



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความปรารถนาของมนุษย์ที่สำคัญมีอยู่ 2 ประการ คือ ความผาสุกทางกายซึ่งได้มาจากปัจจัยด้านวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องให้ความอบอุ่น การรักษาพยาบาลยามเจ็บไข้และอีกประการหนึ่ง คือ ความอบอุ่นทางจิตใจซึ่งได้มาจากความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในหมู่มนุษย์ (Sullivan อ้างถึงใน ประมวลฎ ดิคคินสัน 2524 : 282)

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของคนเรา อยู่ตลอดเวลา นับตั้งแต่มีชีวิตขึ้น คนเราต้องทำการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ อย่างน้อยก็ด้วยคำพูด และลักษณะท่าทาง เพื่อการสื่อสารสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการสื่อสาร เราหลีกเลี่ยงไม่ได้เลยที่จะไม่ติดต่อกับผู้ใด แม้ว่าบางครั้งบางคราวเราอาจจะมีความนิ่งพอใจที่จะอยู่ตามลำพังคนเดียว แต่เราก็จะอยู่คนเดียวไม่ได้นานนัก ในที่สุดเราก็จะต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ต่อไป (พรณราย ทรันยะประภา 2529 : 306)

ในการบริหารองค์การนั้นจำเป็นต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสาร (Communication System) ที่มีประสิทธิภาพเพราะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิดเห็น หรือความรู้สึกต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่ม กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าในลำดับขั้นตอนของกระบวนการบริหารงานจะต้องมีความเกี่ยวพันกับการติดต่อสื่อสารด้วยเสมอ การติดต่อสื่อสารจึงนับเป็นศิลปะที่สำคัญประการหนึ่งของการบริหาร (อรุณ รักธรรม 2525 : 85)

Ruben (1984 : 249) กล่าวว่า เมื่อใดก็ตามที่มีกระบวนการของการให้ข้อมูลระหว่างกันเกิดขึ้น กล่าวคือ เมื่อบุคคลสองคนหรือมากกว่ามีการสื่อสารกิจกรรมทั้งที่เป็นภาษาคำพูด หรือ ภาษาท่าทาง กระบวนการดังกล่าวนี้ก็คือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลอันก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและในชีวิตประจำวันของเราก็เต็มไปด้วยประสบการณ์ของการติดต่อสื่อสารระหว่าง

กันอยู่ตลอดเวลา (Johnson 1986 : 75)

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความอบอุ่นใจ การใส่ใจ การช่วยเหลือกัน และการร่วมมือกัน ซึ่งก่อให้เกิดความเบิกบานใจและช่วยให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต ตลอดจนเป็นจุดเริ่มต้นในการแก้ปัญหาของบุคคล (Johnson and Johnson 1987 : 378) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้ส่วนใหญ่พัฒนามาจากวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน กล่าวคือร่วมกันทำงานหรือปฏิบัติงานตามโครงการซึ่งไม่สามารถทำได้เพียงคนเดียว ดังนั้นในการปฏิบัติงานจะประกอบไปด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน เช่น นายจ้างกับลูกจ้าง ผู้นำกับผู้ตาม และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในเรื่องของงาน รวมทั้งบทบาทต่าง ๆ ที่มีต่อกันของแต่ละบุคคลด้วย (Ruben 1984 : 245)

คนบางคนยึดถือความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับหัวหน้าว่ามีความสำคัญต่อชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานของแต่ละบุคคลอย่างมาก เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งปฏิบัติงานภายในหน่วยงานเดียวกัน กล่าวคือถ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผลการปฏิบัติงานก็จะดีไปด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้าความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่สู้ดีแล้วผลการปฏิบัติงานก็จะไม่สู้ดีไปด้วย (จำนงค์ สมประสงค์ ม.ป.ป. : 16) ซึ่ง Johnson (1986 : 1) กล่าวว่า ความสำเร็จในงาน ความสำเร็จในชีวิตครอบครัว มิตรภาพและความเป็นเพื่อน ส่วนหนึ่งได้มาจากการสร้างและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นนั่นเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่บกพร่องเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งในองค์กร และความขัดแย้งอย่างรุนแรงในองค์กร ส่วนหนึ่งเริ่มต้นจากการที่บุคคลสองคนหรือมากกว่ารุกรานซึ่งกันและกัน เนื่องจากแต่ละคนรู้สึกว่าเป็นฝ่ายถูกและพยายามแสดงออกในทางที่มีอิทธิพลเหนือผู้อื่นซึ่งทำให้ฝ่ายหนึ่งเกิดการเสียหน้าขึ้นและจะนำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด (Baron 1986 : 379-380) นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะก่อให้เกิดปัญหาการผลิตและผลผลิตต่ำรวมทั้งมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้มาก หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานจนทำให้เกิดการร้องทุกข์ของพนักงานได้ ซึ่งในที่สุดก็จะมีผลกระทบต่อตัวผู้บริหารและองค์กร (ชาญชัย อาจิณเฒ่า 2531 : 83)

บรรณธรราย ทวีชัยประภา (2529 : 320) กล่าวว่า มีคนจำนวนหนึ่งต้องออกจากงานเพราะเข้ากับใครไม่ได้ ในการทำงานนั้นบุคคลจะต้องมีความสามารถที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น คือ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา รู้จักขอรับและขอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม รู้จักปฏิเสธ เมื่อจำเป็นและรู้จักดำเนินการต่อสถานการณ์ที่ทำให้ตกต่ำ สิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในงาน

Carvell (1980 : 8) ได้กล่าวสรุปว่า พนักงานส่วนมากเห็นพ้องต้องกันว่าบุคคลจำนวนมากที่ล้มเหลวในงานไม่ได้เกิดจากการขาดความรู้ทางด้านเทคนิค แต่เป็นเพราะว่าเขาเหล่านั้นมีทัศนคติที่ไม่ดีและขาดทักษะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งนี้ Johnson (1986 : 2) ได้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินชีวิตและการมีความสุขในชีวิตซึ่งบุคคลอาจจะสูญเสียไปได้ถ้าไม่ได้เรียนรู้ทักษะพื้นฐานระหว่างบุคคล ทั้งนี้วิธีการหนึ่งที่ได้นำมาใช้เพื่อช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม และเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มทักษะการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (Langrish 1986 : 71)

การแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) คือการป้องกันสิทธิของตนเอง เป็นความสามารถที่จะติดต่อสื่อสาร ความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อ และความต้องการต่าง ๆ ในลักษณะที่ตรงไปตรงมา จริงใจ และเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น (Lange and Jakubowski 1976 : 7, 203) นอกจากนี้การแสดงออกที่เหมาะสมยังช่วยส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น และช่วยส่งเสริมให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในทางพึงพอใจกันได้มากกว่าอีกด้วย (Weiten 1986 : 291)

การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertion Training) เป็นวิธีการหนึ่งที่ได้นำมาใช้ในการให้การปรึกษาแก่บุคคล โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล และมีเป้าหมายที่จะช่วยให้บุคคลมีความรู้ความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (Langrish 1986 : 71-72) ในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมนั้นบุคคลจะได้เรียนรู้กระบวนการคิด อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้รับการฝึกได้เรียนรู้การแยกแยะความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว นอกจากนี้ยังได้พัฒนาระบบความเชื่อซึ่งจะสนับสนุนในเรื่องสิทธิส่วนบุคคลของตนเองและของผู้อื่น ยอมรับและเปลี่ยนแปลงความคิดที่ไร้เหตุผล รวมทั้งคำพูดที่กล่าวถึงตนเอง (Self-statements) สามารถปรับความโกรธ ความรู้สึกผิด หรือความวิตกกังวลที่เคยมากเกินไปให้ลดลง ตลอดจนเพิ่มความความสามารถในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมของตนเองอีกด้วย (Lange and Jakubowski 1976 : xxi)

การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นการฝึกทักษะการแสดงออกที่สำคัญ 2 ด้าน ซึ่งได้แก่ ทักษะด้านวจนะ (Verbal Skills) และทักษะด้านอวจนะ (Non-verbal Skills) (Langris 1986 : 76) ซึ่งเป็นทักษะของพฤติกรรมทางสังคมอย่างหนึ่งซึ่งจำเป็นต่อการมีปฏิสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างบุคคล โดยสะท้อนถึงความสามารถในการแสดงออกด้านความคิด ความเห็น ความรู้สึก แนวคิดหรือความเชื่อต่าง ๆ ให้บุคคลทราบด้วยท่าทางที่

เหมาะสมและเป็นธรรมชาติ (Christoff and Kelly 1985 : 373)

Lange and Jakubowski (1976 : 243) กล่าวว่ากลุ่มบุคคลที่เหมาะสมในการได้รับการช่วยเหลือในเรื่องการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมนั้นไม่มีข้อจำกัดที่แน่นอน ทั้งนี้การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมสามารถใช้ในกลุ่มบุคคลทั้งองค์การของรัฐและเอกชน รวมทั้งบุคคลในครอบครัว ซึ่ง Hensen, Warner and Smith (1976 : 237) ได้กล่าวถึงปัญหาของบุคคลที่ควรได้รับการช่วยเหลือด้านการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม คือ บุคคลที่มีความลำบากในการแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับอารมณ์ต่าง ๆ และบุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น หรือวิตกกังวลต่อการแสดงออกของความรู้สึกต่าง ๆ

จากที่ได้กล่าวมาแล้วแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นสิ่งสำคัญต่อบุคคลในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารหรือหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลหลายฝ่าย การมีความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาจะนำมาซึ่งความมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ตรงกันข้ามหากผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้ร่วมงานแล้วความขัดแย้งในองค์การย่อมเกิดขึ้น ก่อให้เกิดความผิดพลาดและสูญเสียความมีประสิทธิภาพในงานได้ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีเกิดจากการมีทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถฝึกฝนได้ด้วยการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม

สำหรับบุคคลที่จะได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมในการวิจัยนี้ เป็นหัวหน้างาน (Supervisor) ทั้งนี้เนื่องจากหัวหน้างานเป็นจุดเชื่อมต่อที่สำคัญระหว่างบริษัทกับพนักงาน และจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ซึ่ง George (1979 : 4) กล่าวว่าหัวหน้างานจะต้องมีความสามารถในการเข้าใจคน สามารถที่จะจูงใจคน เป็นนักวางแผนและนักจัดสรรงานที่ดี ฉลาดในการตัดสินใจ มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในเรื่องของงาน และมีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับบุคคลในระดับต่าง ๆ หัวหน้างานเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบผลงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นผู้ริเริ่มและดำรงรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ หัวหน้างานจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลและเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีความรู้ในเรื่องของการบริหาร มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร และเป็นผู้ที่สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจในเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายทั้งสองอย่างเหมาะสม (Fullmer and Franklin 1982 : 7) ซึ่งทักษะและความสามารถดังกล่าวนี้ฝึกให้เกิดขึ้นได้โดยการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ตามที่ เลนจ์ และจาคูโบวสกี (Lange and Jakubowski 1976 : 242) กล่าวว่า การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมก่อให้เกิดทักษะซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้จัดการและหัวหน้างานทำงานร่วมกับบุคลากรอื่น ๆ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเรื่องการเป็นผู้นำในการประชุม การกล้าเผชิญหน้ากับผู้ร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาและการติชมต่าง ๆ อีกทั้งสามารถติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในฐานะตัวแทนของบริษัทได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมยังช่วยให้บุคคลเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และมีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีอีกด้วย ดังที่ Alberti and Emmons (1986 : 27) กล่าวว่า ผลโดยตรงที่ได้รับจากการที่บุคคลมีการแสดงออกที่เหมาะสม ได้แก่ การมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น ความวิตกกังวลลดลง ได้รับการนับถือจากผู้อื่น และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า หากหัวหน้างานได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแล้วก็จะช่วยส่งเสริมให้หัวหน้างานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ก่อให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น

จากการสอบถามผู้จัดการบริษัทต่าง ๆ จำนวน 25 ท่าน ที่ได้เข้าสัมภาษณ์หลักสูตร THE MANAGER จัดโดยสถาบันการบริหารและจิตวิทยา ณ โรงแรมรอยัลลอร์ดคิดเซอราตัน กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2535 โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามเปิดเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของหัวหน้างานในองค์การที่ผู้จัดการพบ ผลการสำรวจแสดงว่าหัวหน้างานมีปัญหาทางด้านการบริหารงานและทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงปัญหาต่าง ๆ ของหัวหน้างานที่ได้จากแบบสอบถาม

ปัญหาของหัวหน้างาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)
1. ปัญหาการบริหารงาน	
1.1 ไม่มีการวางแผนงานและจัดระเบียบงานให้เหมาะสม	7
1.2 ขาดการติดตามงาน	7
1.3 มาทำงานสาย	4
1.4 ไม่พัฒนาตนเอง	4
1.5 ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจหรือไม่กล้าตัดสินใจ	3
1.6 ไม่เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง	1
1.7 ขั้ตอนในการทำงานไม่ชัดเจน	1
1.8 เคร่งครัดระเบียบมากเกินไป	1

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงปัญหาต่าง ๆ ของหัวหน้างานที่ได้จากแบบสอบถาม

ปัญหาของหัวหน้างาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)
2. ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	
2.1 ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดีขาดความร่วมมือประสานงานกัน	12
2.2 ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	3
2.3 ปกป้องลูกน้องเกินกว่าเหตุ	3
2.4 เอาเรื่องขัดแย้งส่วนตัวมาเกี่ยวกับเรื่องงาน	3
2.5 ใช้อำนาจมากเกินไป	3
2.6 ไม่กล้าให้งานลูกน้องทำ	2
2.7 เอาแต่ใจตนเองมากเกินไป	2
2.8 เอาใจลูกน้องมากเกินไป	2
2.9 ไม่มีความยุติธรรม	2
2.10 ไม่ฟังเหตุผลของคนอื่น	2
2.11 ขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างสายงาน	2
2.12 ไม่กล้าตักเตือนลูกน้อง	1
2.13 ชอบกลั่นแกล้งบุคคลอื่น	1
2.14 มองโลกในแง่ร้าย	1

ผลจากการสอบถามดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปัญหาของหัวหน้างานที่พบนั้น ส่วนใหญ่คือปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัญหาที่มีผู้ตอบตรงกันมากที่สุดถึง 12 คน คือ ปัญหาความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี ขาดความร่วมมือประสานงานกัน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาว่าผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของเลนจ์ และจากคูโบว์สกี จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงค่าคุณธรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน ซึ่งได้จากฝึกหรือไม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่า ผลจากการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณธรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างานในองค์กรต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป



แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสมและการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมตามแนวของเลนจ์ และ จากุโบว์สกี

การแสดงออกที่เหมาะสม (Assertion)

Lange and Jakubowski (1976 : 7, 203) ได้กล่าวถึงการแสดงออกที่เหมาะสมว่า เป็นการป้องกันสิทธิของตนเอง เป็นความสามารถที่จะติดต่อสื่อสาร ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อและความต้องการต่าง ๆ ในลักษณะที่ตรงไปตรงมา จริงใจและเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

Salter (quoted in Halloran 1983 : 352) ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ได้ให้คำจำกัดความอย่างกว้าง ๆ ของการแสดงออกที่เหมาะสมว่า ไม่เพียงแต่เป็นการแสดงออกซึ่งการยืนยันสิทธิของตนเองเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการแสดงออกซึ่งความเป็นมิตร ความรู้สึกรักและเมตตาอีกด้วย

Wolpe (1968 quoted in Foder 1980 : 502) ได้ให้คำจำกัดความว่าการแสดงออกที่เหมาะสม หมายถึง การไม่มีพฤติกรรมที่ก้าวร้าวมากหรือน้อยเกินไปแต่มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นมิตร มีเมตตา และมีความรู้สึกต่าง ๆ ที่ไม่กังวลใจ

Bower and Bower (1976 : 4) อธิบายว่า การแสดงออกที่เหมาะสมมีหลายรูปแบบกล่าวคือเป็นความสามารถที่แสดงความรู้สึกต่าง ๆ เลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ต้องการกล้ายืนยันสิทธิของตนเองตามความเหมาะสม เป็นการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้มากยิ่งขึ้น เป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยเมื่อเห็นว่าเรื่องนั้นเป็นเรื่องไม่ถูกต้อง และเป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวหรือไม่เหมาะสมของตนเอง

Alberti and Emmons (1986 : 7) กล่าวว่าพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นการส่งเสริมความเท่าเทียมกันในด้านความสัมพันธ์ของมนุษย์ สามารถที่จะกระทำในสิ่งดี ๆ ที่ตนเองสนใจ ป้องกันสิทธิของตนโดยที่ปราศจากความวิตกกังวลเกินควร แสดงออกซึ่งความรู้สึกที่จริงใจอย่างสบายใจ และใช้สิทธิส่วนบุคคลของตนโดยไม่ล่วงเกินสิทธิของผู้อื่น

จากความหมายและคำจำกัดความข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า การแสดงออกที่เหมาะสม นั้น หมายถึง การแสดงสิทธิอันหนึ่งของแต่ละบุคคลอย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยไม่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น เป็นความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคล เป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ความเห็น ความต้องการ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่แท้จริงของบุคคลอย่างตรงไปตรงมา จริงใจ และเหมาะสมแก่กาลเทศะ อันเป็นการแสดงออกซึ่งความเป็นมิตร ความมีเมตตา อีกทั้งยังก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลอีกด้วย

พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว
(Assertive, Nonassertive and Aggressive Behavior)

พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior)

การแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวข้องกับการป้องกันสิทธิส่วนบุคคล และแสดงออกซึ่งความรู้สึกและความเชื่อต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา จริงใจ และในแนวทางที่เหมาะสม โดยปราศจากการละเมิดสิทธิของผู้อื่น ข้าราชการพื้นฐานในการแสดงออกที่เหมาะสม ได้แก่ "นี่คือสิ่งที่ฉันคิด" "นี่คือสิ่งที่ฉันรู้สึก" "นี่คือสิ่งที่ฉันเห็นในสถานการณ์นี้" "นี่คือข้าราชการที่ฉันแสดงออก" ซึ่งคำพูดเหล่านี้ปราศจากการทำตัวเหนือกว่า ทำให้เสียเกียรติ หรือทำให้ผู้อื่นขายหน้า นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการไม่คล้อยตามและการนับถืออีกด้วย ทั้งนี้การคล้อยตาม คือ การกระทำหรือแสดงออกในลักษณะของการยอมจำนนอย่างง่าย ๆ ราวกับว่า คนอื่นถูกต้อง ดีกว่า หรือเก่งกว่า เป็นต้น การคล้อยตามจะถูกแสดงออกเมื่อคนแสดงออกในทางยินยอม ยอมทำตาม หรือมีการขอร้องที่มากเกินไป ส่วนการนับถือ นั้นเป็นลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งมี 2 แบบ ได้แก่ การนับถือตนเอง คือ การแสดงออกซึ่งความต้องการต่าง ๆ ของตน ป้องกันสิทธิของตน และการนับถือผู้อื่น คือ การนับถือความต้องการและสิทธิของผู้อื่นในทางเดียวกัน เป้าหมายของการแสดงออกที่เหมาะสม คือ การสื่อสาร การติดต่อซึ่งกันและกัน นั่นคือการให้และรับความนับถือ การขอความยุติธรรม และการประนีประนอมกันเมื่อความต้องการหรือสิทธิของบุคคลเกิดการขัดแย้งกัน ซึ่งการประนีประนอมดังกล่าวจะไม่มีบุคคลใดต้องเสียสละเพราะยึดหลักคุณธรรม และทั้งสองจะต้องได้รับความต้องการที่ตนพึงพอใจซึ่งคนหนึ่งอาจได้รับความต้องการต่าง ๆ หนึ่งที่ในขณะที่อีกคนหนึ่งจะได้รับในเวลาต่อมา (Lange and Jakubowski 1976 : 8-9)

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Nonassertive Behavior)

การไม่กล้าแสดงออก เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิของตนเอง โดยประจบความล้มเหลวที่จะแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิด และความเชื่อต่าง ๆ อย่างแท้จริง ผลสุดท้ายปล่อย

ให้ผู้อื่นละเมิดสิทธิของตนเอง หรือมีการแสดงออกของความคิดและความรู้สึกต่าง ๆ ของตนในลักษณะ การขอร้องยัย ลังเลใจ หลบหน้า ซึ่งคนอื่นไม่ใส่ใจต่อเขาได้ง่าย ชาวสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของคนที่ไม่กล้าแสดงออกคือ "ฉันไม่ถือ-คุณสามารถหาประโยชน์จากฉันได้เลย" "ความรู้สึกของฉันนั้นไร้ค่า-ทำตามคุณเถอะ" "ความคิดเห็นของฉันนั้นไม่สำคัญ-คุณคนเดียวเท่านั้นที่มีคุณค่าสมควรฟัง" "ฉันไม่มีอะไร-คุณนั้นเหนือกว่า" นอกจากนี้การไม่กล้าแสดงออกยังแสดงให้เห็นถึงการขาดความนับถือในความต้องการของตนเอง บางครั้งแสดงให้เห็นถึงการขาดความนับถือในความสามารถของผู้อื่นอีกด้วยนำมาซึ่งความผิดหวังต่าง ๆ ต้องแบกภาระความรับผิดชอบบางอย่างและจมอยู่กับปัญหาต่าง ๆ ของตนเอง เป็นต้น เป้าหมายของการไม่กล้าแสดงออก คือ การยอมตามผู้อื่น และจะพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในทุกวิถีทาง (Lange and Jakubowski 1976 : 9)

พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior)

การก้าวร้าว เกี่ยวข้องกับการป้องกันสิทธิส่วนบุคคล และแสดงความคิด ความรู้สึกต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาในแนวทางซึ่งบ่อยครั้งไม่มีความจริงใจและไม่เหมาะสม อีกทั้งละเมิดสิทธิของผู้อื่นอยู่เสมอ เป้าหมายโดยทั่วไปของการก้าวร้าว คือ การมีอิทธิพลที่เหนือกว่า และการเป็นผู้ชนะ การบังคับคนอื่นให้แพ้ การชนะเกิดจากการทำให้ผู้อื่นขายหน้า การทำให้เสื่อมเสีย การดูถูกเหยียดหยาม หรือการมีอำนาจเหนือผู้อื่นเพื่อทำให้ผู้อื่นเป็นผู้อ่อนแอและลดความสามารถในการแสดงออก ตลอดจนลดความสามารถในการป้องกันสิทธิและความต้องการของเขา ชาวสารพื้นฐาน คือ "นี่คือสิ่งที่ฉันคิด-คุณนั้นโง่ที่มีความคิดแตกต่างจากฉัน" "นี่คือสิ่งที่ฉันต้องการ-สิ่งที่คุณต้องการนั้นไม่สำคัญ" "นี่คือสิ่งที่ฉันรู้สึก-ความรู้สึกต่าง ๆ ของคุณนั้นไร้ค่า" (Lange and Jakubowski 1976 : 10)

ภาษาท่าทางของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว (Nonverbal Components of Assertive, Nonassertive, and Aggressive Behavior)

Lange and Jakubowski (1976 : 10-11) กล่าวว่ามิงงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่สำคัญอย่างมากของการติดต่อสื่อสารนั้น ได้มาจากภาษาท่าทางต่าง ๆ กล่าวคือ

ในการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น ภาษาท่าทางจะสอดคล้องกับชาวสารที่เป็นคำพูดและเพิ่มเติมด้วยการสนับสนุนความหนักแน่นและการเน้นในสิ่งที่พูด เสียงจะดังอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ มีการสบสายตาคี่มั่นคงแต่จะไม่จ้องคู่สนทนาจนเขาไม่กล้าสบตาคด้วย การวางท่า

