

154 24
ศ 318 ๗
8.2

ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสม
ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี

๒๖ พ.ค. 254๑

ปริญญานิพนธ์
ของ
สยมพร เพชรประสิทธิ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2540
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสม
ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี

บทคัดย่อ
ของ
สยามพร เพชรประสิทธิ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2540

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2539 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % และมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % จำนวน 16 คน ซึ่งได้มาจากนักศึกษาที่สมัครใจเข้าร่วมการทดลองจากกลุ่มประชากร และสุ่มตัวอย่างอีกครั้งหนึ่ง เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และกลุ่มควบคุมได้รับข้อเสนอแนะ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การทดสอบของวิลคอกซัน (Wilcoxon's Matched-Pairs Signed-Ranks Test) และแมน-วิทนี (The Mann-Whitney U test)

ผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นและด้านการหลีกเลี่ยงลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นพฤติกรรมด้านการร่วมมือด้านการประนีประนอมและด้านการยอมให้
2. นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้น ส่วนพฤติกรรมด้านการประนีประนอมและด้านการหลีกเลี่ยงลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นพฤติกรรมด้านการร่วมมือและด้านการยอมให้
3. นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยงและด้านการยอมให้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE EFFECTS OF TRANSACTIONAL ANALYSIS TRAINING ON THE
APPROPRIATE BEHAVIORS FOR COPING WITH INTERPERSONAL CONFLICTS
OF THE SECOND YEAR NURSE STUDENTS OF BOROMARAJONANI COLLEGE
OF NURSING, SRITHANYA IN CHANGWAT NONTHABURI

AN ABSTRACT
BY
SAYOMPORN PETPRASITTH

Presented in partial fulfillment of requirements for the Master of
Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University

March 1997

The purpose of this experimental research was to study the effects of Transactional Analysis training on the appropriate behaviors for coping with interpersonal conflicts of the second year nurse students of Boromarajonani College of Nursing, Srithanya in Changwat Nonthaburi in the academic year 1996. The subjects of sixteen students were randomly selected from the second year nurse students whose appropriate behaviors for coping with interpersonal conflicts were 25 % competitive behaviors and 25 % top of avoidable behaviors. The subjects were then randomly selected into an experimental group and a control group, each group consisted of eight students. The experimental group participated in the Transactional Analysis training program while the control group was given the information on the appropriate behaviors for coping with interpersonal conflicts. The Conflict Mode Instrument was used in collecting the data. This instrument consisted of five separate scales : competition, collaboration, compromising, avoidance, and accommodation. The Wilcoxon's Matched-Pairs Signed-Ranks Test and the Mann-Whitney U Test were used to analyze the data.

The results were as follows :

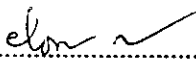
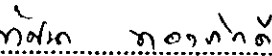
1. The competitive behaviors of the nurse students participated in the Transactional Analysis training program significantly increased at .05 level while their avoidable behaviors significantly decreased at .05 level. No significant differences were found in responses in the remaining scales, i.e. , cooperative behaviors, compromising behaviors and accommodating behaviors.

2. The competitive behaviors of the nurse students exposed to the information program significantly increased at .05 level while their compromising behaviors and avoidable behaviors significantly decreased at .05 level. No significant differences were found in responses in the remaining scales, i.e. , cooperative behaviors and accommodating behaviors.

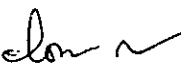
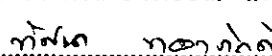
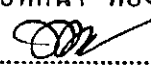
3. No significant differences were found for the responses on the following scales of the appropriate behaviors for coping with interpersonal conflicts between the experimental group and the control group, i.e. . competitive behaviors, cooperative behaviors, compromising behaviors, avoidable behaviors and accommodating behaviors.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

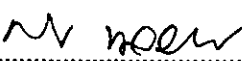
คณะกรรมการควบคุม

..........ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)
..........กรรมการ
(อาจารย์ทัศน ทอภักดี)

คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)
..........กรรมการ
(อาจารย์ทัศน ทอภักดี)
..........กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนวของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร. ศิริยูภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 14 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2540

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับเงินสนับสนุนจาก

"ทุนงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2539"

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดีเพราะความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และอาจารย์ทัศนาทองภักดี ที่ได้กรุณาช่วยเหลือและแนะแนวทาง ตลอดจนได้ช่วยตรวจแก้ไขอย่างละเอียดทุกขั้นตอน นอกจากนี้ยังได้เสียสละ กำลังกาย กำลังใจและเวลาอันมีค่า อีกทั้งยังเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านทั้งสองเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า และตรวจปรับปรุงตลอดจนแนะแนวทางแก้ไข อีกทั้งยังแสดงความห่วงใยและให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอในฐานะเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาประจำชั้นอีกด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.คมเพชร ฉัตรสุกกุล รศ.กมลรัตน์ กริทองและอาจารย์พรณพิศ วาณิชย์การ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณนักวิชาการและผู้วิจัยทุกท่านที่เปรียบเสมือนอาจารย์ ให้ผู้วิจัยได้นำความรู้มาอ้างอิงในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา ที่กรุณาได้ถามและแสดงความห่วงใยทำให้ผู้วิจัยรู้สึกอบอุ่นและมีกำลังใจตลอดการทำวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทิพวรรณ อากาศวิภาต รองผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา ที่ให้ความสะดวกและความอบอุ่นใจมาตลอดตั้งแต่ก้าวแรกในวิทยาลัยพยาบาล และขอขอบคุณอาจารย์อารีย์ วรรณวิชา ที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อกับทางวิทยาลัย

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์วินิตรา เน้นหนา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ที่ได้ช่วยจุดประกายความคิดและสร้างความเข้มแข็งให้สามารถแก้ไขปัญหาลำบากไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณณอม เตียววานิชย์ คุณบงกช ผาสุขดีและคุณสมใจ วงศ์จารุพรรณ ที่ได้กรุณาจัดเวรและอนุญาตให้แลกเวรตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ 5 ปี และขอกราบขอบพระคุณ คุณสงกรานต์ พุทธิจักร อดีตผู้บังคับบัญชาที่อนุญาตให้แลกเวรแล้วยังมีส่วนช่วยในเรื่องคอมพิวเตอร์ ให้กำลังใจ อีกทั้งแนะนำในการทำวิจัยอีกด้วย

ขอขอบคุณ นายแพทย์ฐปนก รัตนคิลก ฅ ภูเก็ท ที่เสียสละเวลาเป็นหลักสำคัญในการให้ความรู้และเป็นทีปรึกษาด้านคอมพิวเตอร์อย่างไม่จำกัดเวลา สถานที่และไม่มีที่สิ้นสุด

ขอขอบคุณ คุณเกศินี สุทธาวารางกุล ที่ได้ให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ และไม่มีกำหนดส่งคืน

ขอขอบคุณคุณจุมพล แม้นญาติและพี่สาวที่มีส่วนช่วยเหลือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในยาม
คับขัน

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พยาบาลวิชาชีพ ด็กเด็ก 5 สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีทุกคน
ที่ได้ยินยอมให้แลกเวอร์และขึ้นเวอร์แทนให้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอขอบคุณเพื่อนและน้อง ๆ ทุกคน
ที่คอยไต่ถามด้วยความห่วงใย และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในยามเหน็ดเหนื่อย

ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ครอบครัวจิตวิทยาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
ที่เป็นแรงจูงใจ เป็นกำลังใจและเป็นที่พึ่งพิงทางการศึกษาโดยตลอด

ขอขอบใจนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา ชั้นปีที่ 2 ทุกคน
โดยเฉพาะนักศึกษาพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณนายกฤษา เพชรประสิทธิ์ บิดาผู้ล่วงลับและนายกฤษพงษ์ เพชรประสิทธิ์
พี่ชายที่เป็นบุคคลตัวอย่างที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนปริญญาโท

ขอกราบขอบพระคุณญาติพี่น้องทุก ๆ คนที่คอยห่วงใย ไต่ถามและมีรางวัลเสริมแรง
ในการทำปริญญานิพนธ์ โดยเฉพาะคุณป้าระเบียบ เพชรประสิทธิ์ และคุณป้าปรีดา เพชรประสิทธิ์
ที่รอคอยความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่พงษ์พิตร สิงห์พงษ์ คุณพ่อมนัส-คุณแม่สุภาพ
รัตนดิลก ณ ภูเก็ต ที่ให้ความรัก ห่วงใยและให้ความอบอุ่นแก่ผู้วิจัยมาตลอด และที่สำคัญที่สุด คือ
นายกนกเทพ รัตนดิลก ณ ภูเก็ต ที่ให้ทั้งกำลังใจ กำลังกาย และทุนทรัพย์ ให้แก่ผู้วิจัยมาตลอด
จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

สยมพร เพชรประสิทธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
คำนำ	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	5
นิยามศัพท์	5
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	13
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	13
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล	56
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	103
ประชากร	103
กลุ่มตัวอย่าง	103
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	105
แบบแผนการทดลอง	109
การดำเนินการทดลอง	110
การวิเคราะห์ข้อมูล	111
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	111
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า	112
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล	112
ผลการศึกษาค้นคว้า	113

บทที่	หน้า
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	117
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	117
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	117
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	117
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	118
การดำเนินการทดลอง	118
การวิเคราะห์ข้อมูล	119
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	119
อภิปรายผล	120
ข้อเสนอแนะทั่วไป	126
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	127
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	135
ภาคผนวก ก	136
ภาคผนวก ข	143
ภาคผนวก ค	234
ประวัติย่อของผู้วิจัย	250

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงเกณฑ์การจัดกลุ่มตามช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละด้าน	3
2	แสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์จัดแข่งของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 จำนวน 22 คน	104
3	แสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์จัดแข่งของนักศึกษาพยาบาลที่เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 22 คน	104
4	แสดงแบบแผนการทดลองแบบ Randomized Control Group Pretest-Posttest Design	109
5	การเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมก่อนการให้ข้อเสนอแนะ	113
6	การเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	114
7	การเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ	115
8	การเปรียบเทียบผลต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ	116
9	แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการแข่งขันของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	235
10	แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการแข่งขันของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ	236
11	แสดงผลต่างของคะแนนพฤติกรรมด้านการแข่งขันของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ	237

ตาราง	หน้า
12 แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการร่วมมือของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลัง การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.	238
13 แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการร่วมมือของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลัง การให้ข้อเสนอแนะ	239
14 แสดงผลต่างของคะแนนพฤติกรรมด้านการร่วมมือของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ได้ ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาล กลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ	240
15 แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการประเมินประนีประนอมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและ หลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	241
16 แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการประเมินประนีประนอมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและ หลังการให้ข้อเสนอแนะ	242
17 แสดงผลต่างของคะแนนพฤติกรรมด้านการร่วมมือของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับ การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ที่ได้รับข้อเสนอแนะ	243
18 แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลัง การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	244
19 แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยง ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลัง การให้ข้อเสนอแนะ	245
20 แสดงผลต่างของคะแนนพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและนักศึกษาพยาบาล กลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ	246
21 แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการยอมให้ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลัง การฝึกการวิเคราะห์การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	247
22 แสดงคะแนนพฤติกรรมด้านการยอมให้ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลัง การให้ข้อเสนอแนะ	248
23 แสดงผลต่างของคะแนนพฤติกรรมด้านการยอมให้ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและนักศึกษาพยาบาล กลุ่มควบคุมที่ได้รับการให้ข้อเสนอแนะ	249

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างบุคลิกภาพ	21
2 แผนภูมิแท่งแสดงบุคลิกภาพรูประฆังคว่ำ	23
3 แสดงสัญลักษณ์การติดต่อสัมพันธ์ระดับสังคมและระดับจิตใจ	24
4 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบไม่ขัดแย้งกัน (ตัวอย่างที่ 1)	26
5 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบไม่ขัดแย้งกัน (ตัวอย่างที่ 2)	26
6 แสดงลักษณะการติดต่อสัมพันธ์แบบไม่ขัดแย้งกัน	27
7 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบขัดแย้งที่ถูกสรัดข้ามกัน	28
8 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบขัดแย้งที่ถูกสรัดข้ามกัน (ตัวอย่างที่ 2)	29
9 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบขัดแย้งที่ถูกสรัดข้ามกัน (ตัวอย่างที่ 3)	29
10 แสดงลักษณะการติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบไม่ขัดแย้งกัน	31
11 แสดงลักษณะการติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบขัดแย้งกัน	32
12 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบ Angular Transaction	32
13 แสดงรูปสามเหลี่ยมของเกม	39
14 แสดงกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลย์	77
15 แสดงกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรมัส	80
16 แสดงกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของรอบบินส์	81
17 แสดงแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อมีความขัดแย้งตามแนวคิดของโรมัส	86

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล มีอายุประมาณ 17-20 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยรุ่นตอนปลายกับวัยผู้ใหญ่ตอนต้น เป็นวัยที่ยังไม่สิ้นสุดลักษณะของการพัฒนาการในวัยรุ่น มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ในขณะเดียวกันก็พัฒนาเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองมากขึ้น (อารีย์ ดันท์เจริญรัตน์. 2526 : 168-169) นอกจากนี้ การที่วัยรุ่นต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ตนเองไม่เคยประสบ ทำให้วัยรุ่นรู้สึกคับข้องใจ เกิดความขัดแย้งในใจ ตลอดทั้งประสบปัญหาในการปรับตัว (สมชาย ธีรณกุล. 2530 : 94-97)

ในการอยู่ร่วมกันและการทำงานร่วมกัน นักศึกษาพยาบาลจะต้องติดต่อสัมพันธ์กัน และในบางครั้งการติดต่อสัมพันธ์กันนั้นก็อาจจะมี ความขัดแย้งกันเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความคิดเห็น ทักษะ ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการ และการได้เปรียบเสียเปรียบ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้น อาจจะเป็นไปได้ทั้งทางสร้างสรรค์และทางทำลาย (จันทิภา ลิ้มปิเจริญ. 2522 : 29) ในทางสร้างสรรค์ หากความขัดแย้งเกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสม ก็จะทำให้เกิดความรอบคอบ ความมีเหตุผล และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการทำงาน (เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2533 : 101) แต่หากความขัดแย้งเกิดขึ้นในทางทำลาย จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต จะทำให้ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลต้องหยุดชะงักไป ความผูกพันและความพอใจที่จะทำงานร่วมกันลดลง เกิดความแตกแยกในหมู่คณะ และหากความขัดแย้งรุนแรงมากขึ้นจะทำให้ความสัมพันธ์ในกลุ่มล้มเหลว และอาจจะทำให้การทำงานหรือการอยู่ร่วมกันไม่ได้ผลดีด้วย (ทิศนา แคมณี. 2519 : 42)

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2538 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา ทั้งนักศึกษาพยาบาลชายและหญิงจำนวน 10 คน นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่า นักศึกษาพยาบาลส่วนใหญ่ เมื่อมีความขัดแย้งกับเพื่อน จะแสดงพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ นิ่งเฉย เดินหนี ทำเป็นไม่สนใจ ไม่รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ขอม แม้จะไม่เห็นด้วย เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่นักศึกษาแสดงออกเมื่อมีความขัดแย้งกับเพื่อนโดยใช้แบบสำรวจปลายเปิดและปลายปิดกับนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2538 จำนวนทั้งสิ้น 62 คน ผลการสำรวจพบว่า นักศึกษา ร้อยละ 60 เมื่อมีความขัดแย้งกับเพื่อน จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ นิ่งเฉย ทำเป็นไม่สนใจ

เดินหนี เดินเลียงไป หลีกหนี ปลอบใจให้เวลาผ่านไปปรองมอดกว่าเหตุการณ์จะดีขึ้นเอง ขอมแม้งจะไม่เห็นด้วย ปฏิเสธที่จะพูดถึงกรณีขัดแย้ง เปลี่ยนเรื่องพูดทันที ไม่กล้าแสดงออกเพื่อยืนยันความต้องการของตนเองแต่จะรับฟังผู้อื่น พยายามทำให้มีความพอใจทั้งสองฝ่าย และไม่ต้องการเอาชนะหรือแข่งขันกับใคร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้นักศึกษาพยายามรู้สึกไม่สบายใจและเกรงว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนจะเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น อาจจะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจกัน เกิดความคับข้องใจ ไม่สามารถอยู่ร่วมกับเพื่อนได้อย่างมีความสุข และอาจส่งผลกระทบต่อ การเรียนและการทำงานร่วมกันได้

กรอนลันด์ (สุรัช โกศิยะกุล. 2526 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Gronlund. 1959) กล่าวว่า บุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนและสภาพแวดล้อม มีปัญหาด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ตลอดทั้งมีความขัดแย้งภายในกลุ่ม บุคคลเหล่านี้มักจะประสบปัญหาทางการเรียน มีความเครียดทางอารมณ์ และไม่มีความสุข

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 10) เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ที่รู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง ย่อมสามารถที่จะเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์ได้ บุคคลที่รู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง ย่อมได้เปรียบและได้ประโยชน์จากความขัดแย้งมากกว่าบุคคลที่ไม่รู้จักและไม่เข้าใจความขัดแย้ง นอกจากนี้ روبินส์ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 95 ; อ้างอิงมาจาก Robbins. 1983) และโรมัสและคิลแมนน์ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 106 ; อ้างอิงมาจาก Thomas and Kilmann. 1987) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อคนเราต้องเผชิญกับความขัดแย้ง จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมด้านการแข่งขัน ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้ แต่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมด้านใดจึงจะเหมาะสม ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสถานการณ์ขัดแย้งนั้นๆ และในการพิจารณาว่าบุคคลใด จะแสดงพฤติกรรมด้านใดที่เป็นแบบฉบับของพฤติกรรมของตนในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล สามารถวัดได้จากเครื่องมือวัดแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง โดยบุคคลนั้นเป็นผู้ประเมินตนเอง แล้วนำผลคะแนนมาสรุปว่า พฤติกรรมใดมีคะแนนสูงสุด และนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่โรมัสและคิลแมนน์เสนอไว้ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงเกณฑ์การจัดกลุ่มตามช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละด้าน

แบบพฤติกรรม	ช่วงคะแนน		
	กลุ่มต่ำ 25%	กลุ่มปานกลาง 50%	กลุ่มสูง 25%
ด้านการแข่งขัน	0-3	4-7	8-12
ด้านการร่วมมือ	0-5	6-9	10-12
ด้านการประนีประนอม	0-4	5-8	9-12
ด้านการหลีกเลี่ยง	0-4	5-7	8-12
ด้านการยอมให้	0-3	4-6	7-12

จากตาราง 1 แสดงเกณฑ์การจัดกลุ่มตามช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละด้านดังนี้ หากคะแนนพฤติกรรมใดอยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมนั้นมากกว่าคนทั่วไป หากคะแนนพฤติกรรมใดอยู่ในกลุ่มปานกลาง แสดงว่า บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นๆ พอๆกับคนทั่วไป

หากคะแนนพฤติกรรมใดอยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นน้อยกว่าคนทั่วไป

จากผลการสำรวจพฤติกรรมที่นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 แสดงออกเมื่อมีความขัดแย้งกับเพื่อน ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางที่จะช่วยให้นักศึกษาพยาบาลแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพื่อให้ นักศึกษาพยาบาลสามารถติดต่อสัมพันธ์สามารถอยู่ร่วมกันกับเพื่อนได้อย่างมีความสุข และเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นด้วย

วิธีต่างๆที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีดังนี้ การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Corey. 1991) การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Beme. 1961) และการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก (Davis, Eshelman and McKey. 1990)

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำวิธีการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาล ซึ่งเบิร์น (พยอม วงศ์สารศรี. 2532 : 58 ; อ้างอิงมาจาก Beme. 1961) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือ TA) ว่าเป็นวิธีการติดต่อระหว่างบุคคลและกลุ่มคน โดยบุคคลและกลุ่มคนเป็นองค์ประกอบ 2 ประการที่มีความสำคัญ ประการแรกคือ สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มคนซึ่งเป็น

จุดแรกในการตรวจสอบและแก้ปัญหาส่วนบุคคล และประการที่สองคือ บุคคลแต่ละคนจะพัฒนาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี ถ้าเขาได้รับการช่วยเหลือให้เข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ได้แสดงออกในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ พรรณราย ทฤษฎีประภา (2527 : 341) ยังกล่าวอีกว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นวิธีที่จะช่วยพัฒนาและเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองและผู้อื่นอย่างมีเหตุผล โดยการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สร้างมนุษยสัมพันธ์และปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น โดยมุ่งเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคลนั้น ๆ และยังเป็นวิธีการที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่จะช่วยลดความเข้าใจผิด การทะเลาะวิวาท การตีเคียนผู้อื่น การพยายามเป็นผู้ชนะโดยมีผู้แพ้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำวิธีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาใช้ในการฝึกการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ให้แก่นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา ปีการศึกษา 2539

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาล ก่อนและหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาล ก่อนและหลังได้รับข้อเสนอแนะ
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะ

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพิ่มขึ้น หลังจากได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพิ่มขึ้น หลังจากได้รับข้อเสนอแนะ
3. นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแตกต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะช่วยให้ทราบถึงผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี และจะเป็นประโยชน์แก่คณาจารย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาพยาบาล หากได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ก่อนที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลให้แก่ นักศึกษาพยาบาลอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร เป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา ปีการศึกษา 2539 ที่มีพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % และมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % จำนวน 22 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา ปีการศึกษา 2539 ที่มีพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % และมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % จำนวน 16 คน ซึ่งได้มาจากนักศึกษาที่สมัครใจเข้าร่วมการทดลองจากประชากร แล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่ง เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ คือ วิธีพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่
 - 3.1.1 การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 3.1.2 การให้ข้อเสนอแนะ
 - 3.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง วิธีการที่จะช่วยให้

นักศึกษาพยาบาลได้เรียนรู้ที่จะเข้าใจความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเองในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง เพื่อให้ปฏิสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเป็นไปในทางที่ดีและเหมาะสม

สำหรับวิธีดำเนินการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบ การฝึกปฏิบัติ การแสดงบทบาทสมมติ การให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการเสริมแรงทางบวก โดยมีลำดับขั้นของการฝึกดังนี้

ขั้นที่ 1. การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structural Analysis) เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก และการกระทำของบุคคลในภาวะต่าง ๆ ได้แก่ ภาวะความเป็นพ่อแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวนำถึงการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ

1.2 ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก และการกระทำของบุคคลในภาวะต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

1.2.1 ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลตอบแบบสำรวจบุคลิกภาพ

1.2.2 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพ

ทั้ง 3 ภาวะ ได้แก่ ภาวะความเป็นพ่อแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก

1.2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลจำแนกความแตกต่างระหว่างภาวะทั้ง 3 ตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและแสดงบทบาทตามสถานการณ์ทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง

1.2.4 ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลร่วมกันอภิปรายภาวะต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

1.2.5 ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลแต่ละคนประเมินบุคลิกภาพที่ประกอบด้วยภาวะต่าง ๆ ทั้ง 3 ภาวะของตนเอง โดยให้นักศึกษาเขียนวงกลม 3 วง วงกลมแต่ละวงจะแทนแต่ละภาวะของบุคลิกภาพ เพื่อให้นักศึกษาได้นำมาเปรียบเทียบกับผลจากการตอบแบบสำรวจบุคลิกภาพในข้อ 1.2.1

1.2.6 ผู้วิจัยตรวจแบบสำรวจบุคลิกภาพและแจ้งผลการตอบแบบสำรวจดังกล่าวให้นักศึกษาพยาบาลทราบ แล้วให้นักศึกษาพยาบาลแต่ละคนพิจารณาว่านักศึกษาควรจะต้องเพิ่มหรือลดภาวะตัวตนใดบ้าง

1.2.7 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายแนวทางปฏิบัติในการเพิ่มหรือลดภาวะตัวตนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

1.3 ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพและ

ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักศึกษาพยาบาลได้รู้จักและเข้าใจรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพและกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2 ขั้นตอนการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยอธิบายรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2.2 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary Transaction) การติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction) และการติดต่อสัมพันธ์ที่แอบแฝงความรู้สึกที่แท้จริง (Ulterior Transaction)

2.2.3 ให้นักศึกษาพยาบาลฝึกและวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยใช้บทบาทสมมติที่ไม่ได้กำหนดบทบาทตามสถานการณ์ที่กำหนดให้

2.3 ขั้นสรุป นักศึกษาพยาบาลร่วมกันสรุปรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา (Games Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักศึกษาพยาบาลได้เรียนรู้ว่า ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยใช้เกมทางจิตวิทยานั้น หากมองดูผิวเผิน จะเห็นว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้อง สมเหตุสมผล แต่แท้จริงแล้ว จะมีนัยเคลือบแฝง ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงที่ซ่อนเร้นอยู่และมีผลทางลบ การนำเกมทางจิตวิทยาไปใช้จะช่วยให้อ่านใจความคิด ความรู้สึกที่แท้จริงของตนและของผู้อื่น ซึ่งจะเป็นข้อเตือนใจนักศึกษาพยาบาลก่อนที่จะนำเกมไปใช้ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา

3.2 ขั้นตอนการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

3.2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับความหมายและลักษณะของ เกมทางจิตวิทยา ได้แก่ การเลิขหนี (Withdrawal) พิธีการ (Rituals) กิจกรรม (Activity) การพูดคุยสนทนา (Pastimes) เกม (Games) และความใกล้ชิด (Intimacy)

3.2.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลฝึกวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากประสบการณ์ของตนเอง และ บทบาทสมมติจากสถานการณ์ที่นักศึกษาร่วมกันคิดขึ้น

3.2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลอภิปรายถึงประโยชน์ของเกมทางจิตวิทยา และการนำเกมไปใช้ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3.3 ขั้นสรุป นักศึกษาพยาบาลร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์เกมทาง จิตวิทยาและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทัศนะชีวิต (Life Position Analysis) เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักศึกษาพยาบาลได้รู้จักและเข้าใจตนเองกับบุคคลอื่น โดยให้นักศึกษาวิเคราะห์ทัศนะชีวิตของ ตนเองว่า มีความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับทัศนะชีวิตของตนเองและบุคคลอื่นอย่างไร โดยมี รายละเอียดดังนี้

4.1 ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยาและกล่าวนำเข้าสู่ การวิเคราะห์ทัศนะชีวิต

4.2 ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

4.2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับทัศนะชีวิต ซึ่ง ประกอบด้วย

ฉันดี เธอก็ดี (I'm OK, You're OK)

ฉันดี แต่เธอไม่ดี (I'm OK, You're not OK)

ฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not OK, You're OK)

ฉันไม่ดี และเธอก็ไม่ดี (I'm not OK, You're not OK)

4.2.2 ให้นักศึกษาพยาบาลแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่เกี่ยวกับ ทัศนะชีวิตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

4.2.3 ให้นักศึกษาพยาบาลฝึกวิเคราะห์ทัศนะชีวิตตามสถานการณ์ ใน ข้อ 4.2.2 และให้นักศึกษาพยาบาลยกตัวอย่างประสบการณ์ที่นักศึกษาเคยประสบมา

4.2.4 ให้นักศึกษาพยาบาลร่วมกันแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับ ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้เกี่ยวกับทัศนะชีวิต แล้วร่วมกันอภิปรายว่า ทัศนะชีวิตแต่ละ

ลักษณะเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
อย่างไร

4.3 ขั้นสรุป นักศึกษาพยาบาลร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์ทัศนะชีวิต
และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์การใส่ใจ (Stroke) เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักศึกษาพยาบาล
แสดงความสนใจและเอาใจใส่กับเพื่อน ที่เกี่ยวข้องกัพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์ทัศนะชีวิตและกล่าวนำเข้าสู่
การวิเคราะห์การใส่ใจ

5.2 ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

5.2.1 ผู้วิจัยอธิบายเกี่ยวกับความหมายของการใส่ใจ (Stroke)

5.2.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลฝึกปฏิบัติแสดงการใส่ใจต่อเพื่อนตาม
สถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนักศึกษาพยาบาลร่วมกันวิเคราะห์บทบาทที่แสดงการใส่ใจนั้น ๆ

5.2.3 ให้นักศึกษาพยาบาลแสดงความคิดและความรู้สึกของตนเองใน
การแสดงการใส่ใจต่อผู้อื่น

5.2.4 ให้นักศึกษาพยาบาลร่วมกันอภิปรายถึงการใส่ใจที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

5.3 ขั้นสรุป นักศึกษาพยาบาลร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์การใส่ใจและ
ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ขั้นที่ 6 การวิเคราะห์บทชีวิต (Life Script) เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักศึกษาได้รู้จัก
และเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นได้ดียิ่งขึ้นว่า การแสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
บุคคลของนักศึกษานั้น นักศึกษาพยาบาลจะแสดงพฤติกรรมภายใต้บทบาทของผู้กล่าวหา หรือ
ผู้ช่วยเหลือ หรือเหยื่อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.1 ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวทบทวนการวิเคราะห์การใส่ใจ และกล่าวนำเข้าสู่
การวิเคราะห์บทชีวิต

6.2 ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

6.2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ ของ
บทชีวิต ได้แก่ บทชีวิตของผู้กล่าวหา (Persecutor) บทชีวิตของผู้ช่วยเหลือ (Rescuer)
และบทชีวิตของเหยื่อ (Victim)

6.2.2 ให้นักศึกษาพยาบาลช่วยกันวิเคราะห์บทชีวิตตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดให้

6.2.3 ให้นักศึกษาพยาบาลแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับบทชีวิตในชีวิตประจำวันหรือจากประสบการณ์

6.2.4 ให้นักศึกษาพยาบาลร่วมกันอภิปรายบทชีวิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

6.3 ขั้นสรุป นักศึกษาพยาบาลร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์บทชีวิตและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ขั้นที่ 7 การวิเคราะห์การสะสมแต้มปี (Stamps) เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักศึกษาพยาบาลเปรียบเทียบความรู้สึกต่าง ๆ ที่ได้สะสมเอาไว้และเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

7.1 ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวทบทวนการวิเคราะห์บทชีวิต และกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์การสะสมแต้มปี

7.2 ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

7.2.1 ผู้วิจัยอธิบายเกี่ยวกับความหมายและลักษณะต่าง ๆ ของแต้มปี ได้แก่ แต้มปีสีแดง แต้มปีสีน้ำเงิน แต้มปีสีขาว แต้มปีสีทองและแต้มปีสีเทา

7.2.2 ให้นักศึกษาพยาบาลเล่าประสบการณ์และร่วมกันอภิปรายแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับการสะสมแต้มปี

7.2.3 ให้นักศึกษาพยาบาลร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายการสะสมแต้มปีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

7.3 ขั้นสรุป นักศึกษาพยาบาลร่วมกันสรุปแล้วผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
วิธีดังกล่าวข้างต้นเป็นวิธีที่ผู้วิจัยใช้กับนักศึกษาพยาบาลที่เป็นกลุ่มทดลอง

2 การให้ข้อเสนอแนะ หมายถึง วิธีการที่จะช่วยให้นักศึกษาพยาบาลเกิดการเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ในการให้ข้อเสนอแนะแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้

2.1 ขั้นนำ ผู้วิจัยให้นักศึกษาชมวิดีโอทัศน์หรืออ่านเอกสารเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.2 ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาพยาบาลได้อภิปรายและซักถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่นักศึกษามีประสบการณ์และแสดงออกในปัจจุบัน

2.3 ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลสรุปเกี่ยวกับประโยชน์ของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ตลอดจนการนำไปประยุกต์ใช้ และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

วิธีดังกล่าวเป็นวิธีที่ผู้วิจัยใช้กับนักศึกษาพยาบาลที่เป็นกลุ่มควบคุม

3. พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง พฤติกรรมที่นักศึกษาพยาบาลแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง หรือเมื่อมีความขัดแย้งกับบุคคลอื่น พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลนี้ จะพิจารณาจากพฤติกรรมแต่ละด้านที่นักศึกษาแสดงออก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การแข่งขัน (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองเป็นสำคัญ ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับวิธีการของตนโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง

3.2 การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจแก่ตนเองและผู้อื่น ในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมือเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

3.3 การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเอาใจตนเองและผู้อื่นในระดับปานกลาง เป็นการเจรจาต่อรองที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่พบกันครึ่งทาง พฤติกรรมด้านการประนีประนอมนั้น ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมการร่วมมือ

3.4 การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เฉื่อยชา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

3.5 การยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ให้ความสำคัญความรู้สึกของผู้อื่นในระดับสูง แต่ตอบสนองความต้องการของตนเองในระดับต่ำ เป็นผู้เสียสละปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบแม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม เพื่อไม่ต้องการให้เกิดบาดหมางใจระหว่างบุคคล

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล วัดได้โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้งของโทมัสและคิลแมนน์ (Thomas-Kilmann Conflict Mode

Instrument) (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 107 ; อ้างอิงมาจาก Thomas and Kilmann. 1986)

บทที่ ๒

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เพื่อศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา ดังนั้น เอกสารกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 1.1 ความหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 1.2 ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 1.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 2.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 2.2 แนวคิดและประเภทของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 2.3 ลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 2.4 กระบวนการของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 2.5 หลักในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 2.6 กลวิธีในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 2.7 ขั้นตอนในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
1. เอกสารเกี่ยวกับการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 1.1 ความหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis-TA)

เจียรนีย์ ทรงชัยกุล (2533 : 75) ได้ให้ความหมายของคำว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (TA) ว่าหมายถึง การติดต่อสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนความคิด

ความรู้สึกระหว่างบุคคลโดยใช้คำพูดและ/หรือท่าทางในการสื่อสาร ส่วนคำว่า การวิเคราะห์ (Analysis) ในที่นี้หมายถึง การพิจารณาตีความและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงทักษะการติดต่อสัมพันธ์ เพื่อให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดผลในทางที่ดีและเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น

สวนา พรพัฒน์กุล (2533 : 1) กล่าวว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นทฤษฎีการวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน ด้วยการวิเคราะห์คำพูดของเขาจากการแลกเปลี่ยนสื่อสัมพันธ์หรือการโต้ตอบระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งอาจจะสื่อสัมพันธ์ด้วยคำพูดที่แสดงความเป็นมิตร มีอารมณ์หรือมุ่งร้ายกัน ทั้งนี้แสดงออกได้หลายทางจากลักษณะของอากัปกริยา ท่าทาง คำพูด น้ำเสียง หน้าตา โดยจะมีบุคคลผู้สื่อความและผู้ตอบสนอง

พิชิต สุวรรณประกร (2534 : 1) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่า เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปพบกัน โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือบุคคลทั้งสองต่างรับรู้ว่ามีอีกคนหนึ่งอยู่ในสถานที่นั้นด้วย ลักษณะนี้ เรียกว่า Transactional Stimulus และเมื่อบุคคลหนึ่งพูดหรือทักทายหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง การแสดงออกเช่นนี้เรียกว่า Transactional Response และในระหว่างการติดต่อสัมพันธ์นั้น ก็จะมีการแสดงออกทั้งทางด้านภาษาลับคำและภาษาท่าทาง ซึ่งจะนำไปสู่คำว่า Transactional Analysis

บรูโน (กฤษณา สักดิ์ศรี. 2534 : 505 ; อ้างอิงมาจาก Bruno. 1980) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่า หมายถึง การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่อยู่บนพื้นฐานของหลักการทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพบกัน ทำให้เข้าใจความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่น มีผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในทางสร้างสรรค์และพัฒนาในทางที่ดีขึ้น

เบิร์น (อัญญา ศรีสุรพล. 2535 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1977) ได้ให้ความหมายการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่า เป็นทฤษฎีของบุคลิกภาพและความสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งเป็นวิธีการทางคลินิกในการบำบัดรักษาทางจิตที่อาศัยพื้นฐานของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ของภาวะตัวตนระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป

อาภา จันทรสกุล (2535 : 161) กล่าวว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นวิธีการทางจิตวิทยาที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเอง สามารถเปลี่ยนแปลงปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองได้อย่างมีเหตุผล ช่วยให้ปรับตัวได้ดี ทำให้ปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร

กับบุคคลอื่นเป็นไปในแง่ที่ก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี

จากความหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงวิธีการทางจิตวิทยาที่จะช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจพฤติกรรมในการติดต่อสัมพันธ์สื่อสารกับบุคคลอื่น โดยที่บุคคลจะเข้าใจตนเองและบุคคลอื่น ทั้งความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ทำให้ปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเป็นไปในทางที่ดี

1.2 ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นทฤษฎีของชีวิต หรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นเรื่องของชีวิต หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตซึ่งพยอม วงศ์สารศรี (2532 : 58) ได้อธิบายว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นทฤษฎีที่นำมาวิเคราะห์บุคลิกภาพทางสังคม เพื่อดูความสัมพันธ์ในตัวบุคคลเดียวกัน สามารถนำมาใช้ในการบำบัดรักษาส่วนบุคคลและกลุ่ม เป็นทฤษฎีการติดต่อถ่ายทอดระหว่างบุคคลและกลุ่มคน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ ประการแรก การแสดงทัศนะเรื่องสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล อันเป็นจุดแรกในการตรวจสอบและแก้ปัญหาส่วนบุคคล ประการที่สอง การที่บุคคลแต่ละคนจะมีพัฒนาสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นได้ดี ถ้าเขาได้รับการช่วยเหลือให้เข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ได้แสดงออกในการติดต่อสื่อสาร

วัชร ทรัพย์มี (2533 : 134) กล่าวว่า ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่เพียงแต่จะใช้ได้ดีกับผู้มีปัญหาเท่านั้น แม้แต่คนไม่มีปัญหาก็จะได้รับประโยชน์ในอันที่จะได้รู้จักตนเองดีขึ้น และสามารถมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ อีกทั้งแนวความคิดจากทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น ผู้ที่ศึกษาสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ได้ง่าย และสามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงตนเองได้ และเป็นวิธีการทางเหตุผลในการจะเข้าใจพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า บุคคลใดก็ตามที่สามารถจะวางใจตัวเขาเองได้ คิดเพื่อตนเองได้ ตัดสินใจได้ และแสดงความรู้สึกของตนเองได้ และพรรณรายทรัพย์ะประภา (2532 : 8) ได้กล่าวว่า กฎเกณฑ์ของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงาน ในบ้าน ในชั้นเรียน หรือกับเพื่อน รวมทั้งในสถานที่ต่าง ๆ ที่มีคนอยู่ร่วมกันและติดต่อสัมพันธ์กันและกัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นสิ่งที่สามารถวิเคราะห์ได้ และได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในวัยเด็ก เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่มุ่งแก้ไขพฤติกรรมในปัจจุบันให้บุคคลเป็นตัวของตัวเอง ไม่ตกเป็นทาสอดีต เป็นวิธีการที่ใช้ได้กับบุคคลทั่วไป สามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ง่าย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

ส่วนความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีดังนี้

เบิร์น (ภฤณนา ศักดิ์ศรี. 2531 : 504 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1977) กล่าวว่าบุคคลโดยพื้นฐานแล้วดี แต่บางครั้งพฤติกรรมไม่เป็นที่ยอมรับ เมื่อบุคคลได้ข้อมูลทางพฤติกรรมของเขาอย่างเพียงพอ จะทราบถึงความแตกต่างและอุปสรรค เมื่อบุคคลยอมรับถึงอุปสรรค จะสามารถควบคุมและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาได้

แฮร์ริส (Harris. 1978 : 56) เชื่อว่า มนุษย์มีเสรีภาพในการเลือก มีเสรีภาพในสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลง

โกลดิงและโกลดิง (บัญญัติ ขง่วน. 2530 : 23-24 ; อ้างอิงมาจาก Goulding and Goulding. 1976 : unpagged) ได้แสดงทัศนะของตนว่า มนุษย์สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือเป้าหมายในชีวิตได้ ถึงแม้เขาจะไม่สามารถลบล้างภาพพจน์หรือการตัดสินใจในอดีตลงได้ แต่เขาก็สามารถสร้างสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาได้โดยการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต กำหนดวิถีชีวิตด้วยตัวเอง ไม่ยอมตกเป็นทาสของอดีต

เจมส์ (James. 1977 : 4) เชื่อว่า มนุษย์สามารถเป็นตัวของตัวเองได้ มนุษย์ไม่จำเป็นต้องเป็นทาสอดีตเสมอไป เขาสามารถที่จะตัดสินใจเป็นอะไรหรือไม่เป็นอะไรก็ได้ เขาสามารถที่จะทำหรือไม่ทำก็ได้ เขาสามารถที่จะแสดงความรู้สึกนึกคิดหรือไม่แสดงออกก็ได้ โดยใช้ทฤษฎีวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในอันที่จะขจัดอิทธิพลของอดีตที่ผ่านมา และวางแผนการเพื่ออนาคต รวมทั้งเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสภาพการณ์ในปัจจุบันในลักษณะ " ที่นี่และเดี๋ยวนี้ "

จากแนวความเชื่อของนักจิตวิทยาการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ สรุปได้ว่า มนุษย์มีอิสระในการเลือกตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการ โดยไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลของอดีต สามารถเปลี่ยนแปลงตนเองและเป็นตัวของตนเองอย่างเต็มที่ โดยเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

1.8 ขั้นตอนการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.3.1 การวิเคราะห์โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structural Analysis)

โครงสร้างของบุคลิกภาพซึ่งเบรินใช้คำว่า ภาวะตัวตน หรือ ภาวะอัตตา (Ego State) หมายถึง ภาวะต่างๆของจิตใจ (Mind) ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแบบแผนต่างๆของพฤติกรรมซึ่งในตัวบุคคลแต่ละคน จะต้องประกอบด้วยบุคลิกภาพ 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่มีลักษณะคล้ายพ่อแม่ (Parent Ego State) ใช้อักษรย่อ "P" ส่วนที่มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่ เรียกว่า ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State) ใช้อักษรย่อว่า "A" และส่วนที่มีลักษณะเป็นเด็ก เรียกว่า ภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) ใช้อักษรย่อว่า "C" และแม้ว่าคนทุกคนจะต้องมีบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนนี้รวมกัน แต่จะมีส่วนใดมากน้อยแค่ไหน หรือจะแสดงออกในภาวะใด ๆ นั้น ย่อมจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2531 : 101) และเจียรนัย ทรงชัยกุล (2533 : 76) ได้กล่าวถึงโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลตาม แนวคิดของเบริน ซึ่งเบรินได้แบ่งโครงสร้างบุคลิกภาพออกเป็น 3 ส่วน คือ ภาวะความเป็นพ่อแม่ (Parent Ego State) ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State) และภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) ทุกคนไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ก็จะมีภาวะของบุคลิกภาพ (Ego State) ทั้ง 3 ส่วน ประกอบกัน แต่จะมีลักษณะเด่นต่างกัน จะมีมากน้อยขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ประสบการณ์เก่าและ วิธีที่ตอบสนองต่อสภาพการณ์ของชีวิต บุคคลจะแสดงภาวะของบุคลิกภาพที่ตนมีอยู่ออกมาใน วาระ และโอกาสต่าง ๆ กัน โดยการพูดและแสดงอาการปฏิกิริยาท่าทาง ซึ่งสามารถสังเกตและวิเคราะห์ได้ ภาวะของบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนของแต่ละบุคคล หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า P-A-C

ภาวะของบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนของแต่ละบุคคล มีรายละเอียดดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2531 : 101-102 ; เจียรนัย ทรงชัยกุล. 2533 : 76-78 ; อาภา จันทรสกุล. 2535 : 162-165)

1.3.1.1 ภาวะความเป็นพ่อแม่ (P) ของแต่ละบุคคล เป็นลักษณะบุคลิกภาพ ที่ได้รับถ่ายทอดมาจากบิดามารดา หรือผู้เลี้ยงดู โดยบิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดู ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ลักษณะที่เป็นพ่อแม่จะเป็นส่วนที่แสดงพฤติกรรมโดยไม่ใช้เหตุผล พฤติกรรมต่าง ๆ ที่พ่อแม่สั่งสอนในอดีต จะถูกเก็บรักษาไว้และจะกลับมาปรากฏในพฤติกรรมของคน คำพูดที่ชอบใช้ในบุคลิกภาพลักษณะที่เป็นบิดามารดา เช่น "อย่าทำ" "อย่ามัวนั่งเล่นอยู่" เมื่อบุคคลถูกควบคุมด้วยลักษณะที่เป็นพ่อแม่ เขาจะไม่พิจารณาปัญหาต่างๆ ตามสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน แต่ให้คำสอนหรือทัศนคติต่างๆที่ได้รับการอบรมสั่งสอนมาในอดีตเป็นตัวนำ พฤติกรรม กล่าวได้ว่า ลักษณะที่เป็นพ่อแม่ เป็นผลมาจากการที่บุคคลบันทึกข้อมูล ไม่ว่า

จะเป็นทัศนคติ ค่านิยม กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่พ่อแม่สั่งสอน ตลอดจนท่าทางไว้ให้ตัวเอง เป็นสถานะของผู้ที่เหนือกว่าผู้อื่นในครอบครัว ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ก. ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ที่ชอบวิจารณ์ (Critical Parent) ซึ่งเรียกกันย่อ ๆ ว่า CP เป็นภาวะบุคคลที่มีพฤติกรรมเหมือนเป็นพ่อแม่ที่แสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ไม่ใช้เหตุผล มีอคติ รำคาญ ฐิฐิ ลงโทษ วิพากษ์วิจารณ์ ดิเคียน หรือบังคับควบคุมผู้อื่น ใช้อำนาจในการออกคำสั่ง กำหนดกฎเกณฑ์ให้ปฏิบัติ ชอบว่ากล่าวตักเตือน อบรมสั่งสอน ไม่พอใจในการเปลี่ยนแปลง หรือแสดงความคิดเห็นใหม่ๆ ดิดกับแบบแผนเก่าจนชิน ตัดสินการกระทำของตนเองและผู้อื่น ลักษณะพ่อแม่ที่ชอบวิพากษ์วิจารณ์นี้ หากพิจารณาดูอาจรู้สึกว่าเป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ไม่มีค่า เพราะเป็นลักษณะที่ใช้ข้อมูลที่เคยมีมาในอดีต แต่ถ้าพิจารณาในอีกแง่หนึ่ง ลักษณะพ่อแม่ที่ชอบวิพากษ์วิจารณ์นี้มีประโยชน์ เพราะเป็นลักษณะที่ทำให้หน้าที่ถ่ายทอดคุณค่าทางวัฒนธรรม และช่วยให้บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันเป็นไปโดยอัตโนมัติตามความเคยชิน โดยไม่ต้องเสียเวลาไตร่ตรองไปเสียทุกเรื่อง อีกทั้งทำให้คนมีระเบียบวินัย ค่านิยมที่ต้องการปลูกฝังก็ถ่ายทอดและเก็บไว้ได้ด้วยลักษณะของบุคลิกภาพส่วนนี้

ข. ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่มีความเมตตากรุณา (Nurturing Parent) ซึ่งใช้เรียกกันย่อ ๆ ว่า NP เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเหมือนเป็นพ่อแม่ที่มีความเมตตา คอยดูแลให้การช่วยเหลือ คอยปลอบโยน คอยปกป้องและให้ความสบายทางด้านร่างกาย ทะนุถนอมปกป้องคุ้มครองลูก เอื้ออาทรต่อทุกข์สุขทางด้านจิตใจ มีลักษณะโอบอ้อมอารี เห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ พุดเอใจผู้อื่น บุคลิกภาพของบุคคลที่ถูกควบคุมด้วยลักษณะพ่อแม่ที่เอื้ออาทร จะแสดงออกด้วยวาจาท่าทางที่มีเมตตากรุณาต่อผู้อื่น มีความห่วงใย คอยไต่ถามทุกข์สุข ช่วยดูแลให้ความสะดวกต่าง ๆ คอยปลอบโยนผู้ที่มีลักษณะพ่อแม่ที่เอื้ออาทรจะเป็นบุคคลที่อบอุ่น มีไมตรีเข้าใจผู้อื่น คอยให้คำแนะนำ แนะนำแนวทาง และเป็นที่พึ่งพาของผู้อื่น

1.3.1.2 ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (A) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ทำงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง เป็นภาวะที่บุคคลใช้หลักแห่งเหตุผลในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง จะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ จากข้อมูลตามที่เป็นจริงและตัดสินใจตามข้อมูลที่ได้รับ โดยไม่คำนึงถึงอารมณ์ ความรู้สึก ดำรงชีวิตโดยใช้สติปัญญาเป็นหลัก บุคคลที่มีความเป็นผู้ใหญ่ปรากฏอย่างเด่นชัด จึงมีลักษณะของผู้ที่รู้จักตนเองตามความเป็นจริง รู้จักปรับเปลี่ยนตนเองได้อย่างสมวัยและกาลเทศะ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

ยึดมั่นในศีลธรรมและจรรยาบรรณของสังคม นอกจากนี้แต่ละบุคคลใช้ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล แลกเปลี่ยนความจริง ถามคำถาม แก้ปัญหา และอภิปรายสิ่งต่างๆ อย่าง มีเหตุผล แต่ถ้าบุคคลใดใช้ภาวะของความเป็นผู้ใหญ่อยู่เสมอ อาจทำให้เขามีบุคลิกภาพคล้าย หุ่นยนต์ที่ปราศจากอารมณ์และความรู้สึก บุคคลที่มีพัฒนาการเป็นไปตามวุฒิภาวะ และรู้จัก ตัวเองตรงตามความเป็นจริง ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ของบุคคลนั้นจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จาก ประสบการณ์ที่เขาได้เรียนรู้ ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกันระหว่างบุคลิกภาพทั้งสามส่วนแล้ว ลักษณะที่เป็นเด็กและลักษณะที่เป็นพ่อแม่ มักจะคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงมากเหมือนลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ เพราะข้อเท็จจริงต่าง ๆ บุคคลเรียนรู้และต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์ ยิ่งกว่านั้นส่วนของ ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่จะสามารถพิจารณาใช้เหตุผลตัดสินบุคลิกภาพในส่วน of ลักษณะที่เป็นเด็ก กับลักษณะที่เป็นพ่อแม่ว่า ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือลบสิ่งออกไปอย่างไรบ้าง แต่ ไม่ได้หมายความว่า ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่จะทำหน้าที่เป็นผู้บงการ เพียงแต่จะพยายามใช้เหตุผล ข้อมูลต่าง ๆ มาพยายามปรับลักษณะที่เป็นเด็ก และลักษณะที่เป็นพ่อแม่ที่บุคคลมีอยู่ในตัวให้ เหมาะสม ถูกต้องตามเหตุการณ์ และอยู่ในสภาวะที่สมดุล เพื่อให้บุคคลปรับตัวได้

1.3.1.3 ภาวะความเป็นเด็ก (C) เป็นภาวะบุคคลมีพฤติกรรมเหมือนกับยังอยู่ในวัยเด็ก มีอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงอย่างไรก็แสดงออกไปตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ ทางด้านบวกหรือลบ ลักษณะที่เป็นเด็กนี้จะอยู่ในตัวของบุคคลทุกคน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะอายุ มากน้อยเพียงใด เพียงแต่ลักษณะส่วนนี้จะมียุ่กันน้อยต่างกันในแต่ละบุคคล และเมื่ออายุมาก ขึ้น บุคคลก็จะไม่แสดงออกถึงลักษณะส่วนนี้มากเหมือนกับวัยเด็ก ลักษณะนี้เป็นส่วนของ บุคลิกภาพที่ยังไม่ได้ขัดเกลา เช่น ดิใจก็กระโดดโลดเต้น มีความสดชื่นรื่นเริง เมื่อเสียใจก็ร้องไห้ อย่างเปิดเผย เป็นต้น ภาวะของความเป็นเด็กยังแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

ก. ภาวะความเป็นเด็กเจ้าปัญญาหรือเด็กมีความคิด (Little Professor) ซึ่งเรียกกันย่อ ๆ ว่า LP เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเหมือนเป็นเด็กที่มีความ ฉลาดเฉลียว มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ชอบคิดสิ่งแปลกใหม่ ประจบเพื่อใช้คน เอาใจ คนเก่ง ชอบวางแผน เริ่มมีการใช้ความคิดและเหตุผลคล้ายกับผู้ใหญ่ เป็นต้น ดังนั้น บุคคลที่มี ภาวะของความเป็นเด็กเจ้าปัญญาอย่างเด่นชัด จึงเป็นผู้ที่รู้ว่าควรจัดการกับบางสิ่งบางอย่างด้วย วิธีการอย่างไรได้ด้วยตนเอง แม้ว่าจะยังอยู่ในขอบเขตแห่งโลกของเด็กก็ตาม

ข. ภาวะความเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลา (Adapted Child) ซึ่ง เรียกกันย่อ ๆ ว่า AC เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเหมือนเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลามาแล้ว ตั้งแต่ครั้งยังเยาว์วัย จากการอบรมเลี้ยงดูและการอบรมสั่งสอนของพ่อแม่ ผู้ปกครอง

ญาติผู้ใหญ่ และครู บุคคลที่มีสถานะของความเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลา จะมีลักษณะเป็นเด็กที่ยอมปฏิบัติตาม เชื่อฟังผู้อื่น ฟังพาผู้อื่น อาจจะเป็นผู้ที่เข้าสังคมได้ดี มีกริยามารยาทเหมาะสมกับกาลเทศะ หรือในทางตรงกันข้าม อาจจะไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง เพราะต้องคอยฟังพาผู้มีประสบการณ์สูงกว่าคอยให้คำแนะนำอยู่เรื่อยมาจนชิน คัดลั่นใจไม่ค่อยเป็น พฤติกรรมต่าง ๆ จะอยู่ภายใต้อิทธิพลของบิดา-มารดา

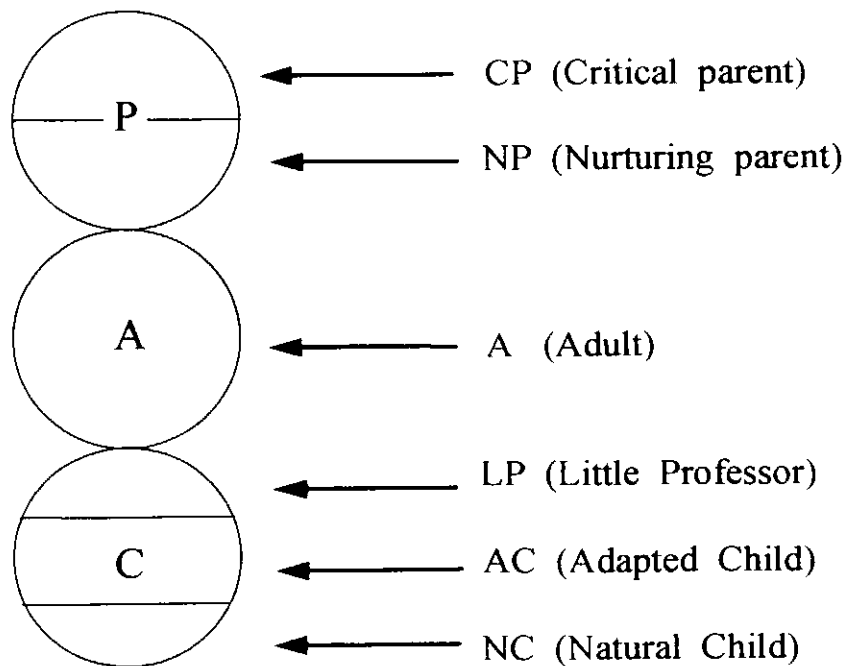
ค. ภาวะความเป็นเด็กตามธรรมชาติ (Natural Child) ซึ่งเรียกกันย่อ ๆ ว่า NP เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเสมือนเป็นเด็กที่ยังขาดการขัดเกลา ดังนั้น เมื่อมีความต้องการอะไร หรือมีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร ก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างโจ่งแจ้งปราศจากการควบคุมตนเอง เช่น เมื่อผิดหวังหรือเสียใจก็ร้องไห้พึมพำหรืออาละวาดโวยวายปึงปึง เป็นต้น บุคคลที่มีภาวะของความเป็นเด็กตามธรรมชาติอย่างเด่นชัด มักจะมีลักษณะที่มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น อยากรู้ อยากเห็น และยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง มีความสนุกสนาน ร่าเริง ขี้อาย กลัว กระโดดโลดเต้น เห็นแก่ตัว อิงฉฉา ขี้สงสัย ไม่รู้จักยับยั้งรอกคอย ชอบสนุก ชอบเที่ยว ชอบเสี่ยง ไม่แยแสว่าคนอื่นจะคิดหรือรู้สึกอย่างไร ต้องการอยากทำอะไรก็ทำ

ภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่สำคัญของคนปกติ เป็นส่วนพื้นฐานที่แต่ละคนจะสร้างอัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ซึ่งเบรินได้กล่าวว่า บุคคลควรเข้าใจถึงลักษณะที่เป็นเด็กภายในตนเอง เพราะเป็นส่วนประกอบของบุคลิกภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลไปตลอดชีวิต ยิ่งไปกว่านั้น ส่วนนี้ยังเป็นส่วนที่มีค่ายิ่งในบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

บุคคลที่มีพัฒนาการเป็นไปตามปกติ บุคลิกภาพในส่วนของความเป็นเด็กจะเริ่มพัฒนาอย่างมากตั้งแต่เกิดจนกระทั่งอายุประมาณ 7 ขวบ ในช่วงที่ลักษณะความเป็นเด็กพัฒนามากนี้ เป็นช่วงที่บุคคลได้มีประสบการณ์ของต้องการแสวงหาความสุขความสบายในตัวเอง การแสดงออกของอารมณ์ ความรู้สึกเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ตามธรรมชาติ เป็นช่วงที่แสดงให้เห็นถึงความน่ารักน่าเอ็นดู สดใสร่าเริง ริเริ่มสร้างสรรค์ การแสดงพฤติกรรมมักใช้คำพูดแสดงความรู้สึกแบบเด็ก เช่น "แจ้วไปเลย" "สนุกระเบิด" ฯลฯ เออะอะส่งเสียงดัง ชุกชอน กระตือรือร้น มีท่าทางเปลี่ยนแปลงรวดเร็วยากจะเดา (Unpredictable) ไวต่อความรู้สึก เมื่อบุคคลอายุมากขึ้น สังคมได้สร้างค่านิยมที่บุคคลต้องลดการแสดงออกถึงบุคลิกภาพส่วนนี้ ด้วยลักษณะที่เป็นเด็ก ทำให้บุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ต้องจัดสภาพการณ์ที่จะได้แสดงออกถึงบุคลิกภาพส่วนนี้ แล้วได้รับการยอมรับ เช่น จัดงานสังสรรค์เพื่อนเก่า ๆ แล้วมีการแข่งขันเกมต่าง ๆ กีฬาที่เน้นความสนุกสนานเป็นหลัก การแสดงท่าแปลก ๆ ในการเดินร่า การแสดงตลกต่าง ๆ

เนื่องจากการพัฒนาการของลักษณะที่เป็นเด็กนั้น พัฒนารับขึ้นอย่างมากในช่วง 7 ปีแรกของชีวิต ซึ่งเป็นระยะก่อนที่มีพัฒนาการทางภาษาอย่างเต็มที่ เด็กมีแรงผลักดันตามธรรมชาติในการอยากพึ่งพาตนเอง อยากลองทำอะไรใหม่ ๆ ต้องการสำรวจสภาพแวดล้อมด้วยตนเอง แต่ผู้ใหญ่ที่มีอิทธิพลเหนือกว่าจะคอยควบคุมขัดขวาง เพราะกลัวอันตรายทำให้เด็กต้องระงับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เป็นความสุขจึงเกิดความคับข้องใจ ลักษณะของเด็กที่ได้รับการขัดเกล่าจะพัฒนาจากการที่เด็กได้เรียนรู้กฎเกณฑ์ ขอบทำตาม ถ้าพ่อแม่สั่งสอนด้วยความรัก มีเหตุผล คงเส้นคงวา เด็กจะมีวินัยในตนเองรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับแม้ต้องทำตามกฎเกณฑ์ หากพ่อแม่ใช้อารมณ์รุนแรง ลงโทษ ไม่คงเส้นคงวา ทำให้เด็กรู้สึกไม่ได้รับการยอมรับ ไม่มีคุณค่าทำตามสิ่งเพราะยังพึ่งพาตนเองไม่ได้ เมื่อโตขึ้น ถ้าไม่ออกมาในรูปพฤติกรรมก้าวร้าวก็จะเป็นลักษณะผู้พึ่งพากลัวผิดพลาด เพราะเกิดความรู้สึกว่า "ฉันไม่ดี" สำหรับบุคลิกภาพในส่วน of ลักษณะที่เป็นเด็กมีการพัฒนาขึ้น เมื่อเด็กเริ่มหาเหตุผล ใช้ความคิด แสดงออกให้เห็นว่ารู้จักประเมินค่า ตัดสินสิ่งต่าง ๆ ด้วยหลักเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

โครงสร้างของบุคลิกภาพทั้ง 3 ภาวะของแต่ละบุคคล สามารถแสดงด้วยแผนผังดังนี้ (อาภา จันทรสกุล. 2535 : 168)



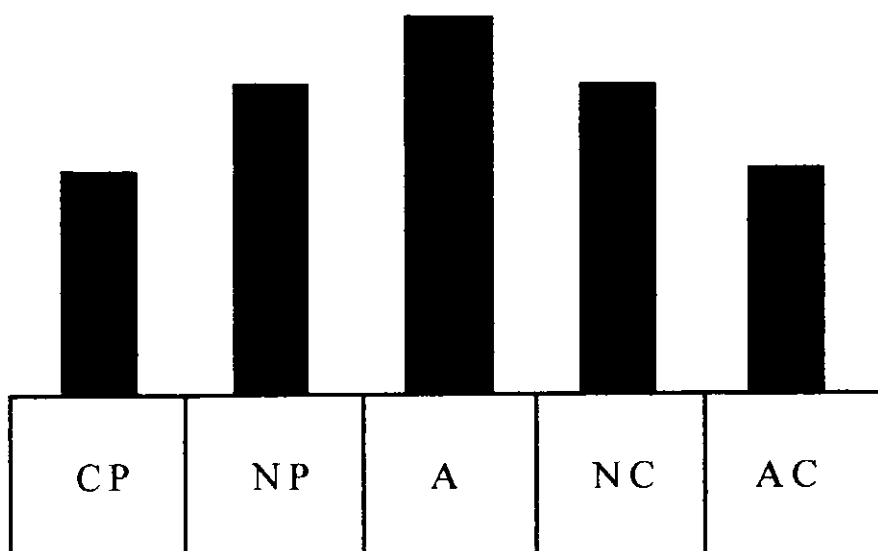
ภาพประกอบ 1 โครงสร้างของบุคลิกภาพ

ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็กต่างตอบสนองหรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าแตกต่างกัน โดยแต่ละภาวะจะรับรู้สิ่งเร้าแตกต่างกัน และจะตอบสนองตามการรับรู้ (Perception) ของแต่ละภาวะ นอกจากนี้ทั้งสามสภาวะนี้ ยังมีปฏิกิริยาต่อกันและกันอีกด้วย

เนื่องด้วยแต่ละบุคคลมีพลังจิตหรือพลังทางจิต (Psychic Energy หรือ Cathexis) พลังจิตจะไหลผ่านขอบเขต (Boundary) ของแต่ละภาวะตัวตน ซึ่งขอบเขตของแต่ละภาวะตัวตนนั้น เปรียบเสมือนเนื้อเยื่อบาง ๆ ที่พลังจิตสามารถไหลผ่านไปได้ และพลังจิตจะไหลผ่านจากภาวะตัวตนหนึ่งไปสู่ภาวะตัวตนอื่น ๆ พลังจิตที่สามารถไหลผ่านภาวะตัวตนหนึ่งไปสู่อีกตัวตนหนึ่ง เรียกว่า พลังจิตอิสระ (Free Cathexis) บุคคลที่มีการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพ จะมีการปรับเปลี่ยนสภาวะของบุคลิกภาพที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งจะทำให้บุคคลนี้ปรับตัวได้ดี ตรงกันข้ามกับบางคนที่มีการรับรู้ที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะมีการปรับเปลี่ยนสภาวะของบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมได้ช้าหรือไม่ได้เลย ดังนั้นจึงมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมหรือผิดปกติ

สำหรับการวิเคราะห์บุคลิกภาพด้วยแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพ (Egograms) นั้น แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพ คือ เครื่องมือสำหรับแสดงหน้าที่และจำนวนพลังงานของภาวะตัวตน (Ego State) แผนภูมินี้จะแสดงด้วยกราฟแท่ง กราฟแท่งแต่ละแท่งจะแสดงถึงระดับความมากน้อยของพลังงานของภาวะตัวตน แต่ละภาวะของบุคคลแต่ละคนซึ่งแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพนี้ ดูเชย์ (พรรณราย ทรัชยะประภา. 2533 : 43 ; อ้างอิงมาจาก Dusay. 1977 : 38-62) พัฒนามาจากโครงสร้างบุคลิกภาพของเบิร์น (Beme) ดังนั้น ในกราฟแต่ละแท่งจะใช้สัญลักษณ์เหมือนกับโครงสร้างบุคลิกภาพ คือ CP แทน ภาวะพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์ NP แทน ภาวะพ่อแม่ที่ทะนุถนอม A แทน ภาวะผู้ใหญ่ NC แทน ภาวะเด็กตามธรรมชาติ AC แทน ภาวะเด็กที่ได้รับการขัดเกลา พลังที่มีอยู่ในแต่ละภาวะตัวตนเหล่านี้สามารถถ่ายทอดไปมาสู่กันได้ แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพมีได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพนั้น เปรียบเทียบได้กับลายนิ้วมือของคน แต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกันเลยแม้แต่คนเดียว แม้ว่าอาจจะคล้ายกับผู้อื่นก็ตาม ไม่มีผู้ใดสรุปว่าแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพแบบไหนดีหรือเลวกว่ากัน แต่แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพของคนที่มีบุคลิกภาพดี คือ คนที่มีสุขภาพจิตดี มีความเป็นผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ดี และมีการปรับตัวที่ดี การมีความสมดุลย์ของแต่ละภาวะตัวตน คือมีลักษณะของแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพเป็นรูประฆังคว่ำ (Bell-Shaped Egogram) ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึง

บุคลิกภาพที่มีความสมดุลของการกระจายของระบบพลังงานทางจิตวิทยา (Psychological Energy) ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิแท่งแสดงบุคลิกภาพรูประฆังคว่ำ

จากภาพประกอบ 2 เป็นแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้ ดังที่คูเซย์ กล่าวว่า เราควรใช้แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพนี้เป็นเครื่องมือในการที่จะพยายามเข้าใจตัวเราเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเปลี่ยนแปลงและความเจริญงอกงามในตัวเราหรือในผู้อื่น

1.3.2 การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

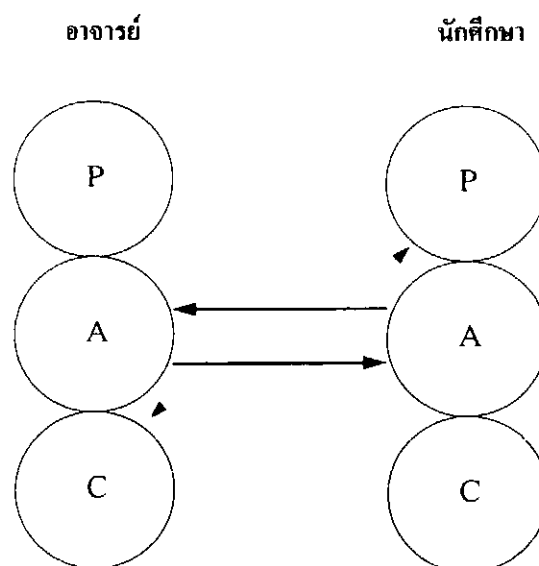
อภिरดี เพชรบูรณ์. (2527 : 13) กล่าวว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการวิเคราะห์โดยพิจารณาถึงสถานภาพ (Ego State) ของบุคคลเป็นหลัก

วูลแลมส์และบราวน์ (Woollam and Brown. 1979 : 65-70) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่า หมายถึงการวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือความเอาใจใส่ระหว่างบุคคลสองคน โดยมีการเฝ้าและการตอบสนองจากภาวะบุคลิกภาพหนึ่งไปยังอีกบุคลิกภาพหนึ่ง หรืออาจจะยุ่งยากซับซ้อนกว่านั้น คือ สื่อสารกันจากภาวะบุคลิกภาพมากกว่า 2 บุคลิกภาพ

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 : 104-105) กล่าวว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นวิธีการที่อธิบายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง โดย

บุคคลหนึ่ง จะแสดงออกทางวาจา ซึ่งวาจาหรือทำที่นั้น จะส่งมาจากภาวะตัวตนของบุคคลหนึ่ง สู่ไปยังภาวะตัวตนของอีกบุคคลหนึ่ง สำหรับการติดต่อสัมพันธ์นี้ สามารถอธิบายได้ในรูปของ สิ่งเร้าและการตอบสนอง เช่น บุคคลหนึ่งจะส่งสื่อสัมพันธ์จากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของคนไปยัง ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของอีกบุคคลหนึ่ง หรือจากภาวะความเป็นเด็กของบุคคลหนึ่ง ส่งไปยัง ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของอีกบุคคลหนึ่ง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับอาภา จันทรสกุล (2535 : 165-166) ที่กล่าวว่า เราสามารถวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ โดยสังเกตจากคำพูดที่บุคคล นั้นใช้สื่อสาร ตลอดจนท่าทางที่แสดงออกมา

ธีระ ประพฤติกิจ (2531 : 387) กล่าวว่า การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกิดขึ้นเมื่อ บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาพบกัน ดังนั้น ถ้าบุคคล 2 คนคุยกัน ก็หมายความว่ามีความตัวตน ปะทะสัมพันธ์กันถึง 6 ภาวะ คือ คนละ 3 ภาวะ การปฏิสัมพันธ์ตามทฤษฎีการวิเคราะห์การ ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ก็หมายถึงเพียงการสื่อสารที่มีสิ่งเร้าและการตอบสนองระหว่าง บุคคลที่มีความตัวตนคนละ 3 ลักษณะ ในการสื่อสารหรือปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวจะมีระดับเกิดขึ้น 2 ระดับ คือ ระดับสังคม (Social Level) และระดับจิตวิทยา (Psychological Level) ใน ระดับสังคมเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่เปิดเผย มองเห็นได้จากพฤติกรรมภายนอกและระดับจิตวิทยา เป็นการปฏิสัมพันธ์ของความรู้สึกหรือสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในใจ ลักษณะการปฏิสัมพันธ์ 2 ระดับ สามารถแสดงให้เห็นภาพได้โดยให้ลูกศรเส้นทึบแทนการปฏิสัมพันธ์ระดับสังคม เส้นไขว่ปลา แทนการปฏิสัมพันธ์ระดับจิตวิทยา ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงสัญลักษณ์การติดต่อสัมพันธ์ระดับสังคม และระดับจิตใจ

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 : 104-105) กล่าวว่า การติดต่อหรือสื่อสัมพันธ์ทางสังคม หรือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 การติดต่อสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากภาวะตัวตนของบุคคลหนึ่งไปสู่ภาวะตัวตนของอีกบุคคลหนึ่ง แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

ก. การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary Transaction)

ข. การติดต่อสัมพันธ์ที่สวนทางกัน (Crossed Transaction)

ประเภทที่ 2 การติดต่อสัมพันธ์ที่แฝงความต้องการที่แท้จริง (Ulterior Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยผู้สื่อใช้วาจาหรือมีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง แต่ความมุ่งหวังที่แท้จริงของบุคคลนั้น ต้องตีความจากความหมายที่แฝงไว้ แต่ไม่ได้แสดงออกมา เพราะผู้สื่อทราบว่าจะวาจาหรือพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมา เป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ แต่พฤติกรรมที่เขาซ่อนไว้เป็นความต้องการที่แท้จริงของเขาที่เขาแสวงหา

โกศล มีคุณ (2533 : 135) กล่าวว่า ในภาวะการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะระหว่างคน 2 คน เบิร์นได้วิเคราะห์ไว้สรุปว่า การติดต่อสื่อสารแยกได้เป็น 2 แบบใหญ่ ๆ คือ การติดต่อสื่อสารแบบคล้ายตามกันหรือแบบเป็นมิตร (Complementary) และการติดต่อสื่อสารแบบตัดกันหรือแบบไม่เป็นมิตร (Crossed)

หลุย จำปาเทศ (2533 : 109-111) กล่าวว่า การสื่อสารมี 3 แบบ คือ การสื่อสารที่สอดคล้องกัน (Complementary Transaction) การสื่อสารที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction) และการสื่อสารที่มีความซับซ้อนแอบแฝงหรือซ่อนเร้น (Ulterior Transaction)

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2533 : 4) กล่าวว่า การสื่อสารที่ดีควรรู้เรื่องเหล่านี้ คือ การสื่อสารในภาวะตัวตนระดับเดียวกัน (Complementary) การสื่อสารในภาวะตัวตนที่ระดับต่างกัน (Crossed) การสื่อสารแบบแอบแฝงความรู้สึกแท้ ๆ อยู่ภายใน (Ulterior)

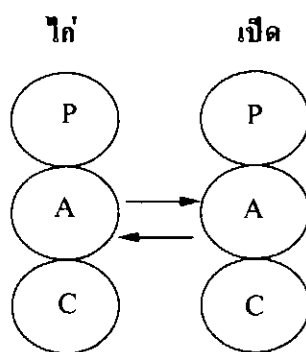
เจียรนัย ทรงชัยกุล (2533 : 81-84) ได้กล่าวถึงรูปแบบของสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลทั้งที่ใช้คำพูดและอากัปกิริยาท่าทางในการติดต่อสัมพันธ์กันนั้น แบ่งเป็น สัมพันธภาพแบบถ้อยที่ถ้อยอาศัย (Complementary Transaction) สัมพันธภาพแบบขัดแย้งกัน (Crossed Transaction) และสัมพันธภาพแบบเคลือบแฝง (Ulterior Transaction)

อาภา จันทรสกุล (2535 : 169-176) กล่าวว่า การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ โดยสังเกตจากคำพูดที่บุคคลนั้นได้

สื่อสารตลอดจนท่าทางที่แสดงออกมา ซึ่งรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถแบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1.3.2.1 การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกันหรือไม่ขัดแย้งกัน (Complementary or Parallels Transaction) การติดต่อสัมพันธ์แบบนี้จะมีลักษณะถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน ผู้สื่อสารคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนสื่อสารอย่างไร ก็ได้รับการตอบสนองตามคาดหวัง ไม่ขัดแย้งกัน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในเชิงบวก เช่น มีมิตรไมตรีที่ดีต่อกัน ไว้วางใจและเข้าใจกัน ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างทั้งสองฝ่ายก็จะดำเนินต่อไปได้เรื่อย ๆ อย่างราบรื่น ถ้าวิเคราะห์จากทิศทาง (Vector) ของ การสื่อสาร ลูกศรจะไม่ตัดข้ามกัน ลูกศรจะขนานกันไป ดังแสดงในภาพประกอบ

ตัวอย่างที่ 1

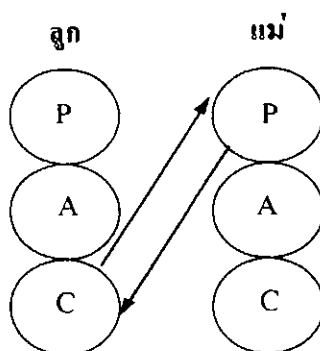


ไก่อ : อาทิตย์หน้าจะสอบกันแล้ว
เธออ่านหนังสือบ้างหรือยัง

เปิด : ยังเลย ต้องรีบทำรายงาน
ที่จะส่งวันมะรืนนี้ก่อน

ภาพประกอบ 4

ตัวอย่างที่ 2



ลูก : แม่ขา หนูขออนุญาตไปดูหนัง
กับเพื่อนนะคะ

แม่ : ได้จ้ะ แล้วรีบกลับบ้านนะจ๊ะ

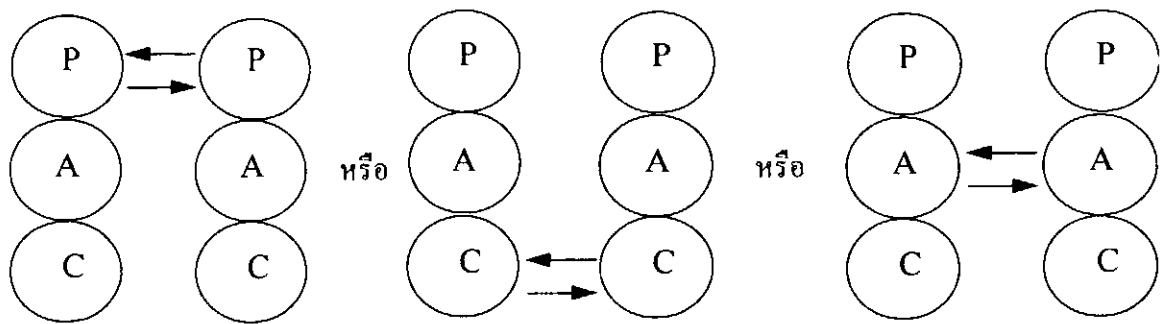
ภาพประกอบ 5

ภาพประกอบ 4 และ 5 แสดงลักษณะการติดต่อดังที่สัมพันธ์แบบไม่ขัดแย้ง

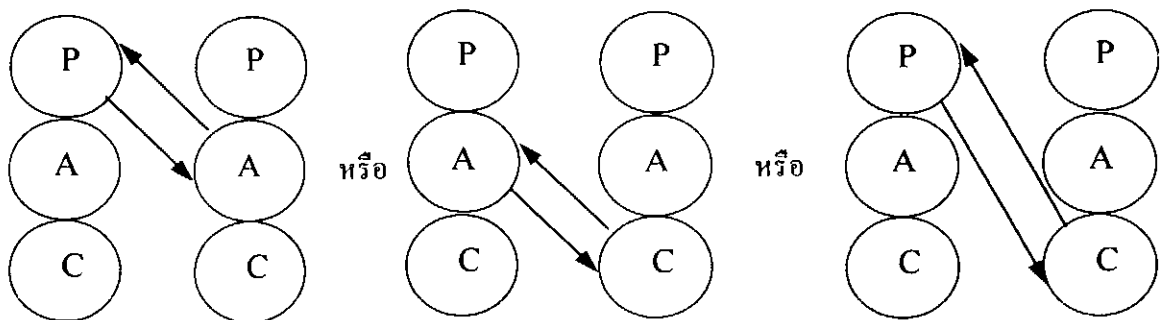
จากตัวอย่างที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ทั้งไก่และเป็ดติดต่อสัมพันธ์กันโดยที่แต่ละฝ่ายใช้ภาวะตัวตนแบบเดียวกัน คือ แบบผู้ใหญ่

จากตัวอย่างที่ 2 แสดงให้เห็นว่า แม่และลูกติดต่อสัมพันธ์กันโดยที่แต่ละฝ่ายใช้ภาวะตัวตนต่างแบบกัน กล่าวคือ ลูกใช้บุคลิกภาพแบบเด็กที่ได้รับการขัดเกลา (AC) ในการติดต่อสัมพันธ์กับแม่ ในขณะที่แม่ใช้บุคลิกภาพแบบพ่อแม่ที่มีความเมตตากรุณา (NP) ในการโต้ตอบกับลูก

สัมพันธ์ภาพแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย มีทิศทางติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นลักษณะคู่ขนานกัน โดยจะเกิดขึ้นได้ในการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งทั้งสองฝ่ายใช้ภาวะตัวตนแบบเดียวกัน หรือต่างแบบกัน ดังภาพประกอบ 6



การใช้ภาวะตัวตนแบบเดียวกัน

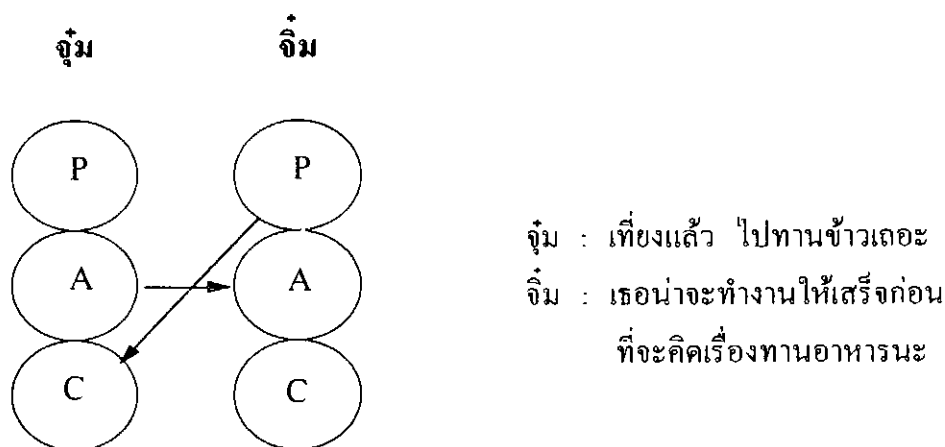


การใช้ภาวะตัวตนต่างแบบกัน

ภาพประกอบ 6 แสดงลักษณะการติดต่อสัมพันธ์แบบไม่ขัดแย้งกันในแบบต่าง ๆ

ในการติดต่อแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยนี้ เมื่อการติดต่อเสร็จสิ้นลง ทั้งสองฝ่ายจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจ ไม่ขุนขึงหมองใจหรือโกรธเคืองกัน (ภิญญา ศักดิ์ศรี. 2531 : 509) ไม่มีปัญหาติดค้างในใจ ในชีวิตประจำวันจะเป็นแบบ "บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น"

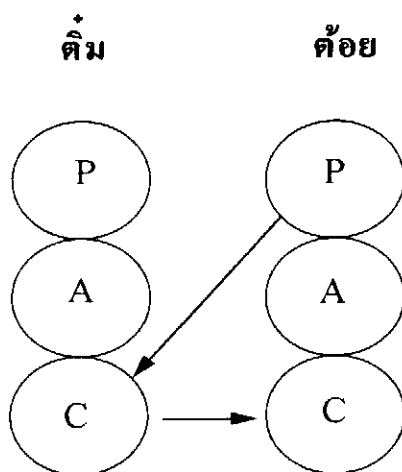
1.3.2.2 การติดต่อสัมพันธ์แบบขัดแย้ง (Crossed Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งฝ่ายหนึ่งไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ จึงทำให้เกิดสัมพันธภาพในเชิงลบ เกิดการขัดแย้งกันขึ้น มีข้อขัดแย้งกัน ไม่ร่วมมือกัน หรือเกิดความเข้าใจผิดกันอาจถึงขั้นทะเลาะวิวาทเป็นศัตรูกันได้ ดังนั้น เมื่อมีสัมพันธภาพแบบขัดแย้งกันเกิดขึ้น มักจะทำให้การติดต่อสัมพันธ์หยุดชะงัก ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ จะล้มเหลวก่อนระยะเวลาหรือก่อนที่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จะบรรลุความสัมพันธ์อาจเป็นไปได้เพียงช่วงสั้น ๆ เท่านั้น เพราะผู้สื่อสารไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยดังที่คาดหวังไว้ ถ้าวิเคราะห์จากทิศทาง (Vector) ของการติดต่อลูกศรจะตัดข้ามกัน ดังภาพประกอบ 7 ตัวอย่างที่ 1



ภาพประกอบ 7 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบขัดแย้งที่ถูกตรึงตัดข้ามกัน

จากตัวอย่างที่ 1 จะเห็นได้ว่าทิศทางซึ่งแสดงการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างจุ่มกับจิม มีลักษณะที่ตัดข้ามกัน ซึ่งมักจะทำให้การติดต่อกันระหว่างทั้งสองฝ่ายดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น

ตัวอย่างที่ 2



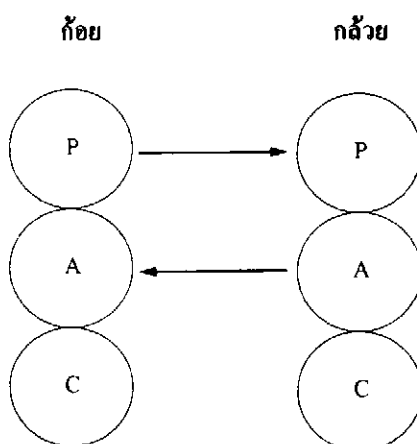
ดิม : ไปเที่ยวกันเถอะ

ต้อย : เธอต้องอ่านหนังสือเตรียมสอบ
ในสัปดาห์หน้า จำไม่ได้หรือ

ภาพประกอบ 8 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบขัดแย้งที่ถูกตรึงไม่ตัดข้ามกัน

จากตัวอย่างที่ 2 ทิศทาง (ลูกศร) ไม่ได้ตัดข้ามกัน แต่เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งฝ่ายหนึ่งไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ จึงเป็นลักษณะคล้าย ๆ กับ "ถามอย่างตอบอย่าง" หรือ "พูดกันไม่รู้เรื่อง" ซึ่งสัมพันธ์ภาพดังกล่าวนี้ มักจะนำไปสู่ความขัดแย้ง

ตัวอย่างที่ 3



ก้อย : ผู้คนสมัยนี้ ไม่ค่อยมี
ความรับผิดชอบเลย

กล้วย : เธอได้ข้อมูลมาจากไหน

ภาพประกอบ 9 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบขัดแย้งที่ถูกตรึงไม่ตัดข้ามกัน

จากตัวอย่างที่ 3 เป็นลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกัน จึงไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามที่ยกฝ่ายคาดหวัง การติดต่อสัมพันธ์แบบขัดแย้งนี้ทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ติดขัด สะดุด หรือบางครั้งหยุดชะงัก มักก่อให้เกิดความรู้สึกทางด้านลบ ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานหรือการอยู่ร่วมกัน แต่ก็มีประโยชน์ที่ช่วยท้าทายให้คู่สื่อสารได้ใช้ภาวะตัวตนอื่นๆ ในการคิดหรือการแสดงออกบ้าง ไม่ใช่เพียงภาวะตัวตนเดียวตามที่ตนเองเคยชินเท่านั้น เช่น ในลักษณะของเด็กที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ แทนที่ครูจะสื่อสารในรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน หรือใช้ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่มีความเมตตากรุณา ครูควรสื่อสารด้วยภาวะตัวตนอื่นๆ แม้จะเป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกันก็ตาม ตัวอย่างเช่น

นักเรียน : อาจารย์คะ หนูจะทำคณิตศาสตร์อย่างไรคะ

อาจารย์ : ลองใช้ความสามารถของตนเองดูซิคะว่าควรจะทำอย่างไร

(Adult Ego State)

: อย่าวิตกกังวลไป มันไม่ใช่ปัญหาโลกแตกหรอกน่า

(Natural Child)

: ก่อนจะถามคนอื่น ลองคิดด้วยตนเองก่อน แล้วบอกมาซิว่า

คุณจะได้แก้ปัญหาอย่างไรดี (Controlling Parent)

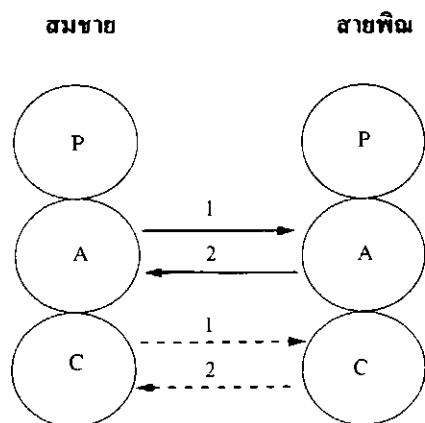
1.3.2.3 การติดต่อสัมพันธ์แบบที่มีนัยเคลือบแฝง (Ulterior Transaction)

เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งผู้ติดต่อแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างหนึ่ง แต่มีความต้องการที่แท้จริงซึ่งเคลือบแฝงหรือซ่อนเร้นได้ภายในเป็นอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะคล้ายๆ กับ "ปากอย่าง ใจอย่าง" หรือ "วาจาขัดแย้งกับท่าทาง" พฤติกรรมหรือวาจาที่เขาแสดงออกเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับและเปิดเผยได้ เป็น Social Message ส่วนความต้องการที่แท้จริงนั้นเปิดเผยโดยตรงไม่ได้ แต่เป็นความต้องการที่เขาตระหนักอยู่แก่ใจ เป็น Psychological Message อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงต้องการให้ผู้ที่เราสื่อสารด้วยนั้นตอบสนองความต้องการในระดับจิตวิทยา (Psychological Level) ของตน การติดต่อสัมพันธ์แบบที่มีนัยเคลือบแฝง ผู้ใช้จะเป็นผู้ที่มีตัว หรือนักจิตวิทยาที่มีความชำนาญในการวิเคราะห์ การติดต่อสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถวิเคราะห์ได้โดยสังเกตจากท่าทางและพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แสดงออกซึ่งไม่สอดคล้องกับวาจาที่สื่อสารออกมา พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการสังเกต เช่น น้ำเสียง คำพูดที่เลือกใช้ สรรพนามที่ใช้ การพองปาก การแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางด้านร่างกาย เช่น ชักไหล่ การใช้มือประกอบการคำพูด ฯลฯ

ความสัมพันธ์แบบเคลือบแฝงนั้นจำเป็นต้องใช้อยู่บ้างในสังคม เพราะมีความต้องการที่

แท้จริงหลายลักษณะที่บุคคลไม่สามารถนำมาเปิดเผย หรือพูดกันอย่างตรงไปตรงมาได้ ทั้งนี้ เพื่อรักษามารยาท อย่างไรก็ตาม การติดต่อสัมพันธ์แบบเคลือบแฝงจะนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่จริงใจต่อกัน หรือไม่ไว้วางใจกันระหว่างทั้งสองฝ่าย ดังภาพประกอบที่ 10

ตัวอย่างที่ 1.



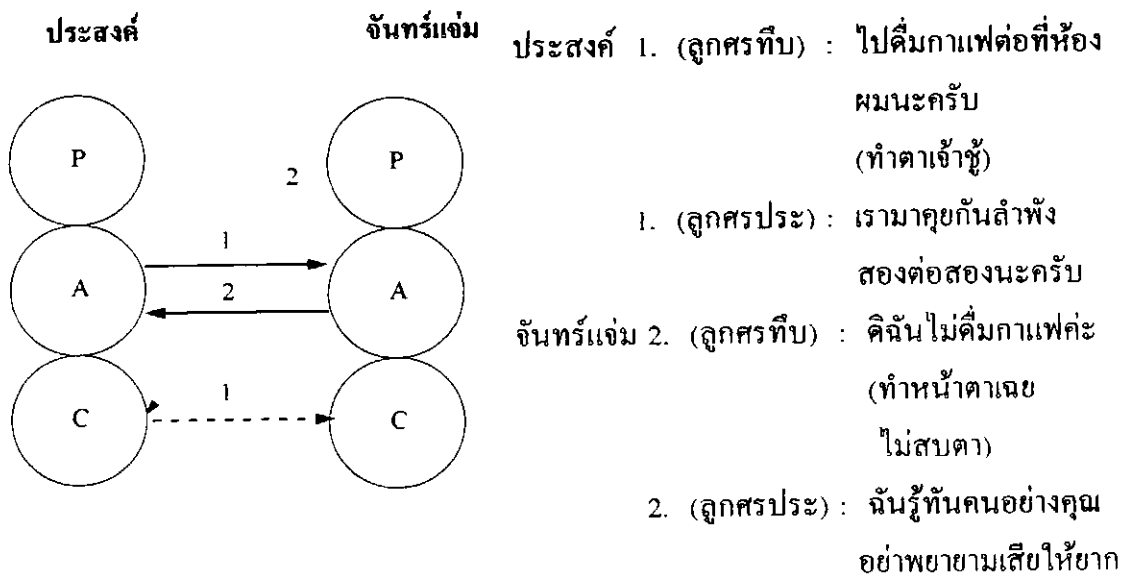
- สมชาย 1. (ลูกศรทึบ) : ไปดื่มกาแฟต่อที่
ห้องผมนะครับ (ทำตาเจ้าชู้)
1. (ลูกศรประ) : เรามาคุยตามลำพัง
สองต่อสองนะครับ
- สายพิน 2. (ลูกศรทึบ) : ดีซิคะ กำลังอยากดื่ม
กาแฟอยู่ทีเดียว (ยิ้มหวาน)
2. (ลูกศรประ) : นึกแล้วว่าคงชวน

ภาพประกอบ 10 แสดงลักษณะการติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบไม่ขัดแย้งกัน

จากตัวอย่างที่ 1 แสดงให้เห็นว่า การติดต่อสัมพันธ์ของสมชายและสายพินมีนัยเคลือบแฝงแบบไม่ขัดแย้ง โดยแต่ละคนจะใช้ 2 ภาวะตัวตนในการติดต่อ เรียกว่า Duplex Transaction ลูกศรทึบแสดงถึงการติดต่อสื่อสารที่บุคคลแสดงออกโดยอาจใช้วาจาหรือมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ (Social Message) ส่วนลูกศรประแสดงถึงความรู้สึกหรือความมุ่งหวังที่แท้จริงของบุคคลนั้น ซึ่งซ่อนเร้นหรือแอบแฝงอยู่ (Psychological Message)

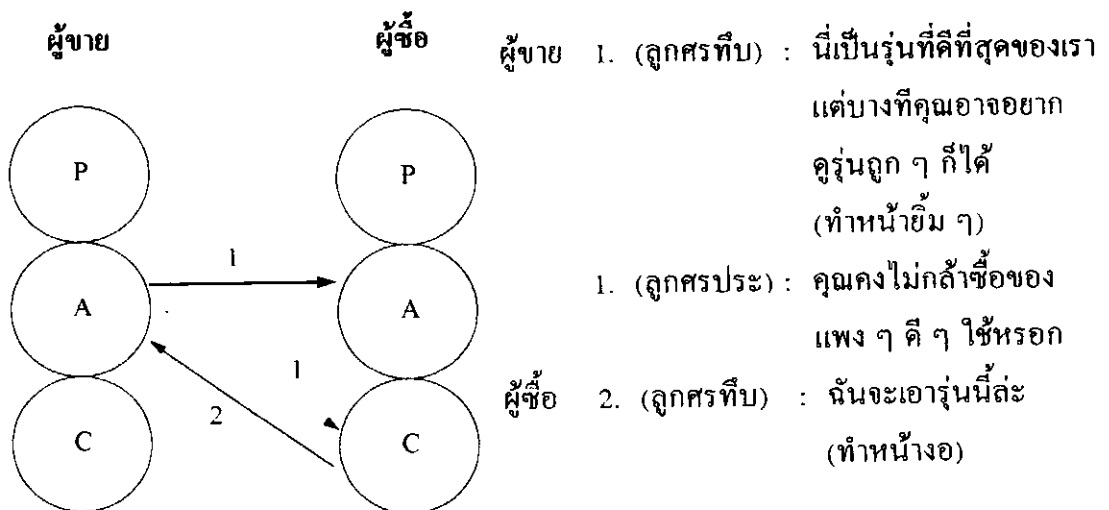
ส่วนภาพประกอบ 11 นั้น เป็นลักษณะการติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบขัดแย้งกัน

ตัวอย่างที่ 2



ภาพประกอบ 11 แสดงลักษณะการติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงแบบขัดแย้งกัน

ตัวอย่างที่ 3



ภาพประกอบ 12 แสดงการติดต่อสัมพันธ์แบบ Angular Transaction

จากตัวอย่างที่ 3 ผู้ขายติดต่อกับผู้ซื้อโดยใช้ 2 ภาวะตัวตน และผู้ซื้อตอบสนองโดยใช้เพียงภาวะตัวตนเดียวเท่านั้น เรียกว่า Angular Transaction โดยผู้ขายติดต่อสัมพันธ์โดยใช้ข้อความที่เป็นที่ยอมรับทางสังคมจากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ไปยังภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของ

ผู้ซื้อ และในขณะเดียวกันผู้ขายก็ส่งข่าวสารทางจิตวิทยา จากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ไปตกเบ็ด ภาวะความเป็นเด็กของผู้ซื้อ ซึ่งผู้ซื้อก็คิดเบ็ดผู้ขาย

ตามแนวความคิดจากทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การติดต่อสัมพันธ์สามารถประสบความสำเร็จได้ หากบุคคลรู้ภาวะตัวตนของตนเองและรู้ว่าผู้ที่เรากำลังติดต่อกับมีภาวะตัวตนแบบใด แล้วพยายามปรับตัวเข้าหากัน เพื่อให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์แบบที่ไม่ขัดแย้งกัน ก็จะทำให้การติดต่อสัมพันธ์เป็นไปในทางที่ดี เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

1.3.3 การวิเคราะห์รูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยใช้เกม (Game)

พรหมฉาย ทรัพย์ะประภา (2527 : 93-94) กล่าวว่า การดำเนินชีวิตของคนเราปัจจุบันนี้ ส่วนหนึ่งเป็นการเล่นเกมชีวิตกัน ซึ่งส่วนมาก เล่นโดยไม่รู้ตัวและมักจะมีแนวโน้มที่จะเลือกบุคคลบางคน เช่น คู่สมรส เพื่อนร่วมงาน หรือคนอื่น ๆ ที่มีบทบาทตรงข้ามกับตนมาเป็นคู่กัน เกมชีวิตหรือเกมทางจิตวิทยา มีส่วนประกอบพื้นฐานดังนี้ มีรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์แบบสอดคล้องกัน (ตามที่สังคมยอมรับ) เป็นเบื้องต้น มีรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์แบบซ่อนเร้น (เป็นข่าวสารทางจิตวิทยา) ซ่อนอยู่ภายใต้ และมีผลลัพธ์เป็นลบ เป็นวัตถุประสงค์อันแท้จริงของเกมนั้น เช่น ความรู้สึกเสียใจ สมน้ำหน้า เอาชนะ แก่งแค้น หรือคำว่าตนเอง บุคคลที่มีทักษะ "ฉันทิ เธอก็ดี" นั้น จะไม่เล่นเกมกับผู้อื่น เพราะเกมชีวิตเป็นสิ่งขัดขวางความสัมพันธ์ที่ตรงไปตรงมา ความใกล้ชิดและเปิดเผยในระหว่างผู้เล่น แต่คนก็ยังเล่นเกมกันอยู่เพื่อให้เป็นการฆ่าเวลา เพื่อกระตุ้นความสนใจ หรือเล่นเพื่อให้มีหนทางที่จะได้รับความรักความเอาใจใส่ หรือเพื่อสนับสนุนบทบาทของตนเอง คือบทบาทผู้กล่าวหา ผู้ช่วยเหลือ หรือเหยื่อ เกมเปรียบเสมือนละครฉากสั้น ๆ ในละครชีวิตของแต่ละบุคคลคนเราอาจจะเล่นเกมด้วยระดับความรุนแรงแตกต่างกัน ตั้งแต่ระดับที่สังคมยอมรับ เช่น การเล่นหุ้นเล่นตาของชายหนุ่มหญิงสาวในงานเลี้ยง ไปจนถึงระดับที่มีการก่ออาชญากรรมของการฆ่าตนเองและการฆ่าผู้อื่น

ผ่องพรหม เกิดพิทักษ์ (2531 : 106) กล่าวว่า เกมเป็นรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อสัมพันธ์แบบผิวเผินและเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ให้โอกาสคนได้พบปะสังสรรค์ ได้เล่นตามแบบที่ตนต้องการจะแสดง เกมทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นเกมหมากรุกที่เล่นเพื่อความสนุกสนาน หรือเพื่อฆ่าเวลา หรือเกมทางจิตวิทยา หรือเกมชีวิต ต่างก็มีการเริ่มต้น มีกติกา มีสิ่งตอบแทนหรือรางวัล ในการเล่นเกมคนเรายังจะคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทน (Payoff) จากการเล่นเกมซึ่งสิ่งตอบแทนจากการเล่นเกม ไม่จำเป็นจะต้องเป็นวัตถุสิ่งของ แต่อาจจะเป็นความรู้สึกต่าง ๆ ที่ได้รับจากการเล่นเกม อาจจะเป็นความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกในทางลบก็ได้

ธีระ ประพฤติกิจ (2531 : 420) กล่าวว่า การเล่นเกมจะต้องประกอบด้วยบุคคล

2 คนขึ้นไป ผู้เล่นจะมีลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะของตน การเล่นจะต้องมีพฤติกรรม 2 ระดับ คือ ระดับที่เปิดเผย (Overt) และระดับที่ปิดบังซ่อนเร้น (Hidden or Covert)

หลุย จำปาเทศ (2533 : 113-114) กล่าวว่า เกมในเชิงจิตวิทยา (Psychological Game) มีลักษณะคล้ายเกมทั่วไป แต่ผลลัพธ์ (Payoff) จะไม่ก่อให้เกิดความสนุกสนานอย่าง เกมอื่น ๆ ผลลัพธ์จะออกมาในรูปของความกลัว ความโกรธ ความเคียดแค้น ความเศร้า ฯลฯ กับ ผู้ที่เล่นเกม ไม่ว่าผู้เล่นจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม สรุปก็คือ การเล่นเกมจิตวิทยานี้เป็นสิ่งที่ไม่ดี คนที่ชอบเล่นมักเป็นคนที่มีปัญหาทางจิตใจ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่และ พื้นฐาน (Background) ทางครอบครัวของบุคคลนั้น

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 : 309) กล่าวว่า เกมคือวิธีการที่ บุคคลพยายามเอา ประโยชน์จากบุคคลอื่นเพื่อให้ได้การใส่ใจ (Stroke) ที่ตนเองพอใจ ผู้ที่เล่นเกมจะพยายามหาทาง ดึงให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าร่วมเล่นเกมด้วย ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกด้วยคำพูดหรือการกระทำก็ได้ และในที่สุดเกมจะจบลงด้วยการดูว่ากล่าว ดูถูกเหยียดหยาม หรือประณามอย่างที่เราคาดไม่ถึง เพราะในระหว่างการเล่นเกมจะมีการกระทำหรือพูดจาตอบโต้กันมา และบางคนใช้เวลาเล่นเกมที่ ยาวนานกว่าเกมจะยุติลง ซึ่งทำให้ได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างมาก แต่ความเอาใจใส่ที่ได้นี้ ก่อนข้างเป็นไปในทางลบ เนื่องจากความรู้สึกของผู้เล่นจะเต็มไปด้วยอารมณ์โกรธ ไม่จริงใจ และไม่มีความไว้วางใจกัน

อาภา จันทรสกุล (2535 : 191-192) กล่าวว่า เกมทางจิตวิทยาเป็นสิ่งที่เล่นกันโดย 'ไม่รู้ตัว' ในการเล่นเกมจะมีคนเล่นอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป และมีลักษณะพื้นฐานดังนี้คือ เมื่อ พิจารณาอย่างผิวเผิน การติดต่อสัมพันธ์จะเป็นไปในแบบที่ไม่ขัดแย้งกัน เพราะเป็นรูปแบบ การติดต่อสัมพันธ์ทั้งที่สังคมยอมรับ จากการวิเคราะห์จะพบว่า การติดต่อสัมพันธ์ที่แท้จริงเป็น แบบที่มันยเคลือบแฝง ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงที่ซ่อนเร้นอยู่และมีผลทางลบ เพราะ การเล่นเกมนั้น วัตถุประสงค์ที่แท้จริงจะเป็นความรู้สึกสะใจ ความรู้สึกชนะ ความรู้สึกเป็น ผู้ถูกต้อง ความรู้สึกสมน้ำหน้าตนเอง ฯลฯ เกมเป็นสิ่งที่เล่นกันซ้ำ ๆ ซาก ๆ ถ้าสังเกตจะเห็นว่า ผู้เล่นเกมมักใช้คำพูด กริยา ซ้ำ ๆ ซาก ๆ เปลี่ยนไปแล้วแต่สถานการณ์หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้เล่นเกมเล่นเพื่อต้องการให้ความรู้สึกซ่อนเร้นที่มีอยู่ได้รับการยอมรับตอบสนอง จึงทำซ้ำ ๆ ใน ชีวิตประจำวันเราจะพบว่าบุคคลเล่นเกมทางจิตวิทยาด้วยระดับความรุนแรงแตกต่างกันตาม กาลเทศะ เกมบางอย่างเล่นเพื่อความสนุกสนานฆ่าเวลาแก้เบื่อ เช่น การเล่นเกมเล่นตาของ หนุ่มสาว การทำตัวให้น่าอึดอัดหรือช่วยเหลือนตนเองไม่ได้ของหญิงสาว แต่เกมบางอย่างมี ความรุนแรงมาก อาจจบลงด้วยการฆ่าตัวเอง การเข้าโรงพยาบาล หรือเป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง

เบิร์น (ปริญญ์ ปราชญานุพร. 2536 : 67 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1964) ได้ให้ความหมายของเกมหาทางจิตวิทยาว่า เป็นการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งเกิดจาก การกระทำที่ซ้ำ ๆ หรือ บ่อย ๆ และมองคูผิวเผินว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้องสมเหตุสมผล ทว่าซ่อนเร้นได้ด้วยแรงกระตุ้นบางอย่างภายใน ทั้งนี้เพื่อให้ความสัมพันธ์นั้นนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลนั้นได้วางแผนและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเป็นอย่างดี

1.3.3.1 ส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการของเกมหาทางจิตวิทยาที่จะเห็นในการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคม ได้แก่

ก. การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary Transaction) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งเป็นไปได้ในระดับที่สังคมยอมรับ เป็นการแสดงเหมือนฉากบังหน้าใส่หน้ากากเข้าหากัน ให้ความสัมพันธ์ดีขึ้นเมื่อพิจารณาอย่างผิวเผิน

ข. การติดต่อสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง (Ulterior Transaction) ซึ่งมีข่าวสารจริงที่ซ่อนเร้นในความสัมพันธ์ที่มีอยู่

ค. สิ่งตอบแทนที่มีผลทางลบ (Negative Payoff) เพราะสิ่งที่คาดว่าจะได้จากการเล่นเกมเป็นวัตถุประสงค์ที่แท้จริงที่เป็นความรู้สึกสะใจ ขณะ สมน้ำหน้าตนเอง ฯลฯ

บุคคลเล่นเกมชีวิต เนื่องมาจากการได้รับการถ่ายทอดจากพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ ขึ้นอยู่ว่าเขาได้รับการโปรแกรมชีวิตมาอย่างไร การเลี้ยงดูมาตั้งแต่ในวัยเด็ก เช่น ไม่ขาดความรัก การใช้เหตุผลใช้ข้อมูลในการคิดตัดสินใจ การคิดถึงผู้อื่นในมุมหรือแนวคิดของเขาบ้าง ฯลฯ จะช่วยแก้ไขการเล่นเกมที่เลวร้ายได้อย่างไร การเล่นของคนเราจะลดหรือหมดไป ถ้าเราตามเกมทันและรู้จักวิธีแก้เกม การเล่นจะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกฉงนในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเป็นการสูญเสียพลังงานและเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์

เบิร์น (หลุย จัปาเทศ. ม.ป.ป. : 23-26 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1977) ได้อธิบายและให้ชื่อเกมที่คนเราชอบเล่นกันในสังคม ในชีวิตแต่งงาน ในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งตัวอย่างของเกมที่ชอบใช้กันเสมอ ๆ มีดังนี้

เกม “ใช่...แต่...” (The Yes, But Game หรือ Why Don't you? Yes'But.) คือเกมที่ผู้เล่นขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือ แต่เมื่อมีคนให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำ เขาก็จะปฏิเสธทันที ทำให้ผู้หวังดีหรือผู้ให้ความช่วยเหลือ เข้าไปอยู่ในเกมของเขา ซึ่งผลลัพธ์ของเกมก็คือ “คุณก็หมดปัญญาและช่วยอะไรฉันไม่ได้” ผู้แนะนำก็อ่อนระอา เพราะแนะนำไม่ว่าเรื่องอะไร เขาจะใช้คำว่า “แต่” ตลอดเวลา และเขาก็จะภูมิใจและรู้สึกว่าเขาชนะ

การสื่อสารแบบนี้จะเป็นคล้าย ๆ การสื่อสารจากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ไปสู่ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ แต่แท้จริง เขาสื่อสารจากภาวะความเป็นเด็กไปสู่ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่มีเมตตา

เกม “ทักทายแล้วปัดออกไป” (Rapo) คือเกมที่ผู้เล่นใช้คำพูดทำให้อีกฝ่ายหนึ่งคาดไม่ถึงและต้องเสียใจ คู่สนทนาไม่รู้จะตอบอย่างไร จะว่าเขาพูดเล่นหรือจะว่าเขาติเตียนก็ไม่เชิง จากนั้นก็จากไปด้วยความไม่สบายใจ ลักษณะของเกมชนิดนี้มีอยู่ 2 ขั้นตอนคือ

ก. ทักทายเชื้อเชิญ (Come-on)

ข. ปัดออกไป (Brush-off)

การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะเป็นการสื่อสารจากภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของบุคคลหนึ่ง ไปสู่ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของอีกบุคคลหนึ่ง แต่แท้จริงแล้วเป็นการสื่อสารที่ซ่อนเร้นจากภาวะความเป็นเด็กของบุคคลหนึ่ง ไปสู่ภาวะความเป็นเด็กของอีกบุคคลหนึ่ง

เกม “ฉันทันโง่” (Stupid) คือเกมที่ผู้เล่นมีประสบการณ์มาตั้งแต่เด็ก กล่าวคือ ผู้เล่นชอบทำตนเป็นคน “โง่เง่า” ทั้ง ๆ ที่ตนเองก็ปกติแบบคนธรรมดา พอเล่นแล้วใคร ๆ ก็มุงมาสนใจ แม้ในทางลบก็ยังดีใจ ผู้เล่นจะพยายามทำตัวให้คนอื่นประมาทหรือช่วยเหลือ เพื่อยืนยันว่า “ฉันไม่ดี” การเล่นเกมนี้บ่อย ๆ ก็จะกลายเป็นแบบฉบับของเขาไป คิดตัวมาจนเป็นผู้ใหญ่ เช่น ชอบทำอะไรให้เขาตำหนิ ฯลฯ ผลก็คือจะสิ้นสุดเกมด้วยการเสียเปรียบ

เกม “ลงโทษฉันเถอะ” (Kick me) คือเกมที่ผู้เล่นต้องการตอบสนองทางบวก (Positive Stroke) ไม่ได้ แต่ไปได้รับการตอบสนองทางลบ (Negative Stroke) ก็ยังพอใจ เป็นที่ทราบแล้วว่าคนทุกคนต้องการความสนใจ ความเอาใจใส่จากผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความหมายสำหรับเขา

เกม “ติเตียน” (Blemish) คือเกมที่ชอบตำหนิหรือติผู้อื่นโดยยกเอาเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ของผู้อื่นมาติ เพื่อจะได้ให้คนที่เขาเหยียดหยามนั้นอยู่ในตำแหน่ง “ไม่ดี” แทนที่จะไปดูหรือคำนึงถึงสิ่งที่สำคัญมากกว่านั้น บุคคลที่เล่นบทผู้ชอบตำหนิผู้อื่นนี้ จะพยายามทำให้ผู้อื่นต่ำกว่าตน เพื่อจะได้ยกตนทางอ้อมหรือทำให้ความรู้สึกเป็นเด็กของเขา รู้สึกว่า “ฉันดี” การแก้ไขแทนที่จะใช้บทบาทของภาวะความเป็นผู้ใหญ่คือใช้เหตุผล กลับไปใช้ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์

เกม “ฉันทันได้แล้ว” (Now I've got you) คือเกมที่ผู้เล่นคอยจับผิดผู้อื่น พอได้ทีก็จะตำหนิติเตียนหรือวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นอย่างรุนแรง และเขามีความรู้สึกว่าสิ่งที่เขานั้นถูกต้องแล้ว เขาสมควรโกรธเหยียดของเขา ผู้เล่นเกมนี้ จะทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกต่ำต้อยหรือเสียหน้า เพื่อกลบเกลื่อนความผิดของตนเอง อาจเรียกเกมนี้ว่า Now I've Got You, You Son of the Bitch หรือ Nigysob

เกม “ถ้าไม่เป็นเพราะคุณละก็...” (If it weren't for you) คือเกมที่ผู้เล่นชอบใช้ คำพูดว่า “ถ้าไม่เป็นเพราะคุณละก็ ป่านนี้ฉันคง...” ผู้เล่นกล่าวโทษผู้อื่นเพื่อปิดบัง ความไม่สามารถที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือในการแก้ปัญหาของเขาได้

เกม “ฉันพยายามช่วยคุณจริง ๆ” (I'm only trying to help you) ผู้เล่นเกมนี้จะให้ คำแนะนำซึ่งผู้อื่นไม่ได้ร้องขอหรือผู้ซึ่งไม่มีความต้องการอย่างแท้จริงที่จะเปลี่ยนแปลง ทำให้ ผู้เล่นเกมอาจมีความรู้สึกว่าคุณเองบกพร่อง แล้วก็ยังให้คำแนะนำต่อไปอีกทั้ง ๆ ที่เขาก็ไม่ต้องการ จึงไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อผู้ถูกแนะนำอย่างแท้จริง

เกมจะยุติได้ สิ่งสำคัญประการแรกคือ สร้างความระมัดระวังหรือการตระหนักรู้ (Awareness) ในเกมที่สร้างขึ้นมาจากนั้นสังเกตเกม กำหนดบทบาทของตนเอง หลีกเลียง เกม แล้วในที่สุดก็เลิกเกมนั้น รวมทั้งมีการให้และการรับการใส่ใจทางบวกมาแทนที่และจัดเวลา ให้เหมาะสมในสภาพ “ที่นี่และเดี๋ยวนี้” (Here and Now)

พิชิต สุวรรณประกรและคณะ (2534 : 24) กล่าวถึงวิธีจะหยุดเกม เช่น

1. ให้คำตอบที่อีกฝ่ายมิได้คาดคิดมาก่อน
2. ยุติการพูดถึงหรือการนึกถึงความอ่อนแอหรือความเก่งกล้าสามารถของตนและ ของผู้อื่นอย่างมากกว่าที่ควรจะเป็น

3. รู้จักให้และรับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น (Positive Stroke) มากกว่าที่จะให้และการใส่ใจทางลบที่ทำให้เกิดความรู้สึกต่ำต้อยหรือน้อยใจ (Negative Stroke)

4. จัดเวลาให้มากขึ้นด้วยการทำกิจกรรม (Activity) สร้างความสนิทสนม (Intimacy) และสร้างความสนุกสนานร่าเริง

5. ไม่ยื่นมือเข้าไปช่วยคนที่ไม่ต้องการให้ช่วย
6. ไม่วิพากษ์วิจารณ์บุคคลที่เขาไม่ต้องการให้วิจารณ์
7. ไม่ทำตนเป็นคนไร้ความสามารถหรือทำตนอยู่ภายใต้ผู้อื่น

อาภา จันทรสกุล (2535 : 193-194) กล่าวว่า เกมจะยุติได้เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ยุติ การคิดเปิดและเลิกเล่น และสำหรับผู้ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ ตำแหน่งชีวิตและบทบาท ของตนเอง ไม่ติดอยู่กับรูปแบบชีวิตในอดีต ต้องการยุติการเล่น เกม สามารถเปลี่ยนแปลงตนเอง ได้โดย

1. ไม่ดูถูกตนเองและผู้อื่น มีทัศนคติต่อตนเองและผู้อื่นแบบ “ฉันดี เธอก็ดี”

2. รู้จักให้การยอมรับ การใส่ใจทางบวกต่อผู้อื่นอย่างจริงใจและรู้จักการใส่ใจทางบวกที่ผู้อื่นให้อย่างเต็มใจ และรู้จักเลือกสะสมความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่นจากประสบการณ์ชีวิต

3. รู้จักใช้เวลาในชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ไม่เสี่ยงที่จะเสี่ยง และรับผิดชอบที่จะสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่นในรูปแบบของกิจกรรมและแบบใกล้ชิดจริงใจต่อกัน

4. ไม่เล่นบทชีวิตใด ๆ ควรเป็นตัวของตัวเอง แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นที่ตรงไปตรงมา สร้างสรรค์และจริงใจได้

5. เลิกสงสัยตนเองหรือเลิกกล่าวถึงความสามารถของตนเองจนเกินกว่าเหตุ ไม่ยกตนเองข่มผู้อื่นและไม่ยกย่องผู้อื่นจนเกินกว่าเหตุจนทำให้ตนเองรู้สึกด้อย

1.3.3.2 ระดับของการเล่นเกม เบิร์น (อาภา จันทรสกุล. 2535 : 192 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1964) ได้แบ่งระดับของเกมออกเป็น 3 ระดับ คือ

ก. First-Degree Game เป็นการเล่นเกมระดับที่ไม่รุนแรง เป็นเกมที่สังคมยอมรับและคนทั่วไปนิยมเล่นกัน เช่น การทำปิ่นปักแสงนอน การเล่นเกม เล่นตลกกัน ระหว่างหนุ่มสาว การทำเป็นคนเอาการเอางานไม่มีเวลาสนุกสนาน ฯลฯ

ข. Second-Degree Game เป็นการเล่นเกมระดับที่มีความรุนแรงมากขึ้น เป็นการเอาชนะทำลายกันซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้ที่รู้สึกว่าตนเองเพลี่ยงพล้ำ ไม่อยากอยู่ในสังคม

ค. Third-Degree Game เป็นการเล่นเกมระดับที่มีความรุนแรงมาก ผลลัพธ์ที่ได้อาจถึงแก่การทำลายชีวิต การเข้าโรงพยาบาลโรคจิต การติดคุก ฯลฯ

1.3.3.3 บทบาทในการเล่นเกมน (Life Script) เป็นบทบาทที่สะสมมาตั้งแต่วัยเด็ก มีอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูและการพัฒนาอย่างสูงมาก เป็นรายละเอียดของพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลเลือกในการดำเนินชีวิต เป็นรูปแบบการใช้เวลาในการแสวงหาการใส่ใจ เมื่อบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับเกม บุคคลจะต้องแสดงบทบาทออกมา ซึ่งอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ บทบาทที่สำคัญตามทัศนะของทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มี 3 บทบาท ดังนี้

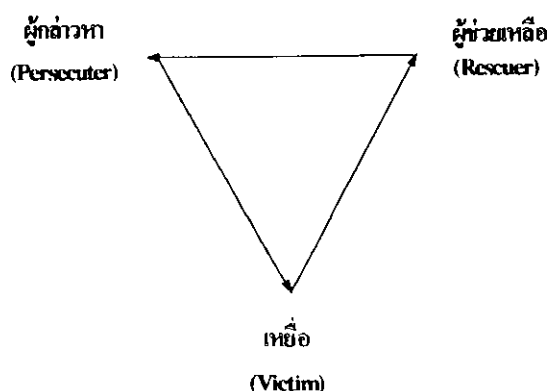
ก. บทบาทของผู้กล่าวหา (Persecutor) เป็นบทบาทบุคคลที่ชอบว่ากล่าวตำหนิ จับผิดผู้อื่น แสดงอำนาจ ควบคุมการกระทำของผู้อื่น ชอบประเมินตัดสินผู้อื่นตามกฎเกณฑ์ของตน ควบคุมความประพฤติของผู้อื่นให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ระเบียบ ขอบบังคับ เพื่อให้ผู้อื่นเสียหน้า อับอายต่ำต้อย หรือเกรงกลัว

ข. บทบาทของผู้ช่วยเหลือ (Rescuer) เป็นบทบาทที่บุคคลมี

ที่ทำชอบเสนอคนให้ความเอื้อเพื่อ ช่วยเหลือผู้อื่น ทำอะไรให้ผู้อื่น จะคอยยื่นมือเข้าไปให้ความช่วยเหลือกับทุกคน หรือแม้กระทั่งกับคนที่ไม่ต้องการความช่วยเหลือ หรือคนที่ไม่ยอมช่วยตนเอง เป็นผู้ที่เห็นอกเห็นใจปกป้องผู้อื่น เป็นบทบาทที่เป็นพระเอก เป็นฮีโร่ บุคคลประเภทผู้ช่วยเหลือนี้ ชอบที่จะสอดแทรกเข้าไปตัดสินใจให้ผู้อื่น และชอบประเมินความสามารถของผู้อื่นให้ต่ำกว่าที่เป็นจริง และมักจะมีความรู้สึกซ่อนอยู่ในส่วนลึกว่า ผู้อื่นไม่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยตัวของเขาเองได้ หรือผู้อื่นจะเจริญเติบโตพัฒนาไปได้มากน้อยเพียงใด ข่มขืนกับคำแนะนำและความช่วยเหลือที่ผู้ช่วยเหลือจะมอบให้ ดังนั้นผู้ช่วยเหลือจึงชอบที่จะดึงให้ผู้อื่นให้มาขึ้นอยู่กับตัวเอง

ค. บทบาทของเหยื่อ (Victim) เหยื่อหรือผู้เคราะห์ร้าย เป็นบทบาทของผู้ถูกรังแก ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ นำสงสาร ขอความเห็นใจจากผู้อื่น สงสารตนเองที่โชคร้าย รู้สึกด้อย แสดงว่าไร้ความสามารถ ทั้งที่จริง ๆ แล้วตนมีความสามารถ บุคคลที่เล่นบทบาทนี้เพื่อ ต้องการให้ผู้อื่นมาช่วยเหลือปกป้อง หรือแสดงความเห็นใจ

ทั้งสามบทบาทนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกัน เพราะในเกมหนึ่ง ๆ นั้นจะมีบทบาทตั้งแต่ 2 บทบาทหรือมากกว่านั้นมาเกี่ยวข้อง และผู้ที่เล่นเกมก็อาจเปลี่ยนแปลง บทบาทกลับไปกลับมาได้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นรูปสามเหลี่ยมของเกม (Game Triangle) ดังภาพประกอบ 13 (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภ. 2525 : 156)



ภาพประกอบ 13 แสดงรูปสามเหลี่ยมของเกม

พิชิต สุวรรณประกร (2534 : 14) กล่าวว่าบทบาททั้งสามเป็นพลวัต (Dynamic) เกิดต่อเนื่องกันตลอดเวลา บุคคลควรรู้ตัวและไม่ยึดติดกับบทบาทใด ควรรู้ตัวเมื่อมีใครมาเล่นเกมกับเราและต้องคุมเกมให้อยู่ การเป็นผู้กล่าวหาทุกกรณี อาจเป็นการตีกรอบตัวเองต่อสังคม ไม่มีใครอยากติดต่อด้วย การเป็นเหยื่ออยู่ตลอดเวลา อาจถูกคนอื่นมองว่าเป็นคนโง่ และการเป็นผู้ช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ก็อาจสร้างความไม่พอใจจากบุคคลอื่นได้

1.3.4 การวิเคราะห์ทัศนคติหรือตำแหน่งชีวิต (Analysis of Life Position)

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2531 : 103) กล่าวว่า การเลือกตำแหน่งของชีวิตมีพื้นฐานมาจากผลของการเข้าใจตัวเองและสภาพแวดล้อมตั้งแต่บุคคลนั้นยังเด็ก ความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง การรู้จักตนเอง ความรู้สึกต่อตนเองและผู้อื่น จะสะท้อนให้เห็นจากการเลือกทัศนคติหรือตำแหน่งชีวิตของแต่ละบุคคลนั้น นอกจากนี้การเลือกตำแหน่งชีวิต ยังเป็นผลมาจากการอบรมสั่งสอนและวิธีบอกกล่าวที่บิดามารดาใช้กับบุตรธิดาของตน ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะคำสั่ง วิธีการออกคำสั่ง และท่าทีของบิดามารดาที่มีต่อบุตรธิดา หรือเกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้บุตรธิดามีอิสระในการเลือกการตัดสินใจ หรือให้อิสระในการเป็นตัวของตัวเอง

เบิร์น (อาภา จันทรสกุล. 2535 : 176 ; อ้างอิงมาจาก Berne. 1972) อธิบายว่าเมื่อบุคคลเผชิญปัญหา การตัดสินใจตอบสนองต่อปัญหานั้น ๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับตำแหน่งชีวิตที่แต่ละบุคคลรู้สึกต่อตัวเองและผู้อื่น นอกจากนี้การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นไปในรูปแบบใด ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของชีวิตของบุคคลนั้น

คูบริน (อัจฉนา ศรีสุรพล. 2535 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Dubrin. 1981 : 255) กล่าวว่า ในวัยเด็กบุคคลได้พัฒนาชีวิต โดยซึมซับวัฒนธรรม ค่านิยม ปทัสถานต่าง ๆ จากการติดต่อสัมพันธ์ในครอบครัว จากสื่อมวลชน จากสังคม และสภาพแวดล้อม

รูปแบบทัศนคติมี 4 รูปแบบ ดังนี้

1.3.4.1 ฉันทดี เธอก็ดี (I'm OK, You're OK) เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี ยอมรับตนเองและผู้อื่นตามที่เป็นจริง รู้สึกตนเองมีค่า มองผู้อื่นในแง่ดี ให้เกียรติผู้อื่น ไม่เล่นเกม จริงใจเปิดเผย บุคคลที่วางตำแหน่งของชีวิตแบบนี้ เมื่อประสบปัญหามักจะไม่หนีปัญหา แต่จะพยายามแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์ ด้วยความรู้ความสามารถของตนและปรับตัวได้ดี บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนี้ จะเริ่มพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจมาตั้งแต่เด็ก ซึ่งบุคคลที่อบรมเลี้ยงดูเด็กจะมีอิทธิพลมาก จะช่วยให้เด็กรู้สึกตนเองมีคุณค่าเป็นที่ต้องการ โดยการให้ความใส่ใจทางบวก (Positive Stroke) แก่เด็ก

1.3.4.2 ฉันทดี แต่เธอไม่ดี (I'm OK, You're not OK) เป็นทัศนคติที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองดีกว่าผู้อื่น มีเจตคติว่าตนเองถูกและผู้อื่นผิด ยึดมั่นอยู่กับความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่ เผลอใจการ 'ไม่ไว้วางใจผู้อื่น' ถูกเหยียดหยามผู้อื่น มองผู้อื่นในแง่ลบ หึงหวะ โส บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนี้ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นมักจะโทษหรือ ตำหนิผู้อื่น และมักจะเข้าข้างตนเอง มักจะอยู่ในแวดวงของคนประเภท "ขุนพลอยพยัค" (Yes men) และชอบคำเยินยอเพราะเป็น

วิธีการที่เขาจะได้มา ซึ่งความเอาใจใส่ ขกย่องตามที่เขาค้องการ ชอบคนประจบสอพลอโดยไม่คำนึงว่าสิ่งใดควรหรือไม่ควร จะหาทางตอบแทนอย่างรุนแรงเมื่อถูกขัดแย้งหรือขัดขวางผลประโยชน์ อาจจะลงเอยด้วยการทำลายชีวิตหรืออนาคตผู้อื่น

1.3.4.3 ฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not OK, You're OK) เป็นทัศนะชีวิตของบุคคลที่มีเจตคติว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น มีความสามารถน้อย ด้อยคุณค่ากว่าผู้อื่น ทำตัวเศร้าหมอง ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าแสดงออก ชอบปลีกตัวตามลำพัง และเก็บกดความรู้สึกของตนไว้ ชอบลงโทษตนเอง อดทนทุกข์ เมื่อเผชิญปัญหาหรือความขัดแย้งมักใช้วิธีเลี่ยงหนี ไม่พยายามแก้ไขปัญหาที่ตนเองเผชิญ ไม่กล้าเสี่ยงที่จะทำอะไรใหม่ ๆ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จะไม่มีความสุขในชีวิตเพราะต้องทำอะไรตามผู้อื่นอยู่เสมอ บุคคลที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งนี้ มักพัฒนาความรู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า (Feeling Unworthy) มาตั้งแต่เด็ก ดังที่ Harris (อาภา จันทรสกุล. 2535 : 178 ; อ้างอิงถึง Harris. 1969 : unpagged) กล่าวว่า เป็นตำแหน่งที่เด็กเลือกเมื่อโดนผู้ใหญ่บังคับให้ทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการหรือความเห็นของผู้ใหญ่ โดยไม่ให้อิสระแก่เด็ก ไม่เคยรับฟังความคิดเห็นของเด็ก ทำให้เขารู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ ต้องพึ่งพาผู้ใหญ่อยู่เสมอ เมื่อตนเองเติบโตขึ้น ความรู้สึกขอมตามไม่กล้าแสดงออกก็จะคิดตัวมา บุคคลประเภทนี้จึงพยายามแสวงหาการใส่ใจ (Stroke) ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยการพยายามทำตัวเข้ามามีส่วนร่วมในทุก ๆ เรื่อง พยายามเอาอกเอาใจผู้อื่น ขอมรับใช้และเสียเปรียบบุคคลอื่นอยู่เสมอ บุคคลประเภทนี้อาจจะเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (Productive) ได้ ถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่อำนวย เช่น มีผู้นำดีแต่บุคคลนี้จะไม่มีความสุขในชีวิต เพราะต้องเก็บความรู้สึกของตนเอง ต้องทำอะไรตามความพอใจของผู้อื่น

1.3.4.4 ฉันไม่ดี และเธอก็ไม่ดี (I'm not OK, You're not OK) เป็นทัศนะชีวิตของบุคคลที่มีเจตคติไม่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ไม่เห็นคุณค่าของชีวิต ไม่เป็นตัวของตัวเอง ท้อแท้สิ้นหวัง ดำรงชีวิตอย่างเศร้าหมอง หมกมุ่นตายอยาก รู้สึกตนเองไร้ค่า หาประโยชน์ไม่ได้ โดดเดี่ยว เก็บตัว ซึมเศร้า ปราศจากความหวังใด ๆ ในขณะเดียวกันก็มองบุคคลอื่นในแง่ร้าย รู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นก็ไม่มีค่าเช่นกัน รู้สึกว่าโลกนี้โหดร้ายทารุณ ไม่น่าอยู่มักแยกตัวจากสังคมโดยไม่ให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น เพราะคิดว่าตนไม่มีความสามารถ และปฏิเสธที่จะรับความช่วยเหลือใด ๆ จากผู้อื่น เพราะดูถูกความสามารถของผู้อื่นเช่นกัน บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักเป็นผู้ป่วยที่เป็นโรคจิต โรคประสาท ที่สามารถทำร้ายหรือทำลายชีวิตตนเองและผู้อื่นโดยไม่รู้สึกผิด เพราะไม่คิดว่าชีวิตนี้มีความหมายอะไร มักเป็นตำแหน่งของเด็กที่ถูกทอดทิ้ง (Rejected Child) ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้เลี้ยงดู ทำให้เขาไม่รู้จัก "ให้" แก่

ใครด้วย เพราะรู้สึกว่าคุณอื่นโหดร้ายและไม่มีน้ำใจ ดังนั้น การแสดงความรักหรือผูกพันใด ๆ จากพ่อแม่และบุคคลใกล้ชิดจะทำให้บุคคลพัฒนาความรู้สึก "ฉันไม่ดี " ขึ้นมาได้

การเลือกทัศนคติชีวิตแบบใดใน 4 แบบดังกล่าวมาแล้วนั้น เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู วิธีการสื่อสารสัมพันธ์ที่พ่อแม่เลี้ยงดูใช้กับเด็ก ระยะที่สำคัญ คือ ช่วง 6 ปีแรกของชีวิต พ่อแม่ควรให้อิสระ (Permission) ให้เด็กได้เป็นตัวของตัวเองอย่างเหมาะสม ได้พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ รู้จักพึ่งตนเอง เชื่อมั่นใน ความสามารถที่จะควบคุมและดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง การยอมรับ การเอาใจใส่ ความคงเส้นคงวาและมีเหตุผลของพ่อแม่ จะส่งเสริมให้เด็กเลือกตำแหน่งของชีวิตแบบ "ฉันดี" และรู้สึกต่อผู้อื่นว่า "เธอก็ดี" ด้วย ในชีวิตประจำวันนั้น อาจจะมีตำแหน่งใดก็ได้ ขึ้นกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือความรู้สึกที่มี อย่างไรก็ตาม ถ้าเราพยายามปลูกฝังให้มีตำแหน่งของชีวิตแบบ "ฉันดี และเธอก็ดี" ได้ เราก็จะสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

1.3.5 การใส่ใจ (Stroke)

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2531 : 100) กล่าวว่า การใส่ใจเป็นพื้นฐานของปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการแลกเปลี่ยนการใส่ใจจะก่อให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เบิร์น (พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2532 : 53 : อ้างอิงมาจาก Berne. 1964) กล่าวว่า การใส่ใจหมายถึง การกระทำใด ๆ ก็ตามที่แสดงให้เห็นความสนใจต่อการปรากฏตัวของผู้อื่น

พิชิต สุวรรณประกรและคนอื่น (2534 : 5) กล่าวว่า เป็นการกระทำใด ๆ ซึ่งได้รับจากผู้อื่นที่ยื่นให้ เพื่อการติดต่อหรือรับการติดต่อของบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งอาจจะออกมาในรูปการกระทำ คือ พฤติกรรมภายนอก ได้แก่ การพูด การยิ้ม การมองตา ฯลฯ หรือ พฤติกรรมภายใน ซึ่งได้แก่ คิด ผัน ขอบใจ อิจฉาเยาะเย้ย ฯลฯ

วิญญู พูลศรี (2535 : 299) กล่าวว่า การใส่ใจ คือ การกระทำใด ๆ ก็ตามที่บุคคลต่ออีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งการกระทำดังกล่าวเมื่อมากระทบกับตัวบุคคลแล้ว จะก่อให้เกิดความยินดี พอใจ หรือก่อให้เกิดความรู้สึกที่ต่ำต้อย น้อยใจ เสียใจ ผิดหวัง โกรธ ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของความต้องการการใส่ใจของบุคคลในขณะนั้น

นักจิตวิทยาในกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เชื่อว่า บุคคลมีแรงจูงใจเบื้องต้นในการแสดงพฤติกรรมอยู่ 2 อย่าง คือ แรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกายและแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการด้านจิตใจ (อาภา จันทรสกุล. 2535 : 180) ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ส่วน

ความต้องการทางด้านจิตใจนั้น พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2525 : 134) ได้อธิบายว่าเป็นลักษณะของการกระทำในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับการใส่ใจ ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะได้รับการสัมผัสและความเอาใจใส่จากผู้อื่น และทุกคนก็มีความต้องการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่ อาภา จันทรสกุล. (2535 : 180) กล่าวว่าความต้องการทางด้านจิตใจนั้น เบิร์นได้อธิบายในแง่ของความต้องการการใส่ใจ ซึ่งเรียกว่า "Stroke" สามารถแสดงออกได้ทั้งทางวาจาและท่าทาง และ แคมบริ (Kambly.) ก็ได้ย้ำให้เห็นถึงความต้องการความรัก การยอมรับ และการเอาใจใส่ มีความจำเป็นต่อการเจริญเติบโตของบุคคลปกติ โดยการศึกษาวิจัยของสปิทซ์ และฮาลโล (Spitz and Harlow) มาเป็นข้อมูลยืนยันว่าการไม่ได้ความรัก การเอาใจใส่ การยอมรับสัมผัสจะต้องในวัยเด็กนั้น มนุษย์และสัตว์จะพัฒนาการที่ผิดปกติ ไม่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ในเด็กบางรายที่ถูกทอดทิ้ง เพิกเฉยทางด้านจิตใจ ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายอย่างเดียว เด็กก็ไม่สามารถเจริญเติบโตได้ ในระยะแรกของชีวิต การใส่ใจที่บุคคลได้รับมักเป็นการตอบสนองในลักษณะของร่างกายและวาจา เช่น กอดรัด อุ้มชู พูดยาปลอบโยน ยิ้มหยอกเย้า เมื่อโตขึ้นการใส่ใจที่บุคคลแลกเปลี่ยนกัน มักจะใช้สัญลักษณ์ (Symbolic Strokes) แทน เช่น การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง การให้เวลาเพื่อรับฟังความคิดเห็น การสบตา ยิ้มให้ การทักทาย การมอง การใช้คำพูด ฯลฯ เป็นต้น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2531 : 100) กล่าวว่า คนเราทุกคนมีความต้องการ (Need) ที่จะได้รับการสัมผัสแต่ละต้องและการตอบสนองหลายรูปแบบ จากบุคคลอื่น ซึ่งเบิร์นเรียกความต้องการนี้ว่า ความหิว (Hunger) หรือความหิวสิ่งเร้า (Stimulus Hunger) ความสัมผัสแต่ละต้องทางกายเป็นความต้องการที่ทุก ๆ คนต้องการตั้งแต่เกิดจนตายแต่คนเราจะเรียนรู้ได้ว่า จะไม่สามารถได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้ทุกประการ จึงเรียนรู้ที่จะประนีประนอมยอมรับที่จะได้รับความต้องการในรูปแบบอื่น ไม่เฉพาะการสัมผัสแต่ละต้อง ดังนั้นจึงเปลี่ยนไปเป็นความต้องการที่จะได้รับการเอาใจใส่ อาการู้จักทักทาย (Recognition Hunger)

ประเภทของการใส่ใจ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท (อาภา จันทรสกุล. 2535 : 181- 185 และพงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2525 : 135-136) ดังนี้

1.3.5.1 การใส่ใจทางบวก (Positive stroke) มักจะแสดงออกในรูปของการสื่อสารสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary Transaaction) โดยการสื่อกันตรงตามเป้าหมาย

เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล การยอมรับและการใส่ใจทางบวก เริ่มจากสภาพการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผิวเผิน จนไปถึงความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดสนิทสนม (Intimacy) อันเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งต่อไป การยอมรับและการใส่ใจในทางบวก จะช่วยเพิ่มความรู้สึกของบุคคลไปในทิศทางที่น่าพอใจ รู้สึกตนเองมีคุณค่า ชีวิตมีความหมาย รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ทางด้านดีด้วยการยอมรับบุคคลอื่น ไม่มีการเล่นเกม ไม่แสดงออกมากเกินไปจนจำเป็น การแสดงออกจะเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ มีความปรารถนาดี มีชีวิตชีวาและมีความสำคัญ อันเป็นการพัฒนาตนเองไปสู่ทัศนะชีวิตที่ว่า "ฉันดี เธอก็ดี"

การใส่ใจในแง่บวกสามารถแสดงออกได้หลายลักษณะด้วยกัน กล่าวคือ แสดงออกถึงความรัก เช่น "แม่รักลูกจังเลย" เป็นต้น หรือ แสดงออกถึงความนิยมชมชื่น เช่น "งานของฉันเสร็จเร็วขึ้นมากตั้งแต่ได้คุณมาช่วย" เป็นต้น หรือแสดงความขกย่องชมเชย หรือเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลนั้น

คนเราทุกคนต้องการได้รับการใส่ใจ แต่บุคคลบางคนมีความต้องการมากเป็นพิเศษ เพื่อช่วยให้เขาารู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ และถ้าเขาไม่ได้รับการใส่ใจทางบวกอย่างเพียงพอแล้ว เขาจะหันไปแสวงหาการใส่ใจทางลบ เช่น กลายเป็นคนดื้อรั้น หรือมีพฤติกรรมที่ประหลาดเพื่อเรียกร้องความสนใจ

ก. การใส่ใจทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Positive Stroke or Positive for Being) เป็นการใส่ใจทางบวกที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าตัวเขามีความหมายในฐานะที่เป็นตัวเอง ช่วยให้บุคคลรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง และมีทัศนคติต่อโลกภายนอกและบุคคลอื่นในแง่บวก การใส่ใจในทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไขนี้ ในวัยเด็กเล็กเป็นสิ่งจำเป็นและมีอิทธิพลมาก ช่วยพัฒนาความรู้สึก "ฉันดี เธอก็ดี" ขึ้น รู้จักรักและยอมรับบุคคลอื่นอย่างจริงใจ โดยไม่ต้องพิจารณาถึง องค์ประกอบอื่น ๆ เช่น รูปร่างหน้าตา ตำแหน่ง สถานะทางเศรษฐกิจ ฯลฯ ตัวอย่างเช่น "ไม่ว่าลูกจะเป็นอย่างไร แม่ก็ยังรักลูก เป็นห่วงลูกนะจ๊ะ"

ข. การใส่ใจทางบวกอย่างมีเงื่อนไข (Conditional Positive Stroke or Positive for Doing) เป็นการใส่ใจทางบวกโดยมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับการกระทำ หรือคุณสมบัติของบุคคล จึงเสมือนเป็นการยอมรับภายหลังการตัดสินใจพิจารณาถึงการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคล เช่น "แม่จะรักหนูมาก หากหนูสอนการบ้านให้ฉัน"

1.3.5.2 การใส่ใจทางลบ (Negative Stroke) เป็นการยอมรับที่ก่อให้เกิดผลเสียทางสุขภาพจิต ทำให้บุคคลรู้สึกว่า "ฉันไม่ดี" ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่มีความสามารถเพียงพอ แต่การใส่ใจทางลบก็ยิ่งดีกว่าการไม่ได้รับการใส่ใจใด ๆ เลยหรือการเพิกเฉย ทั้งนี้เพราะ

จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของคนปราศจากความหมายใด ๆ บุคคลที่เติบโตขึ้นมาโดยได้รับประสบการณ์ของการใส่ใจทางด้านลบ คือ การลงโทษ ว่ากล่าวตำหนิ คอยจับผิด หรือ พ่อแม่จะเอาใจใส่ต่อเขาและมีเวลาให้เขาคิดเมื่อเขาทำผิด จึงจะหันมาสนใจ ว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษ บุคคลประเภทนี้จะมี "เทป" ที่คอยบอกตนเองว่า "ฉันไม่ดี" และเมื่อเขาต้องการการใส่ใจจากบุคคลอื่น เขาก็จะแสวงหาโดยการแสดงพฤติกรรมทางลบ เพราะการใส่ใจที่เขาได้รับจนเคยชิน และเชื่อว่าเหมาะสมกับตนเอง คือการใส่ใจทางลบ และแม้คนอื่นจะให้การใส่ใจทางบวกต่อเขา เขาก็จะไม่เชื่อว่าเป็นไปด้วยความจริงใจ เนื่องจากเขาไม่เชื่อว่า ตัวเขามีคุณค่าทางบวกที่น่าสนใจ ก่อให้เกิดความขุ่นมัวในอารมณ์ โกรธ

ก. การใส่ใจทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Negative Stroke or Negative for Being) เป็นการใส่ใจทางลบเกี่ยวกับตัวบุคคล การใส่ใจทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดผลทางลบอย่างรุนแรง เช่น "ฉันไม่มีเวลาสำหรับคนอย่างคุณ" หรือ "ไม่ว่าคุณจะทำอย่างไร ฉันก็ไม่วันเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับตัวคุณให้ดีขึ้นได้"

ข. การใส่ใจทางลบอย่างมีเงื่อนไข (Conditional Negative Stroke or Negative for Doing) เป็นการใส่ใจทางลบโดยมีเงื่อนไข ขึ้นอยู่กับการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคลเช่นกัน แต่ถือได้ว่าไม่รุนแรงนัก เพราะเมื่อบุคคลเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเอง หรือเมื่อทำผิดแล้วแก้ไขให้ถูกต้อง ก็ย่อมได้รับการใส่ใจทางบวกตามมา เช่น การลงโทษเมื่อเด็กทำผิด การตำหนิด้วยวาจาทำทางต่อพฤติกรรมไม่ดีต่าง ๆ เช่น เหยียด ริมฝีปาก จ้องมองด้วยแววตาไม่พอใจหรือ การใช้วาจาตำหนิ เช่น "คุณทำงานผิดเป็นครั้งที่สามแล้วนะ นี่ผมจะทนความเลวของคุณไปถึงไหน"

เด็กที่อยู่ในครอบครัวที่มีการแสดงการใส่ใจในแง่บวกที่เต็มไปด้วยความรัก ความอบอุ่น นับว่าเป็นเด็กที่โชคดีมาก เพราะได้มีโอกาสเรียนรู้ ที่จะมีความรู้สึกในด้านดีงามทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น สำหรับการยอมรับและการใส่ใจในทางลบ จะก่อให้เกิดความไม่สบายใจแก่ผู้รับ แต่การได้รับการยอมรับและการใส่ใจในแง่ลบ ก็ยังดีกว่าไม่ได้รับการใส่ใจใด ๆ ทั้งสิ้น

1.3.5.3 การใส่ใจแบบคละ (Mixed Stroke) เป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงการใส่ใจทั้งทางบวกและลบปนกัน เนื่องจากบุคคลหลีกเลี่ยงที่จะใช้การใส่ใจทางลบไปตรง ๆ อย่างเดียว เพราะทราบว่าจะคงไม่ยอมรับ จึงหลีกเลี่ยงโดยการใช้การใส่ใจแบบคละ ข้อสังเกตของการใส่ใจแบบคละ คือ แนวโน้มผู้ใช้มักมีทัศนคติทางลบอยู่ เช่น "งานนี้เป็นฝีมือคุณหรือ เก่งนี้ ผมแทบไม่เชื่อเลยว่า你会ทำได้ขนาดนี้"

จากแนวคิดเกี่ยวกับการใส่ใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความต้องการของคนเราเป็นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทุกคนต้องการรับการสัมผัส การใส่ใจต่อกันด้วยความจริงใจอย่างไม่มีเงื่อนไข เอื้ออาทรต่อกัน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

1.3.6 การใช้เวลา (Time Structuring)

นักจิตวิทยาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เชื่อว่า ความต้องการทางด้านจิตใจของคนเราแสดงออกมาในรูปของความต้องการการใส่ใจ ดังนั้น บุคคลจึงมีรูปแบบของการใช้เวลาแตกต่างกันออกไป โดยมีแรงจูงใจ คือการแสวงหาการใส่ใจ ซึ่งจะเข้ามาโดยการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคคลที่ไม่กลัวการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ใกล้ชิด (Intimate Relationship) กับบุคคลอื่น ย่อมมีโอกาสได้รับการใส่ใจมาก บุคคลจะมีโอกาสได้รับการใส่ใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับรูปแบบการใช้เวลาของเขา ซึ่งรูปแบบของการใช้เวลา (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2531 : 106 และอาภา จันทรสกุล. 2535 : 186-188) ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การหลีกเลี่ยงหรือการเลียงหนี (Withdrawal) เกิดขึ้นจากบุคคล ไม่อยากสื่อสารสัมพันธ์กับใคร จะใช้วิธีการเลียงหนี ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร บางคนใช้วิธีการเลียงหนีโดยตัวปรากฏอยู่ แต่ไม่รับรู้ ไม่สนใจสภาพแวดล้อม ในสภาพเป็นจริงบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี นอกจากจะสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีแล้ว ย่อมต้องการเวลาเป็นส่วนตัว ได้พักผ่อนเป็นตัวของตัวเองจริงๆ เช่น นั่งเงียบๆ ฟังเพลง การหม่อมองธรรมชาติ การนอนเล่นพักผ่อน ฯลฯ เป็นการใช้เวลาในรูปแบบของการเลียงหนีอยู่กับตัวเอง ไม่ก่อผลเสียต่อสุขภาพจิต เพราะส่วนใหญ่เขายังสามารถติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี

รูปแบบที่ 2 พิธีการ (Rituals) เป็นรูปแบบของการใช้เวลาสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างมีแบบแผนพิธีการ เช่น การทักทาย ยืนให้กันตามมารยาทของสังคม เป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่เสียน้อยที่สุดและบุคคลก็ได้รับการใส่ใจบ้างแต่ไม่มากนัก เป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่ผิวเผิน แต่ก็ช่วยหล่อเลี้ยงจิตใจให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีชีวิต มีตัวตนอยู่ในสังคม การโค้งให้การยกมือไหว้ การจับมือทักทาย ฯลฯ เป็นการให้การยอมรับแบบพิธีการ

รูปแบบที่ 3 การพุดคุยสนทนา (Pastimes) เป็นรูปแบบของการใช้เวลาติดต่อสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาสาระกว่าแบบพิธีการ แต่การติดต่อสัมพันธ์ก็ไม่ลึกซึ้งนัก เป็นเรื่องราวโกลาหลไม่ต้องแสดงความรู้สึกส่วนตัวมากนัก เช่น การคุยกันถึงลูก กิฬา ดินฟ้าอากาศ การทำอาหารปลูกต้นไม้ ฯลฯ คุยกันเพื่อฆ่าเวลาที่ต้องรอคอยแล้วจากกันไป บุคคลจะได้รับการใส่ใจในการติดต่อสัมพันธ์มากกว่าการใช้เวลาในรูปแบบของพิธีการ

รูปแบบที่ 4 กิจกรรม (Activities) เป็นรูปแบบของการใช้เวลาอย่างมีเป้าหมาย มีเนื้อหาสาระ มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ทำ เช่น การทำงาน การทำโครงการ การทำกิจกรรมเพื่อสังคม ฯลฯ บุคคลที่สามารถร่วมงานกับคนอื่นได้ดี รู้จักแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ขยันหมั่นเพียร ย่อมได้รับการใส่ใจจากผู้ร่วมงาน นอกจากนี้การประสบความสำเร็จทางด้านการงานก็ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและมีคุณค่า

รูปแบบที่ 5 เกม (Games) เป็นรูปแบบของการใช้เวลาที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้ระบาย (Payoff) ความรู้สึกที่ตนเองมีอยู่ ส่วนมากเป็นความรู้สึกทางลบที่บุคคลเก็บสะสมไว้ เช่น ความรู้สึกริษยา โกรธ เสร้าโสรก หวาดกลัว เลี่ยงหนี ฯลฯ บุคคลใช้การเล่นเกมนชักนำผู้อื่นมาติดต่อสัมพันธ์ เพื่อตนเองจะได้รับการใส่ใจแบบที่ตนต้องการ การติดต่อสัมพันธ์แบบนี้ บุคคลมีความใกล้ชิดกันก็จริง แต่ผลสุดท้ายการใส่ใจที่ได้มักเป็นไปในทางลบ ไม่ก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี

รูปแบบที่ 6 ความใกล้ชิด (Intimacy) เป็นรูปแบบของการใช้เวลาที่มีคุณค่ายิ่ง บุคคลที่เป็นตัวของตัวเองกล้าเปิดเผยความรู้สึก มีความจริงใจต่อผู้อื่นเท่ากันที่จะพัฒนาความสัมพันธ์แบบนี้ได้ ในบรรยากาศของการใช้เวลาติดต่อสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด บุคคลจะสามารถระบายความรู้สึกแท้จริงที่ตนมีอยู่ออกมา มีความไว้วางใจผู้ที่ตนติดต่อสัมพันธ์ด้วย เข้าใจและยอมรับต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่เลี่ยงหนี ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีความเท่าเทียมกับคนอื่น แม้จะมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้านก็ตาม บุคคลที่สามารถใช้เวลาใกล้ชิดกับบุคคลอื่นได้นั้น มักมีลักษณะดังนี้

- ก. มีความมั่นคงทางอารมณ์
- ข. มีความจริงใจ มีความไว้วางใจ
- ค. สามารถแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์กับผู้อื่นได้
- ง. การรับรู้มีประสิทธิภาพสูง
- จ. ไม่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์แบบมีนัยเคลือบแฝง ไม่เล่นเกมใด ๆ
- ฉ. ใช้บุคลิกภาพทั้งสามส่วนได้อย่างเหมาะสม

รูปแบบของการใช้เวลาแบบความใกล้ชิดในการติดต่อสัมพันธ์กัน สามารถเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การร่วมกันแก้ปัญหา ฯลฯ ซึ่งการแสดงออกจะมีความเป็นธรรมชาติ เป็นตัวของตัวเอง ใช้ความสามารถของตัวเองอย่างเต็มที่แต่ไม่ใช่ไม่เปิดโอกาสให้คนอื่น ร่วมแสดงความคิดเห็น มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา และศรัทธาต่อตนเองและผู้อื่นอย่างจริงใจ

ในชีวิตประจำวันคนเราต้องมีรูปแบบของการใช้เวลาทั้ง 6 แบบ แบบใดมากน้อยกว่ากัน ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้น บุคคลที่มีทัศนคติในแง่ลบเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น ก็มักใช้เวลาส่วนใหญ่ตามรูปแบบที่ 1 หรือ 2 ทำให้การใส่ใจจากผู้อื่นมีน้อย ในทางตรงข้ามบุคคลที่วางรูปแบบของการใช้เวลาของตนเองได้อย่างเหมาะสมทั้ง 6 แบบ โดยพิจารณาว่าในสภาพการณ์เช่นใด ตนเองกำลังติดต่อสัมพันธ์กับใคร ควรใช้เวลาแบบใด ก็ทำให้เขาได้รับการใส่ใจอย่างเพียงพอตามที่เขาต้องการ ส่งผลให้เขารู้สึกว่าตนเองปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

1.3.7 แสตมป์ (Stamps)

เบิร์น (Berne, 1977) นำเอาคำว่าแสตมป์มาเปรียบเทียบกับความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลสะสมไว้ ซึ่งอาจมีทั้งความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลสะสมไว้ในตนเองนั้น มีหลายสี ส่วนใครจะมีแสตมป์สีใดเด่นชัดนั้น ขึ้นกับตำแหน่งของชีวิต

1.3.7.1 แสตมป์สีแดง เป็นความรู้สึกโกรธ รู้สึกผิด ความไม่พอใจ
ขัดเคือง เลียดแค้น

1.3.7.2 แสตมป์สีน้ำเงิน เป็นความรู้สึกเศร้าสร้อย ความรู้สึกอ้างว้าง
โดดเดี่ยว ว้าเหว เจ็บช้ำน้ำใจ

1.3.7.3 แสตมป์สีขาวย เป็นความรู้สึกว่าตนเองดีเด่น บริสุทธิผุดผ่อง ผู้ใด
กล่าวหาหาไม่ได้ ความรู้สึกที่ตนเองต้องถูกต้องเสมอ

1.3.7.4 แสตมป์สีทอง เป็นความรู้สึกพอใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า
ไว้วางใจตนเองและผู้อื่น

1.3.7.5 แสตมป์สีเทา เป็นความรู้สึกที่ว่าตนเองบกพร่อง
บุคคลสะสมแสตมป์ชนิดใดไว้ในตนเอง ก็จะพยายามหาโอกาสแสดงแสตมป์หรือ
ความรู้สึกชนิดนั้นออกมา เช่น บุคคลที่สะสมแสตมป์สีแดงไว้มาก ๆ เขาก็จะแสดงความรู้สึก
โกรธแค้น ไม่พอใจต่อบุคคลที่เขาติดต่อสัมพันธ์ด้วย บุคคลที่วางตำแหน่งของชีวิตของตนเองไว้ใน
ตำแหน่ง "ฉันดี เธอก็ดี" มักจะเลือกสะสมแสตมป์สีทองไว้ มองหาแต่สิ่งที่เป็นคุณค่าจาก
ประสบการณ์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น นอกจากรู้จักสะสมแสตมป์สีทองแล้ว
เขาจะรู้จักให้และแลกเปลี่ยนแสตมป์กับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม

อาภา จันทรสกุล (2535 : 202-203) กล่าวว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีตามทัศนะของ
การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ "ผู้ชนะ" ในการใช้ชีวิต บุคคลที่เป็น "ผู้ชนะ"
คือ ผู้ที่มีความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) นั่นคือ มีความเข้าใจในตนเอง สามารถเปิดเผย

ตนเอง และจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ไม่เสี่ยงในการติดต่อสัมพันธ์แบบใกล้ชิดกับผู้อื่น สามารถทำตัวเป็นผู้ให้และผู้รับได้อย่างเหมาะสม

ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะใช้พลังงานและชีวิตอยู่กับสภาวะปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักคุณค่าของเวลา ไม่ตกเป็นทาสของอดีตหรือฝืนอยู่กับอนาคต รูปแบบการใช้เวลาจะเป็นไปอย่างเหมาะสม ปราศจากการเล่นเกมใด ๆ รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองได้ กล้าคิด กล้าทำอย่างเต็มศักยภาพ ไม่กลัวที่จะเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงตนเอง รู้สึกว่าชีวิตตนเองและผู้อื่นมีค่า ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างจริงใจ ไม่เสแสร้ง ตระหนักถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองว่า แต่ละขณะตนเองคิดและรู้สึกอย่างไรทั้งความรู้สึกทางบวกและทางลบ สามารถระบายความคิด ความรู้สึกนั้นออกไปอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจะรับฟังความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย การติดต่อสัมพันธ์ที่มีการให้และการรับสอดคล้องกันจะทำให้ผู้มีสุขภาพจิตดี รู้จักสะสมและแลกเปลี่ยนแสดงปรีชาพละในชีวิตรได้อย่างพอเหมาะพอควร ความรู้สึกต่อตนเองและผู้อื่นจึงเป็น ”ฉันดี เธอก็ดี”

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาพบกัน การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นวิธีการที่จะใช้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของบุคคล ทำให้ทราบว่าทำไมคนเราจึงพูดหรือทำเช่นนั้น นอกจากนั้น ยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เข้าใจพื้นฐานพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล เข้าใจและรู้จักพฤติกรรมของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นท่าทางหรือคำพูด เพื่อที่จะพยายามปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอย่างเหมาะสม เบิร์น (พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2527 : 332-349 : อ้างอิงมาจาก Berne. 1961 : unpagged) กล่าวว่า เป้าหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลคือ การสร้างความเป็นตัวของตัวเอง ในที่นี้หมายถึงการปกครองตนเอง การมีอิสระในการเลือกและตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตของตนเอง การแสดงออกซึ่งความต้องการที่แท้จริงของตน มีความรับผิดชอบต่อผลของพฤติกรรมที่ทาลงไป ความเป็นตัวของตัวเองนี้ ประกอบด้วยความสามารถ 3 ประการ คือ

1. ความใกล้ชิด (Intimacy) หมายถึง ความสามารถที่จะเปิดเผยตนเองต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ มีความไว้วางใจและความจริงใจในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยปราศจากการเล่นเกม ขอมรับผู้อื่นแบบไม่มีเงื่อนไข
2. มีความตระหนักรู้ (Awareness) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการพิจารณาและประเมินตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ตรงตามความเป็นจริง และกล้าที่จะเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้น
3. ความเป็นธรรมชาติ (Spontaneity) หมายถึง บุคคลที่มีความยืดหยุ่น มี

ความใจกว้าง เปิดเผย ขอมรับความเป็นจริงของตน พอใจที่จะคิดและตัดสินใจด้วยความสามารถของตนเองมากกว่าปล่อยชีวิตตามโชคชะตา มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง และพร้อมที่จะพัฒนาดตนเองเสมอ

การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นนิยมจัดในรูปของกลุ่มฝึกอบรม โดยมาเข้ากลุ่มตามเวลาที่กำหนดไว้ ผู้นำกลุ่มจะมีบทบาทเป็นผู้สอนและผู้ดำเนินการกลุ่มเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการกลุ่ม มีการเน้นที่การอภิปรายร่วมกันในกลุ่ม สมาชิกแต่ละคน เรียนรู้ด้วยการศึกษาพฤติกรรมของตนเองในลักษณะที่เป็น "ที่นี่และเดี๋ยวนี้" (Here-and-Now) ซึ่งสัมพันธ์กับพฤติกรรมในสถานการณ์อื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจในกระบวนการทำงานและความสัมพันธ์ของกลุ่ม เช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเป็นผู้นำและผู้ตาม การจัดการเกี่ยวกับการทำงาน การตั้งเป้าหมาย การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง การสร้างสัมพันธ์ภาพที่มีต่อผู้อื่น ทฤษฎี TA ได้รับความนิยมนและเป็นที่น่าสนใจของบุคคลในวงการต่าง ๆ เพราะเป็นวิธีที่จะช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเอง สามารถเปลี่ยนแปลงปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปด้วยดี และทำให้การทำงานเป็นกลุ่มมีประสิทธิภาพ

พรรณราย ทรัชยะประภา (2527 : 341) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลดความเข้าใจผิดและการทะเลาะวิวาทกันอย่างไม่มีความเหตุผล และสร้างการติดต่อสัมพันธ์ให้ดีขึ้น
2. เพื่อลดการเล่นเกม การดูถูกเหยียดหยาม และเพิ่มพูนสัมพันธภาพที่ตรงไปตรงมา เปิดเผย จริงใจ และเป็นตัวของตัวเอง
3. เพื่อให้สามารถรู้ได้ว่าบุคคลทำไมจึงพูดหรือทำเช่นนั้น
4. เพื่อให้บุคคลเจริญงอกงาม พัฒนา และเพิ่มพูนความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและความรับผิดชอบในตนเอง
5. เพื่อลดพฤติกรรมที่เป็นการพ่ายแพ้แก่ตนเอง
6. เพื่อเพิ่มพูนความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามสิทธิของตน เช่น กล่าวถึงความต้องการของตนอย่างตรงไปตรงมา และได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับความก้าวร้าว

สำหรับเทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (สุทธิพงษ์ทองยิ่ง. 2537 : 29-31) การจัดกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นิยมจัดในรูปของกลุ่มฝึกอบรม เทคนิคที่ใช้จึงเป็นเทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่ง บุญหา วชิระศักดิ์มงคล

(2530 : 55) ได้กล่าวถึงเทคนิคที่ใช้ในกลุ่มฝึกอบรมไว้ว่าใช้ตั้งแต่การสอน การสาธิต ตลอดไปจนถึงเทคนิคของกลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งก็มีเทคนิคดังนี้

1. บทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นสถานการณ์สมมติที่มีการกำหนดบทบาทของผู้เล่นในสถานการณ์ที่สมมติขึ้น และให้ผู้เรียนสวมบทบาทและแสดงออกตามธรรมชาติ โดยอาศัยบุคลิกภาพ ประสบการณ์ และความรู้สึกนึกคิดของตนเป็นหลัก วิธีนี้จะช่วยให้มีโอกาสดูแลวิเคราะห์ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนอย่างลึกซึ้ง และช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจและน่าติดตาม

2. เกม (Game) เป็นการให้ผู้เรียนลงเล่นด้วยตนเองภายใต้ข้อตกลงหรือกติกา ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้เรียนจะต้องตัดสินใจหาอย่างใดอย่างหนึ่ง วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และยังช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานในการเรียน

3. กรณีตัวอย่าง (Case) เป็นวิธีการสอนอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้กรณีหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง นำมาดัดแปลงและให้เป็นตัวอย่างในการให้ผู้เรียนรู้ได้ศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายกันเพื่อสร้างความเข้าใจและฝึกฝนหาทางแก้ไขปัญหานั้น การอภิปรายจะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลกันและกัน รวมทั้งนำเอากรณีตัวอย่างซึ่งคล้ายกับชีวิตจริงมาใช้ จะช่วยให้การเรียนรู้มีลักษณะใกล้เคียงกับความเป็นจริง ซึ่งมีส่วนทำให้การเรียนรู้มีความหมายต่อผู้เรียน

4. ละคร (Action or Dramatization) เป็นเทคนิคที่ให้ผู้เรียนทดลองแสดงบทบาทตามที่เขียนไว้ วิธีนี้จะทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการทำความเข้าใจความรู้สึก เหตุผล และพฤติกรรมของผู้อื่น

5. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการจำลองสถานการณ์จริงหรือสร้างให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และให้ผู้เรียนเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้น และมีปฏิกิริยาโต้ตอบกัน วิธีนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้ทดลองแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ซึ่งในความเป็นจริงอาจไม่กล้าแสดงเพราะอาจเป็นการเสี่ยงต่อผลที่จะได้รับ

6. กลุ่มย่อย (Small Group) เป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงออก และได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น

ในการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่มควรจะเป็นนักจิตวิทยาหรือได้ฝึกฝนอบรมทางด้านทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ทั้งนี้เพราะแนวคิดหรือเนื้อหาสาระของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นเป็นจิตวิทยา

การให้คำปรึกษาโดยตรง พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2527 : 345-349) สรุปได้ว่า ผู้นำกลุ่มควรมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางด้านจิตวิทยา หรือพฤติกรรมมนุษย์ รวมทั้งเข้าใจในเนื้อหาทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี นอกจากนั้นยังมีบทบาทเป็นผู้สอน (Instructor) และผู้เอื้ออำนวย (Facilitator) ให้เกิดการเรียนรู้ มีศิลปะในการถ่ายทอดบทบาทที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ความสามารถในการแสดงจิตนาฏกรรม (Psychodrama) ซึ่งเป็นความสามารถในการแสดงบทบาทต่าง ๆ เพราะในการฝึกอบรมนั้น บางครั้งต้องใช้บทบาทสมมติเป็นส่วนประกอบด้วย

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.4.1 งานวิจัยในประเทศ

✳ บัญญัติ ยงย่วน (2530 : 74) ได้ใช้วิธีการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อพัฒนาความสามารถในการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2528 ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสามารถในการปรับตัวทางสังคมสูงกว่าก่อนได้รับคำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธีระ ประพุดติกิจ (อัญญา ศรีสุรพล. 2535 : 24 ; อ้างอิงมาจาก ธีระ ประพุดติกิจ. 2531) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพลังงานทางจิตในภาวะอีโก้ที่จำเป็นต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาบุคลากรประจำการ ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า พลังงานทางจิตในภาวะอีโก้โดยเฉพาะภาวะอีโก้เป้าหมายสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยการฝึกกลุ่มแบบจิตบำบัดตามทฤษฎีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ศิริพร เวชชพิพัฒน์ (2532 : 51) ได้ศึกษาการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อพัฒนาการสื่อสารสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีการสื่อสารสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญญา ศรีสุรพล (2535 : 64) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นิสาชล พงศ์พานานูเวช (2537 : 81) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการสื่อสารกับเพื่อนต่างเพศ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาทรธรรมจันท์ จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีการสื่อสารกับเพื่อนต่างเพศดีขึ้น หลังจากได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทธิพงษ์ ทองยิ่ง (2537 : 72) ได้ศึกษาผลของกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า นักเรียนที่เข้ากลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความก้าวร้าวต่ำกว่าก่อนเข้ากลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนที่ได้เข้ากลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความก้าวร้าวต่ำกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้ากลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เปรมปรี พงษ์ประสิทธิ์ (2538 : 74) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ปีการศึกษา 2537 โรงเรียนวิสุทธิรังษี อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีการปฏิบัติตนกับเพื่อนดีขึ้นหลังจากได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วูดวาร์ด (Woodward. 1975 : 5045) ได้ศึกษาผลของการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคม อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนระดับชั้น 6 ที่มีระดับสติปัญญาต่างกัน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน กลุ่มควบคุม 3 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก็แบ่งเป็นกลุ่มที่มีระดับสติปัญญา สูง กลาง และต่ำ กลุ่มทดลองได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ โดยใช้ "TA for Kids" เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม และใช้วิธีการทำข้อตกลงจากภาวะบุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่ว่าเป็นแนวทางในการบำบัดรักษา ส่วนนักเรียนในกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึก ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มที่มีระดับสติปัญญา สูง กลาง และต่ำ ได้คะแนนความสามารถในการปรับตัวทางสังคมและอัตมโนทัศน์สูงกว่า นักเรียนกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับ

การฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนั้นมีเพียงกลุ่มทดลองที่มีระดับสติปัญญาสูงและต่ำเท่านั้น ที่ได้คะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อินทรกำเนิด (Intarakumnerd. 1976 : 1405) ได้ศึกษาถึงผลของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อมโนภาพแห่งตน ของนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี โดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับเพศและการยอมรับทางสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาไทย จำนวน 50 คน ซึ่งได้รับการคัดเลือกมา โดยใช้คะแนนการยอมรับทางสังคมที่วัดด้วยเทคนิคทางสังคมมิติเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา กลุ่มตัวอย่างมาจากกลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี ระหว่างภาคการศึกษาฤดูใบไม้ผลิ ปี ค.ศ. 1976 แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 25 คน และกลุ่มควบคุม 25 คน กลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และฝึกฝนทางด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 8 ครั้ง ๆ ละ 1 ชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ติดต่อกัน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกฝนอย่างใด ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมได้รับการทดสอบด้วยแบบวัด Tennessee Self-Concept Scale ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มโนภาพแห่งตนของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ปะพานทอน (Papantones. 1978) ได้ศึกษาวิจัยถึงผลของโปรแกรมกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการเพิ่มพูนการมีสัจการแห่งตน (Self-Actualization) ของวัยรุ่นชายที่ประจำอยู่ในค่ายพักแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยรุ่นที่ไม่สัมฤทธิ์ผลในการใช้ศักยภาพของตนเอง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 8 ครั้ง แต่ละครั้งประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการทดลองปฏิบัติ ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการเข้ากลุ่มอภิปรายอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งนำโดยคณะผู้นำกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีสัจการแห่งตนมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กริฟ (บัญญัติ ขง่วน. 2530 : 49 ; อ้างอิงมาจาก Grieve. 1978) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการปรับตัวทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นอนุบาล โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 ห้องเรียน กลุ่มควบคุม 2 ห้องเรียน ในกลุ่มทดลองครูได้สอนแนวคิดพื้นฐานทฤษฎี

การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและใช้กลวิธียอมรับ (Permission) การใส่ใจ (Stroke) และการหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (Avoiding Discounts) ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองมีผลสัมพัทธ์ทางการเรียนในวิชาคณิตศาสตร์สูงขึ้น และสามารถลดสภาพปัญหาทางอารมณ์ให้สามารถปรับตัวได้ดีขึ้น

ออลวูด (สุทธิพงษ์ ทองขิง. 2537 : 33 ; อ้างอิงมาจาก Allwood. 1981 : 4975) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนาการควบคุมตนเอง อคติโนภาพ สัมฤทธิ์ผลทางการเรียน และความสนใจในการเรียน ของนักเรียนมัธยมศึกษาผิวดำในเขตเมือง ซึ่งเป็นนักเรียนเข้าใหม่ และสอบไม่ผ่านอย่างน้อย

3 วิชา ในเทอมแรก จำนวน 57 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม กลุ่มพลาซีโบ (Placebo) 1 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม การเข้ากลุ่มให้คำปรึกษาแต่ละครั้งใช้เวลา 40 นาที สัปดาห์หนึ่งเข้ากลุ่มรวม 4 ครั้ง ต่อเนื่องไป 12 สัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองทั้ง 2 กลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถพัฒนาการควบคุมตนเอง สัมฤทธิ์ผลทางการเรียนและความสนใจในการเรียนสูงขึ้น ส่วนการพัฒนา อคติโนภาพนั้นก็มีกลุ่มทดลองเพียงกลุ่มเดียวที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับกลุ่มควบคุม

คลาร์ก (เปรมปรี พงษ์ประสิทธิ์. 2538 : 41 ; อ้างอิงมาจาก Clark. 1982 : 886) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการพัฒนา การสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนในมลรัฐหลุยเซียน่า สหรัฐอเมริกา โดยแบ่งกลุ่ม ตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองจำนวน 50 คน กลุ่มควบคุมจำนวน 50 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มจะได้รับการทดสอบก่อนและหลังการทดลองโดยใช้แบบสำรวจ การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Inventory หรือ ICI) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้คะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

✕ จากผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ สรุปได้ว่า การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล มนุษย์สัมพันธ์ การควบคุมตนเอง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การปรับตัวทางสังคม และการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยคาดว่า การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล จะเป็นแนวทางให้นักศึกษาสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาพฤติกรรมที่จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

✓ ฟิลเลย์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Filley. 1975 : 4) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ และมีค่านิยมที่ต่างกัน ความแตกต่างนี้มักเกิดจากการรับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริง ๆ

แมคโครสกี และวิลลิส (McCroskey and Richmond. 1986 : 247 ; citing McCroskey and Wheelless. 1976 : 247) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ลดความน่าเชื่อถือ ตลอดจนทำให้เกิดการไม่ยอมรับนับถือกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เซทซ์ และสตีเวนสัน (Dcetz and Stevenson. 1986 : 204) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการหยุดยั้งความรู้สึกที่ดีต่อกันและขัดขวางความสามารถที่จะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

นพรัตน์ สมประสงค์ (2520 : 5) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ไม่ตรงกัน ซึ่งก่อให้เกิดความวิตกกังวล ความเครียด ความคับข้องใจ และไม่พอใจในการปฏิบัติตามแนวทาง ซึ่งสอดคล้องกับแมคโครสกี และริชมอนด์ (McCroskey and Richmond. 1986 : 202) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันร่วมกับความรู้สึกในทางลบ

แซสส์ (Sasse. 1978 : 189) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็น การแสดงออกถึงการต่อต้านกันระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า โดยที่บุคคลหนึ่งพยายามที่จะคิดกัน หรือรบกวนการกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง

✓ ทิศนา แจมณี (2522 : 139) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง สภาพการณ์ที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้ ซึ่งสอดคล้องกับนิรันดร์ แสงสวัสดิ์ (บุษบา สุธีธร. 2533 : 269 ; อ้างอิงมาจาก นิรันดร์ แสงสวัสดิ์. 2528 : 87) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหมายถึง สภาพการณ์ที่มีอุปสรรคขัดขวางทำให้บุคคล 2 ฝ่าย ไม่สามารถเกิดการผสมผสาน บรรลุเป้าหมายทางความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำของตนได้

สจ๊วต และแอนจิโล (กาญจนา หลวงจอก. 2536 : 12 ; อ้างอิงมาจาก Stewart and Angelo. 1982 : 271) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม โดยแสดงออกมาทั้งทางกายคำและภาษาท่าทาง

✓ พรณราย ทพยะประภา (2527 : 170) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสัมพันธภาพที่เป็นความใกล้ชิดชนิดหนึ่งในการเผชิญและการต่อสู้กับความแตกต่างของบุคคล

๗ ✓ จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 199) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อการกระทำของบุคคลหนึ่งไปป้องกัน ขัดขวาง และรบกวน การกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 11) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง ในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลที่มีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจแนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne. 1987 : 337-338) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการแสดงออกระหว่างบุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ในลักษณะของการรบกวนเพื่อมิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อทั้งสองฝ่ายรับรู้ถึงความคิดที่ไม่ตรงกัน และแสดงออกให้เห็นโดยอาจจะเป็นคำพูดหรือท่าทาง เช่น การนิ่งเฉย การหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลยังรวมถึง การที่มีฝ่ายหนึ่งได้รับความพึงพอใจหรือได้รับประโยชน์แต่อีกฝ่ายหนึ่งต้องเป็นฝ่ายเสีย

วิลสัน และแฮนนา (Wilson and Hanna. 1990 : 258) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่มมีความคิด ค่านิยม หรือเป้าหมายที่ต่างกัน และมี การแสดงออกมาในลักษณะของความพยายามที่จะป้องกัน ขัดขวาง รบกวน หรือวิธีการใด ๆ ก็ตาม เพื่อมิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลนี้จะสังเกตได้โดยตรงจากพฤติกรรมสื่อสารที่บุคคลแสดงออกมาทั้งทางกายคำและภาษาท่าทาง

ฟิชเชอร์ และเอลลิส (Fisher and Ellis. 1990 : 257) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นลักษณะหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมสื่อสารของสมาชิกในกลุ่ม

✓ จากความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังกล่าว สรุปได้ว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่ไม่สอดคล้องกันหรือแตกต่างกัน โดยแสดงออกมาเป็นการกระทำในลักษณะของการต่อต้าน ขัดขวาง รบกวนการกระทำของอีกฝ่ายเพื่อมิให้บรรลุเป้าหมายอันเป็นที่พึงพอใจของแต่ละฝ่าย ซึ่งอาจแสดงออกมาทางถ้อยคำ หรือ ท่าทาง

✓ 2.2 แนวคิดและประเภทของความขัดแย้งระหว่างบุคคล (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 12-13)

2.2.1. แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

روبินส์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 12-13 ; อ้างอิงมาจาก Robbins. 1983) ได้แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.2.1.1 แนวประเพณีนิยม (Traditional View) เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งเลว เป็นความรุนแรงจึงถูกมองไปในทางลบ ไม่เป็นประโยชน์ จึงควรหลีกเลี่ยงหรือกำจัดให้หมดไป เป็นเรื่องของความผิดพลาดของคนใดคนหนึ่ง จึงต้องหาตัวคนผิดให้ได้ เป็นเรื่องเสียหาย จึงต้องช่วยกันปิดบังความขัดแย้งเป็นผลมาจากความผิดพลาดหรือล้มเหลวในการสื่อสาร ขาดความใจกว้าง ไม่เชื่อใจกัน แนวประเพณีนิยมเชื่อว่า สามารถป้องกันหรือจัดการความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นได้ หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นถือว่าเป็นการผิดพลาด ถ้าเกิดขึ้นจึงต้องช่วยกันปิดบัง

2.2.1.2 แนวพฤติกรรม (Behavioral View) เห็นว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเลวร้ายเสมอไป เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามปกติจึงควรยอมรับความขัดแย้งว่า ต้องมีและไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ บางครั้งยังเป็นประโยชน์แก่กลุ่มอีกด้วย แนวพฤติกรรมเชื่อว่าจึงควรหาทางลดความขัดแย้ง แทนที่จะปฏิเสธว่าไม่มีความขัดแย้ง

2.2.1.3 แนวนักปฏิสัมพันธ์ (Interactionist View) แนวคิดนี้เป็นแนวคิดในปัจจุบัน เชื่อว่า ความขัดแย้งไม่ใช่ดีทั้งหมดหรือเลวทั้งหมด แต่ขึ้นอยู่กับแบบของความขัดแย้ง จำเป็นต้องแยกความขัดแย้งที่เป็นประโยชน์ออกจากความขัดแย้งที่ไม่เป็นประโยชน์ สำหรับแนวคิดที่นอกเหนือจากที่กล่าวถึงข้างต้น ได้แก่

2.2.1.4 ความขัดแย้งตามแนวคิดทางการเมือง ตามทัศนะทางการเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์มองเห็นเป็นกระบวนการ 2 อย่าง คือ ความขัดแย้งและความกลมเกลียว ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นโดยปรากฏให้เห็นเมื่อคนสองคนหรือมากกว่า ต้องการเป็นเจ้าของสิ่งเดียวกัน ครอบครองสิ่งเดียวกัน แสดงบทบาทที่ไปด้วยกันไม่ได้ ใช้วิธีการที่ไปด้วยกันไม่ได้ เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความขัดแย้ง

ภายใน (Inner Conflict) และความขัดแย้งภายนอก (Outer Conflict) ในความขัดแย้งนั้น กระบวนการโต้ตอบ (Reaction Process) นั้นสำคัญมาก เช่น ฝ่าย ก. รับรู้ซึ่งอาจผิดหรือถูก ก็ได้ว่า กำลังจะถูกคุกคามจากฝ่าย ข. จึงดำเนินการเพื่อป้องกันตนเอง การกระทำของฝ่าย ก. ทำให้ฝ่าย ข. รับรู้ว่าตนจะถูกคุกคามจากฝ่าย ก. ก็จำเป็นต้องทำอะไรเพื่อป้องกันตนเอง การกระทำของฝ่าย ข. ทำให้ฝ่าย ก.มั่นใจว่า ความคิดของตนในตอนแรกนั้นถูกต้องแล้ว ทำให้ความขัดแย้งรุนแรงขึ้น แท้ที่จริงแล้ว การรับรู้ว่าคุณจะถูกคุกคามมักเกิดจากความคิด ความรู้สึกว่าจะเกิด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความวิตกกังวล ความมีอคติ รังเกียจ ความกลัว มากกว่าจะเกิดจากการถูกคุกคามจริง ๆ

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เราไม่ได้พิจารณาว่าความสัมพันธ์นี้จะมี ความขัดแย้งหรือไม่ แต่เราสรุปว่ามีความขัดแย้งกัน ปัญหาอยู่ที่ว่า แต่ละฝ่ายจะจัดการกับ ความขัดแย้งอย่างไร ใช้ความรุนแรงโดยมุ่งทำลายกัน หรือใช้กฎที่ทั้ง 2 ฝ่ายเห็นพ้องกัน

2.2.1.5 ความขัดแย้งตามแนวคิดทางสังคมวิทยา หมายถึง การดิ้นรนเพื่อที่จะได้ของที่มีคุณค่า หรือเพื่อการอ้างสิทธิในฐานะ อำนาจ และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยที่ ผู้ขัดแย้งมิได้มีจุดหมายเพียงจะได้สิ่งที่ตนปรารถนา แต่ยังต้องการให้ฝ่ายตรงข้ามถูกทำร้ายหรือถูก กำจัดไป ความขัดแย้งจำแนกออกเป็น ความขัดแย้งที่แท้จริง (Realistic Conflict) เป็น ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่บุคคลมองเห็นสิ่งที่ตนเองอ้างสิทธิกับความคาดหวังที่จะได้รับ ไม่สอดคล้องกัน เป็นความขัดแย้งของวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย ส่วน ความขัดแย้งที่ไม่แท้จริง (Nonrealistic Conflict) เกิดจากแรงกระตุ้นที่จะระบายหรือแสดงความก้าวร้าวออกมา โดยไม่ คำนึงถึงว่า จะมีทางเลือกไปสู่เป้าหมายนั้นหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ เนื่องมาจากว่า ไม่ได้มุ่งที่จะให้ บรรลุผลที่เป็นรูปธรรม แต่ต้องการแสดงความก้าวร้าวออกมาเท่านั้น

2.2.1.6 ความขัดแย้งตามแนวคิดทางมนุษยวิทยา เป็นผลมาจากการแข่งขัน ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ฝ่าย อาจเกิดจากความปรารถนาหรือเป้าหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ สาเหตุอย่างหนึ่งคือความก้าวร้าว นักมนุษยวิทยาส่วนใหญ่ยืนยันว่า ความขัดแย้งนั้นส่วนหนึ่ง เป็นผลของวัฒนธรรม การไม่มีความขัดแย้ง การมีความร่วมมือและการกระทำที่ประสานงานกัน มักถูกใช้เป็นดัชนีวัดความมั่นคงทางสังคม ความขัดแย้งเป็นผลที่ตามมาของระบบสังคมอย่าง หลีกเลียงไม่ได้ ความขัดแย้งเกิดขึ้นในทุกสังคม แต่จะต่างกันที่ระดับของความขัดแย้งและรูปแบบ ของการแสดงออก ความขัดแย้งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการทางสังคม เนื่องจากร ะบบสังคมมีความขัดแย้งในหลายรูปแบบ สังคมจึงถูกแบ่งออกเป็นคนละฝ่าย

2.2.2 ประเภทของความขัดแย้งระหว่างบุคคล (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 :

15)

แบบที่ 1 เรียกว่า Zero-Sum Conflict เป็นความขัดแย้งที่ฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งก็จะเสียเท่านั้น เป็นการแข่งขันที่แท้จริง เช่น การเล่นกีฬา ฝ่ายหนึ่งแพ้ อีกฝ่ายก็ชนะ

แบบที่ 2 เรียกว่า Non-Zero-Sum Conflict หรือ Mixed-Motive Situation มี 2 ลักษณะ ประการแรก คือ ฝ่ายหนึ่งชนะเท่าใดมิได้หมายความว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะต้องแพ้เท่านั้น และอีกประการหนึ่งคือ มีตัวกระตุ้นทั้งความร่วมมือและการแข่งขันเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นคู่ขัดแย้งจึงพยายามจะเอาประโยชน์ให้มากที่สุด เช่น ผู้ซื้อและผู้ขายรถยนต์ มีความร่วมมือในการที่จะซื้อและขาย แต่ในขณะเดียวกัน มีการแข่งขันเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย เพราะผู้ซื้อจะซื้อให้ถูกที่สุด และผู้ขายก็ต้องการขายให้แพงที่สุด

2.3 ลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.3.1 ลักษณะของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แซสส์ (Sasse. 1978 : 192-193) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะคิดว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งไม่ดี และพยายามที่จะหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ยังคิดว่าความสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องไม่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่จริงแล้ว ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือการมีความเห็นไม่ตรงกันนั้น ไม่ใช่สิ่งที่เป็นอันตราย แต่การที่ไม่รู้จักวิธีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทางที่สร้างเสริมต่างหากที่จะทำให้เกิดปัญหา ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะส่งผลในทางที่ดีได้ เพราะจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น ปัญหาต่าง ๆ จะถูกนำขึ้นมาเปิดเผยต่อกัน การที่เราได้ฟังและพยายามที่จะรับรู้ถึงความรู้สึก ความคิด ของบุคคลอื่น จะทำให้เราได้เข้าใจบุคคลอื่นดีขึ้น และรู้จักที่จะยอมรับนับถือความคิดของบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สจิวต์ และแอนจิโล (Stewart and Angelo. 1982 : 282) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นอยู่เสมอรอบที่มนุษย์มีจุดหมายต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจึงไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัว ถ้าเราได้เรียนรู้ที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล และจะมีผลในทางที่ดีได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้บุคคลได้มีโอกาสค้นพบการตอบสนองที่ดีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้ความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลเก็บกดไว้ได้มีโอกาสแสดงออกมา

3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้เกิดการพบปะ และแลกเปลี่ยนกันอย่างจริงจัง
4. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้เกิดความมั่นใจในความสัมพันธ์ของบุคคลอื่น

ยิ่งขึ้น

เซทซ์ และสติเวนสัน (Dcet and Stevenson. ²⁹ 1986 : 205-206) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยทั่วไป บุคคลจะคิดว่าความขัดแย้งกันเป็นสิ่งไม่ดี เพราะบ่อยครั้งที่เขาไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ทำให้ความสัมพันธ์ต้องหยุดชะงักลงไป คนส่วนใหญ่จึงพยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งการหลีกเลี่ยงนั้นไม่ก่อให้เกิดผลดีแต่อย่างใด ถ้าบุคคลสามารถที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นแล้ว ความขัดแย้งก็จะส่งผลในทางที่ดีได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะกระตุ้นให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ถ้าไม่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล เราก็คงทำอะไรต่าง ๆ ด้วยความเคยชินและซ้ำซาก โดยไม่ต้องใช้ความคิด
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลช่วยให้บุคคลได้รู้จักพิจารณาถึงความต้องการหรือเป้าหมาย และรู้จักแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาความคิดในทางสร้างสรรค์ด้วย

²⁹ จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 199-200) กล่าวว่า ถ้าบุคคลรู้จักที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมแล้ว จะเป็นสิ่งที่มีค่าต่อตนเองและส่งผลดีต่อความสัมพันธ์ของบุคคล ดังนี้

1. ทำให้บุคคลตื่นตัวต่อการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของบุคคล จะช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ในตนเองว่าอะไรคือปัญหา ใครที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และจะแก้ปัญหานั้น ๆ อย่างไร
2. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
3. ทำให้เกิดพลังและเพิ่มแรงจูงใจในการที่จะจัดการกับปัญหา
4. ทำให้ชีวิตน่าสนใจมากขึ้น เพิ่มความอยากรู้อยากเห็น และความพยายามที่จะคิดค้นคำตอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มากขึ้น และทำให้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากยิ่งขึ้น
5. ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีกว่า การที่บุคคลมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน หรือยังตกลงกันไม่ได้ มักจะเป็นสาเหตุให้การตัดสินใจนั้น ถูกนำมาพิจารณาทบทวนอย่างรอบคอบมากขึ้น
6. ทำให้บุคคลได้เรียนรู้จักตัวเองมากขึ้น เช่น รู้ว่าเราเป็นคนอย่างไร อะไรที่ทำให้เราโกรธ อะไรที่ทำให้เรากลัว และอะไรที่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเรา

7. ช่วยสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคล จากการที่บุคคลได้มีส่วนร่วมกัน แก้ไข หรือจัดการกับความเข้าใจผิดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การยอมรับและเห็นคุณค่าของกันและกันจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

50

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne. 1987 : 339) กล่าวว่า คนส่วนใหญ่จะกลัวความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพราะเรามักจะพบว่า เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน จะตามมาด้วยการโต้เถียง ความเกรงเกรียง และมีส่วนในการทำลายความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคล ที่จริงแล้ว ความรุนแรงที่เกิดขึ้นเหล่านั้น สามารถที่จะป้องกันได้ ถ้าหากบุคคลรู้จักที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยให้ความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นดำเนินไปด้วยดี และมั่นคงต่อไป

2.3.2 ลักษณะของความขัดแย้งที่มีประโยชน์และความขัดแย้งที่ไม่มีประโยชน์
(เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 20-27)

ความขัดแย้งอาจเป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์ก็ได้ ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ กาลเทศะ และค่านิยมของบุคคลที่มองความขัดแย้ง ดังนั้นจึงควรจะทราบลักษณะของความขัดแย้ง คือ

2.3.2.1 ลักษณะของความขัดแย้งที่มีประโยชน์

- ก. เป็นความขัดแย้งที่จะช่วยทำให้เข้าใจความคิดเห็น การรับรู้ทัศนคติ ค่านิยม และจุดยืนของบุคคล และใช้การมีส่วนร่วมเพื่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- ข. เป็นความขัดแย้งที่ทำให้ทั้งผู้นำและผู้ตาม มีความตื่นตัวแสวงหาข้อมูลที่ต้องการ ร่วมมือกันทำงานด้วยความสุขุม รอบคอบ เพื่อบรรลุสิ่งที่ดีกว่า
- ค. เป็นความขัดแย้งที่มีเป้าหมายเหมือนกันหรือสอดคล้องกัน แต่ขัดแย้งกันในวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ
- ง. เป็นความขัดแย้งกันในหลักวิชามิใช่ขัดแย้งกันเนื่องมาจากอคติส่วนตัว
- จ. ความขัดแย้งเป็นไปอย่างมีเหตุผล ใช้เหตุผลและปัญหาในการแก้ปัญหาความขัดแย้งมากกว่าจะใช้อารมณ์เป็นเครื่องตัดสิน
- ฉ. คู่ขัดแย้งพยายามเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง มีความคิดอย่างผู้ใหญ่พยายามสื่อความหมายเพื่อเข้าใจความสนใจ ความต้องการ และความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง
- ช. เป็นความขัดแย้งที่จะสร้างความก้าวหน้าและพัฒนาหน่วยงานหรือองค์การ
- ซ. เป็นความขัดแย้งที่มุ่งประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่า

ผลประโยชน์ส่วนบุคคล โดยตระหนักถึงคุณธรรมและจริยธรรมในสังคม

ฉ. เป็นความขัดแย้งที่จะไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างอื่นหรือไม่เป็นข้ออ้างเพื่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างใหม่

ค้อยท์ซ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 21 ; อ้างอิงมาจาก Deutsch. 1973 :

9) สรุปบทบาทที่เป็นประโยชน์ของความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. ป้องกันความเฉื่อยชา
2. เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสนใจและเกิดความอยากรู้อยากเห็น
3. เป็นสื่อที่ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ถูกนำมาตีแผ่ และหาทางแก้ไข
4. เป็นรากเหง้าของการเปลี่ยนแปลงของบุคคลและสังคม
5. เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการทดสอบและประเมินผลตนเอง

สถาบันอเล็กซานเดอร์ แฮมิลตัน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 21 ; อ้างอิงมาจาก Alexander Hamilton Institute. 1983 : 7) ได้ชี้ให้เห็นประโยชน์ของความขัดแย้งดังนี้

ประโยชน์ต่อบุคคล

1. สามารถทำให้ความต้องการทางจิตบางอย่างได้รับการตอบสนอง การโต้เถียงหรือการโต้แย้งกันบ้างอาจทำให้บางคนลดความเครียดลงได้บ้าง คนที่ชอบก้าวร้าว อาจมีความสุขในการโต้เถียงเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน
2. ทำให้คนรู้จักตนเองโดยจะต้องระวังและรู้ว่าทำอะไรจะดี หรือรู้ว่าทำอะไรเมื่อเกิดความขัดแย้ง
3. อาจทำให้คนเป็นที่ยอมรับของคนอื่นและมีชื่อเสียง
4. ด้วยเกรงว่าจะเกิดความขัดแย้ง จะช่วยให้คนมีการเตรียมตัวและมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดี

ประโยชน์ต่อองค์กร

1. ความขัดแย้งจะช่วยให้มีข้อมูลเชิงวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องจะต้องปรับปรุงแก้ไข ทำให้ต้องระวังว่าปัญหาคืออะไร ใครเกี่ยวข้องบ้าง และจะแก้ปัญหายังไง
2. ความเห็นขัดแย้งกันทำให้เกิดการอภิปรายก่อนที่จะตัดสินใจ ถ้าหากความขัดแย้งถูกละเลยและปิดบังแล้ว ความแตกต่างของความคิดในการทำงานร่วมกันจะไม่ได้รับการแก้ไข
3. ความขัดแย้งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม ความขัดแย้งแต่เพียงเล็กน้อยในการเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จะทำให้คนปรับตัวและยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ใน

สถานการณ์ที่ขัดแย้งบุคคลอาจสามารถแสดงความสามารถเฉพาะตนออกมาดีกว่าในสถานการณ์ที่สงบ

4. ความขัดแย้งจะทำให้คนเกิดความสนใจและอยากรู้อยากเห็น หลังจากความขัดแย้งสิ้นสุดลง ความสามัคคีกลมเกลียวกันก็อาจเกิดขึ้น

บุษบา สุธีธร (2533 : 272) กล่าวถึงประโยชน์และคุณค่าของความขัดแย้ง ดังนี้ ความขัดแย้งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นบุคคล 2 ฝ่ายแสวงหาข่าวสาร ความคิดและแนวทางใหม่ ๆ ที่อาจเกิดประโยชน์ทำให้แต่ละฝ่ายต่างพยายามพัฒนาทรัพยากรและสถานภาพของตนให้เหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง และความขัดแย้งยังเป็นโอกาสที่ทำให้รู้จักความสามารถของแต่ละฝ่ายได้ ในภาวะของการตกอยู่ในความขัดแย้ง ทั้ง 2 ฝ่ายจะพยายามใช้ความสามารถของตนเพื่อเอาชนะฝ่ายตรงข้าม เทคนิคต่าง ๆ จะถูกนำมาใช้เพื่อเอาชนะอีกฝ่าย ประโยชน์ข้อนี้ก็นำมาสร้างสรรค์ส่วนรวมได้เต็มที่

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 22) สรุปว่าความขัดแย้งที่มีในระดับที่เหมาะสม จะก่อให้เกิดประโยชน์ที่สำคัญ ดังนี้

1. ป้องกันมิให้หยุดอยู่กับที่หรือเฉื่อยชา
2. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สามารถนำการเปลี่ยนแปลงนั้นให้เป็นประโยชน์

แก่ส่วนรวม

3. เป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อสามารถประสานความแตกต่างมาเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ

4. กระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงใหม่ หรือวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ ต่างฝ่ายก็พยายามหาข้อมูลและเหตุผลมาสนับสนุนฝ่ายตน ทำให้ได้ข้อมูลใหม่หรือหลักฐานใหม่ หรือต่างฝ่ายไม่ยอมรับวิธีของกันและกันก็จำเป็นต้องหาทางออกใหม่

5. ความขัดแย้งที่เกิดจากการมีความเห็นแตกต่างกัน จะช่วยให้มีความรอบคอบ และมีเหตุผลในการแก้ปัญหา นอกจากนั้นยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาการทำงานอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

2.3.2.2 ลักษณะของความขัดแย้งที่ไม่เป็นประโยชน์ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์.

