

ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ : บัญญัติ 10 ประการของผู้นำทางการพยาบาล

Ten Principles of Servant Leadership for Nurse Leaders

บทความวิชาการ

สุพัตรา วัชรเกตุ*

Supattra Watcharakate, R.N., M.S.*

บทคัดย่อ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลง ผู้นำเป็นบุคคลสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรหรือหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย ผู้นำจึงต้องตระหนักถึงภาวะผู้นำของตนเอง ซึ่งทฤษฎีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีโอกาสในการพัฒนาและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีองค์ประกอบ 10 ประการ คือ การฟัง ความเข้าใจผู้อื่น การเยียวยา การตระหนักรู้ การโน้มน้าวการคิดแบบรวบยอด การมองการณ์ไกล การพิทักษ์รักษา การพัฒนาคนและการพัฒนาชุมชนประกอบกับวิชาชีพพยาบาลเป็นงานที่เราต้องให้บริการแก่ประชาชนอยู่แล้ว ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพนี้จำเป็นต้องมีจิตบริการ ซึ่งก็คือการมีความต้องการที่จะรับใช้ประชาชน จึงทำให้ผู้นำทางการพยาบาลสามารถนำรูปแบบของภาวะผู้นำแบบนี้ไปใช้ในการบริหารงานทางการพยาบาลได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้, ผู้นำทางการพยาบาล

Abstract

According to the changing, leaders are the key person to the achievement of the organizations. They should consider on their leadership as well. Servant leadership is a leadership style concerning about the growth of people. Thus 10 principles of Servant Leadership are listening, empathy, healing, awareness, persuasion, conceptualization, foresight, stewardship, commitment to the growth of people, and building community. So far nursing is a career of whom those have got service mind professional. Then nurse leaders could consider servant leadership as a leadership style to lead people in nursing organizations.

Keywords: Servant Leadership, Nurse Leaders

บทนำ

เมื่อกล่าวถึงผู้นำ เราจะนึกถึงผู้ที่มีอำนาจสูงสุดที่เป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารงานขององค์กร แต่ในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ผู้นำต้องใช้วิธีการจูงใจคน ไม่ใช่การสั่งการหรือเป็นผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งสอดคล้องกับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant Leadership) ที่จะคำนึงถึงความต้องการของผู้อื่นก่อนเป็นอันดับแรก และมีความปรารถนาจะช่วยเหลือ

ให้มีการพัฒนาและเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ ในขณะเดียวกันจะเป็นผู้ที่แบ่งปันอำนาจที่มีอยู่ให้กับทุก ๆ คนในองค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและไว้วางใจซึ่งกันและกันในการที่จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์กร

ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นปรัชญาโบราณหนึ่ง (ancient philosophy) ที่มีมานานก่อนคริสตกาลและถูกกล่าว

Corresponding Author: *พ.อ.หญิง, อาจารย์หัวหน้าภาควิชาความรู้พื้นฐาน กองการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

E-mail: sawassdee@hotmail.com

ไว้ในลัทธิของจีน ความเชื่อของคนในประเทศอินเดีย ศาสนาคริสต์ และแม้แต่ในพระพุทธศาสนา จึงเป็นภาวะผู้นำที่เกี่ยวข้องกับลัทธิ ความเชื่อ และศาสนา ซึ่งต่อมา โรเบิร์ตกรีนลีฟ (Robert Greenleaf) ได้นำมาพัฒนาเป็นภาวะผู้นำทฤษฎีหนึ่งในยุคปัจจุบัน

จนคยา (Chanakya) ผู้นำทางความคิดของชาวอินเดียได้กล่าวไว้ในศตวรรษที่ 4 ก่อนคริสต์ศักราชว่า “ผู้นำที่ดีต้องไม่สร้างความยินดีให้กับตนเองแต่ต้องทำให้กับผู้ตาม เพราะผู้นำเป็นผู้รับใช้ที่ได้รับค่าตอบแทนที่จะต้องใช้ทรัพยากรของหน่วยงานร่วมกันกับคนในองค์กร” (Wikipedia, 2557: ออนไลน์) หลักการของผู้นำแบบผู้รับใช้ เริ่มต้นที่ผู้นำที่มีความต้องการจะช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่น ก่อนที่จะเข้ามาสู่ตำแหน่งผู้นำขององค์กร ผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นผู้ที่ลดความเป็นอัตตา อ่อนน้อมถ่อมตน รับฟังและรับใช้ผู้อื่นแทนการใช้อำนาจ เพราะการวางอำนาจหรือการวางท่าใหญ่โต อาจจะ使人มีเคาเรนบนอบก็จริง แต่คงจะเป็นเพียงต่อน้ำ เพราะไม่มีใครชอบให้คนอื่นมาข่มขู่ตนเองอย่างแน่นอน การเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ไม่จำเป็นต้องบริการให้คนอื่นในทุกเรื่องและตลอดเวลา แต่ควรมีความคิดหรือจิตใจที่อยากจะให้ในสิ่งที่เหมาะสมหรือสมควรเพื่อให้เกิดการพัฒนา (Waterman, 2011: 25) ที่สำคัญคือควรให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลทุกคนในองค์กร

สำหรับวิชาชีพพยาบาลเป็นงานบริการที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ถ้าผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงานจะสามารถทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายผู้นำทางการพยาบาลในการที่จะต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจให้เกิดขึ้นตลอดเวลาของการทำงาน ซึ่งจากการวิจัยของสิกรุน กัณนาสโตนเดอร์ (Gunnarsdottir, 2014: 53) พบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้นำทางการพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้นำทางการพยาบาลจึงควรได้ตระหนักถึงการใช้ภาวะผู้นำของตนเองต่อบุคลากรในทีมงานพยาบาล ซึ่งการใช้ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของวิชาชีพพยาบาลอยู่แล้ว เพราะต้องเป็นผู้ดูแลและให้บริการกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยครอบครัวหรือแม้แต่บุคลากรในทีมงานพยาบาลก็ตาม (O'Brien, 2011: 219) จึงกล่าวได้ว่าผู้นำแบบผู้รับใช้คือผู้นำใ้บริการนั่นเอง (สุพัตรา วัชรเกตุ, 2557 : 47)

ก่อนที่จะกล่าวถึงบทบาทของผู้นำทางการพยาบาลที่เป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ เราควรทำความเข้าใจกับองค์ประกอบ 10 ประการของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ได้แก่ การฟัง (Listening) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) การเยียวยา (Healing) การตระหนักรู้ (Awareness) การโน้มน้าว (Persuasion) การคิดแบบรวบยอด (Conceptualization) การมองการณ์ไกล (Foresight) การพิทักษ์รักษา (Stewardship) การพัฒนาคน (Commitment to the Growth of People) และการพัฒนาชุมชน (Building Community) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (ธมวรรณ มีเหมย, 2553 : 24-25)

การฟัง (Listening): ให้ความสำคัญกับการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้นำแบบผู้รับใช้ควรมีความสามารถในการรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ ควรฟังผู้อื่นให้มากขึ้นเพื่อค้นหาความเป็นตัวตน และความชัดเจนของความมุ่งมั่นที่กลุ่มต้องการจะทำให้เกิดขึ้น

ผู้นำทางการพยาบาลจึงควรเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูดออกมา ตลอดจนการเข้าถึงความรู้สึกภายในของผู้ให้บริการและบุคลากรในองค์กรพยาบาล ถึงแม้ว่าบุคคลนั้นจะไม่ได้พูดออกมาก็ตาม ผู้นำทางการพยาบาลต้องพยายามเข้าใจสิ่งที่เขาเหล่านั้นพยายามจะสื่อสารให้เราได้รับรู้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ เป็นการฟังด้วยหัวใจ (listening with the heart) เพราะเราต้องดูแลคนทั้งคน ต้องรับฟังสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้อื่นต้องการทั้งที่เป็นภาษาพูด (verbal) และภาษาท่าทาง (non-verbal) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy): เข้าใจความรู้สึกและมุมมองของผู้อื่น

ผู้นำแบบผู้รับใช้ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเข้าใจผู้อื่น เพราะบุคคลต้องการการยอมรับและจดจำให้ได้ว่าเขามีความเป็นตัวตนที่แตกต่างจากผู้อื่นอย่างไร ต้องเข้าใจในความตั้งใจจริงของผู้อื่น และไม่ปฏิเสธพฤติกรรมหรือการกระทำนั้น ๆ

ผู้นำทางการพยาบาลจึงควรยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของบุคลากรในทีมงานการพยาบาล ดังนั้นในการมอบหมายงาน นอกจากจะต้องมอบหมายคนให้ตรงกับงานแล้ว อาจต้องพิจารณามิติด้านอื่นที่จะมีผลกระทบต่อการทำงานของเขาเหล่านั้นด้วย เช่น ความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือเศรษฐกิจ เป็นต้น

การเยียวยา (Healing): ดูแลรักษาสุขภาพอารมณ์ และจิตวิญญาณ ที่เป็นตัวตนทั้งหมดของผู้อื่น

การเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือเยียวยาเป็นพลังสำคัญของการเปลี่ยนแปลง และการผสมผสานศักยภาพในการเยียวยาตนเองและผู้อื่นเป็นพลังสำคัญที่ยิ่งใหญ่อย่างหนึ่งของผู้นำแบบผู้รับใช้

ผู้นำทางการพยาบาลสามารถเยียวยาคนในหน่วยงานได้ด้วยการแสดงการยอมรับและใช้เวลาในการรับฟังปัญหาต่าง ๆ เพราะการให้เวลาในการรับฟังจะทำให้บุคลากรทางการพยาบาลรู้สึกดีขึ้นที่มีคนรับฟังปัญหา แม้ว่าปัญหานั้นจะได้รับการแก้ไขหรือไม่ก็ตาม ซึ่งการให้เวลาเพื่อการเยียวยานี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน้าที่การงานแต่เพียงอย่างเดียว แต่การรวมถึงเรื่องส่วนตัวที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานประจำด้วยก็ได้

การตระหนักรู้ (Awareness): เข้าใจในคุณค่าและความรู้สึกของตนเอง รู้จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเป็นอย่างดี

การตระหนักรู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) จะทำให้ความเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้มีความแข็งแกร่งมากขึ้น การตระหนักรู้และยอมรับตนเองเป็นสิ่งที่ท้าทายผู้นำเพราะอาจทำให้รู้สึกไม่ดีและยอมรับตนเองไม่ได้ การที่ไม่รู้จึงทำให้รู้สึกว่ามีความมั่นคงภายในได้มากกว่า

ผู้นำทางการพยาบาลจึงต้องสามารถที่จะขจัดความรู้สึกกลัวต่อการที่จะรับรู้ตัวตนของตนเองเป็นอย่างไร เพราะแน่นอนย่อมต้องมีทั้งข้อดีและข้อด้อย แต่ถ้าเราสามารถนำข้อดีออกมาใช้ประโยชน์ให้เต็มที่ และปรับปรุงข้อด้อยให้น้อยลง และปรับเปลี่ยนข้อด้อยให้เป็นข้อดีให้มากขึ้นในที่สุดจะทำให้เป็นที่ยอมรับและรักใคร่จากผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นยอมทำตามในสิ่งต่าง ๆ ได้โดยง่าย การเป็นผู้นำจะประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

การโน้มน้าว (Persuasion): ใช้การชักจูงผู้อื่นแทนการใช้อำนาจสั่งการ

ผู้นำแบบผู้รับใช้จะใช้การชักจูงโน้มน้าวมากกว่าการใช้อำนาจตามตำแหน่ง มักจะโน้มน้าวผู้อื่นมากกว่าการบีบบังคับให้ยอมทำตาม และค้นหาข้อตกลงภายในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ การโน้มน้าวอาจต้องใช้เวลานานกว่าการสั่งการ เพราะเป็นการให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นไปสู่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้ปฏิบัติตาม ถ้าโน้มน้าวสำเร็จ คนจะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และยิ่งถ้าทุกคนเห็นด้วยแล้วจะทำให้หน่วยงานมีความ

เหนียวแน่นเป็นปึกแผ่นมากยิ่งขึ้น

ลักษณะของงานการพยาบาล ต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน เพราะต้องอาศัยความสามารถที่หลากหลายจากบุคลากรหลายระดับ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญงานที่แตกต่างกัน การที่ผู้นำทางการพยาบาลสามารถโน้มน้าวหรือชักจูงให้ทุกคนร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย จะสร้างความพึงพอใจและยินดีในการปฏิบัติมากกว่าการใช้อำนาจในการสั่งการ จึงจะทำให้ได้รับความร่วมมือ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้นำ และทำให้งานการพยาบาลมีประสิทธิภาพสูงสุด

การคิดแบบรวบยอด (Conceptualization): บูรณาการความจริงในปัจจุบันกับความเป็นไปได้ในอนาคต

ผู้นำแบบผู้รับใช้ควรมีความคิดที่เป็นความคิดแบบเบ็ดเสร็จในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ควรคิดพิจารณาให้เกินกว่าการทำงานไปในแต่ละวันหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ควรคิดพิจารณาให้รัดกุมและครบถ้วนเป็นกระบวนการและยังสามารถทำงานประจำวันได้เป็นอย่างดี มีการถ่วงสมดุลในการทำงานทั้งงานประจำและการคิดให้รอบคอบ

