

มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

ดร.ชาตรี ปรีดาอนันท์สุข

คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยนเรศวร

มนุษย์ + สัมพันธ์ → มนุษยสัมพันธ์

ที่ทำงาน

มนุษยสัมพันธ์ในที่ทำงาน

รูปที่ 1 องค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กร

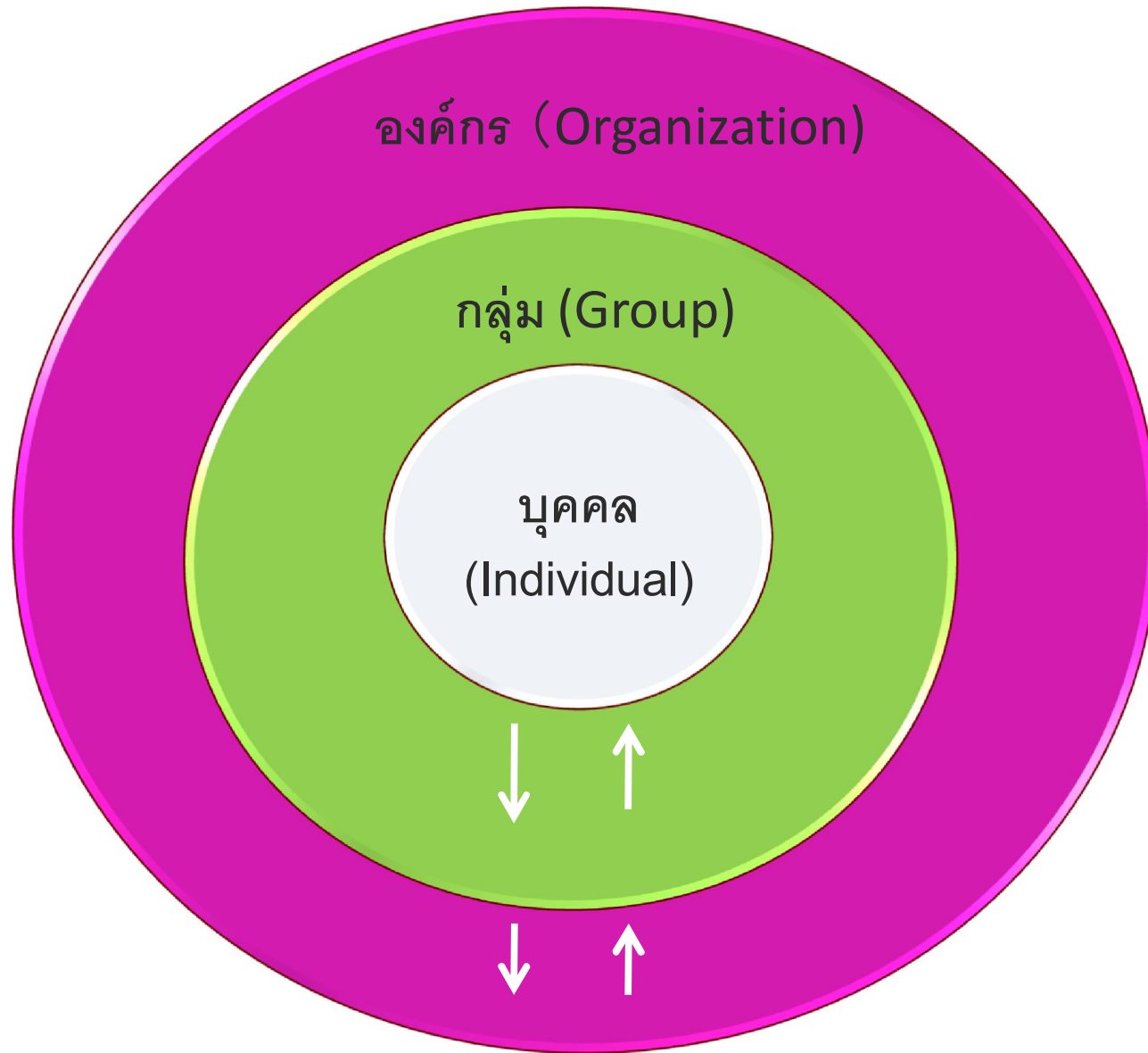
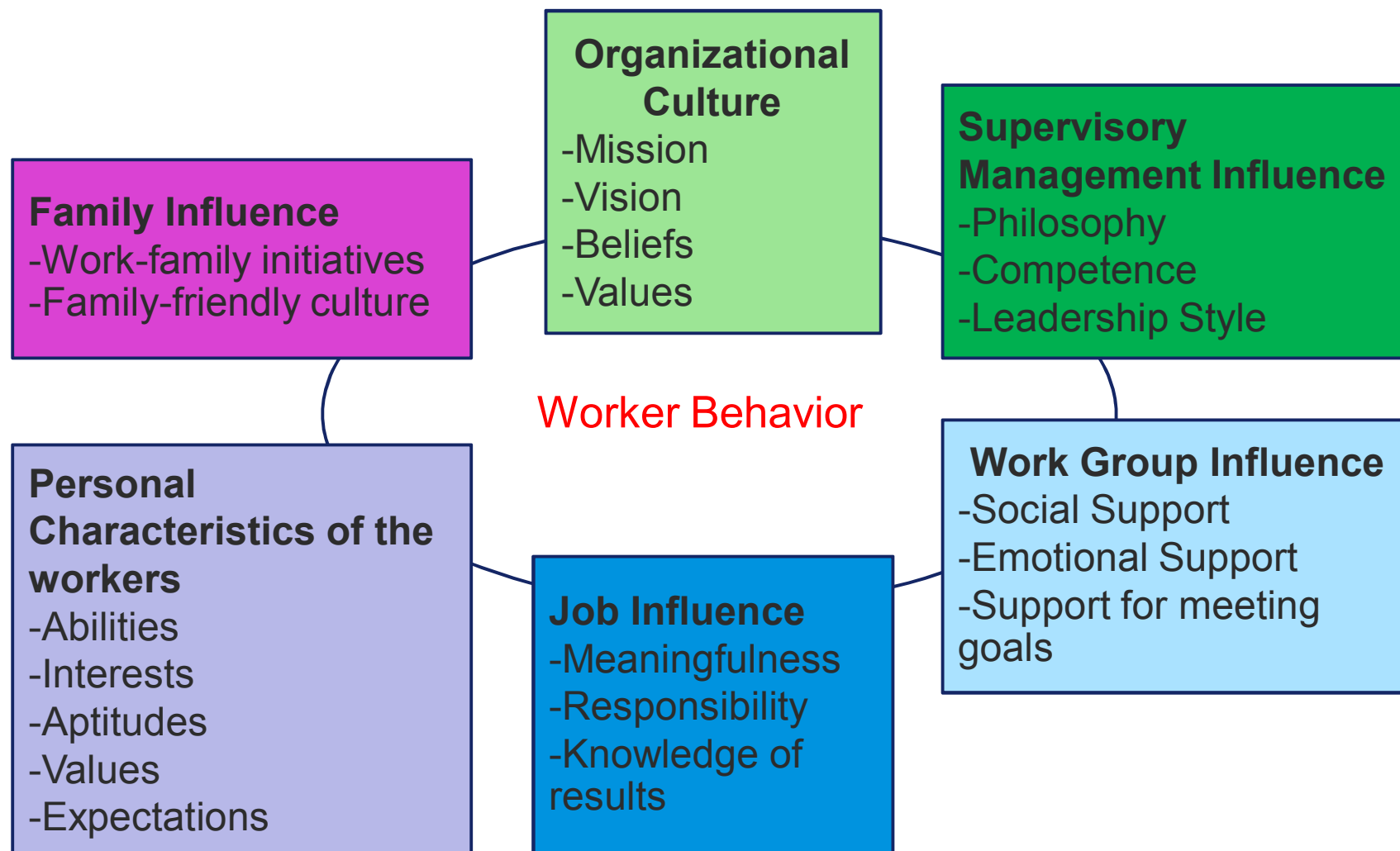
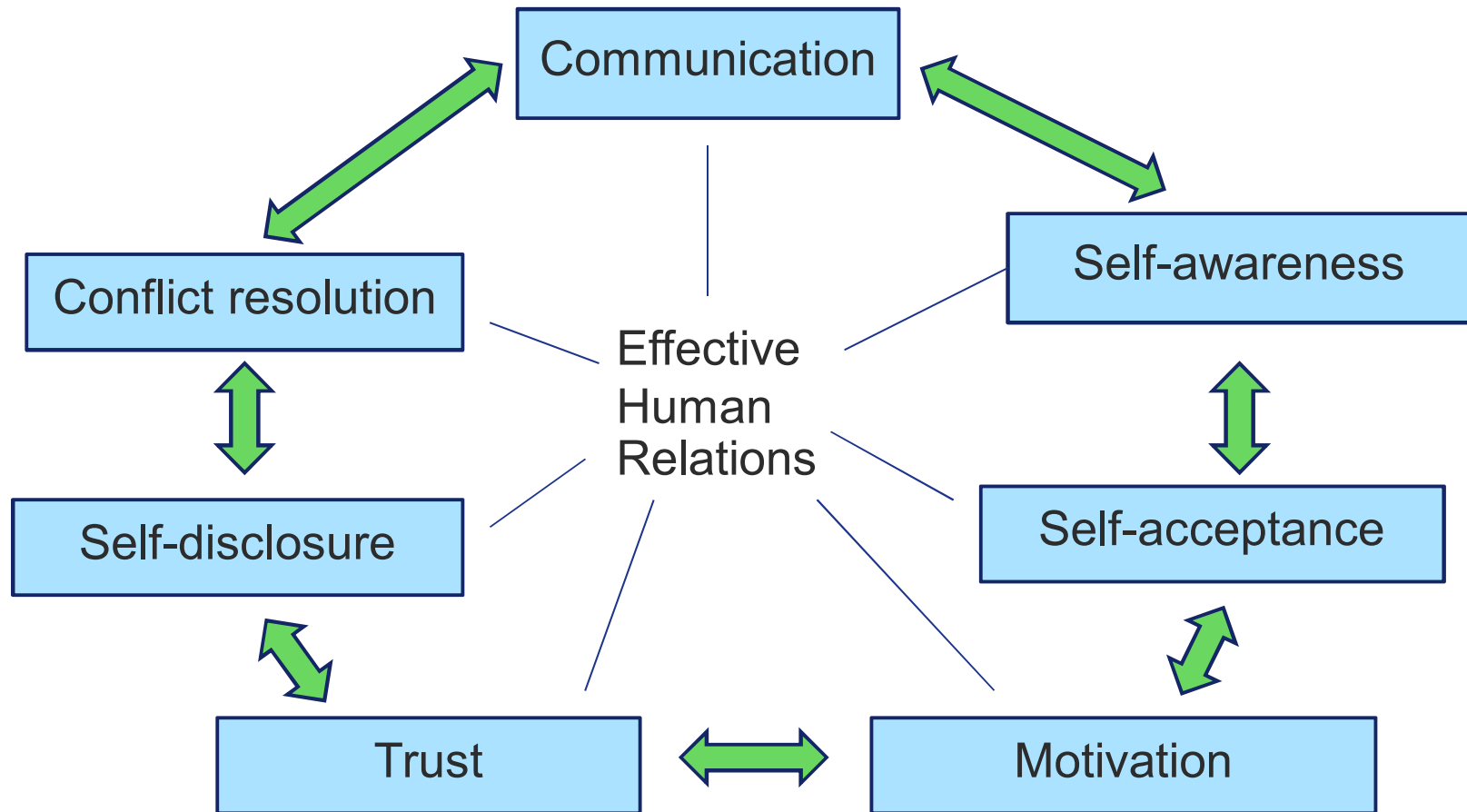


