

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ ผลการฝึกการสร้างสัมพันธภาพตามแนวคิดวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ของอริค เบิร์น : กรณีศึกษานักเรียนเดินเรือพาณิชย์ ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี” นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ (Transactional Analysis)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพ

1.1 ความหมายของสัมพันธภาพ

มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สัมพันธภาพจึงเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย สังคม และอารมณ์ สัมพันธภาพหมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อให้บุคคลแต่ละฝ่ายมีความพึงพอใจซึ่งกันและกันและบรรลุจุดประสงค์ของตนที่ตั้งเอาไว้ (เนตรนภา กล่องพุดชา, 2539, น. 19) ทั้งนี้ทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือลบขึ้นอยู่กับความต้องการระหว่างบุคคล (Schutz, 1967 อ้างถึงใน พัทธรา ลิ้มอำไพ, 2537, น. 36) ดังนั้นการสร้างสัมพันธภาพจึงเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข ทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน (พิไลรัตน์ ทองอุไร, 2529, น.94) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและผู้อื่นเพราะรู้สึกว่าคุณค่าเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น ได้รับความเชื่อถือและศรัทธาในสัมพันธภาพที่ได้สร้างขึ้น มีความรู้สึกอบอุ่นมีชีวิตชีวา ไม่โดดเดี่ยวเดียวดายและรู้สึกว่าไม่มีใครบางคนที่สามารถไว้วางใจได้เมื่อมีเรื่องเดือดร้อน มีความทุกข์มีปัญหาวชีวิต ก็สามารถปรึกษาและขอความช่วยเหลือได้(พวงรัตน์ เลี่ยมสำราญ, <http://www.thaigoodview.com>)

ซึ่งการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น สามารถเป็นได้ระหว่างคนในครอบครัวเดียวกัน เช่น สามีกับภรรยา แม่กับลูก พี่กับน้อง หรืออาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักเรียน และบุคคลรอบข้าง เป็นต้น ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อน

1.2 ความหมายของสัมพันธภาพกับเพื่อน

การดำรงอยู่ในสังคมมนุษย์จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับคนหลายกลุ่ม เพื่อนเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญในชีวิตของคนเรา เพราะมนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมจึงขาดเพื่อนไม่ได้ ดังนั้นสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนเราได้ สัมพันธภาพกับเพื่อน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความสามารถในการสนทนา ติดต่อสัมพันธ์ หรือทำงานร่วมกับเพื่อนได้โดยไม่ทะเลาะวิวาทกัน เคารพในความคิดและเหตุผลของผู้อื่น มีความรู้สึก ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อน มีความพึงพอใจในบทบาทของตน ทั้งในฐานะที่เป็นผู้นำหรือผู้ตาม ให้ความร่วมมือกับหมู่คณะทั้งในความคิดและการกระทำ สามารถที่จะพูดหรือกระทำอย่างเปิดเผยและจริงใจ ตรงไปตรงมา มีความเหมาะสมตามความคิดและความรู้สึกของตน (สุทธิชา ชูเกิด, 2542, น. 4) นอกจากนี้ ยังหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงกับเพื่อนเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ได้แก่การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อนเมื่อเพื่อนต้องการความช่วยเหลือ รู้จักการให้และการรับ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น สนใจในความรู้สึกของเพื่อน ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน (บุษรินทร์ พุ่มมีผล, 2546, น. 11)

สรุป สัมพันธภาพกับเพื่อน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดและพฤติกรรม ที่แสดงกับเพื่อน เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีต่อกัน ได้แก่ ความสามารถที่จะพูดหรือกระทำอย่างเปิดเผย จริงใจ ตรงไปตรงมา การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อนเมื่อเพื่อนต้องการความช่วยเหลือ รู้จักให้และรู้จักรับ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น สนใจในความรู้สึกของเพื่อน ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อน มีความพึงพอใจในบทบาทของตน และให้ความร่วมมือกับหมู่คณะทั้งในความคิดและการกระทำ ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจะเริ่มต้นและดำเนินไปอย่างลึกซึ้ง หรือมีอันต้องสิ้นสุดลงนั้นขึ้นอยู่กับทักษะการสร้างสัมพันธภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์

ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ (Transactional Analysis: TA) เกิดขึ้นประมาณช่วงปี ค.ศ.1950 โดย อีริค เบิร์น (Eric Berne) ซึ่งได้รับการฝึกอบรมเป็นจิตแพทย์และนักจิตวิเคราะห์ ช่วงปี ค.ศ.1955-1962 จัดเป็นระยะแรกของการพัฒนา TA การค้นพบนี้มาจากการทดลองทางประสาทชีววิทยาที่กระตุ้นเร้าสมองโดยตรง บุคคลจะมีประสบการณ์แสดงภาวะอีโก้ของความเป็นพ่อแม่ ผู้ใหญ่และเด็กซึ่งเป็นตัวกำหนดความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรม เบิร์นยืนยันว่าภาวะอีโก้ทั้ง 3 สามารถสังเกตเห็นได้ในพฤติกรรมปัจจุบัน เขาว่าการค้นพบนี้ไปใช้ในการจัดทำจิตบำบัดแบบกลุ่ม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการใช้แนวคิดจิตวิเคราะห์ในการบำบัด TA เริ่มมีชื่อเสียงแพร่หลายในช่วงปี ค.ศ.1960 จากการตีพิมพ์หนังสือ 2 เล่ม คือ Games People Play (1964) โดยเบิร์นและ I'm OK-You're OK (1964) โดยแฮริส (Harris) ซึ่งมีจำนวนยอดขายมากกว่า 15 ล้านเล่มในภาษาต่างๆถึง 18 ภาษา และในปีค.ศ. 1970 TA ได้กลายเป็นแบบฉบับของการใช้จิตวิทยาในการแก้ไขปัญหาของตนเอง

การพัฒนาของ TA ในช่วงที่ 2 ระหว่างปี ค.ศ.1962-1966 ให้ความสำคัญกับการเล่นเกม ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบส่งข้อความ 2 ระดับ คือระดับสังคมอย่างเปิดเผยและระดับจิตวิทยาอย่างซ่อนเร้น การพัฒนาของ TA ในช่วงนี้ให้ความสำคัญกับการเกิดการหยั่งรู้ถึงเกมที่บุคคลสื่อสารกับผู้อื่น

สำหรับการพัฒนาในช่วงที่ 3 ระหว่างปี ค.ศ.1966-1970 TA ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์บทชีวิต การเปลี่ยนมานับบทชีวิตเกิดจากคำถามและข้อสงสัยที่บุคคลมักเล่นเกมเดิมซ้ำแล้วซ้ำอีก บทชีวิตเป็นการตัดสินใจกำหนดแผนการชีวิตโดยทั่วไปของตนเพื่อตอบสนองกับสิ่งแวดล้อม เบิร์นได้พัฒนาการวิเคราะห์การทำความเข้าใจบทชีวิตและนำมาใช้ในการบำบัด ดังนั้น TA จึงหันเหความสำคัญของการหยั่งรู้มาเป็นการจัดการและดำเนินการเปลี่ยนแปลงบทชีวิตของผู้รับการปรึกษาโดยผู้ให้การปรึกษา

ในปี ค.ศ.1970 TA เริ่มมีชื่อเสียงอีกครั้ง หลังการตีพิมพ์หนังสือ 2 เล่ม คือ Born to Win โดยเจมส์และจงเวิร์ด (James & Jongeward, 1971) และ What Do You Say After You Say Hello โดยเบิร์น (Berne, 1972) หนังสือทั้งสองเล่มตีพิมพ์หลังจากที่เบิร์นเสียชีวิตในปี

ค.ศ.1970 ปัจจุบัน TA ถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือกลุ่มคลาสสิก (Classic School) กลุ่มการตัดสินใจใหม่ (Redecision School) และกลุ่มการระบาย (Cathexis School)

คุณลักษณะของ TA คือ

1. การให้ความสำคัญกับข้อตกลง (Contractual) ที่ผู้ให้การศึกษาและผู้รับการศึกษาดกลงร่วมกันถึงเป้าหมายเฉพาะที่สามารถวัดได้ และข้อตกลงนี้เป็นสิ่งที่ชี้นำทิศทางของกระบวนการศึกษา

2. การให้ความสำคัญกับการตัดสินใจและความรับผิดชอบของผู้รับการศึกษ TA จะช่วยให้ผู้รับการศึกษายิงพฤติกรรมปัจจุบันและความรู้สึกกับการตัดสินใจพื้นฐานที่ได้กำหนดต่อการมีปฏิริยาโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อม TAเชื่อว่าผู้รับการศึกษสามารถเลือกตัดสินใจใหม่ได้ โดยการแสดงความรับผิดชอบต่อการเลือกใหม่

3. การช่วยให้ผู้รับการศึกษามีความคุ้นเคยกับคำศัพท์ของ TA โดยให้การศึกษา

4. การใช้ TAจะได้ผลมากที่สุดเมื่อนำมาใช้กับการให้การศึกษาแบบกลุ่ม พฤติกรรมของผู้รับการศึกษสามารถสังเกตเห็นได้และเปลี่ยนแปลงในระหว่างการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม

5. ผู้ให้การศึกษาแบบ TA ทุกกลุ่มจะประยุกต์ใช้สภาวะของอีโก้และบทชีวิตในการช่วยเหลือผู้รับการศึกษโดยมีพื้นฐานของสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการศึกษแบบ I'm OK-You're OK (ดวงมณี จงรักษ์, 2549, น.249-250)

2.1 ธรรมชาติของมนุษย์ (Human Nature)

ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ของอีริก เบิร์น (Eric Berne) เชื่อว่า

1. มีความคิดในทางดีต่อมนุษย์ที่เกิดมาทุกคน
2. มีความคิดในเชิงนิเสธกับบิดามารดา เนื่องจาก เบิร์นเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมความดีงาม แต่การเลี้ยงดูของบิดามารดาทำให้มนุษย์เปลี่ยนแปลงไปในทางที่อาจจะดีหรือไม่ดีก็ได้
3. ประสบการณ์เบื้องต้นในชีวิตมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในระยะต่อมา
4. บุคคลแต่ละคนมีความรับผิดชอบขั้นสูงสุด (ultimate responsibility) ในการที่จะตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับชีวิตของตนเอง

เบรินได้เสนอความคิดใหม่เกี่ยวกับความต้องการทางจิตใจ (Psychological Needs) ในทฤษฎีของเบรินใช้คำว่า “hungers” ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการที่สำคัญดังนี้ คือ

1. *Stimulus hunger* หมายถึง ความต้องการทั่วไปที่จะได้รับความสนใจ ซึ่งภาษาของเบรินใช้คำว่า “Stroking” หรือการใส่ใจ ความต้องการนี้ไม่เพียงทำให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับชีวิต ความต้องการที่จะได้รับความใส่ใจนั้นจะมีอยู่ตลอดชีวิต เป็นเบื้องต้นของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 *การใส่ใจทางบวก (Positive Stroke)* เช่น การกอดรัด การยิ้ม การแสดงการยอมรับโดยคำพูด

1.2 *การใส่ใจทางลบ (Negative Stroke)* เช่น การตบหน้า การทำหน้าอิ๋ว การแสดงออกถึงการไม่ยอมรับ ถ้าหากเด็กขาดการตอบสนองในด้าน Positive Stroke แล้วเขาจะแสวงหา Negative Stroke

นอกจากนี้แล้วคำว่า Stroke หรือการใส่ใจ ยังแบ่งออกเป็น

1.3 *การใส่ใจอย่างมีเงื่อนไข (Conditional stroke)* หมายถึง การแสดงการใส่ใจโดยมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคล จึงเสมือนเป็นการยอมรับภายหลังการตัดสินใจพิจารณาถึงการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคล แบ่งออกเป็นเชิงนิมาน (Positive) และเชิงนิเสธ (Negative) เช่น ถ้าคุณตั้งใจทำงานมากกว่านี้ ผมก็จะยอมรับคุณมากขึ้น (เชิงนิมาน) หรือถ้าคุณยังขี้เกียจทำงาน ผมอาจจะต้องลงโทษคุณ (เชิงนิเสธ)

1.4 *การใส่ใจอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional stroke)* หมายถึงการใส่ใจที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความหมายในฐานะที่เป็นตัวเขาเอง ช่วยให้ผู้รู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง เช่น ฉันชอบที่จะอยู่กับคุณ แบ่งออกเป็นเชิงนิมาน (Positive) และเชิงนิเสธ (Negative) เช่น ถ้าคุณตั้งใจทำงานมากกว่านี้ ผมก็จะยอมรับคุณมากขึ้น (เชิงนิมาน) หรือ ถ้าคุณยังขี้เกียจทำงาน ผมอาจจะต้องลงโทษคุณ (เชิงนิเสธ)

2. *Structure Hunger* หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะใช้เวลาในการที่จะได้รับความใส่ใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในทฤษฎีนี้เบรินใช้คำถามว่า “คุณพูดอะไรหลังจากการทักทาย”(What do you say after you say hello?) เพื่อจะแยกแยะปัญหาในเรื่องการใช้เวลาของ

บุคคล สำหรับความต้องการในการใช้เวลาเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการที่จะได้รับความใส่ใจ เพราะเกี่ยวข้องกับวิธีการที่บุคคลจะใช้เวลาเพื่อให้ได้มาซึ่งความใส่ใจมากที่สุด การใช้เวลาเพื่อให้ได้รับความสนใจจากบุคคลอื่นมีความสำคัญ บุคคลจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกาลเทศะและต่อบุคคลด้วย ถ้าหากขาดความเหมาะสมก็จะทำให้เกิดความไม่สมดุลในด้านบุคลิกภาพได้ด้วย

3. *Position Hunger* ความต้องการหรือแรงจูงใจนี้ หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะมีการตัดสินใจที่สำคัญเกี่ยวกับชีวิตของเขาอย่างมั่นคงและมีเหตุผล ในขณะที่เด็กกำลังเจริญเติบโตมักจะได้รับคำพูดต่างๆ เช่น หนูน่ารักจัง เธอเป็นเด็กไม่ดี ดังนั้นเด็กจะเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเขาเป็นคนที่ใช้ได้ (I'm O.K.) หรือใช้ไม่ได้ (I'm not O.K.) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะกลายมาเป็นความคาดหวังด้านคุณค่าภายในตัวของเขา การตัดสินใจว่าเด็กเป็นอย่างไรมักจะทำให้เด็กเกิดความสับสนทำให้มองโลกสับสนไปด้วย เมื่อเด็กมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมมากขึ้นเด็กจะมีการตัดสินใจกับคนอื่นเช่นกันว่าบุคคลนั้นใช้ได้หรือไม่ได้ การที่เด็กตัดสินใจคนอื่นและคนอื่นตัดสินใจเด็กว่าเป็นอย่างไรนั้นจะมีผลต่อการสร้างตำแหน่งชีวิต (A life position) หรือทัศนคติชีวิตขึ้น เมื่อบุคคลเลือกตำแหน่งชีวิตอย่างไร วิธีการที่บุคคลจะใช้เวลาและความปรารถนาของบุคคลจะถูกกำหนดตามทัศนคติชีวิตนั้นๆ

ในความเชื่อของเบิร์น ความพอใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการทั้งสามด้านนั้น ส่วนหนึ่งเป็นความจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต วิธีการที่บุคคลเรียนรู้ที่จะเอาตัวรอดนั้นจะมีผลต่อการสื่อสารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือแม้แต่การมองชีวิตในอนาคต

จากทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ดังกล่าวสรุปได้ว่า มนุษย์เกิดมาพร้อมกับความสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพต่างๆ ของตนเองได้ มีความต้องการทางด้านจิตใจสำหรับการดำรงชีวิตที่สำคัญคือ ความต้องการที่จะได้รับความใส่ใจ (Stimulus Hunger) ความต้องการที่จะใช้เวลาในการที่จะได้รับความใส่ใจให้มากที่สุด (Structure Hunger) และความต้องการที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตอย่างมั่นคงและมีเหตุผล (Position Hunger) เพื่อความก้าวหน้าของตนเองและสังคม มีเสรีภาพในการเลือกและการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ตนต้องการโดยตกอยู่ในอิทธิพลของอดีต

2.2 การใส่ใจ (Strokes)

อีริก เบิร์น (Eric Berne) กล่าวว่า การใส่ใจ หมายถึง การกระทำใดๆก็ตามที่แสดงให้เห็นความสนใจต่อการปรากฏตัวของผู้อื่น (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2532, น.53 อ้างอิงมาจาก Berne, 1964) และการกระทำใดๆที่ได้รับจากผู้อื่นที่ยื่นให้เพื่อการติดต่อหรือรับการติดต่อของบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง อาจจะออกมาในรูปการกระทำคือพฤติกรรมภายนอก ได้แก่ การพูด การยิ้ม การมองตา ฯลฯ หรือพฤติกรรมภายใน ได้แก่ การคิด การฝัน การพอใจ ฯลฯ (พิชิต สุวรรณประกรและคนอื่นๆ, 2534, น.14) ซึ่งการกระทำดังกล่าวเมื่อมากระทบกับตัวบุคคลแล้ว จะก่อให้เกิดความยินดี พอใจ หรือก่อให้เกิดความรู้สึกที่ต่ำต้อย น้อยใจ เสียใจ ผิดหวัง โกรธก็ได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของความต้องการการใส่ใจของบุคคลในขณะนั้น (วิญญู พูลศรี, 2535, น.299) และการใส่ใจยังเป็นความต้องการของคนเราทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทุกคนต้องการรับการสัมผัส การใส่ใจต่อกันด้วยความจริงใจอย่างมีเงื่อนไข เชื้ออาหารต่อกัน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (กันธิมา มานนท์, 2547, น.33)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการใส่ใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การใส่ใจคือการกระทำใดๆ ของบุคคลต่ออีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกยินดี พอใจหรือต่ำต้อยน้อยใจ การแลกเปลี่ยนการเอาใจใส่ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการพัฒนาการของบุคคล บุคคลต้องการที่จะได้รับการสัมผัสและการเอาใจใส่จากผู้อื่นเสมอ ต้องการที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแสวงหาการเอาใจใส่จากผู้อื่นและให้ความสนใจผู้อื่นตลอดเวลา การยอมรับและการเอาใจใส่แบ่งออกเป็น 3 ประเภท (อาภา จันทรสกุล, 2535, น.181-185 และพงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2525, น.135-136) ดังนี้

1. การใส่ใจทางบวก (Positive stroke) มักจะแสดงออกในรูปของการสื่อสารสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary Transaction) โดยการสื่อสารกันตรงตามเป้าหมาย เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล การยอมรับและการใส่ใจทางบวก เริ่มจากสภาพการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผิวเผินจนไปถึงความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดสนิทสนม (Intimacy) อันเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งต่อไป การยอมรับและการใส่ใจในทางบวก จะช่วยเพิ่มความรู้สึกของบุคคลไปในทิศทางที่น่าพอใจ รู้สึกตนเองมีคุณค่า ชีวิตมีความหมาย รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ทางด้านดีด้วยการยอมรับบุคคลอื่น ไม่มีการเล่นเกม

ไม่แสดงออกมากเกินไปจนความจำเป็น การแสดงออกจะเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ มีความปรารถนาดี มีชีวิตชีวาและมีความสำคัญอันเป็นการพัฒนาตนเองไปสู่ทัศนะชีวิตที่ว่า “ฉันดี-เธอดี” (I'm O.K.-You're O.K.)