ผู้นำทางการพยาบาลควรใช้กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน และครอบคลุม สามารถสร้างความฝันเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทางการพยาบาลเกิดความฮึกเหิมในการทำงาน มองเห็นทิศทางที่องค์กรสามารถก้าวไปได้ถึงได้ เช่น เมื่อโรงพยาบาลที่หน่วยงานสังกัดอยู่มีนโยบายที่จะเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (Excellence Center) ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้นำทางการพยาบาลจะต้องคิดต่อการเป็นเลิศของโรงพยาบาลซึ่งมักจะเป็นบริการทางการแพทย์นั้น จะทำให้โรงพยาบาลเป็นเลิศได้ ฝ่ายการพยาบาลควรมีบทบาททางการพยาบาลที่เป็นเลิศอย่างไร สิ่งที่เป็นงานการพยาบาลควรมีคือการปฏิบัติให้สอดคล้องกับการรักษาของแพทย์ ผู้นำทางการพยาบาลและทีมงานทางการพยาบาล ควรมีการวางแผนร่วมกันในการทำงานการพยาบาลเพื่อให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในอนาคตตามเป้าหมายขององค์กร

การมองการณ์ไกล (Foresight): มีความหยั่งรู้และเชื่อมโยงเหตุการณ์ในอดีตถึงปัจจุบันและต่อไปยังอนาคตได้

การมองการณ์ไกลเป็นคุณลักษณะที่เป็นสัญญาณของผู้นำแบบผู้รับใช้ที่มีการทำความเข้าใจกับบทเรียนที่ผ่านมาในอดีตและนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานปัจจุบัน และ

เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในอนาคต

ผู้นำทางการพยาบาลควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และวางแผนกลยุทธ์ในการทำงานขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบันให้สามารถก้าวต่อไปยังอนาคตได้ เช่น ในขณะที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์ (Medical Hub) ของประชาคมอาเซียน องค์กรพยาบาลจะต้องรองรับการให้บริการกับชาวต่างชาติมากขึ้น ควรมีการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาและความเข้าใจเรื่องพหุวัฒนธรรมให้กับบุคลากรฝ่ายการพยาบาล หรืออาจมีการไปดูงานองค์กรพยาบาลของประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้า

การพิทักษ์รักษา (Stewardship): ปกป้องรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

บุคลากรระดับต่าง ๆ ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง หรือระดับหน่วยงาน มีบทบาทหน้าที่ทำให้สังคมมีความเชื่อมั่นในองค์กร จึงควรช่วยปกป้องรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร สร้างชื่อเสียงและความเชื่อมั่นขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับของสังคม

สำหรับองค์กรวิชาชีพทางการพยาบาล สิ่งที่จะสร้างความเชื่อมั่นกับสังคมมากที่สุดคือมาตรฐานการให้การพยาบาลที่ดี คัมค่าและปลอดภัย ดังนั้นผู้นำทางการพยาบาลในฐานะที่เป็นผู้นำสูงสุดขององค์กรพยาบาลไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม มีบทบาทที่จะต้องดำรงรักษาคุณภาพในการให้บริการพยาบาลให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล เพื่อให้วิชาชีพพยาบาลเป็นที่ยอมรับจากสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความปลอดภัยและการที่ผู้ใช้บริการควรได้รับบริการที่ดีตามมาตรฐานสากล

การพัฒนาคณะ (Commitment to the Growth of People): ให้โอกาสบุคลากรในการเจริญก้าวหน้า

ผู้นำแบบผู้รับใช้มีความเชื่อในคุณค่าของบุคคลมากกว่าเพียงแค่การเป็นพนักงานคนหนึ่ง จึงมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ทุกคนในองค์กรมีการเจริญเติบโตทั้งด้านหน้าที่การงานและด้านจิตวิญญาณ

แม้ว่าบุคลากรทางการพยาบาลจะมีความศรัทธาในวิชาชีพพยาบาล มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานสักเพียงใด พยาบาลยังต้องการมีความก้าวหน้าในชีวิต ผู้นำทางการพยาบาลจึงต้องเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาคนด้วยการวางแผนและแจ้งให้ทุกคนในหน่วยงานทราบว่าแต่ละคนมีโอกาที่จะได้รับการพัฒนาตนเองทางด้านใดและอย่างไร โดยให้เขาเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตนเองร่วมกัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและเกิดประโยชน์กับหน่วยงานโดยรวม

การสร้างชุมชน (Building Community): สร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร

ผู้นำแบบผู้รับใช้ควรตระหนักว่าการที่มีบุคลากรในหน่วยงานมาทำงานร่วมกันย่อมมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลยังไม่รู้จักหรือคุ้นเคยกันอาจจะทำให้การประสานการทำงานไม่ราบรื่นเท่าที่ควร ผู้นำจึงควรจัดกิจกรรมที่จะส่งเสริมให้บุคลากรได้ทำความรู้จักคุ้นเคยกันเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้นำทางการพยาบาลควรสร้างความสัมพันธ์ให้กับคนในองค์กรได้รู้จักกันมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมขึ้นภายในองค์กร เช่น การประชุมปรึกษาหารือ หรือการจัดงานสังสรรค์ในโอกาสที่สำคัญ เป็นต้น สำหรับหน่วยงานขนาดเล็ก เช่น ภายในหอผู้ป่วยหรือภายในแผนก อาจจัดงานเลี้ยงเล็ก ๆ สำหรับคนในหน่วยงานภายในของตนเอง จะทำให้เกิดความผูกพันระหว่างคนในองค์กรมากขึ้น ในขณะเดียวกันสำหรับองค์กรขนาดใหญ่เช่น ฝ่ายการพยาบาลอาจจัดกิจกรรมที่จะทำให้บุคลากรของหน่วยงานในหอผู้ป่วยหรือแผนกต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาลมีโอกาสมาพบปะสังสรรค์หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสร้างความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

จากบทบาทผู้นำทางการพยาบาลในการเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นตารางดังนี้

ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant Leadership)	บทบาทผู้นำทางการพยาบาล (The Roles of Nurse Leaders)
1. การฟัง (Listening) 2. ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) 3. การเยียวยา (Healing) 4. การตระหนักรู้ (Awareness) 5. การโน้มน้าว (Persuasion) 6. การคิดแบบรวบยอด (Conceptualization) 7. การมองการณ์ไกล (Foresight) 8. การพิทักษ์รักษา (Stewardship) 9. การพัฒนาคน (Commitment to the Growth of People) 10. การพัฒนาชุมชน (Building Community)	1. รับฟังผู้อื่นทั้งภาษาพูด (verbal) และภาษาท่าทาง (non-verbal) 2. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคลากรในทีมงานพยาบาลและผู้อื่น 3. ใช้เวลาในการรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ ของผู้อื่น 4. ยอมรับจุดดีและจุดด้อยของตนเองและผู้อื่น 5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ผู้อื่นให้ปฏิบัติตามสิ่งที่ต้องการ 6. วางแผนการทำงานในสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้จริง 7. กำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน 8. รักษามาตรฐานของวิชาชีพพยาบาล 9. วางแผนการพัฒนาบุคลากรในทีมงาน 10. สร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

บทสรุป

วิชาชีพพยาบาลควรได้รับการส่งเสริมให้ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นวัฒนธรรมหนึ่งขององค์กรพยาบาล สำหรับผู้นำทางการพยาบาลทุกระดับ ตั้งแต่หัวหน้าทีม หัวหน้าตึก หัวหน้าแผนก จนกระทั่งถึงผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล เพราะเป็นวิชาชีพที่ต้องมีความเอื้ออาทรและช่วยเหลือผู้อื่นอยู่แล้ว แต่การเป็นผู้นำแบบนี้จัดว่าเป็นผู้นำในอุดมคติต้องเสียสละอย่างมากในการทำงานหนัก จึงมักจะไม่ใช่ความปรารถนาในการเป็นผู้นำของหลายคนที่ต้องการใช้อำนาจจากการเป็นผู้นำ จึงอาจไม่เหมาะสมกับผู้นำทุกคน แต่ถ้าสามารถนำองค์ประกอบบางประการของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มาพิจารณาใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรวิชาชีพพยาบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอื่น ๆ อาจทำให้หน่วยงานของท่านประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นได้ เพราะองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีผู้นำแบบผู้รับใช้นั่นเอง

เอกสารอ้างอิง

- ฉมวรรณ มีเหมย. (2553). ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์การและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพัตรา วัชรเกตุ. (2557). “ผู้นำ : ในยุคการเปลี่ยนแปลง” วารสารพยาบาลทหารบก. 15(2) : 44-49.
- Gunnarsdottir, Sigrun. (2014). “Is servant leadership useful for sustainable Nordic health care?” *Nordic Journal of Nursing Research & Clinical Studies*. 34(2) : 53-55.
- Servant leadership, Wikipedia, the free encyclopedia. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2557. จาก http://en.wikipedia.org/wiki/Servant_leadership.
- O’Brien, Mary Elizabeth. (2011). *Servant Leadership in Nursing: Spirituality and Practice in Contemporary Health Care. USA*: Jones and Bartlett Publishers.
- Waterman, Harold. (2011). “Principles of ‘servant leadership’ and how they can enhance practice.” *Nursing Management*. 17(9) : 24-26.