



# ผู้นำในภาวะวิกฤต

## LEADERSHIP IN CRISIS



ในสถานการณ์ปัจจุบันที่โลกเกิดเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรวดเร็ว ฉับพลันได้บ่อยขึ้น หรือที่เรียกว่า “เหตุการณ์ไม่คาดฝัน” ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เกิดความเสียหายในหลายส่วน บางหน่วยงาน/องค์กรมีการหยุดชะงัก ไม่สามารถให้บริการได้หรืออาจต้องเปลี่ยนธุรกิจ หรือวิธีทำงาน ในสถานการณ์วิกฤตจึงต้องการ “ผู้นำ” ที่จัดการสภาวะวิกฤตให้คลี่คลายได้โดยเร็ว เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือจำกัดให้น้อยที่สุด

## ทักษะสำคัญที่ผู้นำควรมีในสถานการณ์วิกฤต



### 1. EMOTIONAL INTELLIGENCE ความฉลาดทางอารมณ์

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่โลกเกิดเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และรวดเร็ว ฉับพลันได้บ่อยขึ้น หรือที่เรียกว่า “เหตุการณ์ไม่คาดฝัน” ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เกิดความเสียหายในหลายส่วน บางหน่วยงาน/องค์กรมีการหยุดชะงัก ไม่สามารถให้บริการได้หรืออาจต้องเปลี่ยนธุรกิจหรือวิธีทำงานในสถานการณ์วิกฤตจึงต้องการ “ผู้นำ” ที่จัดการสภาวะวิกฤตให้คลี่คลายได้โดยเร็ว เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือจำกัดให้น้อยที่สุด



### 2. CRITICAL THINKING AND DECISION MAKING ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ และการตัดสินใจ

ไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะวิกฤตหรือสภาวะปกติ ทักษะที่จำเป็นของผู้นำคือ การคิดวิเคราะห์ แยกแยะอย่างเป็นระบบ โดยรวบรวมข้อมูลและประเมินสถานการณ์ก่อนจะตัดสินใจบนหลักการและเหตุผล วิเคราะห์สถานการณ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นภาพกว้าง และเชื่อมโยงกันก่อนการตัดสินใจ เพราะทุกการตัดสินใจมีผลกระทบต่อตามมาเสมอ การตัดสินใจที่ถูกต้องและรอบคอบ จะช่วยนำพาให้องค์กรผ่านวิกฤตไปได้



### 3. CRISIS COMMUNICATION ทักษะการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ในสถานการณ์วิกฤต ไม่ได้มีเพียงบุคลากรในองค์กรเท่านั้นที่เกี่ยวข้อง แต่หมายรวมถึงบุคคลภายนอกที่รับรู้ ต่อวิกฤตเหล่านั้นด้วยการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างปัญหาเพิ่มมากขึ้น ผู้นำจึงต้องเปิดรับข้อมูลที่สำคัญ และหาวิธีการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการรับรู้สถานการณ์และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นทั้งด้านบวกและด้านลบ เป็นเรื่องสำคัญมาก เพื่อให้สามารถวางแผนสื่อสารได้อย่างรอบคอบ รวมถึงต้องมีความเข้าใจสถานการณ์ภายนอก เข้าใจผู้รับสาร ผู้นำจะต้องสื่อสารให้คนทำงานมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน ชัดเจน และเป็นประโยชน์ ในขณะเดียวกันก็แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจกัน เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจ และเปิดใจรับฟังเหตุผลกันและกันมากขึ้น

# ทักษะสำคัญที่ผู้นำควรมีในสถานการณ์วิกฤต (ต่อ)

## 4. COLLABORATION

### ทักษะการสร้างความร่วมมือกัน

ความร่วมมือและสามัคคีกันเป็นเรื่องที่สำคัญมากในสภาวะวิกฤต ผู้นำจึงต้องมีความสามารถจูงใจให้ทุกคนร่วมมือกัน ผู้นำอาจไม่จำเป็นต้องเก่งทุกด้าน แต่ต้องรู้จักมอบหน้าที่ให้เหมาะกับคน ผลักดันคนที่มีความสามารถมาทำงาน วางบทบาทตัวเองในฐานะผู้ที่คอยสนับสนุน ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา พร้อมกับหาความร่วมมือจากภายนอก และพึงระลึกไว้เสมอว่าต่อให้ผู้นำจะเก่งแค่ไหน ก็ไม่สามารถทำงานคนเดียวได้

## 5. COGNITIVE FLEXIBILITY

### ทักษะความคิดที่ยืดหยุ่น

ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ปัญหาที่มีจะเปลี่ยนแปลงเสมอ แผนที่เราวางไว้จึงต้องยืดหยุ่นและรวดเร็วในการปรับตัว ผู้นำจึงต้องมีทักษะที่ช่วยให้เราสามารถปรับเปลี่ยนแนวคิดต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีที่สุด รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาในมุมที่หลากหลาย และสามารถคิดนอกกรอบ ไม่ยึดติดกับวิธีการเดิม ๆ สร้างสรรค์นวัตกรรมหรือวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหา มีแผนหลักและแผนสำรองเพื่อรับมือกับทุกเหตุการณ์ที่เหนือความคาดหมาย

## 6. PRIORITIZATION

### ทักษะการจัดลำดับความสำคัญ

การแก้ปัญหาในภาวะวิกฤต สิ่งสำคัญคือ **ความรวดเร็ว** ดังนั้นผู้นำจำเป็นต้องมี sense of urgency รู้ว่าอะไรคือปัญหาที่ต้องแก้ไขเป็นการเร่งด่วน อะไรสำคัญ และอะไรที่สามารถรอได้ การจัดลำดับความสำคัญจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้งมือแก้ไขปัญหาและควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลาภายใต้การวิเคราะห์และวางแผนอย่างดี

จะเห็นได้ว่าทุกทักษะของผู้นำตั้งที่กล่าวมาล้วนเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นในการทำงานทั้งสิ้น แม้ว่าจะไม่ได้เป็นผู้บริหารในสภาวะวิกฤต ผู้นำมีหน้าที่โดยตรงในการบริหารจัดการสถานการณ์ เป็นผู้กำหนดทิศทางหลักขององค์กร ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าสถานการณ์จะดีขึ้น หรือพบปัญหามากกว่าเดิม ขึ้นอยู่กับผู้นำ การวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อเตรียมการรับมือกับสถานการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ดังนั้นผู้บริหารที่มีทักษะการคิดเป็นระบบ เชิงวิพากษ์ มีกระบวนการคิดตัดสินใจที่รอบคอบ ผ่านการวิเคราะห์และวางแผนอย่างดี มีการมอบอำนาจ และประสานความร่วมมือกับผู้อื่นได้ มีความคิดที่ไม่ยึดติดหลักการจนเกินไป มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนจะนำพาให้องค์กรก้าวผ่านวิกฤตไปได้...

