

มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน (Human Relation)

ความหมาย

มนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักระเบียบารมณโกรธ อ่อนน้อมถ่อมตนในการพูดจา ถือเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่จะทำให้การทำงานราบรื่น

หลักของมนุษยสัมพันธ์คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่า เมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยมนุษยสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่างๆ เช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์ จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล

ความสำคัญและความจำเป็นของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน

1. บุคคลจะสามารถมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้นั้นจะต้องรู้จักตนเอง ผู้อื่น สังคม สภาพแวดล้อม จึงจะสามารถปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัว สังคม และประเทศชาติได้อย่างมีความสุข
2. แนวคิดและหลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลที่จะต้องยึดถือเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเหมาะสมกับบุคคลอื่นๆ ต่อไป
3. หลักมนุษยสัมพันธ์ทั่วไปเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลที่จะต้องยึดถือเป็นหลักเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเหมาะสมกับบุคคลอื่นๆ ต่อไป
4. การทำงานร่วมกันในองค์กรให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยดีนั้น ทุกคนต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงจะช่วยให้การทำงานสำเร็จได้
5. การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายเพื่อผลผลิตสูงสุดนั้น บุคลากรในหน่วยงานต้องมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมมือกันทำงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นมาก และจะช่วยให้บรรยากาศการทำงานเต็มไปด้วยความสุข



คุณลักษณะของบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

1. มีท่าทางที่ดี (Handsome)
2. มีบุคลิกภาพดี (Personality)
3. มีความเป็นเพื่อน (Friendliness)
4. มีความอ่อนน้อม (Modesty)
5. มีน้ำใจช่วยเหลือ (Helpful)
6. ให้ความร่วมมือ (Cooperation)
7. มีความกรุณา (Kindness)
8. สร้างประโยชน์ (Contribution)
9. การสร้างสรรค์ (Constructive)
10. มีอารมณ์ดี (Good Emotion)
11. มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
12. มีความรับผิดชอบ (Responsibility)
13. มีความอดทน (Patient)
14. มีความขยัน (Diligent)
15. มีความพยายาม (Attempt)
16. มีปฏิภาณ (Intelligence) ฯลฯ

คุณลักษณะเฉพาะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

1. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. เต็มใจทำงานร่วมกับผู้อื่น
3. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
4. มีความเสียสละ
5. เรียนรู้และเข้าใจผู้อื่น
6. เต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมกับคนอื่น
7. เสนอตัวช่วยเหลือการทำงาน
8. ให้คำแนะนำช่วยเหลือ
9. คบหาคนอื่น ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
10. แสดงน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ



การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

1. เอาใจใส่ในทุกข์สุข
2. มีความจริงใจ และมีความยุติธรรม
3. ไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา
4. โอบอ้อมอารี
5. เป็นกันเอง
6. สร้างกิจกรรมในกลุ่มสัมพันธ์ ต่างๆ
7. ยกย่องให้เกียรติ ฯลฯ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

1. ให้ความเคารพยกย่องสรรเสริญผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่างๆ
2. ปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถให้บังเกิดผลดีที่สุด
3. เข้าพบผู้บังคับบัญชา เพื่อปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำในการทำงานให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส
4. อย่าโกรธหากผู้บังคับมีความคิดเห็นไม่ตรงกับความเห็นของตน
5. เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อศึกษาส่วนดี เพื่อนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติ
6. มีจิตใจร่าเริงแจ่มใส สร้างความเป็นมิตรกับบุคคลทุกคน อย่าก่อเรื่องกับคนอื่น
จนต้องให้ผู้บังคับบัญชารำคาญ
7. ทำความเจริญก้าวหน้า มีความคิดริเริ่ม มีเหตุผล มีการตัดสินใจในการทำงานด้วยความเชื่อมั่น
8. สนใจที่จะศึกษาหาความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีกว่าปัจจุบัน
9. สร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้บังคับบัญชา อย่างจนถึงความยากลำบากการปฏิบัติงาน
10. ประเมินผลตนเองเป็นระยะๆ ทั้งในเรื่องความก้าวหน้าของงานในความยากลำบากในการปฏิบัติงาน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้นไม่ใช่เรื่องยาก เมื่อทำได้แล้วจะอำนวยความสะดวกให้การดำรงชีวิต ครอบคลุมและการทำงาน สำหรับในด้านการทำงานนั้นมีข้อที่ควรปฏิบัติคือ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อนร่วมงาน