Figure 2: Major Forces Influencing Worker Behavior



Source: Adapted from Barry L. Reece, Rhonda Brandt and Karen F. Howie, 2011. *Human Relations* (11 Ed.), p. 10. Canada: South-Western Cengage Learning.

Figure 3: Major Themes in Human Relations



Source: Adapted from Barry L. Reece, Rhonda Brandt and Karen F. Howie, 2011. *Human Relations (11 Ed.)*, p. 16. Canada: South-Western Cengage Learning.

Figure 4: Johari Window

By Joseph Luft (1916-2014) and Harrington Ingham (1916-1995)

	Known to self	Not known to self
Known to others	Open or Arena	Blind Spot
Not known to others	Hidden or Facade	Unknown

องค์ประกอบในการพัฒนาสัมพันธภาพ

1. การกำหนดจุดประสงค์ร่วมกัน
2. ปฏิบัติตามรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างกัน
3. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล
4. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การแสดงความเอื้ออาทรหรือห่วงใยต่อกัน
6. ความจริงใจและความซื่อสัตย์

ข้อปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาสัมพันธภาพ

1. แสดงความสดชื่นแจ่มใส
2. แสดงความสนใจอย่างพอเหมาะ
3. แสดงความตั้งใจรับฟัง
4. แสดงความเกรงใจพอสมควร
5. มองโลกในแง่ดีไว้ก่อน
6. ควบคุมอารมณ์ได้ดี
7. มีวิธีปฏิเสธที่เหมาะสม
8. จดจำข้อมูลเกี่ยวกับคู่สัมพันธภาพให้มาก

ความเหมาะสม 10 ประการที่ควรมี

1. การขอบคุณที่เหมาะสม
2. การขอร้องหรือขอโทษที่เหมาะสม
3. การปลอบใจหรือให้กำลังใจที่เหมาะสม
4. การให้และการรับคำยกย่องชมเชยที่เหมาะสม
5. การปฏิเสธที่เหมาะสม
6. การร่วมมือที่เหมาะสม
7. การให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม
8. การขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม
9. การยอมรับและยกย่องให้เกียรติที่เหมาะสม
10. การควบคุมและแสดงออกของอารมณ์ที่เหมาะสม

แนวทางปฏิบัติในการสนทนาที่ดี

1. เริ่มต้นการพูดที่ดี
2. ปรับตัวให้เข้ากับการสนทนา
3. ฟังมากกว่าพูด
4. อุดหนุนและอดกลั้น
5. ให้เกียรติตามควร
6. ไม่พูดแต่เรื่องตัวเอง
7. อย่าชักใบให้เรือเสีย
8. ไม่มุ่งเฉพาะประโยชน์
9. เข้าใจเรื่องที่คุยและอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างสนทนา
10. มองโลกในแง่ดี ทำใจให้เป็นกุศล มีจิตใจที่เป็นเมตตา

แนวทางการพูดเพื่อพัฒนาสัมพันธภาพที่ดี

1. ฝึกการใช้ถ้อยคำและลีลาการพูดที่เหมาะสม
2. ฝึกพูดด้วยคำพูดที่ชื่นชอบน่าฟัง
3. ฝึกพูดคำแสดงความยินดีและเสียใจกับผู้อื่น
4. ตำหนิแต่น้อย ชื่นชมให้มาก
5. ไม่พูดล้อเล่นหรือใช้คำก่อกวนอารมณ์มากเกินไป
6. พูดคล้อยตามและโต้แย้งได้อย่างเหมาะสม
7. แสร้งทำไม่รู้บ้าง
8. แทรกอารมณ์ขันบ้างในระหว่างที่พูด

ศิลปะในการสร้างความสุขในชีวิต

1. ยอมรับความเป็นจริง
2. สร้างทัศนคติที่ดี
3. ตัดสินใจให้ได้ว่าเราทำสิ่งนั้นเพื่อช่วยตัวเองหรือทำลายตัวเอง
4. ต้องคิดให้ได้ว่าสาเหตุของความทุกข์เกิดจากตนเองมากกว่าสิ่งอื่น
5. ยอมรับและภูมิใจในความสำเร็จที่ตนเองสร้างขึ้น
6. พอใจกับผลงานที่ทำไปแม้จะยังไม่สมบูรณ์ก็ตาม
7. นำสิ่งที่เรียนรู้ในชีวิตมาสร้างความสุขให้มากที่สุด
8. เลือกทำในสิ่งที่พอใจที่สุดและสามารถทำได้จริง
9. ยกโทษให้ตนเองบ้าง
10. ให้กำลังใจและปลอบใจตนเอง
11. ตัดความสุขเก่าๆที่ไม่มีทางกลับมาได้อีก

