

"R-E-L-A-T-I-O-N" กับการพัฒนาความสามารถด้าน "มนุษยสัมพันธ์" ในการทำงาน (ตอนที่ 1)

บทความโดย : ดร. อารมณ์ ภูววิทยพันธ์

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บริษัท ไทยสกลิลล์ พลัส จำกัด

อีเมล : p_arporn11@yahoo.com

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) เป็นปัจจัยความสามารถในด้านหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์หมายถึง การสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคลอื่นโดยการเริ่มต้นทักทายก่อนการให้ความสนับสุนนและอาสาที่จะช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ การแสวงหาโอกาสและวิธีการที่จะรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นต่อไปรวมทั้งการแสดงออกด้วยการให้เกียรติบุคคลต่าง ๆ ที่ต้องติดต่อประสานงานด้วย โดยทั่วไปบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมักจะมีคนอยากเข้ามาหา มาพูดคุยปรึกษาหารือด้วย และที่สำคัญบุคคลเหล่านี้มักจะได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือในการทำงาน รวมทั้งจะได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากบุคคลรอบข้างด้วยเช่นกัน ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มคนเหล่านี้หากไปขอความช่วยเหลือหรือติดต่อกับหน่วยงานใดมักจะไม่มีการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือใด ๆ ด้วย

ดังนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและมีผลต่อการทำงาน โดยทั่วไปปัจจัยดังกล่าวจะถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มของความสามารถที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Technical Competency) ซึ่งความสามารถในด้านมนุษยสัมพันธ์จะเป็นหนึ่งในปัจจัยหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการประเมินพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้ระดับของพฤติกรรมของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจะมีระดับที่แตกต่างกันไปโดยมีระดับที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไปจนถึงระดับที่สูงหรือเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด ดังต่อไปนี้

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ไม่สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จัก ◆ ไม่สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและนำเสนอเมื่อต้องเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น ◆ ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ เริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนเท่าที่จำเป็น ◆ รับฟังปัญหาของผู้อื่นอย่างเห็นอกเห็นใจ ◆ ให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นบางครั้ง
3 (ตามมาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ เริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนอยู่เสมอ ◆ ยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่าง ๆ ของผู้อื่น ◆ เสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
4 (สูง/เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ แสวงหาโอกาสในการทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ ◆ เต็มใจที่จะให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกภายในและภายนอกทีม ◆ รักษาความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกภายในและภายนอกทีมอยู่เสมอ
5 (สูง/เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนใหม่ได้ในทุกกลุ่ม/ระดับ ◆ รับรู้และเข้าใจเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมของแต่ละคน ◆ ปรับเปลี่ยนกิริยาท่าทาง และนำเสนอให้เหมาะสมกับบุคคลที่ติดต่อได้ในทุกกลุ่ม/ระดับ ◆ ให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกทีม

ทั้งนี้ความสามารถด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่พัฒนาและปรับปรุงได้เพียงขอให้คุณมีใจปรารถนาที่จะพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ที่ดีให้เกิดขึ้น เพราะ “มนุษยสัมพันธ์” นอกจากจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแล้วยังส่งผลต่อสุขภาพจิตในการทำงานของคุณอีกด้วย ทั้งนี้ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีโดยส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี หรือมองในด้านบวก (Positive Thinking) อยู่เสมอเป็นผู้ที่มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

การพัฒนามนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องยากมากนัก ทุกๆ คนสามารถสร้างให้เกิดขึ้นมาได้เป็นเสมือนพรแสวงที่หากใครต้องการจะมี ก็ย่อมมีได้ ขึ้นอยู่กับใจว่าจะปรับเปลี่ยนตนเองมากน้อยอย่างไร ดิฉันขอเสนอหลักปฏิบัติง่าย ๆ ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นด้วยหลักของ “R-E-L-A-T-I-O-N” ดังต่อไปนี้

- R Reality เป็นตัวของเรา... นำพาความจริงใจ
- E Energetic กระตือรือร้น... สร้างความประทับใจ
- L Listening รับฟังที่ดี... เข้าถึงจิตใจ
- A Adaptability ปรับตัวเป็นเลิศ... สร้างสายสัมพันธ์
- T Tolerance ออดทนสักนิด... ชีวิตสุขสันต์
- I Integrity มีความซื่อสัตย์... สร้างความไว้วางใจ
- O Oral Communication วาจาไพเราะ... รักษามิตรภาพ
- N Networking แสวงหาเครือข่าย... ขยายมิตรสัมพันธ์

Reality (เป็นตัวของเรา...นำพาความจริงใจ)

การจะคบหรือรู้จักใครสักคน สิ่งแรกที่สำคัญก็คือ ความเป็นตัวของเราเอง การแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติโดยพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกควรมาจากใจและความเป็นตัวตนของเราเองอย่างแท้จริงไม่เสแสร้งแกล้งทำ คิดอย่างไรก็ควรแสดงออกเช่นนั้น มิใช่ว่าปากอย่างแต่ใจกลับคิดอีกอย่าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองจะเป็นเสน่ห์ของตัวเราที่จะทำให้คนอื่นอยากเข้ามาพูดคุยและคบหาสมาคมด้วย มีหลายคนถามมาว่า หากเราแสดงความเป็นตัวตนของเราเอง จะทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในการคบหาสมาคมหรือไม่ หรือจะได้รับการดูถูกดูแคลนหรือไม่ หรือจะเป็นเหตุให้คนอื่นไม่พอใจหรือไม่ชอบใจบ้างหรือไม่ คำตอบก็คือ ไม่อย่างแน่นอน เพราะความเป็นตัวของเราเองจะสะท้อนความจริงใจ ความปรารถนาดี ความต้องการมอบสิ่งดี ๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งคุณเองไม่ต้องพะวง วิดกกังวล หรือเกรงว่าบุคคลที่คุณพูดคุยด้วยจะไม่ชอบหรือไม่พอใจ

Energetic (กระตือรือร้น...สร้างความประทับใจ)

และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น นอกจากนี้เสน่ห์หรืออย่างหนึ่งที่จะสร้างความประทับใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดี นั่นก็คือ ความกระตือรือร้นที่จะอาสาดำเนินการและให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือในการทำงานต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายหนึ่งมาร้องขอ ความกระตือรือร้นที่จะช่วยงานไม่ว่าจะเป็นงานเล็กงานน้อย หรือแม้กระทั่งงานใหญ่ ๆ ก็ตาม จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมด้วยเกิดความประทับใจและรู้สึกยินดีที่จะให้ความสนับสนุน ความช่วยเหลือและร่วมมือด้วยเช่นกัน ทั้งนี้คุณสามารถเลือกใช้คำพูดต่าง ๆ มากมายเพื่อแสดงออกถึงการมีความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นก่อน เช่น มีอะไรที่จะให้ช่วยเหลือหรือไม่ หรือหากต้องการความช่วยเหลือ บอกได้ทุกเมื่อเลย เป็นต้น

Listening (รับฟังที่ดี...เข้าถึงจิตใจ)

อีกคุณลักษณะหนึ่งของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็คือ การเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งเป็นการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้อื่นอย่างตั้งใจและเต็มใจ รวมทั้งการไม่พูดสอดแทรกและ ชัดแจ้งหะหว่างการพูด เทคนิคหนึ่งสำหรับการเป็นผู้ฟังที่ดี นั่นก็คือ การไม่พูดถึงบุคคลอื่นในทางที่ไม่ดี พยายามอย่าวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น หากบุคคลที่เรากำลังสนทนาด้วยกำลังวิจารณ์ถึงผู้อื่นอยู่ ดันขอแนะนำว่า ขอให้รับฟังด้วยความสงบ โดยอย่าพยายามพูดสนับสนุนหรือพูดขัดแย้งความคิดหรือความรู้สึกของบุคคลที่เรากำลังสนทนาด้วย แต่ควรพยายามรับฟังปัญหาและเรื่องราวทั้งหมดที่เกิดขึ้นขอให้ฟังตระหนักไว้เสมอว่า คนบางคนอาจไม่ต้องการความช่วยเหลือ เพียงแค่ขอให้ใครสักคนรับฟังปัญหาหรือความรู้สึกที่ไม่สบายใจ...แค่นี้...ก็พอแล้ว

Adaptability (ปรับตัวเป็นเลิศ...สร้างสายสัมพันธ์)

ก่อนที่เราจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ได้นั้น การปรับตัวจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมกลุ่มที่เราเข้าไปอยู่ด้วย แน่แน่นอนว่าทุกคนย่อมต้องผ่านช่วงเวลาของการปรับตัว การสร้างความคุ้นเคยกับองค์กรหรือกลุ่มคนที่เราเข้าไปร่วมด้วย หากคุณปรับตัวเองได้นั้นย่อมเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่าง ๆ ผู้ที่มีการปรับตัวที่ดีโดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มองชีวิต มองโลกในทางบวก มองเหตุผลของการกระทำและเข้าใจพฤติกรรมที่บุคคลรอบข้างแสดงออกกับคุณเอง นอกจากการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์กรไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า และปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเราแล้ว คุณควรจะปรับตัว

ให้เข้ากับเนื้องานที่ได้รับมอบหมายด้วย การปรับตัวให้เข้ากับหน้าที่งานที่รับผิดชอบ ย่อมจะนำพาความสุขในการทำงาน และความสุขนี้เองจะส่งผลให้คุณมีสีหน้า แววตาสดใส มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มอยู่เสมออันจะส่งผลดีต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ กับบุคคลรอบตัวคุณเอง

Tolerance (อดทนสักนิด...ชีวิตสุขสันต์)

หนทางในการเข้าถึงคนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีนั้น ไม่ใช่ว่าจะไร้ยั่วด้วยกลีบกุหลาบเสมอไปบางครั้งอาจต้องใช้ ความพยายามในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดี และเป็นเรื่องที่ต้องใช้ ความอดทนและความพยายามอย่างสูงในการสร้างความสัมพันธ์กับคนที่ปิดกั้นตัวเองและไม่ยอมเปิดรับสมาชิกใหม่ สิ่งสำคัญอยู่ที่ ตัวคุณเองมีความพยายามมากน้อยเพียงไรในการทำลายกำแพงที่ปิดกั้นเหล่านั้น จงเอาชนะกำแพงเหล่านั้นด้วยความอดทนอดกลั้น ความอดทนต่อคำพูดและการกระทำต่าง ๆ การให้อภัยผู้อื่น ไม่คิดมาก ใจกว้างยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่นอย่างจริงใจจึงเป็น คุณลักษณะที่สำคัญในการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ให้ดีขึ้นได้ เคล็ดลับที่สำคัญในการสร้างความอดทน อดกลั้นก็คือ การไม่ใส่ใจต่อคำพูดและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้คุณรู้สึกไม่สบายใจหรืออึดอัดใจ บางครั้งจะต้องใช้ความเยียบด้วยการไม่พูดตอบโต้ สยบปัญหาหรือความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นตามมา

Integrity (มีความซื่อสัตย์...สร้างความไว้วางใจ)

บุคคลที่มีความซื่อสัตย์ไม่ว่าจะเป็นทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้อื่น และงานที่คุณทำ ย่อมจะส่งผลให้ คุณเป็นคนน่าคบหาสมาคมด้วย ผู้ที่มีความซื่อสัตย์ย่อมเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ และการเป็นที่ไว้วางใจได้นี้เอง จึงเป็นคุณลักษณะขั้นสูงที่สามารถพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่าง ๆ ไว้ได้แน่นอนว่าคงไม่มีใครอยากจะสานต่อหรือคบหาสมาคมกับคนที่ไว้วางใจไม่ได้ ชอบปั้นน้ำเป็นตัวหรือโกหกหลอกลวงผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน้าที่การงาน และผู้อื่นย่อมจะได้รับโอกาสในการทำงานใหม่ ๆ มากขึ้น มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น เพราะพวกเขาเหล่านั้นจะได้รับความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง ผลที่ตามมาคือการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกันให้เกิดขึ้นต่อเนื่องไป

Oral Communication (วาจาไพเราะ...รักษามิตรภาพ)

คำพูดที่ดีย่อมรักษามิตรภาพไว้ได้ มีหลายต่อหลายคนที่ต้องโกรธเคืองกันเพราะคำพูดมนุษยสัมพันธ์สามารถสร้างและทำให้เกิดได้ด้วยคำพูด และในทางตรงกันข้ามมนุษยสัมพันธ์ สามารถถูกลบล้างไปได้ก็เพราะคำพูดเช่นเดียวกัน ดังที่สุนทรภู่ได้กล่าวไว้ในบทกลอนบทหนึ่งที่ว่า

ถึงบางพูด พูดดี เป็นศรีศักดิ์

มีคนรัก รสดีอวย อร่อยจิต

แม้พูดชั่ว ตัวตาย ทำลายมิตร

จะชอบผิด ในมนุษย์ เพราะพูดจา

และเพื่อให้คุณความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ จงระวังคำพูดที่สื่อออกมา ในบางสถานการณ์ การที่ไม่พูดอะไร ออกมาเลย ย่อมดีกว่าการพูดออกมา ดังนั้นก่อนที่จะพูดอะไร ขอให้คิดก่อนพูดคิดถึงผลลัพธ์แห่งสัมพันธภาพที่จะเกิดขึ้น หรือสิ้นสุดลงด้วยคำพูดที่เป็นได้ทั้งสะพานเชื่อมและ เครื่องปิดกั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

Networking (แสวงหาเครือข่าย...ขยายมิตรสัมพันธ์)

ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีย่อมจะเป็นผู้ที่แสวงหาโอกาสเพื่อรู้จักกับบุคคลใหม่ ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เพิ่งจะรู้จัก รวมทั้งการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องในสายอาชีพหรือแวดวงเดียวกัน ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลที่ชอบสร้างเครือข่าย ก็คือ การเข้ากลุ่ม สมาคม หรือสโมสรต่าง ๆ ที่จัดขึ้น การแนะนำตนเองเพื่อทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ก่อนเสมอ รวมทั้งการอาสาที่จะให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลต่าง ๆ ตลอดจนการติดตามความเคลื่อนไหวและสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคลที่รู้จัก ตลอดจนการแสวงหาช่องทางหรือโอกาสในการเชื่อมสายใยแห่งความผูกพันเพื่อที่จะมีสัมพันธภาพกับบุคคลเหล่านั้นต่อไป

ดังนั้น การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจึงเป็นศักยภาพในการทำงานอีกด้านหนึ่งที่สามารถพัฒนาได้ ทั้งนี้การเสริมสร้างและพัฒนาให้บุคคลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ย่อมต้องอาศัยคุณลักษณะรวมหลายประการร่วมกันซึ่งประกอบไปด้วยหลักปฏิบัติของ “R-E-L-A-T-I-O-N” ตามที่ได้กล่าวถึงไว้แล้ว และดิฉันมีความเชื่อว่าหากคุณปฏิบัติตามเทคนิคดังกล่าวคุณเองจะเป็นผู้หนึ่งที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานด้วยการมีมนุษย

*****มนุษยสัมพันธ์ที่ดี...ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน และความสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่น*****