การใส่ใจในแง่บวกสามารถแสดงออกได้หลายลักษณะด้วยกัน กล่าวคือแสดงออกถึงความรัก เช่น “แม่รักลูกจังเลย” แสดงออกถึงความนิยมชมชื่น เช่น “งานของฉันเสร็จเร็วขึ้นมาก ตั้งแต่ได้คุณมาช่วย” เป็นต้น แสดงความยกย่องชมเชย หรือเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลนั้น

บุคคลทุกคนต้องการได้รับการใส่ใจ แต่บุคคลบางคนมีความต้องการมากเป็นพิเศษ เพื่อช่วยให้เขารู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ และถ้าเขาไม่ได้รับการใส่ใจทางบวกอย่างเพียงพอแล้ว เขาจะหันไปแสวงหาการใส่ใจในทางลบ เช่น กลายเป็นคนดื้อรั้น หรือมีพฤติกรรมที่ประหลาดเพื่อเรียกร้องความสนใจ การใส่ใจทางบวกแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 การใส่ใจทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไข (*Unconditional Positive Stroke or Positive for Being*) เป็นการใส่ใจทางบวกที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความหมายในฐานะที่เป็นตัวเขาเอง ช่วยให้บุคคลรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง มีทัศนคติต่อโลกภายนอกและบุคคลอื่นในแง่บวก การใส่ใจในทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไขนี้ ในวัยเด็กเล็กเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อช่วยพัฒนาความรู้สึก “ฉันดี-เธอดี” (I'm O.K.-You're O.K.) ขึ้น รู้จักรักและยอมรับบุคคลอื่นอย่างจริงใจโดยไม่ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆ เช่น รูปร่างหน้าตา ตำแหน่ง ฐานะทางเศรษฐกิจ ฯลฯ ตัวอย่างเช่น “ไม่ว่าลูกจะเป็นอย่างไร แม่ก็ยังรักลูก เป็นห่วงลูกนะจ๊ะ”

1.2 การใส่ใจทางบวกอย่างมีเงื่อนไข (*Conditional Positive Stroke or Positive for Doing*) เป็นการใส่ใจทางบวกโดยมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับกระทำความหรือคุณสมบัติของบุคคลอื่น จึงเสมือนเป็นการยอมรับภายหลังการตัดสินใจพิจารณาถึงการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคลนั้น เช่น “แม่จะรักหนูมาก หากหนูสอนการบ้านให้หน่อย”

2. การใส่ใจทางลบ (*Negative Stroke*) เป็นการยอมรับที่ก่อให้เกิดผลเสียทางสุขภาพจิต ทำให้บุคคลรู้สึก “ฉันไม่ดี” (I'm not O.K.) ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่มีความสามารถเพียงพอ แต่การใส่ใจทางลบก็ยิ่งดีกว่าการไม่ได้รับการใส่ใจใดๆ เลยหรือการเพิกเฉย ทั้งนี้เพราะการเพิกเฉยจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าชีวิตปราศจากความหมายใดๆ บุคคลที่เติบโตขึ้นมาโดยได้รับ

ประสบการณ์ของการใส่ใจทางด้านลบ คือ การลงโทษ ว่ากล่าวตำหนิ คอยจับผิด หรือ พ่อแม่จะเอาใจใส่ต่อเขาและมีเวลาให้เขาก็อต่อเมื่อเขาทำผิด จึงจะหันมาสนใจ ว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษบุคคลประเภทนี้จะมี “เทป” ที่คอยบอกตนเองว่า “ฉันไม่ดี” และเมื่อเขาต้องการการใส่ใจจากบุคคลอื่น เขาก็จะแสวงหาโดยการแสดงพฤติกรรมทางลบ เพราะการใส่ใจที่เขาได้รับจนเคยชิน และเชื่อว่าเหมาะสมกับตนเอง คือการใส่ใจทางลบ และแม้คนอื่นจะให้การใส่ใจทางบวกต่อเขา เขาก็จะไม่เชื่อว่าเป็นไปด้วยความจริงใจ เนื่องจากเขาไม่เชื่อว่าตัวเขามีคุณค่าทางบวกที่น่าสนใจ ก่อให้เกิดความขุ่นมัวในอารมณ์ โกรธ การใส่ใจทางลบแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 การใส่ใจทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Negative Stroke or Negative for Being) เป็นการใส่ใจทางลบเกี่ยวกับตัวบุคคล การใส่ใจทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดผลทางลบอย่างรุนแรง เช่น “ฉันไม่มีเวลาสำหรับคนอย่างคุณ” หรือ “ไม่ว่าคุณจะทำอย่างไร ฉันก็ไม่มีวันเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับตัวคุณให้ดีขึ้นได้”

2.2 การใส่ใจทางลบอย่างมีเงื่อนไข (Conditional Negative Stroke or Negative for Doing) เป็นการใส่ใจทางลบโดยมีเงื่อนไข ขึ้นอยู่กับการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคลเช่นกัน แต่ถือได้ว่าไม่รุนแรงนัก เพราะเมื่อบุคคลเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเองหรือเมื่อทำผิดแล้วแก้ไขให้ถูกต้อง ก็ย่อมได้รับการใส่ใจทางบวกตามมา เช่น การลงโทษเขียนตีเมื่อเด็กทำผิด การตำหนิด้วยวาจาทำทางต่อพฤติกรรมไม่ดีต่างๆ เช่น เขียนตีมือปาก จ้องมองด้วยแววตาไม่พอใจ หรือ การใช้วาจาตำหนิ เช่น “คุณทำงานผิดเป็นครั้งที่สามแล้วนะ นี่ผมจะต้องทนความเลินเล่อของคุณไปถึงไหน”

3. การใส่ใจแบบคละ (Mixed Stroke) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงการใส่ใจทั้งทางบวกและลบปนกัน เนื่องจากบุคคลหลีกเลี่ยงที่จะใช้การใส่ใจทางลบไปตรงๆอย่างเดียว เพราะทราบว่สังคมไม่ยอมรับ จึงหลีกเลี่ยงโดยใช้การใส่ใจแบบคละ ข้อสังเกตของการใส่ใจแบบคละ คือ แนวโน้มผู้ใช้มักมีทัศนคติทางลบอยู่ เช่น “งานนี้เป็นฝีมือคุณหรือ เก่งนี้ ผมแทบไม่เชื่อเลยว่า你会ทำได้ขนาดนี้”

จะเห็นได้ว่าเด็กที่อยู่ในครอบครัวที่มีการแสดงการใส่ใจในแง่บวกที่เต็มไปด้วยความรัก

ความอบอุ่น นับว่าเป็นเด็กที่โชคดีมาก เพราะได้มีโอกาสเรียนรู้ที่จะมีความรู้สึกในด้านดีงามทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น สำหรับการยอมรับและการใส่ใจในทางลบจะก่อให้เกิดความไม่สบายใจแก่ผู้รับ แต่การได้รับการยอมรับและการใส่ใจในแง่ลบ ก็ยังดีกว่าไม่ได้รับการใส่ใจใดๆทั้งสิ้น

2.3 ทักษะชีวิตหรือตำแหน่งชีวิต (Life Position)

ประสบการณ์ทั้งหลายซึ่งมีอิทธิพลต่อชีวิตนั้น ไม่มีอะไรสำคัญยิ่งไปกว่าความคิดเห็นเบื้องต้นที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นที่อยู่รอบๆตัว ความคิดเห็นเหล่านี้ส่วนใหญ่มีต้นกำเนิดมาจากความใส่ใจที่ได้รับและความใส่ใจที่เรียนรู้จะให้แก่อื่นๆมีอิทธิพลยิ่งกว่าความคิดเห็นทั่วๆ ไปที่บุคคลจะมีในระยะต่อมา เบิร์น (อาภา จันทรสกุล, 2535, น.176 อ้างอิงจาก Berne, 1972) อธิบายว่า เมื่อบุคคลเผชิญปัญหา การตัดสินใจตอบสนองต่อปัญหานั้นๆ ด้วยวิธีการต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับตำแหน่งชีวิตหรือทักษะชีวิตที่แต่ละบุคคลรู้สึกต่อตัวเองและผู้อื่น นอกจากนี้การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นไปในรูปแบบใด ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งชีวิตของบุคคลนั้น

ตามแนวความคิดเกี่ยวกับทักษะชีวิต สรุปได้ว่า ทักษะชีวิตคือเจตคติที่คนเรามีต่อการกระทำของตนเองและคนอื่นในแง่ดีหรือแย่ การเลือกทักษะในชีวิตมีผลมาจากการอบรมสั่งสอนประสบการณ์ในวัยเด็ก และบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีเป็นบุคคลที่มองตนเองและบุคคลอื่นในแง่ดีสามารถยอมรับตนเองและบุคคลอื่นได้ตามความเป็นจริง มีความจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น กล้าเผชิญและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่และสร้างสรรค์ รู้สึกว่าชีวิตตนเองและผู้อื่นมีค่า กล่าวคือ ผู้ที่มีทักษะในชีวิตแบบฉันดี-เธอก็ดี (I'm O.K.-You're O.K.)