2534 : 27)

1. เป็นความขัดแย้งที่มุ่งจะเอาชนะกันให้ได้ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ นานา เช่น การใช้อำนาจ อารมณ์ ลำนวนโวหาร กฎหมู่ หรือช่องว่างของระเบียบ

2. คู่ขัดแย้งไม่พยายามจะเข้าใจฝ่ายตรงข้าม จึงลดหรือลดการสื่อความหมาย หรือสื่อความหมายอย่างบิดเบือน

3. คู่ขัดแย้งพยายามที่จะเห็นว่าฝ่ายตนถูกต้องที่สุด คนอื่นเป็นฝ่ายผิด โดยอ้างเหตุผลที่ฟังไม่ขึ้นหรือรับฟังไม่ได้ เช่น อ้างความเป็นหัวหน้า อ้างนโยบายที่ไม่ชอบด้วยเหตุผล อ้างมีประสบการณ์มากกว่า อ้างความทันสมัยความรวดเร็ว เป็นต้น

4. แก้ปัญหาความขัดแย้งไม่ตรงประเด็น เช่น ระบายความขัดแย้งกับคนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดอคติส่วนบุคคล เกิดแนวร่วมในความขัดแย้ง

5. แก้ความขัดแย้งโดยยึดผลประโยชน์ของตนหรือคณะเป็นที่ตั้ง โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

6. จัดการกับความขัดแย้งโดย"มองใกล้" มากกว่า "มองไกล" และ "มองแคบ" มากกว่า "มองกว้าง" ต้องการเพียงเพื่อยุติความขัดแย้งเท่านั้น โดยไม่คำนึงว่าการกระทำของตนจะก่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างอื่นตามมา

7. จัดการกับความขัดแย้งโดยมุ่งที่ความอยู่รอดของตนมากกว่าความอยู่รอดและความเจริญขององค์การในอนาคต

สุรางค์ จันทร์เอม (2524 : 68) กล่าวถึงผลเสียของความขัดแย้ง ดังนี้
ผลเสียต่อกลุ่ม

1. ขาดการร่วมมือในการทำงาน จนในที่สุดงานจะขาดประสิทธิภาพ เพราะเกี่ยงงอนกันแล้วไม่รับผิดชอบงานอีกต่อไป

2. ทำให้งานเกิดความล่าช้า เพราะขาดการตั้งใจในการทำงานที่ดี

3. ทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานเสียไป ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้ไม่แน่ใจว่าทำงานไปแล้วจะเป็นที่พอใจหรือเป็นที่ยอมรับหรือไม่

ผลเสียต่อบุคคล

1. เกิดความสับสนอารมณ์ (Emotional Disturbance) จะส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานและขาดกำลังใจในการทำงานด้วย

2. ก่อให้เกิดความกระวนกระวายใจ (Anxiety) นั่นคือ จะสร้างรอยประทับใจให้บุคคลรุ่มคึดไม่รู้จักจบสิ้น และเป็นผลเสียในการทำงานเช่นเดียวกัน เพราะไม่อาจจะจับความรู้สึกที่เกิดขึ้นให้เป็นปกติได้ง่าย ๆ

3. ผลเสียต่อระบบการทำงานของร่างกาย เช่น ระบบย่อยอาหารทำให้เกิดอาการอื่น ๆ ติดตามมาได้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 20-21) กล่าวถึงผลเสียของความขัดแย้งไว้ ดังนี้

1. ขาดการยอมรับซึ่งกันและกัน ขาดความไว้วางใจ ไม่เคารพซึ่งกันและกัน บุคคลจึงตั้งแง่หรือใช้เล่ห์เหลี่ยมเข้าหากัน

2. ขาดความร่วมมือ คู่ขัดแย้งต่างก็ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน
3. ขาดความคิดริเริ่ม บุคคลจะทำงานเฉพาะส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ หรือทำงานตามที่ถูกสั่งให้ทำเท่านั้น
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลถูกบิดเบือน อาจโดยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้
5. ทำให้เกิดความเครียด สุขภาพจิตเสีย
6. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง
7. ทำลายความสามัคคีและความกลมเกลียวในการทำงานของกลุ่ม
8. เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการตัดสินใจ มักจะขาดข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ จึงทำให้ต้องตัดสินใจด้วยความเสี่ยง
9. ทำลายและส่งเสริมให้การรักษาสถานภาพเดิม ไม่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
10. ทำให้บุคคลหรือองค์การเกิดความเสียหาย อาจเป็นชื่อเสียงเกียรติยศ ทุนทรัพย์ ผลผลิต หรือแม้แต่ชีวิต
11. ถ้าหากแก้ปัญหาไม่ดีแล้ว ความขัดแย้งอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างอื่น ๆ อีก
12. ความขัดแย้งทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน ทำให้เกิดการ "เฉื่อยงาน"
13. ทำให้สูญเสียกำลังคน เมื่อบุคคลไม่สามารถที่จะทนดู และทนอยู่ร่วมงานภายใต้บรรยากาศของความขัดแย้งที่รุนแรงได้ จึงหนีไปจากองค์กรนั้น

2.3.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ฟิลเลย์ (บุษบา สุธีธร. 2533 : 270-273 : อ้างอิงมาจาก Filley. 1975) สรุปสถานการณ์ชนวนให้เกิดความขัดแย้งดังนี้

1. ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ บุคคลไม่รู้ว่าบทบาทของตนมีขอบเขตเพียงใด อาจก้าวล้ำบทบาทของคนอื่น ทำให้เกิดความไม่พอใจกันและกัน
2. ผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกัน เมื่อไม่สามารถได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนสนใจ หรือต้องการเนื่องมาจากความต้องการขัดกับผู้อื่น ความไม่พอใจและความขัดแย้งก็มักเกิดขึ้น
3. อุปสรรคทางการสื่อสาร คนที่มีการสื่อสารระหว่างกันและกันน้อย หรือไม่มีการติดต่อสื่อสารกัน เนื่องมาจากถูกจำกัดหรือแยกจากกันด้วยเวลาหรือหน้าที่ ขาดการมีปฏิสัมพันธ์กัน แต่ละฝ่ายต่างไม่เข้าใจกัน ทำให้เกิดทัศนคติต่อกันในเชิงลบ
4. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากความจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความขัดแย้งมักเกิดมากขึ้นได้ง่าย เมื่อฝ่ายใดไม่เป็นอิสระ ต้องขึ้นอยู่กับคนอื่นด้วยความจำเป็น ทำให้เกิด

ความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ และไม่พอใจเมื่อคนที่ตนพึงพาอาศัยนั้นไม่สนองตอบความต้องการของตน

5. การแบ่งแยกหน่วยงานในองค์กร ยังมีการแบ่งย่อยกันมากขึ้นเท่าไร ความขัดแย้งก็เกิดมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากการแบ่งย่อยมักเป็นปัญหาด้านความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารระหว่างกัน ด้านสายงาน การบังคับบัญชา ฯลฯ

6. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ที่ติดต่อกัน เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ต้องการตัดสินใจในเรื่องที่บุคคล 2 ฝ่ายที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน บางครั้งก็ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ เพราะความคุ้นเคยกันมักก่อให้เกิดความอึดอัด เกรงใจ เมื่อไม่เห็นพ้องกัน ทำให้เก็บความขัดแย้งนั้นไว้ในใจ หรือไม่ก็ทำให้การพูดวิพากษ์วิจารณ์ การเสนอความเห็นที่ไม่เห็นด้วย เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาด้วยถือว่าคุ้นเคยกัน และการเสนอสิ่งที่ตรงไปตรงมาเกินไป อาจนำความไม่พอใจมาสู่อีกฝ่ายได้

7. ความขัดแย้งเนื่องมาจากความต้องการมติที่เป็นเอกฉันท์ เป็นสิ่งที่ค่อนข้างยาก ยิ่งมีความพยายามที่จะโน้มน้าวใจคนที่มีความเห็นแตกต่างมากเท่าไร โอกาสของความขัดแย้งก็ยิ่งมากขึ้น สถานการณ์ที่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง ก็เป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้ในที่สุด

8. ความขัดแย้งเนื่องมาจากกฎระเบียบข้อบังคับ เนื่องจากความต้องการของมนุษย์ที่อยากอยู่เป็นอิสระ ไม่ชอบการถูกควบคุม กฎระเบียบที่เคร่งครัดก็นำความขัดแย้งมาสู่ผู้ต้องปฏิบัติตามกฎ

แซสส์ (Sasse. 1978 : 189) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น มาจากความแตกต่างกันของค่านิยม วิธีการที่บุคคลติดต่อกับบุคคลอื่น การใช้อำนาจ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อคนสองคนพยายามที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือกันและกัน นอกจากนี้ ความต้องการบทบาท เป้าหมาย และการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของบุคคล ก็ล้วนแต่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคลทั้งสิ้น

ทิสนา แคมณี (2522 : 139-141) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่าง ๆ กัน ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นแตกต่างกัน ธรรมชาติบุคคลจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป เนื่องจากความแตกต่างตามธรรมชาติของมนุษย์รวมกับความแตกต่างของประสบการณ์ และการอบรมที่แต่ละคนได้รับ ความแตกต่างนี้เป็นสาเหตุใหญ่ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดไม่เหมือนกัน หากบุคคลมีความคิดเห็นไม่ตรงกันในเรื่องใดแล้วไม่สามารถตกลงกันได้ด้วยความพอใจทั้ง 2 ฝ่าย ปัญหาความขัดแย้งจะเกิดขึ้น

2. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากวิธีการคิดที่ขัดแย้งกัน บุคคลแต่ละคนจะมีวิธีการคิดหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันไปบ้าง หากทั้ง 2 ฝ่าย ตกลงกันด้วยความพอใจไม่ได้ ปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

3. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาที่ไม่สามารถหาข้อยุติลงได้ หากทั้ง 2 ฝ่าย ไม่ตระหนักถึงความจริงที่ว่า ในหลายกรณี บุคคลมองสิ่งเดียวกัน แต่รับรู้ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องจากอวัชวะการรับรู้ของบุคคลแตกต่างกัน หากต่างฝ่ายต่างยืนยันว่า สิ่งที่ตนเองเห็นนั้นถูกต้อง และไม่สามารถช่วยกันหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้ง 2 ฝ่ายได้ ปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

4. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากค่านิยมที่แตกต่างกัน ค่านิยมในที่นี้ หมายถึง หลักที่บุคคลถือเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ว่า ดี-ไม่ดี, ควร-ไม่ควร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลมาจาก ความเชื่อ ประสบการณ์ การอบรมที่บุคคลนั้น ๆ ได้มา ซึ่งอาจตรงข้ามกัน หากต่างฝ่ายต่างยึดหลักของตนเองอย่างเหนียวแน่น และไม่สามารถหาข้อตกลงที่มีประสิทธิภาพได้ ก็ จะเกิดปัญหาความขัดแย้งได้

5. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากอคติที่มีต่อกัน "อคติ" ในที่นี้ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น มักจะใช้ในความหมายทางลบ เป็นความรู้สึกในทางไม่ดี ซึ่งอาจเกิดมาจากความรู้สึกส่วนตัว ประสบการณ์ หรือจากคำบอกเล่าของคนอื่น "อคติ" เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งมีผลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ กัน ความขัดแย้งประเภทนี้ อาจเกิดขึ้นเพียงเพราะบุคคลมีความรู้สึกไม่ชอบหน้ากันก็เป็นได้

6. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากผลประโยชน์ที่ขัดกัน นับว่าเป็นปัญหาที่ใหญ่และแก้ไขยากกว่าปัญหาประเภทอื่น ๆ ผลประโยชน์เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรง เพราะถ้าแต่ละฝ่ายต่างมุ่งหวังแต่ประโยชน์ของตนเอง และไม่สามารถประนีประนอมกันได้ ความขัดแย้งก็จะกลายเป็นปัญหาที่รุนแรง

➢ นิวแมน และบรูล (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 45-48 : อ้างอิงมาจาก Pneuman and Bruehl. 1982) แบ่งสาเหตุแห่งความขัดแย้งได้ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านบุคคล มุ่งพิจารณาที่บุคลิกภาพหรือพฤติกรรมของบุคคล แบ่งเป็น

1.1 ภูมิหลังที่แตกต่างกัน เช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความแตกต่างทางการศึกษา ความแตกต่างในค่านิยมและความเชื่อ ความแตกต่างทางประสบการณ์

1.2 แบบฉบับของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น แบบฉบับทางจิตวิทยา (วิธีการคิด, ความรู้สึก, ประสาทสัมผัส) แบบฉบับทางอารมณ์ (ก้าวร้าว, ชอบช่วยเหลือ,

ข่มขู่ ฯลฯ) แบบฉบับของการเจรจา ซึ่งเป็นผลมาจากแบบฉบับทางอารมณ์ แบบฉบับทางภาวะผู้นำ (มุ่งงาน, มุ่งคน, มุ่งสัมพันธ)

1.3 การรับรู้ สาเหตุที่สำคัญคือ การรับรู้ในการกระทำหรือเป้าหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ ทำให้เกิดความขัดแย้ง การรับรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้ง แบ่งเป็น 2 อย่าง คือ การรับรู้ที่บิดเบือนไปจากของจริง และการรับรู้ที่แตกต่างกัน แม้อยู่ในเหตุการณ์เดียวกัน อาจตีความหมายแตกต่างกัน

1.4 ความรู้สึกที่แตกต่างกัน อาจเริ่มจากโมโหเล็กน้อยจนถึงเดือดดาล หรือจากความวิตกกังวลไปจนถึงความหวาดกลัว การที่คนเรามีความรู้สึกหลายอย่างปนกัน ทำให้เกิดความสับสนและนำไปสู่ความขัดแย้ง ความรู้สึกของบุคคลจะสังเกตเห็นได้เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ความรู้สึกของบุคคลส่งผลต่อความไว้วางใจหรือศรัทธาในคนอื่น และจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าสาเหตุของความขัดแย้งอย่างหนึ่งคือ ความรู้สึกของบุคคล

2. ประเด็นปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ ปฏิสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง ก็คือ การสื่อสาร (Communication) ที่ไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ การสื่อสารที่ไม่ดีจะทำให้เกิดการเข้าใจผิด ทั้งในแง่ของสาระและเจตนาของข่าวสาร ซึ่งจะทำให้ระดับของความขัดแย้งเกิดมากขึ้น

กระบวนการของการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ

2.1 ปัญหาจากผู้ส่งข่าวสาร เช่น ส่งข่าวสารไม่สมบูรณ์หรือเพียงพอ ส่งข่าวสารคลุมเครือ เข้าใจความหมายของข่าวสารไม่ถูกต้อง หรือ เปลี่ยนความคิดออกเป็นสื่อไม่ถูกต้อง

2.2 ปัญหาจากสื่อที่ใช้ส่งข่าวสาร เช่น การบิดเบือนข้อมูลโดยไม่ตั้งใจของผู้ส่งข่าวสารซึ่งอาจเกิดจากถ้อยคำหรือท่าทางที่ใช้หรือทำงานชิน ข้อมูลเกินความจำเป็น หรือ เกิดสิ่งรบกวนระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารทำให้ข้อเท็จจริงบิดเบือนไป

2.3 ปัญหาจากผู้รับข่าวสาร เช่น ความสามารถในการแปลความหมาย ความเข้าใจไม่ตรงกันของผู้รับและผู้ส่งข่าวสาร

3. สภาพขององค์กรการ เช่น การมีทรัพยากรจำกัดจึงเกิดการแข่งขันเพื่อที่จะได้ทรัพยากรที่ต้องการจึงเกิดความขัดแย้งขึ้น ความคลุมเครือในโครงสร้างและบทบาท กฎเกณฑ์ที่เข้มงวดทำให้บุคคลอึดอัดในการทำงาน การแข่งขันเพื่อที่จะได้รับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การมีข้อยกเว้นที่ไม่ต้องปฏิบัติตามบทบาทหรือมาตรฐานที่กำหนด

จาระไน แกลโกสกล (2529 : 594-595) กล่าวว่า ความขัดแย้งมักเกิดขึ้นเมื่อคู่สื่อสารมีความปรารถนาหรือความตั้งใจที่ไม่ตรงกัน สาเหตุจาก

1. การมีทัศนคติตรงข้ามกัน ทัศนคติเป็นสิ่งที่คนเรามักปล่อยให้เป็นปัจจัยพื้นฐานในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่มีผลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ทัศนคติต่างกันมาก ก็มีแนวโน้มที่มีความขัดแย้งสูงมาก โดยไม่จำเป็นต้องออกมาในรูปโต้เถียงหรือคัดค้านเสมอไป แต่อาจทำให้การสื่อสารระหว่างกันมีลักษณะอึดอัด ไม่มีการตอบโต้กันระหว่างคู่สื่อสาร มีการออกความเห็นในเรื่องที่เป็นประเด็นขัดแย้งน้อยกว่าปกติหรือไม่มีเลย หรืออาจรุนแรงถึงขั้นถกเถียงกันก็ได้ หรืออาจเป็นไปในรูปของการที่คู่สื่อสารไม่สามารถเข้าใจกันอย่างแจ่มแจ้ง ไม่อยากสื่อสารระหว่างกัน

2. มีความเห็นขัดแย้งกัน คนเราเมื่อผูกพัน สรวิธา หรือเชื่อในเรื่องใด หากต้องแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นในเรื่องเหล่านั้น มักมีแนวโน้มที่จะเกิดข้อขัดแย้งกับผู้ที่มีความเห็นไม่ตรงกับตน ซึ่งอาจขัดแย้งเพียงเล็กน้อย จนถึงเกลียดกัน ไม่อยากพบเจอกัน

3. การด่วนสรุป การฟังครึ่ง ๆ กลาง ๆ รู้บ้างไม่รู้บ้าง เป็นที่มาของการรับรู้ที่ผิดหรือเห็นคนซุบซิบแล้วมองมายังเรา ก็สรุปว่าคนนั้นคิดไม่ดีกับเรา การที่ด่วนสรุปว่าพฤติกรรมนั้นเป็นไปในลักษณะเชิงลบต่อเรา ทำให้เกิดเข้าใจผิด อาจลุกลามไปสู่ทัศนคติหรือพฤติกรรมที่ขัดแย้งกันได้

4. ความน่าเชื่อถือของคู่สื่อสาร หากเรามองคู่สื่อสารว่าเป็นคนไม่ซื่อ เห็นแก่ได้ไม่ดี ฯลฯ อาจมีผลให้เราระมัดระวังเกินไปทำให้อีกฝ่ายรับรู้ได้ เกิดความระมัดระวังในการตอบโต้กัน เป็นผลให้การสื่อสารเป็นไปอย่างอึดอัด และอาจสิ้นสุดโดยไม่ได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ความรุนแรง เมื่อการติดต่อกันภายใต้ความรู้สึกขัดแย้งระหว่างกัน ฝ่ายหนึ่งเข้ามาด้วยอาการปฏิกิริยาที่ไม่เป็นมิตร แสดงอารมณ์โกรธ ก็จะกระตุ้นคู่สื่อสารให้ตอบโต้ เกิดความขัดแย้งกันมากขึ้นจนการสื่อสารไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ โดยที่อีกฝ่ายรำคาญ หลบเลี่ยงไป หรือมีคนอื่นเข้ามาไกล่เกลี่ย หรืออาจตัดสินกันโดยใช้กำลังก็ได้

✓เซทซ์ และสติเวนสัน (Dcet and Stevenson. 1986 : 207-208) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว มีพื้นฐานมาจากความคิดเห็นต่างกัน การได้รับข้อมูลหรือความรู้ที่ต่างกัน นอกจากนี้ ยังมีเรื่องของค่านิยม และ ความเชื่อที่ต่างกันด้วย

2. ความไม่สอดคล้องกันของบทบาท ในขณะที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้น บางครั้ง บุคคลไม่ยอมแสดงบทบาทที่ตนเองได้รับ แต่ละบุคคลต้องการแสดงบทบาทอื่นที่ไม่ใช่ของตนเอง เมื่อแสดงออกแล้วอีกฝ่ายหนึ่งก็ไม่ยอมโต้ตอบด้วย เช่น คนที่มีบทบาทเป็น

ผู้ตาม แต่พยายามที่จะแสดงตัวเป็นผู้นำอยู่ตลอด เป็นต้น

3. ความไม่สอดคล้องกันของเป้าหมาย จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคล 2 คน ต้องกระทำบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน โดยที่ต่างฝ่ายต่างต้องการทำสิ่งนั้น ๆ ต่างกัน

4. ข้อจำกัดของสิ่งที่บุคคลต้องการ บางครั้งสิ่งที่บุคคลต้องการนั้นมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายได้/

เดอ โบโน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 56 ; อ้างอิงมาจาก de Bono. 1987) แสดงให้เห็นว่าสาเหตุสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคล คือ การมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน การที่บุคคลมีความคิดเห็นไม่ตรงกันเกิดจากสาเหตุ 3 ประการคือ

1. คนมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน เพราะสาเหตุจาก

1.1 อารมณ์ คนที่มีอารมณ์ต่างกัน เมื่อมองเหตุการณ์เดียวกันก็มี โอกาสที่จะมองเห็นแตกต่างกันได้ คนที่มีอารมณ์ดีอาจเห็นเหตุการณ์หนึ่งว่าบรื๋อง สามารถแก้ไขได้ คนที่มีอารมณ์ไม่ดีอาจเห็นว่าเป็นความเสียหายร้ายแรงอาจตั้งกรรมการสอบสวนได้

1.2 สภาพแวดล้อม คนที่มีสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน ย่อมมองเห็นเหตุการณ์หรือสิ่งของต่างกัน เช่น คนในเมืองกับคนชนบทย่อมมองเห็นปัญหาการจราจรที่แตกต่างกัน

1.3 ความจำกัดในการมอง บางคนมองเหตุการณ์ได้กว้างและไกล แต่บางคนมองได้แคบและใกล้ ความจำกัดในการมองทำให้บุคคลมองเห็นเหตุการณ์แตกต่างกัน เช่น รูปสามเหลี่ยมใหญ่ที่เขียนไว้ข้างตึก บางคนอาจเห็นเพียงส่วนของเส้น บางคนอาจเห็นแค่มุม คนที่ดูทั่วทั้งรูปอาจเห็นเป็นสามเหลี่ยมทั้งรูป เมื่อคนทั้งสาม เปรียบเทียบกันว่าใครมองเห็นอะไร ย่อมมีคำอธิบายสิ่งที่มองเห็นแตกต่างกันเพราะความจำกัดในการมองของบุคคลต่างกัน จึงทำให้คนมองเห็นปัญหาที่แตกต่างกัน

1.4 เหตุผลเฉพาะหน้า คนส่วนใหญ่มักจะคิดตามเหตุผลเฉพาะหน้าและตัดสินใจหรือเลือกปฏิบัติตามนั้น เช่น สามีภรรยาบางคู่ใช้เงินเที่ยวเตร่คอนหนุ่มสาว โดยไม่ทราบว่า หลังเกษียณอายุราชการจะมีชีวิตอยู่อย่างไร สามีภรรยาบางคู่ก็พยายามเก็บเงินไว้เที่ยวหลังเกษียณอายุ ราชการแล้ว โดยไม่แน่ใจว่าจะเที่ยวไหวหรือไม่ คนที่มุ่งเหตุผลเฉพาะหน้า ย่อมเห็นความแตกต่างจากคนที่มุ่งเหตุผลระยะยาว

1.5 มองกันคนละมุม ย่อมมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน เช่น ครูน้อยเห็นการทำงานดีคือ ไม่ขาด ไม่ลา แต่ครูใหญ่มองว่าการทำงานดีคือคุณภาพของผลงาน

1.6 มีข้อมูลกันคนละอย่าง ย่อมมองเห็นเหตุการณ์ไม่เหมือนกัน เช่น การประชุมที่มีผู้อำนวยการเป็นประธาน หากมีท่านเพียงคนเดียวที่รู้ว่า ผู้อำนวยการคนนี้กำลัง

จะถูกย้าย ท่านย่อมมองภาพของผู้อำนวยความสะดวกต่างจากคนอื่น หรือ ครูใหญ่พูดถึงเป้าหมายของโรงเรียนในอนาคต ครูใหญ่มีข้อมูลมากก็จะมองเห็นต่างจากครูน้อยที่มีข้อมูลน้อยกว่า

1.7 การมองไม่เต็มรูป ย่อมมองเห็นแต่บางส่วนของรูป เช่น ผู้บริหารมองในภาพรวมแต่ผู้อื่นมองในประโยชน์ส่วนตน จึงทำให้เกิดความขัดแย้งได้

1.8 ประสบการณ์ คนที่มีประสบการณ์ต่างกันย่อมมองเห็นแตกต่างกัน คนที่มีความรู้เพิ่งจบใหม่และประสบการณ์น้อย ย่อมมองเห็นแตกต่างจากคนที่มีประสบการณ์มาก ลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นบ่อยในระบบราชการ

1.9 การคาดคะเน บุคคลที่มีข้อมูลถูกต้อง มีประสบการณ์ และมีความเฉลียวฉลาด ย่อมคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคตได้ถูกต้อง ความแตกต่างความสามารถในการคาดคะเนในอนาคต ทำให้คนมองเห็นเหตุการณ์แตกต่างกัน

1.10 การรับรู้ ประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันทำให้คนมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน เช่น คนที่เคยถูกโจรกรรมย่อมรับรู้เกี่ยวกับการโจรกรรมต่างจากคนที่ไม่เคยถูกโจรกรรม การรับรู้ที่ต่างกัน นำให้คนเรามองเห็นเหตุการณ์ไม่เหมือนกัน

2. คนมีสิ่งที่ต้องการไม่เหมือนกัน อาจเป็นเพราะ

2.1 สไตล์ (Style) แต่ละคนก็มีสไตล์ของตัวเอง

2.2 หลักการ (Principle) เป็นเครื่องชี้แนวทางเพื่อการตัดสินใจ คนที่มีหลักการต่างกันย่อมต้องการสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นไม่ตรงกัน

2.3 สโลแกน (Slogans) เป็นการผสมผสานของหลักการ ความเชื่อและค่านิยม สโลแกน สะท้อนให้เห็นถึงเหตุผลในการกระทำหรือในการคิด คนที่มีสโลแกนต่างกันย่อมมีความต้องการและความคิดเห็นที่ต่างกัน

2.4 ค่านิยม (Values) อารยธรรมและวัฒนธรรมสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมของบุคคล ค่านิยมมีความสัมพันธ์กับหลักการและความเชื่อเป็นอย่างมาก คนที่มีค่านิยมต่างกันย่อมมีความต้องการที่ต่างกันและจะมีความเห็นต่างกันด้วย

2.5 ความเชื่อ (Beliefs) การรับรู้ พฤติกรรม ค่านิยม และหลักการ ต่างก็เป็นผลของความเชื่อของบุคคล คนที่มีความเชื่อต่างกันย่อมมีความต้องการต่างกัน ความเชื่อของบุคคลส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคล คนที่มีความเชื่อต่างกันมักจะมีความคิดเห็นต่างกันด้วย

3. คนมีแบบของความคิดเห็นไม่เหมือนกัน ปัจจัยที่ทำให้คนมีแบบของความคิดเห็นไม่เหมือนกัน เช่น

3.1 พื้นฐานของความคิด คนที่มีพื้นฐานของความคิดต่างกัน ย่อมมี

ความคิดเห็นไม่ตรงกัน บางคนอาจคิดถึงตนเองเป็นสิ่งแรก บางคนอาจคิดถึงเพื่อนฝูงพี่น้องเป็นสิ่งแรก

3.2 สองขั้วของความคิด ความคิดของบุคคลมักจะอยู่ระหว่าง 2 ขั้วที่ตรงกันข้าม บางครั้งก็จะอยู่ใกล้ ๆ ขั้วใดขั้วหนึ่ง บางครั้งอาจอยู่ระหว่างกลาง ๆ ระหว่าง 2 ขั้ว เช่น นักเศรษฐศาสตร์สังคมนิยมกับทุนนิยม ย่อมอยู่กันคนละขั้ว การที่บุคคลมีความคิดติดกับขั้วใดขั้วหนึ่ง มักจะมีความคิดเห็นแตกต่างจากคนอื่น

3.3 หลักตรรกวิทยา ความคิดของบุคคลขึ้นอยู่กับหลักตรรกวิทยาที่เขาใช้ ความคิดที่ตั้งอยู่บนหลักตรรกวิทยาที่ไม่ถูกต้อง ย่อมแตกต่างไปจากคนอื่นและเป็นความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล เช่น ผู้บริหารมักมีรูปร่างสูงใหญ่ แต่คนมีรูปร่างสูงใหญ่ไม่น้อยที่ไม่ได้ เป็นผู้บริหาร

✓วิลสัน และเฮนนา (Wilson and Hanna. 1990 : 262-264) กล่าวว่า แหล่งสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีดังนี้

1. ความขัดแย้งทางความคิดและค่านิยมของบุคคล
2. ความขัดแย้งของบทบาทและการใช้อำนาจ บทบาท หมายถึง ตำแหน่งของสมาชิกแต่ละบุคคลที่อยู่ในกลุ่ม ถ้าหากสมาชิกในกลุ่มไม่พอใจบทบาทที่ตนเองได้รับ อาจนำไปสู่ความตึงเครียดและความขัดแย้งได้ ส่วนการใช้อำนาจ คือ การที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพล หรือมีผลต่ออีกบุคคลหนึ่งซึ่งมีความสัมพันธ์กับบทบาท ความขัดแย้งจะเกิดขึ้น เมื่อสมาชิกในกลุ่มเห็นว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งใช้อำนาจอย่างไม่เหมาะสม

3. ความขัดแย้งของเป้าหมาย ในบางครั้ง เป้าหมายของแต่ละคน อาจจะแตกต่างกันกับเป้าหมายของกลุ่ม และถ้าไม่สามารถนำมารวมกันได้ ก็อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นกัน ✓

บุษบา สุธีธร (2533 : 269) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งกันนั้น มักมีที่มาจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการ อยากได้ ในสิ่งเดียวกัน จึงทำให้เกิดการแข่งขัน ต่อสู้ ช่างชิง ไม่ว่าจะเป็นวัตถุหรือลักษณะนามธรรม

2. ความแตกต่างทางด้านความคิดเห็น ทักษะคติ ความเชื่อ ค่านิยม ทำให้บุคคลมองประเด็นปัญหา ต่างกันไปตามการรับรู้และประสบการณ์ของตน และเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนคิดว่าถูกต้องเหมาะสมดีกว่าคนอื่น ๆ ความคิดลักษณะนี้จึงเป็นที่มาของความขัดแย้งระหว่างกัน

3. ความเกลียดชัง เป็นความรู้สึกเชิงลบที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลเป็นลักษณะความไม่พอใจ ความเกลียดชังขะเขว ความไม่ไว้วางใจ อยากทำลาย หรือคิดในแง่ร้าย อยากให้

สิ่งที่เกลียดนั้นได้รับความหายนะ หรือเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกไปลักษณะต่อต้าน การคัดค้าน การหลีกเลี่ยง การทำลายไม่ให้ความร่วมมือ ความเกลียดชังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลขึ้นได้

2.3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มความขัดแย้ง (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 72-76)

เมื่อคนเรามีความขัดแย้งกัน ต่างก็แสดงความเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ต่างก็ถอยห่างและลดการสื่อสารระหว่างกัน ความไม่ไว้วางใจกันจึงมีมากขึ้น มีความสงสัยในอีกฝ่ายมากขึ้น เห็นว่าอีกฝ่ายหนึ่งเลวและการรับรู้ที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งก็จะลำเอียง เลือกที่จะสนใจเฉพาะเรื่องและมองเห็นแต่สิ่งที่มาสนับสนุนความคิดเห็นของตนเองว่าอีกฝ่ายหนึ่งเลวหรือไว้วางใจไม่ได้ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มหรือขยายความขัดแย้ง

วอร์เชล และคูเปอร์ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 72 ; อ้างอิงมาจาก Worchel and Cooper. 1983) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มหรือขยายความขัดแย้ง ได้แก่

1. การข่มขู่ เพื่อที่จะทำให้อีกฝ่ายเห็นว่าฝ่ายตนเข้มแข็ง การข่มขู่ เหล่านี้ทำให้อีกฝ่ายตอบโต้กลับมาก ทำให้เกิดความตึงเครียด ซึ่งเพิ่มความขัดแย้งเข้าไปอีก เหตุผลที่มนุษย์ใช้การข่มขู่ในความขัดแย้งก็เพื่อรักษาหน้า ถ้าหากยอมแพ้ทำให้อีกฝ่ายเกิดความรู้สึกว่าตนเข้มแข็งกว่า บางคนรู้สึกว่าการยอมแพ้นอกจากจะเป็นการทำลายเกียรติยศของตนเองแล้ว ยังทำให้วิตกกังวลว่าคนทั้งหลายจะเห็นความอ่อนแอของตน ดังนั้น คนมักจะไม่ยอมแพ้หรือยอมแพ้ไม่เป็น แล้วยังตอบสนองด้วยการข่มขู่เมื่อมีการขัดแย้งเกิดขึ้น สรุปได้ว่า การใช้การข่มขู่เป็นการขยายหรือเพิ่มความขัดแย้งมากกว่าที่จะเป็นการลดความขัดแย้ง ความขัดแย้งอาจถูกแก้ไขได้รวดเร็ว เมื่อไม่มีฝ่ายใดมีศักยภาพที่จะใช้การข่มขู่ การใช้การข่มขู่ของอีกฝ่ายหนึ่งมีแนวโน้มที่จะส่งเสริมให้อีกฝ่ายหนึ่งใช้การข่มขู่ตอบ เมื่อทั้ง 2 ฝ่ายมีศักยภาพของการข่มขู่เท่ากัน จะมีแนวโน้มของการใช้การข่มขู่ต่ำกว่าเมื่อไม่มีสมดุลงานอำนาจ

2. การรับรู้ สิ่งที่น่าสนใจของความขัดแย้ง คือ วิธีที่ผู้เกี่ยวข้องคิดและมองความขัดแย้ง ในเกือบทุกกรณีฝ่ายหนึ่งจะมองเห็นว่า "คนอื่น" เป็นผู้เริ่มต้นความขัดแย้ง "เรา" ทำอะไรด้วยความมีเหตุมีผล "เขา" ทำอะไรที่ไม่มีเหตุผลและมีแต่ความก้าวร้าว ไม่เพียงแต่ฝ่ายหนึ่งจะมีความคิดเห็นดังที่กล่าวมาแล้วนี้ แต่ละฝ่ายยังสามารถชี้ให้เห็นเหตุการณ์ที่สนับสนุนจุดยืนของตน และแต่ละฝ่ายยังมีความคิดและความเชื่อเช่นนั้นด้วยความเชื่อมั่นอย่างสูง แต่ละฝ่ายรู้ว่าเราเท่านั้นที่เป็นฝ่ายถูก แต่ละฝ่ายก็จะมองเห็นว่าการกระทำของอีกฝ่ายมุ่งมาที่ตน การรับรู้ที่ลำเอียงเช่นนี้จะทำให้มีความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น มีสิ่งหนึ่งที่ควรระลึกอยู่เสมอคือ ความขัดแย้งถูกกำหนดโดยการรับรู้ต่อสถานการณ์ขัดแย้งหรือสถานการณ์ขัดแย้งที่แต่ละฝ่ายมองเห็น มากกว่าที่จะ

ถูกกำหนดโดยสถานการณ์ที่เป็นจริง ในการมองภาพของความขัดแย้งนั้น แต่ละฝ่ายมักจะมองเห็นว่าฝ่ายตรงข้าม เป็นคู่แข่งชั้น เป็นพวกก้าวร้าวและเป็นต้นเหตุแห่งความขัดแย้ง ลักษณะการรับรู้เช่นนี้จะทำให้การขัดแย้งขยายตัวและรุนแรงขึ้น

3. ความไว้วางใจ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับของการเกิดความขัดแย้ง ความไว้วางใจผู้อื่น หมายความว่า มีความคาดหวังว่าคำพูด สัญญา การกระทำของคนอื่นจะเชื่อถือได้ว่าเขาจะทำตาม เป็นความคาดหวังว่าเขาจะทำในสิ่งที่ตนเชื่อมั่นมากกว่าเป็นโทษ ความไว้วางใจเกี่ยวข้องกับการกระทำที่แสดงอาการเมตตากรุณา ดังนั้นความขัดแย้งจึงถูกแก้ไขได้โดยยาก ถ้าหากทั้ง 2 ฝ่ายขาดความไว้วางใจต่อกัน ซึ่งยากจะเปลี่ยนความคิด เพราะความไม่ไว้วางใจจะนำไปสู่การรับรู้ที่คน ๆ นั้นจะไม่เชื่อ จะหักหลังหรือจะข่มขู่ ซึ่งการรับรู้นี้จะนำไปสู่การไม่ไว้วางใจมากขึ้น ความขัดแย้งทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อกันและเป็นการสร้างความพร้อมที่จะไม่ไว้วางใจต่อกัน เมื่อเกิดความไม่ไว้วางใจขึ้น สภาพการณ์เช่นนี้มักคงอยู่ต่อไป วิธีลดสภาพของความไม่ไว้วางใจอาจทำได้โดยผู้กระทำผิดสารภาพและแสดงความเสียใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

4. การสื่อสาร ความขัดแย้งทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายแยกออกจากกันและลดการสื่อสารระหว่างกันลง ในหลายกรณี การไม่สื่อสารระหว่างกันทำให้ไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ การสื่อความหมายไม่เพียงแต่จะช่วยให้ทั้ง 2 ฝ่ายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ยังจะช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับเจตนาและความหมายของพฤติกรรมที่แสดงออกด้วย สิ่งนี้เป็นเรื่องสำคัญมากเพราะโดยธรรมชาติแล้วคู่ขัดแย้งมักมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกันฝ่ายหนึ่ง ดังนั้นการสื่อความหมายที่เหมาะสมจะช่วยลดระดับของความขัดแย้งลงได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าความขัดแย้งเต็มไปด้วยบรรยากาศของความไม่ไว้วางใจกัน การแลกเปลี่ยนการสื่อสารก็จะมีแต่ความหวาดระแวงกัน ไม่เชื่อใจกัน พยายามบิดเบือนข้อมูลในการสื่อสารเพื่อประโยชน์ของฝ่ายตน การสื่อสารก็จะขาดประสิทธิภาพ ทำให้ความขัดแย้งขยายเพิ่มมากขึ้น อุปสรรคที่สำคัญคือความแตกต่างของค่านิยมและทัศนคติระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารซึ่งยากที่จะแก้ไข

2.4 กระบวนการของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แมค และสไนเดอร์ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 89 ; อ้างอิงมาจาก Mack and Snyder. 1972) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการ ประกอบด้วย สถานการณ์ของความขัดแย้งและขั้นตอนต่าง ๆ ของความขัดแย้ง ในสถานการณ์ของความขัดแย้งจะประกอบด้วย พฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คุณลักษณะของพฤติกรรมและความสัมพันธ์ของบุคคล ในสถานการณ์ขัดแย้งมีดังนี้

"การจัดแข่งจะต้องมีอย่างน้อย 2 ฝ่าย อาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ มักเกิดจากการมีตำแหน่งไม่พอหรือมีทรัพยากรไม่พอเพียง พฤติกรรมของความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมที่มุ่งการทำลาย การทำร้าย การสกัดกั้นหรือการควบคุมอีกฝ่ายหนึ่ง ความสัมพันธ์ในความขัดแย้งก็คือ การที่ฝ่ายหนึ่งจะได้รับหรือจะชนะก็ต่อเมื่ออีกฝ่ายหนึ่งสูญเสียหรือพ่ายแพ้ ความขัดแย้งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ และมีการกระทำที่ตรงข้าม ความสัมพันธ์ในความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับพยายามที่จะมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของอีกฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ก่อให้เกิดกระบวนการของปฏิสัมพันธ์ทางสังคมขั้นพื้นฐานซึ่งมีผลที่สำคัญคือ ทำให้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ขาดช่วงลงชั่วคราว แต่ไม่ใช่หยุดชะงัก และจะเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนมาตรฐานและความคาดหวังในการทำงาน"

ฟิลเลย์ (Filley : 1975) กล่าวว่า สถานการณ์ของความขัดแย้งนั้น จะมีองค์ประกอบและลักษณะที่สำคัญดังนี้ คือ จะมีอย่างน้อย 2 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน และมีปฏิสัมพันธ์บางอย่างต่อกัน ต่างก็มีจุดหมายเฉพาะหรือมีค่านิยมเฉพาะของตนเอง โดยที่จุดมุ่งหมายหรือค่านิยมนั้นอาจเป็นจริง ๆ หรืออาจเป็นสิ่งที่รับรู้โดยอีกฝ่ายหนึ่ง ลักษณะของปฏิสัมพันธ์จะปรากฏเป็นพฤติกรรมที่แสดงการข่มขู่ การลดหรือการกดดันฝ่ายตรงข้าม หรือการแสดงเพื่อให้ได้ชัยชนะ แต่ละฝ่ายเผชิญหน้ากันโดยแสดงการกระทำที่ตรงข้ามต่อกัน เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน พยายามสร้างสภาวะของความไม่สมดุล หรือแสดงว่ามีอำนาจเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง

2.4.1 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลย์ แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

2.4.1.1 สภาพการณ์ก่อนการเกิดความขัดแย้ง (Antecedent Conditions of Conflict) เป็นลักษณะของสภาพการณ์ที่อาจปราศจากความขัดแย้ง แต่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง

2.4.1.2 ความขัดแย้งที่รับรู้ได้ (Perceived Conflict) เป็นการรับรู้จากสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นของฝ่ายต่าง ๆ ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น

2.4.1.3 ความขัดแย้งที่รู้สึกได้ (Felt Conflict) เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าเกิดความขัดแย้งขึ้น โดยอาจมีความรู้สึก ว่า ถูกคุกคาม ถูกเกลียดชัง กลัว หรือไม่ไว้วางใจ

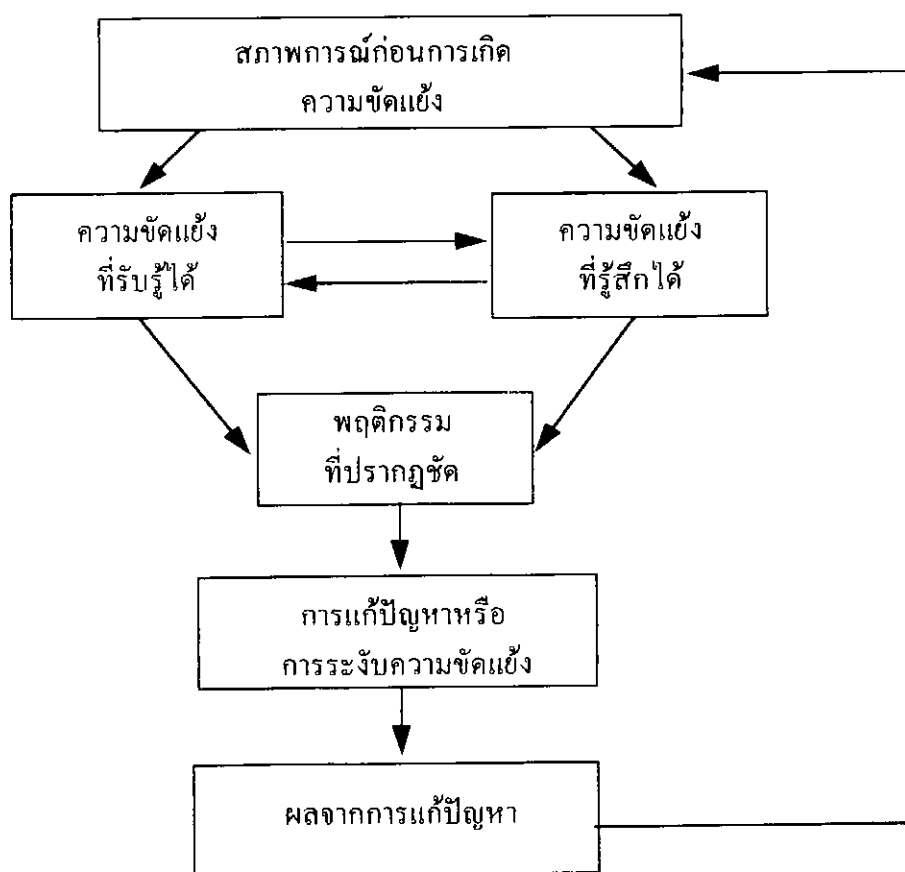
2.4.1.4 พฤติกรรมที่ปรากฏชัด (Manifest Behavior) เป็นการแสดงออกของบุคคลเมื่อรับรู้ หรือรู้สึกว่ามี ความขัดแย้งเกิดขึ้น อาจแสดง ความก้าวร้าว การแข่งขัน การโต้เถียง หรือการแก้ปัญหา

2.4.1.5 การแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง (Conflict Resolution or Suppression) เป็นการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง อาจทำให้ทุกฝ่ายตกลงกัน หรือให้

ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดชนะไป

2.4.1.6 ผลจากการแก้ปัญหา (Resolution Aftermath) เป็นผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งแล้ว

กระบวนการของความขัดแย้งทั้ง 6 ขั้นตอนนี้ สามารถเขียนเป็นรูปได้ดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 91 ; อ้างอิงมาจาก Filley. 1975 : 8)



ภาพประกอบ 14 แสดงกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลย์

รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนจากภาพประกอบ 14 มีดังนี้

ขั้นที่ 1 สภาพการณ์ก่อนการเกิดความขัดแย้ง เป็นสภาพการณ์ที่จะนำไปสู่การขัดแย้ง คุณลักษณะของความสัมพันธ์ทางสังคม 9 ประการต่อไปนี้ ทำให้เกิดความขัดแย้งหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่ความขัดแย้ง

1.1 ความคลุมเครือของขอบเขตของอำนาจ ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่าย

ไม่ทราบขอบเขตความรับผิดชอบของตนอย่างชัดเจน ถ้าแต่ละฝ่ายรู้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งต้องทำอะไรบ้าง โอกาสที่จะเกิดความไม่ลงรอยกันก็น้อยลง หากทั้ง 2 ฝ่ายมีความรับผิดชอบไม่ชัดเจนหรือมีความรับผิดชอบคาบเกี่ยวกัน สักยภาพที่จะเกิดความขัดแย้งย่อมเพิ่มขึ้น

1.2 ความขัดแย้งของผลประโยชน์ ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อมีผลประโยชน์ขัดกัน เช่น การแข่งขัน ทำให้ฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้

1.3 อุปสรรคในการสื่อความหมาย อุปสรรค หมายถึง สิ่งที่แยกแต่ละฝ่ายออกจากกัน โดยมีเครื่องกีดขวางหรือเวลา อุปสรรคเหล่านี้ทำให้แต่ละฝ่ายมีความสนใจที่ต่างกันหรืออาจเกิดการเข้าใจผิดได้ง่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด

1.4 การที่ต้องพึ่งอีกฝ่ายหนึ่ง ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง ต้องพึ่งอีกฝ่ายหนึ่ง การที่ฝ่ายหนึ่งจะทำงานได้ก็ต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งช่วยหรือจัดสรรทรัพยากรให้ ลักษณะเหล่านี้ จะทำให้โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งมีมากขึ้น

1.5 ความแตกต่างในองค์การ ความขัดแย้งจะเกิดมากขึ้น เมื่อองค์การถูกแบ่งให้แตกต่างกันมากขึ้น การแบ่งคนออกเป็นกลุ่มตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ การแบ่งตามลำดับชั้น บังคับบัญชา ทำให้เกิดความยากลำบากในการสื่อความหมาย สักยภาพของการเกิดความขัดแย้งก็จะมีมากขึ้น

1.6 ฝ่ายต่าง ๆ ต้องตัดสินใจร่วมกัน แต่ละฝ่ายก็จะนึกถึงแต่ผลประโยชน์ของตน ทำให้มีการลังเลในการตัดสินใจหรือตัดสินใจโดยคำนึงถึงฝ่ายตนเป็นสำคัญ จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้น

1.7 ความต้องการความเป็นเอกฉันท์ เป็นการยากที่จะให้ทุกมติเป็นเอกฉันท์ จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ วิธีเลี่ยงความขัดแย้งอาจอาศัยเสียงข้างมาก

1.8 ความเคร่งครัดของกฎที่จะต้องปฏิบัติ ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นได้ ถ้าบังคับให้ปฏิบัติตามกฎที่เข้มงวด การต่อต้านความเข้มงวดจะนำไปสู่ความขัดแย้ง

1.9 ความขัดแย้งเดิมที่ยังไม่ได้แก้ไข ความขัดแย้งจะเพิ่มมากขึ้น ถ้ามีความขัดแย้งหลาย ๆ อย่างสะสมไว้โดยไม่ได้รับการแก้ไข

ขั้นที่ 2 ความขัดแย้งที่รับรู้ได้ สภาพการณ์ที่กล่าวมาในขั้นที่ 1 ไม่จำเป็นจะต้องนำไปสู่ความขัดแย้งโดยตรง แต่ก็เป็นเงื่อนไขที่จะทำให้ความขัดแย้งได้ง่าย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้เกี่ยวกับสภาพการณ์ของแต่ละฝ่าย การรับรู้สภาพการณ์จะนำไปสู่ความขัดแย้งได้ 2 ทาง คือ ทางที่ 1 รับรู้ในเหตุการณ์อย่างถูกต้องหรืออย่างไม่ถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ทางที่ 2 เมื่อฝ่ายหนึ่งรับรู้สภาพการณ์ว่ามีลักษณะคลุมเครือและฝ่ายตนมีโอกาสมากที่จะแพ้ ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้พิจารณาว่าจะมีการแก้ปัญหอย่างอื่นที่ฝ่ายตนไม่จำเป็นต้องแพ้ การรับรู้ทั้ง 2 ทางนี้

จะนำไปสู่ความขัดแย้ง

ขั้นที่ 3 ความขัดแย้งที่รู้สึกได้ ความรู้สึกและทัศนคติต่อสภาพการณ์ก่อนการเกิด ความขัดแย้งก็เช่นเดียวกับการรับรู้ต่อสภาพการณ์ก่อนการเกิดความขัดแย้ง ซึ่งจะทำให้เกิด ความขัดแย้งจริง ๆ ขึ้น ถ้าฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าตนถูกคุกคาม ถูกให้ร้าย ก็จะเกิดความเครียดและกังวล ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด ความรู้สึกนี้นอกจากจะส่งผลต่อความขัดแย้งโดยตรงแล้วยังส่ง ผลต่อการรับรู้ต่อสภาพการณ์อีกด้วย

การไม่ไว้วางใจกันเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะไม่ให้ข้อมูล โดยอีกฝ่ายหนึ่งจะบิดเบือนข้อมูล หรือพยายามเอาประโยชน์จากข้อมูลนั้น

ขั้นที่ 4 พฤติกรรมที่ปรากฏชัด เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้ปรากฏชัดซึ่งเป็น ผลมาจากการรับรู้ว่ามีความขัดแย้ง หรือมีความรู้สึกว่ามี ความขัดแย้ง ถ้าหากฝ่ายหนึ่งไปสกัดกั้น ไม่ให้อีกฝ่ายบรรลุวัตถุประสงค์ของเขา ก็จะแสดงพฤติกรรมของความขัดแย้งออกมา อาจเป็น การแข่งขัน การเอาแพ้เอาชนะ การก้าวร้าว หรือการป้องกันตนเอง พฤติกรรมที่แสดงออก อาจเป็น พฤติกรรมเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มก็ได้

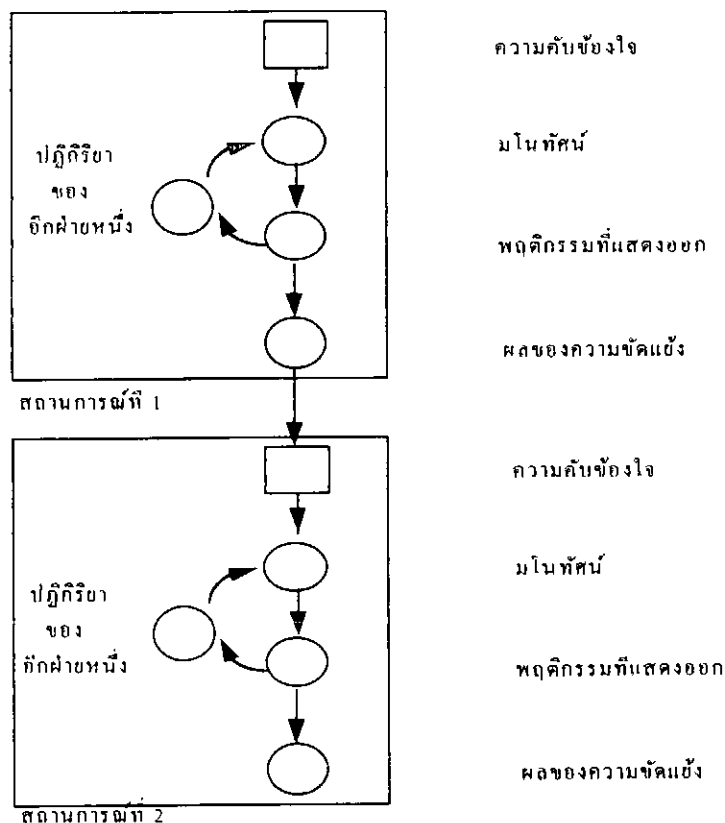
ขั้นที่ 5 การแก้ปัญหาหรือการระงับความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือ การระงับความขัดแย้งเป็นการทำให้พฤติกรรมของการขัดแย้งหายไปหรือสิ้นสุดลง หรืออาจเป็น การทำให้ระดับของความขัดแย้งลดลง การแก้ปัญหาความขัดแย้งอาจทำได้หลายอย่าง เช่น ให้ ฝ่ายหนึ่งชนะ อีกฝ่ายหนึ่งแพ้ ให้ฝ่ายหนึ่งชนะบางส่วนและอีกฝ่ายหนึ่งแพ้บางส่วน หรือให้ ทุกฝ่ายชนะ

ขั้นที่ 6 ผลจากการแก้ปัญหาขัดแย้ง การแก้ปัญหาขัดแย้งอย่างหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อ ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายในอนาคต และจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่มีต่อกัน ถ้าหาก การแก้ปัญหาเป็นแบบแพ้-ชนะ ฝ่ายที่แพ้ก็ต้องพยายามที่จะชนะบ้าง โดยอาจแสดงพฤติกรรมที่ ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ไว้วางใจ บิดเบือนการสื่อความหมาย สิ่งเหล่านี้ก็จะนำไปสู่ความขัดแย้ง ต่อไปอีก ความขัดแย้งจะทำให้แต่ละฝ่ายมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อกัน ทัศนคติที่แตกต่างกันก็จะ ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งอย่างใหม่อีก

2.4.2 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโธมัส

โธมัส (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 93-94 ; อ้างอิงมาจาก Thomas. 1976) แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นตอน ๆ ในแต่ละตอนจะมีเหตุการณ์ เกิดขึ้นตามลำดับดังนี้ ความขัดแย้งเกิดจากความคับข้องใจ (Frustration) ของฝ่ายหนึ่งที่เกิดจาก การที่ถูกอีกฝ่ายหนึ่งกระทำ การกระทำที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ เช่น ไม่เห็นด้วย ไม่ช่วยเหลือ ถูกดูถูก เอาเปรียบ ให้ร้าย ไม่อนุมัติเป็นต้น ผลของความข้องใจจะทำให้เกิดมโนทัศน์

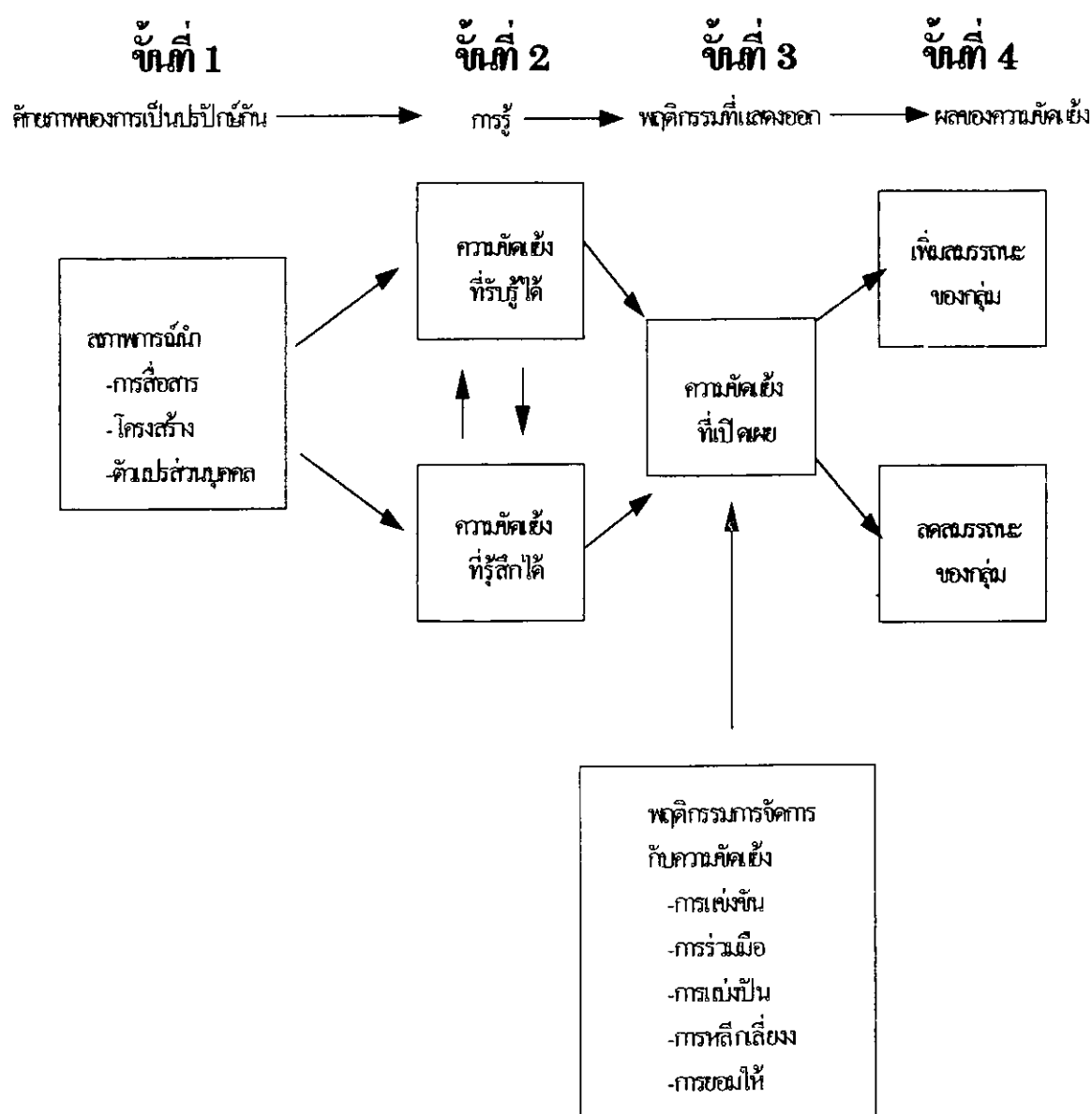
(Conceptualization) เกี่ยวกับความขัดแย้ง คู่กรณีพยายามจะเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง แต่การรับรู้ของบุคคล เป็นจิตวิสัยและมักจะลำเอียง ดังนั้นจึงจะหาหลักฐานหรือเหตุผลมา ประกอบว่าการรับรู้ของคนที่มีต่อความขัดแย้งนั้นถูกต้อง คนที่พบกับความขัดแย้งจะคิดหาวิธี แก้ปัญหาความขัดแย้ง หรือเมื่อพบกับความขัดแย้งก็จะพยายามหาทางออก ซึ่งจากงานวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่จะหาทางออกด้วยการเอาแพ้เอาชนะกันมากกว่าอย่างอื่น เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น บุคคลจะแสดงพฤติกรรม (Behavior) ออกมา อาจจะเป็นการเอาชนะ การแข่งขัน การต่อรอง การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง หรือการผ่อนปรนเข้าหากัน เมื่อฝ่ายหนึ่งแสดงพฤติกรรมออกมา ก็จะมีปฏิกิริยา (Reaction) ของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น ปฏิกิริยาของอีก ฝ่ายหนึ่งอาจทำให้เพิ่มหรือลดความขัดแย้งก็ได้ ในขั้นนี้แต่ละฝ่ายอาจจัดการกับความขัดแย้งหรือ ใหบุคคลที่สามมาจัดการให้ ไม่ว่าจะจัดการอย่างไรก็จะมีผลของความขัดแย้ง (Outcome) ที่ เกิดขึ้นตามมา ถ้าหากทั้ง 2 ฝ่าย พอใจที่จะจัดการกับความขัดแย้ง ความขัดแย้งก็อาจสิ้นสุดลง ถ้า หากฝ่ายใดไม่พอใจ เกิดความคับข้องใจ ผลของความขัดแย้งในตอนนี้ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อไป อีก กระบวนการของความขัดแย้งนี้สามารถแสดงได้ดังรูป



ภาพประกอบ 15 แสดงกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรมัส

2.4.3 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรบินส์

โรบินส์ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 95-97 ; อ้างอิงมาจาก Robbins. 1983) แบ่งกระบวนการของความขัดแย้งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ ศักยภาพของการเป็นปรปักษ์กัน การรู้ พฤติกรรมที่แสดงออก และผลของความขัดแย้ง ซึ่งคล้ายกับกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลีย



ภาพประกอบ 16 แสดงกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรบินส์

รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนจากภาพประกอบ 16 มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ศักยภาพของการเป็นปฏิปักษ์กัน (Potential Opposition) ขั้นแรกของการระบวนการขัดแย้งก็คือการมีสภาพการณ์นำ (Antecedent conditions) ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่ การสื่อสาร โครงสร้างและตัวแปรส่วนบุคคล

1. การสื่อสาร (Communication) ความขัดแย้งไม่ได้เกิดจากการไม่ติดต่อสื่อสารกัน แต่เกิดจากการด้อยคุณภาพของการสื่อสาร การสื่อสารที่น้อยเกินไปหรือมากเกินไปก็ส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง การสื่อสารที่ด้อยคุณภาพจะทำให้เกิดความเข้าใจผิด และสภาพการณ์ที่มีความเข้าใจผิดจะทำให้เกิดความขัดแย้ง

2. โครงสร้าง (Structure) หมายถึงโครงสร้างของหน่วยงานหรือขององค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กรแบบของผู้นำ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน การพึ่งพากัน ระบบการให้รางวัล ฯลฯ

3. ตัวแปรส่วนบุคคล (Personal variables) ได้แก่ ลักษณะของบุคลิกภาพ และค่านิยมของบุคคล คนที่บุคลิกภาพบางอย่างมักจะทำให้เกิดการขัดแย้งได้ง่าย เช่น ชอบวางอำนาจ ไม่ยอมฟังใคร เห็นว่าตัวเองมีศักดิ์ศรีต่ำ เป็นต้น ค่านิยมที่แตกต่างกันของบุคคลทำให้บุคคลมีอคติ มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน สิ่งเหล่านี้มีศักยภาพที่นำไปสู่ความขัดแย้ง

ขั้นที่ 2 การรู้ (Cognition) หากสถานการณ์ในขั้นที่ 1 ก่อให้เกิดความคับข้องใจ แล้วศักยภาพของการเป็นปฏิปักษ์กันก็จะจริงขึ้นมาในขั้น 2 นี้ สภาพการณ์ในขั้นที่ 1 จะนำไปสู่ความขัดแย้งหากบุคคลรู้สึกว่าคุณภาพของสภาพการณ์นั้น การรู้ว่าตนถูกกระทบโดยสภาพการณ์นำหรือการรู้ว่าสภาพการณ์นำส่งผลกระทบต่อตนเป็นเพราะการรับรู้ของบุคคล ในขั้นนี้ บุคคลจะรับรู้ว่ามี ความขัดแย้งเกิดขึ้น หรือเป็นความขัดแย้งที่รับรู้ได้ (Perceived Conflict) และบุคคลอาจรู้สึกว่าคุณภาพของสภาพการณ์นั้น หรือเป็นความขัดแย้งที่รู้สึกได้ (Felt Conflict)

ขั้นที่ 3 พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) การที่คนรับรู้ว่าคุณภาพของสภาพการณ์นั้น หรือเป็นความขัดแย้งที่รับรู้ได้ หากยังไม่ได้แสดงพฤติกรรมของความขัดแย้งที่เปิดเผยออกมา อาจมีเพียงความคับข้องใจ แต่หากเมื่อฝ่ายใดแสดงเจตนาหรือจงใจกระทำการเพื่อขัดขวางไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุจุดมุ่งหมาย พฤติกรรมที่แสดงความขัดแย้งอย่างเปิดเผยก็จะเกิดขึ้น เช่น การพูด การแสดงความก้าวร้าว การใช้กำลังกาย การใช้ความรุนแรง เป็นต้น เมื่อความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย แต่ละฝ่ายก็จะพยายามจัดการกับความขัดแย้งโดยหาทางลดความคับข้องใจ พฤติกรรมที่แต่ละฝ่ายแสดงออกเพื่อจัดการกับความขัดแย้งอาจได้แก่

1. การแข่งขัน (Competition) เพื่อให้แพ้หรือชนะกันไปข้างหนึ่ง

2. การร่วมมือ (Collaboration) เพื่อประสานประโยชน์กันให้ได้
3. การแบ่งปัน (Sharing) เมื่อฝ่ายหนึ่งยอมเสียสละบ้างก็จะประนีประนอมกันได้
4. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) อาจกระทำได้โดยการถอยหนีออกจาก

ความขัดแย้ง หรือพยายามระงับความขัดแย้ง

5. การยอมให้ (Accommodation) เป็นการเสียสละของฝ่ายตนโดยพยายามทำตามความต้องการอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อรักษาความสัมพันธ์เอาไว้

ขั้นที่ 4 ผลของความขัดแย้ง (Outcomes) การจัดการกับความขัดแย้งจะก่อให้เกิดผลตามมา ผลที่ตามมาอาจเป็นผลดีและมีประโยชน์ เช่น ส่งเสริมให้การตัดสินใจมีคุณภาพขึ้น กระตุ้นให้คนมีความคิดใหม่ ๆ และคิดอย่างสร้างสรรค์ ให้สมาชิกของกลุ่มมีความอยากรู้อยากเห็น ไม่เฉื่อยชา ทำให้ปัญหาถูกแก้ไขและความตึงเครียดลดลง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่า เป็นต้น หรืออาจ เป็นผลเสียและไม่มีประโยชน์ เช่น เกิดความแตกแยก แบ่งเป็นก๊กเป็นเหล่า ขาดความร่วมมือในการทำงาน การสื่อสารถูกบิดเบือน ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เป็นต้น

มนุษย์เมื่อพบกับความขัดแย้งจะแสดงพฤติกรรมออกมาโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ นั่นคือ สามารถควบคุมให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ หรือปล่อยให้พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นตามธรรมชาติของบุคคลเจ้าของพฤติกรรม (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 99)

นิวแมน และบรูล (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 101 ; อ้างอิงมาจาก Pneuman and Bruehl. 1982) อธิบายว่า เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความขัดแย้ง จะมีทางเลือก 3 ทาง คือ

1. การอยู่เฉย ๆ โดยมีหลายรูปแบบ เช่น 'ไม่สนใจว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น ปฏิเสธว่ามีความขัดแย้ง เลือกละเลยความขัดแย้งเฉพาะส่วนที่เป็นประโยชน์ คิดว่าอยู่เฉย ๆ แล้วความขัดแย้งทั้งหลายจะลดลงไปเองเมื่อเวลาผ่านไป' จริงอยู่ว่าความขัดแย้งบางอย่างอาจลดลงเมื่อวันเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยภายนอกมาช่วยทำให้ความขัดแย้งลดลง แต่อันตรายของการเผชิญกับความขัดแย้งโดยการอยู่เฉย ๆ ก็คือ จะทำให้ความรุนแรงหรือความเป็นปฏิปักษ์ระหว่างกันเพิ่มขึ้น หรือรุนแรงขึ้น จนเป็นการทำลายหรือสกัดกั้นไม่ให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย หรือยากแก่การควบคุมหรือจะแก้ไขอย่างมีนัยได้
2. การระงับความขัดแย้ง หรือบังคับให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง บุคคลจะเผชิญกับความขัดแย้งในลักษณะใดนั้น ขึ้นอยู่กับวิธีการที่เขามองความขัดแย้ง หากเขามองเป็น

สิ่งเลวร้าย เขาก็จะพยายามระงับให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง หรือไม่ให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น หากเขาเห็นว่า สถานการณ์นั้นเขาอาจจะแพ้ เขาก็จะพลิกสถานการณ์ให้ชนะหรือให้แพ้น้อยที่สุด แต่ถ้าเขาเห็นว่าเขาอาจชนะ เขาก็จะพยายามให้ชนะมากที่สุด คนที่มีอำนาจมักจะระงับความขัดแย้งโดยใช้กำลังข่มขู่ โดยแสดงพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น พุดให้ร้ายหรือโจมตีฝ่ายตรงข้าม การใช้อำนาจตัดสินใจให้แพ้-ชนะ การลดความสำคัญของฝ่ายตรงข้ามในทุกวิถีทาง การปฏิเสธหรือไม่สนใจความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากตน การปล่อยข่าวให้ฝ่ายตรงข้ามเสื่อมเสีย การให้ข้อมูลเฉพาะเพื่อประโยชน์แก่ฝ่ายตน บิดเบือนหรือไม่ยินยอมให้อีกฝ่ายหนึ่งชี้แจงเหตุผล วิธีการเหล่านี้ ผู้มีอำนาจมักจะใช้เพื่อให้ได้เปรียบและคาดว่าจะชนะได้ในที่สุด การระงับความขัดแย้งในลักษณะนี้ จะเป็นสถานการณ์ที่แพ้ทั้ง 2 ฝ่าย ฝ่ายแพ้จะถือว่าตนพ่ายแพ้ด้วยความไม่เป็นธรรม จะสะสมความโกรธ เกลียด และอคติ ไม่ให้ความร่วมมือกับฝ่ายชนะ ปฏิบัติงานในระดับต่ำไม่เต็มความสามารถ สัมพันธภาพระหว่าง 2 ฝ่ายจะเปราะบางง่ายแก่การแตกหัก ผลที่ได้รับก็คือ ทั้ง 2 ฝ่ายสูญเสีย อยู่อย่างไม่มีศักดิ์ศรี ไม่บรรลุเป้าหมาย ไม่เจริญก้าวหน้า

3. การบริหารความขัดแย้ง การบริหารความขัดแย้งกับการแก้ไขความขัดแย้งไม่เหมือนกัน การแก้ปัญหความขัดแย้งเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งในการบริหารความขัดแย้ง ความสำคัญในการบริหารความขัดแย้งก็คือ การรักษาภาพสมดุลระหว่างประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ ในการบริหารความขัดแย้งอาจใช้วิธีการดังนี้

- 3.1 รักษาระดับความสนใจและข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้ง
- 3.2 เผชิญเหตุสภาพการณ์ของความขัดแย้ง
- 3.3 ใช้วิธีในการแก้ไขความขัดแย้งอย่างเหมาะสม

เทอเนอร์ และวีต (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 102 ; อ้างอิงมาจาก Turner and Weed. 1983 : 4) กล่าวว่า การตอบสนองของบุคคลเมื่อพบกับความขัดแย้ง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. พวกหันหน้าเข้าสู้ เป็นพวกที่พยายามแก้ปัญหาโดยให้ฝ่ายตรงข้ามเห็นด้วยแม้บางส่วนก็ยังดี พวกนี้จะแสดงพฤติกรรมใน 2 ลักษณะคือ
 - ก. ใจดีสู้เสือ โดยพยายามแสดงอาการเป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ หรือยอมรับว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น เชื่อว่าจะต้องมีความไว้วางใจเป็นสำคัญ ก่อนที่จะดำเนินการแก้ปัญหาใด ๆ การแสดงอาการใจดีสู้เสือเป็นการทดสอบว่าจะสู้หรือถอย
 - ข. เผชิญหน้า โดยคิดว่ามีบรรยากาศของความไว้วางใจมากพอที่จะเปิดเผยความขัดแย้งได้ หรือคิดว่าเหตุการณ์นั้นเลวร้ายจนไม่มีอะไรจะเสียมากกว่านี้