การควบคุมพฤติกรรมและเจตนาของผู้อื่น เมื่อต้องการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีสิ่งที่จะต้องปฏิบัติคือ การสร้างความประทับใจให้กับเพื่อนร่วมงาน การสร้างความเป็นมิตร มองหาส่วนดีและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน คำหนึ่งถึงเสมอว่าเพื่อนร่วมงานทุกคนเป็นผู้มีคุณค่า การสั่งหรือติดต่องานไม่ควรใช้วิธีพูดผ่านกับคนอื่น

วิธีการสร้างเสน่ห์ในบุคลิกภาพ การเป็นคนมีเสน่ห์จะช่วยให้บุคคลที่อยู่รอบข้างอยากเข้ามาซิดใกล้ และปรารถนาจะร่วมงานด้วย การสร้างเสน่ห์สามารถทำได้โดย การใช้น้ำเสียงหรือคำพูด การแสดงออกทางร่างกาย การใช้ภาษาที่เหมาะสม การพัฒนาบุคลิกภาพให้สง่างาม การแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะและการมีความมั่นใจในตนเอง

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานในองค์กรผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุภารกิจขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้นโยบายและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่พนักงาน และในทางตรงกันข้ามก็ต้องรับฟังข่าวสารข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้สามารถประสานงานงานในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในการวินิจฉัยตัดสินใจก็เป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาและเป็นศิลปะอันหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการที่เกิดขึ้น ภาระหน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือการสั่งการ โดยในการสั่งการนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่นการสั่งงานด้วยวาจาและการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม และยังสามารถสั่งโดยใช้การบังคับหรือออกคำสั่ง การสั่งงานแบบขอร้อง การสั่งงานแบบแนะนำ การสั่งงานแบบอาสาสมัคร ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าตัวผู้บริหารจะเลือกใช้การสั่งงานแบบใด

หลักปฏิบัติในการเป็นผู้ช่วยที่ดี การปฏิบัติตัวเป็นผู้ช่วยที่ดีนั้นจะใช้หลัก 3 ประสานก็คือ มือดี ใจดี ความคิดดี ซึ่งมือดีก็คือมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางดี ใจดีก็คือมีความมั่นคงทางจิตใจ มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในงาน มีความขยันหมั่นเพียร และอดทน ส่วนคิดดีก็คือ มีความคิดริเริ่ม ความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะ รู้จักช่องทางในการติดต่อสื่อสารและเป็นผู้รู้จักประมาณตน

การแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน

การปฏิบัติงานในองค์กรร่วมกันของบุคลากรจำนวนมาก ย่อมจะมีทั้งความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่เหมือนกันและต่างกัน ความคิดเห็นที่ต่างกันนั้นสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานได้ ซึ่งถ้าปล่อยไว้ให้ดำเนินต่อไปจะเป็นผลเสียต่อการดำเนินการขององค์กรในภาพรวม ดังนั้นจึงควรป้องกันและจัดความขัดแย้งออกไปเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร

ความขัดแย้งในการทำงาน ความขัดแย้งในการทำงานเกิดจากความคิดเห็นบางอย่างที่ไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจกันทั้งระดับบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่มหรือแม้กระทั่งระดับกลุ่มต่อกลุ่ม ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ทั้งการเข้าใจข้อมูลไม่ตรงกัน การเลือกวิธีการปฏิบัติที่ต่างกัน ค่านิยมต่างกัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งถ้าสรุปแล้วความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเป็นความขัดแย้งทางความคิด และความขัดแย้งที่เกิดจากผลประโยชน์

ผลของความขัดแย้ง ผลที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งอาจก่อให้เกิดผลทั้งด้านบวกและด้านลบ เช่น ในทางบวกได้แก่ ป้องกันการหยุดอยู่กับที่ กระตุ้นให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น ขจัดปัญหาที่เลือนลอย เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ส่วนในทางลบได้แก่ การทำงานร่วมกันไม่ได้ ลดความเป็นมิตรระหว่างบุคลากร หมดความเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ต่อสู้กันอย่างไร้เหตุผล เกิดการทำงานเพียงเพื่อเป็นการเอาชนะกัน

การแก้ไขความขัดแย้ง วิธีการแก้ไขความขัดแย้งของคนเราจะต่างกัน แต่ทุกคนย่อมจะมีวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของตนเอง ซึ่งวิธีการส่วนใหญ่มีก็จะใช้กัน ได้แก่ การหลีกเลี่ยงปัญหา การกลบเกลื่อนหรือถ่วงเวลาเพื่อคลี่คลายปัญหา การต่อรองประนีประนอม การเผชิญหน้าโดยการเผชิญหน้านั้นอาจมีหลายรูปแบบตั้งแต่ การลงโทษ กลั่นแกล้ง การใช้กำลังเข้าต่อสู้เพื่อให้เกิดการแพ้ชนะ การเจรจาทำความตกลงซึ่งเป็นวิธีการที่ดีและสร้างสรรค์

