

มนุษยสัมพันธ์

อัมพล สุอำพัน*

อาชีพแพทย์เป็นอาชีพหนึ่งในอีกหลาย ๆ อาชีพที่จำเป็นต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเป็นจำนวนมากเป็นต้นว่า คนไข้ ญาติคนไข้ พยาบาล หัวหน้างาน และผู้ร่วมงานอื่น ๆ อีกมากมาย ดังนั้นการทำงานจะเจริญก้าวหน้า และดำเนินการไปได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ต่ออย่างไรนั้นย่อมขึ้นกับปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนไข้ และญาติคนไข้และผู้ร่วมงาน ผู้เขียนยังจำได้ว่าตลอดเวลาของการเรียนแพทย์ก็ได้รับการอบรม ย้ำสั่ง ย้ำสอน จากอาจารย์ว่าเวลาปฏิบัติงานกับบุคคลอื่น ถ้าสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ก็เท่ากับว่างานนั้นได้ประสพผลสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง

การที่ผู้เขียนเลือกเรื่องมนุษยสัมพันธ์มาเป็นบทบรรณาธิการของฉบับจิตเวชศาสตร์นี้ ก็ด้วยได้รับคำปรารภ จากอาจารย์หลายท่านรวมทั้งประสพการณ์ที่ได้รับมาจากตนเองว่าแพทย์ที่ลงระยะหลัง ๆ นี้เวลาปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานกับคนไข้ ญาติคนไข้

ผู้ร่วมงานหรือแม้แต่กับอาจารย์ ส่วนหนึ่งของแพทย์เหล่านี้ยังขาดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจะเป็นเพราะว่าเขาเหล่านั้นขาดตัวอย่างที่ดีหรือเป็นเพราะภาวะของสังคมได้เปลี่ยนไปก็คงจะไม่มีใครบอกได้แน่นอน แต่ที่แน่นอนที่สุดคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์มีไว้เฉพาะจะทำงานกับคนไข้ และผู้ร่วมงานได้ผลดีเท่านั้นแต่ยังเป็นดรรชนีอันสำคัญที่เป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จและความสุขของชีวิตด้วยไม่ว่าจะเป็นชีวิตในการทำงาน หรือชีวิตภายในครอบครัวของตนเอง

มนุษยสัมพันธ์คืออะไร

มนุษยสัมพันธ์ " เป็นคำศัพท์และศิลปะในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่เมตตา ความจงรักภักดี และความร่วมมือ " พุดง่าย ๆ ก็คือ " การอยู่ร่วมกับคนอื่นด้วยความสุ่มนึ่งเอง "

ปัญหาที่มีอยู่ว่าความจริงทุกคนก็ทราบกันดีว่ามนุษยสัมพันธ์คืออะไรและมีประโยชน์อย่างไร แต่โดยทั่ว ๆ ไปก็ยังไม่สามารถปฏิบัติได้

ด้วยดีนั้น มีสาเหตุมาจากอะไร ซึ่งถ้าพิจารณา ดูอย่างผิวเผินก็อาจจะคิดว่ามีสาเหตุจากสิ่ง-ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น ไม่เข้าใจกัน ความเห็นไม่ตรงกัน นิสัยต่างกัน ผลประโยชน์ขัดกัน ระดับเศรษฐกิจฐานะต่างกัน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี หากจะได้พิจารณากันให้ถี่ถ้วนแล้ว จะเห็นว่าสาเหตุที่คนเราไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ดังกล่าวข้างต้นนั้นหาใช่สิ่งที่มีความสำคัญมากนัก สาเหตุที่ทำให้เราไม่มีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นนั้นอยู่ที่ตัวเรานั้นเอง คือเราไม่ชอบเปลี่ยนแปลงตัวเราให้เข้ากับผู้อื่น ไม่อยากทำความดีต่อผู้อื่นหรือบางทีก็ไม่อยากให้คนอื่นได้ดี แต่กลับใช้ความรู้สึกและความต้องการของตนเองเป็นสำคัญหรือเป็น-

จุดกลางโดยมิได้คำนึงถึงบุคคลอื่นว่ารู้สึกอย่างไร- คิดอย่างไร

การได้มาซึ่งมนุษยสัมพันธ์

เพื่อให้ได้มาซึ่งมนุษยสัมพันธ์ ความสัมพันธ์อันดีงาม และความรักชอบพอรระหว่างตัวเรากับบุคคลอื่น ๆ นั้นเราจะทำอย่างไร- หรือควรจะทำปฏิบัติอย่างไร

มีหลักอยู่ว่า "ให้สิ่งที่เขาต้องการก่อน แล้วเราจึงจะได้สิ่งที่เราต้องการ" หรือ "การเอาใจเขามาใส่ใจเรา" นั่นเอง

ในอดีตก็เคยมีโคลงสี่สุภาพซึ่งกล่าวถึงการได้มาซึ่งมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้

ให้ท่านท่านสักให้	ตอบสนอง
นบท่านท่านสักปอง	นอบไหว
รักท่านท่านควรครอง	ความรัก เรานา
สามสิ่งนี้วันไว้	แต่ผู้ทรชน

ถ้าเราถือหลักข้างต้นเป็นหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ใช้ได้ดีแล้ว ปัญหาที่มีต่อไปว่า เราจะให้สิ่งใดแก่บุคคลที่เราทำงานด้วยก็มาถึงจุดที่ต้องพิจารณากันต่อไปว่า คนเราต้องการอะไร เราจึงจะให้ได้อย่างถูกต้อง

ความต้องการของมนุษย์

คนเรามีความต้องการพื้นฐานอยู่ 2 ประการ

1. ความต้องการทางกายและทางด้านสรีระวิทยา
2. ความต้องการทางจิตใจ

โดยทั่วไปเราคงจะให้ความต้องการทางกายและทางด้านสรีระวิทยาต่อมนุษย์ไปทุก ๆ อย่างไม่ได้ แต่การให้ความต้องการทางด้านจิตใจนั้นเราสามารถให้ได้เกือบทุกอย่างตามขอบเขตที่เหมาะสม และเมื่อเขาได้สิ่งที่ต้องการแล้วมนุษยสัมพันธ์ก็เกิดตามมา ความต้องการทางด้านจิตใจที่ว่านั้นคือ

- ความเห็นอกเห็นใจ คนเราต้องการความเห็นอกเห็นใจอย่างมากโดยเฉพาะเมื่ออยู่ในภาวะเครียด เช่น กำสับ เเสบป่วย การทำงานกำสับพบกับอุปสรรค ได้รับภัยพิบัติ เป็นต้น การแสดงความเห็นอก-

เห็นใจ ได้ตาม ให้ความช่วยเหลือบ้าง ก็จะ
เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชะโลมจิตใจให้ชุ่มชื้น
เข้มแข็งและมีกำลังต่อสู้ไปได้อีก

- ความมั่นคงปลอดภัย คนเรา
ต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต้องการความ
อบอุ่น ไม่ทอดทิ้ง และเมตตาปราณี

- การได้รับการยกย่องนับถือ
หมายถึงความต้องการที่จะเป็นคนสำคัญ ต้อง
การให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเป็นคนสำคัญคนหนึ่ง
เหมือนกัน เพราะเมื่อได้รับการยกย่อง
นับถือว่าเป็นผู้ที่มีความหมายเป็นผู้ที่มีความ
สำคัญแล้วก็จะเกิดความภูมิใจจะเกลี้ยกล่อม
ให้ทำอะไรก็มักจะให้ความร่วมมือเสมอ

- การยอมรับในสังคม หมายถึง
ความต้องการเข้าพวกเข้าหมู่ อยากร่วม
ร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อคนเรามีความรู้สึก
ว่าสังคมยอมรับเขาไว้เป็นส่วนมาชิกและให้เข้า
ร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ แล้วก็จะเกิดความภาค
ภูมิใจและมีความรับผิดชอบรักษาส่วนได้เสีย
ของสังคมนั้นอย่างเต็มที่

- ต้องการมีโอกาสที่ก้าวหน้าใน
การทำงาน ต้องการได้มีโอกาสทำงานใหม่ ๆ
ต้องการมีโอกาสแสดงฝีมือความสามารถ ดังนั้น
ถ้ามีโอกาสก็ควรให้การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงาน
ได้มีโอกาสนำหน้าในด้านต่าง ๆ

เมื่อทราบว่าคนเรามีความต้องการ
อะไรบ้างแล้ว และก็ให้สิ่งที่เขาต้องการไป
แล้ว แน่นนอนมนุษย์สัมพันธ์ย่อมจะเกิดขึ้น แต่
บางทีเราอาจสังเกตได้ว่าทั้ง ๆ ที่เราได้ให้
หรือปฏิบัติต่อบุคคลต่าง ๆ อย่างดีแล้วแต่มนุษย์-
สัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั้นไม่เหมือนกัน ไม่เท่ากัน

ในบางคนอาจเกิดความสัมพันธ์อันดียิ่ง บาง
คนอาจเกิดความสัมพันธ์ขึ้นบ้างแต่ไม่ติดนัก ใน
บางคนอาจไม่เกิดความสัมพันธ์กันเลย ที่เป็น
เช่นนี้เพราะมนุษย์เราแต่ละคนนั้นมีความแตก
ต่างกัน จิตใจต่างกัน บุคลิกภาพต่างกัน
ความต้องการก็ต่างกัน ดังนั้นจึงมีความจำ-
เป็นที่จะต้องศึกษาให้รู้ต่อไปว่าคนเราแตกต่างกัน
กันในทางใดบ้างเพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางใน
การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

มนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันมาก
มายไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย และจิตใจ

ด้านร่างกาย จะเห็นว่าบางคนแข็งแรง -
แรง บางคนอ่อนแอหรือโรค บางคนพิการ

ด้านจิตใจ จะพบว่ามีความแตกต่างกัน
มากมาย เช่นบางคนมีความเฉลียวฉลาดดี
มีการตอบสนองและแก้ไขปัญหารวดเร็ว บาง
คนมีความคิดความอ่านช้า บางคนใจเร็ว
โมโหง่าย เจ้าโทสะ แต่บางคนอารมณ์เย็น
ลุ่มลึก บางคนชอบสังคม บางคนไม่ชอบเข้า
สังคม บางคนมีความทะเยอทะยานอยากก้าวหน้า
บางคนกลับเฉย ๆ

ดังนั้นในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์จึงควร
คำนึงถึงความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลด้วย

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ก็เป็นเพียงแนวทาง
ในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ การที่แพทย์เราจะ
สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่าง ๆ
ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร
นั้น ขึ้นอยู่กับว่าจะพยายามใช้ประสบการณ์ที่
ผ่านมา มาแก้ไขตนเองอย่างไร และที่สำคัญ
ที่สุดก็คือมีความจริงใจเพียงใดต่อการแสดง -
ออกในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

อ้างอิง

1. Anastasi A. Fields of Applied Psychology. International Student Edition. London : McGraw-Hill, 1964. 115-116, 124-126
2. Crow LD, Crow A Readings in General Psychology. College Outlines Series.
3. Freedman AM, Kaplan HI, Sadock B. Modern Synopsis of Comprehensive, Textbook of Psychiatry II. 2 ed. Baltimore : Williams & Wilkins, 1976. 326-328

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับต้นฉบับเมื่อวันที่ 6 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2528