

บทที่ 5

ความรู้สึก, อารมณ์ และบุคลิกภาพ

Feeling, Emotion and Personality

ความรู้สึก

อารมณ์

ประเภทของอารมณ์

- ความสับสน หรือความคับข้องใจ

- ความก้าวร้าว

- การเป็นปฏิปักษ์

- ความโกรธ

- ความกังวลใจ

- ความกลัว

- ความสุข

- ความน่าเบื่อ

- ความรัก

การแสดงออกของพฤติกรรมทางอารมณ์

ผลของการเกิดอารมณ์

บุคลิกภาพ

- การก่อกำเนิด

- ประเภท

ทฤษฎีทางด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพในการจูงใจ

- การยกย่องตนเอง

- ความกังวลใจ

- การยอมรับว่ามีอำนาจ

- ความใจแคบหรือใจกว้าง

ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ

สรุป

ความมุ่งหมาย

เนื้อหาในบทนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคล
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับอารมณ์ของบุคคล
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบประเภทของอารมณ์
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจถึงการแสดงออกทางอารมณ์และการนำไปใช้ในกระบวนการจูงใจ
5. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและการก่อตัวของบุคลิกภาพ
6. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบลักษณะของบุคลิกภาพที่ใช้ในกระบวนการจูงใจ
7. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงส่วนประกอบต่างๆ ที่รวมตัวกันเป็นบุคลิกภาพ

บทที่ 5

ความรู้สึก, อารมณ์ และบุคลิกภาพ Feeling, Emotion and Personality

ความรู้สึก (Feeling)

ก่อนที่เราจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของความรู้สึกของคนเรานั้น ผู้ศึกษาจำเป็นต้องทำความเข้าใจกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) เสียก่อน เพราะกระบวนการทางจิตใจนี้เป็นกระบวนการที่ทำให้คนเราเกิดจิตสำนึกที่เกี่ยวข้องกับวัตถุต่างๆ กระบวนการทางจิตใจนั้นมี 3 ขั้นตอนคือ

1. การรู้ (Knowing)
2. ความรู้สึก (Feeling)
3. ความตั้งใจที่จะกระทำ (Willing)

การที่คนเรากระทำสิ่งใดๆ ลงไปโดยมีสติสัมปชัญญะจะต้องผ่านกระบวนการทางจิตใจก่อน คือว่า จิตใจของคนเรานั้นจะต้องมีการรู้ในสิ่งนั้นๆ ว่าสิ่งนั้นคืออะไร เกี่ยวข้องกับอะไร เมื่อเราว่าสิ่งที่เรานั้นเป็นอะไรแล้ว เราก็จะเกิดความรู้สึกต่อสิ่งนั้นไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกในทางตอบรับหรือปฏิเสธ หากเป็นความรู้สึกในทางตอบรับเราก็เต็มใจที่จะกระทำ หากมีความรู้สึกในทางปฏิเสธเราก็จะไม่เต็มใจกระทำ

ความรู้สึก Feeling เป็นผลที่เกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้ และความรู้สึกเป็นเหตุไปสู่การกระทำ คือ ทำให้อินทรีย์ต่างๆ ในร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกเป็นผลที่เกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้ก็แสดงว่ามีสิ่งเร้าเข้ามากระทบกับเราเกิดเป็นความรู้สึก การเกิดความรู้สึกนี้เป็นเพราะเราเข้าใจหรือรู้ว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร สิ่งเร้านั้นจะเป็นตัวที่สร้างความพึงพอใจให้กับคนเราหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สิ่งเร้านั้นมากระตุ้นความปรารถนาของคนเรา และผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ต่อสิ่งที่มีมากระตุ้นความปรารถนานั้นก็คือความรู้สึกนั่นเอง และเมื่อเราเกิดความรู้สึกขึ้นมา เราก็จะพยายามหาหนทางตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นด้วยวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้เราพอใจ

ซึ่งอาจจะเป็นทัศนคติหรือพฤติกรรมก็ได้ เช่น การที่นักศึกษารู้ว่าอาชีพการโฆษณานั้นเป็นอย่างไร เมื่อมีความรู้แล้วก็จะเกิดความพอใจ จึงหาหนทางต่างๆ ที่จะให้ได้ศึกษาการโฆษณา เพื่อให้ตนเองสามารถและเกิดความพึงพอใจ

อารมณ์ (Emotion)

อารมณ์นั้นเป็นความรู้สึกอย่างหนึ่ง แต่เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ อย่างรุนแรงในขณะหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่ทำให้จิตใจของคนเรานั้นปั่นป่วน และแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างรุนแรง อารมณ์จะเกิดขึ้นแบบฉับพลัน และต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรจึงจะสงบลงได้ อารมณ์เป็นความรู้สึกที่มีความซับซ้อนมากกว่าความรู้สึกทั่วๆ ไป

ในบางครั้งอารมณ์จะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันให้คนมีพฤติกรรม หรือการตอบสนอง เพื่อให้สามารถขึ้นอยู่กับระดับของอารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าระดับความรู้สึกดีจะสมปรารถนามีรุนแรงมาก ก็จะทำให้เกิดอารมณ์รุนแรงตามไปด้วย ระดับการเกิดของอารมณ์ขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้คือ

1. สถานการณ์ที่มาเร้าอารมณ์ จะทำให้คนเราเกิดอารมณ์แตกต่างกัน ถ้าสถานการณ์ในขณะนั้นคับขัน ดึงเครียดมาก ก็จะทำให้เรามีอารมณ์รุนแรงมากด้วย เช่น หากเรากำลังถูกครูดำเนินว่าไม่สนใจเรียนและมีคนมาล้อเรา เราก็อาจจะโกรธคนที่มาล้อเราอย่างมาก แต่ถ้าหากเรากำลังเล่นกันสนุกสนานหรือเพิ่งได้รับข่าวดีอะไรบางอย่างมา ถ้ามีคนมาล้อเล่น เราก็อาจจะมีอารมณ์สนุกสนานไปด้วย

2. ความสมบูรณ์ของสภาพร่างกาย ถ้าร่างกายเราปกติจะมีอารมณ์แตกต่างไปจากคนที่มึร่างกายไม่ปกติ

3. เจตคติ ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ถ้าหากเรามีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใด เราจะรู้สึกนิยมทั้งนั้นเสมอ แต่ถ้าหากเรามีเจตคติที่ไม่ดีต่อเพื่อน ไม่ว่าเพื่อนของเราจะทำอะไร เราจะรู้สึกชดดาเสมอ และบางครั้งก็ทำให้เกิดความรู้สึกอิจฉา นำหมั่นไส้

เมื่อคนเรามีอารมณ์เกิดขึ้นนั้นก็หมายความว่า คนเรานั้นกำลังมีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรง เมื่อคนเรามีความรู้สึกที่รุนแรง ก็หมายความว่าเมื่อมีสิ่งเร้าเข้ามากระทบตัวเรา คนเราก็จะเกิดการเรียนรู้และส่งผลของการเรียนรู้ออกมา ซึ่งจะส่งผลให้เราเกิดการกระทำบางอย่างเกิดขึ้น ก็หมายความว่าอินทรีย์ต่างๆ ของเราเกิดการทำงานเพราะถูกกระตุ้น ซึ่งอินทรีย์ต่างๆ ในร่างกายเหล่านี้จะทำงานผิดปกติไปจากที่เคยเกิดขึ้น เช่น ถ้าคนเราเกิดอารมณ์โกรธ หัวใจจะเต้นเร็วและแรง, เกร็งตัว มือสั่น, หายใจเร็วขึ้น เป็นต้น

ประเภทของอารมณ์

อารมณ์ที่มนุษย์เราแสดงออกมานั้นมีอยู่หลายประเภทด้วยกัน เช่น

1. **ความสับสน หรือความคับข้องใจ (Frustration)** เป็นเพราะคนเราไม่ได้สมปรารถนาตามที่ต้องการ ซึ่งในบางครั้งเราก็ทราบดีว่าการจะให้ความหวังใดสัมฤทธิ์ผลจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง แม้เราจะทราบดีก็ตามแต่ช่วงที่เรากำลังรอคอยเพื่อความสมหวังนั้น เราอาจจะเกิดอารมณ์สับสน (Frustration) พวกวัยรุ่นแม้ว่าจะมีประสบการณ์ความสับสนมาก่อนก็ตาม แต่วัยรุ่นมักจะพยายามปิดบังความสับสนนั้น แต่ถ้าหากวัยรุ่นคนใดมีปัญหาในเรื่องความสับสนมากก็อาจจะมีการแสดงออกในลักษณะคล้ายเด็ก ๆ, ซึมเศร้า, บ่นด่าโทสะ, ทำลายสิ่งของหรือแสวงหาความเห็นอกเห็นใจ หรือต้องการให้ได้สมปรารถนาในทันทีทันใด

2. **ความก้าวร้าว** เป็นสัญชาตญาณของการต่อสู้ เป็นแนวโน้มของการเป็นปฏิปักษ์ชอบทำลาย, บุกรุก, หรือย่ำยี¹ แต่ถ้ามีการนำมาใช้หรือกำกับให้ถูกต้องแล้วเราสามารถจะได้ประโยชน์จากความก้าวร้าวนี้ ความก้าวร้าวมีทั้งความก้าวร้าวในเชิงสร้างสรรค์และทำลาย ซึ่งเราจะต้องพยายามทำให้สมดุลกัน มิฉะนั้นจะเป็นอันตรายต่อมนุษย์และบุคคลนั้นๆ ด้วย

3. **การเป็นปฏิปักษ์ (Hostility)** เป็นส่วนหนึ่งของความกลัว, ความสับสน หรือความเสื่อมทราม ความเป็นปฏิปักษ์นี้จะทำให้บุคคลนั้นต่อต้านกับสิ่งต่างๆ ซึ่งหมายถึงว่า คนที่มีความเป็นปฏิปักษ์จะต่อต้านการจูงใจ ความเป็นปฏิปักษ์นี้เป็นผลมาจากการเรียนรู้ในอดีต เช่น การที่พ่อแม่เลี้ยงดูมาแบบหนึ่ง เขาจะเป็นปฏิปักษ์กับการเลี้ยงดูแบบอื่นๆ จะมีความเป็นปฏิปักษ์มากกว่าผู้หญิง ดังนั้น ผู้หญิงจะจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย²

4. **ความโกรธ (Anger)** ความโกรธที่เราเรียกได้หลายอย่าง เช่น ความก้าวร้าว, ความเกลียด, ปฏิปักษ์ หรือเป็นอริ เพียงเพื่อใช้อธิบายคนที่มีอารมณ์โกรธ หรืออาจจะเรียกว่าเป็นความบ้าคลั่ง, ความเจ็บปวด, อันตราย หรือการป้องกันก็ได้ เพื่อการอธิบายถึงอารมณ์โกรธของคนเรา เรามักจะใช้คำต่างๆ เหล่านี้แทนอารมณ์โกรธเสมอคือ ความเจ็บปวด, การทำลาย, การบาดเจ็บ, การหักล้าง, ความผูกพัน, ความน่าละลาย, ระบายอารมณ์, การกระทบกระทั่ง หรือการด่า

¹Jacquelyn B. Cal-r. Communicating and Relating (London : The Benjamin / Cummings Publishing Company, Inc., 1979), p. 244.

²เมตดา กฤตวิทย์, เทคนิคการโน้มน้าวใจแนวใหม่ การทำให้ผู้รับสารโน้มน้าวใจตนเอง, (คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517,) หน้า 22.

คนที่มีความวิตกกังวลจะไม่มีความรู้สึกที่ในอารมณ์ เป็นเพราะสิ่งเร้าเข้ามากระทบอย่างรุนแรง และเกิดการตอบสนองทางความรู้สึกอย่างรุนแรงด้วย ซึ่งสิ่งเร้าเหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองความพอใจหรือความปรารถนาได้ อาจกลับทำให้เกิดความสูญเสีย ความผิดหวัง จึงเกิดเป็นอารมณ์โกรธขึ้นมา ดังนั้นการจูงใจคนที่มีความวิตกกังวลจะทำได้ง่ายก็โดยการแสดงความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจบุคคลนั้น

5. **ความกังวลใจ (Anxiety)** เป็นความรู้สึกที่อึดอัดใจ ไม่สบายใจ ความวิตกกังวลนี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความกลัว (Fear) เป็นเพราะสิ่งเร้าได้มากระตุ้นให้เกิดความรู้สึกไม่แน่นอน ไม่ปลอดภัย คนที่มีความกังวลใจ จะมีความรู้สึกต่อต้านการจูงใจ ซึ่งจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ คนที่กังวลใจมากก็จะต่อต้านการจูงใจมากด้วย เพราะเขาจะไม่แน่ใจข่าวสารการจูงใจ ดังนั้นการเอาชนะคนที่มีความกังวลใจเพื่อประโยชน์ในการจูงใจจะต้องอาศัยความกล้าเข้ามาช่วยโดยการทำให้ผู้กังวลใจนั้นเกิดความกลัวเสียก่อน เพราะคนที่กลัวมากจะขาดสติหรือมีสติปัญญาต่ำ ระดับการต่อต้านการจูงใจจะน้อย

6. **ความกลัว (Fear)** ความกลัวเป็นอารมณ์ที่เกิดจากสถานการณ์ที่ตึงเครียดของแต่ละคนอันมีผลมาจากการเรียนรู้และการรับรู้ที่ต่างกัน ความกลัวนี้มี 2 แบบ คือความกลัวตามธรรมชาติ เช่น ทารกกลัวเสียงดัง และความกลัวที่เกิดจากการเรียนรู้ เช่น กลัวไปโรงพยาบาล เพราะกลัวถูกฉีดยา หรือความกลัวที่เกิดจากอิทธิพลของสังคม เช่น กลัวอายุ กลัวคนนินทา

ความกลัวจะสัมพันธ์กับความกังวลใจ ผู้จูงใจได้นำหลักเรื่องความกลัวมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการจูงใจด้วย

7. **ความสุข (Happiness)** เกิดจากการได้รับการตอบสนองที่ดี และรู้สึกพอใจต่อการตอบสนองนั้น รวมไปถึงการได้รับการเอาใจใส่ การได้รับความรักหรือการมีสุขภาพดี การได้แสดงออก หรือการได้รับรับความบันเทิง

8. **ความน่าเบื่อ (Boredom)** ความน่าเบื่อเป็นความรู้สึกกว้างเปล่า, ความจำเจ และไร้สาระ ความน่าเบื่อนั้นเป็นการขาดการสนใจ, การคาดหวัง, ความปรารถนา หรือการดูแลเอาใจใส่ คนบางคนเกิดความเบื่อหน่ายเพราะว่ามีสิ่งเร้าภายนอกเข้ามาทำให้ตื่นเต้นบ่อยจนเกินไป และถ้าไม่มีสิ่งเร้านั้นก็เพื่ออีกเช่นกัน บางคนก็เบื่อเพราะไม่รู้จะทำอะไร

ความน่าเบื่อนี้เป็นความรู้สึกไม่สะดวกสบายคนเราส่วนใหญ่จะชอบสิ่งที่มีชีวิตชีวา, การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับ, สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความน่าเบื่อก็คือความรู้สึกเจ็บปวดต่อสิ่งที่ไร้สาระต่างๆ

9. **ความรัก (Affection)** ความรักเป็นอารมณ์ที่มีคุณค่าต่อคนเรามาก เพราะจะทำให้คนเราเกิดการปรับตัวที่ดีได้ เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ อารมณ์รักเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ความอบอุ่นใจและความเป็นมิตร

การแสดงออกของพฤติกรรมทางอารมณ์

เมื่อคนเราเกิดอารมณ์ขึ้นมาไม่ว่าจะเป็นอารมณ์อะไรก็ตามจากที่ได้กล่าวมาแล้ว ก็จะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมในขณะที่เกิดอารมณ์นั้น และนี่เองที่เป็นสิ่งที่ทำให้เราได้ทราบว่าเป็นสถานการณ์นั้นคนๆ นั้นมีอารมณ์อย่างไรโดยสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลนั้นนั่นเอง แต่ในบางครั้งก็เป็นการยากที่เราจะตัดสินการแสดงออกนั้นๆ ว่าเป็นผลของอารมณ์เช่นไร ถ้าเราไม่ทราบสถานการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้นขึ้นมา พฤติกรรมหรือการแสดงออกที่ทำให้เราพอสังเกตอารมณ์ได้ก็คือ

1. **อาการตกตะลึง (Startle Pattern)** เป็นการแสดงออกที่ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าในทันทีทันใด และมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นในรูปของพฤติกรรมในทันที เช่น อาการตาเบิกกว้าง การพูดไม่ออก การไม่เคลื่อนไหว

2. **การแสดงออกทางเสียง (Vocal Expression)** เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าโดยการเปล่งเสียงออกมาหน้าเสียงที่แสดงออก หรือระดับของเสียงที่แสดงออกนี้จะทำให้เราทราบถึงอารมณ์ของบุคคลนั้นได้ เช่น การกรีดร้องของเด็กและผู้หญิง เกิดมาจากอารมณ์กลัวและสะเทือนใจอย่างรุนแรง การโห่ร้องแสดงถึงความพอใจอย่างมาก ความยินดี เสียงสั่นเครือ บ่งบอกถึงความสับสน เสียงเอื่อยๆ บอถึงอารมณ์เบื่อหน่าย เสียงแผ่วเบาบอถึงอารมณ์รักหรือว่าเหว

3. **การแสดงออกทางกิริยาท่าทาง (Posture and Gesture)** เป็นการตอบสนองอารมณ์โดยการเคลื่อนไหวร่างกายในลักษณะต่างๆ กัน เช่น การเข้าหาแสดงถึงอารมณ์รัก การปิดหน้าแสดงถึงอาการหวาดกลัว การกุมขมับแสดงถึงอารมณ์สับสนและคับข้องใจวุ่นวายใจ การทู่โตะแสดงถึงอารมณ์โกรธ

4. **การแสดงออกทางใบหน้า (Facial Expression)** เป็นการแสดงออกเพื่อตอบสนองอารมณ์ 2 ประการคือ ความยินดีและไม่ยินดี เช่น ใบหน้ายิ้มเป็นการแสดงอารมณ์ในลักษณะของความยินดี, ตีใจ ใบหน้าเศร้าหมองบอถึงอารมณ์ทุกข์, ความสับสน

ผลของการเกิดอารมณ์

การที่คนเราถูกสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรุนแรงจนกลายเป็นอารมณ์นั้น และมีการแสดงพฤติกรรมหรือการแสดงออกตามอารมณ์นั้นออกมา ซึ่งเราสามารถจะตัดสินใจจากการสังเกตได้ว่าอารมณ์ของคนนั้นในการนั้นๆ เป็นอย่างไร เราจึงได้ทำการศึกษาถึงผลของการเกิดอารมณ์ เพื่อการนำไปใช้หรือปรับตัวให้เข้าได้กับสถานการณ์ทางอารมณ์เกิดขึ้นดังนี้

ผลดี

1. ในขณะที่เกิดอารมณ์ จะทำให้คนเราแสดงปฏิกิริยาต่างๆ ได้เร็วขึ้นในบางสถานการณ์ ซึ่งเป็นช่องทางในการเสริมแรงใจได้เป็นอย่างดี เช่น ถ้ามีอารมณ์ยินดี, ดีใจ จะทำให้เราใจได้ง่าย

2. ช่วยเพิ่มพลังให้กับร่างกาย ในขณะที่คนเราเกิดอารมณ์จะมีพลังพิเศษเกิดขึ้นมากกว่าปกติ โดยเฉพาะในภาวะฉุกเฉิน ทำให้เราสามารถเอาชนะสิ่งที่ยากลำบากได้ เช่น เวลาเกิดเพลิงไหม้ เราจะตกตะลึง เราสามารถที่จะยกของหนักๆ เช่น ตู้เย็นคนเดียวได้

3. คนที่มีอารมณ์ดีจะเข้ากับสังคมได้และช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด พร้อมทั้งรับสารการจูงใจ

ผลเสีย

1. ถ้าเกิดอารมณ์รุนแรงเสมอๆ จะทำให้ระบบต่างๆ ในร่างกายเราแปรปรวนตลอดเวลาเช่นกัน การรับรู้ของบุคคลก็จะบกพร่อง รวมทั้งความสามารถในการเรียนรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้ด้วย คนที่เกิดอารมณ์รุนแรงจะขาดสติเพราะฉะนั้นจะจูงใจได้ยาก

2. คนที่มีอารมณ์ค้างนานๆ ซึ่งเป็นอารมณ์ที่รุนแรงจะทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารลดลง เป็นคนโมโหร้ายหรือรำเริงตลอดเวลา ทำให้เป็นคนมองโลกในแง่เดียว

บุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพของคนเรามีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ผลของการจูงใจ บุคลิกภาพจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้จูงใจจะใช้พิจารณาในการสร้างสรรค์ให้เหมาะสมกับผู้ถูกจูงใจ

คำว่าบุคลิกภาพ (Personality) นี้หมายถึง “ลักษณะนิสัยที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะของแต่ละบุคคล และมีการแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมต่อสิ่งเร้าต่างๆ”

จากความหมายของคำว่าบุคลิกภาพนี้ทำให้เราพอจะจำแนกถึงการก่อกำเนิดของบุคลิกภาพว่ามาจาก 2 ส่วนด้วยกันคือ

1. บุคลิกภาพที่มีมาโดยการถือกำเนิดเป็นลักษณะทางสรีระของบุคคลนั้นๆ เช่น คนเดินขาถ่าง เพราะโครงสร้างของร่างกาย, คนหลังค่อม, คนที่มีลักษณะเจ้าเล่ห์ ฯลฯ
2. บุคลิกภาพที่ได้มาจากสภาพแวดล้อม เป็นลักษณะของการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและบุคคลนั้นได้มีการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมนั้นๆ โดยการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ และสมปรารถนา

ไม่ว่าบุคลิกภาพจะมีการก่อตัวขึ้นมาอย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพนั้นจะยึดติดกับบุคคลนั้นเป็นระยะเวลานานๆ ที่เราเรียกกันว่า ทำกันจนเป็นนิสัย ซึ่งเราสามารถจะจำแนกลักษณะของบุคลิกภาพได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. **บุคลิกภาพแบบตายตัว (Rigid Personality)** เปลี่ยนแปลงได้ยาก หรือเปลี่ยนแปลงไม่ได้ เช่น ลักษณะของคนที่ชอบนิยมนับถือตนเอง (Self Esteem) ที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงไม่ค่อยยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่พบมากในคนทั่วไป เพราะมีธรรมชาติของมนุษย์ชอบมีการโอ้อวดตนเองว่ามีความสามารถสูงกว่าบุคคลอื่นเพื่อผลในด้านการยอมรับ แต่ที่แต่ละบุคคลจะมีความนิยมนับถือตนเองในระดับที่แตกต่างกัน ถ้ามีระดับความนิยมนับถือตนเองต่ำจะงุนใจได้ง่าย และเป็นพวกที่ยอมรับฟังความเห็นของคนอื่นได้ง่าย หากมีความนิยมนับถือตนเองสูงจะงุนใจได้ยากต้องใช้เทคนิคการใช้บุคลิกภาพส่วนนี้ให้เป็นประโยชน์ในการงุนใจ นอกจากนี้ก็ยังมีลักษณะบุคลิกภาพอื่น เช่น มีความเคร่งครัด, ทิฐิมานะ, ก้าวร้าว เป็นต้น

2. **บุคลิกภาพที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Flexible Personality)** เป็นบุคลิกภาพที่พยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ตามสถานการณ์ต่างๆ ความเป็นคนมีเหตุผล เช่น ความเป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตนเพื่อให้เข้าได้กับบุคคลที่กำลังสัมผัสหรือสัมพันธ์ด้วยเพื่อให้ได้รับการยอมรับ จากบุคคลนั้นๆ หรือเพื่อให้เป็นที่รักแต่เมื่ออยู่กับบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งอาจจะมีการบุคลิกภาพของผู้ทรงพลังอำนาจ เพื่อให้คนกลุ่มนั้นซึ่งอาจจะเป็นผู้ได้บังคับบัญชายอมรับ การจะงุนใจคนลักษณะนี้ได้จะต้องใช้เหตุและผลมางุนใจ เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้จะไม่ยอมเชื่อใครง่ายๆ จะคิดไตร่ตรองเพื่อความสมเหตุสมผล และความเหมาะสมกับสภาพความพอใจของตนเอง

ทฤษฎีทางด้านบุคลิกภาพ (Personality Theory)

การศึกษาในเรื่องบุคลิกภาพของมนุษย์แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษา ทั้งนี้เพื่อที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และช่วยให้การศึกษานั้นง่ายต่อการอธิบาย

ด้วยวิธีการจำแนกลักษณะบุคลิกภาพที่ต่างกันออกเป็นหมวดหมู่ และรวมเอาลักษณะบุคลิกภาพที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันไว้ในหมวดหมู่เดียวกัน เช่น

1. **ทฤษฎีทางด้านแรงขับ (Dynamic Theory)** เป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้นมีรากฐานมาจากแรงขับภายในแต่ละบุคคลซึ่งแต่ละบุคคลนั้นก็แตกต่างกันไปด้วยตามแรงขับที่แตกต่างกัน แต่เป็นแรงขับที่เกิดขึ้นบ่อยๆ เสมอๆ เช่น คนชอบคิดมากมีอาการปวดศีรษะบ่อยๆ จะเป็นคนหงุดหงิดและเจ้าอารมณ์, คนที่มีฐานะดี ร่ำรวย มีความสุข จะเป็นคนอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและใจเย็น

2. **ทฤษฎีการแยกประเภท (Type Theory)** เป็นทฤษฎีที่แยกบุคลิกภาพออกเป็นหมวดหมู่โดยการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทที่เน้นในเรื่องของจิตใจและจิตใต้สำนึกกับเน้นในเรื่องของโครงสร้างทางสรีระ เช่น คนเจ้าเล่ห์ต้องการเอาชนะคนอื่นให้ได้ เพราะมีจิตใต้สำนึกว่าพ่อแม่เอาใจแต่น้อง หรือการที่คนอ้วนชอบทำอะไรอู้อัย, คนขาใหญ่ จะเป็นคนแข็งแรง

3. **ทฤษฎีการแยกตามลักษณะ (Trait Theory)** เป็นการศึกษาถึงบุคลิกภาพที่เกิดจากการมารวมกันของลักษณะย่อยๆ หลายๆ ลักษณะ เช่น ความเกรงใจ, ความก้าวร้าว, ความใจดี ฯลฯ

4. **ทฤษฎีเกี่ยวกับสภาวะทางร่างกายและจิตใจ (Organismic Theory)** เชื่อว่าบุคลิกภาพของคนเราไม่ได้ขึ้นกับส่วนใดส่วนหนึ่ง โดยเฉพาะไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างทางสรีระหรือจิตใต้สำนึก แต่ว่าเกิดขึ้นจากการรวมกันของทั้ง 2 ส่วน ก่อตัวเป็นบุคลิกภาพ โดยสภาพแวดล้อมเข้ามามีอิทธิพลต่อการก่อตัวของบุคลิกภาพ

5. **ทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลของสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Determinant)** เป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายว่าด้วยเหตุที่ว่าคนเราไม่สามารถแยกออกจากสังคมได้ จะต้องเกี่ยวข้องกับสังคมตลอดเวลา ดังนั้นสภาพแวดล้อมทางสังคมจะเป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อการก่อตัวทางบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพในการจูงใจ (Personality in Susceptibility in Persuasion)

ในกระบวนการจูงใจนั้นบุคลิกภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่เรานำมาพิจารณา เพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ในการจูงใจ ซึ่งจะได้กล่าวเฉพาะบุคลิกภาพที่สำคัญ คือ

1. **การยกย่องตนเอง (Self Esteem)** เป็นบุคลิกภาพอย่างหนึ่งที่เรานำมาพิจารณาใช้ในกระบวนการการจูงใจเป็นอย่างมาก เพราะคนที่นิยมนับถือตนเองต่ำจะจูงใจได้ง่าย เพราะ

หากบุคคลนั้นๆ นั้นคือในตนเองมากจนเกินไปจะมองที่ตัวเองเป็นหลักไม่สนใจผู้อื่น บุคลิกภาพของบุคคลมีอิทธิพลต่อการจูงใจมาก ตัวอย่างการนำลักษณะของบุคลิกภาพการยกย่องตนเองมาใช้ประโยชน์ในการจูงใจ ได้แก่ การที่คนเคยมีประสบการณ์ด้านความสำเร็จก่อนการจูงใจจะเกิดขึ้นจะทำให้บุคคลนั้นๆ มีแรงต่อต้าน การจูงใจมากขึ้น หากเราจะจูงใจบุคคลนั้นเราจะต้องพยายามให้เขาได้ประสบความสำเร็จในเรื่องนั้นๆ ก่อน

2. ความกังวลใจ (Anxiety) ความเราโดยทั่วๆ ไปจะมีความกังวลใจกับทุกๆ สิ่งแต่ระดับของความกังวลใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งๆ เดียวกันนั้นจะแตกต่างกัน หากเป็นระดับความกังวลใจทั่วๆ ไปหรือระดับปกติธรรมดา บุคคลนั้นๆ จะพยายามเชื่อมโยงสิ่งที่เคยกังวลใจมาสู่เหตุการณ์ในปัจจุบันถ้าสามารถจูงใจช่วยลดความกังวลใจในปัจจุบันได้ บุคคลนั้นก็ช่วยยอมรับการจูงใจได้มากขึ้น

แต่ถ้าหากเป็นความกังวลใจในระดับสูงจะกลายเป็นความกลัว (Fear) พวกนี้มักจะไม่ค่อยยอมรับสารการจูงใจ กลับจะพยายามปกป้องตนเอง (Defensive) ในบางเรื่องด้วย

3. การยอมรับว่ามีอำนาจ (Authoritarianism) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเป็นผู้ตาม หรือเชื่อถือบุคคลบาง บทบาทที่ถือว่ามีอำนาจเหนือตน ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากวัฒนธรรมหรือสภาพทางสังคมด้วย บุคคลจำพวกนี้ชอบเชื่อถือคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Esteem) เช่น ผู้ชมโทรทัศน์เชื่อถือในสิ่งที่นางสาวไทยหรือดาราชื่อดังถึงทั้งๆ ที่บุคคลเหล่านี้ (ดารา) มีความรู้ต่ำกว่าตน แต่เป็นเพราะดาราเหล่านั้นเคยประสบความสำเร็จมาในชีวิต มี Self Esteem สูง

4. ความใจแคบหรือใจกว้าง (Closed and Opened Mind) บุคคลลักษณะนี้มีผลต่อการยอมรับสารการจูงใจมาก คือการเป็นคนใจกว้าง (Opened Mind) จะยินดีรับฟังคนอื่นแล้วรวบรวมเอาความคิดนั้นมาประเมินกับสถานการณ์ของตนเอง บุคคลประเภทนี้มักเป็นคนมองโลกในแง่ดี (Optimistic) ตรงกันข้ามกับคนใจแคบ (Closed Mind) เป็นพวกที่ไม่ค่อยยอมรับฟังคนอื่น มักเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) มักจะประเมินสารผิดพลาด

ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ

อย่างที่ได้อธิบายมาในตอนต้นแล้วว่าบุคลิกภาพเป็นลักษณะนิสัยที่รวมกันเป็นแบบฉบับของบุคคล เพราะฉะนั้นเมื่อมีการกล่าวถึงบุคลิกภาพก็หมายถึงการกล่าวถึงลักษณะนิสัยโดยรวมๆ ของบุคคลนั้นนั่นเอง ลักษณะนิสัยบางอย่างที่เป็นส่วนประกอบของบุคลิกภาพ ได้แก่

1. อุปนิสัย (Character) คือสิ่งที่ทำอยู่บ่อยๆ จนเป็นความเคยชิน เช่น ความใจดี, ความดุดัน ฯลฯ

2. อารมณ์ (Temperament) เป็นพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ แสดงออกมาจากความรู้สึกและเป็นการแสดงออกไปพร้อมๆ กับอารมณ์ เช่น ความมีน้ำใจ, ความมุกทะลุ

3. การแสดงออก (Performance) เป็นลักษณะของพฤติกรรมเพื่อแสดงถึงความสามารถ เมื่อมีโอกาส

4. ความสนใจ (Interest) บางคนมักจะเข้าใจสับสนกับความสอดรู้สอดเห็น แต่เป็นลักษณะของคนชอบใฝ่หาความรู้มักจะถ่อมตน เพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักจะมีพฤติกรรมของการเข้าหาสิ่งเร้าต่างๆ เพื่อศึกษาและให้ได้ความรู้

5. สภาพทางสรีระ (Physical Consitution) เป็นลักษณะโครงสร้างของร่างกายมนุษย์ เช่น สูง, เตี้ย, อ้วน, ผอม, ตัวใหญ่, ตัวเล็ก ฯลฯ

สรุป

กระบวนการการจูงใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ซึ่งผู้จูงใจจะต้องเข้าใจถึงกระบวนการทางจิตใจของบุคคลว่ามีขั้นตอนการทำงานอย่างไรต่อการให้ความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ และแสดงการตอบสนองต่อสิ่งนั้นๆ ออกมาในรูปของพฤติกรรม

ความรู้สึกเป็นผลจากการเรียนรู้ จึงเป็นเหตุไปสู่การกระทำหรือพฤติกรรมของคนเราที่แสดงออกมานั้น เราใช้ในการประเมินบุคลิกภาพของบุคคลด้วย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างเดียวกันจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลตามความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้า นั้น พฤติกรรมบางอย่างบอกถึงบุคลิกภาพที่มาจากความรู้สึกที่รุนแรง หมายถึง เป็นพฤติกรรมทางอารมณ์นั่นเอง ความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ มีผลมาจากสถานการณ์ที่เร้าอารมณ์, สภาพร่างกายและเจตคติที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

อารมณ์หรือความรู้สึกที่รุนแรงมีหลายประเภท เช่น ความสับสนคับข้องใจ, ความก้าวร้าว, การเป็นปฏิปักษ์, ความโกรธ, ความกังวลใจ, ความกลัว, ความสุข, ความน่าเบื่อและความรัก อารมณ์ต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น อาการตกตะลึง, อาการทางเสียง, กริยาท่าทาง และการแสดงออกทางใบหน้า แต่อารมณ์หรือความรู้สึกที่รุนแรงนี้ไม่ได้เป็นผลเสียต่อการจูงใจเสมอไป มีทั้งผลดี และยังสามารถนำข้อเสียของอารมณ์มาปรับใช้ในการจูงใจได้ด้วย

หากอารมณ์ที่แสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ กันนี้เกิดขึ้นซ้ำๆ จนเป็นความเคยชิน เราเรียกว่าเป็นบุคลิกภาพซึ่งจะติดตัวในแต่ละบุคคล บุคลิกภาพบางอย่างเปลี่ยนแปลงไม่ได้หรือเปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่บางอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย บุคลิกภาพที่เรานำมาใช้ประโยชน์ในการจูงใจ ได้แก่ การยกย่องตนเอง, ความกังวลใจ, การยอมรับว่ามีอำนาจ และความใจแคบหรือใจกว้าง

ดังนั้นผู้จูงใจย่อมไม่ควรละเลยหรือมองข้ามข้อเท็จจริงที่ว่าแต่ละบุคคลนั้นมีลักษณะเฉพาะเป็นของตนเอง³ ลักษณะทางบุคลิกภาพสามารถจะช่วยให้ในการพิจารณาว่าเราจะใช้วิธีการอย่างไรในการจูงใจแต่ละบุคคล ซึ่งโดยปกติทุกๆ ไปนั้น การเตรียมสารเพื่อการจูงใจจะเป็นการเตรียมโดยรวมๆ เราจึงมักใช้ไม่ค่อยได้ผล ซึ่งผู้ทำการจูงใจพึงระลึกไว้เสมอ และเลือกปฏิบัติให้ถูกต้อง

³Dong Newsom and Tom Siegfried. Writing in Public Relations Practice : Form & Style (California : Wadsworth Publishing Company, 1981), p. 16.