

มนุษยสัมพันธ์ในงานเลขานุการ



ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงาน ในลักษณะที่มุ่งจะให้เกิดความดีริเริ่ม สร้างสรรค์ ความร่วมมือ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข

ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

- เกิดความเข้าใจอันดีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน
- เกิดความพอใจยินดีร่วมมือในการทำงาน
- ปรับตัวเองเพื่อประสานสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้อง
- เกิดความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน
- อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

แนวทางการพัฒนาตนเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์

1. สำรวจตัวเองก่อนว่ามีจุดดี จุดด้อยอะไร
2. ศึกษาตำรา เอกสาร สังเกตหาต้นแบบผู้แสดงบุคลิกภาพที่ดี
3. ปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเสมอ รักษาความสะอาดร่างกาย แต่งกายตามสมัยนิยม ตามกาลเทศะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
4. ฝึกการใช้คำพูดไพเราะ น้ำเสียง สื่อความที่ชัดเจน
5. ฝึกให้ผู้อื่น มีน้ำใจ เคารพผู้อาวุโส มีความมั่นคงทางอารมณ์ ช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ

แนวทางการพัฒนาตนเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์

6. มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ตรงเวลา
7. ทักทายพูดพูดคุยได้กับทุกคน
8. คิดก่อนพูด
9. หลีกเลี่ยงการโต้เถียง

แนวทางการพัฒนาตนเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์

10. ศึกษาสิ่งที่ควรรู้เกี่ยวกับบุคคล

- ไม่ชอบให้ใครตำหนิ (นำใจเขามาใส่ใจเรา ให้อภัย)
- อยากมีชื่อเสียงเด่น
- ชอบคนอารมณ์ดี
- ไม่ชอบให้ใครโต้เถียง
- อยากให้บุคคลอื่นเคารพนับถือตน
- ชอบให้คนอื่นพูดในเรื่องที่ตนสนใจ ชอบให้คนฟังเมื่อตนพูด

แนวทางการพัฒนาตนเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์

11. การศึกษาบุคคลจาก ภาษาพูดและท่าทาง

- พิจารณาจากใบหน้า ยิ้มแย้ม แจ่มใส บึ้งตึง หน้าแดง
- พิจารณาจากสายตา มองคนในระดับสายตา (ปกติ)
มองระดับต่ำ หลบตา (ในใจคิดไม่ปกติ)
- พิจารณาจากบุคลิก มือสั่น หายใจแรง ผุดลุกผุดนั่ง เคร่ง
ขริม เย็นชา รีบร้อน
- พิจารณาจากเจตนา ปิดประตูดัง เสียงเยาะเย้ย

ศิลปะในการเข้าถึงบุคคล

1. เคารพในความเป็นมนุษย์
2. มองโลกในแง่ดี มองแต่ส่วนดีของผู้อื่น
3. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
4. สนับสนุนให้ทุกคนมีบทบาทในการวางแผน อธิบายนโยบายแผนงานให้เข้าใจชัดเจน
5. รักษาและสนใจผลประโยชน์ของผู้ร่วมงานมากกว่าของตน
6. ใจกว้างเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
7. ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค
8. จดจำบุคคลได้ เช่น วันเกิด เรื่องที่ประทับใจร่วมกัน
9. แสดงความยินดีกับเขาในโอกาสพิเศษ

ลักษณะด้อยที่เป็นอุปสรรคทำลายมนุษยสัมพันธ์

อุษณีย์ ตูลาบดี

-
- คิดมาก
 - หน้านิ่ง
 - ปากโป้ง
 - หลงตนเอง
 - เก่งนินทา
 - ชอบบยักท่า
 - หนีงาน
 - เจ้าอารมณ์
 - มีปมด้อย
 - ใจน้อย
 - เห็นแก่ตัว

บุคลิกภาพ (personality)

- **บุคลิกภาพ** หมายถึง ภาพโดยรวมของบุคคลทั้งหมดที่ประกอบด้วย ลักษณะทั้งภายนอก(มารยาท)และภายใน



บุคลิกภายนอก

- การแต่งกาย (วัย สถานะทางสังคม สมัยนิยม
ความสะดวกสบายเรียบร้อย)
- การวางตัว
 - ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - กระตือรือร้นสนใจ กับคนที่ติดต่อด້วย
 - ความเป็นกันเอง

บุคลิกภายใน

- ความรอบรู้และการมีประสบการณ์
- ความเชื่อมั่นในตนเอง
- ปฏิภาณไหวพริบ
- อารมณ์ขัน
- ลีลาเฉพาะตัว มีต้นแบบดัดแปลงเป็นของตนเอง

แบบฝึกหัด

1. มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงอะไร
2. นักศึกษาคิดว่านักศึกษาเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ระดับใด
และจะพัฒนาไปสู่ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้อย่างไร
3. นักศึกษาคิดว่าผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับคนพูดเก่ง
เหมือนหรือต่างกันอย่างไร
4. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนที่มีอายุมากกว่ากับ
คนที่มีอายุน้อยกว่า ต่างกันอย่างไร
5. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมีข้อควรระวัง
อย่างไร



ขอบคุณข้อมูลจาก

วิชุดา จันท์เวโรจน์. (2556). **มนุษย์สัมพันธ์และการพัฒนา
บุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.

อุษณีย์ ตูลาบดี. (2545). **เลขานุการมืออาชีพ**.
กรุงเทพฯ : บั๊คแบงก์.