

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องผลของการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพ ของพยาบาล โดยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. ความหมายของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 2.1 แบบของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 2.2 ระดับของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 2.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 2.4 คุณสมบัติของบุคคลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
3. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก การแสดงออกอย่างเหมาะสม และพฤติกรรมก้าวร้าว
4. ผลของการมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
5. สิทธิ บทบาทและหน้าที่ของพยาบาล
 - 5.1 สิทธิมนุษยชนและสิทธิของพยาบาล
 - 5.2 บทบาทของพยาบาล
 - 5.3 หน้าที่ของพยาบาล
6. พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล
 - 6.1 สถานการณ์พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ
 - 6.2 ปัญหาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล
 - 6.3 สาเหตุที่ทำให้พยาบาลมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกไม่เหมาะสม
7. การฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 7.1 ความหมายของการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 7.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 7.3 รูปแบบการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 7.4 ขนาดกลุ่ม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

8. ทฤษฎีการเรียนรู้กับการพัฒนาพฤติกรรมบุคคล
 - 8.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)
 - 8.2 ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่
9. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 9.1 ความหมายของสัมพันธภาพและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 9.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 9.3 แนวทางพัฒนาและเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 9.4 ทิมสุภาพ
 - 9.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทิมสุภาพ
 - 9.6 องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทิมสุภาพ
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การกำหนดความหมายของการแสดงออกอย่างเหมาะสมให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงนั้นทำได้ยาก เพราะการจะตัดสินว่าพฤติกรรมนั้นเป็นเป็นการแสดงออกอย่างเหมาะสมหรือไม่นั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคล เวลา สถานที่แสดงพฤติกรรม ตลอดจนสังคม วัฒนธรรมของบุคคลนั้น แต่การมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีพื้นฐานความเชื่อว่าบุคคลมีสิทธิมนุษยชนพื้นฐานของตนเองสิทธิเหล่านั้นประกอบด้วย สิทธิในการปฏิเสธคำขอร้อง โดยปราศจากความรู้สึกผิดและคิดว่าเห็นแก่ตัว สิทธิในการแสดงความต้องการของตนเองซึ่งมีความสำคัญเท่ากับความต้องการของผู้อื่น สิทธิในการเป็นตัวของตัวเองโดยไม่ก้าวร้าวรุกรานสิทธิของผู้อื่น (Lange and Jakubowski, 1976) อย่างไรก็ตามนักจิตวิทยาพฤติกรรมศาสตร์ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ ดังนี้

Wolpe (1965 อ้างถึงใน พรณราย ทรัพย์ะประกา, 2527) กล่าวถึงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า หมายถึง การแสดงออกทั้งหลายที่แสดงถึงสิทธิ ความรู้สึกส่วนบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมไปถึงการปฏิเสธคำขอร้องที่ไร้เหตุผล การแสดงความรัก การยกย่อง ชมเชย และการแสดงความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบ เช่น การแสดงความโกรธที่ไม่ได้เป็นพฤติกรรมก้าวร้าวซึ่งมีความเหมาะสมตามสถานการณ์และเมื่อแสดงออกไปแล้วไม่เกิดความวิตกกังวล

Lazarus (1973) กล่าวว่า การแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่มีควมวิตกกังวล อับอายหรือรู้สึกผิดเลย

Sansbery (1974) กล่าวว่า การแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นลักษณะหนึ่งของการแสดงความคิดเห็นความรู้สึกต่างๆออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง

Alberti and Emmons (1974) กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งบุคคลสามารถกระทำและแสดงความรู้สึก สิ่งที่น่าสนใจและความต้องการอย่างตรงไปตรงมา โดยปราศจากความวิตกกังวลหรือเป็นการกระทำตามสิทธิของตนเองโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

Salter (1974 site in Halloran, 1983) ได้ให้คำจำกัดความของการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า ไม่เพียงแต่เป็นการแสดงออกที่ยืนยันสิทธิของตนเองเท่านั้นแต่ยังหมายถึงการแสดงออกซึ่งความเป็นมิตร ความรู้สึกรักและเมตตาอีกด้วย

Fensterhiem and Baer (1975) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า เป็นความสามารถในการพูดแบบเปิดเผย ตรงไปตรงมาจริงใจและมีความเหมาะสมในสิ่งที่กำลังคิดและรู้สึก สามารถพูดปฏิเสธได้โดยไม่รู้สึกผิด สามารถแสดงออกทางคำพูดที่เป็นการกล่าวยืนยันของบุคคลอย่างอย่างมั่นใจ สามารถที่จะพูดว่า "ไม่" เมื่อไม่ต้องการ และ พูดว่า "ใช่" โดยปราศจากความรู้สึกผิด สามารถที่จะพูดแสดงออกรักใคร่ ความเห็นอกเห็นใจ และสร้างความสัมพันธ์สนิทสนมกับบุคคลใกล้ชิด แทนที่จะเก็บความรู้สึกไว้กับตนเอง

Lange and Jakubowski (1976) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า เป็นการป้องกันสิทธิ์ของตนเอง เป็นความสามารถที่จะติดต่อสื่อสาร ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อและความต้องการต่างๆ ในลักษณะที่ตรงไปตรงมา จริงใจและเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น

Flower and Goldman (1976) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลสามารถที่จะแสดงการรักษาสีทธิ์ของตนเองโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

Bower and Bower (1976) อธิบายว่าพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีหลายรูปแบบ กล่าวคือ เป็นความสามารถในการแสดงความรู้สึกต่างๆ เลือกกระทำสิ่งต่างๆตามที่ต้องการ กล่าวยืนยันสิทธิ์ของตนเองตามความเหมาะสม เป็นการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้มากขึ้น เป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยเมื่อเห็นว่าเรื่องนั้นเป็นสิ่งไม่ถูกต้อง และเป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ก้าวร้าว หรือไม่เหมาะสมของตนเอง

Bolton (1979) กล่าวว่าพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้วิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นโดยมีจุดประสงค์ที่แน่นอน มีความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งความเคารพในตนเอง พร้อมสามารถปกป้องรักษาสิทธิ์และอาณาเขตส่วนบุคคล (Personal space) ของตนไว้ได้ด้วยคามยุติธรรม ไม่ข่มขู่ผู้อื่น ยึดมั่นในศักดิ์ศรีและคุณค่าส่วนบุคคลไว้ มีการแสดงออกถึงความต้องการ ค่านิยม ความคิดเห็น แนวคิดต่างๆของตนเองอย่างตรงไปตรงมา ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ในขณะที่เดียวกันก็ยึดมั่นและรักษาไว้ซึ่งคุณค่า และศักดิ์ศรีของคนอื่นด้วย

Lloyd (1995) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นการกระทำในลักษณะที่เป็นธรรมชาติและเป็นการกระทำอย่างตรงมาตรงมาด้วยความจริงใจและเป็นที่ยอมรับในระหว่งที่มีการปฏิบัติกับบุคคลอื่น

ละเอียด ชูประยูรและคณะ (2521) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า เป็นการแสดงออกของความรู้สึกนึกคิดที่มีเหตุผลและเป็นที่ยอมรับในสังคม พฤติกรรมการแสดงออกครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมด้านต่างๆ เช่น การกล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากคนอื่น การกล้าแสดงความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์ การปฏิเสธที่จะทำตามคำขอร้องที่ไม่ยุติธรรมหรือไม่มีเหตุผล ตลอดจนกระทั่งการแสดงความชื่นชมยินดีต่อบุคคลนั้นหรือยอมรับว่าตนเองบกพร่องหรือโง่เขลาในบางเรื่อง เป็นต้น

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2527) อธิบายถึงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกอย่างเหมาะสม มุ่งในเรื่อง ประนีประนอมเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเหตุผลในทางที่ทั้งสองฝ่ายประพัตติในลักษณะที่มีพลังทางสังคมเท่าเทียมกัน วัตถุประสงค์ของการพูดออกมาอย่างถูกต้องเหมาะสมนั้น เป็นการแก้ปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การพูด

แสดงความเหมาะสมนั้น มิใช่เพียงการแสดงความรู้สึกออกมา หรือกล่าวตั้งกฎเกณฑ์อะไรต่างๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งฟังแล้วเดินจากไปเท่านั้น แต่จะต้องทวี่ความกระจำจชัดในสิ่งที่ต้องการ ให้ได้รับการแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสมด้วย จะต้องเข้าใจในความรู้สึก ต้องตัดสินใจได้ว่าต้องการอะไร และใช้ทักษะการพูดบางชนิดเพื่อประนีประนอมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยมีการแสดงออกอันเหมาะสมและสามารถแสดงความรู้สึกต่างๆออกมาได้ ในลักษณะที่ให้ความพึงพอใจในแก่สังคม

หลุยส์ จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม หมายถึง การแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และความเชื่อ ออกมาตรงๆตามที่เป็นจริงได้อย่างเหมาะสมโดยไม่รุกรานสิทธิของผู้อื่น การพูดโดยปราศจากการควบคุมผู้อื่นไม่ทำให้ผู้อื่นขายหน้าหรือด้อยค่า

จากความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่รวบรวมจากผู้เขียนหลายท่านที่นำเสนอมารำงต้นนั้น จะเห็นได้ว่า แม้จะให้ความหมายที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่แนวคิดพื้นฐานของความหมายนั้น ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกัน คือ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก นึกคิด และความต้องการที่แท้จริงของบุคคลที่จะต้องแสดงออกอย่าง 1) ตรงไปตรงมา 2) มีความจริงใจและมั่นใจ 3) มีการสื่อสารโดยใช้ทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง 4) ปราศจากความวิตกกังวลหรือความกำวรวัวและไม่รุกรานสิทธิของบุคคลอื่น 5) ให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่ง Alberti and Emmons (1995) ก็มีแนวคิดที่สอดคล้องกับข้อสรุปที่กล่าวมา แต่ได้จำแนกไว้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะต้องเป็นพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ประการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นการจำแนกที่ละเอียด ได้แนวคิดที่ชัดเจนจึงยึดการจำแนกของ Alberti and Emmons (1995) นี้เป็นหลักในการวิจัยฉบับนี้ ซึ่งอาจสรุป ลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ที่ Alberti and Emmons (1995) ได้เสนอไว้ มีดังนี้ 1) เป็นการแสดงตนเองออกมาให้ปรากฏ 2) เป็นการแสดงออกที่เป็นการยอมรับถึงสิทธิของผู้อื่น 3) เป็นการแสดงออกอย่างซื่อสัตย์ 4) เป็นการแสดงออกอย่างมั่นคง ตรงไปตรงมา 5) มีความเสมอภาค เป็นประโยชน์ต่อสัมพันธ์ภาพของกลุ่ม 6) มีการใช้ภาษาคำพูดในการสื่อสาร เช่น พูดแสดงความรู้สึก แสดงความคิดเห็น แสดงสิทธิ ความเป็นจริง ความต้องการ ข้อจำกัด เป็นต้น 7) มีการใช้ภาษาท่าทางในการสื่อสาร เช่น การสบสายตา น้ำเสียง ท่าทางการวางตัว การมีจังหวะในการพูด การฟัง เป็นต้น 8) มีความเหมาะสมสำหรับบุคคลและสถานการณ์มากกว่าเป็นลักษณะสากล 9) มีลักษณะรับผิดชอบต่อสังคม 10) ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (trait) แต่เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

นอกจากความหมายของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้ว ยังมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ แบบ ระดับ องค์ประกอบ และคุณสมบัติของบุคคลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและนำมาเสนอไว้เพื่อเป็นกรอบในการสร้างโปรแกรมการฝึก ตลอดจนเครื่องมือวัดพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในงานวิจัยฉบับนี้ ดังนี้

2.1 แบบของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีอยู่หลายแบบ ซึ่งแต่ละแบบขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่บุคคลกำลังเผชิญ ในเรื่องนี้มีผู้อธิบายไว้หลายท่าน คือ

Lange and Jakuboski (1976) ได้แบ่งพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็น 6 แบบ คือ 1) การแสดงออกอย่างเหมาะสมขั้นพื้นฐาน 2) การแสดงออกอย่างเหมาะสมลักษณะเข้าอกเข้าใจ 3) การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการเพิ่มระดับ 4) การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการเผชิญหน้ากับความจริง 5) การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะของการใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 และ 6) การแสดงออกอย่างเหมาะสมและการชักจูง ซึ่งพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในแต่ละแบบมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

2.1.1 การแสดงออกอย่างเหมาะสมขั้นพื้นฐาน (Basic Assertion) เป็นการแสดงออกเพื่อรักษาสีติ ตลอดจนความเชื่อ ความรู้สึก และความคิดเห็นของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะทางสังคมอื่นๆ เช่น ความเข้าอกเข้าใจ การเผชิญหน้า การชักจูงใจ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

กรณีที่ถูกสอดแทรกในขณะที่กำลังพูดอยู่ คุณอาจจะพูดว่า

"ขอโทษค่ะ ดิฉัน ขอพูดให้จบก่อน" เป็นต้น

การแสดงออกอย่างเหมาะสมขั้นพื้นฐานนี้เกี่ยวข้องกับการแสดงถึงความรู้สึกพอใจและชื่นชมต่อบุคคลอื่นอีกด้วย เช่น

" การมีเพื่อนอย่างคุณทำให้ดิฉันมีความสุข " เป็นต้น

2.1.2 การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะเข้าอกเข้าใจ (Empathic Assertion) เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกหรือความต้องการที่จะสื่อให้รู้ถึงความรู้สึกเข้าอกเข้าใจที่มีต่อบุคคลอื่น ลักษณะของประโยคที่แสดงความรู้สึกดังกล่าวจะประกอบด้วยประโยคที่บอกถึงการรับรู้สภาพการณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลอื่น และตามด้วยประโยคที่ยืนยันถึงสิทธิของผู้พูด เช่น

กรณีที่การประชุมกำลังดำเนินอยู่ มีบุคคล 2 คน คุยกันเสียงดังรบกวนการประชุมคุณอาจพูดว่า "คุณอาจจะไม่รู้ตัวว่าการคุยของคุณกำลังทำให้ดิฉันฟังการประชุมไม่รู้เรื่อง ช่วยเบาเสียงลงหน่อยได้ไหมคะ"

กรณีที่เพื่อนบอกว่า "นี่เธอฉันไม่สบายถ่ายท้องทั้งคืน ตั่ง 5 ครั้งเนอะ" คุณอาจกล่าวกับเพื่อนว่า "อย่างนั้นหรือ ตอนนี้อาการเป็นอย่างไรบ้าง ฉันจะช่วยพาไปหาหมอเอาไหม"

ในการแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะเข้าอกเข้าใจนี้มักจะได้รับ การสนองตอบทางบวกจากบุคคลอื่น แต่ไม่ควรใช้เพื่อให้ตนเองบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการโดยไม่เคารพผู้อื่น เช่น การพูดว่า "ดิฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไร แต่....." เป็นลักษณะการพูดที่สักแต่พูดว่าเข้าใจ และเป็นการหลอกให้บุคคลอื่นเชื่อว่าความรู้สึกของเขานั้นได้รับการพิจารณา แต่ความจริงความรู้สึกดังกล่าวไม่ได้รับการพิจารณาเลย ลักษณะดังกล่าวไม่ใช่พฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะเข้าอกเข้าใจ

2.1.3 การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการเพิ่มระดับ (Escalating Assertion) เป็นการแสดงออกที่ใช้ในกรณีที่บุคคลได้แสดงออกในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกอารมณ์ทางลบให้น้อยที่สุด ให้ได้ผลตามที่ต้องการแล้ว ยังคงถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอยู่ ผู้ที่ถูกละเมิดจึงควรค่อยๆเพิ่มระดับความเข้มของพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมขึ้นไป หรืออาจเน้นความมั่นคงของการพูดของตนเองก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มระดับของการแสดงออกอย่างเหมาะสม จนอาจจะมีลักษณะใกล้เคียงกับความก้าวร้าว ตัวอย่างเช่น

กรณีของหญิงสาว 2 คนกำลังนั่งคุยกันในห้องแห่งหนึ่ง ชายหนุ่มคนหนึ่งเสนอตัวเข้ามาเพื่อจะซื้อเครื่องดื่มให้ หญิงสาวก็บอกว่า

"เป็นความน่ารักอย่างมากเลยที่คุณจะซื้อเครื่องดื่มให้เราแต่เรามาที่นี่เพื่อคุยกัน อย่างไรก็ตาม ขอขอบคุณมากๆเลยคะ"

ชายหนุ่มคนแก่อีกยังคงยืนยันข้อเสนอที่จะซื้อเครื่องดื่มให้ หญิงสาวจึงพูดอีกว่า

"ไม่ ขอขอบคุณ เราเพียงแต่อยากคุยกันเท่านั้นเอง"

ชายหนุ่มยังคงยืนยันที่จะเสนอตัวซื้อเครื่องดื่มให้ หญิงสาวจึงพูดว่า

"ครั้งนี้เป็นครั้งที่สามแล้วนะ และจะเป็นครั้งสุดท้าย ที่ดิฉันกำลังบอกกับคุณว่า เราไม่ต้องการให้คุณมาร่วมด้วย ได้โปรดไปเสียเถอะ"

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าการปฏิเสธแต่ละครั้งนั้นค่อยๆเพิ่มระดับความเข้มข้นการปฏิเสธ ครั้งที่สามดูเผินๆเหมือนว่าเป็นการแสดงออกในลักษณะของความก้าวร้าว แต่ทว่าในกรณีนี้ เป็นการแสดงออกอย่างเหมาะสม เนื่องจากการพูดครั้งก่อนๆไม่ได้รับความสนใจและสนองตอบที่เหมาะสม แต่ถ้าปฏิเสธด้วยประโยคที่สามเลย ดูจะเป็นการไม่เหมาะสม เพราะเป็นการแสดงออกถึงความก้าวร้าวมากกว่าการแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.1.4 การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการเผชิญหน้ากับความจริง (Confrontive Assertion) เป็นการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ใช้เมื่อเห็นว่าคำพูดและการกระทำของบุคคลนั้นไม่ไปด้วยกัน เป็นการบอกอย่างเป็นวัตถุวิสัยว่าจะอะไรที่บุคคลพูดว่าจะทำ และอะไรที่บุคคลนั้นได้กระทำจริงๆ และหลังจากนั้นบอกสิ่งที่ต้องการ การแสดงออกนี้เป็นการพูดไปตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น โดยไม่มีการตีความหรือประเมินค่าใดๆทั้งสิ้น ตัวอย่างเช่น

"ดิฉันอยากจะบอกคุณว่า ดิฉันไม่ว่าอะไรในการที่คุณจะขอยืมชุดของดิฉัน ขอเพียงแต่ให้บอกดิฉันก่อน แต่ตอนนี้คุณเอาชุดโปรดของดิฉันไปใส่โดยไม่ได้ถามดิฉัน ดิฉันอยากรู้ว่าทำไมคุณทำเช่นนั้น "

จากตัวอย่างเป็นการเริ่มต้นประโยคที่แสดงถึงการแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะของการเผชิญหน้ากับความจริง โดยผู้พูดต้องการข้อมูลบางอย่างจากผู้ทำพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับข้อตกลงหรือความถูกต้อง ซึ่งการพูดจากันจะช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้ทางหนึ่ง

ลักษณะของการแสดงออกที่ตรงข้ามกับการแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะเผชิญหน้าคือการก้าวร้าวในลักษณะการเผชิญหน้า ซึ่งเป็นการแสดงออกที่แสดงถึงการตัดสินผู้อื่นมากกว่าที่จะกล่าวถึงพฤติกรรมและทำให้ผู้อื่นนั้นรู้สึกผิด เช่น พูดว่า

"เอ๊ะ! นั่นมันชุดของดิฉันนะ เอาของดิฉันคืนมาเดี๋ยวนี้ ดิฉันจะเอาใส่ตู้ปิดกุญแจทิ้งหลังคุณจะได้บอกดิฉันก่อนที่จะเอาไปใส่ "

2.1.5 การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะของการใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่ง (I-Language Assertion) การใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่งนี้มีประโยชน์ต่อการแสดงออกถึงความรู้สึกทางลบ ไม่ว่าความรู้สึกนั้นจะเกิดจากการที่ผู้อื่นพยายามจะเข้ามายุ่งเกี่ยวกับความรู้สึกหรือสิทธิส่วนบุคคลของเขา ตลอดจนความรู้สึกทางลบอันเกิดจากการที่ผู้อื่นพยายามยึดเยียดค่านิยมและความคาดหวังของตนให้กับเขา การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่ง ประกอบด้วยประโยค 4 ประโยค คือ

- 1) ประโยคที่บอกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ผู้พูดบอกถึงพฤติกรรมของบุคคลอย่างชัดเจน)
- 2) ประโยคที่บอกถึงความรู้สึก (ผู้พูดบอกถึงความรู้สึก)
- 3) ประโยคที่บอกถึงผลที่เกิดขึ้น (ผู้พูดบอกว่าพฤติกรรมของบุคคลมีผลต่อชีวิตหรือความรู้สึกของเขาอย่างไร อย่างเป็นรูปธรรม)
- 4) ประโยคที่บอกถึงสิ่งที่อยากให้เกิดขึ้น (ผู้พูดบอกว่าเขาต้องการอะไร)

ตัวอย่างของการแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่ง กรณีที่บุคคลหนึ่งแสดงความรู้สึกไม่สบายใจนักต่อพฤติกรรมของเพื่อนร่วมห้องที่ไม่ยอมทำความสะอาดห้องมาเป็นเวลา 1 เดือน ทั้งที่แบ่งเวรกันทำความสะอาดแล้ว เขาอาจพูดว่า

"หนึ่งเดือนที่ผ่านมา เธอไม่ได้ทำความสะอาดห้องเลย **ฉัน**เสียใจที่เธอไม่ทำตามข้อตกลงกันไว้ **ฉัน**เหนื่อยมากที่ต้องทำความสะอาดคนเดียวทั้งเดือน เราควรช่วยกันทำตามข้อตกลงกันไว้หรือตกลงกันใหม่ เมื่อข้อตกลงของเธอไม่สะดวก เราจะมีความสุขด้วยกันทั้งคู่"

การแสดงออกที่ตรงกันข้ามกับการแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะของการใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 คือการแสดงออกในลักษณะที่ก้าวร้าว เป็นการแสดงออกถึงการให้ผู้อื่นเป็นผู้รับผิดชอบ ให้ผู้อื่นรู้สึกที่แค้นและมักใช้สรรพนามบุรุษที่ 2 (You-Language) แทนสรรพนามบุรุษที่ 1 ตัวอย่างเช่น

"**คุณ**ทำให้ดิฉันหัวเสียมาก **ที่**คุณมักจะสอดเข้ามาตลอดเวลา มีอะไรผิดปกติกับ**คุณ**หรืออย่างไร" (ก้าวร้าว)

"เวลาที่**ดิฉัน**ถูกพูดสอด **ดิฉัน**มักจะลืมสิ่งที่กำลังคิดอยู่ และ เริ่มจะมีความรู้สึกว่าคุณคิดของ**ดิฉัน**คงไม่สำคัญสำหรับ**คุณ** **ดิฉัน**รู้สึกเสียใจและโกรธมาก **ดิฉัน**อยากให้คุณรอนกว่า**ดิฉัน**จะพูดจบก่อน แล้วค่อยพูดนะคะ" (แสดงออกอย่างเหมาะสม)

2.1.6 การแสดงออกอย่างเหมาะสมและการชักจูง (Assertion and Persuasion) เป็นการแสดงออกที่เหมาะสมในการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมหรือในกลุ่มเพื่อให้เป็นที่ยอมรับโดยไม่แสดงความก้าวร้าวออกมา ซึ่งวิธีเสนอความคิดเห็นในกลุ่มให้ได้ผลนั้น จะต้องพิจารณา 2 ปัจจัยหลัก นั่นคือ เวลา และลักษณะของประโยคที่พูด ซึ่งการพูดนั้นต้องแสดงให้เห็นความจริงใจของผู้พูดด้วย ความคิดเห็นที่เสนอออกไปเพื่อให้ได้รับการยอมรับนั้น ควรเป็นความคิดเห็นที่กล่าวได้อย่างชัดเจน สุภาพ และไม่ลดคุณค่าของตัวเองลง เช่น การพูดว่า

"ดิฉันไม่เข้าใจว่ามีอะไรผิดพลาดเกิดขึ้นในข้อเสนอดังกล่าว อาจเนื่องมาจากตัวของดิฉันเองก็ได้ เพราะดิฉันมีความรู้สึกว่าจะมีบางสิ่งบางอย่างผิดพลาดกับเรื่องที่เกิดขึ้นทั้งหมด"

ลักษณะการพูดดังกล่าวเป็นการออกตัวของผู้นพูดที่ไม่สันหัตถกรณี ซึ่งความจริงแล้วควรจะเสนอแนะในลักษณะที่ตนมีความสามารถ จะทำให้การเสนอแนะมีประสิทธิภาพมากกว่า เช่น พูดว่า

"ตามที่ดิฉันได้พิจารณาข้อเสนอดังกล่าวนี้ เห็นว่าเป็นการยากที่จะชี้ชัดลงไป มีใครรู้สึกเช่นนี้บ้างไหม" เป็นต้น

2.2 ระดับของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

Smaby and Tamminen (1976) ได้แบ่งพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็น 3 ระดับ คือ 1) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพียงเล็กน้อย 2) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมด้วยความมั่นใจ และ 3) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างมีความสัมพันธ์ ซึ่งระดับของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพียงเล็กน้อย (Minimally Assertive) เป็นพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ที่สามารถสังเกตได้จากคำพูดและการแสดงออก ในลักษณะที่ไม่ยอมทำตามผู้ที่เคยเอาวัดเอาเปรียบ แต่ขณะเดียวกันก็ไม่เป็นแบบก้าวร้าว รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร ผู้ที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมระดับนี้มักจะใช้คำพูดว่า...อ้อ...ดี...แต่...เพื่อ ได้ตอบฝ่ายตรงข้าม

2.2.2 พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมด้วยความมั่นใจ (Confidently Assertive) เป็นพฤติกรรมในการแสดงออกที่สังเกตได้จากน้ำเสียงที่หนักแน่น เชื้อมั่น ได้ตอบได้รวดเร็ว รู้จักที่จะใช้คำพูดที่ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการเหน็บแนมแก้แค้นฝ่ายตรงข้ามและพูดด้วยเหตุผล

2.2.3 พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างมีความสัมพันธ์ (Mutually Assertive) มีลักษณะที่สามารถฟังและตอบโต้ฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเข้าใจรวมทั้งรู้ว่าฝ่ายตรงข้ามรู้สึกอย่างไรนอกจากนั้นยังสามารถเผชิญหน้า(Confront) กับฝ่ายตรงข้ามที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น โกรธโดยไม่มีเหตุผล หรือขาดการรับผิดชอบ

สรุปได้ว่าพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมี 6 แบบ คือ 1) การแสดงออกอย่างเหมาะสมขั้นพื้นฐาน 2) การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะเข้าอกเข้าใจ 3) การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะเพิ่มระดับ 4) การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการเผชิญหน้ากับความจริง 5) การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 6) การแสดงออกอย่างเหมาะสมและการชักจูง ซึ่งในแต่ละแบบนำมาปรับใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมกับบุคคลเวลาและสถานที่ และการแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้ง 6 แบบสามารถแบ่งได้เป็นระดับของการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้ 3 ระดับคือ การแสดงออกอย่างเหมาะสมเพียงเล็กน้อย การแสดงออกอย่างเหมาะสมด้วยความมั่นใจและการแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างมีความสัมพันธ์

2.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การแสดงออกอย่างเหมาะสม ประกอบด้วยองค์ประกอบของการแสดงออกที่เกี่ยวข้องกัน 2 อย่าง คือ 1) การแสดงออกโดยใช้ภาษาคำพูด (Verbal skills) และ 2) การแสดงออกโดยใช้ภาษาท่าทาง (Nonverbal skills)

2.3.1 การแสดงออกโดยใช้ภาษาคำพูด (Verbal skills) คือ การใช้คำพูดที่เหมาะสมมีเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการพูด ซึ่งเรื่องนี้ Chrisstoff and Kelly (1985) ได้แบ่งประเภทของการแสดงออกทางภาษาถ้อยคำ เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) การกล่าวคำยกย่องอย่างเหมาะสม (Commendary Assertiveness) เป็นความกล้าแสดงความรู้สึกรับกับบุคคลอื่น เช่น การสรรเสริญ การชื่นชม และความชอบ เป็นต้น ด้วยคำพูดที่แสดงถึงความจริงใจ เป็นมิตร มีท่าทีอบอุ่น เชื้อต่อการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

2) การกล่าวคำปฏิเสธอย่างเหมาะสม (Refusal Assertiveness) เป็นความกล้าในการพูดปฏิเสธคนอื่น กล้าแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับผู้อื่น กล้าปฏิเสธเพื่อสิทธิของตนเอง เมื่อถูกเอารัดเอาเปรียบหรือขัดขวางการกระทำและความคิด ซึ่งเป็นการแสดงสิทธิอันชอบธรรมของบุคคล

3) การกล่าวคำขอร้องอย่างเหมาะสม (Request Assertiveness) เป็นความกล้าในการขอร้องบุคคลอื่นเพื่อจุดประสงค์ของตนเอง เช่น การขอคำแนะนำ การขอความช่วยเหลือ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต่อการมีชีวิตในสังคมแบบพึ่งพาอาศัยกัน นอกจากนี้ ยังใช้พูดเพื่อเชื่อมกับสถานการณ์ปฏิเสธอีกด้วย คือ เมื่อบุคคลปฏิเสธคำขอร้องของบุคคลอื่นแล้ว ก็สามารถขอร้องผู้อื่นเปลี่ยนการกระทำใหม่ หรือหยุดการกระทำเดิมอีกด้วย

2.3.2 การแสดงออกโดยใช้ภาษาท่าทาง (Nonverbal skills) เป็นการแสดงออกที่ช่วยเสริมเนื้อหาสาระที่พูดให้มีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 11 ประเภท (Alberti and Emmons, 1995) ดังนี้

1) การสบสายตา (Eye Contact) เป็นการสบตาคู่สนทนาโดยตรงอย่างเหมาะสม ช่วยให้การสนทนามีความเป็นกันเองมากขึ้น เป็นการแสดงความสนใจ เอาใจใส่ ความจริงใจในสิ่งที่พูด และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดขึ้น แต่ไม่ควรจ้องคู่สนทนาจนทำให้รู้สึกอึดอัด

