**บทที่ 6**

**เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Technique)**

เทคนิคและทักษะในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานกับเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการไม่เพียงแต่ในระดับบุคคลเท่านั้น ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน ที่นักสังคมสงเคราะห์เข้าไปเกี่ยวข้องก็สามารถนำเทคนิคและทักษะเหล่านี้มาใช้ได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้น เทคนิคและทักษะจึงเป็นที่รวมของศิลปะเพื่อใช้ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างไรก็ตามเทคนิคและทักษะของนักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องพัฒนาควบคู่ไปกับความรู้ ทัศนคติต่อวิชาชีพโดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้ถึงจุดมุ่งหมายในการทำงานว่าจะใช้เทคนิคและทักษะเหล่านี้เพื่ออะไรและนำไปใช้ได้อย่างไร รวมทั้งจะก่อให้เกิดผลอย่างไร ในการปฏิบัติงานจริงจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคและทักษะเหล่านี้อยู่เสมอการฝึกฝนจะช่วยสร้างความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพให้นักสังคมสงเคราะห์มากขึ้น ในบทนี้จะกล่าวถึงเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Technique) เท่านั้น ส่วนรายละเอียดเทคนิคและทักษะที่จำเป็นต้องนำมาใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระผิดหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละเทคนิคและทักษะ จะกล่าวถึงในบทต่อไป

**1. ความนำ**

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social animal) ที่ต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวก เป็นสังคม เพราะมนุษย์กับสังคมเป็นสิ่งควบคู่มาตั้งแต่อุบัติมนุษย์ขึ้นมาในโลก จะเห็นว่ามนุษย์ไม่อาจจะอยู่โดดเดี่ยวได้ มนุษย์จะต้องติดต่อประสานงานกัน ต้องพบปะพูดคุยกัน ต้องทำกิจกรรมร่วมกัน และสิ่งสำคัญคือต้องพึ่งพาอาศัย ซึ่งกันและกันเพื่อความอยู่รอด ตลอดจนทำให้กิจกรรม และการงานต่างๆ ประสบผลสำเร็จ การที่มนุษย์จะพึ่งพาอาศัยกันนั้น มนุษย์จะต้องรู้จักการให้และรับด้วยไมตรีจิต

การพึ่งพาอาศัยกันอยู่บนพื้นฐานของความเห็นอก เห็นใจ ซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างไมตรีจิตต่อกัน หรือ เป็นการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั่นเองในการใช้เทคนิคเพื่อการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ นั้นมีวิธีการและขั้นตอนหลายอย่างในทางวิชาการเห็นว่า แต่ละท่านได้เสนอเทคนิควิธีการที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละคนต้องพิจารณาเลือกใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสมกับตัวท่านเอง บางท่านยังไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ก็จะต้องฝึกสร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้น บางท่านอาจมีมนุษย์สัมพันธ์อยู่บ้างแล้ว ก็ควรเสริมสร้าง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อความสุขและความสำเร็จในชีวิตงาน และการเป็นในสังคมมนุษย์ต่อไป

มนุษย์สัมพันธ์ เป็นเรื่องของสังคม ความสุภาพอ่อนน้อม มารยาทผู้ดีง่ายๆ และการปรับตัว แต่ก็นับว่าเป็นสิ่งที่ซับซ้อน และละเอียดอ่อนที่สามารถทำให้คนอื่น รักใคร่ชอบพอได้ การทำให้คนอื่นรักใคร่ชอบพอ นับถือ ศรัทธาและให้ความช่วยเหลือเราทั้งในด้านส่วนตัวและกิจการงานนั้น นับว่าเป็นสิ่งไม่ง่ายนัก ต้องอาศัยหลักวิชาการและศิลปะของการสร้างมนุษย์สัมพันธ์เป็นอย่างยิ่ง

ในการใช้ทักษะชีวิต เพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิตนั้น มีผู้ให้ความเห็นว่าชีวิตที่มีความสุข ถึงแม้จะไม่ประสบความสำเร็จ แต่ก็ยังดีกว่าชีวิตที่ประสบความสำเร็จแต่ไม่มีความสุข และจะดีที่สุด ถ้าชีวิตประสบความสำเร็จและมีความสุข จะเห็นได้ว่า ชีวิตจะประสบความสำเร็จและมีความสุขได้นั้น ต้องรู้จักผู้อื่น การที่จะรู้จักผู้อื่นได้นั้น ต้องมีเทคนิคในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ดังคำกล่าวที่ว่า นกไม่มีขน คนไม่มีเพื่อนฝูง ขึ้นสู่ที่สูงไม่ได้

**2. ความหมายของมนุษยสัมพันธ์**

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ มีนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้หลายท่านพอสรุปได้ดังนี้

อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่

ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่ามนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวก มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันทำให้พวกเขารู้สึกปลอดภัยซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่าการที่ มนุษย์มีสัมพันธ์กันมนุษย์จึงเป็นสัตว์สังคมดังที่นักปราชญ์ได้กล่าวไว้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 402)

ในปี พ.ศ. 2538 ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง

ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะหรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่มเพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มรวมไปถึงวิธีการจูงใจและประสานความต้องการของบุคคลและกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 628)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจโดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดความเชื่อมโยงเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การของแต่ละบุคคลที่ได้กำหนดไว้ อำนวย แสงสว่าง (2544: 99)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

โดยมีความพอใจในทางเศรษฐกิจและสังคมมนุษย์สัมพันธ์ จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ และการให้ความจงรักภักดีในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลต่อบุคคลตลอดจนองค์กรต่อองค์กร David, Keith (1977:29)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลเพื่อต้องการให้ได้มาซึ่งความร่วมมือช่วยเหลือกัน ความรักใคร่นับถือ และความจงรักภักดี

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การรู้จักใช้วิธีการที่จะครองใจคนโดยมีความประสงค์ให้บุคคลเหล่านั้นนับถือ จงรักภักดีและให้ความร่วมมือร่วมใจทำงานด้วยความเต็มใจ

**มนุษยสัมพันธ์ เป็นเทคนิคการกระตุ้นให้คนและกลุ่มคนมาเกี่ยวข้องกันทั้งในเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวจนสามารถทำกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ เพื่อที่จะทำกิจกรรมดังกล่าวได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการทำงานเพื่อส่วนรวมนี้จะเป็นกระบวนการกลุ่มที่ทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ**

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ให้เกิด

ความพึงพอใจในงานและความสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้ศิลปะสร้างความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพนับถือ โดยแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมทั้งทางกาย วาจาและใจ เพื่อโน้มนำให้มีความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจในอันที่จะบรรลุสิ่งซึ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่น และอยู่ในสังคมได้อย่างสันติสุข

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้เขียนขอสรุปความหมายของคำว่า “มนุษยสัมพันธ์” เป็น กลวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ให้มาทำกิจกรรมร่วมกันแบบเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ก็จะเป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสาธารณะที่เป็นที่รักใคร่ของผู้อื่นใครเห็นใครก็อยากอยู่ใกล้ มนุษยสัมพันธ์จึงเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล แรงจูงใจหรือสาเหตุภายในของบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการสามารถเอาชนะจิตใจผู้อื่น

ให้คล้อยตามจนสามารถทำงานนั้นๆ ได้สำเร็จ

**3. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์**

มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลมาก อาจเรียกได้ว่ามนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อบุคคลมากเพราะ เราไม่สามารถอยู่คนเดียวในโลกเราต้องการให้คนอื่นยอมรับเรา เริ่มตั้งแต่เกิดมาเราก็จะต้องเรียนรู้ที่จะอยู่กับบุคคลในครอบครัวเราต้องสัมพันธ์กับคนในครอบครัว พอโตหน่อยเราก็ต้องมีกลุ่ม มีเพื่อนทั้งเป็นเพื่อนเรียน เพื่อนร่วมสถาบันฯ เพื่อนต่างสถาบัน เพื่อนร่วมอาชีพ การเข้าสู่ระบบสังคมเราต้องสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทำอย่างไรให้เข้ากับคนอื่นได้ ทำอย่างไรให้คนอื่นเข้าใจเรา ทำอย่างไรให้มีผู้อื่นเข้ามาช่วยงาน และเราก็เต็มใจที่จะช่วยงานคนอื่นเช่นกัน หลายคนมีกลุ่ม มีเพื่อนมากหลายคนไม่มีกลุ่มไม่มีพวกไม่มีใคร คนเหล่านั้นทำงานมีความสุขหรือไม่ ทำอย่างไรให้คนทำงานสามารถช่วยเหลือในงานของกันและกัน รู้หน้าที่ในการทำงาน เพราะงานนั้นเป็นงานของเรา เราต้องรับผิดชอบในงาน เมื่อมีงานใดๆ ก็ร่วมมือกันทำงานไม่หนีงานแต่เข้ามา ร่วมแรงร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันงานนั้นๆ บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นมนุษยสัมพันธ์จึงสำคัญมากเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการกลุ่มต้องการสมาคมและทำกิจกรรมร่วมกัน

มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมาแต่โบราณและคนโบราณได้ให้ความสำคัญดังเขียนไว้เป็นบทกวีดังนี้คือ

“ให้ท่านท่านจักให้ตอบ ตอบสนอง

นบท่านท่านจักปอง นอบไหว้

รักท่านท่านควรครอง ความรัก เรานา

สามสิ่งนี้เว้นไว้ แต่ผู้ทรชน”

“ผูกสนิทชิดเชื้อ นี่เหลือยาก

ถึงเหล็กฟากผูกไว้ ก็ไม่มั่น

จะผูกด้วยมนต์เสก ลงเลขยันต์

ก็ไม่มั่นเหมือนผูกไว้ ด้วย**ไมตรี**” (สนทรภู่)

“จะพูดจาปราศรัย กับใครนั้น

อย่าตะคั้นตะคอก ให้เคืองหู

ไม่ควรพูดก็อย่าพูด ถึงมึงกู

คนจะหลู่ล่วงลาม ไม่ขามใจ” (สนทรภู่)

“แม้จะเรียนวิชา ทางค้าขาย

อย่าปากร้ายพูดจา อัชฌาสัย

จะซื้อง่ายขายดี มีกำไร

ด้วยเขาไม่เคืองจิต ระอิดระอา” (สนทรภู่)

“ชายข้าวเปลือก หญิงข้าวสาร โบราณว่า

น้ำพึ่งเรือ เสือพึ่งป่า อัชฌาสัย

เราก็จิต คิดดูเล่า เขาก็ใจ

ปลูกอื่นใด ปลูก**ไมตรี**ดีกว่า พาล” (หม่อมเจ้าอิศรญาณ)

มนุษยสัมพันธ์ ช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคมไม่ว่าสังคมขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เจตคติ รสนิยม ความคิดเห็น เชาวน์ปัญญา เป็นต้น แต่ถ้าทุกคนสามารถร่วมใจกันระดมความแตกต่างเหล่านี้แล้วนำมาสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งที่ดีใหม่ ๆ ขึ้นในสังคมก็จะก่อให้เกิดเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะการคิดของคนหลายคนย่อมจะรอบคอบกว่าและมีโอกาสผิดพลาดมีน้อยกว่าการคิดคนเดียว ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าทำอย่างไร บุคคลหลายๆ คนจึงจะสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ช่วยกันคิดช่วยกันทำอย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเอง และจะต้องก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความรักใคร่ สมัครสมานสามัคคีต่อกัน มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน จริงใจต่อกัน มีเจตคติที่ดีต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ที่กล่าวมาทั้งหมดคือการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนนั้นนั่นเอง มนุษยสัมพันธ์จึงสำคัญมากตั้งแต่ หน่วยสังคมตั้งแต่เล็กที่สุดคือ ครอบครัวไปจนถึงหน่วยสังคมที่ใหญ่ที่สุด คือ สมาคมโลก ได้แก่ องค์การสหประชาชาติ ลงมาจนเป็นประเทศ ถ้าหากสามารถทำให้คนที่มาอยู่รวมกันนั้น มีความเข้าใจซึ่งกันและกันมีความไว้วางใจกัน มีความปรารถนาจะร่วมมือร่วมใจกัน แบ่งหน้าที่กันทำ กำหนดบทบาท หน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ หน่วยงานหรือสังคมนั้นก็จะเป็นระเบียบ มีความสุข ความเจริญก้าวหน้า พัฒนาไปสู่ความเป็นสากลได้ ฉะนั้น ผู้นำของกลุ่มต้องมีบทบาทอย่างมากในการที่จะทำให้เกิดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้ โดยอาศัยความรู้ทางมนุษยสัมพันธ์ นำมาสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับผู้ร่วมงาน ให้โอกาสผู้ร่วมงานร่วมแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ร่วมทำกิจกรรม ให้เกียรติกัน มีความยุติธรรม ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานอย่างจริงใจ มีสวัสดิการดี จะเป็นผลให้เกิดความศรัทธาและความพึงพอใจเกิดขึ้น และในที่สุดคนทำงานทุกคนก็จะทุ่มเทกำลังและพลังกาย พลังความคิด ร่วมแรงร่วมใจอย่างเต็มที่ และผู้นำที่สามารถปฏิบัติจนจนก่อให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้ก็จะได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี

มนุษย์ทุกคนสามารถฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ ถ้ามีความปรารถนา มีความตั้งใจจริง พร้อมที่จะฝึกฝน ศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์ และนำไปปฏิบัติจริงๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ “มนุษยสัมพันธ์” เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับคน การเอาชนะใจคนและการครองใจคนทุกระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและ รวมทั้งคนในครอบครัวด้วย การพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับทุกคนเป็นหลักการแรกที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในขั้นต่อไปและจำไว้เสมอว่าเราเป็นมนุษย์ต้องปฏิบัติกับคนอื่นเช่นเดียวกับตัวเรา

**ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับซึ่งกันและกันมีความสนิทสนมคุ้นเคยรักใคร่ มีความนับถือกันและความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและสามารถร่วมมือกันดำเนินงานของส่วนรวมให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีแล้ว มนุษยสัมพันธ์ยังมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ 3 ประการ ตามที่ เคียธ เดวิส (Keith Davis) กล่าวว่า การมีมนุษย์สัมพันธ์:-**

**1. เพื่อให้คนเกิดความร่วมมือร่วมใจกัน**

**2. เพื่อให้คนได้รับความพอใจในงานที่ตนทำอยู่**

**3. เพื่อให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ**

**เมื่อเป้าหมายเหล่านี้บรรจุผลสำเร็จเมื่อใด การกระทำของกลุ่มก็จะประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ นั่นก็คือ คนจะทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์และแรงจูงใจร่วมกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นพัฒนาการของการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์และแรงจูงใจของคนใน**

**กลุ่มเข้าด้วยกัน**

สำหรับ เมย์ สมิธ (Dr.May Smith) อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์ มีความสำคัญคือ เพื่อให้การ

คบหาสมาคมเป็นไปด้วยความราบรื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจยินดีให้ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้มีความเข้าใจอันดีต่อมนุษย์ด้วยกัน และเพื่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน

อาจสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญ ดังนี้คือ

1. มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดสร้างความสามัคคีธรรมให้เกิดขึ้นในกลุ่มสังคม ในหมู่คณะ

2. มนุษยสัมพันธ์ทำให้การบริหารงานต่างๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลัง เพื่อก่อให้เกิด

ความร่วมแรงร่วมใจ เกิดความรักใคร่สมัครสมานสามัคคีในการปฏิบัติงาน

3. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สังคมปกติสุข คนในสังคมนั้นๆ อยู่ดีมีสุข

4. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างสรรค์สังคม

5. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานต่างๆ ประสบความสำเร็จเพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ เราทำงาน

หลายอย่างคนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน งานจึงจะประสบความสำเร็จ

6. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนแตกต่างจากสัตว์อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจดังนั้นใน

การอยู่ร่วมกันจึงทำให้มนุษย์รู้ถึงความรักใคร่และไมตรีที่มีให้กัน รวมถึงความต้องการที่จะบรรลุจุดหมายด้วยความภูมิใจ

7. มนุษยสัมพันธ์ทำให้บุคคลยอมรับนับถือกัน ตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

“ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์” (Human dignity) ต้องทำให้คนที่ทำงานร่วมกันรู้และเข้าใจถึงการให้

เกียรติกันเสมอมนุษย์เฉกเช่นเดียวกันคือการยอมรับคุณค่าความเป็นมนุษย์นั่นเอง

8. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ เพราะทุกคนเคารพ

ในการแสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลอันจะนำไปสู่ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีนั่นเอง

9. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนคล้อยตามได้ หากทำให้จิตใจเขาคล้อยตามได้บุคคลจะเกิดความ

