

การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร

องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากร ในหน่วยงานนั้นๆ ประกอบกับมีวิธีการหรือการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ประสบความสำเร็จ การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การสื่อสาร(Communication) ไว้อย่างหลากหลาย ดังนั้น การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร

กระบวนการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ(process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการประกอบด้วย

๑. ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (sender)
๒. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (receiver)
๓. ช่องทางการสื่อสาร (communication channel)
๔. สัญลักษณ์ต่างๆ (symbols)

อย่างไรก็ตามในเมื่อการสื่อสารให้เป็นระบบแล้ว คงจะช่วยให้เข้าใจการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น

มนุษย์สัมพันธ์กับการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารให้เกิดความรวดเร็วและเที่ยงตรง ในยุคปัจจุบันในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ กำลังพัฒนาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร มีความก้าวหน้ารวดเร็วทันสมัยทั้งนี้ก็เพื่อให้สิ่งนี้มาช่วยพัฒนางานหากระบบการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีให้เกิดในหมู่คณะพนักงานและผู้บริหารด้วย

๑. รู้กระบวนการและขั้นตอนการสื่อสาร
 - ความตั้งใจที่จะสื่อสาร
 - มีความเข้าใจในสาระการสื่อสาร
 - มีการยอมรับในข่าวสาร
 - ปฏิบัติตามข่าวสาร

๒. ใช้สื่อและภาษาธรรมดา
๓. ต้องพยายามเข้าใจธรรมชาติของผู้ส่งและผู้รับการสื่อสาร
๔. ต้องพยายามเข้าใจกิริยาท่าทาง
๕. การพัฒนาประสิทธิภาพการฟังที่ดี
๖. สื่อและเครื่องมือในการสื่อสารต้องดีและเอื้ออำนวย
๗. ควรมีการวางแผนและเตรียมตัวที่ดี

เทคนิคการสื่อสารในองค์กร

เทคนิคในการสื่อสาร จะมีลักษณะสำคัญ ๓ ประการคือ

- เทคนิคการสื่อสารจะระดับบนสู่ล่าง ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- เทคนิคการสื่อสารจากระดับล่างสู่บน ได้แก่ การศึกษาจากผู้ใต้บังคับบัญชา ติดตามข้อผิดพลาด คำสั่ง ตามลำดับชั้น จนถึงผู้บังคับบัญชา
- เทคนิคการสื่อสารระดับเดียวกัน เช่น ระหว่างเพื่อนร่วมงาน บุคคลในระดับเดียวกัน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้นไม่ใช่เรื่องยาก เมื่อทำได้แล้วจะอำนวยความสะดวกให้แก่การดำรงชีวิต ครอบคลุมและการทำงาน สำหรับในด้านการงานนั้นมีข้อที่ควรปฏิบัติคือ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเองให้เข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน

การควบคุมพฤติกรรมและเจตนาของคนอื่น เมื่อต้องการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีสิ่งที่จะต้องปฏิบัติคือ การสร้างความประทับใจให้กับเพื่อนร่วมงาน การสร้างความเป็นมิตร มองหาส่วนที่ดีและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงเสมอว่าเพื่อนร่วมงานทุกคนเป็นผู้มีคุณค่า การสั่งหรือติดต่องานไม่ควรพูดผ่านคนอื่น ควรชัดเจน และพูดกันตรงๆ

วิธีการสร้างเสน่ห์ในบุคลิกภาพ การเป็นคนมีเสน่ห์จะช่วยให้บุคคลที่อยู่รอบข้างอยากเข้ามาชิดใกล้ และปรารถนาจะร่วมงานด้วย การสร้างเสน่ห์สามารถทำได้โดย การใช้น้ำเสียงหรือคำพูด การแสดงออกทางร่างกาย การใช้ภาษาที่เหมาะสม การพัฒนาบุคลิกภาพให้สง่างาม การแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะและการมีความมั่นใจในตนเอง

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานในองค์กรผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จำเป็นต้องการการสื่อสารเพื่อร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุภารกิจขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่

อำนาจการให้นโยบายและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่บุคลากร และในทางตรงกันข้ามก็ต้องรับฟัง
ข่าวสารข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากร ให้สามารถประสานงานในการทำงานร่วมกันได้

หลักในการปฏิบัติเป็นผู้ช่วยที่ดี

การปฏิบัติตัวเป็นผู้ช่วยที่ดีนั้นจะใช้หลัก ๓ ประสานก็คือ มือดี ใจดี ความคิดดี

- มือดีก็คือ มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางดี
- ใจดีก็คือ ความมั่นคงทางจิตใจ มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่งาน มีความขยันหมั่นเพียรและอดทน
- ความคิดดีก็คือ มีความคิดริเริ่ม มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะ รู้จักช่องทางในการติดต่อสื่อสารและเป็นผู้รู้จักประมาณตน

อุปสรรคในการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร

๑. การบิดเบือนการสื่อสาร
๒. ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสาร เกี่ยวกับปริมาณและความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ภาระที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารแบ่งเป็น ๓ ประเภท
 - ภาระในการสื่อสารที่น้อยเกินไป
 - ภาระในการสื่อสารที่มากเกินไป
 - ภาระในการสื่อสารที่เหมาะสม

ปัญหาภาระในการสื่อสารนอกจากก่อให้เกิดผลเสียในระดับบุคคลแล้ว ยังก่อให้เกิดผลเสียในระดับ
องค์กรอีกด้วย ในกรณีที่มีภาระมากเกินไปทำให้การประมวลผลสารสนเทศ (information processing) ของ
องค์กรไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดคุณภาพของการตัดสินใจ ลดความพึงพอใจ ในงานของผู้ปฏิบัติงาน
การขาดงานเพิ่มขึ้น อัตราการเข้าออกในงานจะสูงขึ้น และลดผลผลิตขององค์กรโดยรวม

พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กรขึ้นอยู่กับ “การสื่อสารที่ดี” อันจะมีผลให้เกิดความ
เข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานที่ดี ด้วยแผนงานต่างๆ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และ
ตรงตามเป้าหมาย การสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่ดีมีประสิทธิภาพและเกิดผล
สำเร็จแก่องค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ใช้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้น
พลังในการทำงานและเพิ่มประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
ตามเป้าหมายได้อย่างสูงสุด

Cr.คณิ่ง นันทนะ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา จังหวัดนครสวรรค์

นางเพ็ญภา ฤกษ์สำราญ