รูปแบบทักษะชีวิตมี 4 รูปแบบ ดังนี้

1. ฉันดี - เธอดี (I'm OK, You're OK) เป็นทักษะชีวิตของบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี ยอมรับตนเองและผู้อื่นตามที่เป็นจริง รู้สึกตนเองมีค่า มองผู้อื่นในแง่ดี ให้เกียรติผู้อื่น ไม่เล่นเกม จริงใจเปิดเผย บุคคลที่วางตำแหน่งของชีวิตแบบนี้เมื่อประสบปัญหามักจะไม่หนีปัญหา แต่จะพยายามแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ด้วยความรู้ความสามารถของตนและปรับตัวได้ดี บุคคลที่อยู่ใน

ตำแหน่งนี้จะเริ่มพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจ รู้สึกตนเองมีคุณค่าเป็นที่ต้องการ ทักษะชีวิตลักษณะนี้จะเกิดขึ้นจากการให้ความใส่ใจทางบวก(Positive Stroke)แก่เด็ก

2. *ฉันดี - เธอไม่ดี (I'm OK, You're not OK)* เป็นทักษะชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองดีกว่าผู้อื่น มีเจตคติว่าตนเองถูกและผู้อื่นผิด ยึดมั่นอยู่กับความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่ เติบโตการไม่ไว้วางใจผู้อื่น ถูกเหยียดหยามผู้อื่น มองผู้อื่นในแง่ลบ หยิ่งเยโส บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนี้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นมักจะโทษหรือตำหนิผู้อื่นและมักจะเข้าข้างตนเอง มักจะอยู่ในแวดวงของคนประเภท“ขุนพลอยพยัก” (Yes men) และชอบคำยินยอมเพราะเป็นวิธีการที่เขาจะได้มาซึ่งความใส่ใจยกย่องตามที่เขาต้องการ ชอบคนประจบสอพลอโดยไม่คำนึงว่าสิ่งใดควรหรือไม่ควร จะหาทางตอบโต้อย่างรุนแรงเมื่อถูกขัดแย้งหรือขัดขวางผลประโยชน์ อาจจะลงเอยด้วยการทำลายชีวิตหรืออนาคตผู้อื่น

3. *ฉันไม่ดี - เธอดี (I'm not OK, You're OK)* เป็นทักษะชีวิตของบุคคลที่มีเจตคติว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น มีความสามารถน้อย ด้อยคุณค่ากว่าผู้อื่น ทำตัวเศร้าหมอง ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าแสดงออก ชอบปลีกตัวตามลำพังและเก็บกดความรู้สึกของตนไว้ ชอบลงโทษตนเอง อมทุกข์ เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้งมักใช้วิธีเลี่ยงหนี ไม่พยายามแก้ไข ปัญหาที่ตนเองเผชิญ ไม่กล้าเสี่ยงที่จะทำอะไรใหม่ๆ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จะไม่มีความสุขในชีวิตเพราะต้องทำอะไรตามผู้อื่นอยู่เสมอ บุคคลที่วางตนอยู่ในตำแหน่งนี้มักพัฒนาความรู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า(Feeling Unworthy) มาตั้งแต่เด็ก ดังที่ แฮริส (ฮาภา จันทรสกุล, 2535, น. 176 อ้างอิงจาก Harris, 1969) กล่าวว่าทักษะชีวิตแบบฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not OK, You're OK) เป็นตำแหน่งที่เด็กเลือกเมื่อโดนผู้ใหญ่บังคับให้ทำสิ่งต่างๆ ตามความต้องการหรือความเห็นของผู้ใหญ่ โดยไม่ให้อิสระแก่เด็ก ไม่เคยรับฟังความคิดเห็นของเด็ก ทำให้เขาารู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ ต้องพึ่งพาผู้ใหญ่อยู่เสมอ เมื่อตนเองเติบโตขึ้นความรู้สึกยอมตามไม่กล้าแสดงออกก็จะติดตัวมา บุคคลประเภทนี้จึงพยายามแสวงหาการใส่ใจในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ยอมรับใช้และเสียเปรียบบุคคลอื่นอยู่เสมอ บุคคลประเภทนี้อาจจะเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (Productive) ได้ถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่อำนวยเช่น มีผู้นำดี แต่บุคคลนี้จะไม่มีความสุขในชีวิตเพราะต้องเก็บความรู้สึกของตนเอง ต้องทำอะไรตามความพอใจของผู้อื่น

4. *ฉันไม่ดี - เธอไม่ดี (I'm not O.K.-You're not O.K.)* เป็นทัศนคติชีวิตของบุคคลที่มีเจตคติไม่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ไม่เห็นคุณค่าของชีวิต ไม่เป็นตัวของตัวเอง ท้อแท้สิ้นหวัง ดำรงชีวิตอย่างเศร้าหมอง หมดอาลัยตายอยาก รู้สึกตนเองไร้ค่าหาประโยชน์ไม่ได้ โดดเดี่ยว เก็บตัว ซึมเศร้า ปราศจากความหวังใดๆ ในขณะที่เดียวกันก็มองบุคคลอื่นในแง่ร้าย รู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นก็ไม่มีค่าเช่นกัน รู้สึกว่าโลกนี้โหดร้ายทารุณ ไม่น่าอยู่ มักแยกตัวจากสังคมโดยไม่ให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น เพราะคิดว่าตนไม่มีความสามารถและปฏิเสธที่จะรับความช่วยเหลือใดๆจากผู้อื่น คิดว่าตนไม่มีความสามารถเท่าผู้อื่นและดูถูกความสามารถของผู้อื่นเช่นกัน บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักเป็นผู้ป่วยที่เป็นโรคจิต โรคประสาทที่สามารถทำร้ายหรือทำลายชีวิตตนเองและผู้อื่นโดยไม่รู้สึกผิด เพราะไม่คิดว่าชีวิตนี้มีความหมายอะไร มักเป็นตำแหน่งของเด็กที่ถูกทอดทิ้ง(Rejected Child) ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้เลี้ยงดู ทำให้เขาไม่รู้จัก "ให้" แก่ใครด้วย เพราะรู้สึกว่าคนอื่นโหดร้ายและไม่มีน้ำใจ

การเลือกทัศนคติชีวิตแบบใดใน 4 แบบดังกล่าวมาแล้วนั้น เป็นผลมาจากวิธีการสื่อสารสัมพันธ์ในการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ในระยะที่สำคัญ คือช่วง 6 ปีแรกของชีวิต พ่อแม่ควรให้อิสระ(Permission)ให้เด็กได้เป็นตัวของตัวเองอย่างเหมาะสม ได้พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ รู้จักพึ่งตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถที่จะควบคุมและดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง การยอมรับ ให้การใส่ใจ ความคงเส้นคงวาและมีเหตุผลของพ่อแม่จะส่งเสริมให้เด็กเลือกตำแหน่งของชีวิตแบบ "ฉันดี"และรู้สึกต่อผู้อื่นว่า "เธอดี" ด้วย ในชีวิตประจำวันนั้นอาจจะมีตำแหน่งใดก็ได้ขึ้นกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือความรู้สึกที่มี อย่างไรก็ตามถ้าพ่อแม่พยายามปลูกฝังให้ลูกมีตำแหน่งของชีวิตแบบ "ฉันดี และเธอดี"ได้ ลูกก็จะสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้บุคคลที่สามารถวิเคราะห์บทชีวิตได้ ย่อมฝึกฝนตัวเองให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีโดยมีทัศนคติชีวิตของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มองตนเองและบุคคลอื่นในแง่ดี สามารถยอมรับตัวเองและบุคคลอื่นได้ตามที่เป็นจริง

2.4 การใช้เวลา (Time Structuring)

นักจิตวิทยาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชื่อว่าความต้องการทางด้านจิตใจของคนเราแสดงออกมาในรูปของความต้องการการใส่ใจ ดังนั้นบุคคลจึงมี

รูปแบบของการใช้เวลาแตกต่างกันออกไป โดยมีแรงจูงใจคือการแสวงหาการใส่ใจซึ่งจะได้มาโดยการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคคลที่ไม่กลัวการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ใกล้ชิด (Intimate Relationship) กับบุคคลอื่นย่อมมีโอกาสได้รับการใส่ใจมาก บุคคลจะมีโอกาสได้รับการใส่ใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับรูปแบบการใช้เวลาของเขา ซึ่งรูปแบบของการใช้เวลา (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2531, น. 106 และอาภา จันทรสกุล, 2535, น. 186-188 อ้างอิงจาก Berne, 1972) มีดังต่อไปนี้

1. *แบบหลีกเลี่ยง (Withdrawal)* หมายถึง การใช้เวลาแบบไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวสัมพันธ์กับผู้อื่น จะใช้วิธีการเลี่ยงหนี ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร บางคนใช้วิธีการเลี่ยงหนีโดยปรากฏตัวอยู่ แต่ไม่รับรู้ ไม่สนใจสภาพแวดล้อม ในสภาพความเป็นจริงบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี มีการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีแล้ว ย่อมต้องมีเวลาเป็นส่วนตัว มีเวลาเพื่อตนเองโดยลำพัง เช่น นั่งเงียบๆ ฟังเพลง การหม่อมองธรรมชาติ การนอนเล่นพักผ่อน ฯลฯ ในระดับที่เหมาะสม เป็นการใช้เวลาในรูปแบบที่หลีกเลี่ยงหนีอยู่กับตัวเอง ในกรณีนี้ไม่ก่อผลเสียต่อสุขภาพจิตเพราะส่วนใหญ่เขายังสามารถติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี แต่สำหรับผู้ที่ยังมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นไม่เหมาะสม หากหลีกเลี่ยงการสัมพันธ์กับผู้อื่นมากเกินไป บุคคลจะกลายเป็นผู้เปล่าเปลี่ยวหงอยเหงาและมีอาการซึมเศร้าได้

2. *แบบทักทายปราศรัย (Rituals)* หมายถึง รูปแบบของการใช้เวลาสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างมีแบบแผนพิธีการ เป็นการทักทายปราศรัยกันตามมารยาทสังคม เช่น การทักทาย ยิ้มให้กันตามมารยาทของสังคม การบอกลา การกล่าวขอบคุณ กล่าวขอโทษ การแสดงความเคารพ เป็นต้น การใช้เวลาแบบนี้บุคคลจะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแบบผิวเผิน แต่ก็ยังดีกว่าแบบแรก เป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่เสียงน้อยที่สุดและบุคคลอื่นก็ได้รับความใส่ใจบ้างแต่ไม่มากนัก เนื่องจากเป็นการทักทายโดยมารยาท อาจจะได้ไม่มีความสนใจในตัวอีกฝ่ายอย่างแท้จริงหรือหลีกเลี่ยงการสร้างสัมพันธ์ภาพแบบใกล้ชิดผูกพัน (Intimacy) การทักทายแบบทักทายปราศรัยนี้ทำให้บุคคลอื่นได้รับการใส่ใจเพียงเล็กน้อยทำให้บุคคลอื่นไม่มีความสุขเท่าที่ควร

3. *แบบสนทนาทั่วไป (Pastimes)* หมายถึง การใช้เวลาสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีเนื้อหาสาระกว่าแบบทักทายปราศรัย โดยการสนทนาเปรียบเสมือนการฆ่าเวลา เนื้อหาสาระที่สนทนาจึงยังเป็นเรื่องไกลตัวหรือเป็นเรื่องทั่วไป ไม่ต้องแสดงความรู้สึกส่วนตัวมากนัก ให้ความรู้สึกปลอดภัย

หลีกเลี่ยงการขัดแย้ง การติดต่อสัมพันธ์ก็ไม่ลึกซึ้งนัก เช่น การคุยกันถึงงานอดิเรก การกีฬา ดินฟ้าอากาศ การเรียน เป็นต้น รูปแบบการใช้เวลาแบบสนทนาทั่วไปนี้เป็นการใช้เวลาแบบผิวเผิน อย่างไรก็ตามบุคคลอื่นจะได้รับความใส่ใจกว่าการใช้เวลาแบบทักทายปราศรัย หากบุคคลมีความชำนาญในการสนทนาทั่วไป จะช่วยให้เขาหามิตรได้ง่ายและเข้าสังคมเก่งอีกด้วย

4. *แบบกิจกรรม (Activities)* หมายถึง รูปแบบของการใช้เวลาอย่างมีเป้าหมาย มีเนื้อหาสาระ มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ทำ มีสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยผ่านงานนี้ เช่น การทำงาน การทำโครงการ การทำกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น บุคคลที่สามารถร่วมงานกับคนอื่นได้ดี รู้จักแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ชยัน ทุ่มเทเพียร ย่อมได้รับความใส่ใจจากผู้ร่วมงาน นอกจากนี้การประสบความสำเร็จทางด้านการงานก็ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่า

5. *แบบเกม (Games)* หมายถึง เป็นรูปแบบการใช้เวลาที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้ระบาย (Payoff) ความรู้สึกที่ตนเองมีอยู่ ส่วนมากเป็นความรู้สึกทางลบที่บุคคลเก็บสะสมไว้ เช่น ความรู้สึกริษยา โกรธ เศร้าโศก หวาดกลัว เลียดหนี เป็นต้น บุคคลให้การเล่นเกมนำมาสื่อสารสัมพันธ์เพื่อตนเองจะได้รับการยอมรับและเอาใจใส่แบบที่ตนเองต้องการ อาจจะได้แสดงออกกับคนที่ใกล้ชิดหรือไม่ก็ได้ แต่ผลสุดท้ายการใส่ใจที่ได้มักเป็นไปทางลบ ไม่ก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี ในที่สุดผลลัพธ์คือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายต่างได้รับบาดเจ็บทางจิตใจ คือเสียความรู้สึกหรือรู้สึกแย

6. *แบบใกล้ชิด (Intimacy)* หมายถึง การใช้เวลาที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้สึกความคิดเห็น ประสพการณ์อย่างตรงไปตรงมา บุคคลไม่จำเป็นต้องปิดบังความรู้สึกหรือความคิดที่แท้จริงของตน เพราะมีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง รู้สึกไว้วางใจบุคคลที่ตนสัมพันธ์ด้วย บุคคลสามารถระบายความรู้สึกที่แท้จริงออกมาได้ เข้าใจและยอมรับต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่เลียดหนี การสื่อสารแบบใกล้ชิดนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับในฐานะเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีความเท่าเทียมกับคนอื่น แม้จะมีความแตกต่างกันในหลายๆด้านก็ตาม การใช้เวลาแบบใกล้ชิดนี้จะเกิดขึ้นกับเพื่อนสนิท ผู้ร่วมงาน ผู้ที่เคารพนับถือ ตัวแบบหรือใครก็ได้ที่มีการสื่อสารสัมพันธ์อย่างตรงไปตรงมา ไม่อาศัยเกมทางจิตวิทยา ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะมีการใช้เวลาสื่อสารสัมพันธ์กับ

บุคคลอื่นในแบบต่างๆ ได้เหมาะสม บุคคลที่สามารถใช้เวลาใกล้ชิดกับผู้อื่นได้นั้น มักมีลักษณะดังนี้

1. มีความมั่นคงในอารมณ์
2. มีความจริงใจ มีความไว้วางใจ
3. สามารถแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของตนเองกับผู้อื่นได้
4. การรับรู้มีประสิทธิภาพ
5. ไม่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์แบบมีนัยเคลือบแฝง ไม่เล่นเกมใดๆ

6. ใช้บุคลิกภาพทั้งสามส่วนคือ สภาวะของความเป็นบิดามารดา(The Parent ego state) สภาวะของความเป็นผู้ใหญ่(The Adult ego state)และสภาวะของความเป็นเด็ก (The Child ego stage) ได้อย่างเหมาะสม

การแสดงออกของบุคคลที่สามารถสื่อสารสัมพันธ์แบบใกล้ชิดกับผู้อื่นได้ จะมีความเป็นตัวของตัวเอง ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น มีความกระตือรือร้นมีชีวิตชีวาและศรัทธาต่อตนเองและผู้อื่นอย่างจริงจัง

สรุปได้ว่า ในชีวิตประจำวันของการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น ต้องมีรูปแบบการใช้เวลาทั้ง 6 แบบ มากน้อยขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้น บุคคลที่สามารถวางรูปแบบการใช้เวลาของตนเองได้อย่างเหมาะสมทั้ง 6 แบบ โดยพิจารณาในสภาพการณ์ว่าตนเองกำลังสื่อสารสัมพันธ์กับใคร ควรใช้เวลาแบบใด จะทำให้บุคคลนั้นได้รับการยอมรับและการเอาใจใส่อย่างเพียงพอตามที่เขาต้องการ ส่งผลให้เขาารู้สึกว่าตนเองปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2.5 การวิเคราะห์เกม (Analysis Games)

เบิร์น (ปริญญ์ ปราชญานุพร, 2532 , น. 67 อ้างอิงมาจาก Berne, 1964) ได้ให้ความหมายของเกมชีวิตหรือเกมทางจิตวิทยาว่า เป็นการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งเกิดจากการกระทำที่ซ้ำๆหรือบ่อยๆ และมองผิวเผินว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้องสมเหตุผล ทว่าซ่อนเร้นไว้ด้วยแรงกระตุ้นบางอย่างภายใน ทั้งนี้เพื่อให้ความสัมพันธ์นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลนั้นได้วางแผนและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเป็นอย่างดี ส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการของเกมทางจิตวิทยาที่จะเห็นในการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมได้แก่

1. การติดต่อสัมพันธ์ที่รับประกัน (Complementary Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งเป็นไปได้ในระดับสังคมที่ยอมรับ เป็นการแสดงเหมือนฉากบังหน้าใส่หน้ากากเข้าหากัน ทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้นเมื่อมองอย่างผิวเผิน

2. การติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง (Ulterior Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่มีพฤติกรรมพูดอย่างหนึ่งแต่มีความต้องการหรือความรู้สึกนึกคิดอีกอย่างหนึ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งผู้พูดรู้ว่าผู้อื่นหรือสังคมไม่ยอมรับจึงพูดออกมาอีกอย่างหนึ่งให้ผู้ฟังยอมรับและเข้าใจ การติดต่อสื่อสารจึงเป็นไปในลักษณะ “ปากกับใจไม่ตรงกัน” เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่จริงใจซึ่งนำไปสู่สัมพันธภาพที่ไม่ดี

3. สิ่งตอบแทนที่มีผลทางลบ (Negative Payoff) สิ่งที่เราคาดว่าจะได้รับจากการเล่นเกมนั้นเป็นความรู้สึกสะใจ ชนะ สมน้ำหน้าตนเอง เป็นต้น

บุคคลเล่นเกมชีวิตเนื่องมาจากการได้รับถ่ายทอดจากพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู เกิดจากประสบการณ์เรียนรู้ขึ้นอยู่ว่าเขาได้รับโปรแกรมชีวิตมาอย่างไร การเลี้ยงดูมาดีตั้งแต่วัยเด็ก เช่น ไม่ขาดความรัก การใช้เหตุผลใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ การคิดถึงผู้อื่นในมุมหรือแนวคิดของเขาบ้าง เป็นต้น จะช่วยแก้ไขการเล่นเกมที่เลวร้ายได้เป็นอย่างดี การเล่นเกมของคนเราจะลดหรือหมดไปถ้าตามเกมทันและรู้จักวิธีแก้เกม การเล่นเกมจะไม่ก่อความรู้สึกดีงามในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการสูญเสียพลังงานและเวลาโดยเปล่าประโยชน์

เบิร์น (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2532, น. 187-199: อ้างอิงมาจาก Berne, 1984) กล่าวว่าถ้าชีวิตของบุคคลใดดำเนินไปด้วยดีแล้ว บทบาทในชีวิตของเขาก็จะเต็มไปด้วยความรู้สึกดี ๆ เป็นส่วนใหญ่ (แม้ว่าจะมีความรู้สึกไม่ดีปน ๆ อยู่บ้าง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง หรือความรู้สึกผิดก็ตาม) เมื่อคนเราเข้ามาเกี่ยวข้องกับเกม ก็มักจะแสดงออกอย่างไม่รู้ตัวในบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ได้แก่ ผู้กล่าวหา (Persecutor) ผู้ช่วยเหลือ (Rescuer) และเหยื่อ (Victim) ตัวอย่างของเกมที่เราชอบเล่นกันสังคม ในชีวิตแต่งงาน ในการทำงาน ฯลฯ เสมอๆ มีดังนี้

1. เกมของผู้กล่าวหา (Persecutor Games)

คนที่อยู่ในบทบาทของผู้กล่าวหา มักจะทำให้คนอื่นรู้สึกไม่ดีด้วยการว่ากล่าว ทำให้อับอาย ก้าวร้าว คุกคาม ข่มขู่ วิพากษ์วิจารณ์ บ่น ทำให้ต่ำต้อย หัวเราะเยาะ คนที่เป็นผู้กล่าวหา มักจะใช้คำพูดที่มี

ทำนองบังคับและเชิงตัดสิน เช่น “เธอไม่มีทางรู้อะไรได้เลย” “คุณน่าจะรู้ดีกว่านี้นะ” หรือ “คุณทำ
งี้ๆ อย่างนี้ได้ยังไง” และสิ่งที่ตามมาพร้อมกับประโยคคำพูด อาจจะเป็นการชี้หน้าในลักษณะ
กล่าวโทษและข่มขู่ การกอดอก การเลิกคิ้ว ดวงตาดมิงถึง หน้านิ้วคิ้วขมวด น้ำเสียงดังและห้วน
กระด้าง เป็นต้น ความรู้สึกอันแท้จริงที่แอบแฝงซ่อนเร้นอยู่นั้น ก็คือความโกรธหรือความรู้สึกชิงชัง
รังเกียจ และสมมติฐานของคนประเภทนี้ก็คือคนอื่นควรจะสมบูรณ์พร้อม หรือมีฉะนั้นก็ควรจะ
ประพฤติตนในแนวทางที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้กล่าวหา นั่น เกมของผู้กล่าวหา เช่น
เกมชื่อ “Now I’ve Got You, You Son of the Bitch” และเกมชื่อ “Blemish” ซึ่งมีความหมาย
ดังนี้คือ

1.1 เกมชื่อ “เอาละ ! ฉันจับคุณได้แล้ว” “Now I’ve Got You, You SOB” (NIGYSOB)

คนเล่นเกมนี้จะพยายามทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดีเพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกในทางลบของตนเอง ตำนาน
ติเตียนหรือวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นอย่างรุนแรง เมื่อเขาเหล่านั้นฝ่าฝืนมาตรฐานหรือความคาดหวัง
ของเขา ซึ่งมาตรฐานหรือความคาดหวังนั้นๆ ก็ไม่เป็นจริงหรือกำกวม ผลที่ต้องการก็คือเขาทำถูก
แล้วที่จะมีความรู้สึกว่าเขาถูกต้องเสมอและมีความโกรธ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือความถูกต้อง
ของเขาและความโกรธของเขานั้นเป็นสิ่งที่สมควรแล้ว และเขาจะหลีกเลี่ยงสัมพันธภาพที่ใกล้ชิด
และจริงจังต่อผู้อื่น รวมทั้งการหลีกเลี่ยงความรู้สึกว่าตนเองนั้นต่ำต้อยในศักดิ์ศรี ซึ่งเป็นความรู้สึก
ที่แอบแฝงซ่อนเร้นอยู่ลึก ๆ แต่เขาไม่ยอมรับความรู้สึกนี้

สามารถยุติเกมนี้ได้ด้วยการประนีประนอม สิ่งที่คาดหวังหรือเป้าหมายต้องชัดเจนและ
เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และเป้าหมายจะสามารถกระทำให้สำเร็จได้ ด้วยการให้หรือรับข้อมูล
หรือเรื่องราวอื่น ๆ ที่จำเป็นในการทำสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย และต้องมีการ
แก้ปัญหาร่วมกัน

1.2 เกมชื่อ “ตำหนิติเตียน” (Blemish)

ผู้ที่เล่นเกม Blemish มักจะวิพากษ์วิจารณ์ข้อบกพร่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการทำงานของ
ผู้อื่นมากกว่าที่จะให้รางวัลในความสำคัญ ๆ ของเขาผู้นั้น เขาจะพยายามอยู่เสมอที่จะคอย
หาช่องว่างหรือช่องโหว่หรือความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ มากกว่าที่จะพยายามทำความเข้าใจ
ปัญหาอย่างกว้าง ๆ ผู้เล่นเกม Blemish จะมีความรู้สึกว่าเขามีความต้องการที่จะแก้ไขพฤติกรรม
ของผู้อื่นและจับผิดผู้อื่น

2. เกมของผู้ช่วยเหลือ (Rescuer Games)

ผู้ช่วยเหลือจะเป็นผู้ที่ยื่นมือเข้าไปช่วยคนที่ไม่ต้องการความช่วยเหลือหรือช่วยคนที่ไม่ยอมช่วยตนเอง จะเข้าไปสอดแทรกในการตัดสินใจของผู้อื่น ประเมินความสามารถของผู้อื่นให้ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นและล้มเหลวในการแบ่งงานให้ผู้อื่นทำ ผู้ช่วยเหลืออาจจะปฏิเสธความต้องการของตนเอง กระจายงานให้ผู้อื่นน้อย ทำงานหนักมากเกินไป และจะกลายเป็น “เหยื่อ” เมื่อผู้อื่นมาแสวงหาผลประโยชน์จากความมีน้ำใจดีและความโอบอ้อมอารีของเขา หรือเขาอาจจะกลายเป็น “ผู้กล่าวหา” ได้เมื่อคนที่เขาช่วยเหลือนั้นไม่ยอมตอบสนองด้วยการช่วยตนเอง ผู้ช่วยเหลือมีความคิดซ่อนอยู่ว่า ผู้อื่นไม่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ของเขาเองได้ และผู้อื่นจะดีได้หรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับที่การตัดสินใจที่ผู้ช่วยเหลือให้แก่คนเหล่านั้น หรือด้วยคำแนะนำของผู้ช่วยเหลือเองเป็นสำคัญ ผู้ช่วยเหลือจะชอบดัดให้ผู้อื่นต้องมาขึ้นอยู่กับตนเองโดยไม่จำเป็น บุคคลที่ชอบเล่นบทบาทเป็นผู้ช่วยเหลือ มักจะดูมีท่าทีที่ชอบช่วยเหลือและใช้ภาษาพูด “แน่นอน ฉันชอบที่จะทำให้” (เมื่อเขาารู้สึกเกลียดที่จะทำ) “ปล่อยให้ฉันทำให้เถอะ” (เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้ขอร้องให้ช่วย) “ถ้าฉันเป็นคุณ ฉันจะ . . .” (เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งมีความสามารถที่จะตัดสินใจได้เอง)

พฤติกรรมที่มีใช้ภาษาพูดของผู้ช่วยเหลือนั้น มักจะเป็นน้ำเสียงที่แสดงความสงสารและสนับสนุน การพยักหน้าแสดงอาการให้กำลังใจหรือการตบหลังเบา ๆ แสดงความเห็นอกเห็นใจ ตัวอย่างของเกมที่ผู้ช่วยเหลือชอบเล่นอยู่เสมอ เช่น เกมชื่อ “Hurried” และเกมชื่อ “I’m Only Trying to Help You”

2.1 เกมชื่อ “ผู้รีบร้อน” (Hurried)

เนื่องจากผู้เล่นเกมนี้พยายามอย่างยิ่งที่จะเป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น จึงจะรับเอาทุก ๆ อย่างมาทำเสียเอง เขาจะตกลงใจที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งๆ ที่จริงแล้วเขาไม่อยากทำ และยังอุตส่าห์ไปแสวงหางานอื่นๆ มาทำอีก ทั้งๆ ที่เขาเองก็มีงานจนล้นมืออยู่แล้ว เขาพร้อมที่จะแสดงความเห็นด้วยต่อข้อวิจารณ์ทุกๆ ประการ และยอมรับการเรียกร้องความต้องการทุกๆ อย่าง เมื่อเวลาผ่านไปเขาก็มีทุกข์ทรมานกับการทำงาน แล้วเขาก็จะบ่นว่าคนนั้นคนนี้ หรือสิ่งนั้นสิ่งนี้ที่ทำให้เขาต้องทำงานมากเกินไป และสร้างทำเป็นว่าเขาไม่อาจจะควบคุมในสิ่งที่เขาตัดสินใจที่จะรับผิดชอบใหม่ ๆ ได้

2.2 เกมชื่อ “ฉันพยายามจะช่วยคุณเท่านั้นแหละ” (*I'm Only Trying to Help You*)

ในเกมนี้คนเล่นจะให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นซึ่งเขาไม่ได้ร้องขอ หรือผู้อื่นซึ่งไม่มีความต้องการอย่างแท้จริงที่จะเปลี่ยนแปลง เมื่อคำแนะนำนั้นไม่มีผลตามที่ต้องการ คนที่ให้คำแนะนำที่คนเขาไม่ต้องการนั้นจะมีความรู้สึกบกพร่องและมักจะคิดว่า “ไม่มีใครทำตามคำแนะนำที่เราให้เลย” และก็จะให้คำแนะนำใหม่ต่อไป บุคคลที่ได้รับคำแนะนำหรือความช่วยเหลือที่ตนเองไม่ได้ร้องขอ และไม่ได้ต้องการให้ใครมาช่วยในการตัดสินใจนั้น จะสามารถยุติเกมนี้ได้ด้วยการบอกผู้เล่นว่า เขาจะขอความช่วยเหลือเมื่อเขามีความต้องการ ในทำนองเดียวกัน บุคคลที่เริ่มต้นเกมนี้และเกมของผู้ช่วยเหลือต่าง ๆ ควรจะเรียนรู้ที่จะกล่าวคำปฏิเสธ โดยที่ไม่ต้องรู้สึกว่าคุณมีความผิด สามารถที่จะเก็บความช่วยเหลือหรือคำแนะนำเอาไว้ให้คนที่เขาร้องขอ รับผิดชอบต่อการขอความช่วยเหลือเมื่อผู้ขอความช่วยเหลือต้องการ

3. เกมของเหยื่อ (*Victim Games*)

คนที่อยู่ในบทบาทของ “เหยื่อ” จะรู้สึกว่าช่วยตนเองไม่ได้ หรือไร้ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาของตนเอง หรือไม่สามารถประสบความสำเร็จในเป้าหมายของตนเองได้ ทั้งๆ ที่ตามความเป็นจริงแล้วไม่ได้เป็นอย่างนั้น คนที่เล่นบทบาทนี้จะจัดการให้ผู้อื่นมาช่วยชีวิตตน หรือให้มากล่าวหาตนเอง ด้วยการบ่นว่า ร้องครวญคราง พุดหยาบคาย ก่อกวน เจ็บป่วย ผลัดวันประกันพรุ่ง ทำความผิด ขอโทษขอโพย เป็นต้น

คนที่เล่นบทเหยื่อนั้นจะแตกต่างไปจากเหยื่อจริง ๆ (เช่น คนที่กำลังจมน้ำตาย หรือคนที่ถูกทำร้ายจริง ๆ) ตรงที่ว่าความรู้สึกว่าช่วยตนเองไม่ได้นั้น เป็นแต่เพียงความคิดฝันไปเองเท่านั้น ผู้ที่เล่นบทเหยื่อมักจะไม่ได้ขอความช่วยเหลือหรือความสนับสนุนที่เขาต้องการ ปฏิเสธคำแนะนำหรือความช่วยเหลือที่คนอื่นให้และจะไม่ทำอะไรเลยที่จะแก้ไขปัญหาของตนเอง คนที่อยู่ในบทบาทของ “เหยื่อ” ชอบใช้สำนวนต่อไปนี้อย่างพร่ำเพรื่อ เช่น “ฉันไม่รู้” (ทั้ง ๆ ที่จริง ๆ แล้วเขารู้) “ฉันทำไม่ได้” (ทั้ง ๆ ที่เขาทำได้) “ฉันทนไม่ได้” (ทั้ง ๆ ที่เขาสามารถทนได้) “ฉันได้พยายามทุกอย่าง วิถีทางแล้ว” (เมื่อเขามีทางเลือกอื่น ๆ อีกมากมาย) “ฉันไม่ใช่ความรับผิดชอบของฉันสักหน่อย” (ทั้งๆ ที่ใช่) “ฉันไม่ได้ทำ” (ทั้ง ๆ ที่เขาทำ) และส่วนมาก สิ่งที่ดีติดตามมากับคำพูดก็คือท่าทางที่หม่นหมอง เศร้าสลด น่าเสียแสดงถึงความเสียใจ หรือสีหน้าที่แสดงว่าช่วยตนเองไม่ได้ ตัวอย่างเกมในบทบาท

ของผู้เป็นเหยื่อ เช่น เกมชื่อ “Kick Me” เกมชื่อ “If it Weren't For You” เกมชื่อ “Ain't It Awful” และเกมชื่อ “Why Don't You ? Yes, But” ซึ่งมีความหมายดังนี้

3.1 เกมชื่อ “เตะฉันสิ” (Kick Me)

คนที่เล่นเกม “เตะฉันสิ” มักจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่รู้ตัว ให้ผู้กล่าวหาทำการดำเนินคดียื่น กล่าวโทษ ลงโทษ หรือไม่ก็ทำให้ต่ำต้อย เขามักจะประสบปัญหาต่าง ๆ และมักจะถามตัวเองอยู่เสมอว่า “ทำไมเรื่องพวกนี้ถึงมาเกิดขึ้นกับเราอยู่เรื่อย” ผลที่จะได้คือความรู้สึกว่าตนเองบกพร่องและได้โอกาสที่จะขอความเห็นใจหรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น สามารถยุติเกมนี้ได้ด้วยการทำข้อตกลงอย่างชัดเจนกับอีกฝ่ายหนึ่ง อาจเป็นเรื่องการทำงานหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของเขา ด้วยการให้ความใส่ใจทางบวกเมื่อเขาทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ (การบรรลุถึงข้อสัญญา) เช่น กล่าวคำยกย่องชมเชย และยุติการให้ความใส่ใจทางลบเช่น การวิพากษ์วิจารณ์ ความผิดของเขา

3.2 เกมชื่อ “ถ้าไม่เป็นเพราะคุณละก็ . . .” (If It Weren't For You)

พื้นฐานของเกมนี้ก็คือ “มีคนอื่นที่ขัดขวางมิให้ฉันทำในสิ่งที่ฉันอยากจะทำ” ผลของเกมนี้ก็คือ การที่เขาหลีกเลี่ยงที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เขามีความรู้สึกกลัวอยู่ลึก ๆ หรือไม่มั่นใจว่าจะทำได้ ดังนั้นเขาจึงพยายามหาข้อแก้ตัวด้วยประโยคที่ว่า “นี่นะถ้าไม่เป็นเพราะ...ฉันคงได้ทำโครงการนี้แล้ว” “นี่ถ้าพ่อแม่เห็นด้วยฉันคงได้เรียนอย่างที่ต้องการ” “เป็นเพราะเธอทำให้ฉันเสียโอกาสดี ๆ อย่างนี้ไป” ประโยคเหล่านี้จะเพิ่มพูนความรู้สึกมากยิ่งขึ้นด้วยการย้ำประโยคเหล่านี้ให้บุคคลอื่นๆ ฟัง เพื่อขอความเห็นใจหรือการปลอบโยน

สามารถยุติการเล่นเกมนี้ได้ ด้วยการปล่อยให้ผู้เล่นเกมนี้ได้มีโอกาสกระทำการที่เขาอยากจะทำ ความกลัวที่แอบแฝงซ่อนเร้นอยู่อาจจะถูกเปิดเผย และเขาก็จะไม่โทษว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้คนอื่นอีกต่อไป

3.3 เกมชื่อ “มันแย่มาก” (Ain't It Awful)

เกมนี้เกี่ยวข้องกับการบ่นพร่ำรำพันหรือโอตครวญเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตหรือในการทำงานของคนคนนั้น ข่าวสารที่ซ่อนเร้นอยู่ก็คือคำร้องขอความสงสารที่ผู้เป็นเหยื่อมักจะปฏิเสธเอาไว้ก่อนเลยว่า สถานการณ์นั้นมันแย่มาก ผลที่ต้องการก็คือความรู้สึกสิ้นหวังหรือความผิดหวัง ปัญหาของเกมนี้ก็คือแหล่งที่มาของเกมมักจะเกินความเป็นจริงหรือไม่ก็เป็นความคิดฝัน

ไปเอง แต่ถึงแม้ว่ามันจะเป็นเรื่องจริงและมีความรุนแรงอย่างที่มันจริง ๆ ก็ยังเป็นเกมอยู่นั่นเอง เพราะว่ามันไม่ได้นำไปสู่การแก้ปัญหาหรือการปรับปรุงชีวิตของผู้เล่นเกม หรือไม่ได้นำไปสู่การปรับปรุงสถานการณ์ในการทำงานของผู้เล่นคนนั้นแต่อย่างใด

สามารถยุติการพัวพันนี้ได้ด้วยการเปลี่ยนไปสนทนาเรื่องอื่นเสีย เช่น การถามว่า มีอะไรดี ๆ เกิดขึ้นบ้างในชีวิตของผู้เล่นเกมคนนั้นบ้าง

3.4 เกมชื่อ “ทำไมคุณไม่ . . . ใช่ , แต่ว่า . . .” (Why Don't You ? Yes, But)

ในเกมนี้คนเล่นจะเป็นคนมาขอคำแนะนำจากผู้อื่นในการตัดสินใจหรือเกี่ยวกับปัญหาใดปัญหาหนึ่ง แล้วก็ปฏิเสธในทุกๆ ข้อเสนอแนะที่คนแนะนำให้ ทั้งนี้เพราะตัวของเขานั้นไม่ได้ต้องการคำแนะนำอย่างจริงจังคนที่เล่นเกมนี้มักจะนำปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการงานมาปรึกษาในทำนองที่ว่า ผู้ที่อยู่เหนือกว่าเขาหรือผู้ช่วยเหลือของเขาจะได้ให้คำแนะนำแก่เขา เมื่อเขาเหล่านั้นให้คำแนะนำที่น่าจะเป็นการแก้ปัญหาของเขา เขาก็จะตอบสนองด้วยการพูดว่า “ใช่ แต่ . . .” และหาเหตุผลต่างๆ เพื่อจะหักล้างว่าทำไมคำแนะนำนั้น ๆ จึงใช้ไม่ได้ เมื่อดูอย่างผิวเผินแล้ว จะเห็นว่าสถานการณ์นี้น่าจะเป็นการขอรับรองที่ตรงไปตรงมา อย่างเช่น “นี่คือปัญหา เธอมีความคิดอะไรที่พอจะบอกว่า ฉันจะแก้ปัญหานี้อย่างไร ?” แต่ถ้าบุคคลนั้นกำลังเล่นเกม “Yes, But” แล้วก็แสดงว่าข่าวสารที่ซ่อนอยู่ก็คือ “ถ้าเธอพยายามที่จะให้คำแนะนำแก่ฉัน ฉันก็จะหาข้อผิดพลาดให้ได้ในทุกๆ คำแนะนำที่เธอให้มานั้นแหละ” (เพราะว่าจริง ๆ แล้วฉันไม่อยากจะแก้ปัญหามา ฉัน และฉันก็ไม่ต้องการคำแนะนำของเธอด้วย)

2.6 จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์

เบิร์น (พรรณราย ทรรศนะประภา, 2527, น.340 : อ้างอิงมาจาก Berne, 1961) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลดความเข้าใจผิด และการทะเลาะวิวาทกัน อย่างรุนแรงไร้เหตุผล และสร้างการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีขึ้น
2. เพื่อลดการเล่นเกม การดูถูกเหยียดหยามและเพิ่มพูนสัมพันธภาพที่ตรงไปตรงมา เปิดเผย จริงใจและเป็นตัวของตัวเอง
3. เพื่อให้สามารถรู้ได้ว่า ทำไมบุคคลจึงพูดหรือทำเช่นนั้น

4. เพื่อให้บุคคลเจริญงอกงาม พัฒนาและเพิ่มพูนความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและความรับผิดชอบในตนเอง
5. เพื่อลดพฤติกรรมที่เป็นการพ่ายแพ้แก่ตนเอง
6. เพื่อเพิ่มพูนความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามสิทธิของตนเองอย่างตรงไปตรงมาและได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับความก้าวร้าว

2.7 เทคนิคที่ใช้วิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์

เบิร์น (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2527, น.345 : อ้างอิงมาจาก Berne, 1961) กล่าวว่า การจัดกลุ่มการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์นิยมจัดในรูปการฝึกอบรม เทคนิคที่ใช้จึงเป็นเทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรมซึ่ง บุนหา วชิระศักดิ์มงคล (2530, น.55) ได้กล่าวถึงเทคนิคที่ใช้ในกลุ่มฝึกอบรมไว้ว่ามีเทคนิคดังต่อไปนี้

1. บทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นสถานการณ์สมมติที่กำหนดบทบาทของผู้เล่นในสถานการณ์ที่สมมติขึ้นและให้ผู้เรียนสวมบทบาทแสดงออกตามธรรมชาติ วิธีนี้จะช่วยให้มีโอกาสศึกษาวิเคราะห์ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนอย่างลึกซึ้งและช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจและติดตาม
2. เกม (Game) เป็นการให้ผู้เรียนลงเล่นด้วยตนเองภายใต้ข้อตกลงหรือกติกาตามที่กำหนดไว้ วิธีนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และเกิดความสนุกสนานการเรียนรู้
3. กรณีตัวอย่าง (Case study) เป็นวิธีการสอนอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในกรณีเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงนำมาดัดแปลงและให้ตัวอย่างให้ผู้เรียนรู้ ได้ศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายกัน
4. ละคร (Action or Dramatization) เป็นเทคนิคที่ให้ผู้เรียนทดลองแสดงบทบาทตามพฤติกรรมที่เขียนไว้ วิธีนี้จะทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการทำความเข้าใจ ความรู้สึก เหตุผล และพฤติกรรมของผู้อื่น
5. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการจำลองสถานการณ์โดยสร้างให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ให้ผู้เรียนเข้าไปในสถานการณ์นั้นๆ

6. กลุ่มย่อย (Small Group) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงออก และได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น

ในการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำควรมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางจิตวิทยาหรือพฤติกรรมมนุษย์ รวมทั้งเข้าใจในเนื้อหาทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีบทบาทเป็นผู้สอน (Instructor) และผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ความสามารถในการแสดงจินตนาฏกรรม (Psychodrama) ซึ่งเป็นความสามารถในการแสดงบทบาทต่างๆ เพราะในการฝึกอบรมนั้น บางครั้งต้องใช้บทบาทสมมติเป็นส่วนประกอบอีกด้วย (บุญชูธรรม์ คเชนทวา, 2549, น.49)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กันธิมา มานนท์ (2547) ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ของนิสิต และเพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคลิกภาพของนิสิตที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสาร มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 20 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) นิสิตที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีพฤติกรรมการสื่อสารอย่างมีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่านิสิตที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคลิกภาพที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารอย่างมีมนุษยสัมพันธ์

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2544) ศึกษาผลของการฝึกสร้างการริเริ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยใช้แนวคิดการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (TA) ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเริ่มต้นสร้างสัมพันธ์ภาพในบุคคลที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มทดลองคือบุคคลผู้สมัครใจเข้ารับการทดลองจำนวน 40 คน กลุ่มควบคุมคือ พนักงานฝ่ายบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวน 33 คน พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนพฤติกรรมเริ่มต้นสร้างสัมพันธ์ภาพสูงกว่าก่อนได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความแตกต่าง

ต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพ
ในระยะหลังการทดลองระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

นฤพนธ์ สีแสง (2541) ได้ศึกษาผลของการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
ที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองของนิสิตชั้นปีที่ 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่านิสิตมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้นหลังจาก
การได้รับการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พระมหาทิวา ทองคงอ่วม (2550) ศึกษาผลการฝึกการสร้างสัมพันธภาพตามแนวคิด
วิเคราะห์สี่สื่อสารสัมพันธ์:กรณีศึกษานักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดราชโอรส
กรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนทัศนคติที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
หลังการทดลอง และในระยะติดตามผลกลุ่มทดลองมีคะแนนทัศนคติและความใส่ใจ
สูงขึ้นกว่าระยะหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ภัลลภา ฤๅศรี (2543) ศึกษาสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอน
ต้นโรงเรียนเทศบาล 2 วัดพระทรง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ
สัมพันธภาพของนักเรียนก่อนหลังเข้ารับการทดลอง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 35 คน พบว่า (1) นักเรียน
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีคะแนนสัมพันธภาพกับเพื่อนอยู่ในระดับสูง (2) นักเรียนที่เข้าร่วม
โครงการพัฒนาสัมพันธภาพกับเพื่อนมีสัมพันธภาพกับเพื่อนดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.01

งานวิจัยต่างประเทศ

วูดวาร์ด (Woodward,1975) ได้ศึกษาผลของการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์
ระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคม อัตมโนทัศน์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ
นักเรียนระดับชั้น 6 ที่มีระดับสติปัญญาต่างกัน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 3 กลุ่มๆละ 30 คน กลุ่ม
ควบคุม 3 กลุ่มๆ ละ 30 คน ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก็แบ่งเป็นกลุ่มที่มีระดับสติปัญญา สูง
กลาง และต่ำ กลุ่มทดลองได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสัปดาห์
ละ 2 ครั้ง ต่อเนื่องกันไปเป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ โดยใช้ “TA For Kids” เป็นเครื่องมือในการ
ฝึกอบรม ส่วนนักเรียนในกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึก ผลการศึกษาพบว่านักเรียนกลุ่มที่มีระดับ

สติปัญญา สูง กลาง ต่ำ ที่ได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีระดับการพัฒนาการปรับตัวทางสังคมและอัตมโนทัศน์สูงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนั้น กลุ่มทดลองที่มีระดับสติปัญญาสูงและต่ำเท่ากันที่ได้คะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คลาร์ก (เปรมปรี พงษ์ประสิทธิ์, 2538, น.41: อ้างอิงจาก Clark, 1982, p.886) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนในมลรัฐหลุยเซียน่า สหรัฐอเมริกา โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลองจำนวน 50 คน กลุ่มควบคุมจำนวน 50 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มจะได้รับการทดสอบก่อนและหลังการทดลองโดยใช้แบบสำรวจการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Inventory หรือ ICI) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้คะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ สรุปได้ว่า การฝึกการวิเคราะห์สื่อสารสัมพันธ์เป็นวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล มนุษย์สัมพันธ์ การควบคุมตนเอง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การปรับตัวทางสังคมและการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยคาดหวังว่าการฝึกการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อน จะเป็นแนวทางให้นักเรียนนำไปใช้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นให้เหมาะสมต่อไปได้