาอย่างใช้อารมณ์เป็นตัวตั้งในการแก้ปัญหา พยายามให้ผู้ที่เจอปัญหาแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และไม่ให้ผู้อ่านเป็นผู้ที่สร้างปัญหาให้กับตนเองให้กับคนอื่นและให้กับองค์กรเสียเอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า กลายเป็นคนเฮงชวย ที่ให้ผู้อื่นหาแนวทางมาแก้ปัญหาคือตัวของเราเอง

สิ่งที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ

หลังจากอ่านหนังสือศิลปะการอยู่ร่วมกับคนเฮงชวยจบลง เราก็จะพบว่าสิ่งที่ผู้แต่งพยายามที่จะถ่ายทอดให้กับผู้อ่านก็คือ การลดการใช้ความรุนแรงในการที่ต้องเผชิญหน้าหรือต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มักถูกละเลยหรือแสดงพฤติกรรมแยะๆ กับพวกเรา ซึ่งในหนังสือเล่มนี้จะใช้คำว่า คนเฮงชวย และที่สำคัญที่สุด ผู้เขียนพยายามที่จะสื่อสารกับผู้อ่านคือ เมื่อเราไม่ชอบให้ใครทำอะไรกับเรา เราก็ต้องไม่ทำพฤติกรรมหรือแสดงกริยานั้นๆ กับบุคคลอื่นใด เช่นกัน กล่าวคือเราไม่ควรตอบโต้กับผู้ที่แสดงพฤติกรรมแยะๆ ใส่เราในวิธีการแบบเดียวกัน และเราก็ไม่

ควรแสดงพฤติกรรมแย ๆ แบบนั้นกับผู้อื่น ซึ่งท้ายที่สุดบุคคลอื่นก็จะต้องหาแนวทางหรือใช้แนวทางจากหนังสือเล่มนี้ มาตอบโต้กลับตัวเรา ซึ่งถือเป็นระบบที่เรียกว่าการทบทวนตัวเองในทางจิตวิทยาองค์กร

หนังสือเล่มนี้จึงเป็นหนังสือคู่มือ (Handbook) ให้สำหรับผู้ที่มีความสัมพันธ์กับมนุษย์ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัญหาที่บั่นทอนขวัญ กำลังใจ แรงจูงใจ แรงบัลดาลใจและความกระตือรือร้นในการทำงานของ มนุษย์ในยุคปัจจุบันมากปัญหาหนึ่ง ซึ่งเราจะได้เห็นข่าวตามสื่อต่างๆ ว่า ในยุคปัจจุบันมีผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพจิต จำนวนมาก ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นปัญหาจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่บีบคั้นให้มนุษย์เกิดความเครียดในการดำรงชีวิต และบางส่วนของปัญหาก็มาจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่กดดันให้มนุษย์เกิดปัญหาสุขภาพจิตตามมา ซึ่งปัญหานี้ก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมาอย่างมากมาย เช่น ครอบครัวแตกแยก ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสาธารณสุข ศักยภาพการแข่งขันลดลง เป็นต้น ดังนั้น การสร้างสุขภาพจิตที่ผ่องใสให้กับตัวเราและคนรอบข้าง ก็ถือว่า เป็นสิ่งที่ควรจะทำในยุคปัจจุบัน