



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธรรมชาติของบุคคลทุกคนย่อมมีการแสดงพฤติกรรมตลอดเวลา พฤติกรรมที่ทุกคนแสดงออกนั้น อาจเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้หรือพฤติกรรมที่เกิดจากสัญชาตญาณ ซึ่งมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตนเองและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย นับว่าพฤติกรรมเป็นสื่อที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ชนินฺชสา เข้าเงิน, 2533)

การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อตัวผู้แสดงพฤติกรรมและต่อสังคมโดยส่วนรวม ดังนั้น เมื่อพฤติกรรมเป็นสิ่งที่บุคคลแสดงออกอยู่ตลอดเวลา จึงมีผู้พยายามทำความเข้าใจ ควบคุมและพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคล โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนา แก้ไข และปรับปรุงพฤติกรรม พฤติกรรมที่ต้องปรับปรุงนั้นมักเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่า พฤติกรรมที่เกิดจากสัญชาตญาณและต้องเป็นพฤติกรรมที่สามารถเห็นได้ นับได้และวัดได้ตรงกันด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุวิสัย (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2524)

การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Training) เป็นวิธีการฝึกปฏิบัติที่นำเอาเทคนิคทางด้านการปรับพฤติกรรม เทคนิคการพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เทคนิคการได้รับประสบการณ์ตรง เทคนิคการเขียนคำบรรยาย เทคนิคการให้คำแนะนำ และเทคนิคการอภิปรายเป็นกลุ่มมาใช้แบบผสมผสานกัน เพื่อฝึกทักษะที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมแสดงออกทางสังคม (Social Behavior) 3 ทักษะที่มีความสัมพันธ์กันคือ ทักษะการใช้ปัญญาความคิด (Cognitive Skills) ทักษะการใช้ภาษาพูด (Verbal Skills) และทักษะการใช้ภาษาท่าทาง (Nonverbal Skills) ให้กับบุคคลที่ต้องการฝึก (Kelley, 1979) เป้าหมายของการฝึกคือ การช่วยให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมได้อย่างถูกต้องเหมาะสมทุก ๆ สถานการณ์ตามที่ตนเองต้องการ โดยไม่ก้าวร้าวรุนแรงหรือลีลาของตนเองและของบุคคลอื่น (Lange and Jakubowski, 1976; Kelley, 1979)

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ส่วนใหญ่จะให้ผลตรงกัน คือ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกพฤติกรรมมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

(วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี, 2522; รังสรรค์ เฟื่อง, 2523; เอี่ยมจิต ตีศรีแก้ว, 2524; วิจิต หนูชื่อ, 2525; ใญ่ศรี วชิราวิโรจน์, 2527; สุรจิตต์ แสงอรุณ, 2529; ถนอมศรี อินทนนท์, 2530; จันทร์ฉาย นัททิศศิริกุล, 2531; พรทิพย์ ทักษ์สิน, 2532; วัลนา ศรีน้อย, 2534; อารีย์ ลีลา, 2535; Flower and Goldman, 1976; Baer, 1977; Whiteside, 1977; Griffith, 1977; Grimes, 1978; Cheng, 1979; Workman, 1982)

พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior) เป็นความสามารถของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความสนใจ อารมณ์ ค่านิยมและความต้องการที่แท้จริงของตนเองได้อย่างเปิดเผย จริงใจ ตามความเป็นจริง ด้วยความสบายใจทั้งความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ปราศจากความวิตกกังวลและมีการยึดมั่นในสิทธิของตนเองโดยไม่ก้าวก่ายหรือรุกรานสิทธิของบุคคลอื่น ทั้งสามารถเลือกลีลาที่ตนเองจะปฏิบัติ กล่าวที่จะเป็นผู้เริ่มในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น กล่าวกล่าวคำขอร้องหรือกล่าวคำปฏิเสธต่อบุคคลอื่น กล่าวเปิดเผยตนเองอย่างแท้จริง สามารถที่จะแสดงสิทธิของตนเองเพื่อความถูกต้องเหมาะสม และเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ตลอดจนสามารถวางแผนในการเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้ (Lazarus, 1968; Wolpe, 1969; Fensterheim and Baer, 1975; Bower and Bower, 1976; Lange and Jakubowski, 1976; Bolton, 1979; Kelley, 1979; Alberti and Emmons, 1986)

พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้างความเห็นคุณค่าในตนเอง ความรู้สึกภาคภูมิใจ และความมั่นใจในตนเอง (Bolton, 1979) ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองนี้จะก่อให้เกิดอัตมโนทัศน์ในทางบวกกับตนเองแล้วมีผลต่อการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับตนเอง (Kelley, 1979) เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีการตระหนักรู้และมีความเชื่อมั่นในสิทธิของตนเอง และสามารถแสดงสิทธิเหล่านั้นออกมาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะแล้ว ก็จะเป็นแรงเสริมในการทำให้บุคคลมีความสามารถในการแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มมากขึ้นต่อไป (Fensterheim and Baer, 1975; Kelley, 1979) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง สามารถควบคุมตนเองได้ ตลอดจนลดความรู้สึกประหม่าอาย ลดความกลัวหรือความวิตกกังวล ความเครียดและความรู้สึกกดดันลง นอกจากนี้พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมยังช่วยให้บุคคลมีการกระทำในด้านบวกต่อผู้อื่น มีการสื่อความหมายกับบุคคลอื่นได้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จะนำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ตลอดจนช่วยให้บุคคลมีความเสมอภาคกันและลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในสังคม (Lazarus, 1968; Gormally and Hill, 1975; Bower and

Bower, 1976; Bolton, 1979; Hagman and Cope, 1980; Langrish, 1986)

พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นพฤติกรรมทางสังคมที่จำเป็นต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Christoff and Kelly, 1985) ที่ไม่ได้เป็นลักษณะติดตัวมาแต่กำเนิด (trait) แต่เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติ (Gormally and Hill, 1975; Kelley, 1979) ดังนั้นนักจิตวิทยาคลุ่มนักรับพฤติกรรมจึงจัดให้มีการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมขึ้น (พรรณราย ทรัพย์ประภา, 2527)

พฤติกรรมที่ตรงข้ามกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม คือ พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Nonassertive Behavior) ซึ่งเป็นความไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึก ความต้องการ ความสนใจและสิทธิในตนเอง ลักษณะที่ปรากฏ คือ เป็นบุคคลที่มีความอาย สอดทำตาม ไม่กล้าปฏิเสธคำขอหรือ มักจะเก็บความรู้สึกไม่พอใจเอาไว้ภายใน หากถูกเอาเปรียบมากๆ ก็จะถอยหนีหรือหลบออกจากสถานการณ์ ถ้าต้องแสดงออกถึงความต้องการของตนเองมักจะมีท่าทีการแสดงออกแบบระมัดระวัง กล่าวคำขอโทษเสมอ พุดเสียงเบา อึกอักหรือพูดเร็วเกินไป ไม่กล้าสบตาคู่สนทนา เป็นต้น (Bower and Bower, 1976; Bolton, 1979; Kelley, 1979; Langrish, 1986) หรือถ้าสะสมเอาไว้นาน ๆ จะพัฒนาไปสู่พฤติกรรมเก็บกด ซึ่งรอการระเบิดออกมาเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) (Clark, 1978)

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในกลุ่มวิชาชีพพยาบาลนั้น Bakdash (1978) พบว่า พยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำ และมีพฤติกรรมแสดงออกแบบไม่กล้าแสดงออก ทั้งนี้เนื่องมาจากธรรมชาติทางการเรียนการสอนและแนวปฏิบัติของวิชาชีพ ที่สอนให้มีการแสดงออกแบบสอดทำตาม ไม่แสดงปฏิกริยาตอบโต้ ออคทน (Slater, 1990) อีกทั้งบุคลากรในวิชาชีพการพยาบาลส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงประมาณร้อยละ 90 (Holmes, 1987) ซึ่งลักษณะของเพศหญิงเกี่ยวข้องกับการไม่กล้าแสดงออก (Wilson, 1983; Hase, 1984) เพราะผู้หญิงมักจะถูกปลูกฝังให้มีสามัญสำนึกที่คอยกระตุ้นเตือนตนเองอยู่เสมอว่าต้องสงบเสงี่ยม และไม่กล้าแสดงออกมากจนเกินไป (Kelley, 1979) และพยาบาลมักมีภาพพจน์เกี่ยวกับวิชาชีพของตัวเองว่า เป็นวิชาชีพที่อยู่เบื้องหลัง (second rate professional) ราวกับว่าตนเองเป็นคนรับใช้ของแพทย์ (Numerof, 1980; Ehrenreich and English, 1973 cited by Gerry, 1989) ซึ่งเป็นความคิดในด้านลบเกี่ยวกับตนเอง ซึ่ง Bower and Bower (1976) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีความคิดทางลบต่อตนเอง หรือการเรียนรู้ที่ได้มาจากการมีความขัดแย้งกันในสถานการณ์ต่าง ๆ จะทำให้บุคคลเกิดความกลัวแล้วไม่กล้าแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา หรือแสดงออกอย่างไม่

เหมาะสม

นอกจากนั้น การศึกษานำร่อง (pilot study) ของคหภูววรรณ เรืองรุจิระ (2531) กับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชลบุรีพบว่า บุคลากรทางการพยาบาลมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำ ส่วนในกลุ่มนักศึกษาพยาบาล เกรียวัดย์ สุขเจริญ (2525) ศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออกตามการรับรู้ของตนเองของนักศึกษาพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม และกระทรวงสาธารณสุข พบว่านักศึกษาพยาบาลจำนวน 411 คน มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำถึงร้อยละ 38.69 การที่พยาบาลมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำหรือไม่กล้าแสดงออก มีผลทำให้พยาบาลไม่กล้าแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเองออกมา หรือมีการแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะประชดประชัน ไม่ตรงกับความรู้สึกและความต้องการของตนเองซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในใจ เกิดความผิดพลาดในการสื่อความหมาย และทำลายสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย และพยาบาลกับบุคลากรคนอื่น ๆ ในทีมสุขภาพได้ (Clark, 1978; Gerry, 1989; Slater, 1990) ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียในการให้การรักษายาบาลต่อผู้ป่วย และทำให้แผนการรักษาพยาบาลหรือการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยไม่ประสบผลสำเร็จ และที่สำคัญ คือ การไม่กล้าแสดงออกยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของพยาบาลอีกด้วย ทั้งนี้เพราะหากมีการเก็บกดอารมณ์และความรู้สึกเอาไว้เนาน ๆ จะมีอาการทางร่างกายตามมาที่เรียกว่า อาการผิดปกติทางกายที่เกิดจากความผิดปกติทางจิต (Psychosomatic Symptoms) ได้แก่ อาการอ่อนเพลีย เป็นโรคกระเพาะอาหาร ปวดศีรษะบ่อย ๆ โดยไม่ทราบสาเหตุ เป็นต้น หรืออาจนำไปสู่การเป็นโรคจิตโรคประสาทได้ในที่สุด (Lazarus, 1973; Clark, 1978)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกให้เป็นพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เพื่อให้พยาบาลมีการตระหนักรู้ มีการปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ มีการเพิ่มการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยด้วยพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ตลอดจนมีความสามัคคีกับผู้ร่วมทีมงานได้เป็นอย่างดี (Langrish, 1986; Gerry, 1989)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคิดที่จะนำการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมตามโปรแกรมของ Kelley มาใช้ในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ให้กับนักศึกษาพยาบาล เพื่อเป็นการลดความไม่กล้าในการแสดงออก และเสริมสร้างประสิทธิภาพส่วนบุคคล (personal effectiveness) ของนักศึกษาพยาบาลให้สามารถแสดงพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมได้มากขึ้นและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุก ๆ สถานการณ์ตามที่ตนเองต้องการ

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอนำเสนอตามลำดับดังนี้ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
3. วิชาชีพพยาบาลกับพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.1. ปรัชญาพื้นฐานของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมีพื้นฐานความเชื่อว่า บุคคลทุกคนมีสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของตนเอง สิทธิเหล่านั้นประกอบด้วย สิทธิในการปฏิเสธคำขอร้องโดยปราศจากความรู้สึกผิดหรือคิดว่าเห็นแก่ตัว สิทธิที่จะแสดงความต้องการของตนเองออกมา ซึ่งมีความสำคัญเท่ากับความต้องการของบุคคลอื่น สิทธิที่จะกระทำความผิดและสิทธิที่จะแสดงความเป็นตัวของตัวเองได้นานตราบเท่าที่เราไม่ได้ก้าวล้ำรุกรานสิทธิของบุคคลอื่น (Jakubowski, 1977 quoted in Kelley, 1979)

1.2. ความหมาย

คำว่า "พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior)" ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น Kelley (1979) กล่าวถึงพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า เป็นการแสดงออกถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของตนโดยไม่รุกรานสิทธิของบุคคลอื่น ซึ่งการแสดงออกนั้นมีความเหมาะสมตามสถานการณ์ วัฒนธรรม และบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย

Wolpe (1965 อ้างถึงใน นรณราช ทวีชัยประภา, 2527) กล่าวถึงพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า หมายถึง การแสดงออกทั้งหลายที่แสดงถึงสิทธิความรู้สึกส่วนบุคคลซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมไปถึงการปฏิเสธคำขอร้องที่ไร้เหตุผล การแสดงความรัก การยกย่องชมเชย และการแสดงความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบ เช่น การแสดงความรักที่ไม่ได้เป็นพฤติกรรมก้าวร้าว ซึ่งมีความเหมาะสมตามสถานการณ์และเมื่อแสดงออกไปแล้วไม่เกิดความวิตกกังวล

Bolton (1979) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นความสามารถของบุคคลในการรักษาสีทธิของตนเอง แสดงออกถึงความต้องการ ค่านิยม ความคิดเห็น แนวคิดต่าง ๆ ของตนเองได้อย่างตรงไปตรงมาด้วยวิธีการที่เหมาะสม โดยไม่ละเมิด สิทธิของบุคคลอื่น

Alberti and Emmons (1986) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการกระทำที่บุคคลสามารถแสดงออกถึงสิ่งที่ตนสนใจ ความรู้สึกและความต้องการของตนอย่างตรงไปตรงมา โดยปราศจากความกังวลใจ ควบคู่กับการพิจารณาถึงสิทธิของผู้อื่น

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการที่แท้จริงของบุคคลได้อย่างเหมาะสมตามสิทธิของตน ด้วยความมั่นใจ ไม่มีความวิตกกังวลและไม่รุกรานต่อสิทธิของบุคคลอื่น รวมทั้งการให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่นด้วย

1.3. องค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การแสดงออก เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยการแสดงออกที่มีความเกี่ยวข้องกัน 2 ด้านคือ

1. การแสดงออกด้านการใช้ภาษาพูด (Verbal Skills)
2. การแสดงออกด้านการใช้ภาษาท่าทาง (Nonverbal Skills)

1. การแสดงออกด้านการใช้ภาษาพูด คือการใช้คำพูดที่เหมาะสม มีเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการพูด Christoff and Kelly (1985) แบ่งประเภทของการแสดงออกด้านการใช้ภาษาพูดเป็น 3 ประเภท ดังนี้คือ

1.1 การกล่าวคำยกย่อง (Commendatory Assertiveness) เป็นความกล้าแสดงความรู้สึกทางบวกกับบุคคลอื่น เช่น การสรรเสริญ การชื่นชมและความชอบ เป็นต้น ด้วยคำพูดที่แสดงถึงความจริงใจ เป็นมิตร มีท่าทีที่อบอุ่นเอื้อต่อการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

1.2 การกล่าวคำปฏิเสธ (Refusal Assertiveness) เป็นความกล้าในการพูดปฏิเสธบุคคลอื่น กล้าแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับบุคคลอื่น กล่าวปฏิเสธเพื่อรักษาสีทธิของตนเองเมื่อถูกเอาเปรียบหรือถูกขัดขวางการกระทำและความคิด ซึ่งเป็นการแสดงถึงสิทธิอันชอบธรรมของบุคคล

1.3 การกล้ากล่าวคำขอร้อง (Request Assertiveness) เป็นความกล้าในการขอร้องบุคคลอื่นเพื่อจุดประสงค์ของตนเอง เช่น การขอคำแนะนำ การขอความช่วยเหลือและการขอเหตุผล เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต่อการมีชีวิตอยู่ในสังคมแบบพึ่งพาอาศัยกัน นอกจากนี้ ยังใช้พูดเพื่อเชื่อมกับสถานการณ์การปฏิเสธได้อีกด้วย คือ เมื่อบุคคลปฏิเสธคำขอร้องของบุคคลอื่นแล้ว ก็สามารถขอร้องให้บุคคลอื่นเปลี่ยนการกระทำใหม่หรือหยุดการกระทำเดิม

2. การแสดงออกด้านการใช้ภาษาท่าทาง เป็นการแสดงออกที่ช่วยเสริมเนื้อหาสาระที่พูดให้มีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (Bolton, 1979; Kelley, 1979; Alberti and Emmons, 1986) แบ่งออกเป็น 5 ประเภทดังนี้คือ

2.1 การประสานสายตา (Eye Contact) เป็นการสบตาคู่สนทนาโดยตรงอย่างเหมาะสม เป็นการบอกให้ทราบความใส่ใจ ความจริงใจเกี่ยวกับสิ่งที่พูดและช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมากขึ้น ไม่ใช่การจ้องหน้าคู่สนทนาจนทำให้เขาเกิดความอึดอัด

2.2 การวางท่า (Body Posture) เป็นลักษณะของการเผชิญหน้า เช่น การนั่ง การยืน ระยะห่างระหว่างคู่สนทนาที่เหมาะสม รวมทั้งการโน้มตัวเข้าหาคู่สนทนาหรือการวางตัวให้ตรง ซึ่งแสดงถึงอารมณ์และความรู้สึกขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร

2.3 การแสดงท่าทาง (Gesture) เป็นการเคลื่อนไหวอวัยวะของร่างกายที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การใช้มือประกอบคำพูด การเกา การเม้มปาก การแกว่งแขนหรือขาขณะพูด ซึ่งแสดงความรู้สึกของผู้พูด และเป็นการเสริมความสำคัญของคำพูดให้น่าเชื่อถือมากขึ้นหรือลดความน่าเชื่อถือลง

2.4 การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) เป็นการแสดงสีหน้าให้เหมาะสมสอดคล้องกับเรื่องที่พูดและอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด ซึ่งจะทำให้คู่สนทนารับรู้ถึงความต้องการของผู้พูดได้ตรงตามความเป็นจริง

2.5 น้ำเสียง (Vocal Cues) เป็นระดับความดังและจังหวะของเสียงที่ใช้พูด เป็นการแสดงความจริงใจ อารมณ์และความรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูด ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการจูงใจคู่สนทนาให้เชื่อถือในตัวผู้พูดและสิ่งที่พูด

1.4. ลักษณะของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Types of Assertion)

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีอยู่ด้วยกันหลายลักษณะ ซึ่งความเหมาะสมของการแสดงออกแต่ละลักษณะนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ Lange and Jakubowski (quoted in Kelley, 1979) ได้กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมกรรมการแสดงออก

อย่างเหมาะสม 5 ลักษณะดังนี้ คือ

1. การแสดงออกอย่างเหมาะสมขั้นพื้นฐาน (Basic Assertion) เป็นการแสดงออกเพื่อรักษาลิทธิของตนเอง ตลอดจนการแสดงความรัก เชื่อ ความรู้สึก และความคิดเห็นของตนเองอย่างง่าย ๆ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะทางสังคมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น กรณีที่ถูกสอดแทรกในขณะที่กำลังพูดอยู่ คุณอาจจะพูดว่า "ขอโทษค่ะ ขอให้ฉันพูดจบเสียก่อนนะ" หรือ กรณีที่ปฏิเสธคำขอร้อง คุณอาจจะพูดว่า "ดิฉันทำในสิ่งที่ฉันขอร้องไม่ได้จริง ๆ ค่ะ" การแสดงออกขั้นพื้นฐานนี้ ยังเกี่ยวข้องกับการแสดงออกถึงความรู้สึกพอใจและชื่นชมต่อบุคคลอื่นอีกด้วย เช่น "ดิฉันชอบคุณ" หรือ "การมีเพื่อนอย่างคุณทำให้ฉันมีความสุข"

2. การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะมีความร่วมรู้สึก (Empathic Assertion) เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก หรือความต้องการที่บอกถึงการรับรู้อารมณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลอื่นก่อน และตามด้วยคำพูดที่แสดงถึงสิทธิของผู้พูด เช่น กรณีที่การประชุมกำลังดำเนินการอยู่ มีบุคคล 2 คนคุยกันด้วยเสียงอันดังรบกวนการประชุม คุณอาจจะพูดว่า "ขอโทษนะคะคุณคงมีเรื่องจำเป็นต้องสนทนากันในตอนนี้ แต่ดิฉันฟังการประชุมไม่ถนัดเพราะได้ยินการสนทนาของคุณด้วย ช่วยกรุณาเบาเสียงลงหน่อยได้ไหมคะ" การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะที่สองนี้มักจะได้รับการสนองตอบทางบวกจากบุคคลอื่นจึงต้องตระหนักเอาไว้ว่า ไม่ควรใช้เพื่อให้ตนเองบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการโดยไม่เคารพผู้อื่น เช่น "ดิฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไรแต่..." ซึ่งเป็นการหลอกให้บุคคลอื่นเชื่อว่าความรู้สึกของเขาได้รับการพิจารณาแล้ว

3. การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการเพิ่มระดับ (Escalating Assertion) เป็นการแสดงออกที่ขยายเพิ่มขึ้น เมื่อการแสดงออกอย่างเหมาะสมในครั้งแรก ๆ ถูกอีกฝ่ายหนึ่งเพิกเฉยหรือละเลย ตัวอย่างเช่น กรณีของหญิงสาว 2 คนกำลังนั่งคุยกันอยู่ในห้องแห่งหนึ่ง มีชายหนุ่มคนหนึ่งเสนอตัวเข้ามาเพื่อจะซื้อเครื่องดื่มให้ หญิงสาวก็บอกว่า "ขอบคุณในความมีน้ำใจของคุณมากค่ะ แต่เรามาที่นี่ก็เพื่อจะคุยกันเท่านั้นเองค่ะ" ชายหนุ่มก็คงยืนยันข้อเสนอที่จะซื้อเครื่องดื่มให้ หญิงสาวจึงพูดอีกว่า "ไม่ล่ะค่ะ ขอบคุณค่ะ เราเพียงแต่อยากจะมาคุยกันเท่านั้นเอง เราไม่ได้ต้องการเครื่องดื่ม" ชายหนุ่มก็ยังไม่ฟังยืนยันที่จะเสนอตัวซื้อเครื่องดื่มให้อีก หญิงสาวจึงพูดว่า "ครั้งนี้เป็นครั้งที่สามและขอให้เป็นอย่างสุดท้ายนะค่ะ พวกเราต้องการจะคุยกันเท่านั้นเองไม่ได้ต้องการเครื่องดื่ม กรุณาเลิกเสียเถอะค่ะ" จะสังเกตเห็นว่า การปฏิเสธแต่ละครั้งทวีความเข้มข้นขึ้น ซึ่งดูเหมือนว่าเป็นการแสดงออกในลักษณะของความก้าวร้าว แต่ว่าในกรณีนี้ เป็นการแสดงออกอย่างเหมาะสม เพราะการพูดครั้งก่อน ๆ ไม่ได้ได้รับความสนใจ

4. การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการเผชิญหน้า (Confrontive Assertion) เป็นการแสดงออกโดยไม่ใช้การประหม่นหรือตัดสินพฤติกรรมของผู้อื่น คือ บอกถึงสิ่งที่บุคคลได้พูดว่าจะทำอะไรและสิ่งที่บุคคลได้กระทำไปจริง ๆ หลังจากนั้น จะบอกถึงสิ่งที่เราต้องการ เช่น "ดิฉันยินดีกับการที่คุณจะเล่นแผ่นเสียงของดิฉันแต่ขอให้บอกดิฉันก่อน แต่ตอนนี้คุณกำลังเล่นแผ่นเสียงของดิฉันอยู่โดยไม่ได้บอกดิฉันเลย ดิฉันอยากจะบอกว่าดิฉันไม่ค่อยพอใจ"

5. การแสดงออกอย่างเหมาะสมในลักษณะการใช้คำว่า "ฉัน" (I-Language Assertion) เป็นการแสดงออกที่จะช่วยให้ผู้แสดงออกได้เรียนรู้ที่จะตัดสินใจเมื่อมีความรู้สึกทางลบ เนื่องจากผู้อื่นพยายามเข้ามายุ่งเกี่ยวกับความรู้สึกหรือสิทธิส่วนบุคคลของตนเอง หรือผู้อื่นยึดยึดค่านิยมและความคาดหวังของเขามาให้เรา Gordon (quoted in Lange and Jakubowski, 1976) เสนอว่า การแสดงออกในลักษณะนี้ ควรจะประกอบด้วย ประโยค 4 ประโยค คือ

- 5.1 ประโยคที่บอกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ผู้พูดบอกพฤติกรรมผู้อื่นอย่างชัดเจน)
- 5.2 ประโยคที่บอกถึงผลที่เกิดขึ้น (ผู้พูดบอกพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่มีผลต่อชีวิตหรือความรู้สึกของตนเอง ต้องเป็นรูปธรรม)
- 5.3 ประโยคที่บอกถึงความรู้สึก (ผู้พูดบอกถึงความรู้สึกของตนเอง)
- 5.4 ประโยคที่บอกถึงสิ่งที่อยากให้เกิดขึ้น (ผู้พูดบอกความต้องการของตนเอง)

ตัวอย่างเช่น เพื่อนร่วมงาน 2 คน ใช้โต๊ะทำงานร่วมกัน วันหนึ่งหัวหน้างานเอารายงานมาให้หนึ่งในสองคนนั้นแล้วเกิดปัญหาขึ้น จึงมีการบอกกล่าวกันดังนี้ "วันนี้หัวหน้าเอารายงานของเขามาให้ดิฉัน แต่ปรากฏว่ามันหายไปบางส่วนเพราะว่าเอกสารของดิฉันปนไปกับของคุณ ความไม่เป็นระเบียบของโต๊ะทำงานของเราเป็นปัญหาสำหรับฉันจริง ๆ ดิฉันอยากจะให้คุณช่วยให้อาจารย์เสนอแนะเพื่อการแก้ปัญหาด้วยเถอะ" หรืออาจจะพูดว่า "ดิฉันอยากจะขอให้คุณช่วยรักษาความเป็นระเบียบของโต๊ะทำงานของคุณให้เพิ่มมากขึ้นหน่อยได้มั๊ยคะ"

การใช้คำพูด "ฉัน" นี้อาจกลายเป็นความก้าวร้าวได้ ถ้าเป็นการแสดงออกถึงการให้ผู้อื่นเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น "คุณทำให้ดิฉันหัวเสียมากที่คุณมักจะสอดแทรกเข้ามาตลอดเวลา คุณมีอะไรผิดปกติหรือ"

1.5. ผลของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

การแสดงออกอย่างเหมาะสมมีผลต่อทั้งตนเองและผู้อื่น Lange and Jakubowski (1976) และ Bolton (1979) ได้กล่าวถึงผลของการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ต่อตนเองไว้ ดังนี้

1. เพิ่มการยอมรับนับถือตนเอง
2. เพิ่มความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง
3. เพิ่มการควบคุมตนเอง โดยมีความรู้สึกในแง่ดี
4. ลดการพึ่งพาความคิดเห็นจากบุคคลอื่น
5. กล้าที่จะเผชิญหน้าและจัดการกับความขัดแย้งอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
6. ลดความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยและไม่มั่นคงลงได้
7. ได้รับความพึงพอใจและประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ
8. ยอมรับในสิทธิส่วนบุคคลของตนเองและของบุคคลอื่น
9. สื่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วยความพึงพอใจมากกว่า

ส่วน Kelley ได้กล่าวถึงผลของการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อบุคคลอื่นไว้ดังนี้

1. สร้างความไม่พอใจให้กับบุคคลอื่น หรือ คุกคามบุคคลอื่นที่มีสัมพันธภาพด้วย
2. อาจจะถูกตีตราว่าเป็นคนก้าวร้าว ทั้ง ๆ ที่กำลังแสดงออกอย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพราะบุคคลนั้น อาจจะเป็นผู้ที่เคยแสดงพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกมาก่อน หรืออาจจะเคยเป็นผู้ที่ยอมทำตามความต้องการของคนอื่นทุกเรื่อง เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกทำร้ายจิตใจ เมื่อตัดสินใจเลือกที่จะมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงทำให้คนอื่นผิดหวังกับพฤติกรรมใหม่ได้

1.6. ลักษณะของบุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

Fensterheim and Bear (1975) ได้กล่าวถึง ลักษณะของบุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ว่าจะต้องมีลักษณะ 4 ประการ คือ

1. เป็นบุคคลที่รู้สึกอิสระในการเปิดเผยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการกระทำกล้าแสดงให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของตน
2. เป็นบุคคลที่สามารถติดต่อกับคนทุกระดับ ทั้งคนแปลกหน้า เพื่อนฝูงและคนในครอบครัว ซึ่งการติดต่อนั้นต้องเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจ และเหมาะสมกับกาลเทศะ
3. เป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้นต่อชีวิต กระทำสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของตน และแสวงหาโอกาสให้ตนเองโดยไม่คอยให้สิ่งใดช่วย
4. เป็นบุคคลที่กระทำในสิ่งที่ทำให้ตนเองภูมิใจ รู้ถึงข้อจำกัดของตนเอง ไม่ดีใจในอาชนะในสิ่งที่ไม่อาจอาชนะได้ แต่จะต่อสู้ในสิ่งที่คิดว่าถูกต้อง

Bower and Bower (1976) และ Salter (1949 อ้างถึงใน พรรณราย ทรพย์ประภา, 2527) ได้ให้ข้อสรุปว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ได้

1. การพูดแสดงความรู้สึก (Use Feeling-Talk) สามารถแสดงออกซึ่งความชอบและความสนใจของตนได้อย่างไม่ขัดเขิน มากกว่าจะพูดอะไรออกมาอย่างกลาง ๆ เช่น สามารถที่จะพูดได้ว่า "ฉันชอบแกงนี้" หรือ "ฉันชอบเสื้อตัวนี้ของคุณจัง" แทนที่จะพูดเป็นกลาง ๆ ว่า "แกงนี้อร่อยดี" และสามารถที่จะใช้วลีว่า "ฉันคิดว่า" หรือ "ฉันรู้สึก" ได้ในเวลาที่เหมาะสม
2. การพูดเกี่ยวกับตัวเอง (Talk about Yourself) ถ้าได้ทำอะไรสักอย่างที่มีคุณค่าและน่าสนใจ ก็สามารถที่จะเล่าให้เพื่อน ๆ ทราบได้โดยไม่ผูกขาดการสนทนา หรือคุยโม้โอ้อวดแต่เพียงผู้เดียว แต่สามารถเล่าถึงความสำเร็จของตนเองเมื่อถึงเวลาอันเหมาะสมได้อย่างเป็นเรื่องปกติธรรมดา
3. การพูดทักทายปราศรัย (Make Greeting-Talk) แสดงความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต้องการรู้จักได้ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงความยินดีต่อบุคคลที่ได้พบ สามารถพูดว่า "สวัสดีค่ะดีใจที่ได้พบคุณอีก" ไม่ใช่ทักทายเพียง "สวัสดี" อย่างเดียว หรือกัมศิระษะเฉย ๆ หรือทำเอียงอายขัดเขิน
4. การยอมรับคำชมเชย (Accept Compliments) สามารถรับคำชมเชยได้อย่างจริงใจ แทนที่จะเสแสร้งแสดงความไม่เห็นด้วยหรือพูดตรงข้าม เช่น เมื่อมีคนชมว่า "เสื้อของคุณตัวนี้สวยดีนะ" ก็สามารถที่จะกล่าวตอบได้ว่า "ขอบคุณค่ะ ดิฉันก็ชอบมันเหมือนกัน" แทนที่จะพูดว่า "ตายละ เสื้อตัวนี้หรือคะสวย" หรือ "โอ๊ย! มันเก่าแล้วละค่ะ" การตอบรับคำชมเชยเป็นการให้รางวัลผู้กล่าวชมเชย แทนที่จะเป็นการลงโทษเขา
5. การแสดงสีหน้าประกอบอย่างเหมาะสม (Use Appropriate Facial Talk) การแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียงที่พูดออกมา ควรจะแสดงความหมายที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ในเวลาที่สนทนากับใครสามารถสบตาคู่สนทนาได้
6. การแสดงความเห็นด้วยอย่างสุภาพ (Disagree Mildly) เมื่อมีความไม่เห็นด้วย ก็ไม่เสแสร้งว่าเห็นด้วยเพียงเพื่อจะรักษาความสงบหรือเอาใจ แต่สามารถแสดงออกซึ่งความเห็นด้วยแต่พอประมาณด้วยกิริยาอาการบางประการเช่น มองไปทางอื่น หรืออาจจะเปลี่ยนเรื่องสนทนา
7. การขอให้แสดงความกระจ่างแจ้ง (Ask for Clarification) ถ้าได้รับคำแนะนำคำสั่งสอนหรือคำอธิบายที่บิดเบือนไม่กระจ่าง ก็สามารถขอร้องให้บุคคลนั้นอธิบาย

ใหม่อีกครั้งให้ชัดเจนขึ้นได้ แทนที่จะออกไปด้วยความรู้สึกสับสนไม่เข้าใจ ก็สามารถที่จะพูดได้ว่า "ดิฉันยังไม่เข้าใจคำอธิบายของคุณเลยล่ะ คุณจะกรุณาพูดใหม่อีกครั้งได้ไหมคะ"

8. การถามเหตุผล (Ask Why) ถ้าได้รับการขอร้องให้ทำในสิ่งที่เห็นว่าไม่มีเหตุผลสมควรหรือไม่น่าสนุกอะไรเลย ก็สามารถจะถามคำถามว่า "ทำไมถึงต้องการให้ดิฉันทำสิ่งนั้นล่ะคะ" โดยใช้น้ำเสียงสุภาพและไม่ทำหน้าบึ้งตึง แต่ก็ไม่จำเป็นต้องอึด

9. การแสดงความไม่เห็นด้วยในขณะนั้น (Express Active - Disagreement) เมื่อมีความเห็นตรงกันข้ามกับผู้อื่น หรือไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น และมีความแน่ใจในสิ่งที่ตนเองมีความคิดเห็นอยู่สามารถแสดงความไม่เห็นด้วย โดยพูดว่า "ดิฉันมีความเห็นอีกอย่างหนึ่ง คือ ... " หรือ "ดิฉันคิดว่าเท่าที่คุณพูดมานั้น คุณยังมีได้พิจารณาประเด็นอื่น ๆ เช่น .."

10. การกล่าววาจาเพื่อรักษาสติ (Speak up for your rights) จะไม่ปล่อยให้ใครมาเอาเปรียบ เมื่อรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบก็สามารถที่จะกล่าวคำปฏิเสธได้โดยมิได้รู้สึกว่า เป็นความผิดของตนเอง สามารถที่จะแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเอง และขอร้องให้ผู้อื่นแสดงความยุติธรรม สามารถพูดได้ว่า "ขอโทษค่ะ ดิฉันมาเข้าคิวก่อนคุณ" หรือว่า "กรุณาหรีวักยลงหน่อยได้ไหมคะ" สามารถแสดงความขบขใจหรือร้องทุกข์ได้อย่างหนักแน่น โดยไม่ต้องทำลายสถานการณ์

11. การแสดงการยืนกราน (Be persistent) เมื่อมีความขบขใจ หรือร้องทุกข์ในเรื่องที่มีเหตุผลสมควร ก็สามารถที่จะดำเนินการร้องทุกข์ได้จนกระทั่งได้รับความยุติธรรมหรือประสบความสำเร็จ ถึงแม้ว่าจะมีผู้ใดมาขัดขวางหรือขัดขวางก็ยังไม่ล้มเลิกความตั้งใจ

12. หลีกเลี้ยงที่จะต้องแสดงเหตุผลในทุก ๆ ความเห็น (Avoid Justifying every opinion) การอภิปรายหรือเจรจากับบุคคลใดก็ตาม ถ้ามีผู้โต้เถียงอยู่ตลอดเวลาหรือมีผู้คอยถามเหตุผลอยู่ตลอดเวลาว่า "ทำไม" ก็สามารถที่จะยุติคำถามเหล่านั้นได้ โดยการปฏิเสธและพูดต่อไปอย่างเรียบ ๆ ว่า "ดิฉันมีความรู้สึกเช่นนี้ล่ะคะ ดิฉันไม่จำเป็นที่จะต้องแสดงเหตุผลในทุก ๆ สิ่งทีดิฉันพูด ถ้าคุณคิดว่าการแสดงเหตุผลมีความสำคัญต่อคุณมาก คุณอาจลองหาเหตุผลก็ได้ว่า ทำไมคุณจึงไม่เห็นด้วยกับดิฉันไปเสียหมด"

1.7. ขอบเขตของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมิใช่สิ่งที่จะแสดงออกได้อย่างพร่ำเพรื่อโดยไม่คำนึงถึงกาลเทศะ และความถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เนื่องจากในสถานการณ์ทางสังคมบางสถานการณ์ เช่น ในท้องถิ่นหนทางนั้น บางครั้งก็ไม่เหมาะสมที่จะแสดงออกเพราะอาจก่อให้เกิด

อันตรายแก่ตนเองได้ จึงควรต้องระมัดระวังด้วยว่าเราจะใช้ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
เท่านั้น (พรณราย ทรัพย์สินประภา, 2527) และพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นจะไม่
ได้ทำให้ผู้แสดงได้รับทุกสิ่งทุกอย่างตามต้องการเสมอไป เพราะว่าบุคคลอื่น ๆ ก็มีความต้องการ
มีความปรารถนาและมีการตัดสินใจในการแสดงออกอย่างเหมาะสมของตนเองเช่นเดียวกัน เพื่อให้
ให้ได้มาซึ่งสิ่งที่เขาต้องการเหมือนกัน ฉะนั้นแล้วทุก ๆ คนที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่าง
เหมาะสมต้องมีความรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงออกร่วมกัน เพื่อความสบายใจในการมี
สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน แม้ว่าผลที่ได้รับจะไม่ได้เป็นดังที่ต้องการ แต่อย่างน้อยก็ทำให้บุคคลที่มีการ
แสดงออกอย่างเหมาะสม ได้พูด ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองตั้งใจและต้องการที่จะทำ (Kleinke,
1991)

นอกจากนี้ ควรจะคำนึงอีกต่อไปว่าพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมีใช้
บุคลิกภาพ หรือลักษณะประจำตัวของบุคคลโดยบุคคลหนึ่ง แต่เป็นพฤติกรรมที่จะแสดงออกมาก็ต่อ
เมื่อมีความเหมาะสมที่จะแสดงออกเท่านั้น และขึ้นอยู่กับตัวบุคคล เวลา สถานการณ์ และสถานที่
เป็นสำคัญอีกด้วย (พรณราย ทรัพย์สินประภา, 2527 ; Kelley, 1979)

นอกจากพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้ว บุคคลยังมีพฤติกรรมแสดงออก
อีก 2 แบบ คือ พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและพฤติกรรมก้าวร้าว ซึ่งพฤติกรรมทั้ง 3 แบบนี้
สามารถเปลี่ยนกลับไปกลับมาได้ (Pendulum swing) ภายในระยะเวลาสั้น ๆ

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและพฤติกรรมก้าวร้าว (Nonassertive and Aggressive Behavior)

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Nonassertive Behavior)

เป็นความไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ และสิทธิของตน
เองให้บุคคลอื่นทราบ มักยอมทำตามบุคคลอื่นและยอมให้บุคคลอื่นละเมิดสิทธิของตน เป้าหมาย
เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การแสดงความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ จะออกมาในลักษณะการขอภัย
ลั้งเลใจ หลบหน้า บุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกมักลดความเป็นตัวของตัวเองลงโดยคิดว่าสิ่งที่ตนเอง
พูดหรือกระทำไม่มีความสำคัญ คนที่มีการแสดงออกในลักษณะไม่กล้าแสดงออกนี้จนเป็นนิสัยมัก
จะเกิดความไม่พอใจเพราะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น
ต้องแบกความรับผิดชอบและต้องจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง จนกระทั่งต้องระเบิดออกมา
ในลักษณะของคนก้าวร้าวหรืออาจแสดงความก้าวร้าวกับบุคคลที่มีอำนาจน้อยกว่า (Kelley, 1979;
Lange and Jakubowski, 1976 quoted in Kelley, 1979)

พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior)

เป็นการแสดงความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ และสิทธิของตนเองโดยละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น ไม่มีความจริงใจ มีเป้าหมายเพื่อสร้างอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น หรือการเป็นผู้ชนะ โดยการบังคับให้ผู้อื่นแพ้ ทำให้คนอื่นขายหน้าหรือเสื่อมเสีย ด้วยการพูดคุกเขยียดหยามข่มขู่ สาเหตุเกิดจาก การผสมความรู้สึกไม่ต่าง ๆ เช่น ความขัดแย้งในใจ ผลเสียทางอารมณ์ที่เคยได้รับ ความเชื่อที่ว่าความก้าวร้าวเท่านั้นจะทำให้ตนเองมีอำนาจ ต้องใช้ความก้าวร้าวในการต่อต้านเมื่อรู้สึกว่าถูกกดขี่หรือคุกคาม เชื่อว่าความก้าวร้าวจะช่วยสร้างเอกลักษณ์และการยอมรับให้ตนเองได้ นอกจากนี้อาจเป็นเพราะการแสดงความก้าวร้าวที่ไม่ได้รับการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยตรงจากผู้อื่น

Kelley (1979) กล่าวว่า ทั้งพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและพฤติกรรมก้าวร้าวเป็นการตอบสนองที่ซ่อนเร้นความจริงเอาไว้ ไม่ได้บอกข้อมูลที่แท้จริงออกมาทั้งหมด จะส่งผลในระยะยาว คือ จะก่อให้เกิดความสูญเสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงความก้าวร้าวเป็นเวลานานจะมีผลให้สูญเสียเพื่อน และไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ เนื่องจากคนอื่น ๆ จะหันหลังให้กับคนที่มึนพฤติกรรมก้าวร้าว

Kelley (1979) เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 3 แบบ แสดงไว้ในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว

องค์ประกอบ	พฤติกรรมไม่กล้า แสดงออก (Nonassertive- Behavior)	พฤติกรรมการแสดงออก อย่างเหมาะสม (Assertive- Behavior)	พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive- Behavior)
ด้าน อารมณ์	<p>- เก็บความรู้สึกไว้ภายใน ได้แก่ความกลัว ความ- วิตกกังวล ความอ่อนล้า ความหงุดหงิด ความรู้สึก ผิด ความเจ็บใจ</p> <p>- เก็บอารมณ์มากกว่าปกติ - ไม่แสดงออกทางภาษา พูด</p>	<p>- แสดงความรู้สึกตาม ความเป็นจริง มีความ เชื่อมั่น เห็นคุณค่าใน ตนเอง</p> <p>- แสดงอารมณ์ตามความ เป็นจริง - ระดับเสียงปกติ</p>	<p>- มีการแสดงออกภายนอกซึ่ง เป็นผลมาจากความกลัว ความรู้สึกผิด ความเจ็บใจ ความโกรธ ความเดือดดาล ความเกลียดชังหรือการเป็น ศัตรู ยึดถือตนเองเป็นใหญ่ ยกตนเหนือคนอื่น ต้องการเอาชนะ</p> <p>- แสดงอารมณ์มากกว่าปกติ - ชอบทำเสียงดังและแผด เสียงออกมา</p>
ด้านการใช้ ภาษาท่าทาง	<p>- ชอบก้มหน้าหลบตา กลอกตาไปมากระพริบตา บ่อยๆ เบือนหน้าไปทาง อื่น โยกตัวไปมา หลังอ ไหล่ห่อ ก้มศีรษะ เดิน แบบย่อง กำมือแน่น กัด ริมฝีปาก ดึงเสื้อผ้า</p>	<p>- เปิดเผยตรงไปตรงมา ไม่จ้องตาเขม็ง ยืนในท่าที่ สบายแต่มีความมั่นคงด้วย เท้าทั้งสองข้าง สุกา- อ่อนโยน ปล่อยมือแนบข้าง ลำตัวในท่าที่ผ่อนคลาย</p>	<p>- จ้องหน้าสำรวจตรวจตรา มีการแสดงออกทางสายตา มักจะโน้มตัวไปข้างหน้า แข็งกระด้างไม่ยืดหยุ่น อาฆาต ริษยา ชอบขึ้นนิ้ว มักเอามือเท้าสะเอวบ่อย ๆ</p>

องค์ประกอบ	พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Nonassertive-Behavior)	พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive-Behavior)	พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive-Behavior)
ด้านการใช้ภาษาท่าทาง (ต่อ)	เครื่องแต่งกาย ท่าทาง- กระสับกระส่าย -มีนิสัยชอบบริการ พูด- เสียงราบเรียบ กล่าวคำ ขอโทษบ่อย พูดพิมพ์้า พูด แบบคราง ๆ อึกอ๊ก พูด แบบปนเสียงหัวเราะ	-พูดเสียงมั่นคง หนักแน่น อ่อนโยน ระดับเสียงดัง- ฟังชัดเจน	-เสียงดัง หัวเราะเยาะ พูดด้วยเสียงหยิ่งยโส
ด้านการแสดงออกโดยทั่วไป	-หนีออกจากสถานการณ์ มีลักษณะขึ้นอยู่กับบุคคลอื่น โทษตนเอง	-เคลื่อนเข้าหาสถานการณ์ เผชิญหน้ากับสถานการณ์- โดยตรง ยืนหยัดในสิทธิ- ของตนเอง มีอิสระในตน- เอง และเป็นอิสระจาก บุคคลอื่น	-ต่อต้านสถานการณ์ โทษผู้อื่น ต่อต้านความเป็นอิสระภาพ (ยึดมั่นถือมั่น เอาทุกอย่าง มาเป็นของตนเอง)
ด้านการใช้ภาษาพูด	-ใช้คำพูดเถลไถลวกวน ฟุ่มเฟือยไม่แน่ใจ เช่น คำว่า อาจจะ เค้าว่า เหิงจะ น่าประหลาดใจ -ใช้คำเสริม เช่นคำว่า เอ้อ ๆ ตีแล้ว ท่านรู้แล้ว -ใช้คำปฏิเสธ เช่นคำว่า ไม่ต้องเป็นห่วง มันไม่ใช่สิ่งสำคัญอะไร	-ใช้คำพูดที่รัดกุมขึ้นต้นประ โยคด้วย"ฉัน"เช่นฉันคิดว่า ฉันรู้สึกว่าคุณต้องการหรือ ใช้การประนีประนอมขอ- ความเห็นและวิธีการร่วมกัน และใช้ประโยคที่แสดงออก ถึงความร่วมรู้สึก เช่น ท่านกำลังคิด ท่านกำลังดู	-พูดห้วนๆใช้ประโยคสอด- แทรกคุกคาม เช่นคุณควรจะ ทำให้ดีกว่านี้ เรียกชื่อเฉยๆ เรียกร้อง ความสนใจ กล่าวโทษผู้อื่น ข่มขู่ จัดการ เย้ยหยันแดกดัน วิพากษ์วิจารณ์ ตำหนิติเตียน

ตัวอย่างความแตกต่างของพฤติกรรมการแสดงออกทั้ง 3 แบบ

ตัวอย่างที่ 1 สถานการณ์ : เพื่อนบางคนมาขอยืมหนังสือที่คุณไม่ปรารถนาจะให้ยืม

การแสดงออกแบบก้าวร้าว : ไม่ ทำไมคุณไม่ซื้อหนังสือเล่มนี้เป็นของคุณเองล่ะ

การไม่กล้าแสดงออก : อ้อ...คุณต้องการใช้หนังสือนานเท่าไรล่ะ ขณะนี้..เอ้อ..
ฉันต้องให้มันเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายมา แต่ถ้าคุณใช้
ไม่นาน เอาไปก่อนก็ได้

การแสดงออกอย่าง
เหมาะสม : เสียใจด้วยจริงๆค่ะ ฉันยินดีจะให้ยืมนะคะ แต่ตอนนี้ต้องให้
อยู่ เลขต้องขออนุญาตไม่ให้ยืมตอนนี้ค่ะ

ตัวอย่างที่ 2 สถานการณ์ : บุคคลที่นัดรับประทานอาหารมีค่ากับคุณ มาช้ากว่าเวลานัด 1
ชั่วโมง โดยที่เขาไม่โทรศัพท์มาบอกคุณว่าทำไมมาช้า คุณโกรธเขามาก และเมื่อเขามาถึง

การแสดงออกแบบก้าวร้าว : คุณมาสายทำให้ฉันกรวยกรวยใจมาก นี่เป็นครั้งสุดท้าย
แล้วนะที่ฉันจะให้โอกาสคุณ

การไม่กล้าแสดงออก : เชิญค่ะ อาหารค่านี้อยู่บนโต๊ะแล้วค่ะ

การแสดงออกอย่าง
เหมาะสม : ฉันคอยคุณนาน 1 ชั่วโมงพอดี จะดีมากเลยถ้าคุณโทรศัพท์
มาบอกให้ฉันทราบก่อนว่าคุณอาจจะมาสาย

2. การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Training)

ต้นกำเนิดและพัฒนาการ (Origin and Development)

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เริ่มต้นใช้กับ

พฤติกรรมบำบัด (Behavior Therapy) บุคคลที่มีชื่อเสียงเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
อย่างเหมาะสมนี้ ได้แก่ Andrew Salter, Joseph Wolpe และ Arnold Lazarus ซึ่ง
เป็นกลุ่มบุคคลในยุคนั้นที่คิดค้นวิธีการฝึกขึ้นมา เพื่อเป็นกระบวนการในการรักษาบุคคลที่เป็นโรค
ประสาทที่มีความวิตกกังวลทางสังคม (Neurotic Social Anxiety)

Salter (1949) เป็นบุคคลแรกที่พูดถึงประสิทธิภาพของการเปลี่ยนพฤติกรรม (ยังไม่
ได้ใช้คำว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม) ไว้ว่า เป็นวิธีการที่ใช้ช่วยเหลือบุคคล
ทั่ว ๆ ไปที่มีอาการดังกล่าวข้างต้น หนังสือที่ Salter เขียนในปี ค.ศ. 1949 ใช้ชื่อว่า "การบำ

บัดด้วยการวางเงื่อนไขปฏิกริยาสะท้อน (Conditioned Reflex Therapy)" ซึ่งในปัจจุบัน เรียกว่า " พฤติกรรมบำบัดด้วยการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก " วัตถุประสงค์ของกระบวนการบำบัดของ Salter คือ เพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่กระตุ้น (Excitatory Behavior) และลดพฤติกรรมที่ระงับ (Inhibitory Behavior) โดยใช้วิธีการยับยั้งการระงับ ตามแนวคิดของ Pavlov (ซึ่งการยับยั้งการระงับนี้ มีความหมายเช่นเดียวกับการทำลายนั่นเอง) ตามแนวคิดของ Pavlov เชื่อว่า การกระตุ้นจะนำไปสู่การทำงานของระบบประสาทที่เชื่อมโยงกันในสมอง แล้วทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ใหม่ขึ้นมา ดังนั้น Salter จึงได้นำวิธีการยับยั้งการระงับมาใช้เพื่อพัฒนาความคิด ความรู้สึก ที่เป็นอิสระ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมขึ้นมาใหม่ แล้วให้ทำพฤติกรรมใหม่นี้ซ้ำแล้วซ้ำอีก เพื่อเพิ่มความเป็นอิสระ และการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรู้สึกซึ่งจะมีผลไปลดการกระทำและความรู้สึกที่เป็นตัวระงับ กระบวนการในการเปลี่ยนพฤติกรรม (Andrew-Salter's Excitatory Model) ของ Salter ที่ใช้ในการบำบัดนี้ ประกอบด้วย การลดความวิตกกังวลที่ถูกวางเงื่อนไข การพัฒนาการตอบสนองด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสม การเอาชนะการสูญเสียบทบาททางเพศ การรักษาการเสียดิต การสร้างความรู้สึกเป็นอิสระและการกำจัดการพูดติดอ่าง (ในปัจจุบันใช้คำว่า " การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม " "Assertive Training" กระบวนการฝึก ประกอบด้วย การแนะนำ การฝึกซ้อมพฤติกรรม การผ่อนคลายและการชี้แนะ) เกณฑ์ที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ Salter ก็คือ ความจริงใจ (Honesty) นั่นเอง

Wolpe (1958) ได้นำงานของ Salter มาศึกษาต่อ และเป็นคนแรกที่นำคำว่า "Assertive" มาใช้พร้อมกับคำว่า "Interpersonal Behavior" หนังสือที่เขาเขียนชื่อว่า Psychotherapy by Reciprocal Inhibition to "Assertive Responses" Wolpe มีความเชื่อว่า ความวิตกกังวลเป็นตัวยับยั้งพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ดังนั้น เขาจึงนำวิธีการระงับซึ่งกันและกัน (Reciprocal Inhibition) มาใช้ ตามหลักการที่ว่า บุคคลจะไม่เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับความวิตกกังวลได้ โดยการจับคู่ตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลกับการตอบสนองที่ระงับความวิตกกังวล ซึ่งการตอบสนองที่ระงับความวิตกกังวลที่ Wolpe นำมาใช้ ก็คือ การผ่อนคลายและการแสดงออกอย่างเหมาะสมตามรูปแบบของ Wolpe (Wolpe's Model) เขานำเอาการผ่อนคลายและการแสดงออกอย่างเหมาะสม มาจับคู่กับตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล เพื่อระงับความวิตกกังวลโดยการสอนบุคคลให้ผ่อนคลายขณะที่กำลังเผชิญกับตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล ซึ่งจะทำให้มีการตอบสนองต่อความวิตกกังวลลดน้อยลง แล้วให้ฝึกเผชิญกับตัวกระตุ้นความวิตกกังวลด้วยการผ่อนคลายซ้ำแล้วซ้ำอีก เพื่อทำให้

ความวิตกกังวลลดลงจนถึงระดับที่ไม่ใส่ใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคคลคลายความวิตกกังวลลงจะสามารถแสดงความรู้สึกได้อย่างหมดความวิตกกังวล เช่น สามารถแสดงความโกรธ ความพอใจและความรักใคร่ได้อย่างเหมาะสม จากนั้น Wolpe ก็กระตุ้นให้มีการฝึกฝนการตอบสนองด้วยการแสดงออกอย่างเหมาะสมซ้ำแล้วซ้ำอีก จนกระทั่งบุคคลสามารถละทิ้งความวิตกกังวลและการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นเกินกว่าเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Alberti and Emmons (1970) เริ่มงานเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ Humanistic value system และเริ่มต้นการฝึกอบรมตามรูปแบบของ Rogers (model of Rogers, 1961) โดยดึงแนวคิดมาจากแนวคิดพฤติกรรมบำบัดของ Wolpe และแนวคิดเกี่ยวกับสิทธิและศักยภาพของมนุษย์มาใช้ ซึ่ง Alberti และ Emmons เป็นผู้ริเริ่มกระบวนการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมตามรูปแบบ Behavioral Humanistic เป็นครั้งแรก มีเป้าหมายเพื่อให้บุคคลได้รับสิทธิอันชอบธรรมของตนเอง โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า การแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นตัวสร้างการเห็นคุณค่าในตนเอง และเขายังมีความเชื่ออีกว่า การแสดงออกอย่างเหมาะสมไม่ใช่ลักษณะของการบังคับ (Non-Manipulative View) และมีลักษณะตรงกันข้ามกับความก้าวร้าว ซึ่งความก้าวร้าวมีผลต่อการทำร้ายจิตใจบุคคลอื่น นอกจากนี้ Alberti และ Emmons ยังได้รับแนวคิดจาก Mike Serber ที่ได้มาร่วมงานกับเขาทั้งสองในระยะหนึ่ง Mike Serber เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการแสดงออกอย่างใส่ใจ และพฤติกรรมที่ส่งผลในเชิงบวกเข้ามารวมเป็นมิติหนึ่งของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้เรามองสิ่งใกล้ตัวด้วยความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมที่ดี กล่าวได้ว่า ผลงานของ Alberti and Emmons ก่อให้เกิด

1. การผลักดันวิธีการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสมจากพฤติกรรมบำบัดเพื่อลดความวิตกกังวลทางระบบประสาท (Neurotic Anxiety) มาเป็นแนว Behavioral-Humanistic Approach เพื่อสร้างการเห็นคุณค่าในตนเอง
2. การพัฒนาวิธีการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสม ให้เป็นระบบมากขึ้นรวมทั้งส่งเสริมการใช้ภาษาท่าทางให้มากขึ้น โดยการใช้กระบวนการสอนแบบให้ข้อมูลย้อนกลับ
3. การเสริมสร้างให้มีการสังเกตเกี่ยวกับขอบเขตของสิทธิมนุษยชนให้มากขึ้น รวมทั้งการแสดงออกในทางบวก และการเอาใจใส่ความรู้สึกซึ่งกันและกัน
4. การช่วยให้เกิดจริยธรรมของความรับผิดชอบและเป็นมาตรฐานสำหรับผู้นำการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสม

Arnold Lazarus (1971) ซึ่งเคยทำงานร่วมกับ Wolpe อยู่ระยะหนึ่งได้เริ่มพัฒนากระบวนการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและกระบวนการบำบัดแบบอื่น ๆ ที่เรียกว่า "Broad-Spectrum Behavior Therapy" โดยนำวิธีการทางด้านพฤติกรรมศาสตร์กับมนุษยศาสตร์มาประสมประสานกัน ทำให้แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงออกอย่างเหมาะสมของ Lazarus จึงมีขอบเขตมากขึ้นคือ เขาเสนอให้บุคคลมีการต่อสู้เพื่อสิทธิอันชอบธรรมของตนเองภายใต้เงื่อนไขของการแสดงออกอย่างเหมาะสม ดังนั้น Lazarus จึงส่งเสริมให้มีการแสดงออกเกี่ยวกับความรักใคร่ ชื่นชม และความรู้สึกในทางบวกกับผู้อื่น เผยแพร่ในเรื่องอิสรภาพในการแสดงอารมณ์ ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่แสดงถึงความรักใคร่ชื่นชมทั้งหมด

Richard McFall (1970) ได้นำวิธีการแบบใหม่มาวางแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยประยุกต์การฝึกเข้ากับกระบวนการทดลองทางวิทยาศาสตร์ และได้บัญญัติพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมออกมาเป็นลักษณะที่ชัดเจน คือ ต้องเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้และสามารถวัดได้ ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยของนักจิตวิทยาด้วยวิธีการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเชิงทดลองเป็นครั้งแรก แต่วิธีการรักษาหรือกระบวนการฝึกไม่ได้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

Fensterheim (1975) เป็นนักฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมอีกคนหนึ่ง เขาได้ยื่นข้อเสนอมองในทางปฏิบัติที่คัดค้านกับความคิดของ McFall คือ วิธีการของ McFall ใช้ได้เฉพาะพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ จดบันทึกได้ หรือวัดได้ และคำนวณพฤติกรรมที่สังเกตได้ด้วยวิธีการทางสถิติเท่านั้น แต่นั่นไม่ใช่ทั้งหมดของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมหรือทั้งหมดที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน Fensterheim ให้ข้อสังเกตว่ามโนทัศน์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ McFall ไม่สามารถวัดได้ อย่างเช่น การเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวเสริมแรงทางบวกที่สำคัญต่อการแสดงออกอย่างเหมาะสมของตนเอง

Lange and Jakubowski (1976) เขียนหนังสือชื่อ "Responsible Assertive Behavior" ได้เสนอรูปแบบของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้ว่า จะต้องประกอบด้วยกระบวนการพื้นฐาน 4 ประการ คือ 1) การสอนให้บุคคลรู้ความแตกต่างระหว่างการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการก้าวร้าวและการไม่กล้าแสดงออก(ที่ไม่ใช่ความสุภาพอ่อนโยน) 2) การช่วยให้บุคคลจำแนกและยอมรับสิทธิของตนเองและสิทธิของบุคคลอื่น 3) การลดความคิดและอารมณ์ที่ระงับการแสดงออกอย่างเหมาะสม เช่น ความคิดที่ไร้เหตุผลความวิตกกังวล ความรู้สึกผิด และความโกรธเกินกว่าเหตุ 4) การพัฒนาทักษะและการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยการฝึกปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้บุคคลที่เข้ารับการฝึก

มีพัฒนาการของการตอบสนองอย่างเหมาะสมในสถานการณ์เฉพาะได้มากขึ้นกว่าเดิม มีการยอมรับในพฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของตน ยินกรานในสิทธิของตนเองและของบุคคลอื่น เปลี่ยนแปลงความคิดที่ไร้เหตุผล ลดความวิตกกังวล และมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มมากขึ้น

Kelley (1979) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาประจำอยู่ที่สถาบัน La Jolla มลรัฐ California ประเทศสหรัฐอเมริกา Kelley พัฒนาการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จากการศึกษาวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการฝึกปฏิบัติใหม่ ๆ และการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม แล้วนำมาประมวลสร้างเป็นโปรแกรมการฝึกเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ฝึกที่ต้องการพัฒนาทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับตนเองและให้กับบุคคลที่เข้ารับการฝึก การสร้างโปรแกรมการฝึกของ Kelley ใช้วิธีการดึงแนวความคิดเกี่ยวกับการให้คุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ (Humanistic Values) และนำระบบการใช้ทักษะที่เป็นองค์ประกอบตามหลักตรรกะ (Logical Skill-Component System) มาใช้ร่วมกัน โดยจัดเรียงลำดับก่อน-หลังของทักษะที่นำมาประกอบกัน คือ ทักษะขั้นเตรียมการ ทักษะขั้นปฏิบัติการ และ ทักษะขั้นเสริม

จากต้นกำเนิดและการพัฒนาการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยทั่วไป แล้วการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีวัตถุประสงค์ดังนี้

จุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นเป็นไป เพื่อทำให้บุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างไม่เหมาะสมเปลี่ยนเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมีความสามารถที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกทั้งในทางบวกและทางลบได้อย่างตรงไปตรงมาสามารถควบคุมตนเองได้ ลดความอายให้น้อยลง ซึ่งจะทำให้เรากล้าต่อสู้กับคนที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องต่อเราได้รักษาสีทธิของตนเองไว้โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น มีทักษะในการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น มีความมั่นใจจนสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เรียนรู้การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและบุคคลอื่น (Lazarus, 1973; Gormally and Hill, 1975; Bower and Bower, 1976; Bolton, 1979; Langrish, 1986) และการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มีองค์ประกอบของการฝึกดังนี้



องค์ประกอบของกระบวนการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
รูปแบบของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ได้รับการพัฒนาขึ้น
หลายรูปแบบ ซึ่งแต่ละรูปแบบจะประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ คือ

1. กระบวนการสร้างความคิดใหม่ (Cognitive Restructuring Procedures)

Lange and Jakubowski (1976) ได้ให้ความหมายของกระบวนการสร้างความคิดใหม่ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคคลเกิดการตระหนักรู้ถึงลักษณะการคิดที่นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่ให้ผลเสียแก่ตนเอง ซึ่งความคิดที่ให้ผลเสียแก่ตนเอง ได้แก่ความคิดที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่นแบบไร้เหตุผล (Ellis, 1962) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการสร้างความคิดใหม่มาเปลี่ยนแปลงความคิดแบบไร้เหตุผลเหล่านั้น เพื่อให้บุคคลสร้างพฤติกรรมใหม่ที่ดีกว่าโดยมีขั้นตอนของกระบวนการสร้างความคิดใหม่ 3 ขั้นตอนคือ

1.1 ขอสถานการณ์เฉพาะของการแสดงออกอย่างเหมาะสมให้ชัดเจน
ให้ผู้รับการฝึกตั้งเป้าหมายของตนเองตามสถานการณ์นั้น แล้วกำหนดความเหมาะสมสำหรับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ใช้เทคนิควิธีการทางด้านความคิด และการปรับพฤติกรรม

1.3 ให้บุคคลตระหนักรู้ในสิทธิของตนเองในสถานการณ์นั้น

2. กระบวนการฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal Procedures)

Lange and Jakubowski (1976) ได้กล่าวถึงกระบวนการฝึกซ้อมพฤติกรรมว่าประกอบด้วยเทคนิคต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 การแสดงตัวแบบ (Modeling) คือ ผู้รับการฝึกใช้วิธีสังเกต และการเรียนรู้จากผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ หรือฟังจากเทปบันทึกเสียง หรือรูปภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจากเทปบันทึกภาพ

2.2 การแสดงตัวแบบภายใน (Covert modeling) คือ การที่ผู้รับการฝึกจินตนาการถึงบุคคลบางคนทีแสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่ตนเองรู้สึกว่ามี ความยากลำบากมาก

2.3 การฝึกซ้อมบทบาท (Rehearsal) คือ การที่ผู้รับการฝึกหัดแสดงการตอบสนองอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาของตน โดยมีผู้นำการฝึกหรือผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ แสดงบทบาทสมมติเป็นบุคคลอื่นที่อยู่ในสถานการณ์นั้น เพื่อตอบสนองกับผู้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้

2.4 การฝึกซ้อมบทบาทภายใน (Covert Rehearsal) คือ การที่ผู้รับการฝึกจินตนาการว่าตนเองได้แสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาได้ซึ่งอาจจะได้รับการสาธิตตัวแบบมาก่อนโดยผู้นำการฝึก

2.5 การกลับบทบาทสมมติ (Role Reversal) คือ การให้ผู้รับการฝึกได้รับบทบาทเป็นผู้ได้รับการสนองตอบที่เป็นพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผู้รับการฝึกเกิดการตระหนักรู้ด้วยศักยภาพของตนเอง ทั้งนี้ผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ จะแสดงบทบาทเป็นผู้รับการฝึกผู้นั้น และแสดงรูปแบบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.6 การเสริมแรง (Reinforcement) คือ การที่ผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ แสดงการตอบสนองที่ดีหรือให้รางวัลต่อผู้รับการฝึกที่แสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมออกมา เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการปรับปรุงพฤติกรรมได้ดียิ่งขึ้น

2.7 การสอน (Coaching) คือ การที่ผู้นำการฝึก และผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ บรรยายถึงสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ Fodor (1980) ยังได้กล่าวถึงเทคนิคของกระบวนการฝึกซ้อมพฤติกรรมเพิ่มเติมไว้ดังนี้คือ

1. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกจะเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ที่กำลังฝึกปฏิบัติ หลังจากที่ได้ฝึกในแต่ละทักษะเสร็จแล้ว

2. การลดความรู้สึกวิตกกังวล (Anxiety Reduction) เนื่องจากผู้รับการฝึกบางคนแม้ว่าจะมีทักษะการแสดงออกแล้ว แต่อาจจะถูกยับยั้งไม่ให้แสดงออกมาเนื่องจากมีความวิตกกังวล ดังนั้นต้องแก้ไขโดยการฝึกการผ่อนคลาย หรือให้กล่าวถึงสถานการณ์ที่มีความกลัวหรือมีความกังวล แล้วให้ลองฝึกกับสถานการณ์นั้นหลาย ๆ ครั้งจนเกิดความรู้สึกสบายใจ

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role play) คือ การแสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สมมุติขึ้นมา โดยใช้ทักษะที่เรียนรู้มา

สิ่งที่ควรจดจำในกระบวนการฝึกซ้อมพฤติกรรมใหม่ มีดังต่อไปนี้

- ยึดปัญหาเพียงปัญหาเดียวในหนึ่งสถานการณ์ อย่างพยายามแก้ปัญหาหลายปัญหาในเวลาเดียวกัน

- ยึดปัญหาที่เป็นบ่อเกิดของการตัดสินใจที่กำลังมีอยู่และจะมีตลอดไป

- เลือกสถานการณ์ในปัจจุบันหรือสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดในเวลาอันใกล้

- ให้แสดงบทบาทสมมติสั้น ๆ ไม่ควรนานเกิน 3 นาที

- ควรจะใช้เวลาน้อยที่สุดในการแสดงพฤติกรรมตอบสนอง

- ควรจดจำไว้ว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จะต้องมีความเชี่ยวชาญในการแสดงออกอย่างเหมาะสม และมีการตอบสนองด้วยการแสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของตนเองได้เป็นอย่างดีที่สุด

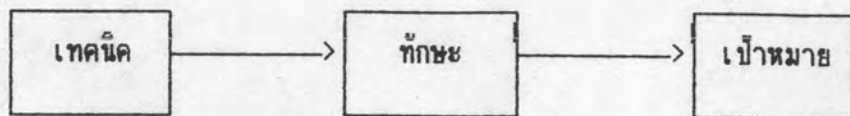
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมตามแนวคิดของ Kelley เนื่องจากว่า

1. Kelley ได้สร้างคู่มือสำหรับผู้นำการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกไว้อย่างชัดเจน เป็นขั้นตอน และไม่ซับซ้อน
2. การสร้างโปรแกรมการฝึกของ Kelley ตั้งอยู่บนรากฐานของการให้คุณค่าความเป็นมนุษย์ (Humanistic Value) และยึดหลักการที่ใช้ทักษะที่จำเป็นกับการมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมาประกอบกันอย่างมีเหตุผลต่อกัน แล้วใช้เทคนิคต่าง ๆ มาสอนทักษะที่ได้จัดเรียงไว้แล้ว ทำให้สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลได้ง่ายขึ้น
3. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของ Kelly เน้นการฝึกแบบกลุ่ม โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเพศ อายุ อาชีพ

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของตามแนวคิดของ Kelley (Kelley's Assertive Training Program)

Kelley (1979) สร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยยึดหลักการให้คุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ (Humanistic Values) และใช้ระบบการฝึกทักษะที่เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ละทักษะเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นเหตุเป็นผลแก่กัน (Logical Skill-Component System) โดยการใช้เทคนิคต่าง ๆ มาสอนทักษะที่จัดไว้นั้น เพื่อฝึกบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกหรือมีพฤติกรรมก้าวร้าว เฉพาะบางสถานการณ์ ที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองให้มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

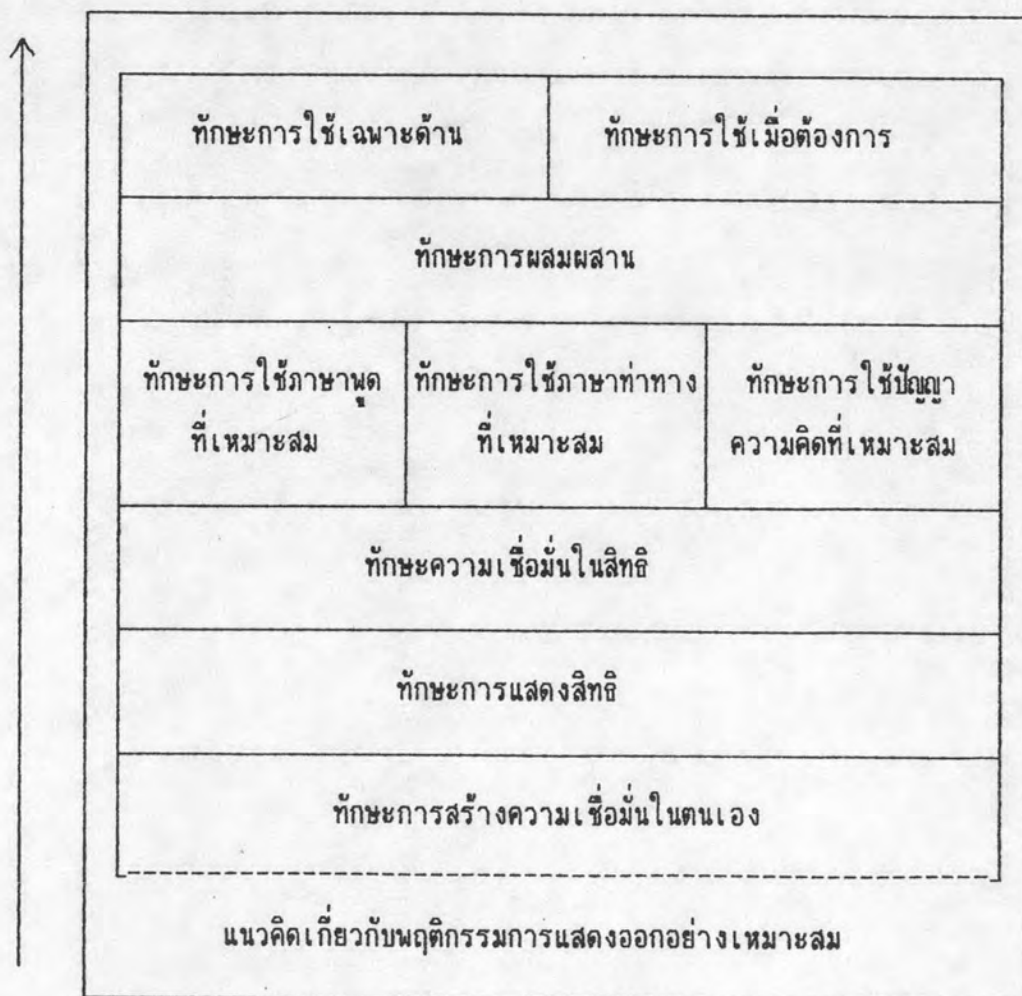
Kelley (1979) อธิบายถึงเหตุผลที่ต้องนำทักษะมาจัดเรียงลำดับก่อน-หลังไว้ดังนี้คือ เริ่มต้นเขาเห็นว่าเป้าหมายที่ผู้เข้ารับการฝึกจะต้องได้รับ คือ การแสดงออกที่สามารถยืนกรานในสิทธิของตนเองและไม่ก้าวก่ายสิทธิของบุคคลอื่น จากนั้นเขาจึงนำทักษะที่เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมาเรียงลำดับกัน แล้วใช้เทคนิคที่เหมาะสมมาสอนทักษะแต่ละทักษะ เพื่อให้บุคคลไปถึงเป้าหมาย ตามแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงแนวคิดพื้นฐานในการสร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออก
อย่างเหมาะสมของ Kelley

แหล่งที่มา : Kelly, C. 1979. Assertive Training : A Facilitator's
Guide. California : University Assosiation. p.4.

Kelley (1979) ได้สรุปภาพรวมของโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่าง
เหมาะสมไว้ เป็นภาพที่ 2 ดังนี้คือ



แผนภาพที่ 2. แสดงการเรียงลำดับทักษะของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

แหล่งที่มา : Kelly, C. 1979. Assertive Training : A Facilitator's
Guide. California : University Assosiation. p: 9.

จากภาพที่ 2 Kelley (1979) สร้างโปรแกรมฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่มีขั้นตอนการฝึกที่ชัดเจนแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการให้ความรู้ทั่วไป เรื่องแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม และขั้นตอนที่ 2 เป็นการฝึกทักษะที่เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม แต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการให้ความรู้ทั่วไปเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

Kelley (1979) กล่าวว่า ในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จะต้องเริ่มต้นจากการแนะนำ (Introduction) เรื่องแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมก่อน เนื่องจากพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นหัวใจสำคัญในการฝึก เพราะจะทำให้บุคคลที่เข้ารับการฝึกทราบขอบเขตและเหตุผลในการฝึกปฏิบัติ แล้วสามารถเชื่อมโยงความเป็นเหตุเป็นผลในการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้ จากนั้นจึงจะสามารถเลือกทักษะในการแสดงออกอย่างเหมาะสมมาใช้ได้อย่างประณีต และประยุกต์ใช้ได้กับทุกสถานการณ์ที่ตนเองต้องการ ถ้าผู้เข้ารับการฝึกไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้ว จะทำให้ผู้รับการฝึกรู้เพียงวิธีการแสดงออกในสถานการณ์ตัวอย่างที่นำมาฝึกปฏิบัติเท่านั้น แต่ไม่สามารถนำทักษะในการแสดงออกอย่างเหมาะสมไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์อื่น ๆ ได้เลย (รายละเอียดแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมหน้า 5-19)

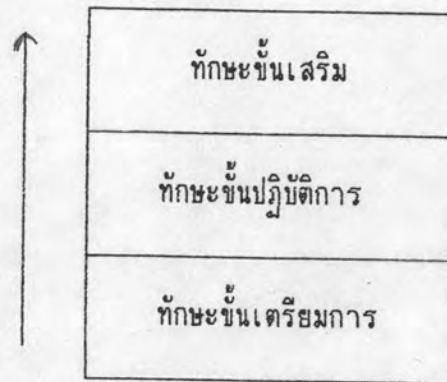
ขั้นตอนที่ 2 คือการฝึกทักษะที่เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

Kelley (1979) มุ่งเน้นฝึกทักษะที่เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยแบ่งทักษะออกเป็น 3 ทักษะใหญ่ ๆ สองทักษะแรกเป็นทักษะที่จำเป็นต้องฝึก ส่วนทักษะที่สามในการฝึกเป็นส่วนที่นำมาเสริม

Kelley (1979) ได้แนวคิดในการเลือกทักษะในการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ดังนี้คือ 1. เป็นทักษะและความต้องการที่ผู้เข้ารับการฝึกได้นำเสนอเข้ามาในช่วงของการฝึกปฏิบัติ

2. เป็นทักษะที่ผู้เข้ารับการฝึกต้องการเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิสัมพันธ์การจัดกลุ่มหรือเฉพาะบุคคล ซึ่งเรียกทักษะที่ผู้รับการฝึกนำเสนอเข้ามาในช่วงของการฝึก (หรือต้องการพัฒนาให้มาก่อนการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจริง ๆ) นี้ว่า

ทักษะขั้นเตรียมการ (Preparatory Skills) เรียกทักษะที่ผู้รับการฝึกต้องการเพื่อใช้ในการตอบสนองด้วยการแสดงออกอย่างเหมาะสมว่า ทักษะขั้นปฏิบัติการ (Core Skills) และเรียกทักษะที่เป็นทักษะเฉพาะหรือทักษะที่นำมาใช้เมื่อต้องการว่า ทักษะขั้นเสริม (Accessory Skills) ด้วยเหตุนี้ จึงแบ่งรูปแบบของทักษะในการแสดงออกอย่างเหมาะสมออกเป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย ทักษะขั้นต้น ทักษะหลัก และทักษะเสริม ดังแสดงในภาพที่ 3 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แสดงรูปแบบของทักษะทั้ง 3 ขั้นตอน

แหล่งที่มา: Kelly, C. 1979. Assertive Training: A Facilitator's Guide. California: University Association. p: 8.

ตามแนวคิดดังกล่าวข้างต้น Kelly (1979) ได้คัดเลือกทักษะที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้คือ

1. เป็นทักษะที่ผู้นำการฝึกรายงานว่ามิประโยชน์หรือมีบทบาทที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น
2. เป็นทักษะที่มีการทำวิจัยไว้แล้วพบว่าทำให้เกิดพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมได้
3. เป็นทักษะที่ต้องนำมาใช้ตามหลักตรรกะเพราะจะช่วยสร้างความรู้สึกของผู้กระทำให้สามารถแสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติ และต้องเป็นทักษะที่ต้องฝึกก่อนทักษะอื่นๆ รายละเอียดในแต่ละทักษะมีดังนี้

ทักษะแรกเป็นทักษะขั้นเตรียมการ (Preparatory Skills)

ทักษะขั้นเตรียมการ เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจและความจำที่เป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับปัญญาความคิด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เพิ่มพูนทักษะเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การแสดงสิทธิมนุษยชนของตนเอง และการสร้างความเชื่อมั่นในการแสดงสิทธิประกอบด้วยทักษะย่อย ดังนี้

1. ทักษะการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

Kelley (1979) กล่าวว่า การสร้างความเชื่อมั่นในตนเองเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญที่สุด เพราะจะทำให้บุคคลสามารถยืนกรานในความเป็นตัวของตัวเอง และแสดงสิทธิของตนเองได้อย่างเหมาะสม แต่ความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคล เกิดจากการรู้จักตนเอง การยอมรับในตนเอง และการเห็นการมีคุณค่าในตนเอง (Simpson and Hasting quoted in Kelley, 1979) การเห็นการมีคุณค่าในตนเองจะส่งเสริมให้บุคคลสามารถพัฒนาทักษะที่ใช้ระหว่างบุคคล (Interpersonal skill) ได้ และสามารถนำทักษะที่พัฒนาแล้วไปใช้ได้อย่างกว้างขวาง (Egan, 1976) ดังนั้น จึงควรส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเองให้กับบุคคลโดยการลบล้างความคิดที่ไร้เหตุผลและสร้างความคิดใหม่ขึ้นมาทดแทนความคิดเดิม

2. ทักษะการแสดงสิทธิของตนเอง (Identification of Rights)

Kelley (1979) กล่าวว่า การแสดงสิทธิมีความสำคัญเพราะว่า สามารถช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในการแสดงสิทธิของตนเองและของผู้อื่น และสามารถยืนกรานในสิทธิเหล่านั้นได้ ทั้งการแสดงสิทธิและความเชื่อมั่นในสิทธิเป็นการสร้างขอบเขตของจิตใจและอารมณ์ (a psychological and emotional framework) ที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม เนื่องจากมนุษย์ทุกคนเป็นเจ้าของสิทธิ และการจะพัฒนาบุคคลให้สามารถยืนกรานในสิทธิของตนเองได้นั้น จะต้องทำให้บุคคลหมดความเครียดและเพิ่มการเห็นการมีคุณค่าในตนเอง การที่บุคคลจะสามารถแสดงสิทธิของตนเองได้นั้นต้องตระหนักรู้ว่าเกี่ยวกับความหมายข้อจำกัดของสิทธิและการใช้สิทธิอย่างเหมาะสม

3. ทักษะการสร้างความเชื่อมั่นในสิทธิ (Confidence in Rights)

Kelley (1979) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในสิทธิเกิดจากความเชื่อถือ ที่ว่าสิทธิ เป็นของบุคคลทุกคน เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในสิทธิก็จะเกิดการยึดถือและตั้งใจจริงที่จะยืนกรานในสิทธิของตนเองด้วยการแสดงออกอย่างเหมาะสม

ทักษะที่สองเป็นทักษะขั้นปฏิบัติการ (Core Skills)

ทักษะขั้นปฏิบัติการ เป็นการสร้างหรือเพิ่มการตระหนักรู้เกี่ยวกับทักษะที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้เพิ่มพูนทักษะการใช้คำพูดที่เหมาะสม ทักษะการใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสม ทักษะการใช้ปัญญา-ความคิดที่เหมาะสม และทักษะการผสมผสาน ซึ่งประกอบด้วยทักษะย่อยดังนี้

1. ทักษะการใช้ภาษาพูดที่เหมาะสม (Verbal Assertion)

Kelley (1979) กล่าวว่า ทักษะการใช้ภาษาพูดที่เหมาะสมเน้นการใช้ประโยคคำพูดที่ถูกต้องเหมาะสมในการติดต่อสื่อสารในสถานการณ์การแสดงออกอย่างเหมาะสม เมื่อบุคคลมีพัฒนาการการสื่อความหมายทางคำพูดแล้ว จะสามารถยืนกรานในสิทธิของตนได้โดยไม่รุกรานสิทธิของคนอื่น ทักษะการใช้ภาษาพูดที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างทักษะการติดต่อสื่อสาร เพราะต้องใช้ประโยคคำพูดได้อย่างเหมาะสม ทักษะการใช้ภาษาพูดที่เหมาะสมพัฒนาได้ โดยการแนะนำของคนอื่น (Dawley and Wenrich, 1976 quoted in Kelley, 1979) และจากการดัดตัวเอง (Kelley, 1979) ในปัจจุบันมีการสอนทักษะการติดต่อสื่อสารที่สำคัญด้วยการใช้เทคนิค "การเขียนบทสนทนา" เพื่อให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย (Bower and Bower, 1976 quoted in Kelley, 1979) การเขียนบทสนทนาจะช่วยให้ผู้รับการฝึกได้เขียนประโยคที่ใช้คำพูดที่เหมาะสมไว้ล่วงหน้า และนำไปปฏิบัติควบคู่กับการฝึกทักษะการใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสม และการใช้ปัญญาความคิดที่เหมาะสม

Bower and Bower (1976) ได้เสนอแนวทางการเขียนบทสนทนาไว้ เรียกว่า "DESC Scripting" จุดประสงค์เพื่อสร้างความพร้อมเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง คำพูดท่าทาง ที่เฉพาะเจาะจงชัดเจนไว้ล่วงหน้า การเขียนบทสนทนามี 4 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การอธิบาย (Describe:D) คือ การกล่าวถึงการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเจาะจง ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา โดยไม่วิเคราะห้ไม่คาดเดาส่ิงที่เกิดขึ้น ไม่ใช้อารมณ์ขณะพูด เช่น "เธอคุยกับฉันแต่ตาเธอไม่มองมาที่ฉันเลยนะ" แทนที่จะพูดว่า "เธอไม่สนใจฉันเลยนะ" หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดครอบคลุมกว้าง ๆ เช่น "ตลอดเวลา" หรือ "ทุกครั้ง"

2. การแสดงความรู้สึก (Expression:E) คือ การบอกความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่แท้จริงของตนเองต่อการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยขึ้นต้นประโยคด้วย "ฉัน" เช่น "ฉันรู้สึกว่...."หรือ "ฉันคิดว่า...." เป็นคำพูดที่แสดงความเชื่อและค่านิยมของตนเองโดยไม่แสดงอารมณ์ ไม่มีการประเมิณหรือตำหนิอีกฝ่ายหนึ่ง ควรแสดงความรู้สึกด้านบวกมากกว่า

ด้านลบ หากจำเป็นต้องแสดงความรู้สึกด้านลบก็ควรเน้นที่เป้าหมายและข้อบกพร่อง เช่น แทนที่จะพูดว่า "ฉันโกรธเธอที่เธอตะคอกฉันอย่างนั้น" เป็น "ฉันคิดว่าการตะคอกของเธออย่างนั้นเป็นการบิดเบียนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเราสองคน"

3. การพูดที่เจาะจง (Specify:S) คือการใช้คำพูดที่กระชับชัดเจนเป็นประโยคที่สั้นเข้าใจง่ายเพื่อขอให้อีกฝ่ายเปลี่ยนแปลงการกระทำ แต่ไม่ควรขอให้เปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน เช่นการพูดว่า "ฉันอยากให้เธอพูดเกี่ยวกับตัวเองมากกว่าการพูดถึงคนอื่น" ดีกว่าการพูดว่า "หยุดพูดเรื่องไร้สาระแบบนั้นได้แล้ว"

4. การพูดถึงผลที่ตามมา (Consequence:C) คือการบอกให้อีกฝ่ายทราบผลของการเปลี่ยนการกระทำของเขาโดยเน้นผลตามด้านบวก อย่างเช่น รางวัลทางสังคม ได้แก่ ความรัก คำชมเชย เป็นต้น มากกว่าผลทางด้านลบ เช่น การลงโทษ เช่น "เธอจะมีเพื่อนมากขึ้นถ้าเธอยิ้มกับคนอื่นบ้าง"

ตัวอย่างบทสนทนาทั้ง 4 ขั้นตอน

D : เวลาที่ฉันถาม คุณไม่มองมาที่ฉันเลยและคุณก็ไม่ตอบคำถามฉันด้วย

E : คุณทำอย่างนั้นฉันรู้สึกเจ็บปวดมาก ฉันรู้สึกเหมือนว่าฉันไม่มีความสำคัญและไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีค่าที่นั่นด้วย

S : คุณกรุณาหันมามองฉันหน่อยได้ไหมคะ และช่วยตอบคำถามของฉันทีเถอะค่ะ

C : ฉันอยากให้คุณรู้ว่า การที่คุณมองมาที่ฉันและตอบคำถามของฉันนั้น การกระทำของคุณประทับใจฉันมากค่ะ

2. ทักษะการใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสม (Nonverbal Assertion)

Kelley (1979) กล่าวว่าทักษะการใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสมเน้นการแสดงออกด้านร่างกายและการใช้ท่าทางเพื่อสื่อความหมาย ใช้ประกอบหรือสนับสนุนทักษะการพูด หรือบางครั้งยังสามารถใช้สื่อความหมายแทนคำพูดได้อีกด้วย (Knapp, 1972 quoted in Kelley, 1979) การใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสม ประกอบด้วยสื่อทางการเห็น ได้แก่ การประสานสายตา การแสดงออกทางสีหน้า ท่าของร่างกายและการเคลื่อนไหว และสื่อทางการได้ยิน ได้แก่ ความดัง ความถี่ จังหวะ ระดับและความต่อเนื่องของเสียง ซึ่งภาษาท่าทางนี้จะเป็นตัวส่งเสริมให้ภาษานุ่มนวลประสิทธิภาพ และเป็นตัวสะท้อนให้เห็นความสอดคล้องของการสื่อความหมายของบุคคล ภาษาท่าทางที่เหมาะสมต้องสร้างโดยการฝึกและการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่น

3. ทักษะการใช้ปัญญาความคิดที่เหมาะสม (Cognitive Assertion)

Kelley (1979) เน้นการเพิ่มความสามารถทางการใช้ความคิดที่เป็นเหตุเป็นผลตามความเป็นจริงที่จะนำไปสู่การตัดสินใจเลือกการแสดงออกอย่างเหมาะสม รวมทั้งการคิดใคร่ครวญหรือคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นจากการแสดงออกอย่างเหมาะสม ความคิดเป็นเหตุเป็นผลนั้นเกี่ยวข้องกับการพูดกับตนเอง (self talk) เมื่อบุคคลพูดกับตนเองในแง่ลบเสมอๆ ก็จะทำให้เกิดความคิดที่ผิดพลาดและไร้เหตุผล ความคิดที่ไร้เหตุผลนี้จะทำให้บุคคลมีความวิตกกังวล ขาดการควบคุมตนเอง (Ellis, 1962) จนในที่สุดไม่กล้าแสดงออกหรือแสดงออกอย่างก้าวร้าวไปเลย (Bower and Bower, 1976) ดังนั้นควรที่จะให้ผู้รับการฝึกปฏิบัติการสร้างความคิดในแง่ลบกับตนเอง และส่งเสริมให้เขาเลือกแสดงออกตามความรู้สึก ความคิดและความต้องการที่แท้จริงอย่างถูกต้อง

4. ทักษะการผสมผสาน (Integration)

เป็นการผสมผสานทักษะย่อย ๆ ที่เป็นองค์ประกอบการแสดงออกอย่างเหมาะสมและนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน ดังที่ Flower and Booraem (1975) กล่าวว่า การฝึกซ้อมและการฝึกแสดงพฤติกรรม เป็นวิธีการแรกที่ยอมรับนำมาใช้มากที่สุดในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมตั้งแต่ครั้งอดีต (Rimm and Masters, 1974 quoted in Kelley, 1979) สิ่งที่สำคัญสำหรับการฝึกก็คือ ต้องให้ผู้รับการฝึกฝึกซ้อมพฤติกรรมจนกระทั่งเขาสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และสิ่งที่จะทำให้พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลคงอยู่ตลอดไป คือการให้การเสริมแรงทางบวก ซึ่ง Adler (1977) กล่าวว่าไว้ว่าอาจจะเป็นการเสริมแรงทางใจ ได้แก่ การแสดงความรักใคร่ การยิ้ม การสนทนาด้วย หรือการเสริมแรงทางวัตถุ ได้แก่ การให้ของขวัญ หรือการให้ทำกิจกรรมที่ชอบ ได้แก่ การดูภาพยนตร์ เล่นกีฬาที่ชอบ และการให้ความรู้สึกที่พึงพอใจ ได้แก่ การยกย่องชมเชย เป็นต้น

ทักษะที่สามเป็นทักษะขั้นเสริม (Accessory Skills)

เป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของการฝึกทักษะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผ่านมา หรือเป็นตัววัดความสามารถของบุคคลในการประยุกต์ใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อแสดงพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ในปัจจุบันที่กำลังประสบ ซึ่งประกอบด้วยทักษะย่อย 2 ทักษะ คือ

1. ทักษะการใช้เฉพาะด้าน (Special Application Areas)

เป็นส่วนที่ใช้การบอกกล่าวเป็นพิเศษ ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาทักษะพิเศษเพิ่มเติม

เข้าไป แบ่งออกเป็นชนิดของการปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ การขอร้อง การกล่าวคำขอร้อง การวิพากษ์วิจารณ์และอื่น ๆ ชนิดของบุคคลหรือสถานการณ์ ได้แก่ สถานภาพของการเป็นผู้อุปโลกบริโลก สถานภาพในที่ทำงาน สถานภาพในครอบครัวและอื่น ๆ เป็นต้น ทักษะของการบอกกล่าวเป็นพิเศษนี้ส่วนใหญ่จะเน้นการใช้ภาษาพูดมากกว่าภาษาท่าทาง หรือทางด้านการใช้ปัญญาความคิด

2. ทักษะการใช้เมื่อต้องการ (Special Needs)

เป็นความต้องการพิเศษของบุคคล เมื่อมีความยากลำบากที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสมอันเนื่องมาจากมีความวิตกกังวลสูง วิธีแก้ไข คือ การลดความวิตกกังวลลงซึ่งทำได้โดยใช้วิธีการผ่อนคลาย (Relaxation)

เมื่อกำหนดทักษะที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้แล้ว Kelley จึงเลือกเทคนิคที่เหมาะสมมาใช้ในการผสมผสานกันเพื่อมาฝึกสอนทักษะ หลักในการเลือกเทคนิคไม่ใช่เลือกว่าเทคนิคใดดีที่สุด แต่ควรเลือกเทคนิคที่เหมาะสมที่สุดกับทักษะและกับผู้รับการฝึกนั้นๆ เพื่อให้ผู้รับการฝึกพยายามปฏิบัติ แล้วนำมาประเมินผลการปฏิบัติ จากนั้นมีการปรับแต่งพฤติกรรมใหม่ และให้พยายามฝึกใหม่อีกครั้ง ทำซ้ำแล้วซ้ำอีกจนถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรมชาติ โดยเทคนิคที่นำมาใช้ ประกอบด้วย

1. เทคนิคการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification Technique) ได้แก่ การฝึกซ้อมพฤติกรรม การกลับบทบาท การแสดงตัวแบบ การหยุดและการเปลี่ยนความคิด การผ่อนคลาย การฝึกซ้อมพฤติกรรมภายใน การแสดงตัวแบบภายใน และการให้การเสริมแรงภายใน

2. เทคนิคการนิยามาที่เหตุผลและอารมณ์ ได้แก่ กระบวนการสร้างความคิดใหม่
3. เทคนิคการได้รับประสบการณ์ตรงตามโครงสร้าง ได้แก่ การเขียนบทสนทนา
4. การพัฒนาระบบความเชื่อที่นำมาใช้สอนทฤษฎีการแสดงออกอย่างเหมาะสม
5. เทคนิคการให้คำแนะนำ
6. เทคนิคการอภิปรายเป็นกลุ่ม

สำหรับองค์ประกอบอื่นๆ ที่เป็นส่วนประกอบของกระบวนการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ได้แก่

ผู้นำการฝึก (Trainer / Facilitator)

Alberti (Quote in Clerk, 1988) กล่าวว่า ผู้นำการฝึกต้องเป็นบุคคลที่มีความชำนาญในวิชาชีพ หรือได้รับการยอมรับตามความเห็นชอบของสมาคมวิชาชีพ หรือสังคม ส่วน Lange

and JaKuboski (1976) กล่าวว่าไม่มีสูตรแน่นอนที่จะพิจารณาว่าบุคคลอย่างไรจึงจะเป็นผู้นำการฝึกที่มีประสิทธิภาพ แต่โดยทั่วไปผู้นำการฝึกจะต้องเป็นบุคคลที่มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะเริ่มต้นนำกลุ่มการฝึก เป็นผู้ที่ให้คำแนะนำในการแสดงบทบาทสมมติ เลือกอาสาสมัครเป็นผู้สอน แสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ และให้แรงเสริมหรือให้การสนับสนุนแก่ผู้รับการฝึก ซึ่งผู้รับการฝึกจะได้เรียนรู้เป็นขั้นตอนตามที่ผู้นำการฝึกได้จัดเตรียมไว้ (Fodor, 1980)

Huey and Rank (1984) กล่าวว่า ผู้นำกลุ่มไม่ว่าจะเป็นนักจิตวิทยาการปรึกษาหรือเพื่อนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษา (Peer-Counselor) สามารถนำกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

ผู้รับการฝึก (Participant/Client)

ผู้รับการฝึก คือ ผู้ที่ได้รับความรู้หรือเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ผู้นำการฝึกได้จัดเตรียมไว้ให้ กลุ่มผู้รับการฝึกอาจจะเป็นกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่การงานและสถานภาพก็ได้ (Fodor, 1980) กลุ่มบุคคลที่เหมาะสมในการรับการฝึกไม่มีขอบเขตจำกัดที่แน่นอน สามารถใช้ในกลุ่บุคคลทั้งองค์การของรัฐและเอกชน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนพนักงานและบุคคลซึ่งต้องติดต่อกับบุคคลอื่นทั่ว ๆ ไปรวมทั้งบุคคลที่ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น พยาบาล ครู-อาจารย์ นักกฎหมาย ตำรวจ และบุคคลในครอบครัว เช่น คู่สมรส นักเรียน นักศึกษา เด็ก และบุคคลทั่วไป (Lange and Jakubowski, 1976) ตลอดจนคนไข้ภายใน คนไข้ภายนอกที่มีปัญหาในคลินิกจิตบำบัด (Flowers and Booraem, 1980)

Kelley (1979) กำหนดผู้เข้ารับการฝึกของเขาว่าต้องเป็นบุคคลที่มีการสนองตอบด้วยลักษณะการไม่กล้าแสดงออก หรือแบบก้าวร้าวเฉพาะบางสภาวะการณ์ Lange and Jakubowski (1976) แนะนำว่า ควรหลีกเลี่ยงการรับผู้เข้ารับการฝึกที่มีลักษณะอาการรุนแรงของความซึมเศร้า ติดสุรา ติดสารเสพติด การพยายามฆ่าตัวตาย เป็นโรคจิตเภทหรือเป็นโรคฮิสทีเรีย เพราะบุคคลดังกล่าวต้องการความใส่ใจอย่างมากเป็นพิเศษ และอาจมีอิทธิพลที่จะทำให้เกิดการแตกแยกกันของกระบวนการกลุ่มได้

ขนาดของกลุ่มและระยะเวลาของการฝึก

Kelley (1979) ได้กล่าวถึง ขนาดของกลุ่มที่เหมาะสม ควรจะประกอบด้วยสมาชิกผู้เข้ารับการฝึกจำนวน 6-15 คน ใช้ระยะเวลาของการฝึก 6 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง อย่างต่อเนื่องกัน

บรรยากาศในกลุ่มการฝึก

ในช่วงโม่งการฝึกต้องสร้างสัมพันธ์ภาพและสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความมั่นใจ

(Woody, 1969) ผู้นำการฝึกไม่ควรเร่งรัดให้ผู้รับการฝึกฝึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้รับการฝึกรู้สึกว่าคุณเองถูกขู่เข็ญ และอาจทำให้เพิ่มความไม่กล้ามากขึ้นอีกการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมควรดำเนินการภายใต้ภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และความเจริญงอกงาม ซึ่งเป็นสภาพที่ก่อให้เกิดความอบอุ่นใจ และความเข้าใจซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหา (Morris, 1975) โดยสร้างสถานการณ์ที่ปลอดภัยในการตอบสนองและให้ผู้รับการฝึกได้ฝึกแสดงออกอย่างเหมาะสม และรู้สึกว่าไม่ถูกลงโทษ ถ้าจะให้การตอบสนองเข้มข้มขึ้นก็ใช้การจูงใจและชี้แนะให้แสดงท่าทางที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น และในที่สุดก็ให้ผู้รับการฝึกนำไปปฏิบัติจริง (Flower, 1975)

3. พยายามกับพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

วิชาชีพพยาบาล

พยาบาล คือ ผู้ปฏิบัติวิชาชีพโดยรับผิดชอบให้การดูแลบุคคลเพื่อส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความเป็นปกติของบุคคล ครอบครัว กลุ่มสังคมและชุมชน พยาบาลเป็นผู้ร่วมงานและแสดงบทบาทผู้นำในระบบบริการสุขภาพ โดยตระหนักในบทบาทของตนเอง พัฒนาความรู้สึกเคารพในความสามารถของตนเองในกฎของพยาบาลวิชาชีพ ชื่นชมในการศึกษาต่อเนื่องให้เกิดความรู้สูงขึ้น และผสมผสานความรู้ในการปฏิบัติการพยาบาลและสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ให้สามารถแสดงบทบาทวิชาชีพได้สำเร็จ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535)

บทบาทของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. บทบาทอิสระ (Independent role) หมายถึงบทบาทที่มุ่งให้การดูแลช่วยเหลือทางการพยาบาล (Care) ให้แก่ผู้ป่วยและบุคคลทั่วไปที่มีปัญหาทางสุขภาพและมารับบริการ
2. บทบาทตาม (Dependent Role) หมายถึงบทบาทที่มุ่งการรักษา (Cure) เป็นบทบาทที่ต้องทำงานร่วมกับทีมสุขภาพ ได้แก่ แพทย์ นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล และอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งต้องมีการร่วมมือประสานงานกัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในบทบาทที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน และหน้าที่ของพยาบาล คือ

1) การให้บริการแก่สังคม ผู้ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้และความชำนาญทั้งในด้านศิลปปฏิบัติและวิทยาศาสตร์

๒.๒) 1) ทักษะนี้สำคัญต่อตนเองได้ให้แก่เด็กและเยาวชนผู้ประกอบอาชีพการงานหรือวิชาชีพอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถจะช่วยเหลือตัวเองได้ให้ได้รับความสุขสบาย บรรเทาจากความทุกข์ทรมานและหายจากโรคภัยไข้เจ็บ ตลอดจนช่วยเหลือในการส่งเสริมฟื้นฟูสภาพ และการป้องกันโรคให้แก่ประชาชนทั่วไป

๓) เป็นกระบวนการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะว่าการพยาบาลจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนอยู่เสมอไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ประชาชนในที่นี้หมายถึง คนที่มีสุขภาพดี และคนเจ็บป่วย ไม่ว่าจะ เป็นรายบุคคล ครอบครัว หรือชุมชน รวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ ในทีมสุขภาพด้วย (กองงานวิทยาลัยพยาบาล, 2528)

ด้วยบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่างานพยาบาลจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลและทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และมีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมก็เป็นส่วนประกอบของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญที่สุด (พวงรัตน์ บุญญารักษ์, 2525)

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของพยาบาล

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับพยาบาลในต่างประเทศพบว่าวัฒนธรรมการเรียนการสอนของพยาบาลมักจะสอนให้พยาบาลมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานแบบยินยอมทำตาม อดทนไม่แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบและว่านอนสอนง่าย ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้คือ "พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก" หรือ "พฤติกรรมยอมทำตาม" ซึ่งยังคงมีอยู่จนกระทั่งถึงทุกวันนี้ (Bakdash, 1978; Hutchings and Colburn, 1979 cited by Slater, 1989) อันมีสาเหตุมาจากหลายประการด้วยกัน ดังกล่าวต่อไปนี้

1. พยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (มากกว่าร้อยละ 90) และลักษณะของเพศหญิงนั้น Butler (1976) สรุปไว้ว่า ผู้หญิงมักจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงของตนเองออกมา และยังเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้คือ เป็นคนน่ารัก ระวังเหมือนเด็ก ๆ อ่อนโยน ไวต่อการรับรู้ อ่อนน้อม ถ่อมตน และอื่น ๆ ซึ่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และมีการให้ความดูแลช่วยเหลือสูง (Barnett and Hase cited by Gerry, 1989; Dickson and Holmes cited by Slater, 1989)

2. พยาบาลมักมีภาพพจน์ต่อวิชาชีพของตนเองว่าเป็นวิชาชีพเบื้องหลัง (Second-rate professional) และมีสภาพเปรียบเสมือนสาวใช้ของแพทย์ (Ehrenreich and

English, 1973; Numerof, 1980 cited by Gerry, 1989)

3. ความคาดหวังของสังคมต่อวิชาชีพการพยาบาล พยาบาลต้องเป็นผู้ดูแลผู้ป่วยและเด็ก ดังนั้น พยาบาลต้องไม่แสดงความเกรี้ยวกราด หรือเอาแต่ใจตนเอง เป็นผู้ทำตามคำสั่ง มีบุคลิกเงียบขรึม (Hutching and Colburn, 1979; and Whitman, 1982 อ้างถึงใน เครือวัลย์ สุขเจริญ, 2525) และเรียนรู้ในเรื่องการคิดถึงผู้อื่นก่อน ไม่พูดโอ้อวดหรือบอกผู้อื่นเกี่ยวกับสิ่งที่ดีของตนเอง มักจะเป็นผู้รับฟังและเข้าใจผู้อื่น ต้องมีความอดทนไม่บ่นว่าแม้จะไม่พอใจในเรื่องใด ๆ ก็ตาม (Clark, 1978)

4. พยาบาล มีความขัดแย้งในใจ ระหว่างการประกอบวิชาชีพร่วมกับบุคคลอื่นในทีมสุขภาพ ที่มักจะไม่ได้รับการยอมรับในสิทธิของตนเอง คือ ต้องทำตามคำสั่งของบุคคลอื่นอยู่เสมอ การศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล และนักศึกษาพยาบาลในประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก เครือวัลย์ สุขเจริญ (2525) ได้ศึกษา พฤติกรรมกล้าแสดงออกตามการรับรู้ของตนเองของนักศึกษานพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่านักศึกษานพยาบาลมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 38.69 สุขภูววรรณ เรื่องรุจิระ (2531) ศึกษาสำรวจ (pilot study) ในพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชลบุรี พบว่า บุคลากรทางการพยาบาลมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำ นั่นคือ เขาไม่กล้าแสดงออก

นอกจากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยตรงแล้ว ยังมี การศึกษาถึงปัญหาของนักศึกษานพยาบาล และพบว่าพยาบาลมีลักษณะการแสดงออกที่สอดคล้องหรืออยู่ในประเภทของผู้มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก คือ มีความลึบสน ไม่มีความมั่นใจในตนเอง มีความวิตกกังวล หวาดกลัว เกิดความประหม่าไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเพราะกลัวถูกวิพากษ์วิจารณ์ และกลัวถูกหักคะแนน ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ป่วยและญาติ ไม่ได้รับความไว้วางใจจากแพทย์ และพยาบาลร่วมทีม (แฉล้ม นาควิเชตร์, 2511; วิภาวรรณ ศิริรัตนสิทธิ์, 2516; นภาพร นนตการ, 2516; ประไพ ปิยจันทร์, 2520; กนกพร สุกคำวัง, 2523 อ้างถึงใน วรรณดา คงสุริษนาวัน, 2531) วัลภา ตันติสุนทร (2532) ได้สัมภาษณ์นักศึกษานวิทยาลัยพยาบาลอุตรดิตถ์ พบว่า นักศึกษานพยาบาลมีปัญหาการเรียน คือ ไม่กล้าถามเพราะอายเพื่อนและอาจารย์ ทำให้นักศึกษามีความเครียดและความกังวลใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและความกระตือรือร้นในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษานพยาบาลมักมีปัญหาสุขภาพถึงร้อยละ 50 อาการที่แสดงออก ได้แก่ ปวดศีรษะบ่อย ๆ ปวดท้องเป็นโรคกระเพาะอาหาร ปวดท้องมากเวลามีประจำเดือน เป็นหวัด ภูมิแพ้และลมพิษ ปวดรอบ ๆ ตา ท้องอืดแน่น ซึ่งอาการเหล่านี้ เป็น

อาการแสดงของภาวะความไม่สบายใจและภาวะตึงเครียดจากปัญหา จนทำให้นักศึกษาปฏิเสธและหลีกเลี่ยงปัญหาด้วยการแสดงออกหรือการตอบสนองในทางที่ไม่เหมาะสม (Maladaptive responses) (Lazarus, 1973) ซึ่งจะมีผลกระทบต่อตัวนักศึกษาเองและกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และมีผลกระทบกับการทำงานกับชีวิตที่มีค่าของมนุษย์ (Trygstad, 1986)

นอกจากนี้ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527 อ้างถึงใน รัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ และ จินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย, 2531) ศึกษาพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียด และมีการแสดงออกของความเครียดในรูปของความกลัวสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยไม่มีเหตุผล มีความกังวลต่อสิ่งนั้น และหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น บางครั้งมีความคิดระแวงสงสัย ขุ่นเคือง โกรธแค้น ก้าวร้าว ซึมเศร้า ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าพฤติกรรมเหล่านั้นไม่ถูกต้อง ซึ่งความเครียด ความกลัว ความวิตกกังวล ความไม่มั่นใจในตนเอง และการมีทัศนคติในทางลบต่อตนเองนี้ เป็นสาเหตุที่ปิดกั้นการแสดงพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมไว้นั้นเอง (Wolpe, 1969; Lazarus, 1973; Kelley, 1979)

การที่พยาบาลและนักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก มีผลทำให้พยาบาลไม่กล้าแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเอง หรือมีลักษณะการแสดงออกแบบประชดประชั้น ไม่ตรงกับความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของตนเอง มีการหลีกเลี่ยงออกจากสถานการณ์ ไม่กล้าเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ ยอมทำตามความคิดเห็นของบุคคลอื่น อันจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในใจ มีการติดต่อสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การแสดงออกทางการใช้คำพูดและการใช้ท่าทางไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อความหมายและทำลายสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับพยาบาล พยาบาลกับผู้ป่วย และพยาบาลกับบุคลากรอื่น ๆ ในทีมสุขภาพ (Clark, 1978; Gerry, 1989; Slater, 1989) ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียในการให้การรักษานพยาบาลผู้ป่วย และทำให้แผนการรักษานพยาบาลหรือการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยไม่ประสบผลสำเร็จ และที่สำคัญพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของตนเองด้วย ทำให้ชีวิตไม่สามารถดำเนินไปจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้ (Clark, 1978)

สรุปได้ว่า พยาบาลและนักศึกษาพยาบาลเป็นกลุ่มบุคคลที่มีแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ซึ่งจะมีผลกระทบต่อตนเองและต่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพและการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขหรือพัฒนาให้มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มพยาบาลและนักศึกษาพยาบาล

Padgett (1987) ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมแบบกลุ่ม ต่อความวิตกกังวลและการควบคุมสุขภาพ สำหรับพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ 42 คน ที่ทำงานอยู่ที่ Veterans Administration Medical Center ลุ่มเลือกมาเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เครื่องมือที่ใช้คือ 1) The State-Trait Anxiety Inventory (STAI) 2) Nurses' Assertiveness Inventory (NAI) และ 3) The Multidimensional Health Locus of Control Scale (MHLC) กลุ่มควบคุม 20 คน ไม่ได้รับการฝึก กลุ่มทดลอง 22 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มๆละ 11 คน รับการฝึก 2 วันเป็นเวลา 15 ชั่วโมง โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมประกอบด้วย

1) การคิดอย่างมีเหตุผล 2) การแสดงออกอย่างเหมาะสม 3) ความวิตกกังวลและการลดความวิตกกังวล 4) การพัฒนาทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ One-tailed t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 การศึกษาพบว่า คะแนนความวิตกกังวล การแสดงออกอย่างเหมาะสม และการควบคุมสุขภาพของทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เดียวกันภายในกลุ่มทดลองไม่มีความแตกต่างกันเกี่ยวกับการแสดงออกอย่างเหมาะสมและการควบคุมสุขภาพ แต่มีการลดความวิตกกังวลชนิด A-state อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ผลในระยะติดตามผล 1 เดือนต่อมา ปรากฏว่า 1) ความวิตกกังวลลดลง 2) อาการแสดงออกทางท่าทางลดลง 3) ความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มมากขึ้น 4) มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น 5) พฤติกรรมการตอบสนองต่อภาวะเครียดมีการเปลี่ยนแปลง และจากการสัมภาษณ์บุคคลในกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน ปรากฏว่า มีบุคลิกภาพทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป

Freer (1988) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลประจำการ โดยศึกษาจากพยาบาลประจำการใน Alaska จำนวน 244 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสบายใจกับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม และผลตอบแทนของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ทำงานประจำหอผู้ป่วย มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่ำกว่าพยาบาลที่ทำงานในแผนกผู้ป่วยนอก และพยาบาลที่

มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้รับค่าตอบแทนมากกว่าพยาบาลที่ไม่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ Freer สรุปผลการศึกษาว่า พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมีอิทธิพลต่อการทำงานและค่าตอบแทนในการทำงาน มากกว่า อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และพบว่า ความสบายใจในการทำงาน พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม และผลการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

Lee (1988) ศึกษาผลของวิธีการจัดการกับความเครียดต่อระดับความเครียด ภาวะเหนื่อยหน่าย และประสบการณ์การแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลในไต้หวัน สาธารณรัฐประชาชนจีน จุดประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการแก้ปัญหา ต่อการปรับปรุงระดับความเครียด ภาวะเหนื่อยหน่ายและการแสดงออกอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจากโรงพยาบาล Veterans General Hospital ที่สมัครใจเข้าร่วมในการฝึกจำนวน 90 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มที่ฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมที่พัฒนาโดย Lange and Jakubowski 2) กลุ่มที่ฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการแก้ปัญหา ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงออกอย่างเหมาะสม เทคนิค กระบวนการแก้ปัญหาและระยะเวลาตามกำหนด 3) เป็นกลุ่มควบคุมและสอนเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาล แต่ละกลุ่มจะได้รับการฝึก 6 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง ในช่วงเวลาเดียวกันอย่างต่อเนื่องนาน 2 สัปดาห์ โดยมีเงื่อนไขคือ กลุ่มตัวอย่างต้องไม่เคยได้รับการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสมและฝึกการจัดการกับความเครียดมาก่อน และไม่ได้อยู่ในช่วงเวลาที่เรียนรู้ในกลุ่มฝึกปฏิบัติ (Workshop) หรือกลุ่มจิตวิทยาการปรึกษา กลุ่มตัวอย่างทุกคนต้องได้รับการทดสอบก่อนและหลังจากเข้าฝึกและระยะติดตามผล ด้วยการวัดเกี่ยวกับความเครียด ภาวะเหนื่อยหน่าย และการแสดงออกอย่างเหมาะสมผลการศึกษาพบว่าโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการแก้ปัญหาคความเครียด สามารถใช้กับผู้ที่มีความเครียดและเหนื่อยหน่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Barr, A.E. (1989) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการสร้างการเห็นคุณค่าในตนเอง และบทบาททางเพศในนักศึกษาพยาบาล สมมติฐาน คือ 1) การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จะสามารถเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จาก pretest ถึง posttest และสามารถคงอยู่ได้จากการติดตามผลใน 3 สัปดาห์ 2) เพศ การเห็นคุณค่าในตนเองด้านการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์ในทางบวก

3) การเห็นคุณค่าในตนเองในการปฏิบัติงาน กับการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลจากมหาวิทยาลัย Catholic ชั้นปีที่ 1 จำนวน 21 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกปฏิบัติการการแสดงออกอย่างเหมาะสมใน 6 สัปดาห์ หรือ โปรแกรมควบคุมซึ่งขึ้นกับการบังคับของตารางการเรียน นักศึกษาพยาบาลทำแบบวัดทั้ง Pretest และ Posttest และระยะติดตามผล แบบวัดที่ใช้ได้แก่ 1) The College Self-Expression Scale 2) Performance Self-Esteem Scale 3) Ben Sex Role Inventory กลุ่มทดลองจะได้ทดสอบบทบาทสมมติทางด้านปฏิบัติการการแสดงออกอย่างเหมาะสมใน Posttest และการติดตามผล สถิติที่ใช้ คือ ANOVA แบบ Two-way พบว่า การแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญและยังคงอยู่ในระยะติดตามผล และมีความสัมพันธ์เชิงบวกเกิดขึ้นระหว่างการแสดงออกอย่างเหมาะสมและการเห็นคุณค่าในตนเองในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามไม่พบว่าเพศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเห็นคุณค่าในตนเองในการปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกอย่างเหมาะสม

Levin, J. (1990) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกอย่างเหมาะสมและการเห็นคุณค่าในตนเอง รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งและตัวแปรอื่น ๆ ในพยาบาลเคหะพิทักษ์ การศึกษานี้เป็นแบบพรรณนาความสัมพันธ์ (Descriptive Correlation Design) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกอย่างเหมาะสมและการเห็นคุณค่าในตนเอง รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมครั้งก่อนในพยาบาลเคหะพิทักษ์ การศึกษาวรรณคดีที่เกี่ยวข้องชี้ชัดว่า การแสดงออกอย่างเหมาะสมมีประโยชน์ต่อการฝึกปฏิบัติในวิชาชีพการพยาบาล พยาบาลที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความแข็งแกร่งในการฝึกปฏิบัติการดูแลผู้ป่วย และช่วยผู้ป่วยให้แสดงออกถึงความต้องการ และการมีส่วนร่วมในการดูแลพวกเขา และสามารถสื่อสารกับผู้อื่นในทีมงานการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามี 4 แบบ คือ 1) แบบวัดความมีคุณค่าในตนเองของ Coopersmith 2) แบบวัด Tennessee Self-concept Scale 3) Assertion Inventory 4) Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 98 ฉบับ โดยใช้เวลาในการทำ 45-95 นาที ตอบกลับมาจำนวน 77 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) การแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเห็นคุณค่าในตนเอง และรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งทั้ง 2 รูปแบบคือ ความร่วมมือ และการแข่งขัน

2) การแสดงออกอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับวิธีการลดความขัดแย้งแบบประนีประนอม

3) ความมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและการตอบสนองต่อความขัดแย้งและมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ผลของการศึกษาเหล่านี้เป็นข้อมูลในแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม และบ่งชี้ถึงงานวิจัยด้านนี้ในอนาคตต่อไป

2. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคลทั่วไป

วงษ์ภัทร ภูพันธ์ศรี (2522) ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาหญิงคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุระหว่าง 18-22 ปี จำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 15 คน กลุ่มทดลองแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มทดลองที่ 1 จำนวน 7 คน และกลุ่มทดลองที่ 2 จำนวน 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้นำในการฝึกเอง และคุณอุไร สิงห์โต เป็นผู้ช่วยในการฝึก ด้วยวิธีการที่ดัดแปลงมาจากขั้นตอนของ David L.Sansbury ซึ่งแบ่งการทดลองออกเป็น 4 Sessions ด้วยเทคนิคต่างๆ เช่น การให้คำแนะนำการแสดงตัวอย่าง การแสดงบทบาทสมมติ การซ้อมบทบาทของพฤติกรรมการให้สิ่งเสริมแรงและการทำการบ้าน เป็นต้น ระยะเวลาของการฝึกสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละประมาณ 2.5 ชั่วโมง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ต่อเนื่องกัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) แบบสอบถามความกล้าแสดงออกระดับวิทยาลัย ของกาแลลซีและคณะ 2) แบบสำรวจบุคลิกภาพทางด้านเก็บตัวแสดงตัวของ ชัคคีดี ชัมภลขิต 3) เครื่องมือวัดค่านิยมทางไมตรีสัมพันธ์ของ ดร.วิรัชท วิเชียรโชติ ทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด ก่อนและหลังการฝึก ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยด้วย t -test ซึ่งผลของการวิจัยปรากฏว่าการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิงในเชิงบวกมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จันทร์ฉาย นิตักษณ์ศิริกุล (2531) ได้ศึกษาผลของการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย จำนวน 16 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน กลุ่มควบคุม 8 คน กลุ่มทดลองเข้าโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1-1.5 ชั่วโมง เป็นจำนวน 10 ครั้ง โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำการฝึก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความรู้สึกเห็นคุณค่าใน

ตนเองซึ่งแปลจากแบบสำรวจความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของคูเปอร์สมิธ ฉบับใช้กับนักเรียนที่มีอายุระหว่าง 8-15 ปี และแบบสอบถามประเมินผลโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง การวิจัยใช้รูปแบบการทดลองเป็นกลุ่ม ทดสอบก่อนการทดลองและทดสอบหลังการทดลอง ผลการวิจัยปรากฏว่า ผลของการเข้าโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกมีผลต่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Workman (1982) ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การควบคุมความวิตกกังวล และการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาเพศหญิงจำนวน 64 คน แบ่งเป็น กลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม 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 5) The Personal Evaluation Scale ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และมีอัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ และมีความวิตกกังวลลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกัน

Perkin and Kemmerling (1983) ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อระดับการแสดงออกอย่างเหมาะสมและภาวะสังจการแห่งตนของนักศึกษาจำนวน 40 คน ที่มีอายุระหว่าง 18-37 ปี เป็นผู้ที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองและขาดทักษะทางสังคม โดยใช้ผู้นำในการฝึกเป็นนักศึกษาที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว โปรแกรมการฝึกประกอบด้วย เทคนิคที่ใช้ฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสม คือ การใช้ตัวแบบ การฝึกซ้อมพฤติกรรม การแสดงบทบาทสมมติและการสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกทั้งสิ้น 6 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง แบบวัดที่ใช้คือ The College Self-Expression Scale และ The Personal Orientation Inventory ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Huay and Rank (1984) ศึกษาเปรียบเทียบผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นกลุ่ม ที่ฝึกโดยนักจิตวิทยาการปรึกษาและเพื่อนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาต่อวัยรุ่นนิวดำที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชายนิวดำเกรด 9 จำนวน 48 คน ลุ่มเลือกจากนักเรียน 60 คนในห้องเรียนที่ครูจัดไว้ว่าเป็นห้องของนักเรียนที่ก้าวร้าว รบกวนการเรียนการสอน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 6 กลุ่ม ฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมโดย

มีนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นผู้นำในการฝึก 2 กลุ่ม และเพื่อนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้นำกลุ่มการฝึกอีก 2 กลุ่ม ส่วนอีก 2 กลุ่มเป็นการอภิปรายในแนวคิดต่างๆ กัน เช่นความโกรธ กุญแจเบียบ และความคับแค้น โดยมีนักจิตวิทยาการปรึกษาและเพื่อนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้นำคนละกลุ่ม ใช้ระยะเวลาในการทดลองทั้งสิ้น 8 ชั่วโมง ภายใน 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้คือ Behavioral Role Playing Test ซึ่งเป็นเทปบันทึกในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับครู แบบการรายงานเกี่ยวกับตนในเรื่องระดับความโกรธ เทคนิคการโทษผู้อื่น (Projective techniques) ซึ่งวัดโดยนักจิตวิทยา ผลการศึกษาพบว่า ทั้งนักจิตวิทยาการปรึกษาและเพื่อนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ปรึกษามีประสิทธิภาพในการนำกลุ่มการฝึกได้เท่าเทียมกัน ทำให้ผู้รับการฝึกลดพฤติกรรมก้าวร้าวลง และมีความพอใจในผู้ฝึก ซึ่งเป็นผู้เอื้ออำนวยต่อกลุ่มในระดับเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ตามโปรแกรมของ Kelley ต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3

สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ที่เข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมตามโปรแกรมของ Kelley จะเพิ่มขึ้นมากกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกพฤติกรรม
2. พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ภายหลังจากเข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมตามโปรแกรมของ Kelley จะเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนเข้ารับการฝึกพฤติกรรม และจะคงอยู่ในระยะติดตามผล 1 เดือน

คำจำกัดความในการวิจัย

การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม คือการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมตามโปรแกรมของ Kelley ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีโครงสร้าง มีขั้นตอนการฝึกที่ประ

กอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 ให้ความรู้เรื่องพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ทักษะขั้นเตรียมการ ทักษะขั้นปฏิบัติการ และทักษะขั้นเสริม โดยนำเทคนิคการให้ประสบการณ์ตรง เทคนิคการปรับพฤติกรรม เทคนิคการพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เทคนิคการเขียนคำบรรยาย เทคนิคการแนะนำ และเทคนิคการอภิปรายเป็นกลุ่ม มาสอนทักษะที่กำหนดไว้ โดยใช้ระยะเวลาในการฝึก 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง รวมเวลาทั้งสิ้น 10 ครั้ง คิดเป็น 30 ชั่วโมง

พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม คือ การแสดงออกตามความรู้สึกนึกคิด และความต้องการที่แท้จริงของแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสมเป็นธรรมชาติ ด้วยความมั่นใจอย่างตรงไปตรงมาตามสิทธิของแต่ละบุคคล โดยไม่ก้าวก้ำกรุกรานสิทธิของบุคคลอื่น รวมทั้งให้เกียรติตนเองและบุคคลอื่นด้วย ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จาก แบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (CSES)

นักศึกษานายบาล คือ นักศึกษานายบาลชั้นปีที่ 3 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ วิทยาเขตยศเส ภาคปลายปีการศึกษา 2536 ที่กำลังศึกษาในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติบนหอผู้ป่วยและมีค่าคะแนนจากแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (CSES) ได้คะแนนต่ำของกลุ่มและต่ำกว่าเกณฑ์กลางของแบบวัด

ขอบเขตในการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ตามโปรแกรมของ Kelley ต่อพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษานายบาลชั้นปีที่ 3
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษานายบาลชั้นปีที่ 3 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ วิทยาเขตยศเส ภาคปลาย ปีการศึกษา 2536
3. ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ
 - ตัวแปรต้นได้แก่ การฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมตามโปรแกรมของ Kelley
 - ตัวแปรตามได้แก่ คะแนนที่ได้จากแบบวัดพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (CSES) ของนักศึกษานายบาลชั้นปีที่ 3

ข้อจำกัดในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ไม่สามารถเป็นตัวแทนของนักศึกษาพยาบาลทั้งหมดได้ เนื่องจาก ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างไว้ (purposive sampling)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบผลของโปรแกรมการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม ของ Kelley ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพส่วนบุคคลในวิชาชีพพยาบาลต่อไป
2. ทำให้ทราบกระบวนการฝึกและปฏิสัมพันธ์ ที่เกิดขึ้นในโปรแกรมการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมของ Kelley เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาจิตวิทยาต่อไป
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาและเตรียมนักศึกษาพยาบาล ตลอดจนการจัดการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาพยาบาลมีปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับสูงขึ้น
4. เป็นแนวทางในการจัดอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพการพยาบาล ให้มีปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพยาบาลเอง ต่อตัวผู้ป่วย และหน่วยงาน