เทคนิคการแก้ไขปัญหา การแก้ไขปัญหานั้นมีเทคนิคอยู่หลายประการด้วยกัน การแก้ไขปัญหาที่ดีเกิดจากการประยุกต์เทคนิคต่างๆเข้าด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคนิคที่สามารถนำมาใช้ได้ก็คือ การรับฟัง การให้คำแนะนำผู้อื่นให้สามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง การทำให้ผู้อื่นสามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองและมีความรับผิดชอบ การเจรจาหาทางแก้ไขเมื่อมีปัญหา การมองตัวปัญหาเพื่อหาสาเหตุ

หน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณในการทำงาน

ผู้นำและผู้ตาม หน้าที่ ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณในการทำงานประกอบด้วยหน้าที่ และคุณสมบัติของบุคคล 2 ฝ่ายคือ ผู้นำและผู้ตาม โดยการดำเนินงานในองค์กรจะดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีความสามารถและมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ซึ่งลักษณะของผู้นำอันพึงประสงค์ได้แก่ มีความรอบรู้ในเชิงวิชาการ กล้าหาญทางจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ เด็ดขาดเมื่อจำเป็น เยือกเย็นเมื่อประสบปัญหา ท่วงทำนับถือ กระตือรือร้นในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์สูงส่ง มั่นคงและรอบคอบ อยู่ในกรอบของศีลธรรม ส่วนในทางตรงกันข้าม ก็คือลักษณะของผู้นำที่ไม่พึงประสงค์อันได้แก่ ตั้งอยู่ในความประมาท ขาดความเห็นอกเห็นใจ ชอบใช้อำนาจลงอาญา ไม่กล้าทางจริยธรรม ไม่ปฏิบัติตามความถูกต้อง เห็นแก่พวกพ้องของตน มีตมอยู่กับบอบายมุข ผิดถูกไม่รู้แน่ ไม่เข้าใจถ่องแท้ในการทำงาน ขาดการประมาณตน

ความประพฤติของผู้ประกอบอาชีพ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ในรัชกาลปัจจุบันได้ทรงตรัสไว้ว่าในการทำงานควรมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีอคติ ทำงานด้วยความตั้งใจที่ดี ใช้หลักวิชาการที่ถูกต้อง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ดูแล้วก็สามารถใช้เป็นคุณธรรมของผู้ประกอบอาชีพได้คือ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต ให้มีความยุติธรรม ให้ทำงานด้วยความตั้งใจที่ดีและใช้หลักวิชาการให้ถูกต้อง

ประโยชน์ของการยิ้ม



1. มีเสน่ห์

หลายคนที่ไม่ได้หล่อไม่ได้สวย แต่ทุกครั้งที่ยิ้ม ก็เหมือนกับว่าโลกทั้งโลกสว่างไสวไปกับรอยยิ้มของเขา หลายคนไม่รู้ตัวหรือกว่า ตัวเองยิ้มสวยแค่ไหน ต้องลองยิ้มกับกระจกและสำรวจดูบ้าง

2. มีมิตรมากกว่าศัตรู

รอยยิ้มที่จริงใจและถูกกาลเทศะ จะสร้างมิตรมากกว่าสร้างศัตรู ว่ากันว่า รอยยิ้มคือเครื่องมือกะเทาะกำแพงน้ำแข็ง หรือความเย็นชาแปลกหน้าที่ผู้คนมีต่อกันได้เป็นอย่างดี ใครจะรู้รอยยิ้มเล็กๆ ที่ส่งให้กันในวันนี้ อาจนำพาเพื่อนที่ดีที่สุดในชีวิตมาให้เราก็ได้

3. มีความสดชื่น

รอยยิ้มเป็นสัญลักษณ์ของอารมณ์ที่สดชื่น เหมือนกับความสดชื่นนั้นคือต้นไม้ และรอยยิ้มก็คือดอกไม้ อารมณ์และสภาพจิตของคนเรา ปลูกต้นอะไรไว้ก็ย่อมจะออกดอกเป็นสิ่งนั้น

4. มีกำลัง

หลายคนบอกว่า เมื่อเผชิญกับปัญหา ความทุกข์ หรือความยากลำบาก ให้อยิ้มเข้าไป จะทำให้มีเรี่ยวแรงกำลังที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น เพราะว่ารอยยิ้ม คือกำลังของชีวิตอย่างหนึ่ง

5. มีมุมมองที่ดี

คนที่มีอุปนิสัยยิ้มแย้ม จะเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี แม้ในเวลาที่มีปัญหา ก็จะยิ้มสู้ และพลิกปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นให้กลายเป็นโอกาสขึ้นมาได้
