

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

มนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง

หลักของมนุษยสัมพันธ์คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่า เมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยมนุษยสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์ จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้นไม่ใช่เรื่องยาก เมื่อทำได้แล้วจะอำนวยความสะดวกให้แก่การดำรงชีวิต ครอบครัวและการทำงาน สำหรับในด้านการทำงานนั้นมีข้อที่ควรปฏิบัติคือ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อนร่วมงาน

การควบคุมพฤติกรรมและเจตนาของผู้อื่น เมื่อต้องการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีสิ่งที่จะต้องปฏิบัติคือ การสร้างความประทับใจให้กับเพื่อนร่วมงาน การสร้างความเป็นมิตร มองหาส่วนดีและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน คำหนึ่งถึงเสมอว่าเพื่อนร่วมงานทุกคนเป็นผู้มีคุณค่า การสั่งหรือติดต่องานไม่ควรใช้วิธีพูดผ่านกับคนอื่น

วิธีการสร้างเสน่ห์ในบุคลิกภาพ การเป็นคนมีเสน่ห์จะช่วยให้คุณอยู่รอบข้างอยากเข้ามาชิดใกล้ และปรารถนาจะร่วมงานด้วย การสร้างเสน่ห์สามารถทำได้โดย การใช้น้ำเสียงหรือคำพูด การแสดงออกทางร่างกาย การใช้ภาษาที่เหมาะสม การพัฒนาบุคลิกภาพให้สง่างาม การแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะและการมีความมั่นใจในตนเอง

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานในองค์กรผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุภารกิจขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้นโยบายและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่พนักงาน และในทางตรงกันข้ามก็ต้องรับฟังข่าวสารข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้สามารถประสานงานงานในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในการวินิจฉัยตัดสินใจก็เป็นหน้าที่ๆสำคัญประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาและเป็นศิลปะอันหนึ่งในการสร้างสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรต้องรับผิชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการที่เกิดขึ้น ภาระหน้าที่ๆสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือการสั่งการ โดยในการสั่งการนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่นการสั่งงานด้วยวาจาและการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม และยังสามารถสั่งโดยใช้การบังคับหรือออกคำสั่ง การสั่งงานแบบขอร้อง การสั่งงานแบบแนะนำ การสั่งงานแบบอาสาสมัคร ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าตัวผู้บริหารจะเลือกใช้การสั่งงานแบบใด

หลักปฏิบัติในการเป็นผู้ช่วยที่ดี การปฏิบัติตัวเป็นผู้ช่วยที่ดีนั้นจะใช้หลัก 3 ประสานก็คือ มีอดี ใจดี ความคิดดี ซึ่งมีอดีก็คือมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางดี ใจดีก็คือมีความมั่นคงทางจิตใจ มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในงาน มีความขยันหมั่นเพียร และอดทน ส่วนคิดดีก็คือ มีความคิดริเริ่ม มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะ รู้จักช่องทางในการติดต่อสื่อสารและเป็นผู้รู้จักประมาณตน

การแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน

การปฏิบัติงานในองค์กรร่วมกันของบุคลากรจำนวนมาก ย่อมจะมีทั้งความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่เหมือนกันและต่างกัน ความคิดเห็นที่ต่างกันนั้นสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานได้ ซึ่งถ้าปล่อยไว้ให้ดำเนินต่อไปจะเป็นผลเสียต่อการดำเนินการขององค์กรในภาพรวม ดังนั้นจึงควรป้องกันและขจัดความขัดแย้งออกไปเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร

ความขัดแย้งในการทำงาน ความขัดแย้งในการทำงานเกิดจากความคิดเห็นบางอย่างที่ไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจกันทั้งระดับบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่มหรือแม้กระทั่งระดับกลุ่มต่อกลุ่ม ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ทั้งการเข้าใจข้อมูลไม่ตรงกัน การเลือกวิธีการปฏิบัติที่ต่างกัน ค่านิยมต่างกัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งถ้าสรุปแล้วความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเป็นความขัดแย้งทางความคิด และความขัดแย้งที่เกิดจากผลประโยชน์

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

การแก้ไขความขัดแย้งวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของคนเราจะต่างกัน แต่ละคนย่อมจะมีวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของตนเอง ซึ่งวิธีการส่วนใหญ่มีมักจะใช้กันได้แก่ การหลีกเลี่ยงปัญหา การหลบหนีหรือถ่วงเวลาเพื่อคลี่คลายปัญหา การต่อรองประนีประนอม การเผชิญหน้าโดยการเผชิญหน้านั้นอาจมีหลายรูปแบบตั้งแต่ การลงโทษ กลั่นแกล้ง การใช้กำลังเข้าต่อสู้เพื่อให้เกิดการแพ้ชนะ การเจรจาทำความตกลงซึ่งเป็นวิธีการที่ดีและสร้างสรรค์

เทคนิคการแก้ไขปัญหาการแก้ไขปัญหานั้นมีเทคนิคอยู่หลายประการด้วยกัน การแก้ไขปัญหาก็เกิดจากการประยุกต์เทคนิคต่างๆเข้าด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคนิคที่สามารถนำมาใช้ได้ก็คือ การรับฟัง การให้คำแนะนำผู้อื่นให้สามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง การทำให้ผู้อื่นสามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองและมีความรับผิดชอบ การเจรจาหาทางแก้ไขเมื่อมีปัญหา การมองตัวปัญหาเพื่อหาสาเหตุ

หน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณในการทำงาน

ผู้นำและผู้ตาม หน้าที่ ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณในการทำงานประกอบด้วยหน้าที่และคุณสมบัติของบุคคล 2 ฝ่ายคือ ผู้นำและผู้ตาม โดยการดำเนินงานในองค์กรจะดำเนินไปได้ได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีความสามารถและมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ซึ่งลักษณะของผู้นำอันพึงประสงค์ได้แก่ มีความรอบรู้ในเชิงวิชาการ กล้าหาญทางจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ เด็ดขาดเมื่อจำเป็น เยือกเย็นเมื่อประสบปัญหา ท่วงทำน่านับถือ กระตือรือร้นในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์สูงส่ง มั่นคงและรอบคอบ อยู่ในกรอบของศีลธรรม ส่วนในทางตรงกันข้ามก็คือลักษณะของผู้นำที่ไม่พึงประสงค์อันได้แก่ ตั้งอยู่ในความประมาท ขาดความเห็นอกเห็นใจ ชอบใช้อำนาจลงอาญา ไม่กล้าทางจริยธรรม ไม่ปฏิบัติตามความถูกต้อง เห็นแก่พวกพ้องของตน มีดม่นอยู่กับบอบายมุข ผิดถูกไม่รู้แน่ ไม่เข้าใจต้องแท้ในการทำงาน ขาดการประมาณตน

ความประพฤติของผู้ประกอบอาชีพ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ในรัชกาลปัจจุบันได้ทรงตรัสไว้ว่าในการทำงานควรมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีอคติ ทำงานด้วยความตั้งใจที่ดี ใช้หลักวิชาการที่ถูกต้อง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ดูแล้วก็สามารถใช้เป็นคุณธรรมของผู้ประกอบอาชีพได้คือ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต ให้มีความยุติธรรม ให้ทำงานด้วยความตั้งใจที่ดีและใช้หลักวิชาการให้ถูกต้อง

จบเนื้อหาเรื่องกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข