

สรุปบทเรียน  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ CoP  
กลุ่มที่ 3 พนักงานราชการ



เรื่อง  
การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด  
ในการทำงาน

# บทนำ



ทฤษฎีวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล ก็คือ Transaction Analysis : TA เป็นทฤษฎีของ Eric Berne (อีริก เบิร์น) จิตแพทย์ ชาวอเมริกัน เพื่อช่วยให้เข้าใจบุคลิกภาพและพฤติกรรมในการสื่อสารของ ตนเองและผู้อื่นได้ดีขึ้น เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรอย่างมากเพราะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมระหว่างบุคคล ได้ดีขึ้น การสื่อสารที่ดีสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์กับหน่วยงานและสังคมได้ การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้ไม่เข้าใจกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง โกรธเคืองกัน อาจทำให้เกิดปัญหาเวลาต้องทำงานเป็นทีม

# ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร



- 1) ช่วยให้บุคคลได้รู้จักและเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองในการสื่อสารกับผู้อื่น สามารถตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงส่วนบกพร่องของบุคลิกภาพตนเองได้
- 2) ช่วยให้เข้าใจความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของผู้อื่นที่เราจะสื่อสารด้วย
- 3) ช่วยให้รู้จักปรับปรุงแก้ไขวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลให้เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดีเพราะการเรียนรู้ถึงบุคลิกภาพและการรู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้อื่นจะมีผลให้ เป็นที่ชื่นชอบ และได้รับความเคารพจากบุคคลอื่น
- 4) สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีได้

# ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริก เบิร์น (Eric Berne)



แนวคิดหลักของ TA คือการทำให้บุคคลเริ่มมองตนเองแล้ววิเคราะห์เพื่อเปลี่ยนแปลงตนเอง ก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงคนอื่น ซึ่งลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของ Eric Berne (อีริก เบิร์น) แบ่ง บุคลิกภาพส่วนบุคคล เป็น 3 ลักษณะ

1. ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ปกครอง หรือสภาวะความเป็นพ่อแม่ (Parent หรือ P) แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1.1 สภาวะความเป็นพ่อแม่ที่เข้มงวด (Critical Parent : CP) ลักษณะอาการที่เราสังเกตได้จะเป็นแบบดุด่า ออกคำสั่ง บ่นวิจารณ์ชอบตัดสินอะไรดีหรือไม่ดีชอบออกกฎระเบียบ มีข้อห้าม

1.2 สภาวะความเป็นพ่อแม่ที่มีเมตตา (Nurturing Parent : NP) การแสดงออกจะเป็นในลักษณะห่วงใย ช่วยเหลือ ปลอดภัย ให้อภัย เห็นอกเห็นใจ ชี้แจงสาร ดูแลเอาใจใส่ เป็นต้น

# ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริก เบิร์น (Eric Berne) (ต่อ)



2. ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult หรือ A) เป็นบุคลิกของผู้ที่มีการปฏิบัติอย่างมีเหตุผล มีการคิดใคร่ครวญตามข้อเท็จจริง ไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ เป็นพฤติกรรมที่สังคมทั่วไปยอมรับและ เป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการศึกษา การทำงาน หรือการอยู่ร่วมกัน
3. ลักษณะการสื่อสารแบบเด็ก หรือสภาวะความเป็นเด็ก (ChildหรือC) เกิดจากการเรียนรู้มาตั้งแต่วัยเด็ก มีการจดจำเหตุการณ์และเงื่อนไขต่างๆในอดีตมาเป็นแบบอย่างการแสดงออกในปัจจุบัน ส่วนใหญ่พฤติกรรมที่แสดงออกมามักจะอยู่ในลักษณะขาดวุฒิภาวะ ขาดเหตุผล แสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่าง ชัดเจน แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

## ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริก เบิร์น (Eric Berne) (ต่อ)



3.1 สภาวะความเป็นเด็กเชื่อฟัง (Adapted Child หรือ AC) พฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นลักษณะแสดงอารมณ์คือ ดีใจ เสียใจ โกรธ ก็แสดงออกมา อยากทำอะไรก็ทำ ไม่รู้จักยับยั้งรอกอย ชอบ สนุก ชอบเที่ยว ชอบเสียง ชอบเล่น หากความสุขไม่แยแสว่าคนอื่นจะคิดหรือรู้สึกอย่างไร

3.2 สภาวะความเป็นเด็กที่สร้างสรรค์ (Little Professor หรือ LP) ภาวะนี้เป็นลักษณะของเด็กที่เชื่อฟังผู้ใหญ่ กลัวถูกตำหนิหวังใยความรู้สึกผู้อื่น เกรงใจ อ่อนน้อมถ่อมตนทำอะไรอยู่ใน กฎเกณฑ์ทำให้ผู้คนเอ็นดูรักใคร่

3.3 สภาวะความเป็นเด็กตามธรรมชาติ (Natural Child หรือ NC) ลักษณะของภาวะนี้ ชอบคิดอะไรแปลกๆใหม่ๆ ฉลาดในการเอาใจใส่คน โต้ตอบหลีกเลี่ยง ความรับผิดชอบ ประจบเพื่อใช้คน ชอบวางแผนเพื่อให้ได้ของที่ต้องการ เอาใจคนเก่ง

# ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริค เบิร์น (Eric Berne)

## (ต่อ)



บุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนนี้จะปรากฏในคนคนหนึ่ง ซึ่งบางครั้งก็เป็นลักษณะ P บางครั้งก็เป็นลักษณะ A บางครั้งก็เป็นลักษณะ C ทั้งนี้ไม่เกี่ยวกับวัย หรืออายุแต่เกี่ยวกับสถานะที่เขานั้น สะสมมาตั้งแต่เด็ก อีริค เบิร์น ยืนยันว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีคือ คนที่มีสุขภาพจิตที่ดี มีลักษณะ ความเป็นผู้นำ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งผู้ที่มีบุคลิกภาพดีต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่ไม่บังคับควบคุมคนอื่น คือต้องไม่ให้ CP (สถานะความเป็นพ่อแม่ที่เข้มงวด) สูงกว่า NP (สถานะความเป็นพ่อแม่ที่มีเมตตา) จึงจะเป็นผู้ที่มีเมตตาและชอบช่วยเหลือผู้อื่น
2. เป็นบุคคลที่ไม่ใช้ผู้อื่นบังคับตนเอง คือต้อง NC (สถานะเด็กตามธรรมชาติ) และ LP (สถานะเด็กที่สร้างสรรค์) สูงกว่า AC (สถานะเด็กที่เชื่อฟัง) จึงจะทำให้เป็นผู้ที่มีลักษณะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สนุกสนาน ชอบอิสระ และควบคุมไม่ให้ตนเองยอมคนอื่นมากเกินไป
3. ควบคุมตนเองได้ดีคือมี A (สถานะความเป็นผู้ใหญ่) สูงกว่าทั้งหมดจะทำให้เป็นบุคคลที่มีเหตุผล ไม่ทำตามอารมณ์และรู้จักคิดไตร่ตรอง

# ทัศนคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น



ทัศนคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองต่อผู้อื่น หรือทัศนคติต่อชีวิต (Life Position) ตามทฤษฎี TA แบ่งเป็น 4 แบบ คือ

1. I'm O.K. – You're O.K. เป็นการแสดงออกที่ส่งผลให้ทั้งผู้พูดและคู่สนทนา รู้สึกสบายใจ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับผู้อื่น มีจิตสำนึกและการตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับหลักฐานและข้อเท็จจริง เป็นคนมีเหตุผล และยอมรับประสบการณ์ของผู้อื่น ผู้ที่มีจุดยืนแห่งชีวิตหรือบุคลิกภาพในตำแหน่งนี้จะมี ความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นอย่างดีเข้ากับใครก็ได้ ซึ่งคนประเภทนี้จัดว่าเป็นคนชนะ/ มีความเชื่อมั่น (confident)

2. I'm O.K. – You're not O.K. เป็นการพูดหรือแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าผู้อื่น ทำให้คู่สนทนา รู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งคนประเภทนี้จัดว่าเป็นคนชอบข่มขู่ผู้อื่น (superiority)



# ทัศนคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น

(ต่อ)



3. I'm not O.K. – You're O.K. เป็นการพูดหรือแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งที่ด้อยกว่าคู่สนทนา มักพยายามจะตอบสนองความต้องการของผู้อื่นมากกว่าตนเอง ชอบวางตัว เรียบๆ คอยแต่รับฟังแต่ไม่เสนอความคิดเห็นใดๆ ไม่มั่นใจในตนเอง ชอบให้ผู้อื่นเป็นหัวหน้า ซึ่งคนประเภทนี้ จัดว่าเป็นคนท้อแท้ (depressed)

4. I'm not O.K. – You're not O.K. เป็นการพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ไม่มีฝ่ายใด รู้สึกดีซึ่งบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนี้มักจบลงด้วยการป่วยทางจิต ซึ่งคนประเภทนี้จัดว่าเป็นผู้แพ้ตลอดกาล (hopeless)

การสื่อสารระหว่างบุคคลควรเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นให้ได้ต้องรู้จักใช้ คำพูดที่เหมาะสมกับผู้อื่นและต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้รวมถึงให้เกียรติและเคารพผู้อื่นเสมอ จะมีผลให้เป็นที่ชื่นชอบและได้รับความเคารพจากบุคคลอื่นเช่นกัน