

## คลินิก “พี่เลี้ยง : Mentoring Program” ตอนที่ 2 : ประโยชน์ของพี่เลี้ยง”



บทความโดย : อุไรวรรณ อยุธยา

อีเมล : uraiwan4041@gmail.com

เมื่อพูดถึง “ระบบพี่เลี้ยง” หลายคนมักมีคำถามว่า พี่เลี้ยงมีประโยชน์อย่างไร ?

ดิฉัน ขอโยนคำถามนี้ มาให้น้อง ๆ ช่วยตอบค่ะ แต่ก่อนที่จะตอบขอแนะนำให้น้อง ๆ รู้จักกับพี่เลี้ยงของดิฉันก่อนค่ะ ซึ่งจากการทำงานในองค์กรชั้นนำ เป็นเวลาถึง 19 ปี ดิฉันมีพี่เลี้ยงถึง 3 คน พี่เลี้ยงแต่ละคนมีประโยชน์หรือไม่อย่างไร น้อง ๆ ลองพิจารณาดูนะคะ

พี่เลี้ยงคนแรก เป็นผู้ที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน และเป็นรุ่นพี่ 3 ปี เมื่อดิฉันก้าวเข้ามาเป็นพนักงานใหม่ พี่เลี้ยง คนนี้ให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่น เหมือนว่า ดิฉันเป็นสมาชิกคนสำคัญของหน่วยงาน พี่เลี้ยง ให้คำแนะนำในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ที่ไมคุ้นเคย รวมทั้งผู้คนที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน พี่เลี้ยงได้เข้ามาคุยเพื่อให้รู้สึกคุ้นเคย ตั้งแต่เรื่องเส้นทางการเดินทางมาทำงาน สถานที่ต่าง ๆ ในองค์กรที่ควรระวังเบื้องต้น เช่น ห้องประชุม โรงอาหาร สถานพยาบาล ห้องสมุด ศูนย์กีฬา เพื่อให้ทราบว่าจะอยู่ตรงไหนและหากจะต้องไปใช้บริการต้องทำอะไร ส่วนในเรื่องของคนนั้น พี่เลี้ยงได้พาไปแนะนำให้รู้จักกับพี่ ๆ ที่จะต้องติดต่อประสานงานด้วย รวมทั้งฝากให้พี่ ๆ ช่วยดูแล นอกจากนี้ พี่เลี้ยง ยังคอยให้คำแนะนำถึงเทคนิคการศึกษาและเรียนรู้งานอย่างรวดเร็ว และบางครั้งที่ทำงานผิดพลาด โดนหัวหน้าส่งงานกลับมาให้แก้ไข พี่เลี้ยงก็จะคอยให้กำลังใจ และชี้แนะถึงแนวทางการแก้ไข รวมทั้งแนะนำวิธีการป้องกันความผิดพลาดเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก นอกจากนี้ พี่เลี้ยงยังแนะนำถึงพฤติกรรมที่ควรทำและไม่ควรทำในองค์กร

เวลาผ่านไป 5 ปี ดิฉันได้มีโอกาสทำงานในตำแหน่งใหม่ และ โชคดีมากที่หัวหน้าโดยตรงทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งพี่เลี้ยงคนนี้ทำให้ตำราหลายเล่มและนักวิชาการหลายคนต้องกลับไปทบทวนแนวคิดที่ว่า พี่เลี้ยงไม่ควรเป็นหัวหน้าโดยตรง เพราะ หัวหน้าไม่สามารถทำหน้าที่พี่เลี้ยงที่ดีได้ แต่พี่เลี้ยงคนที่สองของดิฉัน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริมสนับสนุน ชี้แนะทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว เช่น การพัฒนาตนเอง การบริหารเงิน การตั้งเป้าหมายชีวิต เรียกว่า ปรึกษาได้ทุกเรื่องแม้กระทั่งเรื่องเงิน เสมือนเป็นญาติสนิท พี่เลี้ยงเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านการบริหารงานและบริหารคน โดยเป็นหัวหน้าซึ่งลูกน้องทำงานอย่างมีความสุข ที่สำคัญสนับสนุนให้ก้าวหน้า

และเมื่อเวลาผ่านไปอีก ดิฉันมีโอกาสเป็นน้องเลี้ยงอย่างเป็นทางการอีกครั้ง เมื่อดิฉันมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในชีวิตการทำงาน นั่นคือ การเปลี่ยนสายงานใหม่ เปลี่ยนองค์กรใหม่ และตำแหน่งงานใหม่ระดับบริหาร การเปลี่ยนแปลงหลายอย่างในคราวเดียวกัน ทำให้เครียดและกังวลกับภาระหน้าที่ใหม่ที่แตกต่างจากเดิมอย่างสิ้นเชิง และการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ แต่ความกังวลได้หายไปทันที เมื่อมีพี่เลี้ยงคนนี้ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนั้น คอยให้คำแนะนำและ

สอนงานชนิดที่เรียกว่า สอนตั้งแต่แนวคิดหลักการ ขั้นตอนการทำงาน จนถึงเทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดเวลา จนทำให้ทำงานได้อย่างสบายใจและประสบความสำเร็จได้

มาถึงตรงนี้ น้อง ๆ ลองช่วยตอบให้ได้ว่า “พี่เลี้ยงมีประโยชน์หรือไม่ อย่างไร”