

บทที่ 6

การสื่อสารเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์

เค้าโครงเรื่อง

1. แนวคิดหลักการที่สำคัญของทฤษฎี
2. ชนิดของการสื่อสาร
3. การมองตนเองและผู้อื่น
4. การใส่ใจ

สาระสำคัญ

1. อีริคเบอร์น มีแนวคิดที่มนุษย์มี 3 สภาวะ คือ สภาวะความเป็นพ่อแม่ สภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และสภาวะความเป็นเด็ก ซึ่งจะแสดงออกตามกาลเทศะ โดยวิธีการสื่อสารทั้งภาษาและท่าทาง การสื่อสารที่ผิดกาลเทศะจะทำให้เกิดปมปัญหาขึ้นมากมายแก่มนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสียสัมพันธภาพและไม่สามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้

2. การสื่อสารมี 3 ชนิด คือการสื่อสารแบบคล้ายตามกัน (Complementary) การสื่อสารแบบขัดแย้ง (Cross) และการสื่อสารแบบมีเลศนัย (Ulteria)

3. การสื่อสารสัมพันธ์นั้นเราจะสื่อสารแบบใดขึ้นอยู่กับเรามองตนเองและคนที่เราจะสื่อสารด้วยอย่างไร ซึ่งเราเรียกว่าตำแหน่งชีวิต (Life position) ซึ่งมี 4 ตำแหน่งได้แก่ ฉันดี-เธอดี (I'm O.K.-you're O.K.) ฉันดี-เธอไม่ดี (I'm O.K.-you're not O.K.) ฉันไม่ดี-เธอดี (I'm not O.K.-you're O.K.) + และฉันไม่ดี-เธอดี (I'm not O.K.-you're O.K.)

4. การใส่ใจมี 3 ชนิด คือการเอาใจใส่ทางบวก การใส่ใจทางลบ และการใส่ใจแบบผสม

วัตถุประสงค์ของการเรียน

1. สามารถเข้าใจบุคลิกภาพของคนว่ามีสภาวะอะไรบ้าง และทั้ง 3 สภาวะนั้นมีการสื่อสารทั้งวาจาและท่าทางอย่างไร โดยทดลองปฏิบัติจริง
2. สามารถตระหนักรู้ และวิเคราะห์การสื่อสารทั้งของตนเองและผู้อื่นที่กำลังสื่อชนิดใด และการสื่อที่ถูกต้องควรเป็นอย่างไร
3. สามารถวิเคราะห์ ตำแหน่งของชีวิตของตนเองและผู้อื่นรวมถึงที่มาของตำแหน่งชีวิต (life position) และนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในงานสุขภาพจิตและมนุษยสัมพันธ์ในชุมชนได้
4. สามารถอธิบายได้ว่าการใส่ใจมีผลต่อสุขภาพจิตและการสื่อสารของมนุษย์อย่างไรบ้าง

ทฤษฎีการสื่อสารสัมพันธ์

อีริก เบิร์น (Eric Berne) 1910-1970 อีริก เบิร์น เป็นจิตแพทย์ ชาวแคนาดา เป็นผู้คิดทฤษฎีวิเคราะห์การสื่อสาร (Transactional Analysis) ขึ้น ทฤษฎีนี้จะช่วยให้คนได้ตระหนักสังเกต วิธีการสื่อสาร ทั้งวาจา ท่าทางของตนเอง เมื่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งมนุษย์เรามักแสดงออกซ้ำ ๆ จนเป็นลักษณะประจำตัว การตระหนักรู้ หมั่นสังเกตและปรับปรุงจะช่วยให้บุคคลนั้นมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังพัฒนาไปสู่การเรียนรู้วิเคราะห์การสื่อสารของบุคคลอื่นด้วย

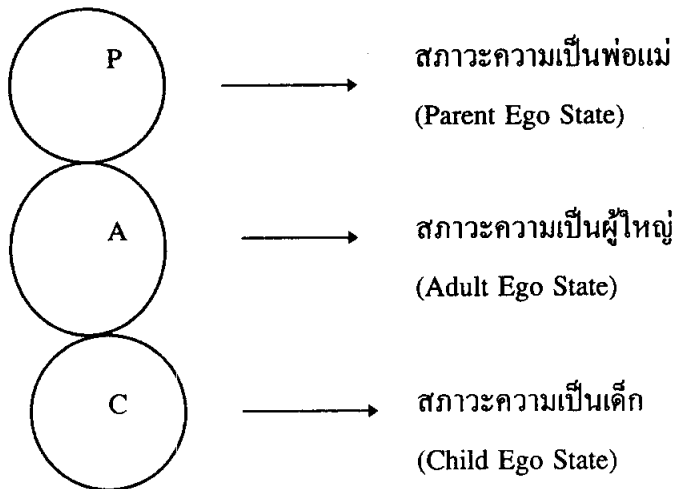
มนุษย์ไม่สามารถอยู่คนเดียวได้ เราต้องติดต่อสื่อสารตลอดเวลาทั้งในครอบครัว ในการทำงาน โดยเฉพาะงานชุมชนนั้น เทคนิคการสื่อสารสำคัญที่สุด การเรียนรู้ทฤษฎีนี้ช่วยให้การทำงานในชุมชนมีความคล่องตัวขึ้น แก้ไขปัญหา รวมทั้งสามารถนำทฤษฎีมาใช้ในการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตชุมชนได้อีกด้วย

แนวคิดและหลักการที่สำคัญของทฤษฎี

อีริก เบิร์น ได้มีแนวคิดทฤษฎีนี้จากการที่เขาสังเกตคนไข้และเขาเชื่อว่ามนุษย์มีปัญหาการปรับตัว ซึ่งเนื่องมาจากพื้นบุคลิกภาพเดิม ทำให้การสื่อสารออกมาแบบผิด ๆ และสร้างปมปัญหาขึ้น อีริก เบิร์นเชื่อว่าบุคลิกภาพของมนุษย์จะประกอบด้วย 3 สภาวะ

- สภาวะความเป็นพ่อแม่
- สภาวะความเป็นผู้ใหญ่
- สภาวะความเป็นเด็ก

แต่ละสภาวะจะมีการแสดงออกให้รู้ได้โดยการสื่อสาร ทั้งด้านการใช้คำพูดและท่าทาง ซึ่งแสดงโดยภาพต่อไปนี้



สภาวะความเป็นพ่อแม่ “P” (Parent Ego State) เป็นสภาวะที่ได้รับมาจากการอบรมสั่งสอนเลี้ยงดู สภาวะนี้จึงมักแสดงออกโดยเป็นกฎเกณฑ์ ระเบียบ ศีลธรรม ฯลฯ เป็นหลัก นอกจากนี้ยังแสดงออกแบบเหนือกว่า ตัวอย่างของการสื่อแบบนี้ได้แก่คำพูดที่เป็นคำสั่ง เช่น “อย่าทำอย่างนั้นนะ มันไม่ดี” หรือ “ฉันจะช่วยอะไรได้บ้าง” เป็นต้น ส่วนท่าทางที่แสดงสภาวะความเป็นพ่อแม่ได้แก่ การท้าวเอว ชี้นิ้ว สายตาดำหนึ การดูแล เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ เป็นต้น

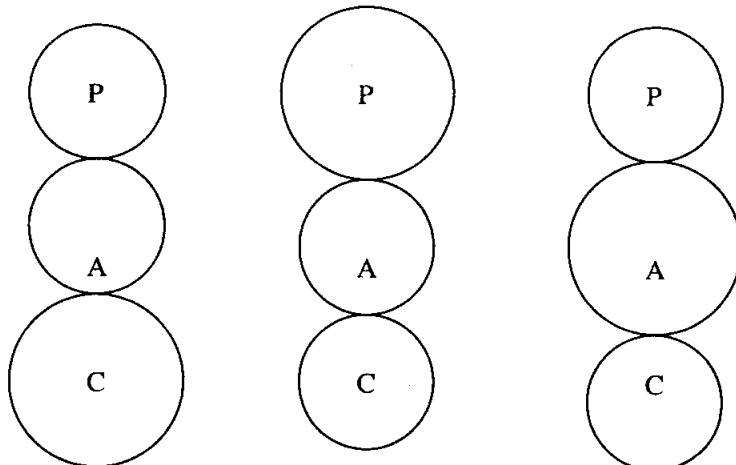
สภาวะความเป็นผู้ใหญ่ “A” (Adult Ego State) เป็นสภาวะที่ใช้เหตุผล ข้อมูลต่าง ๆ ในการสื่อ การแสดงออกเมื่อสื่อกับผู้อื่นจะมีลักษณะเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตัวอย่างของการสื่อแบบนี้ได้แก่ “ฉันคิดเหมือนเธอเลย” หรือ “ทำอย่างนี้ง่ายกว่า” “ฉันซ่อมมันได้” เป็นต้น สภาวะนี้แสดงออกโดยไม่ใช้อารมณ์ใช้หลักการในการประนีประนอมตัดสินใจในแต่ละเหตุการณ์ สภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) จะสื่อเป็นลักษณะอิสระ ทำตามความต้องการของตนเอง โดยไม่ใช้เหตุผล แต่ทำตามอารมณ์มากกว่า หรืออาจแสดงออกด้วยสยยอม เป็นสภาวะที่

รู้สึกต่ำกว่าผู้อื่น หรืออยากรู้อยากเห็น เป็นต้น ส่วนตัวอย่างการสื่อด้วยคำพูดมักใช้ศัพท์แสดง เช่น “เจ๋งไปเลย” “เยี่ยมเลย เก่งมาก” หรืออาจอยู่ในรูปคำขอหรือความช่วยเหลือ เช่น “ช่วยหยิบยาให้ฉันหน่อย” เป็นต้น การแสดงด้วยท่าทางอาจเป็นลักษณะนอบน้อม หัวเราะ ร้องไห้ เปิดเผย เป็นต้น

สภาวะ “P” ยังแบ่งออกเป็น “CP” หรือ พ่อแม่ช่วยติว (Critical Parent) กับ “NP” พ่อแม่ที่เอื้อเพื่ออบอุ่น (Nurturing Parent) ซึ่งเป็นสภาวะที่สูงกว่าเมื่อสื่อสาร “CP” จะมีลักษณะติเตียน ออกคำสั่ง เผด็จการ ตั้งกฎเกณฑ์ ฯลฯ ขณะที่ “NP” จะเป็นลักษณะเอื้อเพื่อช่วยเหลือดูแลซึ่งทั้ง “CP” และ “NP” ก็มีทั้งข้อดีและเสีย ข้อดีของ “CP” คือ เมื่อใช้ถูกกาลเทศะก็จะ เป็นประโยชน์ เช่น การออกคำสั่งเพื่อหยุดพฤติกรรมที่ไม่ดีที่เป็นอันตรายแต่ถ้าใช้บ่อย ๆ โดยไม่จำเป็นอาจเป็นคนเผด็จการ หาข้อบกพร่องของคนอื่น ซึ่งทำให้มนุษย์ทั่วไปจะรับไม่ได้ เพราะมนุษย์มีสัญชาตญาณในการรักตนเอง และต้องการความรักและการยอมรับ

“NP” มีข้อดีคือผู้อยู่ใกล้มีความสุข มีสัมพันธภาพที่ดี สามารถสร้างความรู้สึกผูกพันเอื้ออาทรต่อกัน แต่ก็มีข้อเสียเพราะถ้าสื่อแบบ “NP” มากไป จะทำให้ผู้อยู่ใกล้ซัดไม่พัฒนาไปสู่ความมีวุฒิภาวะ

ทั้งสภาวะ “P” “A” และ “C” ต้องแสดงออกถูกกาลเทศะ หรือตามเวลา สถานที่ บุคคล เช่น เมื่อไปเที่ยวทะเล ก็ควรใช้ “C” ถ้าทำงานก็ควรใช้ “A” ซึ่งจะเห็นได้จากวงกลมที่แต่ละกันทั้ง 3 วงนั้น จะมีการลิ้นไหลของทั้งสาม สภาวะทั้งสามซึ่งแสดงถึงการปรับตัวของมนุษย์ เช่น การแสดงในภาพ



สภาวะที่ใช้ “C” สูง

สภาวะที่ใช้ “P” สูง

สภาวะที่ใช้ “A” สูง

ส่วนในด้านสภาวะ C นั้นยังแบ่งออกไป 3 สภาวะ คือ

เด็กตามธรรมชาติ (Natural child) สภาวะนี้จะมีการสื่อแบบไม่กลั่นกรอง ไม่ควบคุม ไม่ขัดเกลา ทั้งคำพูดและท่าทาง ผู้สื่อแบบนี้อาจแสดงออกโดยหัวเราะปากกว้าง พูดคำแสดงต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงบุคลิกภาพที่ไม่จริงจัง ไม่รับผิดชอบ ชอบความสนุกสนานส่วนตัว เป็นต้น

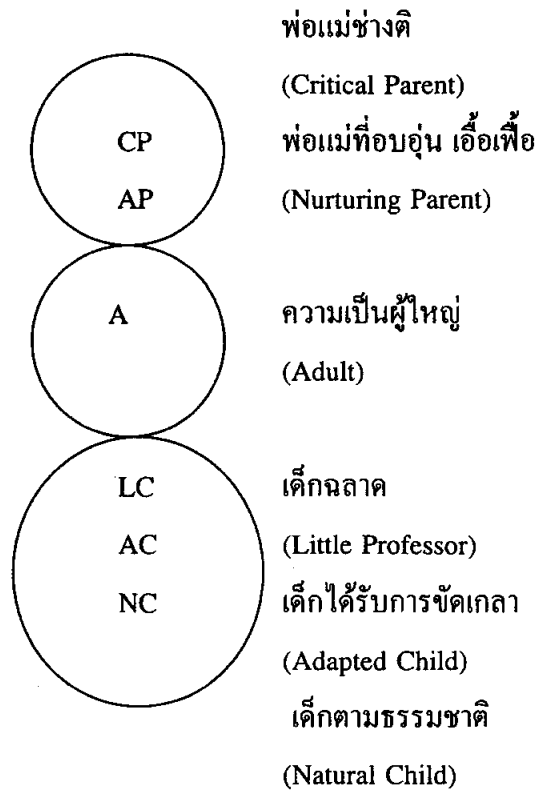
เด็กฉลาด (Little professor) สภาวะนี้จะแสดงถึงความอยากรู้อยากเห็นอยากสำรวจ การแสดงออกอาจเห็นได้จากผู้ที่ชอบใฝ่รู้ใฝ่เรียนอยากทดลอง คิดค้น เป็นต้น

เด็กสมยอม (Adapted child) สภาวะนี้จะแสดงให้เห็นทั้งสื่อจากพูด และท่าทางที่อ่อนน้อม ถ่อมตน เชื้อฟังคำสั่ง ชอบสนองความต้องการผู้อื่น บางครั้งอาจมีความพึงพอใจสูง เรียกร้องความสนใจทางลบ เป็นต้น

ข้อดีของสภาวะความเป็นเด็กคือ ผู้อยู่สภาวะนี้จะสดชื่น แจ่มใส กล้าทำกล้าเรียนรู้ (LP) ไม่เป็นพิษเป็นภัยกับใคร พร้อมปรับตัว (AC) ไม่เครียด ไม่จริงจังกับอะไร (NC) แต่ก็มีข้อเสียเช่น ไม่รับผิดชอบ ชอบความสะดวกสบายหรืออาจจะสมยอมเกินไป จนไม่กล้าจะมีความคิดริเริ่ม

ส่วนสภาวะ “A” นั้น ส่วนดีคือรู้จักพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริงไม่ใช้อารมณ์ รู้จักเห็นความสำคัญของบุคคลแต่บางครั้งก็มีข้อเสีย เช่น ขาดความยืดหยุ่น ในแง่ความแตกต่างหรือเหตุผลส่วนตัวของแต่ละคน ถ้าใช้สภาวะนี้มากไปจะเหมือนคนไร้อารมณ์

คนที่ตระหนักรู้และสื่อถูกต้องเหมาะสมจะปรับตัวได้ดีไม่เครียด



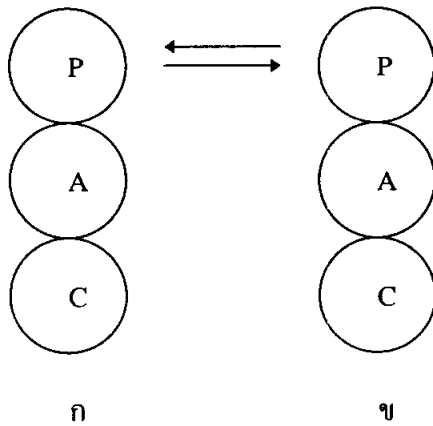
ชนิดของการสื่อสาร

การสื่อสารที่สมบูรณ์คือ การสื่อ 2 ทาง คือมีผู้ส่งและผู้รับแต่การสื่อกับตนเองก็สามารถทำได้ อย่างไรก็ตาม อีริก เบิร์น ได้แบ่งการสื่อสารออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่

1. สื่อแบบคล้ายตามกัน (Complementary)
2. สื่อขัดแย้งกัน (Cross)
3. สื่อแบบมีเลศนัย (Ulterior)

การสื่อแบบคล้ายตามกัน เป็นการสื่อที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความสอดคล้องในแง่ความเห็น และทำทีการแสดงออกที่ยอมรับซึ่งกันและกัน การสื่อแบบนี้จะเป็นผลให้มีการสื่อแบบต่อเนื่องราบรื่น

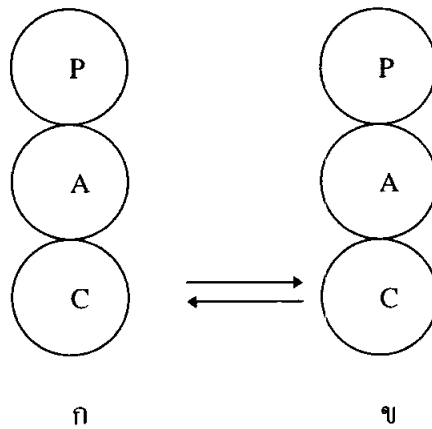
ตัวอย่างของการสื่อค้อยตามกัน แบบ "P"



ก. พูกว่า “ชุมชนนี้ทำไมสกปรกจังเลยนะ”

ข. ตอบ “ใช่ คนในชุมชนไม่ค่อยรับผิดชอบเอาซะเลย”

ตัวอย่างการสื่อค้อยตามกันแบบ "C"



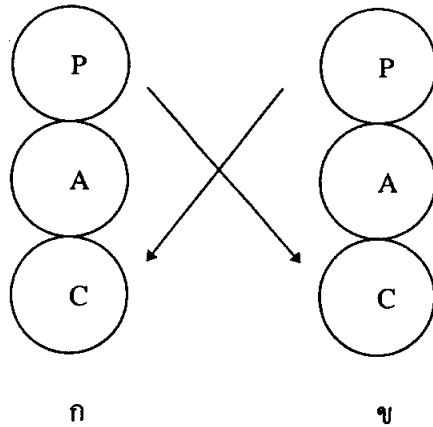
ก. ผู้นำชุมชนคนนี้แต่งตัวจ๊าบจังนะ

ข. (พยักหน้า) ฮือ เห็นด้วยอย่างยิ่งเลย!

จะเห็นได้ว่าการสื่อแบบค้อยตามกันจะทำให้เกิดมิตรภาพ เป็นพวกเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความช่วยเหลือ และมีสัมพันธ์ภาพต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงักของการสื่อ

แต่คงเป็นไปได้ ที่การสื่อจะคล้อยตามกันไปหมด บางอย่างที่ไม่ถูกต้องหรือ ต้องการปรับปรุงแก้ไขก็คงต้องมีการสื่อแย้งบ้างเพื่อผลที่ดีขึ้น การสื่อแบบขัดแย้งกันมี 2 ชนิด คือ ขัดแย้งแบบรุนแรง และการขัดแย้งด้วยเหตุผล

ตัวอย่างการขัดแย้งแบบรุนแรง

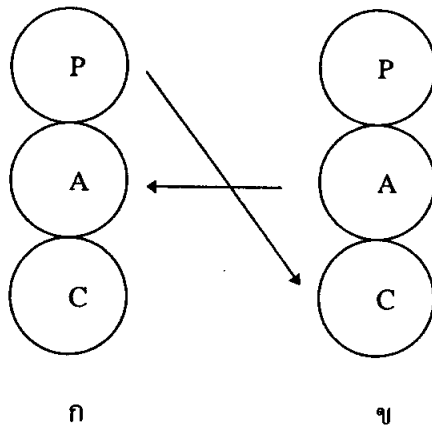


ก. พรุ่งนี้มาประชุมที่นี่และมาที่นี่ให้เช้า ๆ หน่อยนะ

ข. อย่าออกคำสั่งเลย ฉันมาไม่ได้หรอก

จากการขัดแย้งวิธีนี้ จะทำให้การสื่อสารหยุดชะงัก เกิดศัตรู และไม่สามารถสร้าง มนุษยสัมพันธ์ได้ วิธีแย้งในลักษณะที่สองจึงสำคัญ คือแย้งแบบใช้เหตุผล เช่น

ตัวอย่างการขัดแย้งโดยใช้เหตุผล



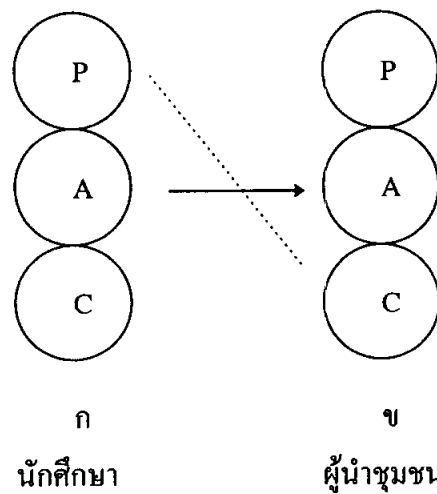
ก. พรงี้มาประชุมที่นี่ และมากันให้เข้า ๆ หน่อยนะ

ข. ฉันคงมาได้หรือกเพราะต้องดูแลลูก

การใช้การขัดแย้งด้วยเหตุผล หรือใช้สภาวะ “A” จะทำให้การค้านั้นอ่อนลงขณะเดียวกันก็ช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์มากกว่าแบบแรก

การสื่อที่สำคัญแบบสุดท้ายคือ แบบมีเลขนัย การสื่อแบบนี้มักจะแอบแฝงความหมายเป็นนัย ๆ ในเชิงลบมากกว่าบวก ซึ่งจะทำให้เกิดผลข้างเคียงทางจิตใจ เพราะเป็นการสื่อที่ไม่ตรงไปตรงมา ผู้รับสื่อจะรู้สึกว่าได้ไม่ได้รับความจริงใจ จึงเกิดการขัดแย้งในใจลึก ๆ ซึ่งจะเป็อุปสรรคต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมาก

ตัวอย่างการสื่อแบบมีเลขนัย



มีเหตุการณ์เมื่อนักศึกษารายหนึ่งเข้าไปในชุมชน และผู้นำชุมชนปฏิเสธในการให้ความร่วมมือทุกอย่าง ทำให้นักศึกษาพูดกับผู้นำว่า

นักศึกษา “ผู้นำชุมชนมีหน้าที่อะไรบ้าง?”

การถามนั้นดูเหมือนจะใช้สภาวะ “A” แต่แอบแฝงว่า “ผู้นำชุมชนนี้ช่างไม่มีความรับผิดชอบเลย แล้วเขาเลือกมาทำไมกัน” เป็นต้น การสื่อแบบนี้ทำให้เกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมาก จึงควรสื่อตรงไปตรงมา หรือขอร้องแบบตรงไปตรงมาจะดีกว่า รวมถึงอธิบายเหตุผล (ใช้สภาวะ “A”) เพื่อให้เกิดความร่วมมือว่าถ้าทำแล้วผลดีจะเกิดอะไรได้บ้าง

และเขามีความสำคัญอย่างไร ต่อบทบาทตรงนี้ ก็จะทำให้การดำเนินการคล่องตัวได้และงานในชุมชนก็จะสำเร็จลงได้ด้วยดี

การมองตนเองและผู้อื่น

ความเข้าใจตนเอง ความรู้สึกต่อตนเองและผู้อื่น และการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นจะเป็นไปในรูปใด ก็ขึ้นอยู่กับเราวางตำแหน่งของชีวิต (Life position) ซึ่งตำแหน่งของชีวิตจะมีพื้นฐานมาจากการอบรมเลี้ยงดู ซึ่งแน่นอนหมายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการสื่อสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับคนรอบข้าง ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเราถูกเขียนสคริปต์ ชีวิตมาตั้งแต่วัยต้น ๆ ของชีวิต และถูกบันทึกไว้ในสมอง จึงเป็นบุคลิกของเรา เมื่อต้องสื่อสารและสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม ก็จะแสดงออกตามที่ได้เรียนรู้ปลูกฝังมา

ประเภทของการมองตนเองและผู้อื่น

1. ฉันดี เธอดี (I'm O.K., you're O.K.)
 - รู้สึกตนเองมีค่า ผู้อื่นมีค่า มีความสามารถ
 - ภาควุฒิในตนเอง มั่นใจตนเอง
 - รักตนเอง และรักผู้อื่นเป็น

ผู้ที่มีมองตนเองและผู้อื่นแบบนี้ จะถูกเลี้ยงดูแบบได้รับการยอมรับ ได้รับความใส่ใจทางบวกทำให้มองคนอื่นอย่างไว้วางใจ รักคนได้ ตำแหน่งนี้จึงดีที่สุด มีสุขภาพจิตดี ไม่มีปมด้อย ไม่รู้สึกว่าตนเองขาด จึงสามารถให้การยอมรับผู้อื่นได้ เมื่อเกิดปัญหาจึงแก้ไขได้ดีด้วยวิธีการสร้างสรรค์

2. ฉันดี เธอด้อย (I'm O.K., you're not O.K.)
 - รู้สึกตนเองเหนือกว่าผู้อื่น ดีกว่า เลิศกว่าผู้อื่น
 - มักโทษ หาข้อผิดพลาดผู้อื่น มองผู้อื่นไม่ดีไม่มีความสามารถ

ผู้ที่มีมองตนเองและผู้อื่นแบบนี้ ถูกเลี้ยงดูจากการสื่อสารที่ไม่ถูกต้องมาแต่วัยเด็ก อาจมีการแข่งขันสูงไม่มั่นใจว่าตนเองจะมีความสามารถจนทำให้ผู้อื่นรัก ยอมรับได้จริง การสื่อจึงเพื่อจะได้การยกย่องยอมรับมากกว่าปกติ รู้สึกขาดความใส่ใจที่แท้จริง จึงอ่อนไหวมากต่อการถูกตำหนิ การทำงานในชุมชน ถ้าพบผู้ที่อยู่ในตำแหน่งนี้ไม่ควรสื่อในลักษณะเหนือกว่าเขา

เพราะจะทำให้การสื่อสารหยุดชะงัก และไม่สามารถต่อเนื่องความสัมพันธ์ได้ การสื่อแบบ “AC” จะช่วยได้มาก เช่น ขอความเห็นขอคำปรึกษา เป็นต้น

3. ฉันท้อย เธอดี (I'm not O.K., you're O.K.)

- คิดทางลบกับตนเอง รู้สึกดี้อยู่ ไม่มีความสามารถ
- เก็บกด ขลาดกลัวในการแสดงความรู้สึกต่อผู้อื่น
- ไม่กล้าแสดงสิทธิ์ของตนเอง

ผู้ที่จัดตัวเองอยู่ในตำแหน่งนี้ จะมาจากการที่ผู้เลี้ยงดูสื่อโดยการตีเคียว ขู่บังคับมาแต่วัยต้นของชีวิต ทำให้เกิดความรู้สึกดี้อยู่ ต้องสมยอม รู้สึกตนเองไม่สามารถ ขาดการใส่ใจทางบวก การสมยอม อ่อนน้อมถ่อมตนเท่านั้นจึงจะอยู่รอดได้ เมื่อโตขึ้น การทำงานในชุมชนเมื่อพบผู้อยู่ในสถานะนี้ จะสังเกตได้จากการที่เขาไม่ค่อยกล้าแสดงออก สมมติเราให้การอบรมสัมมนาเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิต เขาอาจจะไม่กล้าแสดงออกโดยตอบแสดงความคิดเห็น เป็นต้น หรือถ้าเขาอยู่ในทีมงานเขาก็ไม่กล้ามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ชอบรับคำสั่งอย่างเดียว

4. ฉันท้อย เธอดี (I'm not O.K., you're not O.K.)

- ขาดความเชื่อมั่น รู้สึกไร้คุณค่า เศร้าหมอง รู้สึกตนเองไม่สามารถ โศคร้าย ถูกตนเอง อาจรุนแรงถึงขั้นทำร้ายตนเองและทำร้ายผู้อื่น
- ความรู้สึกต่อผู้อื่นในทางลบ คนอื่นไม่จริงใจ โศคร้าย ผู้ที่จัดตนเองในตำแหน่งนี้ในสังคม ก็เนื่องจากเติบโตมาอย่างไม่ได้รับการดูแลใส่ใจทางบวก มักถูกทอดทิ้ง ไม่เคยได้รับความรักที่นิ่มนวลอ่อนโยน อบอุ่น จึงขาดรักและรักใครไม่เป็นแม้แต่ตนเอง ผู้ที่ตกอยู่ในสถานะนี้มักจะแปลความหมายที่คนอื่นสื่อมาแบบผิด ๆ โดยคิดไปในทางลบ ระวัง ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้ทำจิตบำบัดไม่ควรมึคุณสมบัติดังกล่าวนี้ ถ้าจะทำหน้าที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข และเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้เสียก่อน มิฉะนั้นก็ไม่ควรทำหน้าที่นี้

การยอมรับและการใส่ใจ

การจัดตนเองอยู่ในตำแหน่งใดใน 4 ตำแหน่งนี้มาจากการได้รับความเอาใจใส่ซึ่งเบริน เชื่อว่า การใส่ใจมี 3 ชนิด คือ

- การใส่ใจทางบวก
- การใส่ใจทางลบ

- การใส่ใจแบบผสม

ซึ่งการใส่ใจต่าง ๆ นี้ ทุกคนจะได้รับมาตั้งแต่เด็ก ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น การกอดรัด อุ้มชู การอึ้มสบตา รับฟังเมื่อเขาพูดขึ้น และให้กำลังใจกัน

ซึ่งการใส่ใจทางบวก ทำให้เกิดการสื่อสารที่คล้อยตามกัน รักตนเอง ยอมรับผู้อื่น

การใส่ใจทางลบ ทำให้เกิดการสื่อสารที่ขัดแย้ง รู้สึกตนเองไม่ดีด้วย แต่ยังคงคิดว่าถูกเพิกเฉย ถ้าใครถูกเพิกเฉยเขาจะแสวงหาความสนใจ ถ้าทำทางบวกไม่ได้เขาจะแสวงหาความใส่ใจทางลบ เช่นการมาสาย เพื่อให้ถูกนายเรียกเข้าไปพูดในห้อง หรือปัสสาวะรดที่นอนเพื่อให้มีคนมาสนใจดูว่า เป็นต้น ทั้งนี้ทุกคนต้องการการเอาใจใส่

การใส่ใจแบบผสม มักได้รับการสื่อทั้งทางบวกและทางลบ บางครั้งเป็นลักษณะประชดประชันทำให้ผู้ได้รับการเลี้ยงดูแบบนี้จะติดการสื่อสารแบบมีเลศนัย

จากทฤษฎีนี้เนื้อหาที่สำคัญสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองโดยการตระหนักรู้ขณะสื่อสารเข้าใจผู้ที่กำลังสื่อและยังสามารถวิเคราะห์ที่มาของการสื่อแบบต่าง ๆ ด้วยซึ่งการรู้จักตนเองและผู้อื่น จะช่วยลดปัญหา ซึ่งงานชุมชนนั้นต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ทั้งกับเพื่อนร่วมทีมและการทำงานกับคนที่อยู่ในชุมชน

