



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของผู้บริหารการพยาบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการแสดงออก (พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าว พฤติกรรมกล้าแสดง)
3. ความเกี่ยวข้องระหว่างพฤติกรรมกล้าแสดง กับผู้บริหารการพยาบาล
4. การพัฒนาพฤติกรรมกล้าแสดง
5. การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความสำคัญของผู้บริหารการพยาบาล

ในการบริหารการพยาบาลจำเป็นต้องมีทรัพยากรการบริหารบางปัจจัย เพื่อให้การบริหารการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คนนับเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะทำให้การบริหารการพยาบาลดำเนินไปได้ดี องค์กรพยาบาลโดยทั่วไป จะมีกลุ่มผู้บริหารร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารในระดับการบริหารที่แตกต่างกัน ย่อมมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติแตกต่างกัน เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.1 ระดับของผู้บริหารการพยาบาล

พยาบาลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารการพยาบาลขององค์กรโดยทั่วไป แบ่งเป็น 3 ระดับ ตามลักษณะของงาน (Sullivan and Decker, 1992) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น

1.1.1 ผู้บริหารการพยาบาลระดับสูง คือ พยาบาลที่รับผิดชอบ การบริหารงานขององค์การทั้งหมด เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย และวางแผน การดำเนินงานขององค์การพยาบาลโดยส่วนรวม คำที่ใช้เรียกชื่อพยาบาลผู้บริหารระดับสูง ที่พบโดยทั่วไป คือ หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้อำนวยการพยาบาล

1.1.2 ผู้บริหารการพยาบาลระดับกลาง คือ พยาบาลที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ไม่ได้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล ระดับปฏิบัติการโดยตรง ผู้บริหารระดับนี้รับผิดชอบการบริหารงานขององค์การพยาบาลเพียง บางส่วนเท่านั้น ไม่ได้รับผิดชอบการบริหารขององค์การทั้งหมด ตัวอย่างของพยาบาลผู้บริหาร ระดับกลาง คือ พยาบาลผู้ตรวจการ พยาบาลหัวหน้าแผนกการพยาบาลต่าง ๆ

1.1.3 ผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น คือ พยาบาลที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลระดับปฏิบัติการ ตัวอย่างของพยาบาลผู้บริหารระดับต้น คือ พยาบาลหัวหน้าตึก พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลหัวหน้าเวร (ดวงดี สังข์โบล, 2529)

ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับนี้ มีลักษณะหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันในการบริหาร การพยาบาล โดยที่ผู้บริหารระดับสูงจะรับผิดชอบในระดับนโยบาย และผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้น จะรับผิดชอบในระดับปฏิบัติการ เมื่อพิจารณาหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหารแล้ว จะพบว่า พยาบาลผู้บริหารจะต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้การ บริหารการพยาบาลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ ในการปฏิบัติการกิจ ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารการพยาบาลควรมีความรู้ความสามารถ ในเรื่องที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบเป็นอย่างดี

1.2 ประเภททักษะของผู้บริหารการพยาบาล

ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารการพยาบาล คาทซ์ (Katz, 1974 อ้างใน Sullivan และ Decker, 1992) กล่าวว่า ผู้บริหารการพยาบาลควร จะประกอบด้วยทักษะที่จำเป็น 3 ประการ ได้แก่ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิค

1.2.1 ทักษะด้านความคิด คือ ความสามารถทางด้านสมองในการ ประสานกิจกรรมขององค์การ โดยที่ผู้บริหารการพยาบาล ควรมีความสามารถในการมอง

องค์การโดยส่วนรวม และมีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์การ ตลอดจนความสัมพันธ์ขององค์การที่ตนบริหารกับองค์การอื่น ๆ พยาบาลผู้บริหารควรมีความเข้าใจถึงอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม ศาสนาและการเมือง ที่มีผลต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย และมีความสามารถที่จะปรับบริการพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการการพยาบาลที่เกิดขึ้น

1.2.2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ทั้งในและนอกองค์การการพยาบาล โดยควรมีความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์อย่างถ่องแท้ เพื่อจะได้สามารถจูงใจบุคคลอื่นให้ร่วมมือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการพยาบาลได้ตามที่ต้องการ ผู้บริหารควรมีความสามารถที่จะประสานการทำงานของบุคลากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การพยาบาลได้

1.2.3 ทักษะด้านเทคนิค คือ ความสามารถในการใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสมในการปฏิบัติการพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาลควรมีความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถในการวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลให้แก่ผู้ป่วย รวมทั้งความรู้ความสามารถในการสั่งการ แนะนำ และช่วยเหลือบุคลากรทางการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล

จากทักษะของผู้บริหารการพยาบาลทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมา พฤติกรรมกล้าแสดงเป็นสิ่งหนึ่งซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การใช้ทักษะทั้ง 3 ด้านมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทักษะด้านความคิด พฤติกรรมกล้าแสดงช่วยให้ผู้บริหารการพยาบาลสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจเรื่องนโยบาย แผนงาน ตลอดจนการบริหารงานต่าง ๆ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมกล้าแสดงช่วยให้ผู้บริหารการพยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและกลุ่ม ทักษะด้านความคิด พฤติกรรมกล้าแสดงช่วยให้ผู้บริหารการพยาบาลสามารถแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถในการวางแผนและการปฏิบัติการพยาบาล ดังนั้นพฤติกรรมกล้าแสดงจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารการพยาบาลทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับสูง ระดับกลาง หรือระดับต้น โดยช่วยเสริมสร้างภาวะผู้นำและอำนาจระหว่างการมีสัมพันธภาพส่วนบุคคลและกลุ่มได้ (Clark, 1978) ทำให้การบริหารองค์การพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการแสดงออก (พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมกล้าแสดง

นักจิตวิทยาด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Leonard Berkowitz 1962 อ้างใน วงษ์พักตร์ ภูพันธ์ศรี 2523) ได้แบ่งพฤติกรรมที่มีบุษย์แสดงออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

2.1 ลักษณะที่ไม่มีความกล้าแสดงออก หรืออาจจะเรียกว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non Assertive or Passive Behavior)

2.2 ลักษณะที่มีความกล้าแสดงออก แต่เป็นไปในรูปแบบพฤติกรรมก้าวร้าว ทำลาย หรือทำให้ผู้อื่นได้รับความเจ็บปวด ซึ่งอาจจะเรียกว่าพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior)

2.3 ลักษณะที่มีความกล้าแสดงออก และสิ่งที่แสดงออกมานั้นมีความเหมาะสม หรือเรียกว่า พฤติกรรมกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)



2.1 พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non-Assertive, Passive Behavior)

2.1.1 ลักษณะของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

เฟนสเตอร์ไฮม์ และแบร์ (Fensterheim and Baer, 1975)

ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกไว้ดังนี้

1) ขลาดอาย ไม่กล้า ยอมให้ตนเองขึ้นกับบุคคลอื่น ไม่พูดแสดงความคิดเห็นของตน เป็นบุคคลเฉื่อยชา ไม่กล้าแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ

2) มีความยากลำบากในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3) กล้าแสดงออกครั้ง ๆ กลาง ๆ คือ บางครั้งที่แสดงพฤติกรรมบางอย่างออกไป และยังมีความกังวลต่อการกระทำที่ได้ทำไปแล้ว

4) มีพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงสังคม เช่น ไม่กล้าสบตาผู้อื่น
ในขณะสนทนา

5) เป็นบุคคลซึ่งมีนิสัยที่ไม่สามารถแก้ปัญหาของตนเอง คือ รู้ว่าตนเองไม่ชอบสิ่งใด แต่ก็ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ตนไม่ปรารถนาได้

6) ถูกสกัดกั้น ด้วยเหตุผลเฉพาะบางอย่างที่ตนรู้ว่า ตนควรทำอะไร และมีความสามารถในการทำสิ่งนั้นด้วย แต่เนื่องจากมีความกลัวบางอย่างมายับยั้งไม่ให้ทำสิ่งนั้น เช่น กลัวถูกลงโทษ กลัวความโกรธ กลัวถูกวิจารณ์

อัลเบอร์ติ และ เอ็มมอนส์ (Alberti and Eammons, 1974)

ได้แบ่งพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกเป็น 2 ลักษณะ

1) ความไม่กล้าแสดงออกโดยทั่ว ๆ ไป (Generalized non-assertiveness) หมายถึง ความไม่กล้าแสดงออก อันเนื่องมาจากการที่บุคคลนั้นมีความอายและขาดกลัวอยู่เป็นนิสัยประจำตัว จึงเป็นบุคคลที่มีความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง (Self-esteem) ต่ำและจะมีความวิตกกังวลต่อเกือบ ๆ ทุกสถานการณ์

2) ความไม่กล้าแสดงออกตามสถานการณ์ (Situational non-assertiveness) หมายถึง คุณลักษณะที่บุคคลมีความประพฤติอันเหมาะสมอยู่แล้ว แต่เนื่องจากมีสถานการณ์บางอย่างมาทำให้เกิดความวิตกกังวล จึงทำให้ไม่มีการแสดงออกที่เหมาะสม

พรพรรณ ทวีพระประภา (2527) กล่าวว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนั้นเป็นนิสัย และเป็นการแสดงออกที่มีความรู้สึกวิตกกังวลควบคุมกันมาด้วยเสมอ กล่าวคือ บุคคลนั้นจะไม่กล้าพูด กล้าทำในสิ่งที่ควรจะทำเพราะเกิดความกลัวไปต่าง ๆ นา ๆ ว่าถ้าพูดหรือทำลงไปแล้วจะเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ ทั้ง ๆ ที่ตามความจริงแล้วเขามีสิทธิ์ที่จะพูดหรือจะทำ และสิ่งนั้นก็ถูกต้องเหมาะสมสำหรับเขาด้วย แต่ไม่กล้าที่จะแสดงออกมา เขาก็จะเกิดความไม่สบายใจ รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า ไม่มีความหมาย หรือถูกเอาไรต์เอาเปรียบอยู่ตลอดเวลา

โดยสรุปพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลมีความยากลำบากหรือวิตกกังวลในการแสดงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และความต้องการต่าง ๆ ของตนเอง ทั้งที่เป็นสิ่งที่พึงปรารถนา และปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับรู้

2.1.2 ผลของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

บอลตัน (Bolton, 1979) ได้กล่าวถึงผลของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกทั้งด้านบวกและด้านลบ คือ

ผลด้านบวกของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

- 1) พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก สามารถช่วยในการเลื่อนหลักเลียง หรือเป็นการซ่อนความขัดแย้ง ซึ่งเป็นสิ่งที่น่ากลัวสำหรับผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก
- 2) ช่วยให้คุณคนที่มีความวิตกกังวลไม่กล้าแสดงออกรู้สึกสบายและมั่นคงในชีวิตเพราะบุคคลส่วนมากได้รับการฝึกฝนให้เป็นผู้ที่ไม่กล้าแสดงออก จากครอบครัว โรงเรียนหรือสังคม ผู้ที่ฝ่าฝืนจะเกิดความเครียดได้
- 3) การเป็นบุคคลไม่กล้าแสดงออกจะนำมาซึ่งความยอมรับจากผู้อื่น เพราะในสายตาผู้อื่น เป็นเรื่องที่น่าชื่นชม มักได้รับการยกย่องว่า เป็นบุคคลที่ไม่ยึดติดกับตนเองเป็นหลัก เป็นนักกีฬาที่ดีและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้ง่าย
- 4) บุคคลที่มีความวิตกกังวลไม่กล้าแสดงออก จะมีความรับผิดชอบน้อยกว่าผู้ที่มีความกล้าแสดงออก และผู้ที่มีความก้าวร้าว ผู้ที่กระทำตามผู้อื่นแม้จะไม่ถูกตำหนิมากเท่ากับผู้นำเมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้น
- 5) บุคคลที่มีความวิตกกังวลไม่กล้าแสดงออก ไม่ต้องพึ่งตัวเอง เพราะมีผู้อื่นดูแลคุ้มครอง ดังนั้นผู้ที่ต้องการให้ผู้อื่นช่วยเหลือ และโอบอุ้มเขาไว้ในโลกนี้ ซึ่งบางทีดูเหมือนมันกว้างใหญ่ไพศาลเกินไป ที่พวกเขาจะอยู่ได้ตามลำพัง พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกจะช่วยได้มาก
- 6) พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก สามารถควบคุมผู้อื่นได้ เช่น กรณีที่ผู้มีความก้าวร้าว และผู้ที่มีความวิตกกังวลไม่กล้าแสดงออกต่อสู้กัน บุคคลประเภทหลังจะเป็นผู้ชนะเสมอ เพราะว่าคุณคนที่ใช้วิธีเงียบหรือร้องไห้มักจะมีอิทธิพลหรือพลังมากกว่าผู้ที่มีความก้าวร้าว

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนั้นนำมาซึ่งผลบวกหลายประการ เช่น สามารถควบคุมผู้อื่นไว้ได้ หลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งและความรับผิดชอบต่าง ๆ ขณะเดียวกัน เนื่องมาจากความอ่อนแอของผู้ที่มีความวิตกกังวลไม่กล้าแสดงออก เป็นผลให้คุณคนที่มีความวิตกกังวลดังกล่าว ได้รับความคุ้มครองจากผู้ที่เราควบคุมไว้ด้วย และในที่สุดพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนี้ ยังนำมาซึ่งการยกย่องว่าไม่เป็นที่ยึดถือตนเองเป็นหลักแก่บุคคลที่มีความวิตกกังวลนี้ด้วย จึงเป็นการยากจะแก้ไขพฤติกรรมนี้

ผลทางด้านลบของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

- 1) บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก จะเป็นเหมือนคนที่ไม่มีชีวิตจิตใจ เพราะบุคคลเหล่านี้จะไม่เรียกร้องในสิ่งที่ต้องการ ปล่อยให้ผู้อื่นเลือกให้ ชีวิตจึงขึ้นกับผู้อื่นการจะประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น
- 2) บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก มักจะประสบกับความไม่พึงพอใจ และไม่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นตามที่หวังไว้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความรัก ความไว้วางใจที่บุคคลนี้มีต่อบุคคลอื่น พบว่า ความไว้วางใจที่บุคคลเหล่านี้แสดงออกจะมีแนวโน้มลดลงตลอดเวลา เนื่องจากบุคคลพวกนี้จะระบายความโกรธไปสู่คนที่เขารักมากโดยอัตโนมัติ และสำหรับความรักและความไว้วางใจที่บุคคลอื่นจะมอบต่อบุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกก็จะค่อย ๆ ลดลง กลายเป็นความรู้สึกสงสาร เวทนา และบางครั้งรู้สึกขัดใจในพฤติกรรมที่ไม่กล้าแสดงออกนั้น ซึ่งมีผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดังกล่าวเกิดขึ้นน้อย
- 3) ทำให้บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนี้เป็นผู้ไร้ความสามารถในการควบคุมตนเอง

2.1.3 พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของพยาบาล

คลีค (Clark, 1978) เรียกพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกว่า พฤติกรรมที่แสดงถึงการนิ่งเฉย หลีกเลียง (Acquiescent / Avoiding Behavior) โดยกล่าวว่า พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมก้าวร้าว เพราะพฤติกรรมทั้งสองรูปแบบมีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับลักษณะพฤติกรรมกล้าแสดงออก

สำหรับพยาบาล ผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก คือ

- 1) มีแนวโน้มในการหลีกเลียงสถานการณ์ต่าง ๆ ในบางครั้ง อาจมีแนวโน้มกระทำในสิ่งที่เกินกว่าเหตุ รุนแรงจนกลายเป็นความก้าวร้าวขึ้น พยาบาลประเภทนี้มักปล่อยให้แพทย์ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน นักวิชาการ และบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้กำหนดสิทธิและการกระทำของเขา ด้วยเหตุนี้ทำให้นำมาซึ่งความรู้สึกไม่พอใจในสิ่งที่ต้องการ และไม่มี ความมั่นใจในในชีวิตการทำงาน ก่อให้เกิดความเจ็บใจในตนเองและผู้อื่น กลายเป็นความเศร้า ลงโทษตนเอง และเป็นคนเจ้าอารมณ์
- 2) เป็นผู้นิยมมากกว่าที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ พยาบาลประเภทนี้มักให้ผู้อื่นเป็นผู้เลือกสิ่งต่าง ๆ ให้โดยตนเองพร้อมจะอยู่เบื้องหลัง เพราะกลัวการ

เผชิญหน้าและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน จะเลือกวิธีการง่าย ๆ โดยไม่พิจารณาถึงปัญหารอบด้านประกอบกัน

3) มักเห็นด้วยกับความคิด และวิธีแก้ปัญหาของผู้อื่นมากกว่าจะคิดแก้ปัญหาเอง

4) เป็นผู้มีพฤติกรรมแสดงถึงความไม่เป็นมิตร และก้าวร้าวได้ โดยจะปรากฏให้เห็นโดยชัดเจนหรือไม่ชัดเจนก็ได้ พฤติกรรมที่แสดงออกเหล่านี้จะเป็นปฏิกริยาต่อต้านวิธีดำเนินงานมากกว่าจะทำให้งานบรรลุจุดมุ่งหมาย และเป็นพฤติกรรมที่แฝงไว้ด้วยความไม่มั่นคงในการติดต่อสื่อสาร เพื่อที่จะบอกความต้องการของผู้มีพฤติกรรมดังกล่าวอย่างอ้อม ๆ เป็นการแสดงให้เห็นถึงการขาดความรับผิดชอบส่วนบุคคลที่มีต่อการกระทำและความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

5) ไม่กล้าแสดงถึงอารมณ์ที่แท้จริงของตนเอง อารมณ์ต่าง ๆ จะถูกเก็บกดไว้ทำให้เกิดความรู้สึกไม่เคารพตนเอง เก็บกดทางใจ การเรียนรู้ต่าง ๆ ลดน้อยลง และบางครั้งจะทำให้ผู้อื่นรู้สึกต่ำต้อย หรือขัดขวางไม่ให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายโดยการหน่วงเหนี่ยวหรือต่อต้านเจียบ ๆ หรืออาจขัดขวางพยาบาลอื่น ๆ ไม่ให้มีโอกาสเป็นตัวของตัวเอง

6) เป็นผู้ที่มีการติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน ทำให้ผู้อื่นต้องเดาความคิดและความต้องการของเขาเสมอ บางครั้งทำให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจผิด ที่พยาบาลไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ชัดเจนนั้น อาจจะเป็นเพราะการใช้ภาษาพูดทำทางไม่สอดคล้องกัน พยาบาลผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดง จะเกิดความรู้สึกโกรธได้บ่อย เพราะไม่สามารถแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกที่แท้จริงออกมาตรงกับความจริงที่เขาต้องการ กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Passive - Non assertive Behavior) เป็นลักษณะที่บุคคลไม่กล้าแสดงพฤติกรรมที่เป็นความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมาเป็นพฤติกรรมที่ขาดความเคารพในสิทธิความต้องการของตนเอง มักมีลักษณะนิสัยที่เด่นชัด คือ ยินยอมให้ผู้อื่นเอาเปรียบ มักจะเสนอตัวเพื่อทำสิ่งต่าง ๆ เป็นการเพิ่มสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยอาจเริ่มต้นด้วยการขออนุญาตเสียก่อน แม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตาม เป็นวิธีที่แสดงให้เห็นถึงความฉลาดกลัวซึ่งติดตามมา ด้วยความรู้สึกว่าผู้อื่นอาจไม่ต้องการเสียเวลากับปัญหานี้ก็ได้ การที่มีพฤติกรรมแบบนี้บ่อย ๆ ทำให้บุคคลขาดความมั่นใจ แสดงความรู้สึกด้านดีในเรื่องศักดิ์ศรีของตนเองลดลง บุคคลประเภทนี้มักจะกล่าวโทษผู้อื่นมากกว่าที่

กล่าวโทษตนเองต่อความทุกข์ของตน ไม่ยอมรับผิดชอบต่อสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นต่อชีวิตของเขาจะเป็นผู้ยอมรับความทุกข์ และขมขื่นอยู่เจียบ ๆ แต่ในสิ่งที่เป็ความผิด และเป็นการไม่ยอมรับความจริงว่าเขามีความรับผิดชอบเท่า ๆ กับผู้อื่นต่อสถานการณ์นั้น พฤติกรรมเหล่านี้ไม่เป็นประโยชน์ต่อ วิชาชีัพพยาบาล

2.2 พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior)

2.2.1 ลักษณะของพฤติกรรมก้าวร้าว

อัลเบอร์ตี และเอ็มมอนส์ (Alberti and Emmons, 1974)

ได้แบ่งพฤติกรรมก้าวร้าวออกเป็น 2 ลักษณะ

1) ความก้าวร้าวโดยทั่ว ๆ ไป (Generalized Aggressiveness) หมายถึง ลักษณะที่บุคคลแสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่นในทุกสถานการณ์ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีความมั่นใจในตนเองสูงเกินไป พุดกับใครมักออกคำสั่ง ดูกความคิดเห็นของผู้อื่น ดังนั้นบุคคลเหล่านี้มักจะเกิดขัดแย้งกับกลุ่มเสมอ จึงทำให้มีเพื่อนน้อยมาก บุคคลเหล่านี้ต้องการความยอมรับและความรักจากผู้อื่น และไม่รู้ว่าจะทำอย่างไร จึงจะมีพฤติกรรมที่เหมาะสมได้

2) ความก้าวร้าวตามสถานการณ์ (Situational Aggressiveness) หมายถึง ลักษณะที่บุคคลมีความก้าวร้าวต่อผู้อื่น ในบางสถานการณ์ที่จำเพาะเจาะจง

บอลตัน (Balton, 1979) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวว่า เป็นผู้ที่แสดงอารมณ์ ความต้องการ และความคิดเห็นของตนเองอย่างมากมายกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง มักเป็นฝ่ายชนะเมื่อถกเถียงกับผู้อื่น บุคคลประเภทนี้อาจจะพูดเสียงดัง ใช้ภาษาพุดที่ดูถูก แสดงถึงความไม่เคารพ และไม่เชื่อฟังผู้อื่นอย่างเปิดเผย อาจจะชมผู้ร่วมงาน และพยายามอย่างยิ่งที่จะเป็นผู้สำคัญในการสนทนาแต่เพียงผู้เดียว และมีแนวโน้มที่จะใช้อำนาจเหนือผู้อื่น โดยมีจุดรวมของความคิดอยู่ที่ตนเอง

สุชา จันท์เอม (2525) อธิบายว่า ความก้าวร้าวจัดเป็น พฤติกรรมของคนที่ขาดความสุขอย่างหนึ่ง อาจแสดงออกทางร่างกาย หรือทางวาจาก็ได้ เช่น การทำลายข้าวของ การทำร้ายร่างกาย การดุด่า การพุดหยาบคาย เป็นต้น

นิภา นิชยาณ (2520) กล่าวว่า การก้าวร้าวอาจเป็นไปในรูป การใช้กำลังกาย หรือคำพูดการก้าวร้าวทางคำพูดนี้ ได้แก่ การตำหนิติเตียนผู้อื่นมากเกินไป การด่าหยาบคาย การพูดโจมตี การขู่มขู่ข่มขู่ การสร้างข่าวลือ การพูดให้ร้ายส่อเสียด การพูดจาดลกลที่ประชดประชันเหน็บแนมหรือกระทบกระเทือนใจผู้อื่น การเรียกชื่อเล่นที่ไม่น่าฟัง และไม่เป็นมงคลหรือแม้การพูดจาแบบปากปราศรัยน้ำใจเชือดคอ ก็จัดเป็นการก้าวร้าวทางวาจา เช่นกัน

พรรณราย ทวีชัยประภา (2527) ก็ได้อธิบายพฤติกรรมก้าวร้าวไว้ว่า เป็นลักษณะที่มีความกล้าแสดงออก แต่เป็นไปในรูปแบบของการทำลายสิ่งของ หรือทำให้ผู้อื่นเจ็บปวดหรือได้รับความเจ็บปวดด้วยกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งเป็นผลร้ายทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวอย่างมาก

โดยสรุป พฤติกรรมก้าวร้าวเป็นคุณสมบัติของบุคคลที่จะแสดงออกในลักษณะรุนแรงผิดปกติ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความรู้สึกโกรธ คับข้องใจ ความตึงเครียด และความรู้สึกที่ไม่ดีถ้วน การแสดงออกอาจเป็นทางสีหน้า ท่าทาง คำพูด หรือการกระทำเพื่อป้องกันตนเอง หรือทำให้เกิดความเสียหาย ความทุกข์ ความเจ็บปวดต่อผู้อื่น ตนเอง หรือทรัพย์สินสมบัติ

2.2.2 ผลของพฤติกรรมก้าวร้าว

พฤติกรรมก้าวร้าว ก็มีผลทั้งทางบวกและลบต่อผู้ที่มีพฤติกรรมประเภทนี้ บอลตัน (Bolton, 1979) ได้กล่าวถึงผลของพฤติกรรมก้าวร้าวไว้ คือ

ทางด้านบวกของพฤติกรรมก้าวร้าว

- 1) ความต้องการทางวัตถุ และเป้าหมายของผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว จะ เป็นไปตามปรารถนาของเขา
 - 2) เป็นผู้ที่มีความสามารถคุ้มครองตนเองได้ ดังทฤษฎีวิวัฒนาการของ ชาร์ล ดาร์วิน ที่ว่า ผู้ที่แข็งแรงที่สุด ว่องไวที่สุด คดโกงที่สุด จะเป็นผู้ที่มีชีวิตอยู่เพื่อต่อสู้ในวันข้างหน้า
 - 3) มีความสามารถในการควบคุมผู้อื่นให้ปฏิบัติตามตนเอง
- ผลทางด้านลบของพฤติกรรมก้าวร้าว

- 1) ความก้าวร้าวเป็นการเพิ่มความกลัวให้แก่ตนเอง เกิดความกลัวว่าศัตรูหรือผู้อื่นไม่เกรงกลัวตนเอง
- 2) ก่อให้เกิดความขัดแย้งและนำมาซึ่งความเสียหายแก่ตนเอง
- 3) เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลสูญเสียการควบคุมตนเอง
- 4) อาจทำให้ผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว มีความรู้สึกผิดต่อการกระทำของตนเอง
- 5) ความก้าวร้าว มีแนวโน้มที่จะทำลายความเป็นมนุษย์ของผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว
- 6) ได้รับความชื่นเคือง บาดหมาง และความไม่เป็นมิตรจากผู้อื่น
- 7) เป็นสิ่งที่สามารถทำลาย ความรัก และยุติสัมพันธภาพกับผู้เกี่ยวข้องได้
- 8) ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของบุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว เช่น โรคเส้นเลือดแดงของหัวใจ
- 9) ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในสังคมทุกแห่งต่อตัวบุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว

2.2.3 พฤติกรรมก้าวร้าวของพยาบาล

คลีค (Clark, 1978) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมก้าวร้าวว่าเป็น พฤติกรรมที่มีรากฐานของความพยายามที่จะควบคุม หรือเรียกร้องความต้องการจากผู้อื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ลักษณะพฤติกรรมดังกล่าว อาจแสดงใน ลักษณะ คือ

- 1) ลักษณะซ่อนเร้น (Hidden Aggression) เป็นลักษณะเอาความก้าวร้าวที่ไม่ได้แสดงออกทางสีหน้าท่าทางโดยตรง แต่เป็นการเพิกเฉย แกล้งลืม (Chronic forget) ในสิ่งที่ตนคิดต่อต้านอยู่ในใจ เช่น เมื่อผู้ป่วยปวดแผลมาก ๆ และพูดจาหยาบคายกับพยาบาล พยาบาลคนนั้นจะเสียงไปเฉย ๆ โดยไม่พูดอะไร แต่แทนที่จะกลับมาฉีดยาแก้ปวดให้กับผู้ป่วย พยาบาลคนนั้นจะทำ เชื้องช้า ให้ผู้ป่วยเจ็บปวดต่อไปอีก หรือ ผู้ตรวจการไม่ชอบหัวหน้าห่อผู้ป่วย จะไม่ยอมมาตรวจเยี่ยมปล่อยให้แก้ปัญหาเองทุกอย่าง

2) การปลดปล่อยออกไป บุคคลที่มีความก้าวร้าวเมื่อถูกเร้า ด้วยความคับข้องใจรู้สึกคุกคาม หรือกระตุ้นให้เกิดความไม่พอใจ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะต้องหา ทางออกทางใดทางหนึ่ง

สายตา - มองด้วยสายตาทำท่าย ดูถูกเหยียดหยาม
 ช่มชู้ บังคับ ถึงตาลี

ท่าทาง - หน้างอ คิ้วขมวด หน้าแดง มือสั่น กำหมัด
 ทำร้ายร่างกาย

คำพูด - พูดประชดประชัน ถากถาง เหน็บแนมเหยียดหยัน
 จนกระทั่งกล่าวคำขู่สาท ขู่ช่มชู้ กล่าวตำหนิหรือวิจารณ์ให้ผู้อื่นเสียหาย ทำให้อาย และ
 รู้สึกผิด และมักใช้ คำขี้นตันเรียกผู้อื่นว่า เธอหรือคุณบ่อย ๆ ทำให้เกิดการตำหนิ กล่าวหา
 ติดตามมาในที่สุด

3) การย้ายที่ (Displacement) เป็นการย้ายอารมณ์ที่
 ไม่เป็นมิตรไปสู่สิ่งอื่น หรือบุคคลอื่น ซึ่งผลกำลังน้อยกว่า เช่น หัวหน้าตักโกรธผู้บริหาร แต่
 ไม่ได้แสดงออกโดยตรงต่อผู้บริหาร แต่ไประบายกับสิ่งอื่น เช่น ทุบโต๊ะ เตะเก้าอี้ หรือ
 แสดงท่าทีฉุนเฉียวต่อผู้ร่วมงาน ผู้ป่วย เป็นต้น

สรุปลักษณะพฤติกรรมก้าวร้าว มักเป็นผู้ที่แสดงความคิดเห็นหรือ
 ความรู้สึก การกระทำต่าง ๆ ไปในทางลบ อาจจะแสดงในลักษณะซ่อนเร้น ปลดปล่อยออกมา
 หรือการปฏิบัติต่อสิ่งอื่น โดยคำนึงถึงความรู้สึกของตนเองเป็นสิ่งสำคัญ พฤติกรรมก้าวร้าว
 ทำให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย แต่จะทำให้เกิดผลเสียมากกว่า และเป็นการแสดงที่ควรหลีกเลี่ยง
 อย่างไรก็ตาม การจะตัดสินใจว่าพฤติกรรมนั้นก้าวร้าวหรือไม่ ต้องดูที่จุดประสงค์ของการ
 แสดงสีหน้าท่าทาง น้ำเสียง การกระทำ รวมทั้งความเหมาะสมของเวลา สถานที่ และ
 บุคคลด้วย

2.3 พฤติกรรมกล้าแสดง (Assertive Behavior)

พฤติกรรมกล้าแสดง หรือ พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
 (Assertive Behavior) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ระหว่างพฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรม
 ไม่กล้าแสดงออก ซึ่งสัมพันธ์ต่อเนื่องกันดังนี้

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก.....พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก.....พฤติกรรมก้าวร้าว
(Passive Behavior).....(Assertive Behavior)... (Agressive Behavior)

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมกล้าแสดง

ความหมายของพฤติกรรมกล้าแสดง หรือพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เฟนส์เตอร์ไฮม์ และแบร์ (Fensterheim และ Baer, 1975) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในการพูดอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จริงใจ และมีความเหมาะสมในสิ่งที่กำลังคิดรู้สึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโอกาสใดโอกาสหนึ่ง การแสดงออกทางคำพูดที่เป็นการกล่าวยืนยันของบุคคล เช่น นี่คือนั่นที่ฉันรู้สึก นี่คือนั่นที่เป็น

โบว์เวอร์ และโบว์เวอร์ (Bower and Bower, 1976) ได้ให้ความหมาย คือ ความสามารถในการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นความรู้สึกทางด้านบวก คือ ความพอใจ ความชื่นชมยินดี ความสามารถที่จะเลือกว่าควรจะทำปฏิบัติอย่างไรที่จะแสดงสิทธิออกมาให้ปรากฏเมื่อมีความถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกที่มีต่อตนเองให้แข็งแกร่งขึ้น ช่วยพัฒนาความมั่นใจในตนเองให้เกิดขึ้นในการแสดงความรู้สึกไม่เห็นด้วย เมื่อคิดว่ามีความสำคัญที่จะแสดง และกำหนด หรือดำเนินโครงการต่าง ๆ ในการปรับพฤติกรรมตนเอง

โวลเป้ (Wolpe, 1965) อ้างถึงใน พรพรรณราย ทวีพระประภา, 2527) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกว่า หมายถึง การแสดงออกทั้งหลายที่แสดงถึงสิทธิ ความรู้สึกส่วนบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมไปถึงการปฏิเสธ การขอร้องที่ไร้เหตุผล การแสดงความรัก การยกย่องชมเชย และการแสดงความรู้สึกในด้านลบ เช่น การแสดงความโกรธ เป็นพฤติกรรมที่แยกออกจากความก้าวร้าว มีความเหมาะสมตามสภาพการณ์ และเมื่อแสดงออกไปแล้วไม่เกิดความวิตกกังวล

ละเอียต ชูประยูร และคณะ (2521) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกล้าแสดงออกสอดคล้องกับ ลาซารัส (Lazarus, 1973) ว่าหมายถึง การแสดงออกของความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของบุคคลตามสิทธิต่อบุคคลอื่น และเป็นการแสดงออกที่มีเหตุผล และ เป็นที่ยอมรับในสังคม

นักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรม (พรณราย ทรัพย์ประภา, 2527) ได้ให้ความหมายว่า คือ ความสามารถของบุคคลในการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นความรู้สึกทางด้านบวก คือ ความพอใจ ความชื่นชมยินดี ความสามารถที่จะเลือกว่าตน ควรจะปฏิบัติอย่างไรที่จะแสดงสิทธิของตนออกมาให้ปรากฏ และเป็นการสร้างความรู้สึกที่มี ต่อตนเองให้แกร่งขึ้น ที่จะช่วยพัฒนาความมั่นใจในตนเองให้เกิดขึ้น สามารถที่จะดำเนิน โครงการต่าง ๆ ในการปรับปรุงพฤติกรรมของตนเอง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมกล้าแสดงหรือพฤติกรรมที่เหมาะสมในการ แสดงออก หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกอย่างมีเหตุผล เหมาะสมด้วยความมั่นใจ ตามสิทธิของตน เป็นที่ยอมรับในสังคมและไม่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น อีกทั้งเป็นพฤติกรรมที่ สามารถเสริมสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยขบวนการเรียนรู้

2.3.2 ลักษณะพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

เฟนสเตอร์ไฮม์ และแบร์ (Fensterheim and Beer, 1975)

ได้กล่าวถึงลักษณะบุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกกว่าจะต้องมีลักษณะ 4 ประการ คือ

- 1) เป็นบุคคลที่รู้สึกอิสระในการเปิดเผยตนเอง ไม่ว่าจะ เป็น การพูดหรือการกระทำ กล้าแสดงให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของตน
- 2) เป็นบุคคลที่สามารถติดต่อกับคนทุกระดับ ทั้งคนแปลกหน้า เพื่อนฝูง และคนในครอบครัว ซึ่งการติดต่อนั้นต้องเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจและ เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 3) เป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้นต่อชีวิต กระทำสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของคน และแสวงหาโอกาสให้ตนเองโดยไม่ต้องให้สิ่งใดมาช่วย
- 4) เป็นบุคคลที่กระทำในสิ่งที่ทำให้ตนเองภูมิใจ รู้ถึงข้อจำกัด ของตนเอง ไม่ดีใจในเอาชนะในสิ่งไม่อาจชนะได้ แต่จะต่อสู้ในสิ่งที่คิดว่าถูกต้อง

นอกจากนี้ ซอลเตอร์ (Salter อ้างถึงใน พรณราย ทรัพย์ประภา, 2527) ได้ให้ข้อสรุปว่า บุคคลผู้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกจะสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ได้

- 1) การพูดแสดงความรู้สึก (Use feeling - talk) สามารถแสดงออกซึ่งความชอบและความสนใจของตนได้อย่างไม่ชัดเจน มากกว่าที่จะพูดอะไรออกมาอย่างกลาง ๆ
- 2) การพูดเกี่ยวกับตัวเอง (Talk about yourself) สามารถเล่าถึงสิ่งที่มีคุณค่าและน่าสนใจของตนเอง ไม่ผูกขาดการสนทนา หรือคุยไม่ไ้อวด แต่เพียงผู้เดียว หรือนั่งเงิบคอยฟังแต่ผู้อื่นพูดอย่างเดียว
- 3) การพูดทักทายปราศรัย (Make greeting talk) สามารถแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต้องการรู้จักได้ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงความยินดีต่อบุคคลที่ได้พบ
- 4) การยอมรับคำชมเชย (Accept compliment) สามารถรับคำดี ชมเชยได้อย่างจริงใจ แทนที่จะเสแสร้ง แสดงความไม่เห็นด้วยหรือพูดตรงข้าม
- 5) การแสดงสีหน้าประกอบอย่างเหมาะสม (Use appropriate facial talk) การแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียงที่พูดออกมาตรงกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงในเวลาสนทนาสามารถสบตาคู่สนทนาได้
- 6) การแสดงไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ (Disagree mildly) สามารถแสดงออกซึ่งความไม่เห็นด้วยแต่พอสมควร ด้วยกิริยาอาการบางประการ เช่น มองไปทางอื่น เลิกคิ้ว สันติริชะ หรือเปลี่ยนเรื่องสนทนา
- 7) การขอให้แสดงความกระจ่างแจ้ง (Ask for clarification) ถ้าได้รับคำแนะนำสั่งสอนหรืออธิบายที่บิดเบือนไม่ชัดเจนก็สามารถขอร้องให้มีการอธิบาย หรือแนะนำซ้ำอีกครั้ง เพื่อให้มีความชัดเจน
- 8) การถามเหตุผล (ask why) ถ้าได้รับการขอร้องทำในสิ่งที่เห็นว่าไม่มีเหตุผลสมควร ก็สามารถใช้คำพูดว่าทำไมไม่ได้โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ และไม่ทำหน้าบึ้ง แต่ไม่จำเป็นต้องยิ้ม

9) การแสดงความไม่เห็นด้วยในขณะนั้น (express active disagreement) สามารถเปิดเผยได้เมื่อมีความคิดเห็นที่ตรงกันข้ามกับผู้อื่น ไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น และไม่แน่ใจในสิ่งที่มีความคิดเห็น

10) การกล่าววาจาเพื่อรักษาสีทธิ (Speak up for your right) สามารถแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเอง และขอร้องให้ผู้อื่นแสดงความยุติธรรม โดยไม่ทำลายสถานการณ์

11) การแสดงความมั่นคง (Be persistent) สามารถดำเนินการร้องทุกข์ในเรื่องที่มีเหตุผลสมควร จนกระทั่งประสบผลสำเร็จ ถึงแม้ว่าจะมีผู้ใดมาขัดขวางหรือขัดขวาง

12) หลีกเลี่ยงที่จะแสดงเหตุผลในทุก ๆ ความเห็น (Avoid justifying) การอภิปรายหรือเจรจากับบุคคลใดก็ตาม ถ้ามีผู้โต้เถียงอยู่ตลอดเวลา หรือผู้คอยถามเหตุผลอยู่ตลอดเวลาว่าทำไม ก็สามารที่จะหยุดคำถาม หรือคำโต้เถียงโดยการปฏิเสธที่จะต่อความในการอภิปรายหรือเจรจา

ละเอียดยุทธศาสตร์ (2521) ได้รวบรวมลักษณะของพฤติกรรมกล้าแสดงออกไว้ ดังนี้

- 1) การปฏิเสธที่จะทำตามคำขอร้อง
- 2) การเปิดเผยซึ่งข้อจำกัดส่วนตัว
- 3) การริเริ่มการติดต่อในสังคม
- 4) การแสดงออกซึ่งความรู้สึทางบวก
- 5) การแสดงความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์
- 6) การแสดงความเป็นตัวของตัวเอง
- 7) การกล้าแสดงออกในเหตุการณ์ที่ควรได้รับสิทธิ
- 8) การให้คำตอบและการตอบสนองในทางลบ

อัลเบอร์ตี และ เอ็มมอนส์ (Alberti and Emmons, 1978)

ได้รวบรวมลักษณะสำคัญ ๆ ที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกว่า ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

- 1) เป็นการแสดงตนเองออกมาให้ปรากฏ
- 2) เป็นการแสดงออกอย่างจริงจัง
- 3) เป็นการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา

- 4) มีลักษณะที่เป็นการส่งเสริมตนเอง
- 5) ไม่มีลักษณะที่เป็นการทำร้ายความรู้สึกของคนอื่น
- 6) มีบางส่วนที่จะต้องใช้คำพูดในการติดต่อสื่อสาร เช่น
พูดแสดงความรู้สึก แสดงความคิดเห็นและข้อร้อง เป็นต้น
- 7) มีบางส่วนที่ไม่ต้องใช้คำพูดในการติดต่อสื่อสาร เช่น
การใช้สายตา น้ำเสียง ท่าทาง การวางตัว เป็นต้น
- 8) มีความเหมาะสมแก่บุคคล และสถานการณ์มากกว่าจะเป็น
ลักษณะสากล
- 9) มีลักษณะรับผิดชอบต่อสังคม
- 10) เป็นลักษณะผสมผสานของทักษะที่ได้เรียนรู้มา ไม่ใช่ลักษณะที่
ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

จากลักษณะพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยสรุปจะครอบคลุมพฤติกรรมการแสดงออกในด้านต่าง ๆ คือ ในด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะครอบคลุมทั้งด้านการติดต่อสื่อสารที่ใช้ภาษาวาจาและท่าทาง ด้านการควบคุมตนเองของบุคคล ด้านความเป็นอิสระในการแสดงพฤติกรรม ด้านการใช้สิทธิต่าง ๆ ของบุคคลภายในขอบเขตรวมทั้งด้านความรับผิดชอบต่อบุคคลในการกระทำของตนเอง

2.3.3 ระดับของพฤติกรรมกล้าแสดงออก

สมาบี และแทมมีเนน (Smaby and Taminen, 1976) ได้แบ่งลักษณะของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ

- 1) Minimally Assertive หรือเรียกว่า พฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับน้อย ซึ่งสามารถสังเกตได้จากคำพูด และการแสดงออกว่า มีลักษณะไม่ยอมตามผู้เอาตัวเอาเปรียบ แต่ขณะเดียวกันก็ไม่เป็นแบบก้าวร้าว รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไรในระดับนี้มักใช้คำพูดว่า "โอเค แต่" เพื่อโต้ตอบฝ่ายตรงข้าม

- 2) Confidently assertive มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมด้วยความมั่นใจ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากน้ำเสียงที่หนักแน่น เชื่อมั่น โต้ตอบได้โดยเร็ว รู้จักที่จะใช้คำพูดที่ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยปราศจากการเหน็บแนม แก้ก้นฝ่ายตรงข้าม และจะพูดด้วยเหตุผล

3) *Mutually Assertive* มีลักษณะที่สามารถฟังและตอบ ฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งรู้ว่าฝ่ายตรงข้ามมีความรู้สึกอย่างไร นอกจากนั้นสามารถที่จะเผชิญหน้า (Confront) กับฝ่ายตรงข้ามที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น โกรธโดยไม่มีเหตุผล หรือขาดความรับผิดชอบได้

2.3.4 ผลของพฤติกรรมกล้าแสดงออก

บอลตัน (Balton, 1979) ได้กล่าวถึงผลของพฤติกรรมกล้าแสดง ไว้ทั้งด้านบวกและด้านลบ

ผลด้านบวก

1) บุคคลที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก จะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองมากกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว และไม่กล้าแสดงออก เป็นองค์ประกอบที่สร้างสำนึกในคุณค่าของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับเฟนสเตอร์ไฮม์ (Fensterheim, 1975) ที่ว่าพฤติกรรมกล้าแสดงออกสามารถจัดระดับความเห็นคุณค่า และความภาคภูมิใจในตนเองของบุคคลได้

2) ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล

3) สามารถลดความกลัว และความวิตกกังวลของบุคคลได้

4) ผู้ที่มีพฤติกรรมแสดงออกจะมีชีวิตอยู่ได้ด้วยการพึ่งตนเอง

ผลด้านลบ

อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้ที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวบ้าง แต่ผู้ที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกย่อมยินดีที่จะให้เกิดความขัดแย้งเสี่ยงต่อการแสดงความคิดเห็นด้วยกับฝ่ายตรงข้าม เพราะตระหนักดีว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างสัมพันธภาพที่มั่นคงได้อย่างแน่นอน

2.3.5 พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของพยาบาล

คลีค (Clark, 1979) กล่าวถึงพฤติกรรมกล้าแสดงออกของพยาบาลว่าเป็นการแสดงออกในเรื่องต่าง ๆ คือ ความเป็นอิสระ การควบคุม การใช้สิทธิ ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรมต่าง ๆ และการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

1) ความเป็นอิสระ หมายถึง อิสระของพยาบาลในการที่จะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูด พยาบาลสามารถใช้คำพูดต่อไปนี้ เช่น "ฉันมีความ



รู้สึกเช่นนี้ค่ะ" "ฉันเองคะ" "นี่เป็นสิ่งที่ฉันคิด" และ "สิ่งนี้ คือ สิ่งที่ฉันหวังหรือต้องการ"

2) การควบคุม หมายถึง การตระหนัก และความรอบรู้ของพยาบาลในการที่จะควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยที่สามารถที่จะเลือกได้ว่า เมื่อไรควรใช้วิธีการควบคุมอย่างไร โดยเฉพาะที่เป็นการควบคุมหรือปรับพฤติกรรมของตนเอง ไม่รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่น

3) การใช้สิทธิ ในฐานะที่พยาบาลเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นประชากรโลก เช่นเดียวกับผู้อื่น พยาบาลสามารถที่จะเลือกใช้สิทธิดังต่อไปนี้

- สิทธิที่จะกระทำในสิ่งที่จะเป็นการเพิ่มศักดิ์ศรีให้แก่ตนเอง โดยการใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะทาง และพื้นฐานทางด้านวิชาการเป็นหลัก

- สิทธิที่จะทำงานท่ามกลางสิ่งแวดล้อม ที่จะนำมาใช้เป็นประโยชน์ได้และรับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับวิชาชีพด้วย

- สิทธิที่จะทำงานท่ามกลางสิ่งแวดล้อม ที่เสี่ยงต่อความเครียดของร่างกายและจิตใจ รวมทั้งสุขภาพน้อยที่สุด

- สิทธิที่จะควบคุมในสิ่งที่เป็นการปฏิบัติทางวิชาชีพ ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย

- สิทธิในการวางมาตรฐานการพยาบาล เพื่อให้ได้มาซึ่งการพยาบาลที่ดี

- สิทธิในการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายที่มีผลต่อการพยาบาล

- สิทธิในการมีบทบาททางสังคม และการเมืองในบทบาทของการพยาบาล และการดูแลสุขภาพ

ในการใช้สิทธิของพยาบาลนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงและตระหนักอย่างยิ่งควบคู่กันไป คือ การเคารพในสิทธิของผู้อื่นด้วย

4) ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อทราบถึงขอบเขตของการควบคุม และเกี่ยวกับการใช้สิทธิต่าง ๆ ความรับผิดชอบก็จะตามมา ความรับผิดชอบในการกระทำของพยาบาลจะเกี่ยวพันในทางด้านบวกและลบ

5) การติดต่อสื่อสาร พยาบาลผู้มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน และสอดคล้องทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง ซึ่ง

ในเรื่องนี้ คิวคัส (Kilkus, 1986) ได้กล่าวเกี่ยวกับการเสริมสร้างพฤติกรรมกล้าแสดงต่อวิชาชีวพยาบาลว่า พฤติกรรมกล้าแสดงมีความสำคัญต่อวิชาชีวมาก เป็นทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีคุณค่า และเป็นความจำเป็นพื้นฐานสำหรับพยาบาลทุกระดับ

นอกจากนี้ คลาร์ก (Clark, 1978) ได้กล่าวถึงลักษณะของพยาบาลผู้มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกกว่า เป็นผู้ที่มีความสามารถดังนี้

1) ตั้งเป้าหมายทั้งระยะสั้น และระยะยาวในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่น ผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าของวิชาชีว

2) เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องรับผิดชอบ โดยไม่หาทางหลีกเลี่ยงปัญหานั้น ๆ เพราะถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นการแสดงถึงปรารถนาและความต้องการให้ผู้อื่นทราบโดยไม่ คาดหวังว่าผู้อื่นจะอนุโลมหรือเห็นตรงหรือไม่ และสามารถที่จะพูดถึงปัญหาในประเด็นต่าง ๆ ได้ด้วยความยุติธรรม

3) เพิ่มความเคารพตนเองให้มากขึ้นได้ โดยการพูดและการกระทำที่ตรงกับเป้าหมายอย่างชัดเจน และเห็นความสำคัญของความสามารถ และการเรียนรู้ทั้งของตนเองและของผู้อื่นซึ่งไม่ต้องการควบคุม หรือเรียกร้องความต้องการจากผู้อื่น ถึงแม้อาจจะรู้สึกผิดหวังบ้าง เมื่อไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และไม่เกิดความรู้สึกผิดโดยปราศจากเหตุผล

4) ทราบถึงสิทธิส่วนบุคคลที่ควรมีและในฐานะที่เป็นพยาบาล ซึ่งต้องตระหนักว่าพยาบาลมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพจากผู้อื่น และนิทกษสิทธิของตนเอง โดยปราศจากการละเมิดสิทธิของผู้อื่น หรือมีความวิตกกังวลเกินควร หรือกลัวผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง ด้วยการตระหนักถึงข้อเท็จจริงดังกล่าว พยาบาลจึงต้องกำหนดขอบเขตหรือจำกัดสิ่งที่จะเข้ามาขัดขวางจังหวะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างงานให้มีคุณภาพตามแผนที่วางไว้ หรือแก้ปัญหาการทำงานที่ยากลำบาก แต่เป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้บุคคลเผชิญกับปัญหา และยากลำบากในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) เคารพในสิทธิ ความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้อื่น ดังนั้น จึงมีการปรับพฤติกรรมของตนเองจากการพยายามที่จะควบคุมผู้อื่น (ความก้าวร้าว) หรือให้ผู้อื่นควบคุม (โอนอ่อน โดยนิงเฉย / การหลีกเลี่ยง) มาเป็นการเลือกว่าเมื่อไรและด้วยวิธีอย่างไรที่จะควบคุมสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากการเลือกการควบคุมมาใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

6) เสี่ยงกับการสูญเสียรูปแบบต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาและต้องเผชิญกับอาณาเขตส่วนบุคคลในด้านลบของผู้อื่นที่ไม่คุ้นเคยก่อนในขณะที่กำลังใช้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกอยู่

7) เลือกพฤติกรรมแสดงออกได้ถูกต้องกับสถานการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้เพราะไม่มีบุคคลใดเลยที่จะมีพฤติกรรมที่เหมาะสม รูปแบบเดียวตลอดทุก ๆ เวลา และในทุก ๆ สถานการณ์

พฤติกรรมกล้าแสดงของพยาบาล (Sprange1, 1991) กล่าวว่า พฤติกรรมกล้าแสดงจะครอบคลุมในด้านความเป็นอิสระจากการควบคุมในการที่จะแสดงตนเอง ทั้งด้านคำพูดและการกระทำด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง การใช้สิทธิต่าง ๆ ของบุคคลภายในขอบเขตและไม่เกินเลยสิทธิของผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบหน้าที่และกิจกรรม และการติดต่อสื่อสาร

โดยสรุปจากแนวคิดและทฤษฎี พฤติกรรมกล้าแสดงเป็นพฤติกรรมที่อยู่ระหว่างพฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก บุคคลที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกต้องตระหนักถึงเหตุผล และการยอมรับของสังคม สิทธิส่วนบุคคลและสภาพเป็นสำคัญ ซึ่งจากลักษณะของบุคคลที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด พฤติกรรมกล้าแสดงของพยาบาลจะครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ คือ

1) ความเป็นอิสระของตัวบุคคลที่จะเปิดเผยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการกระทำกล้าแสดงให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของตนเอง

2) การควบคุมตนเอง เป็นการตระหนักและความรอบรู้ในการที่จะควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยที่สามารถที่จะเลือกได้ว่า เมื่อไรควรใช้วิธีการควบคุมอย่างไร โดยที่เป็นการควบคุมและปรับพฤติกรรมของตนเอง ไม่รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่น รู้ถึงข้อจำกัดของตนเอง สามารถแสดงออกได้อย่างมั่นคง

3) การใช้สิทธิในการกระทำสิ่งต่าง ๆ สามารถแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเองพยาบาลสามารถที่จะเลือกใช้สิทธิในเรื่องต่าง ๆ คือ

- สิทธิที่จะกระทำในสิ่งที่เป็นการเพิ่มศักดิ์ศรีให้แก่ตนเอง

โดยการใช้ความสามารถและพื้นฐานทางวิชาการ

- สิทธิที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

- สิทธิที่จะควบคุมในสิ่งที่ปฏิบัติทางวิชาชีพ รายได้
- กฎหมาย
- สิทธิที่จะยอมรับในสิ่งแวดล้อมที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้
- และรับค่าตอบแทนที่เหมาะสม
- สิทธิในการวางมาตรฐานการพยาบาล
 - สิทธิในการมีส่วนร่วมจัดทำนโยบายที่มีผลต่อการพยาบาล
 - สิทธิที่จะมีบทบาททางสังคม และการเมืองในขอบเขต
- การพยาบาล
- 4) ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรมต่าง ๆ ความรับผิดชอบในการกระทำของพยาบาล ทั้งด้านบวกและด้านลบ
 - 5) การติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านวาจาและท่าทางที่สอดคล้องและชัดเจน

ในวิชาชีพพยาบาลพฤติกรรมกล้าแสดงออกเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็น และมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา รวมถึงผู้ร่วมงานในวิชาชีพ และต่างวิชาชีพ เป็นพฤติกรรมที่จะช่วยสร้างสรรค์และเจริญงอกงามวิชาชีพ และสามารถสร้างเสริมให้เกิดขึ้นได้ โดยขบวนการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมจะสามารถแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ได้อย่างจริงใจ และมั่นใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง และเคารพสิทธิของผู้อื่น บุคคลเหล่านี้มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายมากกว่าบุคคลที่ไม่กล้าแสดงออก และบุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว

ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและพฤติกรรมก้าวร้าว

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก มีความแตกต่างกัน จากพฤติกรรมก้าวร้าว (Agressive behavior) และพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (non - assertive) ที่ว่า พฤติกรรมก้าวร้าวเป็นการแสดงออกถึงการยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง (Self Centered)

ไม่เห็นความสำคัญของปฏิกริยา ความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลอื่นแสดงออกมา รวมทั้ง
 ไม่มีความเคารพใ้บุคคลอื่นด้วย บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจึงมักแสดงออกถึงความรู้สึก
 ความต้องการ และความคิดเห็นที่ตนมี ในลักษณะรุนแรง มักพูดเพื่อเอาชนะ พูดกล่าวโทษ
 ผู้อื่น พูดเสียงดัง และอาจพูดกระทบกระแทกเหยียดหยามข่มขู่ หรือพูดในสิ่งที่แสดงความมี
 อำนาจของคนหรือทำให้ตนเองมีความสำคัญมากขึ้น และอาจแสดงความหยาบคายต่อผู้อื่น ซึ่ง
 มักจะทำให้ผู้อื่นไม่สบายใจ หรือขัดใจ หรือโกรธอยู่เสมอ ส่วนพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก
 หรือยอมตามเป็นความขลาดกลัว หรือไม่กล้าแสดงออกซึ่งความไม่สบายใจ หรือความเห็น
 ไม่ตรงกับบุคคลอื่น ไม่กล้าปฏิเสธ เป็นบุคคลที่มีความอาย มีความเชื่อฟัง สอนง่าย มักเก็บ
 ความรู้สึกที่ขุ่นมัวเอาไว้ หากถูกเอาเปรียบก็มักจะถอยหนีหรือหลบหลีก ขาดความนับถือใน
 ตนเองและบุคคลอื่น หากต้องแสดงถึงความต้องการของตนก็จะมีท่าทีระมัดระวัง และกล่าว
 คำขอโทษเสมอ เป็นต้น แต่บุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกจะมีพฤติกรรมที่
 แสดงถึงการกล้าพูด กล้าคิด กล้ากระทำในสิ่งที่ถูกต้อง และกล้าแสดงออกตามความรู้สึกที่
 แท้จริงของตน โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ซึ่งแสดงถึงการยอมรับในสิทธิของบุคคล เมื่อ
 พิจารณาในรูปของการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จนเป็นบุคคลที่รู้จักประนีประนอมให้เกิดการ
 เปลี่ยนแปลงอย่างมีเหตุผลไปในทางที่ทั้งสองฝ่ายประพฤติในลักษณะที่มีพลังทางสังคมเท่าเทียม
 กัน (Balton, 1979; Neilage and Adam, 1982; Eshelman and Mick, 1986;
 Langrish, 1988; อ้างถึงใน จันทรฉาย นิกษ์ศิริกุล, 2532; พรรณราย ทวีณะประภา,
 2527)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เปรียบเทียบพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมกล้าแสดง พฤติกรรมก้าวร้าว

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก	พฤติกรรมกล้าแสดง	พฤติกรรมก้าวร้าว
หลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น	เผชิญปัญหาที่เกิดขึ้น	โจมตีตัวบุคคลแทนที่เผชิญปัญหา
ยินยอมผู้อื่นให้เรียกร้องตามใจชอบ	บอกให้ผู้อื่นทราบในสิ่งที่ตนคิด และยังได้มาซึ่งความเคารพนับถือจากผู้อื่น	เอาเปรียบผู้อื่น ผู้อื่นหลีกเลี่ยงการคบหา
ไม่ใช้สิทธิของตนเอง	อ้างสิทธิที่ตนเองมีอยู่แล้ว	ยึดสิทธิของตนมากกว่าผู้อื่น
อาจกระทำตามความหวังและเป้าหมายต่าง ๆ	ตั้งเป้าหมายและทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	ทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมาย
ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	ให้ความสำคัญ และยึดมั่นแต่ตนเองมากเกินไป
ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง	คิดและประพฤติในวิถีทางที่ถูกต้องตามสิทธิของตนเอง	ประพฤติตนล้วนแต่เป็นการแสดงสิทธิของตัวเอง
ไม่สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	สามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย	ตนเอง และวิตรอนสิทธิผู้อื่น

แหล่งที่มา : Bakdash, Diane P. "Becoming An Assertive Nurse"

American Journal of Nursing 8(October, 1978) : 1710.

3. ความเกี่ยวข้องระหว่างพฤติกรรมกล้าแสดงกับผู้บริหารการพยาบาล

ในการบริหารการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการพยาบาลนับว่ามีบทบาทสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง หรือระดับต้น ในฐานะผู้บริหารการพยาบาลบุคคลจะสามารถแสดงบทบาทร่วม คือ การร่วมคิด และตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผน หรือแนวทางปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลถึงความเป็นอิสระในวิชาชีพพยาบาลและการแสดงออกซึ่งอำนาจทางการพยาบาล รวมถึงการคุ้มครองสิทธิในการประกอบวิชาชีพพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาลจะแสดงบทบาทร่วมได้ดีหรือไม่ขึ้น พฤติกรรมกล้าแสดงออกเป็นสิ่งสำคัญ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2525)

ในกระบวนการบริหารงาน ผู้บริหารการพยาบาลจะแสดงบทบาทร่วมในการบริหารได้ดี จะต้องมีความกล้าแสดง กระบวนการบริหารเป็นงานที่สำคัญที่ทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จโดยส่วนรวม กิจกรรมที่ผู้บริหารทำการบริหารงาน และการบริหารคน ผู้บริหารจะทำโดยการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลฝ่ายต่าง ๆ ทำอยู่ โดยมีการประสานงานกันอย่างดี เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายผลสำเร็จต่าง ๆ

ขั้นตอนของกระบวนการบริหารที่นิยมนำมาใช้ในการบริหารการพยาบาล มี 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน (Planning) การจัดระบบงาน (Organizing) 3) การอำนวยการ (Directing) และ 4) การควบคุมงาน (Controlling) (Rinehart, 1966; Divencenti, 1972; อ้างถึงใน สุวิณี วิวัฒน์วานิช, 2534)

3.1 การวางแผน (Planning)

การวางแผนเป็นการใช้ความคิดจินตนาการ คาดคะเนวิธีการเพื่อเลือกแนวทางที่ดีที่สุด เพื่อกำหนดเป้าหมายและวางโครงการในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523) ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นสอดคล้องกัน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530)

ส่วนประกอบของการวางแผน การวางแผนเป็นพื้นฐานของกระบวนการบริหารงานทุกขั้นตอน การวางแผนมีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ แผนงาน โปรแกรม โครงการ งานและกิจกรรม

ขั้นตอนในการวางแผนที่สำคัญ มี 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) สืบหาความต้องการ และสถานการณ์แวดล้อม
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์ของการวางแผน
- 3) รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน
- 4) ดำเนินการวางแผนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาถึงคำถาม

ต่อไปนี้ คือ จะต้องทำอะไร (What) ทำอย่างไร (How) จะให้ใครทำ (Who) จะทำที่ไหน (Where) จะทำเมื่อไร (When) เสร็จแล้วนำแผนไปใช้ ถ้าในกรณีที่จะต้องขออนุมัติก็ต้องขออนุมัติจากผู้มีอำนาจเสียก่อนจึงนำไปใช้ได้

5) ประเมินผล เพื่อดูว่าการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ได้ผลดีแค่ไหน ไม่ดีอย่างไร เพื่อการแก้ไขปรับปรุงต่อไปในแผนที่สามารถแก้ไขได้ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530)

การวางแผนจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรได้ศึกษาสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และใช้เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน คือ ผลงานวิจัย การคาดการณ์ล่วงหน้า และการตัดสินใจ

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารการพยาบาล ในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน โดยสรุปได้แก่

- 1) การกำหนดนโยบาย ปรัชญา และวัตถุประสงค์ของการให้บริการพยาบาล
- 2) การจัดทำแผนงานด้านการบริหาร บริการและวิชาการ เช่น
 - แผนอัตรากำลัง
 - แผนการใช้งบประมาณ
 - แผนการจัดการ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
 - แผนพัฒนาบริการพยาบาล
 - การกำหนดมาตรฐานการพยาบาล
 - แผนพัฒนาบุคลากร และงานวิชาการ เป็นต้น
 (กองการพยาบาล, 2530)

3.2 การจัดระบบงาน (Organizing)

การจัดระบบงาน คือ การจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นกลุ่มก่อนเข้ารูป และการมอบหมายให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ การจัดระบบงานจัดเป็นกระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนต่างทราบว่า ใครต้องทำอะไร กิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น ๆ อย่างไรบ้าง ตามความหมายนี้ การจัดการจึงเกี่ยวข้องกันดังต่อไปนี้ คือ 1) การจัดกลุ่มงานต่าง ๆ เป็นตำแหน่งในองค์การ 2) กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยวิธีมอบหมายพร้อมทั้งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และ 3) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ภายในโครงสร้าง เพื่อให้สามารถประสานกันได้ตลอดเวลา (ธงชัย สันติวงษ์, 2532)

หลักการจัดระบบงาน การจัดระบบงานตามหลักของ OSCAR ได้แก่

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) อย่างแน่ชัด เพื่อเป็นหลักในการจัดองค์การ
- 2) กำหนดขอบเขตของงานตามลักษณะเฉพาะ (Specialization) เพื่อสะดวกแก่การมอบหมายให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร และป้องกันความซ้ำซ้อนต่าง ๆ
- 3) กำหนดช่วงการบังคับบัญชา (Span of Control) หมายถึง จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง ๆ จะสามารถควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยคำนึงถึงลักษณะงานมาตรฐาน ความซ้ำซ้อน ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ลักษณะและสถานการณ์ขององค์การ
- 4) การจัดสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ตามลำดับชั้น ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในแต่ละองค์การในด้านการสื่อสาร อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ลดหลั่นกัน
- 5) อำนาจหน้าที่ (Authority) ซึ่งเป็นผลเกิดจากความรับผิดชอบและมีลักษณะเป็นสิทธิ (Right) ได้แก่ สิทธิในการวินิจฉัยสั่งการ สิทธิในการบริหารงาน และสิทธิในการบังคับบัญชา
- 6) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง พันระผูกพันที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเกี่ยวกับ

วัตถุประสงค์ (Objective) หน้าที่การงาน (Function) และภาระผูกพัน (Obligation) ซึ่งเกิดขึ้น เมื่อได้รับตำแหน่งนั้น ๆ

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบงาน ได้แก่

- 1) การพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังให้กับหน่วยงานต่าง ๆ
- 2) การมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลทุกระดับ
- 3) กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล (กองการพยาบาล, 2530)

3.3 การอำนวยความสะดวก (Directing)

การอำนวยความสะดวกในการบริหารการพยาบาล คือ การสั่งงาน การชี้แนะ ตลอดจนจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถดำเนินการให้บริการตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการหลายอย่างในการอำนวยความสะดวก กล่าวคือ ก่อนที่จะสั่งงาน ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจก่อนว่าจะดำเนินการสั่งงานอย่างไร เมื่อสั่งงานไปแล้วก็ต้องมีการนิเทศ และติดตามดูผลการปฏิบัติงาน และถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ก็ต้องหาทางแก้ไขปัญหานั้น ๆ นอกจากนี้ยังต้องจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ภาวะผู้นำเป็นอย่างมากในการสั่งงาน นิเทศ หรือจูงใจบุคลากรทางการพยาบาลให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (ดวงวดี สิงโบล, 2529)

องค์ประกอบของการอำนวยความสะดวก ผู้บริหารจะต้องอาศัยองค์ประกอบของการอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยดี ซึ่งได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) การวินิจฉัยสั่งการ 3) การสั่งการ 4) การนิเทศ 5) การจูงใจ 6) มนุษยสัมพันธ์ 7) การประสานงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

- 1) ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมและโน้มน้าวผู้อื่นให้ร่วมมือกันดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
- 2) การวินิจฉัยสั่งการ หมายถึง กระบวนการเลือกทางปฏิบัติทางใดทางหนึ่งจากหลาย ๆ ทาง เพื่อหาข้อยุติในเรื่องนั้น

3) การสั่งการ เป็นการเริ่มต้นของการอำนวยการของนักบริหารที่ได้ชื่อว่า เป็นผู้ทำงานโดยอาศัยมือคนอื่น หรือจัดให้ การสั่งการอาจทำได้ 4 วิธี คือ 1) การสั่งโดยตรง ใช้ในกรณีฉุกเฉินหรือต้องการให้ปฏิบัติงานทันที 2) แบบขอร้อง ใช้ในกรณีปฏิบัติตามปกติหรือกรณีที่ผู้สั่งได้ไตร่ตรองโดยรอบคอบแล้ว หรือด้วยการจูงใจให้ปฏิบัติงาน 3) การเสนอแนะหรือให้คำแนะนำ ใช้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถพร้อมหรือเข้าใจในงานดีแล้ว หรือต้องการช่วยทำให้เกิดความคิดริเริ่ม 4) แบบอาสาสมัคร เป็นงานที่ต้องปฏิบัติ นอกเหนือจากการที่ได้รับมอบหมายให้ทำตามปกติ (สลุกันต์ มีชูทรัพย์, 2530)

4) การนิเทศ หมายถึง การควบคุมการตรวจงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินผลงาน การสอน แนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ผลตามมาตรฐานที่วางไว้ ผู้นิเทศจำเป็นต้องใช้หลักการสอน และการบริหารควบคู่กันไป (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2529) ผู้นิเทศจะต้องทำการนิเทศอย่างมีแผน และเป็นขั้นตอน โดยใช้กระบวนการนิเทศ ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผนการนิเทศ 2) การปฏิบัติการนิเทศ และ 3) การติดตามประเมินผลการนิเทศ (ประนอม โอทกานนท์, 2528)

5) การจูงใจ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ มูลเหตุจูงใจของตนก็คือความต้องการ วิธีการจูงใจ สมพงษ์ เกษมสิน จำแนกทางสร้างสรรค์ การจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ 5 วิธี คือ 1) การดำเนินการอย่างเด็ดขาด 2) การดำเนินการอย่างละมุนละม่อม 3) การดำเนินการแบบตอรอง 4) การดำเนินการโดยการแข่งขัน 5) การดำเนินการแบบให้จูงใจตนเอง

6) มนุษยสัมพันธ์ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อมุ่งให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน (สลุกันต์ มีชูทรัพย์, 2530)

7) การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันหรือขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปโดยราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สลุกันต์ มีชูทรัพย์, 2530)

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยการ ได้แก่

1) ตรวจเยี่ยม และนิเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาลใน
หน่วยงาน

- 2) เป็นที่ปรึกษา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาล
- 3) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน
- 4) ส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาล

(กองการพยาบาล, 2530)

3.4 การควบคุมงาน (Controlling)

การควบคุมงาน คือ ระบบของกฎเกณฑ์ให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การควบคุมคนที่ดีต้องมีลักษณะที่สามารถตรวจสอบการปฏิบัติได้ทั้งในอดีต และปัจจุบัน รวมทั้งการค้นหาลู่ปรุหรือข้อขัดข้อง เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนในการปฏิบัติงาน และแผนการควบคุมงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การควบคุมงานเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหาร ถ้าหากองค์การใดได้ปรับปรุงระบบการควบคุมให้มีประสิทธิภาพเพียงใด ก็ย่อมมุ่งหวังได้ว่า การบริหารขององค์การนั้นได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพียงนั้นด้วย (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523)

การควบคุมงานทางการแพทย์พยาบาล เป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารทางการแพทย์พยาบาล ในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลนั้น ต้องใช้ข้อมูลที่ได้จากสถิติและรายงานของการให้บริการพยาบาลที่ทำไว้ก่อน และที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า การตรวจสอบจากรายงานและบันทึกต่าง ๆ และจากการสังเกต เป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน โดยมีมาตรฐานการพยาบาล และจุดมุ่งหมายของแผนการพยาบาลเป็นเครื่องมือเปรียบเทียบว่าผลงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐาน และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาลในการควบคุมงาน ได้แก่

- 1) ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาล
- 2) ควบคุมคุณภาพการให้บริการพยาบาล
- 3) ควบคุมระบบการบริหารงานเกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง, อุปกรณ์, อาคาร-

สถานที่ (กองการพยาบาล, 2530)

พฤติกรรมกล้าแสดงออกมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาลในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก หรือการควบคุมงาน

ในฐานะผู้บริหารการพยาบาล จะสามารถแสดงบทบาทร่วมได้ คือ ร่วมคิด และตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนหรือแนวทางปฏิบัติในองค์การสุขภาพ หรือในการวางแผนงาน และจัดระบบงานของตนเอง พฤติกรรมกล้าแสดงก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้ามีการแสดงออกไปในการสร้างสรรค์ ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งตัวผู้บริหารเอง องค์การ และวิชาชีพ ในการอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน พฤติกรรมกล้าแสดงของผู้บริหารการพยาบาลก็มีส่วนสำคัญในการที่จะทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ นอกจากผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถส่วนตัวแล้ว พฤติกรรมกล้าแสดงก็เป็นสิ่งสำคัญช่วยในการบริหารงานบรรลุผลสำเร็จมากขึ้น

4. การพัฒนาพฤติกรรมกล้าแสดง

พฤติกรรมกล้าแสดง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ด้วยการฝึกฝน การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดง หรือ Assertive Training เป็นวิธีการฝึกทางด้านพฤติกรรมอย่างหนึ่ง ที่นักพฤติกรรมศาสตร์ นำมาใช้ในการฝึกปฏิบัติการ ให้แก่ผู้ที่มีความประสงค์ที่จะปรับพฤติกรรมในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

4.1 การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก

ลาซารัส (Lazarus 1968 อ้างใน พรณราย ทวีพยะประกษา, 2527) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงนั้น คือ การช่วยส่งเสริมในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกรู้จักแสดงความรู้สึกทางด้านบวก เช่น รู้สึกรักใคร่ พอใจ ซินชมยินดี ยกย่องสรรเสริญในลักษณะที่ตรงไปตรงมา และเชื่อมั่นในตนเอง และในลักษณะที่สิทธิของตัวเองและสิทธิของผู้อื่นมิได้ถูกล่วงละเมิด

ฟิชเชอร์ และ กอครอส (Fisher and Gochros, 1975) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น เป็นกระบวนการที่ใช้เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมสนองตอบที่เป็นความวิตกกังวลในขณะที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น และทำให้เขากล้าพูด หรือทำในสิ่งที่มีเหตุผลสมควร หรือถูกต้อง

พรณราย ทวีพยะประกษา (2527) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้นเป็นการฝึกให้บุคคล ผู้มีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของเขาจาก

การไม่กล้าแสดงออกให้มีการแสดงออกที่เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่
เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สรุป การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกนั้น เป็นการฝึกบุคคลที่มีพฤติกรรมกา
แสดงออกที่ไม่เหมาะสม ให้มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมตามสิทธิของตัวเอง โดยเฉพาะ
ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา
ตลอดจนถึงครอบครัวหรือเพื่อน

การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก จะเน้นในเรื่อง

- 1) การแสดงสิทธิอันพึงได้ของตนเอง โดยที่ไม่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิ
ของผู้อื่น
- 2) การกล่าวคำปฏิเสธที่จะกระทำตามคำสั่งหรือขอร้องที่ไร้เหตุผลของ
ผู้อื่น
- 3) การกล่าวคำขอร้อง หรือออกคำสั่งที่มีเหตุผลสมควรแก่ผู้อื่น
- 4) การแสดงความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบออกมาให้ผู้อื่นทราบอย่าง
ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะอย่างจริงใจ และตรงไปตรงมา (พรพรรณราย ทวีณะประภา,
2527)

4.2 วิธีที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดง

การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก เป็นการนำเอาวิธีการต่าง ๆ ของจิตบำบัดมาใช้
ขนาดของกลุ่ม และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึก ขนาดของกลุ่ม มีความสำคัญในการฝึกพฤติกรรม
กล้าแสดงออก เพราะที่จำนวนสมาชิกกลุ่มมีมากเกินไป จะทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร
อัลเบอร์ตี และ เอ็มมอนส์ (Alberti and Emmons, 1978) ได้ให้ความเห็นว่า สมาชิก
ของกลุ่ม ควรมีขนาด 5-12 คน ถ้ามีจำนวนน้อยกว่า 5 คน จะทำให้มีความลำบากในแสดง
ตัวอย่างและการสะท้อนกลับของสมาชิกก็จะน้อยไป สำหรับระยะเวลาในการฝึก การฝึกที่ใช้
เวลาเพียง 5-6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 10-12 ชั่วโมง
ก็จะได้ผลเช่นเดียวกับการฝึกที่ใช้เวลา 8-10 สัปดาห์ การฝึกเป็นกลุ่มจะมีประโยชน์ จะทำ
ให้ผู้เข้าฝึกมีโอกาสพบปะกับบุคคลหลายประเภท เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์
ในเรื่องของพฤติกรรมกล้าแสดงออก วิธีการฝึกในกลุ่ม มีการใช้เทคนิคต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1) การบรรยายเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Passive) พฤติกรรมกล้าแสดงออก (Assertive) และพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive)
- 2) การให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิระหว่างบุคคล (Interpersonal rights)
- 3) การช่วยเหลือเพื่อเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะมาขัดขวางการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออก
- 4) การตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญของพฤติกรรมที่มีใช้จากทั้งหลาย เช่น ลักษณะท่าทางของร่างกาย การประสานสายตา การแสดงออกทางสีหน้า และการใช้มือประกอบการพูด
- 5) เทคนิคในการผ่อนคลาย (Relaxation techniques) เพื่อลดความวิตกกังวล
- 6) เทคนิคการแสดงตัวอย่าง (Modeling techniques) เพื่อสร้างรูปแบบของการตอบสนองอันถูกต้องเหมาะสมขึ้นใหม่ รวมทั้งช่วยเสริมสร้าง หรือลดการตอบสนองในรูปแบบเดิมที่เคยมีอยู่แล้วนั้นด้วย
- 7) การซ้อมบทของพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) เพื่อสร้างทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมให้มากขึ้น
- 8) การใช้เทปโทรทัศน์ เพื่อย้อนกลับทั้งด้านการใช้คำพูด และภาษาท่าทาง และเพื่อการแสดงตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมแต่ผู้เข้ารับการฝึก
- 9) การมอบหมายให้ไปฝึกต่อที่บ้าน ในระหว่างช่วงที่เข้ารับฝึก
- 10) การใช้แบบสำรวจเกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดงออกให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ทำก่อน และหลังเข้ารับการฝึก เพื่อประเมินความก้าวหน้าอันเกิดจากการฝึก (พรรณราย ทรัพย์ประภา, 2527)

โดยสรุป การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาพฤติกรรมกล้าแสดงได้อย่างหนึ่ง นับเป็นแนวทางการพัฒนาผู้บริหารได้ตรงเป้า เพราะเป็นจุดเริ่มของการสร้างเสริมหลักความมั่นใจ และสร้างสรรค์สัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้วยความเข้าใจอันดีจากระหว่างกันอย่างแท้จริง ซึ่งผู้บริหารนอกจากจะได้เรียนรู้ แนวทางในการปรับปรุงจุดด้อยของตนแล้วยังสามารถนำไปประยุกต์กับการบริหารประสานงานทั้งในและนอกองค์การให้บรรลุเป้าหมาย สำหรับผู้บริหารการพยาบาลก็เช่นเดียวกัน สามารถเพิ่มพฤติกรรมกล้าแสดงออกได้มากขึ้น โดยการคิดถึงลักษณะงานที่ทำ ประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดงของตนเอง ตั้ง



เป้าหมาย เปลี่ยนลักษณะงานประจำ และฝึกหัดให้มีพฤติกรรมกล้าแสดงมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งตัวผู้บริหารเอง การสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น การบริหารงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนถึงวิชาชีพการพยาบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ โดยนำเสนอไว้ดังนี้

งานวิจัยของไทย

เครือวัลย์ สุขเจริญ (2525) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมกล้าแสดงของนักศึกษาพยาบาล ตามการรับรู้ของตนเอง โดยศึกษาในนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 หลักสูตรปริญญาตรี ของสถานศึกษา สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ในต่างจังหวัด และสถานศึกษาสังกัดกระทรวงกลาโหม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้สถานศึกษา สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมา 4 สถาบัน และสังกัดกระทรวงกลาโหม 3 สถาบัน และสุ่มตัวอย่างนักศึกษาพยาบาลแต่ละชั้นปี มาชั้นปีละ 20 คน ได้กลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด 411 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมกล้าแสดงของนักศึกษาพยาบาลตามการรับรู้ของตนเอง ชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 ของสถานศึกษาทั้งสองสังกัดไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาพยาบาลทั้งสองสังกัดเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงในระดับมาก

2. พฤติกรรมกล้าแสดงของนักศึกษาพยาบาลตามการรับรู้ของตนเองของสถานศึกษาทั้งสองสังกัดไม่แตกต่างกัน

- พฤติกรรมกล้าแสดงตามการรับรู้ของนักศึกษานพยาบาลปี 1 ของทั้งสองสังกัดไม่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมกล้าแสดงของนักศึกษานพยาบาลปี 1 ของกระทรวงกลาโหมเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงในระดับมาก

- พฤติกรรมกล้าแสดงตามการรับรู้ของนักศึกษานปี 2 ของทั้งสองสังกัดไม่แตกต่างกัน นักศึกษาทั้งสองสังกัดเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงในระดับมาก

- พฤติกรรมกล้าแสดงของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ของทั้งสองสังกัด ไม่แตกต่างกัน และเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงระดับมาก
- พฤติกรรมกล้าแสดงตามการรับรู้ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 3 ของทั้งสองสังกัดแตกต่างกัน นักศึกษาทั้งสองสังกัด เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงระดับมาก แต่นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 มีพฤติกรรมกล้าแสดงระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2

ละเอียด ชูประยูร และคณะ (2521) ได้ศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออกเป็นแบบสำรวจในผู้ร่วมงานจิตเวช ประกอบด้วยแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งสิ้น 160 ราย โดยใช้แบบทดสอบ "The Assertion Inventory" (Gambrill and Richey 1975) พบว่า กลุ่มจิตแพทย์มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงกว่าเพศหญิง

สุจิตรา พรมนุชาธิป (2522) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของนักศึกษาวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิทยาลัยครูซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรการศึกษาระดับสูงปีที่ 2 ปีการศึกษา 2521 จำนวน 440 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสำรวจพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกซึ่งดัดแปลงจาก The Assertion Inventory ของเอลินดี แกมบริล และเชอริล เอ. ริชชี (Eileen D. Gambrill and Cheryl A. Richey) ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกสูงกว่านักศึกษาวิทยาลัยครูในต่างจังหวัด นักศึกษาวิทยาลัยครูชายและหญิงมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกไม่แตกต่างกัน นักศึกษาวิทยาลัยครูที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีเพียงร้อยละ 25 นักศึกษาวิทยาลัยครูเลือกพฤติกรรมที่ต้องการมีความเหมาะสมในการแสดงออกมากขึ้น 3 อันดับแรก คือ การขอร้องให้บุคคลหยุดการกระทำอันเป็นที่รบกวนในที่สาธารณะ การปฏิเสธการขี้นของมีค่า และการเริ่มสนทนากับคนแปลกหน้า

กาญจนา พงศ์พฤษ (2523) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ความวิตกกังวลและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กลุ่มตัวอย่าง

เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2522 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 239 คน เป็นชาย 104 คน หญิง 135 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ 1) The College Self-Expression Scale แปลและเรียบเรียงโดย วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี 2) Rubin's Self-Esteem Scale แปลและเรียบเรียงโดย พรพนทิพย์ เกษะนันท์ และ 3) The Self-Rating Anxiety Scale (SAS) ของ William K. Zung ผลการวิจัย ปรากฏว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมในการกล้าแสดงออกน้อย จะมีความวิตกกังวลมากกว่าผู้ที่มี พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกสูง และบุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก สูง จะมองเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกน้อย

วัฒนา พันธุ์เมฆา (2528) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับพฤติกรรม กล้าแสดงออกของนักเรียนชั้นมัธยมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,055 คน ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ ประเภทโรงเรียน ระดับการศึกษาของพ่อแม่ ฐานะทาง เศรษฐกิจของครอบครัว ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชุด เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมกล้าแสดง สร้างโดย รังสรรค์ เฟิงงู แบบสอบถามเกี่ยวกับการ อบรมเลี้ยงดู สร้างโดย สุกัญญา กุลอึ้ง และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง สร้างโดย วันทนา ศิริรัตน์ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดู แบบให้ความคุ้มครองมากเกินไป และนักเรียนที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบทอดทิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองสูง มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงกว่านักเรียนที่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับตนเองต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักเรียนโรงเรียนสาธิตและ นักเรียนโรงเรียนสหศึกษา มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงกว่านักเรียนโรงเรียนหญิงล้วนอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจครอบครัวต่ำ มีพฤติกรรม กล้าแสดงออกสูงกว่านักเรียนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจครอบครัวสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนที่ผู้ปกครองมีการศึกษาสูง มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงกว่านักเรียนที่ผู้ปกครอง มีการศึกษาต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัฒนา ศรีน้อย (2534) ได้ศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่ เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก และความเชื่อมั่นใน

ตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน ซึ่งเป็นนักเรียนที่ได้คะแนนจากแบบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก และแบบประเมินความเชื่อมั่นในตนเองต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบประเมินพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก แบบประเมินความเชื่อมั่น และโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผลวิจัยปรากฏว่า หลังจากฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเชื่อมั่นในตนเองไม่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

งานวิจัยของต่างประเทศ

อีเด็น (Edens, 1989) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกล้าแสดง และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการ โดยศึกษาในพยาบาลประจำการ ระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี จากการสุ่มตัวอย่าง 122 คน โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมกล้าแสดงของพยาบาล และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซ (Maslach) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกล้าแสดงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสเกลวัดความเหนื่อยหน่ายในด้านความสำเร็จของบุคคล ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ซาโต (Sato, 1985) ได้ศึกษาถึงผลของโปรแกรมฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงใน นักศึกษาพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง 150 คน เป็นนักศึกษาพยาบาลอเมริกัน มีเกรดเฉลี่ยมากกว่า 2.0 ขึ้นไป อายุระหว่าง 18-50 ปี มีนักศึกษาแบ่งเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 50 คน กลุ่มทดลอง จะได้รับการอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดง 2 โปรแกรม และสำเร็จสมบูรณ์ในโปรแกรม การศึกษาพยาบาล อีก 2 กลุ่ม เพิ่งเข้ามาศึกษาในปีที่ 2 หรือปีที่ 1 ของโปรแกรมการศึกษาพยาบาลและไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดง โดยใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรม กล้าแสดงของ เรทส์ (Rethus) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ พฤติกรรมกล้าแสดง มีพฤติกรรมกล้าแสดงสูงกว่ากลุ่มที่เข้ามาศึกษาในชั้นปีที่ 2 หรือปีที่ 1 และไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดง

ฟรีเออร์ (Freer, 1987) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกล้าแสดง ของพยาบาลวิชาชีพ 244 คน ในอลาสกา วัดพฤติกรรมกล้าแสดงโดยให้สถานการณ์ 10

สถานการณ์ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลแผนกผู้ป่วยในจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงในระดับต่ำ พยาบาลผู้ป่วยนอกมีพฤติกรรมกล้าแสดงในระดับสูง พยาบาลผู้ที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงจะมีเงินรายได้มากกว่าพยาบาลผู้ที่ไม่กล้าแสดงออก นอกจากนั้นตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมกล้าแสดงของพยาบาล เพียงแต่ชี้ว่า พฤติกรรมกล้าแสดงของพยาบาล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ และรายได้มีอิทธิพลมากกว่า อายุ เพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การศึกษา และประสบการณ์ในการได้รับการฝึกเกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดง ระดับพฤติกรรมกล้าแสดงออกของพยาบาลในการวิจัยนี้อยู่ในระดับสูง

มอร์แกน (Morgan, 1987) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมกล้าแสดงใน นักศึกษาพยาบาลหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ และต่อเนื่อง หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม กล้าแสดงกับระดับเกรดเฉลี่ย เครื่องมือที่ใช้วัดเป็นแบบวัดพฤติกรรมกล้าแสดงของ เรทส์ (Rathus) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 ของรัฐเทนเนสซี สหรัฐอเมริกา จำนวน 378 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสมการถดถอย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาหลักสูตร พยาบาลศาสตร์ มีแนวโน้มมีพฤติกรรมกล้าแสดงในระดับ สูงกว่านักศึกษาหลักสูตรต่อเนื่อง และพบว่าเกรดเฉลี่ยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกล้าแสดง ของนักศึกษานพยาบาล นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ เชื้อชาติ และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมกล้าแสดง แต่จากสมการทำนายสถานภาพสมรส เชื้อชาติ ช่วงเวลาเรียนเต็มหรือ ไม่เต็มเวลา พยาบาลวิชาชีพ และอายุ สามารถทำนายความสำเร็จในการศึกษาของ นักศึกษานพยาบาล

เฟร์ไรล์ด์ (Fairchild, 1989) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม กล้าแสดง กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจาก ประชากรพยาบาลประจำการในรัฐมิซซูรี สหรัฐอเมริกา ได้ตัวอย่างประชากร 234 คน โดย ใช้เทคนิคสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน และสมการถดถอยในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการผู้ที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงระดับสูง มีแนวโน้มจะมีความ พึงพอใจในงานมากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างความพึงพอใจ ในงาน และพฤติกรรมกล้าแสดง ความสัมพันธ์นี้เพียงแต่ชี้แนะว่าพยาบาลที่มีพฤติกรรมกล้า แสดงสูงกว่าน่าจะมีความพึงพอใจในงานโดยเนื้อแท้มากกว่า

เลวิน (Lavin, 1990) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกล้าแสดง และความเห็นคุณค่าในตนเอง รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง และตัวแปรที่คัดสรรใน พยาบาลวิชาชีพแพศหญิง โดยสุ่มตัวอย่างได้ประชากรทั้งหมด 98 คน โดยใช้แบบวัดความ เห็นคุณค่าในตนเองของ คูเปอร์สมิท (Coopersmith) และเทนเนสซี (Tennessee) เครื่องมือวัดการจัดการความขัดแย้งของ คิลแมน (Kilmann) และแบบวัดพฤติกรรมกล้าแสดง ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกล้าแสดงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเห็นคุณค่าในตนเอง และรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง 2 ด้าน คือ ด้านความร่วมมือและการแข่งขันมีความ สัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอม จากการศึกษายังพบว่า ความเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความร่วมมือในการจัดการความขัดแย้งและ ประสบการณ์ในการได้รับการอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดง การเห็นคุณค่าในตนเองมี ความสัมพันธ์ทางลบกับการจัดการความขัดแย้งในด้านการประนีประนอมและการหลีกเลี่ยง

วิลเลียมส์ (Williams, 1991) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา และพฤติกรรมกล้าแสดงของนักศึกษาพยาบาล โดยศึกษาในนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1, 2 และปีที่ 4 นักศึกษาหลักสูตรต่อเนื่องชั้นปีที่ 1 และ 2 ในสหรัฐอเมริกา จำนวน 128 คน ใช้แบบวัดพฤติกรรมกล้าแสดงของพยาบาล และแบบวัดพฤติกรรมของเรทส์ (Rathus) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน และหาความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกล้าแสดงของนักศึกษาพยาบาลทั้งสองหลักสูตรในชั้นปีที่ 1 ไม่แตกต่างกัน นักศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 และ 2 มีพฤติกรรมกล้าแสดงไม่แตกต่างกัน นักศึกษา หลักสูตรต่อเนื่อง ชั้นปีที่ 2 มีพฤติกรรมกล้าแสดงสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 นักศึกษาพยาบาล- ศาสตร์ ชั้นปีที่ 4 มีพฤติกรรมกล้าแสดงต่ำกว่านักศึกษาพยาบาลหลักสูตรต่อเนื่องชั้นปีที่ 2 ในแบบวัดพฤติกรรมของพยาบาล ผลการวิจัยชี้ว่าการศึกษาพยาบาลไม่ได้ช่วยส่งเสริม พฤติกรรมกล้าแสดงออก

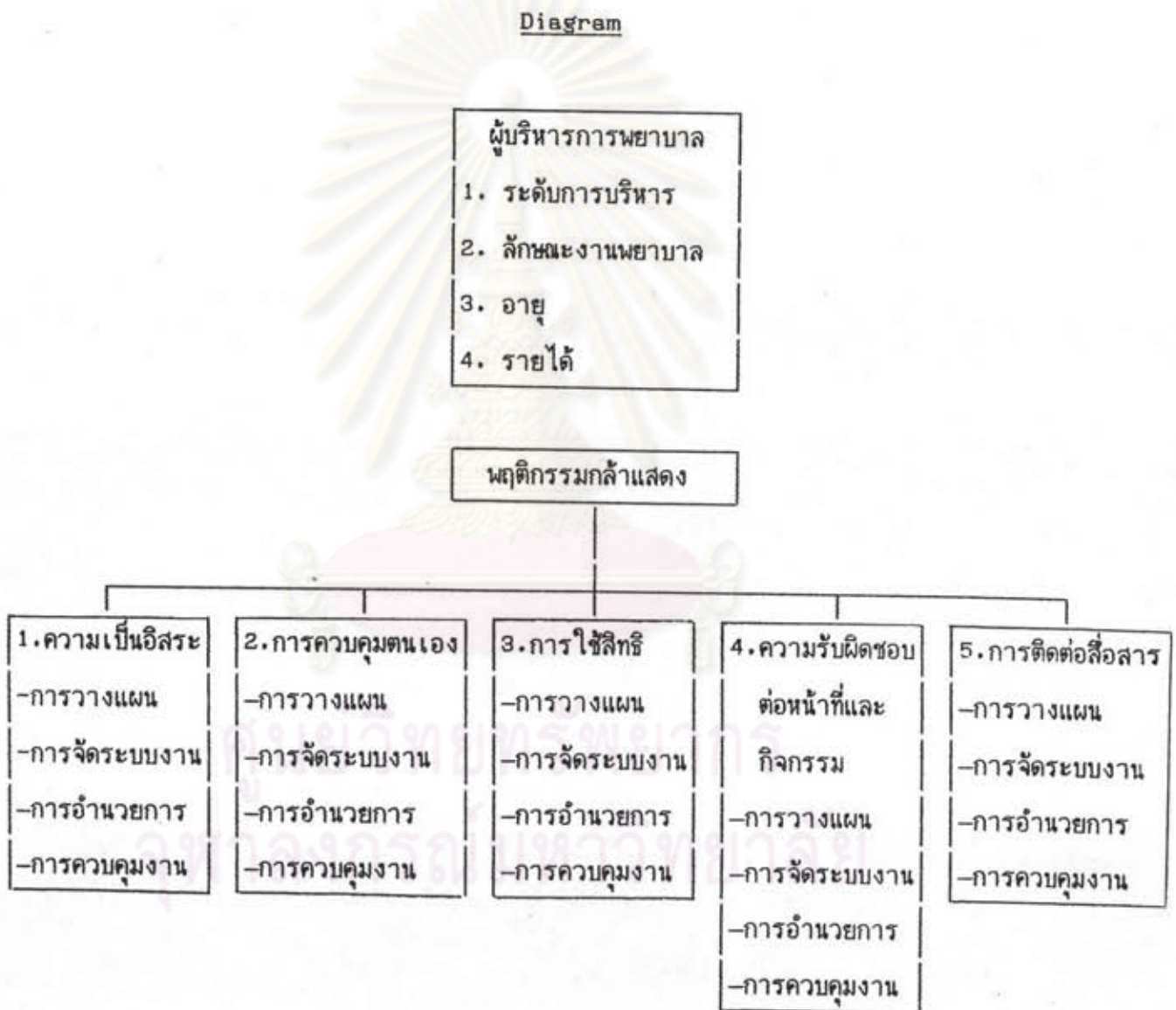
เอเบนด์ (Abend, 1984) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมกล้าแสดง และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล วิชาชีพ มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 1 ปี การศึกษาปริญญาตรีทางพยาบาล และ เกิดในสหรัฐอเมริกา จำนวน 229 คน โดยใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรมกล้าแสดงของ เรทส์

(Rathus) วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองของ เทนเนสซี (Tennessee) และแบบวัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ด้านการเสนองานของแต่ละคน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านความก้าวหน้า ด้านการให้คำแนะนำและด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกล้าแสดงมีความสำคัญมากกว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ต่อความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกล้าแสดง รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานด้านค่าใช้จ่ายและความก้าวหน้าในงาน

ชไนเดอร์ (Schneider, 1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกล้าแสดงออกทางการพยาบาล และความร่วมมือของพยาบาลกับแพทย์ โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ 77 คน ซึ่งแต่ละคนจะบันทึกปฏิสัมพันธ์ 10 อย่าง กับแพทย์ ผลของคะแนนความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และบันทึกลงในแบบสอบถามที่วัดพฤติกรรมกล้าแสดง ซึ่งอาสาสมัครพยาบาลจะมาจาก 5 พื้นที่ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก 4 แห่ง และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีการเรียนการสอนหนึ่งแห่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีการสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพฤติกรรมกล้าแสดงกับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน แต่พฤติกรรมกล้าแสดงและความร่วมมือมีความแตกต่างกันตามชนิดของโรงพยาบาล ผลของการวิจัยเป็นแนวทางในการวิจัยและอภิปรายต่อไป

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมกล้าแสดงเป็นการแสดงออกอย่างมีเหตุผลและเหมาะสม ครอบคลุมในเรื่องความเป็นอิสระ การควบคุมตนเอง การใช้สิทธิ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และกิจกรรม และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งพฤติกรรมกล้าแสดงเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่ผู้บริหารการพยาบาลทุกระดับควรจะมีการแสดงบทบาทร่วมได้ดีหรือไม่นี้ พฤติกรรมกล้าแสดงเป็นสิ่งจำเป็นไม่ว่าการบริหารงาน หรือการปฏิบัติการพยาบาล ถ้าพฤติกรรมกล้าแสดงของผู้บริหารการพยาบาลเป็นไปในทางเหมาะสม ก็จะนำผลดีมาสู่องค์การพยาบาล ตัวผู้บริหารและวิชาชีพ ในทางกลับกันถ้าผู้บริหารการพยาบาลขาดซึ่งพฤติกรรมกล้าแสดงก็จะนำผลเสียมาสู่องค์การพยาบาล ตัวผู้บริหารและวิชาชีพ นอกจากนี้พฤติกรรมกล้าแสดงยังเป็นสิ่งที่พัฒนาให้เกิดขึ้นได้ จากความสำคัญดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมกล้าแสดงมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวผู้บริหารการพยาบาล ซึ่งถือเป็นผู้นำในองค์การพยาบาล ผู้วิจัย

จึงทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมกล้าแสดงของผู้บริหารโรงพยาบาล โดยจะทำการศึกษานวัตกรรมกล้าแสดงด้านความเป็นอิสระ ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการใช้สิทธิ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และกิจกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการบริหาร ลักษณะงานพยาบาล อายุและรายได้ ดังในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย