

การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความหมาย

การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) เป็นวิธีการที่จะช่วยให้บุคคลเข้าใจถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสังคม โดยผ่านการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทาง วิธีการนี้ส่งผลให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการแสดงออก ตลอดทั้งพัฒนาและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความเป็นมา

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต การขาดทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคลอาจทำให้ประสบความยุ่งยากนานัปการที่เป็นอุปสรรคต่อชีวิต

อิริค เบิร์น (Eric Beme) จิตแพทย์ชาวแคนาดา เป็นผู้วางรากฐานทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและได้ศึกษาเรื่องราวต่างๆ ทั้งทางจิตเวชและจิตวิทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง จิตวิทยาว่าด้วยความสัมพันธ์ของมนุษย์ (The Psychology of Human Relationship) และวิธีการบำบัดรักษา ทั้งเป็นกลุ่ม และรายบุคคล

อิริค เบิร์น กล่าวว่า ทุกชีวิตมีคุณค่า มีความต้องการ มีภาวะตัวตน ซึ่งเป็นโครงสร้างของบุคลิกภาพมีทัศนคติชีวิต ตลอดทั้งรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมแตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนถึงความราบรื่น หรือความยุ่งยากในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการทำการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปใช้ในการให้คำปรึกษาและการบำบัดรักษา จึงจำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการของบุคลิกภาพ โครงสร้างของบุคลิกภาพ การติดต่อหรือสื่อสัมพันธ์ทางสังคมตลอดทั้งทัศนคติชีวิตของแต่ละบุคคล

ธรรมชาติของมนุษย์

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีดังนี้

1. มนุษย์สามารถเข้าใจการกระทำในอดีตและการตัดสินใจของตนเองได้
2. มนุษย์สามารถเลือกทางชีวิตของตนเองได้เพื่อนำไปสู่ความเป็นตัวของตัวเอง
3. มนุษย์สามารถเปลี่ยนแปลงแบบแผนของนิสัยของตนเองได้

ส่วนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเพราะบุคคล มีสภาวะตัวตนไม่เหมาะสม ไม่เข้าใจตนเองและไม่มีเอกลักษณ์ของตนเองตลอดทั้งประสบปัญหาต่างๆ ในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีหลักการว่า บุคคลเป็นผู้ที่มีคุณค่าและสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพและชีวิตส่วนตัวของตนเองได้ ดังนั้นจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา ได้แก่

1. เพื่อช่วยให้แก่บุคคลเป็นตัวของตัวเอง
2. เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถตระหนักได้ว่า มีอะไรหรือสิ่งใดกำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน สามารถประเมินตนเองและสถานการณ์ต่างๆ ได้
3. เพื่อให้มีความคิดที่ยืดหยุ่นได้
4. เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์และมีความผูกพันที่ใกล้ชิดกับผู้อื่นได้

เทคนิคต่างๆ ที่สำคัญในการให้คำปรึกษา

เทคนิคพื้นฐานในการให้คำปรึกษา ได้แก่ การถาม(interrogation) การระบุหรือบ่งชี้(specification) สิ่งที่ยังในจิตใจหรือประเด็นปัญหา การอธิบาย(explanation) การยกตัวอย่างประกอบ การอธิบาย(illustration) การเผชิญหน้า(confrontation) การยืนยัน(confirmations) ตลอดทั้งการตีความ(interpretation)

ในการให้คำปรึกษาจะต้องดำเนินการให้คำปรึกษา โดย

1. การวิเคราะห์โครงสร้างของบุคลิกภาพ (structural analysis) ประกอบด้วยการวิเคราะห์ภาวะตัวตนต่างๆ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจภาวะตัวตนต่างๆ ของเขา เพื่อให้เขาสามารถใช้ภาวะตัวตนได้ทั้งสามภาวะคือ ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ ความเป็นผู้ใหญ่ และความเป็นเด็ก (parent, adult, child ego states) เมื่อผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาและปรับโครงสร้างของบุคลิกภาพได้แล้วก็จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถใช้ภาวะความเป็นผู้ใหญ่บนการชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความเป็นจริง

2. การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ (transactional analysis) ภายหลังที่ให้ผู้รับคำปรึกษาวิเคราะห์โครงสร้างของบุคลิกภาพแล้ว กระบวนการขั้นที่ 2 ของการให้คำปรึกษาคือ การวิเคราะห์ การติดต่อสัมพันธ์ โดยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจถึงวิธีการสื่อสารสัมพันธ์ที่ใช้ในการแสวงหา ความสนใจ ความเอาใจใส่ ความใส่ใจ (stroke) จากผู้อื่น เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา ได้ปรับปรุงการติดต่อ สัมพันธ์กับบุคคลอื่นสำหรับการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์นั้น จะวิเคราะห์ทั้งการติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน (parallel transaction) และการติดต่อสัมพันธ์ที่สวนทางกัน หรือขัดแย้งกัน (cross transaction)

3. การวิเคราะห์การพูดคุยสนทนาและเกม นอกจากการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ในรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ที่รับกันและที่สวนทางกันแล้ว ก็จะวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ในรูปของการพูดคุยสนทนาและเกม สำหรับขั้นตอนการวิเคราะห์การพูดคุยสนทนาและเกมนี้จะใช้ในขั้นตอนต้นของกระบวนการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม (group counseling) โดยจะวิเคราะห์ความรู้สึก ความคาดหวังที่จะได้รับการสนทนาและการเล่นเกม ตลอดทั้งวิเคราะห์ลักษณะของการสนทนาและลักษณะเกม นอกจากนี้ยังอาจจะวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของการเล่นเกม จำนวนผู้เล่น ระยะเวลาที่เล่น และข่าวสารเรื่องราวที่แอบแฝงซ่อนเร้นอยู่ของการเล่นเกม

4. การวิเคราะห์บทชีวิต (analysis of life scripts) การวิเคราะห์บทชีวิตจะวิเคราะห์กลุ่มในระหว่างการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม การวิเคราะห์บทชีวิตจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจชีวิตของตนเองดีขึ้น แต่ผู้ให้คำปรึกษาต้องตระหนักว่า ก่อนจะวิเคราะห์บทชีวิตนั้น ผู้รับคำปรึกษาต้องเข้าใจโครงสร้างของบุคลิกภาพ การติดต่อสัมพันธ์ การใช้เวลาในการสนทนา และการเล่นเกม ได้อย่างถูกต้อง และสามารถเผชิญต่อเหตุการณ์ในชีวิตของตนเองได้ แต่หากว่าผู้รับคำปรึกษายังอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ได้ก็อาจจะก่อให้เกิดผลในทางลบกับผู้รับคำปรึกษา เพราะหากผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าบทชีวิตที่เขาได้ดำเนินมาตลอดนั้น ผิดพลาด เขาก็อาจจะเกิดความเศร้าโศก ท้อแท้ หรือสิ้นหวัง ดังนั้นการวิเคราะห์บทชีวิตนั้นจะต้องกระทำโดยผู้ที่มีความชำนาญและได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้วเท่านั้น

5. การวิเคราะห์สัมพันธภาพ (analysis of relationships) สัมพันธภาพในที่นี้ จะเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการที่จะต้องมีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้เป็นเพราะว่าผู้รับคำปรึกษามีความรู้สึกว่ามีปัญหาด้านสัมพันธภาพที่มีอิทธิพลต่อชีวิตและการตัดสินใจของเขา

กระบวนการให้คำปรึกษา

กระบวนการให้คำปรึกษานั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ปรับโครงสร้างของบุคลิกภาพใหม่ (restructuring)

2. รวบรวมหรือจัดโครงสร้างของบุคลิกภาพใหม่ (reorganization)

สำหรับการปรับโครงสร้างของบุคลิกภาพใหม่นั้นจะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับภาวะตัวตนต่างๆ ที่เป็นโครงสร้างของบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่ ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก เพื่อให้บุคคลนั้นได้เข้าใจโครงสร้างของบุคลิกภาพของเขา

ส่วนการรวบรวมหรือจัดโครงสร้างของบุคลิกภาพใหม่ จะเกี่ยวข้องกับการช่วยให้บุคคลนั้นได้ตระหนักรู้สภาพจิตใจและการแสดงออกของตนเอง และสามารถเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมและความรู้สึกของภาวะตัวตนต่างๆ ของเขาได้อย่างถูกต้องเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ ตลอดทั้งสามารถติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม

อิริค เบิร์น กล่าวว่า มีข้อเตือนใจสำหรับผู้ให้คำปรึกษา 3 ประการ คือ ประการแรก ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่ทำสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้รับคำปรึกษา ประการที่ 2 ผู้รับคำปรึกษาเป็นบุคคลที่มีแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่จะพัฒนาตนเองให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางจิตใจและร่างกาย และประการที่ 3 ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้วิธีการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด

ในการให้คำปรึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น เบิร์นกล่าวว่าก่อนอื่นผู้รับคำปรึกษาจะต้องเข้าใจเป้าหมายของการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะต้องกำหนดความรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การตกลงนี้จะระบุไว้ในข้อตกลง (agreement) หรือข้อสัญญา (contract) ซึ่งในข้อตกลงหรือสัญญาจะเน้นถึงความสำคัญของการให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาก็จะกำหนดสิ่งที่เขาอยากเปลี่ยนหรือปรับปรุงเกี่ยวกับตัวของเขาเอง เช่น ด้านความต้องการ ความเชื่อ อารมณ์ พฤติกรรม ฯลฯ นอกจากนี้ ข้อตกลงมีข้อตกลงเฉพาะก่อนให้การให้คำปรึกษาเท่านั้น แต่อาจจะปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมข้อตกลงบางประการในระหว่างการให้คำปรึกษา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษา

อย่างไรก็ตาม เบิร์น กล่าวว่า สำหรับวิธีการและเทคนิคของการให้คำปรึกษา โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นประกอบด้วย

(1) การระบุ บ่งชี้ หรืออธิบายเกี่ยวกับจุดเริ่มต้นของพฤติกรรมในรูปของภาวะตัวตน ซึ่งก็คือการเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์โครงสร้าง

(2) การระบุ บ่งชี้ หรืออธิบายเกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ การพูดคุย สนทนาเกม บทชีวิต ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์

(3) การสอนให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจเกี่ยวกับภาวะความเป็นพ่อ - แม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่และภาวะความเป็นเด็ก และปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาวะตัวตนทั้ง 3 ภาวะนี้ นั่นก็คือ ผู้ให้คำปรึกษาจะสอนเกี่ยวกับทฤษฎีและมโนคติของภาวะตัวตนต่างๆ เกมและอื่นๆ ด้วย โดยเฉพาะในตอนแรกๆ ของการสัมภาษณ์เพื่อการให้คำปรึกษา

เบิร์นได้แนะนำขั้นตอนในการเริ่มต้นการให้คำปรึกษา ดังนี้

1. ให้ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับภาวะตัวตนโดยให้สามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างภาวะความเป็นพ่อ - แม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก

2. ให้ผู้รับคำปรึกษาฝึกหัดวิเคราะห์ภาวะตัวตนภาวะต่างๆ โดยผู้ให้คำปรึกษาเสนอตัวอย่างให้วิเคราะห์ประมาณ 3 ตัวอย่าง

3. ให้ผู้รับคำปรึกษาวิเคราะห์โครงสร้างของภาวะความเป็นพ่อ-แม่ หรือภาวะความเป็นเด็กจากสถานการณ์จริง

4. ให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงบทบาทสมมติของแต่ละภาวะตัวตน โดยให้เริ่มต้นแสดงบทบาทสมมติของภาวะความเป็นพ่อ-แม่ ต่อมาให้แสดงบทบาทสมมติของภาวะความเป็นผู้ใหญ่และติดตามด้วยบทบาทสมมติของภาวะความเป็นเด็ก ในขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสังเกตพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมาเพื่อนำไปประกอบการให้คำปรึกษา

5. ให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงบทบาทของภาวะต่างๆ ตามที่ประสบในชีวิตจริง

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องศึกษาเกี่ยวกับการพูดคุย สนทนา เกม และทัศนคติ ของผู้รับคำปรึกษาเพราะทั้ง 3 สิ่งนี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตของผู้รับคำปรึกษา

เบรินเน้นว่า ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความสามารถในการสังเกต ต้องมีความสามารถทั้งในการฟังและการใช้สายตา เพราะการสังเกตเป็นพื้นฐานที่สำคัญของวิธีการทางคลินิก ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสามารถสังเกตสีหน้า การเดินของชีพจร การสั้น การที่มีเหงื่อออก ความเครียด ความตื่นตระหนก ความโกรธ การร้องไห้คร่ำครวญ การหัวเราะ การแสดงออกเกี่ยวกับความต้องการทางเพศ ท่าทาง การเคลื่อนไหว การแสดงออกทางสีหน้า การกลืนน้ำลาย ทั้งนี้เพราะว่า การแสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง อาจจะซ่อนเร้นความคิดความรู้สึกบางประการไว้ซึ่งอาจจะทำให้พฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมาไม่สอดคล้องกับคำพูดหรือการกระทำหรือสีหน้าท่าทาง

นอกจากการสังเกตแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้รับคำปรึกษาในระหว่างการใช้เทคนิคต่างๆ ตลอดระยะเวลาของการให้คำปรึกษา

ผลของการให้คำปรึกษาจะช่วยบุคคลให้สามารถจัดความยุ่งยากสับสนในชีวิตได้ ดังนี้

1. ช่วยให้อาภาวะตัวตนทั้ง 3 ภาวะ ของผู้รับคำปรึกษาเป็นอิสระจากกัน
2. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถปรับเปลี่ยนภาวะตัวตนระหว่างภาวะความเป็นพ่อ-แม่ เป็นผู้ใหญ่ และเป็นเด็ก อย่างเหมาะสม
3. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงจากทัศนคติที่ไม่เหมาะสม มาสู่ทัศนคติแบบยอมรับตนเองและผู้อื่น (I am OK ; You are OK)
4. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีความเป็นตัวของตัวเอง รู้จักคิดอย่างมีเหตุผลและเข้าใจตนเองตรงตามความเป็นจริง

5. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถปรับโครงสร้างบุคลิกภาพ เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในชีวิต
บทสรุปและการประเมิน

แนวคิดของทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำแนกบุคลิกภาพเป็นภาวะตัวตน สามภาวะคือ ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก นอกจากนี้ได้กล่าวถึงทัศนคติชีวิตของแต่ละบุคคลในส่วนที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น

ในด้านพัฒนาการของบุคลิกภาพของบุคคลนั้น เบรินกล่าวว่า ทุกคนมีความกระหายที่จะได้รับการยอมรับ มีความต้องการที่จะได้รับการเอาใจใส่

ส่วนประกอบและรูปแบบของการติดต่อหรือสื่อสัมพันธ์ทางสังคมนั้น ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมอย่างเป็นทางการ การพูดคุยสนทนากันและเกม เป็นต้น สำหรับคำศัพท์ที่เบรินเห็นว่าสำคัญ ยังสำหรับทฤษฎีของเขามีอย่างน้อย 5 คำ คือ (1) ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ (2) ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (3) ภาวะความเป็นเด็ก (4) เกมและ (5) ทัศนคติชีวิตและบทชีวิต

นอกจากนี้ เบรินกล่าวว่า ความผิดปกติของบุคลิกภาพนั้น จะเกี่ยวข้องกับความผิดปกติของโครงสร้างของบุคลิกภาพ ส่วนเป้าหมายของการให้คำปรึกษานั้น เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถจัดความยุ่งยากสับสนในชีวิต ดำเนินชีวิตอย่างราบรื่น และสำหรับกระบวนการให้คำปรึกษานั้นประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์โครงสร้างของบุคลิกภาพ (2) การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ (3) การวิเคราะห์การพูดคุยสนทนาและเกม และ (4) การวิเคราะห์สัมพันธ์ภาพผลจากการให้คำปรึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ การติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล จะช่วยให้เข้าใจบุคลิกภาพ ความเป็นตัวของตัวเอง และการดำเนินชีวิตตามครรลองที่เหมาะสม

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์

บรรณานุกรม

Gorey, Gerald. *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. California : Brooks/Cole Publishing Company, 1991.

Patterson, C.H. *Theories of Counseling and Psychotherapy*. New York : Harper & Row, 1986.