สรุป

อีริก เบิร์น ผู้คิดทฤษฎีวิเคราะห์การสื่อสาร (Transactional Analysis) ขึ้น โดยมีแนวคิดว่าการสื่อสารที่ถูกต้องจะช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ และทำให้มนุษย์ไม่มีปัญหาการปรับตัว โดยเขาคิดว่ามนุษย์มีโครงสร้างบุคลิกภาพซึ่งประกอบด้วย 3 สภาวะ คือ สภาวะความเป็นพ่อแม่ (Parent Ego State) สภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State) และสภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) ซึ่งแต่ละสภาวะจะมีการสื่อสารทั้งวาจาและท่าทางเฉพาะที่สามารถสังเกตและตระหนักรู้ได้ ซึ่งการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ชนิด มีทั้งสื่อแบบคล้อยตามกัน (Complementary) สื่อแบบขัดแย้ง (Cross) และการสื่อแบบมีเลศนัย การสื่อคล้อยตามกันจะช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่สุด แต่มนุษย์ยังคงมีความคิดเห็นคล้อยตามกันตลอดเวลาไม่ได้ บางครั้งก็ต้องแย้งหรือปฏิเสธบ้าง ซึ่งการขัดแย้งทำได้แต่ควรใช้เหตุผล (สภาวะความเป็นผู้ใหญ่ "A") เพื่อไม่ให้เสียสัมพันธภาพ

ตำแหน่งของชีวิต (life position) มีผลต่อการสื่อสารเช่นกัน ซึ่งบุคคลจะวางตำแหน่งชีวิตของตนเองอย่างไรขึ้นอยู่กับ การเลี้ยงดูในวัยเด็ก การได้รับการใส่ใจทางบวกจะช่วยให้คนมีความรู้สึกตนเองมีคุณค่ามีราคา ทำให้รักตนเองเชื่อมั่นและมีความคิดดีกับคนรอบข้าง การสื่อจึงเป็นลักษณะเหมาะสม แต่ถ้าการเลี้ยงดูมีปัญหา ก็จะจัดตนเองในตำแหน่งที่ไม่ดี เพื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เช่น รู้สึกด้อย หรือข่มผู้อื่นเพื่อจะทำให้ตนเองมีคุณค่าเหนือผู้อื่น ทำให้เกิดปัญหาการปรับตัว และขาดมนุษยสัมพันธ์

แบบฝึกหัดและกิจกรรม

1. ยกตัวอย่างการสื่อแบบ “CP” และ “NP” มาอย่างละ 3 ประโยค
2. ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ “AC” มีลักษณะอย่างไร และจงอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมแบบ “AC”
3. จากข้อความต่อไปนี้ จงตอบปฏิเสธโดยใช้สภาวะ “A”
“พรุ่งนี้กรุณาเขียนรายงานมาด้วย”
“ครูต้องช่วยฝึกทักษะทางสังคมให้เด็กทุกอาทิตย์”
“เขียนบทความมาส่งภายในวันจันทร์นะ”
4. ผู้ที่ชอบประจบสอพลอ ชอบให้ผู้อื่นยกย่องจัดอยู่ในตำแหน่งชีวิต (life position) ประเภทใด จงอธิบายให้เข้าใจ

กิจกรรมที่ 1 ฝึกการใส่ใจทางบวก

ฝึกการใส่ใจทางบวกโดยให้นักศึกษาจับคู่กัน และให้ผลัดกันพูดถึงส่วนดีของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้ที่ถูกพูดถึงนั่งฟังอย่างเดียว ห้ามพูด ใช้เวลาฝ่ายละ 2 นาที เสร็จแล้วให้แต่ละคู่แสดงความรู้สึกหน้าชั้นเรียนว่ารู้สึกอย่างไร และได้ประโยชน์อะไรบ้างจากเกมนั้น

กิจกรรมที่ 2 สร้างความรู้สึกฉันดี-เธอดี

ให้นักศึกษาออกมาหน้าชั้นแสดงความขอบคุณ ชื่นชมผู้ที่นักศึกษาคิดว่า ทำให้นักศึกษามีชีวิตดำเนินมาถึงจุดนี้ และอาจทำกิจกรรมนี้ได้ทุกครั้งที่มีชั้นเรียน โดยให้ผู้ที่อาสาสมัครออกมาหน้าชั้นเรียนและพูดถึงบุคคลที่เขาประทับใจอยากชื่นชมในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมา ซึ่งใช้

เวลา 1-2 นาทีในแต่ละคน ถ้าทำกิจกรรมนี้ทุกครั้งที่เรียนควรอนุญาตให้นักศึกษาผลัดกันออกมา
แสดงความชื่นชมครั้งละ 3-4 คน เพื่อไม่ให้เสียเวลาเรียน

กิจกรรมที่ 8 ฝึกให้ “NP” กับตนเอง

ให้นักศึกษาเขียนสิ่งที่ดี ๆ ของตนเอง และปลอบใจให้กำลังใจตนเอง ในสิ่งที่รู้สึกว่ามี
ผิดพลาดไป เมื่อเขียนเสร็จแล้วเก็บไว้ อาจนำมาเปิดเผยให้เพื่อน ๆ ฟังหน้าชั้น ถ้าต้องการและ
ร่วมกันอภิปรายว่าได้ประโยชน์อะไรจากเกมส์นี้