

การสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตมนุษย์ที่อยู่รวมกันในสังคม หากการสื่อสารเป็นไปด้วยดี สิ่งต่าง ๆ ก็ดีตามมา แต่ถ้าหากสื่อสารกันไม่เข้าใจ ผลเสียก็ตามมาเช่นกัน

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร

1. ทำให้รู้ถึงลักษณะบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย
2. ทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด
3. เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย
4. สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีที่สุด

ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริค เบิร์น (Eric Berne)

อีริค เบิร์น (Eric Berne) กล่าวว่า ภายใต้พฤติกรรมของคนเราที่แสดงออกไปภายนอกนั้น ยังมีสิ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่อยู่เบื้องหลังที่เป็นทั้งความคิด ความรู้สึก ที่ประกอบการตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมภายนอก แรงขับเคลื่อนที่อยู่เบื้องหลังนี้ เรียกว่า Ego State

อีริค เบิร์น (Eric Berne) ได้จำแนก Ego หรือ Ego State ออกเป็น 3 สภาวะ (States) คือ

1. การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (Parent Ego State หรือ P)
เป็นบุคลิกที่เรียนรู้มาจากพ่อแม่ และได้ถูกซึมซับไว้เป็นพื้นฐานในการแสดงออก แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- พ่อแม่ที่ดุ (Critical Parent หรือ CP) หมายถึง พฤติกรรมที่เลียนแบบการดูว่าลูกของพ่อแม่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พ่อแม่ทั่วไปทำกับลูก เพียงแต่อาจมีความดุมากน้อยต่างกัน พฤติกรรมการเลียนแบบหรือที่เรียนรู้มานี้จะแสดงออกในรูปของการดุผู้อื่น หรือการพูดจาที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเป็นผู้ผิดทำตัวเหนือกว่า
- พ่อแม่ที่ทะนุถนอม (Nurturing Parent หรือ NP) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของพ่อแม่หรือผู้ปกครองด้วยการชื่นชมหรือการให้แต่ก็ยังแฝงด้วยความเป็นผู้ที่เหนือกว่า

2. การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult Ego State หรือ A)

เป็นบุคลิกของผู้ที่ประพฤติปฏิบัติสิ่งใดอย่างมีเหตุผล มีจุดมุ่งหมาย มีการคิดใคร่ครวญตามข้อเท็จจริง ไม่ใช่อารมณ์ตัดสิน และรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และประเมินผลอย่างรอบคอบเสียก่อน แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ

- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม (Ethics Responsibility) เป็นผู้ที่ครองตนอยู่ในความถูกต้อง
- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล (Objective Data Processing) จะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ

- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ (Personal Attractiveness) ได้แก่ ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกาย การพูดจาภิรยาทำทางที่สภพเหมาะสม รู้กาลเทศะ มีความมั่นใจในตัวเอง

3. การสื่อสารแบบเด็ก (Child Ego State หรือ C)

เป็นบุคลิกที่เกิดจากการเรียนรู้มาตั้งแต่วัยเด็ก มีการจดจำเหตุการณ์ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในอดีตมาเป็นแบบอย่างการแสดงออกในปัจจุบัน แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ

- เด็กตามธรรมชาติ (Natural Child หรือ NC) จะมีลักษณะพฤติกรรมคล้ายเด็ก คือ จะแสดงออกมาเลยว่ามีรู้สึกอย่างไร โดยไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ได้
- เด็กช่างฝัน (Little Professor หรือ LP) จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ชอบพูดเพ้อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้
- เด็กปรับตัว (Adapted Child หรือ AC) จะแสดงพฤติกรรมเหมือนเด็กที่ต้องการคำชมเมื่อได้รับคำชมแล้วจะมีความสุข

ทัศนคติต่อชีวิต (Life Position)

หมายถึง ทัศนคติที่คนเรามีต่อการกระทำของตนเองและคนอื่น ๆ สามารถจำแนกเป็น 4 แบบ คือ

1. I'm OK, you're OK.

หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ส่งผลให้ทั้งผู้พูดและคู่สนทนา รู้สึกสบายใจ ซึ่งการพูดหรือการแสดงออกเช่นนี้ ถือเป็นสิ่งที่อีริค เบิร์น (Eric Berne) ประารถนาให้ทุกคนได้ปฏิบัติต่อกัน ทำให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเท่าเทียมกัน แต่แท้ที่จริงแล้วอารมณ์เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่มักจะทำให้ลืมวิธีการพูดและการแสดงออก เป็นการสื่อสารที่ทำให้เกิดความพอใจทั้งผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ ผู้กระทำต้องมีการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) ไม่แสดงตนเหนือกว่าผู้อื่น และในขณะเดียวกันก็ไม่ยอมตกอยู่ใต้อำนาจของผู้อื่น แต่เป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกและความเชื่อของตนเองอย่างมีเหตุผล บนพื้นฐานของการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แต่ก็ไม่คล้อยตามโดยขาดการไตร่ตรอง

2. I'm OK, you're not OK.

หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าผู้อื่น ทำให้คู่สนทนา รู้สึกไม่สบายใจ

3. I'm not OK, you're OK.

หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองในตำแหน่งที่ด้อยกว่าคู่สนทนา

4. I'm not OK, you're not OK.

หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ไม่มีฝ่ายใดเป็นฝ่ายได้หรือรู้สึกดี

ลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสม

- พฤติกรรม มีอารมณ์ที่มั่นคง จริงใจ กล่าวที่จะแสดงความรู้สึก
- ความรู้สึกของผู้กระทำ มีความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับนับถือตนเองทั้งในเวลานั้นและเวลาต่อมา
- ความรู้สึกของผู้ถูกกระทำ รู้สึกเห็นคุณค่าที่ได้รับการยอมรับและอยากสนทนาด้วย
- ความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้กระทำ รู้สึกว่าเป็นผู้ที่น่ายอมรับนับถือ

การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

การวิเคราะห์การสื่อสาร (Transactional Analysis : TA)

พฤติกรรมแบบพ่อแม่ (Parent : P)

พฤติกรรมแบบผู้ใหญ่ (Adult : A)

พฤติกรรมแบบเด็ก (Child : C)

ทัศนคติที่คนเรามีต่อการกระทำของตนเองและคนอื่น ๆ (Life Positions)

1. I'm OK, you're OK.
2. I'm OK, you're not OK.
3. I'm not OK, you're OK.
4. I'm not OK, you're not OK.

แม้ว่าทัศนคติต่อชีวิต หรือ Life position จะมีถึง 4 แบบด้วยกัน แต่มีเพียงแบบเดียวเท่านั้นที่ควรใช้ คือ แบบที่ 1 I'm OK, you're OK. เพราะทำให้ฝ่ายผู้พูดและผู้ฟังต่างก็พอใจซึ่งกันและกัน เมื่อคู่สนทนามีความพอใจ ย่อมส่งผลดีต่อสัมพันธภาพและการทำงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกัน กล่าวคือ เมื่อคนในหน่วยงานมีความสุข มีความสามัคคี ย่อมส่งผลให้ผลงานโดยรวมของหน่วยงานก็มีประสิทธิภาพไปด้วย

พฤติกรรมที่ผู้ติดต่อสื่อสาร จะทำให้เกิดตำแหน่งของ I'm OK, you're OK. ได้นั้น ต้องเป็นลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ หรือ adult หรือ A ที่มีวุฒิภาวะ มีเหตุผล มีศีลธรรมและให้เกียรติผู้อื่น ส่วนทัศนคติต่อชีวิต หรือ Life position อีก 3 แบบนั้น ล้วนก่อให้เกิดความทุกข์และความไม่พอใจกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่าย จึงไม่ใช่สิ่งที่ควรกระทำ เพราะอาจทำให้เกิดผลเสียต่อสัมพันธภาพที่มีต่อกัน และอาจส่งผลเสียต่องานและหน่วยงานด้วย แม้ว่าบางครั้งอาจใช้ I'm not OK, you're OK. เพื่อเป็นการถ่อมตน แต่ก็ต้องระวังอย่าให้ I'm not OK. มากเกินไป จนเป็นการกดตัวเองให้ด้อยลง