

เปลี่ยน

เรื่องร้าย



ให้กลายเป็น

เป็นดี



ด้วยวิธีเลิกบ่น

The No Complaining Rule

Positive Ways to Deal with Negativity at Work

WILEY

Jon Gordon เขียน



ทำเรื่องดีด้วยวิธีดีเรื่องการทำดีเป็นเรื่อง
หลายคนที่ได้รับดีเกี่ยวกับเพื่อนบ้านและในชุมชน

HW
HEARTWORK

เปลี่ยน 
เรื่องร้าย
ให้กลายเป็นดี 

ด้วยวิธีเลิกบ่น
The No Complaining Rule
Positive Ways to Deal with Negativity at Work

WILEY
Jon Gordon เขียน



เปลี่ยน 
เรื่องร้าย
ให้กลายเป็นดี 

ด้วยวิธีเลิกบ่น
The No Complaining Rule
Positive Ways to Deal with Negativity at Work

Jon Gordon เขียน

HW
HEARTWORK

HW
HEARTWORK

ทดลองอ่าน

GOOD
Work
NEEDS
A
Heart.



เปลี่ยนเรื่องร้ายให้กลายเป็นดี ด้วยวิธีเลือกบ่น

Jon Gordon เขียน
ดวงทอง สรประเสริฐ แปล

The No Complaining Rule: Positive Ways to Deal with Negativity at Work
by Jon Gordon

Copyright © 2008 By Jon Gordon

Thai language edition published by Jamsai Publishing Co., Ltd.
through Beijing Tongzhou Culture Co., Ltd. © 2019

Authorized translation from the English language edition, published by
John Wiley & Sons

This edition arranged with Wiley & Sons International Rights.Inc.,
Hoboken New Jersey

This translation published under license.

All rights reserved.

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537
เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ ISBN 978-616-06-2470-6

จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์ Heart Work
ในเครือบริษัท แจ่มใส พับลิชชิ่ง จำกัด
285/33 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางขุนศรี
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทรศัพท์ 0-2840-4800 โทรสาร 0-2840-4801
อีเมล editor@jamsai.com
เว็บไซต์ www.jamsai.com

จัดจำหน่ายทั่วประเทศโดย
บริษัท อมรินทร์ บুক เซ็นเตอร์ จำกัด
108 หมู่ที่ 2 ถนนบางกรวย-จตุรนต์
ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอบางกรวย จ.นนทบุรี 11130
โทรศัพท์ 0-2423-9999 โทรสาร 0-2449-9561-3
เว็บไซต์ www.naiin.com

ราคา 199 บาท

พิวพู

กระดากนอนสายตา



หัวใจสายตาคุณ

www.greenread.com

แต่เจตและโคล
จำไว้เสมอว่าจงเลือกที่จะคิดบวก

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ	8
บันทึกผู้เขียน	11
บทนำ	13
บทที่ 1 โสภ	19
บทที่ 2 ไฟลุก	21
บทที่ 3 กำลังใจ	25
บทที่ 4 สายเรียกเข้า	29
บทที่ 5 ปัญหาที่แท้จริง	35
บทที่ 6 รถติด	39
บทที่ 7 การพูดคุย	45
บทที่ 8 ราคาของพลังด้านลบ	49
บทที่ 9 มันอาจจะแย่ยิ่งกว่านี้	53
บทที่ 10 มะเร็ง	57
บทที่ 11 เส้นทางสายมองบวก	63

บทที่ 12	อดการบ่น	67
บทที่ 13	เครื่องมือ 3 อย่างแห่งการไม่บ่น	73
บทที่ 14	ไม่มีข่าวคือข่าวดี	75
บทที่ 15	รากฐานของความสำเริง	77
บทที่ 16	พวกบล็อกเกอร์	83
บทที่ 17	คนสวน	87
บทที่ 18	วันศุกร์	91
บทที่ 19	การประชุม	97
บทที่ 20	หลักการคิดบวก	99
บทที่ 21	คำถาม	107
บทที่ 22	การจรรยาเรียงติดขัด	111
บทที่ 23	วันอาทิตย์	115
บทที่ 24	วันจันทร์	119
บทที่ 25	โศปนาเสนอกฎแห่งการไม่บ่น	121
บทที่ 26	เปิดตัว	127
บทที่ 27	เล่นเพื่อชนะ	131
บทที่ 28	โศปได้รับข่าว	133
บทที่ 29	หกเดือนต่อมา	137
บทที่ 30	ทุกอย่างเป็นไปได้ด้วยดี	143
บทที่ 31	แผนปฏิบัติการ กฎแห่งการไม่บ่น	149

สัปดาห์แห่งการไม่บ่น แผนปฏิบัติการรายบุคคล	157
แบบประเมิน คุณเป็นจอมบ่นหรือเปล่า	161

กิตติกรรมประกาศ

หนังสือเล่มนี้คงไม่มีวันได้เขียนขึ้นมาหากปราศจากดไวท์ คูเปอร์ ซีอีโอแห่งพีพีอาร์ (PPR) ผู้เล่าให้ผมฟังถึงกฎแห่งการไม่บ่นที่เขาได้นำไปใช้กับบริษัทของตัวเอง จนเกิดผลอย่างงดงามต่อวัฒนธรรมขององค์กร หนังสือเล่มนี้เขียนขึ้นจากรื่องราวความมุ่งมั่นและอุทิศตนของดไวท์ที่ตั้งใจสร้างองค์กรเชิงบวกเพื่อให้เหล่าพนักงานได้สร้างความสำเร็จและเพลิดเพลินใจกับการทำงานไปด้วยพร้อมกัน ขอขอบคุณมากครับดไวท์

