

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา พฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออก

1. ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออก
 2. รูปแบบของการแสดงออก
 3. องค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออก
 4. ผลของพฤติกรรมการแสดงออก
 5. พฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาลประจำการ
- แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออก

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออก

1. ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออก

การกำหนดความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงนั้นทำได้ยาก เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง การที่จะตัดสินว่าพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมหรือไม่ มีส่วนเกี่ยวข้องกับ บุคคล เวลา สถานที่ ที่แสดงพฤติกรรม ตลอดจนสังคมและวัฒนธรรมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ แต่การมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีพื้นฐานความเชื่อว่าบุคคลมีสิทธิมนุษยชนของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย สิทธิในการปฏิเสธคำขอร้อง โดยปราศจากความรู้สึกผิดหรือคิดว่าเห็นแก่ตัว ด้วยความมั่นใจ สิทธิในการแสดงความต้องการของตนเอง การตัดสินใจหรือวินิจฉัย ที่ถูกต้องด้วยตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น (Carolyn & Josie, 1995; Lynette, 2000; Sudha, 2005) อย่างไรก็ตามการกำหนดความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมก็ยังคงมีความจำเป็นซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในเรื่องอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ออกมาทั้งถ้อยคำและท่าทางตามสิทธิของตน โดยไม่ก้าวร้าว

สิทธิของผู้อื่น (ทุดิยรัตน์ รื่นเริง, 2540) พฤติกรรมที่กล้าแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่มี ความวิตกกังวล อับอาย หรือรู้สึกผิด (Wolpe, 1982 อ้างอิงใน สมโภชน์ เขี่ยมสุภาษิต, 2543) การแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด และความต้องการที่แท้จริงของบุคคลที่จะต้องแสดงออก อย่างตรงไปตรงมา มีความจริงใจและมั่นใจ มีการสื่อสารโดยใช้ทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง ปราศจากความวิตกกังวลหรือความก้าวร้าวและไม่รุกรานสิทธิของบุคคลอื่น ให้เกียรติต่อตนเอง และผู้อื่น (รุ่งนภา ชันแจ่ม, 2543; ดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ, 2547) การแสดงออกที่เหมาะสมไม่ใช่ เป็นการเผชิญหน้าอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะต้องมีสติ ที่สามารถ พิจารณา ถึงสังคม งานที่รับผิดชอบ การตอบสนองในความพึงพอใจของแต่ละฝ่าย มีการยอมรับ ในตนเองและบุคคลอื่น (Susan, 1992) ความสามารถในการชี้แจงและสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ อย่าง ชัดเจน และตรงไปตรงมา โดยไม่ก้าวร้าว ไม่ล่วงละเมิดในสิทธิผู้อื่น ไม่ข่มขู่หรือนิ่งเฉย เป็นวิถีทางเกี่ยวกับความรู้สึกในจุดยืนที่เหมาะสมของตนเองและสามารถเริ่มต้นในการสื่อสารด้วย ความมั่นใจ (Christian, 2003; James & Constance, 2005. online) ตลอดจนการมีสติในการ ทำงาน เอาชนะกับปัญหา รวมถึงเป็นผู้ฟังและสามารถตัดสินใจทางเลือกในการประสานความ ร่วมมือ ด้วยความมั่นใจ มีความสุข ตามที่ต้องการ (Sudha, 2005)

จากความหมายของ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมที่รวบรวมจากผู้เขียนหลาย ท่าน ที่นำเสนอข้างต้น จะเห็นได้ว่า แม้จะให้ความหมายที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่แนวคิดพื้นฐาน ของความหมายนั้นส่วนใหญ่จะสอดคล้องกัน ซึ่งผู้วิจัยสามารถรวบรวมสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมการ แสดงออกที่เหมาะสม หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก อย่างมีเหตุผลที่เหมาะสม เป็นการ แสดงออกที่เปิดเผย โดยใช้ทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง อย่างตรงไปตรงมาโดยปราศจาก ความวิตกกังวล สามารถแสดงออกทั้งด้านบวกและด้านลบ ด้วยความมั่นใจตามสิทธิของตนเป็น ที่ยอมรับของสังคม โดยไม่แสดงความก้าวร้าว ข่มขู่หรือนิ่งเฉย และไม่ล่วงละเมิดในสิทธิของผู้อื่น ตลอดจนการมีสติในการทำงาน เอาชนะปัญหา สามารถตัดสินใจหรือวินิจฉัยด้วยความมั่นใจและ มีความสุข รวมทั้งเป็นพฤติกรรมที่สามารถเสริมสร้างให้เกิดขึ้นด้วยกระบวนการเรียนรู้

2. รูปแบบของการแสดงออก

พฤติกรรมการแสดงออกสามารถแบ่งได้เป็น 3 แบบ (Sadha, 2005; James & Constance, 2005, online; สมโภชน์ เขี่ยมสุภาษิต, 2543) ดังนี้

2.1 พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non-assertive behavior or passive behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการที่ไม่สามารถแสดงออกถึง ความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อ ได้อย่างจริงจัง และตรงไปตรงมา ตามสิทธิอันพึงได้ของตน ลักษณะของพฤติกรรม ไม่กล้าแสดงออก คือ ความขลาดอาย ไม่กล้า ยอมให้ตนเองขึ้นกับบุคคลอื่น ไม่พูดแสดงถึงความคิดเห็นของตน เป็นบุคคลเฉื่อยชา ไม่กล้าแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความยากลำบากในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีการแสดงออกครั้ง ๆ กลาง ๆ คือ บางครั้งแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกไปแล้วยังมีความวิตกกังวลต่อการกระทำที่ทำได้แล้ว มีพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงสังคม เช่น ไม่กล้าสบตาผู้อื่นขณะสนทนา เป็นบุคคลที่มีนิสัยไม่สามารถแก้ปัญหาของตนเองได้ คือรู้ว่าตนเองไม่ชอบสิ่งใดแต่ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ตนไม่ปรารถนาได้ และ ถูกสกัดกั้นด้วยเหตุผลเฉพาะบางอย่างที่ตนรู้ว่าตนควรทำอย่างไรและมีความสามารถในการทำสิ่งนั้น แต่มีความกลัวบางอย่างมายับยั้งไม่ให้ทำสิ่งนั้น

การที่บุคคลมีพฤติกรรมในลักษณะที่ไม่กล้าแสดงออก มักจะส่งผลที่ไม่พึงปรารถนาทั้งต่อตัวเองและบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ผู้ที่มีพฤติกรรมในลักษณะที่ไม่กล้าแสดงออก มักจะรู้สึกว่าตนเองถูกเข้าใจผิด ถูกเอาเปรียบและถูกใช้ นอกจากนี้อาจจะรู้สึกโกรธต่อผลที่เกิดขึ้นในสภาพการณ์นั้น หรืออาจจะแสดงการไม่เป็นมิตรต่อบุคคลอื่น อาจรู้สึกไม่ติดต่อตนเองจากการที่ไม่สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็นหรือความรู้สึกของเขาได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผิด ซึมเศร้า วิตกกังวลและมีความรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองต่ำลง การไม่กล้าแสดงออกอาจจะนำไปสู่การบ่นในลักษณะของ Psychosomatic ได้ เช่น บ่นปวดศีรษะ หรือคันตามตัว เป็นต้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเก็บกดอารมณ์ และถ้าเก็บกดมากไปก็อาจจะระเบิดได้

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลมีความยากลำบากในการแสดงออกถึง ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และความต้องการ ตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนเอง ทั้งที่เป็นสิ่งที่ตนปรารถนา และปรารถนาให้ผู้อื่นรับรู้

2.2 พฤติกรรมก้าวร้าว (aggressive behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเรียกร้องถึงสิทธิแห่งตนโดยไม่สนใจว่าจะไปก้าวก่ายสิทธิของผู้อื่นหรือไม่ ซึ่งการแสดงออกจะมีลักษณะของการข่มขู่ บีบบังคับ เรียกร้อง หรือลักษณะของการแสดงออกที่รุนแรง (Sadha, 2005; James & Constance, 2005, online) ผู้ที่แสดงความก้าวร้าวมักจะให้ความสนใจน้อยมากหรือไม่ให้ความสนใจเลย ต่อความรู้สึกและสิทธิของบุคคล และมักจะรับผิดชอบน้อยมากต่อผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง

พฤติกรรมก้าวร้าวสามารถแสดงออกได้ 2 ทาง คือ ทางตรง และทางอ้อม กล่าวคือ พฤติกรรมก้าวร้าวที่เป็นลักษณะทางตรง ได้แก่ การพูดจาข่มขู่ กรรโชก หรือพูดจาถูกเหยียดหยาม นอกจากนี้ยังรวมถึงการแสดงท่าทาง เช่น การแกว่งหมัดไปมา การมองอย่างเหยียดหยาม และการทำร้ายร่างกาย ส่วนพฤติกรรมก้าวร้าวที่เป็นลักษณะทางอ้อม ได้แก่ การพูดจาอย่างอ้อม ๆ ซึ่งรวมถึงการพูดจาเสียดสี หรือการนินทาให้ร้าย เป็นต้น

พฤติกรรมก้าวร้าวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ กล่าวคือ พฤติกรรมก้าวร้าวทั่วไป (generalized aggressiveness) หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อผู้อื่นทุกสถานการณ์ เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมากเกินไป เวลาพูดมักจะออกคำสั่ง ดูถูกความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อกลุ่มเสมอ และพฤติกรรมก้าวร้าวจากสถานการณ์ (situationally aggressiveness) หมายถึง บุคคลที่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อผู้อื่น ในบางสถานการณ์ที่เจาะจง บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจะเป็นผู้ที่แสดงอารมณ์ ความต้องการ และความคิดเห็นของตนเองมากกว่าบุคคลอื่น ไม่เชื่อฟังผู้อื่นอย่างเปิดเผย พยายามอย่างยิ่งที่จะเป็นคนสำคัญในการสนทนาแต่เพียงผู้เดียว และมีแนวโน้มจะมีอำนาจเหนือผู้อื่น โดยจัดรวมความคิดอยู่ที่ตนเอง และนอกจากนี้ คลาร์กและชีเยอร์ (Clark & Shea, 1979) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมก้าวร้าวว่า เป็นพฤติกรรมที่มีรากฐานของความพยายามที่จะควบคุม หรือเรียกร้องความต้องการจากผู้อื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะซ่อนเร้น (hidden aggression) ซึ่งเป็นพฤติกรรมก้าวร้าวที่ไม่ได้แสดงทางสีหน้า หรือท่าทางโดยตรง แต่เป็นการเพิกเฉย แกล้งลืม ในสิ่งที่ตนต่อต้านอยู่ในใจ รวมถึงการปลดปล่อยออกไป บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวเมื่อถูกเร้าด้วยความคับข้องใจ รู้สึกถูกคุกคาม หรือถูกกระตุ้นให้เกิดความไม่พอใจ เมื่อเกิดขึ้นแล้วต้องหาทางออกทางใดทางหนึ่ง โดยมีการแสดงออกทางสายตา มองด้วยสายตาทำร้าย ดูถูก เหยียดหยาม ข่มขู่ ถลึงตาใส่ ทางท่าทาง หน้าอ คิ้วขมวด หน้าแดง มือสั่น กำหมัด ทำร้ายตนเอง ทางคำพูด พูดถากถาง ประชดประชัน เย้ยหยัน จนกระทั่งกล่าวคำมรสุวาท พูดข่มขู่ให้เสียหาย ทำให้อาย และรู้สึกผิด และนอกจากนี้อาจแสดงออกในลักษณะ การย้ายที่ (displacement) เป็นการย้ายอารมณ์ที่ไม่เป็นมิตรไปสู่สิ่งอื่นหรือบุคคลอื่นที่มีพลังน้อยกว่า

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมก้าวร้าว เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงความรู้สึก อารมณ์ และความคิดเห็น ไปในทางลบ ลักษณะซ่อนเร้น การปลดปล่อยออกไป หรือการปฏิบัติต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความรู้สึกของตนเองเป็นสำคัญ แต่การที่จะตัดสินว่าพฤติกรรมนั้น ๆ

ก้าวร้าวหรือไม่ ต้องพิจารณาที่จุดประสงค์ของการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง การกระทำ รวมถึงความเหมาะสมของเวลา สถานที่ และบุคคลด้วย

2.3 พฤติกรรมการกล้าแสดงออก (assertive behavior) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ระหว่าง พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว ที่บุคคลสามารถแสดงออกได้อย่างเป็น ธรรมชาติมากที่สุดตามสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ และสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยวิธี ทางบวก และมีความมั่นใจ โดยปราศจากความวิตกกังวล ซึ่งบุคคลสามารถแสดงออกตามความ ต้องการหรือความรู้สึก ได้อย่างตรงไปตรงมาและจริงใจ (Lynette, 2000; Sudha, 2005) พฤติกรรมการกล้าแสดงออกนั้น เป็นความสามารถของบุคคลในการแสดงออกถึงความรู้สึกความ นึกคิดของตนเอง อย่างจริงใจ เปิดเผย โดยมีการรักษาลิทธิ ความรับผิดชอบของตนเอง และ ของบุคคลอื่น (ประนอม, 1 พฤษภาคม 2549) โดยทั่วไปพฤติกรรมการกล้าแสดงออก จะนำมาซึ่ง ความพึงพอใจทั้งบุคคลที่กระทำและบุคคลที่ถูกกระทำ แม้ว่าผู้ที่แสดงออกนั้นจะไม่สามารถบรรลุ เป้าหมายตามที่ต้องการได้ แต่ก็จะมีรู้สึกดีขึ้น ที่สามารถบอกถึงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้ ชัดเจน ทำให้บุคคลอื่นให้เกียรติและเข้าใจผู้ที่แสดงออก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็จะดีขึ้น

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการ แสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทั้งด้านบวกและด้านลบออกมา อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา อย่างมั่นใจ โดยปราศจากความรู้สึกผิด และไม่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมสามารถพิจารณา ได้ดังตาราง 1 (ประนอม, 1 พฤษภาคม 2549)

ตาราง 1 แสดงรูปแบบของพฤติกรรมกรรมการแสดงออก 3 แบบ

ลักษณะ	การแสดงออก ที่เหมาะสม	การแสดงออกที่ไม่เหมาะสม	
		การไม่แสดงออก	การก้าวร้าว
น้ำเสียง	หนักแน่นพอดี	อ้อม ๆ แอ้ม ๆ	เสียงดังเอาเรื่อง
ท่าทาง	บุคลิกแว่นแฉ่ง มั่นคง ตัวตรง	ไม่สง่าผ่าเผย ไม่กล้าเผชิญหน้า กับบุคคล	พร้อมที่จะปกป้องตนเอง (กิริยา, น้ำเสียง) มองตรงคู่สนทนา(จ้อง)
การยืนห่าง	พอดี	ห่างมาก	ล้ำเขต
การสบตา	ประสานตาสมาเสมอ พอดี	จ้องมองพื้น มองไปทางอื่น	ประสานแบบเอาเรื่อง
ความรู้สึกของเรา เมื่ออยู่ใน พฤติกรรม	มั่นคง นับถือตนเอง ภูมิใจในปัจจุบัน และต่อมา	ไม่กล้าแสดงออกและ รู้สึกโกรธภายหลัง	สะใจ ถูกใจ Guilty ภายหลัง
ความรู้สึกคนอื่น เมื่อเราอยู่ใน พฤติกรรม	นับถือ	Superior Guilty	Hurt ถูกย่ำยี
ความรู้สึกของ คนอื่นต่อเราเมื่อ เราอยู่ใน พฤติกรรม	นับถือ	สมเพช เสียใจด้วย สงสาร	โกรธ สงสาร

พฤติกรรมการกล้าแสดงออก สามารถแบ่งการแสดงออกได้เป็น 3 ระดับ (Smaby and Tamminen, 1976 อ้างอิงใน รุ่งนภา ชันแจ่ม, 2543) ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออกเพียงเล็กน้อย (Minimally Assertive) เป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ที่สามารถสังเกตได้จากคำพูดและการแสดงออก ในลักษณะที่ไม่ยอมทำตามผู้ที่เคยเอาใจเขามาเปรียบ แต่ขณะเดียวกันก็ไม่เป็นการก้าวร้าว รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร ผู้ที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในระดับนี้มักจะใช้คำพูดว่า อ้อ...ดี...แต่...เพื่อในการโต้ตอบกับฝ่ายตรงข้าม พฤติกรรมการแสดงออกด้วยความมั่นใจ (Confidently Assertive) เป็นพฤติกรรมในการแสดงออกที่สังเกตได้จากน้ำเสียงที่หนักแน่น เชื่อมั่น ได้ตอบโต้รวดเร็ว รู้จักที่จะใช้คำพูดที่ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการเหน็บแนม แกะแค้น ฝ่ายตรงข้าม และพูดด้วยเหตุผล และพฤติกรรมการแสดงออก อย่างมีความสัมพันธ์ (Mutually Assertive) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่สามารถฟังและโต้ตอบฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งรู้ว่าฝ่ายตรงข้ามรู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้ามที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น โกรธโดยไม่มีเหตุผล หรือขาดความรับผิดชอบ

พฤติกรรมการกล้าแสดงออก มีลักษณะของการแสดงออก หลายลักษณะตามความเหมาะสมในการแสดงออก และสภาพการณ์ที่บุคคลนั้นเผชิญอยู่ แลงก์และแจคคูบอสกี (Lange & Jakuboski, 1970 อ้างอิงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้แบ่งลักษณะของพฤติกรรมการกล้าแสดงออก เป็น 6 ลักษณะ ประกอบด้วย 1) การกล้าแสดงออกขั้นพื้นฐาน (Basic assertion) เป็นการแสดงออกเพื่อรักษาสิทธิตลอดจนความเชื่อ ความรู้สึก และความคิดเห็นของตนเองโดยไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะทางสังคมอื่น ๆ เช่น ความเข้าอกเข้าใจ การเผชิญหน้า การชักจูงใจ เป็นต้น และการกล้าแสดงออกขั้นพื้นฐานนั้นยังเกี่ยวข้องกับการแสดงถึงความรู้สึกพอใจและชื่นชมต่อบุคคลอื่นด้วย 2) การกล้าแสดงออกในลักษณะเข้าอกเข้าใจ (Empathic assertion) ปกติครั้งที่คนเรามีความต้องการที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกหรือความต้องการที่มากไปกว่าการแสดงออกอย่างปกติวิสัย โดยเฉพาะในลักษณะที่ต้องการจะสื่อให้รู้ถึงความรู้สึกเข้าอกเข้าใจที่มีต่อบุคคลอื่น การกล้าแสดงออกในลักษณะเข้าอกเข้าใจจึงสมควรที่จะนำมาใช้ ซึ่งลักษณะของประโยคจะประกอบด้วยประโยคที่บอกถึงการรับรู้ สภาพการณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลอื่น และตามด้วยประโยคที่ยืนยันถึงสิทธิของผู้พูด 3) การกล้าแสดงออกในลักษณะของการเพิ่มระดับ (Escalating assertion) ในการแสดงพฤติกรรมการกล้าแสดงออกนั้น ริมม์และมาสเตอร์ (Rimm & Masters, 1974 อ้างอิงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ได้เสนอไว้ว่า ควรแสดงออกในลักษณะที่ก่อให้เกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ทางลบให้น้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ให้ได้ผลตามที่ต้องการ แต่ถ้าแสดงออกในลักษณะดังกล่าวยังถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอยู่ ผู้ที่ถูกละเมิดควรจะทำค่อย ๆ เพิ่ม

ระดับของความเข้มข้นของพฤติกรรมกรรกล้าแสดงออกขึ้นไป หรืออาจจะใช้การเน้นความมั่นคงของการพูดของตนเองก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มระดับของการกรรกล้าแสดงออก จนอาจจะมีลักษณะใกล้เคียงกับความก้าวร้าว 4) การกรรกล้าแสดงออกในลักษณะการเผชิญหน้า (Confrontive Assertion) เป็นการกรรกล้าแสดงออกที่ใช้เมื่อเห็นว่าคำพูดและการกระทำของบุคคลนั้นไม่ไปด้วยกัน ลักษณะของการกรรกล้าแสดงออกลักษณะนี้จะเป็นการพูดไปตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น โดยไม่มีการตีความหรือประเมินค่าใด ๆ ทั้งสิ้น 5) การกรรกล้าแสดงออกในลักษณะของการใช้ภาษา ผม/ดิฉัน (I-Language Assertion) ภาษาผม/ดิฉัน มีประโยชน์อย่างมากต่อการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบ ไม่ว่าความรู้สึกนั้นจะเกิดจากการที่ผู้อื่นพยายามจะเข้ามายุ่งเกี่ยวกับความรู้สึกหรือสิทธิส่วนบุคคลของเขา ตลอดจนความรู้สึกทางลบอันเกิดจากการที่ผู้อื่นพยายามยึดเยียดค่านิยมและความคาดหวังของตนให้เขา ซึ่งการแสดงออกควรประกอบด้วยประโยค 4 ประโยคด้วยกัน คือ ประโยคที่บอกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ประโยคที่บอกถึงผลที่เกิดขึ้น ประโยคที่บอกถึงความรู้สึก และประโยคที่บอกถึงสิ่งที่อยากให้เป็น 6) การกรรกล้าแสดงออกและการชักจูง (Assertion and Persuasion) บ่อยครั้งที่เราต้องการถามตนเองว่าจะทำอย่างไรที่เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ในการประชุมหรือในกลุ่มเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ โดยไม่แสดงความก้าวร้าวออกมา ซึ่งวิธีการที่จะเสนอความคิดเห็นในกลุ่มให้ได้ผลนั้น จะต้องพิจารณา ปัจจัยหลัก คือ เวลา และลักษณะของประโยคที่พูด ซึ่งการพูดต้องแสดงให้เห็นถึงความจริงใจของผู้พูด

การพูดเพื่อเสนอความคิดเห็นมีความสำคัญ และก่อนที่จะต้องตัดสินใจว่าเมื่อไหร่จึงจะเสนอความคิดเห็นนั้น ก็ควรตัดสินใจก่อนว่า ควรจะเอาเรื่องใดขึ้นมาเป็นประเด็นที่จะพูด ซึ่งควรเป็นเรื่องที่อยู่ในระดับสำคัญ เมื่อสามารถแยกแยะเรื่องที่สำคัญ ออกได้แล้ว เวลาในการเสนอความคิดเห็นสำคัญมาก โดยปกติการแสดงความคิดเห็นจะมีประสิทธิภาพอย่างมากเมื่อสมาชิกประมาณ 1 ใน 3 หรือครึ่งหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นไปแล้ว ในเวลานั้นของการประชุม บุคคลจะเริ่มมีการรับรู้ได้ชัดเจนขึ้น เกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่ม และสามารถจะเสนอความคิดเห็นที่ไกลออกไปจากจุดที่สมาชิกของกลุ่มได้พูดแล้ว และยิ่งกว่านั้นเวลาดังกล่าวยังลดการเสี่ยงที่สมาชิกของการประชุมจะตัดสินใจก่อนที่จะมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นออกไปด้วย ความคิดเห็นที่เสนอออกไปเพื่อให้ได้รับการยอมรับนั้น ควรจะเป็นความคิดเห็นที่กล่าวได้อย่างชัดเจน สุภาพ และไม่ลดคุณค่าของตัวเองลง นอกจากนั้นควรจะเสนอแนะในลักษณะที่ตนเองมีความสามารถ ซึ่งจะทำให้การเสนอแนะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การเสนอแนะดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับภาษาท่าทางด้วย เช่น ไม่ควรพูดด้วยลักษณะท่าทางที่ไม่มีการสบตา พูดด้วยน้ำเสียงอันเบา ปิดปากตัวเองขณะพูด หรือพูดด้วย

น้ำเสียงที่ไม่มั่นใจซึ่งการแสดงออกในลักษณะดังกล่าวจะมีผลต่อความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ลักษณะของประโยคที่พูดนับว่ามีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของกลุ่มหรือของสมาชิกบางคนที่มีอิทธิพลในกลุ่ม ลักษณะของประโยคที่พูดควรจะเป็นประโยคที่แสดงถึงการกล้าแสดงออกในลักษณะที่แสดงถึงความเข้าอกเข้าใจต่อประเด็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งก่อนที่จะเสนอความคิดเห็นออกไปก็ควรแยกประเด็นที่ไม่เห็นด้วยมากล่าวก่อน โดยการกล่าวถึงบางสิ่งบางอย่างที่เป็นจุดดีของความคิดเห็นนั้น แต่มิใช่เป็นการแสดงถึงการยอมรับ และนอกจากนี้ อัลเบิร์ตและเอมมอนส์ (Alberti & Emmons, 1989) ได้กล่าวถึง ลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกไว้ว่า ควรจะมีลักษณะ เป็นการแสดงตนเองให้ปรากฏ เป็นการแสดงอย่างจริงใจ เป็นการแสดงอย่างตรงไปตรงมา เป็นการแสดงที่มีลักษณะส่งเสริมตนเอง ไม่มีลักษณะการทำร้ายความรู้สึกของผู้อื่น และอาจมีบางส่วนที่ต้องใช้คำพูดติดต่อสื่อสาร เช่น พูดแสดงความรู้สึก แสดงความคิดเห็น และการขอร้อง รวมถึงบางส่วนที่ไม่ต้องใช้คำพูดติดต่อสื่อสาร เช่น สายตา น้ำเสียง ท่าทาง การวางตัว ซึ่งต้องมีความเหมาะสมแก่บุคคลและสถานการณ์มากกว่าจะเป็นลักษณะสากล ลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมและหน้าที่ จะต้องเป็นลักษณะผสมผสานของทักษะที่ได้เรียนรู้มา ไม่ใช่ลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

ลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออก ตามแนวคิดของเจมส์และคอนSTANCE (James & Constance, 2005. Online) แบ่งลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกเป็น 4 ลักษณะ ซึ่งสอดคล้องกับ แลงก์และแจคคอบอสกี (Lange & Jakuboski, 1970 อ้างอิงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543) ประกอบด้วย 1) การกล้าแสดงออกขั้นพื้นฐาน (Basic assertion) เป็นการแสดงออกเพื่อรักษาสิทธิตลอดจนความเชื่อ ความรู้สึก และความคิดเห็นของตนเอง ตัวอย่างเช่น กรณีถูกสอดแทรกในขณะที่กำลังพูดอยู่ : คุณอาจจะพูดว่า “ขอโทษคะ ดิฉันอยากจะขอพูดให้จบเสียก่อน” 2) การกล้าแสดงออกในลักษณะเข้าอกเข้าใจ (Empathic assertion) เป็นการกล้าแสดงออกในลักษณะที่ต้องการจะสื่อให้รู้ถึงความรู้สึกเข้าอกเข้าใจที่มีต่อบุคคลอื่น ประกอบด้วยประโยคที่บอกถึงการรับรู้ สภาพการณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลอื่น และตามด้วยประโยคที่ยืนยันถึงสิทธิของผู้พูด ตัวอย่าง เช่น กรณีการประชุมกำลังดำเนินอยู่มีบุคคล 2 คน คอยกันเสียงดังรบกวนการประชุม : คุณอาจพูดว่า “คุณอาจจะไม่รู้ตัวว่าการคุยของคุณกำลังทำให้ดิฉันฟังการประชุมไม่รู้เรื่อง ช่วยเบาเสียงลงหน่อยได้ไหมคะ” 3) การกล้าแสดงออกในลักษณะของการเพิ่มระดับ (Escalating assertion) ในการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกนั้น ควรแสดงออกในลักษณะที่ก่อให้เกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ทางลบให้น้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ให้ได้ผลตามที่

ต้องการ แต่ถ้าแสดงออกในลักษณะดังกล่าวยังถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอยู่ ผู้ที่ถูกละเมิดควรจะค่อย ๆ เพิ่มระดับของความเข้มข้นของพฤติกรรมการกล้าแสดงออกขึ้นไป 4) การกล้าแสดงออกในลักษณะของการใช้ภาษา ผม/ดิฉัน (I-Language assertion) ซึ่งมีประโยชน์อย่างมากต่อการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบ รวมทั้งความรู้สึกอันเกิดจากการที่ผู้อื่นพยายามจะเข้ามายุ่งเกี่ยวกับความรู้สึกหรือสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งควรประกอบด้วย ประโยคที่ผู้พูดบอกถึงพฤติกรรมของบุคคลอย่างชัดเจน ประโยคที่ผู้พูดบอกว่าพฤติกรรมของบุคคลมีผลต่อชีวิต หรือความรู้สึกของเขาอย่างไร อย่างเป็นรูปธรรม ประโยคที่ผู้พูดบอกถึงความรู้สึก และประโยคที่ผู้พูดบอกว่าเขาต้องการอะไร นอกจากนี้เจมส์และคอนSTANCE (James & Constance, 2005, Online) ได้กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกที่ถูกต้องเหมาะสมของแต่ละบุคคล 10 ประการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความถูกต้อง ที่เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในพฤติกรรมของตนเอง ทั้งในด้านความคิด อารมณ์และการตอบสนองในด้านการริเริ่มและผลลัพธ์ 2) ความถูกต้อง ที่จะเสนอเหตุผลหรือกล่าวคำขอโทษ ด้วยความมั่นใจอย่างถูกต้องเหมาะสม 3) ความถูกต้อง ที่เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ และมีความสามารถตอบสนองในการหาคำตอบในปัญหาต่าง ๆ ได้ ซึ่งการตอบสนองสุดท้าย คือการมีสุขภาวะที่ดีและการมีความสุข 4) มีความถูกต้อง เหมาะสมในการกล้าเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นที่ถูกต้อง 5) มีความถูกต้อง เหมาะสมในการกล้าที่จะกล่าวคำว่า "ดิฉันไม่รู้จัก" 6) มีความถูกต้อง เหมาะสม ที่จะรับผิดชอบในความผิดพลาด และการตอบสนองในความผิดพลาด 7) ความถูกต้อง เหมาะสม ในการกระทำในสิ่งที่ดี ๆ โดยไม่ต้องพึ่งพาใคร 8) มีความถูกต้องเหมาะสม ที่ไม่มีเหตุผลในการตัดสินใจ 9) มีความถูกต้อง เหมาะสม ในการกล้ากล่าวคำว่า "ดิฉันไม่เข้าใจ" 10) มีความถูกต้อง เหมาะสม ในการกล้ากล่าวคำว่า "ดิฉันไม่สนใจ" หรือ "ดิฉันไม่วิตกกังวล"

ไลเนทท์ (Lynette, 2000, Online) ได้กล่าวถึง ลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกตาม "A-S-E-R-T model" ซึ่งประกอบด้วย

Ask : มีความสามารถในการซักถามหรือขอร้องเพื่อให้ได้ตามความมุ่งหมาย ตามสิทธิของตนเองที่พึงมี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัลเบิร์ตและเอมมอนส์ (Alberti & Emmons, 1989) ที่กล่าวว่า การแสดงออกที่เหมาะสมในการใช้คำพูดติดต่อสื่อสาร เป็นการพูดแสดงความรู้สึก แสดงความคิดเห็น และการขอร้อง

State the Problem : มีความสามารถในการวินิจฉัยหรือตัดสินใจสภาพปัญหา โดยมีการคิดอย่างรอบคอบจากสภาพของความจริงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เจมส์และคอนSTANCE (James & Constance, 2005, Online) ในด้านความถูกต้องที่เป็นผู้ที่มีความรอบรู้และมี

ความสามารถตอบสนองในการหาคำตอบในปัญหาต่าง ๆ ได้ ซึ่งการตอบสนองสุดท้าย คือ การมี
 สุขภาวะที่ดีและการมีความสุข

Express yourself : มีความสามารถในการกล้าแสดงความคิด ความรู้สึกของตนเอง
 ด้วยตนเอง โดยไม่มีผู้ตัดสินหรือผู้คอยชี้แนะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอัลเบิร์ตและเอมมอนส์
 (Alberti & Emmons, 1989) ในการแสดงที่มีลักษณะส่งเสริมตนเอง และเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ใน
 พฤติกรรมของตนเอง ทั้งในด้านความคิด อารมณ์ และการตอบสนองในการริเริ่มและผลลัพธ์
 (James&Constance, 2005. Online)

Request change & feedback : มีความสามารถในการขอร้องหรือการขอถึงการ
 เปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเฉพาะ และรวมถึงการยอมรับในความคิดหรือทัศนคติของบุคคลอื่นด้วย
 ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของเจมส์และคอนสแตน (James&Constance, 2005. Online) ในด้าน
 ความถูกต้องเหมาะสมในการกล้าเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นที่ถูกต้อง และไม่มีลักษณะการทำร้าย
 ความรู้สึกของผู้อื่น (Alberti & Emmons, 1989)

Talk it out : มีความสามารถในการที่จะ กล่าว/อภิปราย ถึงผลลัพธ์ ที่เกิดจากการ
 เลือกลงด้วยความคิดพิจารณา ความไตร่ตรอง และความเข้าใจได้ ดังที่เจมส์และคอนสแตน (James
 & Constance, 2005. Online) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่ถูกต้องเหมาะสม จะต้อง
 รับผิดชอบในความผิดพลาด และการตอบสนองในความผิดพลาด

สรุปจากการทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมการแสดงออก พบว่า
 นักวิชาการ ได้กล่าวถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออก ในรายละเอียดทั้งที่เหมือนและแตกต่าง
 กันออกไปบ้าง แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออก ก็อยู่ในหลักการที่ว่า เป็นการ
 แสดงออกทั้งในภาษาท่าทางและคำพูด ถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทั้งด้านบวกและด้าน
 ลบออกมาอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา โดยปราศจากความรู้สึกผิด และไม่ล่วงละเมิดสิทธิของ
 ผู้อื่น ตรงตามความหมายของลักษณะพฤติกรรมการแสดงออก นั้นเอง

3. องค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออก

พฤติกรรมการแสดงออก เป็นพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกใน
 ขณะที่มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การฝึกพฤติกรรมแสดงออกจำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับ
 องค์ประกอบของพฤติกรรมแสดงออก (Alberti & Emmons, 2001 อ้างอิงใน ดวงจันทร์
 วงษ์สุวรรณ, 2547) และนอกจากนี้เคนเนดี้ (Kennedy, 2005, online) และ เจมส์และคอนสแตน
 (James & Constance, 2005, online) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมแสดงออก
 มีสิ่งที่เกี่ยวข้องอยู่ 2 อย่าง คือ

3.1 การแสดงออกโดยใช้ภาษาคำพูด (Verbal skills) คือ การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการพูด ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของการแสดงออกทางภาษาคำพูดได้เป็น 3 ประเภท กล่าวคือ 1) การกล่าวคำยกย่องอย่างเหมาะสม (Commentary assertiveness) เป็นความกล้าแสดงความรู้สึกทางบวกกับบุคคลอื่น เช่น การสรรเสริญ การชื่นชม และความชอบ เป็นต้น ด้วยคำพูดที่แสดงถึงความจริงใจ เป็นมิตร มีท่าทีอบอุ่นเอื้อต่อการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น 2) การกล่าวคำปฏิเสธอย่างเหมาะสม (Refusal assertiveness) เป็นความกล้าในการพูดปฏิเสธคนอื่น กล้าแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับผู้อื่น กล้าปฏิเสธเพื่อสิทธิของตนเองเมื่อถูกเอาเปรียบหรือขัดขวางการกระทำและความคิด ซึ่งเป็นการแสดงสิทธิอันชอบธรรมของบุคคล 3) การกล่าวคำขอร้องอย่างเหมาะสม (Request assertiveness) เป็นความกล้าในการขอร้องบุคคลอื่นเพื่อจุดประสงค์ของตนเอง เช่น การขอคำแนะนำ การขอความช่วยเหลือ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต่อการมีชีวิตในสังคมแบบพึ่งพาอาศัยกัน นอกจากนี้ยังใช้คำพูดเพื่อเชื่อมกับสถานการณ์ปฏิเสธอีกด้วย คือ เมื่อบุคคลปฏิเสธคำขอร้องของบุคคลอื่นแล้ว ก็สามารถขอร้องผู้อื่นเปลี่ยนการกระทำใหม่ หรือหยุดการกระทำเดิมอีกด้วย

3.2 การแสดงออกโดยใช้ภาษาท่าทาง (Nonverbal skills) เป็นการแสดงออกที่ช่วยเสริมเนื้อหาสาระที่พูดให้มีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 11 ประเภท ประกอบด้วย

การสบสายตา (Eye contract) เป็นการสบสายตาคู่สนทนาโดยตรงอย่างเหมาะสม ช่วยให้การสนทนามีความเป็นกันเองมากขึ้น เป็นการแสดงความสนใจ เอาใจใส่ความจริงใจในสิ่งที่พูด และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดยิ่งขึ้น แต่ไม่ควรจ้องคู่สนทนาจนทำให้รู้สึกอึดอัด

การแสดงท่าทาง (Body posture) เป็นลักษณะของการเผชิญหน้า เช่น การนั่ง การยืน การโน้มตัวเข้าหาคู่สนทนาระหว่างพูด หรือการวางตัวตรง เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร

ระยะห่างระหว่างคู่สนทนา (Distance/Physical contract) เป็นลักษณะของการเว้นระยะห่างระหว่างคู่สนทนาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับประเพณีและวัฒนธรรมของบุคคลนั้น

การแสดงท่าทางระหว่างสนทนา (Gesture) เป็นการเคลื่อนไหวอวัยวะร่างกายที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การใช้มือประกอบคำพูด การเกา การแหมะปาก การแกว่งแขนหรือขา ในขณะที่พูด การแสดงท่าทางระหว่างสนทนา เป็นการแสดงความรู้สึกของผู้พูด สามารถเพิ่ม

การเน้นการเปิดเผย และความอบอุ่นได้ ตลอดจนยังสามารถเสริมความสำคัญของคำพูดให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น หรือลดความเชื่อถือนั่นได้

การแสดงออกทางสีหน้า (Facial expression) เป็นการแสดงสีหน้าให้เหมาะสมสอดคล้องกับเรื่องที่พูด และอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด ซึ่งจะทำให้อุสสนทนายรับรู้ถึงความต้องการของผู้พูดได้ตรงตามความเป็นจริง

น้ำเสียง การเปลี่ยนแปลงระดับความดังของเสียง (Voice tone, inflection volume) เป็นระดับความดัง จังหวะของเสียงที่ใช้พูดระหว่างติดต่อสื่อสาร คำพูดเดียวกันแต่ต่างอารมณ์ อาจแสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรใช้น้ำเสียงและจังหวะ ความดังของเสียงที่แสดงความรู้สึกแท้จริงของผู้พูด การพูดเสียงเรียบ ๆ กระชับเบา ๆ จะเป็นการยากที่จะชักจูงให้ผู้อื่นเชื่อ เห็นถึงความจริงใจ ในทำนองเดียวกัน การตะโกนจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้น การใช้เสียงสูง ๆ ต่ำ ๆ ที่เหมาะสมในการสนทนาจะเป็นการชักจูงใจผู้อื่นให้เชื่อถือได้โดยไม่ต้องใช้การขู่บังคับ

ความราบรื่นนุ่มนวล (Fluency) ความนุ่มนวล การรื่นไหลของจังหวะการพูดระหว่างสนทนา คำพูดแบบตะกุกตะกัก แสดงถึงการลังเลใจ ผู้ฟังอาจจะเบื่อ ควรพูดช้า ๆ ชัด ๆ ผู้ฟังจะเข้าใจง่ายและดูคำพูดมีน้ำหนัก

โอกาสในการพูด (Timing) การแสดงออกได้โดยทันที ดูเป็นไปตามธรรมชาติ นับว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้ที่ต้องการแสดงออก แต่บางครั้งการลังเลใจจะสกัดผลที่จะได้จากการแสดงออก แต่อย่างไรก็ตาม การแสดงออกต้องเลือกโอกาสที่เหมาะสมด้วย

การฟัง (listening) ในการสนทนาไม่ควรผูกขาดการพูดโดยคนใดคนหนึ่งควรเป็นผู้ฟังอย่างตั้งใจ มีการประสานสายตาและแสดงท่าทางระหว่างสนทนา เช่น พยักหน้า เป็นต้น การเป็นผู้ฟังที่ดีทำให้ทราบการตอบกลับของคู่สนทนาและเข้าใจในสิ่งที่พูด ซึ่งมีสวนประกอบอย่างน้อย 3 อย่าง คือ 1) การปรับเสียงอื่น ๆ เช่น ปิดโทรทัศน์ หรือเสียงวิทยุ ไม่สนใจสิ่งที่ทำให้ใจวุ่นแต่มีจุดสนใจอยู่ที่การพูดตรงหน้า 2) การตั้งใจฟังเรื่องที่สนทนาโดยประสานสายตา การพยักหน้าช้า ๆ หรือมีการสัมผัส เป็นต้น 3) การแสดงว่าเข้าใจก่อนจะตอบ โดยคิดก่อนตอบดีกว่าขัดจังหวะ

การคิด (Thought) การคิดตามสิ่งที่ผู้พูด ซึ่งเรื่องการลำดับความคิดนั้น อิลลิส และแลงก์ (Ellis and Lange, 1994 cited in Alberti and Emmons, 2001) ได้ให้คำแนะนำสำหรับกระบวนการคิดง่าย ๆ แบบ A-B-C คือ

A การมองเหตุการณ์ข้างหน้าที่เกิดขึ้น

B การมองบุคคลและตีความหมายสิ่งที่อยู่ข้างหน้า

C การตอบสนอง

สิ่งที่พูด (Content) ถึงแม้การพูดอย่างมีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนจะมีความสำคัญ แต่การพูดในสิ่งที่เราเชื่อ รู้สึกอย่างตรงไปตรงมา และเป็นธรรมชาติสำคัญกว่า บางครั้งเราอาจมีการลังเลใจอยู่นาน เพราะไม่รู้จะพูดอะไร ดังนั้น จึงต้องมีการฝึกพูด บางสิ่ง บางอย่าง เพื่อให้ทำให้ผู้ฟังเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูดขณะนั้น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออก ประกอบไปด้วย การแสดงออกด้วยภาษาคำพูด และการแสดงออกด้วยภาษาท่าทาง ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองอย่าง จะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกันในการแสดงออกของบุคคล เนื่องจากการใช้ภาษา ท่าทางที่ถูกต้องจะช่วยเสริมเนื้อหาสาระในสิ่งที่พูดให้หนักแน่นและมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น บุคคลที่ใช้องค์ประกอบทั้งสองอย่างในลักษณะที่เกือหนุนและสอดคล้องกันจึงจะเกิดเป็นพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม

4. ผลของพฤติกรรมแสดงออก

พฤติกรรมแสดงออก (Assertive behavior) เป็นความสามารถของบุคคล ที่แสดงออกถึงความรู้สึก นึกคิด ความเชื่อ ความสนใจ อารมณ์ ค่านิยม และความต้องการที่แท้จริงของตนเองอย่างเปิดเผย จริงใจ ตามความจริง ด้วยความสบายใจ ทั้งความรู้สึกด้านบวก และด้านลบ โดยปราศจากความวิตกกังวลและมีความยึดมั่นในสิทธิของตนเองโดยไม่ล่วงละเมิด ในสิทธิของบุคคลอื่น รวมทั้งความสามารถเลือกในสิ่งที่ตนต้องการ กล้าในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น กล้ากล่าวคำขอหรือกล่าวคำปฏิเสธต่อบุคคลอื่น สามารถแสดงสิทธิของตนเองด้วยความถูกต้องเหมาะสม และเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ตลอดจนสามารถวางแผนและตัดสินใจในการเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้ (Carolyn & Josie, 1995; Lynette, 2000; Sudha, 2005 และ สมโภชน์ เขี่ยมสุภาษิต, 2543) ซึ่งจะส่งผลให้เป็นประโยชน์ ต่อตนเองและสัมพันธภาพต่อกลุ่ม

การมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive behavior) ก่อให้เกิดผล ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 3 ประการ คือ 1) มีความพึงพอใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 2) กล้าเผชิญและจัดการกับความขัดแย้งอย่างตรงไปตรงมา 3) ประสบความสำเร็จและได้รับผลในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งทั้ง 3 ประการนี้แสดงให้เห็นถึงการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการพัฒนาความสัมพันธ์ (Theories of Relational Development) ซึ่งได้กล่าวถึงการ พัฒนาความสัมพันธ์ว่า เป็นการลดความรู้สึกโดดเดี่ยวของบุคคล เป็นการเพิ่มการกระตุ้นและการ

เรียนรู้ตนเอง เพิ่มความเคารพนับถือตนเอง และเพื่อความพึงพอใจสูงสุดและเจ็บปวดน้อยที่สุด (Devito, 1993 อ้างอิงใน รุ่งนภา ชั้นแจ่ม, 2543) และนอกจากนี้ บอลตอน (Bolton, 1979) ได้กล่าวถึงผลของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกทั้งทางบวกและทางลบไว้ดังนี้

4.1 ผลด้านบวก บุคคลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกที่ติดต่อกันมากกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว ซึ่งสอดคล้องกับเฟนสเตอร์เซียมและเบียร์ (Fenstersheim & Baer, 1975) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม สามารถจัดระดับความเห็นคุณค่า และความภาคภูมิใจในตนเองของบุคคลได้ ช่วยส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล สามารถลดความกลัว และความวิตกกังวลของบุคคลได้ ซึ่งผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะมีชีวิตอยู่ได้ด้วยการพึ่งพาตนเอง

4.2 ผลด้านลบ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว แต่ผู้ที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมย่อมยินดีที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง เสี่ยงต่อการแสดงความคิดเห็นด้วยกับฝ่ายตรงข้าม เพราะตระหนักดีว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างสัมพันธภาพที่มั่นคงได้อย่างแน่นอน

ดังนั้นพยาบาลจึงควรมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม เพื่อให้พยาบาลได้รู้ถึงสิทธิของตนเอง การใช้สิทธิของตนเอง โดยไม่กระทบหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง กล้าปฏิเสธคำขอร้องที่ไร้เหตุผล มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติงานของพยาบาล

5. พฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาลประจำการ

พยาบาลประจำการ เป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยทั้ง ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ เพื่อบรรเทาอาการทุกข์ทรมานจากโรคและความเจ็บปวด ตลอดจนการป้องกันส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี นอกจากนี้การปฏิบัติการพยาบาลเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ และบุคลากรทีมสุขภาพ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ เป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541) พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จะช่วยให้พยาบาลสามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้อย่างมั่นคงและมีปฏิริยาโต้ตอบที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ คาโรลินและจอส (Carolyn & Josie, 1995) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ 1) มีความเอาใจใส่และเคารพนับถือในบุคคลตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คลาร์ค (Clark, 1978) ในด้านการใช้สิทธิของตนเอง 2) มีการตัดสินใจ

112.
๑๓๖๗.
๒๕๖๑
๐๒

I4128๑๙๐
- 7 ต.ค. 2551

๑/๗๐๑๑๑



สำนักหอสมุด

หรือวินิจฉัย ในปัญหาหรือข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคลาร์ก (Clark, 1978) ในด้านการใช้สิทธิ และด้านการควบคุมตนเอง 3) มีความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ด้วยพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคลาร์ก (Clark, 1978) ในด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และกิจกรรม และนอกจากนี้ ซัดฮา (Sudha, 2005) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาล ว่าเป็นลักษณะเฉพาะที่สามารถแสดงถึงความรู้สึก ความคิด และความต้องการ ด้วยความชัดเจน ถูกต้อง และมีความเที่ยงตรง ในลักษณะของการมีความสามารถในการแสดงออกถึงความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคลาร์ก (Clark, 1978) ในด้านการใช้สิทธิของตนเอง การมีความสามารถในการแสดงออกต่อการปฏิเสธอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คลาร์ก (Clark, 1978) ในด้านการใช้สิทธิ และด้านการควบคุมตนเอง การมีความสามารถในการกล่าวคำชมเชย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคลาร์ก (Clark, 1978) ในด้านการควบคุมตนเอง และการมีความสามารถในการแสดงทัศนะหรือความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคลาร์ก (Clark, 1978) ในด้านความเป็นอิสระ

คลาร์ก (Clark, 1978) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถตั้งเป้าหมายเพื่อตนเองในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น กล่าวเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ สามารถเพิ่มความเคารพตนเองได้ โดยการพูดและการกระทำ เป็นผู้เห็นความสำคัญของความสามารถและการเรียนรู้ทั้งของตนเองและผู้อื่น ทราบและเคารพในสิทธิส่วนบุคคล สามารถเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้ถูกต้องกับสถานการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย และได้สรุปลักษณะพฤติกรรมแสดงออกของพยาบาลประจำการไว้ 5 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านความเป็นอิสระ (Freedom) หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลประจำการ ในด้านความเป็นอิสระในการเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูดตามที่ตนเองคิด และรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา ด้วยความมั่นใจ การแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย กล่าวแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รับทราบแม้ว่าความคิดเห็นของตนเองจะแตกต่างจากบุคคลอื่น

5.2 ด้านการควบคุมตนเอง (Control) หมายถึง การตระหนักและความรอบรู้ของพยาบาลประจำการในการที่จะควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยสามารถเลือกได้ว่าเมื่อไรควรจะใช้วิธีการควบคุมอย่างไร โดยเฉพาะการควบคุม หรือการปรับพฤติกรรมของตนเอง ไม่รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่นซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายลักษณะ กล่าวคือ สามารถควบคุม

อารมณ์ของตนเองให้ปกติ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นก็ตาม สามารถรับคำชมเชยโดยไม่เขินอาย เมื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ สามารถกล่าวคำชมเชยผู้อื่นได้อย่างจริงใจ เมื่อบุคคลนั้นทำงานประสบผลสำเร็จ รวมทั้งสามารถรับคำวิพากษ์วิจารณ์ จากเพื่อนร่วมงาน โดยไม่รู้สึกรังเกียจ และนำข้อวิพากษ์วิจารณ์นั้นมาปรับปรุง สามารถให้ข้อคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยท่าทีสุภาพ ไม่ก้าวร้าว และสามารถแสดงความโกรธออกมาได้โดยไม่เก็บกด หรือก้าวร้าว

5.3 ด้านการใช้สิทธิของตนเอง (Rights) หมายถึง การใช้สิทธิของตนเองในฐานะที่เป็นพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นวิชาชีพที่ให้การดูแลผู้ป่วยและเป็นผู้ร่วมงานในทีมสุขภาพ พยาบาลมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะแสดงพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กล่าวคือ สามารถใช้สิทธิในการกระทำในสิ่งที่เป็นการเพิ่มชื่อเสียง เกียรติยศ และศักดิ์ศรีให้แก่ตนเอง โดยใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะทาง หรือพื้นฐาน ในการปฏิบัติการพยาบาลเป็นหลัก การใช้สิทธิในการควบคุมในสิ่งที่เป็นการปฏิบัติการพยาบาลภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย สิทธิในการมีบทบาททางสังคม และการเมืองในฐานะของผู้ให้การพยาบาล สิทธิในการวางมาตรฐานการพยาบาล เพื่อความเป็นเลิศทางการพยาบาล สิทธิในการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายที่มีผลต่อการพยาบาล รวมถึงสิทธิในการได้รับการรับรองจากผู้บังคับบัญชา โดยได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมซึ่งพยาบาลสามารถปฏิบัติงานและการได้รับประโยชน์ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับวิชาชีพ สิทธิในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อความเครียดของร่างกาย จิตใจ และสุขภาพน้อยที่สุด และนอกจากพยาบาลจะต้องตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคลของตนเองแล้ว ยังต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือสิทธิมนุษยชนของผู้อื่นอีกด้วย

5.4 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม (Responsibility in obligations and activity) หมายถึง ความรับผิดชอบในการกระทำของพยาบาลประจำการ ทั้งด้านบวกและด้านลบจากการพูดและการกระทำ ซึ่งสามารถแสดงออกได้ดังนี้ กล่าวคือ สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพของตนเอง มีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีการตั้งเป้าหมายชัดเจน และทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น สามารถสร้างนิสัยในการทำงาน สนใจงานที่กำลังทำอยู่ แม้จะเป็นงานที่ชอบ หรือไม่ชอบก็ตาม สามารถปฏิบัติงานที่ไม่สามารถทำได้ และให้รางวัลกับตนเองเมื่อทำงานสำเร็จเพื่อเสริมสร้างกำลังใจให้ตนเอง เมื่อทำงานผิดพลาดต้องยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง โดยไม่รู้สึกรังเกียจ และนำข้อบกพร่องนั้นมาปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนสามารถ เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ตนรับผิดชอบ โดยไม่หาทางหลีกเลี่ยงปัญหานั้น ๆ

5.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาลประจำการที่มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนตรงไปตรงมาและสอดคล้องทั้งการพูดและภาษาท่าทาง สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทุกระดับได้อย่างเปิดเผย จริงใจ เหมาะสม กาลเทศะ ซึ่งสามารถแสดงออกได้ดังนี้ กล่าวคือ สามารถเริ่มสนทนากับผู้อื่นก่อนได้ และพูดแสดงความรู้สึกด้วยน้ำเสียงดังพอควร คำพูดที่ชัดเจน สบตากับคู่สนทนา ไม่หลบตา และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการสนทนา ไม่ผูกขาดการสนทนา ไม่คุยโอ้อวด หรือนิ่งเงียบคอยฟังอย่างเดียว และยืนในระยะห่างจากคู่สนทนาพอสมควร

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกโดยทั่วไปและพฤติกรรมการแสดงออกสำหรับพยาบาลจะเห็นได้ว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม สามารถแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ได้อย่างจริงใจ และมั่นใจมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง มีความรับผิดชอบและเคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่น บุคคลเหล่านี้มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และสิ่งสำคัญคือ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงสำหรับวิชาชีพการพยาบาลควรมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยเฉพาะพยาบาลประจำการ ซึ่งต้องให้บริการพยาบาลกับผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับทีมสุขภาพ เพื่อกำหนดเป้าหมายในการดูแลผู้รับบริการให้ได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงานของทีมสุขภาพ จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ ตามแนวคิดของคลาร์ค (Clark, 1978) ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นอิสระ 2) ด้านการควบคุมตนเอง 3) ด้านการใช้สิทธิตนเอง 4) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และกิจกรรม 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความครอบคลุมมากที่สุด ในการเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (perception) ตามการให้ความหมายในพจนานุกรมอ็อกฟอร์ด หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำความเข้าใจในความจริงของสรรพสิ่งและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ แสดงออกเป็นความคิด ความเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลนั้น (Wehmeier, 2000) ซึ่งการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยเกิดขึ้นตลอดเวลาในขณะที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หลังจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้นอวัยวะสัมผัส แล้วมีการรับรู้และแปลความหมายโดยอาศัยความจำ ความรู้ และประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล (กันยา สุวรรณแสง, 2540)

การที่บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ดีหรือถูกต้องหรือมากน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสิ่งเร้าและปัจจัยด้านตัวผู้รับ (กรรณิการ์ ภูประเสริฐ, 2540; กัญญา สุวรรณแสง, 2540; สุชา จันทน์เอม, 2540) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่จะก่อให้เกิดการรับรู้ที่ขึ้นขึ้นกับว่าสิ่งเร้าดึงดูดความสนใจความตั้งใจมากน้อยเพียงใด ลักษณะสิ่งเร้าที่ดึงดูดความสนใจ ได้แก่ ความเข้ม ขนาดความดัง ความสว่าง การกระทำซ้ำ ๆ และการเคลื่อนไหว

2. ปัจจัยด้านผู้รับรู้ การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อน-หลัง มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นกับลักษณะของผู้รับซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

2.1 ด้านกายภาพ ได้แก่ ความสมบูรณ์ในการทำหน้าที่ของระบบประสาทสัมผัสทั้งห้าและสมอง หรือสติปัญญาของบุคคล

2.2 ด้านจิตวิทยา เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเลือกสรรในการรับรู้มีหลายประการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้เดิมหรือประสบการณ์ในอดีต ได้แก่ ความคิด ความรู้และความจำที่บุคคลได้เคยกระทำมาแล้วในอดีต หากความรู้เดิมที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น ๆ มากบุคคลก็จะสามารถแปลความหมายได้ถูกต้องมาก แต่ถ้าไม่มีความรู้เดิมในเรื่องนั้นมาก่อนเลยก็ย่อมจะเกิดการรับรู้ที่ผิดไปจากความเป็นจริง และถ้าหากมีความรู้เดิมจะต้องเป็นความรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอนและประสบการณ์เดิมจะต้องมีมากจึงจะช่วยในการแปลความหมายจากการรับสัมผัสได้ 2) ความคาดหวัง เป็นความคาดหวังของบุคคลที่จะบรรลุในสิ่งที่ปรารถนาหรือต้องการ หากความคาดหวังไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร จะทำให้บุคคลเกิดความผิดหวัง คับข้องใจ ก่อให้เกิดความเครียด และทำให้การแปลความหมายหลังรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่มาสัมผัสเบี่ยงเบนได้ 3) ทักษะคิด เป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น 4) ตำแหน่งทางสังคม จากบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน ทำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน 5) อิทธิพลของสังคม ได้แก่ วัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยม มีผลต่อการแปลความหมายได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากในสภาพความเป็นอยู่ของสังคมแต่ละแห่งจะมีวัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมในการดำรงชีวิตไม่เหมือนกัน ย่อมทำให้บุคคลในแต่ละสังคมมีการแปลความหมายและรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน และนอกจากนี้ปัจจัยหรือตัวแปรทางด้านบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลในองค์การ กล่าวคือ อายุ และ ประสบการณ์ มีความเกี่ยวข้องกัน คนที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์มากกว่าคนที่อายุน้อย มนุษย์จะมีการเรียนรู้ และมีประสบการณ์

ในเรื่องต่าง ๆ ที่แตกต่างกันและเพิ่มพูนตามระดับอายุ ทำให้มีความแตกต่างกันทั้งในด้านความคิด การกระทำ การรับรู้ ทักษะคิดและแรงจูงใจ อายุมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนางานและระดับวุฒิภาวะ โดยในคนปกติเมื่ออายุมากขึ้นมีโอกาสได้พบคนมากขึ้นได้ ประสบการณ์และพบปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทำให้มองหรือมีโลกทัศน์กว้างกว่า ส่วนระดับการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยที่ช่วยให้คนเรามีประสิทธิภาพและมีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น มีส่วนทำให้คนเรามีความคิด มีการรับรู้ต่างกัน บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูง ย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งอื่น ๆ อย่างมีเหตุผล ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีการเรียนรู้เพิ่มทำให้มีความคิดเห็น ทักษะคิด ความต้องการแตกต่างไปจากผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า จึงมักได้รับความไว้วางใจ มีโอกาสได้รับการมอบหมายงานมากกว่า รวมถึงการมีอิสระในการปฏิบัติงานการแสดงความคิดเห็น ตลอดจนได้รับคำแนะนำ และปรึกษาหารือจากผู้บังคับบัญชามากกว่า (ศิริวรรณ กิตติเวชกุล, 2539) และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์มาจากสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ คนที่มีประสบการณ์การทำงานเป็นเวลานาน ย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน การรับรู้เป็นผลของความรู้เดิมบวกกับการสัมผัส หรือเป็นผลจากการเรียนรู้บวกกับความรู้สึกรู้จักจากการสัมผัสที่มีความหมายแล้วตีความ ซึ่งต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่เคยมีมาก่อนเป็นเครื่องช่วย

จะเห็นได้ว่าการรับรู้ของบุคคลมีปัจจัยหลายอย่างมาเกี่ยวข้อง ซึ่งต้องอาศัยสิ่งเร้า การรับ และการแปลความหมายจากสัมผัส หากอวัยวะสัมผัสทั้งห้า มีความบกพร่องหรือขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไป จะทำให้การรับรู้ที่ขาดความสมบูรณ์ นอกจากนี้บุคคลยังต้องมีความสมบูรณ์ของสมองหรือระดับสติปัญญาทำหน้าที่รับและแปลความหมาย ซึ่งการแปลความหมายของสิ่งเร้าของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ ความรู้เดิมหรือประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวัง ทักษะคิด อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ ซึ่งบุคคลตอบสนองออกมาในรูปของความรู้สึกนึกคิดการคาดหวังหรือการกระทำมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออก

อัจฉริยา วัชรวัฒน์ (2536) ศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาล ตามการรับรู้ของตนเอง ด้านความเป็นอิสระ การควบคุมตนเอง การใช้สิทธิ ความรับผิดชอบและการติดต่อสื่อสาร และเปรียบเทียบพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาล จำแนกตามระดับการบริหารลักษณะงานพยาบาล อายุ และรายได้ ในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารการพยาบาล จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารพยาบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารพยาบาล จำแนกตามระดับบริหาร ในด้านการควบคุมตนเอง ผู้บริหารพยาบาลระดับสูงมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากกว่าผู้บริหารพยาบาลระดับต้น จำแนกตามลักษณะงานพยาบาล ผู้บริหารพยาบาลที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยนอกมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากกว่าผู้บริหารพยาบาลที่ปฏิบัติงานแผนกศัลยกรรม จำแนกตามอายุผู้บริหารพยาบาลที่มีอายุมากมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากกว่าผู้บริหารพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า และจำแนกตามรายได้ ผู้บริหารพยาบาลที่มีรายได้สูง มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากกว่าผู้บริหารพยาบาลที่มีรายได้ต่ำกว่า

พัชนี จินชัย (2536) ศึกษาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของพยาบาล ที่มีสภาพการทำงานต่างกันในโรงพยาบาลเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศึกษาในพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือผู้ตรวจการ พยาบาลประจำการ พยาบาลเทคนิคหรือเจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 389 คน ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในสภาพแวดล้อมการทำงาน ร้อยละ 25.7 พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในสถานการณ์ชีวิตทั่ว ๆ ไป ร้อยละ 17.5

ดวงเดือน หัสโรห์ (2537) ศึกษาผลของการกล้าแสดงออกต่อพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมและความวิตกกังวลของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 36 คน ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการกล้าแสดงออกมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากกว่านักศึกษาพยาบาล ที่ไม่ได้รับการฝึกการกล้าแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จงกลณี ศรีจักรโคตร (2539) ศึกษาพฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออกและพลังอำนาจในการปฏิบัติงานพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติการพยาบาล และไม่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารการพยาบาล จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามพฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออก ด้านความเป็นอิสระ การควบคุมตนเอง การใช้สิทธิ ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม การติดต่อสื่อสาร และแบบสอบถามพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมเหมาะสมในการแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงกับพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ราศรี แก้วนพรัตน์ (2540) ศึกษาพฤติกรรมกลุ่มแสดงออกของพยาบาล โรงพยาบาล สงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการพยาบาลจำนวน 280 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจพฤติกรรมกลุ่มแสดงออกของพยาบาลโดยใช้แนวคิดของอัลลีน ดี แกรมบิลและเคอริล เอ.ริชเช กับ หลุยส์ จ้าปาเทศ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมกลุ่มแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 29.5 และพยาบาลร้อยละ 94.1 มีระดับของพฤติกรรมกลุ่มแสดงออกที่เหมาะสม ถ้าต้องมีการเผชิญสถานการณ์จริง ๆ อยู่ในระดับ ปานกลาง

หุติยรัตน์ รื่นเริง (2540) ศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพยาบาล โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของนักศึกษาพยาบาล ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพยาบาล กับกลุ่มที่มีการเรียนการสอนปกติตามประมวลรายวิชา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี จำนวน 40 คน ที่มีคะแนนแบบประเมินพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพยาบาล ต่ำกว่าร้อยละ 50 แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม สำหรับนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า 1) พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึก โดยใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกโดยใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มที่มีการเรียนการสอนปกติตามประมวลรายวิชาโดยไม่ได้รับการฝึก โดยใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึก โดยใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในระยะ 2 สัปดาห์หลังการฝึก มากกว่าระยะก่อนการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รุ่งนภา ชื่นแจ่ม (2543) ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม กับกลุ่มที่ทำงานตามปกติ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 40 คน ที่มีผลการประเมินพฤติกรรมแสดงออก

อย่างเหมาะสม สำหรับพยาบาลระหว่างลำดับที่ 100-60 แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาล แบบประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่มสุขภาพ และโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่มสุขภาพของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มากกว่ากลุ่มที่ทำงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทองสมัย ยุธัย (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมกับพลังอำนาจในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ประจำแผนกการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ประจำแผนกการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม และแบบสอบถามพลังอำนาจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ประจำแผนกการพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม รายด้าน 4 ด้าน ที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเป็นอิสระ ด้านการใช้สิทธิ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม ส่วนด้านการควบคุมตนเองอยู่ในระดับปานกลาง พลังอำนาจในการปฏิบัติของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ประจำแผนกการพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมกับพลังอำนาจในการปฏิบัติของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ประจำแผนกการพยาบาล โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ละเอียด น้อยจันทร์ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับต้น กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำแนกตามขนาดโรงพยาบาลและสุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลโดยการสุ่มแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างเป็น พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและหัวหน้างานในแผนกต่าง ๆ จาก 38 โรงพยาบาล จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล

สภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม ผลการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับต้น กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ระดับพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับต้น กลุ่มการพยาบาล อยู่ในระดับมาก วิธีการเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม สภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานทางสังคม และสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของผู้บริหารระดับต้น กลุ่มการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านบริหาร ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน และการอบรมในหลักสูตรผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม

วีณา ปิตตะกาศ (2546) ศึกษาการพัฒนาพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม ของพยาบาลประจำการ และเปรียบเทียบพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ ก่อนและหลังการพัฒนา แผนกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ และเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลอุดรธานี ดำเนินการศึกษาโดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การพัฒนาพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ ให้กับพยาบาลประจำการ แผนกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ และเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลอุดรธานี จำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการพัฒนาพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ ชุดการสอนเรื่องพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ แบบประเมินพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ ผลการศึกษา พบว่า 1) ค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการโดยรวม หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนา โดยมี 4 ด้านอยู่ในระดับสูงทั้งก่อนและหลังพัฒนา เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเป็นอิสระ และด้านการใช้สิทธิตนเอง ส่วนด้านการควบคุมตนเอง ก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง หลังการพัฒนาอยู่ในระดับสูง 2) พฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการหลังการพัฒนา มีความแตกต่างกับก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ (2547) ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นที่ของบุคลากรการพยาบาล โดยเปรียบเทียบการทำงานเป็นที่ของบุคลากรการพยาบาล ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม กับกลุ่ม

ที่ปฏิบัติงานตามปกติ และเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ก่อนและหลัง การฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรการพยาบาล ตึกศัลยกรรมอุบัติเหตุชาย โรงพยาบาลชลบุรีจำนวน 37 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 17 คนและ กลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองได้แก่ โปรแกรมการฝึกปฏิบัติการแสดงออก อย่างเหมาะสม ซึ่งใช้แนวคิดการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมของคลาร์ค (Clark, 1978) คู่มือการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม แบบประเมินปฏิบัติการแสดงออก อย่างเหมาะสม แบบสังเกตปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม และเครื่องมือที่ใช้ในการ ประเมินผลการทดลอง ได้แก่ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า 1) คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึก ปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกปฏิบัติการ แสดงออกอย่างเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) 2) คะแนนการทำงานเป็น ทีมของบุคลากรการพยาบาลภายหลังได้รับการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะอยู่ใน ระดับสูงกว่าก่อนได้รับการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$)

มณฑนา สุพรรณไพบูลย์ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษากับปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษา พยาบาลศาสตรปีที่ 3 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ ประชากรที่ ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพยาบาลบรมราช ชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ ประจำปีการศึกษา 2547 จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามกิจกรรมการเรียนการสอนตาม การรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล แบบสอบถามสภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษาด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และสังคม ตามการรับรู้ของนักศึกษา และแบบประเมินปฏิบัติการแสดงออกอย่าง เหมาะสมของนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า 1) คะแนนเฉลี่ยของกิจกรรมการเรียนการ สอนตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติและโดยรวมอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยของสภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษาตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล โดย สภาพแวดล้อมทางจิตใจและสังคม และสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนสภาพแวดล้อม ทางกายภาพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปฏิบัติการแสดงออกอย่าง เหมาะสมของนักศึกษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง 2) กิจกรรมการเรียนการสอนและ

สภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม

Freer (1987) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพในอลาสก้า จำนวน 244 คน วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความสบายใจกับการแสดงออกอย่างเหมาะสม และผลตอบแทนของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูง พยาบาลผู้ป่วยในมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ในระดับต่ำ ระดับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมโดยรวมของพยาบาลอยู่ในระดับสูง พยาบาลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จะมีเงินรายได้มากกว่าพยาบาลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

Kilkus (1993) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมระหว่างพยาบาลวิชาชีพกลุ่มต่าง ๆ จำนวน 500 คน ใช้แบบวัดพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของเรทส์ (Rathus) ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลกลุ่มที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมน้อยกว่าพยาบาลกลุ่มที่มีอายุน้อย พยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจะมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมน้อยกว่าพยาบาลกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า พยาบาลที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่าพยาบาลกลุ่มที่ไม่ได้ผ่านการอบรมพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

Crockett (1994) ศึกษาผลของการฝึกทักษะพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อระดับความเครียดและความชัดเจนในการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลในประเทศไต้หวัน เป็นการศึกษาเชิงทดลองโดยกลุ่มตัวอย่างเป็น พยาบาลอาสาสมัคร จำนวน 60 คน ที่ทำงานในโรงพยาบาลทั่วไป (จำนวน 200 เตียง) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองให้การฝึกทักษะพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ส่วนกลุ่มควบคุม ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ป่วย ผลการศึกษา พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและความสามารถในการพิจารณาความเครียดในระดับต่ำ แต่หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม กลุ่มทดลองมีระดับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่ากลุ่มควบคุม และนอกจากนี้กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงมากกว่ากลุ่มควบคุม จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม สามารถช่วยปรับปรุงระดับพฤติกรรม

แสดงออกอย่างเหมาะสมให้สูงขึ้นและสามารถช่วยลดระดับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับพยาบาลในประเทศไต้หวัน

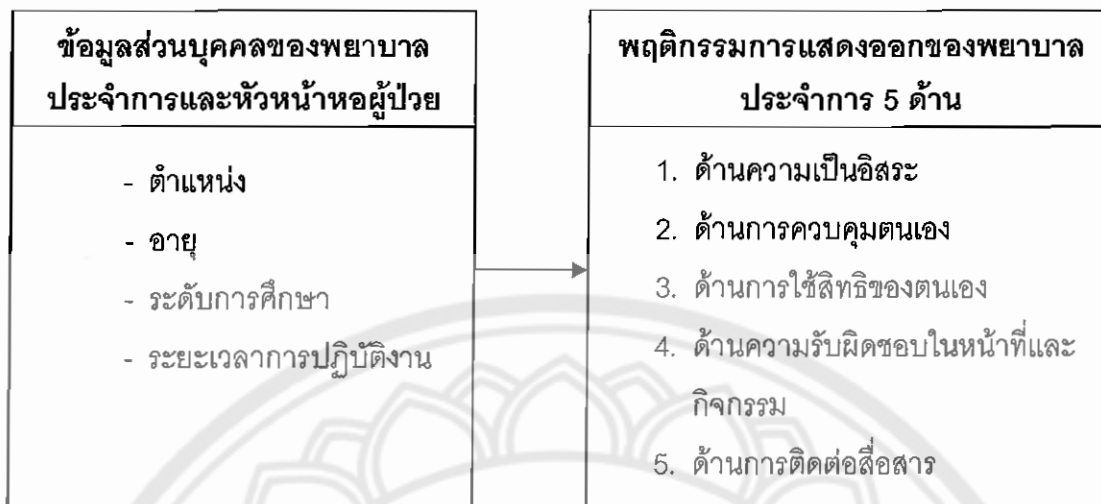
Fiona & Catherine (2005) ศึกษา การเสริมสร้างพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาล ในไอร์แลนด์ กลุ่มตัวอย่าง พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 27 คน ซึ่งศึกษาการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมใน 3 กลุ่ม คือ การมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อแพทย์ และการบริหารจัดการ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลทั้ง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ความสามารถในการตอบรับหรือปฏิเสธอย่างชัดเจน มั่นคง ความสามารถในการแสดงออกถึงการยกย่องชมเชยผู้อื่นอย่างเหมาะสมด้วยความจริงใจ ความสามารถในการแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะทัศนคติต่อบุคคลอื่น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ได้อย่างจริงใจ และมั่นใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง มีความรับผิดชอบ เคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่น บุคคลเหล่านี้มีโอกาสประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และสิ่งสำคัญคือพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลดน้อยลง สำหรับวิชาชีพการพยาบาลควรมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม โดยเฉพาะพยาบาลประจำการ ซึ่งต้องให้บริการพยาบาลกับ ผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับทีมสุขภาพ เพื่อกำหนดเป้าหมายในการดูแล ผู้รับบริการให้ได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงานของทีมสุขภาพ และจากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกของพยาบาลและนักศึกษาพยาบาล พบว่า พฤติกรรมแสดงออกโดยรวม ของพยาบาล นักศึกษาพยาบาล อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง (ราศรี แก้วนพรัตน์, 2540; มัณฑนา สุพรรณไพบูลย์, 2547; Kilkus, 1993 และ Crockett, 1994) พฤติกรรมแสดงออกด้านการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง (ทองสมัย ยุรชัย, 2543; วีน่า ปิตตะภาศ, 2546) และพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและความสามารถในการพิจารณาความเครียดอยู่ในระดับต่ำ (Crockett, 1994) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมแสดงออกของพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ เนื่องจากโรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีโครงสร้างในการบริหารที่ซับซ้อน หลายระดับ และหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นบุคคลที่อยู่ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติซึ่งจะเป็นผู้รับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ปฏิบัติ รวมถึงมีความใกล้ชิดและประเมินพฤติกรรมหรือผลงานของผู้ปฏิบัติหรือพยาบาลประจำการตลอดเวลาในการ

ปฏิบัติงาน และพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ ต้องมีความรับผิดชอบดูแลผู้รับบริการถึงระดับตติยภูมิที่มีจำนวนมากและหลายระดับ ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการและ สหสาขาวิชาชีพต่าง ๆ มากมาย ดังนั้นพยาบาลประจำการจึงต้องมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการมีคุณภาพและมีความพึงพอใจทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ และปัจจุบันในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ ไม่มีใครศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพยาบาลประจำการ ว่าอยู่ในระดับใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพยาบาลประจำการ ตามแนวคิดของคล้าค (Clark, 1978) ซึ่งมีความครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับพยาบาลประจำการมากที่สุด ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นอิสระ 2) ด้านการควบคุมตนเอง 3) ด้านการใช้สิทธิตนเอง 4) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และกิจกรรม 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพยาบาลต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพยาบาลประจำการ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างมีเหตุผล เป็นการแสดงความคิดเห็นความรู้สึกอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมาทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง โดยปราศจากความวิตกกังวล สามารถแสดงออกทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ด้วยความมั่นใจตามสิทธิของตนเอง โดยไม่ล่วงละเมิดสิทธิผู้อื่น ตลอดจนการมีสติในการทำงาน เอาชนะปัญหา สามารถตัดสินใจหรือวินิจฉัยด้วยความมั่นใจและมีความสุข รวมทั้งเป็นพฤติกรรมที่สามารถเสริมสร้างให้เกิดขึ้นด้วยกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งคล้าค (Clark, 1979) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม เป็นการแสดงออกที่ครอบคลุมในเรื่อง ด้านความเป็นอิสระ ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการใช้สิทธิของตนเอง ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และกิจกรรม และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ มีความจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างและพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแสดงออก เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีโครงสร้างซับซ้อน หลายระดับและพยาบาลประจำการจะต้องรับผิดชอบดูแลผู้รับบริการถึงระดับตติยภูมิ ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ ตามแนวคิดของคล้าค (Clark, 1978) ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

