

พี่เลี้ยงในองค์กร

เมื่อพนักงานใหม่ เข้ามาในองค์กร

- ขาดความอบอุ่นใจ
- รู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการ
- ไม่ได้รับการต้อนรับที่ดี
- ไม่รู้จักขนบธรรมเนียม และวัฒนธรรมองค์กร
- ขาดผู้สอนงาน
- ทักษะคติลบ

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

ความแตกต่างระหว่างวัย ของพนักงานในองค์กร

- Baby Boomers - ช่วง พ.ศ. 2489 - 2507 (44 - 62 ปี)
- Generation X - ช่วง พ.ศ. 2508 - 2522 (29 - 43 ปี)
- Generation Y - ช่วง พ.ศ. 2523 - 2543 (8 - 28 ปี)

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

ระบบพี่เลี้ยง

จึงถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง
ในการพัฒนาพนักงาน

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

ใคร คือ พี่เลี้ยง (Mentor) และพี่เลี้ยงสำคัญอย่างไร ?

- บุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร
- บุคคลที่มีความสามารถและเป็นที่ยอมรับ ให้ทำหน้าที่สำคัญในการดูแลน้องใหม่ (Mentee) ให้เกิดความอบอุ่น และคอยให้คำแนะนำ ปรีกษา และสอนงาน และการใช้ชีวิตในองค์กรอย่างมีความสุข

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

ทัศนคติของพี่เลี้ยง (Mentor)

- พี่เลี้ยงจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีใจพร้อมที่จะเป็นพี่เลี้ยง และมีความเชื่อว่า
 - การดูแลน้องให้ประสบความสำเร็จเป็นสิ่ง “ภาคภูมิใจ”
 - การดูแลน้องให้เกิดความรู้สึก เชื่อถือ ศรัทธาและไว้วางใจ เป็นสิ่งที่ “สร้างคุณค่า ให้แก่ตนเอง”
- และมีความมุ่งมั่น
 - ดูแลน้อง และพัฒนาให้น้องทำงานอย่างมีความสุข

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

บทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง (Mentor)

1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับน้องใหม่
2. ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถามทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร
3. แนะนำให้รู้จักบุคคลต่างๆ ทั้งในและนอกส่วนงานตามแต่สมควรและโอกาส
4. สร้างความอบอุ่น ขวัญกำลังใจ และความเชื่อมั่นให้พนักงานใหม่
5. ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเมื่อพนักงานใหม่ประสบปัญหา
6. ปลุกฝังทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
7. เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ มีความซื่อสัตย์ การเอาใจใส่ต่อ
งานในหน้าที่ และการพัฒนาตนเอง
8. ติดตามผลการทำงานของน้องใหม่ (สิ่งที่พี่เลี้ยงให้คำแนะนำ และสอนงานนั้นน้อง
ใหม่มีการเรียนรู้ที่ดีขึ้นหรือไม่ ซึ่งอาจจะสอบถามจากน้องใหม่หรือดูจากผลการ
ทำงาน)
9. ส่งเสริมให้น้องใหม่ได้พัฒนาตนเอง (เช่น ให้โอกาสพนักงานใหม่ได้แสดงความรู้
ความสามารถ หรือมอบหมายให้หาความรู้เพิ่มเติม)

การวางตัวของพี่เลี้ยง (Mentor) ต่อน้องเลี้ยง (Mentee)

เป็นแนวทางในการวางตัวของพี่เลี้ยง---->

1. เป็นผู้ที่มีน้ำใจ มีคุณธรรม มีทัศนคติที่ดีต่อน้องใหม่
2. เป็นตัวอย่างที่ดี
3. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่พี่เลี้ยงที่ได้รับมอบหมาย
4. คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนร่วม ไม่แสวงหาประโยชน์จากน้องใหม่
5. ไม่เปิดเผยความลับส่วนตัวของพนักงานใหม่ และองค์กร
6. หลีกเลี่ยงเรื่องส่วนตัวของพนักงานใหม่ เว้นแต่จะได้รับการขอร้อง
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของพี่เลี้ยง

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

พี่เลี้ยงมืออาชีพ **ต้องมี Competency อย่างไร ?**

1. ต้องมีความรู้ รู้ให้ลึก และรู้ให้จริง
2. ต้องมีทักษะในเรื่องนั้น จนทำให้เกิดความชำนาญ
3. จะต้องมีความประพฤติที่ดี ซึ่งเกิดจากทัศนคติที่ดี

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

Competency ที่จำเป็นของ **“พี่เลี้ยงมืออาชีพ”**

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. ความรู้เกี่ยวกับองค์กร | 6. ทักษะการสอนงาน |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับงาน | 7. ทักษะการทำงานเป็นทีมและสร้างแรงจูงใจ |
| 3. ความรู้เกี่ยวกับน้อง | 8. มนุษยสัมพันธ์ |
| 4. ทักษะสื่อสาร | 9. กระตือรือร้น |
| 5. ทักษะการให้คำปรึกษา | 10. ใฝ่รู้ |

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

Competency ทักษะการสื่อสาร

เป้าหมายสำคัญของการสื่อสาร

คือ

ผู้พูด และผู้ฟังเข้าใจตรงกัน ปฏิบัติได้ถูกต้อง

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

เทคนิคการพูดของพีเลียง

1. พีเลียงจะต้องอธิบาย ยกตัวอย่างให้ชัดเจน
2. สังเกตปฏิกิริยาของผู้ฟัง
3. ทวนสอบความเข้าใจ
4. ในการพูดไม่ใช่อารมณ์

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

เทคนิคการฟังให้เข้าใจของน้องเลี้ยง

1. ฟังด้วยหู - สนใจ ตั้งใจ ใส่ใจฟัง จับใจความประเด็นหลัก
2. ฟังด้วยตัว - ภาษากาย แสดงให้คู่สนทนาเห็นว่าเราฟัง
เช่น การพยักหน้า
3. ฟังด้วยตา - ประสานสายตากับผู้พูด
4. ฟังด้วยปาก - ถามเพื่อทวนความเข้าใจ หรือสรุปประเด็นหลัก
เพื่อให้ผู้พูดทราบว่าเราเข้าใจถูกต้องหรือไม่

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

Competency

ทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำ

☐ พี่เลี้ยงกับการเป็นที่ปรึกษา “Coach”

คุณสมบัติของที่ปรึกษาที่ดี

1. ให้เกียรติ (พูดจาให้เกียรติน้องใหม่)
2. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ
3. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม
4. ให้การส่งเสริม สนับสนุน และให้กำลังใจ

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา เมื่อน้องเลี้ยงมีปัญหา

1. หาความจริงของปัญหา
2. นำปัญหามาคุยกัน และร่วมกันแก้ไขปัญหา
3. ให้กำลังใจ และส่งเสริม และติดตามผล

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

Competency

ทักษะการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ

การสอนงาน ไม่ได้หมายถึง สาระของการสอน หรือการบอกวิธีการทำงานเท่านั้น แต่ยังหมายถึง การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ การให้กำลังใจ และ ให้โอกาส เพื่อให้ผู้รับการสอนประสบความสำเร็จ

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

ขั้นตอนการสอนงานที่ดี

มี 4 ขั้นตอน คือ

1. อธิบาย
2. I do
3. We do
4. You do

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

Competency ทักษะการทำงานเป็นทีม และสร้างแรงจูงใจ

การทำงานเป็นทีม สมาชิกในทีมจะต้องมี ...

1. ความเชื่อใจกัน
2. ความเข้าใจกัน เห็นใจกัน
3. ความเห็นร่วมกัน
4. ผลประโยชน์ร่วมกัน

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา

การทำงานเป็นทีม จะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับ ?

1. มีความเต็มใจที่จะทำงาน
2. ให้อิโກสกับทุกคนในทีม
3. ยอมรับซึ่งกันและกัน
4. แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์
ในการทำงานร่วมกัน

ที่มา : อาจารย์อุไรวรรณ อยู่ชา



สวัสดี