แล้วผมก็อยากจะขอบคุณภรรยาของผม แคทริน ผู้เป็นแรงบันดาลใจให้ผมเลือกเส้นทางสายบวกในชีวิต

ขอบคุณปู่และย่า มาร์ตินและเจนิซ ที่เลี้ยงผมมาเหมือนลูก และให้ผมได้ส่งต่อนามสกุลของพวกท่านให้กับลูกๆ ของผม ขอขอบคุณสำหรับความรักนะครับ

ขอบคุณพ่อและแม่สำหรับความรักของพวกท่าน ซึ่งเป็นของขวัญที่ยิ่งใหญ่ที่สุดที่ท่านได้มอบให้ผม ผมคิดถึงแม่นะครับ แต่ผมรู้ว่าแม่ยังอยู่กับผมเสมอ

ขอบคุณตัวแทนของผม แดเนียล เด็คเกอร์ ที่ช่วยสนับสนุน
โปรเจกต์นี้ตั้งแต่ต้นและช่วยเหลือจนมันสำเร็จลงได้

ขอบคุณบรรณาธิการของผม แม็ตต์ โฮลต์ รวมถึงคิม เดย์แมน,
เจสสิก้า แคมป์สันโก และสุดยอดทีมงานที่จอห์น ไวลีย์ แอนด์ ซันส์
ที่ช่วยทำให้หนังสือเล่มนี้เป็นไปได้ขึ้นมา

ขอบคุณสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมของผมที่ทำงานหนักและไม่เคย
ปริปากบ่นเลย จิม แวน อัลเลน, เคซี การ์วูด, บรู๊ก ทราเบิร์ต และ
เอมี วอลเตอร์

ขอบคุณลูกค้าทุกคนของผมที่ยอมให้ผมได้ทำงานร่วมกับบริษัท
องค์กร ทีมของคุณและตัวคุณเอง ผมรู้สึกซาบซึ้งใจในทุกๆ วันที่
ได้ร่วมงานกับผู้คนที่แสนวิเศษมากมายขนาดนี้

แล้วผมก็อยากจะขอขอบคุณอย่างยิ่งสำหรับหุ้นส่วนบริหาร
ที่นอร์ทเวสต์เทิร์น มิซซอลที่ช่วยสนับสนุนรายการ โน คอมเพลนนิ่ง ทัวร์
ของเรา เพื่อนำเงินไปช่วยเหลือเด็กที่ป่วยเป็นโรคมะเร็ง ขอขอบคุณ
ทิม โปฮันนอน, เทท ครูส, แม็ตต์ รัสโซ, จอห์น ไรท์, บ็อบ วอลทอส,
โจอี้ ดาเวนพอร์ต, แอร์รี่ ฮูฟิส, สก็อต ฮีโอดอร์ และจอห์น กู๊ดวิน

ผมอยากจะขอบคุณเคน บลังชาร์ดสำหรับการเป็นแรงหนุน
ให้กับงานของผมอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เคน คุณมีบทบาท
ยิ่งใหญ่เหลือเกินในชีวิตของผม ทั้งในอาชีพการงานและทาง
จิตวิญญาณ คุณคือผู้มีหัวใจอันบริสุทธิ์อย่างที่สุดเท่าที่ผมเคยรู้จัก
และผมรู้สึกเป็นเกียรติเหลือเกินที่ได้รู้จักคุณ

และทั้งหลายทั้งปวง ผมขอขอบคุณบุคคลผู้เป็นต้นคิดที่แท้ของ
กฎแห่งการไม่บ่น พระผู้เป็นเจ้าของ ขอบคุณสำหรับแรงบันดาลใจในการ
เขียนหนังสือเล่มนี้ ท่านคู่ควรที่จะได้เครดิตด้วยครับ

บันทึกผู้เขียน

ไอเดียในการเขียนหนังสือเล่มนี้มาจากตเวท์ คูเปอร์ ซีอีโอแห่งพีทีอาร์ บริษัทจัดหาบุคลากรด้านการดูแลสุขภาพ ผู้ซึ่งบอกผมเกี่ยวกับนโยบายการไม่ปันที่เขาได้นำไปใช้กับบริษัทของตัวเอง จนกระทั่งเกิดผลเชิงบวกขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง ไม่ก็สัปดาห์หลังจากได้ฟังไอเดียนี้ ผมกำลังอยู่ในโรงภาพยนตร์ขณะที่ความคิดที่จะเขียนหนังสือเล่มนี้ผุดขึ้นมาในหัว ผมส่งอีเมลหาบรรณาธิการของผม แมตต์ โฮลต์ ด้วยโทรศัพท์แบล็กเบอร์รี่ในมือถึงไอเดียที่ว่า เขาตอบกลับมาว่า "ลุยกันเลย" แล้วผมก็เริ่มลงมือเขียนในวันถัดมา

ไม่นานหลังจากนั้น ตัวแทนต้นฉบับของผม แดเนียล เต็คเกอร์ ก็บอกว่าเขาลองไปเสิร์ชหาข้อมูลเกี่ยวกับการปัน แล้วก็ไปเจอเว็บไซต์ที่ชื่อว่า *โลกที่ปราศจากการปัน* เข้า เว็บไซต์นี้มีเป้าหมายที่จะช่วยผู้คนที่จัดการพรั่ปันออกไปจากชีวิต เว็บไซต์นี้แจกจ่ายสายรัดข้อมือให้กับผู้คนที่คอยเตือนพวกเขาไม่ให้ปัน ที่ผมเล่าเรื่องนี้ให้ฟังก็เพื่อที่พวกคุณจะได้รู้ว่าไอเดียการใช้สายรัดข้อมือของเรื่องราวในเล่มนั้นได้แรงบันดาลใจมาจากเว็บไซต์ แต่ไอเดียของหนังสือนั้น

ไม่ใช่ นะครับ

ผมขอยกเครดิตให้จอห์น ออร์ตเบิร์ก ผู้เล่าเรื่องของสนู๊ปี้กับชาร์ลีสี่ที่แสนจับใจ ซึ่งผมไปได้ยินมาในการปาฐกถาครั้งหนึ่งของเขา

ผมต้องบอกก่อนว่าไอช เทคโนโลยีนั้นเป็นเพียงบริษัทที่สมมติขึ้น และไม่ได้จำลองมาจากบริษัทที่มีอยู่จริงแห่งใดในโลก

ส่วนเดฟ มิลเลอร์นั้นเป็นคนสวนตัวจริงที่ช่วยแบ่งปันปรัชญาเกี่ยวกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับสนามหญ้าของผม เรื่องนี้เป็นแรงบันดาลใจให้ผมคิดเรื่องการสร้างวัฒนธรรมเชิงบวกในที่ทำงานขึ้นมาได้

ผมขอขอบคุณพวกคุณที่อ่านหนังสือเล่มนี้ คิดบวกกันเข้าไว้ นะครับ!

จอห์น

กฎเรียบง่ายที่ได้ผลยิ่งใหญ่

ผมไม่ได้คิดค้นกฎนี้ขึ้นมาเอง ผมแค่ค้นพบมันในบริษัทเล็กๆ ที่เติบโตอย่างรวดเร็วและประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง บริษัทที่นำเอาหลักปฏิบัติง่ายๆ ไปใช้จนได้ผลลัพธ์ที่น่าทึ่งออกมา

วันหนึ่งขณะที่ผมกำลังกินกลางวันอยู่กับดไวท์ คูเปอร์ ผู้เป็นทั้งเพื่อนและลูกค้า ชายร่างผอมสูง ท่าทีสุภาพอ่อนโยน อดีตนักกีฬาเบสบอลและโค้ชคนนี้ใช้เวลาในช่วงสิบปีที่ผ่านมาก่อร่างและพัฒนาบริษัทที่เขาช่วยก่อตั้ง จนกลายเป็นบริษัทจัดหาบุคลากรด้านการดูแลสุขภาพชั้นนำแห่งหนึ่งของโลก บริษัทของดไวท์ พีพีอาร์ ได้รับการกล่าวขวัญจากนิตยสาร Inc. ว่าเป็นหนึ่งในบริษัทที่เติบโตเร็วที่สุดอยู่หลายครั้งที่เดียว แต่สำหรับวันนี้ พีพีอาร์ได้ชื่อว่าเป็นหนึ่งในองค์กรที่น่าทำงานด้วยที่สุดในฟลอริดา และเขากำลังจะมาเล่าให้เราฟังถึงเหตุผลสองสามข้อว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

ดไวท์เล่าถึงหนังสือเล่มหนึ่งที่เขาได้อ่านให้ผมฟัง เกี่ยวกับการรับมือบรรดาคนนิสัยแย่และพวกตัวดูดพลังงาน (พวกคนคิดลบทั้งหลาย) ในที่ทำงาน แต่หลังจากที่ได้อ่านและทบทวนดูแล้ว เขารู้สึกว่าเมื่อพูดถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงบวกที่เหมาะสมกับการทำงานอันมีประสิทธิภาพสูงแล้วล่ะก็ มันยังมีปัญหาอื่นที่ละเอียดอ่อนและอันตรายมากกว่าบรรดาตัวดูดพลังงานเหล่านั้นมากนัก มันคือการบ่นและรูปแบบของพลังด้านลบที่อยากจะอธิบายอีกหลายประการ ซึ่งเขารู้ดีว่าเขาจะต้องหาทางออกสำหรับเรื่องนี้ให้ได้

ดไวท์เปรียบเทียบตัวดูดพลังงานเหล่านั้นว่าเป็นเหมือนมะเร็งผิวหนังชนิดหนึ่ง พวกเขาไม่ได้ซ่อนตัว แต่มายืนจังก้าอยู่ตรงหน้าคุณแล้วพูดว่า "ฉันอยู่นี่ไง" และผลที่ตามมาก็คือคุณสามารถขจัดมันออกไปได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย แต่ที่น่ากลัวกว่านั้นคือ มะเร็งชนิดที่ซ่อนตัวลึกอยู่ภายในร่างกายของคุณต่างหาก พวกมันจะเติบโตลุกลามอยู่ใต้ชั้นผิว บางครั้งเร็ว บางครั้งก็ช้า แต่ไม่ว่าจะเป็นแบบไหน ถ้าหากว่าคุณตรวจหามันไม่พบแล้วล่ะก็ สุดท้ายมันจะแผ่ขยายไปจนถึงจุดที่สามารถทำลายร่างกายของคุณให้พินาศลงได้ การพร่ำบ่นและความคิดด้านลบคือมะเร็งประเภทนี้สำหรับองค์กรของคุณ และดไวท์ก็ได้เห็นมันสร้างหายนะมานักต่อนักแล้ว เขาจึงตั้งปณิธานเอาไว้ว่าจะไม่ยอมเป็นหนึ่งในผู้ร่วมสร้างสถิติเป็นอันขาดจากนั้นหนังสือเล่มนี้จึงได้ถือกำเนิดขึ้น