2. พวกพรางตัว จะไม่ยอมเสี่ยงโดยการพูดหรือแสดงอะไรออกมาทั้งสิ้น พฤติกรรมที่แสดงออกมามี 3 ลักษณะ คือ

ก. หวานอมขมกลืน ไม่ว่าจะรักหรือเกลียดก็ไม่แสดงออกมาเกี่ยวกับความขัดแย้งต่อหน้าคนอื่น แม้ว่าตนเองจะเจ็บปวดและไม่มีความสุข จะรู้สึกว่าเป็นอันตราย หากจะแสดงความรู้สึกออกมา

ข. ทำอย่างอื่นดีกว่า พวกนี้จะพยายามหาเรื่องอื่นที่สามารถตกลงกันได้กับฝ่ายตรงข้าม โดยไม่พูดถึงสิ่งที่ขัดแย้งกัน พฤติกรรมประเภทนี้เป็นปัญหาแก่ทั้งบุคคลและองค์กร เพราะจะทำให้เกิดการแก้ไขความขัดแย้งที่ไม่ตรงจุดหรือผิดประเด็น

ค. หลบตีกว่า เป็นพวกที่จะหนีออกจากสถานการณ์ไปเลย ไม่พูดถึง ไม่เข้าใกล้ หนีไปทำเรื่องอื่นที่ตนเองมีความสุข และพยายามอธิบายหรือให้เหตุผลที่เข้าข้างตัวเอง

3. พวกจู่โจม พวกนี้จะมีเหตุผลในการกระทำเข้าข้างตนเอง แต่เป็นเหตุผลที่ฟังไม่ขึ้น จะตรงข้ามกับพวกหวานอมขมกลืนเพราะจะแสดงความรู้สึกออกมาหมด ถ้าโกรธก็จะเล่นงานคนหรือสิ่งของที่ตนเชื่อว่าทำให้ตนเองโกรธ หรือหาแพะรับบาปให้ได้ จึงง่ายที่จะรู้ว่าพวกนี้โกรธหรือรู้สึกอย่างไร พฤติกรรมที่แสดงออกมามีดังนี้

ก. ออกแนวหน้า เป็นพวกเปิดเผย แสดงหรือพูดออกมาให้คนรับรู้ เป็นผลดีแก่ผู้ถูกโจมตี

ข. โจมตีข้างหลัง เช่น ให้อภัย บิดเบือน นินทา ออกใบปลิว ขากที่จะทราบว่าเป็นผู้วิจารณ์ตน

ดังที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อเกิดความขัดแย้งจึงควรรอบคอบและพิจารณาถึงสถานการณ์ ขัดแย้งที่เปรียบเหมือนกับก้อนน้ำแข็งใหญ่ลอยอยู่ในทะเล เราเห็นเฉพาะส่วนน้อยที่ลอยพ้นน้ำ แต่ยังมีอีกหลายส่วนที่อยู่ใต้น้ำ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 103) กล่าวว่า ในอีกทัศนะเชื่อว่า มนุษย์พบกับความขัดแย้ง จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นกลไกป้องกันตนเองอย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมเชิงก้าวร้าว เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแสดงออกเพื่อโจมตีต้นตอ หรือสาเหตุแห่งความขัดแย้ง อาจแสดงอาการสู้ ค่อค้ำน ปฏิเสธ หรือไม่ยอมรับ

2. พฤติกรรมเชิงประนีประนอม เป็นพฤติกรรมที่มุ่งปรับตัวเพื่อให้เกิดความพอใจ บ้างหรือปรับตัวโดยยอมน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งคิดว่าไม่ได้อะไรเลย พฤติกรรมที่แสดงออกมักเป็นการทดแทนหรือแก้ตัว ในกรณีที่ความขัดแย้งรุนแรง ก็อาจแสดงพฤติกรรมแบบกบจำศีล หรือไม้พุ่มจอมปลอม (Pseudo Dead Wood) โดยแท้จริงแล้ว ไม่แสดงออก ไม่คัดค้าน จะ

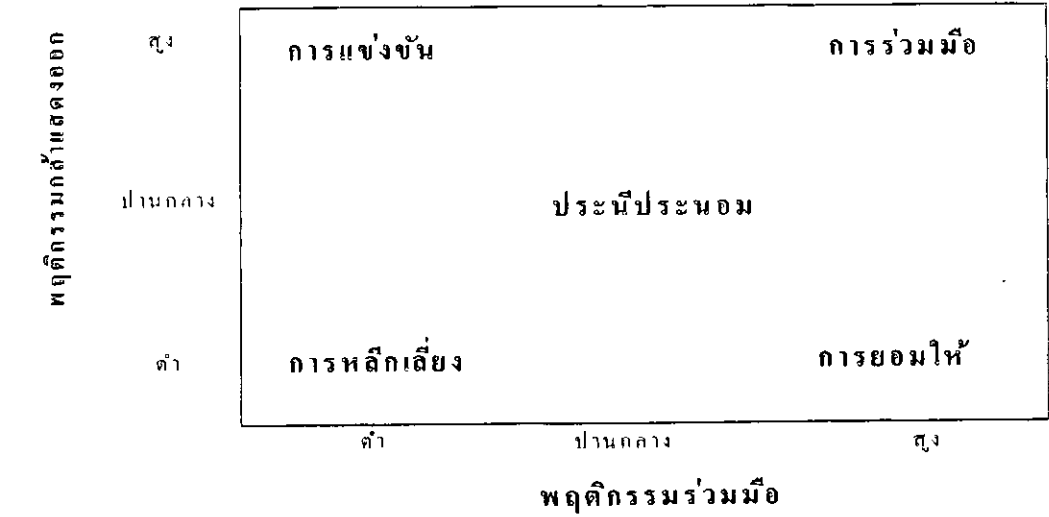
ทำอะไรก็ต่อเมื่อถูกใช้ เมื่อความขัดแย้งผ่านไปก็จะทำงานด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อไป

3. พฤติกรรมเชิงถอยหนี เป็นพฤติกรรมที่แสดงการถอนตัวทั้งกายภาพและจิตวิทยา พยายามไม่รู้ ไม่ยุ่งเกี่ยว พยายามลืมหรือไม่สนใจความขัดแย้ง พยายามถอยหนีจากลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง อาจแสดงการเก็บกด หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ หรืออาจยอมแพ้เพื่อที่จะไม่ต้องยุ่งกับความขัดแย้ง

โรมัส (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 104 ; อ้างอิงมาจาก Thomas. 1976) กล่าวถึงบุคคลต้องเผชิญความขัดแย้งจะมีพฤติกรรมแสดงออกมาคือ

- 1. พฤติกรรมร่วมมือ (Co-operativeness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้ผู้อื่นมีความพอใจ
- 2. พฤติกรรมกล้าแสดงออก (Assertiveness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงเพื่อให้ตนเองมีความพอใจ

ในพฤติกรรมแต่ละแบบ จะมีพฤติกรรมอยู่ 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง สูง โรมัสได้จำแนกพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง โดยอาศัยกรอบแนวคิดตามทฤษฎีสองมิติ มิติแรก คือ การเอาใจผู้อื่น ซึ่งแสดงออกโดยพฤติกรรมร่วมมือ มิติที่สอง คือ การเอาใจตนเอง ซึ่งแสดงออกโดยพฤติกรรมกล้าแสดงออก โดยอาศัยกรอบแนวคิด 2 มิติและพฤติกรรม 3 ระดับที่แสดงออก โรมัสจำแนกพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งออกเป็น 5 รูปแบบ ดังรูปต่อไปนี้



ภาพประกอบ 17 แสดงแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อมีความขัดแย้งของโรมัส

จากภาพประกอบ 17 แสดงแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อมีความขัดแย้งของ โธมัส สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การแข่งขัน (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญโดยคำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น มุ่งที่การแพ้ชนะโดยอาศัยอำนาจ แสดงการคุกคาม ข่มขู่ หรือการอ้างระเบียบเพื่อที่จะให้ตนได้ประโยชน์และได้ชัยชนะในที่สุด

2. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งเอาชนะและชนะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง มุ่งที่จะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการหลีกเลี่ยง เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะ-ชนะทั้ง 2 ฝ่าย

3. การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมทั้งกล้าแสดงออกและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบเจรจาต่อรองที่ให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะได้บ้างยอมบ้าง หรือพบกันครึ่งทาง ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมหลีกเลี่ยง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมความร่วมมือ การประนีประนอมเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งที่ต้องการจะพยายามรักษาหน้าของทั้ง 2 ฝ่าย หรือความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันกันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

4. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งกล้าแสดงออกในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำอีกด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เลี่ยงหาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวเหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ มาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมหลีกเลี่ยงก็คือ ความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงขึ้นจนกระทั่งไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ แต่ถ้าหากสถานการณ์ขัดแย้งไม่รุนแรงและไม่อยู่ในเวลาวิกฤต การแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงต่อความขัดแย้งก็อาจมีประโยชน์บ้าง คล้ายกับเฉยไว้แล้วจะดีเอง

5. การยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งกล้าแสดงออกในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การยอมให้เป็น

พฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการแข่งขัน เพราะนอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้ว ยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล คล้ายกับ “เอาไมตรีชนะศัตรู” หรือ “แพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร”

คนเราจะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเมื่อเผชิญความขัดแย้ง คงไม่มีใครแสดงพฤติกรรมแบบใดแบบหนึ่งตลอดเวลา แต่จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมแบบหนึ่งแบบใดมากกว่าแบบอื่นเพราะเป็นความชอบส่วนบุคคล หรือสถานการณ์เอื้ออำนวย ผสมผสานกับประสบการณ์ในอดีตและความจำเป็นในปัจจุบัน โทมัสและคิลแมนน์ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 106 ; อ้างอิงมาจาก Thomas and Kilmann. 1987 : 11-16) ได้เสนอแนะพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสถานการณ์เช่นไร ดังนี้

1. การแข่งขัน ควรใช้เมื่อ
 - 1.1 ต้องรีบตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เช่น กรณีฉุกเฉิน
 - 1.2 เมื่อเป็นประเด็นสำคัญซึ่งเมื่อลงมือปฏิบัติไปแล้วอาจเกิดความไม่พอใจ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย การลงโทษทางวินัย การบังคับให้ปฏิบัติตามระเบียบ
 - 1.3 เมื่อเป็นประเด็นของหน่วยงาน และเรามั่นใจว่าถูกต้อง
 - 1.4 เพื่อกันตนเองจากการถูกเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผล
2. การร่วมมือ ควรใช้เมื่อ
 - 2.1 ต้องการหาวิธีที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เมื่อแนวคิดของทั้งสองฝ่ายมีความสำคัญมากกว่าที่จะประนีประนอมกันได้
 - 2.2 เมื่อเราต้องการที่จะเรียนรู้ เช่น ทดสอบจุดยืนของเราหรือเพื่อต้องการที่จะเข้าใจความคิดเห็นของผู้อื่น
 - 2.3 เพื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้วิธีที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
 - 2.4 เพื่อให้คนทั้งหลายมีความผูกพันต่อกัน โดยผนึกความต้องการของคนทั้งหลายให้เป็นมติเอกฉันท์
 - 2.5 เพื่อที่จะประสานความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างบุคคล
3. การประนีประนอม ควรใช้เมื่อ
 - 3.1 เป้าหมายของความขัดแย้งมีความสำคัญในระดับปานกลาง และไม่คุ้มกับความพยายามหรือการออกแรงเพื่อจะแข่งขันเอาชนะ

3.2 เมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจหรือมีพวกมากพอ ๆ กัน และมีเป้าหมายที่ต่างกัน
อย่างชัดเจน

3.3 เพื่อให้ความสามารถตกลงกันได้ชั่วคราวในประเด็นขัดแย้งที่ซับซ้อน

3.4 เพื่อให้ได้วิธีแก้ปัญหาที่พอยอมรับได้ภายในเวลาที่จำกัด

3.5 ใช้เป็นทางสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเมื่อใช้วิธีการแข่งขัน
หรือการร่วมมือไม่ได้ผล

4. การหลีกเลี่ยง ควรใช้เมื่อ

4.1 ประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระ และมีปัญหาอย่างอื่นที่สำคัญกว่ารอ
การแก้ไขอยู่

4.2 เมื่อเรารู้ว่าเราไม่มีโอกาสที่จะชนะ เช่น ไม่มีอำนาจพอ หรือเราุ่นเคือง
กับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยาก เช่น กฎระเบียบ บุคลิกภาพที่ไม่ดีของเพื่อน เป็นต้น

4.3 เมื่อการเผชิญหน้าในปัญหาขัดแย้งที่ก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี

4.4 เพื่อต้องการให้คนอื่นลดความโกรธลง จนกระทั่งอยู่ในระดับที่พอจะ
ทำงานร่วมกันต่อไปได้

4.5 เมื่อต้องการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม และเชื่อว่าจะได้ผลดีกว่าการรีบ
ตัดสินใจในทันทีทันใด

4.6 เมื่อวิธีการอื่น ๆ อาจให้ผลที่ดีกว่า หรือเมื่อความขัดแย้งนี้เป็นอาการของ
ความขัดแย้งอื่น ๆ

5. การยอมให้ ควรใช้เมื่อ

5.1 ในสถานการณ์นั้นเราเห็นว่าเราเป็นฝ่ายผิด และต้องการหาวิธีที่ดีกว่า
หรือต้องการที่จะเรียนรู้จากผู้อื่น และต้องการให้คนทั้งหลายเห็นว่า เราเป็นคนมีเหตุผล

5.2 เมื่อประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่นมากกว่าตัวเราเอง หรือเพื่อต้องการ
ให้คนอื่นพอใจและเพื่อแสดงไมตรีจิตในการที่จะได้รับความร่วมมือจากคนอื่น ๆ

5.3 เพื่อต้องการสร้างความยอมรับจากสังคมในการที่จะทำให้สะดวกใน
การแก้ปัญหาสำคัญ ๆ ในอนาคต

5.4 เมื่อการแข่งขันต้องดำเนินต่อไปอีกอย่างไม่รู้จักจบสิ้นและจะเป็นผลต่อ
เราเอง ไม่ว่าเราจะแพ้หรือชนะก็ตาม

5.5 เมื่อต้องการประสานสามัคคี และหลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิงหรือแตกแยก

5.6 เพื่อช่วยในการพัฒนาบุคลากรโดยเปิดโอกาสให้ลองทำหรือเรียนรู้จาก
ความผิดพลาดของตัวเอง

2.5 หลักในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ทับส์ (Tubbs. 1978 : 282-283) กล่าวว่า หลักในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพื่อช่วยให้สมาชิกในกลุ่มบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ คือ

1. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงโดยยึดถือความคิดเห็น หรือการตัดสินใจของตนเอง ควรพยายามใช้หลักของความเป็นเหตุเป็นผล
2. หลีกเลี่ยงการเปลี่ยนใจเพียงเพื่อให้บรรลุข้อตกลงกับผู้อื่น และเพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งกับผู้อื่น ควรจะให้การสนับสนุนการแก้ปัญหาที่อื่น ๆ เพราะว่าเราเห็นด้วยจริง ๆ
3. หลีกเลี่ยงการใช้กลวิธีลดความขัดแย้งด้วยวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น การตัดสินใจโดยใช้เสียงข้างมาก การดูจากความคิดเห็นโดยทั่วไปของบุคคล การยึดถือตามความนิยมหรือประเพณีที่เคยปฏิบัติกันมา
4. การที่บุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกันนั้น ถือว่าเป็นประโยชน์มากกว่าที่จะเป็นอุปสรรคในการตัดสินใจ เพราะจะช่วยให้มีแนวทางแก้ปัญหาได้หลากหลายและมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น

ทิสนา แจมณี (2522 : 143) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะสำเร็จได้ดีก็ต่อเมื่อ

1. ทั้ง 2 ฝ่ายคิดว่า "ความขัดแย้ง" เป็นเรื่องธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้ และเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขได้
2. ทั้ง 2 ฝ่ายเปลี่ยนความคิดจาก "การเอาชนะกันและกัน" มาเป็น "การช่วยกันเอาชนะปัญหา" เพื่อที่จะได้เป็นแรงผลักดันให้ทั้ง 2 ฝ่ายมุ่งประเด็นตรงไปที่ปัญหาว่าคืออะไร อะไรคือจุดประสงค์หรือความต้องการที่แท้จริงทั้ง 2 ฝ่าย และวิธีการอะไรที่จะช่วยให้แต่ละฝ่ายได้สนองความต้องการของตน ซึ่งกระบวนการนี้จะตรงกันข้ามกับการที่ทั้ง 2 ฝ่ายต่างจะเอาชนะกัน และพยายามหาวิธีการที่จะให้ตนเองอยู่เหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะเห็นว่าในกรณีหลังนี้ ทั้ง 2 ฝ่ายจะไม่สนใจที่จะช่วยอีกฝ่ายหนึ่งแก้ปัญหา หรือหาวิธีการให้อีกฝ่ายหนึ่งได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของเขา เหมือนกับที่ตนต้องการให้จุดมุ่งหมายของตนได้บรรลุผลสำเร็จ
3. ทั้ง 2 ฝ่ายมีความจริงใจที่จะแสดงหรือบอกความต้องการของตนออกมาให้อีกฝ่ายทราบอย่างชัดเจน เพราะสิ่งนี้เป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้แก้ปัญหา
4. ทั้ง 2 ฝ่ายมุ่งความสนใจในเรื่องการหาข้อมูลเพิ่มเติมที่จะมาช่วยในการตัดสินใจหาวิธีการให้แต่ละฝ่ายได้บรรลุผลตามที่ตนต้องการ
5. ทั้ง 2 ฝ่ายพยายามหลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงตัดสินหาข้อยุติ เพราะการลงคะแนนเสียงนั้น มักจะนำไปสู่รูปแบบ แพ้-ชนะ

6. ทั้ง 2 ฝ่ายหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมที่เห็นแก่ตัว ทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์ในทางตรงข้าม แต่ละฝ่ายเอาใจใส่กันและกันจะช่วยให้กันจนได้ข้อยุติที่พอใจ

จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 213-215) กล่าวว่า ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดผลในทางที่ดีนั้นควรจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การรับรู้พฤติกรรมของตนเองและของบุคคลอื่นให้ตรงกับความเป็นจริง ในสถานการณ์ของความขัดแย้งนั้น การรับรู้พฤติกรรมของตนเองและของบุคคลอื่นมักจะผิดพลาดหรือบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้เสมอ โดยเป็นผลมาจาก

1.1 การที่ทั้งสองฝ่ายมีความมั่นใจว่าตนทำถูกต้องแล้ว แต่อีกฝ่ายหนึ่งต่างหากที่ทำไม่ถูก และคิดว่าตนเองเท่านั้นที่พยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น พยายามที่จะเก็บกคความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการกระทำของตนเองเอาไว้ แล้วแสดงความโกรธหรือไม่พอใจ ต่อการกระทำของบุคคลอื่น

1.2 ความสับสนของบุคคล บางครั้งก็รู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการให้บุคคลอื่นเห็นด้วยกับตัวเอง แต่บางครั้งก็มีความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลอื่น และต้องการเห็นด้วยกับเขาดังนั้น เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้น จึงควรระวังในเรื่องการรับรู้ของตนเองและการรับรู้ที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งด้วย

2. การสื่อสารที่ชัดเจนและถูกต้อง การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดผลในทางที่ดี ลักษณะของการสื่อสารที่ดีได้แก่ การสื่อสารแบบเปิดคือ การที่ทั้งสองฝ่ายกล้าที่จะแลกเปลี่ยนความคิดความรู้สึกต่อกันอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา แสดงการยอมรับซึ่งกันและกัน ให้ความเข้าใจบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงการประเมินหรือตัดสินบุคคลอื่น การโกหก การข่มขู่ การออกคำสั่ง การโต้เถียงเพื่อเอาชนะ การพยายามที่จะควบคุมบุคคลอื่น เพราะสิ่งเหล่านี้ เป็นการทำให้บุคคลอื่นไม่ยากที่จะติดต่อสื่อสารกับเรา

3. การสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจ โดยมีหลักสองอย่าง คือ ต้องแสดงว่าเราไว้วางใจบุคคลอื่น ด้วยการแสดงถึงความพยายามที่จะแก้ไขความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น เปิดเผยความคิดความรู้สึก ความต้องการของตนเองให้บุคคลอื่นทราบอย่างตรงไปตรงมา และแสดงท่าทีให้น่าไว้วางใจแก่บุคคลอื่นด้วยการแสดงการยอมรับ รวมทั้งให้ความมั่นใจว่าเราจะไม่ก่อความเสียหายหรือส่งผลไม่ดีแก่บุคคลอื่น

4. การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน การที่บุคคลทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน นอกจากจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่

เกิดขึ้นแล้ว ยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นการเพิ่มพูนความรู้สึกรักใคร่ชอบพอกัน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ ลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง โดยไม่สนใจว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นเช่นไร และคิดว่าไม่มีใครช่วยเหลือเขาได้ จึงหลีกเลี่ยงไปง่ายกว่าการที่จะหันหน้าเข้าหากัน
2. การใช้อำนาจ บังคับ ชูเชิญ ช่มชู้ให้คนอื่นยอมรับวิธีการของตน ต้องการเป็นผู้ชนะให้ได้ การสูญเสียหรือพ่ายแพ้ทำให้เขารู้สึกว่าอ่อนแอ ผิดหวัง
3. การใช้ความอ่อนโยน จะคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก ควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งอย่างละมุนละม่อม ตลอดจนคิดว่าการโต้เถียงจะทำให้ความสัมพันธ์ต้องหยุดชะงักลง เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีเอาไว้เขาจึงพยายามใช้ความอ่อนโยนตลอดเวลา
4. การประนีประนอม ให้ความสำคัญทั้งความต้องการของตนเองและความสัมพันธ์กับผู้อื่นพอสมควร เสียสละความต้องการบางอย่างเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ดี
5. การหันหน้าเข้าหากัน จะให้คุณค่ากับเป้าหมายของตนเองและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมาก ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข ควรหาข้อยุติที่ทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการและยังช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์ของกันและกัน เขาจะร่วมแสดงความคิดเห็นและหาแนวทางที่เหมาะสม เขาจะพอใจที่ได้ข้อยุติที่ทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายบรรลุเป้าหมาย และขจัดความตึงเครียดหรือความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นได้

แซสส์ (Sasse, 1987 : 205) กล่าวว่า ทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล เช่น การรับฟัง จะช่วยให้เราเข้าใจความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการที่จะค้นหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

2.6 กลวิธีในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

สิ่งที่เป็นสิ่งเลวร้ายอย่างหนึ่งคือ การละเลย เพิกเฉย หรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ขัดแย้ง หากละเลยความขัดแย้งแล้วปล่อยให้มีมากมกจะถึงจุดที่ยากหรือไม่ สามารถจะแก้ไขความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งก็จะเป็นตัวทำลายได้

เบลค และมอร์ตัน (จาระไน แกลโกศล. 2529 : 596-597 ; อ้างอิงมาจาก Blake and Morton. 1978 : 11) แนะนำวิธีในการจัดการกับความขัดแย้งว่ามี 2 ลักษณะ คือ

"การร่วมมือ" คือ ผู้สื่อสารพยายามที่จะระมัดระวังในความรู้สึกของผู้สื่อสาร และ "การยืนกราน" คือ การที่บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง จากทั้งสองลักษณะนี้ ทำให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมตอบโต้ต่อข้อขัดแย้งได้ 4 ลักษณะ คือ

1. การแข่งขัน (ยืนกราน ไม่ร่วมมือ)
2. การร่วมมือกับผู้อื่น (ยืนกราน ร่วมมือ)
3. หลีกเลียง (ไม่ยืนกราน ไม่ร่วมมือ)
4. โอนอ่อนผ่อนตาม (ไม่ยืนกราน ร่วมมือ)

ทิสนา แชมณี (2522 : 142-144) กล่าวว่า วิธีพื้นฐานที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีอยู่ 3 วิธีคือ

1. วิธีแบบ แพ้-ชนะ คือ ต่างฝ่ายต่างจะเอาชนะกัน เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวังไว้อย่างเต็มที่ การแก้ปัญหาแบบนี้มักจะยุติตรงที่ว่า ฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายชนะ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้ การแก้ปัญหาแบบนี้มีส่วนคิดตรงที่ว่า ฝ่ายชนะจะได้รับความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ และการตัดสินใจเป็นไปอย่างเด็ดขาดไม่ยืดเยื้อ โดยเฉพาะถ้าอีกฝ่ายหนึ่งยอมรับการพ่ายแพ้ของตนเอง แต่ส่วนใหญ่แล้วการใช้วิธีนี้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ หรือบางกรณีถึงกับเคียดแค้นและอาจหาทางแก้แค้นในโอกาสต่อไปด้วย
2. วิธีแบบ แพ้-แพ้ คือ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างไม่ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือแต่ละฝ่ายได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการเพียงส่วนน้อยเท่านั้น การใช้วิธีการนี้ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของการประนีประนอมกัน เพราะต่างฝ่ายต่างคิดว่า "ได้ครึ่งหนึ่ง ยังดีกว่าไม่ได้เลย" หรืออาจหาคนกลางมาช่วยตัดสินใจ ซึ่งคนกลางอาจตัดสินใจออกมาแบบ แพ้-ชนะ หรือ แพ้-แพ้ ก็ได้แล้วแต่กรณี
3. วิธีแบบ ชนะ-ชนะ คือ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนต้องการ โดยวิธีการร่วมมือกันแก้ปัญหา และพยายามหาวิธีการที่จะสามารถช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการ

โดยทั่วไปแล้วพบว่าวิธีการแบบแพ้-ชนะและแบบแพ้-แพ้ จะถูกนำมาใช้บ่อยกว่าวิธีแบบชนะ-ชนะ แต่วิธีแบบชนะ-ชนะนั้น ถือว่าเป็นวิธีการที่ได้ผล ดีกว่าในระยะยาว และสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้โดยการฝึกฝนทักษะบางอย่างเพิ่มเติมอีกเล็กน้อย ดังนั้นจึงถือว่าการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลนี้ควรได้รับความสนใจจากบุคคลในวงการต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ แซสส์ (Sasse, 1978 : 203-204) กล่าวว่า วิธีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลแบบไม่มีผู้แพ้ จะไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแพ้หรือชนะ ทั้งสองฝ่ายจะเป็นผู้ชนะด้วยกัน และจะยอมรับผลจากการที่ได้ร่วมกัน

จัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น วิธีการนี้แม้ว่าจะต้องใช้ความสามารถและการฝึกฝน แต่จะมีผลให้บุคคลได้มีการร่วมมือกันตลอดจนให้การยอมรับกัน

วอร์เชล และคูเปอร์ (เซอร์วิคคี่ วิชาลาภรณ์. 2534 : 126 ; อ้างอิงมาจาก Worchel and Cooper. 1983 : 398) ซึ่งให้เห็นว่า เราสามารถใช้บรรทัดฐาน (Norms) ในการลดความขัดแย้งได้ นอกจากจะใช้การต่อรองและการเจรจาเพื่อลดความขัดแย้งซึ่งจะทำให้เกิดระยะห่างระหว่างคู่ขัดแย้งทางจิตวิทยา ผลที่ตามมาคือทัศนคติของคู่ขัดแย้งจะเปลี่ยนไปจากความปรารถนาที่จะแก้ปัญหา กลับเป็นความต้องการที่จะเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่งด้วยการใช้กำลัง เล่ห์เหลี่ยม หรือการข่มขู่ เนื่องจากความขัดแย้ง อาจเกิดจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เราจึงสามารถใช้บรรทัดฐานเพื่อลดความแตกต่างนี้ บรรทัดฐานเป็นกฎกติกาที่แสดงว่า คนจะประพฤติและปฏิบัติตาม อาจเป็นทั้งแบบพิธีการและไม่เป็นพิธีการ เป็นได้ทั้งลายลักษณ์อักษรหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร การให้บรรทัดฐานเพื่อลดความขัดแย้งนั้นควรกระทำเมื่อต่างฝ่ายต่างก็จะใช้การข่มขู่ บรรทัดฐานที่ใช้ในการลดความขัดแย้งอาจเป็นบรรทัดฐานของถ้อยทีถ้อยปฏิบัติ (norm of reciprocity) บรรทัดฐานชนิดนี้แสดงว่า พฤติกรรมทั้งหลายควรจะมีการแลกเปลี่ยนประโยชน์กัน นั่นคือ ถ้าฝ่ายหนึ่งให้ความร่วมมือในการทำอะไร อีกฝ่ายหนึ่งก็ควรให้ความร่วมมือด้วย .

สจิวต และแอนเจโล (Stewart and Angelo. 1982 : 285-298) กล่าถึงลักษณะของพฤติกรรมในการจัดการกับความขัดแย้งไว้ ดังนี้

1. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลจะคิดว่า การหลีกเลี่ยงคือการต่อต้าน การรักษาความสงบเป็นเรื่องสำคัญมากที่สุด การแสดงความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี โดยเฉพาะต่อหน้าชุมชน หรืออาจคิดว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่น่าสนใจ ไม่จำเป็นต้องไปเสียเวลาจัดการกับเรื่องที่เกิดขึ้น มักใช้ถ้อยคำ ได้แก่ "ดี" "ไม่มีปัญหา" "ไม่เป็นไร" ฯลฯ มักใช้ท่าทาง ได้แก่ ก้มหน้า มองไปทางอื่น หันหลัง นั่งตัวงอ พูดด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยน

2. การตำหนิตะเยียน บุคคลจะคิดว่า ถ้าไม่สามารถโต้เถียงเอาชนะได้ จะเป็นคนอ่อนแอ ไม่มีใครนับถือ ความคิดเห็นของตนเองเท่านั้นที่ถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง ผู้ไม่เห็นด้วยจะไม่ถูกต้อง ต้องการเอาชนะ และเชื่อว่า เป็นไปไม่ได้ที่จะชนะทั้งสองฝ่าย มักมีพฤติกรรมดังนี้ พูดติเตียนผู้อื่น ไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นโดยใช้คำว่า "คุณควรจะทำ..." เป็นการแสดงให้เห็นว่า ความคิดของตนเองดีกว่าของผู้อื่น มักชอบตัดสินผู้อื่น และชอบพูดประชดประชันบุคคลอื่นด้วย

3. การใช้ความเขินอาย บุคคลจะคิดว่า คนที่มีวุฒิภาวะไม่ควรแสดงอารมณ์ใด ๆ ออกมาทั้งสิ้นในขณะที่เกิดความขัดแย้ง อารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งอันตราย จึงควรหลีกเลี่ยง แต่จะให้ความสนใจเฉพาะข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเท่านั้น มักแสดงพฤติกรรม

ดังนี้ มักพูดด้วยข้อความที่มีเหตุผลประกอบและชอบกล่าวอ้างถึงบุคคลที่สาม ชอบใช้คำพูดที่มีความหมายซับซ้อน มักมีน้ำเสียงราบเรียบ มีสายตาเย็นชา พยายามควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มักนั่งตัวตรงและไม่ค่อยเคลื่อนไหวร่างกาย

4. การเบี่ยงเบนความสนใจ โดยคิดว่า ถ้าเปลี่ยนเรื่องพูดหรือทำเป็นไม่สนใจ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นก็จะยุติได้เอง ไม่ควรจะได้เถียงหรือมีความขัดแย้งกันเลย เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นถือว่าเป็นเรื่องไม่ดี มักชอบเปลี่ยนเรื่องพูดทันทีทันใด หลีกเลียงที่จะพูดถึงความคิด ความรู้สึก และความต้องการของตนเองอย่างจริงจังและตรงไปตรงมา มักแสดงท่าทางสนุกสนานรื่นเริง บางครั้งหัวเราะในสถานการณ์ที่ไม่เหมาะสม ชอบเคลื่อนไหวไปมาอยู่เสมอ

5. การปรับเข้าหากัน บุคคลคิดว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ การที่บุคคลได้เถียงหรือแสดงความคิดเห็นต่อกันนั้น หมายถึง บุคคลแสดงความสนใจต่อเรื่องนั้น ๆ และให้ความสนใจต่อกัน การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อยุติที่พึงพอใจทั้งสองฝ่าย คือมีผู้ชนะทั้งคู่ มักแสดงพฤติกรรมดังนี้ พูดถึงความคิด ความรู้สึก ความต้องการหรือเป้าหมายของตนเองอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา โดยเปลี่ยนสรรพนามที่แทนตัวเอง เพื่อแสดงให้เห็นบุคคลอื่นทราบว่า เป็นการพูดถึงตนเอง ถามและรับฟังความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือ เป้าหมายของบุคคลอื่น โดยไม่ตัดสิน ตลอดจนไม่ดำเนินคดีกับบุคคลอื่น ขณะพูดมีการมองประสานสายตากับผู้ฟัง นั่งในท่าผ่อนคลาย แสดงสีหน้าได้เหมาะสมกับความรู้สึกและเรื่องราวที่พูด ใช้น้ำเสียงระดับสูง-ต่ำตามความเหมาะสม

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne. 1983 : 283-286) กล่าวถึงรูปแบบหรือวิธีในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง บุคคลที่ใช้วิธีการนี้จะเชื่อว่า การที่จะทนสภาพที่เป็นอยู่ยากกว่า การที่จะต้องไปพบกับปัญหาที่ต้องคิดหรือต้องแก้ไข จึงนิ่งเฉยหรือหลีกเลี่ยงดีกว่า
2. การยอมตาม จะมีผลในระยะสั้นคือ ทำให้เกิดความสงบ และอีกฝ่ายหนึ่งจะได้ทำในสิ่งที่ต้องการ แต่จะมีผลในระยะยาวคือ ผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. การใช้ความอ่อนโยน ซึ่งอาจเป็นลักษณะหนึ่งของความก้าวร้าวโดยอาจเปลี่ยนเรื่องพูด หรือแสดงความคลกขบขัน เพื่อกลบเกลื่อนความก้าวร้าวของตน
4. การประนีประนอม ซึ่งบางครั้งจะไม่มีใครพอใจกับผลที่เกิดขึ้นทั้งหมด เพราะฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายต้องเสียบางอย่างที่ตนเองต้องการ
5. การแข่งขัน มักจะเป็นความสูญเสียของทั้งสองฝ่าย
6. การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ เป็นการแสดงออกที่เหมาะสมในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น แม้จะต้องใช้เวลาและความพยายามก็ตาม

ลักษณะดังกล่าวข้างต้น เมื่อประสบกับความขัดแย้ง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเป็นลักษณะดังนี้

1. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก จะแสดงอาการนิ่งเฉย ไม่สนใจต่อความต้องการของตนเอง และไม่รับรู้ความต้องการของบุคคลอื่น แต่จะยอมรับในสถานการณ์ที่ทำให้ตนไม่พอใจนั้นได้ การหลีกเลี่ยง การขอมตาม การประนีประนอม การแสดงความอ่อนโยน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก อาจเนื่องมาจากขาดความเชื่อมั่น หรือขาดทักษะในการแสดงออก บุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกจะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น

2 ลักษณะ คือ

1.1 พยายามที่จะไม่สนใจถึงความต้องการของตนเอง โดยพยายามลืมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือให้ความสำคัญกับเรื่องอื่นแทน พยายามคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ใช่ปัญหา และไม่ได้สร้างความเดือดร้อนอะไร

1.2 ยอมรับรู้ว่าตนไม่สามารถที่จะไปสู่เป้าหมายได้ ยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นปัญหา และยอมรับว่าปัญหาจะสิ้นสุดเองโดยที่ไม่ต้องไปจัดการอะไรทั้งสิ้น มีผลให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจทั้งต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนี้ จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง แต่มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น ยอมหรือปล่อยให้บุคคลอื่นตัดสินใจ และเมื่อเกิดปัญหา จะหนีปัญหาหรือยอมแพ้

2. พฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อม จะไม่แสดงความรู้สึกโกรธออกมาโดยตรง แต่จะแสดงความก้าวร้าวออกมาในลักษณะตรงกันข้าม เช่น แสดงว่ามีงานยุ่งมาก พยายามเปลี่ยนเรื่องพูด ขอบวิเคราะห์หรืออธิบายความคิดความรู้สึกของบุคคลอื่น โดยไม่ยอมพูดถึงความคิดความรู้สึกของตนเอง แสร้งทำเป็นยอมแพ้ การแสดงความตลกขบขัน การหลีกเลี่ยง การขอมตาม การประนีประนอม การแสดงความอ่อนโยนที่ไม่ได้เกิดจากความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นจริง ๆ จัดได้ว่า เป็นพฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อม

พฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อมนี้ จะมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง แต่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น เมื่อเกิดปัญหาจะต่อต้านโดยไม่แสดงพฤติกรรมให้เห็นเด่นชัด

3. พฤติกรรมก้าวร้าวโดยตรง จะแสดงความโกรธหรือการปกป้องตนเอง ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น แสดงการดูถูก ข่มขู่ ทำให้ตัวเองเด่นขึ้นมาขณะที่บุคคลอื่นรู้สึกด้อย จะชอบแข่งขัน ต้องการเอาชนะ หรือมีการแสดงออกที่มากเกินไป

พฤติกรรมที่ก้าวร้าวโดยตรง จะแสดงทัศนคติที่ดีต่อตนเอง แต่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ตัดสินใจให้บุคคลอื่น และเมื่อเกิดปัญหาจะแสดงการต่อต้านอย่างเปิดเผย

4. พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก จะแสดงความต้องการ ความคิด

ความรู้สึกของตนเองอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมาโดยไม่ตัดสินหรือออกคำสั่งต่อบุคคลอื่น ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและบุคคลอื่น ช่วยรักษาความรู้สึกนับถือในตนเองของทั้งสองฝ่าย ความรู้สึกเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลได้แสดงออกอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา บุคคลจะคิดอยู่เสมอว่า การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นเรื่องที่เป็นไปได้เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้รับความพอใจ การที่บุคคลมีความคิดเหล่านี้ประกอบกับการเรียนรู้ และฝึกฝนวิธีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น อาจจะไม่ทำให้บุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการทุกครั้ง แต่ก็จะช่วยให้อีกบุคคลได้มีโอกาสได้รับความสำเร็จมากขึ้น

พฤติกรรมที่เหมาะสม จะมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น ตัดสินใจด้วยตนเอง และเมื่อเกิดปัญหา จะแสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น ด้วยการหันหน้าเข้าหากัน แสดงความรู้สึกและความต้องการของตนเองอย่างตรงไปตรงมา

ชวรัตน์ เชิดชัย (2527 : 275-276) กล่าวว่า การจัดการเพื่อลดความขัดแย้ง อาจใช้วิธีดังนี้

1. ใช้การสื่อสาร มีบทบาทสำคัญต่อความขัดแย้งทั้งก่อนและระหว่างการจัดแย้ง ดังนั้น การให้ข่าวสารที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือนหรือปกปิด ไม่เป็นลักษณะโฆษณาชวนเชื่อ จะสร้างความเข้าใจและไว้วางใจระหว่างบุคคลได้
2. สร้างบรรยากาศเป็นมิตร โดยลดความรู้สึกเป็นศัตรู คือ ลดภาวะแข่งขันและความก้าวร้าวลง การใช้หลักอหิงสา หรือใช้น้ำเย็นเข้าลูบ จะทำให้คลายบรรยากาศเร่าร้อนลง แต่ต้องพิจารณาคุณภาพของแต่ละฝ่ายด้วย
3. ความร่วมมือกับการแข่งขัน คือ การแสดงให้เห็นแต่ละฝ่ายเกิดความรู้สึกและเห็นว่าการร่วมมือกันจะช่วยให้แต่ละฝ่ายได้รับผลประโยชน์เท่า ๆ กับการแข่งขัน

แอนเดอร์สัน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 124 ; อ้างอิงมาจาก Anderson. 1984 : 303) ได้เสนอแนะวิธีที่จะลดความขัดแย้งไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. โดยการใช้อำนาจหรือการควบคุม
2. โดยการกลบเกลื่อน
3. โดยการต่อรอง
4. โดยการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา

การใช้อำนาจยุติความขัดแย้งจะลงเอยด้วยสถานการณ์แพ้-ชนะ การใช้อำนาจมีทั้งข้อดีและข้อเสีย อาจเห็นได้ว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพ เพราะได้ผลเร็วและผลออกมาชัดเจน แต่ก็เป็นการแก้ปัญหาระยะสั้น วิธีนี้จะทำให้ผู้แพ้ขุ่นเคือง ไม่พอใจหรือหาทางแก้แค้น หากมีโอกาสผลที่ตามมาคือการเสื่อมสัมพันธภาพในอนาคต

การกลบเกลื่อนเป็นการเน้นที่จุดสนใจร่วมกันของบุคคลและพยายามลดความสนใจที่แตกต่างกัน เป็นการลดอารมณ์ของคนที่มีความขัดแย้ง การกลบเกลื่อนมีประโยชน์มากในการเริ่มต้นแก้ไขความขัดแย้ง เพราะในระยะแรก ๆ คู่ขัดแย้งจะมีอารมณ์จะช่วยให้อารมณ์ลดลงได้บ้าง

การต่อรองเป็นการลดความขัดแย้งโดยให้แต่ละฝ่ายรู้จักยอมเสียบ้างด้วยการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับประเด็นขัดแย้ง วิธีนี้หากคู่ขัดแย้งยอมลดราวาสตกลงบ้าง ก็จะทำให้ทั้งคู่สามารถบรรลุสิ่งที่ตนเองต้องการบ้างแม้จะไม่ได้รับทุกอย่างที่ตนเองต้องการ

การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา เป็นการมุ่งที่สาเหตุจริงของปัญหา พยายามสำรวจและเข้าใจความแตกต่าง ความไม่ลงรอยกันของคู่ขัดแย้ง วิธีนี้ทั้ง 2 ฝ่าย ต้องมีความปรารถนาที่จะแก้ปัญหา พยายามเน้นที่ตัวปัญหาไม่ใช่ที่ตัวคน วิธีนี้จำเป็นต้องมีทักษะและใช้เวลาพอสมควร

เสถียร บุระชัย (2530 : 73) กล่าวว่า วิธีการลดหรือแก้ความขัดแย้งตามแนวพุทธศาสนา คือ การที่ให้บุคคลลดหรือขจัดความมีตัวตน หรือ "อัตตา" ความมีตัวตนที่วุ่นวายหมายถึง การยึดมั่นถือมั่นในสิ่งต่าง ๆ เพราะทุกอย่างนั้นไม่มีสิ่งใดจริงยั่งยืน ดังนั้น กิเลส ซึ่งได้แก่ โลภ โกรธ หลง อันเป็นตัณหาไปสู่ความแตกแยกก็ย่อมไม่มี เมื่อละความมี"ตัวตน"ได้แล้ว ความขัดแย้งระหว่างบุคคลก็จะไม่มี ความเสมอภาคทั้งหลายจึงเกิดขึ้น

2.7 ลำดับขั้นตอนในการแก้ไขหรือจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

กอร์ดอน (พรณราย ทพยะประกา. 2526 : 46-48 ; อ้างอิงมาจาก Gordon. 1970) กล่าวว่า ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น ควรจะปรับความขัดแย้งให้เป็นปัญหา เพื่อจะได้มีการใช้ความพยายามร่วมกันให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อให้มีการแก้ปัญหาเกิดขึ้น สำหรับขั้นตอนต่าง ๆ ในการแก้ปัญหานั้น ประกอบด้วย

ขั้นที่ 1 ผู้มีความขัดแย้งทุก ๆ คน อธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ไปตามที่เขาเห็น การอธิบายดังกล่าวต้องเป็นเนื้อหาของสถานการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยไม่นำอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ในขั้นนี้ก็คือ ต้องการให้ได้ข้อตกลง และความเข้าใจร่วมกันของทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวกับการอธิบายสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้งนั้น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการลดความขัดแย้ง

ขั้นที่ 2 ผู้ที่มีความขัดแย้งอธิบายความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความขัดแย้งนั้น ๆ ที่เกี่ยวกับความขัดแย้งนั้น ๆ สิ่งที่ต้องระมัดระวังให้มากก็คือ จะต้องไม่มีการกล่าวโทษซึ่งกันและกัน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการสะสมอารมณ์มากขึ้น วัตถุประสงค์ของขั้นนี้ก็คือ ต้องการให้ทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของกันและกัน

ขั้นที่ 3 นำข้อมูลและความเข้าใจที่ได้มาจากขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มาอธิบายสถานการณ์ให้เป็นที่ยอมรับแก่ทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้งนั้น และในตอนท้ายของขั้นนี้ ผู้มีความขัดแย้งก็ควรมีข้อตกลงกัน 3 ประการ คือ

- 3.1 เห็นพ้องต้องกันในการรับรู้ต่อความขัดแย้งนั้น
- 3.2 เข้าใจความรู้สึกของกันและกันอันเกี่ยวกับความขัดแย้งนั้น
- 3.3 เห็นพ้องต้องกันว่าสถานการณ์เป็นอย่างไรถ้าสามารถลดความขัดแย้งลงอย่างน่าพึงพอใจแล้ว

ขั้นที่ 4 ร่วมกันตกลงถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ทุก ๆ คนควรเขียนรายการของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ตนเต็มใจจะเปลี่ยนและเข้าใจว่าคนอื่น ๆ จะทำอย่างไร

ขั้นที่ 5 สร้างข้อตกลงต่าง ๆ ขึ้น รวมทั้งการติดตามผลและวัน เดือน ปีเฉพาะสำหรับให้บรรลุกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดที่ต้องการ

เซทซ์ และสติเวนสัน (Dcet and Stevenson. 1986 : 217- 219) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ระบุดึงเป้าหมายที่แต่ละคนต้องการ โดยให้แต่ละคนบอกว่าอะไรคือสิ่งที่ตนต้องการทำ อะไรคือสิ่งที่อยากมี หรืออยากประสบความสำเร็จ ซึ่งควรจะพูดถึงเป้าหมายหรือความต้องการในขณะนี้มากกว่าที่จะพูดถึงเป้าหมายหรือความต้องการในระยะยาว
2. รวบรวมเป้าหมายและความต้องการของแต่ละคนเข้าด้วยกัน และคิดว่าทั้งหมดนั้นคือเป้าหมายหรือความต้องการของทุกคนด้วย
3. ช่วยกันหาแนวทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นไปได้เพื่อที่สามารถจะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในขั้นนี้ทุกคนจะมีส่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ
4. เลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุด และปฏิบัติตามแนวทางที่เลือกนั้น

จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 222-226) กล่าวถึงขั้นตอนในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ดังนี้

1. การหันเข้าหากัน เป็นการแสดงความคิดความรู้สึกของตนเองที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา การสำรวจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน การสำรวจถึงความต้องการ และความรู้สึกในขณะนั้นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
2. การระบุถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการอธิบายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลโดยไม่ตำหนิเตือน หรือข่มขู่ ดูถูกซึ่งกันและกัน การอธิบายถึงความขัดแย้งว่า

เป็นปัญหาที่ต้องร่วมกันแก้ไข การระบุถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเฉพาะเจาะจง การอธิบายถึง การกระทำของทั้งสองฝ่ายที่จะส่งผลให้การจัดการกับความขัดแย้งนั้นบรรลุผลในทางที่ดี

3. การแลกเปลี่ยนความคิด และความรู้สึกต่อกัน เป็นการร่วมกันวิเคราะห์ถึง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ สิ่งที่ตนเองไม่เห็นด้วย และเป็นความแตกต่างระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น สิ่งที่ทั้งสองฝ่ายมีความคิดเห็นตรงกัน การกระทำที่ต่างฝ่ายต่างยอมรับกันไม่ได้ แนวทางแก้ไข ที่เป็นไปได้และทำให้เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย สิ่งของแต่ละฝ่ายต้องการกระทำเพื่อแก้ไข ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne. 1987 : 363-368) กล่าวว่าวิธีการแก้ไข ความขัดแย้งระหว่างบุคคลแบบ ชนะ-ชนะ ประกอบด้วย

1. การพิจารณาความหมายของปัญหาและสิ่งที่ตนเองต้องการก่อนที่จะบอกถึง ปัญหาและความต้องการของตนเองให้บุคคลอื่นทราบนั้น จะต้องพิจารณาว่า อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เมื่อพิจารณาถึงปัญหาแล้วต่อไปก็พิจารณาถึงสิ่งที่ ตนเองต้องการ เช่น ปัญหาที่ทำให้เกิดความขัดแย้งคือ เพื่อนร่วมห้องส่งเสียงดังในเวลากลางคืน สิ่งที่ต้องการ คือต้องการอ่านหนังสือโดยที่ไม่มีเสียงดังรบกวน
2. การนัดหมายเวลาที่จะพูดถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ก่อนที่จะบอกให้อีกฝ่ายหนึ่ง ทราบถึงปัญหา และความต้องการของตนเองนั้น ควรที่จะบอกให้เขารู้ตัวล่วงหน้าก่อน และขอ ความร่วมมือในการช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ถ้าหากอีกฝ่ายหนึ่งยังไม่พร้อมที่จะรับฟังแล้วอาจ เกิดความเข้าใจผิดได้
3. อธิบายถึงปัญหาและความต้องการของตนเองให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบโดยพยายาม อธิบายอย่างชัดเจน เฉพาะเจาะจง และตรงไปตรงมา
4. ตรวจสอบความเข้าใจของอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อได้อธิบายปัญหาและความต้องการ ของตนเองแล้ว สิ่งที่สำคัญคือ ต้องแน่ใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจตรงกับที่ตนเองต้องการบอก จึง ต้องคอยถามให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกันหรือไม่
5. เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งได้อธิบายถึงความต้องการของเขา เมื่อได้พูดถึง ความต้องการของตนเองแล้ว ควรให้อีกฝ่ายหนึ่งได้พูดถึงความต้องการของเขาด้วยเช่นกัน
6. ตรวจสอบความเข้าใจของตนเองที่มีต่อความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง โดย พยายามตั้งใจฟัง และใส่ใจต่อความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งเสมอ
7. ตกลงกันถึงแนวทางที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยพยายามช่วยกัน หาแนวทางที่เป็นไปได้ และช่วยกันตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุด เพื่อที่จะให้ทั้งสอง ฝ่ายได้รับความพึงพอใจและบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.8.1 งานวิจัยในประเทศ

แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์ (2534 : 110-121) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คู่กรณีที่มีความขัดแย้งส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ รองลงมาตามลำดับคือ ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล และระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น เจือปนทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่มีมูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล รองลงมาคือบรรยากาศในองค์การและการบริหาร และมูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมามากที่สุด คือ การโต้เถียงกันเสียงดัง ใช้คำพูดและแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสม รองลงมาคืออาการโกรธ แต่ส่วนใหญ่ยังไม่ถึงขั้นก้าวร้าวและคุกคาม ตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่ มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าในเชิงไม่สร้างสรรค์เพราะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่คุ้นเคยกับทฤษฎีการบริหาร และมักใช้วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีการบังคับและวิธีไกล่เกลี่ยมากที่สุดในการจัดการกับความขัดแย้ง

✓ กาญจนา หลวงจอก (2536 : 63) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมพิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้น หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.8.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

✓ วิลาสโก (กาญจนา หลวงจอก. 2536 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Velasco. 1985 : 3300-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นในกลุ่มนักเรียนที่มีอายุ 15-18 ปี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่เป็นผู้นำมีความสามารถในการ แก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ดีนักเรียนที่เป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม มีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้บ้าง ส่วนนักเรียนที่ไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่มจะไม่สามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วาร์ด (กาญจนา หลวงจอก. 2536 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Ward. 1986 : 2650-B) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักเรียนวัยรุ่นที่อยู่ในเมือง เกี่ยวกับการใช้ความรุนแรงเมื่อเกิดความขัดแย้งกัน หลังได้รับการอบรมทางด้านจริยธรรมโดยให้นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับ 10 จำนวน 51 คน เข้ารับการอบรมทางด้านจริยธรรมใช้เวลา 8 สัปดาห์ ผลการศึกษาพบว่า

นักเรียนที่เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นว่า การใช้ความรุนแรงสามารถป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้ โดยการใช้วิธีการทางจริยธรรม

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอเมื่อบุคคลมีการติดต่อสัมพันธ์กัน ถ้าหากบุคคลได้เรียนรู้ถึงการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข เกิดความเข้าใจกันและจะเป็นแนวทางให้นักศึกษาพยาบาลประสบความสำเร็จในการพัฒนาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคมต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะนำการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาใช้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2539 ที่มีพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน อยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % และมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % จำนวน 22 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาพยาบาลที่กำลังศึกษาอยู่ใน ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2539 ที่มีพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % และมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % จำนวน 16 คน ซึ่งได้มาจากนักศึกษาพยาบาลที่สมัครใจเข้าร่วมการทดลอง โดยมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 จำนวน 62 คน ตอบแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบวัดดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การจัดกลุ่มตามช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละด้านของโรมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Kilmann. 1986) ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์จัดแข่งของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2
จำนวน 62 คน

พฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	กลุ่มต่ำ 25 %	กลุ่มปานกลาง 50 %	กลุ่มสูง 25 %
ด้านการแข่งขัน	44 คน	17 คน	1 คน
ด้านการร่วมมือ	15 คน	47 คน	
ด้านการประนีประนอม	1 คน	34 คน	27 คน
ด้านการหลีกเลี่ยง	1 คน	38 คน	23 คน
ด้านการยอมให้	11 คน	21 คน	30 คน

2. ผู้วิจัยคัดเลือกนักศึกษาที่มีคะแนนพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % และมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % ได้ นักศึกษาพยาบาลจำนวน 22 คน ซึ่งนักศึกษาเหล่านี้มีพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 แสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์จัดแข่งของนักศึกษาพยาบาลที่เป็นกลุ่ม
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 22 คน

พฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	กลุ่มต่ำ 25 %	กลุ่มปานกลาง 50 %	กลุ่มสูง 25 %
ด้านการแข่งขัน	22 คน		
ด้านการร่วมมือ	13 คน	9 คน	
ด้านการประนีประนอม		12 คน	10 คน
ด้านการหลีกเลี่ยง			22 คน
ด้านการยอมให้	7 คน	4 คน	11 คน

3. ผู้วิจัยถามความสมัครใจของนักศึกษาพยาบาลจากข้อ 2. ในการเข้าร่วมการทดลอง ปรากฏว่า นักศึกษาพยาบาลทุกคนประสงค์จะเข้าร่วมการทดลอง แต่นักศึกษาพยาบาลบางคน ไม่สามารถเข้าร่วมการทดลองได้ เนื่องจากต้องไปเรียนคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงมีนักศึกษาพยาบาลที่สามารถเข้าร่วมการทดลองได้ จำนวน 16 คน

3. ผู้วิจัยสุ่มนักศึกษาในข้อ 3 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองและ กลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. แบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง ซึ่งใช้วัดพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. โปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. แบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งของโรมัสและคิลแมนน์ (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) (เสริมศักดิ์ วิชาสารณ์. 2534 : 107-111 ; อ้างอิงมาจาก Thomas and Kilmann. 1986) โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และสร้างแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง โดยปรับปรุงมาจากแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งของโรมัสและคิลแมนน์

1.2 ผู้วิจัยนำแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ รศ.ดร. คมเพชร ฉัตรสุกกุล รศ. กมลรัตน์ กรีทอง และ อจารย์พรรณพิศ วาณิชย์การ ตรวจสอบว่าเหมาะสมตามนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่

1.3 ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้ในการทดลอง

1.4 ผู้วิจัยนำแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้นักศึกษาพยาบาลที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ตอบแบบวัดดังกล่าวเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดนี้โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) โดยใช้โปรแกรม SPSS[®] ปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดดังกล่าว โดยจำแนกตามพฤติกรรมแต่ละด้าน ดังนี้ พฤติกรรมด้านการแข่งขันมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.65 พฤติกรรมด้านการร่วมมือมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.68 พฤติกรรมด้านการประนีประนอมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.28 พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.35 และ พฤติกรรมด้านการยอมให้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.52 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง

ชื่อนักศึกษาพยาบาล.....เลขที่.....

คำชี้แจง ให้นักศึกษาเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่ง โดยวงกลมรอบหัวข้อคำตอบในแต่ละข้อต่อไปนี้ โดยพิจารณาดังนี้

1. ในแต่ละข้อ ให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรม ก. หรือ ข. ที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงลักษณะเฉพาะของตัวนักศึกษาเอง หรือนักศึกษามีพฤติกรรมแบบนั้น ๆ
2. ในบางข้อ ทั้งพฤติกรรม ก. หรือ ข. ไม่ใช่แบบฉบับของพฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะของนักศึกษา แต่ขอให้เลือกพฤติกรรมที่นักศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการนั้น ๆ

-
1. ก. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้คนอื่นรับผิดชอบแทนข้าพเจ้าในการแก้ปัญหา
ข. ข้าพเจ้านั้นที่จะเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องกันมากกว่าที่จะมุ่งเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน
 2. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะหาหนทางแก้ปัญหาด้วยการพบกันครึ่งทาง
ข. ข้าพเจ้าพยายามประสานความสนใจทุกอย่างของผู้อื่นและของข้าพเจ้าเข้าด้วยกัน
 3. ก. ข้าพเจ้ามักจะยืนยันในการที่จะบรรลุเป้าหมายของข้าพเจ้าให้ได้
ข. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจของคนอื่น และพยายามรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้

การตรวจให้คะแนน

ข้อ	การแข่งขัน	การร่วมมือ	การประนีประนอม	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
1				ก	ข
2		ข	ก		
3	ก				ข

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยให้คะแนนตามเกณฑ์ของแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง ดังนี้คือ

1. รวมคะแนนของพฤติกรรมที่แสดงออกในแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมด้านการแข่งขัน ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้ โดย ถ้าเลือกตอบตรงกับพฤติกรรมใด ก็ให้คะแนนตรงของพฤติกรรมนั้น เท่ากับ 1 คะแนน พฤติกรรมที่นักศึกษาไม่ได้เลือก เท่ากับ 0 คะแนน
2. พฤติกรรมรวมแต่ละด้าน จะมีคะแนนต่ำสุด 0 คะแนน และสูงสุด 12 คะแนน และแบ่งคะแนนเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มต่ำ 25 % กลุ่มปานกลาง 50 % และกลุ่มสูง 25 % โดยช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละกลุ่มในแต่ละด้าน ดังแสดงในตาราง 1 ที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น
2. โปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิคขั้นตอน และหลักการเกี่ยวกับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3 สร้างโปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า
 - 2.4 นำโปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.ดร.คมเพชร ฉัตรสุกกุล รศ.กมลรัตน์ กริทอง และ

อาจารย์พรณพิศ วาณิชการ ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการฝึกและ
วิธีดำเนินการ

2.5 นำโปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ได้ปรับปรุง
แก้ไขตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้กับนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาล
บรมราชชนนี ศรีธัญญา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อศึกษาข้อบกพร่องเกี่ยวกับภาษา
และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึก แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้ในการวิจัย

โปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้วิจัยใช้เวลาทดลอง
ทั้งหมด 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมงในวันอังคาร เวลา 14.00-15.00 น.
และวันพฤหัสบดี เวลา 15.00-16.00 น.

3. โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1 ผู้วิจัยสร้างโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์และเนื้อหาเช่นเดียวกับโปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์
การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.2 นำโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ
รศ.ดร.คมเพชร ฉัตรสุกกุล รศ.กมลรัตน์ กรีทอง และอาจารย์พรณพิศ วาณิชการ ตรวจสอบ
ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการฝึกและวิธีดำเนินการ

3.3 นำโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
ไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยบรมราชชนนี ศรีธัญญา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน
10 คน เพื่อศึกษาข้อบกพร่องเกี่ยวกับภาษาและระยะเวลาที่ใช้ในการให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุง
แก้ไขเพื่อนำไปใช้ในการวิจัย

โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยใช้เวลาในการทดลอง 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
ครั้งละ 1 ชั่วโมง ในวันอังคาร เวลา 15.00-16.00 น. และวันพฤหัสบดี เวลา 14.00-15.00 น.

การเตรียมก่อนการทดลอง

1. ศึกษาแนวทางในการกำหนดสถานการณ์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องและจากแบบสำรวจ
เบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึง

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาพยาบาล
 ชั้นปีที่ 2 คอบแบบสอบถามในการทดลองเครื่องมือ (Try Out) โดยใช้ระยะเวลาประมาณ
 1 ชั่วโมง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองโดยดำเนินการวิจัยแบบ Randomized Control
 Group Pretest-Posttest Design (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 67) ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แบบแผนการทดลองแบบ Randomized Control Group Pretest-Posttest Design

กลุ่ม	สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
RE	T ₁	X	T ₂
RC	T ₁	~X	T ₂

ความหมายของสัญลักษณ์

RE แทน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม กำหนดให้เป็นกลุ่มทดลอง

RC แทน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม กำหนดให้เป็นกลุ่มควบคุม

T₁ แทน การทดสอบก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

T₂ แทน การทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

X แทน การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมที่
 เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

~X แทน การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
 บุคคล

วิธีดำเนินการทดลอง

1. ก่อนการทดลอง ผู้วิจัยให้นักศึกษาตอบแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์จัดแข่งในช่วงของการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างและเก็บคะแนนดังกล่าวไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2539

2. การดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ตามวันและเวลา ดังนี้

2.1 กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแก่กลุ่มทดลอง ทุกวันอังคารและพฤหัสบดี โดยเริ่มตั้งแต่วันอังคารที่ 19 พฤศจิกายน 2539 ถึง วันพฤหัสบดีที่ 26 ธันวาคม 2539 โดย

วันอังคาร ทดลองระหว่างเวลา 14.00-15.00 น. และ

วันพฤหัสบดี ทดลองระหว่างเวลา 15.00-16.00 น.

รวมเป็นเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง สถานที่ทดลองคือ ห้องเรียนของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 หรือเป็นห้องสมุดภายในบริเวณหอพักนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี

2.2 กลุ่มควบคุม ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแก่กลุ่มควบคุม ทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี โดยเริ่มตั้งแต่วันอังคารที่ 19 พฤศจิกายน 2539 ถึงวันพฤหัสบดีที่ 26 ธันวาคม 2539 โดย

วันอังคาร ทดลองระหว่างเวลา 15.00-16.00 น.

วันพฤหัสบดี ทดลองระหว่างเวลา 14.00-15.00 น.

รวมเป็นเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง สถานที่ทดลองคือ ห้องเรียนของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 หรือเป็นห้องสมุดภายในบริเวณหอพักนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี

3. ภายหลังการทดลอง ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์จัดแข่ง และเก็บไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2539

4. นำคะแนนก่อนและหลังการทดลองที่ได้ในข้อ 1 และข้อ 3 ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 คะแนนเฉลี่ย (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 146)

1.2 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 151)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ก่อนและหลังการทดลองภายในกลุ่ม โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซัน (The Wilcoxon's Matched-Pairs Signed-Ranks Test) (นิภา ศรีไพโรจน์. 2533 : 91-92)

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังการทดลอง โดยใช้การทดสอบของแมน-วิทนี (The Mann-Whitney U Test) (นิภา ศรีไพโรจน์. 2533 : 121)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลองและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนนักศึกษาพยาบาลในกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแต่ละด้าน
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแต่ละด้าน
X(diff)	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
S.D(diff)	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
R+	แทน	การจัดอันดับผลต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีค่าเป็นบวก
R-	แทน	การจัดอันดับผลต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีค่าเป็นลบ
RE	แทน	ผลรวมของอันดับที่ได้จากกลุ่มทดลอง
RC	แทน	ผลรวมของอันดับที่ได้จากกลุ่มควบคุม
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการทดสอบของวิลคอกซัน
U	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการทดสอบของแมน-วิทนีย์

ผลการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ นักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองก่อนการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ นักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมก่อนการให้ข้อสนเทศ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ นักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองก่อนการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ นักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมก่อนการให้ข้อสนเทศ

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		U
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการแข่งขัน	2.125	0.83	1.375	0.91	17.5
ด้านการร่วมมือ	5.25	1.39	5.625	2.13	30.5
ด้านการประนีประนอม	7.875	1.54	8.375	1.41	21
ด้านการหลีกเลี่ยง	8.875	0.99	8.875	1.35	29.5
ด้านการยอมให้	5.875	2.53	5.75	3.05	29.5

จากตาราง 5 พบว่า ก่อนการทดลอง นักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองก่อนได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมก่อนได้รับข้อสนเทศ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ นักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 6

ตาราง 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ นักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล		$\bar{X}$	S.D.	T
ด้านการแข่งขัน	ก่อนการทดลอง	2.125	0.83	0*
	หลังการทดลอง	5.625	1.05	
ด้านการร่วมมือ	ก่อนการทดลอง	5.25	1.39	2*
	หลังการทดลอง	6.50	0.73	
ด้านการประนีประนอม	ก่อนการทดลอง	7.875	1.54	8
	หลังการทดลอง	8.125	1.24	
ด้านการหลีกเลี่ยง	ก่อนการทดลอง	8.875	0.99	0*
	หลังการทดลอง	5.625	0.74	
ด้านการยอมให้	ก่อนการทดลอง	5.875	2.53	7
	หลังการทดลอง	4.125	1.16	

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตาราง 6 พบว่า ภายหลังการทดลอง นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมด้านการร่วมมือและพฤติกรรมด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ นักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในตารางที่ 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ นักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล		$\bar{X}$	S.D.	T
ด้านการแข่งขัน	ก่อนการทดลอง	1.375	0.91	0*
	หลังการทดลอง	3.875	0.64	
ด้านการร่วมมือ	ก่อนการทดลอง	5.625	2.13	6.5
	หลังการทดลอง	7.25	0.88	
ด้านการประนีประนอม	ก่อนการทดลอง	8.375	1.41	2.0*
	หลังการทดลอง	7.75	1.16	
ด้านการหลีกเลี่ยง	ก่อนการทดลอง	8.875	1.35	0*
	หลังการทดลอง	6.25	1.16	
ด้านการยอมให้	ก่อนการทดลอง	5.75	3.05	12.5
	หลังการทดลอง	4.875	0.71	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า ภายหลังการทดลอง นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะมี พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมด้านการประนีประนอมและพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยง ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมด้านความร่วมมือและพฤติกรรมด้าน การยอมให้ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. เปรียบเทียบผลต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษายาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและนักศึกษายาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบผลต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษายาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษายาบาลกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ					
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		U
	$\bar{X}(\text{diff})$	S.D.(diff)	$\bar{X}(\text{diff})$	S.D.(diff)	
ด้านการแข่งขัน	3.50	0.92	2.50	1.17	16.5
ด้านการร่วมมือ	1.25	1.28	1.625	2.72	22.5
ด้านการประนีประนอม	0.25	1.74	-0.625	1.59	21.5
ด้านการหลีกเลี่ยง	-3.25	1.58	-2.625	1.68	25.0
ด้านการยอมให้	-1.75	2.91	-0.875	3.18	25.5

จากตาราง 8 พบว่า ภายหลังการทดลอง นักศึกษายาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและนักศึกษายาบาลกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน ด้านความร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการให้ข้อเสนอแนะ ทำให้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแต่ละด้านของนักศึกษายาบาลไม่แตกต่างกัน โดยนักศึกษายาบาลทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีพฤติกรรมด้านการแข่งขันและพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้น แต่พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงและพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง ส่วนพฤติกรรมด้านการประนีประนอมของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้น แต่ของกลุ่มควบคุมลดลง

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาล ก่อนและหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาล ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ
3. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะ

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น หลังจากได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น หลังจากการให้ข้อเสนอแนะ
3. นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร เป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา ปีการศึกษา 2539 ที่มีพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % และมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 %
จำนวน 22 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรีรัษฎา ปีการศึกษา 2539 ที่มีพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน อยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % และมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % จำนวน 16 คน ซึ่งได้มาจากนักศึกษาที่สมัครใจเข้าร่วมการทดลองจากประชากร แล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. แบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง ซึ่งใช้วัดพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. โปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ

การดำเนินการทดลอง

1. ก่อนการทดลอง ผู้วิจัยให้นักศึกษาตอบแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง เพื่อเก็บคะแนนดังกล่าวไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2539
2. การดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทั้งสองกลุ่มโดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามโปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน 2539 ถึงวันที่ 26 ธันวาคม 2539 โดยทดลองในวันอังคาร เวลา 14.00-15.00 น. และวันพฤหัสบดี เวลา 15.00-16.00 น.
ส่วนนักศึกษากลุ่มควบคุมได้รับข้อเสนอแนะตามโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะเป็นเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน 2539 ถึงวันที่ 26 ธันวาคม 2539 โดยทดลองในวันอังคาร เวลา 15.00-16.00 น. และวันพฤหัสบดี เวลา 14.00-15.00 น.

3. ภายหลังการทดลอง ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง และเก็บคะแนนดังกล่าวไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2539

4. นำคะแนนก่อนและหลังการทดลองที่ได้ในข้อ 1 และข้อ 3 ไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ก่อนและหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซัน (The Wilcoxon's Matched-Pairs Signed-Ranks Test)

2. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ก่อนและหลังการให้ข้อสนเทศ โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซัน (The Wilcoxon's Matched-Pairs Signed-Ranks Test)

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อสนเทศเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้การทดสอบของแมน-วิทนี (The Mann-Whitney U Test)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าสรุปผลได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมด้านการร่วมมือและพฤติกรรมด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. นักศึกษาที่ได้รับข้อสนเทศ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พฤติกรรมด้าน

การประนีประนอมและพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้นและพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อสนเทศ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยงและด้านการยอมให้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักศึกษาพยาบาลทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีพฤติกรรมด้านการแข่งขันและพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้น แต่พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงและพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง ส่วนพฤติกรรมด้านการประนีประนอมของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้น แต่ของกลุ่มควบคุมลดลง

อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรีชัยภูมิ พบว่า

1. นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลในแต่ละด้าน หลังจากที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนี้

1.1 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยก่อนการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันน้อยกว่าคนทั่วไป พฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่ การที่นักศึกษาพยาบาลไม่กล้าที่จะแสดงความต้องการของตนเองและสนใจความรู้สึกของผู้อื่นมากเกินไป แต่ภายหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นและจัดอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันมากพอ ๆ กับคนทั่วไป แสดงว่า นักศึกษาพยาบาลสามารถตัดสินใจได้และมีจุดยืนที่มั่นคงพอ สนใจที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองมากขึ้นและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นตามสมควร

1.2 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงลดลงหลังจากได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยก่อนการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % ซึ่งบุคคลใน

กลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงมากกว่าคนทั่วไป พฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่ การยากลำบากในการประสานงาน หรืออาจเป็นคนไม่เข้มแข็ง ไม่สนใจความต้องการทั้งของตนเองและผู้อื่น แต่ภายหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงมากพอ ๆ กับคนทั่วไป แสดงว่า นักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการเผชิญกับปัญหา สามารถประสานงานได้ดีขึ้น รู้จักกาลเทศะ อีกทั้งสนใจความต้องการของตนเองและของผู้อื่น

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันและด้านการหลีกเลี่ยงเหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นวิธีการที่ช่วยให้นักศึกษาพยาบาล ได้เรียนรู้กระบวนการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึกและการกระทำทั้งของตนเองและผู้อื่นในการที่จะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ออกมา โดยเน้นถึงโครงสร้างของบุคลิกภาพ การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะชีวิต และการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยาตามสถานการณ์ที่เหมาะสม

จากการสังเกตของผู้วิจัยขณะดำเนินการทดลองพบว่า เนื่องจากนักศึกษาพยาบาลทุกคน สนุกใจที่จะเข้าร่วมฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จึงให้ความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอ ในครั้งแรก ๆ ของการฝึกเมื่อนักศึกษาพยาบาลแสดงตามบทบาทตามสถานการณ์ที่กำหนด นักศึกษาพยาบาลจะรู้สึกขัดเขิน เกือบให้ผู้อื่นแสดงหรือออกความเห็นก่อน แต่ในครั้งหลัง ๆ นักศึกษาพยาบาลมีความตั้งใจ กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าที่จะเปิดเผยความรู้สึกของตนเองในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่กลุ่มมากขึ้น จึงทำให้ภายหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาล มีพฤติกรรมด้านการแข่งขันและพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงเหมาะสมตามสถานการณ์เพิ่มขึ้น

ผลของการศึกษาจากข้อ 1.1 และ 1.2 สอดคล้องกับอาภา จันทรสกุล (2535 : 161) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นวิธีการทางจิตวิทยาที่ช่วยให้เข้าใจตนเอง สามารถเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองได้อย่างมีเหตุผล ช่วยให้ปรับตัวได้ดี ทำให้ปฏิสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นเป็นไปในแง่ที่ทำให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี นอกจากนี้ ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเปรมปรี พงษ์ประสิทธิ์ (2538 : 74) ได้ศึกษาพบว่า การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้มีการปฏิบัติตน ต่อเพื่อนดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของวูดวาร์ด (Woodward. 1975 : 5045) ที่ได้ศึกษาพบว่า การฝึกการวิเคราะห์ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลทำให้การปรับตัวทางสังคม อึดทนทนทานและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับชั้น 6 ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึก การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยก่อนการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการร่วมมืออยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่ง บุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการร่วมมือมากพอๆกับคนทั่วไป พฤติกรรมดังกล่าวได้แก่ ความต้องการความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน เปิดเผย จริงใจและมีความไว้วางใจกัน ภายหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษา พยาบาลมีพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้นกว่าเดิม แต่ยังคงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % เช่นเดิม

1.4 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับ การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยก่อนการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อ สัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมมากพอ ๆ กับคนทั่วไป พฤติกรรมดังกล่าวได้แก่ การปรับตัว การรักษาสภาพประโยชน์ทั้งสองฝ่าย และการใช้ทาง สายกลางในการแก้ปัญหา แต่ภายหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มสูง 25 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะ มีพฤติกรรมการประนีประนอมมากกว่าคนทั่วไป แสดงว่า นักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ค่อนข้างจะมุ่งเน้นการประนีประนอมในสิ่งที่อยู่ในวิสัยที่จะปฏิบัติได้ เน้นการเจรจาต่อรองจนอาจทำให้หันเหความสนใจไปจากประเด็นขัดแย้งที่แท้จริงได้

1.5 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลงหลังจากได้รับการฝึก การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยก่อนการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการยอมให้อยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% ซึ่งบุคคล ในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการยอมให้มากพอ ๆ กับคนทั่วไป แต่ภายหลังการฝึกการวิเคราะห์ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักศึกษามีพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง แต่ยังคงอยู่ในกลุ่ม ปานกลาง 50 % เช่นเดิม แสดงว่า นักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการมีไมตรีจิตและ สามารถยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ยอมรับวิธีการของผู้อื่นและ ในขณะเดียวกันก็สนใจความต้องการของตนเองมากขึ้น

พฤติกรรมด้านการร่วมมือ พฤติกรรมด้านการประนีประนอม และพฤติกรรมด้าน การยอมให้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้น อาจเกิดจากนักศึกษายาบาลมี

พฤติกรรมเหล่านี้อยู่ในระดับที่เหมาะสมอยู่แล้ว จึงมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

ผลของการศึกษาจากข้อ 1.3-1.5 สอดคล้องกับปะพานทอน (Papantones. 1978) ที่ได้ศึกษาพบว่าโปรแกรมกลุ่มแบบการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการเพิ่มพูนสัจการแห่งตน ทำให้กลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มของกลุ่มทดลอง มีสัจการแห่งตนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่สอดคล้องกับบัญญัติ ยงย่วน (2530 : 74) ที่ได้ศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้นักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จังหวัดพิษณุโลก มีความสามารถในการปรับตัวทางสังคมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริพร เวชพิพัฒน์ (2532 : 51) ที่ได้ศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการสื่อสารสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลในแต่ละด้าน หลังจากที่ได้รับข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นหลังจากการได้รับข้อเสนอแนะโดยก่อนได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษามีพฤติกรรมด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มต่ำ 25 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันน้อยกว่าคนทั่วไป ภายหลังนักศึกษาพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษามีพฤติกรรมด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการแข่งขันมากพอ ๆ กับคนโดยทั่วไป แสดงว่า นักศึกษาพยาบาลสามารถตัดสินใจได้และมีจุดยืนที่มั่นคงพอ สนใจที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองมากขึ้น และให้ความสำคัญกับความรู้สึกรู้สึกของผู้อื่นตามสมควร

2.2 นักศึกษามีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมลดลงหลังจากการได้รับข้อเสนอแนะ โดยก่อนได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มสูง 25 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมมากกว่าคนทั่วไป พฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าจนบางครั้งอาจลืมประเด็นที่ใหญ่กว่า เน้นที่เจรจาต่อรองมากเกินไปทำลายความเชื่อดีระหว่างบุคคล และหันเหความสนใจไปจากประเด็นความขัดแย้งที่แท้จริง ภายหลังจากนักศึกษาพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษามีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มจะมีพฤติกรรมด้านการประนีประนอมมากพอ ๆ กับคนทั่วไป แสดงว่า นักศึกษาพยาบาลสามารถปรับตัวสามารถรักษาผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายและใช้สายกลางในการแก้ปัญหา

2.3 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงลดลงหลังจากได้รับข้อเสนอแนะโดยก่อนการได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มสูง 25 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงมากกว่าคนทั่วไป ภายหลังจากนักศึกษาพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษามีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มจะมีพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงมากพอ ๆ กับคนทั่วไป แสดงว่านักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและรู้จักกาลเทศะ

จากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การให้ข้อเสนอแนะทำให้นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการแข่งขัน ด้านการประนีประนอมและด้านการหลีกเลี่ยงเหมาะสมยิ่งขึ้น เพราะการได้รับข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยโดยให้นักศึกษาพยาบาลอ่านเอกสารข้อเสนอแนะหรือชมวิดิทัศน์เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งเอกสารหรือวิดิทัศน์ประกอบด้วย สถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งแนวทางในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม แสดงความคิดเห็น ตลอดจนให้นักศึกษาพยาบาลสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

จากการที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลให้กับนักศึกษาพยาบาลด้วยตนเอง พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีความตั้งใจศึกษาเอกสารข้อเสนอแนะ ซักถามและเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมการให้ข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอ นักศึกษาพยาบาลมีความเข้าใจถึงประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากการเข้าร่วมทดลองในครั้งนี้ ทำให้บรรยากาศในการเข้าร่วมกลุ่มเป็นไปค่อนข้างดี ส่งผลให้ภายหลังการได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษามีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลในบางด้าน คือพฤติกรรมด้านการแข่งขัน ด้านการประนีประนอมและด้านการหลีกเลี่ยง เหมาะสมตามสถานการณ์เพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับคมเพชร จัตรสุภกุล (2534 : 195-196) ที่กล่าวว่า การให้ข้อเสนอแนะจะทำให้ผู้ได้รับข้อเสนอแนะมีโอกาสได้รับรู้รายละเอียดบางประการที่จำเป็นต่อการตัดสินใจหรือปรับปรุงส่วนที่บกพร่องและข้อเสนอแนะที่มีคุณภาพ จะมีส่วนช่วยพัฒนาให้ผู้รับข้อเสนอแนะเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องว่าจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างไร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรวรรณ กวินทรานูวัฒน์ (2538 : 86) ที่ได้ศึกษาการฝึกการสื่อสารกับผู้ป่วยตามรูปแบบของ จอยซ์และเซาเวอร์สของนักศึกษาพยาบาลปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา โดยให้กลุ่มควบคุมได้รับข้อเสนอแนะ ผลการศึกษพบว่า การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้ป่วย สามารถทำให้นักศึกษาพยาบาลมีการสื่อสารกับผู้ป่วยดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับข้อเสนอแนะ โดยก่อนการได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการร่วมมือมากพอ ๆ กับคนทั่วไป พฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการความร่วมมือร่วมใจ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน เปิดเผยจริงใจและมีความไว้วางใจกัน ภายหลังจากนักศึกษาพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะแล้ว นักศึกษามีพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้นกว่าเดิม แต่ยังคงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % เช่นเดิม

2.5 นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลงหลังจากได้รับข้อเสนอแนะ โดยก่อนได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมด้านการยอมให้มากพอ ๆ กับคนทั่วไป พฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่ การแสดงไมตรีจิต และสร้างการยอมรับจากผู้อื่นในการที่จะทำให้สะดวกในการแก้ปัญหาสำคัญๆในอนาคต ยอมรับวิธีการของคนอื่น ในขณะที่เดียวกันก็สนใจความต้องการของตนเองด้วย ภายหลังจากนักศึกษาพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะ นักศึกษามีพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง แต่ยังคงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % เช่นเดิม

จากการสังเกตของผู้วิจัยขณะให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล นักศึกษามีความเข้าใจ สามารถแสดงความคิดเห็นและสรุปแนวทางการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ สำหรับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลในด้านความร่วมมือและด้านการยอมให้ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้น อาจเกิดจากก่อนให้ข้อเสนอแนะ นักศึกษามีพฤติกรรมในด้านการร่วมมือและด้านการยอมให้อยู่ในกลุ่มที่มีพฤติกรรมเหมาะสมอยู่แล้ว จึงไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เห็นชัดเจน

ซึ่งผลจากการศึกษาข้อ 2.4 และ 2.5 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณพร โรจน์สัญญากุล (2538 : 51) ที่ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนคร นครราชสีมา โดยให้กลุ่มควบคุมได้รับข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพยาบาลมีสัมพันธภาพกับเพื่อนดีขึ้นหลังจากได้รับข้อเสนอแนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรุจิราภา สิทธิปาน (2531 : 67) ที่ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวทางสังคมกับเพื่อนต่างประเทศ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพินุลวิทยาลักษณ์ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับข้อเสนอแนะ มีการปรับตัวทางสังคมกับเพื่อนต่างประเทศดีขึ้นก่อนได้รับข้อเสนอแนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และที่ได้รับข้อเสนอแนะ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลใน

แต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักศึกษาพยาบาลทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีพฤติกรรมด้านการแข่งขันและพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้น แต่พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงและพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง ส่วนพฤติกรรมด้านการประนีประนอมของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้น แต่ของกลุ่มควบคุมลดลง ถึงแม้การฝึกการวิเคราะห์ติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะให้นักศึกษาพยาบาลได้เรียนรู้ถึงโครงสร้างบุคลิกภาพ รูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกมทางจิตวิทยา ทักษะชีวิต การใส่ใจ บทชีวิตและการสะสมแต้มปี อีกทั้งยังได้เรียนรู้ถึง "ผู้ชนะ" ตามทักษะของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือเป็นผู้ที่มีความเป็นตัวของตัวเอง นั่นคือ มีความเข้าใจในตัวเอง สามารถเปิดเผยตัวเอง จริงใจในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่เลี่ยงในการติดต่อสัมพันธ์แบบใกล้ชิดกับผู้อื่น และสามารถทำให้เป็นผู้ให้และผู้รับได้อย่างเหมาะสม ส่วนการให้ข้อเสนอแนะก็สามารถทำให้ผู้ได้รับข้อเสนอแนะมีโอกาสได้พัฒนาจากการเรียนรู้ โดยการอ่านเอกสารและชมวิดีโอ มีโอกาสได้ซักถามและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปแนวทางในการนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ แต่ทั้งสองกลุ่มมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในบางครั้ง ขณะที่ผู้วิจัยดำเนินการทดลอง มีเสียงรบกวนจากภายนอกซึ่งรบกวนสมาธิของนักศึกษาที่เข้าร่วมทดลองได้ แม้ว่านักศึกษาจะสนใจและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการทดลองทุกครั้งก็ตาม

ผลของการศึกษาครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกาญจนา หลวงจอก (2536 : 67) ที่ได้ศึกษาการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบางแพปฐมพิทยา จังหวัดราชบุรี พบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการติดตามผลของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับข้อเสนอแนะ ภายหลังการสิ้นสุดไปแล้ว 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ผู้ที่จะนำโปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปใช้เพื่อการวิจัยหรือเพื่อประโยชน์อย่างอื่น ควรศึกษารายละเอียดต่างๆและควรได้รับการฝึกอบรม

เกี่ยวกับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ควรศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และควรเป็นผู้ที่ฝึกฝนตนเอง ให้สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ดี เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึก

3. สถานที่ฝึกควรเป็นสัดส่วน ปราศจากเสียงรบกวนและผู้คนที่เดินผ่านไปมา เพื่อให้ไม่ได้รับกวนสมาธิ หรือเบี่ยงเบนความสนใจของผู้เข้าร่วมในการทดลอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในทีมงานสุขภาพ

2. ควรศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับตัวแปรตามอื่น ๆ เช่น การสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัว การสื่อสารในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น

3. การวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ควรใช้เครื่องมือวัดความขัดแย้งของโรมัส-คิลแมนน์ควบคู่กับการใช้เครื่องมืออื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น แบบสอบถามโดยใช้สถานการณ์เป็นตัวกำหนด แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ เพื่อช่วยให้การวิจัยสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา หลวงจอก. การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบางแพปฐมพิทยา จังหวัดราชบุรี
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
2536. อัดสำเนา.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. มนุษย์สัมพันธ์เล่ม 1. กรุงเทพฯ : อักษรวิทยา, 2534.
- แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์. การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้า
หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. อัดสำเนา.
- โกศล มีคุณ. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. ราชบุรี : วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง, 2533.
- คมเพชร นัตตสกุล. บริการสนเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2534.
- จระไน แกลโกศล. เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2529.
- เจียรนัย ทรงชัยกุล. เทคนิคการให้คำปรึกษาเบื้องต้น. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- จันทิกา ลิ้มปิเจริญ. กระบวนการกลุ่มในการเรียนการสอน. ภูเก็ต : ภาควิชาจิตวิทยาแนะแนว
วิทยาลัยครูภูเก็ต, 2522.
- ชวรัตน์ เชิดชัย. การสื่อสารและสารานุมิตติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.
- ทิสนา แคมณี. กลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 1. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วน
จำกัดบำรุงสาสน์, 2522.
- ธีระ ประพตกิจ. จิตวิทยาพัฒนาตนเอง. กรุงเทพฯ : พับบลิชชิง, 2531.
- นพรัตน์ สมประสงค์. ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งของเด็กวัยรุ่นกับพ่อแม่และลักษณะ
ความเป็นผู้นำ. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2520. อัดสำเนา.
- นิภา ศรีไพโรจน์. สถิติอนพารามตริก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2533.

- นิสาชล พงษ์พานาญเวช. ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการสื่อสารกับเพื่อนต่างเพศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอคำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- บุษบา สุธีธร. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- บุหงา วชิรศักดิ์มงคล. กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2530.
- บัญญัติ ขงย่วน. การทดลองใช้วิธีการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อพัฒนาความสามารถในการปรับตัวทางสังคม ของนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จังหวัดพิษณุโลก. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.
- ปริญญ์ ปราชญานุพร. รู้ทันเกมชนะใจคน. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า, 2536.
- เปรมปรี พงษ์ประสิทธิ์. ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวิสุทธิรังษี อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
- พงษ์พันธ์ พันธุ์โสภา. ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : พิกษ์อักษร, 2525.
- พยอม วงศ์สารศรี. มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิชาวิทยาการจัดการ วิทยาลัยครูสวนดุสิต สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์, 2532.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. คนแต่ละคนเล่นเกมอะไร. กรุงเทพฯ : ดันหมาก, 2537.
- _____ . จิตวิทยาแนว TA เพื่อความสุขในชีวิตการทำงาน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เจริญผล, 2531.

พิชิต สุวรรณประกร และคนอื่น ๆ. TA พหุวิชาประสาน. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์
ประกรกิจ, 2534.

รุจิราภา สิทธิปาน. ผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวทางสังคมกับเพื่อนต่างประเทศ
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพินุลวิทยาลัย ลพบุรี. ปรินิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
อัคราณา.

วรรณพร โรจน์สัญญากุล. ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อน ของนักศึกษา
พยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี วชิระ กรุงเทพมหานคร.
ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร..
2538. อัคราณา.

วรวรรณ กวินทรานุวัฒน์. การฝึกการสื่อสารกับผู้ป่วยตามรูปแบบของจอยซ์และเขาเวอร์สของ
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา ปรินิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2538. อัคราณา.

วิญญู พูลศรี. เทคนิค : จิตวิทยาให้คำปรึกษา เชียงใหม่ : คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครู
เชียงใหม่, 2535.

วัชรีย์ ทรัพย์มี. ทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริม
การแต่งตำราทบทวนมหาวิทยาลัย. 2533.

วัลลภ ปิยะมโนธรรม. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแนวที่เอ กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2533.

ศิริพร เวชพิพัฒน์. การให้คำปรึกษากลุ่มแบบการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
เพื่อพัฒนาการสื่อสารสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4
โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532. อัคราณา.

สมชาย ธีธัญกุล. จิตวิทยาวัยรุ่น. พิษณุโลก : โครงการตำรามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พิษณุโลก, 2530.

สวนา พรพัฒน์กุล. "จิตวิทยาการบริหาร," เอกสารประกอบการสัมมนา. กรุงเทพฯ :
ฝ่ายบุคคลบริษัทกิจสยามคอมเมอร์เชียล จำกัด, 2533.

สุทธิพงษ์ ทองยิ่ง. ผลของกลุ่มการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อ
ความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปรินิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก :
มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2537. อัคราณา.

เสถียร ประชัย. จิตวิทยาและการแนะแนวเด็กวัยรุ่น. อุบลราชธานี : โครงการตำราวิทยาลัยครู
อุบลราชธานี, 2530.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ :
เลิฟแอนด์ลิฟเพรส, 2534.

สุรัช โกศิยะกุล. การสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถทางการปรับตัวสำหรับนักเรียนระดับ
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดกำแพงเพชร. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อัดสำเนา.

สุรางค์ จันทร์อม. จิตวิทยาสังคม (ศึกษา 322). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต,
2524.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2533.

_____. เอกสารอบรมอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง TA
สงขลา : ม.ป.ป.

อัญญา ศรีสุรพล. ผลของการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อ
มนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
กรุงเทพฯ. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

อภิรดี เพชรบุรณิน. " มาเข้าใจตนเองและคนอื่นกันเถอะ," วารสารเศรษฐศาสตร์. 24(1)-
21 : มีนาคม 2527.

อารี ตันตจักริธรรัตน์. การแนะแนวเบื้องต้น. พิษณุโลก : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2526.

อาภา จันทร์สกุล. ทฤษฎีและวิธีการให้คำปรึกษาในโรงเรียน พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหาร : ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์. 2533.

Adler, Ronald B. and Neil Towne. Looking Out Looking In. 5th ed.

New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1987.

Berne, E. Games People Play. New York : Grove Press, 1977.

Corey, Gerald. Theory and Practice of Counseling and Psychological Therapy.

California : Brooks/Cole Publishing Company, 1991.

- Davis, Martha, Elizabeth R. Eshelman and Matthew McKay. The Relaxation and Stress Reduction Workbook. California : New Harber publication, Inc., 1990.
- Dect, Stantey A. and Sheryl L. Stevenson. Managing Interpersonal Communication. New York : Harper & Row, 1986.
- Dusay, J. M. and K. M. Dusay. "Transactional Analysis," Current Psychotherapies. U.S.A. : Library of Congress, 1984.
- Filley, C. Interpersonal Conflict Resolution. Illinois : Scott, Foresman, 1975.
- Fisher, Aubrey B. and Ellis, Donald G. Small Group : Decision Making : Communication and The Group Process. 3rd ed. New York : McGraw-Hill Publishing Company, 1990.
- Harris, Thomas A. I'm OK-You're OK. New York : McGraw-Hill Book Company, 1964.
- Intarakumnerd, Tanom. "The Effects of Transaction Analysis on the Self-Concept of Thai Students Who are Enrolled in Mississippi University," Dissertation Abstracts International. 37 (3) : 1405-A ; September, 1976.
- James, Muriel and Dorathy Jongeward. Born to Win : Transactional Analysis with Gestalt Experiments. New York : New American Library, 1977.
- Johnson, David W. Reaching Out. 5th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1993.
- McCroskey, James C. and Virginia P. Richmond. One on One : The Foundation of Interpersonal Communication. New Jersey : Prentice-Hall, 1986.

- Papantones, M. "A Transactional Analysis Group Program Designed to Increase the Self-Actualization of Adolescent Males in A Resident Camp Setting as Measured by the Personal Orientation Inventory," Dissertation Abstracts International. 38 : 6542-6543-A. ; May, 1978.
- Sasse, Connie R. Person to Person. Peoria : Bennett Co., Inc., 1978.
- Stewart, John and Garp D. Angelo. Together Communicating Interpersonal. 2nd ed. London : Addison-Wesley Publishing Company, 1982.
- Tubbs, Steward L. A Systems Approach to Small Group Interaction. 3rd ed. New York : Newberry Award Records Inc., 1982.
- Wilson, Gerald L. and Michael S. Hanna. Group In Context. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Publishing Company, 1990.
- Woodward, Roy Brown. "The Effects of Transactional Analysis on the Self-Concepts, Social Adjustment, and Grade Point Averages of Intellectually Advantaged, Intellectually Normal, and Intellectually Disadvantaged Sixth Grade Students," Dissertation Abstract International. 38(8) : 5045-A ; February. 1975.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

- แบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง
ซึ่งใช้วัดพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง

ชื่อนักศึกษา.....เลขที่.....

คำชี้แจง ให้นักศึกษาเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งโดยวงกลมรอบหัวข้อคำตอบในแต่ละข้อต่อไปนี้อย่างพิถีพิถัน

1. แต่ละข้อเลือกพฤติกรรม ก. หรือ ข. ที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงลักษณะเฉพาะของตัวนักศึกษาเอง หรือนักศึกษามีพฤติกรรมแบบนั้นๆ
2. ในบางข้อ ทั้งพฤติกรรม ก. หรือ ข. ไม่ใช่แบบฉบับของพฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะของนักศึกษา แต่ขอให้เลือกพฤติกรรมที่นักศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการนั้นๆ

-
1. ก. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้คนอื่นรับผิดชอบแทนข้าพเจ้าในการแก้ปัญหา
ข. ข้าพเจ้านั้นตั้งใจจะเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องกัน มากกว่าที่จะมุ่งเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน
 2. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะหาทางแก้ปัญหาด้วยการพบกันครึ่งทาง
ข. ข้าพเจ้าพยายามประสานความสนใจทุกอย่างของผู้อื่นและของข้าพเจ้าเข้าด้วยกัน
 3. ก. ข้าพเจ้ามักจะยืนยันในการที่จะบรรลุเป้าหมายของข้าพเจ้าให้ได้
ข. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจของคนอื่น และพยายามรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้
 4. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะหาทางแก้ปัญหาในลักษณะได้บ้างก็ยอมเสียบ้าง
ข. ในบางครั้งข้าพเจ้ายอมเสียสละสิ่งที่ข้าพเจ้าอยากได้ เพื่อที่จะให้ผู้อื่นสมปรารถนา
 5. ก. ข้าพเจ้าแสวงหาความช่วยเหลือจากคนอื่นอยู่เสมอในการที่จะแก้ปัญหา
ข. ข้าพเจ้าพยายามทำเท่าที่จำเป็นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความตึงเครียดที่หาประโยชน์ไม่ได้
 6. ก. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการทำให้ข้าพเจ้าไม่สบายใจ
ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะเป็นผู้ชนะ
 7. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะประวิงปัญหามากกว่าข้าพเจ้ามีเวลาที่จะคิดอย่างรอบคอบ
ข. ข้าพเจ้ายอมแพ้ในบางประเด็นเพื่ออาจจะชนะในอีกบางประเด็น
 8. ก. ข้าพเจ้ามักจะยืนยันในการที่จะบรรลุเป้าหมายของข้าพเจ้าให้ได้
ข. ข้าพเจ้าพยายามรับฟังความคิดเห็นทั้งหลายและประเด็นปัญหาอย่างเปิดเผย
 9. ก. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นการไม่คุ้มค่าที่จะไปติดกักขังกับความขัดแย้งทุกเรื่อง
ข. ข้าพเจ้าพยายามทำให้ได้ตามวิถีทางของข้าพเจ้า

10. ก. ข้าพเจ้ามักจะยืนยันในการตัดสินใจของข้าพเจ้า
 ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะหาทางแก้ปัญหาด้วยการเจรจาต่อรองให้ทั้งสองฝ่ายพอใจบ้าง
11. ก. ข้าพเจ้าพยายามรับฟังความคิดเห็นทั้งหลายและประเด็นปัญหาอย่างเปิดเผย
 ข. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจของคนอื่นและพยายามรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้
12. ก. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่การโต้แย้งกันได้
 ข. ข้าพเจ้าจะยอมให้เขาได้ในสิ่งที่เขาต้องการบ้าง ถ้าหากเขายอมให้ข้าพเจ้าได้ในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการบ้าง
13. ก. ข้าพเจ้าพยายามเสนอทางสายกลางในการแก้ปัญหา
 ข. ข้าพเจ้าพยายามผลักดันให้คนอื่นยอมรับความคิดเห็นของข้าพเจ้า
14. ก. ข้าพเจ้าจะแสดงความคิดเห็นของข้าพเจ้าให้คนอื่นทราบ และจะถามความคิดเห็นของคนอื่นๆ
 ข. ข้าพเจ้าพยายามจะแสดงให้คนอื่นเห็นว่าวิธีการของข้าพเจ้านั้นมีเหตุผลและมีประโยชน์
15. ก. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจของคนอื่น และพยายามรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้
 ข. ข้าพเจ้าพยายามทำเท่าที่จำเป็นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความตึงเครียดที่หาประโยชน์ไม่ได้
16. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของคนอื่น
 ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะชักจูงให้คนอื่นเชื่อว่าวิธีการของข้าพเจ้าเป็นสิ่งที่ดี
17. ก. ข้าพเจ้ามักจะยืนยันในการที่จะบรรลุความต้องการของข้าพเจ้าให้ได้
 ข. ข้าพเจ้าพยายามจะทำเท่าที่จำเป็นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความตึงเครียดที่หาประโยชน์ไม่ได้
18. ก. ถ้าสามารถทำให้คนอื่นมีความสุขได้ ข้าพเจ้าจะยอมทำตามความคิดเห็นของเขา
 ข. ข้าพเจ้าจะยอมให้เขาได้ในสิ่งที่เขาต้องการบ้าง ถ้าหากเขายอมให้ข้าพเจ้าในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการบ้าง
19. ก. ข้าพเจ้าพยายามรับฟังความคิดเห็นทั้งหลายและประเด็นปัญหาอย่างเปิดเผย
 ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะประวิงปัญหาจนกว่าข้าพเจ้ามีเวลาคิดอย่างรอบคอบ
20. ก. ข้าพเจ้าพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยตระหนักถึงการมีความเห็นที่ต่างกัน
 ข. ข้าพเจ้าพยายามหาวิธีจะทำให้การได้เปรียบเสียเปรียบของทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความยุติธรรม

21. ก. ในการเจรจาต่อรองกันนั้น ข้าพเจ้าพยายามที่จะนึกถึงผลประโยชน์หรือความพอใจ
ของผู้อื่น
ข. ข้าพเจ้าเอนเอียงไปในทางที่จะอภิปรายปัญหาอย่างตรงไปตรงมา
22. ก. ข้าพเจ้าพยายามหาทางสายกลางระหว่างความคิดเห็นของข้าพเจ้ากับความคิดเห็น
ของคนอื่นๆ
ข. ข้าพเจ้าพยายามพิทักษ์สิทธิในการแสดงความคิดเห็นของข้าพเจ้า
23. ก. ข้าพเจ้าพยายามทำให้ทุกฝ่ายมีความพอใจและสมประสงค์เกือบจะทุกครั้ง
ข. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้คนอื่นรับผิดชอบแทนข้าพเจ้าในการแก้ปัญหา
24. ก. ถ้าความคิดเห็นของผู้อื่นดูจะมีความสำคัญมากสำหรับเขา ข้าพเจ้าจะพยายามทำ
ตามใจเขา
ข. ข้าพเจ้าพยายามให้คนอื่นๆ มาตกลงกันเพื่อการประนีประนอม
25. ก. ข้าพเจ้าพยายามแสดงให้คนอื่นเห็นว่าวิธีการของข้าพเจ้ามีเหตุผลและมีประโยชน์
ข. ในการเจรจาต่อรองนั้น ข้าพเจ้าพยายามที่จะนึกถึงผลประโยชน์หรือความพอใจ
ของคนอื่น
26. ก. ข้าพเจ้าพยายามเสนอทางสายกลางในการแก้ปัญหา
ข. ข้าพเจ้าพยายามทำให้ทุกฝ่ายมีความพอใจและสมประสงค์เกือบจะทุกครั้ง
27. ก. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่การโต้แย้งกันได้
ข. ถ้าสามารถทำให้คนอื่นมีความสุขได้ ข้าพเจ้าจะยอมให้เขาทำตามความคิดเห็นของเขา
28. ก. ข้าพเจ้ามักจะยืนยันในแนวทางที่จะบรรลุสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการให้ได้
ข. ข้าพเจ้าแสวงหาความช่วยเหลือจากคนอื่นอยู่เสมอในการที่จะแก้ปัญหา
29. ก. ข้าพเจ้าพยายามเสนอทางสายกลางในการแก้ปัญหา
ข. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นการไม่คุ้มค่าที่จะไปติดกักขังกับความขัดแย้งทุกเรื่อง
30. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของคนอื่น
ข. ข้าพเจ้าพยายามให้คนอื่นๆ มีส่วนรับรู้ในปัญหาขัดแย้ง เพื่อที่เราจะได้ร่วมมือกันและ
ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหา

การตรวจการให้คะแนน

ข้อ					การยอมให้
1				ก	ข
2		ข	ก		
3	ก				ข
4			ก		ข
5		ก		ข	
6	ข			ก	
7			ข	ก	
8	ก	ข			
9	ข			ก	
10	ก		ข		
11		ก			ข
12			ข	ก	
13	ข		ก		
14	ข	ก			
15				ข	ก
16	ข				ก
17	ก			ข	
18			ข		ก
19		ก		ข	
20		ก	ข		
21		ข			ก
22	ข		ก		
23		ก		ข	
24			ข		ก
25	ก				ข
26		ข	ก		
27				ก	ข

ข้อ	การแข่งขัน	การร่วมมือ	การประนีประนอม	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
28	ก	ข			
29			ก	ข	
30		ข			ก

จากนั้น นับจำนวนข้อที่วงกลมในแต่ละแบบพฤติกรรม แล้วกรอกลงในช่องว่างต่อไปนี้

การแข่งขัน ข้อ (คะแนน)

การร่วมมือ ข้อ (คะแนน)

การประนีประนอม.....ข้อ (คะแนน)

การหลีกเลี่ยง..... ข้อ (คะแนน)

การยอมให้..... ข้อ (คะแนน)

การแปลความหมายของคะแนน

1. พิจารณาว่าพฤติกรรมแต่ละแบบตอบได้กี่ข้อ แสดงว่ามักแสดงพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อเผชิญความขัดแย้ง

2. นำคะแนนผลการตอบสรุปในพฤติกรรมแต่ละแบบ ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่โรมัสและคิลแมนเสนอไว้

หากคะแนนพฤติกรรมใดอยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นมากกว่าคนทั่วไป

หากคะแนนพฤติกรรมใดอยู่ในกลุ่มปานกลาง แสดงว่าบุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นพอๆกับคนทั่วไป

หากคะแนนพฤติกรรมใดอยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นน้อยกว่าคนทั่วไป

การแข่งขัน

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า อาจมีคนในสิ่งแวดล้อมที่เป็นประเภท “ครับผม” เนื่องจากเขาเรียนรู้ว่าไม่มีประโยชน์อะไรที่จะไปโต้แย้งหรือไม่เห็นด้วย จะลงเอยที่ผู้ชนะผู้อื่นจะเป็นผู้แพ้

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ไม่มีอำนาจ อาจมีปัญหาในการแสดงจุดยืนของตน ห่วงใยความรู้สึกคนอื่นจนเกินไป ทำให้โลเลในการตัดสินใจ โอนเอนไปมา

การร่วมมือ

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า อาจใช้เวลามากเกินไปจนเกิดความจำเป็นในการอภิปราย ประเด็นขัดแย้ง อาจต้องใช้เวลาและพลังงานเป็นอันมากในการแสวงหาความร่วมมือร่วมใจจาก คนทั้งหลาย เพื่อให้ได้มติเอกฉันท์ เพราะคิดว่าหากทำได้ก็จะต้องเสี่ยงในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง แต่อาจไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีจากคนอื่น ๆ เพราะเขาอาจไม่ร่วมมือ หรือจะเอา แต่ประโยชน์

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า ยากที่จะได้รับความร่วมมือจากคนอื่น

การประนีประนอม

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจนลืมนึกประเด็นที่ ใหญ่กว่า อาจเน้นการเจรจาต่อรองจนทำลายความเชื่อถือนระหว่างบุคคล และหันเหความสนใจไป จากประเด็นความขัดแย้งที่แท้จริง

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า รู้สึกว่าตนเองอ่อนไหวหรือไม่สบายใจที่จะเจรจา ต่อรองให้ได้ประสิทธิผลสำเร็จ หรืออาจเป็นคนที่ไม่ยอมใครง่าย ๆ

การหลีกเลี่ยง

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า ยากที่จะประสานงานเพราะคนอื่นจะไม่ค่อยยอมรับ หรือคิดว่าไม่น่าที่จะไปยุ่งกับคนอื่น เพราะอาจเดือดร้อนหรือเพราะคนอื่นนั้นเปราะบางเกินไป หรืออาจคิดว่าตนเองตัดสินใจในประเด็นที่สำคัญผิดพลาดเรื่อย ๆ

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า มีความเชื่อมั่นว่าสามารถเผชิญกับความขัดแย้งได้ หรืออาจเป็นคนที่ชอบทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของผู้อื่น หรืออาจมั่นใจว่าสามารถจัดลำดับ ปัญหา และสามารถเผชิญกับปัญหาได้ หรืออาจรู้สึกว่าตนเองถูกรบกวนด้วยปัญหาต่าง ๆ มากมาย

การยอมให้

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า อาจรู้สึกว่าความคิดหรือความสนใจของตนเองไม่ได้ รับความสนใจจากคนอื่นเท่าที่ควร หรือคิดว่าระเบียบวินัยในหน่วยงานของตนหย่อนยาน

ถ้าคะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า มีปัญหาในการสร้างมิตรจิตกับผู้อื่น เพราะ มองเห็นว่าเป็นเรื่องไม่สำคัญ หรืออาจเห็นว่าตนเองไม่มีเหตุผล หรือตนเองไม่ยอมรับคิด ทั้ง ๆ ที่ ผิดจริง ๆ หรืออาจสามารถหาข้ออ้างของระเบียบได้ หรืออาจรู้ว่าเมื่อไรควรยอมแพ้

ภาคผนวก ข.

- ตารางการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- โปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ตารางการฝึกการให้ข้อเสนอแนะ
- โปรแกรมการฝึกการให้ข้อเสนอแนะ

ตารางการฝึกอบรมการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่	วัน-เดือน-ปี	เวลา	เรื่อง
1	วันอังคารที่ 19 พฤศจิกายน 2539	14.00-15.00 น.	- ปฐมนิเทศ - พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2	วันพฤหัสบดีที่ 21 พฤศจิกายน 2539	15.00-16.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : โครงสร้างบุคลิกภาพ
3	วันอังคารที่ 26 พฤศจิกายน 2539	14.00-15.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ
4	วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤศจิกายน 2539	15.00-16.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5	วันอังคารที่ 3 ธันวาคม 2539	14.00-15.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา
6.	วันพฤหัสบดีที่ 5 ธันวาคม 2539	16.00-17.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : เกมและการนำไปใช้
7	วันอังคารที่ 10 ธันวาคม 2539	17.00-18.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์ทัศนะชีวิต
8	วันพฤหัสบดีที่ 12 ธันวาคม 2539	15.00-16.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์การใส่ใจ
9	วันอังคารที่ 17 ธันวาคม 2539	14.00-15.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์บทบาทชีวิต
10	วันพฤหัสบดีที่ 19 ธันวาคม 2539	15.00-16.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์การสะสมแสดมปี

ครั้งที่	วัน-เดือน-ปี	เวลา	เรื่อง
11	24 ธันวาคม 2539	14.00-15.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์การติดต่อ สัมพันธ์ระหว่างบุคคล
12	26 ธันวาคม 2539	15.00-16.00 น.	- ปัจจัยนิเทศ

โปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1.	ปฐมนิเทศ	1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยและนักศึกษาในกลุ่มทดลอง 2. เพื่อให้ นักศึกษาทราบวัตถุประสงค์ ลักษณะการฝึก บทบาทหน้าที่ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึก การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3. เพื่อให้ นักศึกษาทราบความหมายและความสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล 4. เพื่อให้ นักศึกษาทราบระยะเวลาที่ใช้ในการฝึก วันเวลา จำนวนครั้ง และสถานที่ฝึก	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยกับผู้วิจัย แนะนำตนเองและให้นักศึกษาแต่ละคน แนะนำตนเองเพื่อให้คุ้นเคยกัน <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม “ดอกไม้ในสวน” 2. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ ลักษณะการฝึก บทบาทหน้าที่ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึก การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครั้งนี้ 3. ผู้วิจัยอธิบายและซักถามนักศึกษาเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล 4. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามและบอกระยะเวลาที่ใช้ในการฝึก วันเวลา จำนวนครั้งและสถานที่ฝึก <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุป ทบทวนอีกครั้งและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
2.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	1. เพื่อให้นักศึกษาทราบเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพทั้ง 3 ภาวะ 2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 3 ภาวะ 3. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงผลของภาวะต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยกล่าวนำถึงโครงสร้างบุคลิกภาพ <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยให้นักศึกษาตอบแบบสำรวจบุคลิกภาพ 2. ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพทั้ง 3 ภาวะ ได้แก่ ภาวะความเป็นพ่อแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่และภาวะความเป็นเด็ก 3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาจำแนกความแตกต่างระหว่างภาวะทั้ง 3 ตามการแสดงบทบาทที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 4. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายถึงภาวะต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและ ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
3.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างบุคลิกภาพ	1. เพื่อให้นักศึกษาทราบและสามารถวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพของตนเอง	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยกล่าวทบทวนถึงโครงสร้างบุคลิกภาพ <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยให้นักศึกษาประเมินบุคลิกภาพของตนเองโดยเขียนวงกลมโครงสร้างบุคลิกภาพตามที่นักศึกษาคิดไว้ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับของแบบสำรวจบุคลิกภาพที่ทำในครั้งที่ 2

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
4.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	2. เพื่อให้นักศึกษาทราบผลของบุคลิกภาพและวิธีเพิ่มหรือลดภาวะตัวตน	2. ผู้วิจัยแจกเอกสารวิธีเพิ่มหรือลดภาวะตัวตน
		3. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการเพิ่มหรือลดตัวตนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	3. ผู้วิจัยอธิบายแผนภูมิภาวะตัวตนของผู้มีสุขภาพจิตดี 4. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายแนวทางการปฏิบัติในการเพิ่มหรือลดภาวะตัวตนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและ ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนโครงสร้างบุคลิกภาพและแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพ และกล่าวนำสู่รูปแบบการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยอธิบายรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2. ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล 3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและบอกความคิดและความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งที่ได้แสดง 4. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์บทบาทสมมติที่ได้แสดง
		1. เพื่อให้นักศึกษาทราบรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	
		2. เพื่อให้นักศึกษาทราบและสามารถวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
5	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา	1. เพื่อให้นักศึกษาทราบความหมายของเกมทางจิตวิทยา 2. เพื่อให้นักศึกษาทราบลักษณะของรูปแบบของการใช้เวลา 3. เพื่อให้นักศึกษาวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	<u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและ ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกล่าวนำเข้าสู่เกมทางจิตวิทยา <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างถึงความหมายของเกมทางจิตวิทยา 2. ผู้วิจัยอธิบายความหมายและรูปแบบของการใช้เวลา ได้แก่ การเลี้ยวหนี พิธีการ กิจกรรม การพูดคุยสนทนา เกม และ ความใกล้ชิด 3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา โดยร่วมกันคิดสถานการณ์และบทบาทสมมติ 4. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายเกมทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากบทบาทสมมติที่นักศึกษาร่วมกันคิดและจากประสบการณ์ของตนเอง <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและ ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนเกมทางจิตวิทยาและกล่าวนำเข้าสู่เกม <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยอธิบายความหมายและลักษณะของเกม
6	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ	1. เพื่อให้นักศึกษาทราบความหมายและลักษณะของเกม	<u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและ ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนเกมทางจิตวิทยาและกล่าวนำเข้าสู่เกม <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยอธิบายความหมายและลักษณะของเกม

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
7.	เกมและการนำไปใช้	2. เพื่อให้นักศึกษาวิเคราะห์เกมและสามารถนำไปใช้กับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	2. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันแสดงบทบาทสมมติของเกมตามสถานการณ์ที่กำหนด 3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายเกมและการนำไปใช้กับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ทัศนะชีวิต	1. เพื่อให้นักศึกษาทราบลักษณะและประโยชน์ของทัศนะชีวิต 2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ทัศนะชีวิตที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนเกม และกล่าวนำสู่ทัศนะชีวิต <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับทัศนะชีวิต ซึ่งประกอบด้วย -ฉันดี เธอก็ดี -ฉันดี แต่เธอไม่ดี -ฉันไม่ดี แต่เธอดี -ฉันไม่ดี และเธอก็ไม่ดี 2. ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาฝึกวิเคราะห์ตามสถานการณ์ที่กำหนดให้และตามประสบการณ์ที่เคยประสบ 4. ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิดและความรู้สึกเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและอภิปรายลักษณะที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
8.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใส่ใจ	1. เพื่อให้นักศึกษาทราบความหมายและรูปแบบการใส่ใจ	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนทัศนะชีวิต และกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์การใส่ใจ <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยอธิบายความหมายและรูปแบบการใส่ใจซึ่งกันและกัน 2. ผู้วิจัยให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติการใส่ใจต่อเพื่อนตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์บทบาทที่เพื่อนแสดงและแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับการแสดงออกของตนเองในการใส่ใจต่อผู้อื่น 4. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายถึงการใส่ใจและการนำไปใช้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
9	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบทชีวิต	1. เพื่อให้นักศึกษาทราบความหมายลักษณะ และประโยชน์ของบทชีวิต	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนการใส่ใจ และกล่าวนำสู่การวิเคราะห์บทชีวิต <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยอธิบายและยกตัวอย่างลักษณะของบทชีวิต ได้แก่ บทของผู้กล่าวหา ผู้ช่วยเหลือ และเหยื่อ 2. ผู้วิจัยให้นักศึกษาช่วยกันวิเคราะห์สถานการณ์ที่กำหนดให้ 3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับบทชีวิตในชีวิตประจำวันหรือประสบการณ์

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
10	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสะสมแต้มปี	2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์บทชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล 1. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงความหมายและลักษณะของการสะสมแต้มปี 2. เพื่อให้นักศึกษาวิเคราะห์การสะสมแต้มปีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	4. นักศึกษาร่วมกันอภิปรายบทชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและ<u>ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม</u> <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนบทชีวิต และกล่าวนำสู่การวิเคราะห์การสะสมแต้มปี <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยอธิบายความหมายและลักษณะของการสะสมแต้มปี ได้แก่ แสตมป์สีแดง สีน้ำเงิน สีขาว สีทอง และสีเทา 2. ผู้วิจัยให้นักศึกษาเล่าประสบการณ์ของตนเองและร่วมกันอภิปรายแสดงความคิดเห็นรู้สึกเกี่ยวกับการสะสมแต้มปี 3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายการสะสมแต้มปีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปและ<u>ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม</u>
11	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกหัดพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยทบทวนการสะสมแต้มปีและทบทวนทุกขั้นตอนที่ได้ฝึกมา <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงบทบาทตามที่ผู้วิจัยกำหนดให้

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
12	การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ปัจฉิมนิเทศ เพื่อสรุปผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อ พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	2. ผู้วิจัยร่วมกันวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เพื่อนแสดงโดยวิเคราะห์ทุกขั้นตอนของ TA <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยกล่าวทักทาย <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลหลังจากได้ฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2. ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับและการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวปิดการทดลอง

หมายเหตุ การฝึกแต่ละครั้ง ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

โปรแกรมการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ครั้งที่ 1

เรื่อง ปฐมนิเทศและการกล่าวนำถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับนักศึกษาในกลุ่มทดลอง
2. เพื่อให้นักศึกษาทราบวัตถุประสงค์ ลักษณะการฝึก บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา และประโยชน์ที่จะได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ให้นักศึกษาทราบถึงความหมายและความสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคล รวมทั้งพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงระยะเวลาที่ใช้ในการฝึก วัน เวลา จำนวนครั้งและสถานที่ฝึก

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กระดาษเปล่าสำหรับนักศึกษาคนละ 1 แผ่น จำนวน 8 แผ่น
2. ดินสอ จำนวน 8 แท่ง
3. ตารางการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยกับผู้วิจัยแนะนำตนเองและให้นักศึกษาแต่ละคนแนะนำตนเองเพื่อให้คุ้นเคยกัน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม "ดอกไม้ในสวน" โดย
 - 2.1 ผู้วิจัยแจกกระดาษและดินสอให้นักศึกษาพยาบาลทุกคน
 - 2.2 ให้นักศึกษาพยาบาลสมมติว่าตนเองเป็นดอกไม้อะไรก็ได้ 1 อย่าง บอกข้อดี ข้อเสีย ของดอกไม้ชนิดนั้น และบอกให้คนอื่นทราบว่าตนเองต้องการให้คนอื่นทำอย่างไรกับตนเองบ้าง

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยาบาลช่วยกันสรุปข้อคิดจากกิจกรรม และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

4. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และลักษณะของการฝึก รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาที่ต้องปฏิบัติภายในกลุ่มตลอดจนบอกถึงประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับจากการฝึก การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครั้งนี้

5. ผู้วิจัยอธิบายและซักถามนักศึกษาเกี่ยวกับความหมายรวมทั้งความสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

6. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามและบอกวัน เวลา จำนวนครั้งและสถานที่ฝึก การประเมินผล

1. สังเกตความร่วมมือในการแนะนำตนเองและผู้อื่นของนักศึกษา
2. สังเกตการเข้าร่วมกิจกรรม"ดอกไม้ในสวน"
3. สังเกตการตอบคำถาม การซักถาม และการแสดงความคิดเห็น
4. นักศึกษาบอกวัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกครั้งนี้

เอกสารประกอบการบรรยาย

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่ไม่สอดคล้องกันหรือแตกต่างกันโดยแสดงออกมาเป็นการกระทำ ในลักษณะของการต่อต้าน ขัดขวาง รบกวน การกระทำของอีกฝ่ายเพื่อมิให้บรรลุเป้าหมายอันเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งอาจแสดงออกมาทาง ภาษาถ้อยคำหรือภาษาท่าทาง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนา แต่ก็ เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงพ้น トラบาคที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่และยังอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม เมื่อไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งได้ เราควรจะต้องยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นของปกติที่เกิดขึ้นในสังคม เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งส่วนใหญ่มิได้เกิดจากการกระทบกระทั่งกันทางกาย แต่มักเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคลทางความคิดเห็น อารมณ์ และความกดดันทางจิต หากเกิดความขัดแย้งในทางทำลาย จะทำให้เกิดความขุ่นเคืองเคียดแค้น ไม่พอใจ น้อยใจกัน ทำให้ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลต้องหยุดชะงักไป ความผูกพันพอใจที่จะทำงานด้วยกันก็ลดลง หากรุนแรงมากขึ้นก็ทำให้ความสัมพันธ์ในกลุ่มล้มเหลว เกิดความแตกแยกในหมู่คณะ การอยู่ร่วมกันก็ไม่ได้ผลดีด้วย ส่วนผลกระทบทางกายก็อาจทำให้เกิดความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะ โรคหัวใจ นอนไม่หลับ ฯลฯ ดังนั้น หากได้เรียนรู้เกี่ยวกับการตอบสนองความขัดแย้งอย่างเหมาะสมแล้ว จะส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกที่เหมาะสมของบุคคลที่มีต่อกัน เมื่อมีความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่ไม่สอดคล้องกัน โดยแสดงออกทางภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง ทำให้ผู้อื่นไม่พอใจและทำลายสัมพันธ์ภาพอันดี โดยอาศัยกรอบความคิดการแก้ไขความขัดแย้งตามแบบของ รอบบินส์ โทมัส และคิลแมนน์ ดังนี้

1.1 การแข่งขัน (Competition) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของบุคคลอื่น อาศัยการแสดง การคุกคาม ข่มขู่ หรือการอ้างระเบียบเพื่อให้ตนชนะ

ควรใช้เมื่อต้องรีบตัดสินใจเร่งด่วน หรือเมื่อเป็นประเด็นสำคัญที่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือกรณีที่เรามั่นใจว่าถูกต้อง หรือเมื่อต้องกันตัวเองจากการถูกเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผล

1.2 การร่วมมือ (Collaboration) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเองและ

ขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหา มุ่งทำให้เกิดความพอใจทั้งตนเองและบุคคลอื่น

ควรใช้เมื่อต้องการหาวิธีที่ดีกว่าในกรณีที่ทั้ง 2 ฝ่ายมีความสำคัญมากกว่าที่จะประนีประนอม หรือเมื่อต้องการที่จะทดสอบจุดยืนของตนเพื่อจะเข้าใจผู้อื่น หรือเมื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นของทุกฝ่าย หรือเมื่อต้องการมติเอกฉันท์โดยที่คนทั้งหลายมีความผูกพันต่อกัน หรือเมื่อต้องการประสานความรู้สึกที่ไม่ติดต่อกันระหว่างบุคคล

1.3 การประนีประนอม (Compromising) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเองและเอาใจผู้อื่น เป็นแบบการเจรจาต่อรองที่มุ่งที่จะทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรยอมเสียบ้างหรือพบกันครึ่งทาง

ควรใช้เมื่อเป้าหมายไม่คุ้มกับการพยายามเอาชนะ หรือเมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจมากพอ ๆ กันและเป้าหมายต่างกันอย่างชัดเจน หรือเมื่อต้องการให้ตกลงกันได้ชั่วคราวในประเด็นที่ซับซ้อนและในเวลาจำกัด หรือใช้เมื่อการแข่งขันหรือการร่วมมือไม่ได้ผล

1.4 การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเอง แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหาเฉื่อยชา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ควรใช้เมื่อประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระ หรือไม่มีโอกาสชนะหรือ การเผชิญหน้าก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี หรือต้องการให้ผู้อื่นลดความโกรธลงอยู่ในระดับพอที่จะร่วมงานกันต่อไปได้ หรือเมื่อต้องการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งดีกว่าที่จะตัดสินใจทันที หรือเมื่อวิธีการอื่น ๆ อาจให้ผลที่ดีกว่าหรือเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งอื่น ๆ

1.5 การยอมให้ (Accommodation) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

ควรใช้เมื่อเราเป็นฝ่ายผิดและต้องการหาวิธีที่ดีกว่า หรือต้องการเรียนรู้จากผู้อื่น หรือเมื่อเป็นประเด็นที่สำคัญต่อผู้อื่นมากกว่าตนเอง และเพื่อแสดงไมตรีจิตในการที่จะได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น หรือเมื่อต้องการสร้างความยอมรับจากสังคมเพื่อนอนาคต หรือเมื่อการแข่งขันดำเนินไม่จบสิ้น และส่งผลต่อเราไม่ว่าแพ้หรือชนะ หรือเพื่อประสานสามัคคีหรือให้ได้เรียนรู้จากการลองผิดถูกด้วยตนเอง

ครั้งที่ 2

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์
โครงสร้างบุคลิกภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพทั้ง 3 ภาวะ
2. เพื่อให้นักศึกษาจำแนกความแตกต่างระหว่างภาวะความเป็นพ่อแม่ ภาวะ
ความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก
3. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงผลของภาวะต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมใน
การเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. แบบสำรวจบุคลิกภาพจำนวน 8 ชุด
2. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องโครงสร้างบุคลิกภาพ
3. เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวนำถึงการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยให้นักศึกษาตอบแบบสำรวจบุคลิกภาพ
 - 2.2 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพทั้ง 3 ภาวะ
ได้แก่ ภาวะความเป็นพ่อแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก
 - 2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาจำแนกความแตกต่างระหว่างภาวะทั้งสามนี้ตามสถาน
การณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดย
 - 2.3.1 ให้นักศึกษาแสดงบทบาทตามสถานการณ์
 - 2.3.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาจำแนกคำพูดหรือการกระทำจากบทบาทที่เพื่อน
แสดงว่าออกมาจากภาวะใดใน 3 ภาวะนี้ โดยพิจารณาทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง
 - 2.4 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายถึงภาวะต่างๆ ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมที่
เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยายามช่วยกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

สถานการณ์ที่ 1

เพลินพิศเป็นเพื่อนสนิทของนักศึกษา มาชวนนักศึกษานี้เรียนไปดูการแข่งขันกีฬา นักศึกษาจะพูดอย่างไร

สถานการณ์ที่ 2

เรไรเป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียนกับนักศึกษามาเล่าถึงความกลัวใจและวิตกกังวลเกี่ยวกับการสอบกลางเทอมเนื่องจากไม่มีเวลาอ่านหนังสือ อีกทั้งรายงานอีกหลายฉบับที่ต้องรีบส่งให้ทันเวลา นักศึกษาจะพูดอย่างไร

การประเมินผล

1. สังเกตการท่าแบบสำรวจบุคลิกภาพ
2. สังเกตการตั้งใจฟังและการร่วมแสดงความคิดเห็นขณะผู้วิจัยอธิบาย
3. สังเกตความร่วมมือและความตั้งใจของนักศึกษาในการแสดงตามบทบาทตาม

สถานการณ์ที่กำหนดให้

4. สังเกตการร่วมแสดงความคิดเห็นและสรุปสิ่งที่ได้จากสถานการณ์ที่กำหนดให้

แบบสำรวจคุณลักษณะ

ขอให้นักศึกษาเลือกตัวเลขแต่ละข้อซึ่งแสดงระดับความมากน้อย แล้วนำไปใส่ในช่องว่างหน้าข้อความแต่ละข้อ โดยเลือกตัวเลขที่สอดคล้องกับความคิด ความรู้สึก และการกระทำกับข้อความแต่ละข้อ

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 0---ไม่จริงเลย | 1---ไม่ค่อยจริง |
| 2---จริงเพียงเล็กน้อย | 3---จริงพอสมควร (ปานกลาง) |
| 4---จริงค่อนข้างมาก | 5---จริงมาก |
| 6---จริงมากที่สุด | |

- 1. ข้าพเจ้าเป็นคนชอบวิจารณ์และแสดงความคิดเห็น
- 2. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการดิ้นรนและลงโทษ ทำให้สังคมดีขึ้น
- 3. ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นและเป็นตัวของตัวเอง
- 4. ข้าพเจ้าเป็นคนยึดมั่นต่อจารีตประเพณีและความถูกต้องเป็นหลัก
- 5. ข้าพเจ้าชอบเป็นผู้นำ
- 6. ข้าพเจ้าชอบแนะนำสั่งสอนผู้อื่น
- 7. ข้าพเจ้าชอบเห็นใจคนอื่น
- 8. ข้าพเจ้าชอบช่วยเหลือผู้อื่น
- 9. ข้าพเจ้ารักและห่วงใยตนเอง
- 10. ข้าพเจ้าเป็นคนชอบสงสารคนอื่น เมื่อเห็นเขาทุกข์ร้อน
- 11. ข้าพเจ้าห่วงใยต่อความรู้สึก และความทุกข์ของคนอื่น
- 12. ข้าพเจ้าชอบปกป้อง และทุกข์ร้อนแทนคนอื่น
- 13. ข้าพเจ้าชอบคิดแก้ปัญหา
- 14. ข้าพเจ้าชอบใช้เหตุผลมากกว่าการใช้อารมณ์
- 15. ข้าพเจ้าชอบค้นคว้าศึกษาหาความรู้
- 16. ข้าพเจ้าชอบความสงบ ไม่วุ่นวาย
- 17. ข้าพเจ้าชอบคิดและทำมากกว่าพูด
- 18. ข้าพเจ้าชอบพึ่งพาตนเอง
- 19. ข้าพเจ้าชอบคิดริเริ่มและสร้างสรรค์

- 20. ข้าพเจ้ากระตือรือร้นต่อสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ
- 21. ข้าพเจ้าชอบความตื่นเต้นและการผจญภัย
- 22. ข้าพเจ้าชอบชีวิตที่สนุกสนานร่าเริง
- 23. ข้าพเจ้าชอบอิสระเสรี ไม่ชอบให้ใครบีบบังคับ
- 24. ข้าพเจ้ามีชีวิตที่สบาย ๆ ไม่จริงจัง
- 25. ข้าพเจ้าชอบคล้อยตามคนอื่น
- 26. ข้าพเจ้าเอาใจคนเก่ง
- 27. ข้าพเจ้าชอบการประนีประนอม ไม่ขัดใจใคร
- 28. ข้าพเจ้าปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย
- 29. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจ เมื่อขัดแย้งกับคนอื่น
- 30. ข้าพเจ้าคิดมาก เมื่อทำความผิดหรือขัดใจใคร

เอกสารประกอบการบรรยาย การวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ

โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structural Analysis) คือ ภาวะตัวตน หรือ ภาวะอัตตา (Ego State) หมายถึง ภาวะต่าง ๆ ของจิตใจที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแบบแผนต่าง ๆ ของพฤติกรรม ซึ่งในตัวบุคคลแต่ละคนจะต้องประกอบไปด้วยบุคลิกภาพ 3 ภาวะด้วยกัน คือ

1. ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ (Parent Ego State เรียกย่อว่า P) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ได้รับถ่ายทอดมาจากบิดา มารดาหรือผู้เลี้ยงดู จะเป็นส่วนพฤติกรรมที่ไม่ใช้เหตุผลและไม่พิจารณาตามสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน เป็นผลจากการที่บุคคลบันทึกข้อมูลที่เป็นทัศนคติ กฎเกณฑ์ ค่านิยมต่าง ๆ ที่พ่อแม่สั่งสอนตลอดจนทำทางไว้ให้ตนเอง ลักษณะนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ที่ชอบวิจารณ์ (Critical or Controlling parent เรียกย่อว่า CP) เป็นภาวะบุคลิกที่มีพฤติกรรมเหมือนเป็นพ่อแม่ที่แสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ไม่ใช้เหตุผล มีอคติ วิพากษ์วิจารณ์ ตีเตียน หรือบังคับควบคุมผู้อื่น ออกคำสั่ง ว่ากล่าว ตักเตือน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คำที่ใช้	เธอต้อง.....	บอกไม่เชื่อเลย
	ทำอย่างนี้ดีกว่า	อย่าทำ.....เลย
	หยุดเดี๋ยวนี้	
น้ำเสียง	ดั่ง	อี๊ดฮึด
	รังเกียจ	เกลียด
ท่าทาง	หน้าบึ้ง	จู้จี้
	ท้าวสะเอว	กระตืบเท้า
	ขมวดคิ้ว	

เมื่อพิจารณาคุณอาจรู้สึกว่าเป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ไม่มีค่า แต่เมื่อพิจารณาในอีกแง่หนึ่งจะเห็นว่ามิใช่ประโยชน์ ทำหน้าที่ถ่ายทอดคุณค่าทางวัฒนธรรม ตอบสนองเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันโดยอัตโนมัติโดยไม่ต้องเสียเวลาไตร่ตรองไปเสียทุกเรื่อง และทำให้คนมีระเบียบวินัย

1.2 ภาวะความเป็นพ่อ-แม่ที่มีความเมตตากรุณา (Nurturing Parent ซึ่งเรียกย่อว่า NP) เป็นภาวะที่บุคคลมีพฤติกรรมเหมือนพ่อแม่ที่มีเมตตากรุณา คอยช่วยเหลือ ปลอดภัย

ให้ความสบายทั้งกายและใจ ห่วงใยใต้อาณทุกข์สุข เป็นบุคคลที่อบอุ่น มีไมตรีจิต ให้คำแนะนำ และแนะแนวทาง เอื้ออาทรผู้อื่นและเป็นที่พึ่งพาของผู้อื่น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คำที่ใช้	โถ (ปลอบโยน)	ทำใจให้สบาย
	ไม่ต้องกลัว	ไม่เป็นไร
	แล้วค่อย..ใหม่	
น้ำเสียง	นุ่มนวล	กังวาน
	อ่อนโยน	
ท่าทาง	จุมพิต	อ้าแขน
	จับมือ	กอด
	โอบโหล	

2. ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State) เป็นบุคลิกลักษณะที่บุคคลมีพฤติกรรมที่มีความเป็นผู้ใหญ่อย่างเห็นได้ชัด คิดก่อนพูด ใช้เหตุผลในการพิจารณาตามความเป็นจริง เชื่อมมั่นในตนเอง ตัดสินใจตามข้อมูลที่ได้รับโดยไม่คำนึงถึงอารมณ์และความรู้สึก ดำรงชีวิตโดยใช้สติปัญญาเป็นหลัก แก้ปัญหาและอภิปรายสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล ถ้าบุคคลใช้ภาวะความเป็นผู้ใหญ่อยู่เสมอ อาจทำให้มีบุคลิกลักษณะคล้ายหุ่นยนต์ที่ปราศจากอารมณ์และความรู้สึก ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่จะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพราะส่วนของผู้ใหญ่จะใช้เหตุผล ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขบุคลิกลักษณะที่มีอยู่ในตัวให้เหมาะสม ถูกต้องตามเหตุการณ์ อยู่ในภาวะที่สมดุลย์และปรับตัวได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คำที่ใช้	ผมคิดว่า.....นะ	ผมเห็นว่า.....นะ
	อะไร ทำไม ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร	
	คำที่มีความหมาย	คำที่มีเหตุผล
	คำที่มีการเปรียบเทียบ	
น้ำเสียง	เหมาะสม	ราบเรียบ
	สัมพันธ์กับความรู้สึก	
ท่าทาง	ธรรมชาติ	ผ่อนคลาย
	ตามสบาย	น่าเชื่อถือ

3. ภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State) เป็นภาวะบุคลิกลักษณะมีพฤติกรรมเหมือนกับยังอยู่ในวัยเด็ก มีอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงก็แสดงออกไปตามธรรมชาติทั้งทางด้านบวกและด้านลบ เป็นส่วนของบุคลิกลักษณะที่ยังไม่ได้จัดเกลา ภาวะความเป็นเด็กแบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือ

3.1 ภาวะความเป็นเด็กเจ้าปัญญาหรือเด็กที่มีความคิด (Little Professor เรียกย่อว่า LP) เสมือนเด็กที่มีความเฉลียวฉลาด ริเริ่มสร้างสรรค์ เอาใจคนเก่ง วางแผน เริ่มมีการใช้ความคิดเหตุผลคล้ายผู้ใหญ่เมื่ออยู่ขอบเขตแห่งโลกของเด็กก็ตาม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คำที่ใช้ คำที่เล่นลิ้น เจ้าเล่ห์เพทุบาย กลอกกลิ้ง

น้ำเสียง ไร้เดียงสา ยียวน

ท่าทาง ออกท่าทางขณะพูด ยกไหล่ กระฉับกระเฉง สอครู้สอได้เห็น

3.2 ภาวะความเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลา (Adapted Child เรียกย่อว่า AC) เสมือนเด็กที่ได้รับการอบรมสั่งสอนจากผู้เลี้ยงดู จะมีลักษณะเป็นเด็กที่ยอมปฏิบัติตาม เชื่อฟัง เข้าสังคมได้ดี มีกิริยามารยาท อาจไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ฟังพาผู้อื่น คัดสินใจไม่ค่อยเป็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คำที่ใช้ คำอุทธรณ์ คำตอบรับ

น้ำเสียง หวาน ย่ำ น่ารำคาญ หวงแหน

ท่าทาง งอน ต้องการเด่น ก้มหน้า ต้องคอยปลอบโยน

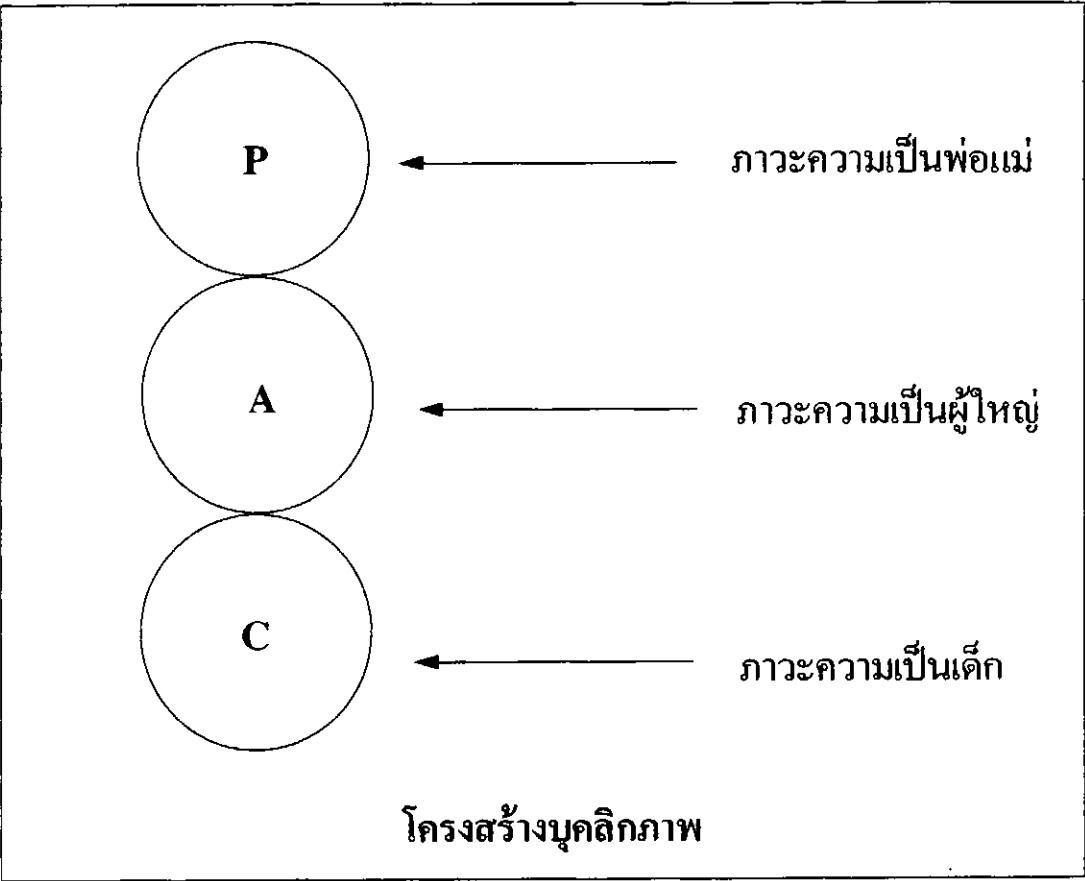
3.3 ภาวะความเป็นเด็กตามธรรมชาติ (Natural Child เรียกย่อว่า NC) เสมือนเด็กที่ยังขาดการขัดเกลา แสดงอารมณ์ความรู้สึกมาอย่างโจ่งแจ้ง ปราศจากการควบคุมตนเอง มีลักษณะมีชีวิตชีวา กระตือรือร้น อยากรู้อยากเห็น ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ชอบสนุก อิงจารีต ขี้อาย กลัว ร้องไห้พุ่มพวย หัวเราะร่าเริง ใจร้อน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

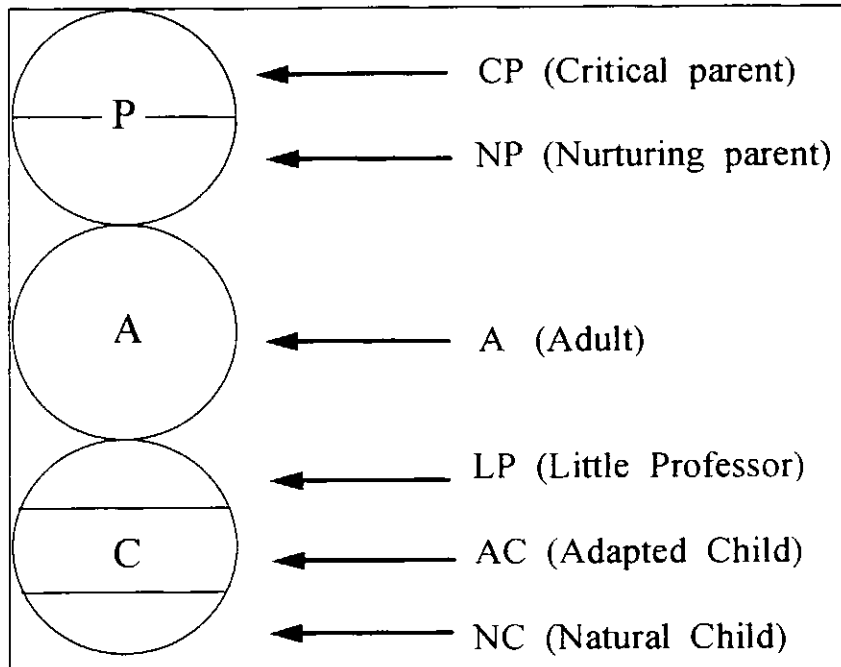
คำที่ใช้ ฉันไม่รู้ ฉันไม่เห็น ฉันหวังว่า.. ฉันอยากให้.. แจ่วจริง

สนุกระเบิดไปเลย

น้ำเสียง หัวเราะก๊าก บ้าบิ่น ร้องไห้ โกรธ

ท่าทาง อีสระ ธรรมชาติ กัดเล็บ





โครงสร้างบุคลิกภาพ

CP	แทน	ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่มีความเมตตากรุณา
NP	แทน	ภาวะความเป็นพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์ติเตียน
A	แทน	ภาวะความเป็นผู้ใหญ่
LP	แทน	ภาวะความเป็นเด็กที่มีความคิด
AC	แทน	ภาวะความเป็นเด็กตามธรรมชาติ
NC	แทน	ภาวะความเป็นเด็กที่ได้รับการขัดเกลา

ครั้งที่ 3

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์
โครงสร้างบุคลิกภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบและสามารถวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพของตนเอง
2. เพื่อให้นักศึกษาทราบผลของบุคลิกภาพและวิธีลดหรือเพิ่มภาวะตัวตน
3. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการเพิ่มหรือลดตัวตนที่เกี่ยวข้องกับ

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กระดาษเปล่าคนละ 1 แผ่น
2. เอกสารบรรยายวิธีลดหรือเพิ่มตัวตนตามผลจากแบบสำรวจบุคลิกภาพของแต่ละ

คน

3. รูปภาพแผนภูมิภาวะตัวตนของบุคลิกภาพ (Egogram) ของผู้มีสุขภาพจิตดี

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนโครงสร้างบุคลิกภาพ
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

2.1 ผู้วิจัยให้นักศึกษาลองสำรวจบุคลิกภาพของตนเองที่ตนเองคิดว่ามีภาวะ
ความเป็นพ่อแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็กมากน้อยเพียงใด โดยเขียนวงกลม
แสดงถึงโครงสร้างบุคลิกภาพของตนลงในกระดาษเปล่าที่แจกให้

2.2 ผู้วิจัยนำผลแบบสำรวจบุคลิกภาพมาแจกและให้นักศึกษาเปรียบเทียบผลจาก
แบบสำรวจกับแบบที่ตนเองคิดไว้ว่าคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร

2.3 ให้นักศึกษาได้ทราบวิธีเพิ่มหรือลดภาวะตัวตนของตนเองจากเอกสารที่แจก
ให้

2.4 ผู้วิจัยอธิบายถึงแผนภูมิภาวะตัวตนของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

2.5 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายแนวทางปฏิบัติในการเพิ่มหรือลดภาวะตัว
ตนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยายามร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สัมผัสจากการเขียนโครงสร้างบุคลิกภาพของตนเอง
2. สัมผัสจากการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพของตนเองและร่วมมือในการอภิปรายถึงแนวทางปฏิบัติในการเพิ่มหรือลดภาวะตัวตนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เอกสารประกอบคำบรรยาย วิธีลดหรือเพิ่มตัวตนจากแบบสำรวจบุคลิกภาพ

การเพิ่ม CP

ควรฝึกตนเองให้เป็นคนที่กำลังวิพากษ์วิจารณ์และต่อสู้เพื่อความเป็นธรรมบ้าง ฝึกให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง (ดูเทคนิคเพิ่มเติมได้ในการลด AC) มีวิธีการให้เลือกได้ คือ

1. ฝึกหน้ากระจก มอง鏡ตนเอง มองอวัยวะทุกส่วน จ้องตาตนเองอย่าให้คลาดสายตา ฝึกทำบ่อย ๆ
2. ฝึกกับคนสนิท จ้องตาเพื่อนอย่าให้คลาดสายตา มองใบหน้าเขาให้ทั่ว
3. ฝึกกับคนที่ไม่คุ้นเคย มองคนแปลกหน้า อย่าหลบสายตาเขา ทักทายเมื่อมีจังหวะ ทักทายคนแปลกหน้าก่อนเมื่อมีโอกาสอยู่ตามลำพัง
4. ฝึกกับโทรทัศน์วิทยุ ขณะนั่งดูโทรทัศน์หรือฟังวิทยุกับคนสนิทในช่วงข่าวลองวิพากษ์วิจารณ์ข่าว พอใจหรือไม่พอใจอย่างไร แสดงความคิดเห็นออกมาอย่างเต็มที่ลองทำบ่อย ๆ
5. ฝึกขณะเข้าประชุมสัมมนา อาจซ้อมพูดก่อนเข้าประชุม ขณะมีการประชุมพยายามยกมือเพื่อแสดงความคิดเห็นตามหัวข้อที่ได้ร่างขึ้นไว้ก่อน ต่อไปให้พูดตอบโต้ได้โดยโดยไม่ต้องร่างหัวข้อ
6. ฝึกให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษากับเพื่อนสนิท หรือเด็กที่รู้จัก พยายามให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด
7. อาสาเป็นหัวหน้า เช่น งานกลุ่ม หรือโครงการย่อย ๆ หรือตำแหน่งหน้าที่ที่ไม่เคยทำมาก่อน ขณะประชุมพยายามนำพฤติกรรมที่ฝึกมาในข้อ 1-3 มาใช้ เช่น กวาดตาดูสมาชิกทุกคน จ้องตาสมาชิกที่กำลังอภิปราย ได้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นทันทีที่สมาชิกพูดจบ
8. ฝึกใช้มือประกอบคำอธิบาย เพื่อให้หลายเคลียดขณะใช้ความคิด
9. ระวังพฤติกรรมย้ำคิดย้ำทำ ประเภท เอ้อ ๆ อ้า ๆ หรือเกา ปิดปาก หรือหลบตาคน ขณะอยู่ต่อหน้าผู้อื่น
10. ให้เพื่อนเขียนวิจารณ์พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมขณะพูดคุยกันหรือประชุม
11. สร้างความเชื่อมั่นให้ตนเองด้วยการสร้างความสำเร็จให้ตนเอง ชอบทำอะไรด้วยตนเอง หลีกเลี่ยงการขอความช่วยเหลือจากคนอื่นโดยไม่จำเป็น

12. ฝึกให้ใจคอเข้มแข็ง ให้โอกาสคนอื่นได้ช่วยตนเองเต็มที่ก่อนแล้วค่อยยื่นมือเข้าไปช่วยเขาโดยถือหลัก "ช่วยเขาเพื่อให้เขาช่วยตนเองได้ด้วย"

การลด CP

CP ที่สูงมากอาจทำให้เกิดการโต้แย้งที่รุนแรงถึงขนาดฆ่าฟันกันได้ ดังนั้นควรยึดหลักง่าย ๆ ว่า

การไม่ทะเลาะกับใครเลยเป็นความสุขที่สุด

เราจะไม่บังคับควบคุมผู้อื่น (CP จะไม่สูงกว่า NP)

เราจะไม่ให้ผู้อื่นบังคับควบคุมเรา (AC จะไม่สูงกว่า NC)

เราเท่านั้นที่จะควบคุมตัวเราเอง (A จะต้องสูงสุด)

เทคนิคการลด CP คือ

1. รู้ตัวว่าตนเองมีปัญหาเรื่องนี้หรือไม่ เช่น ชอบวิพากษ์วิจารณ์ เจ้าระเบียบ จู้จิกจกจิก ชอบใช้กฎระเบียบ เชื้อมั่นในตนเองสูง ชอบแนะนำคนอื่น
2. ยอมรับว่าลักษณะดังกล่าวทำให้ขาดมิตร มีแต่ศัตรูและเครียด ทำให้เป็นโรคหัวใจ เส้นโลหิตแตกในสมอง หรือความดันโลหิตสูง
3. ลดการใช้อำนาจและออกคำสั่ง ไม่ใช่คำว่า "อย่า" และ "ต้อง"
4. เพิ่มพูนลักษณะ NP ด้วยการขอช่วยเหลือคนอื่น เห็นอกเห็นใจ ให้อภัย อดทน อดกลั้น ให้ความร่วมมือ รู้จักเกรงใจและใจกว้างมีน้ำใจ
5. หักมองโลกในแง่ดี เช่น มองว่า "ฉันก็ดี คนอื่นก็ดี" (I'm OK, You're OK)
6. เอาใจใส่ตัวเองและคนอื่นในทางบวก เช่น แต่งกาย ใบน้ำและผมเผ้า ให้ดูเรียบร้อย สวยงาม พักผ่อนออกกำลังกายให้เต็มที่ รู้จักชมและสัมผัสด้วยการกอดรัดญาคิพิน้องและเพื่อนสนิทด้วยความรักและจริงใจ ความเข้าอกเข้าใจอย่างไม่มีเงื่อนไขและเอื้ออาทรอย่างแท้จริง
7. ลองปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ ให้ชีวิตคลายเครียด และซาบซึ้งต่อธรรมชาติบ้าง ทำให้ชีวิตสดชื่น มีเมตตา และยึดหยุ่นขึ้น
8. มองเห็นภัยของการแข่งขัน เอาชนะผู้อื่น ทำให้เครียดและขาดเพื่อน หันมาแข่งขันกับตนเอง โดยทำแต่ละวันให้ดีที่สุด อิงคนอื่นให้น้อยที่สุดหรือไม่อิงเลย
9. พักผ่อนออกกำลังกายด้วยการปีนคิกกับครอบครัว ทั้งบรรยากาศการทำงานที่เคร่งเครียดและแข่งขันอยู่เสมอไปเสีย
10. เมื่อมีอารมณ์เครียด แค้น โกรธ อยากเอาชนะ หรืออยากทำร้ายคนอื่น ให้

หันไปทำกิจกรรมที่ระบายอารมณ์ได้ เช่น งานอดิเรกต่าง ๆ หรือ ตะโกนดัง ๆ ในที่รโหฐาน ก็ได้

11. หลักเกี่ยวกับการเสพติดทุกประเภท

ฉบับพิมพ์ NP

คนที่มี NP คำ จะไม่รู้จักระนุณอมคนอื่นแล้วยังชอบทำร้ายตนเองอีกด้วย จะเป็น คนเห็นแก่ตัว

การแก้ไขคือ การลด CP ได้แก่ ฝึกช่วยเหลือผู้อื่น เห็นอกเห็นใจ ให้อภัย ยกย่อง ชมเชยผู้อื่น ขอมรับซึ่งกันและกัน รู้และเอาใจใส่ตนเอง รักและทะนุถนอมตนเอง มองดูข้อดี ของตนเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส

สูตรสำเร็จ คือ "Soften" คือ "การทำให้นุ่ม" หมายถึง ลักษณะความมีเมตตา กรุณา นุทิตา อุเบกขา บ่งบอกถึงลักษณะผู้นำ ความมีมนุษยสัมพันธ์และสุขภาพจิตที่ดี ตาม คำอักษรดังนี้

S = Smile คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นลักษณะของความเป็นมิตร มีเมตตา การยิ้มทำให้ร่างกายถูกกระตุ้นให้ขับสาร Endorphine ทำให้ร่างกายกระชุ่มกระชวย ชุ่มชื้น แก่ช้าลง

O = Open คือ ความเปิดเผย ไม่ปิดบัง ทำให้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นพัฒนาอย่างรวดเร็ว

F = Forward คือ การเข้าไปหา (Move forward) คนที่มุ่งสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยการเข้าไปทักทายพูดคุยกับผู้อื่นก่อนขอมแสดงถึงความมีมนุษยสัมพันธ์

T = Touch คือ การสัมผัส เช่น สัมผัสเพื่อทักทาย ตบไหล่ กอดเอว จับมือ ปลอดภัย

E = Eyes contact คือ การประสานสายตาดูที่เต็มไปด้วยความรักและความเข้าใจ ความมีเมตตา ดังที่ว่า "มองตากี่รู้ใจ"

N = Nod คือ การพยักหน้า ซึ่งแสดงการยอมรับหรือรับคำ จึงไม่ขัดแย้งกับผู้อื่น

จากสูตรสำเร็จดังกล่าวนี้ พฤติกรรมของ NP เป็นลักษณะที่เปี่ยมล้นไปด้วยความรัก เข้าใจ ขอมรับ บุคคลที่ได้ฝึกจนเป็นนิสัยย่อมได้ประโยชน์กับตนเอง นอกจากจะป้องกัน ความขัดแย้งกับผู้อื่นแล้ว ยังทำให้เป็นคนที่มีความสามารถเป็นผู้นำ สุขภาพจิตดีและสุขภาพ สุขกายอีกด้วย

กรณี NP

ถ้ามี NP มากกว่า A จะทำให้กลายเป็นคนชอบช่วยเหลือและเห็นใจคนอื่น จนขาดเหตุผล ขาดความพอดี จนทำให้ตนเองลำบาก อึดอัด ขาดอิสระ และพลอยทำให้ผู้รับความช่วยเหลืออึดอัดไปด้วย บางครั้งจะวุ่นวายกับผู้อื่นจนน่ารำคาญ จึงต้องปรับลด เช่น

1. หมั่นประเมินหน้าที่ความรับผิดชอบและการทำงานของตนเองอยู่เสมอว่ามีอะไรบ้าง ที่เกินหน้าที่มากเกินไป
2. ถือกคิดว่า "จงช่วยเขาให้เขาช่วยตนเองได้" เพราะคนอื่นเขาก็มีสมองและสองมือ มีค่า และศักดิ์ศรีเหมือนเรา
3. พอใจกับการพักผ่อนหย่อนใจ คลายเครียด ทำตนเองให้สั้นโดย ด้วยการหาหนังสือที่ชอบมาอ่าน หรือนอนริมหาดให้มีความสุข
4. ฝึกเป็นคนใจแข็งที่ชอบและอดทนดูคนอื่นทำงานให้เราดูบ้าง พยายามเตือนตนเองเสมอว่า การดูคนอื่นทำงานนอกจากจะช่วยให้เขาช่วยตนเองแล้ว ยังทำให้เรารู้วิธีการทำงานที่ดีและข้อบกพร่องของคนอื่นด้วย
5. หัดเป็นคนมีระเบียบ มีระบบ มีกฎเกณฑ์ในการทำงาน โดยไม่ต้องห่วงใยหรือก้าวก่ายกัน ถือกคิดว่า "การจัดการที่ดี คือ การทำให้คนอื่นทำงานแทนเราอย่างมีประสิทธิภาพ"

กรณีเพิ่ม A

คนที่ A ดำจะเป็นลักษณะของคนขาดสติและไม่มีเหตุผล ใช้แต่อารมณ์ ไม่ฟังตนเอง งามาย ชักง่วงง่าย จึงต้องฝึกตนเองให้เป็นผู้ที่มีเหตุผล มีสติ สามารถครองตนได้อย่างเหมาะสม โดยฝึกดังนี้

1. ฝึกตนเองให้เป็นนักวิทยาศาสตร์ คือ ก่อนที่จะแสดงความคิดเห็น หรือวิพากษ์วิจารณ์ ต้องศึกษาและเก็บข้อมูลบางอย่างอย่างถูกต้อง เชื่อใน "ก้าวหน้าหรือ ล้าหลังอยู่ที่ตัวเราเอง" และ "ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน"
2. พยายามหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ตัดสินปัญหา เมื่อมีความกดดันอย่างมาก ให้ระบายหรือหลีกเลี่ยงไปทำกิจกรรมอย่างอื่น เปลี่ยนเรื่องพูด แยกตัวไปชั่วคราว อย่าพยายามโต้เถียงเพื่อเอาชนะ การโต้เถียงเพื่อเอาชนะ คือการลดเหตุผล (A) แต่เพิ่ม CP ต่อไปจะติดเป็นนิสัย
3. ฝึกตนเองให้เป็นคนยอมรับ "ความแตกต่างระหว่างบุคคล" ไม่ว่าจะตัดสินใครให้คิดเสมอว่า คนเรามีพื้นเพธรรมชาติที่แตกต่างกัน ย่อมมีความคิด ค่านิยมที่แตกต่างกัน จะทำให้มีสติ มีเหตุผลดีแล้ว จะไม่ขัดแย้งกับใคร

4. ฝึกเผชิญหน้าในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความคิดในการแก้ปัญหาบ่อย ๆ ทำให้เกิดความเคยชินและเชื่อมั่น
5. ฝึกเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ชั่วขณะอารมณ์ เช่น การโต้แย้ง วิพากษ์วิจารณ์ แล้วพยายามเอาชนะอารมณ์ตนเองให้สำเร็จทีละน้อย ๆ อย่าให้อารมณ์เพิ่มขึ้นจนเคยตัว
6. เข้าอบรมสัมมนาบ่อย ๆ เพื่อหาความรู้และฝึกตนเองให้เผชิญกับการแก้ปัญหา และการควบคุมอารมณ์
7. ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ด้วยการอ่านหนังสือทุกประเภท เพื่อให้มีโลกทัศน์ที่กว้าง ไม่ใจแคบ
8. พยายามหาความสุขในบ้าน ในที่ทำงาน หรือไปพักผ่อนที่ไม่วุ่นวาย เพื่อให้รู้สึกสันโดษและมีเวลาคิด มีเวลาเป็นของตนเองบ้างจะทำให้โล่งสมอง ไม่วุ่นวาย ไม่เกลียดงานหรือผู้ร่วมงาน ทำให้ลดการวิพากษ์วิจารณ์ลงไปได้บ้าง
9. หาโอกาสพึงธรรมชาติ ฝึกสมาธิอย่างมีเหตุผล
10. เลือกดูรายการโทรทัศน์หรือฟังวิทยุที่เน้นวิชาการและเทคโนโลยีบ้าง เพื่อประดับความรู้
11. หมั่นพิจารณาอายุหรือวัยของตนเองว่า ควรมีเหตุผลแค่ไหน ไม่ควรถอยหลังเข้าคลอง

บรรณานุกรม A

คนที่ A มักจะเป็นคนขาดเพื่อน พูดจาไม่เก่ง ไม่รู้จักกาลเทศะ แยกตัว จืดชืด น่าเบื่อ ไม่มีเสน่ห์ เหมือนคอมพิวเตอร์หรือเครื่องจักร ไม่มีความอบอุ่น การลด A อาจทำได้ดังนี้

1. เพิ่ม CP มากขึ้นโดยการฝึกตนเองให้กล้าแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ แนะนำคนอื่น ทำให้ความสามารถด้านความคิดเห็นและความรู้ปรากฏออกมาทางคำพูด
2. เพิ่ม NP ให้สูงขึ้นโดยฝึกเป็นคนมีน้ำใจ รู้จักเอาใจใส่คนอื่น
3. เพิ่ม NC ให้สูงขึ้นโดยฝึกลองของใหม่ เสี่ยงเข้าสังคม ผจญภัย ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ ให้ปรับตัวง่าย มีสีสันไม่น่าเบื่อ เช่น ขึ้นไปร้องเพลงบนเวที 2 เพลง รวด หรือไม่ใส่ไม่เลิก หรือปฏิเสธไม่ตริจิตที่ขัดกับความรู้สึกพร้อมทั้งกล่าวขอบคุณในไม่ตริจิตนั้นโดยไม่ก้าวร้าวหรือเฉยเมย ล้อเล่นกับผู้อื่น เมื่อผู้อื่นทำให้ไม่พอใจให้หัวเราะเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น

4. ลด AC ลงไปโดยรู้จักรับและให้สิ่งที่พอใจและไม่พอใจ รู้จักปฏิเสธคำขอร้อง หรือการบังคับที่ไร้เหตุผล รู้จักการพูดอธิบายให้คนอื่นเข้าใจโดยหวังดีและมุ่งให้ผู้อื่นได้มีโอกาส พัฒนาหรือรับตัวได้ ไม่ใช่ต้อนเขาให้ลงเหว

การเพิ่ม NC

คนที่ NC ต่ำจะเสียธรรมชาติของความเป็นเด็ก จะเศร้าซึม เก็บตัว กลัว ขาดความสุข ฝึกได้โดย

1. เอาใจใส่ตนเอง หรือสนใจตนเองมากขึ้น เช่น การคิด พูดถึงความดีของตนเอง มองตนเองว่ามีคุณค่า รักษาตนเองด้วยการรับประทานอาหาร ออกกำลังกาย แต่งตัวด้วย สีสน ไม่เกิดปมด้อย

2. ค้นสู่ความเป็นเด็กด้วยการทำตัวให้กระตือรือร้น เทียวเตร่ ผจญภัย ทำตัวให้อิสระ ไม่พึ่งพา หลีกเลียงปัญหาเคร่งเครียด ร่าเริงสนุกสนานโดยพักผ่อนกับครอบครัว เข้าร่วมกิจกรรม หรือจัดงานเลี้ยงสร้างสรรค์ เป็นต้น

3. เลิกและลดสิ่งเสพติดทั้งหลาย

4. หายใจลึก ๆ เพื่อบริหารจุดต่าง ๆ ของร่างกายที่ถูกกลืนและไม่ได้รับ การเอาใจใส่ การหายใจลึก ๆ แล้วค่อยผ่อนลมหายใจให้แผ่ซ่านไปตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เป็นการทำให้ส่วนต่าง ๆ เหล่านั้น ได้ติดต่อเชื่อมโยงกันระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ หลังจากถูกกลืน ไม่ได้รับการเอาใจใส่ว่ามันทำงานอย่างไร

การหายใจลึก ๆ บ่อย ๆ ก่อนที่จะทำกิจกรรมยาก ๆ หรือเผชิญกับอุปสรรคใด ๆ จะทำให้เกิดสดชื่น ทำให้ NC สูงขึ้นมาเองอย่างอัตโนมัติ

5. พยายามลดความเครียดหรือไม่สบายใจทุกครั้ง ด้วยการเปลี่ยนบรรยากาศ ทำกิจกรรมแปลก ๆ ร้องเพลงหรือฮัมเพลงเบา ๆ

6. เกาะกลุ่มพูดคุยกับเพื่อนฝูงในเรื่องไร้สาระ หาอาหารว่าง ของขบเคี้ยวมารับประทานด้วยกัน

7. การขับรถท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ เป็นคณะ นำอาหารไปปิกนิก เล่นเกมกีฬา วาดรูปทำให้บรรยากาศแห่งความเป็นอิสระและความเป็นเด็กเพิ่มขึ้น

การลด NC

ถ้ามี NC มากเกินไป ก็จะกลายเป็นคนหลักลอย ไม่น่าเชื่อถือ ไม่น่าไว้วางใจ เจ้าชู้ ไม่อยากรับผิดชอบ กะล่อน ตามสบาย ไม่มีขอบเขต วิธีการลด NC ทำได้ดังนี้

1. พยายามเพิ่ม A ด้วยการมีเหตุผล ศึกษาหาความรู้หาข้อเท็จจริงมากขึ้น ทำตัวให้สันโดษ ไม่ทำตัวเป็นเด็ก
2. พยายามเพิ่ม NP ด้วยการรู้จักเอาใจผู้อื่น ช่วยเหลือหรือเห็นใจผู้อื่น เพิ่มความรับผิดชอบ
3. พยายามเพิ่ม AC ด้วยการเป็นคนที่มีรู้จักแคร์และเกรงใจคนอื่นบ้าง

การลด AC

ผู้ที่มี AC สูง จะไม่ค่อยมีปากเสียง ไม่รู้จักต่อสู้เพื่อสิทธิ ไม่ชอบประท้วง ขอมคนเก็บกด เสรีหมอง จนอาจฆ่าตัวตายได้ทุกเมื่อ วิธีลด AC ทำได้โดย

1. พยายามเพิ่ม NC ให้สูงขึ้นโดย กระตือรือร้นต่อสิ่งแปลกใหม่ อิสระ เป็นตัวของตัวเอง สนุกสนานร่าเริง ไม่แยกตัว
2. เพิ่ม CP ให้สูง ด้วยการเข้มแข็ง ไม่เฉื่อยชา ไม่ยอมคนหรือแคร์คนอื่นมากเกินไป จนเสียความเป็นตัวของตัวเองหรือเสียเปรียบคนอื่น กล้าพูด กล้าโต้ตอบเมื่อไม่ได้รับความยุติธรรม
3. ฝึกรู้จักแสดงความรู้สึกเก็บกด เรียกร้องความพอใจบ้าง รู้จักรับและให้ สิ่งที่พอใจและไม่พอใจ รู้จักปฏิเสธคำขอร้องหรือการบังคับที่ไร้เหตุผล รู้จักการพูดอธิบาย ให้ทุกฝ่ายเข้าใจ

ข้อสำคัญต้องซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม เชื้อมั่นในตนเอง ไม่พินอบพิเทาคนอื่นจนเสียศักดิ์ศรี หวังดีหรือมุ่งให้คนอื่นพัฒนา ไม่ใช่ดื้อนให้คนอื่นลงเหว ขั้นตอนที่สำคัญ คือ

- เมื่อประสบปัญหาให้พูดหรืออธิบายออกมา
- แสดงความรู้สึกและทัศนคติอย่างตรงไปตรงมา
- เข้าใจว่า "ทำไม บุคคลหรือสถานการณ์จึงเป็นเช่นนั้น"
- เจจว่าจะทำอย่างไรเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
- บอกเขาว่า ถ้าทำอย่างนั้นแล้วจะได้อะไร

4. ใช้กิจกรรมเพิ่ม CP โดยฝึกตนเองให้กล้าเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่เคยคาดฝันมาก่อน จะเพิ่มกำลังใจและความกล้ามากขึ้น อย่างอยู่นิ่ง อย่างปรับตัวยอมตามคนอื่นมากเกินไป ออกกำลังกาย ทำงานอดิเรก อย่างปล่อยให้เก็บกด เคียดแค้น กลายเป็นความรุนแรงก้าวร้าว

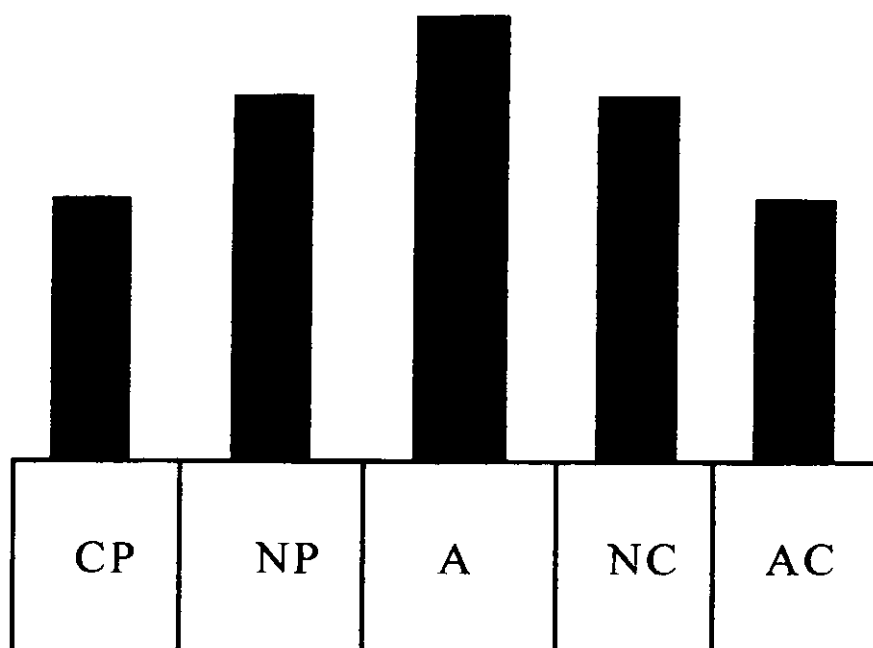
การเพิ่ม AC

การเพิ่ม AC คือ การลด CP นั่นเอง

บุคคลที่จะเพิ่ม AC ได้นั้น จะต้องไม่ยอมงอยอมหักได้บ้างเป็นบางเรื่อง ถ้ายอมทุกเรื่อง ก็จะเพิ่มสูงเกินไปจะกลายเป็นคนไม่มีปากอีก การเพิ่ม AC ทำได้โดย

1. การลด CP โดยการลดการวิพากษ์วิจารณ์คนอื่นโดยไม่มีหลักการ เหตุผลและความเมตตา ลดการใช้กฎระเบียบบังคับคนอื่น มีความยืดหยุ่น ยอมรับความคิดเห็นและคุณค่าของผู้อื่นบ้าง
2. การเพิ่ม NP ให้สูงขึ้น โดยมีความเมตตา เห็นใจ ให้อภัย และช่วยเหลือผู้อื่นอย่างยุติธรรมและเสมอภาค
3. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นกลุ่ม โดยมีความเชื่อว่า การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ และการให้บุคคลอื่นทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น วางนโยบาย และปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคตามหลักประชาธิปไตย คือ วิถีทางในการพัฒนาองค์กรและตัวบุคคลได้ดีที่สุด
4. หลีกเลี่ยงเผด็จการทุกชนิด เช่น การแนะนำ การชี้นำ และการควบคุมบังคับ

เอกสารประกอบการบรรยาย
รูปภาพแผนภูมิภาวะตัวตนของบุคลิกภาพ (Egogram) ของผู้มีสุขภาพจิตดี



แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพของคนที่มีบุคลิกภาพดี คือ คนที่มีสุขภาพจิตดี มีความเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ดี และมีการปรับตัวที่ดี ควรมีความสมดุลของแต่ละภาวะตัวตน คือ มีลักษณะของแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพเป็นรูประฆังคว่ำ (Bell-Shaped Egogram) ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงบุคลิกภาพที่มีความสมดุลของการกระจายของระบบพลังงานทางจิตวิทยา

ในกราฟแต่ละแท่งจะใช้สัญลักษณ์เหมือนกับโครงสร้างบุคลิกภาพ คือ CP แทน ภาวะพ่อแม่ที่ชอบวิจารณ์ NP แทน ภาวะพ่อแม่ที่ทนุถนอม A แทน ภาวะผู้ใหญ่ NC แทน ภาวะเด็กตามธรรมชาติ AC แทน ภาวะเด็กที่ได้รับการขัดเกลา พลังที่มีอยู่ในภาวะตัวตนเหล่านี้สามารถถ่ายเทไปมาสู่กันได้

ดูเชย์ กล่าวว่าเราควรใช้แผนภูมิแสดงบุคลิกภาพนี้เป็นเครื่องมือในการที่จะพยายามเข้าใจตัวเองและผู้อื่นให้ดีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเปลี่ยนแปลงและความเจริญงอกงามในตัวเองหรือในผู้อื่น

ครั้งที่ 4

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบบรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. เพื่อให้นักศึกษาทราบและสามารถวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการบรรยายเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพและแผนภูมิแสดงบุคลิกภาพ และกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยอธิบายรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยใช้รูปภาพจากเอกสารประกอบการบรรยาย
 - 2.2 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่
 - 2.2.1 การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน
 - 2.2.2 การติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน
 - 2.2.3 การติดต่อสัมพันธ์ที่แอบแฝงความรู้สึกที่แท้จริง
 - 2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติที่ไม่ได้กำหนดบทบาทในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ ตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
 - 2.4 ผู้วิจัยให้นักศึกษาที่แสดงบทบาทตามที่ผู้วิจัยสร้างสถานการณ์ขึ้น บอกความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งที่ได้แสดง
 - 2.5 ให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์บทบาทสมมติที่แสดงถึงรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

สถานการณ์ที่ 1

สมหมายทำคะแนนสอบวิชาการพยาบาลสุติศาสตร์ได้สูงสุดในชั้นเรียน ในขณะที่เพื่อนๆ ทราบว่าสมหมายทุจริตในการสอบ อาจารย์ยกย่องชมเชยสมหมายให้เพื่อนๆ เอาเป็นตัวอย่าง นักศึกษาจะพูดอย่างไรกับสมหมาย

สถานการณ์ที่ 2

ก่อนสอบไล่ : วัน ขณะที่นักศึกษากำลังอ่านหนังสือเตรียมสอบ สราวุฒิจิต เพื่อนชั้นเรียนเดียวกับนักศึกษามาหาและพูดคุยเกี่ยวกับโปรแกรมหนังที่น่าสนใจ แล้วชวนนักศึกษาออกไปดูหนัง นักศึกษาจะพูดอย่างไร

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยอธิบาย
2. สังเกตจากการร่วมมือในการแสดงและวิเคราะห์บทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่ไม่ได้กำหนดบทบาท

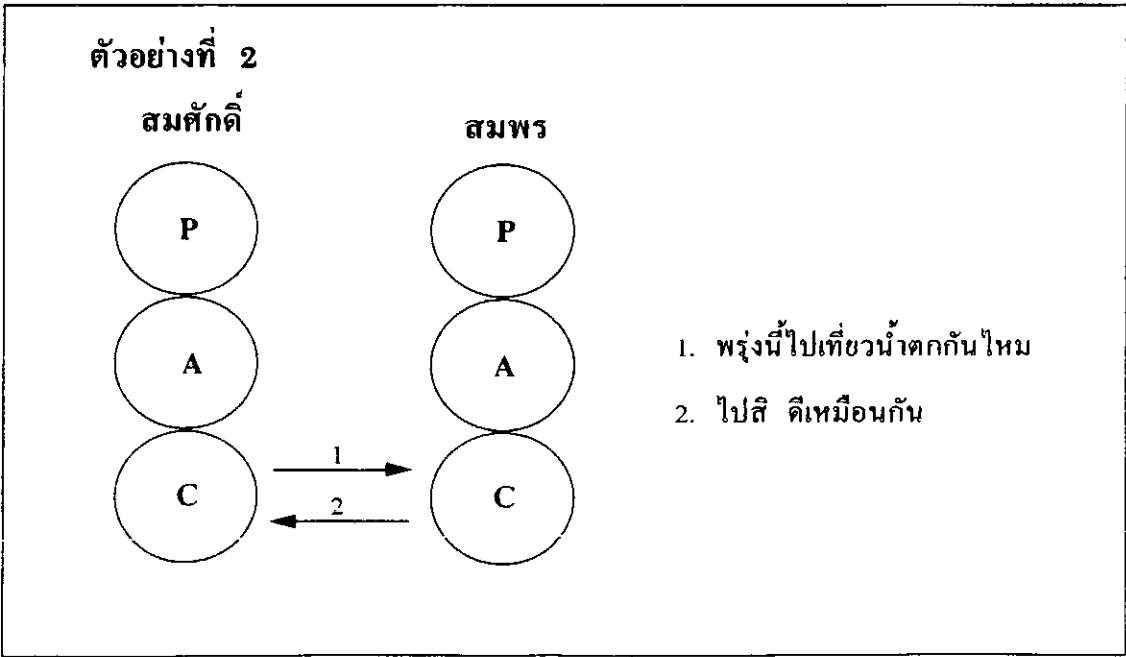
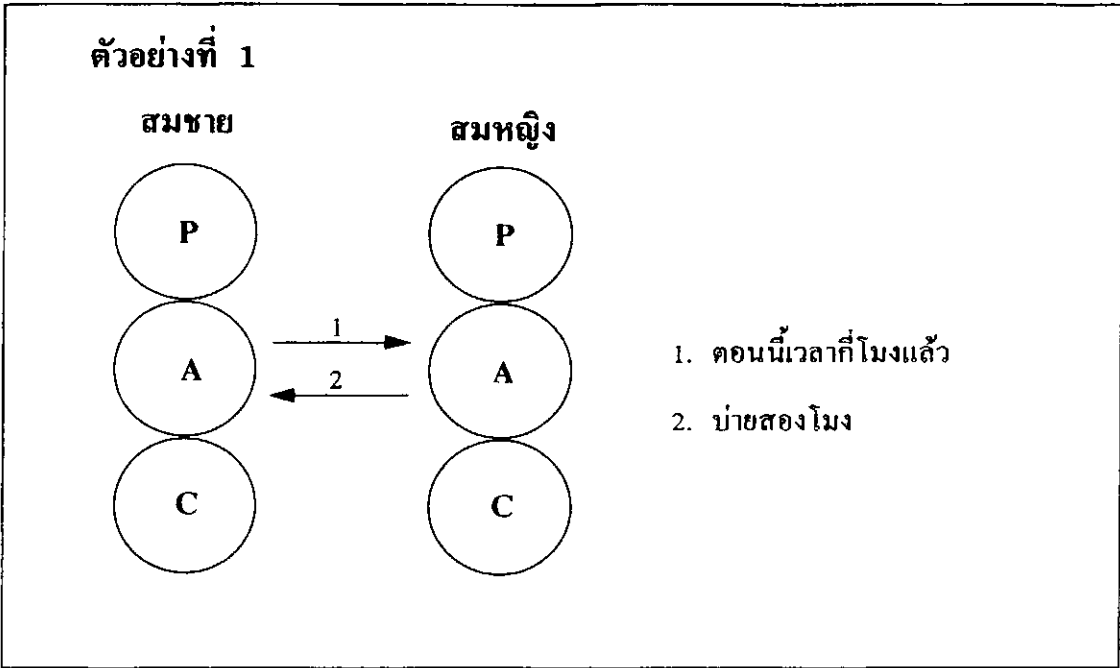
3. สังเกตจากการเสนอความคิดเห็น การตอบคำถามและร่วมสรุปสิ่งที่ได้จากการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เอกสารประกอบการบรรยาย การวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลช่วยให้เราวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ โดยสังเกตคำพูดที่บุคคลนั้นได้สื่อสารตลอดจนท่าทางที่แสดงออกมา รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

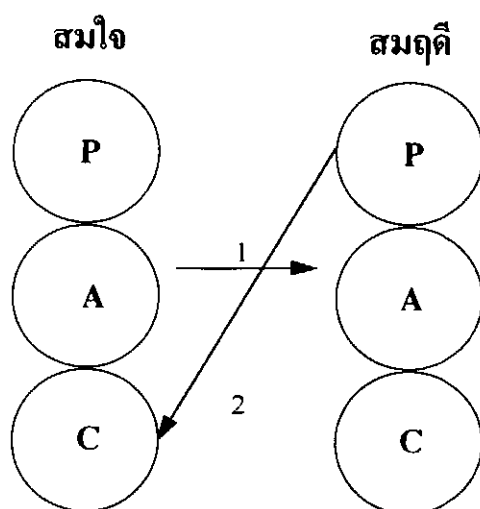
1. การติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน (Complementary or Parallels Transaction)
2. การติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction)
3. การติดต่อสัมพันธ์ที่แอบแฝงความรู้สึกที่แท้จริง (Ultterior Transaction)

รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน



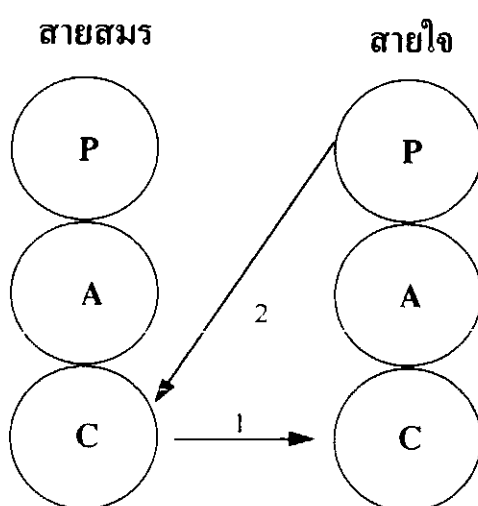
รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน

ตัวอย่างที่ 1



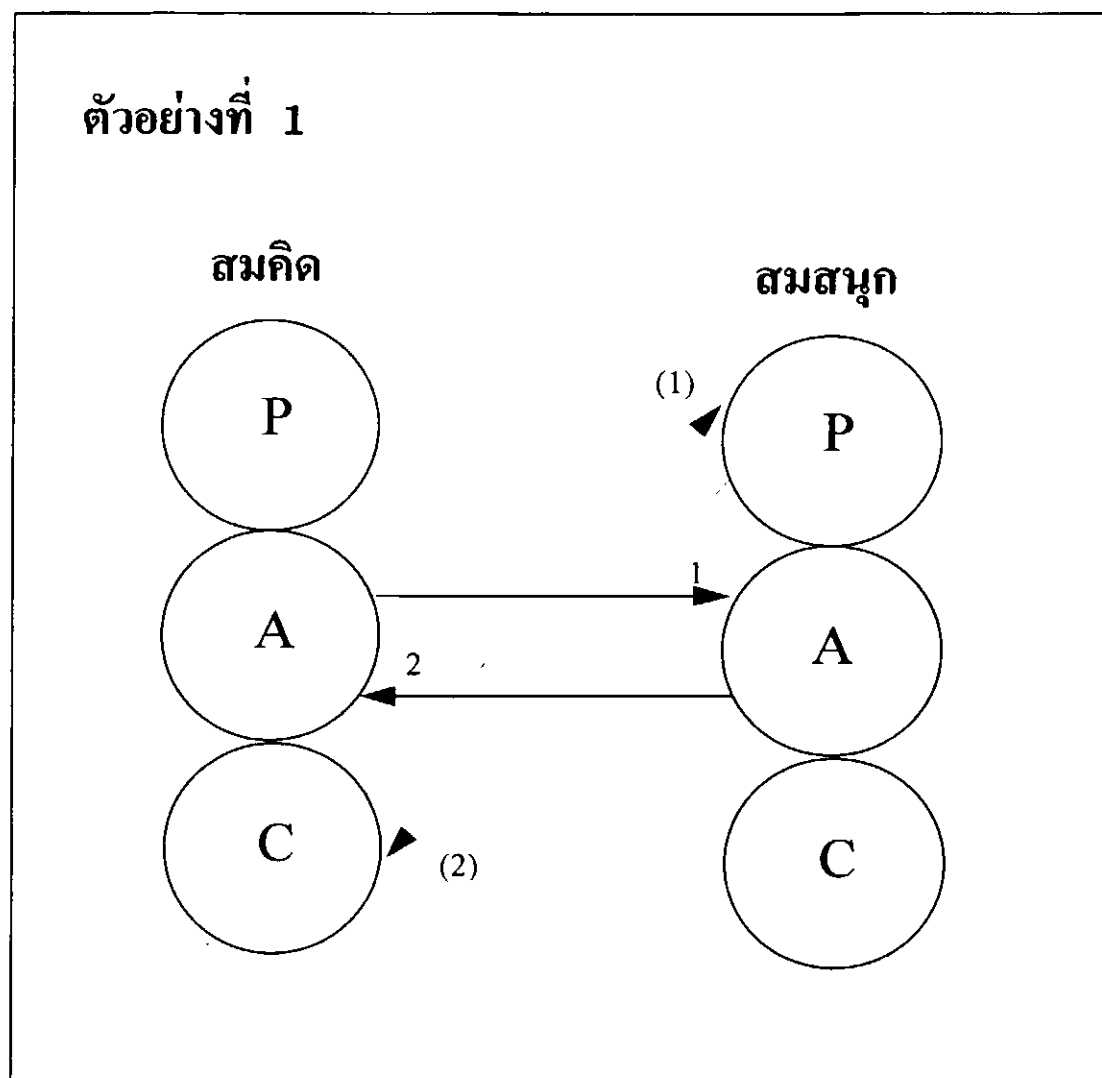
1. ตอนนี้เวลาที่โหมงแล้ว
2. มีตาก็คูหาเองซิ

ตัวอย่างที่ 2



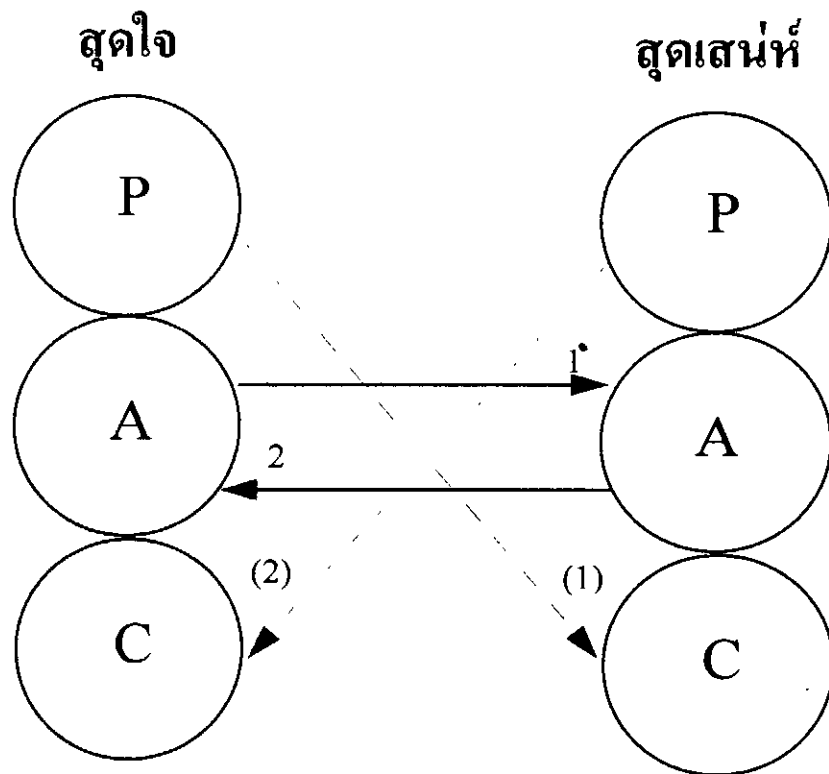
1. พรุ่งนี้ไปเที่ยวหน้าตกกันไหม
2. วันๆ คิดแต่เรื่องเที่ยว

รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ที่แอบแฝงความรู้สึกที่แท้จริง



- i. ลูกศรทึบ : เมื่อที่เรารายงานหน้าชั้น เป็นใจบ้าง
- (1) ลูกศรประ : พูดไม่ค่อยรู้เรื่องใช่ไหม
- 2. ลูกศรทึบ : ก็คือนี่
- (2) ลูกศรประ : จะกลับชะให้ได้

ตัวอย่างที่ 2



- 1 ลูกศรทึบ : คือด้วยนะ ที่ได้ A วิชาภาษาอังกฤษ
- (1) ลูกศรประ : สงสัยจะพล็อต
- 2 ลูกศรทึบ : ขอบใจนะ
- (2) ลูกศรประ : อิงฉาใช้ไหมล่ะ

ครั้งที่ 5

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาพยายาลทราบความหมายของเกมทางจิตวิทยา
2. เพื่อให้นักศึกษาพยายาลทราบลักษณะของเกมทางจิตวิทยาในเรื่องของการใช้เวลา ได้แก่ การเลิยงหนี (Withdrawal) พิธีการ (Ritual) กิจกรรม (Activity) การพุดคุยสนทนา (Pastimes) เกม (Game) และความใกล้ชิด (Intimacy)
3. เพื่อให้นักศึกษาพยายาลวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องเกมทางจิตวิทยา

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินตามขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างถึงความหมายของเกมทางจิตวิทยา
 - 2.2 ผู้วิจัยอธิบายความหมายและลักษณะของรูปแบบของการใช้เวลา ได้แก่ การเลิยงหนี พิธีการ กิจกรรม การพุดคุย เกม และความใกล้ชิด
 - 2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยายาลร่วมกันคิดสถานการณ์และบทบาทสมมติของเกมทางจิตวิทยา
 - 2.4 ให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายเกมทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยบรรยาย
2. สังเกตจากการร่วมมือในการร่วมคิดสถานการณ์และแสดงบทบาทสมมติของเกมทางจิตวิทยา

3. สืบเกิดจากการร่วมวิเคราะห์และสรุปเกมทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เอกสารประกอบการบรรยาย การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา

เกมทางจิตวิทยาเป็นรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อสัมพันธ์แบบผิวเผินและเป็นกิจกรรมทางสังคมที่ให้โอกาสคนได้พบปะสังสรรค์ โดยจะมีส่วนประกอบพื้นฐานดังนี้

- มีรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์แบบรับกัน (ตามที่สังคมยอมรับ) เป็นเบื้องต้น
- มีรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์แบบแอบแฝงซ่อนอยู่ในใจและมีผลลัพธ์เป็นลบ

ความต้องการด้านจิตใจของคนเราแสดงออกมาในรูปของการแสวงหาการยอมรับซึ่งจะได้มาโดยการสร้างสื่อสัมพันธ์กับคนอื่น รูปแบบของของเกทางจิตวิทยาที่จะเรียงจากผู้ที่ใช้ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นน้อยที่สุด ไปหารูปแบบที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด คือ

1. การเลี่ยงหนี (Withdrawal) เกิดขึ้นจากบุคคลไม่ยอมสัมพันธ์กับใครบางคน อาจใช้วิธีการเลี่ยงหนีโดยตัวปรากฏอยู่ แต่ไม่รับรู้ไม่สนใจสภาพแวดล้อม
 2. พิธีการ (Rituals) เป็นการสื่อสารกับบุคคลอย่างมีแบบแผนพิธีการ เช่น การทักทาย ไถ้ให้ ยกมือไหว้ ยิ้มให้กัน ฯลฯ
 3. การพูดคุยสนทนา (Pastimes) เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาสาระเพิ่มขึ้น แต่การสัมพันธ์ก็ไม่ลึกซึ้งนัก เช่น การคุยกันในเรื่องกีฬา ดินฟ้าอากาศ ลูก การทำอาหาร ปลุกดันไม้ ฯลฯ เพื่อมาเวลาที่ต้องรอกอยแล้วจากไป
 4. กิจกรรม (Activity) เป็นรูปแบบที่มีเป้าหมายและสาระ มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติความคิดเห็นที่เกี่ยวกับกิจกรรมที่ทำ เช่น โครงการการทำงาน กิจกรรมต่าง ๆ ฯลฯ
 5. เกม (Game) เป็นรูปแบบที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้ระบายความรู้สึกที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งส่วนมากเป็นความรู้สึกทางลบที่บุคคลเก็บสะสมไว้
 6. ความใกล้ชิด (Intimacy) เป็นรูปแบบที่มีคุณค่ายิ่ง บุคคลที่เป็นตัวของตัวเองกล้าเปิดเผยความรู้สึก จริใจต่อผู้อื่นเท่านั้นที่จะพัฒนาความสัมพันธ์แบบนี้ได้
- บุคคลที่วางรูปแบบของตนเองได้อย่างเหมาะสมทั้ง 6 แบบ โดยพิจารณาว่า ในสภาพการณ์เช่นไร ตนเองกำลังติดต่อสัมพันธ์กับใคร ควรใช้รูปแบบใด ก็ทำให้ได้รับการยอมรับและทำให้รู้สึกว่าตนเองสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ครั้งที่ 6

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : เกมและการนำไปใช้
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบความหมายและลักษณะของเกม
2. เพื่อให้นักศึกษาวิเคราะห์เกมและสามารถนำไปใช้กับพฤติกรรมที่เหมาะสมใน

การเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องเกม
2. เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนเกมทางจิตวิทยา และกล่าวนำเข้าสู่เกม
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างเกี่ยวกับความหมายและลักษณะของเกม
 - 2.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันแสดงบทบาทสมมติของเกมตามสถานการณ์ที่

กำหนดให้

- 2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายเกมและการนำไปใช้กับ

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยายามร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

สถานการณ์ที่ 1

ปิยะนารถมีปัญหาเรื่องการเรียน จึงมาเล่าให้นักศึกษาฟัง ให้นักศึกษาแสดงเป็น
ปิยะนารถที่เมื่อได้รับคำแนะนำก็จะพูดว่า "ใช่,แต่..." ตามด้วยเหตุผลต่าง ๆ ที่แสดงว่า คำแนะนำ
นั้นไม่เหมาะสม และให้นักศึกษาอีกคนพยายามให้คำแนะนำกับปิยะนารถ

สถานการณ์ที่ 2

อัญชนิดีเพื่อนคนอื่นเกี่ยวกับข้อบกพร่องของแต่ละคนให้นักศึกษาฟัง ให้นักศึกษา
แสดงความคิดและความรู้สึกเกี่ยวกับอัญชนิดี

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังของนักศึกษาขณะบรรยาย
2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและการตอบคำถาม

3. สืบเนื่องจากการให้ความร่วมมือในการคิดสถานการณ์และบทบาทสมมติของเกม
4. สืบเนื่องจากการร่วมกันวิเคราะห์และสรุปเกมและการนำไปใช้กับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เอกสารประกอบการบรรยาย

เกม

เกมที่ชอบใช้กันเสมอ ๆ มีดังนี้

เกม : The Yes, But Game หรือ Why Don't you? Yes But.

เป็นเกมที่ผู้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอะไรไป ผู้เล่นก็จะปฏิเสธทันที ผลลัพธ์ก็คือ "คุณก็หมดปัญญาและช่วยอะไรฉันไม่ได้" ทำให้ผู้แนะนำอ่อนระอา เรียกเกมนี้ว่า เกม "ใช่.. แต่ว่า.."

เกม : Rapo

เป็นเกมที่ผู้เล่นใช้คำพูดทำให้อีกฝ่ายคาดไม่ถึงและต้องเสียใจ คู่สนทนาไม่รู้จะตอบอย่างไร จะว่าเขาพูดเล่นหรือว่าเขาดีเดียนก็ไม่เชิง จากนั้นก็จากไปด้วยความไม่สบายใจ ลักษณะเกมมี 2 ขั้นตอน คือ ทักทายเชื้อเชิญ และปิดออกไป

เกม : Stupid

เป็นเกมที่ผู้เล่นมีประสบการณ์มาตั้งแต่เด็ก คือชอบทำตนเป็นคน "โง่เง่า" ชอบทำอะไรให้เขาตำหนิ ผลก็คือการเสียเปรียบ

เกม : Kick me

เป็นเกมที่ผู้เล่นต้องการการตอบสนองทางบวกไม่ได้ แต่ไปได้รับการตอบสนองทางลบที่ยังพอใจ อาจเรียกเกมนี้ว่า "ลงโทษฉันเถอะ"

เกม : Blemish

เป็นเกมที่ชอบตำหนิคนอื่น จะพยายามทำให้อื่นต่ำกว่าตน

เกม : Now I've got you

คือ เกมที่ผู้เล่นคอยจับผิดคนอื่น พอได้ทีก็จะตำหนิคนอื่นหรือวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นอย่างรุนแรงและเขามีความรู้สึกว่าสิ่งที่เขาทำนั้นถูกแล้ว เขาสมควรโกรธเหยื่อของเขา จะทำให้อื่นเกิดความรู้สึกด่าด้อยหรือเสียหน้า อาจเรียกเกมนี้ว่า Now I've Got You , You Son of the Bitch หรือ Nigysob หรือเกม "ฉันจับแะได้แล้ว"

เกม : If it weren't for you

เป็นเกมที่ผู้เล่นชอบใช้คำว่า "ถ้าไม่เป็นเพราะคุณละก็ ป่านนี้ฉันคง..." ผู้เล่นกล่าวโทษผู้อื่น เพื่อปิดบังความไม่สามารถที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือใน

การแก้ปัญหาของเขาได้

เกม : I'm only trying to help you

ผู้เล่นเกมนี้จะให้คำแนะนำผู้อื่นซึ่งผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ หรือผู้ซึ่งไม่มีความต้องการอย่างแท้จริงที่จะเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้เล่นเกมอาจรู้สึกว่าคุณเองบกพร่องแล้วก็ยังให้คำแนะนำต่อไปอีก ทั้ง ๆ ที่เขาไม่ต้องการ จึงไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้ถูกแนะนำอย่างแท้จริง

เกมจะยุติได้โดยการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) ในเกมที่สร้างขึ้นมาจากนั้นสังเกตเกม กำหนดบทบาทของตนเอง หลีกเลียงเกมแล้ว ในที่สุดก็เลิกเกมนั้น รวมทั้งมีการให้และการยอมรับ Positive stroke มาแทนที่ และจัดเวลาให้เหมาะสมในสภาพ "ที่นี่และเดี๋ยวนี้"

ครั้งที่ 7

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์
ทัศนะชีวิต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบลักษณะและประโยชน์ของทัศนะชีวิต
2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ทัศนะชีวิตแต่ละลักษณะที่เกี่ยวข้อง และส่งผล

ต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการบรรยาย
2. เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. **ขั้นนำ** ผู้วิจัยกล่าวทบทวนการวิเคราะห์เกม และกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์
ทัศนะชีวิต
2. **ขั้นดำเนินการ** ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับทัศนะชีวิต ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1.1 ฉันดี เธอดี (I'm OK, You're OK)
 - 2.1.2 ฉันดี แต่เธอไม่ดี (I'm OK, You're not OK)
 - 2.1.3 ฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not OK, You're OK)
 - 2.1.4 ฉันไม่ดีและเธอก็ไม่ดี (I'm not OK, You're not OK)
 - 2.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทัศนะชีวิต
ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
 - 2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาวิเคราะห์ทัศนะชีวิตตามสถานการณ์ที่เพื่อนแสดงและ
ให้นักศึกษาบอกตัวอย่างประสบการณ์ที่นักศึกษาเคยประสบมา
 - 2.4 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับประโยชน์ที่
ได้รับการจากการเรียนรู้ทัศนะชีวิต และสรุปว่าทัศนะชีวิตในแต่ละลักษณะ เกี่ยวข้องและส่งผลต่อ
พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างไร
3. **ขั้นสรุป** ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

สถานการณ์ที่ 1

บุษบาเรียนได้เกรด 4 ทุกวิชา ในขณะที่นักศึกษาคิดว่าตัวนักศึกษาเองกับบุษบา ก็มีความขยันและสนใจเรียนเหมือน ๆ กัน นักศึกษาจะพูดกับบุษบาอย่างไร

สถานการณ์ที่ 2

นฤมลแต่งตัวสวยเป็นประจำทุกวัน วันหนึ่งนฤมลซื้อชุดใหม่สีแดงสด ซึ่งนักศึกษา เห็นว่าไม่เหมาะกับสีผิวของนฤมล นักศึกษาจะพูดอย่างไร

การประเมินผล

1. สัมผัสจากการตั้งใจฟังขณะบรรยาย
2. สัมผัสจากการร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติและยกตัวอย่างประสบการณ์
3. สัมผัสจากการร่วมแสดงความคิดเห็นในการวิเคราะห์และสรุปเกี่ยวกับทัศนะชีวิต

เอกสารประกอบการบรรยาย

การวิเคราะห์ทัศนะชีวิต

การเลือกทัศนะชีวิต มีพื้นฐานมาจากผลของการเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่บุคคลนั้นยังเด็ก เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูและการติดต่อสัมพันธ์ในครอบครัวโดยมีระยะที่สำคัญ คือ ช่วง 6 ปีแรกของชีวิต

รูปแบบทัศนะชีวิตมี 4 รูปแบบ คือ

1. ฉันดี เธอก็ดี (I'm OK, You're OK) เป็นทัศนะชีวิตของผู้มีสุขภาพจิตดี รู้สึกตนเองมีคุณค่า และมองผู้อื่นในแง่ดี
2. ฉันดี แต่เธอไม่ดี (I'm OK, You're not OK) เป็นทัศนะชีวิตที่ตนเองรู้สึกว่าคุณค่าคนอื่น มีเจตคติว่าตนเองถูกและผู้อื่นผิด เผด็จการ ต่ำหนี่ผู้อื่น
3. ฉันไม่ดี แต่เธอดี (I'm not OK, You're OK) เป็นทัศนะชีวิตที่บุคคลมีเจตคติว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น ตนเองไม่มีค่า เมื่อเผชิญความขัดแย้งมักใช้การเลี่ยงหนี
4. ฉันไม่ดี และเธอก็ไม่ดี (I'm not OK, You're not OK) เป็นทัศนะชีวิตที่บุคคลมีเจตคติไม่ดีทั้งตนเองและผู้อื่น ไม่เห็นคุณค่าของชีวิต ซึมเศร้า

ในชีวิตประจำวัน อาจอยู่ในทัศนะใดก็ได้ ขึ้นกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือความรู้สึกที่มี ถ้าเราพยายามปลูกฝังให้มีทัศนะชีวิตแบบ "I'm OK, You're OK" ก็จะสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ครั้งที่ 8

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์การใส่ใจ
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงความหมายและรูปแบบการใส่ใจ
2. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงประโยชน์ของการใส่ใจและการนำไปใช้ที่ส่งผลต่อ

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการบรรยาย
2. เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยทบทวนการวิเคราะห์ทัศนะชีวิต และกล่าวนำสู่การวิเคราะห์

การใส่ใจ

2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยอธิบายถึงความหมายและรูปแบบของการใส่ใจซึ่งกันและกัน
 - 2.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติการใส่ใจกับผู้อื่นตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
 - 2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์หาคำตอบการใส่ใจที่เพื่อนแสดง โดย

พิจารณาทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง

- 2.4 ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับการแสดงออกของ

ตนเองในการใส่ใจต่อผู้อื่น

- 2.5 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายถึงการใส่ใจและการนำไปใช้ที่ส่งผลต่อ

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3. ขั้นสรุป นักศึกษาพยายามร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

สถานการณ์ที่ 1

ในการเรียนวิชาหลักการพยาบาล อาจารย์สอนเรื่องการฉีดยาเข้าเส้นเลือด เมื่อฝึกปฏิบัติบนหุ่นผู้ป่วย อาจารย์ชมว่าโสภาทำได้ดีที่สุดในขณะที่วิไลวรรณไม่กล้าทำเลย จึงถูกอาจารย์ดุ นักศึกษาจะพูดอย่างไรกับโสภาและวิไลวรรณ

สถานการณ์ที่ 2

ในการประชุมการจัดงานไหว้ครู มีการเสนอการจัดพานอย่างประหยัดเงิน แต่รูปแบบไม่สวยเพราะไม่มีใครมีฝีมือและต้องไปซื้ออุปกรณ์เอง แต่นักศึกษาไม่มีเวลาไปกับการจัดพานโดยจ้างที่ร้านทำ ต้องใช้เงินมากแต่นักศึกษาก็ไม่ค่อยจะมีเงินและต้องเดินทางไปตระเวนหาร้าน ซึ่งนักศึกษาก็ไม่มีเวลาไป ในการประชุมนี้มีจำนวนนักศึกษาที่เห็นด้วยแต่ละกลุ่มกลุ่มละเท่า ๆ กัน นักศึกษาจะพูดคุยในการประชุมนี้อย่างไร

การประเมินผล

1. สังเกตการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยบรรยาย
2. สังเกตการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นในการฝึกจากสถานการณ์ที่กำหนด
3. สังเกตการร่วมมือในการแสดงความคิด ความรู้สึของตนเองและร่วมในการวิเคราะห์บทบาทของเพื่อน
4. สังเกตการสรุปสิ่งที่ได้จากการใส่ใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เอกสารประกอบการบรรยาย

การวิเคราะห์การใส่ใจ

การใส่ใจเป็นพื้นฐานของปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการแลกเปลี่ยนการใส่ใจ จะก่อให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การใส่ใจเป็นการกระทำใด ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าสนใจต่อผู้อื่น รูปแบบของการใส่ใจ มี 3 ประเภท คือ

1. การใส่ใจทางบวก (Positive Stroke) มักแสดงออกในรูปของการติดต่อสัมพันธ์ที่รับกัน โดยการสื่อตรงเป้าหมาย เหมาะกับกาลเทศะและบุคคล ซึ่งจะพัฒนาไปสู่ I'm OK, You're OK สามารถแบ่งได้เป็น

1.1 การใส่ใจทางบวกอย่างปราศจากเงื่อนไข เป็นการใส่ใจผู้อื่นในฐานะที่เขาเป็นตัวของตัวเอง เป็นการยอมรับผู้อื่นอย่างจริงใจโดยไม่ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น รูปร่าง หน้าตา ตำแหน่ง ฐานะทางเศรษฐกิจ ฯลฯ

1.2 การใส่ใจทางบวกอย่างมีเงื่อนไข เป็นการใส่ใจทางบวกโดยขึ้นอยู่กับการกระทำหรือคุณสมบัติของบุคคล เช่น "แม่จะรักหนูมาก หากหนูสอนการบ้านให้หน่อย"

2. การใส่ใจทางลบ (Negative Stroke) เป็นการใส่ใจที่ก่อให้เกิดผลเสียทางสุขภาพจิต แต่การใส่ใจทางลบก็ดีกว่าไม่ได้รับการใส่ใจใด ๆ เลย สามารถแบ่งได้เป็น

2.1 การใส่ใจทางลบอย่างปราศจากเงื่อนไข เป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดผลทางลบอย่างรุนแรง เช่น "ฉันไม่มีเวลาสำหรับคนอย่างเธอ"

2.2 การใส่ใจทางลบอย่างมีเงื่อนไข เป็นการใส่ใจโดยขึ้นกับการกระทำ หรือคุณสมบัติของบุคคล แต่ถือว่าไม่รุนแรงนัก เพราะเมื่อบุคคลเปลี่ยนแปลงการกระทำหรือเมื่อทำผิดแล้วแก้ไขให้ถูกต้อง ก็ย่อมได้รับการใส่ใจในทางบวกตามมา เช่น การลงโทษเมื่อทำผิด คำหนิด้วยท่าทางหรือวาจาต่อพฤติกรรมที่ไม่ดี เช่น เขยิบดริมฝีปาก ใช้วาจาคำหนิ "คุณทำงานผิดเป็นครั้งที่ 3 แล้วนะ นี่จะให้ฉันทนความเลินเล่อของเธอไปถึงไหน"

3. การใส่ใจแบบคละ (Mixed Stroke) เป็นการที่บุคคลหลีกเลี่ยงการใส่ใจทางลบไปตรง ๆ อย่างเดียว เพราะสังคมไม่ยอมรับ จึงใช้การใส่ใจแบบคละ เช่น "งานนี้ เป็นฝีมือของคุณหรือนี่ เก่งจัง แทบไม่น่าเชื่อเลยว่า你会ทำได้ขนาดนี้"

ครั้งที่ 9

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์บทชีวิต
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงความหมาย ลักษณะ และประโยชน์ของบทชีวิต
2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์บทชีวิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสม

ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการบรรยาย
2. เอกสารสถานการณ์ที่กำหนดให้

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวทบทวนการวิเคราะห์การใส่ใจและกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์บทชีวิต
 2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยอธิบายความหมายและยกตัวอย่างลักษณะของบทชีวิต ได้แก่ บทของ ผู้กล่าวหา บทของผู้ช่วยเหลือ และบทของเหยื่อ
 - 2.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาช่วยกันวิเคราะห์สถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดให้
 - 2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันแสดงความคิด ความรู้สึกเกี่ยวกับบทชีวิตในชีวิตประจำวันหรือประสบการณ์ แล้วร่วมกันอภิปรายบทชีวิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
- สถานการณ์ที่กำหนดให้

จรรยาต้องการให้วันเพ็ญช่วยอธิบายการบ้านให้ แต่วันเพ็ญไม่ว่างและกำลังหงุดหงิดกับงาน จึงตวาดจรรยาและไล่ให้ไปปรึกษาเพื่อนคนอื่น จรรยาจึงรู้สึกไม่พอใจเดินออกมานอกห้องเจอกับสุกัญญา กำลังอ่านหนังสืออยู่ จรรยาเข้าไปเล่าเหตุการณ์ที่วันเพ็ญตวาดให้กับสุกัญญาฟัง สุกัญญาก็ไม่ยอมฟังเพราะตนเองอยากอ่านหนังสือให้จบจึงบอกกับจรรยาให้คุยกันวันหลัง ทำให้จรรยาไม่พอใจจึงด่าว่าด้วยเสียงอันดังและแสดงความไม่พอใจต่อสุกัญญา หัวหน้าชั้นเรียนได้ยินจึงเข้ามาห้ามปรามและตำหนิจรรยาว่าไม่ควรด่าว่าเสียงดังอย่างนี้ จรรยา หันมาตวาดหัวหน้าว่าไม่ต้องมายุ่งเกี่ยวกับฉันเพราะไม่ใช่เรื่องของตนเอง อาจารย์เดินมาได้ยินจึงเข้ามาซักถาม จรรยา

ร้องไห้เสียงดังขณะที่เพื่อน ๆ เล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้อาจารย์ฟัง

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยอธิบาย
2. สังเกตจากการร่วมกันแสดงความคิดและร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ที่กำหนดให้
3. สังเกตจากการสรุปถึงบทบาทของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมใน

การเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เอกสารประกอบการบรรยาย

การวิเคราะห์บทชีวิต

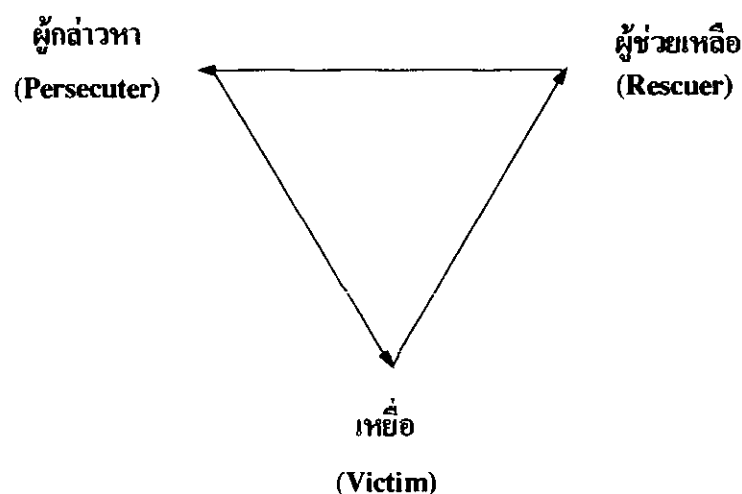
เป็นบทบาทที่สะสมมาตั้งแต่เด็ก มีอิทธิพลมาจากการเลี้ยงดูและการพัฒนาอย่างสูงมาก บทชีวิตตามทัศนะของทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มี 3 แบบ คือ

1. บทของผู้กล่าวหา (Persecuter) เป็นบทของคนที่ชอบว่ากล่าวตำหนิ จับผิดผู้อื่น แสดงอำนาจ ควบคุมบังคับความประพฤติคนอื่นให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อให้ผู้อื่นเสียน้ำอับอาย เกรงกลัว

2. บทของผู้ช่วยเหลือ (Rescuer) เป็นบทของคนที่ชอบเสนอตนให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ ทำอะไรให้ผู้อื่น แม้กระทั่งกับคนที่ไม่ต้องการความช่วยเหลือ หรือคนที่ไม่ยอมช่วยตนเอง

3. บทของเหยื่อ (Victim) เป็นบทของผู้ถูกรังแก ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ขอบความเห็นใจจากคนอื่น แสดงว่าตนเองไร้ความสามารถทั้ง ๆ ที่ตนเองมีความสามารถ เพื่อให้ผู้อื่นปลอบโยนหรือเห็นใจ

ทั้ง 3 บทบาทนี้ สามารถเปลี่ยนแปลงกลับไปกลับมาได้ เกิดต่อเนื่องกันตลอดเวลา ควรรู้ตัวเมื่อมีใครเล่นเกมกับเราและต้องคุมเกมให้อยู่ บุคคลควรรู้ตัวและไม่ยึดติดกับบทบาทใด ๆ ดังแสดงในภาพ



ครั้งที่ 10

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์การสะสม
 แสตมป์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงความหมายและลักษณะของการสะสมแสตมป์
2. เพื่อให้นักศึกษาวิเคราะห์การสะสมแสตมป์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสม

ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารประกอบการบรรยาย

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวทบทวนการวิเคราะห์บทชีวิตและกล่าวนำเข้าสู่การวิเคราะห์
 การสะสมแสตมป์
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยอธิบายความหมายและลักษณะต่าง ๆ ของแสตมป์ ๆ ได้แก่ แสตมป์
 สีแดง แสตมป์สีน้ำเงิน แสตมป์สีขาว แสตมป์สีทอง และแสตมป์สีเทา
 - 2.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาเล่าประสบการณ์ของตนเองแล้วร่วมกันอภิปรายแสดง
 ความคิด และความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับการสะสมแสตมป์
 - 2.3 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายการสะสมแสตมป์ที่เกี่ยวข้อง
 กับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยายามร่วมกันสรุป และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังขณะที่ผู้วิจัยอธิบาย
2. สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมมือในการเล่าประสบการณ์ของ
 ตนเอง
3. สังเกตจากการสรุปถึงการสะสมแสตมป์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการเผชิญ
 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เอกสารประกอบการบรรยาย

การวิเคราะห์การสะสมแต้มปี

แต้มปี เปรียบเทียบได้กับความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลสะสมไว้ มีทั้งความรู้สึกทางบวก และทางลบ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลสะสมไว้ในตนเอง นั้นมีหลายสี ส่วนใครจะมีแต้มปีสีใดเด่นชัด ขึ้นกับทัศนะชีวิต

แต้มปีสีแดง เป็นความรู้สึกโกรธ รู้สึกผิด ความไม่พอใจ เคียดแค้น

แต้มปีสีน้ำเงิน เป็นความรู้สึกเศร้าสร้อย อ้างว้างโดดเดี่ยว ว้าเหว่ ซ้ำใจ

แต้มปีสีขาว เป็นความรู้สึกว่าตนเองดีเด่น บริสุทธิ์ ผู้ใดกล่าวตำหนิไม่ได้ รู้สึกว่าตนเองต้องถูกต้องเสมอ

แต้มปีสีทอง เป็นความรู้สึกพอใจในตนเอง รู้ว่าตนเองมีคุณค่า ไว้วางใจตนเองและผู้อื่น

แต้มปีสีเทา เป็นความรู้สึกว่าตนเองบกพร่อง

บุคคลที่วางตำแหน่งของชีวิตใน I'm OK, You're OK มักจะเลือกสะสมแต้มปีสีทองไว้ มองหาสิ่งที่เป็นคุณค่าจากประสบการณ์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับคนอื่น นอกจากจะรู้จักสะสมแต้มปีสีทองแล้ว จะต้องรู้จักให้และแลกเปลี่ยนแต้มปีกับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม

ครั้งที่ 11

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกหัดพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. **ขั้นนำ** ผู้วิจัยทบทวนการสะสมแต้มปี และกล่าวนำสู่การสรุปทุกขั้นตอนที่ได้ศึกษา
2. **ขั้นดำเนินการ** ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงบทบาทตามที่ผู้วิจัยสร้างสถานการณ์ขึ้น
 - 2.2 ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เพื่อนแสดง โดยให้วิเคราะห์โครงสร้างบุคลิกภาพ การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การวิเคราะห์เกมทางจิตวิทยา การวิเคราะห์บทชีวิต การวิเคราะห์ทัศนะชีวิต การวิเคราะห์การใส่ใจ การวิเคราะห์แสดงปี โดยพิจารณาทั้งภาษาด้อยคำและท่าทาง
3. **ขั้นสรุป** ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

สถานการณ์ที่ 1

ในการประชุมการจัดนิทรรศการโรคเอดส์ หัวหน้าห้องได้นัดประชุมวางแผนการดำเนินงาน หลังจากเวลาผ่านไป 30 นาทีแล้ว ยังไม่สามารถตกลงกันได้ เนื่องจากแต่ละคนมีความคิดต่างกันไปและยังแย้งกันพูดจนไม่รู้เรื่อง บางคนก็จับกลุ่มคุยกันเอง บางคนก็ไม่เสนอความคิดเห็นอะไรเลย บางคนก็ค้านผู้อื่นอย่างเดียว นักศึกษารู้สึกว่าคาบนี้ นักศึกษาจะพูดอย่างไร

สถานการณ์ที่ 2

นักศึกษาและเพื่อนๆ ได้รับมอบหมายให้จัดเวทีวันรับน้องใหม่ ขณะกำลังปรึกษากัน มีเพื่อนคนหนึ่งแสดงความคิดเห็นแตกต่างไปจากนักศึกษาและเพื่อนคนอื่น นักศึกษาจะอย่างไร

สถานการณ์ที่ 3

นักศึกษามีความคิดเห็นในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยโดยวิธี ก. แต่เพื่อนๆ มีความเห็นว่าควรจะใช้วิธี ข. นักศึกษาคิดว่าวิธี ก. ดีกว่าแน่ๆ นักเรียนจะอย่างไร

การประเมินผล

1. สังเกตการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากการวิเคราะห์บทบาทสมมติที่เพื่อนแสดง
3. สังเกตจากการสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง

บุคคล

ครั้งที่ 12

เรื่อง ปัจฉิมนิเทศ

วัตถุประสงค์

เพื่อสรุปผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ -

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล หลังจากทีนักศึกษาได้ฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
2. ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน
3. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณในความร่วมมือของนักศึกษาและกล่าวปิดการทดลอง

การประเมินผล

1. สังเกตการสรุปผลการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. สังเกตการสรุปประโยชน์และการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

ตารางการให้อาสาสมัครเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่	วัน-เดือน-ปี	เวลา	เรื่อง
1	วันอังคารที่ 19 พฤศจิกายน 2539	15.00-16.00 น.	- ปฐมนิเทศ
2	วันพฤหัสบดีที่ 21 พฤศจิกายน 2539	14.00-15.00 น.	- ความขัดแย้งระหว่างบุคคล - พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล
3	วันอังคารที่ 26 พฤศจิกายน 2539	15.00-16.00 น.	- ภาษาล้อขำและภาษาที่ไม่ใช้ล้อขำ
4	วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤศจิกายน 2539	14.00-15.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล : การแข่งขัน
5	วันอังคารที่ 3 ธันวาคม 2539	15.00-16.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล : การร่วมมือ
6	วันพฤหัสบดีที่ 5 ธันวาคม 2539	17.00-18.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล : การประนีประนอม
7	วันอังคารที่ 10 ธันวาคม 2539	16.00-17.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล : การหลีกเลี่ยง
8	วันพฤหัสบดีที่ 12 ธันวาคม 2539	14.00-15.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล : การยอมให้
9	วันอังคารที่ 17 ธันวาคม 2539	15.00-16.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล
10	วันพฤหัสบดีที่ 19 ธันวาคม 2539	14.00-15.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล
11	วันอังคารที่ 24 ธันวาคม 2539	15.00-16.00 น.	- พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล
12	วันพฤหัสบดีที่ 26 ธันวาคม 2539	14.00-15.00 น.	- บังฉนิเทศ

โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1.	ปฐมนิเทศ	1.เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับนักศึกษาในกลุ่มควบคุม 2.เพื่อให้ นักศึกษาทราบวัตถุประสงค์ วิธีการให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาที่ต้องปฏิบัติภายในกลุ่มตลอดจนการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการให้ข้อเสนอแนะ	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคย โดยผู้วิจัยแนะนำตนเองและให้นักศึกษาแต่ละคนแนะนำตนเองเพื่อให้คุ้นเคยกัน <u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม “ดอกไม้ในสวน” <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปข้อคิดจากกิจกรรม และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม -ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาที่จะต้องปฏิบัติภายในกลุ่ม -ผู้วิจัยบอกถึงประโยชน์ที่จะได้รับการเข้าร่วมโปรแกรมและนัดหมายวัน เวลา สถานที่ในการให้ข้อเสนอแนะ
2.	ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	-เพื่อให้ นักศึกษาทราบความหมายและความสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	-โปรแกรมในการให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 2-8 ผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการเช่นเดียวกันทุกครั้ง โดยการจัดประสบการณ์เรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์แต่ละขั้น ดังนี้ <u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแจกเอกสารให้นักศึกษาอ่าน <u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามและร่วมกันอภิปราย <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3.	ภาษาถ้อยคำ และภาษาที่ ไม่ใช่ถ้อยคำ	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ เกี่ยวกับภาษาถ้อยคำและ ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ	
4.	พฤติกรรมที่ เหมาะสมใน การเผชิญ ความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล ด้านการแข่งขัน	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ พฤติกรรมที่เหมาะสมใน การเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลด้าน การแข่งขัน	
5.	พฤติกรรมที่ เหมาะสมใน การเผชิญ ความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล ด้านการร่วมมือ	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ พฤติกรรมที่เหมาะสมใน การเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลด้าน การร่วมมือ	
6.	พฤติกรรมที่ เหมาะสมใน การเผชิญความ ขัดแย้งระหว่าง บุคคลด้านการ ประนีประนอม	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ พฤติกรรมที่เหมาะสมใน การเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลด้าน การประนีประนอม	
7.	พฤติกรรมที่ เหมาะสมใน การเผชิญความ ขัดแย้งระหว่าง บุคคลด้าน การหลีกเลี่ยง	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ พฤติกรรมที่เหมาะสมใน การเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลด้าน การหลีกเลี่ยง	

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
8.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการยอมให้	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการยอมให้	
9.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยแจกเอกสารสถานการณ์ที่กำหนดให้ <u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายและแนะนำวิธีที่พึงปฏิบัติต่อการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากสถานการณ์ที่กำหนดให้ <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
10.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งในชีวิตประจำวัน	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาแต่ละคนเล่าประสบการณ์ของตนเองเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่นักศึกษาเคยประสบและผลที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งนั้น <u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และผู้วิจัยซักถามแนวทางการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
11.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากวิดิทัศน์	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาสังเกตพฤติกรรมของตัวแสดงในวิดิทัศน์ <u>ขั้นดำเนินการ</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นจากการชมวิดิทัศน์ และเปิดโอกาสให้ซักถาม <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
12.	ปัจจัยนิเทศ	เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจ และสามารถสรุปเกี่ยวกับ พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากการให้ข้อเสนอแนะ	<u>ขั้นนำ</u> ผู้วิจัยกล่าวทักทาย <u>ขั้นดำเนินการ</u> 1. ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปวิธีที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ได้รับจากการให้ข้อเสนอแนะ 2. ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมและเปิดโอกาสให้ซักถาม 3. นักศึกษาประเมินผลการให้ข้อเสนอแนะและประโยชน์ที่ได้รับ <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและปิดการทดลอง

หมายเหตุ การฝึกแต่ละครั้ง ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 1

เรื่อง ปฐมนิเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับนักศึกษาในกลุ่มควบคุม
2. เพื่อให้ นักศึกษาทราบวัตถุประสงค์ วิธีการให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาที่จะต้องปฏิบัติในกลุ่ม และประโยชน์ที่จะได้รับ ตลอดจนการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ในการให้ข้อเสนอแนะ

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กระดาษเปล่าสำหรับนักศึกษา คนละ 1 แผ่น จำนวน 8 แผ่น
2. ดินสอ จำนวน 8 แท่ง
3. ตารางการให้ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง

ระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยโดยผู้วิจัยแนะนำตนเองและให้นักศึกษาแต่ละคนแนะนำตนเอง เพื่อให้คุ้นเคยกัน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม "ดอกไม้ในสวน" โดย
 - 2.1 ผู้วิจัยแจกกระดาษและดินสอให้นักศึกษาทุกคน
 - 2.2 ให้นักศึกษาสมมติว่าตนเองเป็นดอกไม้อะไรก็ได้ 1 อย่าง บอกข้อดีและข้อเสียของดอกไม้ชนิดนั้น แล้วบอกให้คนอื่นทราบว่าตนเองต้องการให้คนอื่นทำอย่างไรกับตนเองบ้าง
 - 2.3 ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาพยายามช่วยกันสรุปข้อคิดจากกิจกรรม และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
3. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาที่จะต้องปฏิบัติภายในกลุ่ม
4. ผู้วิจัยบอกถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการเข้าร่วมโปรแกรม และนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการให้ข้อเสนอแนะ

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟัง และซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ
2. สังเกตการเข้าร่วมกิจกรรม "ดอกไม้ในสวน"
3. สังเกตจากการสรุปกิจกรรมของนักศึกษา

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 2

เรื่อง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ นักศึกษาทราบความหมายและความสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
รวมทั้งพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารการให้ข้อเสนอแนะเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสม
ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่
เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลให้นักศึกษาอ่าน
 2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาพยาบาลได้ซักถามและร่วมกัน
อภิปรายข้อคิดเห็นที่ได้จากความหมายและความสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคล รวมทั้ง
พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ต่อไป
 3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
- การประเมินผล สังเกตจากการตั้งใจฟัง ซักถาม และการสรุปของนักศึกษา

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 2

เรื่อง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่ไม่สอดคล้องกัน หรือแตกต่างกัน โดยแสดงออกมาเป็นการกระทำ ในลักษณะของการต่อต้าน ขัดขวาง รบกวน การกระทำของอีกฝ่าย เพื่อมิให้บรรลุเป้าหมายอันเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งอาจแสดงออกมาทางภาษากายหรือภาษาท่าทาง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนา แต่ก็ เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงพ้น トラบใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่ และยังร่วมกับคนอื่นในสังคม เมื่อไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งได้ เราควรจะต้องยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นของปกติที่เกิดขึ้นในสังคม เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งส่วนใหญ่มิได้เกิดจากการกระทบกระทั่งกันทางกาย แต่มักเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคลทางความคิดเห็น อารมณ์ และความกดดันทางจิต หากเกิดความขัดแย้งในทางทำลาย จะทำให้เกิดความขุ่นเคืองเคียดแค้น ไม่พอใจ น้อยใจกัน ทำให้ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลต้องหยุดชะงักไป ความผูกพันพอใจที่จะทำงานด้วยกันก็ลดลง หากรุนแรงมากขึ้น ก็ทำให้ความสัมพันธ์ในกลุ่มล้มเหลว เกิดความแตกแยกในหมู่คณะ การอยู่ร่วมกันก็ไม่ได้ผลดี ส่วนผลกระทบทางกายก็อาจทำให้เกิดความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ นอนไม่หลับ ฯลฯ ดังนั้น หากได้เรียนรู้เกี่ยวกับการตอบสนองความขัดแย้งอย่างเหมาะสมแล้ว จะส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกที่เหมาะสมของบุคคลที่มีต่อกัน เมื่อมีความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่ไม่สอดคล้องกัน โดยแสดงออกทางภาษากายและภาษาท่าทาง ทำให้ผู้อื่นไม่พอใจและทำลายสัมพันธภาพอันดี โดยอาศัยกรอบความคิดการแก้ไขความขัดแย้งตามแบบของรอบบินส์ โชมส์ และคิลแมนน์ ดังนี้

1.1 การแข่งขัน (Competition) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของบุคคลอื่น อาศัยการแสดง การคุกคาม ข่มขู่ หรือการอ้างระเบียบเพื่อให้ตนชนะ

ควรใช้เมื่อต้องรีบตัดสินใจเร่งด่วน หรือเมื่อเป็นประเด็นสำคัญที่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือกรณีที่เรามั่นใจว่าถูกต้อง หรือเมื่อต้องกันตัวเองจากการถูกเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผล

1.2 การร่วมมือ (Collaboration) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเองและขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหา มุ่งทำให้เกิดความพอใจทั้งของตนเองและบุคคลอื่น

ควรใช้เมื่อต้องการหาวิธีที่ดีกว่าในกรณีทั้งสองฝ่าย มีความสำคัญมากกว่าที่จะประนีประนอม หรือเมื่อต้องการที่จะทดสอบจุดยืนของตนเพื่อจะเข้าใจผู้อื่น หรือเมื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นของทุกฝ่าย หรือเมื่อต้องการมติเอกฉันท์ โดยที่คนทั้งหลายมีความผูกพันต่อกัน หรือเมื่อต้องการประสานความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างบุคคล

1.3 การประนีประนอม (Compromising) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเองและเอาใจผู้อื่น เป็นแบบการเจรจาต่อรองที่มุ่งที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้าง ก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือพบกันครึ่งทาง

ควรใช้เมื่อเป้าหมายไม่คุ้มกับการพยายามเอาชนะ หรือเมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจมากพอ ๆ กัน และเป้าหมายต่างกันอย่างชัดเจน หรือเมื่อต้องการให้ตกลงกันได้ชั่วคราวในประเด็นที่ซับซ้อนและในเวลาจำกัด หรือใช้เมื่อการแข่งขันหรือการร่วมมือไม่ได้ผล

1.4 การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าไม่ผู้ปัญหา และไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเอง แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหาเฉยชา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ควรใช้เมื่อประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระ หรือไม่มีโอกาสชนะ หรือการเผชิญหน้าก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี หรือต้องการให้ผู้อื่นลดความโกรธลงอยู่ในระดับพอที่จะร่วมงานกันต่อไปได้ หรือเมื่อต้องการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งดีกว่าที่จะตัดสินใจทันที หรือเมื่อวิธีการอื่น ๆ อาจให้ผลที่ดีกว่า หรือเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งอื่น ๆ

1.5 การยอมให้ (Accommodation) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

ควรใช้เมื่อเราเป็นฝ่ายผิดและต้องการหาวิธีที่ดีกว่า หรือต้องการเรียนรู้จากผู้อื่น หรือเมื่อเป็นประเด็นที่สำคัญต่อผู้อื่นมากกว่าตนเอง และเพื่อแสดงไมตรีจิตในการที่จะได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น หรือเมื่อต้องการสร้างความยอมรับจากสังคมเพื่อนาคต หรือเมื่อการแข่งขันดำเนินไม่จบสิ้น และส่งผลต่อเราไม่ว่าแพ้หรือชนะ หรือเพื่อประสานสามัคคี หรือให้ได้เรียนรู้จากการลองผิดลองถูก

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 3

เรื่อง ภาษาถ้อยคำและภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับภาษาถ้อยคำและภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารการให้ข้อเสนอแนะเรื่องภาษาถ้อยคำและภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่องภาษาถ้อยคำและภาษาไม่ใช้ถ้อยคำให้นักศึกษาอ่าน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาอภิปรายพฤติกรรมที่นักศึกษาต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อตนเองโดยใช้ภาษาถ้อยคำและไม่ใช้ภาษาถ้อยคำในชีวิตประจำวัน และการเปรียบเทียบจากที่นักศึกษาสมมติตนเองเป็นดอกไม้ในกิจกรรม "ดอกไม้ในสวน"
3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม
4. ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปเกี่ยวกับภาษาถ้อยคำและภาษาไม่ใช้ถ้อยคำ แล้วผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล สังเกตจากการตั้งใจฟัง ร่วมอภิปราย ซักถาม และการสรุปของนักศึกษา

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 3

เรื่อง ภาษาถ้อยคำและภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ

คนเราสื่อสารกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา แม้เราไม่ได้พูดแต่วิธีการที่เราวางมือ ตำแหน่งของร่างกาย สีหน้า น้ำเสียง ฯลฯ เป็นการบ่งบอกหรือสื่อสารอะไรบางอย่างของตัวเรากับคนอื่นทั้งสิ้น

มนุษย์แตกต่างกันในการเรียนรู้ภาษาถ้อยคำและภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ภาษาถ้อยคำเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ถนัดกรองจากสมอง ส่วนภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำมักจะเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการแสดงออกถึงอารมณ์และทัศนคติ เหมาะอย่างยิ่งที่จะใช้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก

ตามความเป็นจริงแล้วนั้น เมื่อเราสื่อสารด้วยคำพูด เราก็กำลังแสดงออก ด้วยภาษาที่ไม่ใช้คำพูดเช่นกัน เช่น น้ำเสียง สีหน้า ท่าทางซึ่งเราแสดงออกเพื่อเสริม ข้ำ เติมคำพูดของเรา บางครั้งคำพูดและท่าทางอาจขัดกัน เช่น เราตอบรับว่า ค่ะ ครับ ด้วยหัวคิ้วที่ขมวดเข้าหากัน ดังนั้น จึงควรพิจารณาทั้งสองอย่างเพื่อการตัดสินใจซึ่งต้องอาศัยทั้งเหตุผล อารมณ์และทัศนคติ

การใช้ภาษาที่เป็นคำพูด

การใช้ภาษาคำพูดจะแสดงควมมีสติรู้สึกตัว (Awareness) มากกว่าการใช้ภาษาที่ไม่ใช้คำพูด ควรพูดให้ถูกต้องตามหลักภาษา อาจใช้ศัพท์เทคนิคได้ในเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ไม่ใช้ประโยคข้อความที่ซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ ข้อความเนื้อหาของสารจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ควรพยายามปรับปรุงด้านคุณภาพของเสียงและน้ำเสียงที่เหมาะสม กล่าวคือ เสียงนุ่มนวลไพเราะ ไม่แข็งกระด้าง หรือแหบแห้ง มีความดังที่เหมาะสม มีระดับเสียงสูงต่ำที่เหมาะสมกับเนื้อหา และมีความเร็วช้าที่เหมาะสมกับผู้ฟังอีกด้วย การใช้คำพูดควรคำนึงถึง

- ภาษาเทคนิค เป็นภาษาที่ใช้เฉพาะหมู่เหล่า ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังต่างสถาบันออกไป สับสนงงงวยได้
- ภาษาแสดง เป็นภาษาที่ใช้ตามสมัยนิยม ไม่มีในพจนานุกรม ใช้อยู่ระยะหนึ่งก็จะหายไป การพูดเป็นพิธีรีตรอง การใช้ภาษาแสดงจะทำลายบุคลิกภาพผู้พูดได้
- ภาษาผสม เป็นการปนกันสองภาษาขึ้นไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้พูดซึ่งอาจจะพยายามให้ผู้ร่วมกลุ่มชินกับภาษาต่างประเทศหรือเพื่อการแสดงบุคลิกภาพของผู้พูด
- ภาษาติดปาก เป็นวลีหรือประโยคที่ติดปากผู้ใช้ อาจมีความหมายหรือไม่ก็ได้ เช่น "แบบว่า...", "แบบ", "มันเป็นอะไรที่..." หรือ จะลงท้ายประโยคด้วย "ใช่ไหม" จนบางครั้งอาจก่อให้เกิดความรำคาญหรือเป็นเรื่องล้อเลียนขึ้นได้

การใช้ภาษาที่ไม่ใช้คำพูด

สามารถแยกเป็นประเภทได้ คือ

1. ภาษาทางด้านสถานที่ (proxemics) หมายถึง ภาษาที่เกิดจากสถานที่ที่บุคคลทำการสื่อสารกันรวมทั้งระยะห่างของบุคคลที่สื่อสารกัน เช่น การประชุม ผู้ที่นั่งหัวโต๊ะมักเป็นผู้นำ หรือผู้พูดยืนด้านหน้าของกลุ่มตรงกลางห้องแสดงว่าสิ่งที่ผู้พูดพูดมีความสำคัญเป็นการเป็นงาน ถ้านั่งล้อมโต๊ะกลมจะให้บรรยากาศเป็นประชาธิปไตยมากกว่า

นักวิชาการจัดแบ่งช่องว่างออกเป็นระยะต่าง ๆ คือ

1.1 ระยะสนิทสนม (Intimate Distance) คือระยะใกล้ชิดที่สุดถึง 18 นิ้ว เป็นระยะเฉพาะผู้ที่เรานิสิตสนมด้วยเท่านั้น หากเป็นผู้แปลกหน้าเข้ามาจะรู้สึกอึดอัดผิดปกติทันที

1.2 ระยะส่วนตัว (Personal Distance) คือระยะห่างระหว่าง 18 นิ้ว ถึง 4 ฟุต สามารถให้สมาชิกคุ้นเคยกันเข้ามาในรัศมีได้

1.3 ระยะทางสังคม (Social Distance) คือระยะห่างระหว่าง 4 ฟุต ถึง 12 ฟุต เป็นรัศมีที่เราติดต่อกับคนอื่น

1.4 ระยะต่อชุมชน (Public Distance) คือระยะห่าง 12 ฟุตขึ้นไปจนสุดเขตการได้ยินหรือมองเห็น

2. ภาษาทางด้านเวลา (Chronemics) หมายถึง การใช้เวลาซึ่งผู้ส่งสารสามารถแสดงความหมายให้ผู้รับสารเข้าใจได้ คล้ายกับมารยาทในการใช้เวลา เช่น การเรียกประชุมเมื่อใดก็ได้ตามใจชอบ เลิกประชุมสาย การโทรศัพท์ไม่ควรโทรหลัง 21.00 น. เป็นต้น เว้นแต่มีเรื่องรีบด่วนหรือจำเป็นเท่านั้น

3. ภาษาท่าทาง (Kinetics) หมายถึง ภาษาที่อยู่ในรูปของการเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมร่างกายทั้งหมด ได้แก่ ใบหน้า ศรีษะ แขน ขา ลำตัว เป็นต้น การสื่อสารที่ผู้พูดโน้มตัวเข้าไปหาผู้พูด แสดงให้เห็นทัศนคติทางบวกที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง และผู้ฟังที่โน้มตัวเข้าไปหาผู้พูดก็แสดงถึงความตั้งใจฟัง ผิดกับผู้ฟังที่นั่งตามสบาย หลังพิงพนักเก้าอี้ตาเหม่อลอย แม้จะมีสมาชิที่นั่งตามสบายหากแต่ดวงตาจับที่ผู้พูด ก็ตีความหมายว่าสนใจเช่นกัน อาการหรือตาแสดงความสงสัย ไม่แน่ใจ หรือรำคาญ แต่ถ้าดวงตาเบี่ยงไป ม่านตาหรือลงภายใต้ท่าที่แสดงอาการไม่สนใจ แสดงว่าคำพูดของผู้พูดได้จุดความสนใจบางอย่างขึ้นในตัวผู้ฟัง

ดวงตาไม่ใช่เป็นสิ่งเดียวบนใบหน้าที่สามารถได้ตี ปากที่มีรอยยิ้มก็สื่อสารได้ดีเช่นกัน รอยยิ้มแสดงถึงความอบอุ่นเป็นมิตร เสริมสร้างบรรยากาศทางสังคม-อารมณ์ได้เป็นอย่างดี

ภาษาท่าทางรวมถึงการแสดงท่าทางประกอบ ควรระลึกว่าท่าทางประกอบนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ชัดเจน ชัด หรือสร้างความสนใจ แต่ถ้าใช้ท่าทางมากเกินไปหรือไม่ระมัดระวัง อาจทำให้เสียสมาธิหรือสื่อความหมายผิด ๆ

การสัมผัสเป็นภาษาท่าทาง การแตะหลังอย่างสุภาพแสดงความสนิทสนม คู่กันเคยไว้ใจ หรือเป็นกริยาที่ผู้มีสถานภาพสูงกว่ากระทำต่อผู้มีสถานภาพต่ำกว่า การแตะบ่าและศรีษะชิดกันขณะสนทนา อาจหมายถึงความสนิทเป็นพิเศษหรือการสนทนาที่เป็นความลับก็ได้ การสัมผัสอาจใช้บ่งบอกอำนาจก็ได้ ถ้าผู้มีอำนาจสูงกว่าออกคำสั่งและจับแขนผู้รับคำสั่ง ถือเป็น การย่ำคำสั่ง แต่ถ้าผู้มีอำนาจน้อยกว่าจับแขนผู้มีอำนาจมากกว่าจะกลายเป็นท้าทายให้มีการต่อสู้ ดังนั้น จึงต้องระมัดระวังเช่นกัน

4. ภาษาทางวัตถุ (Objective) เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ ยานพาหนะ ห้องประชุม สี ฯลฯ เป็นสิ่งที่เสริมสร้างบุคลิกภาพ ความไว้วางใจแก่ผู้พบเห็น เช่น สีชมพู สีทอง สีเขียว เป็นสีที่ไม่ให้ความรู้สึกสมเป็นชาย สีฟ้า สีเทา สีเนื้อ จะลดความน่าเกรงขามลง ขณะที่สีดำ สีกรมท่า แสดงถึงอำนาจพลังและน่านับถือ หรือ คนแต่งตัวมอซอ จะได้รับการต้อนรับบริการในสถานบริการน้อยกว่าคนแต่งตัวดี หรือ แก้ว , โต๊ะของหัวหน้า จะไม่นำมาใช้ ฯลฯ

5. ภาษาน้ำเสียง (Vocalics) หมายถึง น้ำเสียงประกอบการพูด มีผู้ตั้งข้อสังเกตว่า น้ำเสียงจะมีความสำคัญมากกว่าเนื้อหา ถ้าน้ำเสียงและเนื้อหามีความขัดกัน ผู้ฟังจะตัดสินใจข้อความจากน้ำเสียง มีการแบ่งภาษาน้ำเสียงออกเป็น

- คุณภาพของเสียง ได้แก่ ระดับเสียงสูง-ต่ำ ความก้องกังวาน ความดัง-ค่อย อัตราเร็ว-ช้าและจังหวะ

- ลักษณะของเสียง ได้แก่ การหัวเราะ ไอ กระแอม หรือการถอนหายใจ

- ตัวขยายคุณภาพของเสียง ได้แก่ ความหลากหลายในระดับเสียงสูง-ต่ำ ดัง-ค่อย

- ตัวค้นของเสียง ได้แก่ อ้า เอื้อ หรือความเจ็บ การเปลี่ยนอัตราเสียงให้เร็วขึ้น

ซึ่งอาจหมายถึงการหมดความอดทน ความโกรธ ความกระสับกระส่ายของผู้ส่งสาร การเปลี่ยนอัตราเสียงให้ช้าลง หมายถึง การใช้ความคิด ความใกล้ชิดผูกพัน หรือความเบื่อหน่าย

การสื่อความหมายด้วยภาษาด้อยคำต้องไม่ขัดกับภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ และควรเอาใจใส่ภาษาด้อยคำเท่า ๆ กับภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เพราะทั้ง 2 อย่าง เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดมิติทางด้านอารมณ์-สังคมของกลุ่ม

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 4

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การแข่งขัน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกี่ยวกับการแข่งขัน

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารการให้ข้อเสนอแนะเรื่องการแข่งขัน

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่องการแข่งขันให้นักศึกษาอ่าน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีที่พึงปฏิบัติ

แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกี่ยวกับการแข่งขันทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง แล้วเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุป และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล สังเกตจากการตั้งใจฟัง การซักถาม การแสดงความคิดเห็น และการสรุปของนักศึกษา

เอกสารให้ข้อสังเกตครั้งที่ 4

เรื่อง การแข่งขัน

การแข่งขัน (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะหรือเอาใจตนเองในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือหรือเอาใจผู้อื่นในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ หรือความสูญเสียของผู้อื่น มุ่งที่การแพ้-ชนะ โดยอาศัยกำลังอำนาจ แสดงการคุกคาม ข่มขู่ หรือ การอ้างระเบียบเพื่อที่จะให้ตนได้ประโยชน์และได้ชัยชนะในที่สุด เข้าทำนองที่ว่า "ถ้าไม่รบ ก็ไม่ชนะ" เป็นแบบการแก้ปัญหาแบบแพ้-ชนะ เหมาะสมในการดำเนินการตามคำสั่งของหัวหน้า

พฤติกรรมด้านการแข่งขัน ควรใช้เมื่อ

1. ต้องรีบตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เช่น กรณีมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น
2. เมื่อเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งลงมือปฏิบัติไปแล้วอาจเป็นสิ่งที่คนไม่ชอบหรือไม่พอใจ เช่น การลงโทษทางวินัย การบังคับให้ทำตามกฎระเบียบ การลดหรือตัดค่าใช้จ่าย
3. เมื่อเป็นประเด็นสำคัญยิ่งต่อสถาบันหรือหน่วยงาน และเรามั่นใจว่าถูกต้อง
4. เพื่อกันตนเองจากการถูกเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผล

ส่วนดีของการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบนี้ คือ ผู้ชนะจะได้รับผลประโยชน์เต็มตามที่ตนเองมุ่งหวัง การตัดสินใจเป็นไปอย่างเด็ดขาด รวดเร็ว ไม่ยืดเยื้อ เหมาะสำหรับกรณีที่มีเวลาสั้นและจำกัด อาจทำได้ผลในระยะเวลาอันสั้น แต่ถ้าใช้บ่อย ๆ แล้ว ในระยะยาวทั้งสองฝ่ายจะขาดทุน ยิ่งไปกว่านั้น วิธีการแก้ปัญหานี้ มักจะเกิดในบรรยากาศที่ความเชื่อถือ และความไว้วางใจต่อกันมีในระดับต่ำ ส่วนผู้แพ้มักจะไม่พอใจ เคียดแค้น ชิงชัง การปฏิบัติตามคำสั่งด้วยการฝืนใจทำ การแก้ปัญหานี้จึงเป็นการก่อตัวให้เกิดปัญหาขัดแย้งต่อไปอีก

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 5

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การร่วมมือ
วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
 บุคคลเกี่ยวกับการร่วมมือ

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารการให้ข้อเสนอแนะเรื่องการร่วมมือ

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่องการร่วมมือให้นักศึกษาอ่าน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและเสนอวิธีปฏิบัติใน

การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ
 ทั้งภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทาง แล้วเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุป และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล สังเกตการตั้งใจฟัง การซักถาม แสดงความคิดเห็น และการสรุปของนักศึกษา

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 5

เรื่อง การร่วมมือ

การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมการเอาใจตนเองในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือหรือเอาใจผู้อื่นในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่จะแข่งขันเพื่อเอาชนะ และขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย เข้าทำนองที่ว่า "สองหัวดีกว่าหัวเดียว"

วิธีนี้เป็นวิธีการที่มีทั้งเหตุผลและสร้างสรรค์ เป็นการแสวงหาข้อตกลงที่สมอารมณ์ ทั้งสองฝ่าย จึงเป็นวิธีการแก้ปัญหอย่างแท้จริงซึ่งมิใช่มุ่งที่ทำให้การขัดแย้งสิ้นสุดลงเท่านั้น แต่เป็นการเน้นที่วัตถุประสงค์และเน้นให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์สูงสุด

พฤติกรรมด้านการร่วมมือ ควรใช้วิธีการนี้เมื่อ

1. ต้องการหาวิธีที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง เมื่อแนวความคิดของทั้งสองฝ่ายมีความสำคัญมากเกินกว่าที่จะประนีประนอมกันได้
2. เมื่อเราต้องการที่จะเรียนรู้ เช่น การทดสอบจุดยืนของเราเองหรือเพื่อต้องการที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น
3. เพื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นส่วนดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้วิธีที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง
4. เพื่อให้คนทั้งหลายมีความผูกพันต่อกัน โดยผนึกความต้องการของคนทั้งหลายให้เป็นมติดอกฉันท์
5. เพื่อที่จะประสานความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างบุคคล

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 6

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การประนีประนอม
วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
 ระหว่างบุคคลเกี่ยวกับการประนีประนอม

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารการให้ข้อเสนอแนะเรื่องการประนีประนอม

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่องการประนีประนอมให้นักศึกษาอ่าน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีที่พึงปฏิบัติ

ในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลทั้งภาษาถ้อยคำและ
 ภาษาท่าทาง และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุป และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล สังเกตจากการตั้งใจฟัง การซักถาม การแสดงความคิดเห็น และการสรุปของ
 นักศึกษา

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 8

เรื่อง การประนีประนอม

การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมการเอาใจตนเองและแสดงพฤติกรรมการเอาใจผู้อื่นในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลาง เป็นแบบการเจรจาต่อรองที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง พฤติกรรมการประนีประนอมนั้น ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมการร่วมมือ การประนีประนอมเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเมื่อเผชิญความขัดแย้ง โดยที่ต้องการพยายามรักษาน้ำของทั้งสองฝ่าย หรือความขัดแย้งนั้นเกิดจากการแข่งขันกันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การประนีประนอมเป็นลักษณะของการพบกันครึ่งทาง เป็น การแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างแพ้-แพ้ มีการใช้ความสามารถในการต่อรองเป็นประเด็นสำคัญ ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่า "ได้บ้างดีกว่าไม่ได้เลย" วิธีนี้อาจทำให้ความขัดแย้งลดลงได้บ้าง แต่ไม่ใช่ การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แท้จริง ความขัดแย้งอาจหยุดชะงักลงชั่วคราว แต่ก็อาจนำไปสู่ การเจรจากันใหม่อีก ประโยชน์สำคัญยิ่งในการเจรจาต่อรองในการแก้ปัญหาแบบแพ้-แพ้ ก็คือ ทำให้แต่ละฝ่ายทราบถึงความคาดหวัง ความคิด และลำดับความสำคัญของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะ ช่วยให้เกิดผลดีในการเจรจากันในคราวใหม่

พฤติกรรมด้านการประนีประนอม ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ

1. เป้าหมายของความขัดแย้งมีความสำคัญในระดับปานกลาง และไม่คุ้มกับ ความพยายามหรือการออกแรงเพื่อที่จะเอาชนะ
2. เมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจหรือมีพวกร่วมกันพอ ๆ กัน และมีเป้าหมายที่ต่างกันอย่าง ชัดเจน
3. เพื่อให้สามารถตกลงกันได้ชั่วคราวในประเด็นขัดแย้งที่ซับซ้อน
4. เพื่อให้ได้วิธีแก้ปัญหาที่พอยอมรับกันได้ภายในเวลาที่จำกัด
5. ใช้เป็นสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเมื่อใช้วิธีการแข่งขันหรือการร่วมมือ

ไม่ได้ผล

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 7

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การหลีกเลี่ยง
วัตถุประสงค์ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
 บุคคลเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยง

เวลาที่ให้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารการให้ข้อเสนอแนะเรื่องการหลีกเลี่ยง

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่องการหลีกเลี่ยงให้นักศึกษาย่าน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีที่พึงปฏิบัติ

ต่อการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยง
 ทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง แล้วเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุป และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล สังเกตการตั้งใจฟัง การซักถาม การแสดงความคิดเห็น และการสรุปของ
 นักศึกษา

เอกสารการให้ข้อสังเกตครั้งที่ 7

เรื่อง การหลีกเลี่ยง

การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งการเอาใจตนเองในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมในการเอาใจผู้อื่นในระดับต่ำอีกด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความต้องการของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เฉื่อยชาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวเหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมหลีกเลี่ยงก็คือ ความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงขึ้นจนกระทั่งไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ แต่ถ้าหากสถานการณ์ขัดแย้งไม่รุนแรงและไม่อยู่ในเวลาวิกฤต การแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงต่อความขัดแย้งอาจมีประโยชน์บ้าง พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยง มีลักษณะคล้าย ๆ กับการเฉยไว้แล้วจะดีเอง

พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยง ควรจะใช้เมื่อ

1. ประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระ และมีปัญหาอย่างอื่นที่สำคัญกว่ารอการแก้ไขอยู่
2. เมื่อเรารู้ว่าเราไม่มีโอกาสที่จะชนะ เช่น เมื่อเราไม่มีอำนาจพอหรือเรามีความขุ่นเคืองกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก หรือสิ่งที่นอกเหนืออำนาจของเรา เช่น บุคลิกภาพที่ไม่น่าคบของเพื่อนร่วมงาน ความเห็นแก่ตัวของเพื่อน กฎระเบียบที่ไม่เป็นธรรมและยากแก่การปฏิบัติ
3. เมื่อการเผชิญหน้าในปัญหาขัดแย้งนั้น จะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี
4. เพื่อต้องการให้คนอื่นลดความโกรธลง จนกระทั่งอยู่ในระดับพอที่จะทำงานร่วมกันต่อไปได้
5. เมื่อต้องการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม และเชื่อว่าจะได้ผลดีกว่าการรีบตัดสินใจในทันทีทันใด
6. เมื่อใช้วิธีการอื่น ๆ อาจให้ผลที่ดีกว่า
7. เมื่อความขัดแย้งนี้เป็นอาการของความขัดแย้งอื่น ๆ

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 8

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล : การยอมให้
วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลเกี่ยวกับการยอมให้

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารการให้ข้อเสนอแนะเรื่องการยอมให้

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารเรื่องการยอมให้ให้นักศึกษาอ่าน
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีที่พึงปฏิบัติ

ต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกี่ยวกับการยอมให้ ทั้งภาษา
ถ้อยคำและภาษาท่าทาง แล้วเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล สังเกตจากการตั้งใจฟัง การซักถาม การแสดงความคิดเห็นและการสรุปของ
นักศึกษา

เอกสารการให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 8

เรื่อง การยอมให้

การยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งการเอาใจตนเองในระดับต่ำ และแสดงการเอาใจผู้อื่นในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การยอมให้เป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการแข่งขัน ผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้ นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้วยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล หากความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีจำกัดแล้ว หัวหน้าที่แสดงพฤติกรรมยอมให้ นั่น ลูกน้องมักจะชื่นชอบและมีความชื่นเคื่องเพราะไม่มีทรัพยากรมากพอที่จะปฏิบัติงานให้ได้ดีได้ พฤติกรรมการยอมให้ คล้ายกับภานิตที่ว่า "เอาไมตรีชนะศัตรู" หรือ "แพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร"

พฤติกรรมด้านการยอมให้ ควรจะใช้เมื่อ

1. ในสถานการณ์นั้นเราเห็นว่าเราเป็นฝ่ายผิด และต้องการวิธีที่ดีกว่า หรือต้องการที่จะเรียนรู้จากผู้อื่น และต้องการให้คนทั้งหลายเห็นว่าเราเป็นคนมีเหตุผล
2. เมื่อประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่นมากกว่าตัวเราเอง หรือเพื่อต้องการให้คนอื่นพอใจและเพื่อแสดงไมตรีจิตในการที่จะได้รับความร่วมมือจากคนอื่น ๆ
3. เพื่อต้องการสร้างความยอมรับจากสังคมในการที่จะทำให้สะดวกในการแก้ปัญหาสำคัญ ๆ ในอนาคต
4. เมื่อการแข่งขันต้องดำเนินต่อไปอีกอย่างไม่รู้จักจบสิ้นและจะเป็นผลเสียต่อเราเอง ไม่ว่าเราจะแพ้หรือชนะก็ตาม
5. เมื่อต้องการประสานสามัคคี และหลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิงหรือแตกแยก
6. เพื่อช่วยในการพัฒนาบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้ลองทำหรือเรียนรู้จากความผิดพลาดของตัวเอง

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 9

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ เอกสารสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดให้
2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแนะนำวิธีที่

พึงปฏิบัติต่อการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถามเพิ่มเติม

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล สังเกตการตั้งใจฟัง การซักถาม การแสดงความคิดเห็น และการสรุปของนักศึกษา

สถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด

ในการอยู่ร่วมกันในหอพักของนักศึกษาพยาบาล นักศึกษาเป็นผู้นั่งที่อยู่ในหอพักสุดัญญาเป็นนักศึกษาที่ชอบส่งเสียงดังขณะอยู่ในหอพัก ปรีศนาเป็นนักศึกษาที่ชอบนำขนมและผลไม้เก็บไว้ส่งกลิ่นรบกวนผู้อื่น เพียงใจเป็นนักศึกษาที่ชอบทิ้งขยะไม่เป็นที่และไม่ชอบรักษาความสะอาดของหอพัก ทั้งสามคนทำให้นักศึกษาไม่พอใจอย่างมาก นักศึกษาจะพูดอย่างไรกับเพื่อนทั้งสามคนนี้

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 10

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ -

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยให้นักศึกษาแต่ละคนเล่าประสบการณ์ของตนเองเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่นักศึกษาเคยประสบและผลที่เกิดจากความขัดแย้งนั้น
 2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ผู้วิจัยซักถามนักศึกษาเกี่ยวกับแนวทางที่จะนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน
 3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
- การประเมินผล สังเกตการตั้งใจฟัง การแสดงความคิดเห็น การตอบคำถามและการสรุปของนักศึกษา

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 11

เรื่อง พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ วิดีทัศน์เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยให้นักศึกษาได้สังเกตพฤติกรรมของตัวแสดงในวิดีโอซึ่งแสดงเกี่ยวกับการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันแสดงความคิดเห็นสิ่งที่ได้จากการชมวิดีโอในเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล รวมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม
 3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
- การประเมินผล สังเกตจากการตั้งใจดูวิดีโอ การแสดงความคิดเห็น การซักถามและการสรุปของนักศึกษา

การให้ข้อเสนอแนะครั้งที่ 12

เรื่อง ปึงฉิมนิเทศ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจและสามารถสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากการให้ข้อเสนอแนะ

เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ -

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้นักศึกษาสรุปวิธีที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ได้รับจากการให้ข้อเสนอแนะ
2. ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมและเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม
3. ให้นักศึกษาประเมินผลการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และประโยชน์ที่ได้รับ
4. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและปิดการทดลอง

การประเมินผล สังเกตจากการสรุป การซักถาม และการประเมินผลจากนักศึกษา

ภาคผนวก ค.

ตาราง 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการแข่งขันของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและ
หลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

คนที่	คะแนนพฤติกรรม ด้านการแข่งขัน		ผลต่างของคะแนน พฤติกรรมด้าน การแข่งขัน	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	6	3	3	3	+3	
2	5	3	2	1	+1	
3	6	2	4	6	+6	
4	7	2	5	8	+8	
5	5	1	4	6	+6	
6	7	3	4	6	+6	
7	5	2	3	3	+3	
8	4	1	3	3	+3	
$\bar{X}$	5.625	2.125				
S.D.	1.05	0.83				

T = 0*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการแข่งขันของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ

คนที่	คะแนนพฤติกรรมด้านการแข่งขัน		ผลต่างของคะแนนพฤติกรรมด้านการแข่งขัน	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	3	3	0	-	-	
2	4	2	2	1.5	+1.5	
3	4	1	3	4.5	+4.5	
4	4	2	2	1.5	+1.5	
5	4	1	3	4.5	+4.5	
6	3	0	3	4.5	+4.5	
7	4	1	3	4.5	+4.5	
8	5	1	4	7	+7	
$\bar{X}$	3.875	1.375				
S.D.	0.64	0.91				

T = 0*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 เปรียบเทียบผลต่างของพฤติกรรมด้านการแข่งขันของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่
 'ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมที่
 'ได้รับข้อสนเทศ

คนที่	กลุ่มทดลอง	อันดับ	กลุ่มควบคุม	อันดับ
1	3	8	0	1
2	2	3	2	3
3	4	13.5	3	8
4	5	16	2	3
5	4	13.5	3	8
6	4	13.5	3	8
7	3	8	3	8
8	3	8	4	13.5
$\bar{X}$	3.50		2.50	
S.D.	0.92		1.17	

$R_E = 83.5 \qquad R_C = 52.5$
 $U = 16.5$

ตาราง 12 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการร่วมมือของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและ
 หลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

คนที่	คะแนนพฤติกรรมด้าน การร่วมมือ		ผลต่างของคะแนน พฤติกรรมด้าน การร่วมมือ	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	7	7	0	-	-	-2
2	8	6	2	5	+5	
3	6	5	1	2	+2	
4	6	5	1	2	+2	
5	6	4	2	5	+5	
6	6	3	3	7	+7	
7	6	7	-1	2		
8	7	5	2	5	+5	
$\bar{X}$	6.50	5.25				
S.D.	0.73	1.39				

T = 2*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการร่วมมือของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ

คนที่	คะแนนพฤติกรรมด้านการร่วมมือ		ผลต่างของคะแนนพฤติกรรมด้านการร่วมมือ	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	8	7	1	1	+1	-2 -4.5
2	6	8	-2	2		
3	6	9	-3	4.5		
4	8	5	3	4.5	+4.5	
5	8	4	4	7.5	+7.5	
6	8	5	3	4.5	+4.5	
7	7	3	4	7.5	+7.5	
8	7	4	3	4.5	+4.5	
$\bar{X}$	7.25	5.625				
S.D.	0.88	2.13				

T = 6.5

ตาราง 14 เปรียบเทียบผลต่างของพฤติกรรมด้านการร่วมมือของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ

คนที่	กลุ่มทดลอง	อันดับ	กลุ่มควบคุม	อันดับ
1	0	4	1	6
2	2	9	-2	2
3	1	6	-3	1
4	1	6	3	12.5
5	2	9	4	15.5
6	3	12.5	3	12.5
7	-1	3	4	15.5
8	2	9	3	12.5
$\bar{X}$	1.25		1.625	
S.D.	1.28		2.72	

$$R_C = 77.5 \qquad R_E = 58.5$$
$$U = 22.5$$

ตาราง 15 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการประนีประนอมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง
ก่อนและหลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

คนที่	คะแนนพฤติกรรมด้าน การประนีประนอม		ผลต่างของคะแนน พฤติกรรมด้าน การประนีประนอม	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	8	7	1	2.5	+2.5	-5.5
2	7	10	-3	5.5		
3	9	9	0	-		
4	7	7	0	-		
5	10	9	1	2.5	+2.5	-2.5
6	8	5	3	5.5	+5.5	
7	9	8	1	2.5	+2.5	
8	7	8	-1	2.5		
$\bar{X}$	8.125	7.875				
S.D.	1.24	1.54				

T = 8

ตาราง 16 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการประนีประนอมของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ

คนที่	คะแนนพฤติกรรมด้านการประนีประนอม		ผลต่างคะแนนพฤติกรรมด้านการประนีประนอม	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	8	10	-2	2		-2
2	8	10	-2	2		-2
3	8	8	0			
4	9	9	0			
5	6	9	-3	4		-4
6	6	6	0			
7	9	7	2	2	+2	
8	8	8	0			
$\bar{X}$	7.75	8.375				
S.D.	1.16	1.41				

$T = 2^*$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบผลต่างของพฤติกรรมด้านการประนีประนอมของนักศึกษาพยาบาล
 กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาล
 กลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อสนเทศ

คนที่	กลุ่มทดลอง	อันดับ	กลุ่มควบคุม	อันดับ
1	1	13	-2	3.5
2	-3	1.5	-2	3.5
3	0	8.5	0	8.5
4	0	8.5	0	8.5
5	1	13	-3	1.5
6	3	16	0	8.5
7	1	13	2	15
8	-1	5	0	8.5
$\bar{X}$	0.25		-0.625	
S.D.	1.74		1.59	

$$R_C = 57.5 \quad R_E = 78.5$$

$$U = 21.5$$

ตาราง 18 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและ
 หลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

คนที่	คะแนนพฤติกรรม ด้านการหลีกเลี่ยง		ผลต่างของคะแนน พฤติกรรมด้าน การหลีกเลี่ยง	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	5	10	-5	7		-7
2	6	8	-2	2.5		-2.5
3	5	8	-3	4.5		-4.5
4	6	9	-3	4.5		-4.5
5	7	8	-1	1		-1
6	5	10	-5	7		-7
7	5	10	-5	7		-7
8	6	8	-2	2.5		-2.5
$\bar{X}$	5.625	8.875				
S.D.	0.74	0.99				

T = 0*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม
ก่อนและหลังการให้ข้อเสนอแนะ

คนที่	คะแนนพฤติกรรม ด้านการหลีกเลี่ยง		ผลต่างของคะแนน พฤติกรรมด้าน การหลีกเลี่ยง	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	6	8	-2	2.5		-2.5
2	7	8	-1	1		-1
3	7	9	-2	2.5		-2.5
4	5	8	-3	4		-4
5	8	8	0	-		-
6	7	12	-5	7		-7
7	5	9	-4	5.5		-5.5
8	5	9	-4	5.5		-5.5
$\bar{X}$	6.25	8.875				
S.D.	1.16	1.35				

T = 0*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 เปรียบเทียบผลต่างของพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงของนักศึกษาพยาบาล

กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาล
กลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ

คนที่	กลุ่มทดลอง	อันดับ	กลุ่มควบคุม	อันดับ
1	-5	2.5	-2	11.5
2	-2	11.5	-1	14.5
3	-3	8	-2	11.5
4	-3	8	-3	8
5	-1	14.5	0	16
6	-5	2.5	-5	2.5
7	-5	2.5	-4	5.5
8	-2	11.5	-4	5.5
$\bar{X}$	-3.25		-2.625	
S.D.	1.58		1.68	

$$R_C = 75 \quad R_E = 61$$

$$U = 25$$

ตาราง 21 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการยอมให้ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง ก่อนและ
หลังการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

คนที่	คะแนนพฤติกรรม ด้านการยอมให้		ผลต่างของคะแนน พฤติกรรมด้าน การยอมให้	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	4	3	1	1.5	+1.5	
2	4	3	1	1.5	+1.5	
3	4	6	-2	4		-4
4	4	7	-3	6		-6
5	2	8	-6	8		-8
6	4	9	-5	7		-7
7	5	3	2	4	+4	
8	6	8	-2	4		-4
$\bar{X}$	4.125	5.875				
S.D.	1.16	2.53				

T = 7

ตาราง 22 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการยอมให้ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุม ก่อนและ
 หลังการให้ข้อเสนอ

คนที่	คะแนนพฤติกรรมด้านการยอมให้		ผลต่างของคะแนนพฤติกรรมด้านการยอมให้	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง				
1	5	2	3	5	+5	
2	5	2	3	5	+5	
3	5	3	2	2.5	+2.5	
4	4	6	-2	2.5		-2.5
5	4	8	-4	7		-7
6	6	7	-1	1		-1
7	5	10	-5	8		-8
8	5	8	-3	5		-5
$\bar{X}$	4.875	5.75				
S.D.	0.71	3.05				

T = 12.5

ตาราง 23 เปรียบเทียบผลต่างของพฤติกรรมด้านการยอมให้ของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อสนเทศ

คนที่	กลุ่มทดลอง	อันดับ	กลุ่มควบคุม	อันดับ
1	1	11.5	3	15.5
2	1	11.5	3	15.5
3	-2	8	2	13.5
4	-3	5.5	-2	8
5	-6	1	-4	4
6	-5	2.5	-1	10
7	2	13.5	-5	2.5
8	-2	8	-3	5.5
$\bar{X}$	-1.75		-0.875	
S.D	2.91		3.18	

$$R_C = 61.5 \quad R_E = 74.5$$

$$U = 25.5$$

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาว สยมพร เพชรประสิทธิ์
เกิด	วันที่ 10 มิถุนายน 2506
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลหญิง กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1154/88 ซอยสามเสน 32 ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พยาบาลวิชาชีพ 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ตึกเด็ก 5 (ทารกคลอดก่อนกำหนดและน้ำหนักตัวน้อย) สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2522	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสภาราชินี จังหวัดตรัง
พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับต้น จากวิทยาลัยพยาบาลนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส
พ.ศ. 2531	พยาบาลศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2533	ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง จากวิทยาลัยพยาบาลกรุงเทพ
พ.ศ. 2540	กศ. ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร