

เมื่อโลกวุ่นวาย!

Leaders ต้องนำทางอย่างไร ท่ามกลางสถานการณ์ที่คาดเดาไม่ได้

ท่ามกลางสถานการณ์ที่ปั่นป่วนไปทั่วโลก กับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ที่ลากยาวมาเกือบ 4 เดือน ความวุ่นวายเหล่านี้ยังไร้ทิศทางควบคุมในหลายๆ ประเทศจนกระทบต่อหลายธุรกิจอย่างชัดเจน ดังนั้นวิธีการรับมืออย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน จะมีประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อ **'แม่ทัพธุรกิจ'** สามารถเดาทิศทาง และไขปัญหาได้ถูกต้อง

การประชุมไลฟ์สตรีมออนไลน์ของ Singularity University เพื่อไขข้อสงสัยและอธิบายข้อเท็จจริง รวมไปถึงผลกระทบของ Covid-19 เมื่อวันที่ 16-18 มี.ค.ที่ผ่านมา โดยประเด็นการเตรียมความพร้อมของภาคธุรกิจค่อนข้างได้รับความสนใจอย่างมาก

อย่างหัวข้อการพูดคุยเรื่อง **'How leaders can navigate unpredictable situations'** โดย Catherine Brown ที่แชร์มุมมองสำหรับการสร้างความเข้มแข็งให้กับเหล่า leaders ในสถานการณ์ที่ประเมินทิศทางได้ยาก มีความไม่แน่นอนสูง อย่างที่กำลังเกิดขึ้นตอนนี้ คือ Coronavirus

Catherine Brown ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความเติบโตให้กับธุรกิจ ได้พูดว่า “สถานการณ์ที่เราประเมินไม่ได้ หรือ ยากที่จะคาดเดา การรับมือหรือคำตอบต่อปัญหานั้นๆ จะไม่มี playbook ที่ดีที่สุด แต่เราต้องฉลาดในการสร้าง **'extra-safe'** เพื่อรับมือกับสถานการณ์ให้เร็วกว่าเดิม”



ผู้นำต้องสร้าง “extra-safe” ในองค์กรให้ได้

คิดวิธีการแก้ปัญหาด้วย ‘สติ’ เป็นสิ่งที่ต้องทำในเบื้องต้น พังดูแล้วเหมือนจะง่ายแต่ในทางปฏิบัติที่ต้องจ่ออยู่กับปัญหา ไม่ panic และพยายามใช้ความกล้าให้มากกว่าเดิมนั้นเป็นเรื่องที่ยากกว่าที่คิด

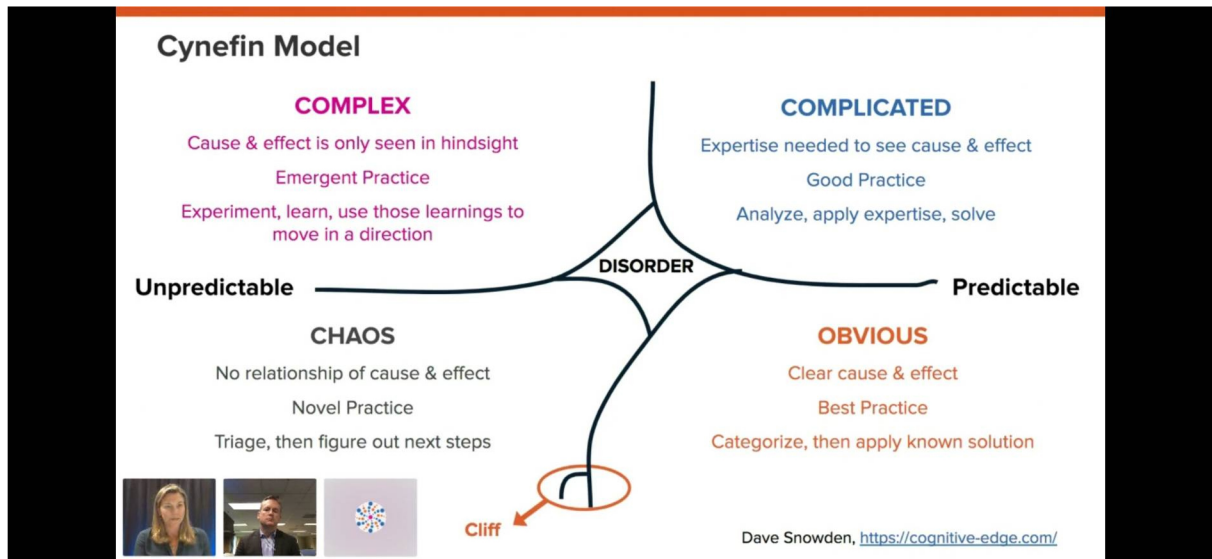
ขณะเดียวกันสิ่งที่ผู้นำ หรือ leaders ต้องใช้มากพอๆ กับสติ ก็คือ **จินตนาการ, การคาดเดา หรือ การคิดล่วงหน้า** เกี่ยวกับปัญหานั้นๆ ที่กำลังเกิดขึ้น โดยต้องใช้ความ curious หรือ ความอยากรู้อยากเห็น เพื่อจำลองและประเมินสถานการณ์ออกมาเป็นลำดับ ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 5 (ระดับที่รุนแรงมากที่สุด) เป็นต้น

พูดให้เข้าใจง่ายๆ ก็คือ เราต้องนำประสบการณ์ที่เคยทดลองแก้ปัญหาต่างๆ มาก่อนหน้านี้ มาปรับใช้กับปัญหาใหม่ที่อยู่ตรงหน้า รู้จักจัดลำดับการ (ลอง) แก้ปัญหา เป็นขั้นตอน 1-10 จะช่วยให้เราสามารถจัดหมวดความคิดให้เป็นระบบได้ง่ายและเร็วขึ้นนั่นเอง

‘Cynefin Model’ ช่วยให้การตัดสินใจของผู้นำดีขึ้น

Catherine Brown ได้ยกตัวอย่าง ทฤษฎีความซับซ้อนของ Dave Snowden ที่ชื่อว่า ‘Cynefin framework’ ว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยแก้ปัญหาและตัดสินใจที่มีประโยชน์มาก เพราะสามารถช่วยให้เราจำลองสถานการณ์ที่ประเมินได้และประเมินไม่ได้ โดยจะแบ่งเป็น 4 สัดส่วนหลัก ได้แก่

- **Obvious Problem** ปัญหาที่ตรงไปตรงมา รู้สาเหตุ และหาทางแก้ไขได้ง่าย มีวิธีลงมือปฏิบัติชัดเจน
- **Complicated Problem** ปัญหาที่เริ่มซับซ้อน อาจต้องคุยกับคนอื่น หรือปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้รู้สาเหตุที่แท้จริง ก่อนแก้ปัญหาโดยต้องมาวิเคราะห์โซลูชันอีกที
- **Complex Problem** ปัญหายุ่งเหยิงที่มองลำบาก ต้องรอให้เกิดขึ้นก่อนจึงจะเห็นผลกระทบ ดังนั้น วิธีการปฏิบัติจึงเร่งด่วนต้องทำเดี๋ยวนั้น และต้องทดลองแก้ไขปัญหาเพื่อหาวิธีที่ดีที่สุด ถูกต้องที่สุด
- **Chaotic Problem** ปัญหาที่ไม่มีทางออก วิเคราะห์แล้วต้องกลับมาวิเคราะห์อีก ต้องใช้จินตนาการในการแก้ปัญหา จากนั้นจึงประเมินสถานการณ์ได้ตามลำดับ day by day, step by step



หนึ่งสิ่งที่ Catherine Brown ได้ย้ำบ่อยๆ ก็คือ **‘ความเชื่อมั่นในตัวเอง’ (self-certainty)** ซึ่งมีความสำคัญมากต่อการสร้างเชื่อมั่นใจให้คนในองค์กร รวมไปถึงพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจด้วย

“ที่สำคัญต้องสร้างความยืดหยุ่นภายในองค์กร ขณะเดียวกันก็ต้องสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการทำงานระยะไกล (remote working) ในสถานการณ์รุนแรงที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงาน ซึ่งเหล่า **leaders** ต้องรู้จักพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส ในวิธีการทำงานแบบใหม่ สักคมใหม่ๆ เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรให้ดูสดใหม่ ไม่จำเจ ปีจายต่างๆ ที่ว่ามานี้ มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดคลังสมองในเรื่องใหม่ๆ ให้กับทีมได้”



MARKETINGOOPS!

<https://www.marketingoops.com/data/covid19-future-of-pandemics-virtual-summit-singularity-university-for-leaders/>