ชื่นชอบและจะพัฒนาความชื่นชอบจนเกิดความศรัทธาและเมื่อบุคคลเกิดความศรัทธาบุคคลก็ยินดีที่จะปฏิบัติตามซึ่งการทำให้คนอื่นคล้อยตามต้องอยู่บนเงื่อนไขของความชอบธรรมก็จะสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ถาวรได้แต่หากบุคคลกระทำทุกอย่างเพียงเพื่อประโยชน์แห่งตนมนุษยสัมพันธ์นั้นๆ ก็เป็นแค่ชั่วคราว เมื่อความจริงกระจ่างอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้น ในกรณีเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทุกคนมีไมตรีต่อกันทุกคนจึงควรคิดและกระทำในสิ่งดีดีให้แก่กันเราก็จะได้สิ่งดีๆ ตอบ

**4. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ ในเหตุผลอื่นๆ อาจสรุปได้ดังนี้ คือ**

1. ความปลอดภัย มนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องรวมกลุ่มกันสร้างสัมพันธภาพ เช่น บุคคลพยายามรู้จักกับเพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ผู้มีอำนาจหรือมีอิทธิพลต่างๆ เพื่อความปลอดภัยของตนเอง

2. เศรษฐกิจ มนุษยสัมพันธ์เพิ่มผลผลิตได้ เพราะมนุษย์มีจิตใจปกติและเป็นสุข ย่อมสร้างงานอย่างมีประสิทธิผล นั่นคือการมีมนุษยสัมพันธ์จะช่วยเหลือในด้านเศรษฐกิจได้

3. ความว้าเหว่ เพราะว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม จะอยู่คนเดียวในโลกไม่ได้ จะรู้สึกเหงา จึงต้องสร้างและใช้มนุษยสัมพันธ์โดยการคบเพื่อน เพื่อให้คลายเหงา

4. สังคม มนุษยสัมพันธ์ช่วยให้มนุษย์รักกัน ชอบกัน ยอมรับและคบหาสมาคมกันอันจะนำมาซึ่งความสงบสุขในสังคม

5. การปฏิบัติงาน มนุษย์ไม่อาจปฏิบัติงานโดยลำพังได้ ต้องอาศัยหรือเกี่ยวข้องและสัมพันธ์

กับผู้อื่นเสมอ ดังนั้น มนุษย์จึงต้องมีเพื่อนร่วมงาน

6. การเมือง มนุษยสัมพันธ์ช่วยประสานหรือแก้ปัญหาข้อขัดแย้งทางการเมืองได้ในลักษณะที่เรียกว่า “กาวใจ”

7. ความสำเร็จ มนุษย์ทั้งหลายต่างก็หวังจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารองค์การจะต้องคำนึงถึงมากกว่าใคร ๆ โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้สมาชิกในองค์การรู้จักกัน และสามารถประสานงานให้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

8. ความรัก มนุษย์ต้องการแสดงออกซึ่งความรัก คือ รักบุคคลที่เกี่ยวข้องและต้องการให้เขา

รักตอบด้วย จะแสดงออกในรูปของการรักเพื่อนเพศเดียวกันและต่างเพศ ทั้งความรักอันบริสุทธิ์และ

ความรักด้วยเพศสัมพันธ์

**5. ใช้เทคนิคการสื่อสารในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์**

การติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญในสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ฉะนั้นควรมีเทคนิคในการสนทนา ซึ่งเทคนิคการสนทนามี RALR 4 ประการคือ (หลุย จำปาเทศ อ้างใน จรูญ ทองถาวร 2536:88)

**1. Rapport = การสร้างให้เกิดความอุ่นใจ  
2. Asking skill = การเสริมทักษะในการถาม  
3. Listening skill = การเสริมทักษะในการฟัง  
4. Restatement = การทวนคำพูด**

**1. Rapport = การสร้างให้เกิดความอุ่นใจ**

การสร้างให้เกิดความอบอุ่นใจ ถือว่าเป็นลักษณะหนึ่งของ การแสดงความมีน้ำใจ มีด้วยกัน

3 ประการ

1. การสร้างให้เกิดความอบอุ่น กับตัวผู้ฟัง คือ การใช้คำพูด ใช้สายตา หรือกิริยา

ท่าทาง ในทางบวก การยิ้มแย้ม แจ่มใส ที่แสดงออกมาทั้งสายตา ท่าทาง คำพูด ที่บ่งบอกถึงการมีไมตรีจิต ต่อกัน

2. การสร้างให้เกิดความอบอุ่นใจกับสิ่งของ คือ เป็นการสร้างความสัมพันธ์และ

ความเป็นกันเอง ชมสิ่งของเขา สิ่งดีๆ ของเขา เป็นต้น

3. การสร้างให้เกิดความอบอุ่นใจ กับครอบครัว คือ การพูดถึงครอบครัวของเขาในทางที่ดี การพูดนั้นทั้งท่าทาง และคำพูดต้องดูจริงใจ ให้เขารู้สึกว่า เรารักใคร่ และเอ็นดูครอบครัวของเขาจริงๆ เช่น ลูกของคุณเรียนเก่งนะ

**2. Asking skill = การเสริมทักษะในการถาม**

คือการเสริมทักษะในการถาม ถือว่าเป็นการชักชวน ซึ่งมีหลักดังนี้

1. ถามสิ่งที่เขาเด่น คือ เราต้องดูว่า เขามีความดี จุดเด่นอะไรบ้าง เช่น เรียนเก่ง

เล่นฟุตบอลเก่ง เราพยายามถามหรือพูดถึงสิ่งเหล่านี้ ซึ่งจะทำให้เขาภาคภูมิใจและอยากคุยกับเรา

2. ถามในสิ่งที่เขาชอบ คือ ต้องดูว่าเขาชอบอะไร การชอบนี้เมื่อพบกันใหม่ๆ จะ

ค้นหาไม่ได้ ดังนั้นเราควรถาม เขาทำงานอดิเรกอะไร เพราะงานอดิเรกของเรานั้น ใครทำสิ่งได ก็แสดงว่าชอบสิ่งนั้น เช่นถามว่า ชอบเล่นกีฬาอะไร บางคนชอบเล่นฟุตบอล เราก็พูดถึงเรื่องฟุตบอล เป็นต้น

3. ถามเกี่ยวกับเรื่องแปลกใหม่ คือ พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นข่าวน่าสนใจ ใน

ปัจจุบัน เช่น ทางมหาวิทยาลัยที่กำลังเรียนอยู่ กำลังมีกีฬา ก็พูดเรื่องกีฬา หรือ กำลังเลือกตั้ง ก็พูดเรื่องการเลือกตั้ง

4. ถามเพื่อให้เขาระบายความทุกข์ พูดเจาะลึกให้เขาได้ระบายความรู้สึกแล้วให้

คำแนะนำปรึกษา กรณีใช้เฉพาะคนที่สนิทเท่านั้น สำหรับคนที่ไม่สนิท ยกเว้นเขาพูดเอง ธรรมชาติของมนุษย์หากได้ระบายความทุกข์กับใครที่รับฟัง จะรักคนนั้นมาก

**3. Listening skill = การเสริมทักษะในการฟัง**

เป็นทักษะที่นักสังคมสงเคราะห์แสดงความเอาใจใส่ต่อภาษาพูดและภาษาท่าทางของผู้รับบริการ โดยการประสานสายตา พยักหน้าหรือการตอบรับ การทำหน้าที่เป็นผู้ฟังควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ตั้งใจฟัง เป็นการฟังอย่างมีสมาธิ โดยการประสานสายตา แสดงความเอาใจใส่ต่อ

เนื้อหาสาระ ความรู้สึก รวมทั้งสังเกตท่าทางและน้ำเสียงประกอบด้วย

2. ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ยกเว้นเมื่อผู้รับบริการพูดมากและวกวน จึงใช้การสรุปประเด็นเป็นช่วงๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

3. ไม่เปลี่ยนเรื่องและติดตามประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ

4. ให้เวลากับการฟัง ไม่แสดงการรีบหรือมองนาฬิกาหรือทำงานอื่น

**4. Restatement = การทวนคำพูด**

เป็นการให้ผู้รับบริการได้ตรวจสอบสิ่งที่ตนแสดงออก โดยนักสังคมสงเคราะห์ทวนคำพูดหรือ

ทวนประเด็นสำคัญเพื่อให้เข้าใจตรงกันในเรื่องที่กำลังพูด ข้อควรระวัง คือ

1. อย่างเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงความหมายสิ่งที่ผู้รับบริการพูด

2. หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำไปซ้ำมา

3. ถ้าผู้รับบริการสับสนและรู้สึกวิตกกังวล ไม่ควรใช้ทักษะการทวนซ้ำ

**6. องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์**

มนุษยสัมพันธ์เกิดได้ต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. ต้องมีการเข้าใจตนเอง

2. ต้องมีการเข้าใจบุคคลอื่น

3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม

4. ต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น

**1. การเข้าใจตนเอง** หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของตนเอง การรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนการรู้ถึงจุดที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาคน

เป็นลักษณะการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงว่าตนเองเป็นใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหนระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่งและจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้างเรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเองทำให้บุคคลเกิดการรู้สึกยอมรับในคุณค่าแห่งตน นับถือตนเองและรู้จักเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเข้าใจตนเองจะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมาก

**2. การเข้าใจบุคคลอื่น** หมายถึง การที่เรารู้ถึงความต้องการหรือปัญหาของบุคคลอื่น บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ และธรรมชาติของคน

เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคลความต้องการของบุคคล แรงจูงใจของบุคคล สภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประโยชน์ ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้นานัปการ เมื่อเราต้องการไปติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลใดเราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้นชื่อใดเป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทางด้านใดอยู่ในระดับใดชอบสิ่งใดไม่ชอบสิ่งใด โปรดปรานในสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้างเมื่อเรานำเอาบุคคลอื่นที่เราต้องการติดต่อสัมพันธ์มาพิจารณาดูว่า เรามีความเข้าใจในตัวเขาอย่างไร เรายอมรับในตัวเขาได้แค่ไหน เพื่อจัดระดับคุณค่าและความสำคัญของบุคคลที่เราจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์รวมทั้งการที่เรารู้จักปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

**3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม** เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราและบุคคลอื่นซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนสัมพันธ์กับมนุษยสัมพันธ์ได้แก่ สภาพการณ์เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้นได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์การ สถาบันการศึกษา หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน โรงงาน รัฐบาล ศาสนา องค์การระหว่างประเทศ ความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อมสามารถนำมาปรับใช้กับตัวเราในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น อำนวย แสงสว่าง (2544:101)

**4. ความแตกต่างของบุคคล** หมายถึง ลักษณะที่ทำให้คนแต่ละคนไม่เหมือนกันซึ่งแต่ละคนย่อมมีความคิด จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ เจตคติ ประสบการณ์ต่าง ๆ กัน สิ่งที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันไม่เหมือนกันนั้นมาจากหลายสาเหตุด้วยกันอาจประมวลได้ดังนี้คือ รูปร่างหน้าตา (appearance) อารมณ์ (emotion) นิสัย (habit) เจตคติ (attitude) พฤติกรรม (behavior) ความถนัด (aptitude) ความสามารถ (ability) สุขภาพ (health) รสนิยม (taste) และสังคม (social) ความแตกต่างจากสาเหตุดังกล่าวเป็นสาเหตุให้มนุษย์ขัดแย้งกันไม่สามารถเข้ากันหรือสัมพันธ์กันได้หากขาดความรู้ความเข้าใจเกิดการดูหมิ่นเหยียดหยามไม่เคารพสิทธิไม่ให้เกียรติเคารพนับถือในความแตกต่างกัน ถือว่าเป็นสิ่งธรรมดาสามัญทั่วไป ถ้าเราได้เข้าใจในเรื่องเหล่านี้แล้วความขัดแย้งก็จะลดน้อยลงหรือสามารถขจัดออกไปได้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะดีขึ้น วิจิตร อาวะกุล. (2542:34)

นอกจากนี้แล้วองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่อง พฤติกรรม การจูงใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เจตคติ นิสัย ระบบสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยผสมผสานกันอย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่นๆ ที่เรียกว่า “มนุษยสัมพันธ์”

**7. องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี**

การที่จะเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงองค์ประกอบที่จะ

ช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีดังต่อไปนี้

**1. พฤติกรรมของคน (Human Behavior)** ในการอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นเพื่อความสุขในการดำเนินชีวิตหรือเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในหน่วยงานเราทุกคนต้องเข้าใจพฤติกรรมของคน

**2. การจูงใจ (Motivation)** เป็นแรงกระตุ้น เป็นพลังให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่ออำนวยประโยชน์และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**3. กลุ่มพวกในการปฏิบัติงาน (Team work)** ตามรูปแบบของปฏิกิริยาสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมนุษย์ที่ดำรงตนด้วยการเคารพนับถือซึ่งกันและกันหรือเคารพนับถือในความแตกต่างระหว่างบุคคล

**4. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction)** ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงานหรือองค์การ มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มๆ แบ่งแยกกลุ่มไปตามลักษณะของความต้องการ มีการต่อสู้แย่งชิงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

**8. บัญญัติ 10 ประการ สำหรับการฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี** โดยสรุป คือ

1. ยิ้มให้ผู้อื่น/การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ  
2. ทักทายผู้อื่น/การสนใจในตัวบุคคลอื่น

3. จำชื่อและเรียกให้ถูกต้อง

4. มีความเป็นมิตร   
5. มีความจริงใจ/การรู้จักยกย่องบุคคลอื่น

6. ให้ความสนใจอย่างจริงจัง/การเป็นผู้ฟังที่ดี

7. อ่อนน้อมต่อคำชม ระมัดระวังต่อการวิจารณ์   
8. มีความกระตือรือร้น  
9. มีอารมณ์ขัน  
10. มีความอดทน

บัญญัติ 10 ประการดังกล่าวข้างต้น เป็นการเปิดประตูสู่บุคคลอื่น,สังคมอื่น,สิ่งแวดล้อมอื่นๆ และในที่สุดก็จะนำมาซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ในที่สุด  
**9. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship Theory)**

ผู้เริ่มทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือ Harry Sullivan (1892-1949) Sullivan เริ่มต้นศึกษาเรื่องจิตวิเคราะห์และพัฒนาต่อเป็น Interpersonal Theory โดยมีแนวคิดที่ต่างจาก Freud ตรงที่ Sullivan เน้นว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม Sullivan กล่าวว่า มนุษย์เป็นผลผลิตของการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการของบุคคลและบอกทิศทางของการเจริญเติบโต Sullivan เชื่อว่า ประสบการณ์ชีวิตในวัยต้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อสุขภาพจิตของบุคคลในวัยหลังของชีวิต ประสบการณ์ที่สำคัญก็คือ ความวิตกกังวล ซึ่งได้รับจากการเลี้ยงดูในวัยเด็กและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

**9.1 ลักษณะของทฤษฎี**

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเชื่อว่า บุคคลถูกกระตุ้นเพื่อไปสู่เป้าหมาย 2 ประการ คือ

1. เป้าหมายเพื่อไปสู่ความพึงพอใจ (satisfactions) ซึ่งเน้นที่ความต้องการทางสรีรวิทยา เช่น ความหิว การนอนหลับพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. เป้าหมายเพื่อไปสู่ความมั่นคง (security) เป็นความต้องการเพื่อความคงอยู่อย่างมีความสุข ต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งเกิดจากการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความต้องการทั้ง 2 ด้านนี้ มีความสัมพันธ์กัน ถ้าบุคคลได้รับตอบสนองอย่างเพียงพอทั้ง 2 ด้าน บุคคลก็จะไม่เกิดความวิตกกังวล

**9.2 แนวคิดหลัก**

แนวคิดหลักของ Sullivan (ใน Varcarolis, 1998 : 43) เน้นความวิตกกังวลและระบบตน (Anxiety and the Self-System) โดยกล่าวว่า ความวิตกกังวล เป็นความรู้สึกที่เจ็บปวดจากความรู้สึกไม่ได้รับความมั่นคงปลอดภัย และความพึงพอใจทางสรีรวิทยา ก่อให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ซึ่งเกิดและแสดงออกได้ดังนี้

ประการที่ 1 ความวิตกกังวลที่เริ่มต้นมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เกิดจากความวิตกกังวลของมารดาถ่ายทอดไปยังบุตร

ประการที่ 2 ความวิตกกังวลสามารถอธิบายและสังเกตได้ บุคคลที่อยู่ในภาวะวิตกกังวล สามารถบอกได้ว่าเขารู้สึกอย่างไรและแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างไร

ประการที่ 3 แต่ละคนจะพยายามดิ้นรนเพื่อขจัดความวิตกกังวล เช่น ในเด็กจะพยายามเรียนรู้เพื่อหลีกเลี่ยงความวิตกกังวลที่เกิดจากการถูกลงโทษ และแสวงหาความมั่นคงโดยการ

ยินยอมกระทำตามความปรารถนาของบิดามารดา

Sullivan อธิบายว่า บุคคลพยายามลดความวิตกกังวลและเพิ่มความมั่นคงให้กับตนเอง Sullivan พยายามเน้นถึงพฤติกรรมที่สังเกตได้ในขณะที่ Freud เน้นกลไกทางจิต (defense mechanism) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความรู้ สึกในจิตไร้สำนึก