2) การวางท่า (Body Posture) เป็นลักษณะของการเผชิญหน้า เช่น การนั่ง การยืน การโน้มตัวเข้าหาคู่สนทนาระหว่างพูด หรือการวางตัวตรง เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร

3) ระยะห่างระหว่างคู่สนทนา (Distance/Physical Contact) เป็นลักษณะของการเว้นระยะห่างระหว่างคู่สนทนาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับประเพณีและวัฒนธรรมของบุคคลนั้น เช่น ชาวยุโรป หรือ อเมริกา การยืนหรือนั่งใกล้ชิดกันมากๆ หรือจับเนื้อต้องตัวเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสนิทสนม แต่ในประเทศตะวันออกเมื่อเริ่มรู้จักกันจะไม่สัมผัสตัวกัน ดังนั้น จึงควรสังเกตภาษาท่าทางของบุคคลว่า เขารู้สึกอย่างไรในการใกล้ชิดนั้น เป็นต้น

4) การแสดงท่าทางระหว่างสนทนา (Gesture) เป็นการเคลื่อนไหวอวัยวะร่างกายที่สามารถสังเกตได้ เช่น การใช้มือประกอบคำพูด การเกา การม้มปาก การแกว่งแขนหรือขาในขณะที่พูด การแสดงท่าทางระหว่างสนทนา เป็นการแสดงความรู้สึกของผู้พูด สามารถเพิ่มการเน้นการเปิดเผย และความอบอุ่นได้ ตลอดจนยังสามารถเสริมความสำคัญของคำพูดให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นหรือลดความเชื่อถือนั่นได้

5) การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) เป็นการแสดงสีหน้าให้เหมาะสม สอดคล้องกับเรื่องที่พูด และอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด ซึ่งจะทำให้คู่สนทนารับรู้ถึงความต้องการของผู้พูดได้ตรงตามความจริง

6) น้ำเสียง การเปลี่ยนแปลง ระดับความดังเสียง (Voice Tone, Inflection, Volume) เป็นระดับความดังจังหวะของเสียงที่ใช้พูดระหว่างติดต่อสื่อสาร คำพูดเดียวกันแต่ต่างอารมณ์ อาจแสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรใช้น้ำเสียงและจังหวะ ความดังของเสียงที่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูด การพูดเสียงเรียบๆ กระชับเบาๆ จะเป็นการยากที่จะชักจูงให้ผู้อื่นเชื่อ เห็นถึงความจริงใจ ในทำนองเดียวกัน การตะโกนจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้น การใช้ระดับเสียงสูงๆต่ำๆที่เหมาะสมในการสนทนาจะเป็นการชักจูงใจผู้อื่นให้เชื่อถือได้โดยไม่ต้องใช้การขู่บังคับ

7) ความราบรื่นนุ่มนวล (Fluency) ความนุ่มนวล การรื่นไหลของจังหวะการพูดระหว่างสนทนา คำพูดแบบตะกุกตะกัก แสดงถึงการลังเลใจ ผู้ฟังอาจจะเบื่อ ควรพูดซ้ำๆ ชัดๆ ผู้ฟังจะเข้าใจง่ายและดูคำพูดมีน้ำหนัก

8) โอกาสในการพูด (Timing) การแสดงออกได้โดยทันที ดูเป็นไปตามธรรมชาติ นับว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้ที่ต้องการแสดงออก แต่บางครั้งการลังเลใจจะสกัดผลที่จะได้จากการแสดงออก แต่อย่างไรก็ตาม การแสดงออกต้องเลือกโอกาสที่เหมาะสมด้วย

9) การฟัง (Listening) ในการสนทนาไม่ควรผูกขาดพูดโดยคนใดคนหนึ่ง ควรเป็นผู้ฟังอย่างตั้งใจ มีการประสานสายตาและแสดงท่าทางระหว่างสนทนา เช่น พยักหน้า เป็นต้น การเป็นผู้ฟังที่ดี ทำให้ทราบการตอบกลับของคู่สนทนาและเข้าใจในสิ่งที่พูด ซึ่งมีส่วนประกอบอย่างน้อย 3 อย่าง คือ

การปรับเสียงอื่นๆ เช่น ปิดโทรทัศน์ หรือเสียงวิทยุ ไม่สนใจสิ่งที่ทำให้ใจว่าวุ่นแต่มีจุดสนใจอยู่ที่การพูดตรงหน้า

การตั้งใจฟังเรื่องที่สนทนาโดยประสานสายตา การพยักหน้าซ้ำๆ หรือมีการสัมผัส เป็นต้น

การแสดงว่าเข้าใจก่อนจะตอบ โดยคิดก่อนตอบดีกว่าการขัดจังหวะ

10) การคิด (Thought) มีการคิดตามสิ่งที่ผู้อื่นพูด ซึ่งเรื่องการลำดับความคิดนั้น อัลเบิร์ต เอลลิส แอรอน เบค และ เดวิด เบิร์น (Ellis and Lange, 1994 site in Alberti and Emmons, 1995) ได้ให้คำแนะนำสำหรับกระบวนการคิดง่ายๆ แบบ A-B-C คือ

A การมองเหตุการณ์ข้างหน้าที่เกิดขึ้น

B การมองบุคคลและตีความหมายสิ่งที่อยู่ข้างใน

C การตอบสนอง

11) สิ่งที่พูด (Content) ถึงแม้การพูดอย่างมีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนจะมีความสำคัญ แต่การพูดในในสิ่งที่เราเชื่อ รู้สึกอย่างตรงไปตรงมา และเป็นธรรมชาติสำคัญกว่า บางครั้งเราอาจมีการลังเลใจอยู่นาน เพราะไม่รู้จะพูดอะไร ดังนั้น จึงต้องมีการฝึกพูด บางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูดขณะนั้น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย การแสดงออก 2 ด้าน คือ ด้านภาษาคำพูด และการใช้ภาษาท่าทาง ซึ่งผู้พูดสามารถกล่าว คำยกย่อง กล่าวคำปฏิเสธ และการกล่าวคำขอร้องอย่างเหมาะสมและขณะที่พูด มีการประสาน สายตา มีการวางท่า ระยะเวลาห่างคู่สนทนาอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียงความดัง ความนุ่มนวลเหมาะสม ไม่พูดสอดแทรกขณะสนทนา มีการฟังและคิดตามก่อน ตอบคำถาม และที่สำคัญเนื้อหาสาระที่พูดต้องเป็นสิ่งที่เราคิด รู้สึก และพูดออกไปอย่างมั่นใจ ไม่ลังเล ดังนั้นจึงควรมีการฝึกพูด เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการพูดนั้น

เมื่อบุคคลได้แสดงออกอย่างเหมาะสมจะเกิดผลดีต่อตนเอง แต่บางครั้งผลที่ตามมาอาจ เป็นได้ทั้งผลบวกและผลลบ แล้วแต่สถานการณ์ และ บุคลิกเดิมของบุคคลที่เราสนทนาด้วย ดังนั้นจึงควรพิจารณาบุคคล ท่าทีของผู้ร่วมสนทนา ในขณะที่แสดงออก

2.4 คุณสมบัติของบุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

ผู้ที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นจะต้องมีความสามารถและคุณลักษณะที่ พัฒนาได้ โดย Lazarus (1973) ได้กล่าวถึงความสามารถของผู้ที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่าง เหมาะสมนั้น คือ 1) สามารถที่จะเริ่มและยุติการสนทนาได้ 2) สามารถที่จะกล่าวคำปฏิเสธได้ 3) สามารถที่จะกล่าวคำขอร้องผู้อื่นได้ 4) สามารถที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกทั้งทางบวกและ ทางลบ

ส่วน Fensterheim and Baer (1975) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มี การแสดงออกอย่างเหมาะสม คือ 1) เป็นผู้มีอิสระในการเปิดเผยตนเอง ทั้งด้านคำพูดและ การกระทำ กล่าวที่จะแสดงให้ผู้อื่นทราบถึง ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของตนเอง 2) เป็นผู้ที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลทุกระดับ ทั้งคนแปลกหน้า เพื่อนฝูงและ คนในครอบครัว ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจและเหมาะสม กับกาลเทศะ 3) เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต กระทำสิ่งต่างๆให้เป็นไปตาม ความต้องการของตน และแสวงหาโอกาสให้ตนเองโดยไม่ต้องรอให้โชคช่วย 4) เป็นผู้ที่กระทำใน สิ่งที่ตนเชื่อว่าดีและถูกต้อง รู้ถึงข้อจำกัดของตนเอง ไม่ดี้อันเอาชนะในสิ่งที่ไม่อาจเอาชนะได้ แต่จะต่อสู้ในสิ่งที่คิดว่าถูกต้อง ยอมรับความผิดพลาดและขีดจำกัดของตนเอง

นอกจากนี้ Bower and Bower (1976) Rathus (1973) และ Salter(1949) ยังได้กล่าวว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ได้ คือ

1) การพูดตามความรู้สึกที่แท้จริง (Use feeling-talk) สามารถแสดงออกถึงความรู้สึกชอบและความสนใจได้มากกว่าที่จะพูดออกมาอย่างกลางๆ เช่น พูดว่า "ฉันชอบชุปถ้วยนี้" หรือ "ฉันชอบเสื้อตัวนี้ของคุณ" แทนที่จะพูดเป็นกลางๆว่า "ชุปถ้วยนี้สวยดี" และสามารถใช้วลีว่า "ฉันรู้สึกว่" หรือ "ฉันคิดว่า" ได้ในเวลาอันเหมาะสม เช่น กรณีที่คุณทำงานเหนื่อยมาทั้งวัน เมื่อผู้ตรวจการมาถามว่า "วันนี้รู้สึกอย่างไรบ้าง" ก็สามารถตอบได้ว่า "วันนี้รู้สึกเหนื่อยค่ะ" แทนที่จะตอบว่า "นี่งไม่เป็นไรหรอกค่ะ สบายดี "

2) การพูดเกี่ยวกับตัวเอง (Talk about Yourself) ถ้ามีบางสิ่งบางอย่างที่เป็นสิ่งที่ดีและน่าสนใจ สามารถที่จะเล่าให้เพื่อนฯ ฟังได้เกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น โดยไม่ผูกขาดการสนทนาหรือพูดโอ้อวด แต่สามารถเล่าความสำเร็จได้เมื่อถึงเวลาอันเหมาะสม

3) การพูดทักทาย (Make greeting-talk) สามารถแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต้องการจะรู้จักให้มากขึ้นได้ ยิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงความยินดีที่ได้พบเขา สามารถจะพูดว่า "สวัสดีค่ะ ดีใจที่ได้พบคุณอีก" มากกว่าจะกล่าวคำว่า "สวัสดี" หรือเพียงแค่พยักหน้าเฉยๆ หรือทำท่าเอียงอายปล่อยเขาเป็นคนเดียว

4) การยอมรับคำยกย่องชมเชย (Accept compliment) สามารถยอมรับคำยกย่องชมเชยได้อย่างจริงใจ มากกว่าที่จะแสดงความไม่เห็นด้วย เช่น เมื่อมีคนชมว่า "เสื้อตัวนี้สวยจัง" ก็สามารถตอบว่า "ขอบคุณค่ะ ฉันก็ชอบเหมือนกัน" แทนที่จะพูดว่า "อู๊ยตาย! เสื้อตัวเก่าตัวนี้หรือคะสวยมันเก่าจะขาดอยู่แล้วค่ะ" ควรถือว่าการยอมรับคำชมเชยเป็นการให้รางวัลผู้กล่าวชมเชย แทนที่จะลงโทษเขา

5) การแสดงสีหน้าได้อย่างเหมาะสม (Use appropriate facial talk) สามารถแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียงที่พูดออกมามีความหมายตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง เช่น เมื่อไปงานแต่งงานขึ้นไปกล่าวอวยพรให้คู่บ่าวสาวว่า "ดิฉันรู้สึกดีใจที่....." แต่แสดงสีหน้าเฉยๆหรือบึ้งแสดงว่าการแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียงไม่เหมาะสมกัน และเมื่อสนทนากับผู้อื่นก็สามารถมองสบตาคู่สนทนาได้อย่างตรงไปตรงมา

6) การแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างนุ่มนวล (Disagree mildly) เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นโดยไม่ทำเสแสร้งว่าเห็นด้วยเพื่อรักษาความสงบ สามารถแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างนุ่มนวล อาจโดยการมองไปทางอื่นหรือเดินออกไปเสีย หรือ ทำหน้าบึ้ง หรือเลิกคิ้ว หรือสั่นศีรษะ หรือเปลี่ยนเรื่องสนทนาใหม่

7) การขอให้แสดงความกระจ่าง (Ask for clarification) ถ้ามีบางคนให้คำแนะนำ คำสั่งสอนหรืออธิบายไม่ชัดเจนสามารถที่จะขอร้องให้เขาอธิบายให้ฟังใหม่อีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้น แทนที่จะออกไปด้วยการไม่พูดและรู้สึกสับสนไม่เข้าใจ สามารถพูดได้ว่า "ดิฉันยังไม่ค่อยเข้าใจคำอธิบายของคุณดิฉัน กรุณาอธิบายให้ฟังใหม่อีกครั้งได้ไหมคะ?"

8) การถามเหตุผลว่าทำไม (Ask why) เมื่อมีผู้ใดมาขอร้องให้ทำในสิ่งที่ดูเหมือนว่าไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความสุขในการกระทำนั้น ก็สามารถที่จะถามว่า "ทำไมคุณต้องการให้ดิฉันทำเช่นนั้นล่ะคะ?" ด้วยน้ำเสียงสุภาพ และไม่ทำหน้าบึ้งตึงแต่ไม่จำเป็นต้องยิ้ม

9) การแสดงความไม่เห็นด้วยในขณะนั้น (Express active disagreement) เมื่อมีความเห็นไม่ตรงหรือไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น โดยที่ตนเองมีความแน่ใจในสิ่งที่ไม่เห็นด้วยนั้น ก็สามารถที่จะแสดงความไม่เห็นด้วยได้โดยอาจพูดว่า "ดิฉันมีความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป ดิฉันมีความเห็นว่า" หรือ "ดิฉันคิดว่า ความเห็นของคุณยังไม่ได้พิจารณาประเด็นต่างๆดังนี้ ค่ะ"

10) การแสดงการยืนกราน (Be persistent) เมื่อมีเรื่องข้องใจในเรื่องที่มีเหตุผลสมควรสามารถที่จะดำเนินการร้องทุกข์ได้จนได้รับความพอใจ แม้ผู้ใดขัดขวางก็จะไม่เลิกล้มความตั้งใจ

11) การพูดเพื่อรักษาสิทธิของตนเอง (Speak up for your rights) เป็นการพูดเพื่อไม่ปล่อยให้ใครมาเอาเปรียบ เมื่อรู้สึกว่ากำลังถูกเอาเปรียบสามารถที่จะปฏิเสธได้โดยไม่รู้สึกล้มสามารถแสดงสิทธิและขอร้องให้ผู้อื่นแสดงต่อตนด้วยความยุติธรรม เช่น สามารถจะพูดว่า "ดิฉันมาเข้าคิวก่อน" หรือ "ขอโทษค่ะ ดิฉันมีนัดกับคนอื่นต้องไปเดี๋ยวนี้ค่ะ" หรือ "กรุณาหิววิทยุลงหน่อยได้ไหมคะ?"

12) การหลีกเลี่ยงการแสดงเหตุผลในทุกๆความเห็น (Avoid justifying every opinion) ในการอภิปราย ถ้ามีใครบางคนโต้แย้งตลอดเวลา และคอยถามว่า "ทำไม? ทำไม? ทำไม?" ก็สามารถที่จะยุติคำถามเหล่านี้ได้ โดยการปฏิเสธที่จะพูดต่อไป หรืออาจจะตอบอย่างเรียบๆว่า "ดิฉันรู้สึกเช่นนั้นค่ะ ดิฉันไม่จำเป็นต้องชี้แจงเหตุผลในทุกๆสิ่งที่ดิฉันพูดไป ถ้าคุณคิดว่าการแสดงเหตุผลมีความสำคัญต่อคุณมาก คุณอาจจะลองหาเหตุผลดูก็ได้ว่า ทำไมคุณจึงไม่เห็นด้วยกับดิฉันเสียทั้งหมด"

13) การใช้การประสานสายตา (Maintain good eye-contact) ในขณะที่สนทนากัน สามารถที่จะมองผู้ฟังได้ ซึ่งการประสานสายตานั้นมีสำคัญมาก เพราะจะช่วยให้สะท้อนความรู้สึกจริงใจของผู้พูดได้ และขณะเดียวกันทำให้ผู้พูดได้รู้ว่า ผู้ฟังมีความสนใจในเรื่องที่สนทนาเล็กน้อยเพียงไร หรือผู้ฟังมีความรู้สึกอย่างไร

สรุปได้ว่า ลักษณะของบุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะเป็นผู้ที่มีการแสดงออกของตนเองให้ปรากฏแก่บุคคลอื่น โดยแสดงออกด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมา สามารถบอกความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงและความต้องการของตนเองได้ พูดเกี่ยวกับตนเองได้ พูดทักทาย แสดงการยินยกราน แสดงความไม่เห็นด้วยอย่างนุ่มนวล ถามเหตุผลว่าทำไม พูดเพื่อรักษาสิทธิของตนเองได้ หลีกเลี่ยงการให้เหตุผลใดๆได้ มีจิตใจเปิดกว้าง ยอมรับได้ทั้งคำชมเชย เมื่อทำงานเสร็จ และยอมรับข้อบกพร่องของตนเองแล้วนำมาแก้ไข เป็นผู้มีอิสระในการเปิดเผยตนเอง สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลได้ทุกระดับ มีความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต และทำในสิ่งตนคิดว่าดีและถูกต้องได้ มีการสื่อสารทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทางสอดคล้องกัน เหมาะสมกับสถานการณ์และบุคคล ซึ่งลักษณะดังกล่าวไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด หากแต่เป็นทักษะที่เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้โดยการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

3. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก การแสดงออกอย่างเหมาะสม และพฤติกรรมก้าวร้าว

นักจิตวิทยาด้านพฤติกรรม ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมไว้ 3 แบบ (Lloyd, 1995) ดังนี้

1. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non-assertive Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เฉยๆ และไม่ตรงไปตรงมา ยอมทำตามผู้อื่นที่ต้องการ
2. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) ซึ่งอาจจะก้าวร้าวโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ เป็นพฤติกรรมที่จะให้ผู้อื่นกระทำตามความต้องการของตน
3. พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior) เป็นการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา สื่อสารแบบยอมรับตนเองและผู้อื่น

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมแสดงออกทั้ง 3 ลักษณะมีความแตกต่างกัน แต่ยังมีบางคนที่ไม่คุ้นเคยกับผู้ที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม จะมองพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว แต่พฤติกรรมทั้งสองรูปแบบแตกต่างกัน ดังมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non-assertive Behavior)

เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลไม่สามารถแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อได้อย่างจริงใจ และตรงไปตรงมา (Lange & Jakubowski, 1976; Dawley, 1976) ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจนำไปสู่การเข้าใจผิดได้ เนื่องจากการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนั้น มักสื่อสารด้วยลักษณะที่ขัดแย้งกัน อาจเป็นการขัดแย้งทางคำพูดและท่าทาง เช่น การพูดเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะขณะที่จริงๆ แล้วไม่เห็นด้วย ก็อาจจะแสดงท่าทางที่ขัดกับคำพูด เช่น การหลบตาเมื่อบอกว่าเห็นด้วย หรือการพูดด้วยน้ำเสียงที่ต่ำหรือแสดงท่าทางลังเล เป็นต้น (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชาติ, 2539) บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก จะมีเป้าหมายในการแสดงออกในลักษณะการยอมตามผู้อื่นและพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทุกวิถีทาง (Lange & Jakubowski, 1976) มีนักจิตวิทยาได้กล่าวถึงพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกไว้ ดังนี้

Bolton (1976) กล่าวถึงพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Submissive Behavior) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior) และพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) มีลักษณะเป็นความต่อเนื่อง (Continuum) ดังภาพ

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก	พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม	พฤติกรรมก้าวร้าว
------------------------	--------------------------------	------------------

Bolton ได้อธิบายพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Submissive Behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ขาดความเคารพในสิทธิ และความต้องการของตนเอง ผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกจะไม่แสดงความรู้สึก ความต้องการและสิ่งซึ่งน่าสนใจอย่างแท้จริงออกมา มักจะปล่อยให้ผู้อื่นล่วงล้ำอาณาเขตความต้องการของตนอยู่เสมอ บุคคลประเภทนี้จะพบความต้องการที่แท้จริงของตน ได้ยาก ถึงแม้บางครั้งผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกสามารถแสดงออกถึงความต้องการที่มีอยู่ได้ แต่จะต้องกล่าวคำขอโทษและมีกิริยาที่แสดงออกถึงความไม่มั่นใจในตนเอง โดยมีการเพิ่ม ข้อความที่แสดงถึงการปฏิเสธความต้องการที่แท้จริงร่วมด้วยเสมอๆ เช่น "...แต่ฉันไม่ใช่เรื่องสำคัญสำหรับดิฉันจริงๆค่ะ" หรือ "...แต่คุณทำในสิ่งที่คุณต้องการเถอะค่ะ" สำหรับผู้พูดไม่ถึงเป็นเรื่องที่ร้ายแรง แต่ในด้านของการใช้ภาษาท่าทาง ถือว่า เป็นการพูดด้วยการลังเลใจ นอกจากการพูดด้วยความลังเลใจแล้ว การพูดเสียงเบาเกินไป ไหล่ตก และขาดการประสานสายตากับคู่สนทนา ก็เป็นการแสดงออกที่ให้เห็นถึงความไม่กล้าแสดงออกด้วย

ผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกบางคนมีนิสัยยินยอมให้ผู้อื่นเอาเปรียบ บุคคลประเภทนี้มักเสนอตัวในการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อเพิ่มสัมพันธภาพกับผู้อื่น ดังนั้นจึงทำให้ผู้อื่นละเมียดสิทธิของตนเองหรือมีการแสดงออกของความคิดและความรู้สึกของตนในลักษณะการขอร้อง ลังเลใจ หลบหน้า ซึ่งคนอื่นอาจไม่ใส่ใจเขาได้ง่ายๆ ขวสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของคนไม่กล้าแสดงออกมักเป็นไปในรูปแบบที่ว่า "ฉันไม่ถือ คุณสามารถหาประโยชน์จากฉันได้เลย" "ความเห็นของฉันไม่สำคัญ คุณคนเดียวเท่านั้นที่มีคุณค่าสมควรฟัง"

นอกจากนี้ การไม่กล้าแสดงออก ยังแสดงให้เห็นถึงการขาดความนับถือในตนเอง บางครั้งยังแสดงให้เห็นการขาดความนับถือความสามารถของคนอื่นอีกด้วย ซึ่งอาจนำมาซึ่งความผิดหวังต่างๆ ต้องแบกรับความรับผิดชอบบางอย่างและจมอยู่กับปัญหาต่างๆ ของตนเอง

Gambrill and Richey (1975) ได้แบ่งพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลเป็น 3 ลักษณะ โดยเรียงลำดับความมากน้อยของระดับความวิตกกังวลและความบ่อยครั้งของพฤติกรรมที่แสดงออกมา ดังนี้

1) Unassertive เป็นลักษณะที่ เมื่อต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ แล้ว ไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาตามความคิด ความรู้สึก และตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนและเมื่อใดที่ได้มีโอกาสแสดงออกก็มักจะมีความรู้สึกวิตกกังวลหรือความไม่สบายใจควบคู่ไปด้วยเสมอ

2) Anxious-performer เป็นลักษณะที่ เมื่อต้องมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ แล้ว มีความสามารถแสดงพฤติกรรมออกมาตามความคิด ความรู้สึก และตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตน แต่เมื่อแสดงออกไปแล้วกลับรู้สึกผิด วิตกกังวล ไม่สบายใจ

3) Doesn't Care เป็นลักษณะที่เมื่อต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ แล้ว ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมออกมาตามความคิด ความรู้สึก และสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตน ทั้งๆ ที่เมื่อแสดงออกไปแล้วไม่มีความวิตกกังวลก็ตาม

Alberti and Emmons (1995) ได้แบ่งพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก เป็น 2 ลักษณะ คือ การไม่กล้าแสดงออกโดยทั่วไป และ การไม่กล้าแสดงออกตามสถานการณ์

1) การไม่กล้าแสดงออกโดยทั่วไป (Generalize non-assertiveness) หมายถึง ความไม่กล้าแสดงออกอันเนื่องมาจากการที่บุคคลมีความอายและความขลาดกลัวอยู่เป็นนิสัย ประจำตัวหรือเป็นคนที่มีความขี้อายหรือขี้อ่อนน้อมถ่อมตนบุคคลประเภทนี้จะไม่สามารถที่จะ รักษาสิทธิของตนเอง หรือไม่กล้าแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองในเกือบทุก สถานการณ์ แต่เมื่อมีความรู้สึกโกรธเกิดขึ้น จะรู้สึกละอาย รู้สึกผิด และวิตกกังวล ซึ่งถ้าจะนำ บุคคลประเภทนี้ไปฝึกให้เป็นบุคคลที่มี พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ควรฝึกโดยตรงกับ ผู้เชี่ยวชาญ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2539)

2) การไม่กล้าแสดงออกตามสถานการณ์ (Situationlly non-assertiveness) หมายถึง ลักษณะที่บุคคลสามารถปรับตัวได้พอสมควร แต่มีความยุ่งยากในการแสดงออกในสภาพการณ์ที่ เฉพาะเจาะจง นั่นคือ เขาสามารถที่จะกล้าแสดงออกในบางสภาพการณ์ และไม่กล้าแสดงออกใน บางสภาพการณ์นั่นเอง ซึ่งลักษณะนี้มักเป็นลักษณะของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง สามารถแสดงออกอย่างเหมาะสมในความเป็นตัวของตัวเองได้อย่างง่ายดาย ในที่ทำงาน แต่ไม่กล้าแสดงออกในความเป็นตัวของตัวเองที่บ้าน เป็นต้น ซึ่งบุคคลประเภทนี้ถ้า หากได้นำไปฝึกแล้วจะทำให้ชีวิตมีความสุขขึ้น (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2539)

นอกจากนี้ Alberti and Emmons (1995) ยังได้เปรียบเทียบพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ดังนี้

พฤติกรรม ไม่กล้าแสดงออก	พฤติกรรมก้าวร้าว	พฤติกรรมแสดงออกอย่าง เหมาะสม
<p><u>ในฐานะผู้กระทำ(sender)</u> ปฏิเสธตนเองตนเองไม่กล้าทำ เก็บกดไม่สบายใจ กังวลใจ ปล่อยให้ผู้อื่นกำหนดสิ่งต่างๆ ให้ ไม่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ ตนปรารถนา</p>	<p><u>ในฐานะผู้กระทำ(sender)</u> ส่งเสริมตนเองบนความเสีย หายของผู้อื่น มีการแสดงออก กำหนดสิ่งต่างๆให้ผู้อื่น ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตน ปรารถนาบนความเสียหาย ของผู้อื่น</p>	<p><u>ในฐานะผู้กระทำ(sender)</u> ส่งเสริมตนเอง มีการแสดงออก มีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเอง กำหนดสิ่งต่างๆด้วยตนเอง อาจประสบความสำเร็จในสิ่ง ที่ตนปรารถนา</p>
<p><u>ในฐานะผู้กระทำตาม</u> รู้สึกผิดหรือรู้สึกโกรธ ไม่พอใจผู้กระทำ อาจประสบความสำเร็จในสิ่ง ที่ปรารถนาโดยผู้กระทำได้รับ ความเดือดร้อน</p>	<p><u>ในฐานะผู้กระทำตาม</u> ปฏิเสธการกระทำของตนเอง มีการปกป้องการกระทำของ ตนเอง(ที่ทำให้เจ็บปวด,อาย) ไม่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ ตนปรารถนา</p>	<p><u>ในฐานะผู้กระทำตาม</u> ส่งเสริมตนเอง มีการแสดงออก อาจประสบความสำเร็จในสิ่ง ที่ตนปรารถนา</p>

ตาราง แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าวและการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ที่มา : Alberti,R. and Emmons,M. What it mean to be assertive. Your Perfect Right a guild to assertive living.(1995).

จากตาราง จะเห็นได้ว่า บุคคลที่มีลักษณะไม่กล้าแสดงออกจะปฏิเสธตัวเองไม่กล้ากระทำ และเก็บความรู้สึกและการแสดงออก ไม่กล้าแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา จึงทำให้รู้สึกไม่สบายใจ กังวลใจ และยอมให้ผู้อื่นกำหนดสิ่งต่างๆ ให้ ดังนั้นบุคคลเหล่านี้จึงเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนาน้อยมาก

สำหรับบุคคลที่มีลักษณะในการแสดงออกมากเกินไปจนกลายเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว โดยปกติจะประสบความสำเร็จในบั้นปลาย แต่มักจะทำให้ผู้อื่นเสียหาย เดือดร้อน เจ็บช้ำน้ำใจในการกระทำของเขา ถึงแม้บุคคลประเภทนี้จะได้รับความเจริญก้าวหน้า แต่ก็ตั้งอยู่บนความไม่สบายใจของผู้อื่น เพราะลักษณะของบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้กำหนดสิ่งต่างๆ ให้ผู้อื่นกระทำตามเขาและเห็นคุณค่าผู้อื่นในระดับต่ำ

ในสถานการณ์เดียวกัน ผู้ที่มีลักษณะการแสดงออกอย่างเหมาะสม จะสามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองออกมาอย่างตรงไปตรงมา มักประสบความสำเร็จที่ตนปรารถนามีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง และเมื่อบุคคลเหล่านี้ได้แสดงกับผู้อื่นก็จะทำให้ผู้อื่นมีความรู้สึกสบายใจประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา ถึงแม้บางครั้งไม่ประสบความสำเร็จก็ยังรู้สึกดีในการเลือกการกระทำเช่นนั้น Alberti and Emmons (1995) ยังให้ข้อสังเกตไว้ว่า สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการแสดงออกอย่างเหมาะสมคือ ใช้ได้เฉพาะคน เฉพาะเหตุการณ์ ไม่ได้เป็นสิ่งที่ เป็นสากล จึงต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับบุคคล สถานการณ์ และวัฒนธรรมด้วย

พรณราย ททรัพย์ประภา (2527) กล่าวถึงพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกว่า ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษคือ Non-assertive Behavior หรืออาจใช้ Passive Behavior หรือ Submissive Behavior ก็ได้ และพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกเป็นลักษณะของบุคคลที่มักเริ่มต้นด้วยการพูดด้วยการขออนุญาตก่อน ถึงแม้จะพูดเรื่องเล็กน้อยก็ตาม เป็นวิธีที่แสดงให้เห็นถึงความขลาดกลัว เพราะมีความรู้สึกว่ายีกฝ่ายอาจไม่ต้องการเสียเวลาต่อปัญหาที่ผู้พูดกล่าวถึง บุคคลที่มีพฤติกรรมตามอย่าง (passive) จะแสดงจะแสดงพฤติกรรมประเภทเดียวกันนี้ซ้ำๆ กัน ถ้าจะเปรียบกับหยดน้ำเล็กๆ ที่หยดซ้ำลงบนก้อนหินเป็นเวลานานก็สามารถกัดกร่อนหินได้ฉันใด ประสบการณ์ต่างๆ ที่เขาปฏิบัติเช่นนั้น ก็ค่อยๆ นำเอาความมั่นใจ และความรู้สึกทางด้านดี ในเรื่องศักดิ์ศรีของตนเองให้ลดน้อยลงไปตามลำดับ บุคคลประเภทนี้มักจะไม่กล่าวโทษผู้อื่นมากกว่าที่จะกล่าวโทษตัวเองต่อความทุกข์ของตน บุคคลประเภทนี้จะไม่ยอมรับผิดชอบต่อสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือต่อคุณภาพชีวิตของเขา เขาจะกลายเป็นผู้ยอมรับความทุกข์ ความขมขื่นในชีวิตอย่างเงิบๆ ซึ่งเป็นความคิดที่ผิดและไม่ยอมรับว่า เขาเองก็มีความรับผิดชอบเท่าๆ กับคนอื่น ๆ

บุคคลที่มี Passive จะมีวิธีการลงโทษผู้อื่นอย่างเงียบๆ เช่น ภรรยาที่ Passive อาจจะไม่พอใจโดยปล่อยให้เขาใหม่อย่างไม่ตั้งใจ หรือลืมโน้มนวลนี้เวลาไปจ่ายตลาดสามีที่ Passive อาจจะไม่สร้างทำเป็นว่าไม่สนใจ อ่านหนังสือมากกว่าจะมานอนตามเวลาที่ควรจะนอน การลงโทษที่ทำกันบ่อยๆสำหรับให้ผู้อื่นเจ็บช้ำน้ำใจคือ การทำตัวห่างเหินไปจากอีกฝ่ายหนึ่ง ทำหน้าบึ้งตึง หรือร้องไห้ร้องให้ การทำหน้าบึ้งและการร้องไห้ เป็นวิธีควบคุมของผู้ที่ Passive ชอบใช้ในการเรียกร้องความเห็นใจและลงโทษในความผิดของผู้อื่นแต่พฤติกรรมดังกล่าว บางที่อาจเรียกว่า "Passive Aggressive" หรือ "Indirect Aggressive" เป็นสัญญาณของความไม่เหมาะสม(Inadequacy) และความก้าวร้าวของ ผู้ที่รู้สึกว่าคุณทำอะไรไม่ได้

สรุปได้ว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลไม่สามารถแสดงออกถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่ออย่างตรงไปตรงมา และมักจะรู้สึกว่าตนเองถูกเข้าใจผิด ถูกเอาเปรียบ และถูกใช้ นอกจากนี้ก็จะรู้สึกโกรธต่อผลที่เกิดขึ้น ในสภาพการณ์นั้น หรืออาจจะแสดงความไม่เป็นมิตรต่อผู้อื่น รู้สึกไม่ดีต่อตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผิด ซึมเศร้า วิตกกังวล และมีความรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองต่ำลง อาจนำไปสู่การบ่นว่าเจ็บป่วย ในลักษณะ Psychosomatic ได้ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชาติ, 2539) เช่น บ่นว่าปวดศีรษะ หรือคันตามเนื้อตามตัว เป็นต้น ทั้งนี้เป็นผล มาจากการเก็บกดอารมณ์นั่นเอง

3.2 พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior)

เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเรียกร้องสิทธิแห่งตน โดยไม่สนใจว่าจะไปก้าวก่ายสิทธิผู้อื่นหรือไม่ ซึ่งการแสดงออกจะมีลักษณะของการข่มขู่ บีบบังคับ เรียกร้อง หรือการแสดงออกที่รุนแรง (Lange & Jakubowski, 1976) ผู้ที่แสดงความก้าวร้าว นั้น มักจะให้ความสนใจน้อยมากหรือไม่ให้ความสนใจเลยต่อความรู้สึกและสิทธิของบุคคลที่เป็นเป้าหมายของความก้าวร้าว นอกจากนี้บุคคลที่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว มักจะรับผิดชอบน้อยมากต่อการกระทำของเขา (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชาติ, 2539) ซึ่งลักษณะสำคัญของพฤติกรรมก้าวร้าวคือบรรลุเป้าหมายตามต้องการโดยไม่สนใจต่อการสูญเสียของผู้อื่น เป็นการกระทำที่ผลกับบุคคลอื่นหรืออุปสรรคออกไปให้พ้นทาง การบังคับให้ ผู้อื่นแพ้ การข่มขู่บนความเจ็บช้ำน้ำใจของผู้อื่น การทำให้คนอื่นขายหน้า การทำให้เสื่อมเสีย การดูถูกเหยียดหยาม หรือการมีอำนาจเหนือผู้อื่นเพื่อทำให้ผู้อื่นเป็นคนอ่อนแอ และลดความสามารถในการแสดงออก ข่าวดสารพื้นฐานคือ "นี่คือสิ่งที่ฉันคิด คุณนั้นโง่งที่มีความคิด

แตกต่างจากฉัน" "นี่คือสิ่งที่ฉันต้องการ สิ่งที่คุณต้องการนั้นไม่สำคัญ" "นี่คือสิ่งที่ฉันรู้สึก ความรู้สึกต่างๆของคุณไร้ค่า" (Lange & JaKubowski, 1976)

นอกจากนี้ Jakubowski (1976) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมก้าวร้าวว่า มีการแสดงออกได้ 2 ทาง คือ ทางตรงและทางอ้อม

1) พฤติกรรมก้าวร้าวที่เป็นลักษณะทางตรง ได้แก่ การพูดขู่ กรรโชก หรือพูดจาถูกเหยียดหยาม นอกจากนี้ยังรวมทั้งการแสดงออกทางท่าทาง เช่น การแวงงหมัดไปมา การมองอย่างเหยียดหยาม และการทำร้ายร่างกาย ตัวอย่างดังต่อไปนี้ เป็นประโยคคำพูดที่แสดงถึงความก้าวร้าว

"นายควรจะให้ฉันยืมเงิน 100 บาท"

"ไอ้จิ้ง นายมันเลวเหลือเกิน"

"คุณต้องไปกับฉัน ไม่ว่าจะชอบหรือไม่ก็ตาม"

2) พฤติกรรมก้าวร้าวที่แสดงออกในทางอ้อม ได้แก่ การพูดอ้อมๆที่รวมทั้งการพูดจาเสียดสี หรือการนินทาว่าร้าย เป็นต้น ส่วนท่าทางการแสดงออกนั้นก็มักแสดงออกนั้นก็มักแสดงออกเมื่อบุคคลนั้นไปสนใจในสิ่งอื่น หรือแสดงออกต่อบุคคลอื่น หรือวัตถุสิ่งของแทนที่จะแสดงต่อบุคคลเป้าหมาย ตัวอย่างที่แสดงถึงพฤติกรรมก้าวร้าวที่แสดงออกทางอ้อม ได้แก่

การพูดจาเสียดสี เช่น ผู้ร่วมงานของบุษบาส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ในส่วนของเธอให้กับบุษบา โดยที่งานนี้เป็นงานที่ทำร่วมกัน บุษบาอ่านดูแล้วรู้สึกว่าเป็นต้องแก้ไขอีกมาก แทนที่บุษบาจะบอกแก่ผู้ร่วมงานโดยตรงไปตรงมา เธอกลับพูดว่า "สุนทรี เธอรู้ไหมงานที่เธอส่งมาให้เรานั้น ไม่เลวเลยนะ สำหรับฉบับร่างครั้งแรก"

การนินทาให้ร้าย เช่น สายสมรรู้สึกไม่พอใจเพื่อนบ้านของเธออย่างมาก เนื่องจากเธอได้บอกถึงแผนที่จะจัดงานเลี้ยงที่บ้านของเธอ ในวันที่ 30 ตุลาคม แก่เพื่อนบ้านของเธอตั้งแต่เมื่อเดือนที่แล้ว หลังจากที่สายสมรวางแผนเรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่ทันเชิญแขกปรากฏว่าเพื่อนบ้านของเธอคนนั้น ส่งบัตรเชิญให้เธอไปงานเลี้ยงที่บ้านของเขาในคืนเดียวกับที่เธอจะจัดงาน แทนที่สายสมรจะพูดกับเพื่อนบ้านในเรื่องดังกล่าว เธอก็ไปบอกเพื่อนบ้านคนอื่นๆว่า เพื่อนบ้านคนนั้นขโมยความคิดของเธอไป และบอกว่าพวกเขาไม่ควรไปงานบ้านเขา เพราะเขาหวังประโยชน์จากพวกเขา และไม่รู้ว่าจะจัดงานจริงหรือเปล่า เพราะเขากำลังมีปัญหาเกี่ยวกับสามี ที่จัดงานนี้เพื่อให้สามีรู้สึกดีต่อตัวเขามากกว่า

ส่วน Bach (1970) ได้แบ่งพฤติกรรมก้าวร้าวออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) Hostility - type aggression (H-type) เป็นลักษณะการก้าวร้าวที่แสดงความโกรธออกมา อันเนื่องมาจากความคับข้องใจ (frustration) ในการแก้ปัญหาและมีเจตนาที่จะทำให้อีกฝ่ายได้รับอันตราย บาดเจ็บ หรือได้รับการหมิ่นประมาท

2) Impact - type aggressive (I-type) เป็นลักษณะของการแสดงออกถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อที่จะให้อีกฝ่ายหนึ่งได้มีการปรับปรุงพฤติกรรมของเขา แต่ก็กลับทำให้มีผลกระทบกระเทือนต่อความสัมพันธ์ ที่เคยมีต่อกัน ทั้งๆที่วัตถุประสงค์จริงๆแล้วไม่ต้องการที่จะทำลายหรือ ทำร้ายผู้อื่น

สำหรับ Alberti and Emmons (1995) ได้แบ่งพฤติกรรมก้าวร้าว ออกเป็น 2 ลักษณะ เช่นกัน คือ

1) พฤติกรรมก้าวร้าวในลักษณะทั่วไป (General Aggressiveness) หมายถึง ลักษณะที่บุคคลแสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่นในทุกสถานการณ์อันเนื่องมาจากบุคคลนั้นมีความมั่นใจในตนเอง (self- confidence) มากเกินไป จะพูดกับใครมักจะออกคำสั่ง และพูดดูถูกความคิดผู้อื่น ดังนั้น บุคคลเหล่านี้ มักจะมีเพื่อนน้อยมาก เนื่องจากมักเกิดความขัดแย้งในกลุ่มเสมอ บุคคลเหล่านี้ ต้องการความรักและการยอมรับจากผู้อื่นมาก แต่ไม่ทราบจะทำอย่างไร

2) พฤติกรรมก้าวร้าวเฉพาะสถานการณ์ (Situationally Aggressiveness) หมายถึง ลักษณะที่บุคคลมีความก้าวร้าวต่อผู้อื่นในบางสถานการณ์และอยากจะปรับปรุงใหม่ เพราะผู้อื่นได้เสนอแนะไว้ คนทั่วไปมักจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวในลักษณะเฉพาะสถานการณ์มากกว่าจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวในลักษณะทั่วไป (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2539)

Kelley (1979) กล่าวว่า ทั้งพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นการตอบสนองที่ซ่อนเร้นความจริงไว้ ไม่ได้บอกความจริงทั้งหมด จะส่งผลกระทบยาว คือก่อให้เกิดความสูญเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสดงความก้าวร้าวเป็นเวลานานจะมีผลให้สูญเสียเพื่อนและไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ เนื่องจากคนอื่นๆ จะหันหลังให้กับคนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว ส่วนบุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกจะทำให้บุคคลเสียสิทธิของตนเองและถูกเอาเปรียบเปรียบจากบุคคลอื่น

สำหรับ Bolton (1976) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมก้าวร้าวว่า มาจากคำว่า "aggression" มีความหมาย 2 ประการ คือ ประการแรก ถ้าพิจารณาจากรากศัพท์ภาษาละติน คือ "Aggredi" หมายถึง การก้าวไปข้างหน้า การเข้าถึง หรือหาบหาม ประการสุดท้าย หมายถึงการเข้าถึง (หาบหาม หรือ ติดต่อกับ) ผู้อื่น เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือคำแนะนำ แต่ Bolton ใช้อีกความหมายหนึ่งเป็นส่วนตัว คือ "การเคลื่อนไหวปะทะ" หรือ "การเคลื่อนไหวด้วยความตั้งใจที่จะก่อให้เกิดความเจ็บปวด"

ดังนั้น บุคคลที่มีความก้าวร้าวตามความคิดของ Bolton จึงหมายถึง ผู้ที่แสดงอารมณ์ ความต้องการ และความคิดของตนเองกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง มักจะเป็นฝ่ายชนะเมื่อถกเถียงกับผู้อื่น บางครั้งดูเหมือนว่าเขาจะเป็นผู้แบกรับเครื่องหมายของความแตกแยกไว้ตลอดเวลา เพราะฉะนั้น บุคคลประเภทนี้อาจวิจารณ์ เหมิ่น คนรับใช้ ที่ให้บริการไม่ดี ได้อย่างถึงพริกถึงขิง อาจจะชมผู้ร่วมงานสมาชิกในครอบครัว และพยายามอย่างยิ่งที่จะเป็นผู้สำคัญในการสนทนาแต่เพียงผู้เดียว

บุคคลประเภทนี้ มีแนวโน้มที่จะใช้อำนาจเหนือผู้อื่น โดยมีจุดรวมความคิดที่ว่า "นี่ คือสิ่งที่ฉันต้องการ สิ่งที่คุณต้องการนั้น มีความสำคัญน้อยมาก หรือ ไม่มีความสำคัญเลย"

จากคำกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมก้าวร้าว เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการเรียกร้องสิทธิของตนเอง โดยไม่สนใจว่าจะก้าวก่ายสิทธิของบุคคลอื่นหรือไม่ หรือจะทำให้ผู้อื่นรู้สึกอย่างไร เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการของตนเองโดยไม่สนใจต่อความสูญเสีย หรือความเจ็บช้ำน้ำใจ ของผู้อื่น

บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและพฤติกรรมก้าวร้าว ก่อให้เกิดผลเสียทั้งต่อตนเอง และต่อผู้อื่นที่ตนมีสัมพันธภาพด้วย อันอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานได้ เพราะการทำงานในปัจจุบัน จำเป็นต้องทำงานเป็นทีมจึงจะประสบผลสำเร็จสูงสุด พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและพฤติกรรมก้าวร้าว สามารถแก้ไขให้ดีขึ้นได้ด้วยการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

4. ผลของการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive behavior) เป็นความสามารถของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความรู้สึก นึกคิด ความเชื่อ ความสนใจ อารมณ์ ค่านิยม และความต้องการที่แท้จริงของตนเองอย่างเปิดเผย จริงใจ ตามความจริง ด้วยความสบายใจทั้งความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ โดยปราศจากความวิตกกังวลและมีความยึดมั่นในสิทธิของตนเอง โดยไม่ก้าวร้าวหรือรุกรานสิทธิของบุคคลอื่น ทั้งสามารถเลือกสิ่งทีตนเองจะปฏิบัติกล้าในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น กล่าวกล่าวคำขอร้องหรือกล่าวคำปฏิเสธต่อบุคคลอื่น สามารถแสดงสิทธิของตนเองเพื่อความถูกต้องเหมาะสม และเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ตลอดจนสามารถวางแผนในการเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้ (Lazarus, 1968 ; Wolpe, 1969 ; Fensterheim and Baer, 1975 ; Bower and Bower, 1976 ; Lange and Jakubowski, 1976 ; Bolton, 1979) ซึ่งจะส่งผลให้เป็นประโยชน์ต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม

Kiffer (1984 cite in Gibson , 1991) กล่าวว่า การที่ผู้บริหารทำให้บุคคลมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพและความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่บุคลากร การเป็นผู้ที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม จะมีผลให้ผู้นั้นเป็นผู้ที่มีการยอมรับนับถือตนเอง เพิ่มความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง เพิ่มการควบคุมตนเอง โดยมีความรู้สึกในแง่ดี ลดการพึ่งพาความคิดเห็นจากผู้อื่น กล่าวเผชิญหน้าและจัดการกับความขัดแย้งอย่างตรงไปตรงมา ลดความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยและไม่มั่นคงได้ ยอมรับสิทธิส่วนบุคคลของตนเองและบุคคลอื่น สื่อสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยความพึงพอใจ และประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ (Lanngge and Jakubowski, 1976; Bolton, 1979) จากผลของ การมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมดังกล่าว จะนำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ช่วยให้เกิดการพัฒนางาน พัฒนาคุณภาพการ ดูแลผู้ป่วย เพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน ผู้บริหารและตนเอง (Alberti & Emmon, 1986; Kilkus, 1990) อันจะทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมก่อให้เกิดผลด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 3 ประการ คือ 1) มีความพึงพอใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 2) กล่าวเผชิญและจัดการกับความขัดแย้งอย่างตรงไปตรงมา และ 3) ประสบความสำเร็จและได้รับผลในสิ่งที่ต้องการ ทั้ง 3 ประการนี้แสดงให้เห็นถึงการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการพัฒนาความสัมพันธ์ (Theories of Relational Development) ซึ่งได้กล่าวถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ว่า

เป็นการลดความรู้สึกโดดเดี่ยวของบุคคล เป็นการเพิ่มการกระตุ้นและการเรียนรู้ตนเอง เพิ่มความเคารพนับถือตนเอง และเพื่อความพึงพอใจสูงสุดและเจ็บปวดน้อยที่สุด (Devito, 1993) ดังนั้นถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะสื่อสารร่วมกันอย่างจริงใจ มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติต่างๆซึ่งกันและกัน ต้องการและเรียกร้องสิ่งต่างๆต่อกันอย่างมีเหตุผล มีความห่วงใยอย่างจริงจังเกี่ยวกับความมั่งคั่งและความสุขของกันและกัน ให้ความอิสระแก่กันและจะไม่พยายามควบคุมผู้อื่นเพื่อความเป็นตัวของตัวเอง (Jourard, 1980 cite in Hamacheck, 1982)

ดังนั้นการส่งเสริมให้พยาบาลมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการพัฒนาบุคลากรพยาบาลและวิชาชีพพยาบาลให้รู้ถึงสิทธิของตนเอง การใช้สิทธิของตนเองโดยไม่กระทบสิทธิของผู้อื่น รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง กล้าปฏิเสธคำขอร้องที่ไร้เหตุผล เป็นการเพิ่มทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้บุคลากรพยาบาลอันเป็นคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติงานของพยาบาล

5. สิทธิ บทบาท และหน้าที่ของพยาบาล

พยาบาล คือ ผู้ปฏิบัติวิชาชีพโดยรับผิดชอบให้การดูแลบุคคลเพื่อส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความปกติของบุคคล ครอบครัว กลุ่มสังคม และชุมชน พยาบาลเป็นผู้ร่วมงานและแสดงบทบาทผู้นำในระบบบริการสุขภาพโดยตระหนักในบทบาทของตนเอง พัฒนาความรู้สึกรับผิดชอบความสามารถของตนเองในกฎของพยาบาลวิชาชีพ ชื่นชมในการศึกษาต่อเนื่องให้เกิดความรู้สูงขึ้นและผสมผสานความรู้ในการปฏิบัติการพยาบาลและสัมพันธภาพกับผู้อื่นให้สามารถแสดงบทบาททางวิชาชีพได้สำเร็จ (ฟาริดา อิบบราฮิม, 2535)

5.1 สิทธิมนุษยชนและสิทธิของพยาบาล

พยาบาลในฐานะมนุษย์คนหนึ่งย่อมมีสิทธิขั้นพื้นฐานและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ นอกจากนั้นพยาบาลยังมีสิทธิในบทบาทพยาบาลอีกด้วย ซึ่งบางครั้งพยาบาลตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองมากเกินไปจนไม่ได้คำนึงถึงสิทธิของตนเอง จึงมักถูกริดรอนสิทธิจากบุคคลอื่นอยู่เสมอ เพื่อความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของพยาบาลให้ดีขึ้นจึงขอเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนและสิทธิของพยาบาล ดังนี้

5.1.1 ความหมาย

WEBSTER (1988) ได้ให้ความหมายของสิทธิว่า หมายถึง สิ่งที่บุคคลอ้างถึง หรือ สิ่งที่บุคคลเรียกร้องเพื่อความเป็นเจ้าของ

ลลอท นูตางกูร (2528) กล่าวไว้ว่า สิทธิ หมายถึง ความชอบธรรมในการมี รวมทั้ง การที่จะเป็น จะอยู่ จะมีต่อไปในโลกของสิ่งมีชีวิต

สิทธิของบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ สิทธิตามบทบาท และสิทธิมนุษยชน
ขั้นพื้นฐาน

1) สิทธิตามบทบาท คือ การแสดงสิทธิตามบทบาทเฉพาะ เช่น นิสิตมีสิทธิในการ
เรียนหนังสือ ตำรวจมีสิทธิจับผู้กระทำความผิด แพทย์มีสิทธิในการรักษาผู้ป่วย เป็นต้น

2) สิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน คือ สิทธิที่บุคคลมีความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน ไม่
ว่าจะเป็นใคร มีบทบาทอะไร ก็คือว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ได้แก่ สิทธิในชีวิตและร่างกาย ศักดิ์ศรี
ความเป็นมนุษย์ สิทธิในชีวิตส่วนตัวในครอบครัว สิทธิในทรัพย์สิน เสรีภาพในการพูด การเขียน
การสื่อสาร เสรีภาพทางการศึกษา วิชาการ ความเชื่อทางศาสนา เสรีภาพในการประกอบอาชีพ
สิทธิชุมชน การมีส่วนร่วมทางการเมือง และสิทธิได้รับบริการจากรัฐ (จรัล ดิษฐาอภิชัย, 2543)

สิทธิมนุษยชน (Human Right) หมายถึง ความชอบธรรมในการเป็น การอยู่และ
การมีของมนุษย์ รวมทั้งการที่จะเป็น จะอยู่ และจะมีต่อไปในโลกในมาตรฐานของมนุษย์ การ
เคารพต่อสิทธิและการละเมิด หรือรุกรอนสิทธิของกันและกันมากน้อยอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับ
มาตรฐานธรรมของมนุษย์ (ลลอท นูตางกูร, 2525)

นอกจากนั้น จรัล ดิษฐาอภิชัย (2543) ได้ให้ความหมายของสิทธิมนุษยชนว่า
สิทธิมนุษยชน คือ สิทธิของมนุษย์ที่จะดำเนินชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี มีอิสระเสรี มีสิทธิในการแสวงหา
วัตถุประสงค์มาดำรงชีพ ได้รับการยอมรับจากสังคมและจากการปฏิบัติจากรัฐอย่างเหมาะสม

5.1.2 องค์ประกอบของสิทธิมนุษยชน

ลลอท นูตางกูร (2525) กล่าวไว้ว่า สิทธิมนุษยชน เป็นสิทธิสำคัญขั้นพื้นฐานแห่ง
ชีวิตของแต่ละคน ที่โอนให้ผู้อื่นไม่ได้ (inalienable) ประกอบด้วย สิทธิใน 3 ประการ คือ สิทธิใน
การมีชีวิต สิทธิในเสรีภาพ และสิทธิในความเป็นเจ้าของ

1) สิทธิในการมีชีวิต (Right to life) มนุษย์ทุกคนเกิดมาด้วยกฎธรรมชาติอันเดียวกัน เพื่อที่จะมีชีวิตเจริญเติบโตต่อไป และเป็นกฎธรรมชาติที่ทุกคนจะต้องรักษาภาวะสมดุลย์ของชีวิตไว้ทั้งร่างกายและจิตใจ หรือมีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขและเจริญพัฒนาต่อไปตามช่วงชีวิตของแต่ละคน ซึ่งสิทธินี้ถือเป็นพื้นฐานของชีวิตที่มนุษย์แต่ละคนจะต้องเคารพ และทุกคนมีความรับผิดชอบที่จะต้องช่วยกันคุ้มครองสิทธินี้ให้แก่กันและกัน โดยไม่ทำร้ายชีวิตของกันและกัน

2) สิทธิในเสรีภาพ (Right to Liberty) คำว่า เสรีภาพ มักใช้สลับเปลี่ยนกับคำว่า อิสระภาพ สิทธิในเสรีภาพที่สำคัญของมนุษย์มีอยู่ 2 หมวดใหญ่ๆ คือ เสรีภาพที่จะเคลื่อนที่ไปในโลก และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น

อิสระภาพในการเคลื่อนที่ (Freedom of movement) บุคคลต้องต้องไม่ถูกจำกัดคุมขัง บังคับให้อยู่เฉพาะที่ หรือหน่วงเหนี่ยวให้อยู่ในความดูแลในสถานที่จำกัด เช่น สถานพยาบาลโดยไม่มีเหตุผลที่สมควร แต่การที่ประเทศต่างๆ ได้วางกฎระเบียบสำหรับการเข้าออกของบุคคลเพื่อความปลอดภัยของแต่ละรัฐหรือประเทศ โดยเฉพาะข้อจำกัดจากการที่บุคคลพึงมีพันธะหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติให้แก่ประเทศหรือสังคมของตน ข้อจำกัดเหล่านี้ไม่จัดว่าเป็นการริดรอนเสรีภาพในการเคลื่อนที่

อิสระภาพในการพูด (Freedom of speech) คุณสมบัติสำคัญของการเป็นมนุษย์ ได้แก่ ความเจริญทางสติปัญญาเพื่อสามารถคิดหาเหตุผล และการวินิจฉัยความผิดชอบชั่วดี สามารถเลือกค่านิยมและธรรมประจำใจตน สามารถแสดงความคิดเห็นและเหตุผลให้เป็นที่เข้าใจได้ในโลก มนุษย์เชื่อว่าการพูดคือการทำงานของพลังความคิด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเจริญของสติปัญญาและความสามารถให้เหตุผล การพูดจึงเป็นสิทธิพื้นฐานอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งอิสระภาพในการพูดนั้น หมายถึง อิสระภาพในความคิดและการเจริญทางสติปัญญาอีกต่อหนึ่ง ซึ่งช่วยปลดปล่อยมนุษย์ให้เป็นอิสระจากอวิชาและอำนาจฝ่ายต่ำได้มากขึ้น ย่อมเป็นสังคมที่มีสันติสุขและมีเสถียรภาพดีขึ้น นอกจากนั้นบุคคลยังมีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ ป้องกันมิให้การใช้อิสรภาพของตนล่วงละเมิดสิทธิหรือเป็นภัยต่อผู้อื่น ต่อคุณธรรมและเสถียรภาพของสังคม

3) สิทธิในความเป็นเจ้าของ (Right to Property) คำว่า Propert หมายถึง การเป็นเจ้าของโดยชอบธรรม สิทธิในความเป็นเจ้าของ เริ่มต้นด้วยความจำเป็นในปัจจุบันซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับชีวิต มนุษย์แต่ละคนจำเป็นต้องแสวงหาเพื่อให้ได้มาและมีไว้เป็นกรรมสิทธิ์เพื่อใช้ในการยังชีพตนเอง สิทธิในความเป็นเจ้าของจึงจัดเป็นสิทธิพื้นฐานอย่างหนึ่ง ซึ่งสิทธิในทรัพย์สินของแต่ละคนในความหมายพื้นฐาน เกิดจากผลของการทำงานหรือใช้แรงงานของตนเอง เพื่อมีปัจจัยเพียงพอที่จะยังชีพอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรี (dignity) ของมนุษย์ ควบคู่ไปกับสิทธิพื้นฐาน

ในทรัพย์สินนี้ บุคคลมีภาระหน้าที่ที่จะต้องขยันหมั่นเพียรในการทำงานเลี้ยงชีวิตในทางสุจริต ไม่เบียดเบียน แย่งชิง น้อฉล หรือลักทรัพย์ผู้อื่น มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงสังคม บริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์ และจะต้องเอื้อเฟื้อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ผู้ตกอยู่ในภาวะขาดแคลนให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี หรือ dignity ของมนุษย์เช่นเดียวกัน

ตามสถานการณ์ของการแสดงออกอย่างเหมาะสม สิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน (Basic Human Right) หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่บุคคลเห็นว่ามนุษย์ทุกคนควรจะได้รับ เช่น สิทธิที่จะเป็น สิทธิที่จะมี และสิทธิที่จะกระทำ เพื่อดำรงชีวิตเพื่อตนเองและมนุษย์ทั้งหลาย

สิทธิที่พึงเป็น หมายถึง สิทธิที่จะแสดงถึงความสามารถของบุคคล ได้แก่ สิทธิที่จะอยู่ตามลำพัง สิทธิที่จะเป็นอิสระ เป็นต้น

สิทธิที่พึงจะมี หมายถึง สิทธิในการเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ได้แก่ สิทธิที่จะเป็นเจ้าของความรู้สึกและความคิดเห็น สิทธิในการใช้สิทธิ สิทธิที่จะได้คืนมาในสิ่งที่ตนเองจ่ายไป เป็นต้น

สิทธิที่พึงกระทำ หมายถึง สิทธิแสดงหรือกระทำกิจกรรมใดๆได้ตามอัธยาศัย ได้แก่ สิทธิในการปฏิเสธคำขอร้อง โดยไม่รู้สึกผิดหรือคิดว่าเห็นแก่ตัว สิทธิในการร้องขอสิ่งที่ตนต้องการ เป็นต้น

เนื่องจากไม่มีคำประกาศสิทธิในการแสดงออกอย่างเหมาะสมขั้นพื้นฐาน (Basic assertive rights) ดังนั้นแต่ละคนจะต้องสร้างขึ้นเอง แต่ทุกคนจะต้องเห็นด้วยกับสิทธิเหล่านั้น ในเรื่องสิทธิดังกล่าว Smith (1975) ได้เสนอสิทธิเบื้องต้นของมนุษย์ ในส่วนที่เกี่ยวกับการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive right) ไว้ว่าประกอบด้วยสิทธิ 10 ประการ คือ

1) สิทธิในการที่จะตัดสินใจพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และมี ความรับผิดชอบในการเริ่มทำสิ่งต่างๆ ตลอดจนรับผิดชอบต่อการกระทำนั้น เช่น การเลือกอาชีพ การเปลี่ยนงาน การแสดงความไม่พอใจ การเดินทางเข้าออกสถานที่พัก เป็นต้น

2) สิทธิที่จะไม่ให้เหตุผล หรือไม่ขอร้องในพฤติกรรมของตนเอง เช่น ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาอธิบายถึงเหตุผลให้ผู้อื่นฟังว่า ทำไมคุณประพฤติตัวแบบนั้น แบบนี้ เพราะบุคคลอื่นไม่มีสิทธิจะเรียกร้องขอทราบเหตุผลของคุณ เพื่อจะหาทางให้คุณเกิดความรู้สึกผิด (guilty) เป็นต้น

3) สิทธิในการตัดสินใจว่าจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นหรือไม่ ทุกคนต้องรับผิดชอบต่อความสุข ความสำเร็จในชีวิตของตนเอง เราอาจเอาใจดูแลช่วยเหลือบุคคลอื่นได้เพียง ชั่วโมง ชั่วโมง โดยทำตามสิ่งที่ผู้อื่นต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้เขามีสุขภาพจิตดี มีความสุข แต่เราต้องเป็นผู้รับผิดชอบเองว่าจะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นมากน้อยเพียงใด

4) สิทธิที่จะเปลี่ยนใจได้ ความคิดการกระทำและความสนใจของมนุษย์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงความคิด ความเห็น การกระทำ และความสนใจของเราไปตามกาลเวลา และเงื่อนไขสิ่งแวดล้อม เพื่อมีสิ่งที่ดีกว่าหรือรู้ตัวว่าถูกผู้อื่นหลอกใช้ อาจเปลี่ยนใจได้

5) สิทธิที่จะกระทำความผิดพลาด และรับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้น คุณไม่จำเป็นต้องรู้สึกผิดเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดพลาด แต่ต้องพยายามไม่ให้เกิดขึ้นอีก เพราะไม่มีมนุษย์คนใดที่ไม่เคยทำผิดพลาด

6) สิทธิที่จะกล่าวคำว่า “ฉันไม่ทราบ” คุณไม่จำเป็นต้องรู้ทุกสิ่งทุกอย่างล่วงหน้า คุณมีสิทธิที่จะกล่าวคำว่า “ฉันไม่ทราบ” ต่อคำถามที่คุณไม่รู้จริงๆ

7) สิทธิที่จะเป็นอิสระจากความปรารถนาดีของผู้อื่น ไม่ว่าจะทำอะไรก็ตาม จะต้องมีทั้งคนชอบและไม่ชอบ หรืออาจได้รับความเจ็บช้ำ หากคุณทำแต่งงานที่คุณจะได้รับแต่ความปรารถนา คำชมเชย คุณกำลังตกเป็นเครื่องมือของบุคคลอื่น เพราะฉะนั้น จงอย่ากังวล อย่าวิตก หรือเฝ้าแต่คอยความปรารถนาดีจากผู้อื่น คุณสามารถดำเนินชีวิตของคุณต่อไปโดยไม่ต้องมีสิ่งนั้น

8) สิทธิที่จะตัดสินใจโดยไม่สอดคล้องกับหลักเหตุและผล อารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งบางครั้งก็อยู่เหนือเหตุผล บางครั้งเราต้องการทำบางสิ่งบางอย่างเพราะว่ามันมีความสำคัญกับเรา เช่น การซื้อคอมพิวเตอร์แทนที่จะนำเงินเก็บไว้ในธนาคาร หรือ การเลือกเรียนวิชาเลือกในคณะอื่นก่อน เป็นต้น

9) สิทธิที่จะกล่าวคำว่า “ฉันไม่เข้าใจ” คนอื่นมักจะพูดเพื่อให้คุณรู้สึกและเข้าใจในความต้องการของเขา โดยที่คุณเป็นเหยื่อ หรือการสื่อสารที่คุณไม่รู้เรื่องหรือไม่เข้าใจ คุณมีสิทธิที่จะบอกเขาตามตรง

10) สิทธิที่จะกล่าวคำว่า “ฉันไม่เห็นด้วย” สิ่งที่เป็นสำหรับคนหนึ่ง อาจไม่จำเป็นสำหรับอีกคนหนึ่งก็ได้ เช่นเดียวกับการพยายามที่จะเป็นคนที่มีสมบูรณ์แบบตามทัศนคติของคนอื่น ผลก็คือตนเองพบแต่ความอัดอั้นตันใจ ดังนั้นบางสิ่งที่คุณอื่นกระทำหรือต้องการให้เรากระทำ เราอาจไม่เห็นด้วย เราก็มีสิทธิกล่าวคำว่า “ฉันไม่เห็นด้วย”

5.1.3 สิทธิของพยาบาล

พยาบาลในฐานะวิชาชีพที่ให้การดูแลผู้ป่วย และเป็นผู้ร่วมงานในที่มสุขภาพ มีสิทธิและศักดิ์ศรีในฐานะบุคคลและเท่าเทียมกับบุคลากรอื่นในที่มสุขภาพ ซึ่งในเรื่องสิทธิของพยาบาลนั้น Fagin (1975 site in Clark, 1979) ได้กล่าวถึงสิทธิของพยาบาลไว้ว่าพยาบาลมีสิทธิในสิ่งต่างๆ ดังนี้

สิทธิในการกระทำในสิ่งที่จะเป็นการเพิ่มชื่อเสียง เกียรติยศ และศักดิ์ศรีให้แก่ตนเอง

สิทธิในการได้รับการรับรองจากผู้สนับสนุน โดยได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมซึ่ง พยาบาลสามารถปฏิบัติงานและการได้รับประโยชน์ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับวิชาชีพ

สิทธิในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อความเครียดของร่างกาย จิตใจ และสุขภาพน้อยที่สุด

สิทธิในการควบคุมในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย

สิทธิในการวางมาตรฐานการพยาบาล เพื่อความเป็นเลิศทางการพยาบาล

สิทธิในการมีส่วนร่วมในการจัดการทำนโยบายที่มีผลต่อการพยาบาล

สิทธิในการมีบทบาททางสังคมและการเมือง กระทำในนามของการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ (Health care)

จากสิทธิต่างๆ เหล่านี้พยาบาลอาจตัดสินใจเลือกสิทธิทั้งหมดหรือเลือกเฉพาะบางข้อ มาเป็นสิทธิของตนเอง โดยจะต้องเป็นสิทธิที่สังคมยอมรับ และจะต้องตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคลที่ตนมี รู้ถึงข้อจำกัดในการควบคุม การกระทำตามสิทธิของตนเองและการตอบสนองการกระทำของบุคคลอื่น ด้วยการพิทักษ์สิทธิของตนเอง เคารพในสิทธิ ความคิดเห็นของตนเอง และของผู้อื่น พยาบาลที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และยึดมั่นในการกระทำและสิทธิของตนเอง สามารถทำให้ผู้อื่นรู้ถึงความต้องการ ความตั้งใจ ความรู้ การปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้ จึงจะทำให้เป็นผู้ที่ยอมรับตนเองและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น (Clark, 1979) ทั้งนี้จะต้องตระหนักว่าเราไม่สามารถเป็นผู้ชนะหรือถูกต้องอยู่เสมอ ดังนั้น นอกจากจะต้องตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคลของตนเองแล้วยังต้องไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นอีกด้วย นอกจากสิทธิส่วนบุคคลหรือสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานแล้ว พยาบาลยังมีสิทธิตามบทบาทพยาบาลอีกด้วย ซึ่งสิทธิ ดังกล่าว เป็นสิทธิในฐานะบทบาทพยาบาลที่พยาบาลสามารถแสดงบทบาทของตนเองได้อย่างเต็มภาคภูมิตามความสามารถของตนเอง และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถตามบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว

5.2 บทบาทของพยาบาล

บทบาทของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) บทบาทอิสระ (Independent role) หมายถึงบทบาทที่มุ่งให้การดูแลช่วยเหลือทางการพยาบาล (Care) ให้แก่ผู้ป่วยและบุคคลทั่วไปที่มีปัญหาทางสุขภาพและมาขอรับบริการ
- 2) บทบาทตาม (Dependent role) หมายถึง บทบาทที่มุ่งการรักษา (Cure) เป็นบทบาทที่ต้องทำงานร่วมกับทีมสุขภาพ ได้แก่ แพทย์ นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล และอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งต้องมีการร่วมมือประสานงานกันเพื่อให้เกิดความสอดคล้องในบทบาทที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน

ในเรื่องบทบาทพยาบาลในการให้การพยาบาลผู้ป่วย เบลเชอร์และฟิช (Belcher & Fish, 1980 อ้างถึงใน จินตนา ยูนิพันธุ์, 2529) ยังได้กล่าวถึงบทบาทของพยาบาล 6 บทบาท ดังนี้

- 1) บทบาทครู (teacher) คือ เป็นผู้ให้ความรู้ที่ผู้ป่วยต้องการและสนใจ
- 2) บทบาทผู้ให้ข้อมูล (resource person) คือ เป็นผู้ให้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงที่จะทำให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- 3) บทบาทผู้ให้คำปรึกษา (counselor) คือ เป็นผู้ที่ใช้ทักษะ ทศนคติเฉพาะอย่างในการช่วยให้ผู้ป่วยยอมรับ เผชิญหน้า และแก้ปัญหาที่เป็นอุปสรรคขัดขวางความสามารถของบุคคลที่จะดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ
- 4) บทบาทผู้นำ (leadership) คือ เป็นผู้ริเริ่มและดำรงการรักษาเป้าหมายของกลุ่ม โดยการมีสัมพันธระหว่างกลุ่ม พยาบาลเป็นผู้นำที่จะกระตุ้นให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือตนเอง
- 5) บทบาทผู้ชำนาญด้านเทคนิค คือ เป็นผู้ให้การดูแลช่วยเหลือทางด้านร่างกายโดยใช้ทักษะในการปฏิบัติการด้านเทคนิคต่างๆ และผู้ที่สามารถใช้เครื่องมือในการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วย
- 6) บทบาทผู้ทดแทน (surrogate) คือ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่แทนผู้อื่น ช่วยผู้ป่วยให้มีประสบการณ์และความรู้ที่แตกต่าง และช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยต้องการ

นอกจากนี้ ฟาริดา อิบราฮิม (2536) ยังกล่าวถึง บทบาทพยาบาลกับผู้ร่วมงานไว้ ดังนี้

- 1) แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย กับแพทย์และทีมการพยาบาล
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์ของการรักษาร่วมกัน
- 3) แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับหน่วยงานอื่น เกี่ยวกับวิทยาการและความก้าวหน้าของการรักษาพยาบาล

5.3 หน้าที่ของพยาบาล

พยาบาลมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ตั้งแต่เมื่อเกิดจนถึงวัยชราทั้งเมื่อมีสุขภาพดีและเมื่อเจ็บป่วยและตายในที่สุด ซึ่งหน้าที่ของพยาบาล คือ

1. การให้บริการแก่สังคม ผู้ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้และความชำนาญทั้งด้านศิลปปฏิบัติและวิทยาศาสตร์

2. การให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ เด็ก คนชรา ผู้ป่วย คนพิการ หรือทุพพลภาพ ซึ่งไม่สามารถจะช่วยตนเองได้ให้ได้รับความสุขสบาย บรรเทาความทุกข์ทรมานและหายจากโรคภัยไข้เจ็บ ตลอดจนช่วยเหลือในการส่งเสริมฟื้นฟูสภาพ และการป้องกันให้แก่ประชาชนทั่วไป

3. เป็นกระบวนการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะว่าการพยาบาลจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนอยู่เสมอไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ประชาชนในที่นี้ หมายถึง คนที่มีสุขภาพดีและคนเจ็บป่วย ไม่ว่าจะเป็นรายบุคคล ครอบครัว หรือชุมชน รวมทั้งบุคลากรอื่นๆในทีมสุขภาพด้วย (วิทยาลัยพยาบาล, 2528)

ด้วยบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลที่กล่าวไว้ข้างต้น จะเห็นได้ว่า งานพยาบาลจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลและการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และมีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมก็เป็นส่วนประกอบของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญที่สุด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) ดังนั้นพยาบาลจึงควรตระหนักในสิทธิบทบาทและหน้าที่ของตนเอง และกล้าที่จะทำตามสิทธิ บทบาทและหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้ผู้อื่นยอมรับในตัวพยาบาลและวิชาชีพการพยาบาล ตลอดจนสื่อสารกับผู้อื่นได้ตรงกับความต้องการของตนเอง

6. พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล

ดังได้กล่าวแล้วว่าพยาบาลเป็นผู้ปฏิบัติวิชาชีพที่รับผิดชอบในการดูแลช่วยเหลือบุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ เพื่อบรรเทาอาการทุกข์ทรมานจากโรคและความเจ็บป่วย ส่งเสริม บำรุงรักษาไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี และฟื้นฟูสภาพหลังเจ็บป่วย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการมีสุขภาพดี ซึ่งพยาบาลในฐานะผู้ร่วมทีมสุขภาพควรตระหนักถึงบทบาทของตนเอง พัฒนาความรู้สึก ความเคารพในความสามารถในตนเองในกฎของพยาบาลวิชาชีพ ผสมผสานความรู้ในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ให้สามารถแสดงบทบาทของวิชาชีพได้สำเร็จ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535) พยาบาลจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ต้องมีความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ แต่บางครั้งพยาบาลก็มีการแสดงออกไม่เหมาะสม คือ ไม่กล้าแสดงออก หรือมีพฤติกรรมก้าวร้าว ซึ่งมีสถานการณ์ ปัญหา และ สาเหตุ ดังนี้

6.1 สถานการณ์พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ

จากการศึกษาเอกสาร วารสาร และรายงานการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพเป็นกลุ่มบุคคลที่มีแนวโน้มของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก มีผลทำให้พยาบาลไม่กล้าแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเอง หรือลักษณะการแสดงออกแบบประศดประชันไม่ตรงกับความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของตนเอง มีการหลีกเลี่ยงออกจากสถานการณ์ ไม่กล้าเผชิญหน้ากับสถานการณ์ ยอมทำตามความคิดเห็นของคนอื่น อันอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในใจ มีการติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน การแสดงออกด้วยคำพูดและท่าทางไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อความหมาย และทำลายสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่าง พยาบาลกับนักศึกษาพยาบาล พยาบาลกับผู้ป่วย และพยาบาลกับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ ก่อให้เกิดผลเสียต่อการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการศึกษารายงานการวิจัยจากต่างประเทศ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมี พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับปานกลางถึงต่ำ ดังเช่นงานวิจัย ดังต่อไปนี้

Gerry (1989) ได้ศึกษา พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป ในประเทศอังกฤษ พบว่า พยาบาลวิชาชีพพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง

Kilkus (1993) ได้ศึกษา พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า มีระดับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ในระดับปานกลาง

Crockett (1994) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ ในประเทศไต้หวัน พบว่า มีระดับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ในระดับต่ำ

สำหรับในประเทศไทย มีการศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในพยาบาลวิชาชีพน้อยมาก ส่วนใหญ่จะศึกษาในนักศึกษาพยาบาล และผู้บริหารการพยาบาล ตัวอย่างเช่น จากการศึกษาสำรวจ (pilot study) ของศุภวิวัฒน์ เรืองรุจิระ(2531) ในโรงพยาบาลชลบุรี พบว่าพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชลบุรีมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำ และจากการศึกษาของ ราศี แก้วนพรัตน์ (2540) เรื่องพฤติกรรมกล้าแสดงออกของพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่าพยาบาลมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive) เพียง ร้อยละ 29.5 เท่านั้น จำนวนผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกมีถึงร้อยละ 35.5 และในจำนวนนั้น ร้อยละ 45 เป็นพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี การที่พยาบาลมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำหรือไม่กล้าแสดงออกมีผลทำให้ไม่กล้าแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเองออกมา หรือมีการแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะประชดประชัน ไม่ตรงกับความรู้สึกและความต้องการแท้จริงของตนเอง มีการหลีกเลี่ยงออกจากสถานการณ์ไม่กล้าเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ ยอมทำตามความคิดเห็นของบุคคลอื่น มีการติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อความหมายและทำลายสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและพยาบาลกับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพได้ (Clark, 1978)

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น พยาบาลจึงสมควรเห็นความสำคัญของการเป็นผู้ที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่ง Clark (1978) ได้สรุปลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพไว้ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1) ด้านความเป็นอิสระหมายถึง อิสระของพยาบาลในการที่จะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูดตามที่ตนเองคิดและรู้สึกโดยตรงไปตรงมา การแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงให้ผู้อื่นรับรู้และสามารถสื่อความหมายให้บุคคลอื่นได้รับรู้ และทราบถึงความต้องการที่แท้จริง ก่อให้เกิดความพึงพอใจให้ทั้งสองฝ่าย กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทราบ แม้ความคิดเห็นของตนเองจะไม่เหมือนบุคคลอื่น

2) ด้านการควบคุม หมายถึง ความสามารถของพยาบาลในการควบคุมสิ่งต่างๆโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ โดยเฉพาะการควบคุมหรือปรับพฤติกรรมของตนเองไม่รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมของคนอื่น ซึ่งสามารถแสดงออกได้ดังนี้

สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ปกติและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแม้จะมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นก็ตาม

สามารถรับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ โดยไม่เหนียมอาย

สามารถรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน โดยไม่รู้สึกรังเกียจและนำข้อวิพากษ์วิจารณ์นั้นมาปรับปรุงตัวเอง

สามารถใช้คำพูด "ทำไม" โดยใช้น้ำเสียงสุภาพและไม่ทำหน้าบึ้งตึง

สามารถกล่าวคำชมเชยผู้อื่นได้อย่างจริงใจ

สามารถให้ข้อคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยท่าทีสุภาพ ไม่ก้าวร้าว

สามารถแสดงความโกรธออกมาได้ โดยไม่เก็บกดหรือก้าวร้าว

สามารถเผชิญกับปัญหา คำพูดเยาะเย้ย เสียดสีของผู้อื่นได้

3) ด้านการใช้สิทธิ หมายถึง สามารถใช้สิทธิในฐานะพยาบาล ดังได้กล่าวแล้วในหัวข้อสิทธิของพยาบาล

4) ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม เมื่อได้ทราบถึงสิทธิต่างๆ ขอบเขตการควบคุมแล้ว พยาบาลยังต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบของพยาบาล ทั้งในทางบวกและทางลบที่มีการแสดงออกได้ ดังนี้

สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพของตนเอง มีการวางแผนทั้งระยะสั้น และระยะยาว มีการตั้งเป้าหมายชัดเจนและทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น และพิจารณาถึงกิริยาและการตอบสนองต่อการกระทำของบุคคลอื่น

สร้างนิสัยในการทำงาน สนใจในงานที่กำลังทำอยู่ แม้จะเป็นงานที่ชอบหรือไม่ชอบก็ตาม

สามารถปฏิบัติงานที่ตนไม่สามารถทำได้ และให้รางวัลกับตนเองบ้างเมื่อทำงานสำเร็จ เพื่อเป็นการสร้างเสริมกำลังใจแก่ตนเอง

เมื่อมีความดีความชอบก็สามารถรับคำชมเชยได้โดยไม่ขัดเขิน

เมื่อทำงานผิดพลาดก็ต้องยอมรับข้อบกพร่องของตนเองโดยไม่รู้สึกรังเกียจ และนำข้อบกพร่องนั้นมาปรับปรุงแก้ไข

เผชิญกับปัญหาต่างๆที่ตนต้องรับผิดชอบ โดยไม่หาทางเลี่ยงปัญหานั้นๆ

5) การติดต่อสื่อสาร พยาบาลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จะมีการติดต่อสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา สอดคล้องกับทั้งคำพูดและกิริยาท่าทาง สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทุกระดับได้อย่างเปิดเผย จริงใจ เหมาะสมกับกาลเทศะ ซึ่งสามารถแสดงออกได้ ดังนี้

- สามารถเริ่มสนทนากับผู้อื่นก่อนได้
- พูดแสดงความรู้สึกด้วยน้ำเสียงอันดังพอควร คำพูดมีความชัดเจน
- สบตากับผู้สนทนา ไม่หลบตา
- ยืนในระยะห่างจากคู่สนทนาพอสมควร
- เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีส่วนร่วมในการสนทนา ไม่ผูกขาดการสนทนา ไม่คุยโอ้อวด

หรือนั่งเียบคอยฟังอย่างเดียว

นอกจากนี้ Clark (1978) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า เป็นผู้ที่มีความสามารถ สรุปได้ ดังต่อไปนี้

1) ตั้งเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตนเองในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่น ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อความเจริญก้าวหน้าของวิชาชีพ

2) เผชิญกับปัญหาต่างๆที่ต้องรับผิดชอบโดยหลีกเลี่ยงปัญหานั้นๆ ทั้งนี้เพราะพวกเขาถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเพราะ การที่พวกเขาต้องการแสดงถึงความปรารถนาและความต้องการของพวกเขาให้ผู้อื่นทราบ โดยไม่คาดหวังให้ผู้อื่นโอนอ่อนผ่อนตามหรือเห็นด้วยกับเขา และสามารถพูดถึงปัญหาในประเด็นต่างๆได้ ด้วยความยุติธรรม ซึ่งเป็นการกระทำที่เพิ่มความเคารพตนเองมากขึ้น

3) เพิ่มความเคารพตนเองได้ โดยการพูดและการกระทำที่ตรงเป้าหมายอย่างชัดเจน และเป็นผู้เห็นความสำคัญของความสามารถ และการเรียนรู้ทั้งของตนเองและผู้อื่น จึงมักไม่ต้องการควบคุมหรือเรียกร้องความต้องการจากผู้อื่น ถึงแม้พวกเขาอาจมีความรู้สึกผิดหวังบ้างเมื่อไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ก็ไม่รู้สึกผิดอย่างปราศจากเหตุผล

4) ทราบถึงสิทธิส่วนบุคคลที่ตนมีในฐานะที่เป็นพยาบาล ซึ่งต้องตระหนักว่า พยาบาลมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพจากผู้อื่น พยาบาลประเภทนี้จะยืนขึ้นต่อสู้เพื่อสิทธิของตนเอง โดยปราศจากการละเมิดสิทธิของผู้อื่น

6.2 ปัญหาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล

ในการทำงานของพยาบาล ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย ญาติ และผู้ร่วมทีมสุขภาพ ซึ่งบางครั้งพยาบาลก็มีการแสดงออกไม่เหมาะสมได้ Clark (1978) ได้กล่าวว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกไม่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับความก้าวร้าว ซึ่งพฤติกรรมกรรมการแสดงออกไม่เหมาะสมที่พบบ่อยคือ

6.2.1 มักหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่างๆ ในบางครั้งอาจมีแนวโน้มที่จะกระทำในสิ่งที่เกินกว่าเหตุ และรุนแรงจนกลายเป็นความก้าวร้าวของสถานการณ์อื่นๆ หรือในสถานการณ์เดียวกัน ดังนั้นพยาบาลประเภทนี้มักปล่อยให้แพทย์ ผู้ร่วมงาน ผู้ป่วย นักวิชาการและผู้บริหารเป็นผู้กำหนดสิทธิและการกระทำของเขา นำมาซึ่งความรู้สึก ได้รับสิ่งต้องการไม่เพียงพอ และมีความไม่มั่นคงในชีวิตการทำงาน ก่อให้เกิดความเจ็บใจในตนเองและผู้อื่น จนกลายเป็นความเศร้าตำหนิตนเอง และกลับลงโทษตนเอง เป็นคนเจ้าอารมณ์

6.2.2 มักเป็นผู้ยินยอมไม่ต่อต้านเสียมากกว่าที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ โดยมีคติประจำใจว่า "ควรหลีกเลี่ยงการกระทำที่ผิดใจกัน" พยาบาลประเภทนี้จะให้ผู้อื่นเป็นผู้เลือกสิ่งต่างๆ ให้ ตัดสินใจให้ แม้กระทั่งพูดแทนให้ มีแนวโน้มชอบแก้ตัว เกิดความรู้สึกผิด เกิดความกลัวและเป็นผู้ที่ชอบอยู่เบื้องหลัง เพราะกลัวเผชิญหน้าและข้อขัดแย้งต่างๆ แต่จะเลือกปฏิบัติงานด้วยวิธีง่ายๆ ไม่พิจารณาปัญหาต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ประกอบกันไป

6.2.3 มักเห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้อื่น และรับวิธีการแก้ปัญหาของผู้อื่นมาใช้มากกว่าที่จะคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง

6.2.4 เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่เป็นมิตรและก้าวร้าว โดยพฤติกรรมดังกล่าวอาจปรากฏชัดเจนหรือไม่ก็ได้ ซึ่งทั้งพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและก้าวร้าว นั้น จะเป็นพฤติกรรมที่เป็นปฏิริยาต่อต้านมากกว่าจะเป็นวิธีดำเนินงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายและเป็นพฤติกรรมที่แฝงไว้ซึ่งความไม่มั่นคง ในการติดต่อสื่อสารเพื่อจะบอกความต้องการของผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าวอย่างอ้อมๆ รวมทั้งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการขาดความรับผิดชอบส่วนบุคคลที่มีต่อการกระทำและความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

6.2.5 เป็นผู้ที่ไม่แสดงออกซึ่งความโกรธและขุ่นเคืองที่อาจเกิดขึ้นได้โดยตรง ผลของอารมณ์โกรธที่ถูกเก็บกดไว้ของพยาบาลประเภทนี้คือ ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เคารพตัวเองได้รับความเจ็บปวดทางใจมากขึ้น หรือการเรียนรู้ต่างลดน้อยลง และอาจเป็นผู้ทำให้ผู้อื่นรู้สึกต่ำต้อยหรือขัดขวางผู้อื่นไม่ให้เป็นตัวของตัวเอง ผู้ที่เรียนรู้และพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม อาจถูกกระแนะกระแหนจากพยาบาลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกไม่เหมาะสมด้วย

6.2.6 เป็นผู้มีการติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน ทำให้ผู้อื่นต้องเดาถึงความคิดเห็น และความต้องการของเขาอยู่เสมอ บางครั้งก่อให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นได้ การที่พยาบาลมีการติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจนกับผู้อื่น อาจเป็นเพราะการใช้ภาษาพูดกับภาษาท่าทางไม่สอดคล้องกัน เช่น คำพูดอาจจะแสดงถึงการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม แต่ระดับเสียงหรือการแสดงทางสีหน้า อาจแสดงถึงความเป็นผู้มีการแสดงออกอย่างไม่เหมาะสมหรือก้าวร้าวก็ได้

การที่พยาบาลมีการแสดงออกไม่เหมาะสม หรือมีพฤติกรรมก้าวร้าว อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ แต่การที่พยาบาลบางคนมีการแสดงออกไม่เหมาะสมนั้นอาจมีสาเหตุบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เป็นเช่นนั้น

6.3 สาเหตุที่ทำให้พยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกไม่เหมาะสม

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล พบว่ามักมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานแบบยินยอมทำตาม อุดหนุน ไม่แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบและว่านอนสอนง่าย พฤติกรรมเหล่านี้ คือ พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ซึ่งมีสาเหตุมาจากหลายประการ คือ

6.3.1 พยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งบทบาทของสตรีตามความคาดหวังของสังคม มักจะเป็นผู้ที่ไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา (Butler, 1976) ตลอดจนประเพณีวัฒนธรรมของสังคมมองว่า ผู้หญิงจะต้องเป็นผู้ดูแลผู้อื่น ต้องเอาอกเอาใจทุกคนในครอบครัว การมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม บางสังคมมองว่าขาดความเป็นผู้หญิง และสภาพการทำงานในวิชาชีพพยาบาลอยู่ใต้อำนาจแพทย์หรือผู้บริหารที่เป็นผู้ชาย พยาบาลที่เจียบเจายจะถูกมองว่าเป็นผู้มีความน่าเชื่อถือของสรรเสริญ (ในสายตาของแพทย์ ผู้บริหาร) และพยาบาลที่มีลักษณะดังกล่าว มักจะได้รับการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Hutching and Colburn, 1979) พยาบาลส่วนใหญ่จึงมีพฤติกรรมแสดงออกไม่เหมาะสมเพื่อตนเอง

6.3.2 พยาบาลมักมองภาพพจน์ต่อวิชาชีพว่า เป็นวิชาชีพที่อยู่เบื้องหลัง (second rate professional) และสภาพการทำงานที่ต้องทำตามคำสั่งแพทย์ จึงมีส่วนทำให้พยาบาลไม่เห็นความสำคัญของวิชาชีพและคุณค่าของตนเอง

6.3.3 ความคาดหวังของสังคมของสังคมต่อวิชาชีพพยาบาล สังคมคาดหวังว่าพยาบาลจะต้องดูแลผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวล มีจิตใจเยือกเย็นต้องไม่แสดงความเกรี้ยวกราดหรือเอาแต่ใจตนเอง ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา และจะต้องคิดถึงผู้อื่นก่อน ไม่พูดจาโอ้อวดหรือบอกผู้อื่นเกี่ยวกับสิ่งที่ดีของตนเอง มักจะเป็นผู้ฟังและเข้าใจผู้อื่น ต้องมีความอดทนไม่บ่นว่า แม้จะไม่พอใจในเรื่องใดๆ ก็ตาม (Clark, 1978)

6.3.4 พยาบาลมีความขัดแย้งในใจ ระหว่างการประกอบวิชาชีพกับบุคคลากรอื่นในทีม สุขภาพที่มักจะไม่ได้รับการยอมรับในสิทธิของตนเอง คือต้องทำตามคำสั่งบุคคลอื่นอยู่เสมอ เมื่อต้องการจะปฏิเสธคำสั่งของบุคคลอื่นก็ไม่มีทางเลือกที่จะทำและมีความรู้สึกกลัวผู้อื่นจะเสียใจต่อการกระทำของตนเอง

นอกจากสาเหตุดังกล่าวแล้ว Clark (1979) ยังกล่าวถึง ปัจจัยที่ยับยั้งการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล คือ ลักษณะทางสังคม การศึกษาพยาบาลและปทัศฐานของระบบการดูแลสุขภาพ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ลักษณะทางสังคม (Socialization) นับตั้งแต่มีวิชาชีพพยาบาล สังคมกำหนดว่าเป็นวิชาที่นำไปสู่บทบาทของความเป็นผู้หญิงพ่อแม่อยากให้ลูกเป็นพยาบาล เพราะเป็นวิชาชีพที่แสดงความเป็นหญิง เป็นกุลสตรี ซึ่งปัจจุบันก็ยังมีความคิดเช่นนั้นอยู่ จึงเป็นการยากที่พยาบาลจะแสดงออกอย่างเหมาะสม เพราะกลัวว่าบุคคลอื่นจะมองว่า พวกเขาไม่มีความเป็นผู้หญิงหรือมองว่าเป็นคนก้าวร้าว นอกจากนั้น ยังกลัวการเผชิญหน้า ขาดการป้องกันการต่อว่าจากผู้อื่น ขาดการควบคุมตัวเอง การเรียนรู้ที่แท้จริงเกี่ยวกับตัวเอง มีการคิดแก้แค้นและลงโทษผู้อื่นตามอำนาจของตน

2) การศึกษาพยาบาล (Nursing Education) โดยทั่วไปอาจารย์พยาบาลมักปกป้องนักศึกษาพยาบาลมากเกินไปและมีการป้องกันความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับสมาชิกอื่นๆในทีมสุขภาพ ในด้านความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและนักศึกษาพยาบาล ระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับแพทย์ และระหว่างผู้ป่วยกับนักศึกษาพยาบาล ซึ่งการที่มีแนวโน้มเช่นนี้ เพราะอาจารย์พยาบาลยังไม่สามารถเรียนรู้การแสดงออกอย่างเหมาะสมของตนเองยังไม่สามารถแสดงสิ่งที่ตนปรารถนาออกมาได้

3) ปทัศฐานของระบบการดูแลสุขภาพ (Health Care Systems Norms) ในระบบการดูแลสุขภาพ อนุญาตให้แพทย์เป็นผู้ตัดสินใจ สิ่งนี้ทำให้พยาบาลที่พยายามแสดงออกอย่างเหมาะสม อาจพบปฏิกิริยาในแง่ลบ เช่น กลุ่มพยาบาลที่ไม่กล้าแสดงออก จะอยู่ในด้านแพทย์และใช้อำนาจกดดันพยาบาลที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม ให้กลับมาสู่กลุ่มที่ไม่กล้าแสดงออกเช่นกัน

จากสถานการณ์ ปัญหา และ สาเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้พยาบาลส่วนใหญ่ยังเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก หรือมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำ ที่เป็นดังนี้ เพราะ พยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ซึ่งสังคมคาดหวังให้เป็นผู้ที่อ่อนถ่อมตน พยาบาลจึงมี

สัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานแบบยินยอมทำตาม อดทน ไม่แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบว่านอนสอนง่าย นอกจากนี้พยาบาลมักมองภาพพจน์วิชาชีพพยาบาลว่า เป็นวิชาชีพอยู่เบื้องหลัง พยาบาลจึงมักมีความขัดแย้งในใจระหว่างการประกอบวิชาชีพร่วมกับผู้อื่นในที่มึนสุภาพ เพราะมักไม่ยอมรับในสิทธิของตนเองคือต้องทำตามคำสั่งผู้อื่นอยู่เสมอ นอกจากนี้ ลักษณะทางสังคมเกี่ยวกับวิชาชีพพยาบาลว่าเป็นวิชาที่นำไปสู่ความเป็นผู้หญิง ความเป็นกุลสตรี ระบบการศึกษาพยาบาลที่อาจารย์มักปกป้องนักศึกษาพยาบาลมากเกินไป รวมทั้งปรัชญาของระบบการดูแลสุขภาพที่อนุญาตให้แพทย์เป็นผู้ตัดสินใจสิ่งนี้ทำให้พยาบาลที่พยายามแสดงออกอย่างเหมาะสมอาจพบปฏิกิริยาทางลบ พยาบาลที่เจียบเจย จะถูกมองว่าเป็นผู้มีความค่าน่ายกย่องสรรเสริญ (ในสายตาของแพทย์ ผู้บริหาร) และพยาบาลที่มีลักษณะดังกล่าว มักจะได้รับการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Hutching and Colburn, 1979) พยาบาลส่วนใหญ่จึงมีพฤติกรรมการแสดงออกไม่เหมาะสมเพื่อตนเอง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาให้พยาบาลมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งวิธีหนึ่งที่มีการศึกษาทดลองใช้แล้ว ปรากฏผลต่อการเสริมพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งจะได้กล่าวถึงโดยละเอียดในหัวข้อต่อไป

7. การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

ในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Training) เป็นวิธีการหนึ่ง ที่นำมาใช้ในการปรับพฤติกรรมแสดงออกให้มีความเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ สาระนั้นจะนำเสนอในลำดับต่อไปจะกล่าวถึงประเด็นที่ว่าด้วย นิยาม วัตถุประสงค์ และเทคนิควิธีการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

7.1 ความหมายของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

มีผู้ให้ความหมายของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้มากมาย ดังนี้

Alberti and Emmons (1974) ได้กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการฝึกเพื่อให้บุคคลได้พัฒนาความคิดของตนเอง ทำให้มีชีวิตที่ดีขึ้น เพราะเขาเหล่านั้นสามารถบอกความต้องการของตนให้บุคคลอื่นทราบได้ เพื่อจะได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง

Wilk and Coplan (1977) ได้ให้ความหมายของ การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น

Fisher and Gochros (1975) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นกระบวนการที่ใช้สำหรับบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแล้ว มีความวิตกกังวล จึงทำให้ไม่กล้าพูดกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผลสมควร

Corey (1981) ได้ให้ความหมาย การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า เป็นแบบวิธีการทางพฤติกรรมที่ฝึกความกล้าแสดงออก โดยมีการสอนให้บุคคลรู้จักการแสดงออกในสังคม สำหรับผู้ที่สนใจในการเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแผน การสร้างสถานการณ์ การปฏิบัติ และการประเมินผล

วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2523) ได้ให้ความหมายของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า เป็นการฝึกให้บุคคลที่มีความประสงค์จะเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองจากการเป็นบุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกมากลายเป็นบุคคลที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม สามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา ทั้งทางบวก เช่น ความรักใคร่ ยินดี และทางลบ เช่น โกรธ ไม่พอใจ ได้อย่างตรงไป ตรงมา ด้วยความจริงใจ สามารถบอกปฏิเสธคำขอร้องที่ไม่มีเหตุผลสมควร และสามารถที่จะแสดงการรักษาสិทธิของตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น โดยมีขอบเขตของการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้เข้าฝึกและผู้อื่นที่เข้ามาสัมพันธ์เท่านั้น

พรรณราย ทร์พะยะประภา (2527) ได้ให้ความหมายของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Training) ไว้ว่า เป็นวิธีการฝึกด้านพฤติกรรมชนิดหนึ่งที่นักจิตวิทยา ด้านพฤติกรรมศาสตร์นำมาใช้ในการฝึกปฏิบัติให้แก่ผู้ที่มีความประสงค์จะปรับพฤติกรรมของเขา ในด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มักใช้รูปแบบการฝึกเป็นกลุ่มมากกว่าการฝึกเฉพาะราย

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2528) ได้ให้ความเห็นว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม คือ การฝึกความรู้สึกให้เป็นอิสระ เกี่ยวข้องโดยตรงกับ การกระทำในลักษณะเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจ และลงท้ายผล คือ เป็นการแสดงความรู้สึกออกมาอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

จากความหมายการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นเทคนิค รูปแบบ หรือกระบวนการ ในการฝึกพฤติกรรมของบุคคลด้วยวิธีการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับพฤติกรรมบุคคล จากการแสดงออกไม่เหมาะสมให้เป็นบุคคลที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ มีความสามารถในการแสดงออกได้ซึ่ง ความคิด ความรู้สึกและความเชื่อที่แท้จริงของตน ทั้งทางบวกและทางลบได้อย่างตรงไปตรงมา จริงใจ ให้เกียรติตนเองและผู้อื่นตลอดจนไม่วิตกกังวลในสิ่งที่ตนกระทำ และเป็นการกระทำที่สังคมยอมรับ

7.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

จากการศึกษาเรื่อง การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ได้มีผู้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ ดังนี้

Lazarus (1968) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม คือ เป็นการส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สามารถแสดงความรู้สึกทั้งทางบวก เช่น ความรักใคร่ ชื่นชมยินดี และทางลบ เช่น การแสดงความโกรธ ในลักษณะที่ตรงไปตรงมา และทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความมั่นใจในตนเองในการที่จะรักษาสิทธิของตนเองโดยไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น

Gormally and Hill (1975) ได้กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีจุดประสงค์ที่จะช่วยให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการสื่อสารกับผู้อื่นด้วยความมั่นใจ จริงใจ ตรงไปตรงมา และเป็นไปอย่างธรรมชาติที่สุด

Flowers and Goldman (1976) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีวัตถุประสงค์ที่จะฝึกให้แต่ละบุคคลสามารถขอร้องให้ผู้อื่นกระทำตามความต้องการของตนได้ในขณะเดียวกันก็สามารถปฏิเสธในสิ่งที่ตนไม่ต้องการได้

Bower and Bower (1976) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีเป้าหมาย 2 ประการ คือ

- 1) เพื่อให้บุคคลสามารถควบคุมตนเองได้ ลดความอายให้น้อยลง และเพิ่มความกล้าในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมมากขึ้น อย่างมีเหตุผล
- 2) สามารถทำให้ผู้รับการฝึก มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นที่เคยเอาตัวเขาเปรียบและปฏิบัติไม่ดีต่อตนได้

Wilk and Coplan (1977) ได้กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

- 1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกแต่ละคนสามารถรับรู้เกี่ยวกับ คำพูด ความรู้สึก สิทธิ เจตนา ทั้งหลายของตนเองและผู้อื่นได้ดีขึ้น
- 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีทักษะในการพูด การฟัง และมีความมั่นใจในตนเอง

Corey (1981) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ

- 1) เพื่อให้บุคคลมีความสำนึกและมีการเปลี่ยนแปลงด้านความเชื่อที่ไม่มีเหตุผล เกี่ยวกับ สิทธิของตนเอง
- 2) เพื่อให้บุคคลได้พัฒนาเจตคติที่ดีเกี่ยวกับสิทธิของตนที่จะแสดงออกมาและยอมรับสิทธิ ของผู้อื่น
- 3) เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม และพฤติกรรมก้าวร้าว
- 4) เพื่อเพิ่มความเคารพนับถือในตนเองและสามารถมีความคิดริเริ่ม
- 5) เพื่อให้สามารถที่จะนำทักษะที่เรียนรู้ใหม่ๆ ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

พรรณราย ทริพย์ะประภา(2527) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคคลมีพฤติกรรมแสดงออกถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งการฝึกเน้นในเรื่อง ต่อไปนี้

- 1) การแสดงความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบออกมาให้ผู้อื่นทราบอย่างถูกต้อง จริงใจ ตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ
- 2) การกล่าวคำขอร้องหรือออกคำสั่งที่มีเหตุผลสมควรแก่ผู้อื่น
- 3) การกล่าวคำปฏิเสธที่จะกระทำตามคำสั่ง หรือคำขอร้องที่ไร้เหตุผลอันสมควรของผู้อื่น
- 4) การแสดงสิทธิอันพึงได้ของตนโดยไม่ล่วงละเมิด หรือก้าวก่ายสิทธิของผู้อื่น

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2528) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม คือ การฝึกความรู้สึกให้เป็นอิสระ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการกระทำในลักษณะที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจ และลงท้ายผลคือ เป็นการแสดงความรู้สึกออกมาได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอสรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคคลที่มีการแสดงออกไม่เหมาะสม เปลี่ยนเป็นคนที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้นเป็นการเพิ่มทักษะในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้บุคคลมีความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติ มีความสามารถในการแสวงหาความรู้ทั้งทางบวกและทางลบได้อย่างตรงไปตรงมา จริงใจ สามารถควบคุมตนเองได้ ลดความอายให้น้อยลงกล้าได้ตอบกับคนที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องต่อเรา สามารถรักษาสิทธิของตนเองไว้โดยไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่นและเป็นการกระทำที่ถูกต้องเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

7.3 รูปแบบและกระบวนการการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

Lange and Jakubowski (1976) ได้กล่าวว่ารูปแบบการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสามารถดำเนินการได้ต่างๆกันหลายรูปแบบตามความต้องการที่แตกต่างกันของบุคคลที่เข้ารับการฝึก แต่อย่างไรก็ตามการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยทั่วไป จะประกอบด้วยกระบวนการพื้นฐาน 4 ประการ คือ

- 1) การสอนให้บุคคลรู้ความแตกต่างระหว่าง พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม กับการก้าวร้าว และการไม่กล้าแสดงออก กับความสุภาพนุ่มนวล
- 2) การช่วยให้บุคคลจำแนกและยอมรับทั้งสิทธิส่วนบุคคลของตนเองและของผู้อื่น
- 3) การลดการมีอยู่ของความคิดและอารมณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เช่น ความคิดที่ไม่มีเหตุผล ความคิดวิตกกังวล ความรู้สึกผิด และความโกรธที่มากเกินไป
- 4) การพัฒนาทักษะและการแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยการฝึกหัดอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น Lange and Jakubowski (1976) ยังกล่าวถึงกระบวนการฝึกในการพัฒนาพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า ประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ คือ

7.3.1 กระบวนการสร้างความคิดใหม่ (Cognitive Restructuring Procedures)

Lange and Jakubowski (1976) ได้ให้ความหมายของกระบวนการสร้างความคิดใหม่ว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลตระหนักรู้ถึง ลักษณะการคิดที่นำไปสู่ การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นผลดี และใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดนั้นไปสู่การพฤติกรรมที่ดีกว่า กล่าวคือ เมื่อเกิดความคับข้องใจขึ้น บุคคลไม่กล้าแสดงออกจะให้การนิ่งเฉย แต่บุคคลที่ก้าวร้าวจะให้การต่อสู้ ผู้รับการฝึกสามารถเรียนรู้ที่จะลดหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมนั้น โดยใช้กระบวนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมนั้น โดยใช้กระบวนการสร้างความคิดใหม่

7.3.2 กระบวนการฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavioral Rehearsal Procedures)

Lange and Jakubowski (1976) ได้กล่าวถึง กระบวนการฝึกซ้อมพฤติกรรมว่า มีองค์ประกอบต่างๆของการฝึกซ้อม ดังนี้

1) การแสดงแบบ (Modeling) คือ การที่ผู้เข้ารับการฝึกใช้วิธีสังเกต และการเรียนรู้จากผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่นๆ หรือจากการฟังเทปบันทึกเสียง หรือดูภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จากเทปบันทึกภาพ รวมทั้งเรียนรู้แบบต่างๆของการแสดงออกอย่างเหมาะสม

2) การแสดงตัวแบบภายใน (Covert Modeling) คือการที่ผู้รับการฝึกจินตนาการถึงบุคคลบางคนที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ยากลำบากสำหรับตนเอง

3) การฝึกซ้อมบทบาท (Rehearsal) คือ การที่ผู้ได้รับการฝึก ฝึกหัดการตอบสนองอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยผู้นำการฝึกหรือผู้เข้ารับการฝึกคนอื่นๆแสดงบทบาทสมมติเป็นบุคคลอื่นที่อยู่ในสถานการณ์นั้น เพื่อตอบสนองกับผู้รับการฝึกโดยมีการฝึกหลายๆครั้ง จนกว่าจะมั่นใจว่าตนเอง สามารถแสดงพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมได้

4) การฝึกซ้อมบทบาทภายใน (Covert Rehearsal) คือการที่ผู้รับการฝึกจินตนาการว่าตนเองได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาได้ ซึ่งอาจจะได้รับการสาธิตตัวแบบมาก่อนโดยผู้นำการฝึก

5) การสลับบทบาทสมมติ (Role Rehearsal) คือ การให้ผู้รับการฝึกได้รับบทบาทเป็นผู้ได้รับการสนองตอบที่เป็นพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผู้รับการฝึกเกิดการตระหนักรู้ด้วยศักยภาพของตนเอง ทั้งนี้ผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่นๆ จะแสดงบทบาทเป็นผู้รับการฝึกผู้นั้น และแสดงรูปแบบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

6) การเสริมแรง(Reinforcement) คือ การที่ผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่นๆ แสดงการตอบสนองที่ดี หรือให้รางวัลต่อผู้รับการฝึก ที่แสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมออกมา เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการปรับปรุงพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้น

7) การสอน(Coaching) คือ การที่ผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่นๆ บรรยายถึงสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างชัดเจน

Bower and Bower (1976) ได้เสนอวิธีการฝึกที่เน้นการฝึกด้วยตนเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดความงอกงามและความสมบูรณ์ของบุคคล (Personal Growth and Fulfillment) วิธีการดังกล่าวนี้นอกจากจะใช้ฝึกตัวเองแล้วยังสามารถนำมาปรับใช้สำหรับการฝึกเป็นกลุ่มอีกด้วย เนื้อหาประกอบด้วยเรื่อง การปรับปรุงความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเอง (Improving Your Self-Esteem) การจัดการกับความเครียด (Coping with Stress) แบบฝึกหัดสำหรับฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสมเบื้องต้น (Small Step : Beginning Assertive Exercises) จำนวน 11 แบบฝึกหัด และการเขียนบทพูดด้วย DESC เป็นการเขียนเป็นบทพูดไว้ก่อนหรือเรียกว่า script ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้สำหรับดำเนินการกับความขัดแย้ง(DESC Scripting : A New Approach for Dealing with Conflicts) ซึ่งประกอบด้วย วิธีการ 4 ขั้นตอนที่จะช่วยให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ในการเขียน Script นั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ “Describe”; “Express”; “Specify” และ “Consequences” หรือเรียกย่อๆว่า DESC (ออกเสียงเหมือน desk) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ (Bower and Bower, 1976 อ้างถึงใน วงศ์วัชร ภูพันธ์ศรี, 2323)

1. Describe เป็นการบรรยายสถานการณ์หรือสภาพที่เกิดขึ้นจริง คือ การพูดถึงพฤติกรรมที่ไม่ชอบของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ใช้อารมณ์ ใช้ภาษาที่ง่ายและชัดเจน อธิบายถึงเวลาสถานที่ และความถี่ของพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงลงไป หลีกเลี่ยงที่จะพูดคลุมๆไปทั้งหมด

2. Express คือ การกล่าวถึงความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์หนึ่งๆให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบโดยใช้คำพูดว่า “ฉันมีความรู้สึกว่า” และเมื่อจะพูดแสดงความรู้สึกนั้นให้ยู่ในลักษณะที่ไม่แสดงอาการโกรธหรือกระแทกกระทั้นให้หลีกเลี่ยงที่จะพูดในลักษณะที่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกด้อยลงไป หรือเป็นการพูดโจมตีอีกฝ่ายหนึ่ง

3. Specify คือ การกล่าวถึงพฤติกรรมที่ต้องการ เป็นการพูดออกมาอย่างชัดเจนถึงพฤติกรรมที่ต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนแปลง โดยที่อีกฝ่ายหนึ่งสามารถกระทำตามคำขอได้โดยปราศจากความรู้สึกอึดใจหรือสูญเสียอะไรอย่างใหญ่หลวงไป แต่การขอร้องให้เปลี่ยนพฤติกรรมนั้นจะต้องไม่มากเกินไปและมีเหตุผลเพียงพอ เช่น อาจพูดว่า “คุณจะกรุณาหยุดเล่นกีตาร์ในวันนี้ก่อนได้ไหมคะ เพราะดิฉันกำลังดูหนังสือสอบพรุ่งนี้ค่ะ” แทนที่จะพูดว่า “หยุดเล่นเสียที่ รู้จักเกรงใจคนอื่นบ้างสิ”

4. Consequence คือ การกล่าวถึงผลของการกระทำที่เกิดขึ้น เป็นการบอกให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาจะมีผลอะไรเกิดขึ้นตามมา หรือเป็นการให้รางวัลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งรางวัลนี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นวัตถุสิ่งของ แต่อาจเป็นความรัก คำชมเชยหรือเรียกว่า “Social rewards” มักใช้คำพูดว่า “ฉันรู้สึกสบายใจขึ้น” ดังเช่นบอกว่า “ฉันรู้สึกสบายใจขึ้น ถ้าหากว่าคุณเลิกทำเสียงรบกวนฉัน” ตามปกติการให้รางวัลนี้จะให้รางวัลในทางบวกมากกว่าในทางลบ

เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้นในการเขียน DESC-Script พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2527) ได้ให้ข้อแนะนำในการเขียน assertive script ไว้ดังนี้

ข้อแนะนำในการเขียนบทพูด (Assertive Script)

ควร	ไม่ควร
<u>Describe</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. พูดถึงพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างจริงใจและตรงไปตรงมา ตามพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงๆ โดยไม่เอาอารมณ์ของตนเองมาตัดสิน 2. ใช้ภาษาที่ชัดเจน 3. อธิบายเวลา สถานที่ และความบ่อยครั้งของพฤติกรรมนั้นอย่างชี้เฉพาะเจาะจงลงไป 4. พูดถึงพฤติกรรม มีชื่อ แรงผลักดัน ที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมนั้น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พูดถึงปฏิกิริยาทางอารมณ์ 2. ใช้ภาษากำกวม ไม่ชัดเจน 3. พูดอะไรคลุมไปหมด 4. เดาสุ่มถึงแรงผลักดัน หรือจุดมุ่งหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง
<u>Express</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. บอกความรู้สึกที่แท้จริงให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ 2. แสดงออกมาอย่างสงบ 3. พูดถึงความรู้สึกในลักษณะที่เป็นทางบวก (ไม่แสดงอาการระแวกระหวั่น) 4. ควบคุมตนเองให้อยู่ในขอบข่ายของพฤติกรรมที่เป็นปัญหานั้น (ไม่พาลออกไปนอกเรื่อง) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิเสธความรู้สึกของตนเอง 2. ระเบิดอารมณ์ออกมาอย่างรุนแรง 3. พูดถึงความรู้สึกในลักษณะที่เป็นทางลบ (โจมตีอีกฝ่ายหนึ่งหรือทำให้เขาต้อง) 4. โจมตีบุคลิกภาพโดยรวมของอีกฝ่ายหนึ่ง

ควร	ไม่ควร
<p><u>Specify</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พูดออกมาอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่ง (ต้องการให้เขาเปลี่ยนอะไร) 2. ขอร้องในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ง่ายก่อน 3. ขอร้องให้เปลี่ยนเพียงหนึ่งหรือสองอย่างก็พอ 4. ชี้เฉพาะเจาะจง การกระทำที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลงและการกระทำที่ต้องการปฏิบัติ 5. ตระหนักว่า อีกฝ่ายหนึ่งสามารถกระทำตามคำขอได้โดยปราศจากความรู้สึกเจ็บช้ำน้ำใจ หรือรู้สึกว่าสูญเสียอะไรอย่างใหญ่หลวง 6. เสนอพฤติกรรมที่ตนเองก็เต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย เพื่อให้เกิดความพอใจในทั้งสองฝ่าย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พูดลอยๆ เพียงว่าอยากจะทำให้เปลี่ยนเท่านั้น 2. ขอในสิ่งที่เปลี่ยนไม่ได้หรือยากเกินไปที่จะเปลี่ยน 3. ขอให้เปลี่ยนหลายอย่างมากเกินไป (จนทำไม่ได้) 4. ขอให้เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของอีกฝ่ายหลายอย่างมากเกินไป 5. ละเลยที่จะตระหนักถึงความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งหรือขอในสิ่งที่ตนเองพอใจแต่ฝ่ายเดียว 6. ต้องการแต่ให้อีกฝ่ายเปลี่ยนพฤติกรรมแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น 7. รู้สึกอายหรือเสียหน้าที่จะพูดถึงสิ่งที่ เป็นรางวัล หรือการลงโทษ 8. บอกแต่การลงโทษ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
<p><u>Consequences</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พูดถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาอย่างชัดเจน 2. พูดถึงรางวัลที่จะให้ต่อการเปลี่ยนแปลงไปตามทิศทางที่ต้องการ 3. เลือกละสิ่งให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องการ และเป็นสิ่งที่ให้รางวัลเขาด้วย (เช่น ทำให้เกิดความพอใจ เกิดความสุข) 4. เลือกสิ่งที่เป็นรางวัลที่คุ้มค่าหรือเพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 5. เลือกสิ่งที่เป็นรางวัลที่เหมาะสมแก่การที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม 6. เลือกสิ่งที่เป็นรางวัลที่ตนเองมีความเต็มใจที่จะได้รับด้วย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เลือกแต่สิ่งที่ตนเองพอใจแต่ฝ่ายเดียว 2. เสนอให้รางวัลที่ตนเองไม่อาจจะให้ได้ 3. ชมชู้มากจนเกินกว่าเหตุ 4. ใช้การชมชู้ทางอ้อม หรือการลงโทษที่เป็นลักษณะการพ่ายแพ้ตนเอง

Kelly (1979) ได้สร้างโปรแกรมการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยเน้นการเรียงลำดับของทักษะที่นำมาประกอบกันโดยได้จัดแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียม (Preparatory skills) ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะย่อยๆ คือ

- 1.1 การสร้างความเชื่อมั่น(Self-confidence)
- 1.2 การบ่งบอกสิทธิของตนเอง(Identification of rights)
- 1.3 ความเชื่อมั่นในการแสดงสิทธิต่างๆ(Confidence in right)

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นปฏิบัติ (Core skills) ซึ่งประกอบด้วย 4 ทักษะย่อยๆ คือ

- 2.1 การแสดงออกอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับคำพูด (Verbal assertion)
- 2.2 การแสดงออกอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับท่าทาง (Non-verbal assertion)
- 2.3 การแสดงออกอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับความรู้ (Cognitive assertion)
- 2.4 การแสดงออกอย่างเหมาะสมผสมผสาน (Integration assertion)

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นเสริม (Accessory skills) ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะย่อยๆ คือ

- 3.1 ขอบเขตการใช้ที่เฉพาะเจาะจง (Special application areas)
- 3.2 ความต้องการพิเศษ (Special needs)

นอกจากรูปแบบและกระบวนการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะมีความสำคัญต่อการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้ว สิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการฝึกคือ ขนาดของกลุ่มและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกก็มีความสำคัญเช่นกัน

7.4 ขนาดของกลุ่มและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้น อาจฝึกได้ทั้งเป็นรายบุคคลและแบบกลุ่ม ซึ่ง Lange and Jakubowski (1976) แนะนำว่าการฝึกแบบกลุ่มมีประสิทธิภาพกว่า นอกจากนั้นขนาดของกลุ่มก็มีความสำคัญ เพราะถ้าสมาชิกมากหรือน้อยเกินไป อาจทำให้การฝึกไม่ประสบความสำเร็จตามต้องการ ซึ่งในเรื่องขนาดของกลุ่มและระยะเวลาฝึกนั้น มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

Sansbury (1974) ได้กล่าวถึงกลุ่มการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า ควร มีสมาชิกกลุ่ม 4 - 6 คน มีเพศเดียวกัน อายุ และสถานภาพทางสังคมคล้ายคลึงกัน มีการเข้ากลุ่ม สัปดาห์ละครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมงครึ่ง ใช้จำนวนฝึก 4 ครั้ง

Kanfer and Goldstein (1975) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ควรมีสมาชิกตั้งแต่ 8 - 10 คน ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ในการฝึกควรเป็น 6 - 8 ครั้ง จะทำให้การฝึกได้ผลที่สุด

Lange and Jakubowski (1976) ได้ให้ความเห็นว่า กลุ่มของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ควรประกอบด้วยสมาชิก 7 - 10 คน ซึ่งถ้ากลุ่มใหญ่เกินไปจะเป็นการยากที่จะให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในขั้นต่างๆของการฝึก เช่น ในเรื่องการฝึกซ่อมพฤติกรรม การสร้างความคิดความเข้าใจใหม่ เป็นต้น กลุ่มอาจจะเป็นเพศเดียวกันหรือต่างเพศก็ได้ ขึ้นอยู่กับเป้าหมายและประเด็นปัญหาต่างๆที่ได้หยิบยกมาในกลุ่ม ส่วนระยะเวลานั้น อาจมีการเข้ากลุ่มกันประมาณ 6 - 9 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง ซึ่งถ้ามากกว่านี้สมาชิกอาจไม่สนใจ ไม่รวมมือด้วยก็ได้

Kelley (1979) ได้กล่าวถึง ขนาดของกลุ่มที่เหมาะสม ควรประกอบด้วยสมาชิกผู้เข้ารับการฝึก จำนวน 6 -15 คน ใช้ระยะเวลาในการฝึก 6 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 18 ชั่วโมง

Wilk and Coplan (1977) ได้ให้ความเห็นว่า สมาชิกกลุ่มในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมควรมีตั้งแต่ 5 - 15 คน แต่ถ้าจะให้เหมาะสมแล้ว ควรจะมีสมาชิก 8 คน เพราะเป็นจำนวนที่เหมาะสมกับเวลาในแต่ละครั้ง ที่จะช่วยกันให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และการเสริมแรง (Reinforcement) ทั่วถึงกันทุกคน และมีความเห็นว่า ควรจะฝึก 4 - 8 ครั้ง โดยฝึกสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมงครึ่ง ถึง 2 ชั่วโมง

Flowers and Booraem (1980) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสามารถใช้ได้กับคนทุกประเภท ทั้งคนไข้ภายใน คนไข้ภายนอก ผู้ที่มีปัญหาในคลินิกจิตบำบัด ตลอดจนนักเรียน นักศึกษา ซึ่งขนาดกลุ่มของการฝึกที่ได้ผล คือ 8 -10 คน และจำนวนครั้งในการฝึกที่เหมาะสม คือ 6 - 12 ครั้ง

Aberti and Emmons (1982) ได้ให้ความเห็นว่า สมาชิกกลุ่มควรมีขนาด 5 - 12 คน ถ้าหากว่ามีจำนวนน้อยกว่า 5 คนแล้ว จะทำให้มีความลำบากในการเป็นตัวอย่าง (Modeling) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของสมาชิกจะน้อยเกินไป ส่วนจำนวนครั้งของการฝึกนั้น ควรฝึก 5 - 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง ก็ทำให้การฝึกมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับการฝึกที่ใช้เวลา 8 -10 สัปดาห์

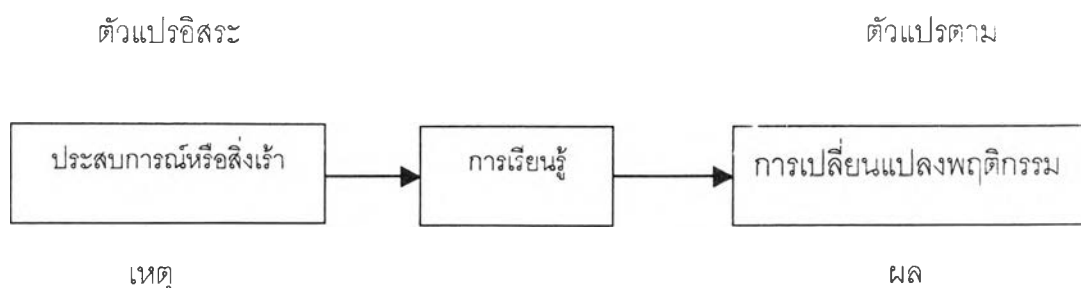
หลุยส์ จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นอาจทำเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้แต่มีความเชื่อว่าการทำเป็นกลุ่มโดยทั่วไปแล้วจะได้รับผลดีกว่าการฝึกเป็นรายบุคคล เช่น การฝึกเป็นกลุ่มสมาชิกจะได้รับการกระตุ้นหรือเสริมแรงจากเพื่อนสมาชิก การฝึกเป็นกลุ่มสมาชิกสามารถจะเรียนรู้ความแตกต่างของสมาชิกในกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มสามารถที่จะยอมรับสิทธิของเพื่อนสมาชิกที่เสนอเหตุผลตามสิทธิของเขา เป็นต้น

จากทัศนะของนักจิตวิทยาด้านพฤติกรรมศาสตร์ดังกล่าว สรุปได้ว่าการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่มีประสิทธิภาพ ควรมีการฝึกแบบกลุ่ม ซึ่งขนาดของกลุ่มควรจะประมาณ 4-15 คน และระยะเวลาในการฝึกควรเป็น 4-12 ครั้ง ครั้งละไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ตามความเหมาะสม และสามารถฝึกได้กับบุคคลทั้งเพศหญิงและเพศชาย จะเป็นผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก นักเรียน นิสิต นักศึกษา หรือผู้ที่ทำงานแล้วก็ได้ ในทุกสาขาอาชีพ

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างในการฝึกเป็นพยาบาลใหม่ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี จำนวน 20 คน จัดให้มีการฝึก 6 ครั้ง ครั้งละ 2 – 2 ½ ชั่วโมง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

8. กระบวนการเรียนรู้กับการพัฒนาพฤติกรรมบุคคล

การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นการพัฒนาบุคลิกกรแบบหนึ่ง ซึ่งการพัฒนาบุคลิกกร เป็นการที่ให้บุคลิกกรได้เรียนรู้ กล่าวคือ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกหัดอบรม (อรุณ รักรธรรม, 2534) ซึ่งกระบวนการลำดับขั้นและตัวแบบของการเรียนรู้ที่ อรุณ รักรธรรม (2534) ได้อธิบายกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและตัวแบบของการเรียนรู้ไว้ ดังแผนภาพ



แผนภาพแสดงลำดับของการเรียนรู้

นอกจากนี้ยังมีนักจิตวิทยาหลายท่านกล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่า พฤติกรรมมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

1) พฤติกรรมที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Unlearn behavior) เป็นพฤติกรรมที่อินทรีย์ทำได้โดยไม่ต้องผ่านการเรียนรู้มาก่อน บางท่านกล่าวว่าเป็นพฤติกรรมสัญชาตญาณ

2) พฤติกรรมที่เป็นผลของการเรียนรู้ (Learning behavior) เป็นพฤติกรรมที่อินทรีย์ทำขึ้นหลังจากได้เรียนรู้หรือเรียนแบบจากบุคคลอื่น ๆ ในสังคม หรืออาจเรียกว่าพฤติกรรมสังคม เพราะคนเกิดและเติบโตขึ้นในสังคมและพฤติกรรมส่วนมากของคนที่มีผู้อื่นเห็นได้ เกิดจากการที่คนทำปฏิกิริยาตอบสนองของสิ่งเร้าทางสังคมอยู่เป็นอาจัน ดังนั้นอิทธิพลทางสังคมจึงเป็นตัวประกอบที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาพฤติกรรมทั้งหลายของคน (ซูดา จิตพิทักษ์, 2525 อ้างถึงใน ละมัย มั่นคง, 2540)

8.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

Albert Bandura (1977) อธิบายว่า บุคคลจะเกิดการเรียนรู้โดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น (Observational Learning) ใน 2 ลักษณะ คือ

1) การเลียนแบบพฤติกรรม (Imitation) คือ บุคคลมีการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ๆ โดยการสังเกตพฤติกรรมที่ผู้อื่นกระทำ หรือสังเกตจากตัวแบบ ซึ่งตัวแบบสามารถที่จะถ่ายทอดทั้งความคิดและการแสดงออกได้พร้อมๆกัน เช่น การที่เด็กยืนตรงเคารพธงชาติ เพราะเขาเห็นผู้ใหญ่มีพฤติกรรมเช่นนั้น หรือการที่เยาวชนเลียนแบบดาราที่ตนชื่นชอบ เป็นต้น

2) การเรียนรู้ผลพฤติกรรม (Vicarious Learning) คือ บุคคลเกิดการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ๆ โดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่นและเข้าใจในผลที่บุคคลนั้นได้รับจากพฤติกรรมของเขา เช่น น้องที่เห็นพี่ขยันตั้งใจเรียนได้รับรางวัลจากครู พ่อแม่แสดงความชื่นชมดีใจ น้องจึงเลียนแบบพี่ คือ ขยันตั้งใจเรียนเหมือนพี่ เป็นต้น

Fischer & Gochros (1975) และ Ross (1981) (อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาวิต. 2539) ได้สรุปหน้าที่ของตัวแบบไว้ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1) ทำหน้าที่สร้างพฤติกรรมใหม่ ในกรณีที่ผู้สังเกตตัวแบบเคยเรียนรู้พฤติกรรมดังกล่าวมาก่อนในอดีต เช่น พฤติกรรมการพูดของเด็กหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการช่วยตนเอง เป็นต้น

2) ทำหน้าที่เสริมพฤติกรรมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น เป็นกรณีที่ผู้สังเกตตัวแบบเคยเรียนรู้พฤติกรรมดังกล่าวแล้วในอดีต ตัวแบบก็จะทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่เคยเรียนรู้พฤติกรรมดังกล่าวพยายามพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เช่น การดูนักเทนนิสมือหนึ่งของโลกแข่งขัน อาจจะเป็นแรงจูงใจให้อยากทำให้ได้ดีเหมือนกับนักเทนนิสมือหนึ่งของโลกบ้าง จึงทำการจดจำวิธีการตีของนักเทนนิสคนนี้ แล้วนำมาพัฒนาทักษะการตีเทนนิสของตนให้ดียิ่งขึ้น

3) ทำหน้าที่ยับยั้งการเกิดพฤติกรรม ในกรณีที่ผู้สังเกตมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หรือยังไม่เคยมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์มาก่อน ตัวแบบนั้นก็จะช่วยทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้นลดลงหรือไม่เกิดขึ้น เช่น การเห็นคนข้ามถนนตรงบริเวณที่ไม่ใช่ทางมาลาย หรือสะพานลอย แล้วถูกรถชนตายก็จะทำให้เกิดการยับยั้งไม่ให้คุณคนที่สังเกตพฤติกรรมดังกล่าวทำตาม เป็นต้น

สำหรับตัวแบบนั้นแบ่งออกได้ เป็น 2 ประเภท คือ ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริงๆ (Live Model) คือ ตัวแบบที่บุคคลได้มีโอกาสสังเกตและปฏิสัมพันธ์โดยตรง และ ตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ (Symbolic Model) เป็นตัวแบบที่เสนอผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ การ์ตูน หรือหนังสืออนิเมชัน เป็นต้น

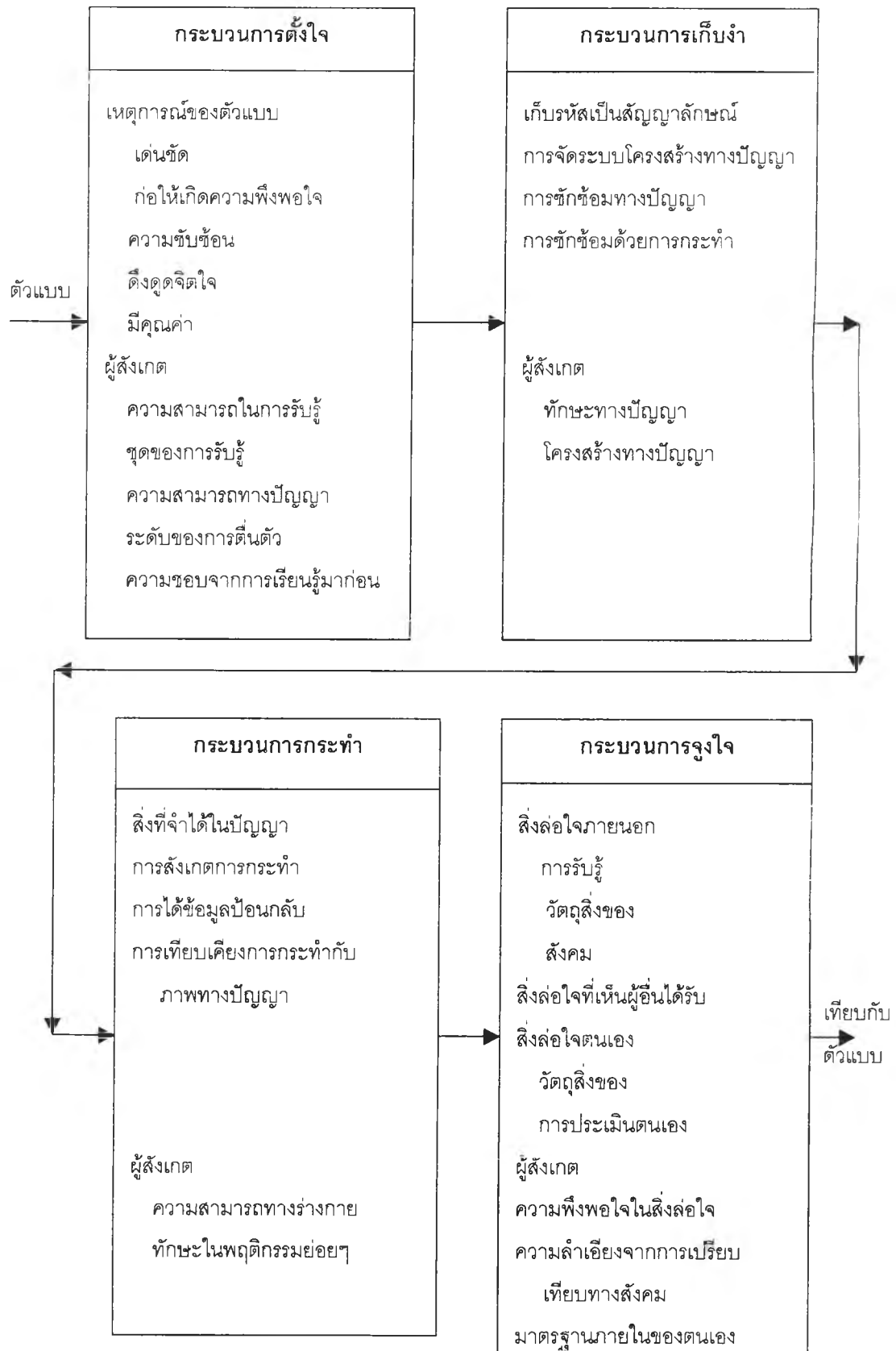
ในการเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบนี้ Bandura (1977) ได้กล่าวว่า ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการตั้งใจ (Attentional Processes) บุคคลไม่สามารถเรียนรู้ได้มากจากการสังเกตถ้าเขาไม่มีความตั้งใจ และรับรู้ได้อย่างแม่นยำถึงพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออก การตั้งใจจะเป็นตัวกำหนดว่าคุณจะสังเกตอะไรจากตัวแบบนั้น โดยตัวแบบจะต้องทำให้ผู้สังเกตพึงพอใจ พฤติกรรมที่สังเกตไม่ซับซ้อน และการสังเกตจะได้ผลดีหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ ความสามารถทางปัญญาของผู้สังเกตด้วย

2. กระบวนการจดจำ (Retention Processes) ผู้สังเกตจะต้องแปลงข้อมูลจากตัวแบบเป็นรูปแบบของสัญลักษณ์ และจัดโครงสร้างเพื่อให้จำได้ง่ายขึ้น กล่าวคือการเลียนแบบพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ เมื่อผู้เรียนสามารถจดจำรายละเอียดพฤติกรรมของตัวแบบได้นั่นเอง

3. กระบวนการกระทำ (Production Processes) เป็นกระบวนการที่ผู้สังเกตแปลงสัญลักษณ์ที่เก็บไว้นั้นมาเป็นการกระทำ ซึ่งจะกระทำได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่จำได้ในการสังเกต การกระทำของตนเอง การได้ข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำของตนเอง และการเทียบเคียงการกระทำกับภาพที่จำได้ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้สังเกตอีกด้วย ซึ่งได้แก่ ความสามารถทางกาย และทักษะในพฤติกรรมย่อยๆต่างๆที่จะทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามตัวแบบ

4. กระบวนการจูงใจ หรือการเสริมแรง (Motivation Processes) การที่บุคคลที่เกิดการเรียนรู้แล้วจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับกระบวนการจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย สิ่งล่อใจ อาจเป็นของจับต้องได้ หรือการเป็นที่ยอมรับในสังคม เพราะการที่บุคคลคาดหวังถึงผลที่เกิดขึ้นในอนาคตที่ดี จะเป็นแรงจูงใจให้กระทำพฤติกรรมดังกล่าวออกมา ดังนั้น การที่จะให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่จะมีพฤติกรรมตามตัวแบบ จึงต้องมีการเสริมแรง เช่น การชมเชย เพื่อจูงใจให้เขาทำดีมากยิ่งขึ้น และเป็นการจูงใจผู้อื่นให้ตั้งใจเรียนมากขึ้นด้วย ซึ่ง ขั้นตอนและกระบวนการเรียนรู้แสดงได้ตามแผนภาพ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต,2539)



แผนภาพ แสดงถึงกระบวนการของการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรม

8.2 ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

การเรียนรู้ในผู้ใหญ่ต่างจากการเรียนรู้ในวัยเด็ก หรือวัยศึกษา เพราะผู้ใหญ่ได้ผ่านการศึกษามีประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้น การสอนหรือการอบรมผู้ใหญ่จึงมีข้อควรพิจารณา ดังนี้ (วิจิตร อวระกุล, 2537)

- 1) ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีเมื่อมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเรียน (Strong desire to learn) จึงจะเรียนได้ดี แต่ไม่ใช่การบังคับ
- 2) ผู้ใหญ่จะเรียน เมื่อเผชิญปัญหาที่ตนแก้ไม่ได้ สิ่งที่เรียนเป็นประโยชน์ มีสาระนำไปใช้ปฏิบัติในชีวิตจริงได้ผล จะเลือกสนใจเฉพาะในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตน
- 3) การเรียนรู้ในผู้ใหญ่ ต้องการการเรียนที่มีลักษณะให้ลงมือปฏิบัติ จะดีกว่านั่งฟังบรรยายนานๆหรือท่องจำ
- 4) ผู้ใหญ่จะเรียนได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ชอบการสอนช้าๆ ไม่ชอบเร็ว ไม่ชอบการจำ การสอนสิ่งใดที่สนใจ จะจดจำ สิ่งที่ไม่สนใจจะไม่จดจำ
- 5) ประสบการณ์พื้นฐานสติปัญญา ปัญหาสุขภาพ อุปนิสัย มีผลต่อการเรียนรู้ช้าหรือเร็วของผู้ใหญ่
- 6) บรรยากาศของการเรียนรู้ การอบรมต้องมีลักษณะเป็นกันเอง อย่าให้เป็นทางการหรือลักษณะบังคับ ชมเชย ระเบียบเกินความจำเป็น ผู้ใหญ่จะไม่ชอบ การอบรมจะไม่ได้ผล
- 7) การสอนผู้ใหญ่ควรใช้วิธีการหลายๆวิธี และใช้วิธีที่เขาชอบเพียงสองสามวิธีก็พอ การใช้วิธีการมากเกินไป หรือวิธีที่ไม่ชอบ ไม่เหมาะสมอาจไม่ได้ผล
- 8) ผู้ใหญ่ต้องการเรียนโดยการแนะนำ จูงใจ ชมเชย ให้กำลังใจ ไม่ชอบระเบียบ ไม่ชอบการสอน เพราะกลัวเสียหน้า การประเมินผลควรทำอย่างลับ ใช้วิธีสังเกตจัดลำดับอย่างลับๆ เฉพาะผู้สอนไม่เปิดเผย
- 9) การสอนผู้ใหญ่ต้องอดทน ใจเย็น ผู้ใหญ่ไม่ชอบให้ใครไม่เคารพนับถือ ไม่ชอบให้ใครดูถูกเหยียดหยาม ก้าวร้าว แต่ในขณะเดียวกัน ผู้ใหญ่บางคนมักก้าวร้าว แสดงกิริยามารยาทไม่ให้เกียรติและเคารพนับถือผู้อื่น
- 10) พยายามกระตุ้น ให้กำลังใจ โดยการให้คำชมเชย อย่าตำหนิเลยจะได้ผลและเป็นกำลังใจแก่ผู้ใหญ่

จากหลักการของ Bandura และการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ สามารถนำมาใช้ในการจัดฝึกอบรมได้ ดังนี้

1. มีการสร้างความสนใจก่อนนำเข้าสู่บทเรียน และเนื้อหาหลักสูตรสนองความต้องการของผู้เข้าอบรม ตลอดจนจัดเวลาการฝึกอบรม โดยแบ่งเนื้อหาวิชา กิจกรรม ช่วงเวลาที่เหมาะสมและพอเพียงในการที่ผู้เข้าอบรมจะจำรายละเอียดได้
2. การสอนใช้เทคนิคหลายๆอย่างและเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นและแย้งได้ตลอดเวลา จัดกิจกรรมที่มีการปฏิบัติจริง หรือคล้ายกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุด
3. จัดบรรยากาศในการฝึกอบรมให้เป็นกันเอง ไม่เหมือนห้องเรียนมากเกินไป เช่น การจัดเก้าอี้เรียนเป็นรูปตัวยู เป็นต้น
4. มีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เข้ารับการอบรมทราบ เป็นการแนะแนวมิใช่การให้คะแนน
5. เสริมแรงจูงใจในด้านต่างๆ เช่น การยกย่อง ชมเชย การให้รางวัล เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ มีการฝึกเพื่อปรับพฤติกรรม โดยใช้เทคนิคต่างๆในการฝึกมาผสมผสานกัน ตลอดจนใช้สถานการณ์จริงที่กลุ่มตัวอย่างประสบและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยในการทำงานพยาบาลและในสังคม ซึ่งเทคนิคที่ใช้ในการฝึกมี ดังนี้

1. การบรรยาย เป็นการแนะนำถึงปรัชญาพื้นฐานของพฤติกรรมกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม แยกแยะให้เห็นความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการยกตัวอย่างและบรรยายให้ทราบถึงการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่าควรแสดงออกอย่างไรให้มีความกล้าแสดงออกมากขึ้น ตลอดจนบรรยายและอภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับเรื่องสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน สิทธิตามบทบาทของพยาบาล โดยมีการสาธิตเป็นกลุ่ม การร่วมกันอภิปราย เสนอประสบการณ์ที่ประสบ มีเอกสารประกอบการบรรยาย และอุปกรณ์อื่นๆ

2. การฝึกทักษะต่างๆ โดยพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างว่ายังขาดทักษะในด้านใด จะเสริมส่วนนั้นให้มากกว่าส่วนอื่น ซึ่งใช้การฝึกทักษะด้วยเทคนิควิธี ดังนี้

การแสดงตัวอย่าง (Modeling) จากสถานการณ์ต่างๆที่กำหนดให้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะสังเกตได้จากผู้วิจัย และกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆในกลุ่ม

การแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) โดยนำสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าเป็นปัญหาและสถานการณ์ทั่วไปมาฝึกการตอบสนองอย่างเหมาะสม และมีการสลับบทบาทสมมติกับผู้อื่น เพื่อช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการหยั่งรู้ด้วยศักยภาพของตนเอง

การซ้อมบทบาทของพฤติกรรม (Behavior rehearsal) เป็นการฝึกฝนเพื่อสร้างทักษะในการแสดงออกอย่างเหมาะสม ให้มากขึ้นกับผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆในกลุ่ม

การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) หลังจากการฝึกจะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยจะให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกก่อนเพื่อเป็นการสร้างเสริมกำลังใจในการแสดงออก และมีการวิจารณ์ตรงๆเกี่ยวกับความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างอื่นๆในกลุ่มเกี่ยวกับการแสดงออกของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

การให้คำแนะนำ (Coaching) เมื่อมีการฝึกแล้วผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆจะให้คำแนะนำที่จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงพฤติกรรม

การเสริมแรงบวก (Reinforcement) มีการเสริมแรงจากผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างอื่นๆในกลุ่ม แสดงการตอบสนองที่ดีต่อกลุ่มตัวอย่างที่ทำการฝึกหัด ซึ่งได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา ทั้งนี้การให้การเสริมแรงจะใช้เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีการปรับปรุงพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้น

การจินตนาการถึงสถานการณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำจิตใจให้สงบแล้วจินตนาการถึงสถานการณ์ที่ตนแสดงออกไม่เหมาะสม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

การเขียนบทพูด (DESC-Script) เป็นการฝึกให้กลุ่มตัวอย่างได้เขียนบทพูดในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การเผชิญหน้า การขอร้อง การปฏิเสธการขอร้อง เป็นต้น ซึ่งเขียนบทพูดตามแนวการเขียนบทพูดของ Bower and Bower (1979)

การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง โดยใช้แบบฝึกปฏิบัติด้วยตนเองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวของ Lange and Jakuboski (1976) และสอดคล้องกับการฝึกในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยมอบแบบฝึกปฏิบัติด้วยตนเองให้กลุ่มตัวอย่างไปปฏิบัติในแต่ละสัปดาห์แล้วนำมาอภิปรายในการฝึกครั้งต่อไป

3. การเสริมความมั่นใจในการแสดงออกอย่างเหมาะสม ทำให้บุคคลมีความมั่นใจในการแสดงออก เห็นคุณค่าของตนเอง พร้อมทั้งจะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมั่นใจ

ชุดการฝึกครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดการฝึกของ Lange and Jakubowski (1976) ซึ่งมีการฝึกซ้อมพฤติกรรม และการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง และใช้การเขียนบทพูดตามแนวของ Bower and Bower (1976) เพื่อเป็นแนวทางในการพูดสำหรับผู้เข้ารับการฝึกและเมื่อได้มีการเขียนบทพูดและซ้อมบทพูดแล้ว เมื่อพบสถานการณ์จริงจะมีความมั่นใจในการพูดมากขึ้นและประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนต้องการสื่อสารกับบุคคลอื่น นอกจากนั้น ในการสนทนาอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ หลุยส์ จำปาเทศ (2533) ซึ่งเป็นการสนทนาอย่างเหมาะสมที่ใช้กับสังคมไทย ตลอดจน สถานการณ์ต่างๆที่ใช้ในการฝึก ผู้วิจัยใช้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงสำหรับพยาบาลและสถานการณ์ของ Clark (1979) ซึ่งเป็นสถานการณ์ของพยาบาลในต่างประเทศมาผสมผสานกัน

9 . แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์ เพราะมนุษย์ไม่สามารถอยู่ตามลำพังได้ จำเป็นต้องทำความรู้จักกับบุคคลอื่น เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของตน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ช่วยให้บุคคลเจริญงอกงามในตนเอง มีพัฒนาการด้านความคิดและสังคม ก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในการที่จะเผชิญความจริง รวมทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี (Johnson, 1986) ดังนั้น ถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข สำหรับสาระสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะกล่าวถึง ความหมาย ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสัมพันธภาพในทีมสุขภาพ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

9.1 ความหมายของสัมพันธภาพและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สำหรับเรื่องสัมพันธภาพนี้มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ต่างกัันดังนี้

Byrne and Thompson (1978) กล่าวว่า สัมพันธภาพ คือปฏิสัมพันธ์อย่างมีทิศทางและเป็นที่ยอมรับกันระหว่างบุคคลสองคนหรือกลุ่ม เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

สุวณีย์ ตันติพิพัฒนานันต์ (2522) กล่าวว่า สัมพันธภาพ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำความรู้จักกัน ติดต่อกัน สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกัน บุคคลที่สัมพันธ์กัน ก็จะได้ผลกระทบจากกันและกัน

จารุวรรณ ต. สกุล (2528) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อกัน อาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่มก็ได้ โดยอาศัยการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และใจต่อผู้อื่น

วรรณภา คงสุริยะนาวิณ (2531) ให้ความหมายของสัมพันธภาพว่า หมายถึง กระบวนการติดต่อกันของบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่เกี่ยวข้องกันโดยตรง ทำความรู้จักกัน สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกัน บุคคลที่มีความสัมพันธ์กันจะมีอิทธิพลและผูกพันในการดำเนินชีวิตซึ่งกันและกัน

Milton (1981) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ขอบเขตทั้งหมดของการกระทำของมนุษย์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งเสมือนถูกรวมไว้ในความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารกัน การร่วมมือกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการยอมรับซึ่งกันและกัน รวมทั้งการจูงใจและแก้ปัญหา

Ruben (1984) ได้กล่าวถึง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า หมายถึง รูปแบบเฉพาะของความสัมพันธ์อันดีมิตร การสร้างความสนิทสนม และการลงรอยกันระหว่างบุคคล ซึ่งอาจเป็นคู่รัก ครูกับนักเรียน สามีกับภรรยา พ่อแม่กับลูก หรือลูกจ้างกับนายจ้าง เป็นต้น

Pace and Faules (1989) ได้ให้ความหมายของ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า เป็นการติดต่อกันระหว่างบุคคล ซึ่งต่างฝ่ายต่างให้เกียรติซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญต่อกัน ตลอดจนการเอาใจใส่ต่อกัน

สมพร แสงชัย (2528) ได้ให้ความเห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะผู้ร่วมงานนั้น เป็นลักษณะความสัมพันธ์ในแบบอย่างตะวันตก หรือตามรูปแบบของการบริหารแบบ วิทยาศาสตร์มาก คือ ทุกคนมีหน้าที่ในองค์กรและพยายามดำเนินงานให้ดีที่สุด เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทุกคนจะร่วมกันทำงานอย่างตรงไปตรงมา ใครมีความคิดริเริ่มหรือความสามารถก็สามารถแสดงออกได้เต็มที่

นิพนธ์ คันธเสวี (2531) กล่าวว่า สัมพันธภาพของมนุษย์ หมายถึง ความเกี่ยวข้องเกี่ยวพันกัน ไม่ว่าจะทางดีหรือทางร้าย และไม่ว่ากรณีใดๆ ระหว่างมนุษย์ ซึ่งอาจจะมิมีวัตถุประสงค์หรือไม่ก็ได้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการแสดงออกในลักษณะของความเป็นมิตร มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ให้เกียรติ เอาใจใส่ ให้ความร่วมมือ และให้ความสนิทสนมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีการยอมรับซึ่งกันและกันซึ่งมีการแสดงออกของความสัมพันธ ทั้งด้าน ร่างกาย วาจาและใจ ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กัน

9.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

Sullivan (1953 site in Schultz, 1976) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิด ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขึ้น โดยมีความเห็นว่า พฤติกรรมบุคลิกภาพมนุษย์ เป็นผลมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเท่านั้น บุคคลไม่สามารถแยกความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้เลยนับตั้งแต่เกิด มนุษย์เป็นผลผลิตของการมีความสัมพันธ์กันทางสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา เป็นเครื่องบ่งชี้ความต้องการของบุคคล และบอกทิศทางของการเจริญเติบโต

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความเชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐาน 2 ประการ (ทัศนาศา บัญทอง, 2528) คือ

1) ความต้องการความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความต้องการทางสรีรวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคง (Security) เป็นความต้องการด้านจิตสังคม รวมถึงความสบายใจ การมีความคิดและค่านิยมที่อยู่ในกรอบกับการยอมรับของสังคม สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยที่บุคคลจะได้รับความอบอุ่นใจเพราะมีเพื่อน ซึ่งเพื่อนในที่นี้ หมายถึง ผู้หนึ่งผู้ใดที่บุคคลนั้นสนิทสนมพอที่จะปรับทุกข์หรือไม่ได้ไม่ว่าจะอยู่ในวัยเดียวกันหรือไม่ก็ตาม

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์นั้น จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน กับสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมและบุคลิกภาพของแต่ละคน ซึ่งเป็นกระบวนการ 3 ประการ คือ

1) กระบวนการพลวัต (Dynamics) ซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดที่มักใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล กระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับพลังงานที่มีอยู่ในสิ่งที่มีชีวิตทั้งหมด กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงานเป็นผลมาจากการมีประสบการณ์ร่วมกับบุคคลอื่น ซึ่งจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆของมนุษย์ ได้แก่ การกิน การดื่ม หรือพฤติกรรมทางเพศ ซึ่งพลังงานส่วนนี้เป็นกระบวนการธรรมชาติที่สนองความต้องการทางด้านร่างกาย

กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงานเกี่ยวกับ การเรียนรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ร่วมกับบุคคลอื่น

กระบวนการทั้ง 2 ลักษณะนี้ เชื่อว่าเป็นอิทธิพลของธรรมชาติของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแต่ละคน ซึ่งช่วยให้บุคคลบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานในชีวิต และเมื่อบุคคลได้มีการปรับเปลี่ยนพลังงานได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมแล้ว ก็จะเกิดระบบตัวตน (Self system) เป็น 3 ประเภท คือ ฉันดี (good-me) ฉันไม่ดี (bad-me) และไม่ใช่ฉัน (not-me)

2) กระบวนการสร้างภาพบุคคล (Personification) เป็นกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ภาพพจน์ของตนเองหรือของผู้อื่น โดยการเกิดภาพพจน์นี้จะมีความเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับความรู้สึกรู้สึก เจตคติ และความคิดที่บุคคลมีขึ้น เนื่องจากได้รับประสบการณ์ทางด้านความพึงพอใจและความวิตกกังวล และมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของบุคคลที่เคยได้รับจากบุคคลอ้างอิงหรือกลุ่มอ้างอิง แล้วบุคคลจดจำและสร้างภาพบุคคลอื่น

3) แบบของประสบการณ์ (Mode of Experience) การที่บุคคลมีประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น จะทำให้เกิดการพัฒนาการทางความรู้และความคิด การรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์มี 3 แบบ คือ

ประสบการณ์โปรโตแทคติก (Prototaxic) เป็นประสบการณ์เริ่มแรกของบุคคล เกิดในช่วงแรกเกิด ถึง 7 เดือน เป็นประสบการณ์ที่มีลักษณะเหมือนประสบการณ์ในทารก กล่าวคือ เป็นประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประสาทสัมผัส ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยปราศจากการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมและบุคคลไม่สามารถรำลึกได้อีก

ประสบการณ์พาราแทคติก (Parataxic) เป็นประสบการณ์ต่อเนื่องจากประสบการณ์โปรโตแทคติก เป็นประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความคิดของบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงอดีต ปัจจุบันและอนาคตได้ แยกได้ว่าสิ่งใดคือตนเองและสิ่งใดไม่ใช่ตนเอง

ประสบการณ์ซินแทคติก (Syntaxic) เป็นประสบการณ์ที่บุคคลสามารถรับรู้ความเป็นเอกลักษณ์ของสถานการณ์เฉพาะได้ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงอดีต ปัจจุบันและอนาคตได้เช่นกัน บุคคลเริ่มเรียนรู้การติดต่อโดยใช้ภาษาคำพูด สัญลักษณ์ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Peplau (1953 อ้างถึงใน จินตนา ยูนิพันธุ์, 2529) ได้เสนอทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและมีความเห็นสอดคล้องกับ Sullivan ในเรื่องการรับรู้ของบุคคล ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ (Experience mode) 3 แบบ ดังกล่าวแล้ว และมีความเชื่อเกี่ยวกับบุคคลสรุปได้ว่าบุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะความต้องการทางชีวเคมี สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน ที่สำคัญสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้เป็นพื้นฐานของพัฒนาการของบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดช่วงชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้มีจิตที่มีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลทุกคนมีความต้องการเฉพาะตน เมื่อความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจ คับข้องใจ ความเครียด และกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่บุคคลได้ตั้งไว้ และเมื่อนั้นบุคคลจะต้องจัดการกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยการเปลี่ยนพฤติกรรม ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจึงมีความหมายมุ่งให้ตนเองมีความรู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากขึ้นซึ่งอาจเรียกว่า พฤติกรรมการดำรงรักษาตน พฤติกรรมของบุคคล ที่แสดงออกนี้ เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลในการเชื่อมโยงอดีต ปัจจุบัน และอนาคต โดยเฉพาะประสบการณ์ด้านสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับบุคคล

จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเริ่มมีตั้งแต่แรกเกิด และเกิดขึ้นตลอดเวลา มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ ของแต่ละคนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้เป็นพื้นฐานการพัฒนากุศลิกภาพของบุคคล ถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพไม่ดีจะนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจ ความเครียด และวิตกกังวล ถ้ามีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีจะสามารถดำรงรักษาตนและภาวะสุขภาพจิตที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละคน

จะเห็นได้ว่าการมีสัมพันธภาพที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และต่อผู้อื่น นำมาซึ่งความพึงพอใจ ไม่มีความเครียด หรือวิตกกังวล ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทีมสุขภาพ จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งในทีมสุขภาพเอง และต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ดังนั้น การมีสัมพันธภาพที่ดี โดยเฉพาะสัมพันธภาพในทีมสุขภาพ จะส่งผลให้บุคลากรในทีมสุขภาพอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ส่งผลต่อคุณภาพบริการในที่สุด

9.3 แนวทางพัฒนาและเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การพัฒนาและเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

9.3.1 กลุ่มจิตสัมพันธ์ (Encounter Group) ผู้ที่เริ่มใช้กลุ่มจิตสัมพันธ์ คือ Carl R. Rogers เป็นกลุ่มที่เน้นการพัฒนาตนเองของบุคคลไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับจากกระบวนการกลุ่ม ลักษณะของกลุ่มไม่มีรูปแบบแน่นอน ขนาดกลุ่มประมาณ 8-18 คน ใช้เวลา 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ในระหว่างการเข้ากลุ่มครั้งแรกสมาชิกอาจรู้สึกวิตกกังวลไม่สบายใจ แต่ต่อมากจะค่อยๆดีขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกจะมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในกลุ่ม ในขณะที่เดียวกันสมาชิกก็จะทำความรู้จักกันเอง มีการพัฒนาในขั้นเริ่มแรกคือการสร้างความรู้สึกไว้วางใจกัน (Sense of Thrust) การยอมรับซึ่งกันและกัน มีอิสระที่จะแสดงความรู้สึกต่างๆอย่างแท้จริงทั้งทางบวกและทางลบที่มีต่อตนเองและสมาชิกคนอื่นๆ การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanisms) ลดลง แต่ละคนจะมีการรับฟังซึ่งกันและกัน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กัน ช่วยให้แต่ละคนรู้จักตนเองมากขึ้นและเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้วยความรู้สึกที่เป็นอิสระ และมีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน (Hansen, Warner and Smith, 1976 ; Rogers, 1970)

9.3.2 การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม (Group Counseling) เป็นกระบวนการที่บุคคลซึ่งมีความต้องการตรงกันที่จะปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ ต้องการจะแก้ปัญหาของตนเองมาปรึกษาหารือร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยมีนักจิตวิทยาการปรึกษาร่วมอยู่ด้วยสมาชิกมีโอกาสแสดงความรู้สึกและความนึกคิดของตนเอง ซึ่งเป็นการระบายความขัดแย้งในใจ ได้สำรวจตนเองได้ฝึกการยอมรับตนเอง กล้าเผชิญปัญหา และได้ใช้ความคิดในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงตนเอง (Trotzer, 1989 ; Ohlsen, 1988)

9.3.3 การวิเคราะห์การติดต่อสื่อสาร (Transactional Analysis) หรือ ใช้คำย่อว่า TA มีความหมายตามรูปศัพท์ว่า “การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกัน” ผู้เป็นเจ้าของทฤษฎี คือ Eric Berne มีวัตถุประสงค์ ช่วยให้บุคคลตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง สามารถเข้าใจตนเองและเข้าใจการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่นได้ดี มีการคิดและทำเหมาะสมตามสภาพการณ์ เรียนรู้การเผชิญกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถสนทนากับบุคคลอื่นได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กลุ่ม TA เป็นกลุ่มขนาดเล็ก ใช้เวลาเข้ากลุ่มประมาณ 4-5 วัน ในกระบวนการกลุ่มสมาชิกจะได้เรียนรู้และตระหนักรู้เกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกของตนเอง วิธีการที่เขาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เกมที่เขาเล่น และบทบาทชีวิตที่เขาแสดงออกมา ซึ่งทำให้สมาชิกเข้าใจตนเองอย่างชัดเจนขึ้น สามารถปรับเปลี่ยนในสิ่งที่

ต้องการเปลี่ยนแปลงได้ และสามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดียิ่งขึ้น (Barker and Phillip, 1986 ; พรรณราย ทร์พยะประภา, 2532)

9.3.4 การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertion Training) เป็นการช่วยให้ผู้รับการฝึกได้เรียนรู้ในการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งสถานการณ์ในสังคมและในที่ทำงาน เป็นการแสดงออกที่เหมาะสม ไม่ก้าวร้าวหรือไม่กล้าแสดงออก เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อตนเองและช่วยให้บุคคลสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Lange and Jakubowski , 1976 ; Dubrin, 1992)

9.3.5 การใช้วิดีโอทัศน์ในการฝึกการโต้ตอบ(Interaction Video for Interpersonal Skill Training) เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการฝึกโดยใช้วิดีโอทัศน์และคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่มีสถานการณ์ต่างๆ ให้บุคคลฝึกการโต้ตอบในสถานการณ์นั้นๆกับเครื่องวิดีโอทัศน์ (Rubrin, 1992)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพ โดยมีเหตุผล ดังนี้

1. การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เน้นการฝึกทักษะเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม ซึ่งจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างบุคคล และจะช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันในทีมสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีการให้แบบฝึกปฏิบัติด้วยตนเองแก่กลุ่มตัวอย่างได้นำการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกในกลุ่มแต่ละครั้งไปฝึกใช้ในชีวิตประจำวันซึ่งเป็นสถานการณ์จริงผลที่ได้ ในการฝึกจึงเกิดขึ้นจากการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงทั้งภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม

2. การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) และเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มตัวอย่างตระหนักรู้และเกิดการยอมรับตนเอง สามารถพัฒนาตนเองให้มีทักษะทางสังคมที่เหมาะสมต่างๆเช่น ทักษะการสนทนาในสังคม การแนะนำตนเอง การทักทาย การให้และรับคำชมเชย การขอร้องและการปฏิเสธการขอร้องที่ไร้เหตุผล เป็นต้น ซึ่งทักษะดังกล่าวเป็นทักษะที่จำเป็นและใช้กันอยู่เสมอในสังคม หากบุคคลสามารถใช้ทักษะต่างๆดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้มาก

3. ผู้นำฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ตามความเห็นของ Lange and Jakubowski (1976) ควรเป็นผู้ที่มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการด้านความคิดและพฤติกรรม มีประสบการณ์ในการนำกลุ่ม มีความพร้อมที่จะดำเนินการต่อปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด และสามารถที่จะดูแลช่วยเหลือผู้เข้ารับการฝึกได้อย่างเพียงพอ ดังนั้นบุคคลที่จะเป็นผู้นำการฝึกที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและมีความพร้อมในคุณสมบัติดังกล่าว ก็สามารถนำการฝึกได้ แต่การฝึกกลุ่มอื่นๆ เช่น TA ผู้นำฝึกจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ทางด้านจิตวิเคราะห์อย่างแท้จริง จึงจะเป็นผู้นำการฝึกได้ดี

4. ในการศึกษาของผู้วิจัย ยังไม่พบว่าในประเทศไทยมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในพยาบาลวิชาชีพ การวิจัยครั้งนี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เห็นผลบางส่วนของการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในพยาบาลวิชาชีพทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรพยาบาลในโอกาสต่อไป

9.4 ทีมสุขภาพ

ในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือกันของบุคลากรต่างๆในทีมสุขภาพจึงจะประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีมต้องสมาชิกในทีมต้องตระหนักถึงความสำคัญของกันและกัน ในฐานะบุคลากรในทีมสุขภาพและในฐานะของบุคคล ในที่นี้จะขอกล่าวถึงความหมายของทีม และบุคลากรต่างๆในทีมสุขภาพ ดังนี้

9.4.1 ความหมายของทีม มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ทีม ไว้มากมาย คือ

ทีม (Team) ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2530) หมายถึง ชุม หมู่ คณะ

ทีม (Team) เป็นที่รวมของบุคคลหลายฝ่ายหลายหน้าที่ ซึ่งจำเป็นจะต้องอาศัยการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ถ้าสมาชิกแต่ละคนต้องการประสิทธิผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อรุณ รักธรรม, 2524) ทีมประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อย 2 คน มาทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน มีจุดมุ่งหมายร่วมกันและมีแบบแผนของพฤติกรรมทางสังคมที่แสดงต่อกัน

นภดล ลัมสุวัฒน์ (2529) ให้คำจำกัดความว่า ทีมคือ บุคคลมากกว่า 1 คน มารวมกัน มีเป้าหมายร่วมกัน แบ่งหน้าที่กัน มีปฏิริยาและรับรู้ต่อกัน

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2533) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทีม คือ กลุ่มทำงาน ซึ่งสมาชิกทุกคนมีภารกิจที่ต้องทำงานประสานกันตามบทบาทของตน เพื่อให้ภารกิจนั้นบรรลุเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม

ชาญชัย อาจิณสมอาจารย์ (2536) กล่าวถึงความหมายของทีมว่า ทีม คือ กลุ่มคนที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันและต้องการทำงานร่วมกันเพื่อให้จุดมุ่งหมายสัมฤทธิ์ผล

Brill (1976) กล่าวว่า ทีมเป็นกลุ่มคนซึ่งแต่ละคนมีความชำนาญเฉพาะด้าน มีความรับผิดชอบในการตัดสินใจมีวัตถุประสงค์ร่วมกันมีการพบปะเพื่อการติดต่อสื่อสาร ร่วมมือกันประสานความรู้ ตามแผนงานที่กำหนด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในอนาคต และการปฏิบัติงานร่วมกัน

Dyer (1977) ได้ให้คำจำกัดความของทีมว่า เป็นการร่วมมือร่วมใจกันทำงานของบุคคลตามความสามารถของแต่ละคน เพื่อให้งานนั้นบรรลุผลตามเป้าหมาย

Ducanis and Golin (1979) ให้ความหมายของทีมว่า ทีม คือ บุคคลหลายวิชาชีพที่มีความชำนาญเฉพาะด้านมาร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

Greener (1983) กล่าวว่า ทีม คือ กลุ่มของคนที่มีความเชี่ยวชาญคนละด้านมาทำงานร่วมกันเพื่อที่จะกำหนดการดูแลผู้ป่วย

สรุปได้ว่า ทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านมาร่วมมือร่วมใจกันทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยแบ่งหน้าที่กันทำ มีปฏิสัมพันธ์กันและมีเป้าหมายร่วมกัน

9.4.2 รูปแบบทีม

งานบริการต่างๆไป มีการแบ่งทีม เป็น ทีมระหว่างวิชาชีพ (Inter - professional Team) เป็นทีมที่มีการปฏิบัติงานร่วมกันของหลายวิชาชีพ ที่มีความรู้และทักษะแตกต่างกัน และ ทีมวิชาชีพ (Intra - professional Team) เป็นทีมวิชาชีพเดียวกัน ปฏิบัติงานร่วมกัน แต่แตกต่างกันที่ระดับความรู้และทักษะ

สำหรับ Bill (1979) ได้แบ่งทีมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) ทีมวิชาชีพ (Discipline Team) เป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้านที่อยู่ในวิชาชีพหรือสาขาเดียวกัน แต่จะมีความแตกต่างในระดับความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และความสามารถที่รับผิดชอบ

2) ทีมสหสาขาวิชาชีพ (Interdisciplinary Team) เป็นทีมซึ่งประกอบด้วยกลุ่มคนหลายอาชีพที่มีความรู้และทักษะแตกต่างกันร่วมมือกันกำหนดแผนงานและปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นทีมที่ตั้งขึ้นเมื่องานที่ทำจำเป็นต้องมีบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในสาขาเฉพาะ หรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานนั้นโดยตรงมาทำงานร่วมกันงานจึงจะสำเร็จ เช่น ทีมสุขภาพ

3) ทีมงานระหว่างหน่วยงาน (Inter agency Team) เป็นทีมงานที่ประกอบด้วยบุคคลจากหลายหน่วยงานซึ่งอาจจะมีวิชาชีพแตกต่างหรือเหมือนกันก็ได้ การจัดตั้งทีมงานในลักษณะนี้จำเป็นเมื่องานที่ทำเป็นงานที่มีขอบข่ายกว้างขวางและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ซึ่งต้องได้บุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทางจากหลายสาขา หลายองค์กรมาร่วมปรึกษาหารือกันเพื่อกำหนดยุทธวิธีที่จะทำให้สำเร็จ

9.4.3 ทีมสุขภาพ

ทีมสุขภาพ เป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ (Interdisciplinary Team) ที่ทำงานร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันที่ผู้ป่วย ซึ่งทีมสุขภาพ จะประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ โภชนากร และเภสัชกร จากการทำงานร่วมกันเป็นทีมสุขภาพ จึงต้องมีการประสานงานกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประสานงานกันจำเป็นต้องมีการสื่อสารอย่างมีคุณภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องติดต่อกับบุคลากรในทีมสุขภาพมากที่สุดและเป็นวิชาชีพที่ต้องมีการประสานงานกับบุคลากรทุกวิชาชีพในทีมสุขภาพ ดังนั้นพยาบาลจึงควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดี และสมาชิกในทีมสุขภาพจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจึงจะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

การทำงานร่วมกันในทีมสุขภาพให้ได้ผลดี พยาบาลต้องตระหนักถึงสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ (Devereux, 1981)

1) การแสดงความสามารถในการทำงานของตนให้ปรากฏ (Clinical competence) เพราะไม่มีบุคลากรในทีมสุขภาพคนใดจะเชื่อถือ หรือยอมรับการตัดสินใจของพยาบาล ถ้าเขาไม่ไว้วางใจในความรู้ ทักษะและการตัดสินใจของพยาบาล

2) ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมาย กับ การเพิ่มอิสระทางการพยาบาล (Legality of Increased Independence)

3) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness Not Aggressive) การพัฒนาให้พยาบาลมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและไม่เป็นผู้ก้าวร้าว เพราะพยาบาลที่แสดงออกอย่างเหมาะสม จะทำให้เป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ รู้หน้าที่ และมีความสามารถที่จะไม่แสดงอัตตา (ego) ของตนออกมาในการอภิปราย ส่วนพยาบาลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวานั้น จะชอบบระราน และทำลายอำนาจผู้อื่นในทุกโอกาส เป็นการบั่นทอนสัมพันธภาพในทีมสุขภาพ

4) ความสามารถในบทบาทพยาบาล (Appropriate Nursing Role) ลักษณะของการปฏิบัติงานสามารถอธิบายถึงบทบาทของพยาบาลได้

5) ลักษณะท่าทางของพยาบาลที่ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจและรับผิดชอบงานของตน (Willingness to Assume Responsibility) เป็นหลักสำคัญในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

9.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพ

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพเป็นปฏิสัมพันธ์อย่างมีทิศทาง และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในทีมสุขภาพ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ คือ เป็นการรับผิดชอบร่วมกันเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ต้องทำงานร่วมกันอย่างประนีประนอม เพื่อการดูแลผู้ป่วยตามความสามารถและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของแต่ละวิชาชีพและแต่ละบุคคล ผู้ร่วมทีมสุขภาพจะต้องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ในเรื่องความเชี่ยวชาญ และคุณภาพการทำงานของแต่ละบุคคล มีการสื่อสารเกี่ยวกับการดูแลและการรักษาพยาบาลผู้ป่วยของผู้ร่วมงานมีการช่วยเหลือ ประคับประคอง เอื้ออำนวยในการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น ไม่ตำหนิเกี่ยวกับการดูแลไม่ดี แต่มีการพูดคุยกันเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาความสามารถของบุคคล และปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Elpern and other, 1983) ดังนั้น สัมพันธภาพในทีมสุขภาพจึงมีความจำเป็นและสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานด้วยกัน

สำหรับในเรื่องการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น Devito (1993) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคคล เกี่ยวกับ ทฤษฎีการดึงดูดความสนใจ (Attraction Theory) ไว้ว่า มีปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

- 1) การดึงดูดความสนใจด้านกายภาพและบุคลิกภาพ โดยการมีบุคลิกภาพที่แสดงความเป็นมิตร มีความอบอุ่น จริงใจ
- 2) ความใกล้ชิดทางกายภาพ เป็นปฏิสัมพันธ์กันในระยะแรกๆ เช่น การเริ่มมาทำงานวันแรก เป็นต้น ซึ่งต่อมาจะกลายเป็นเพื่อนมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมากขึ้น
- 3) การเสริมแรง เป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนม เช่นการให้ของขวัญวันเกิด การแสดงความคิดเห็นตรงๆ เป็นต้น
- 4) ความคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทัศนคติ การมีมุมมอง การกระทำและความคิดคล้ายๆกัน จะนำไปสู่ความเป็นเพื่อนใกล้ชิดสนิทสนมกัน

Jourard (1980 site in Hamacheck 1982) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ไว้ดังนี้

- 1) ติดต่อสื่อสารร่วมกันอย่างจริงใจ และแลกเปลี่ยนทัศนะต่างๆซึ่งกันและกัน
- 2) มีความต้องการและเรียกร้องสิ่งต่างๆต่อกันอย่างมีเหตุผล
- 3) มีความห่วงใยอย่างจริงจังเกี่ยวกับความงอกงามและความสุขของกันและกัน
- 4) ให้ความเป็นอิสระแก่กันและไม่พยายามควบคุมผู้อื่น เพื่อความเป็นตัวของตัวเอง

นอกจากนี้ John Daly (1984 site in Devito, 1993) ยังได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในการแสวงหาความผูกพันใกล้ชิด (Affinity - Seeking Strategies) ว่า บุคคลที่จะสามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีนั้นจะมีลักษณะ ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่ช่วยเหลือผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว (Altruism)
- 2) มีความยุติธรรม (Assume Equity) การแสดงตนเองให้ผู้อื่นเห็นถึงความเสมอภาค
- 3) การสื่อสารอยู่ในกรอบระเบียบของสังคม (Conversational rule - Keeping) และให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น
- 4) การเป็นผู้ไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) มีความคล่องตัวและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- 5) สื่อสารกับผู้อื่นอย่างเปิดเผย (Elicit Other's disclosures) มีการกระตุ้นและให้กำลังใจผู้อื่น พูดจาเกี่ยวกับตนเองอย่างเปิดเผย มีการเสริมแรงและสนับสนุนผู้อื่น

6) การเป็นผู้มีอารมณ์ขัน (Facilitate enjoyment) มีการแสดงออกต่อผู้อื่นอย่างร่าเริงและในเชิงบวก

7) การรวมกลุ่มกับผู้อื่น (Conclusion of other) การมีส่วนร่วมในกลุ่มและสังคมบ้างตามสมควร

8) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) มองโลกในทางที่ดีมากกว่าในแง่ร้ายหรือในทางลบ

9) การยืนยันในแนวคิดของตนเอง (Self - Concept Confirmation) แสดงให้ผู้อื่นยอมรับและช่วยผู้อื่นให้รู้สึกในทางบวกต่อตนเอง

10) มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Trustworthiness) แสดงให้ผู้อื่นเห็นถึงความซื่อสัตย์และจริงใจ

9.6 องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพ

จากแนวคิดเรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การทำงานร่วมกันในทีมสุขภาพ และการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พอสรุปองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพได้ ดังนี้

1) ความเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ร่วมงาน หมายถึงความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา เชื่อถือได้และเปิดกว้าง ความมั่นใจและความไว้วางใจต่อกันและกัน

2) การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หมายถึง มีการร่วมมือกัน มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ทั้งด้านปฏิบัติงานและด้านส่วนตัวด้วยความจริงใจ มีการแนะนำ ร่วมกันให้ข้อมูลในสิ่งที่จำเป็น แบ่งปันความรู้สึกซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือ ช่วยแก้ปัญหาให้ผู้อื่นได้ทำงานได้ดีที่สุด ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้ร่วมงาน

3) การให้เกียรติซึ่งกันและกัน หมายถึง การยินดียินดียินดีรับฟัง การยอมรับ การยกย่อง และให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกและมีความทันสมัยสอดคล้องกับทักษะและความคิดของผู้อื่น เคารพในหน้าที่รับผิดชอบของกันและกันตามสาขาวิชาชีพของตน

4) ความเป็นมิตรรื่นรมย์ หมายถึง การพัฒนาจากการแสดงออกซึ่งความอบอุ่น การปฏิสัมพันธ์ในบรรยากาศผ่อนคลาย การติดต่อแบบเผชิญหน้า (face to face) มีความเข้าใจห่วงใยซึ่งกันและกัน มีความผูกพันกัน การทำงานร่วมกันของทีมสุขภาพต้องอาศัยความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ที่เกิดจากผู้ร่วมวิชาชีพอย่างมากความเป็นมิตรรื่นรมย์จะทำให้บรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยดี เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ถ้าพยาบาลและ

ผู้ร่วมวิชาชีพ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะทำงานด้วยความสุขใจ และมีความพร้อมในการทำงานในแต่ละวัน ส่งผลต่อการบริการทางการรักษาพยาบาลที่ดีขึ้น

5) การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน หมายถึง การทำงานเป็นทีมโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ความรู้สึกเป็นหมู่คณะ

6) การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง มีบรรยากาศที่แสดงถึงการกระตุ้น ส่งเสริมสนับสนุนอย่างเป็นกันเอง อิสระ ปลอดภัย ทำให้เกิดการค้นพบใหม่ๆ เปิดโอกาสเพื่อท้าทายให้แต่ละคนได้คิดในแนวใหม่ และมองเห็นคุณค่าของผลงานของบุคคลอื่น

7) การเผชิญหน้าและจัดการกับความขัดแย้ง หมายถึง การกระตุ้นสมาชิกให้กล้าเผชิญในสถานการณ์ที่ต้องเสี่ยงหรือไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

8) มีความยินดีในบทบาทที่ตนรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับความสามารถของตนเอง และแสดงบทบาทของตนเองเต็มความสามารถและมีความภาคภูมิใจในบทบาทของตนเอง

9) การสื่อสารด้วยความพึงพอใจ หมายถึง มีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างตรงกับความต้องการของตนเอง ไม่มีความวิตกกังวลในขณะที่สื่อสารหรือหลังการสื่อสาร และมั่นใจในการสื่อสารกับบุคคลอื่นในทีมสุขภาพ

สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังได้เสนอมานี้ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิด และความเชื่อที่แท้จริงของตนทั้งทางบวกและทางลบ ได้อย่างตรงไปตรงมา จริงใจ ให้เกียรติตนเอง และผู้อื่น ตลอดจนไม่วิตกกังวลในสิ่งที่ตนกระทำ และเป็นการกระทำที่สังคมยอมรับ สังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น เป็นพฤติกรรมที่แตกต่างจากพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกซึ่งไม่สามารถแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ได้อย่างจริงใจและตรงไปตรงมา มักจะปฏิเสธตนเอง สื่อสารในลักษณะที่ขัดแย้งกัน อาจเป็นการขัดแย้งทางคำพูดและท่าทาง เกิดความรู้สึกและการแสดงออก จึงทำให้รู้สึกไม่สบายใจ กังวลใจและยอมให้ผู้อื่นเป็นผู้กำหนดสิ่งต่างๆ ให้ ดังนั้นบุคคลเหล่านี้จึงเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนาน้อยมาก และต่างจากบุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว เพราะบุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจะแสดงออกถึงการเรียกร้องสิทธิแห่งตน โดยไม่สนใจว่าจะไปก้าวก่ายสิทธิของผู้อื่นหรือไม่ มักแสดงออกในลักษณะของการข่มขู่ บีบบังคับ เรียกร้องหรือแสดงออกที่รุนแรง บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเองโดยไม่สนใจต่อความสูญเสียของผู้อื่น หรือความเจ็บช้ำน้ำใจของผู้อื่น

พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนี้เป็นพฤติกรรมที่มีได้ติดตัวมาแต่กำเนิด หากแต่เป็นทักษะที่พัฒนาได้จากการเรียนรู้และนำมาปฏิบัติ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม คือการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นเทคนิค รูปแบบ หรือกระบวนการในการฝึกพฤติกรรมบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับพฤติกรรมของบุคคล จากการแสดงออกไม่เหมาะสมเป็นบุคคลที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม กล่าวคือแสดงออกอย่างซื่อสัตย์ มั่นคง ตรงไปตรงมา บอกความรู้สึกรู้สึกที่แท้จริงได้ พูดเกี่ยวกับตนเองได้ ไม่ผูกขาดการสนทนา แสดงความต้องการของตนเองได้ พูดทักทาย การยื่นกราน แสดงความไม่เห็นด้วยได้อย่างนุ่มนวล ถามเหตุผลว่าทำไมได้ มีจิตใจเปิดกว้าง ยอมรับคำยกย่องชมเชยได้ พูดเพื่อรักษาสติของ ตนเองได้ ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองแล้วนำไปแก้ไข เป็นผู้เปิดเผยตนเอง มีการสื่อสารโดยใช้ ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางที่สอดคล้องกัน เหมาะสมกับสถานการณ์และบุคคล การเป็นผู้ที่มี พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นด้านต่างทั้งต่อตนเอง และต่อผู้อื่น คือ ตนเองจะรู้สึกเคารพนับถือตนเอง (Self-esteem) มากขึ้น มีความรู้สึกเชื่อมั่นใน ตนเอง สามารถควบคุมตนเองได้ ลดการพึ่งพาความคิดเห็นของผู้อื่น ลดความรู้สึกไม่ปลอดภัย และไม่มั่นคงลง และยังทำให้สามารถเผชิญหน้าและจัดการกับความขัดแย้งได้ มีการยอมรับสิทธิ ส่วนบุคคลของตนเองและผู้อื่น และสื่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วยความพึงพอใจ ซึ่งเป็นลักษณะ หนึ่งของผู้ที่มีพลังอำนาจในตัวเองผลต่อผู้อื่นคือ ทำให้เกิดสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลดีขึ้น

สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการแสดงออกในลักษณะของความเป็นมิตร มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ให้เกียรติ เอาใจใส่ ให้ความร่วมมือ และให้ความสนิทสนมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิด และการยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งมีการแสดงออกของความสัมพันธ์ทั้งด้านร่างกาย วาจา และใจ ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กัน พยาบาลเป็นกลุ่มบุคลากรหนึ่งที่ต้องทำงานร่วมกับ บุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ จึงจำเป็นต้องมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในกลุ่มพยาบาลและสมาชิกใน ทีมสุขภาพจึงจะทำให้การทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สัมพันธ์ภาพในทีมสุขภาพนั้น เป็นปฏิสัมพันธ์อย่างมีทิศทางและเป็นที่ยอมรับของบุคคลในทีมสุขภาพ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ ตั้งใจไว้ คือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลตามความสามารถของแต่ละ สาขาวิชาชีพ และ แต่ละบุคคล การทำงานร่วมกันในทีมสุขภาพให้ได้ผลดีนั้น นอกจากพยาบาลจะ ต้องแสดงความสามารถในการทำงานของตนตามบทบาทของพยาบาลแล้ว พยาบาลยังต้องเป็น

ผู้ที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม ไม่เก็บความรู้สึกหรือก้าวร้าวจนเกินไป ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ด้วยความเต็มใจและรับผิดชอบงานของตนอีกด้วย

ปัจจุบัน ถึงแม้รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 จะได้บัญญัติให้หญิงชายมีสิทธิเท่าเทียมกัน แต่ในสภาพความเป็นจริงมิได้เป็นเช่นนั้นสาเหตุหนึ่งเนื่องมาจากสตรียังไม่ทราบถึงสิทธิของตนเอง หรือยังไม่กล้าใช้สิทธิของตนเองที่มีอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาชีพพยาบาล พยาบาลยังเป็นกลุ่มบุคลากรในทีมสุขภาพที่ยังมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำหรือปานกลาง ที่เป็นดังนี้เพราะพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งความคาดหวังของสังคม และประเพณี วัฒนธรรมของสังคมมองว่าผู้หญิงต้องดูแลผู้อื่น เอาอกเอาใจทุกคนในครอบครัว จึงทำให้ผู้หญิงมักเป็นผู้ที่ไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึก นึกคิดของตนเองออกมา ตลอดจนความคาดหวังของสังคมต่อวิชาชีพพยาบาลว่า จะต้องดูแลผู้ป่วยอย่างนุ่มนวล เยือกเย็น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่พูดจา ใส่อวดหรือบอกคนอื่นเกี่ยวกับสิ่งที่ดีของตนเอง มักจะเป็นผู้ฟังและเข้าใจผู้อื่น ต้องมีความอดทน ไม่บ่นว่า แม้จะไม่พอใจในเรื่องใดๆก็ตาม พยาบาลมักมองภาพพจน์ต่อวิชาชีพว่า เป็นอาชีพที่ อยู่เบื้องหลังและสภาพงานต้องทำตามคำสั่งแพทย์ จึงทำให้พยาบาลไม่เห็นความสำคัญของ วิชาชีพและคุณค่าของตนเอง เป็นผลให้พยาบาลมีความขัดแย้งในใจระหว่างการประกอบวิชาชีพ กับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพและมักไม่ยอมรับสิทธิของตนเอง คือต้องทำตามคำสั่งบุคคลอื่น อยู่เสมอ เมื่อต้องการจะปฏิเสธคำสั่งของบุคคลอื่นก็ไม่มีความกล้าพอที่จะกระทำ และมีความรู้สึก ว่ากลัวผู้อื่นจะเสียใจต่อการกระทำของตนเอง และพยาบาลที่เจียบเฉย ทำตามคำสั่งดังกล่าวมัก จะได้รับการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ พยาบาลส่วนใหญ่จึงมีพฤติกรรมแสดงออก ไม่เหมาะสมเพื่อตนเอง ซึ่งในจำนวนพยาบาลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี เป็นกลุ่มพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำที่สุด เพราะยังขาดประสบการณ์และตัวแบบการแสดงออกอย่างเหมาะสม ดังนั้น ถ้าได้มีการพัฒนาโดย เข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม น่าจะทำให้มีพฤติกรรมแสดงออกอย่าง เหมาะสมเพิ่มขึ้น เพราะการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมตามแนวของ Lange and Jakubowski (1976) ประกอบด้วยกระบวนการฝึกที่อยู่บนพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1) การสอนให้บุคคลรู้ความแตกต่างระหว่าง พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม กับ การก้าวร้าว และการไม่กล้าแสดงออก กับความสุภาพนุ่มนวล

2) การช่วยให้บุคคลจำแนกและยอมรับทั้งสิทธิส่วนบุคคลของตนเองและของผู้อื่น

3) การลดการมีอยู่ของความคิดและอารมณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เช่น ความคิดที่ไม่มีเหตุผล ความคิดวิตกกังวล ความรู้สึกผิด และความโกรธที่มากเกินไป

4) การพัฒนาทักษะและการแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยการฝึกหัดอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม สามารถฝึกได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัยและทุกสาขาอาชีพ แต่การฝึกเป็นกลุ่มจะได้ผลดีกว่าการฝึกคนเดียว เพราะการฝึกเป็นกลุ่มสมาชิกจะได้เห็นตัวแบบจากผู้ฝึกหรือสมาชิกในกลุ่ม แล้วนำมาปรับปรุงตนเอง ซึ่งการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จะใช้เทคนิค หรือ กระบวนการฝึกต่างๆ คือ การบรรยาย การแสดงแบบ การซ่อมพฤติกรรม การให้ข้อมูลย้อนกลับ การจินตนาการสถานการณ์ การเขียนบทพูด และการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งกระบวนการฝึกนี้จะนำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ เพราะในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้เข้ารับการฝึกจะได้ฝึกทักษะเกี่ยวกับ

การแนะนำตนเอง การทักทาย ทำให้บุคคลเกิดความคุ้นเคย สนทนสมกันได้อย่างรวดเร็ว

การสนทนาอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้รับการฝึกสามารถสร้างความเป็นกันเองกับคู่สนทนา การให้ความสำคัญกับคู่สนทนา โดยการฟังอย่างตั้งใจ ทำให้คู่สนทนาเห็นว่าตนเองมีความสำคัญ และมีความต้องการสนทนากับผู้เข้ารับการฝึกอีก และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน

การขอร้องอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ร่วมงานอยากให้การช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงได้โดยง่ายกว่าการต้องทำเพียงลำพังแต่ผู้เดียว

การปฏิเสธคำขอร้องอย่างเหมาะสม จะทำให้ผู้ที่ปฏิเสธไม่รู้สึกผิดที่ปฏิเสธไป และผู้ที่ถูกปฏิเสธไม่รู้สึกโกรธเพราะเข้าใจในเหตุผลจำเป็นที่ต้องปฏิเสธ ทำให้ยังคงรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้ได้

การวิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ ทำให้ผู้ร่วมงานได้ทราบจุดบกพร่องของตนเอง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเองต่อไป

การรับคำวิจารณ์อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ร่วมงานพร้อมที่จะวิจารณ์ข้อบกพร่องของผู้ที่ยอมรับคำวิจารณ์อย่างเต็มใจและไม่รู้สึกผิดหรือกลัวผู้รับคำวิจารณ์เสียใจ

การสื่อสารโดยใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง การสบตาคู่สนทนา สิ่งเหล่านี้ถ้าสอดคล้องกันจะทำให้ เนื้อหาสาระของผู้พูดมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น และเป็นการแสดงถึงการเปิดเผยตนเอง จริงใจในการสนทนา ทำให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารด้วย รู้สึกอบอุ่น ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

การเสริมความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้บุคคลมีความมั่นใจในการแสดงออก การรักษาสติ
 ของตนเอง ทำให้บุคคลเห็นคุณค่าของตนเอง พร้อมทั้งจะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมั่นใจ

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ บุคคลที่ผ่านการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจึงมี
 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพิ่มมากขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
 โดยได้รวบรวมเนื้อหาจากตำรา เอกสาร วารสารต่างๆ นำมารวบรวมเพื่อสร้างโปรแกรมการฝึก
 โดยเน้นสถานการณ์ทั่วไป และสถานการณ์บนหอผู้ป่วยตลอดจนสถานการณ์ให้เหมาะสมกับ
 สังคมไทยเป็นหลัก ซึ่งเนื้อหาการฝึกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของความรู้พื้นฐานเรื่องพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสิทธิส่วนบุคคล
 โดยบรรยายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจ ปรัชญาพื้นฐาน ความหมายของพฤติกรรมแสดงออกอย่าง
 เหมาะสม สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่าง พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าว
 และพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมได้ และทราบถึงสิทธิของตนเอง มีความมั่นใจในการ
 ใช้สิทธิของตนเองตามสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน และสิทธิตามบทบาทของพยาบาล มีการอภิปราย
 กลุ่ม แสดงบทบาทสมมติ การให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวก และมีการให้การแนะนำจากผู้วิจัยเอง
 และจากกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆในกลุ่ม

2. ส่วนของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มีการบรรยายและฝึกเกี่ยวกับการ
 การสื่อสารอย่างเหมาะสม ทั้งด้านภาษาคำพูดและภาษาท่าทางในการสนทนาที่เหมาะสมในการ
 แนะนำตนเอง การทักทาย การให้และรับคำชมเชย การวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์และการยอมรับ
 คำวิจารณ์ การขอร้องและการปฏิเสธคำขอร้อง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เรียนรู้ทักษะต่างๆเกี่ยวกับ
 การสื่อสารและการสนทนาอย่างเหมาะสม มีการฝึกทักษะเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติจริง
 โดยมีการให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้วิจัยเองและกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆในกลุ่ม เพื่อนำไปปรับปรุงและ
 นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

3. ส่วนของการเสริมความมั่นใจในการแสดงออกอย่างเหมาะสม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมี
 ความมั่นใจในการที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความ
 เชื่อถือตนเอง คิดในทางสร้างสรรค์และคิดถึงตนเองในทางบวก ตลอดจนให้มีปณิธานและ
 เป้าหมายและรู้จักการปล่อยวางตามสมควร ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มตัวอย่างได้เสริมการรับรู้เกี่ยวกับ
 ความสามารถของตนเองในการจัดการกับปัญหาได้ จะเป็นการลดความกลัวหรือวิตกกังวลในการ
 แสดงออก

หลังจากผู้ที่เข้ารับการฝึกครั้งนี้จะเป็นผู้ที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม เพราะได้ทราบแนวคิดเกี่ยวกับการแสดงออกอย่างเหมาะสม และได้ฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสมซึ่งเป็นแบบฝึกที่เน้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติการพยาบาล ตลอดจนเป็นเหตุการณ์ที่ไม่กล้าแสดงออกที่เกิดขึ้นจริงในการทำแบบสอบถามของพยาบาลวิชาชีพ จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ทันที

สำหรับในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น ในการฝึกครั้งนี้ ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับความรู้และฝึกเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเหมาะสม ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทาง การสนทนาที่เหมาะสม เช่น การทักทาย การแนะนำตนเอง การชมเชยและการรับคำชมเชย การวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์และการยอมรับคำวิจารณ์ ซึ่งเป็นทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่ง จะเกิดได้เมื่อบุคคล มีการติดต่อสื่อสารร่วมกันอย่างจริงจัง และแลกเปลี่ยนทัศนคติต่างๆซึ่งกันและกัน มีความต้องการและเรียกร้องสิ่งต่างๆต่อกันอย่างมีเหตุผล มีความหวังใยอย่างจริงจังเกี่ยวกับความงอกงามและความสุขของกันและกัน ให้ความเป็นอิสระแก่กันและไม่พยายามควบคุมผู้อื่น เพื่อความเป็นตัวของตัวเอง (Jourard ,1980 site in Hamacheck 1982) ในการฝึกครั้งนี้ จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีคุณสมบัติดังกล่าวในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น กล่าวคือ รู้จักวิธีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา มีการแนะนำตนเองเมื่อพบผู้ที่ไม่คุ้นเคย หรือการแนะนำตนเองในที่ประชุม รู้จักการทักทายเป็นการเพิ่มความสนิทสนมและแสดงความหวังใย ถามถึงความสุข ความทุกข์ของบุคคลอื่นได้ในเวลาที่เหมาะสม มีการชมเชยบุคคลอื่นเป็นเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจกับบุคคลอื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย นอกจากนั้นยังรับคำชมเชยได้ดี เมื่อมีคนชมเชย ทำให้ผู้ที่ชมเชยเกิดความรู้สึกที่ดีหลังจากให้คำชมโดยไม่เก้อเขิน ตลอดจนรู้จักการวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์ ทำให้ผู้รับคำวิจารณ์ไม่รู้สึกที่ตนเองผิดและนำสิ่งที่วิจารณ์นั้นไปปรับปรุงแก้ไขได้ และเมื่อมีผู้วิจารณ์สามารถรับคำวิจารณ์ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้วิจารณ์ไม่รู้สึกเสียหน้า และผู้เข้ารับการฝึกสามารถชี้แจงในสิ่งที่มีผู้วิจารณ์และนำสิ่งที่ถูกวิจารณ์ไปแก้ไขปรับปรุงตนเองต่อไป การที่บุคคลมีทักษะการสนทนาอย่างเหมาะสม จะทำให้ผู้ร่วมสนทนามีความรู้สึกอยากติดต่อสื่อสารด้วย แต่ผู้ที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมก็รู้เวลาที่จะเริ่มหรือยุติการสนทนาอย่างเหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

10.1 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

Galassi, Galassi, and Litz (1974) ได้ศึกษา ผลการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย เทปบันทึกภาพ (Videotape) กับนักศึกษาที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก กลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาวิชาจิตวิทยาเบื้องต้น ที่ West Virginia University จำนวน 32 คน ซึ่งสุ่มจากนักศึกษาจำนวน 103 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม เป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม แต่ละกลุ่มเป็นชายและหญิงกลุ่มละ 4 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกครั้งละประมาณ 1 ½ ชั่วโมง เป็นเวลา 8 ครั้ง สัปดาห์ละ 2 ครั้งต่อเนื่องกัน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใดๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ The College Self-expression Scale (CSES) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้รับการทดสอบก่อนและหลังการฝึก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ และผลจาก Subjective Unit Of Disturbance Scale แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความวิตกกังวลลดลงมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่สามารถประเมินได้ว่า เทปบันทึกภาพมีประสิทธิภาพในการช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับการฝึกหรือไม่ แต่กลุ่มตัวอย่างได้จัดอันดับเทปบันทึกภาพไว้ในอันดับที่ 1 และอันดับที่ 4 ที่มีความสำคัญในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

Workman (1982) ได้ศึกษา ผลของการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ลักษณะการควบคุม (Locus of control) ความวิตกกังวล และการแสดงออกอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 64 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 3 กลุ่ม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง เป็นเวลา 9 สัปดาห์ ติดต่อกัน เครื่องมือที่ใช้ คือ 1) The Tennessee Self-concept Scale 2) The Rotter Internal-External Scale 3) The State Trait Anxiety Inventory 4) The Rathus Assertiveness Schedule และ 5) The Personal Evaluation Scale ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มทดลองมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและมีอัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญ และมีความวิตกกังวลลดน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นกัน

Padgett (1987) ได้ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมแบบกลุ่ม ต่อความวิตกกังวลและการควบคุมสุขภาพ สำหรับพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 42 คน ที่ทำงานอยู่ที่ Veterans Administration Medical Center สุ่มเลือกเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 22 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 20 คน โดยกลุ่มทดลองแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มๆ ละ 11 คน รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 1) การคิดอย่างมีเหตุผล 2) การแสดงออกอย่างเหมาะสม 3) ความวิตกกังวลและการลดความวิตกกังวล 4) การพัฒนาทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสม เครื่องมือที่ใช้คือ 1) The State-Trait Anxiety Inventory(STAI) 2) Nurses' Assertiveness Inventory(NAI) และ 3) The Multidimensional Health Locus of Control Scale (MHLC) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ One-tailed t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 การศึกษาพบว่า คะแนนความวิตกกังวล การแสดงออกอย่างเหมาะสม และการควบคุมสุขภาพของทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และภายในกลุ่มทดลองไม่มีความแตกต่างกันเกี่ยวกับการแสดงออกอย่างเหมาะสมและการควบคุมสุขภาพ แต่มีการลดความวิตกกังวลชนิด A-state อย่างมีนัยสำคัญที่ .001 ผลการติดตามผลต่อมาในระยะเวลา 1 เดือน พบว่า 1) ความวิตกกังวลลดลง 2) อาการแสดงออกทางท่าทางลดลง 3) ความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น 4) มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น 5) พฤติกรรมการตอบสนองของความเครียดมีการเปลี่ยนแปลง และจากการสัมภาษณ์บุคคลในกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน ปรากฏว่ามีบุคลิกภาพทางสังคมเปลี่ยนแปลง

Freer (1988) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาจากพยาบาลวิชาชีพใน Alaska จำนวน 244 คน วัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาระดับความสบายใจกับแสดงออกอย่างเหมาะสม และผลตอบแทนของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานบนหอผู้ป่วย จะมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่ำกว่า พยาบาลที่ทำงานในแผนกผู้ป่วยนอก และพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมได้รับค่าตอบแทนมากกว่า พยาบาลที่ไม่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ Freer ยังสรุปผลการศึกษาคั้งนี้ว่า พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมีผลต่อการทำงานและค่าตอบแทนในการทำงาน มากกว่าอายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และพบว่า ความสบายใจในการทำงาน พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม และผลการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

Lee (1988) ศึกษา ผลของวิธีการจัดการกับความเครียด ต่อระดับความเครียด ภาวะความเบื่อหน่ายในงาน และประสบการณ์การแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลใน ประเทศไต้หวัน จุดประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม และการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมแบบแก้ปัญหา ต่อการปรับปรุงระดับความเครียด ภาวะความเบื่อหน่ายในงาน (burn out) และ การแสดงออกอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลประจำการจากโรงพยาบาล Veterans General Hospital ที่สมัครใจเข้าร่วมรับการฝึก จำนวน 90 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม ในแนวของ Lange and Jakubowski 2) กลุ่มที่ฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม กับการแก้ปัญหา 3) เป็นกลุ่มควบคุมและสอนเกี่ยวกับวิชาชีพพยาบาล แต่ละกลุ่มได้รับการฝึก 6 ครั้งๆละ 2 ชั่วโมง ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน อย่างต่อเนื่องนาน 2 สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างทุกคนได้รับการทดสอบก่อน (pre-test) และทดสอบหลัง (post-test) หลังจากได้รับการฝึกและระยะติดตามผลโดยมีการวัดระดับความเครียดภาวะเบื่อหน่ายในงานและพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมและโปรแกรมการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการแก้ปัญหาคือ สามารถใช้กับผู้ที่มีความเครียดและเหนื่อยหน่ายในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Crockett (1994) ได้ศึกษาผลการฝึกทักษะพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อระดับความเครียดและความชัดเจนในการแสดงออกอย่างเหมาะสม ของพยาบาล ในประเทศไต้หวัน เป็นการศึกษาลงโดย กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลอาสาสมัคร จำนวน 60 คน ที่ทำงานในโรงพยาบาลทั่วไป (จำนวนเตียง 2000 เตียง) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลอง ให้การฝึกทักษะพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม ส่วนกลุ่มควบคุม ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม มีพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมและความสามารถในการพิจารณาความเครียด ในระดับต่ำ 2) หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม กลุ่มทดลองมีระดับพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่ากลุ่มควบคุม 3) กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงมากกว่ากลุ่มควบคุม และมีความคงทนในระยะติดตามผล 4 สัปดาห์ จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม สามารถช่วยปรับปรุงระดับพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมให้สูงขึ้น และสามารถช่วยลดระดับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับพยาบาล ในประเทศไต้หวัน

วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2523) ได้ศึกษา ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิงคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีอายุ 18 - 22 ปี จำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน กลุ่มทดลองแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มละ 7 คน และ 8 คน ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2-2 ½ ชั่วโมง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ติดต่อกัน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่มีการฝึกใดๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามความกล้าแสดงออกระดับมหาวิทยาลัย ของ กาแล็กซี่และคณะ 2) แบบสำรวจบุคลิกภาพทางด้านเก็บตัว-แสดงตัว ของชูศักดิ์ ชัมภลสิทธิ์ และ 3) เครื่องมือวัดค่านิยมทางมิตรไมตรีสัมพันธ์ ของ ดร. วีรยุทธ วิเชียรโชติ ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด ก่อนและหลังการฝึก ผลการศึกษา สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง

วัลนา ศรีน้อย (2534) ได้ศึกษา การใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกและความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2533 ของโรงเรียนเปร็งราษฎร์บำรุง จำนวน 24 คน ซึ่งเป็นนักเรียนที่ได้คะแนนจากแบบประเมินพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก และแบบประเมินความเชื่อมั่นในตนเองต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก แบบประเมินความเชื่อมั่นในตนเอง และโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผลการศึกษา พบว่า หลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเชื่อมั่นในตนเองไม่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

อารีย์ ลีลา (2535) ได้ศึกษา ผลการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านน้ำรอบ อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี ปีการศึกษา 2534 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีคะแนนการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 จำนวน 16 คน แบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก กลุ่มควบคุมมีการเรียนการสอนตามปกติ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมกล้าแสดงออก และแบบสอบถามการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกและมีการเรียนการสอนตามปกติ มีการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนดีขึ้น แต่นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนได้มากกว่ากลุ่มที่มีการเรียนการสอนปกติ

สุมาลี อุดมผล (2537) ได้ศึกษา ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมตามโปรแกรมของเคลลีต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 3 กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 3 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ วิทยาเขตยศเส จำนวน 16 คน ที่ทำแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับนักศึกษาระดับวิทยาลัย (CSES) ได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์กลางของแบบวัด และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย สุ่มแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด กลุ่มทดลองเข้ารับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมตามโปรแกรมของเคลลีเป็นเวลา 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 30 ชั่วโมง กลุ่มควบคุมมีการเรียนตามปกติ รูปแบบการวิจัยเป็นแบบกลุ่มควบคุมทดสอบก่อนหลัง และติดตามผลหลังเสร็จสิ้นการฝึก 1 เดือน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มทดลองมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการฝึกและคงทนในระยะติดตามผล 1 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในระยะหลังทดลองและระยะติดตามผล 1 เดือน

เทพ สงวนกิตติพันธุ์ (2537) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของ เลนจ์ และ จากุโบวส์กี ที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างานกลุ่มตัวอย่าง เป็นหัวหน้างานบริษัท อาร์ เอ็ม กรุ๊ป จำกัด ที่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัยจำนวน 16 คน สุ่มแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้เข้ารับการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง รวม 7 ครั้ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) แบบประเมินพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งแปลจากแบบประเมินของไฟโร-บี ของ ชูทส์ และ แบบสอบถามพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้างานที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ คือ ด้านการมีส่วนร่วมที่แสดงออกต่อผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงต่อตน ด้านการผูกพันที่แสดงออกต่อผู้อื่น และด้านการผูกพันที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงต่อตน และมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่ำลงอย่างมีนัยสำคัญ 1 ด้าน คือ ด้านการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงต่อตน ส่วนด้านการควบคุมที่แสดงออกต่อผู้อื่น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01

หุติยรัตน์ รื่นเรือง (2540) ศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับนักศึกษาพยาบาล โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มที่มีการเรียนการสอนตามปกติ กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี จำนวน 40 คน มีคะแนนพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่ำกว่า 50 % แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน กลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม และโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า 1) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากกว่ากลุ่มที่มีการเรียนการสอนตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญที่.01 3) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ในระยะ 2 สัปดาห์ หลังฝึกมากกว่าระยะหลังฝึกอย่างมีนัยสำคัญที่.01

ราศี แก้วนพรัตน์ (2540) ศึกษา พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการพยาบาล จำนวน 280 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลโดยใช้แนวคิดของ อัลลีน ดี.แกรมบริล และเคอริล เอ. ริชเชกซ์ หลุย จำปาเทศ ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลแต่ละประเภท ประกอบด้วย ประเภทไม่กล้าแสดงออก (Unassertive) ร้อยละ 35.5 ประเภทแสดงออกอย่างเหมาะสม(Assertive) ร้อยละ 29.5 ประเภทมีความวิตกกังวล(Anxious-performer) ร้อยละ 20.5 ประเภทไม่สนใจ (Doesn 't care) ร้อยละ 14.5 พยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ร้อยละ 80.5 มีระดับความไม่สบายใจ หรือความวิตกกังวลอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 94.1 มีระดับความเป็นไปได้ของพฤติกรรมถ้าต้องเผชิญสถานการณ์จริงๆ อยู่ในระดับปานกลาง

10.2 งานวิจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและในทีมสุขภาพ

Seever (1985) ได้ศึกษา ภาวะเบื่อน่ายในการทำงานของพยาบาล โดยศึกษาจากความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และข้อมูลทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการใน Kansas City Area Hospital ที่สมัครใจ จำนวน 129 คน ที่มีอายุระหว่าง 22- 62 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) Modified Maslach Burnout Inventory(MBI) 2) FIRO-B 3) Rosenberg Self - esteem Scale 4) Adult Self-Expression Scale(ASES) แบบสอบถามสร้างโดยผู้วิจัย และข้อมูลทางประชากร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง(Self-esteem) การควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงต่อตน (wanted control) การแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) อายุและจำนวนปีที่ทำงาน ผู้วิจัยสรุปไว้ว่า ระดับของการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน การแสดงออกอย่างเหมาะสม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง อายุ และ จำนวนปีที่ทำงานพยาบาล เป็นองค์ประกอบที่มีคุณค่าที่จะช่วยในการจำแนกบุคคลที่มีแนวโน้ม เบื่อหน่ายในการทำงานได้

ปลัดดี อุณหเลขกะ (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ 120 คนและหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 77 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเอง ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการจัดอยู่ในระดับปานกลาง

พิทยา มุสิก (2523) ได้ศึกษาพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของคณาจารย์ศึกษานิเทศก์กรมสามัญศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย คณาจารย์นิเทศก์เขตทุกคน รวม 231 คน คณาจารย์นิเทศก์จังหวัด 127 คน รวม 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตรวจสอบและประเมินค่า ซึ่งดัดแปลงมาจาก FIRO-B ของซูทซ์ (Schutz) ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์นิเทศก์กรมสามัญศึกษา มีพฤติกรรมทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพันสูง มีพฤติกรรมความต้องการความรักใคร่ผูกพันการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ และความต้องการควบคุมในระดับต่ำ

ประดิษฐ์ ทองคำปลิว (2534) ศึกษาพฤติกรรมสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 248 คน โดยใช้แบบสอบถามซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม FIRO-B ของ ชุทส์ (Schutz) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3 ด้าน คือ พฤติกรรมด้านการร่วมประสานสัมพันธ์ ด้านการควบคุม และด้านความรักใคร่ผูกพัน ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช มีพฤติกรรมระหว่างบุคคลด้านการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ และการแสดงออกซึ่งความรักใคร่ผูกพัน ในระดับสูง และมีพฤติกรรมด้านความต้องการร่วมประสานสัมพันธ์ การแสดงออกในการควบคุม ความต้องการการควบคุม และความต้องการความรักใคร่ผูกพัน ในระดับปานกลาง

นุชมาศ แจ่มหมื่นไวย (2539) ได้ศึกษาการวิเคราะห์สัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือนักศึกษาพยาบาลขณะฝึกปฏิบัติงานในคลินิกของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาล ที่ปฏิบัติงานนิเทศก์นักศึกษาในคลินิก วิทยาลัยพยาบาล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 46 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม แบบบันทึกการสังเกต และคู่มือการวิเคราะห์สัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือ ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือนักศึกษาพยาบาลขณะปฏิบัติงานในคลินิกของอาจารย์พยาบาลโดยรวม และรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการเป็นแบบอย่างมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลยังอยู่ในระดับต่ำหรือปานกลาง (Crockett, 1994 ; ราศี แก้วนพรัตน์, 2540) และมีผลงานวิจัยที่ตรงกัน คือ การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ด้วยวิธีต่างๆ เช่น การใช้เทปบันทึกภาพ (Videotape) (Galassi, Galassi and Litz, 1974) การฝึกแบบกลุ่ม (Workman, 1982; Crockett, 1994 ; วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2523 ; วัลยา ศรีน้อย, 2534 ; อารีย์ ลีลา, 2535 ; สุมาลี อุดมผล, 2537 ; ทุติยรัตน์ รื่นเรือง, 2540) ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงขึ้นกว่าก่อนฝึก ทั้งระยะหลังฝึก (อารีย์ ลีลา, 2535 ; เทพ สงวนกิตติพันธุ์, 2537) และระยะติดตามผลในเวลา 2 สัปดาห์ (ตุติยรัตน์ รื่นเรือง, 2540) หรือ ในระยะเวลา 1 เดือน (Crockett, 1994; สุมาลี อุดมผล, 2537)

นอกจากนั้นการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมยังทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีอัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองเพิ่มขึ้น มีความวิตกกังวลน้อยลงเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น แก้ปัญหาความเครียดลดความเครียดและเหนื่อยหน่ายในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Workman, 1982 ; Padgett, 1987 ; Lee, 1988 ; Crockett, 1994) นอกจากนั้นยังทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีการสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนได้ดีขึ้นและมีพฤติกรรมสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงขึ้น (อารีย์ ลิลา, 2535 ; เทพ สงวนกิตติพันธ์, 2537) ซึ่งในเรื่องเกี่ยวกับสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของวิชาชีพพยาบาลนั้น บัลดี อุณหเลขกะ (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า สัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลางและในด้านสัมพันธภาพเชิงช่วยเหลือของนักศึกษาพยาบาลขณะปฏิบัติงานในคลินิกของอาจารย์โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (นุชนาต แจ่มหมื่นไวย, 2539)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัย ยังพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) การควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงต่อตน (wanted control) การแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) อายุ และจำนวนปีที่ทำงาน (Seever, 1985) จากผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมดังกล่าวแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงคาดว่าในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลในครั้งนี้น่าจะได้ผลเหมือนกัน กล่าวคือ ผู้เข้ารับการฝึกจะมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพเพิ่มขึ้นกว่าก่อนฝึก ซึ่งอาจเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