ทางของร่างกายแสดงถึงความมั่นคง พูดได้อย่างคล่องแคล่วปราศจากการเคอะเขิน ลังเลใจ มีความชัดเจน และเน้นถ้อยคำสำคัญ

สำหรับพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนั้นจะสังเกตได้จากการหลบสายตา การกุมมือ การเกาะยึดผู้อื่น หรือการยืนข้างหลังผู้อื่นในขณะที่มีการแสดงออกที่เหมาะสม หลังโค้งงอ เอามือบังปาก น้ำเสียงเป็นระดับเดียวกันตลอดหรือเบาเกินไป มีอาการลังเลใจในขณะที่พูดทำให้มีการหยุดเป็นช่วง ๆ และมีการกระแอมไออยู่บ่อย ๆ อาจจะมีการเลิกคิ้ว หัวเราะ หรือกลืนน้ำตาไว้เมื่อมีความโกรธ อากัปกิริยาโดยทั่วไปของการไม่กล้าแสดงออกเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความอ่อนแอ ความวิตกกังวล การแก้ตัว หรือ การหลบหน้า ซึ่งจะไปลดผลของคำพูดลงไป บุคคลที่หลีกเลี่ยงการแสดงออกที่เหมาะสมมักจะแสดงความนุ่มนวลในสิ่งที่เขาพูดเพื่อไม่ให้ผู้อื่นขุ่นเคืองใจ

ส่วนพฤติกรรมก้าวร้าวนั้น ภาษาท่าทางแสดงออกจะมีลักษณะที่เป็นการแสดงอำนาจเหนือผู้อื่นหรือทำให้ผู้อื่นตกต่ำลง ได้แก่ การจ้องคู่สนทนาจนเขาไม่กล้าสบสายตาด้วย เสียงดัง เสียงกร้าวไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ หน้าตาครุ่น ท่าทางก้าวร้าว และมักใช้คำพูดเหน็บแนม เสียดสี น้ำเสียงแสดงความเย่อหยิ่ง ชอบใช้การชี้นิ้ว

จากพฤติกรรมการแสดงออกทั้ง 3 ลักษณะซึ่งแตกต่างกันดังกล่าวนี้เราสามารถเห็นได้เสมอในชีวิตประจำวัน ดังตัวอย่างที่ เสนจ์ และจาคูโบว์สกี (Lange and Jakubowski 1976 : 12) เสนอไว้ดังนี้

ตัวอย่างที่ 1

สถานการณ์ : การปฏิเสธบุคคลที่ตักอาหารให้ในงานเลี้ยงอาหารค่ำ

ก้าวร้าว : โอ๊ย ! ไม่เอา คุณคงจะหวังดีกับผมมากเกินไปแล้วละ จะช่วยเพิ่มน้ำหนักให้ผมอีกหรือใจ

ไม่กล้าแสดงออก : ก็ดี... ถ้าคุณคิดว่ามันอร่อย (แล้วก็จำเป็นต้องกล้ำกลืนรับประทานหรือแอบเอาไปทิ้งถังขยะ)

แสดงออกที่เหมาะสม : ขอขอบคุณ อาหารนี้ดูน่ารับประทานดี แต่ผมยังไม่รับครับ

ตัวอย่างที่ 2

- สถานการณ์ : นิสิตช่วยสอนผู้หนึ่ง ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ของตนให้ทำงานอย่างหนึ่งซึ่งเป็นงานพิเศษและเขาไม่ต้องการทำ
- ก้าวร้าว : อาจารย์ครับ ที่อาจารย์ให้งานผมอย่างนี้ ผมรู้ว่าอาจารย์ต้องการที่จะควบคุมผม ผมไม่ต้องการทำงานแบบนี้ อาจารย์คงคิดว่าจะสามารถใช้ผลการเรียนมาบีบบังคับผมเพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ ผมว่าอาจารย์ไม่ควรทำเช่นนั้นะครับ
- ไม่กล้าแสดงออก : ได้ครับอาจารย์ ผมจะทำให้ครับ ผมเข้าใจว่าอาจารย์คงมีเหตุผลในการให้งานผมเช่นนี้ ถึงแม้ว่ามันจะไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ผมรับผิดชอบก็ตาม เมื่อเป็นอย่างนี้อาจารย์คงจะพิจารณาช่วยผมด้วยนะครับ
- แสดงออกที่เหมาะสม : อาจารย์ครับ ผมขอเรียนให้อาจารย์ทราบว่า งานที่อาจารย์ให้ผมทำนี้ ไม่เกี่ยวข้องกับงานการเรียนการสอนซึ่งผมจะต้องทำในฐานะนิสิตช่วยสอน และผมไม่อาจจะทำงานเช่นนี้ให้อาจารย์ได้เนื่องจากงานของผมก็มีมากอยู่แล้ว

การเปรียบเทียบพฤติกรรมระหว่าง พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมก้าวร้าว

Lange and Jakubowski (1976 : 53) ได้แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมทั้ง 3 แบบ โดยเปรียบเทียบ 4 ตัวแปรของการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล ได้แก่ 1) ลักษณะของพฤติกรรม 2) ความรู้สึกของผู้แสดงพฤติกรรม 3) ความรู้สึกของผู้อื่นที่ปฏิสัมพันธ์ด้วย 4) ความรู้สึกของผู้อื่นที่แสดงพฤติกรรมนั้น ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมก้าวร้าว

ตัวแปร	พฤติกรรม ไม่กล้าแสดงออก	พฤติกรรม แสดงออกที่เหมาะสม	พฤติกรรมก้าวร้าว
1. ลักษณะของ พฤติกรรม	แสดงอารมณ์ที่ไม่ตรงกับ ความเป็นจริงอย่างซ่อน เร้น บิดบัง ปฏิเสธตนเอง ไม่กล้าแสดงสิทธิ และความต้องการของ ตนเอง	แสดงอารมณ์ที่ตรงกับ ความเป็นจริงและเหมาะสม ตรงไปตรงมา เชื่อมั่นตนเอง กล้าแสดงสิทธิและ ความต้องการของตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	แสดงอารมณ์ที่ตรงกับ ความเป็นจริงแต่ไม่ เหมาะสม ตรงไป ตรงมา ยกตนข่ม ท่าน กล้าแสดงออก แต่ทำให้ผู้อื่นเดือด ร้อน
2. ความรู้สึกของ ผู้แสดง พฤติกรรม	รู้สึกเจ็บปวด วิตกกังวล ในขณะนั้น น้อยเนื้อต่ำ ใจ เศร้าหมอง และอาจ โกรธในเวลาต่อมา	รู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับนับถือ ตนเอง ทั้งในเวลานั้นและ เวลาต่อมา	รู้สึกว่าตนเองถูกต้อง เหนือผู้อื่น ภูมิใจและ แสดงออกตรง ๆ ใน ขณะนั้น แต่อาจรู้สึก ผิดในเวลาต่อมาก็ได้
3. ความรู้สึกของ ผู้อื่นที่ ปฏิสัมพันธ์ด้วย	รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ผิด หรือรู้สึกว่าอยู่เหนือกว่า	รู้สึกว่าได้รับการยอมรับ และเห็นคุณค่า	รู้สึกเจ็บปวด ถูกทำ- ร้ายจิตใจ เสียหน้า เสียศักดิ์ศรี
4. ความรู้สึกของ ผู้อื่นที่มีต่อผู้แสดง พฤติกรรมนั้น	รู้สึกน่าสงสาร น่า รำคาญและน่ารังเกียจ	ยอมรับนับถือ	รู้สึกโกรธ อาฆาต พยาบาท

สาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว

Lange and Jakubowski (1976 : 21-23) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดง
พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว ดังนี้



1. สาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ได้แก่
 - 1.1 คิดว่าการแสดงออกที่เหมาะสม หรือการแสดงสิทธิอย่างหนักแน่นของตนนั้นเป็นการก้าวร้าว
 - 1.2 คิดว่าการไม่แสดงออกหรือการยอมตามผู้อื่นนั้น เป็นการแสดงออกที่สุภาพ
 - 1.3 ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริง หรือไม่ยอมรับในสิทธิส่วนบุคคล
 - 1.4 กลัวว่าจะได้รับการตอบสนองที่ไม่ดี
 - 1.5 คิดว่าการไม่แสดงออก หรือการยอมตามผู้อื่นนั้นเป็นการช่วยเหลือผู้อื่น
 - 1.6 ขาดทักษะของการแสดงออกที่เหมาะสม
2. สาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ได้แก่
 - 2.1 เกิดความรู้สึกว่าตนเองกำลังสูญเสียอำนาจ หรือถูกคุกคาม
 - 2.2 เกิดการต่อต้านต่อผู้รุกรานสิทธิ อันเนื่องมาจากเป็นผู้ไม่กล้าแสดงออกมาก่อน
 - 2.3 เก็บกดทางอารมณ์มานานจนมีลักษณะที่เรียกว่า "อารมณ์ค้าง"
 - 2.4 เชื่อว่าพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นหนทางเดียวที่จะประสบผลสำเร็จในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ
 - 2.5 ขาดการไตร่ตรองที่เหมาะสมก่อนการแสดงออก
 - 2.6 ขาดการเสริมแรงและขาดทักษะของการแสดงออกที่เหมาะสม

ในระยะยาวนั้น ผลของการเป็นคนที่ไม่กล้าแสดงออกอยู่เสมอจะทำให้ขาดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความรู้สึกของการถูกทำร้ายจิตใจและมีความโกรธเพิ่มมากขึ้น มีการสะสมความเครียดอยู่ภายใน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดอาการทางกายตามมา เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง ปวดหลัง และบางครั้งมีอาการซึมเศร้า คนอื่น ๆ ที่จะมีมาด้วยความสัมพันธ์สนิทสนมด้วย บางทีก็ต้องถอนตัวออกไป หรือไม่สามรถสร้างความสัมพันธ์ที่สนิทสนมกับบุคคลเหล่านี้ได้ ส่วนคนที่ชอบแสดงออกในทางก้าวร้าวอยู่เสมอ ก็จะมีผลต่าง ๆ ในทางลบได้ เช่น สูญเสียหรือล้มเหลวในการสร้างความสัมพันธ์ที่สนิทสนมกับบุคคลอื่น อีกทั้งมีความรู้สึกที่ได้รับการต่อต้านจากบุคคลอื่นคนที่ชอบแสดงความก้าวร้าวมาก ในที่สุดก็อาจจะทำให้สูญเสียตำแหน่งงานและไม่ได้รับการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้อื่น ได้รับความท้อใจจากบุคคลในครอบครัว เพื่อนสนิทและมักจะได้รับการต่อต้านหรือมีคดีความเกิดขึ้น (Lange and Jakubowski 1976 : 26-27,31)

เหตุผลสำคัญของการแสดงออกที่เหมาะสม

Lange and Jakubowski (1976 : 13) ได้กล่าวถึงเหตุผลสำคัญของการแสดงออกที่เหมาะสมว่า

1. การแสดงออกที่เหมาะสมดีกว่าการไม่กล้าแสดงออก ดังนี้คือ
 - 1.1 เพิ่มการยอมรับนับถือตนเอง
 - 1.2 เพิ่มความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง
 - 1.3 ลดการพึ่งพาความคิดเห็นจากผู้อื่น
 - 1.4 กล้าเผชิญหน้าและจัดการกับความขัดแย้งอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา
 - 1.5 ได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
 - 1.6 ยอมรับในสิทธิส่วนบุคคลของตน
2. การแสดงออกที่เหมาะสมดีกว่าการก้าวร้าว ดังนี้คือ
 - 2.1 เพิ่มการควบคุมตนเอง โดยมีความรู้สึกในแง่ดี
 - 2.2 เพิ่มความรู้สึกของความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 2.3 ลดความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยและไม่มั่นคงลงได้
 - 2.4 สื่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วยความพึงพอใจมากกว่า
 - 2.5 ประสบความสำเร็จ และได้รับผลในสิ่งที่ต้องการได้มากกว่า

แบบต่าง ๆ ของการแสดงออกที่เหมาะสม (Types of Assertion)

Lange and Jakubowski (1976 : 14-19) ได้กล่าวถึงแบบต่าง ๆ ของการแสดงออกที่เหมาะสมดังนี้

1. การแสดงออกที่เหมาะสมขั้นพื้นฐาน (Basic Assertion) หมายถึงการแสดงออกอย่างง่าย ๆ ในการป้องกันสิทธิของตนเองหรือการแสดงออกซึ่งความเชื่อ ความรู้สึก หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น กล่าวว่ "ผมขอเวลาสัก 2-3 นาทีครับ" เมื่อถูกถามด้วยคำถามที่สำคัญ โดยท่านยังไม่ได้เตรียมตัวมา หรือกล่าวว่ "ขอโทษครับขอให้ผมหยุดก่อน" เมื่อถูกขัดจังหวะ นอกจากนี้ยังรวมถึงการแสดงออกซึ่งความผูกพันและการชื่นชมอีกด้วย เช่น "ผมมีความสุขครับที่มีเพื่อนอย่างคุณ"

2. การแสดงออกที่เหมาะสมแบบร่วมรู้สึก (Empathic Assertion) หมายถึงการแสดงออกโดยใช้คำพูดที่เน้นการเข้าใจในสถานการณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ของผู้อื่นก่อน ต่อจากนั้นจึงใช้คำพูดอื่น ๆ ที่เป็นการแสดงออกถึงสิทธิของตนเอง ตัวอย่างเช่น พูดว่ "คุณอาจต้องการคุยกันมากกว่าที่จะฟังการประชุม แต่การคุยกันของคุณทำให้ผมไม่ได้ยินเสียงการประชุม กรุณาคุยกันเบา ๆ หน่อยครับ" เมื่อมีคนพูดคุยกันเสียงดังในที่ประชุม ประโยชน์ที่สำคัญของการแสดงออกที่เหมาะสมแบบนี้ คือช่วยให้ผู้พูดได้ใช้เวลาชั่วขณะในการทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกไป ซึ่งเป็นการช่วยลดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวหรืออารมณ์ที่รุนแรงเดียวของผู้พูดได้

3. การแสดงออกที่เหมาะสมแบบขยายเพิ่ม (Escalating Assertion) หมายถึง การแสดงออกที่ขยายเพิ่มขึ้น เมื่อการแสดงออกที่เหมาะสมในครั้งแรก ๆ ถูกอีกฝ่ายหนึ่งละเลย หรือเพิกเฉย ตัวอย่างเช่น เมื่อถูกรบเร้าให้ซื้อของในขณะที่คุณเล่นเทนนิสกับเพื่อน และไม่ต้องการที่จะซื้อของนั้น

- พูดว่า ระดับ 1 "สิ่งที่คุณเสนอมาดีครับ แต่เราต้องการพูดคุยกัน เชิญที่อื่นก่อนครับ"
 ระดับ 2 "ไม่ครับ ขอคุณ เรากำลังพูดคุยธุระสำคัญกัน กรุณาอย่ารบกวน"
 ระดับ 3 "นี่เป็นครั้งที่สามและเป็นครั้งสุดท้ายแล้วนะครับ ผมขอบอกว่าเราไม่ต้องการซื้อของของคุณ กรุณาไปที่อื่น"

อย่างไรก็ตามข้อควรระวังก็คือไม่ใช่คำพูดระดับ 3 ในการโต้ตอบครั้งแรก (ระดับ 1) เนื่องจากจะกลายเป็นการแสดงออกที่ก้าวร้าวได้

4. การแสดงออกที่เหมาะสมแบบเผชิญหน้า (Confrontive Assertion) หมายถึง การแสดงออกที่เหมาะสมต่อสิ่งที่เกิดขึ้นจริง โดยไม่ใช้การประเมินหรือตัดสินพฤติกรรมของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น "ผมได้บอกคุณแล้วว่า ผมจะให้คุณเฝ้าเครื่องเสียงตามที่ได้ตกลงกัน แต่ตอนนี้คุณเล่นเครื่องเสียงของผมโดยไม่ได้ออกผม ผมอยากรู้ว่าเหตุใดคุณจึงทำเช่นนั้น" ในทางตรงกันข้าม ถ้าใช้การประเมินหรือตัดสินพฤติกรรม จะกลายเป็นการเผชิญหน้าแบบก้าวร้าวซึ่งจะทำให้ผู้อื่น คับแค้นใจ เช่น "อ้าว! นั่นมันเครื่องเสียงของผมนี่นา คุณนี่แย่มากที่ไม่ทำตามข้อตกลง เอาเครื่องเสียงผมคืนมาเดี๋ยวนี้ และคราวหน้าผมจะปิดตู้ลือคคุณแน่ๆ ถ้าคุณอยากเล่นต้องมาขออนุญาตผมก่อน"

5. การแสดงออกที่เหมาะสมแบบใช้คำว่า "ฉัน" (I-language Assertion) หมายถึงการแสดงออกที่จะช่วยให้ผู้แสดงออกได้เรียนรู้ที่จะตัดสินใจ เมื่อความรู้สึกถูกยับยั้งจากการรบกวนบางอย่างเกี่ยวกับสิทธิและความรู้สึกต่าง ๆ ของเขา การแสดงออกที่เหมาะสมแบบนี้ ได้มาจากงานของ Thomas Gordon (1970 quoted in Lange and Jacobowski 1976 : 18) ประกอบด้วยประโยค 4 ส่วน คือ

- 5.1 เมื่อ (When) - ผู้บรรยายพฤติกรรมของผู้อื่นตามที่เป็นจริง
- 5.2 ผลกระทบคือ (The Effects are) - ผู้บรรยายพฤติกรรมของผู้อื่น ที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความรู้สึกต่าง ๆ ของตนเองอย่างเป็นรูปธรรม
- 5.3 ฉันรู้สึก (I feel) - ผู้บรรยายความรู้สึกต่าง ๆ
- 5.4 ฉันต้องการ (I'd prefer) - ผู้บรรยายถึงสิ่งที่ตนเองต้องการ

ตัวอย่างเช่น นักเรียน 2 คน นั่งโต๊ะเดียวกันโดยแบ่งครึ่งกัน คนหนึ่งเป็นคนเจ้าระเบียบ แต่อีกคนหนึ่งเป็นคนไม่มีระเบียบ "วันนี้ฉันเห็นอาจารย์คืนรายงานกลับมาให้ฉัน แต่ฉันยังได้มันไม่ครบเลย เพราะรายงานของฉันไปปนอยู่กับรายงานของเธอ ความไม่เป็นระเบียบของโต๊ะเป็นปัญหาสำหรับฉันจริง ๆ และฉันรู้สึกอึดอัดใจ ฉันอยากได้ยื่นคำแนะนำจากเธอบ้างเพื่อว่าจะได้ไม่เกิดปัญหาเช่นนี้อีก"

การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertion Training)

การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมมีประวัติมายาวนาน เริ่มขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1949 โดย Andrew Salter ทำจิตบำบัดที่เรียกว่า "Conditioned Reflex Therapy" ซึ่งได้บรรยายถึงรูปแบบอย่างแรก ๆ ของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม แต่อย่างไรก็ตาม Joseph Wolpe (1958) และ Arnold Lazarus (1966) ได้รับความเชื่อถืออย่างมากเกี่ยวกับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมในปัจจุบัน โดยเป็นผู้ให้ความแตกต่างอย่างชัดเจนของการแสดงออกที่เหมาะสมกับการก้าวร้าวและได้ใช้กระบวนการของการแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมของเขา (Lange and Jakubowski 1976 : 1)

Lange and Jakubowski (1976 : 2) ได้กล่าวว่ารูปแบบของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมสามารถดำเนินการได้ต่าง ๆ กันหลายรูปแบบตามความต้องการที่แตกต่างกันของบุคคลที่เข้ารับการฝึก แต่อย่างไรก็ตามการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมโดยทั่วไปนั้น จะประกอบด้วยกระบวนการพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. การสอนให้บุคคลรู้ความแตกต่างระหว่าง การแสดงออกที่เหมาะสม กับ การก้าวร้าว และการไม่กล้าแสดงออก กับ ความสุภาพนุ่มนวล
2. การช่วยให้บุคคลจำแนกและยอมรับทั้งสิทธิส่วนบุคคลของตนเองและของผู้อื่น
3. การลดการมีอยู่ของความคิดและอารมณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงออกที่เหมาะสม เช่น ความคิดที่ไม่มีเหตุผล ความคิดวิตกกังวล ความรู้สึกผิด และความโกรธที่มากเกินไป
4. การพัฒนาทักษะและการแสดงออกที่เหมาะสมโดยการฝึกหัดอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งพอจะกล่าวได้อย่างง่าย ๆ ว่า การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมดังกล่าวนี้ เป็นวิธีการฝึกกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Training) ซึ่งเน้นที่การฝึกหัดทักษะต่าง ๆ ของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมที่ต้องการ การฝึกหัดอาจจะกระทำโดยตรงด้วยการแสดงบทบาทสมมติที่มีประสิทธิภาพในแนวทางการตอบสนองที่เหมาะสม หรืออาจจะกระทำโดยอ้อมด้วยการสังเกตการสาธิตตัวแบบ ซึ่งเป็นตัวแทนทักษะต่าง ๆ ของการแสดงออกที่เหมาะสมที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม

การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถเรียนรู้การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรู้สึกที่ดีและนับถือตนเอง รวมทั้งการเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Langrish 1986 : 72)

นอกจากนี้ผู้รับการฝึกจะมีการพัฒนาความสามารถที่ดีของการตอบสนองที่เหมาะสม ในสถานการณ์เฉพาะได้อย่างกว้างขวางกว่าเดิม ยอมรับในพฤติกรรมที่ก้าวร้าวและไม่กล้าแสดงออกของตน คงไว้ซึ่งระบบความเชื่ออันมีค่าอย่างสูงต่อสิทธิส่วนบุคคลของตนและผู้อื่น ยอมรับและเปลี่ยนแปลงที่เป็นความคิดไร้เหตุผลที่เขาได้แสดงออกในสถานการณ์เฉพาะต่าง ๆ มีความรู้สึกของความวิตกกังวลลดลง มีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น (Lange and Jakubowski 1976 : 3)

การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่ม (Group Assertion Training)

การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม อาจฝึกได้ทั้งแบบเป็นรายบุคคลและแบบเป็นกลุ่ม ซึ่ง Lange and Jakubowski (1976 : 3-4) กล่าวว่า โดยทั่วไปการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มจะมีประสิทธิผลมากกว่า ดังนี้คือ

1. ผู้รับการฝึกจะยอมรับในสิทธิของตนที่เหมาะสมง่ายขึ้น เมื่อสมาชิกกลุ่มคนอื่น ๆ ให้เหตุผลส่วนตัวเพื่อการยอมรับในสิทธิของตนเอง พร้อมทั้งแสดงให้เห็นตัวอย่างในการแสดงออกที่เหมาะสมของสิทธิเหล่านั้น
2. ในการฝึกแบบกลุ่มนั้น ผู้รับการฝึกอาจจะได้ดำเนินการเกี่ยวกับพฤติกรรมก้าวร้าวและไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นในการฝึกแบบรายบุคคล
3. ผู้รับการฝึกแต่ละคน สามารถฝึกการตอบสนองที่เหมาะสมต่อบุคคลต่าง ๆ ในกลุ่ม ซึ่งจะเอื้ออำนวยในการขยายผลการฝึกหัดการแสดงออกที่เหมาะสมต่อบุคคลภายนอกกลุ่มต่อไป
4. กลุ่มช่วยให้เกิดการวางแผนการตอบสนองที่เหมาะสมอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งไม่เคยเกิดขึ้นกับผู้รับการฝึกมาก่อน รวมทั้งทักษะการแสดงออกที่เหมาะสมของสมาชิกกลุ่มอาจจะได้มาโดยตรงจากตัวแบบการตอบสนองที่เหมาะสมซึ่งกันและกัน
5. สมาชิกกลุ่มจะให้การสนับสนุนและส่งเสริมความพยายามในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมของเพื่อนผู้รับการฝึก ซึ่งจะเป็นการเสริมแรงที่มีผลโดยตรงสำหรับผู้รับการฝึก ทั้งนี้ผู้รับการฝึกบางคนยอมรับการเสริมแรงจากสมาชิกคนอื่น ๆ มากกว่าที่จะได้รับจากผู้ฝึก

รูปแบบของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่ม

Lange and Jakubowski (1976 : 4) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มว่า มีอยู่ 4 รูปแบบ ดังนี้คือ

1. **แบบมุ่งเน้นแบบฝึกหัด (Exercise-oriented Groups)** ซึ่งสมาชิกกลุ่มจะมีปฏิสัมพันธ์ เริ่มต้นจากการทำแบบฝึกหัดตามชุดของการแสดงบทบาทสมมติที่ได้จัดเตรียมไว้ และหลังจากนั้นสมาชิกกลุ่มก็จะสร้างสถานการณ์เพื่อการฝึกซ้อมพฤติกรรมของตนเองต่อไป

2. **แบบมุ่งเน้นหัวข้อการอภิปราย (Theme-oriented Groups)** ซึ่งการเข้ากลุ่มแต่ละครั้งสมาชิกจะใส่ใจในหัวข้อการอภิปรายที่เฉพาะเจาะจง เช่น หัวข้อการให้การป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ และอาจใช้การฝึกซ้อมพฤติกรรมจากการแสดงบทบาทสมมติซึ่งอาจจะไม่ได้จัดทำเป็นแบบฝึกหัดไว้

3. **แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Groups)** ซึ่งการเข้ากลุ่มบางส่วนใช้แบบฝึกหัดการแสดงบทบาทสมมติร่วมกับกระบวนการอื่น ๆ เช่น การอภิปรายเกี่ยวกับการตระหนักรู้ในเรื่องต่าง ๆ การฝึกเกี่ยวกับการทำความเข้าใจของค่านิยม การฝึกความมีประสิทธิภาพสำหรับบิดามารดา การฝึกการมีความรู้สึกร่วม การฝึกการจัดการปัญหาต่าง ๆ การฝึกทักษะการเจรจาต่อรอง การฝึกการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หรือการวิเคราะห์บทบาทการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

4. **แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Groups)** ซึ่งประสบการณ์ของการเรียนรู้เกี่ยวกับการแสดงบทบาทสมมติขึ้นอยู่กับความต้องการของสมาชิกกลุ่มในการเข้ากลุ่มแต่ละครั้ง

เป้าหมายของกระบวนการในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (Process Goals of Assertion Training)

Lange and Jakubowski (1976 : 4-5) ได้เสนอแนะเป้าหมายของกระบวนการในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ คือ

1. บ่งบอกสถานการณ์และพฤติกรรมเฉพาะซึ่งจะเน้นมากในการฝึก
2. สอนให้ผู้รับการฝึกเข้าใจความมั่นใจที่เกิดขึ้น ถ้าได้มีการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งจะได้ผลดีกว่าการก้าวร้าวหรือการไม่กล้าแสดงออก
3. ช่วยให้แต่ละคนยอมรับในสิทธิของตนเองและสิทธิของผู้อื่น
4. กำหนดและปรับเปลี่ยนความคิดที่ไร้เหตุผลของผู้รับการฝึกซึ่งก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความโกรธที่มากเกินไป รวมทั้งผลของการไม่กล้าแสดงออก และการก้าวร้าว
5. ให้โอกาสแก่ผู้รับการฝึก ได้ฝึกหัดการตอบสนองในแนวทางที่เหมาะสมซึ่งมีทางเลือกหลาย ๆ ทาง
6. ให้ข้อมูลย้อนกลับที่เจาะจงว่า ผู้รับการฝึกจะสามารถปรับปรุงพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของเขาได้อย่างไร
7. กระตุ้นให้ผู้รับการฝึกได้ประเมินพฤติกรรมของตนเอง
8. ให้การเสริมแรงทางบวกในการปรับปรุงพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง
9. เสนอรูปแบบที่เป็นตัวอย่างของการตอบสนองที่เหมาะสมตามที่ต้องการ
10. สร้างกระบวนการกลุ่มเพื่อให้การเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกของสมาชิกเป็นไปอย่าง

กว้างขวาง และช่วยเหลือกัน

11. ให้การพิจารณายินยอมและการสนับสนุน เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้ฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม

12. แสดงพฤติกรรมความเป็นผู้นำอันเกิดจากการแสดงออกที่เหมาะสม แทนที่จะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว หรือพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

การพัฒนาระบบความเชื่อเกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสม (Developing an Assertive Belief System)

Lange and Jakubowski (1976 : 55-56) ได้กล่าวถึงการพัฒนาความเชื่อเกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสมว่า ในการช่วยให้ผู้รับการฝึกได้รับทักษะของการแสดงออกที่เหมาะสมเพิ่มขึ้นนั้น สิ่งสำคัญคือผู้นำการฝึกควรช่วยให้ผู้รับการฝึกพัฒนาความเชื่อพื้นฐานที่ว่า การแสดงออกที่เหมาะสมดีกว่าการจัดการแบบบังคับ (Manipulation) การยอมตาม (Submission) หรือ การเป็นศัตรู (Hostility) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ชีวิตและนำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้อื่นอย่างพึงพอใจได้มากกว่า และบุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม แสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึก และความเชื่อต่าง ๆ อย่างจริงใจ นอกจากนี้การช่วยให้ผู้รับการฝึกบ่งบอกและยอมรับในสิทธิส่วนบุคคลของเขานั้นยังช่วยให้เขาได้ลดข่าวสารภายในที่ไปยับยั้งตนเองไม่ให้มีการแสดงออกที่เหมาะสม ข่าวสารภายในดังกล่าว เช่น อย่าสร้างความไม่สะดวกใจแก่ผู้อื่น อย่าปฏิเสธที่จะช่วยเหลือผู้อื่น อย่าแสดงความรู้สึกโกรธจนเกินกว่าเหตุ อย่าอ่อนแอและขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น อย่าทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี เป็นต้น ผลที่สำคัญของสิทธิส่วนบุคคล คือ การยอมให้แต่ละบุคคลเป็นตัวของเขาเอง ยอมให้เขากระทำในแนวทางซึ่งแตกต่างจากคนอื่น ๆ โดยแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกและความต้องการต่าง ๆ อย่างที่เป็นจริง การยอมให้ในที่นี้มีได้หมายถึงการให้บุคคลกระทำได้ในทุกวิถีทางที่ต้องการโดยไม่สนใจหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น ตรงกันข้ามควรจะต้องแสดงออกในแนวทางซึ่งสนับสนุนพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมอย่างรับผิดชอบ และจะต้องเคารพในสิทธิของผู้อื่นเช่นเดียวกัน การช่วยให้ผู้รับการฝึกพัฒนาระบบความเชื่อในการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น อาจดำเนินการได้ในหลายทาง ได้แก่

1. การแนะนำหนังสือที่เกี่ยวข้องกับความคิดในเรื่องสิทธิของบุคคลให้แก่ผู้รับการฝึก
2. การช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับสิทธิของบุคคลในสถานการณ์เฉพาะต่าง ๆ ของผู้รับการฝึก

3. การเสนอตัวแบบและการเสริมแรงของผู้นำการฝึก

4. การช่วยให้ผู้รับการฝึกเรียนรู้ที่จะเผชิญกับความคิดเกี่ยวกับตนเองในด้านลบ

ต่าง ๆ

กระบวนการสร้างความคิดใหม่ (Cognitive Restructuring Procedures)

Lange and Jakubowski (1976 : 119-120) ได้กล่าวถึงกระบวนการสร้างความคิดใหม่ว่า หมายถึง กระบวนการที่แต่ละบุคคลเกิดการตระหนักรู้ถึงแบบแห่งความคิดซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่ไม่เป็นผลดี และใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดเหล่านั้นไปสู่การเกิดพฤติกรรมที่ดีกว่า กล่าวคือ เมื่อเกิดความคับข้องใจขึ้นบุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกจะใช้การนิ่งเฉย แต่บุคคลที่ก้าวร้าวนั้นจะใช้การต่อสู้ ผู้รับการฝึกสามารถเรียนรู้ที่จะลดหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมนั้น โดยใช้กระบวนการสร้างความคิดใหม่

วัตถุประสงค์ของกระบวนการสร้างความคิดใหม่

Lange and Jakubowski (1976 : 119) ได้กล่าวไว้ว่าวัตถุประสงค์ของกระบวนการสร้างความคิดใหม่ ดังนี้คือ

1. เพื่อลดความวิตกกังวลของผู้รับการฝึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์เฉพาะต่าง ๆ
2. เพื่อเพิ่มความสามารของผู้รับการฝึกในการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพต่อสถานการณ์เฉพาะนั้น
3. เพื่อช่วยให้ผู้รับการฝึกได้พัฒนาระบบความเชื่อที่มีคุณค่าอย่างสูงต่อสิทธิส่วนบุคคลทั้งของตนเองและผู้อื่น
4. เพื่อสอนให้ผู้รับการฝึกได้เข้าใจและยอมรับความคิด รวมทั้งการคาดการณ์ถึงเหตุร้ายที่ไร้เหตุผลแล้วแทนที่ด้วยการนึกคิดและการคาดหวังที่มีเหตุผล ในการที่เขาจะแสดงออกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และต่อบุคคลอื่น ๆ
5. เพื่อช่วยให้ผู้รับการฝึกได้พัฒนาความสามารถทางการคิด ให้มีการแสดงออกในแนวทางที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนพื้นฐานของกระบวนการสร้างความคิดใหม่

Lange and Jakubowski (1976 : 119) ได้กล่าวถึงขั้นตอนพื้นฐานของกระบวนการสร้างความคิดใหม่ 3 ประการซึ่งบางครั้งอาจมีการคาบเกี่ยวกัน ดังนี้คือ

1. บังบอกสถานการณ์เฉพาะของการแสดงออกที่เหมาะสมให้ชัดเจน และการกำหนดความเหมาะสมสำหรับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยผู้รับการฝึกตั้งเป้าหมายของตนเองตามสถานการณ์นั้น
2. ใช้เทคนิควิธีการทางด้านความคิดและพฤติกรรม
3. การแยกแยะสิทธิของบุคคลในสถานการณ์นั้น

นอกจากนี้ Lange and Jakubowski (1967 : 120-148) ได้ให้รายละเอียดของการบ่งบอกสถานการณ์เฉพาะ และการใช้เทคนิควิธีการทางด้านความคิดและพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. การบ่งบอกสถานการณ์เฉพาะของการแสดงออกที่เหมาะสมให้ชัดเจน และการกำหนดความเหมาะสมสำหรับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม

1.1 การบ่งบอกสถานการณ์เฉพาะให้ชัดเจน ผู้นำการฝึกควรกระตุ้นให้ผู้รับการฝึกคิดเกี่ยวกับสถานที่ กลุ่มคนและบุคคลที่เขาอยู่ด้วย รวมทั้งเหตุการณ์ที่ผ่านมาเพื่อส่งเสริมผู้รับการฝึกหวนระลึกถึงสถานการณ์ที่เป็นปัญหาของเขาอย่างเฉพาะเจาะจง ผู้นำการฝึกควรเน้นผู้รับการฝึกว่าเขาต้องการที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้นในวิถีทางที่เหมาะสมมากกว่าอย่างไร และการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่นที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม เขาจะดำเนินการอย่างไรเท่าที่ทำได้

1.2 การกำหนดความเหมาะสมของสถานการณ์สำหรับการฝึก และการตั้งเป้าหมายต่าง ๆ เมื่อผู้รับการฝึกเริ่มพยายามที่จะเอาชนะสถานการณ์เฉพาะนั้น ๆ การทำความเข้าใจของเป้าหมายต่าง ๆ นั้นต้องเด็ดขาด ซึ่งเป้าหมายต่าง ๆ นั้นอาจเปลี่ยนแปลงตามกระบวนการของการสร้างความคิดใหม่และการฝึกซ้อมพฤติกรรม นอกจากนี้เป้าหมายบางอย่างอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับความควบคุมของผู้รับการฝึก เช่น การได้รับการปฏิบัติด้วยดีอย่างยุติธรรม การได้รับการยอมรับนับถือ หรือ การร่วมมือกันช่วยเหลือในการแก้ปัญหา ผู้นำการฝึกควรจะช่วยผู้รับการฝึกทำความเข้าใจชัดในเป้าหมายของเขาอยู่เสมอ และกำหนดให้ได้ว่าเขาจะสามารถดำเนินการเพื่อให้บรรลุความสำเร็จเป้าหมายนั้นได้มากน้อยเพียงใด

2. การใช้เทคนิควิธีการทางด้านความคิดและพฤติกรรม

2.1 กระบวนการแห่งเหตุผลและอารมณ์ (Rational-Emotive Procedures) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทางจิตทั้งหมด รวมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมมีองค์ประกอบของความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ดังนั้นผลรวมของวิธีการทางด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมที่มีต่อการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมจึงควรจะเป็นสิ่งที่เหมาะสมที่สุด บุคคลจะนึกคิดเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นบางครั้งไร้เหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความวิตกกังวล ความโกรธที่รุนแรง ความรู้สึกผิด การหลีกเลี่ยง และ/หรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การสร้างความคิดใหม่ในส่วนนี้จึงเกี่ยวข้องกับ การเน้นความสำคัญที่การทำจิตบำบัดแบบมุ่งเหตุผลและอารมณ์ (Rational Emotive Therapy)

2.2 ทักษะการจัดการเกี่ยวกับความคิด (Cognitive Coping Skills) ก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของวิธีการทางด้านความคิดและพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดความนึกคิดที่มีต่อตนเองในแง่ร้ายซึ่งเป็นความคิดที่ไม่ถูกต้อง และการพัฒนาทักษะการจัดการเกี่ยวกับความคิดนั้น โดยมีสมมติฐานว่าสิ่งที่บุคคลนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง เช่น คำพูดที่กล่าวถึงตนเอง (Self-statements) ภาพพจน์ (Images) การประเมินตนเอง (Self-evaluations) และคุณลักษณะต่าง ๆ (Attributions) ที่เกิดขึ้นก่อน เกิดขึ้นภายหลัง หรือเกิดขึ้นระหว่างการเกิดเหตุการณ์ก็ตามมีความสำคัญในการกำหนดการแสดงออกของบุคคลนั้น ทั้งนี้มีนักจิตวิทยา

หลายท่านได้ศึกษาในเรื่องนี้และสรุปว่า สิ่งที่คุณคนนึกคิดเกี่ยวกับตนเองนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของคุณคนนั้น Meichenbaum (1975 quoted in Lange and Jakubowski 1976 : 142) ได้เสนอรูปแบบของการช่วยผู้รับการฝึกให้เรียนรู้ที่จะจัดการกับความนึกคิดที่มีต่อตนเองในแง่ร้าย ในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมดังนี้

2.2.1 เข้าใจและยอมรับความไม่ถูกต้องของความคิดเกี่ยวกับตนเองในแง่ร้ายนั้นด้วยการให้ผู้รับการฝึกหลับตานึกถึงภาพที่เกิดขึ้นจริง สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลหรือความโกรธ จากนั้นให้รายงานกระบวนการของความคิด ความรู้สึกและภาพพจน์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งที่เกิดขึ้นก่อน ในระหว่างและหลังการสร้างภาพในจินตนาการนั้น

2.2.2 การพัฒนาทักษะการจัดการในการตอบสนองต่อความไม่ถูกต้องของความคิดเกี่ยวกับตนเองในแง่ร้าย คือ การให้ผู้รับการฝึกใช้ทักษะการจัดการทางความคิด เพื่อให้ตระหนักรู้ถึงความไม่ถูกต้องของความคิดเกี่ยวกับตนเองในแง่ร้ายที่อยู่ภายในตนนั้น ทั้งนี้ การเข้าใจและยอมรับในความไม่ถูกต้องนั้นจะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนความคิดใหม่ได้

2.2.3 การฝึกทักษะการนำไปใช้ในสถานการณ์จริง คือการใช้กระบวนการฝึกซ้อมพฤติกรรม ให้ผู้รับการฝึกได้ฝึกและการกำหนดการบ้าน โดยให้ผู้รับการฝึกนำทักษะที่ได้รับมาฝึกไปทดลองใช้ในชีวิตประจำวันซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการฝึกได้รับประสบการณ์ตรง รวมทั้งให้รายงานผลและประสบการณ์ที่เกิดต่อกลุ่มด้วย

2.3 ทักษะการประเมินตนเอง (Self-assessment Skills) วิธีทางความคิดอีกแบบหนึ่งที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม คือ การประเมินตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมที่คุณคนไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้นั้น อาจเป็นผลมาจากการขาดทักษะในการแก้ปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะของการประเมินสถานการณ์และประเมินตนเอง ในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น ทักษะที่ใช้คือการให้ผู้รับการฝึกใช้ชุดคำถามในการเผชิญสถานการณ์ เพื่อก่อให้เกิดการแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งก่อนอื่นผู้รับการฝึกจะต้องรู้จักระดับของความวิตกกังวลของตนในการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ โดยผู้ฝึกจะต้องสอนให้ผู้รับการฝึกเข้าใจในเรื่องระดับความวิตกกังวลโดยใช้แบบประเมินที่มีชื่อว่า Subjective Units of Disturbance Scale ใช้ตัวย่อว่า SUDS ที่ Wolpe และ Lazarus (1966 quoted in Lange and Jakubowski 1976 : 145) เป็นผู้พัฒนา โดยมีวิธีการ คือ ให้ค่าคะแนนของความรู้สึกจากระดับ 0 (สบายใจมากที่สุด) ไปจนถึง 100 (ไม่สบายใจหรือวิตกกังวลมากที่สุด) ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ประสบ แล้วจึงใช้ชุดคำถามเพื่อช่วยให้ผู้รับการฝึกสร้างความคิดใหม่ ตัวอย่างคำถามเช่น จากสถานการณ์ที่ฉันได้ประสบอยู่นี้

- ระดับของค่าคะแนน SUDS ของฉันมีค่าเท่าไร
- ฉันกำลังทำอะไร (ทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง)
- ฉันกำลังคิดอะไร
- ฉันมีความต้องการที่จะคิด ที่จะทำ หรือ รู้สึกอย่างไร



- ความคิดเห็น ความต้องการ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่ฉันท้องการจะแสดงออกต่อสถานการณ์นี้เป็นอย่างไร
- ฉันท้องการให้คนอื่นรู้อะไร
- ความคิดที่ควบคุมฉันไม่ให้ฉันทำในสิ่งที่ฉันท้องการคืออะไร
- สิ่งที่ฉันท้องการคิดอยู่ในนี้เหมาะสมที่จะแสดงออกหรือเปล่า
- ฉันท้องการแสดงออกในสิ่งที่ฉันท้องการได้หรือไม่

เทคนิคทางการคิดและการแสดงพฤติกรรม ดังกล่าวมานี้ เป็นการเสนอแนะวิธีการที่สามารถนำไปใช้ได้ทั้งก่อนการฝึกซ้อมพฤติกรรม และในระหว่างการฝึกซ้อมพฤติกรรม

กระบวนการการฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal Procedures)

Lange and Jakubowski (1976 : 155-156) ได้กล่าวถึงกระบวนการการฝึกซ้อมพฤติกรรมว่ามีองค์ประกอบต่าง ๆ ของการฝึกซ้อมพฤติกรรมดังนี้

1. การแสดงตัวแบบ (Modeling) คือ การที่ผู้รับการฝึกสังเกตพฤติกรรมของผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ หรืออาจฟังจากเทปบันทึกเสียง ดูจากเทปบันทึกภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม รวมทั้งเรียนรู้แบบต่าง ๆ ของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม
2. การแสดงตัวแบบภายใน (Covert Modeling) คือ การที่ผู้รับการฝึกจินตนาการถึงบุคคลบางคนแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสม ในสถานการณ์ที่รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ยากลำบากสำหรับตนเอง
3. การฝึกซ้อมบทบาท (Rehearsal) คือ การที่ผู้รับการฝึกฝึกหัดการตอบสนองอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยผู้นำการฝึกหรือผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ แสดงบทบาทสมมติเป็นบุคคลอื่นที่อยู่ในสถานการณ์นั้นเพื่อตอบสนองกับผู้รับการฝึก ทั้งนี้ให้ผู้รับการฝึกฝึกหัดซ้ำ ๆ กันหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะมั่นใจว่าตนเองสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมได้
4. การฝึกซ้อมบทบาทภายใน (Covert Rehearsal) คือ การที่ผู้รับการฝึกจินตนาการว่าตนเองได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ซึ่งอาจจะได้รับการสาธิตตัวแบบมาก่อนโดยผู้นำการฝึก
5. การสลับบทบาทสมมติ (Role Reversal) คือ วิธีที่ฉันท้องการจะให้ผู้รับการฝึกเห็นการตอบสนองที่เป็นพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม โดยผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ จะแสดงบทบาทเป็นผู้รับการฝึกผู้นั้นและแสดงรูปแบบของพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการฝึกเกิดการหยั่งรู้ด้วยศักยภาพของตนเอง
6. การเสริมแรง (Reinforcement) คือ การที่ผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ แสดงการตอบสนองที่ดีต่อผู้รับการฝึกที่ทำการฝึกหัดซึ่งได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา ทั้งนี้การให้การเสริมแรงควรใช้เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้มีการปรับปรุงพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้น ไม่ควร

ให้การเสริมแรงเพียงช่วงสุดท้ายของพฤติกรรมที่ต้องการเท่านั้น

7. การสอน (Coaching) คือ การที่ผู้นำการฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ ให้คำบรรยายอย่างชัดเจนของสิ่งที่ก่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งเป็นการแสดงออกที่เหมาะสม

การใช้เทปบันทึกภาพ (Use of Video Tape)

ผู้นำการฝึกสามารถใช้เทปบันทึกภาพ บันทึกการฝึกซ้อมพฤติกรรมและทำการฉายกลับ เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้สังเกต และประเมินองค์ประกอบต่าง ๆ ของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของตนเอง ทั้งนี้การฉายกลับให้เห็นบางส่วนเฉพาะภาพโดยไม่ต้องนั่งเสียงจะมีประโยชน์มาก เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณค่าต่อพฤติกรรมที่เป็นภาษาท่าทาง นอกจากนี้การฉายภาพกลับยังช่วยให้ผู้รับการฝึกได้เห็นสถานการณ์ระหว่างการฝึกซ้อมพฤติกรรม ซึ่งก่อให้เกิดการระลึกถึงกระบวนการระหว่างบุคคล (Interpersonal Process Recall) ผู้รับการฝึกจะเกิดการใส่ใจได้มากยิ่งขึ้นในสิ่งที่เขาคิด ตลอดจนความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกซ้อมพฤติกรรม และยังอาจจะค้นพบความคิดที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับตนเองอีกด้วย (Lange and Jakubowski 1967 : 207) ทั้งนี้เพื่อจะได้ฝึกฝนและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามความต้องการต่อไป

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เทปบันทึกภาพบันทึกพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกขณะฝึกซ้อมพฤติกรรมด้วย ทั้งนี้เพื่อฉายกลับให้ผู้ฝึกซ้อมพฤติกรรมเห็นพฤติกรรมของตนเองในขณะที่ฝึกซ้อมพฤติกรรม ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับตามที่เลนจ์ และจาคูโบว์สกี กล่าวไว้ข้างต้น

ผู้นำการฝึก (Trainer)

