

มนุษยสัมพันธ์ในงานเลขานุการ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงาน ในลักษณะที่มุ่งจะให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ความร่วมมือ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข

หลักในการคบคน เราต้องรู้จักความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจำแนกเป็น ความต้องการทางร่างกาย อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ดำรงพันธุ์ และความต้องการทางจิตใจ ความมั่นคงปลอดภัย การได้รับยกย่อง การเข้าหมู่พวก โอกาสก้าวหน้า การหาประสบการณ์ใหม่ ความมีอิสระ ความเห็นอกเห็นใจ รางวัล ความดีความชอบ ความเพียรพยายาม เอาใจเขามาใส่ใจเรา ความหวัง ความภาคภูมิใจ นอกจากนี้เราต้องระลึกไว้เสมอว่าคนแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องรูปร่างหน้าตา นิสัยใจคอ อารมณ์ ศาสนา ความเชื่อ การศึกษา ประสบการณ์ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความสามารถ วัย

ประโยชน์ของการศึกษาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

1. เกิดความเข้าใจอันดีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน
2. เกิดความพอใจยินดีร่วมมือในการทำงาน
3. ปรับตัวเองเพื่อประสานสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้อง
4. เกิดความเจริญก้าวหน้าและหน้าที่การงาน
5. อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

อุษณีย์ ตูลาบดี (2545 : 194-195) กล่าวถึงลักษณะด้อยของบุคคลที่เป็นอุปสรรคทำลายมนุษยสัมพันธ์ และลักษณะเด่นของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. ลักษณะด้อยของบุคคลที่เป็นอุปสรรคทำลายมนุษยสัมพันธ์

- 1.1 คิดมาก
- 1.2 ปากโป้ง
- 1.3 หลงตนเอง
- 1.4 เก่งนินทา
- 1.5 ชอบยกทำ
- 1.6 หน้าอ
- 1.7 เจ้าอารมณ์
- 1.8 มีปมด้อย
- 1.9 ใจน้อย

1.10 เห็นแก่ตัว

2. ลักษณะเด่นของผู้มีมนุษยสัมพันธ์

- 2.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.2 รู้จักแต่งกาย
- 2.3 ทักทายคนอื่น
- 2.4 ยกย่องสรรเสริญ
- 2.5 เสมอต้นเสมอปลาย
- 2.6 รู้จัก “ให้” เป็นนิสัย
- 2.7 นึกถึงใจเขาใจเรา
- 2.8 ให้และขอภัย
- 2.9 มีความจริงใจ
- 2.10 มองคนในแง่ดี

ศิลปะในการเข้าถึงบุคคล

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

เอกสารอ้างอิง

บุศรินทร์ เทพยศ.(๒๕๕๐). เทคนิคงานเลขานุการ.กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ปรารมภ์ นพคุณ.(๒๕๔๓). เทคนิคงานเลขานุการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

รสสุคนธ์ ศุภาลัย.(๒๕๔๘). เทคนิคงานเลขานุการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วิชาญ ชำนาญมาก. (๒๕๔๕). เลขานุการ. กรุงเทพฯ: บริษัทสารสาร มาร์เก็ตติ้ง.

อุษณีย์ ตูลาบดี.(๒๕๔๕). เลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์.