ผมเคยเป็นนักบ่นมืออาชีพ

ก่อนที่ผมจะเริ่มแบ่งปันเรื่องราวว่ากฎแห่งการไม่บ่นนี้ทำงานอย่างไรให้คุณฟัง ผมจะต้องบอกให้พวกคุณรู้อีก่อนว่าเพียงเพราะผมเป็นคนเขียนหนังสือเล่มนี้ไม่ได้หมายความว่าผมคือนายคิดบวก ผู้แจ่มใสมืดใสได้ตลอดเวลา หรือเป็นนายสุขใจที่ไม่เคยคิดลบ ไม่เคยบ่นสักนิด อันที่จริงผมเคยเป็นนักบ่นมืออาชีพเลยทีเดียว ผมตั้งหน้าตั้งตาโทษคนอื่นสำหรับปัญหาทุกอย่างของผม ผมไม่ชอบตัวเอง และผมก็ไม่ชอบชีวิตของตัวเองด้วย ผมบ่นเรื่องบ้าน ผมไม่ประสบความสำเร็จ บ่นเรื่องภรรยา บ่นเรื่องน้ำหนักตัว ผมมีเงินไม่พอใช้ เอาเป็นว่าบ่นมันทุกเรื่องนั่นแหละ อันที่จริงถ้าคุณเคยอ่านหนังสือของผมเรื่อง The Energy Bus ซึ่งเล่าเกี่ยวกับชายผู้ทุกข์ทน คิดลบ กำลังจะถูกเมียทิ้ง คุณควรจะได้รู้ว่าตัวละครตัวนั้นมีต้นแบบมาจากตัวผมเอง ความขี้บ่นและมองโลกลบๆ ของผมมันเลวร้ายมากเสียจนภรรยายื่นคำขาด จะเปลี่ยนหรือไม่งั้นก็ลาขาดกันที ผมเคยเป็นคนน่าหดหู่ ถูกปฏิเสธ และกำลังจะโดนเฉดหัวอีกต่างหาก!

ความจริงก็คือการบ่นเคยเป็นส่วนใหญ่ๆ ในชีวิตและการเติบโตของผมเลยทีเดียว ผมชอบพูดติดตลกออยู่เสมอว่าผมถือกำเนิดมาจากชวานักบ่น ผมเติบโตมาในครอบครัวยิว-อิตาเลียนที่อุดมไปด้วยอาหารการกินและความรู้สึกผิดมากมาย เราตีมันไวน์มากพอๆ กับคร่ำครวญ ย่าของผมมีความรักให้กับครอบครัวอย่างเต็มเปี่ยม แต่

ชีวิตของท่านก็มีความหวาดกลัวอยู่มากมายด้วยเหมือนกัน ท่านกลัวการขึ้นเครื่องบิน ท่านมักจะพูดว่า "ฉันเข้าใจดีเวลาที่คนพูดกันว่าเวลาของเราหมดลงแล้ว เวลาของเราหมดลงแล้วหรอคะ แต่ฉันไม่อยากจะอยู่บนเครื่องบินตอนที่เวลาของคนอื่นหมดลงนี้" และทุกครั้งผมก็จะได้เห็นป่าของตัวเองเริ่มต้นบทสนทนาด้วยเรื่องที่ว่าตอนนี้ชีวิตของท่านกำลังมีสิ่งผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นบ้าง จนถึงทุกวันนี้ผมก็ยังได้รับอีเมลจากป่าส่งมาท้าทายว่า "หวัดดีจ๊ะ" แล้วตามด้วยรายการปัญหาชีวิตอีกยาวเหยียดเป็นแถว แม้กระทั่งการดอวยพรวันเกิดที่ส่งมาให้ลูกๆ ของผมก็ยังไม่วายเขียนว่า "สุขสันต์วันเกิดนะจ๊ะ ป่าหวังว่าตัวเองจะไม่ต้องเจอเรื่องอะไรมากมายขนาดนี้นั้นจนสามารถมีความสุขไปกับพวกหนูได้" แต่ผมไม่โทษครอบครัวหรอคะรับก็อย่างที่บอก ผมมาจากชาวคณะนักบ่น ยิ่งไปกว่านั้นบรรพบุรุษของผมนั้นยังเป็นผู้บุกเบิกเดินทางไปทั่วทะเลทรายพลาซงพรั๊บบ่นอยู่เป็นเวลาถึง 40 ปี ทั้งที่การเดินทางครั้งนั้นมันควรจะกินเวลาแค่ 11 วัน แต่พวกเขากลับใช้เวลาถึง 40 ปี อยากจะพูดถึงความไร้ประสิทธิภาพหรือ นั่นล่ะครับคือสิ่งที่การบ่นทำให้เกิดขึ้น

แม้แต่เรื่องเล่าตอนหนึ่งในไบเบิลที่โมเสสพาชาวอิสราเอลหนีไปจากอียิปต์ พวกเขาถูกคุมตัวเป็นทาสอยู่นานถึง 400 ปี และตอนนี้พวกเขามีอิสราเอลแล้ว ตอนแรกพวกเขาที่ตื่นเต้นยินดีมีความสุข แต่แค่เดือนครึ่งต่อมา พวกเขาก็เริ่มบ่นถึงความหิวโหย บ่นเรื่องที่ไม่มีย้ำเพียงพอประทังชีวิต บ่นที่ต้องมาอาศัยอยู่ในดินแดน

อันแสนโหดร้าย พวกเขาบ่นกระทั่งว่าการกลับไปเป็นทาสพวกอียิปต์
ยังน่าจะดีกว่าอยู่เป็นเสรีชนในทะเลทราย 400 ปีแห่งการเป็นทาส
พวกเขาใช้เวลาแค่เดือนครึ่งก่อนจะเริ่มบ่นอีกครั้ง ในที่สุดพระเจ้าผู้เป็นเจ้าของ
คงหมดความอดทนกับคำบ่นทั้งหลายนั้น จึงได้มาปรากฏตัวให้
พวกเขาเห็น กลายเป็นว่าพระเจ้าคือผู้สนับสนุนคนสำคัญของกฎ
แห่งการไม่บ่นไปเสียนี้ ผมกล้าที่จะพูดด้วยซ้ำว่าพระองค์นี้แหละ
ที่เป็นผู้คิดค้นกฎที่วันนี้ขึ้นมา ☺

ภรรยาของผมเองก็เป็นพวกไม่ชอบฟังคำบ่นด้วยเหมือนกัน
แม้ว่าเรื่องการบ่นนี้จะฝังแน่นอยู่ในดีเอ็นเอของผม เป็นตัวขวางกั้นผม
จากความสำเร็จ แต่เมื่อถูกเธอขู่ว่าจะขอเลิก ผมก็ไม่เหลือทางเลือก
อะไรอีกนอกจากหันมาใช้เวลาพิจารณาชีวิตของตัวเองอย่างจริงจัง
แล้วก็ได้รู้ว่าการบ่นและการคิดลบทั้งหลายนั้นปรากฏอยู่ในทุกความ
ผิดพลาดที่เกิดขึ้นในชีวิตของผมอย่างชัดเจน ผมเหมือนคนกำลัง
จะตายมากกว่ากำลังมีชีวิต มันทำให้ผมเห็นด้วยกับคำพูดของ
อับราฮัม ลินคอล์นที่ว่า "คนคนหนึ่งจะมีความสุขได้มากเท่าที่เขาเลือก
จะเป็น" ด้วยเหตุนี้ผมจึงเริ่มค้นคว้าหาข้อมูลถึงผลกระทบแง่บวก
ที่เกิดจากการคิดบวก และผลกระทบแย่ๆ ที่เกิดขึ้นจากการคิดลบ
สิ่งนี้้นำผมไปสู่การเขียน พูด และให้คำปรึกษาแก่บรรดาธุรกิจและ
องค์กร จนท้ายที่สุดก็นำพาผมมาสู่การเขียนหนังสือเล่มนี้นี่แหละ

ถามว่าตอนนี้ผมยังบ่นอยู่ไหม แน่แน่นอนว่าบ่นสิครับ แต่ก็
น้อยลงมาก ผมยังหงุดหงิด หดหู่ไร้เปล่า แน่แน่นอนว่าเป็นครับ เราก้

เป็นกันทุกคนนั่นแหละ แต่สิ่งสำคัญคือเราจะเปลี่ยนแปลงมันอย่างไร พวกเราทุกคนต่างก็ต้องเผชิญกับความคิดด้านลบ กับตัวดูดพลัง กับอุปสรรคบนเส้นทางสู่ความสำเร็จ นี่คือเหตุผลว่าทำไมหนึ่งในสิ่งสำคัญที่สุดที่เราสามารถทำได้ทั้งในธุรกิจและในการดำเนินชีวิต ก็คือการมองโลกในแง่ดี พร้อมมีกลยุทธ์ที่จะช่วยเปลี่ยนพลังงานด้านลบให้กลายเป็นทางออกด้านบวก ด้วยเหตุนี้เป้าหมายสำคัญของหนังสือเล่มนี้จึงไม่ใช่การจัดการกับทุกชนิดให้หมดไป เอาแค่การบ่นประเภทเรื้อรังและไร้แก่นสารเท่านั้น และเป้าหมายที่ใหญ่ไปกว่านั้นก็คือการเปลี่ยนคำบ่นให้กลายเป็นทางออกของปัญหาที่สวยงาม เราสามารถใช้คำบ่นของลูกค้ามาปรับปรุงการให้บริการของเรา นำเอาคำบ่นของพนักงานมาช่วยกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและกระบวนการทำงานใหม่ๆ ได้เร็วขึ้น และคำบ่นของเราก็สามารถนำมาใช้เป็นสัญญาณบอกให้เราารู้ได้ว่าอะไรที่เราไม่ต้องการ เพื่อที่เราจะได้สามารถมุ่งเป้าไปหาเฉพาะสิ่งที่เราต้องทำเพียงเท่านั้น จิตวิญญาณเหล่านี้แหละครับที่ผมจะขอแบ่งปันให้คุณผ่านเรื่องราวของกฎแห่งการไม่บ่น และวิธีการด้านบวกดีๆ อีกมากมายที่จะใช้รับมือกับพลังลบในที่ทำงานและที่บ้าน

บทที่ 1 +

โอบ

มันเป็นวันอังคาร และโอบก็ลากสังขารเข้ามาในออฟฟิศเหมือนที่เธอทำอยู่ทุกวันตลอดปีที่ผ่านมา เธอเดินก้มหน้าก้มตาผ่านจุดรักษาความปลอดภัย โซเชียลโซเซเข้าไปในลิฟต์ ยกมือขึ้นตบหน้าสองสามแปะ หลังจากประตูลิฟต์ปิดลง ด้วยเหตุผลอะไรสักอย่างที่ทำให้กาแพ ทั้งเหยือกที่เธอดื่มมาไม่ออกฤทธิ์เหมือนเคย เธอสายแล้ว และขอบคุณที่นั่นหมายความว่าทุกคนเข้าทำงานกันหมดแล้วและลิฟต์ก็โล่ง เธอกำลังทรมาณจากอาการนอนไม่หลับเข้าอีกคืน หัวบวม ตาปูด และที่แย่ที่สุด...หัวใจสลาย

เธอคิดหาสารพัดเส้นทางที่จะใช้เดินจากลิฟต์ไปยังห้องทำงาน ถ้าสถานการณ์คับขันเข้าจริงๆ ฉันทจะวิ่งแนบให้รู้แล้วรู้รอดไปเลย เธอยังไม่พร้อมที่จะคุยกับใครทั้งนั้น และเธอก็ไม่ยอมให้ใครพบเจอ จนกว่าจะสามารถพูดจาเป็นปกติได้โดยไม่ร้องไห้ออกมา เว้นเสียแต่ว่าเธอเป็นรองประธานฝ่ายบุคคลของอีช เทค เพราะแบบนั้น เดียวก็คงจะมีคนพากันมาหาเธอในห้องทำงานอยู่ดี เพื่อที่จะพูด จะบ่น

จะโยนสารพัดปัญหาใส่หน้าเธอ เธอเป็นกึ่งผู้จัดการ กึ่งจิตแพทย์ กึ่งผู้สร้างสันติ และกึ่งกระโถนอารมณ์ มันเป็นเรื่องที่พ่วงมากับงาน และเธอก็ยอมรับทุกอย่างแต่โดยดี

เธอชอบช่วยคนนะ แต่ว่าพักหลังๆ มานี้เธอมีปัญหากับการรับฟังปัญหาของคนอื่น ระหว่างที่พวกเขาพูด ทั้งหมดที่โอบคิดถึงกลับเป็นปัญหาของเธอเอง เธออ่านปากพวกเขา แต่ทั้งหมดที่เธอคิดกลับเป็น...ถ้าพวกเขาจะรู้สึกนึกว่าฉันกำลังเจอกับอะไรบ้าง ถ้าพวกเขาจะรู้สึกนึกเกี่ยวกับชีวิตของฉัน ถ้าพวกเขาจะรู้สึกนึก...

บทที่ 2 +

Tw@n

ประตูลิฟต์เปิดออก แล้วเสียงอึกทึกก็ทำให้โฮปสะดุ้ง ผู้คนกำลังวิ่งุ่นซุลมุนอยู่ทุกทิศทั่วไปหมด เสียงโทรศัพท์ดังกระหึ่มไม่ขาดระยะ ทีมการตลาดและพรีอาร์วิ่งหัวชนกันอยู่ในห้องโถง ทุกคนส่งเสียงกรี๊ดร้องดังข้ามห้อง ถ้าพวกเขาไม่ได้กำลังโดนโจมตีอยู่ ตลาดหุ้นก็คงร่วงละมั้ง เธอคิด ไม่ใช่วันนี้ ฉันไม่ต้องการเรื่องแบบนี้ในวันนี้ เธอบอกกับตัวเองเมื่อรีบก้าวฉับๆ ก้มหน้าจูดไปยังห้องทำงาน ก่อนที่เธอจะทันได้ขยับขาอีกก้าว เธอก็เงยหน้าขึ้นและเห็นจิมวิ่งตรงดิ่งเข้ามา

"โฮป โฮป โฮป คุณหายไปไหนมาเนี่ย" เขาตะโกนถามเมื่อเข้ามา ยืนประจันหน้า

"ฉันได้ยืนตั้งแต่เรียกหนแรกแล้วนะ" เธอบอก หวังว่าเขาจะยอมถอยห่างออกไปสักสองสามก้าว หรือสักสองสามไมล์ได้ยิ่งดี ลมหายใจเขาทิ้งไปด้วยกลิ่นกาแฟตลบอบอวล ทำเอาท้องไส้เธอชักออยากขย้อน

"ก็คงเป็นเพราะผมตั้งใจที่คุณมาแล้วนะสิ" เขายังไม่หยุดพูด "หรือบางทีคงเป็นเพราะผมกำลังช็อกสนิทที่ในวันที่เลวร้ายที่สุดในประวัติศาสตร์ของบริษัท แต่กลับหาตัวคุณไม่เจอ เจ้านายเรากำลังออกทีวีไปทั่วประเทศเพื่ออธิบายว่าทำไมแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ของเราถึงเกิดติดไฟขึ้นมา แล้วคุณยังจะเอ้อระเหยเข้าออฟฟิศสายไปตั้งชั่วโมงด้วยสภาพยังกับถูกรถทับ"

ฉันรู้สึกเหมือนถูกรถทับจริงๆ นั่นแหละ โสภคิด

จิมคว้าแขนเธอแล้วลากเข้าไปในห้องทำงานเขา ขึ้นไปที่เก้าอี้เป็นเชิงสั่งให้เธอนั่งลง

"ทำงานเป็นหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการมาที่ตั้งหลายปี ผมไม่เคยเห็นสื่อเล่นงานบริษัทเราหนักเหมือนครั้งนี้เลย ยิ่งกับฝูงหมาล่าเนื้อช่องบิสิเนส เทเลวิชั่น เน็ตเวิร์ก (บีทีเอ็น) เพิ่งสัมภาษณ์แดนเสร็จไปตลาดหุ้นไม่ปรานีเราเลย คนหลายล้านเพิ่งได้ดูซีไอโอของเราโดนอัดและตอนออกอากาศ หุ่นเราร่วงกรูด และเราจะต้องหาทางแก้ไขเรื่องนี้"

"เราเคยมีปัญหามาก่อนแล้วกับขึ้นส่วนอุปกรณ์ ตอนนั้นเรามีเหตุผิดพลาดนิดหน่อย ฉันไม่เห็นว่าคุณเวลานี้มันจะหนักหนาอะไรนี่คะ" โสภบอกพลางสายหัว

"มันมากกว่านั้นนะสิ" จิมว่า "ปัญหาเรื่องแบตเตอรี่นั้นมันแค่อยอดภูเขา น้ำแข็ง ทุกคนกำลังพูดเป็นเสียงเดียวกันว่าแดนกำลังพาบริษัทไปผิดทิศผิดทาง คุณเชื่อไหมว่าไอ้คนสัมภาษณ์นั้น"

กล้าถามแค้นด้วยนะ ว่ารู้สึกยังไงที่เปลี่ยนจากซีอีโอดาวรุ่งมาเป็นคนที่ทำให้หุ้นบริษัทร่วงหนักที่สุดเป็นประวัติการณ์ ปีที่เ็นยังเอาข้อเท็จจริงเรื่องที่ว่าเรามีบล็อกเกอร์ในบริษัทที่ใช้วิธีปล่อยข่าวเสียๆ หายๆ เพื่อปั่นหัว แคมเปญโพสต์เมมโมที่เราแชร์กันในหมู่พนักงานด้วย คุณเชื่อไหมล่ะ เมมโมส่วนตัวถูกเอาไปแชร์ให้โลกดู ตอนนี้พวกเราดูเหมือนคนดูแลสัตว์มากกว่าบริษัทผลิตคอมพิวเตอร์ไปแล้ว โดยส่วนตัววันนี้ผมอยากจะออกปฏิบัติภารกิจค้นหาและทำลาย ลากคอเจ้าพวกนั้นออกมาแล้วคุณตัวออกไปจากตึกด้วยตัวผมเองเลยเชียวนะ" จิมพูดกลางขบเขี้ยวเคี้ยวฟัน

"เราจะทำค่ะ เราจะทำ" โฮปตอบ พยายามปลอบประโลมจิมให้เย็นลง รู้ดีว่าจิมนั้นมักโกรธจนหน้ามีดอยู่บ่อยๆ

บทที่ 3 +

กำลังใจ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นราวกับจะประชดชีวิตเธอนี้ช่างได้จังหวะเหลือเกิน โสภคิต ตอนนี้เธอรู้สึกเหมือนอยากจะทำอะไรให้ถึงความอยู่ดีธรรมทั้งหลายที่เกิดขึ้น แต่เธอกลับต้องเป็นคนมาทำให้จิมหายหัวเสียซะนี่ ทั้งหมดที่เธออยากทำตอนนี้คือพุ่งกลับห้องทำงาน ปิดประตู ยกมือกุมหัวแล้วสติแตกให้สุดๆ แต่ก็เหมือนอย่างเคย เธอต้องคอยดูแลใครสักคนไม่ให้สติแตกไปซะก่อน

เธอรู้ว่าเวลาที่จิมเกิดมีน้ำโหขึ้นเมื่อไหร่ล่ะก็ วิธีที่ดีที่สุดก็คือทำให้เขาเย็นลงโดยทำเป็นเห็นด้วยกับเขาก่อน จากนั้นถึงค่อยเสนอไอเดียทางเลือกอื่นให้ในภายหลัง ขอบคุนที่กาเฟอีนที่อัดเข้าไปเริ่มออกฤทธิ์แล้ว อะดรีนาลินของเธอกำลังแล่นไปทั่วร่าง เธอเริ่มคิดอ่านอะไรชัดเจนมากขึ้นแล้วในตอนนี่ จิมนั่นเป็นหัวหน้าประเภททุ่มสุดตัว ใส่มั้ยัง เขาชอบออกคำสั่งและคาดคั้นเอาผลลัพธ์ให้ได้ พวกเขาจะต้องหาตัวให้ได้ว่าบล็อกเกอร์เหล่านั้นเป็นใคร แต่เรื่องยังไม่หมดแค่นั้นหรอก เธอเป็นเหมือนตัวเชื่อมระหว่างทีมผู้บริหาร

และพนักงานนับพันๆ คน และเธอก็ไม่ต้องการให้ใครในสถาน
โทรทัศน์ระดับชาติมาคอยบอกว่าบริษัทของเธอกำลังมีปัญหาเรื่อง
ขวัญกำลังใจ เธอต้องเพียรเข้าหาทั้งจิมและแดนไม่รู้กี่ครั้งก็หน
ถึงปัญหานี้ ทำกระทั่งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวัฒนธรรม
องค์กรเสียใหม่ แต่ก็เช่นเคย ไอเดียเหล่านั้นถูกปัดทิ้งด้วยคำว่า
"เป็นความคิดที่ดี" สำหรับการประชุมในครั้งต่อไป เพราะมีเรื่องอื่น
สำคัญกว่าที่จะต้องพูดคุยถกเถียงกัน ทั้งระบบขนส่ง ยอดขาย ปัญหา
คอลล์เซ็นเตอร์ คำร้องเรียนจากลูกค้า ราคาหุ้น การประชุมผู้ถือหุ้น
ทุกเรื่องล้วนเร่งด่วนสำคัญกว่าความกังวลของเหล่าพนักงานทั้งสิ้น
ด้วยเหตุนี้ความรู้สึกในแง่ลบจึงเริ่มแผ่ขยาย และขวัญกำลังใจก็เริ่ม
ดำดิ่ง ผ่านไปสักพักเธอก็เริ่มเหนื่อยหน่ายที่จะพูดอะไรอีกต่อไป
อีกอย่าง เธอก็มีปัญหาของตัวเองที่ต้องจัดการมากเกินพอแล้ว
จนไม่คิดจะลุกขึ้นไปต่อสู้เพื่อแก้ปัญหของบริษัทหรอกถ้าไม่มีใคร
คิดอยากจะทำล่ะก็

แน่นอนว่าทุกคนจะรู้สึกตื่นเต้นยินดีหลังได้เข้าร่วมงานสัมมนา
เรื่องภาวะผู้นำ และได้พูดถึงการทำตัวเชิงบวก การสร้างองค์กรที่
มองโลกในแง่ดี พวกเขาจะทำกระทั่งส่งข้อความดีๆ ให้พนักงาน
ทางอีเมลอยู่สักพักนึง แต่เมื่อถึงเวลาที่เกิดวิกฤตใหญ่ขึ้นอีกรอบ
เมื่อไหร่ล่ะก็ ทุกอย่างจะปลิวหายไปทางหน้าต่าง ทั้งหมด
จะกลายเป็นเรื่องเกี่ยวกับราคาหุ้น เธอเคยนึกอยากจะได้เงินทุกครั้ง
ที่จิม แดน หรือสมาชิกในทีมบริหารคนอื่นๆ เอ่ยคำจำพวกมูลค่า

ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ราคาหุ้น และความคาดหวังของตลาด เธอมีความคิด มีแนวทางแก้ปัญหาคือ แต่จิมคือกำแพงใหญ่ที่ขวางกั้นจนไม่สามารถนำความคิดเหล่านั้นไปใช้ปฏิบัติได้ ความคิดของจิมเกี่ยวกับการสร้างวัฒนธรรมเชิงบวกนั้นคือการเลี้ยงพิชซ่าพวกพนักงานเดือนละครั้ง เธอพยายามพูดกับแดนถึงการให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรก่อนอย่างอื่น ซึ่งเขายอมฟัง แต่ก็ไม่มีอะไรเกิดขึ้นอยู่นั่นเอง ก็พวกเขาจะเปลี่ยนให้เหนื่อยไปทำไม ในเมื่อราคาหุ้นพุ่งทะลุเพดานขนาดนั้น พวกเขาสำราญใจกับบันทึกผลกำไรของปีที่ผ่านมา และทุกอย่างก็ดูดีออกจะตาย ดีเอามากๆ เซียวละ จนกระทั่งวันนี้ วันที่ผ้าสกปรกที่พวกเขาซุกซ่อนเอาไว้ถูกฉวยออกมาคลี่โชว์ให้โลกได้เห็น และมันดูไม่จืดเอาเสียเลย บางทีตอนนี้พวกเขาอาจจะรู้ตัวแล้วว่าถึงแม้พวกเขาจะเป็นบริษัทผลิตคอมพิวเตอร์ แต่บริษัทนี้ก็ไม่ได้ขับเคลื่อนโดยคอมพิวเตอร์ มันคือธุรกิจที่เกี่ยวกับคนต่างหาก เธอคิด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวันนี้พวกเขาจะมองเห็นสิ่งนี้เสียที

(ติดตามอ่านต่อได้ในฉบับเต็ม)

HW

หนังสือฉบับนี้ได้รับการจัดพิมพ์
ภายใต้ลิขสิทธิ์ของสำนักพิมพ์จามสายนานาชาติ

เปลี่ยน 
เรื่องร้าย
ให้กลายเป็นดี 
ด้วยวิธีเลือกบน
The No Complaining Rule
Positive Ways to Deal with Negativity at Work

WILEY
Jon Gordon เจ็ยอน

ติดตามความสนุกเพิ่มเติมได้ที่

<http://store.jamsai.com/9786160624706.html>