

การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีม

2. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานของผู้ให้บริการกับเพื่อนร่วมงาน

ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์

มนุษย์สัมพันธ์จัดเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เนื่องจากมีหลักการและทฤษฎีที่เป็นข้อความรู้ และการนำหลักการหรือทฤษฎีไปปฏิบัติให้ประสบ ความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยเทคนิควิธีการซึ่งถือเป็นศิลปะ เฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นักศึกษาจะสังเกตเห็นได้อย่างหนึ่งว่าคนแต่ละคน มีความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่น ไม่เท่ากัน บางคนเป็นที่พอใจของคนหมู่มาก มีเพื่อนมากหน้าหลายตา และมีคนที่อยากพูดคุยติดต่อหรือทำงาน ร่วมกับเขามากมาย ในขณะที่บางคนไม่ค่อยมีใครอยากจะทำเข้าใกล้หรือทำงานร่วมด้วย นั่นเป็นเพราะเขาขาดศิลปะ ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่รู้หลักการว่าควรทำอย่างไร หรือเป็นเพราะนำหลักการไปใช้ไม่ ถูกวิธี ดังนั้น การที่คนเราจะมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและหมั่นฝึกฝนเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำหลักการที่เป็นข้อความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ

นับตั้งแต่เกิดมาเราต้องอยู่ร่วมและติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นบุคคลใน ครอบครัวหรือบุคคลอื่นในสังคมและชุมชน เนื่องจากมนุษย์เป็น สัตว์สังคม ซึ่งหมายถึงเราไม่สามารถอยู่ได้โดยลำพังตนเอง แต่จำเป็นต้องติดต่อ ฟังพาวาศัยบุคคลที่อยู่รอบข้างเพื่อความอยู่รอดของชีวิตหรือเพื่อความสุขใจของเราเอง

ดังนั้น การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลโดยทั่วไป จึงทำให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น และก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม

มนุษย์สัมพันธ์จึงมีความสำคัญทั้งต่อตัวบุคคลและต่อสังคมโดยรวม ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการดำเนินชีวิต การมีมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทำให้เราไม่รู้สึกลิดเดี่ยว ว่าเหว้า แต่ทำให้เรา รู้สึกอบอุ่น มั่นคง ปลอดภัย ทำให้เราได้รับความรักและ การยอมรับในสังคม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์
2. ด้านการบริหารจัดการ ในสถานประกอบการหรือในองค์กรทุกแห่ง ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือคน ซึ่งเป็น ผู้ที่ทำให้กิจการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ผู้ที่เข้ามาติดต่อเกี่ยวข้องกับก็คือคนอื่นเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มาติดต่อจึงจำเป็นต้องใช้หลักมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารและประสานงานกัน เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่าย
3. ด้านเศรษฐกิจ ในกิจการอุตสาหกรรมใดๆ ก็ตาม คนเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญและหลักมนุษย์สัมพันธ์ จำเป็นในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศ ก็จำเป็นต้องใช้หลักมนุษย์สัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานเช่นกัน
4. ด้านการเมือง มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญทั้งในการเมืองระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับชาติ เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับนักการเมืองหรือข้าราชการ ระหว่างนักการทูตกับ ประเทศต่างๆ เป็นต้น

มนุษย์สัมพันธ์จึงจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวันของครอบครัวและชุมชน มนุษย์สัมพันธ์จำเป็นในเวที การประชุมของสมาชิกองค์กรสหประชาชาติ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นสิ่งสำคัญในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลมาก อาจเรียกได้ว่ามนุษย์สัมพันธ์มีอิทธิพลต่อบุคคลมากเพราะ เรา ไม่สามารถอยู่คนเดียวในโลกเราต้องการให้คนอื่นยอมรับเรา เริ่มตั้งแต่เกิดมาเราก็จะต้องเรียนรู้ที่จะอยู่กับบุคคลใน

ครอบครัวเราต้องสัมพันธ์กับคนในครอบครัว พอโตหน่อยเราก็ต้องมีกลุ่ม มีเพื่อนทั้งเป็นเพื่อนเรียน เพื่อนร่วมสถาบันฯ เพื่อนต่างสถาบัน เพื่อนร่วมอาชีพ การเข้าสู่ระบบสังคมเราต้องสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ทำอย่างไรให้เข้ากับคนอื่นได้ ทำอย่างไรให้คนอื่นเข้าใจเรา ทำอย่างไรให้มีผู้อื่นเข้ามาช่วยงาน และเราก็เต็มใจที่จะช่วยงานคนอื่นเช่นกัน หลายคนมีกลุ่ม มีเพื่อนมากหลายคนไม่มีกลุ่มไม่มีพวกไม่มีใคร คนเหล่านั้นทำงานมีความสุขหรือไม่ ทำอย่างไรให้คนทำงานสามารถช่วยเหลือในงานของกันและกัน รู้หน้าที่ในการทำงาน เพราะงานนั้นเป็นงานของเรา เราต้องรับผิดชอบในงาน เมื่อมีงานใดๆ ก็ร่วมมือกันทำงานไม่หนีงานแต่เข้ามา ร่วมแรงร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันงานนั้นๆ บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นมนุษย์สัมพันธ์จึงสำคัญมากเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการกลุ่ม ต้องการสมาคมและทำกิจกรรมร่วมกัน

มนุษย์สัมพันธ์ ช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคมไม่ว่าสังคมขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่องความรู้ ความสามารถประสบการณ์ เจตคติ ทัศนคติ ความคิดเห็น ความเป็นอยู่ ปัญญา เป็นต้น แต่ถ้าทุกคนสามารถร่วมมือกัน ระดมความแตกต่างเหล่านี้แล้วนำมาสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งที่ดีใหม่ ๆ ขึ้นในสังคมก็จะก่อให้เกิดเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพราะการคิดของคนหลายคนย่อมจะรอบคอบกว่าและมีโอกาสผิดพลาดมีน้อยกว่าการคิดคนเดียว ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าทำอย่างไร บุคคลหลาย ๆ คนจึงจะสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ช่วยกันคิดช่วยกันทำอย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเอง และจะต้องก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความรักใคร่ สนิทสมานสามัคคีต่อกัน มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน จริงใจต่อกัน มีเจตคติที่ดีต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ที่กล่าวมาทั้งหมดคือการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนนั้นนั่นเอง มนุษย์สัมพันธ์จึงสำคัญมากตั้งแต่ หน่วยสังคมตั้งแต่เล็กที่สุดคือ ครอบครัวไปจนถึงหน่วยสังคมที่ใหญ่ที่สุด คือ สมาคมโลก ได้แก่ องค์การสหประชาชาติ ลงมาจนเป็นประเทศ ถ้าหากสามารถทำให้คนที่มาอยู่ร่วมกันนั้น มีความเข้าใจซึ่งกันและกันมีความไว้วางใจกัน มีความปรารถนาจะร่วมมือร่วมใจกัน แบ่งหน้าที่กันทำ กำหนดบทบาท หน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ หน่วยงานหรือสังคมนั้นก็จะเป็นระเบียบ มีความสุข ความเจริญก้าวหน้า พัฒนาไปสู่ความเป็นสากลได้ ฉะนั้น ผู้นำของกลุ่มต้องมีบทบาทอย่างมากในการที่จะทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ โดยอาศัยความรู้ทางมนุษย์สัมพันธ์ นำมาสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับผู้ร่วมงาน ให้โอกาสผู้ร่วมงานร่วมแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ร่วมทำกิจกรรม ให้เกียรติกัน มีความยุติธรรม ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานอย่างจริงจัง มีสวัสดิการดี จะเป็นผลให้เกิดความศรัทธาและความพึงพอใจเกิดขึ้น และในที่สุดคนทำงานทุกคนก็จะทุ่มเทกำลังและพลังกาย พลังความคิด ร่วมแรงร่วมใจอย่างเต็มที่ และผู้นำที่สามารถปฏิบัติจนก่อให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้ก็จะได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดี

มนุษย์ทุกคนสามารถฝึกการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีได้ ถ้ามีความปรารถนา มีความตั้งใจจริง พร้อมทั้งจะฝึกฝน ศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์ และนำไปปฏิบัติจริง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ “มนุษย์สัมพันธ์” เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มนุษย์สัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับคน การเอาชนะใจคนและการครองใจคนทุกระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและ รวมทั้งคนในครอบครัวด้วย การพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับทุกคนเป็นหลักแรกที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในขั้นต่อไปและจำไว้เสมอว่าเราเป็นมนุษย์ต้องปฏิบัติกับคนอื่นเช่นเดียวกับตัวเรา และเราอาจสรุปได้ว่ามนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญ ดังนี้คือ

1. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้เกิดสร้างความสามัคคีธรรมให้เกิดขึ้นในกลุ่มสังคม ในหมู่คณะ
 2. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้การบริหารงานต่างๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลัง เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความรักใคร่สมัครสมานสามัคคีในการปฏิบัติงาน
 3. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้สังคมปกติสุข คนในสังคมนั้นๆ อยู่ดีมีสุข
 4. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้สร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างสรรค์สังคม
 5. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้งานต่างๆ ประสบความสำเร็จเพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ เราทำงานหลายอย่างคนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน งานจึงจะประสบความสำเร็จ
 6. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้คนแตกต่างจากสัตว์อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจดังนั้นในการอยู่ร่วมกันจึงทำให้มนุษย์รู้จักความรักใคร่และไมตรีที่มีให้กัน รวมถึงความต้องการที่จะบรรลุจุดหมายด้วยความภูมิใจ
 7. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้บุคคลยอมรับนับถือกัน ตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ “ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์” (Human dignity) ต้องทำให้คนที่ทำงานร่วมกันรู้และเข้าใจถึงการให้เกียรติกันเสมอมนุษย์เฉกเช่นเดียวกันคือการยอมรับคุณค่าความเป็นมนุษย์นั่นเอง
 8. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ เพราะทุกคนเคารพในการแสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลอันจะนำไปสู่ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีนั่นเอง
 9. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้คนคล้อยตามได้ หากทำให้จิตใจเขาคล้อยตามได้บุคคลจะเกิดความชื่นชอบและจะพัฒนาความชื่นชอบจนเกิดความศรัทธาและเมื่อบุคคลเกิดความศรัทธาบุคคลก็ยินดีที่จะปฏิบัติตามซึ่งการทำให้คนอื่นคล้อยตามต้องอยู่บนเงื่อนไขของความชอบธรรมก็จะสามารถสร้างมนุษย์สัมพันธ์ถาวรได้แต่หากบุคคลกระทำทุกอย่างเพียงเพื่อประโยชน์แห่งตนมนุษย์สัมพันธ์นั้นๆ ก็เป็นแค่ชั่วคราว เมื่อความจริงกระจ่างอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้น ในกรณีเรื่องการสร้างมนุษย์สัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทุกคนมีไมตรีต่อกันทุกคนจึงควรคิดและกระทำในสิ่งที่ดีให้แก่กันเราก็จะได้สิ่งดีๆ ตอบ
- มนุษย์สัมพันธ์ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับซึ่งกันและกันมีความสนิทสนมคุ้นเคยรักใคร่ มีความนับถือกันและความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและสามารถร่วมมือกันดำเนินงานของส่วนรวมให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทำให้การคบหาสมาคมเป็นไปด้วยความราบรื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจยินดีให้ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้มีความเข้าใจอันดีต่อมนุษย์ด้วยกัน และเพื่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน

ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ ในเหตุผลอื่นๆ อาจสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ความปลอดภัย มนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องรวมกลุ่มกันสร้างสัมพันธ์ภาพ เช่น บุคคลพยายามรู้จักกับเพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ผู้มีอำนาจหรือมีอิทธิพลต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของตนเอง
2. เศรษฐกิจ มนุษย์สัมพันธ์เพิ่มผลผลิตได้ เพราะมนุษย์มีจิตใจปกติและเป็นสุข ย่อมสร้างงานอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือการมีมนุษย์สัมพันธ์จะช่วยเหลือในด้านเศรษฐกิจได้
3. ความก้าวหน้า เพราะว่ามีมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จะอยู่คนเดียวในโลกไม่ได้ จะรู้สึกเหงา จึงต้องสร้างและใช้มนุษย์สัมพันธ์โดยการคบเพื่อน เพื่อให้คลายเหงา

4. สังคม มนุษย์สัมพันธ์ช่วยให้มนุษย์รักกัน ชอบกัน ยอมรับและคบหาสมาคมกันอันจะนำมาซึ่งความสงบสุขในสังคม

5. การปฏิบัติงาน มนุษย์ไม่อาจปฏิบัติงานโดยลำพังได้ ต้องอาศัยหรือเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเสมอ ดังนั้น มนุษย์จึงต้องมีเพื่อนร่วมงาน

6. การเมือง มนุษย์สัมพันธ์ช่วยประสานหรือแก้ปัญหาข้อขัดแย้งทางการเมืองได้ในลักษณะที่เรียกว่า “กาวใจ”

7. ความสำเร็จ มนุษย์ทั้งหลายต่างก็หวังจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารองค์การจะต้องคำนึงถึงมากกว่าใคร ๆ โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้สมาชิกในองค์การรู้จักกัน และสามารถประสานงานให้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

8. ความรัก มนุษย์ต้องการแสดงออกซึ่งความรัก คือ รักบุคคลที่เกี่ยวข้อง และต้องการให้เขารักตอบด้วย จะแสดงออกในรูปของการรักเพื่อนเพศเดียวกันและต่างเพศ ทั้งความรักอันบริสุทธิ์และความรักด้วยเพศสัมพันธ์