Lange and Jakubowski (1976 : 202) ได้กล่าวถึงผู้นำการฝึกว่าไม่มีสูตรที่แน่นอนสำหรับพิจารณาว่าบุคคลอย่างไรจึงจะเป็นผู้นำการฝึกที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนหนังสือรับรองทางวิชาการก็ไม่อาจจะประกันถึงความสามารถของผู้นำการฝึกได้ เลนจ์ และจาคูโบว์สกี ได้เสนอแนะว่า ผู้นำการฝึกควรมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการทางด้านความคิดและพฤติกรรม มีประสบการณ์ในการนำกลุ่ม มีความพร้อมที่จะดำเนินการต่อปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดและมีความสามารถที่จะดูแลช่วยเหลือผู้รับการฝึกได้อย่างพอเพียง ทั้งนี้ผู้นำการฝึกควรจะได้ผ่านขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. ได้เข้าร่วม เป็นผู้รับการฝึกกับผู้นำการฝึกที่มีประสบการณ์และความชำนาญ
2. เป็นผู้ช่วยผู้นำการฝึกร่วมกับผู้นำการฝึกที่มีประสบการณ์
3. นำกลุ่มด้วยตนเองหรือร่วมกับบุคคลอื่น โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของผู้นำการฝึกที่มีประสบการณ์

ผู้รับการฝึก (Participant)

กลุ่มบุคคลที่จะเข้ารับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมนี้อาจเป็นบุคคลทั้งในองค์การของรัฐและเอกชน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนพนักงาน และบุคคลซึ่งต้องติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งบุคคลที่ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น พยาบาล ครู-อาจารย์ นักกฎหมาย ตำรวจ เป็นต้น รวมทั้งบุคคลในครอบครัว เช่น คู่สมรส นักเรียน นักศึกษา เด็ก และบุคคลทั่วไป (Lange and Jakubowski 1976 : 243) ตลอดจนบุคคลที่มีความลำบากในการแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับอารมณ์ต่าง ๆ และบุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นหรือวิตกกังวลต่อการแสดงออกของความรู้สึกต่าง ๆ (Hansen, Warner and Smith 1976 : 237)

Lange and Jakubowski (1976 : 279-280) ได้กล่าวถึงปัจจัยในเรื่อง เพศ อายุ และสภาพของปัญหาของกลุ่มผู้รับการฝึกว่า กลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมที่มีทั้งเพศหญิง และเพศชาย ไม่ได้ลดประสิทธิภาพเกี่ยวกับประสบการณ์ของกลุ่มลงเลย อย่างไรก็ตาม กลุ่มที่มีเพศเดียวกันจะมีความสนิทสนมและกล้าเปิดเผยตนเองมากกว่า ส่วนในเรื่องของอายุนั้น ถ้าสมาชิกกลุ่มมีอายุใกล้เคียงกันก็จะเป็นการดีสำหรับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน ส่วนบุคคลที่มีปัญหาในเรื่องการแสดงออกที่เหมาะสมทั่ว ๆ ไปอาจจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ดีในกลุ่มเพศเดียวกัน ผู้นำการฝึกที่จัดกลุ่มบุคคลที่มีสภาพปัญหาที่แตกต่างกันหลาย ๆ อย่างมารวมกัน ต้องระวังว่าองค์ประกอบของกลุ่มเช่นนี้จะเกิดความยากลำบากในการดำเนินการ และจะเกิดประโยชน์น้อยมากต่อกลุ่มบุคคลที่เข้ารับการฝึกด้วย

นอกจากนี้ Lange and Jakubowski (1976 : 201) ยังได้แนะนำว่า ควรหลีกเลี่ยงผู้ที่จะเข้ารับการฝึกซึ่งมีลักษณะอาการที่รุนแรงของความซึมเศร้า การคิดเหว้า ติดสารเสพติด การพยายามฆ่าตัวตาย หรือการมีอาการทางจิตชนิดจิตเภทหรือเป็นฮิสทีเรีย ทั้งนี้เพราะบุคคลดังกล่าว ต้องการความใส่ใจอย่างมากเป็นพิเศษ และอาจมีอิทธิพลที่จะทำให้เกิดการแตกแยกกันของกระบวนการกลุ่มได้

การคัดเลือกสมาชิก (Screening)

Lange and Jakubowski (1976 : 198-199) กล่าวว่า การคัดเลือกเป็นสิ่งสำคัญที่จะประเมินความเหมาะสมเกี่ยวกับการให้การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ผู้นำการฝึกควรจะสัมภาษณ์ผู้ที่สมัครใจเข้ารับการฝึกอย่างสั้น ๆ เพื่อทราบความสนใจอย่างแท้จริงของบุคคลรวมทั้งให้การอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและรูปแบบของกลุ่มการฝึก พร้อมทั้งจำแนกความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับการฝึก เพื่อนำไปดำเนินการในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม

โดยผู้นำการฝึกอาจถามผู้สมัครถึงความคาดหวังและความต้องการต่าง ๆ ของเขา หรืออาจจะให้ตอบแบบสอบถามก็ได้ ทั้งนี้เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของผู้สมัครเข้ารับการฝึก หรืออาจจะมีการประเมินสิ่งที่ต้องการก่อนการเข้ากลุ่มการฝึก เพื่อประเมินผลของการฝึกต่อไปก็ได้

ขนาดของกลุ่มการฝึกและระยะเวลาของการฝึก

Lange and Jakubowski (1976 : 197) ได้ให้ความเห็นว่า กลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ควรประกอบด้วยสมาชิก 7-10 คน ซึ่งถ้ากลุ่มใหญ่เกินไป จะเป็นการยากที่จะให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในชั้นต่าง ๆ ของการฝึก เช่น ในเรื่องของการสร้างความคิด ความเข้าใจใหม่ ตลอดจนการฝึกซ้อมพฤติกรรม เป็นต้น กลุ่มอาจเป็นเพศเดียวกัน หรือชายหญิงปนกันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายและประเด็นของปัญหาต่าง ๆ ที่ได้หยิบยกขึ้นมาในกลุ่ม ส่วนเรื่องระยะเวลานั้น กลุ่มอาจจะมีการเข้ากลุ่มต่อเนื่องกันประมาณ 6-9 ครั้ง ครั้งละประมาณ 2 ชั่วโมง ซึ่งถ้ามากกว่านี้ สมาชิกอาจจะไม่สนใจและไม่ร่วมมือด้วยได้

การติดตามผล (Follow-up)

ภายหลังการเสร็จสิ้นการเข้ากลุ่มการฝึก ผู้นำการฝึกอาจติดตามผลของผู้รับการฝึก โดยประเมินพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม หรือดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการประเมินพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อพิจารณาว่ามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในตัวของผู้รับการฝึกหรือไม่อย่างไร (Lange and Jakubowski 1976 : 207)

รูปแบบการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมตามแนวการฝึกของนักจิตวิทยาต่าง ๆ

การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมมีนักจิตวิทยาหลาย ๆ ท่าน ได้กำหนดรูปแบบการฝึกไว้ต่าง ๆ กัน เช่น

Sansbury (1974 : 117-122) ได้กล่าวถึงกลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งได้ดำเนินการเพื่อช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากขึ้นว่า ประกอบด้วย การเข้ากลุ่มจำนวน 4 ครั้ง ครั้งละ $1\frac{1}{2}$ ชั่วโมง หนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ สมาชิกกลุ่มมีจำนวน 4-6 คน มีเพศเดียวกัน อายุและสถานภาพทางสังคมคล้ายคลึงกัน รายละเอียดของการเข้ากลุ่มมีดังนี้

ครั้งที่ 1 การแนะนำตัวและบอกเหตุผลของการเข้ากลุ่มการฝึก การขอให้สมาชิกกลุ่มเขียนบรรยายสถานการณ์ที่ตนเองรู้สึกยากลำบากที่จะแสดงออก เรียงตามลำดับความสำคัญ ผู้นำการฝึกช่วยให้ผู้รับการฝึกทำความเข้าใจความกระจำจืดในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังกล่าว และร่วมกันกำหนด

เป้าหมายของพฤติกรรมที่ต้องการจะแสดงออกทั้งคำพูดและท่าทาง ให้มีการอภิปรายกลุ่มของสมาชิกในเรื่องดังกล่าวซึ่งจะก่อให้เกิดการเปิดเผยและยอมรับในเป้าหมายซึ่งกันและกัน รวมทั้งเกิดความไว้วางใจกัน มีการสาธิตตัวแบบในแต่ละสถานการณ์ซึ่งจะเป็นแนวทางให้สมาชิกมีการแสดงออกที่เหมาะสม ตลอดจนกระตุ้นให้สมาชิกใส่ใจต่อคำพูดและท่าทาง และกำหนดการบ้านให้ผู้รับการฝึกนำความรู้ที่ได้ไปฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง

ครั้งที่ 2 ให้ผู้รับการฝึกจับคู่กับอภิปรายผลการทำการบ้านในครั้งที่ 1 และใช้เทปบันทึกภาพบันทึกพฤติกรรมของสมาชิกแล้วฉายกลับเพื่อให้ผู้รับการฝึกได้เห็นการใช้สีหน้า ท่าทาง และการประสานสายตาของตน ในครั้งที่ 2 นี้จะเน้นการแสดงออกเกี่ยวกับภาษาท่าทางโดยใช้เทปบันทึกภาพช่วยในการให้ข้อมูลย้อนกลับ และมีการกำหนดการบ้านให้ผู้รับการฝึกนำไปฝึกปฏิบัติด้วย

ครั้งที่ 3 อภิปรายการบ้านครั้งที่แล้วและฝึกซ้อมพฤติกรรมโดยการแสดงบทบาทสมมติ ผู้นำการฝึกขอให้ผู้รับการฝึกสังเกตและประเมินองค์ประกอบของการแสดงออกต่าง ๆ แล้วกำหนดการบ้านให้ผู้รับการฝึกนำไปฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง พร้อมทั้งจดบันทึกผลที่เกิดขึ้นด้วย

ครั้งที่ 4 อภิปรายผลการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมจากการบ้านครั้งที่แล้ว แล้วฝึกซ้อมพฤติกรรมด้วยการแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการแสดงออกที่เหมาะสมของสมาชิก ตลอดจนมีการฝึกซ้อมพฤติกรรมเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กว้างออกไปอีกด้วย

ในการเข้ากลุ่มการฝึกทุกครั้ง จะมีการใช้เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติประกอบการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิก การให้การเสริมแรงแก่พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมที่เกิดขึ้นโดยสมาชิกกลุ่มและในช่วงท้ายมีการอภิปรายถึงการใช้ทักษะและการเพิ่มเติมทักษะใหม่ ๆ ที่ต้องการ

Galassi, Galassi and Litz (1974 : 390-394) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมโดยใช้เทปบันทึกภาพ (Videotape) กับนักศึกษาที่มีลักษณะไม่กล้าแสดงออก โดยให้กลุ่มทดลองจำนวน 8 คน เข้ารับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม 8 ครั้ง ครั้งละ $1\frac{1}{2}$ ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ซึ่งแต่ละครั้งจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนละ 30 นาที โดยมีรายละเอียดคือ ตอนที่ 1 สมาชิกกลุ่มจะอภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับเหตุผลของการแสดงออกที่เหมาะสมและผลของการกำหนดเป้าหมายของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมที่ชัดเจน ตลอดจนเรียนรู้การแยกแยะความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ตอนที่ 2 และ 3 สมาชิกกลุ่มจะดูเทปบันทึกภาพซึ่งสาธิตตัวแบบของการแสดงออกที่เหมาะสม จากนั้นให้สมาชิกกลุ่มจับคู่กันฝึกซ้อมพฤติกรรมตามตัวแบบนั้น แล้วให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างน้อย 2 ทาง คือ จากสมาชิกกลุ่มคนอื่น ๆ จากผู้นำการฝึก หรือจากเทปบันทึกภาพ การให้ข้อมูลย้อนกลับดังกล่าวนี้จะเน้นที่การประสานสายตา ความเหมาะสมและความกระตือรือร้นของคำพูดที่เหมาะสมที่ใช้ ความเพียงพอของการใช้คำพูดและระดับของความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น การฝึกซ้อมพฤติกรรมในการเข้ากลุ่ม 4 ครั้งแรก จะให้สมาชิกกลุ่มฝึกในระหว่างสมาชิกเพศเดียวกัน ส่วน 4 ครั้งหลังจะให้สมาชิกกลุ่มฝึกในระหว่างสมาชิกต่างเพศกัน

Field and Test (1975 : 129-134) ได้ศึกษาและพัฒนาการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมโดยนำมาใช้กับกลุ่มของผู้ป่วยที่มีอาการถูกรบกวนทางอารมณ์อย่างรุนแรง (Severely Disturbed Patients) กลุ่มทดลองจำนวน 5 คน ได้เข้ารับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นเวลา 12 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง โดยใน 2 สัปดาห์แรก สมาชิกกลุ่มจะได้รับการบรรยายและการอภิปรายกลุ่มร่วมกันเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และมีการใช้เทปบันทึกภาพช่วยในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิกเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของสมาชิก ใน 10 สัปดาห์ต่อมา จะใช้เวลาทั้งหมดในการฝึกการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ยากลำบากในการแสดงออกของสมาชิกด้วยพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยการชี้แนะของผู้ฝึก สมาชิกกลุ่มจะได้รับการกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการฝึกซ้อมพฤติกรรมด้วยการแสดงบทบาทสมมติ 2-3 สถานการณ์โดยใช้พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม จากนั้นให้อภิปรายกลุ่มร่วมกัน แล้วแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อยฝึกซ้อมพฤติกรรมโดยมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสนอแนะและการแสดงตัวแบบ ทั้งนี้มีการใช้เทปบันทึกภาพในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิกด้วย

Bower and Bower (1976 : 1-244) ได้เสนอวิธีการที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากขึ้น และเน้นหนักที่การฝึกด้วยตนเองซึ่งจะก่อให้เกิดความงอกงามและความสมบูรณ์ของบุคคล (Personal Growth and Fulfillment) วิธีการดังกล่าวนี้ไม่เพียงแต่ใช้เพื่อฝึกด้วยตนเองเท่านั้น ยังสามารถนำมาปรับใช้ในการฝึกแบบกลุ่มได้อีกด้วย แต่ทั้งนี้ผู้เขียนไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ากลุ่ม จำนวนครั้งและจำนวนสมาชิกของการเข้ากลุ่มไว้ เนื้อหาสำคัญของวิธีการนี้ประกอบด้วยเรื่อง การปรับปรุงความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเอง (Improving Your Self-Esteem) การจัดการกับความเครียด (Coping with Stress) แบบฝึกหัดสำหรับฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเบื้องต้น (Small Steps : Begining Assertive Exercises) จำนวน 11 แบบฝึกหัด และการเขียนบทพูดด้วย DESC ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้สำหรับดำเนินการกับความขัดแย้ง (DESC Scripting : A New Approach for Dealing with Conflicts) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการ 4 ขั้นตอนที่จะช่วยให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการแสดงออกที่เหมาะสม ได้แก่ D = Describe คือ การบรรยายสถานการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง E = Express คือ การกล่าวถึงความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้น S = Specify คือ การกล่าวถึงพฤติกรรมที่ต้องการ และ C = Consequence คือ การกล่าวถึงผลของการกระทำที่เกิดขึ้น เป็นต้น

Smaby and Tamminen (1976 : 420-424) ได้เสนอรูปแบบของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับผู้ปรึกษา (Counselor) และได้กำหนดระดับของพฤติกรรมแสดงออก ในขณะที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กันเป็น 5 ระดับ คือ 1) การไม่กล้าแสดงออก 2) การก้าวร้าว

3) การแสดงออกที่เหมาะสมเพียงเล็กน้อย 4) การแสดงออกที่เหมาะสมอย่างมั่นใจ และ 5) การแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งกันและกัน กำหนดการเข้ากลุ่มมี 4 ครั้ง เวลาที่ใช้ในการฝึก รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง จำนวนสมาชิกกลุ่มประมาณ 12 คน รายละเอียดของการเข้ากลุ่ม คือ ครั้งที่ 1 การแนะนำ (Introduction) ใช้เวลา 1 ชั่วโมง นอกจากการแนะนำตัวสมาชิกแล้ว มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการแยกแยะพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว รวมทั้งการอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับพฤติกรรมทั้ง 3 แบบ ดังกล่าว มีการใช้เทปบันทึกภาพบันทึกการแสดงบทบาทสมมติของพฤติกรรมก้าวร้าว และการตอบสนองต่อพฤติกรรมก้าวร้าว นั้น แล้วฉายกลับโดยผู้นำการฝึกอธิบายระดับของการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังกล่าว

ครั้งที่ 2 การพิจารณาตัวแบบ (Judging Models) ใช้เวลา 3 ชั่วโมง สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นของการเข้ากลุ่มในครั้งที่ 1 และตอบแบบประเมิน จากนั้นแลกเปลี่ยนกันเล่าถึงสถานการณ์ที่ตนเองได้พบเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว แล้วเขียนไว้บนกระดานดำ ต่อจากนั้นสมาชิกกลุ่มจะเลือกบางสถานการณ์มาดำเนินการฝึกโดยมีผู้นำการฝึกให้คำแนะนำ

ครั้งที่ 3 การฝึกการตอบสนอง (Practicing Responses) ใช้เวลา 4 ชั่วโมง โดยสมาชิกจะยืนล้อมกันเป็นวงกลม แต่ละคนเลือกสถานการณ์ที่ตนเองต้องการฝึกแล้วเลือกสมาชิกคนอื่นที่ตนเองยังไม่คุ้นเคยแล้วฝึกซ้อมพฤติกรรมโดยการแสดงบทบาทสมมติ สมาชิกที่เหลือก็จะวิเคราะห์รูปแบบของการแสดงพฤติกรรมระดับ 1-5 ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ต่อจากนั้นสมาชิกทุกคนจะร่วมกันอภิปรายความคิดเห็นภายใต้การเสนอแนะของผู้นำการฝึก การแสดงบทบาทสมมตินี้ สมาชิกจะจับคู่กันแล้วผลัดกันฝึกประมาณ 4 ครั้ง (คนละ 2 ครั้ง)

ครั้งที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Analyzing Relationships) ใช้เวลา 4 ชั่วโมง เริ่มต้นด้วยการย้อนกลับไปถึงการเข้ากลุ่มในครั้งที่ 3 ในส่วนที่สมาชิกกลุ่มเกิดความไม่สบายใจและไม่สามารถที่จะจัดการกับความไม่สบายใจนั้นได้ ผู้นำการฝึกจะแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับความขัดแย้งดังกล่าวด้วยการแสดงพฤติกรรมในระดับที่ 3-5 แล้วให้สมาชิกกลุ่มลองประเมินระดับของพฤติกรรมดังกล่าวและอภิปรายกลุ่มร่วมกัน จากนั้นให้สมาชิกจับคู่กันกำหนดปัญหาและฝึกแสดงบทบาทสมมติตามปัญหาของตน แล้วประเมินระดับของพฤติกรรมที่แสดงบทบาทสมมตินั้น จากนั้นเข้ากลุ่มใหญ่อภิปรายร่วมกัน

อย่างไรก็ตามในขณะเข้ากลุ่มการฝึกดังกล่าวอาจจะมีการขัดจังหวะเพื่อให้การปรึกษาแก่ผู้รับการฝึกที่มีปัญหารุนแรงและไม่สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมได้

Cheng (1977 : 6269-A) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มกับคนไข้โรคจิต โดยกลุ่มทดลองจำนวน 9 คน ได้เข้ารับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมครั้งละ 2 ชั่วโมงเป็นเวลา 5 วัน ซึ่งกระบวนการฝึกประกอบด้วย การนำเสนอพฤติกรรมแสดงออก

ที่เหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต การอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับแนวทางการตอบสนองแบบต่าง ๆ การแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง การแสดงพฤติกรรมตอบสนองด้วยการแสดงออกที่เหมาะสมแบบต่าง ๆ และการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยสมาชิกกลุ่มเพื่อการปรับปรุงการแสดงพฤติกรรมตอบสนองด้วยการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น ๆ

Lewittes (1977 : 5360-B) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับสตรีในการอภิปรายกลุ่มที่มีสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยกลุ่มทดลองที่เป็นสตรีจำนวน 10 คน ได้เข้ากลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม 3 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง โดยการฟังเทปบันทึกเสียงเกี่ยวกับการอภิปรายกลุ่มที่มีสมาชิกชาย 2 คนและหญิง 2 คน กำลังอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาการตัดสินใจเรื่องนโยบาย จากนั้นแบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มย่อยกลุ่มละ 5 คน ฝึกหัดแสดงออกเกี่ยวกับการอภิปรายโดยมีเทปบันทึกเสียงช่วยในการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย นอกจากนี้สมาชิกกลุ่มยังได้เรียนรู้เกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ การแสดงการตอบสนองอย่างทันที และสามารถพูดในการอภิปรายเป็นคนแรกได้ สามารถพูดในสิ่งที่ตนเองต้องการพูดได้อย่างเต็มที่ การให้ข้อคิดเห็นที่ยาวนาน และสามารถยับยั้งการขัดจังหวะหรือสามารถขัดจังหวะการอภิปรายตามสถานการณ์ที่เหมาะสมได้

Kelley (1979 : 1-9, 261-284) ได้สร้างโปรแกรมการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมโดยเน้นการเรียงลำดับของทักษะที่นำมาประกอบกันโดยได้จัดแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 **ขั้นเตรียม (Preparatory Skills)** ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะย่อย ๆ คือ

- 1.1 การสร้างความเชื่อมั่น (Self-confidence)
- 1.2 การบ่งบอกสิทธิของตนเอง (Identification of Rights)
- 1.3 ความเชื่อมั่นในการแสดงสิทธิต่าง ๆ (Confidence in Rights)

ขั้นตอนที่ 2 **ขั้นปฏิบัติ (Core Skills)** ซึ่งประกอบด้วย 4 ทักษะย่อย ๆ คือ

- 2.1 การแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับคำพูด (Verbal Assertion)
- 2.2 การแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับท่าทาง (Non-verbal Assertion)
- 2.3 การแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับความรู้ (Cognitive Assertion)
- 2.4 การแสดงออกที่เหมาะสมผสมผสานกัน (Integration Assertion)

ขั้นตอนที่ 3 **ขั้นเสริม (Accessory Skills)** ซึ่งประกอบด้วย 2 ทักษะย่อย ๆ คือ

- 3.1 ขอบเขตการใช้ที่เจาะจง (Special Application areas)
- 3.2 ความต้องการพิเศษ (Special Needs)

ทั้งนี้ Kelley ได้กล่าวถึงจำนวนสมาชิกกลุ่มและกำหนดการเข้ากลุ่มว่า กลุ่มการฝึกดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ทั้งกลุ่มขนาดเล็กและกลุ่มขนาดใหญ่ซึ่งจะมีวิธีดำเนินการที่แตกต่างกัน แต่กลุ่มที่สามารถดำเนินการได้ดี ซึ่งสมาชิกได้รับการฝึกกันอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพควรประกอบ

ด้วยสมาชิก 6-15 คน ผู้นำการฝึกอาจมี 1-2 คน ส่วนกำหนดการฝึกนั้นสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ ที่เหมาะสมควรใช้เวลาประมาณ 2-3 วัน หรือ 12-18 ชั่วโมง

Lawther (1979 : 1283-A) ได้ศึกษาผลของการแสดงออกที่เหมาะสมที่มีต่อพฤติกรรมทางสังคมของผู้ต้องโทษชาย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ต้องโทษที่เป็นนักศึกษาชายจำนวน 48 คน ซึ่งอยู่ในความดูแลของ Birchwood Campus of the South Carolina Department of Youth Services กลุ่มตัวอย่างถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นเวลา 16 ชั่วโมง ซึ่งฝึกในเรื่องการแยกแยะความแตกต่างของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก การขอร้อง การขอให้คนอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การให้และรับคำชมเชย การแสดงความรู้สึก การพูดเกี่ยวกับตนเอง การฟัง การกล่าวปฏิเสธ การดำเนินการกับบุคคลที่ถืออำนาจ และการยอมรับคำวิจารณ์ เป็นต้น

Fodor (1980 : 517-533) ได้กล่าวถึงการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มที่เขาได้ดำเนินการว่า การเข้ากลุ่มจะใช้เวลา 6-8 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ½ - 2 ชั่วโมง มีสมาชิกกลุ่มเข้ารับการฝึกจำนวน 16 คน ทั้งนี้เขาได้ให้หลักการของกระบวนการกลุ่มไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้คือ

1) การเริ่มกลุ่ม (Begining the Group) ในการเริ่มกลุ่มนั้นสมาชิกจะนั่งล้อมกันเป็นวงกลม ผู้นำกลุ่มจะขอให้สมาชิกแนะนำตนเองพร้อมกับบอกเหตุผลของการเข้ากลุ่ม จากนั้นให้สมาชิกพูดถึงสถานการณ์เฉพาะที่ตนเองเคยประสบเกี่ยวกับปัญหาของการแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งแต่ละคนจะใช้เวลาประมาณ 3-5 นาที

2) การแนะนำเกี่ยวกับแนวความคิดที่สำคัญของการแสดงออกที่เหมาะสม (Introduction to the Main Concepts of Assertiveness) ผู้นำกลุ่มจะบรรยายเกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสมและปัญหาต่าง ๆ ในการแสดงออกของบุคคล ประมาณ 10-15 นาที เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้ที่จะแยกแยะระหว่างพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว สมาชิกกลุ่มจะได้รับการสาธิตตัวแบบด้วยการแสดงบทบาทสมมติซึ่งจะช่วยให้สมาชิกเห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น แล้วให้มีการอภิปรายร่วมกันในเรื่องดังกล่าว

3) การนำเสนอปัญหาด้วยการแสดงบทบาทสมมติ (A Presenting Problem : Initial Role-Play) ผู้นำกลุ่มจะเลือกสมาชิกกลุ่มที่เต็มใจนำเสนอปัญหาของเขา (จะเป็นการดีถ้าให้นำเสนอปัญหาทั่ว ๆ ไปก่อน) สมาชิกจะนำเสนอปัญหาของตนเองอย่างสั้น ๆ และแสดงบทบาทสมมติของเหตุการณ์ร่วมกับสมาชิกอื่นที่อาสาสมัครเป็นผู้ร่วมแสดง สมาชิกกลุ่มจะฝึกการแสดงบทบาทสมมติโดยการแนะนำของผู้นำกลุ่ม จากนั้นให้มีการอภิปรายกลุ่มร่วมกัน



4) การประเมินผลการแสดงบทบาทสมมติ (Assessment of Role-Play) ผู้นำกลุ่มจะให้สมาชิกที่แสดงบทบาทสมมติพูดถึงความรู้สึกในขณะแสดงบทบาทสมมติ และจัดลำดับพฤติกรรมที่เหมาะสมของตนว่ามีความชอบอยู่ในระดับใด คำถามที่ใช้ ได้แก่ "อะไรจะเกิดขึ้นต่อไป?" "สิทธิของคุณในสถานการณ์นี้คืออะไร?" "สิ่งที่คุณอยากจะพูดกับเขาคืออะไร?" "คุณบอกกับตัวเองว่าอย่างไร?" และ "คุณคิดว่าคนอื่นได้ให้ประสบการณ์แก่คุณอย่างไร?" เป็นต้น

5) การเข้าร่วมในกลุ่มเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กัน (Involvement of the Group in Giving Feedback) ผู้นำกลุ่มจะให้สมาชิกกลุ่มให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกแก่กัน เพื่อเสริมแรงแก่องค์ประกอบของพฤติกรรมที่ดี เช่น คำพูด ระดับเสียง และท่าทาง เป็นต้น ตลอดจนคำแนะนำในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าว ทั้งนี้การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กันต้องให้โดยตรงไปตรงมา

6) การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ร่วมแสดงบทบาทสมมติ (Feedback for Role-Play partner) ผู้ร่วมแสดงบทบาทสมมติจะแสดงรูปแบบของความล้มพันธ์ของเขากับคนอื่น ๆ ดังนั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่เขาจะช่วยให้เขาเข้าใจพฤติกรรมของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

7) การกำหนดเป้าหมาย (Setting Goals) เมื่อผู้แสดงบทบาทสมมติได้รับข้อมูลย้อนกลับอย่างเพียงพอแล้วก็จะกำหนดเป้าหมายของพฤติกรรมที่ต้องการจะแสดงออกใหม่ จากนั้นก็จะให้แสดงบทบาทสมมติอีกครั้งหนึ่งตามพฤติกรรมเป้าหมายที่ต้องการ

8) การแสดงบทบาทสมมติครั้งที่สอง (Second Role-Play) ผู้นำกลุ่มของให้ผู้แสดงบทบาทสมมติคู่เดิมแสดงบทบาทสมมติอีกครั้งหนึ่ง ผู้นำกลุ่มกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนใส่ใจต่อการแสดงบทบาทสมมติให้มากที่สุด และระมัดระวังการให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบหรือคำแนะนำแก่กันเกินกว่าที่เขาจะรับได้ ทั้งนี้เพราะเป้าหมายคือต้องการให้ผู้แสดงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้วยตนเองมากที่สุด

9) การกำหนดการบ้าน (Homework Assignments) สมาชิกแต่ละคนจะได้รับการบ้านตามสถานการณ์เฉพาะที่เป็นปัญหาของตนเอง สมาชิกกลุ่มจะเรียนรู้การสำรวจและสังเกตตนเองเกี่ยวกับปัญหาพฤติกรรมในการแสดงออกที่เหมาะสมที่เฉพาะเจาะจงและตั้งเป้าหมาย เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น

10) การติดตามผลการทำการบ้าน (Homework Follow-up) ในการเริ่มกลุ่มครั้งใหม่ ทุกครั้งจะเริ่มด้วยการตรวจสอบการทำการบ้านที่ได้ให้ไว้ ซึ่งจะให้ประสบการณ์ที่กว้างขวางแก่สมาชิกมากยิ่งขึ้น

11) การให้แบบฝึกหัดพิเศษเพิ่มเติม (The Use of Specific Auxiliary Exercises) ในการอภิปรายกลุ่มและการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กันจากการแสดงบทบาทสมมติ บ่อยครั้งสมาชิกอาจมีความคิดเห็นที่ไกลออกไปซึ่งอาจนำมาฝึกหัดเพิ่มเติมอีกก็ได้

12) การให้ข้อมูลย้อนกลับแบบต่อเนื่อง (Continuous Feedback) บางครั้งสมาชิกพยายามที่จะฝึกทักษะให้มีความชัดเจนและถูกต้องมากที่สุด การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กันอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำ

13) หัวข้อในสัปดาห์ต่อ ๆ ไป (Themes in Succeeding Weeks) ในกลุ่มการฝึกอย่างต่อเนืองกัน อาจมีการเสนอแนะและให้ฝึกหัดเกี่ยวกับหัวข้อใหม่ ๆ หรือเรื่องใหม่ ๆ ในแต่ละสัปดาห์

Hall and Rose (1980 : 19-63) ได้เล่าถึงประสบการณ์ของเขาในการดำเนินการกลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกกลุ่มจำนวน 6 คน มีผู้นำกลุ่มการฝึก 1 คนและผู้ช่วยอีก 1 คน มีการเข้ากลุ่มทั้งสิ้น 6 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง สมาชิกที่เข้ากลุ่มครั้งนี้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกด้วย ข้อสรุปของการเข้ากลุ่มมีดังนี้คือ

ดำเนินการหาสมาชิกโดยการประชาสัมพันธ์ในสื่อมวลชนต่าง ๆ ทั้งหนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ การคัดเลือกสมาชิกดำเนินการโดยการสัมภาษณ์และประเมินระดับของความวิตกกังวลและการแสดงออกที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมให้สมาชิกทั้งหมดได้มีโอกาสทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน มีการอภิปรายร่วมกันของสมาชิกเกี่ยวกับความคาดหวังในการเข้ากลุ่มการฝึกนี้และการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับกำหนดการในการเข้ากลุ่มด้วย

การเข้ากลุ่มครั้งที่ 1 สมาชิกกลุ่มจะจับคู่กันแล้วสัมภาษณ์กัน ผู้นำกลุ่มจะแนะวิธีการแนะนำตัวและการสัมภาษณ์ เสร็จจากการสัมภาษณ์แล้วทุกคนจะเข้ามาในกลุ่มใหญ่และแนะนำตัวซึ่งใช้เวลาประมาณ 15 นาที จากนั้นผู้นำกลุ่มจะบรรยายสั้น ๆ เกี่ยวกับการเข้ากลุ่ม และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ซักถาม แล้วผู้นำกลุ่มจะให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก แล้วให้สมาชิกกลุ่มอภิปรายกันเกี่ยวกับพฤติกรรมทั้ง 3 แบบ รวมทั้งให้แสดงบทบาทสมมติและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กันภายใต้การชี้แนะของผู้นำกลุ่ม

การเข้ากลุ่มครั้งที่ 2 ให้สมาชิกกลุ่มฝึกแสดงออกโดยจับคู่กันแสดงบทบาทสมมติของสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นกับสมาชิกเอง ซึ่งผู้นำกลุ่มจะเป็นตัวแบบและสาธิตตัวแบบของการแสดงออกที่เหมาะสมแก่สมาชิก จากนั้นให้สมาชิกกลุ่มฝึกปฏิบัติแล้วเข้ากลุ่มใหญ่อภิปรายกัน

การเข้ากลุ่มครั้งที่ 3 สมาชิกกลุ่มยังคงได้รับการฝึกให้แสดงบทบาทสมมติของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จากนั้นสมาชิกจะได้รับการแนะนำแบบฝึกหัดการขอร้องอย่างเหมาะสม สมาชิกกลุ่มจะเขียนการตอบสนองและระดับความไม่สบายใจ ลงในแบบคำถามที่กำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ มาให้ ต่อจากนั้นสมาชิกกลุ่มจะจับคู่กันฝึกการขอร้องอย่างเหมาะสมตามที่สมาชิกเขียนมา แล้วให้เข้ากลุ่มใหญ่อภิปรายกัน

การเข้ากลุ่มครั้งที่ 4 สมาชิกกลุ่มได้ฝึกหัดด้วยการแสดงบทบาทสมมติ โดยการแสดงออกที่เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของสมาชิก จากนั้นผู้นำกลุ่มจะให้สมาชิกจับคู่กันเพื่อใช้ในการเข้ากลุ่มการฝึกครั้งที่ 5 และ 6 ต่อจากนั้นสมาชิกกลุ่มได้ฝึกหัดเกี่ยวกับการปฏิเสธ และการขอร้องที่เหมาะสม โดยมีผู้นำกลุ่มแนะนำช่วยเหลือ ในช่วงท้ายสมาชิกกลุ่มได้ฝึกหัดเรื่องการให้และรับคำชมเชยอย่างเหมาะสม

การเข้ากลุ่มครั้งที่ 5 สมาชิกกลุ่มเปลี่ยนการแสดงบทบาทสมมติเป็นการฝึกซ้อมพฤติกรรมซึ่งสอนให้โดยผู้นำกลุ่ม ผู้นำกลุ่มจะขอให้สมาชิกฝึกการตอบสนองอย่างเหมาะสมของสถานการณ์ที่ประสบในระหว่างสัปดาห์และฝึกเทคนิคการแสดงออกที่เหมาะสมแบบป้องกันตนเอง (Defensive Assertive Techniques)

การเข้ากลุ่มครั้งที่ 6 สมาชิกกลุ่มจะเริ่มด้วยการฝึกหัดการตอบสนองที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่ประสบในระหว่างสัปดาห์และการฝึกใช้เทคนิคต่าง ๆ อย่างน้อย 5 อย่างที่ได้ฝึกหัดมาแล้ว จากนั้นสมาชิกจะอภิปรายร่วมกันและผลัดกันฝึกหัดเป็นผู้นำกลุ่ม นอกจากนี้ในช่วงท้ายผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกช่วยกันกำหนดวันที่จะพบกันเพื่อติดตามผลหลังจากการฝึกครั้งนี้ไปแล้ว 3-6 เดือน

จากรูปแบบการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่ามีรูปแบบการฝึก เทคนิคและวิธีการที่คล้ายคลึงกันซึ่งได้แก่ การสอนให้ผู้รับการฝึกเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างกันระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก การกำหนดสถานการณ์ที่ตนเองประสบซึ่งเป็นการยากลำบากสำหรับตนในการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การฝึกซ้อมพฤติกรรม (การสาธิตตัวแบบและการแสดงบทบาทสมมติ) การบ่งบอกเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคลของตน การสร้างความคิดใหม่ และการฝึกทักษะทางสังคม เช่น การให้และรับคำชมเชย การขอร้องและการปฏิเสธการขอร้องที่ไร้เหตุผล เป็นต้น รวมทั้งมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กันจากสมาชิกกลุ่ม จากผู้นำการฝึก หรือจากเทปบันทึกภาพด้วย

เหตุผลที่ใช้รูปแบบการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของเลนจ์ และจาคูโบว์สกี

1. เลนจ์ และจาคูโบว์สกี ได้จัดทำรูปแบบการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งมีรายละเอียดของกำหนดการ แบบฝึกหัด วิธีดำเนินการและจำนวนสมาชิกในการฝึกไว้อย่างชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ในการเป็นผู้นำกลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมได้มีความรู้เกี่ยวกับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมและสามารถนำกลุ่มการฝึกได้ ซึ่งเป็นประโยชน์มากสำหรับผู้ที่จะนำกลุ่มการฝึก

2. รูปแบบการฝึกของเลนจ์ และจาคูโบว์สกี ได้นำรูปแบบของ การสร้างความคิดใหม่ (Cognitive Restructuring) และเทคนิคการฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal Techniques) มารวมกันในการฝึก ซึ่งช่วยให้การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้นำทฤษฎีเหตุผลและอารมณ์ (Rational Emotive Theory) ของ Ellis มาใช้ประกอบในการฝึกเพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจระบบความเชื่อที่ไร้เหตุผลซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการแสดงออกที่เหมาะสม และฝึกการเปลี่ยนแปลงระบบความเชื่อที่ไร้เหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดรูปแบบการฝึกของเลนจ์ และจาคูโบว์สกีแล้วเห็นว่า

เป็นรูปแบบการฝึกที่ดี และเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่าในการเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลนั้นจำเป็นที่บุคคลจะต้องเปลี่ยนระบบความคิดและความเชื่อของตนเองก่อน จึงจะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ง่ายยิ่งขึ้น

3. เลนซ์ และจาคูโบว์สกี ได้เขียนกำหนดการและขั้นตอนในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่ม พร้อมทั้งมีแบบฝึกหัดไว้ให้อย่างละเอียดจำนวน 20 แบบฝึกหัด เพื่อให้ผู้นำการฝึกเลือกใช้ในการฝึก และได้กำหนดการบ้านให้ผู้รับการฝึกนำความรู้ที่ได้จากการฝึกในแต่ละแบบฝึกหัดไปฝึกในสถานการณ์จริงที่บ้านหรือที่ทำงาน รวมทั้งการบ้านสำหรับผู้นำการฝึกเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่จะใช้แบบฝึกหัดนั้นในการฝึกอีกด้วย ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดต่าง ๆ แล้วเห็นว่ามีความละเอียดชัดเจน และสามารถดำเนินการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมตามแนวทางการฝึกของเลนซ์ และจาคูโบว์สกีนี้ได้สะดวก ทั้งยังสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของแบบฝึกหัดอีกด้วย

4. การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมตามแนวของเลนซ์ และจาคูโบว์สกี เน้นการฝึกในรูปของกลุ่มมากกว่าการฝึกเป็นรายบุคคล โดยไม่จำกัดเพศและกลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มบุคคลในองค์การของรัฐหรือเอกชน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่ต้องติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งบุคคลที่ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น พยาบาล ครู อาจารย์ ตำรวจ และนักกฎหมาย ตลอดจนบุคคลในครอบครัว เช่น คู่สมรส เด็ก และบุคคลทั่วไป เป็นต้น

5. เลนซ์ และจาคูโบว์สกี ได้เน้นการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมที่มีต่อหัวหน้างานหรือผู้จัดการว่า จะก่อให้เกิดทักษะซึ่งช่วยให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการเป็นผู้นำการประชุม กล้าเผชิญหน้ากับผู้ร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาและการติชมต่าง ๆ อีกทั้งสามารถติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในฐานะตัวแทนของบริษัทได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของเลนซ์ และจาคูโบว์สกี ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้ มีผู้ให้คำจำกัดความไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Milton (1981 : 196) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลคือ ขอบเขตทั้งหมดของการกระทำของมนุษย์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กันเสมือนถูกรวมไว้ในความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารกัน การร่วมมือกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการยอมรับซึ่งกันและกัน รวมทั้งการแก้ปัญหา และการจูงใจกัน

Ruben (1984 : 249) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงรูปแบบเฉพาะของความสัมพันธ์ที่มีมิตร การสร้างความสนิทสนมและความลงรอยกันในระหว่างบุคคลซึ่งอาจเป็น คู่รัก ครูกับนักเรียน สามีกับภรรยา พ่อแม่กับลูก หรือนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นต้น

Pace and Faules (1989 : 193) ได้ให้คำจำกัดความว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ การติดต่อกันระหว่างบุคคลซึ่งต่างฝ่ายต่างให้เกิดอิทธิพลซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญต่อกัน ตลอดจนการเอาใจใส่ต่อกันและกัน

จากคำจำกัดความและความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของบุคคล ซึ่งมีลักษณะของความเป็นมิตร ให้ความสำคัญสนิทสนมและเอาใจใส่ต่อกัน ร่วมมือกัน ให้เกียรติกัน ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการยอมรับซึ่งกันและกัน

ความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความเป็นอยู่ของบุคคลในหลายทาง เช่น ช่วยให้บุคคลเจริญงอกงามในตนเอง มีพัฒนาการทั้งทางด้านความคิดและทางสังคม ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ภายในของบุคคลได้อย่างสอดคล้องและเป็นไปในแนวทางที่ดี มีความรู้สึกที่มั่นคงในการที่จะเผชิญความเป็นจริง รวมทั้งมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี (Johnson 1986 : 2)

Hamachek (1982 : 161) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นช่วยให้บุคคลได้รับรู้สถานภาพของตนเอง โดยมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลย้อนกลับและนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยลดปัญหาการแยกตนเองออกจากสังคมของบุคคลได้อีกด้วย

Devito (1986 : 244-245) ได้กล่าวสรุปถึงความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าช่วยให้บุคคลอยู่อย่างโดดเดี่ยวน้อยลง ส่งเสริมให้เกิดความมั่นใจ ได้รู้จักตนเอง และมีความพึงพอใจมากขึ้นซึ่งช่วยให้ความเจ็บปวดทางใจลดลง

นอกจากนี้ การสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลกับคนอื่น ๆ จะช่วยให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ความสำเร็จในชีวิตครอบครัว ตลอดจนมีความสำเร็จในการสร้างมิตรสัมพันธ์และความเป็นเพื่อนกับคนอื่น ๆ (Johnson 1986 : 1)

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก่อให้เกิดประโยชน์ ถ้าบุคคลสามารถอดทนและยอมรับข้อขัดแย้งรวมทั้งความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันได้ บุคคลที่มีความยืดหยุ่น เปิดใจกว้างและมุ่งหวังแต่ในสิ่งที่เป็นจริงต่อกัน มักจะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น หากเกิดการแตกแยกหรือไม่ยอมรับในสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ความสัมพันธ์ต่อกันก็จะไม่ราบรื่นและแตกร้างไปในที่สุด (MacNeilage and Adam 1982 : 24)

Jourard (1980 quoted in Hamachek 1982 : 168) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ดังนี้

1. ติดต่อสื่อสารร่วมกันอย่างจริงใจ และแลกเปลี่ยนทัศนะต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน
2. ต้องการและเรียกร่องสิ่งต่าง ๆ ต่อกันอย่างมีเหตุผล
3. มีความห่วงใยอย่างจริงใจเกี่ยวกับความงอกงามและความเป็นสุขของกันและกัน
4. ให้ความเป็นอิสระแก่กันและไม่พยายามควบคุมผู้อื่น เพื่อความเป็นตัวของตัวเอง

นอกจากนี้ Pace and Boren (1973 quoted in Pace and Faules 1989 : 194) ได้เสนอแนะวิธีที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลให้ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. รักษาไว้ซึ่งการติดต่อกับบุคคลอย่างใกล้ชิด โดยปราศจากความรู้สึกที่เป็นศัตรู
2. บอกและแสดงออกซึ่งเอกลักษณ์ของตนในขณะที่มีความสัมพันธ์กับคนอื่น โดยไม่ก่อให้เกิดความแตกแยกกัน
3. ให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่กันโดยไม่ให้เกิดความสับสน ความไม่เข้าใจกันและการทำร้ายกันโดยมิได้ตั้งใจ
4. คำเนิการแก้ไขปัญหอย่างเปิดเผย โดยปราศจากการกระตุ้นการใช้กลไกป้องกันตนเองหรือการทำให้เสียกระบวนการของการแก้ปัญหา

5. ช่วยเหลือผู้อื่นให้สามารถพัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง และพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

6. เข้าร่วมปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยปราศจากการใช้กลยุทธ์หรือแผนการ ซึ่งทำให้การติดต่อสัมพันธ์นั้นเสียไปได้

ขั้นพัฒนาการและการสิ้นสุดของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นการเปิดเผยตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าเราเต็มใจที่จะเปิดเผยตนเองต่อผู้อื่น ย่อมแสดงว่าเราไว้วางใจเขา สิ่งเหล่านี้คือข่าวสารที่เราส่งไปยังผู้อื่นนั่นเอง (Weiten 1986 : 255) ทั้งนี้ Devito (1986 : 247-250) ได้กล่าวถึงขั้นของพัฒนาการและการสิ้นสุดของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ว่าประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อกัน (Contact) เป็นขั้นที่บุคคลแลกเปลี่ยนข่าวสารเบื้องต้น ดังนั้นรูปร่างและหน้าตาจึงเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งพฤติกรรมทั้งทางด้านวัจนภาษาและอวัจนภาษา เช่น การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตร ความอบอุ่นใจ และการเริ่มเปิดเผยตนเองต่อกัน เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกัน (Involvement) ขั้นนี้เป็นการรับรู้ซึ่งกันและกัน เป็นการพัฒนาการติดต่อกัน ในขั้นนี้บุคคลจะทดลองและพยายามเรียนรู้ซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น มีการสร้างความคุ้นเคยกัน เริ่มร่วมรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ของกันและกัน

3. ความสนิทสนม (Intimacy) ขั้นนี้บุคคลจะเข้าหาและใกล้ชิดสนิทสนมกับคนอื่น ๆ รวมทั้งมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในลักษณะของ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิท หรือ คู่รัก เป็นต้น

4. การเสื่อมสลาย (Deterioration) ขั้นนี้และขั้นต่อไปจะเน้นที่ความอ่อนแอของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคน และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เริ่มถดถอยลง ขั้นนี้จะเริ่มรู้สึกว่าคุณสมบัติอาจจะไม่สำคัญเหมือนอย่างที่ตนเคยคิดมาก่อน บุคคลเริ่มที่จะห่างเหินกันออกไปมีเวลาอยู่ร่วมกันน้อยลงและขาดความใกล้ชิดกันทางจิตใจ ถ้าขั้นนี้ยังคงดำเนินอยู่ต่อไปก็จะนำไปสู่ขั้นของการสิ้นสุด

5. การสิ้นสุด (Dissolution) เป็นขั้นของการตัดขาดจากความสัมพันธ์กัน เช่น ในคู่แต่งงานขั้นนี้ก็คือการหย่าร้างกัน การหนีจากกัน เริ่มกลับเข้าสู่ความรู้สึกโดดเดี่ยว เป็นระยะเวลาที่ปลดปล่อยทุกอย่างและผ่อนคลาย แต่ในเวลาต่อมาจะกลายเป็นช่วงของความวิตกกังวลและมีความคับข้องใจอย่างมาก

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะมีรายละเอียดที่ได้กล่าวมาแล้ว Schütz ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในรูปของทฤษฎี ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3 ด้านของ ชูทซ์ (Schutz's A Three-dimensional Theory of Interpersonal Behavior)

ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3 ด้าน (The Three Interpersonal Needs)

ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่ได้มาจากความสำเร็จของการมีความสัมพันธ์ที่พึงพอใจกับผู้อื่น Schutz (1958 : 18-20) เชื่อว่าบุคคลมีความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ 3 ด้าน ซึ่งเป็นผลทำให้บุคคลเริ่มต้นและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Inclusion) คือ ความต้องการที่จะสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่พึงพอใจกับบุคคล โดยคำนึงถึงการมีปฏิสัมพันธ์และการมีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์ที่พึงพอใจนี้คือ ความสัมพันธ์ที่เป็นความสุขทางใจในทางใดทางหนึ่งกับบุคคลอื่น ซึ่งเริ่มต้นจากระดับเริ่มมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลไปจนถึงไม่มีปฏิสัมพันธ์กับใคร ๆ และความสัมพันธ์ที่เป็นความสุขทางใจกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงพฤติกรรมที่บุคคลอื่นแสดงออกต่อตนทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเริ่มต้นจากระดับเริ่มมีปฏิสัมพันธ์กับตนไปจนถึงไม่มีปฏิสัมพันธ์กับตนเลย ความต้องการของการมีส่วนร่วมเป็นความต้องการของความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นคนสำคัญ และมีคุณค่า

2. การควบคุม (Control) คือ ความต้องการที่จะสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่พึงพอใจกับบุคคล โดยคำนึงถึงการควบคุมและการมีอำนาจ ความสัมพันธ์ที่พึงพอใจนี้คือความสัมพันธ์ที่เป็นความสุขทางใจกับบุคคลอื่นทางใดทางหนึ่ง เริ่มต้นจากระดับควบคุมพฤติกรรมทั้งหมดของผู้อื่นไปจนถึงไม่ควบคุมพฤติกรรมใด ๆ เลยของบุคคลอื่น และความสัมพันธ์ที่เป็นความสุขทางใจกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงพฤติกรรมที่บุคคลอื่นแสดงออกต่อตนทางใดทางหนึ่ง เริ่มตั้งแต่ระดับจากถูกบุคคลอื่นควบคุมอยู่เสมอไปจนถึงไม่เคยถูกผู้อื่นควบคุมเลย ความต้องการการควบคุมเป็นความต้องการของความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นคนมีอำนาจและรับผิดชอบ

3. การผูกพัน (Affection) คือ ความต้องการที่จะสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่พึงพอใจกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความรักและความผูกพัน ความผูกพันจะหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองคน ความสัมพันธ์ที่พึงพอใจนี้คือ ความสัมพันธ์ที่เป็นความสุขทางใจในทางใดทางหนึ่งกับบุคคลอื่น ซึ่งเริ่มต้นจากระดับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและสนิทสนมกับบุคคลอื่นไปจนถึงไม่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและสนิทสนมกับผู้ใดเลย และความสัมพันธ์ที่เป็นสุขทางใจกับบุคคลอื่นโดยคำนึงถึงพฤติกรรมที่บุคคลอื่นแสดงออกต่อตนทางใดทางหนึ่ง เริ่มตั้งแต่ระดับที่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและสนิทสนมอยู่เสมอไปจนถึงไม่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและสนิทสนมเลย ความต้องการของการผูกพันเป็นความต้องการของความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นคนน่ารัก น่าคบค้าสมาคมด้วย

บุคคลต้องการที่จะสร้างให้เกิดความสมดุลของความต้องการทั้ง 3 ด้าน จึงต้องแสวงหาพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่เป็นสุขกับบุคคลอื่นด้วยการยอมรับที่จะแลกเปลี่ยนการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

พฤติกรรมการมีส่วนร่วม การควบคุม และการผูกพัน (Inclusion, Control and Affection Behavior)

Schutz (1958 : 21-24) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการมีส่วนร่วม การควบคุมและการผูกพันไว้ดังนี้

1. **พฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Inclusion Behavior)** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมหรือได้รับการยอมรับให้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นได้จากความต้องการที่จะให้ได้รับการใส่ใจและสนใจ การกระตุ้นเพื่อให้ได้รับการใส่ใจและสนใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความเป็นเจ้าของและการกระทำสิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน การที่บุคคลได้รับการยอมรับและเอาใจใส่แตกต่างกันนั้น ทำให้บุคคลมีระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกันแตกต่างกันด้วย

2. **พฤติกรรมการควบคุม (Control Behavior)** หมายถึง กระบวนการตัดสินใจระหว่างบุคคล ความต้องการของการควบคุม แสดงให้เห็นได้จากความปรารถนาอำนาจและการควบคุมเหนือบุคคลอื่นหรือเหนืออนาคตของบุคคลอื่น ส่วนอีกด้านหนึ่งนั้นเป็นความต้องการที่จะถูกควบคุม หรือถูกจำกัดความรับผิดชอบ นอกจากนี้พฤติกรรมการควบคุมยังเห็นได้ในรูปของพฤติกรรมที่บุคคลอื่นเป็นผู้ควบคุมตน การแสดงออกในการไม่ต้องการพึ่งพาอาศัยผู้ใดและการไม่ยอมปฏิบัติตามผู้อื่นเป็นตัวอย่างของการไม่เต็มใจที่จะถูกควบคุม ในขณะที่การเชื่อฟัง การยินยอม และการทำตามคำสั่งแสดงให้เห็นระดับต่าง ๆ ของการยอมรับการควบคุมจากบุคคลอื่น นอกจากนี้พฤติกรรมการควบคุมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นกับพฤติกรรมการควบคุมที่บุคคลต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตนนั้น ไม่มีความเกี่ยวข้องกันหรือสัมพันธ์กันอีกด้วย ตัวอย่างเช่น บุคคลสองคนที่ชอบควบคุมผู้อื่นจึงอาจแตกต่างกันในเรื่องของการที่ยอมให้ผู้อื่นควบคุมตนเอง ทั้งนี้พฤติกรรมการควบคุมอาจปรับเปลี่ยนมาจากพฤติกรรมที่มีอิทธิพล ภาวะความเป็นผู้นำ อำนาจขบารมี การบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ ความสำเร็จ สติปัญญาที่เหนือกว่า สัมฤทธิ์ผลที่สูง และการไม่พึ่งพาอาศัยผู้อื่น หรือถ้าเป็นพฤติกรรมการถูกควบคุมก็จะมีพฤติกรรมมาจาก การพึ่งพา(การตัดสินใจ) การเชื่อฟัง การยับยั้งตนเองและการยินยอมผู้อื่น เป็นต้น

3. **พฤติกรรมการผูกพัน (Affection Behavior)** หมายถึง ความใกล้ชิดทางอารมณ์ระหว่างบุคคลสองคน ในขณะที่ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมและการควบคุม อาจเกิดได้ทั้งในระหว่างบุคคลสองคน หรือระหว่างบุคคลกับกลุ่มก็ได้ ความต้องการของการผูกพันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความใกล้ชิดทางอารมณ์ พฤติกรรมการผูกพันในกลุ่มจะมีลักษณะที่เริ่มจากความสัมพันธ์ฉันท์มิตรและมีระดับความแตกต่างกันในระหว่างบุคคล ลักษณะเฉพาะของ

พฤติกรรมการณ์ผูกพัน จะเป็นการก่อรูปขึ้นจากสถานการณ์ของความรัก ความใกล้ชิดทางอารมณ์ ความเชื่อมั่นของบุคคล ความสนิทสนม ส่วนความผูกพันทางด้านลบนั้นได้มาจากลักษณะของความเกลียด การเป็นศัตรู และการปฏิเสธความรู้สึกทางอารมณ์

สรุปได้ว่า โดยพื้นฐานแล้ว การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการมีความสัมพันธ์ว่ามีอยู่หรือไม่ และในความสัมพันธ์นั้นก็จะมีการควบคุม ซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่ว่าฝ่ายหนึ่งมีอำนาจออกคำสั่งและตัดสินใจให้อีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะที่ความผูกพันจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดทางอารมณ์ หรือห่างเหินกัน ซึ่งพอจะกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ว่า การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของการ "เข้าร่วมกิจกรรม (In)" หรือ "ไม่เข้าร่วมกิจกรรม (Out)" ส่วนการควบคุมเกี่ยวข้องกับ "ผู้นำ (Top)" หรือ "ผู้ตาม (Bottom)" และการผูกพันเกี่ยวข้องกับ "การใกล้ชิดกัน (Close)" หรือ "ห่างเหินกัน (Far)" การควบคุมแตกต่างจากการมีส่วนร่วมและการผูกพัน โดยที่การควบคุมคำนึงถึงความแตกต่างกันในระหว่างบุคคลที่ร่วมอยู่ในสถานการณ์ของการควบคุมนั้น ทั้งนี้การมีส่วนร่วมและการผูกพัน มีแนวโน้มที่ผู้มีส่วนร่วมจะแสดงออกในลักษณะที่เหมือนกัน ทั้งพฤติกรรมที่เขาแสดงออกต่อผู้อื่น และพฤติกรรมที่เขาต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน เช่น คนที่แสดงความใกล้ชิดและสนิทสนมกับผู้อื่น ก็ชอบที่จะให้ผู้อื่นแสดงความใกล้ชิดและสนิทสนมกับตนเช่นเดียวกัน ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะไม่ปรากฏชัดในด้านการควบคุม กล่าวคือคนที่ชอบควบคุมคนอื่นอาจต้องการหรือไม่ต้องการให้คนอื่นควบคุมตนเองก็ได้ (Schutz 1958 : 24-25)

แบบของพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Types of Interpersonal Behavior)

Schutz (1958 : 30-32) ได้กล่าวถึงแบบของพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ดังนี้คือ

1. แบบของการมีส่วนร่วม (Inclusion Types)

1.1 พวกสังคมน้อย (The Undersocial) คนพวกนี้มีแนวโน้มที่จะหมกมุ่นอยู่กับตนเองและถอนตัวออกจากสังคม โดยลักษณะนิสัยจะหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์กับผู้อื่นและไม่ชอบหรือไม่ยอมรับการเชื่อเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมกับคนอื่น ต้องการอยู่ห่างจากคนอื่น ๆ และไม่ต้องการที่จะไปเกี่ยวข้องกับผู้อื่นซึ่งทำให้สูญเสียความเป็นส่วนตัวของเขา โดยไม่รู้ตัว เขากลับต้องการที่จะให้คนอื่นเอาใจใส่ตัวเขาอย่างชัดเจน และกลัวคนจะทอดทิ้งหรือเหมือนปล่อยทิ้งเขาไว้ข้างหลัง

1.2 พวกสังคมจัด (The Oversocial) พวกนี้มีแนวโน้มที่จะสนใจต่อสิ่งภายนอกทั้งหลายของพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยลักษณะนิสัยเป็นคนที่ชอบติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นอยู่เสมอและต้องการให้ผู้อื่นมาติดต่อสัมพันธ์กับเขาคือ เขากลับการถูกทอดทิ้ง พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของเขาจะคล้ายกับลักษณะของคนที่ถอนตัวออกจากสังคม แต่



พฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นลักษณะที่ตรงกันข้าม โดยทั่วไปจะผลักดันตนเองให้เข้าสู่กลุ่มและจะบังคับกลุ่มให้มุ่งความสนใจต่อเขา

1.3 พวกสังคมนิยม (The Social) พวกนี้จะเป็นสุขเมื่ออยู่กับผู้คนและจะเป็นสุขเมื่ออยู่ตามลำพังเช่นกัน เขาสามารถเป็นผู้มีส่วนร่วมมากหรือน้อยก็ได้ในกลุ่มหรือมีบทบาทเท่า ๆ กันได้เป็นอย่างดี โดยปราศจากความวิตกกังวล สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องกับหรือเข้าร่วมกับกลุ่มได้อย่างมั่นใจ และสามารถยับยั้งตนเองไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับได้ด้วยเช่นกันถ้าเขารู้สึกว่าเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม เขารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นคนสำคัญและชีวิตเป็นไปอย่างมีคุณค่า เขามีความสามารถอย่างเต็มที่และสนใจผู้อื่นอย่างแท้จริง อีกทั้งรู้สึกว่าคนอื่นอยากรับเขาเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และสนใจในตัวเขา

1.4 พวกผิดปกติด้านการมีส่วนร่วม (Inclusion Pathology) พวกนี้จะมี ความวิตกกังวลซึ่งเกิดขึ้นเมื่อติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ประสบความล้มเหลวในการแก้ปัญหาความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกของการถูกกีดกันออกไป การห่างเหินจากคนอื่น การ ถูกแบ่งแยกและไม่ยอมรับ นอกจากนี้ยังขาดเอกลักษณ์ของตนเองและไม่สามารถอยู่ตามลำพังได้ ถ้าเป็นเช่นนี้ไปจนถึงขีดสุดก็จะทำให้เกิดลักษณะความผิดปกติมากขึ้นและกลายเป็นโรคจิตต่อไปได้

2. แบบของการควบคุม (Control Types)

2.1 พวกยอมสละ (Abdicat) พวกนี้ไม่มีแนวโน้มต่อการยอมตามและยอมสละ อำนาจและความรับผิดชอบของพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของเขา ลักษณะโดยทั่วไป โน้มเอียงไปในทางที่มีตำแหน่งเป็นรองซึ่งไม่ต้องมีความรับผิดชอบในการตัดสินใจ เขาต้องการ ให้มีคณาจารย์หน้าหน้าที่ของเขา เขาไม่สามารถควบคุมคนอื่นแม้ว่าเขาจะทำได้ มีความกลัวว่า คนอื่นจะไม่ช่วยเขาเมื่อเขาต้องการ และกลัวว่าจะได้รับความรับผิดชอบมากกว่าที่ตนเองจะ สามารถทำได้ คนเหล่านี้มักจะเป็นผู้ตาม รู้สึกว่าตนเองเป็นคนไม่มีความสามารถและไม่กล้า รับผิดชอบ บางครั้งรู้สึกว่าตนเองโง่และขาดการยอมรับในความสามารถของตนเอง ความรู้สึก ต่อมาคือวิตกกังวล เป็นศัตรูและไม่ไว้วางใจผู้อื่น ทำให้เขาไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น

2.2 พวกเผด็จการ (Autocrat) พวกนี้จะมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลไปในทางแสดงอำนาจเหนือผู้อื่นอยู่เสมอ ลักษณะนิสัยชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่นและปรารถนา อย่างมากในอำนาจสูงสุด ชอบการต่อสู้แข่งขัน เขากลัวว่าคนอื่นจะไม่ยอมอยู่ภายใต้อิทธิพล หรืออยู่ในความควบคุมของเขา

2.3 พวกชอบความเสมอภาค (Democrat) พวกนี้มีความรู้สึกที่เป็นสุขไม่ว่า จะเป็นผู้สั่งการหรือไม่ได้สั่งการ และได้รับหรือไม่ได้รับคำสั่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ตามความ เหมาะสม เขารู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่มีความสามารถและรับผิดชอบ ดังนั้นเขาจึงไม่ต้องการหลบ หน้าจากความรับผิดชอบ หรือพยายามพิสูจน์ว่าเขามีความสามารถอย่างแท้จริง ซึ่งตรงกันข้าม กับพวกยอมสละหรือพวกเผด็จการ เขาจะไม่ถูกรอบงำด้วยความกลัวเกี่ยวกับการไร้อำนาจ หรือรู้สึกว่าตนเองเป็นคนโง่และไร้ความสามารถ เขารู้สึกว่าคนอื่น ๆ ยอมรับในความสามารถ

ของเขา นับถือเขาอย่างแท้จริงและไว้วางใจเขาในการตัดสินใจ

2.4 พวกผิดปกติด้านการควบคุม (Control Pathology) พวกนี้เป็นบุคคลที่ไม่สามารถยอมรับการควบคุมจากสิ่งใด ๆ แล้วขยายออกไปอย่างผิดปกติไปสู่บุคลิกภาพที่ผิดปกติทางจิต บุคคลเหล่านี้ขาดการฝึกฝนอย่างเพียงพอที่จะเรียนรู้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของพฤติกรรมที่จะสร้างความเคารพในสิทธิแห่งตนและความภาคภูมิใจ

3. แบบของการผูกพัน (Affection Types)

3.1 พวกสัมพันธ์ภาพต่ำ (The Underpersonal) พวกนี้มีแนวโน้มที่จะหลบเลี่ยงความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับคนอื่น มักจะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างผิวเผินห่างไกลและจะเป็นสุขมากถ้าผู้อื่นจะมีลักษณะเช่นเดียวกับเขา บ่อยครั้งจะแสดงออกซึ่งความปรารถนาที่ไม่ต้องการใกล้ชิดทางอารมณ์กับผู้อื่น แต่ชอบแสวงหาความสัมพันธ์ที่พึงพอใจด้านการผูกพันโดยไม่รู้ตัว เขากลัวจะไม่มีการรักเขา ในสถานการณ์กลุ่มเขากลัวจะไม่มีการชอบเขา เขามีความยากลำบากในการที่จะชอบผู้อื่นอย่างแท้จริง ขาดความเชื่อมั่นในอารมณ์ของตนเอง เขาจะอยู่ห่างกับคนทุกคนเหมือน ๆ กัน และจะไม่แสดงความรัก ความผูกพันและความอบอุ่นใจต่อผู้อื่น

3.2 พวกสัมพันธ์ภาพสูง (The Overpersonal) พวกนี้มีความพยายามอย่างสูงที่จะอยู่ใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ เขาปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นแสดงความใกล้ชิดและสนิทสนมกับเขา การเป็นคนที่มีความอื่นชอบเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามาก ซึ่งช่วยให้เขาลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการถูกปฏิเสธและไม่มีผู้ใดชอบ ทั้งพวกสัมพันธ์ภาพต่ำและพวกสัมพันธ์ภาพสูงมีการแสดงออกมากเกินไปทั้งคู่ ซึ่งได้รับการเสริมแรงจากความต้องการของการผูกพันอย่างรุนแรง ทั้งคู่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลอย่างรุนแรงอันเนื่องมาจากการได้รับความรักและไม่ได้ได้รับความรัก

3.3 พวกสัมพันธ์ภาพปกติ (The Personal) พวกนี้จะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดทางอารมณ์กับคนอื่นโดยไม่มีปัญหาและเป็นสุขเมื่อมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแม้ในสถานการณ์ที่ต้องอยู่ห่างกัน เขาสามารถอยู่ได้กับสภาพความเป็นจริงของการที่มีผู้อื่นชอบหรือไม่มีผู้อื่นชอบ เขาคิดว่าตนเองเป็นคนน่ารัก สามารถให้ความรักและความผูกพันอย่างแท้จริงกับผู้อื่นได้

3.4 พวกผิดปกติด้านการผูกพัน (Affection Pathology) ลักษณะทั่วไปของผู้ที่มีความผิดปกติด้านการผูกพันจะมีลักษณะเป็นโรคทางประสาท (Neurosis) ซึ่งความผิดปกติเช่นนี้จะมาตั้งแต่ในช่วงของวัยเด็กและคงอยู่ต่อมาในวัยผู้ใหญ่

แนวทางในการพัฒนาและสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

แนวทางในการพัฒนาและสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในแนวของจิตวิทยาการศึกษามีหลายแนวทาง เช่น

1. กลุ่มจิตสัมพันธ์ (Encounter Group) เป็นผลงานซึ่งเริ่มขึ้นโดย Carl R. Rogers เป็นกลุ่มที่เน้นการพัฒนาตนเองของบุคคลไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยประสบการณ์ที่ได้รับจากกระบวนการกลุ่ม ทั้งนี้มีพื้นฐานแนวคิดจากทฤษฎีการปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client-centered Theory) ของเขาเอง ลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มประมาณ 8-18 คน การเข้ากลุ่มอาจใช้วันหยุดสุดสัปดาห์หนึ่งสัปดาห์ หรือหลายสัปดาห์ อาจใช้เวลา 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ก็ได้ ในระหว่างการเข้ากลุ่มครั้งแรกสมาชิกอาจเกิดความวิตกกังวลและไม่สบายใจ แต่ต่อมาจะค่อย ๆ ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกจะมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในกลุ่ม ในขณะที่เดียวกันสมาชิกก็จะทำความรู้จักตนเอง มีการพัฒนาในขั้นเริ่มแรกคือการสร้างความรู้สึกไว้วางใจกัน (Sense of Trust) ซึ่งจะก่อตัวขึ้นอย่างช้า ๆ ด้วยบรรยากาศของความรู้สึกที่ปลอดภัย การยอมรับซึ่งกันและกัน มีอิสระที่จะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ อย่างแท้จริงทั้งทางบวกและทางลบที่มีต่อตนเองและสมาชิกคนอื่น ๆ การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanisms) ลดลง แต่ละคนจะมีการรับฟังซึ่งกันและกัน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กัน ซึ่งช่วยให้แต่ละคนรู้จักตนเองมากขึ้นและเรียนรู้ที่พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้วยความรู้สึกที่เป็นอิสระและการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างกันนั่นเอง ทั้งนี้ประสบการณ์จากกระบวนการกลุ่มดังกล่าวสมาชิกจะเกิดความคิดใหม่และมีหนทางที่พึงปรารถนาในการแก้ปัญหาของตนเองต่อไป (Hansen, Warner, and Smith 1976 : 144; Rogers 1970 : 6-9)

2. การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม (Group Counseling) เป็นกระบวนการที่บุคคลซึ่งมีความต้องการตรงกันที่จะปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต้องการที่จะแก้ปัญหาของตนเอง มาปรึกษาร่วมกันเป็นกลุ่มโดยมีนักจิตวิทยาการปรึกษาร่วมอยู่ด้วย สมาชิกกลุ่มจะมีโอกาสได้แสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเอง ซึ่งจะเป็นการระบายความขัดแย้งในใจ ได้สำรวจตนเอง ได้ฝึกการยอมรับตนเอง กล้าที่จะเผชิญกับปัญหาและได้ใช้ความคิดในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงตนเอง การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มจึงเป็นวิธีการที่มีคุณค่าในการช่วยเหลือบุคคลให้มีความสามารถในการตัดสินใจ และแสดงออกในลักษณะที่ตรงไปตรงมา สร้างสรรค์และมีความสัมพันธ์ระหว่างกันทางสังคม กระบวนการของการเข้ากลุ่มในช่วงแรก นักจิตวิทยาการปรึกษาจะให้ข้อคิดเห็นอย่างสั้น ๆ เกี่ยวกับความสำคัญของการให้โอกาสแก่สมาชิกทุกคนได้นุถถึงปัญหาและเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละคน จากนั้นสมาชิกทุกคนจะได้รับการกระตุ้นให้ถามคำถามใดก็ได้ที่เกี่ยวกับความคาดหวังต่าง ๆ ของตน และให้ตกลงร่วมกันในเรื่องของแนวทางในการดำเนินการกลุ่ม การรักษาความลับ จำนวนครั้งของการเข้าร่วมกลุ่ม และเวลาที่จะพบกัน เป็นต้น ทั้งนี้ขนาดของกลุ่มที่เหมาะสมควรประกอบด้วยสมาชิกตั้งแต่ 6-10 คน (Trotzer 1989 : 5; Chlsen 1988 : 42-43, 144; วัชร ทรันย์มี ม.ป.ป. : 334)

3. การวิเคราะห์การติดต่อสื่อสาร (Transactional Analysis) หรือใช้คำย่อว่า TA มีความหมายตามรูปศัพท์ว่า "การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกัน" ผู้เป็นเจ้าของทฤษฎีคือ Eric Berne แต่เดิมนั้น TA เป็นวิธีการทางจิตบำบัด (Psychotherapy) อย่างหนึ่งดำเนินการโดยจัดในรูปของกลุ่ม มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้บุคคลมีการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง สามารถพิจารณาตนเองและเข้าใจการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่นได้ดี มีความคิดและการกระทำที่เหมาะสมตามสภาพการณ์ เรียนรู้ที่จะเผชิญกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถให้ความสนิทสนมกับบุคคลอื่นและเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กลุ่ม TA เป็นกลุ่มขนาดเล็กใช้เวลาในการเข้ากลุ่มประมาณ 4-5 วัน ในกระบวนการกลุ่มสมาชิกจะได้เรียนรู้และตระหนักรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของบุคลิกภาพของตนเอง วิธีการที่เขาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เกมที่เขาเล่นและบทบาทในชีวิตที่เขาแสดงออกมา ซึ่งการตระหนักรู้ในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้สมาชิกแต่ละคนเข้าใจตนเองอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถปรับเปลี่ยนในสิ่งที่เขาต้องการจะเปลี่ยนแปลงได้ และสามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งแต่ละบุคคลจะได้รับการช่วยเหลือในการปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้นำกลุ่มจะต้องมีความชำนาญและมีความรู้สูงทางด้านจิตวิเคราะห์ รวมทั้งต้องสามารถเอื้ออำนวยให้สมาชิกแต่ละคนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ต่อกัน (Barker and Phillips 1986 : 7-8; นรณราย ทรนยะประภา 2532 : 6-7; วัชร ทรนย์มี ม.ป.ป. : 167-171)

4. การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertion Training) เป็นวิธีหนึ่งที่ได้นำมาใช้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแก่บุคคล เพื่อช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการปฏิบัติงานและเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม เนื่องจากมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมไม่เพียงแต่ช่วยให้บุคคลมีความรู้ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับตนเองเท่านั้น ยังช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอีกด้วย ในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มนั้น สมาชิกจะได้เรียนรู้กระบวนการคิดอารมณ์ และพฤติกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สมาชิกจะได้เรียนรู้การแยกแยะความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว ได้พัฒนาระบบความเชื่อซึ่งจะสนับสนุนในเรื่องสิทธิส่วนบุคคลของตนเองและของผู้อื่น ยอมรับและเปลี่ยนแปลงความคิดที่ไร้เหตุผล ปรับความโกรธ ความรู้สึกผิด หรือความวิตกกังวลที่เคยมากเกินไปให้ลดลง อีกทั้งได้เพิ่มความสามารถในการแสดงออกที่เหมาะสมของตนเองอีกด้วย การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มจะประกอบด้วยสมาชิกในการเข้ากลุ่ม 7-10 คน การเข้ากลุ่มจะดำเนินการต่อเนื่องกันประมาณ 6-9 ครั้ง ครั้งละประมาณ 2 ชั่วโมง (Langrish 1986 : 71-72; Lange and Jakubowski 1976 : 197)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างพฤติกรรมการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน โดยมีเหตุผลดังนี้

1. การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม เน้นการฝึกทักษะที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลและการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ยังให้การบ้านแก่ผู้รับการฝึกได้นำประสบการณ์ที่ได้รับจากกลุ่มในแต่ละครั้งไปฝึกใช้ในชีวิตประจำวันที่เป็นสถานการณ์จริง ดังนั้นผลที่ได้จากการฝึกจึงเกิดขึ้นจากประสบการณ์จริงทั้งภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม

2. การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ใช้รูปแบบการฝึกร่วมกันของกระบวนการสร้างความคิดใหม่ (Cognitive Restructuring) และ การฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการฝึกตระหนักรู้และยอมรับตนเอง สามารถพัฒนาตนเองให้มีทักษะที่ดีทางสังคม ทั้งนี้ผู้รับการฝึกจะได้เรียนรู้และฝึกฝนการเปลี่ยนแปลงความเชื่อหรือความคิดที่ไร้เหตุผลซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการแสดงออกที่เหมาะสมและได้รับการฝึกฝนทักษะทางสังคมที่เหมาะสมต่าง ๆ โดยตรง เช่น ทักษะการชมเชยและการตอบรับคำชมเชย ทักษะการขออภัยและปฏิเสธ การขออภัยที่ไร้เหตุผลและทักษะการสนทนาในสังคม เป็นต้น ซึ่งทักษะดังกล่าวนี้จำเป็นและใช้กันอยู่เสมอในการดำเนินชีวิตในสังคม หากบุคคลสามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นได้มาก

3. การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมตามแนวของเลนจ์ และจาคุโบว์สกี ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการฝึกครั้งนี้มีเทคนิค กระบวนการฝึกและแบบฝึกหัด ตลอดจนกำหนดการเข้ากลุ่มการฝึกและจำนวนสมาชิกกลุ่มได้กำหนดไว้อย่างละเอียดและชัดเจน สามารถดำเนินการได้สะดวก และสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของแบบฝึกหัดอีกด้วย นอกจากนี้ผู้นำการฝึกที่มีพื้นฐานทางจิตวิทยาการปรึกษาที่ได้ศึกษาในเรื่องการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมดังกล่าวนี้ก็สามารถดำเนินการกลุ่มการฝึกได้ ซึ่งกลุ่มการฝึกแบบอื่น ๆ เช่น TA ผู้นำการฝึกจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ทางด้านจิตวิเคราะห์จึงจะนำกลุ่มการฝึกได้ดี

4. ในประเทศไทย มีการนำการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมไปใช้ในการฝึกให้กับบุคลากรในองค์การเอกชนต่าง ๆ อยู่บ้าง แต่ยังคงขาดงานวิจัยที่จะสนับสนุนการฝึกในองค์การเอกชนดังกล่าวอยู่ การวิจัยนี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เห็นผลบางส่วนของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแก่กลุ่มบุคคลในองค์การเอกชน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรขององค์การในเรื่องดังกล่าวต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม

Galassi, Galassi, and Litz (1974 : 390-394) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมโดยให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยเทปบันทึกภาพ (Videotape) กับนักศึกษาที่มีลักษณะไม่กล้าแสดงออก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ศึกษาวิชาจิตวิทยาเบื้องต้นอยู่ที่ West Virginia University จำนวน 32 คน คัดเลือกด้วยการสุ่มมาจากนักศึกษาจำนวน 103 คน ที่มีค่าความเบี่ยงเบนระหว่าง 1-1.5 ของคะแนนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยจากแบบสำรวจ The College Self-expression Scale โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทดลอง 2 กลุ่มและกลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีนักศึกษาชายและหญิงอย่างละ 4 คน และนักศึกษาเหล่านี้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมการฝึกด้วย ในแต่ละกลุ่มมีผู้นำกลุ่มชาย-หญิง จำนวน 2 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกครั้งละประมาณ 1 1/2 ชั่วโมง เป็นเวลา 8 ครั้ง สัปดาห์ละ 2 ครั้งต่อเนื่องกัน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใด ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ The College Self-expression Scale กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะได้รับการทดสอบก่อนและหลังการฝึก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญ และผลจาก Subjective Unit of Disturbance Scale แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมมีความวิตกกังวลลดลงมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก นอกจากนี้จากจำนวนร้อยละของการประสานสายตาอย่างเหมาะสม กลุ่มที่ได้รับการฝึกรู้จักใช้การประสานสายตามากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่สามารถประเมินได้ว่า เทปบันทึกภาพมีประสิทธิภาพช่วยในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับการฝึกหรือไม่ แต่กลุ่มตัวอย่างได้มีการจัดลำดับการใช้เทปบันทึกภาพไว้ในลำดับที่ 1 และลำดับที่ 4 ขององค์ประกอบ 10 อย่าง ที่มีความสำคัญในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งช่วยให้ผู้รับการฝึกสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

Field and Test (1975 : 129-134) ได้ศึกษาและพัฒนากการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมโดยนำมาใช้กับกลุ่มของผู้ป่วยที่อาการถูกรบกวนทางอารมณ์อย่างรุนแรง (Severely Disturbed Patients) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยจากโรงพยาบาลโรครจิตของรัฐ จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลอง 5 คนและกลุ่มควบคุม 5 คน ทั้งนี้กลุ่มทดลองเป็นผู้มีทักษะทางสังคมระหว่างบุคคลในระดับต่ำ ส่วนกลุ่มควบคุมมีทักษะทางสังคมระหว่างบุคคลดีกว่ากลุ่มทดลองเล็กน้อย กลุ่มทดลองได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นเวลา 12 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มควบคุมก็ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเช่นเดียวกับกลุ่มทดลอง แต่ใช้สถานการณ์ที่แตกต่างจากกลุ่มทดลองและไม่ได้รับการฝึกการแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มตัวอย่าง

ได้รับการประเมินก่อนและหลังการฝึกโดยการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ
 3 สถานการณ์ ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกลดลง
 มีการแสดงออกมากขึ้นและมีอาการทางจิตลดลง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่มีพฤติกรรมแตกต่างจากเดิม
 อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้กลุ่มทดลองจำนวน 4 คนได้รับการติดตามผลใน 10 เดือนต่อมา
 ปรากฏว่ายังคงมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ได้จากการฝึกเช่นเดิม

Flowers and Goldman (1976 : 147-150) ได้ศึกษาเรื่องการฝึกการแสดงออก
 ที่เหมาะสมสำหรับผู้ช่วยนักสุขภาพจิต (Mental Health Paraprofessionals) กลุ่มตัวอย่าง
 เป็นผู้ช่วยนักสุขภาพจิตที่ทำงานในโรงพยาบาลทางจิตเวชของรัฐ เป็นชาย 7 คนและหญิง 9 คน
 อายุระหว่าง 23-63 ปี สุ่มแบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลอง
 ได้เข้ารับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นเวลา 10 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง เครื่อง
 มือที่ใช้ในการประเมินคือ 1) Counselor-Effectiveness Measures 2) Client
 Assertive-Behavior Measures และ 3) Rathus Assertive Scale ผลการศึกษา
 ปรากฏว่ากลุ่มทดลองแตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญด้านความมีประสิทธิภาพของการเป็น
 ผู้ปรึกษา เช่น สามารถทำความเข้าใจในปัญหาของผู้มาปรึกษาได้ เข้าใจเป้าหมายของ
 ผู้มาขอปรึกษา และสามารถอธิบายพฤติกรรมการแสดงออกที่จะทำให้ผู้มาขอปรึกษาบรรลุเป้าหมาย
 ได้ และด้านความมีประสิทธิภาพของการเป็นผู้มาขอปรึกษา เช่น ช่วงความเครียดที่เกิดขึ้น
 ระหว่างการปรึกษาน้อยลง ความตึง-เครียดของเสียงตามสถานการณ์เหมาะสมมากขึ้นและน้ำเสียง
 การพูดของการเป็นผู้มาขอปรึกษาดีขึ้น นอกจากนี้กลุ่มทดลองยังมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม
 สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ

Cheng (1977 : 6269-A) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่ม
 กับคนไข้โรคจิตชาย กลุ่มตัวอย่างเป็นคนไข้โรคจิตชายที่มีคะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำจากแบบทดสอบ
 The Sixteen Personality Factor (16 PF Factor E) และคัดเลือกเฉพาะผู้ที่สามารถ
 สนทนาตามความเป็นจริงได้ รวมทั้งสามารถเขียนและอ่านหนังสือในระดับมัธยมปลายได้ มีผู้ได้
 รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน สุ่มแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและ
 กลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นเวลา
 5 วัน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใด ๆ หลังการฝึกกลุ่มตัวอย่างได้รับการประเมินผลจาก
 The 16 PF Factor E และ The Taylor Manifest Anxiety Scale ผลจากการ
 ศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มทดลองมีการแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ
 และทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีระดับของความวิตกกังวลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอก
 จากนี้ผู้วิจัยยังได้สรุปว่าการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นเทคนิคที่ใช้ฝึกให้กับคนไข้โรคจิตที่มี
 การแสดงออกที่เหมาะสมในระดับต่ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Griffith (1977 : 6273-A) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมที่มีต่อ นักศึกษามหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจาก Ball State University แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่มและกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม ๆ ละ 8 คน และเป็นนักศึกษาจาก Butler University ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่มและกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม กลุ่มละ 22 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกสัปดาห์ละ 1 ครั้ง สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมงเป็นเวลา 4 สัปดาห์ เทคนิคที่ใช้ได้แก่ การแสดงตัวแบบ (Modeling) การฝึกซ้อมพฤติกรรมหรือการแสดงบทบาทสมมติ (Behavior Rehearsal or Role Playing) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใด ๆ ทั้งสิ้น เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ A-S Reaction Study (ประเมินความไม่กล้าแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม) Edwards Personal Preference Schedule (ประเมินบุคลิกภาพด้านความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น) และ Fear Survey Schedule (ประเมินด้านความกลัว) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมมีความแตกต่างจากนักศึกษาที่ไม่ได้รับการฝึกในด้านการมีอำนาจเหนือผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญ นักศึกษาหญิงและนักศึกษารายไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (จากแบบทดสอบทั้ง 3 ชุด)

Lewittes (1977 : 5360-B) ได้ศึกษาผลของการแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับสตรีในการอภิปรายกลุ่มที่มีสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีแนวคิดที่ว่า การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมโดยใช้เทคนิคของการแสดงตัวแบบ (Modeling) และการฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) จะมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการเพิ่มความสามารถเข้าร่วมการอภิปรายกลุ่มของสตรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิงในมหาวิทยาลัยจำนวน 20 คน สุ่มแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มการฝึกความคาดหวัง (Expectation Training) และกลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertiveness Training) สำหรับกลุ่มการฝึกความคาดหวัง จะได้รับการฝึก 3 ครั้ง ครั้งละ 1 1/2 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมได้รับการฝึก 3 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง โดยใช้เทปบันทึกเสียงในการฝึก การประเมินผลใช้การประเมินทั้งก่อน และหลังการฝึกด้วยการประเมินพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการฝึกในการดำเนินการอภิปรายกลุ่มที่มีทั้งเพศหญิงและเพศชายปนกัน ผลจากการศึกษาปรากฏว่า การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการเพิ่มระดับของการแสดงออกในการอภิปรายกลุ่มของสตรีที่มีสมาชิกทั้งเพศหญิงและเพศชายปนกันได้ดีกว่าการฝึกความคาดหวัง ทั้งในด้านการให้ข้อเสนอแนะตามที่ต้องการและระยะเวลาการพูดที่ยาวนานกว่า

Weiskott and Cleland (1977 : 111-117) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่ม ที่มีต่อพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม การวาดรูปบนกระดาษ และการเปิดเผยขอบเขตของตนเอง (Personal Space Zone) กลุ่มตัวอย่างเป็นสตรีที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการทางจิตวิทยาและให้การปรึกษาของมหาวิทยาลัยเท็กซัส จำนวน 42 คน ซึ่งมีอายุ

ระหว่าง 18-40 ปี กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้เป็นผู้ที่มีลักษณะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่รู้วิธีวางตัวในสังคมซึ่งทำให้มีพฤติกรรมแสดงออกที่ไม่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างได้รับการสัมภาษณ์และสุ่มออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใด ๆ เครื่องมือที่ใช้คือ The Rathus Assertiveness Schedule (RAS), The Assertive Behavior Situation Test (ABST), The College Self-Expression Scale (CSES) และ Human Figure Placement Test ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม มีความสามารถในการวาดรูปบนกระดาษ และการเปิดเผยขอบเขตของตนเอง มากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึก

Wetzel (1978 : 5372-A) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมที่มีต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ปรึกษาว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางดีขึ้นหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทปีที่ 2 ซึ่งเรียนนอกเวลาตามโปรแกรมการศึกษาผู้ที่จะเป็นผู้ปรึกษา (Counselor Education Program) ของมหาวิทยาลัยนิทลเบอร์ก ประจำปีการศึกษา 1976-1977 จำนวน 45 คน คัดเลือกมา 20 คนแบ่งเป็น กลุ่มทดลอง 10 คนและกลุ่มควบคุม 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ The Tennessee Self-Concept Scale และการสัมภาษณ์ กลุ่มทดลองได้รับการฝึกตามแบบของ Lange and Jakubowski (1976) สัปดาห์ละครั้งเป็นเวลา 9 สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มได้รับการประเมินผลทั้งก่อนและหลังการฝึก (Pretest and Posttest) และนำคะแนนที่ได้มาทดสอบด้วยค่าที (t-test) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า หลังการฝึกแล้วกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ผู้วิจัยได้สรุปเพิ่มเติมว่าผู้เข้ารับการฝึกทุกคนรู้สึกว่าการฝึกดังกล่าวทำให้ความคิดของผู้เข้ารับการฝึกเปลี่ยนแปลงไปในทางดีขึ้น เช่น ผู้เข้ารับการฝึกได้รายงานว่าทำให้เป็นคนเข้มแข็งขึ้น สามารถแสดงออกในทางที่เหมาะสมมากขึ้น มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น ช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีทั้งชีวิตครอบครัว คู่สมรส เพื่อน ตลอดจนผู้บังคับบัญชา สามารถที่จะแสดงความรู้สึกโกรธ สามารถที่จะปฏิเสธคำขอร้อง กล้าประสานสายตา สามารถเป็นผู้เริ่มต้นสนทนากับผู้อื่นได้ สามารถที่จะตัดสินใจได้และที่สำคัญอย่างหนึ่งคือมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ซึ่งการเป็นผู้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีและการมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองนั้น นับว่าเป็นลักษณะที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

Lawther (1979 : 1283-A) ได้ศึกษาผลของการแสดงออกที่เหมาะสม ที่มีต่อพฤติกรรมทางสังคมของผู้ต้องโทษชาย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ต้องโทษที่เป็นนักศึกษายาจำนวน 48 คน ซึ่งอยู่ในความดูแลของ Birchwood Campus of The South Carolina Department of

Youth Services สุ่มแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง 1 กลุ่มและกลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นเวลา 16 ชั่วโมง กลุ่มควบคุมกลุ่มที่ 1 ได้รับการเข้ากลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ 16 ชั่วโมง และกลุ่มควบคุมที่ 2 ไม่ได้รับการฝึกใด ๆ ทั้งสิ้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสำรวจตนเองและแบบการสังเกต Jesness Behavior Checklist ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า จากแบบสำรวจตนเองปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แต่จากแบบการสังเกตปรากฏว่ากลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มควบคุมที่ 1 ในด้านการมีมิตรภาพ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การเข้าใจตนเองและผู้อื่นอย่างถ่องแท้ การสร้างความสัมพันธ์และการควบคุมความโกรธ และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุมที่ 2 กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มควบคุมที่ 2 ในด้าน การไม่เข้าไปก้าวร้าวผู้อื่น การมีมิตรภาพ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การเข้าใจตนเองและผู้อื่นอย่างถ่องแท้ การเข้าใจสังคม ความสงบและความเป็นอิสระ ผู้วิจัยได้สรุปว่าการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ต้องโทษที่เป็นนักศึกษาชาย ให้มีพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสมได้

Workman (1982 : 696-A) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แหล่งการควบคุม (Locus of Control) ความวิตกกังวลและการแสดงออกที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 64 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 3 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง ติดต่อกัน 9 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้คือ 1) The Tennessee Self-Concept Scale 2) The Rotter Internal-External Scale 3) The State Trait Anxiety Inventory 4) The Rathus Assertiveness Schedule และ 5) The Personal Evaluation Scale ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มทดลองมีการแสดงออกที่เหมาะสม มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและมีอัตลิตเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญและความวิตกกังวลลดลงอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน

Perkins and Kemmerling (1983 : 61-66) ได้ศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งนำโดยผู้ช่วยการฝึกที่มีต่อระดับของการแสดงออกที่เหมาะสมและสัจการแห่งตน (Self-actualization) โดยมีสมมติฐานว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกในกลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งนำโดยนักศึกษาที่เป็นผู้ช่วยผู้นำการฝึก จะมีระดับของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น อีกทั้งแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของค่าคะแนนและพฤติกรรมสัจการแห่งตนมากกว่ากลุ่มควบคุม กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิง 26 คนและชาย 14 คน อายุระหว่าง 18-37 ปี ซึ่งขาดความมั่นใจในตนเองและขาดทักษะต่าง ๆ ทางสังคม เป็น

ผู้ที่มีความยากลำบากในการที่จะเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม นำกลุ่มโดยนักศึกษาผู้ช่วยผู้นำการฝึกจำนวน 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการเข้ากลุ่ม 6 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง รูปแบบของการฝึกประกอบด้วย การเสนอตัวแบบ การฝึกซ้อม พฤติกรรม การแสดงบทบาทสมมติและการสอน เครื่องมือที่ใช้คือ College Self-expression Scale และ Personal Orientation Inventory กลุ่มตัวอย่างได้รับการทดสอบก่อนและหลังการฝึก ผลของการศึกษานับสนับสนุนสมมติฐานดังกล่าวข้างต้น และได้เสนอแนะว่า กลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมที่นำโดยผู้ช่วยผู้นำการฝึก มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในทางดีขึ้นของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมได้

Gordon and Waldo (1984 : 73-77) ได้ศึกษาผลของการแสดงออกที่เหมาะสมของคนใดคนหนึ่งในแต่ละคู่สมรส เกี่ยวกับการรับรู้ด้านความไว้วางใจและความสนิทสนมในความสัมพันธ์ของเขา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน อายุระหว่าง 19-61 ปี และได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 18 คน กลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมจำนวน 14-15 ครั้ง เครื่องมือที่ใช้คือ Interpersonal Relationship Scale (IRS) ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างและคู่สมรสทำแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึก ผลจากการศึกษาแสดงว่ากลุ่มทดลองและคู่สมรสมีผลของระดับการรับรู้ด้านความไว้วางใจและความสนิทสนมในความสัมพันธ์ของเขาสูงขึ้นกว่าเดิมอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม ผลจากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมของผู้เข้ารับการฝึกจะมีผลในทางบวกต่อการรับรู้ของคู่สมรสด้วย

Stephenson (1989 : 1260-A) ได้ศึกษาผลของหลักการเกี่ยวกับความคิดและพฤติกรรมในกระบวนการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ที่มีต่อความรู้สึกอายของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย Wisconsin-Stout Menomonie และ Wisconsin ในภาคเรียนฤดูร้อน ปี ค.ศ. 1987 จำนวน 173 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 76 คน และกลุ่มควบคุม 97 คน กลุ่มทดลองได้ลงทะเบียนเรียนวิชาจิตวิทยาในหัวข้อกระบวนการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม ส่วนกลุ่มควบคุมได้ลงทะเบียนเรียนวิชาหลักกาทการเบื้องต้น กลุ่มตัวอย่างได้เรียนวิชาที่ลงทะเบียนดังกล่าวเป็นเวลา 1 ภาคเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ Rathus Assertiveness Schedule (RAS) และ The Internalized Shame Scale (ISS) กลุ่มตัวอย่างได้รับการประเมินด้วยแบบประเมินทั้งสองทั้งก่อนและหลังการทดลอง ผลการทดลองปรากฏว่า กลุ่มทดลองมีระดับความรู้สึกอายลดลงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยได้สรุปว่าการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นวิธีการทางจิตบำบัดระยะสั้นที่มีประสิทธิภาพมากในการลดความรู้สึกอายของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยได้

Fraggetti (1990 : 87-115) ได้ศึกษาผลของการแสดงออกที่เหมาะสมที่มีต่อพฤติกรรมของพ่อแม่ โดยการประเมินพฤติกรรมการตอบสนองแบบก้าวร้าวและแบบที่เหมาะสมของความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่กับลูกวัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นพ่อแม่จำนวน 30 คน อายุระหว่าง 35-50 ปี ที่มีลูกวัยรุ่นอายุระหว่าง 13-17 ปี ซึ่งไม่มีประวัติเกี่ยวกับการติดยา การใช้จ่ายในทางที่ผิดหรือติดยาเสพติด และไม่มีประวัติเกี่ยวกับโรคจิตด้วย กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมด้วยการสอน 2) กลุ่มการปรึกษาทั่วไป และ 3) กลุ่มการเล่าเรื่องแบบฉายภาพจิต แต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกกลุ่มละ 10 คน ทุกกลุ่มจะได้รับการเข้ากลุ่มสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที เป็นเวลาติดต่อกัน 5 สัปดาห์ โดยพบผู้ดำเนินการกลุ่มคนเดิมทุกครึ่งวันและเวลาจะเหมือนกันทุกกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ Interpersonal Behavior Servay (IBS) และ The Parent Inventory ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของกลุ่มการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมด้วยวิธีสอน โดยมีผลของการแสดงออกที่เหมาะสมเพิ่มขึ้นและความก้าวร้าวลดลงมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งหมด ซึ่งเป็นผลมาจากรูปแบบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของการฝึกและการอภิปรายสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึก

วงนักตร์ กุพันธ์ศรี (2522 : 116-120) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง โดยมีสมมติฐานว่า 1) นักศึกษาหญิงที่ได้รับการฝึกจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการแสดงออกที่เหมาะสมและเปลี่ยนได้มากกว่านักศึกษาหญิงที่ไม่ได้รับการฝึก 2) นักศึกษาหญิงที่ได้รับการฝึกจะเปลี่ยนบุคลิกภาพจากแบบเก็บตัวเป็นแบบแสดงตัวมากขึ้นและมากกว่านักศึกษาหญิงที่ไม่ได้รับการฝึก และ 3) นักศึกษาหญิงที่ได้รับการฝึกจะเปลี่ยนบุคลิกภาพจากการมีไมตรีสัมพันธ์สูงเป็นการมีไมตรีสัมพันธ์ต่ำและเปลี่ยนได้มากกว่านักศึกษาหญิงที่ไม่ได้รับการฝึก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาหญิงคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีอายุระหว่าง 18-22 ปี จำนวน 30 คน ลงทะเบียนเรียนวิชาเคมีปฏิบัติ 1 ประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2522 กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 15 คน กลุ่มทดลองแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มทดลองที่ 1 จำนวน 7 คน และกลุ่มทดลองที่ 2 จำนวน 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละประมาณ 2 1/2 ชั่วโมง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ต่อเนื่องกัน โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การให้คำแนะนำ การแสดงตัวอย่าง การแสดงบทบาทสมมติ การซ้อมบทบาทของพฤติกรรม การให้สิ่งเสริมแรงทางบวก การให้การบ้านตามที่กำหนดให้ และการย้อนกลับโดยใช้เทปบันทึกภาพ ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใด ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความกล้าแสดงออกระดับวิทยาลัยของกาลแลสซีและคณะ แบบสำรวจบุคลิกภาพทางด้านเก็บตัว-แสดงตัว ของบุคคักดี ชัมภลลิขิต และเครื่องมือวัดค่านิยมทางไมตรีสัมพันธ์ ของ ดร.วิรัช ภิเษยโชติ

ทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด ก่อนและหลังการฝึก ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง

เอี่ยมจิต ศิครีแก้ว (2524 : 90-94) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคลิกภาพ และความวิตกกังวลของนักเรียนหญิง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 32 คน จากโรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย ปีการศึกษา 2523 แบ่งออกเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองกลุ่มละ 16 คน กลุ่มทดลองแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน และได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใด ๆ โปรแกรมการฝึกนั้นดัดแปลงมาจากรูปแบบของ David L. Sansbury ซึ่งประกอบด้วยการฝึก 4 ครั้ง ละ 2 ชั่วโมง ครั้งละ $2\frac{1}{2}$ - 3 ชั่วโมง และมีเทปโทรทัศน์ช่วย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบทดสอบวัดความกล้าแสดงออกซึ่งแปลและเรียบเรียงโดย รังสรรค์ เนิงนุ แบบสำรวจบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว ของ ชูศักดิ์ ชัมภลิจิต และแบบสำรวจความวิตกกังวลของ William K. Zung ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่านักเรียนหญิงที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก และการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจากแบบเก็บตัวมาเป็นแบบแสดงตัวมากขึ้น และมากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังมีระดับของความวิตกกังวลลดลงและลดลงมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

วิจิต หนูชื่อ (2525 : 86-90) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและอ้อมโนทัศน์ของนักศึกษาวิทยาลัยครู กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 32 คน จากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2524 แบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองกลุ่มละ 16 คน กลุ่มทดลองแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน และได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกใด ๆ โปรแกรมการฝึกดัดแปลงมาจากรูปแบบของ David L. Sansbury ซึ่งประกอบด้วยการฝึก 4 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง และมีเทปโทรทัศน์ช่วยในการย้อนกลับ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามวัดความกล้าแสดงออกระดับวิทยาลัยและแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมากขึ้น รวมทั้งมีการเปลี่ยนอ้อมโนทัศน์ที่สูงขึ้นและสูงขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ถวัลย์ นิยมทรัพย์ (2530 : 140-145) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการที่เหมาะสมในการแสดงออก ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนิสิตปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 30 คน จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ปีการศึกษา 2529 แบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 15 คน กลุ่มทดลองแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองที่ 1 จำนวน 7 คน และกลุ่มทดลองที่ 2 จำนวน 8 คน ได้รับการฝึกพฤติกรรมการที่เหมาะสมในการแสดงออก ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการฝึกใด ๆ โปรแกรมการฝึกคัดแปลงมาจากรูปแบบของ David L. Sansbury ซึ่งประกอบด้วยการฝึก 4 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมงและมีเทปโทรทัศน์ช่วยในการป้อนกลับ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบวัดความกล้าแสดงออกระดับวิทยาลัยของกาแลซซีและคณะ แบบสำรวจบุคลิกภาพ CPI (ฉบับคัดแปลง) ของ Gough และแบบประเมินผลกิจกรรมการฝึกพฤติกรรมการที่เหมาะสมในการแสดงออก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นิสิตปริญญาตรีที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการที่เหมาะสมในการแสดงออกมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านการแสดงออกที่เหมาะสมมากขึ้น และมากกว่านิสิตปริญญาตรีที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ในสังคมและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสูงขึ้น และสูงกว่านิสิตปริญญาตรีที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 6 ด้าน จากจำนวน 12 ด้าน ได้แก่ ความสามารถที่จะบรรลุถึงสถานภาพ การเข้าสังคม การวางตัวในสังคม การยอมรับตนเอง ความรู้สึกว่าตนเองมีความเป็นอยู่ดี และการสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น

จันทร์ฉาย นิตักษณ์ศิริกุล (2532 : 55-58) ได้ศึกษาผลของการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย ปีการศึกษา 2531 ที่อาสาเข้าร่วมในการวิจัยจำนวน 16 คน กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้เข้าโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 - 1 1/2 ชั่วโมง จำนวน 10 ครั้ง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสำรวจความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองซึ่งแปลจากแบบสำรวจความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของคูเปอร์สมิตฉบับนักเรียนและแบบสอบถามประเมินผลการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออก ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า การเข้าโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกมีผลต่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อารีย์ ลีลา (2535 : 59-65) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออกที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านน้ำรอบ อำเภอ ลานสัก จังหวัดอุทัยธานี ปีการศึกษา 2534 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีคะแนนการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่ม

ควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกและกลุ่มควบคุมได้รับการสอนแบบปกติ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมกล้าแสดงออก และแบบสอบถามการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกและนักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ มีการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนดีขึ้น และนักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก สามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนดีขึ้นมากกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมดังกล่าวข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่า การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากในการช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมและมีทักษะทางสังคมมากขึ้นซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีหรือมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ทั้งยังช่วยให้ความรู้สึกอาย ความก้าวร้าวและความวิตกกังวลลดลง ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นหรือเกิดความมั่นใจในตนเอง และมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง นอกจากนี้ ยังสามารถนำการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมไปใช้กับกลุ่มผู้ป่วยทางจิตเพื่อช่วยให้มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกมากขึ้นและมีอาการทางจิตลดลงได้อีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากแบบประเมิน FIRO-B

Leland (1978 : 5358-A) ได้ศึกษารูปแบบของบุคลิกภาพโดยใช้แบบประเมิน FIRO-B และข้อผูกพันซึ่งสัญญา (Commitment) ระหว่างสมาชิกในครอบครัวที่สมบูรณ์ (Strong Families) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลจำนวน 85 คนซึ่งเป็นตัวแทนสมาชิกในครอบครัวที่สมบูรณ์จาก 77 หมู่บ้านใน Oklahoma ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินในระหว่างเดือน มีนาคม - พฤษภาคม ปี ค.ศ. 1975 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมิน Fundamental Interpersonal Relations Orientation - Behavior (FIRO-B) และ The Degree of Family Commitment Scales ผลจากการศึกษาปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสามีและภรรยาในด้านความผูกพันที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Affection) จากแบบประเมิน FIRO-B และพบว่ามีความสัมพันธ์กันเชิงบวกระหว่างคะแนนจากแบบประเมิน Family Commitment Scales กับการผูกพันที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Affection) จากแบบประเมิน FIRO-B อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสามีกับภรรยาด้านการมีส่วนร่วมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน (Wanted Inclusion) อีกด้วย

Jones (1982 : 3074-A) ได้ศึกษาผลของการสัมมนาเกี่ยวกับศักยภาพของมนุษย์ ที่มีต่อสัจการแห่งตน (Self-actualization) และพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของ นักศึกษา กลุ่มทดลองเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จาก Liberal Arts College จำนวน 45 คน เข้ากลุ่ม 4 กลุ่มในการสัมมนาเกี่ยวกับศักยภาพของมนุษย์ ซึ่งจัดเป็นกระบวนวิชาหนึ่งในหลักสูตร กลุ่มควบคุมมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุมที่ 1 เป็นนักศึกษาที่อาสาสมัครจำนวน 22 คน ซึ่งได้ลง ทะเบียนเข้าสัมมนาแต่ไม่สามารถเข้าร่วมสัมมนาได้ กลุ่มควบคุมที่ 2 ได้จากการสุ่มตัวอย่างมา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ Personal Orientation Inventory (POI) และ FIRO-B ซึ่งใช้ฉบับของ Schutz และฉบับปรับปรุงเพื่อประเมินบุคคลที่ 3 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้รับการ ประเมินด้วยแบบประเมินทั้ง 3 แบบทั้งก่อนและหลังการทดลอง ผลของการศึกษาปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมที่ 1 ในปัจจัย 4 อย่างจาก แบบประเมิน POI ได้แก่ ความสามารถในการใช้ชีวิตปัจจุบัน (Time Competence : TC), คุณค่าในการดำเนินชีวิต (Self-actualizing Value : SAV), ความเป็นธรรมชาติ (Spontaneity : S), และความนับถือตนเอง (Self Regard : Sr) และพฤติกรรม การผูกพันที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Affection) จากแบบประเมิน FIRO-B นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมที่ 2 ในปัจจัย 1 อย่าง จากแบบประเมิน POI ได้แก่ ความสามารถในการใช้ชีวิตปัจจุบัน (Time Competence : TC), และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมที่แสดงออกต่อผู้อื่นและที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน (Expressed and Wanted Inclusion) จากแบบประเมิน FIRO-B รวมทั้งพฤติกรรม การผูกพันที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Affection) จากแบบประเมิน FIRO-B ฉบับปรับปรุง และผู้วิจัยยังได้เปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มทดลองทั้ง 4 กลุ่ม ปรากฏว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในปัจจัย ความละเอียดอ่อนของความรู้สึก (Feeling Reactivity : Fr) และ ความสามารถสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิด (Capacity for Intimate Contact : C) จากแบบวัด POI และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Inclusion) ทั้งจากแบบประเมิน FIRO-B ฉบับของ Schutz และฉบับปรับปรุง

Seaberg and Ramirez (1983 : 1-21) ได้ศึกษาพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและลักษณะพฤติกรรมความเป็นผู้นำของนักศึกษาศรีญาโทสาขาการบริหารธุรกิจ กับสาขา การบริหารการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาศรีญาโทสาขาการบริหารธุรกิจของ College of Business Administration จำนวน 83 คนและนักศึกษาศรีญาโทสาขาการบริหาร การศึกษาของ Southwestern State-supported University จำนวน 71 คน เครื่องมือที่ ใช้ในการวิจัยคือ FIRO-B และ Stogdill's Leader Behavior Description Ques- tionnaire XII ผลการศึกษาปรากฏว่า พฤติกรรมการมีส่วนร่วมที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Ex- pressed Inclusion) เป็นลักษณะพฤติกรรมความเป็นผู้นำที่มีอำนาจสูงสุดและสัมพันธ์กับลักษณะ



พฤติกรรมความเป็นผู้นำ 8 ประการ จาก 12 ประการของ Stogdill's Leader Behavior Description Questionnaire XII ส่วนลักษณะพฤติกรรมความเป็นผู้นำที่มีอำนาจน้อยที่สุดคือ พฤติกรรมการผูกพันที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Affection) และพฤติกรรมการผูกพันที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน (Wanted Affection) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปการศึกษาครั้งนี้ว่า พฤติกรรมมีส่วนร่วมที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Inclusion) และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน (Wanted Inclusion) นี้ บุคคลจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรมการควบคุม (Control) และการผูกพัน (Affection) ต่อไป

Seever (1985 : 338-B) ได้ศึกษาภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ (Burnout) ของพยาบาลโดยศึกษาจากความสัมพันธ์ของ บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และข้อมูลจากสถิติ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจาก Kansas City Area Hospital ที่สมัครใจจำนวน 129 คน มีอายุ ระหว่าง 22-62 ปี เครื่องมือที่ใช้คือ Modified Maslach Burnout Inventory (MBI), FIRO-B, Rosenberg Self-esteem Scale, Adult Self-Expression Scale (ASES), แบบสอบถามภูมิหลังสร้างขึ้นโดยผู้วิจัย และข้อมูลจากสถิติประชากร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ามีตัวแปร 5 อย่างที่มีความสัมพันธ์กันที่น่าพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) การควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน (Wanted Control) การแสดงออกที่เหมาะสม (Assertiveness) อายุ และจำนวนปีที่ทำงานพยาบาล กล่าวคือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน เป็นตัวสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญที่ทำนายถึงปัจจัยภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ในด้านการเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การแสดงออกที่เหมาะสม อายุ และจำนวนปีที่ทำงานพยาบาลเป็นตัวทำนายที่ดีถึงปัจจัยภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ ในด้านการสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน ยังเป็นตัวสำคัญที่น่าพึงพอใจในการทำนายถึงปัจจัยภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ในด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ปัจจัยทั้ง 3 ประการของภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ คือ การเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ การสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง และความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จ รูปแบบของตัวทำนายจะอยู่ในทิศทางเดียวกัน ดังนี้ คือ การเพิ่มขึ้นของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การแสดงออกที่เหมาะสม และอายุ จะสัมพันธ์กับบุคคลที่มีภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ต่ำ นอกจากนี้การลดลงของการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน และจำนวนปีที่ทำงานพยาบาล ก็สัมพันธ์กับบุคคลที่มีภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ต่ำเช่นกัน ผู้วิจัยได้สรุปว่าระดับของการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน การแสดงออกที่เหมาะสม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง อายุ และจำนวนปีที่ทำงานพยาบาล เป็นองค์ประกอบที่มีคุณค่าที่จะช่วย

ในการจำแนกบุคคลที่มีแนวโน้มเป็นบุคคลที่มีภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ต่ำหรือสูงได้

Schramm (1991 : 3593-B) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงลักษณะบุคลิกภาพของบิดามารดาที่มีลูกวัยรุ่นที่อยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการทำผิดกฎหมายหรือได้กระทำผิดกฎหมาย ด้วยการนำเสนอบริการโปรแกรม STEP (Systematic Training for Effective Parenting) กลุ่มตัวอย่างเป็นบิดามารดาหรือผู้ดูแลเด็กวัยรุ่นชายที่อยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการทำผิดหรือต้องโทษเพราะทำผิดซึ่งอยู่ในความดูแลของ The R.M. Pyles Boys Camp ระหว่างฤดูร้อนปี ค.ศ. 1989 จำนวน 62 คน อายุระหว่าง 29-50 ปี แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้เข้าชั้นเรียนฝึกโปรแกรม Systematic Training for Effective Parenting (STEP) ส่วนกลุ่มควบคุมจะได้รับการฝึกหลังการทดลองแล้ว เครื่องมือที่ใช้คือ FIRO-B กลุ่มตัวอย่างได้รับการทดสอบก่อนและหลังการฝึก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การฝึก STEP สามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะบุคลิกภาพของบิดามารดาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการมีส่วนร่วม (Inclusion) และการควบคุม (Control) ส่วนด้านการผูกพันนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ภารณี วนะภุติ (2534 : 99-103) ได้ศึกษาผลของกลุ่มจิตสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Rogers ต่อการเพิ่มขึ้นของค่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากแบบวัด FIRO-B กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ จำนวน 8 คน แยกเป็นหญิง 6 คน ชาย 2 คน และมีช่วงอายุระหว่าง 21-23 ปี กลุ่มตัวอย่างได้เข้าร่วมกลุ่มจิตสัมพันธ์แบบการฝึกอยู่ร่วมกันในช่วงสุดสัปดาห์เป็นเวลา 3 วัน รวมจำนวนชั่วโมงที่เข้าร่วมกลุ่มทั้งสิ้น 21 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวัด FIRO-B ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 รวม 4 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมที่แสดงออกต่อผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน ด้านการผูกพันที่ต้องการแสดงออกต่อผู้อื่นและ ด้านการผูกพันที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน ส่วนด้านการควบคุมที่ต้องการแสดงออกต่อผู้อื่นและด้านการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตนไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากแบบประเมิน FIRO-B ดังกล่าวข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าการนำแบบประเมิน FIRO-B ไปใช้ในการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ หลายกลุ่มตัวอย่าง เช่น นักศึกษา บิดามารดา พยาบาล และสามัคคีกรรชา นอกจากนี้ยังได้นำผลการประเมินจากแบบประเมิน FIRO-B ไปสัมพันธ์กับสัจการแห่งตน ลักษณะความเป็นผู้นำ บุคลิกภาพ และภาวะสูญเสียการควบคุมอารมณ์ เป็นต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่าแบบประเมิน FIRO-B สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ ได้ และผลที่ได้จากการประเมินยังสามารถนำไปสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลได้อีกด้วย

ทั้งนี้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่ม ที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน โดยใช้รูปแบบการฝึกตามแนวของเลนจ์ และจาคูโบว์สกี ซึ่งมีวัตถุประสงค์และรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของเลนจ์ และจาคูโบว์สกี ที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน

สมมติฐานการวิจัย

1. หัวหน้างานที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของ เลนจ์ และจาคูโบว์สกี จะมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านการมีส่วนร่วมที่แสดงออกต่อผู้อื่น และด้านการมีส่วนร่วมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน สูงกว่าหัวหน้างานที่ไม่ได้ฝึกและสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึก
2. หัวหน้างานที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของ เลนจ์ และจาคูโบว์สกี จะมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านการควบคุมที่แสดงออกต่อผู้อื่น และด้านการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน ต่ำกว่าหัวหน้างานที่ไม่ได้รับการฝึกและต่ำกว่าก่อนเข้ารับการฝึก
3. หัวหน้างานที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของ เลนจ์ และจาคูโบว์สกี จะมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านการผูกพันที่แสดงออกต่อผู้อื่น และด้านการผูกพันที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน สูงกว่าหัวหน้างานที่ไม่ได้รับการฝึกและสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึก

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย หรือ หัวหน้าแผนกที่สมัครใจ เข้าร่วมในการวิจัยจำนวน 16 คน ของบริษัท อาร์ เอ็ม กรุป จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบ้านจัดสรร แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง 1 กลุ่มและกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปร ในการวิจัยนี้คือ

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ การเข้ารับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของเลนจ์ และจาคูโบว์สกี

2.2 ตัวแปรตาม คือ ค่าคะแนนจากแบบประเมินพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการฝึก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบประเมินพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แปลและเรียบเรียงจากแบบประเมิน FIRO-B (Fundamental Interpersonal Relations Orientation-Behavior) ของ Schutz

3.2 แบบสอบถามพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

4. เวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกกล้าแสดงออกหนึ่งครั้ง ครั้งละประมาณ 2 ชั่วโมง จำนวน 7 ครั้ง รวมเวลาประมาณ 14 ชั่วโมง โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2536 ถึงวันที่ 5 สิงหาคม 2536 ทุกวันพฤหัสบดี เวลา 14.00 - 16.00 น.

5. สถานที่ ห้องประชุมของบริษัท อาร์ เอ็ม กรุ๊ป จำกัด

คำจำกัดความในการวิจัย

คำจำกัดความในการวิจัยนี้ ได้แก่

1. การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของเลนจ์ และจาคูโบว์สกี หมายถึง การฝึกทักษะการแสดงออกที่เกี่ยวกับการเคารพและใช้สิทธิของตนเองอย่างเหมาะสม ทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง การรู้จักแยกแยะความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมก้าวร้าว การพัฒนาระบบความเชื่อซึ่งจะสนับสนุนในด้านสิทธิส่วนบุคคลของตนเองและของผู้อื่น การเข้าใจและยอมรับเพื่อการปรับเปลี่ยนความคิดที่ไร้เหตุผลและความคิดเกี่ยวกับตนเองในแง่ร้าย ให้เป็นความคิดในแง่ดีและสมเหตุผล การปรับความโกรธ ความรู้สึกผิด หรือความวิตกกังวลที่เคยมากเกินไปให้ลดลงและการเพิ่มความสามรถในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งเน้นการใช้กระบวนการของการสร้างความคิดใหม่ (Cognitive Restructuring) และการฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) ตามวิธีการฝึกของ เลนจ์ และจาคูโบว์สกี

2. พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ค่าคะแนนที่ได้จากแบบประเมินพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งแปลมาจากแบบประเมิน FIRO-B (Fundamental Interpersonal Relations Orientation-Behavior) ของ ชูทซ์ (Schutz) แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้คือ 1) ด้านการมีส่วนร่วมที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Inclusion) 2) ด้านการมีส่วนร่วมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน (Wanted Inclusion) 3) ด้าน

การควบคุมที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Control) 4) ด้านการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน (Wanted Control) 5) ด้านการผูกพันที่แสดงออกต่อผู้อื่น (Expressed Affection) และ 6) ด้านการผูกพันที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน (Wanted Affection)

3. หัวหน้างาน หมายถึง พนักงานบริษัท อาร์ เอ็ม กรุป จำกัด เลขที่ 71/15 ถนนบรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ซึ่งมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าแผนก เพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี อายุระหว่าง 23-35 ปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้

1. ทำให้ทราบผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของเลนจ์ และจากคูโบว์สกี ที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างานในองค์การต่อไป
2. เป็นแนวทางให้นักจิตวิทยา นำรูปแบบและวิธีการการฝึกดังกล่าวนี้ไปใช้ในการปรับพฤติกรรมของบุคคลเพื่อพัฒนาพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม
3. ผลจากการวิจัยนี้ จะเป็นแนวทางนำไปสู่การศึกษาและวิจัยที่กว้างขวางออกไป ในด้านการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย