

การสื่อสารของคนตามทฤษฎีของ Eric Berne

Transactional Analysis หรือ TA เป็นการวิเคราะห์การสื่อสารที่คิดค้นโดย Eric Berne (อีริค เบิร์น) ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวอเมริกัน เกิดในประเทศแคนาดา และเป็นศิษย์ของ Paul Federn เพื่อนร่วมทีมของ Sigmund Freud

Eric Berne ได้นำเอาหลักการของ Sigmund Freud มาปรับปรุงและนำไปทดลองใช้จนได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ และได้้นำคำว่า Ego ซึ่ง Sigmund Freud เป็นผู้ใช้คนแรกมาปรับเปลี่ยนให้เข้าใจง่ายขึ้น และเหมาะสมต่อการนำไปฝึกปฏิบัติแก่คนทุกระดับ

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

1. การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (Parent Ego State หรือ P)
2. การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult Ego State หรือ A)
3. การสื่อสารแบบเด็ก (Child Ego State หรือ C)

Eric Berne มองในเชิงจิตวิทยาว่า ลักษณะการสื่อสารที่แสดงออกในรูปแบบต่างๆ กันของคนเรานั้น มาจากการเรียนรู้จาก 3 แหล่งใหญ่ๆ คือ

1. จากพ่อแม่ (Parent หรือ P)
2. จากการเรียนรู้ในปัจจุบันขณะที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult หรือ A)
3. จากการเรียนรู้ในสมัยที่เป็นเด็ก (Children หรือ C)

1. ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ปกครอง (Parent หรือ P)

ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ปกครอง (Parent) คือ พฤติกรรมที่เราเรียนรู้มาจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองที่เลี้ยงเรามา มีทั้งพฤติกรรมของพ่อแม่ที่ดี และที่ใจดี ทำให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมที่พ่อแม่แสดงออก เมื่อถึงคราวที่ต้องพบกับเหตุการณ์ที่คล้ายกัน ตัวเราก็จะแสดงพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับพ่อแม่ ตอบโต้ออกไปในลักษณะที่ไม่ได้ตั้งใจ

ส่วนใหญ่อาจมีพฤติกรรมเหมือนผู้ที่เลี้ยงดูเรามา แต่ก็มีบางคนที่เห็นพฤติกรรมผู้ปกครองหรือพ่อแม่แล้วไม่ชอบ ไม่อยากทำตาม เช่น พฤติกรรมการตีมีสุราของพ่อหรือแม่ ที่เมาแล้วขาดสติ แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งพฤติกรรมนี้อาจส่งผลให้ชีวิตครอบครัวแตกแยก ทำให้เด็กเห็นถึงโทษภัยของสุรา และไม่อยากดื่มสุรา

ในกลุ่ม P นี้ ยังแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. พ่อแม่ที่ดุ (Critical Parent หรือ CP)
2. พ่อแม่ที่ทะนุถนอม (Nurturing Parent หรือ NP)

พ่อแม่ที่ดุ (Critical Parent หรือ CP) หมายถึง พฤติกรรมที่เลียนแบบการดูว่าลูกของพ่อแม่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พ่อแม่ทั่วไปทำกับลูก เพียงแต่อาจมีความถี่ต่างกัน พฤติกรรมการเลียนแบบ หรือที่เรารู้มานี้จะแสดงออกในรูปของการดูผู้อื่น หรือการพูดจาที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึก ว่า ผู้พูดทำตัวเหนือกว่า ตัวอย่างเช่น “นี่เธอ ทำงานอย่างนี้ได้อย่างไร ใช้หัวหรือเปล่านี่” ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียใจ โกรธ หรือไม่พอใจได้ ผู้พูดอยู่ในอาการที่แสดงว่า “ฉันเหนือกว่าเธอนะ” หรือแม้แต่ในคำพูดที่เนื้อหาดูเบาว่า เช่น “อะไร งานยังไม่เสร็จอีกหรือ” ก็ยังถือเป็นการดู หรือเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกด้อยกว่าตนอยู่นั่นเอง

พฤติกรรมการดูว่ากล่าว หรือ Critical Parent นี้ อาจไม่ใช้การแสดงออกเฉพาะของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่เป็นการแสดงออกของบุคคลใดก็ได้ เช่น ภรรยาพูดว่า “ไปไหนมา ทำไมเพิ่งกลับ” ก็เป็นการแสดงให้เห็นว่า ผู้เป็นภรรยามีอำนาจเหนือกว่าสามี ภรรยาถามสามีเหมือนแม่ถามลูก ลักษณะเช่นนี้ ผู้ถูกถามหรือสามีจะรู้สึกด้อยกว่าในการสนทนานั้นๆ ซึ่งอาจทำให้ผู้ถูกถามเกิดความขุ่นเคืองใจได้

นอกจากนี้ พฤติกรรมดูว่าอาจแสดงออกด้วยคำพูดที่ห้วน น้ำเสียงที่ดังและแข็ง ซึ่งทำให้เข้าใจว่าเป็นการดูด้วยเช่นกัน เช่น “ขอทางหน่อย” เนื้อหาดูเหมือนขอ แต่ด้วยความห้วนและน้ำเสียงที่แข็ง อาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิด ดังที่เราเคยเห็นหรือรับรู้จากข่าวว่า คู่กรณีมีเรื่องกันง่ายๆ เพราะคำพูดที่อาจพูดออกมาทั้งที่โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งเมื่อพูดแล้วทำให้ดูเหมือนยกตนข่มท่านหรือทำตัวเหนือกว่า โดยพื้นฐานของมนุษย์แล้ว ต่างก็รู้สึกว่าตนนั้นมีศักดิ์ศรี เมื่อมีผู้ทำตัวเหนือกว่า ก็จะทำให้รู้สึกอึดอัดหรือไม่พอใจ หากผู้พูดเป็นผู้ใหญ่กว่าหรือเป็นผู้บังคับบัญชา ก็อาจจะยอมรับฟังได้ แต่ก็ไม่แน่ว่าผู้ฟังจะพอใจหรือเห็นด้วย

พ่อแม่ที่ทะนุถนอม (Nurturing Parent หรือ NP) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของพ่อแม่หรือผู้ปกครองด้วยการชื่นชมหรือการให้ แต่ก็ยังแฝงด้วยความเป็นผู้เหนือกว่า เช่น เมื่อพ่อแม่หรือผู้ใหญ่มีขนมเค้กจะให้เด็กๆ แล้วพูดว่า “เด็กๆ มาเอาเค้าไปลูก อย่าทำหกนะคะ” จากคำพูดดังกล่าว ประโยคแรกฟังเหมือนเป็นการให้ เด็กอาจรู้สึกดีใจที่จะได้รับประทานขนมเค้ก แต่เมื่อได้ยินประโยคท้าย อาจทำให้เด็กรู้สึกขุ่นเคืองใจเล็กน้อย ด้วยรู้สึกว่าตัวเองยังไม่โตในสายตาของพ่อแม่ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้ เป็นพฤติกรรมที่พ่อแม่โดยทั่วไปทำเป็นปกติ

ในกรณีเดียวกัน หากเราละประโยคหลัง ซึ่งเป็นประโยคที่เมื่อพูดแล้วเป็นการแสดงว่าผู้พูดเหนือกว่า ผู้ฟังทั้ง “มาลูก มาเอาขนมไปทานกันนะคะ” เด็กก็จะมีความรู้สึกที่ดีมากกว่า ผู้บริหารหรือคนทั่วไปที่ใช้คำพูดเช่นนี้อยู่เสมอ มักไม่รู้ตัวว่ากำลังทำตัวอยู่เหนือผู้อื่น เช่น “เธอนี่ขยันทำงานดิเนะ อ้าวนั่งตรงๆสิ เดี่ยวก็ปวดหลังหรือ” ซึ่งประโยคแรกฟังดูดี เพราะเป็นการชม แต่ประโยคที่สองอาจเป็นการบอกว่า

“ที่เธอทำความดีนั้น ยังไงเธอก็ยังดีอยกว่าฉันอยู่นะ คุณนี่ก็ไม่ถูก” ถึงแม้ว่าผู้พูดจะพูดด้วยความหวังดีกับผู้ฟัง แต่ก็ยังมีวิธีพูดที่นุ่มนวลกว่านี้

2. ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult หรือ A)

ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult หรือ A) เป็นพฤติกรรมของผู้ที่มีวุฒิภาวะในการพูดหรือการแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล มีศีลธรรม และให้เกียรติผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมทั่วไปยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการศึกษา การทำงาน หรือการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยบุคลิกภาพแบบนี้ ยังแบ่งออกได้ ดังนี้

- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม (Ethics Responsibility) เป็นผู้ที่ครองตนอยู่ในความถูกต้อง เช่น ไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง ไม่พูดจาส่อเสียด มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคลทุกเพศวัย
- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล (Objective Data Processing) เช่น เมื่อมีข้อสงสัยหรือเห็นว่าการผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชายังไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ก็จะหาสาเหตุ และศึกษาข้อมูลอย่างรอบด้าน แล้วจึงให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ (Personal Attractiveness) เช่น ผู้ที่ยืน เดิน นั่ง อย่างสง่า และสง่า แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะไม่มากหรือน้อยเกินไป เป็นการให้เกียรติกับสถานที่ที่จะไปติดต่อ

3. ลักษณะการสื่อสารแบบเด็ก (Children หรือ C)

ลักษณะการสื่อสารแบบเด็ก (Children หรือ C) เป็นพฤติกรรมที่มีการแสดงออกคล้ายคลึงกับเด็ก เช่น เมื่อเด็กอยากได้ของเล่น บางคนอาจใช้วิธีร้องไห้ ให้วิธีพูดขออดอ้อน หรือใช้วิธีก้าวก้าว เช่น กระตืบเท้า ขว้างข้าวของ โวยวาย หรือลงไปดิน เพื่อให้พ่อแม่ใจอ่อนและซื้อของเล่นให้ในที่สุด พฤติกรรมเหล่านี้บางทีก็นำมาใช้โดยไม่รู้ตัว เมื่อโตเป็นผู้ใหญ่ เช่น เมื่ออยากได้เงินเดือนขึ้น บางคนอาจแสดงอาการซึมเศร้า ร้องไห้ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา หรืออาจบอกเล่าปัญหาชีวิตของตน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสงสาร และขอให้ปรับเพิ่มเงินเดือนให้

บางคนคิดว่าผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ อาจแสดงออกในแนวก้าวก้าว ด้วยการโวยวายว่า “ถูกกลั่นแกล้ง” หรือบางคนอาจพูดชักชวนให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกต่อต้านผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมเหล่านี้ล้วนมีที่มาจากความก้าวก้าวทั้งสิ้น

บุคลิกภาพแบบเด็ก (Children หรือ C) แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ

- เด็กตามธรรมชาติ (Natural Child หรือ NC) : ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ NC จะมีพฤติกรรมคล้ายเด็ก คือ จะแสดงออกมาเลยว่ารู้สึกอย่างไร โดยไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ได้
- เด็กช่างฝัน (Little Professor หรือ LP) : ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ LP จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ชอบพูดเพื่อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่เป็นไปได้
- เด็กปรับตัว (Adapted Child หรือ AC) : ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ AC จะแสดงพฤติกรรมเหมือนเด็กที่ต้องการคำชม เมื่อได้รับคำชมแล้วจะมีความสุข