

373.146

ก 427 ก

ร.3

การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบางแพะชุมพิทยา
จังหวัดราชบุรี

ปริญญานิพนธ์

ของ

กาญจนา หลวงจอก

ร-3 ก.ธ. 2536

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

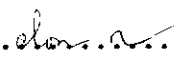
มกราคม 2536

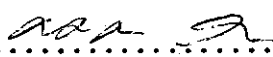
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

185173

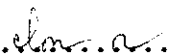
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

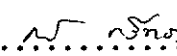
.......... ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.พ้องพรรณ เกิดพิทักษ์)

.......... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย)

คณะกรรมการสอบ

.......... ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.พ้องพรรณ เกิดพิทักษ์)

.......... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย)

.......... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.......... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่ ..18.. เดือน ..มกราคม.... พ.ศ. 2536

ปริญญาโทพนธ์ฉบับนี้ได้รับ เงินสนับสนุนจาก

"คุณสิรินธร"

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย ที่ได้กรุณาช่วยเหลือและแนะแนวทาง ตลอดจนได้ช่วยตรวจแก้ไขอย่างละเอียดทุกขั้นตอน นอกจากนี้ยังได้มอบความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านทั้งสองเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กริทอง ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และได้กรุณาเป็นกรรมการสอบเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า ตลอดจนได้ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอ

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์พรณิศา วาณิชยการ และอาจารย์ไพศาล อ้นประเสริฐ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ปราณี ตันติตระกูล ที่ได้กรุณาเป็นผู้ช่วยวิจัย และอำนวยความสะดวกในการทดลองครั้งนี้ ตลอดจนได้ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณพี่-น้อง และเพื่อน ๆ วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบใจนักเรียนโรงเรียนบางแพปฐมพิทยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองครั้งนี้ ที่ให้ความร่วมมือในการทดลองเป็นอย่างดี และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดการทดลอง

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอโน้มราลึกถึงพระคุณอันยิ่งใหญ่ของคุณพ่อ-คุณแม่ ที่ได้ให้ความรัก ความอบอุ่นแก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยมีจิตใจที่มั่นคง มีความมานะบากบั่น มีความเข้มแข็งและอดทน ในการเผชิญอุปสรรคต่าง ๆ จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

กาญจนา หลวงจอก

มกราคม 2536

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
คำนำ	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า	5
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ	
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม	
ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	33
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	44
ประชากร	44
กลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	44
แบบแผนการทดลอง	52
การดำเนินการทดลอง	53
วิธีจัดกระทำกับข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ข้อตกลงเกี่ยวกับการวิเคราะห์และแปลผล	56
ผลการศึกษาค้นคว้า	57
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	60
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	60
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า	60
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	61
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	61
การดำเนินการทดลอง	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	63
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	63
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะทั่วไป	69
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก	77
1 แบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	78
2 แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	79
3 แบบประเมินผลการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ	
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	85

ภาคผนวก จ	86
1 โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง	
ระหว่างบุคคล	87
2 โปรแกรมการสอนแบบปกติ	112
ภาคผนวก ค	132
คะแนนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	
ของกลุ่มตัวอย่าง	133
ประวัติย่อของผู้วิจัย	140

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงแบบแผนการทดลองแบบ Randomized Control Group Pretest- Posttest Design.....	53
2 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียนกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	57
3 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียนกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการสอนแบบปกติ	58
4 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ ..	59
5 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียนกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	133
6 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียนกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการสอนแบบปกติ	134
7 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ ..	135
8 แสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ ของนักเรียนกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	136

9	แสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้	
	ของนักเรียนกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการสอนแบบปกติ	138

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่มีใครสามารถอยู่ได้ตามลำพังผู้เดียว การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้นจะทำให้ชีวิตมีคุณค่า และมีความหมาย ตลอดจนมีส่วนให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ สเวนเซน (Swensen. 1973 : 320) กล่าวว่า มนุษย์ต้องการที่จะมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความสุขทางด้านร่างกายได้มาจากปัจจัยทางวัตถุ ส่วนความสุขทางด้านจิตใจได้มาจากการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะสามารถพัฒนาตนเองไปในแนวทางที่ดีได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 1-2) ที่กล่าวว่า มนุษย์ต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้นจะส่งผลให้บุคคลมีความสุข ความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ดังนั้นบุคคลจึงควรเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลอาจเกิดขึ้นตราบที่มนุษย์มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพราะแต่ละบุคคลต่างมีความคิดความต้องการที่แตกต่างกัน คนส่วนมากจะคิดว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งไม่ดี ความสัมพันธ์ที่ดีจะต้องไม่มีความขัดแย้งกัน หรือพยายามที่จะไม่ให้เกิดความขัดแย้งความจริงแล้วความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่ใช่สิ่งที่ไม่ดี แต่การที่บุคคลไม่ทราบแนวทางในการแสดงออกที่เหมาะสมเมื่อเกิดความขัดแย้งทำให้เกิดปัญหา ด้วยเหตุนี้จึงควรจะหาทางช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้แนวทางในการแสดงออกที่เหมาะสมเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Sasse. 1978 : 189-192)

ทิสนา แชมมณี (2522 : 139) กล่าวว่า ปัญหาความขัดแย้งจะยังคงเกิดขึ้น ตราบใดที่มนุษย์ยังมีความแตกต่างกัน การช่วยให้มนุษย์เข้าใจสาเหตุ และการเกิดความขัดแย้งระหว่าง

บุคคล จะช่วยป้องกัน จัด และลดปัญหาเหล่านั้นลงได้ และวิจิตร อาวะกุล (2526 : 245) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอในการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ การแสดงออกที่เหมาะสมเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นทักษะสำคัญอย่างหนึ่งที่จะส่งผลให้มนุษย์สามารถทำงานอย่างมีความสุข และการดำเนินชีวิตอย่างราบรื่น

การตอบสนองความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นมีหลายวิธี ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในวัยเด็ก หรือจากประสบการณ์ของตนเอง บางคนอาจจะตอบสนองความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างมีสติ มีเหตุผล แต่บางคนก็ตอบสนองโดยปราศจากเหตุผล อย่างไรก็ตามการตอบสนองความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น สามารถเรียนรู้ได้ และการตอบสนองความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น (Johnson. 1986 : 207)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กัน และถ้าบุคคลได้เรียนรู้วิธีการแสดงออกที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นแล้ว จะส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ตลอดจนการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

ผู้วิจัยเป็นครูแนะแนวในระดับมัธยมศึกษา พบว่า ปัญหาหนึ่งที่นักเรียนมาขอคำปรึกษา คือ เรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อน และจากการสำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพะปฐมศึกษา พบว่านักเรียนมีปัญหาคือความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนเกี่ยวกับ ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ไม่ยอมรับกัน ไม่เข้าใจกัน เอาแต่ใจตนเอง ได้เพียงอย่างเดียวไม่มีเหตุผล เป็นต้น และสิ่งที่นักเรียนคิดว่าควรพัฒนา คือ การรู้จักรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้การยอมรับกัน เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมให้กับนักเรียน จึงได้สำรวจเบื้องต้นอีกครั้งหนึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมที่นักเรียนแสดงออกเมื่อเกิดความขัดแย้งกัน พบว่า นักเรียนจำนวนร้อยละ 72 มีพฤติกรรมการแสดงออกดังนี้คือ เดี๋ยวนี้ นิ่งเฉย ไม่สนใจ หลีกเลียง เมื่อเกิดความขัดแย้ง เดี๋ยวเพื่อเอาชนะ ต่อว่ากันโดยใช้คำพูดที่รุนแรง พูดประชดประชัน สู้จนกว่าจะมีใครชนะ เก็บความรู้สึกไว้ ไม่อยากเถียงเพราะกลัวเสียเพื่อน ทำตามใจเพื่อน เป็นต้น

จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 2) กล่าวว่า ปัญหาความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนของวัยรุ่น เป็นผลมาจากการขาดทักษะพื้นฐานทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ขาดความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีอารมณ์ การขาดทักษะพื้นฐานเหล่านี้ จะทำให้วัยรุ่นเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยว ขาดเพื่อน และไม่มีความสุข นอกจากนี้ กรอนแลนด์ (มาลีเน่ อยู่โพธิ์. 2525 : 2 ; อ้างอิงมาจาก Gronlund. 1959) กล่าวว่า ถ้าวัยรุ่นขาดความสัมพันธ์ทางสังคมที่น่าพึงพอใจกับเพื่อนรุ่นราวคราวเดียวกันแล้วจะทำให้เขามอง โลกในทางที่ไม่ดี เกิดความเครียด ซึ่งขัดขวางพัฒนาการทางสังคมที่สำคัญของวัยรุ่นอันเป็นพื้นฐาน ของการเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์ต่อไปในอนาคต และ อินเจอร์โซลล์ (Ingersoll. 1989 : 228) กล่าวว่า วัยรุ่นเรียนรู้ที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจากกลุ่มเพื่อน การเข้ากลุ่มเพื่อนของวัยรุ่น เป็นการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นให้บุคคลอื่นได้ยอมรับ และช่วยเสริมสร้างความรู้สึก มั่นคงทางจิตใจ วัยรุ่นที่มีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนจึงมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ใหญ่ที่มีปัญหา ทางด้านสุขภาพจิต

นักพฤติกรรมศาสตร์ เชื่อว่า ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของมนุษย์ เป็นสิ่ง ที่สัมพันธ์เกี่ยวโยงซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา ความคิดที่ไม่ถูกต้องจะส่งผลต่อความรู้สึก ทำให้ ไม่สบายใจ รู้สึกท้อแท้ใจ และเครียด ซึ่งมีผลกระทบต่อการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (วัลลภ นิยะมโนธรรม. 2531 : 128) ด้วยเหตุนี้จึงควรฝึกให้บุคคลแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ออกมา อย่างเหมาะสม เช่น การแสดงความรัก และการยอมรับ การแสดงความไม่พอใจ การแสดง ความคิดเห็นขัดแย้ง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น (พรทิพย์ ทรัพย์สิน. 2532 : 34 ; อ้างอิงมาจาก Salter . 1949) การฝึกทักษะทางสังคมและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดง ออกเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับวัยรุ่น ซึ่งในโปรแกรมการฝึกนั้นจะประกอบไปด้วย การแสดงแบบอย่าง บทบาทสมมติ การอภิปราย การนำไปฝึกที่บ้าน และการเสริมแรง โดยฝึกให้วัยรุ่นได้มีการสื่อสาร สื่อสารต่อกันอย่างเปิดเผย และจริงใจ แสดงความคิด ความรู้สึก และความต้องการของตนเอง รับฟังและพยายามเข้าใจบุคคลอื่น (Fuhrmann. 1990 : 123) และ คมเพชร จัตรสุกุล

(2530 : 127-128) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น สามารถช่วย แก้ไขปัญหาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ เพราะวิธีการที่สำคัญในการฝึกคือ การแสดง พฤติกรรมที่เป็นปัญหาในชีวิตจริงของบุคคลนั้น

สุรจิตต์ แสงอรุณ (2529. : 47-50) ศึกษาพบว่า การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก ทำให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหัวเสือบุญแจ่มนิยมนิล จังหวัดสมุทรปราการ มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกในกลุ่มเพื่อนสูงขึ้น และ จันทร์ฉาย พัทธษศิริกุล (2532 : 57) ได้ศึกษาพบว่า การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก มีผลให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

นอกจากนี้ พรณราย ทวีพะยะประภา (2526 : 48) กล่าวว่า บุคคลมีแนวโน้ม ที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมได้ หากมีวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างสร้างสรรค์ และจะส่งผลให้สามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล จะสามารถพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้หรือไม่

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียน ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียน ก่อนและหลังการสอนแบบปกติ
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล กับนักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้น หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้น หลังจากได้รับการสอนแบบปกติ
3. นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อครูแนะแนวและผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ให้แก่นักเรียนในระดับมัธยมศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร เป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่ำกว่าเบอร์เซนไทล์ที่ 30 ลงมา จำนวน 32 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่ำกว่าเบอร์เซนไทล์ที่ 30 ลงมา จำนวน 16 คน ที่ได้จาก

การสุ่มอย่างง่ายจากประชากร และสอบถามความสมัครใจ หลังจากนั้นสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ วิธีเรียนรู้การแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งแบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่

3.1.1 การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3.1.2 การสอนแบบปกติ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง

บุคคล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกที่เหมาะสมของนักเรียนที่มีต่อกัน เมื่อมีความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ การไม่หลีกเลี่ยง การไม่ใช้อำนาจ การหันหน้าเข้าหากัน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 การไม่หลีกเลี่ยง ได้แก่ ไม่เดินหนี ไม่หันหน้าไปทางอื่น สนใจและเอาใจใส่ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของกันและกัน

1.2 การไม่ใช้อำนาจ ได้แก่ ไม่ได้เถียงเพื่อเอาชนะ ไม่ยึดถือความคิดของตนเองเป็นใหญ่ ไม่ตำหนิตติเตียนเพื่อน ไม่พูดจาข่มขู่ประชดประชัน ไม่ออกคำสั่ง และไม่บังคับให้เพื่อนทำตามความต้องการของตน ไม่ตัดสินความคิดความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน

1.3 การหันหน้าเข้าหากัน ได้แก่ การแสดงความคิด ความรู้สึกของตนที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ก้าวท่ายลึงของผู้อื่น แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกของกันและกัน ร่วมกันหาสาเหตุและแนวทางที่จะทำให้ได้ข้อยุติที่เหมาะสม

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล วัดได้จากแบบสังเกต

พฤติกรรมในการแสดงออกตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง วิธีการที่ให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงออกต่อกันอย่างเหมาะสม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 การฝึกพฤติกรรมที่สอดคล้องกันของภาษาท่าทาง และภาษาถ้อยคำ ได้แก่ การแสดงความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบให้เพื่อนทราบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสม กับกาลเทศะ การแสดงออกถึงความเห็นใจบุคคลอื่น และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

2.2 การฝึกวิธีแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ การฝึกให้นักเรียนได้เรียนรู้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ระบุความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการฝึกให้นักเรียนแสดง ความคิด ความรู้สึกของตนที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ ก้าวถ่างสิทธิซึ่งกันและกัน ตลอดจนบอกเป้าหมายและความต้องการของตนให้เพื่อนทราบ

2.2.2 หาสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการฝึกให้นักเรียน ร่วมกันอธิบายการกระทำของแต่ละฝ่ายที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล ตลอดจน การกระทำของทั้งสองฝ่ายที่จะช่วยแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น โดยไม่แสดงอาการ ข่มขู่ คุกคาม และตำหนิตัวอื่นซึ่งกันและกัน

2.2.3 การพิจารณาทางเลือกที่เป็นไปได้ เป็นการฝึกให้นักเรียนรู้จัก รวบรวมข้อมูล และพิจารณาแนวทางต่าง ๆ ร่วมกัน

2.2.4 การหาข้อยุติที่เหมาะสม เป็นการฝึกให้นักเรียนร่วมกัน แสดงความคิดเห็น และเลือกแนวทางที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อยุติที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

สำหรับเทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ดังกล่าวข้างต้น ประกอบด้วย การให้คำแนะนำ การใช้ตัวแบบ การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกซ้อมพฤติกรรม การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการเสริมแรงทางบวก ซึ่งเทคนิคต่าง ๆ นี้ อาจจะใช้มากกว่า 1 เทคนิค หรือใช้ทุกเทคนิคในแต่ละครั้ง แล้วแต่ความเหมาะสม

วิธีการดังกล่าวนี้เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้กับนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง

3. การสอนแบบปกติ หมายถึง วิธีการที่ทำให้นักเรียนได้เรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งมีเนื้อหาเช่นเดียวกับกลุ่มทดลอง โดยผู้วิจัยเป็นผู้บรรยาย เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม แสดงความคิดเห็น และมีการสรุป ซึ่งแต่ละครั้งจะมีรายละเอียดตามโปรแกรมที่กำหนด

วิธีการดังกล่าวนี้เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้กับนักเรียนที่เป็นกลุ่มควบคุม

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ต้องการจะศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 บางแพอุปถัมภ์วิทยา โรงเรียนอำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ดังนั้นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจะครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ เรียงตามลำดับดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.2 ลักษณะของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.4 หลักในการแก้ไขหรือจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.5 รูปแบบหรือกลวิธีการแก้ไขหรือจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.6 ขั้นตอนในการแก้ไขหรือจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง

บุคคล

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง

บุคคล

- 2.1 การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
- 2.2 การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แมคโครสกี และวิลลิส (McCroskey and Richmond. 1986 : 247 ; citing McCroskey and Wheelless. 1976 : 247) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ลดความน่าเชื่อถือ ตลอดจนทำให้เกิดการไม่ยอมรับนับถือกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เจพท์ และสตีเวนสัน (Dcetz and Stevenson. 1986 : 204) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการหยุดยั้งความรู้สึกที่ดีต่อกันและขัดขวางความสามารถที่จะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ และทิสนา แชนมณี (2522 : 139) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง สภาพการณ์ที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติอันเป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่ายได้ นอกจากนี้ นพรัตน์ สมประสงค์ (2520 : 5) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ไม่ตรงกัน ซึ่งก่อให้เกิด ความวิตกกังวล ความเครียด ความคับข้องใจ และไม่พอใจในการปฏิบัติตามแนวทาง ซึ่งสอดคล้องกับ แมคโครสกี และริชมอนด์ (McCroskey and Richmond. 1986 : 202) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันผนวกกับความรู้สึกในทางลบ

วิลสัน และแฮนนา (Wilson and Hanna. 1990 : 258) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่ม มีความคิด ค่านิยม หรือเป้าหมายที่ต่างกัน และมีการแสดงออกมาในลักษณะของความพยายามที่จะป้องกัน ขัดขวาง รบกวน หรือวิธีการใดๆก็ตาม เพื่อมิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลนี้จะสังเกตได้โดยตรงจากพฤติกรรมการสื่อสารที่บุคคลแสดงออกมาทั้งทางภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทาง ซึ่งสอดคล้องกับ ฟิชเชอร์ และแอลลิส (Fisher and Ellis. 1990 : 257) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นลักษณะหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมสื่อสารของสมาชิกในกลุ่ม และ สจิวต์ และแอนเจโล (Stewart and Angelo. 1982 : 271) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม โดย

แสดงออกมาทั้งทางภาษาด้อยคำและภาษาท่าทาง A₃

นอกจากนี้ แซสส์ (Sasse. 1978 : 189) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการแสดงออกถึงการต่อต้านกันระหว่างบุคคลสองคน หรือมากกว่าสองคน โดยที่บุคคลหนึ่งพยายามที่จะกีดกัน หรือรบกวน การกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne. 1987 : 337-338) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการแสดงออกระหว่างบุคคลอย่างน้อยสองคนที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ในลักษณะของการรบกวนเพื่อมิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อทั้งสองฝ่ายรับรู้ถึงความคิดที่ไม่ตรงกันและแสดงออกมาให้เห็น โดยอาจจะเป็นทางคำพูด หรือท่าทาง เช่น การนิ่งเฉย การหลีกหนี นอกจากนี้ความขัดแย้งระหว่างบุคคลยังรวมถึง การที่มีฝ่ายหนึ่งได้รับความพึงพอใจหรือได้รับประโยชน์แต่อีกฝ่ายหนึ่งต้องเป็นฝ่ายเสีย และจ้อหนัสนั้น (Johnson. 1986 : 199) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเกิดขึ้นเมื่อการกระทำของบุคคลหนึ่งไปป้องกัน จัดขวาง และรบกวน การกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง

จากความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังกล่าว สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่ไม่สอดคล้องกัน โดยแสดงออกมาเป็นการกระทำ ในลักษณะของการต่อต้าน จัดขวาง และรบกวน เพื่อมิให้บรรลุเป้าหมายอันเป็นที่พึงพอใจของแต่ละฝ่ายซึ่งอาจจะแสดงออกมาทางภาษาด้อยคำหรือภาษาท่าทาง

1.2 ลักษณะของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne. 1987 : 339) กล่าวว่า คนส่วนใหญ่จะกลัวความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพราะเรามักจะพบว่า เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน จะตามมาด้วยการโต้เถียง ความเคร่งเครียด และมีส่วนในการทำลายความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลที่จริงแล้วความรุนแรงที่เกิดขึ้นเหล่านั้นสามารถที่จะป้องกันได้ ถ้าหากบุคคลรู้จักที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยให้ความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นดำเนินไปด้วยดี และมั่นคงต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ แซสส์ (Sasse. 1978 : 192-193) ที่กล่าวว่า

โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะคิดว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งไม่ดี และพยายามที่จะหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ยังคิดว่า ความสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องไม่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่จริงแล้วความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือการมีความเห็นไม่ตรงกันนั้นไม่ใช่สิ่งที่เป็นอันตราย แต่การที่ไม่รู้จักวิธีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทางที่สร้างเสริมต่างหากที่จะทำให้เกิดปัญหา ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะส่งผลในทางที่ดีได้ เพราะจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น ปัญหาต่างๆ จะถูกนำขึ้นมาเปิดเผยต่อกัน การที่เราได้ฟังและพยายามที่จะรับรู้ถึงความคิด ความรู้สึกของบุคคลอื่น จะทำให้เราได้เข้าใจบุคคลอื่นดีขึ้น และรู้จักที่จะยอมรับนับถือความคิดของบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

B₉ สจ๊วต และแอนเจโล (Stewart and Angelo. 1982 : 282) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นอยู่เสมอตราบนานสมัยมีจุดหมายต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจึงไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัว ถ้าเราได้เรียนรู้ที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล และจะมีผลในทางที่ดีได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้บุคคลได้มีโอกาสค้นพบการตอบสนองที่ดีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้ ความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลเก็บกดไว้ ได้มีโอกาสแสดงออกมา
3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้เกิดการพบปะ และแลกเปลี่ยนกันอย่างจริงจัง
4. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้เกิดความมั่นใจในความสัมพันธ์ของบุคคลยิ่งขึ้น

เซทซ์ และสตีเวนสัน (Dcetz and Stevenson. 1986 : 205-206) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยทั่วไปบุคคลจะคิดว่า ความขัดแย้งกันเป็นสิ่งไม่ดี เพราะบ่อยครั้งที่เขาไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ทำให้ความสัมพันธ์ต้องหยุดชะงักลงไป คนส่วนใหญ่จึงพยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งการหลีกเลี่ยงนั้นไม่ก่อให้เกิดผลดีแต่อย่างใด ถ้าบุคคลสามารถที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นได้แล้ว ความขัดแย้งนั้นก็จะส่งผลในทางที่ดีได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะกระตุ้นให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ถ้าไม่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล เราก็คงทำอะไรต่าง ๆ ด้วยความเคยชิน และซ้ำซาก โดยไม่ต้องใช้ความคิด
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ช่วยให้บุคคลได้รู้จักพิจารณาถึงความต้องการ หรือเป้าหมาย และรู้จักที่จะแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาความคิดในทางสร้างสรรค์ด้วย *By*

จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 199-200) กล่าวว่า ถ้าบุคคลรู้จักที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมแล้ว จะเป็นสิ่งที่มีค่าต่อตนเองและส่งผลดีต่อความสัมพันธ์ของบุคคลดังนี้

1. ทำให้บุคคลตื่นตัวต่อการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะในเรื่องจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ของบุคคล จะช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ในตนเองว่าอะไรคือปัญหา ใครที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และจะแก้ปัญหานั้น ๆ อย่างไร
2. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
3. ทำให้เกิดพลังและเพิ่มแรงจูงใจในการที่จะจัดการกับปัญหา
4. ทำให้ชีวิตน่าสนใจมากขึ้น เพิ่มความอยากรู้อยากเห็น และความพยายามที่จะคิดค้นคำตอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มากขึ้น และทำให้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากยิ่งขึ้น
5. ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีกว่า การที่บุคคลมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน หรือยังตกลงกันไม่ได้ มักจะเป็นเหตุให้การตัดสินใจนั้นถูกนำมาพิจารณาทบทวนอย่างรอบคอบมากขึ้น
6. ทำให้บุคคลได้เรียนรู้จักตัวเองมากขึ้น เช่น รู้ว่าเราเป็นคนอย่างไร อะไรที่ทำให้เราโกรธ อะไรทำให้เรากลัว และอะไรที่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเรา
7. ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคล จากการที่บุคคลได้มีส่วนร่วมกันแก้ไขหรือจัดการกับความเข้าใจผิดต่างๆที่เกิดขึ้น การยอมรับและเห็นคุณค่าของกันและกัน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 201) กล่าวว่า การที่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเป็นไปในทางที่สร้างเสริมนั้น ควรจะพิจารณาถึงสิ่งเหล่านี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์ของบุคคลมีความมั่นคง มีการโต้ตอบกันในทางที่ดี หรือมีการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น
2. บุคคลมีความชื่นชอบและไว้วางใจต่อกันมากขึ้น
3. บุคคลทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจในผลที่เกิดขึ้น
4. บุคคลทั้งสองฝ่ายมีการปรับปรุงความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นอีก

1.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ทิสนา แชมณี (2522 : 139-141) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่าง ๆ กันซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นแตกต่างกัน เป็นธรรมชาติที่บุคคลจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้เนื่องมาจากความแตกต่างตามธรรมชาติของมนุษย์รวมเข้ากับความแตกต่างของประสบการณ์ และการอบรมที่แต่ละคนได้รับ ความแตกต่างนี้เป็นสาเหตุใหญ่ที่ทำให้บุคคลมีความมีความรู้สึกนึกคิดไม่เหมือนกัน ในหลาย ๆ กรณีอาจก่อให้เกิดปัญหาขึ้นมาได้ หากบุคคลหรือกลุ่มคนนั้นมีความคิดเห็นไม่ตรงกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วไม่สามารถตกลงกันได้ด้วยความพอใจของทั้งสองฝ่าย ปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น
2. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากวิธีการคิดที่ขัดแย้งกัน บุคคลแต่ละคนจะมีวิธีการคิดหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันไปบ้าง ซึ่งนับว่าเป็นสาเหตุสำคัญอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกัน เช่น ฝ่ายหนึ่งอาจจะพูดว่า "ทำอย่างนี้สิ" ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพูดว่า "ทำอย่างนี้ดีกว่า" หากทั้งสองฝ่ายตกลงกันด้วยความพอใจไม่ได้ ปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น
3. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน สาเหตุนี้เป็นสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดปัญหาที่ไม่สามารถหาข้อยุติลงได้ หากทั้งสองฝ่ายไม่ตระหนักถึงความจริงที่ว่า ในหลาย ๆ กรณีบุคคลมองสิ่ง ๆ เดียวกันแต่รับรู้ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องจากอวัยวะการรับรู้ของบุคคลแตกต่างกัน หากต่างฝ่ายต่างยืนยันว่าสิ่งที่ตนเองเห็นนั้นถูกต้อง และไม่สามารถช่วยกันหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจ

ของทั้งสองฝ่ายได้ ปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

4. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากค่านิยมที่แตกต่างกัน ค่านิยมในที่นี้หมายถึง หลักที่บุคคลยึดถือเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ว่า ดี-ไม่ดี ควร-ไม่ควร หลักที่บุคคลยึดถือนี้ส่วนใหญ่เป็นผลมาจาก ความเชื่อ ประสบการณ์ การอบรมที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับความ เช่น บางคนเชื่อว่า สิ่งนี้ดีควรทำ แต่อีกบุคคลหนึ่งอาจเห็นตรงกันข้าม หากต่างฝ่ายต่างยึดหลักหรือความเชื่อของตนเองอย่างเหนียวแน่น และไม่สามารถหาข้อตกลงที่มีประสิทธิภาพได้ ความเชื่อถือในค่านิยมที่แตกต่างกันนี้ ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาความขัดแย้งได้

5. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากอคติที่มีต่อกัน "อคติ" ในที่นี้ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น "อคติ" โดยส่วนใหญ่จะใช้ในการความหมายทางลบ เป็นความรู้สึกในทางไม่ดี ซึ่งอาจเกิดขึ้นมาจากความรู้สึกส่วนตัว ประสบการณ์ หรือจากคำบอกเล่าของคนอื่น "อคติ" เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งมีผลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ กัน ปัญหาความขัดแย้งประเภทนี้ อาจเกิดขึ้นเพียงเพราะบุคคลมีความรู้สึกไม่ชอบหน้ากันก็เป็นได้

6. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากผลประโยชน์ที่ขัดกัน ปัญหาความขัดแย้งประเภทนี้นับว่าเป็นปัญหาที่ใหญ่ และมักจะแก้ไขได้ยากกว่าปัญหาประเภทอื่น ผลประโยชน์เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรง เพราะถ้าแต่ละฝ่ายต่างก็มุ่งหวังจะเอาแต่ประโยชน์ของตนเอง โดยฝ่ายเดียวและไม่สามารถประนีประนอมผ่อนปรนกันได้แล้ว ความขัดแย้งก็จะกลายเป็นปัญหาที่รุนแรง C₂

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

เซทซ์ และ สตีเวนสัน (Dcetz and Stevenson. 1986 : 207-208) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุต่าง ๆ กันดังนี้

1. ความคิดเห็นต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยทั่ว ๆ ไปแล้วมีพื้นฐานมาจากความคิดเห็นต่างกัน การได้รับข้อมูลหรือความรู้ที่ต่างกัน นอกจากนี้ยังมีเรื่องของค่านิยม และความเชื่อที่ต่างกันด้วย

2. ความไม่สอดคล้องกันของบทบาท ในขณะที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้น บางครั้งบุคคลไม่ยอมแสดงบทบาทที่ตนเองได้รับ แต่ละบุคคลต้องการแสดงบทบาทอื่นที่ไม่ใช่ของตนเอง เมื่อแสดงออกแล้วอีกฝ่ายหนึ่งก็ไม่ยอมได้ตอบด้วย เช่น คนที่มีบทบาทเป็นผู้ตาม แต่พยายามที่จะแสดงตัวเป็นผู้นำอยู่ตลอด เป็นต้น

3. ความไม่สอดคล้องกันของเป้าหมาย จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสองคนหรือสองฝ่ายต้องกระทำบางสิ่งบางอย่างร่วมกันโดยที่ต่างฝ่ายต่างต้องการทำสิ่งนั้น ๆ ต่างกัน

4. ข้อจำกัดของสิ่งที่บุคคลต้องการ บางครั้งสิ่งที่บุคคลต้องการนั้นมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งสองฝ่ายได้

นอกจากนี้ วิลสัน และแฮนนา (Wilson and Hanna. 1990 : 262-264) กล่าวว่า แหล่งสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีดังนี้คือ

1. ความขัดแย้งทางความคิด และค่านิยมของบุคคล
2. ความขัดแย้งของบทบาท และการใช้อำนาจ บทบาทหมายถึง ตำแหน่งของสมาชิก แต่ละบุคคลที่อยู่ในกลุ่ม ถ้าหากสมาชิกในกลุ่มไม่พอใจบทบาทที่ตนเองได้รับ อาจนำไปสู่ความตึงเครียด และความขัดแย้งได้ ส่วนการใช้อำนาจ คือ การที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพล หรือมีผลต่ออีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับบทบาท ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่มเห็นว่าบุคคลใด บุคคลหนึ่งใช้อำนาจอย่างไม่เหมาะสม

3. ความขัดแย้งของเป้าหมาย ในบางครั้งเป้าหมายของแต่ละบุคคล อาจจะแตกต่างกัน กับเป้าหมายของกลุ่ม และถ้าไม่สามารถนำมารวมกันได้ ก็อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นกัน

1.4 หลักในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

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

1. การรับรู้พฤติกรรมของตนเองและของบุคคลอื่นให้ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์ของความขัดแย้งนั้นการรับรู้พฤติกรรมของตนเองและของบุคคลอื่นมักจะผิดพลาด หรือบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้เสมอ โดยเป็นผลมาจาก

1.1 การที่ทั้งสองฝ่ายต่างมีความมั่นใจว่าตนทำถูกต้องแล้ว แต่อีกฝ่ายหนึ่งต่างหากที่ทำไม่ถูก และคิดว่าตนเองเท่านั้นที่พยายามจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามที่จะเก็บกตความรู้สึกละเลยต่อการกระทำของตนเองเอาไว้ แล้วแสดงความโกรธหรือไม่พอใจต่อการกระทำของบุคคลอื่น

1.2 ความสับสนของบุคคล บางครั้งก็รู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการให้บุคคลอื่นเห็นด้วยกับตัวเอง แต่บางครั้งก็มีความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลอื่น และต้องการที่จะเห็นด้วยกับเขา

ดังนั้นเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นจึงควรที่ระมัดระวังในเรื่องการรับรู้ของตนเองและการรับรู้ที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งด้วย

2. การสื่อสารที่ถูกต้องและชัดเจน การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพื่อให้ได้ผลในทางที่ดี ลักษณะของการสื่อสารที่ดีได้แก่ การสื่อสารแบบเปิดคือ การที่ทั้งสองฝ่ายกล้าที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้สึกต่อกันอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา แสดงการยอมรับซึ่งกันและกัน ให้ความเข้าใจบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงการประหม่นหรือตัดสินบุคคลอื่น การโกหก การข่มขู่ การออกคำสั่ง การโต้เถียงเพื่อเอาชนะ การพยายามที่จะควบคุมบุคคลอื่น เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นการทำให้บุคคลอื่นไม่ยากที่จะติดต่อสื่อสารกับเรา

3. การสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจ โดยมีหลักสองอย่างคือ ต้องแสดงว่าเราไว้วางใจบุคคลอื่นด้วยการแสดงถึงความพยายามที่จะแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เปิดเผยความคิดเห็นความรู้สึก ความต้องการของตนเองให้บุคคลอื่นทราบอย่างตรงไปตรงมา และแสดงท่าทีไว้วางใจแก่บุคคลอื่นด้วยการแสดงการยอมรับ รวมทั้งให้ความมั่นใจว่าเราจะแก้ความเสียหายหรือส่งผลในทางที่ไม่ดีแก่บุคคลอื่น

4. การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน การที่บุคคลทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันนอกจากจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นแล้วยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันด้วย เป็นการเพิ่มพูนความรู้สึกรักใคร่ชอบพอกัน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

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

1. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงโดยยึดถือความคิดเห็น หรือจากการตัดสินใจของตนเอง ควรพยายามใช้หลักของความเป็นเหตุเป็นผล

2. หลีกเลี่ยงการเปลี่ยนใจเพียงเพื่อให้บรรลุข้อตกลงกับผู้อื่น และเพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งกับผู้อื่น ควรจะให้การสนับสนุนการแก้ปัญหาที่นั้น ๆ เพราะว่าเราเห็นด้วยจริงๆ

3. หลีกเลี่ยงการใช้กลวิธีลดความขัดแย้งด้วยวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น การตัดสินใจโดยใช้เสียงข้างมาก การดูจากความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไปของบุคคล การยึดถือตามความนิยมหรือประเพณีที่เคยปฏิบัติกันมา

4. การที่บุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกันนั้น ถือว่าเป็นประโยชน์มากกว่าจะเป็นอุปสรรคในการตัดสินใจ เพราะจะช่วยให้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้หลากหลายและมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น

แซสส์ (Sasse. 1987 : 205) กล่าวว่า ทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล เช่น การรับฟัง จะช่วยให้เราเข้าใจความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการที่จะค้นหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย การใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยสรรพนาม "ฉัน หรือ ผม" แทนตัวเอง ก็เป็นหลักของการสื่อสารอีกอย่างหนึ่งที่ควรนำมาใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพราะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้สึกรัก และความต้องการของผู้พูดได้ดียิ่งขึ้น และยังแสดงให้เห็นว่าไม่ได้เป็นการตำหนิเตียนบุคคลอื่น

นอกจากนี้ ทิศนา แชนมณี (2522 :143) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ

1. ทั้งสองฝ่ายคิดว่า "ความขัดแย้ง" เป็นเรื่องธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้ และเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขได้
2. ทั้งสองฝ่ายเปลี่ยนความคิดจาก "การเอาชนะกันและกัน" มาเป็น "การช่วยกันเอาชนะปัญหา" เพื่อที่จะได้เป็นแรงผลักดันให้ทั้งสองฝ่ายมุ่งประเด็นตรงไปที่ปัญหาว่าคืออะไร อะไรคือจุดประสงค์หรือความต้องการที่แท้จริงของทั้งสองฝ่าย และวิธีการอะไรที่จะช่วยให้แต่ละฝ่ายได้สนองความต้องการของตน ซึ่งกระบวนการนี้จะตรงกันข้ามกับการที่ทั้งสองฝ่ายต่างจะเอาชนะกัน และพยายามหาวิธีการที่จะให้ตนเองอยู่เหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะเห็นว่าในกรณีหลังนี้ทั้งสองฝ่ายจะไม่สนใจที่จะช่วยอีกฝ่ายหนึ่งแก้ปัญหา หรือหาวิธีการให้อีกฝ่ายหนึ่งได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายหมายของเขา เหมือนกับที่ตนต้องการให้จุดหมายหมายของตนได้บรรลุผลสำเร็จ
3. ทั้งสองฝ่ายมีความจริงใจที่จะแสดงหรือบอกความต้องการของตนออกมาให้อีกฝ่ายทราบอย่างชัดเจน เพราะสิ่งนี้จะ เป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้แก้ปัญหา
4. ทั้งสองฝ่ายมุ่งความสนใจในเรื่องการหาข้อมูลเพิ่มเติมที่จะมาช่วยในการตัดสินใจหาวิธีการให้แต่ละฝ่ายได้บรรลุผลตามที่ตนต้องการ
5. ทั้งสองฝ่ายพยายามหลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงตัดสินหาข้อยุติ เพราะการลงคะแนนเสียงนั้น มักจะนำไปสู่ผลแบบ แพ้-ชนะ ได้
6. ทั้งสองฝ่ายหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมที่เห็นแก่ตัว ทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์ ในทางตรงข้าม แต่ละฝ่ายจะเอาใจใส่กันและกัน และจะช่วยกันจนได้ข้อยุติที่พอใจ

1.5 รูปแบบหรือกลวิธีในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 207-210) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง บุคคลที่ใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงนี้ จะไม่สนใจว่าเป้าหมายที่ตนต้องการคือ

อะไร และไม่สนใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าจะเป็นอย่างไร เขาจะหนีจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น และคิดว่าไม่มีใครจะช่วยเหลือเขาได้ ตลอดจนคิดว่าการหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นง่ายกว่าการที่จะหันหน้าเข้าหากัน

2. การใช้อำนาจ บุคคลที่ใช้กลวิธีการใช้อำนาจ จะใช้กำลังหรือความสามารถที่เหนือกว่า บังคับ ช่มชู้ให้คนอื่นยอมรับวิธีการของตน จะให้ความสำคัญกับเป้าหมาย หรือความต้องการของตนเอง ไม่สนใจความต้องการของบุคคลอื่น และไม่สนใจว่าใครจะชอบเขาหรือไม่ เขาต้องการเป็นผู้ชนะซึ่งจะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจและถือว่านั่นคือความสำเร็จ การสูญเสียหรือความพ่ายแพ้จะทำให้เขารู้สึกว่าตนเองอ่อนแอ ผิดหวัง ดังนั้นเขาจะต้องพยายามเอาชนะให้ได้

3. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลที่ใช้กลวิธีการใช้ความอ่อนโยน จะคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสำคัญ ต้องการให้บุคคลอื่นชอบหรือยอมรับตนเอง และคิดว่าควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งอย่างละมุนละม่อม ตลอดจนคิดว่าเมื่อมีการโต้เถียงเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล จะทำให้ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันต้องหยุดชะงักลง เขาจะยอมยกเลิเป้าหมายหรือความต้องการส่วนตัว ทำตามความต้องการของบุคคลอื่น เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีเอาไว้ เขาจะพยายามใช้ความอ่อนโยนตลอดเวลาที่เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพราะกลัวว่าจะเกิดผลเสียต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

4. การประนีประนอม บุคคลที่ใช้กลวิธีการประนีประนอม จะให้ความสำคัญทั้งความต้องการของตนเอง และความสัมพันธ์กับผู้อื่นพอสมควร ยอมที่จะยกเลิกเป้าหมายหรือความต้องการบางส่วนของตนเอง และพยายามชักจูงให้บุคคลอื่นยินยอมเหมือนอย่างตนเองด้วย เขาจะเต็มใจเสียสละความต้องการบางอย่างตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไปบ้างเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ดี

5. การหันหน้าเข้าหากัน บุคคลที่ใช้กลวิธีการหันหน้าเข้าหากัน จะให้ความสำคัญกับเป้าหมายของตนเองและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมาก เขามองว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข และควรแสวงหาคำตอบหรือข้อยุติที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมองว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น จะช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์ของกันและกัน

เขาจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นและหาแนวทางที่เหมาะสม เขาจะพอใจเมื่อได้คำตอบหรือข้อยุติที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุเป้าหมาย และความตึงเครียดหรือความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นสามารถจัดลงไปได้

D₁ แอดเลอร์ โรเซนเฟลด์ และทาวน์ (Adler , Rosenfeld and Towne. 1983 : 283-286) ได้กล่าวถึง วิธีหรือรูปแบบในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะมีความเชื่อว่า การที่จะทนอยู่กับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้นง่ายกว่าการที่จะต้องไปพบกับปัญหาที่ต้องขบคิด หรือพยายามที่จะต้องแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เขาจึงยอมที่จะหลีกเลี่ยง หรือนิ่งเฉยดีกว่า

2. การยอมตาม บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นโดยการยอมทำตามความต้องการของบุคคลอื่น มากกว่าความสำคัญของตนเอง คนเหล่านี้จะยอมเห็นด้วยก็เพื่อต้องการความสงบเท่านั้นแต่ไม่ได้เห็นด้วยอย่างแท้จริง การแสดงออกในลักษณะนี้อาจเหมาะสมสำหรับกรณีที่มีความต้องการของบุคคลอื่นนั้นมีความสำคัญมากกว่าความต้องการของเราจริง ๆ และการแสดงออกในลักษณะนี้จะมีผลในระยะสั้นก็คือ ทำให้เกิดความสงบ และอีกฝ่ายหนึ่งจะได้ทำในสิ่งที่ต้องการ แต่มีผลในระยะยาวคือ จะมีผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะพยายามแสดงออกมาในลักษณะของความอ่อนโยน พยายามควบคุมความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองไว้ เพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของตน มากกว่าสิ่งอื่นใด การแสดงออกในลักษณะนี้จึงไม่เกิดผลดีนักเพราะไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้การใช้ความอ่อนโยนอย่างมาก ๆ บางครั้งอาจเป็นลักษณะหนึ่งของความก้าวร้าว โดยอาจเปลี่ยนเรื่องพูด หรือแสดงความตกลงขบขัน เพื่อกลบเกลื่อนความก้าวร้าวของตน

4. การประนีประนอม บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะแสดงอย่างเปิดเผยและพยายามที่จะให้ทั้งสองฝ่ายได้รับความพึงพอใจ แต่บางครั้งการประนีประนอมนี้จะไม่มีการพึงพอใจในผลที่เกิดขึ้นทั้งหมด เพราะว่าจะมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายต้องเสียบางอย่างที่ตนเองต้องการ บุคคลที่อยู่ในสถานการณ์นั้นอาจจะอยากเพิ่มความต้องการของตนเอง และยังคงพยายามที่จะให้ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ

5. การแข่งขัน บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะชอบใช้กำลัง อำนาจ ต้องการเอาชนะ แต่ผลที่ได้รับจากการจัดการกับความขัดแย้งวิธีนี้มักจะเป็นความสูญเสียของทั้งสองฝ่าย

6. การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะให้ความสำคัญกับความต้องการของตนเองและความต้องการของบุคคลอื่นเหมือน ๆ กัน เขาจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นและช่วยกันหาแนวทางที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับในสิ่งที่ต้องการ การแสดงออกในลักษณะนี้เป็นการแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะต้องใช้เวลา และใช้ความพยายามก็ตาม D,

วิธีแก้ไขความขัดแย้งทั้ง 6 วิธีที่กล่าวข้างต้นนี้ หากพิจารณาตามหลักพฤติกรรมการแสดงออกสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก บุคคลที่แสดงพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกนี้ จะแสดงอาการนิ่งเฉย ไม่สนใจต่อความต้องการของตนเอง และไม่รับรู้ความต้องการของบุคคลอื่น แต่จะยอมรับในสถานการณ์ที่ทำให้ตนไม่พอใจนั้นได้ การหลีกเลี่ยง การยอมตาม การประนีประนอม การแสดงความอ่อนโยน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นลักษณะของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก
2. พฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อม บุคคลที่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อม จะแสดงความรู้สึกในทางที่ไม่ดีของตนออกมาในลักษณะที่ตรงข้ามกับความเป็นจริง การกระทำที่เขาแสดงออกมามีจุดมุ่งหมายแอบแฝงอยู่ เช่น ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกผิด การเปลี่ยนเรื่องพูดในขณะที่เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล แสดงอาการขบขันกับความรู้สึกอ่อนไหวของอีกฝ่ายหนึ่ง การหลีกเลี่ยง การยอมตาม การประนีประนอม การแสดงความอ่อนโยนที่ไม่ได้เกิดจากความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นจริง ๆ จัดได้ว่าเป็นพฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อม
3. พฤติกรรมก้าวร้าวโดยตรง บุคคลที่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวโดยตรง จะขอแข่งขันต้องการเอาชนะ หรือมีการแสดงออกที่มากเกินไป เช่น การแสดงความโกรธอย่างรุนแรง นอกจากนี้ยังชอบแสดงการปกป้องตนเอง การข่มขู่ หรือดูถูกบุคคลอื่น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมก้าวร้าวโดยตรงนั้น เป็นการยกตนข่มท่าน นั่นเอง
4. พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก บุคคลที่แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมจะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการจัดการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งจะสื่อสารออกมาได้โดยการแสดงความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ของตนอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมาโดยปราศจาก

การตัดสินใจ หรือการออกคำสั่งต่อบุคคลอื่น และคิดอยู่เสมอว่าการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้รับความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ การที่บุคคลมีความคิดเหล่านี้ ประกอบกับการเรียนรู้และฝึกฝนวิธีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอาจจะไม่ทำให้บุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการทุก ๆ ครั้ง แต่ก็จะช่วยให้อีกฝ่ายมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น และผลดีที่ตามมาสำหรับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลคือ ช่วยรักษาความรู้สึกนับถือในตนเองของทั้งสองฝ่าย และเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะไม่เกิดขึ้นกับบุคคลที่แสดงพฤติกรรมในลักษณะอื่น ๆ

นอกจากนี้ แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne, 1987 : 340-344)

ได้กล่าวถึง ลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อประสบกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังนี้

1. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก จะไม่สามารถแสดง ความคิดความรู้สึกของตนออกมาเมื่อถึงคราวจำเป็น อาจเนื่องมาจากขาดความเชื่อมั่น หรือขาดทักษะ ในการแสดงออก บุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกจะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น 2 ลักษณะ คือ

1.1 พยายามที่จะไม่สนใจถึงความต้องการของตนเอง โดยพยายามลืมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือให้ความสำคัญกับเรื่องอื่นแทน พยายามคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นไม่ใช่ปัญหา และไม่ ได้สร้างความเดือดร้อนอะไร

1.2 ยอมรับรู้ว่าตนไม่สามารถที่จะไปสู่เป้าหมายได้ ยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ว่าเป็นปัญหา และรอคอยว่าปัญหานั้นจะคลี่คลายหรือจบสิ้นไปเองโดยที่ตนไม่ต้องจัดการอะไรทั้งสิ้น การที่บุคคลไม่กล้าแสดงออกนี้ มีผลให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจทั้งต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

2. พฤติกรรมก้าวร้าวโดยตรง บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวโดยตรง จะแสดงความโกรธ หรือการปกป้องตนเอง ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น แสดงการดูถูก ข่มขู่ ทำให้ตัวเองเด่นขึ้นมา ขณะที่บุคคลอื่นรู้สึกด้อย เป็นต้น

3. พฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อม บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อม จะไม่แสดง

ความรู้สึกโกรธออกมาโดยตรง แต่จะแสดงความก้าวร้าวออกมาในลักษณะที่ตรงกันข้าม เช่น แสดงว่ามีงานยุ่งมาก พยายามเปลี่ยนเรื่องพูด ขอบวิเคราะห์หรืออธิบายความคิดความรู้สึกของบุคคลอื่นโดยไม่ยอมที่พูดถึงความคิดความรู้สึกของตนเอง สร้างทำเป็นเยอแหย่ การแสดงความตกลงขบขัน เป็นต้น

4. พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก บุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก จะแสดงความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ของตนเองอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมาโดยไม่ตัดสิน หรือออกคำสั่งต่อบุคคลอื่น การแสดงออกในลักษณะนี้จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น ความรู้สึกเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลได้แสดงออกอย่างเปิดเผย และตรงไปตรงมา ในการเปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อประสบความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Adler and Towne. 1987 : 341 ; citing Phelps and Austin. 1974)

มีรายละเอียดดังนี้

1. บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง แต่มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น ขอมหรือปล่อยใ้บุคคลอื่นตัดสินใจ และเมื่อเกิดปัญหาจะหนีปัญหา หรือยอมแพ้
2. บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวโดยตรง จะมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง แต่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ตัดสินใจใ้บุคคลอื่น และเมื่อเกิดปัญหาจะแสดงการต่อต้านอย่างเปิดเผย เช่น ส่งเสียงดัง แสดงอาการข่มขู่ผู้อื่น ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น เป็นต้น
3. บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวทางอ้อม จะมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง แต่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ตัดสินใจใ้บุคคลอื่นโดยที่บุคคลนั้นไม่รู้ตัว และเมื่อเกิดปัญหาจะต่อต้านโดยไม่แสดงพฤติกรรมให้เห็นเด่นชัด
4. บุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสม จะมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น ตัดสินใจด้วยตนเอง และเมื่อเกิดปัญหาจะแสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น ด้วยการหันหน้าเข้าหากัน แสดงความคิดความรู้สึก และความต้องการของตนเองอย่างตรงไปตรงมา

นอกจากนี้ สจ๊วต และแอนจิโล (Stewart and Angelo. 1982 : 285-298) ได้กล่าวถึง ลักษณะของพฤติกรรมในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ไว้ดังนี้

1. การใช้ความอ่อนโยน

1.1 บุคคลที่ใช้ความอ่อนโยนจะมีความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังนี้

1.1.1 คิดว่าการหลีกเลี่ยงดีกว่าการต่อต้านกัน การรักษาความสงบเป็นเรื่องสำคัญมากที่สุด เขาจึงพยายามหลีกเลี่ยงไปจากสถานการณ์ของความขัดแย้ง แม้ว่าจะต้องปฏิเสธความต้องการ ความคิด หรือเป้าหมายของตนเองก็ตาม

1.1.2 คิดว่าการแสดงความขัดแย้งออกมาเป็นสิ่งไม่ดี โดยเฉพาะต่อหน้าชุมชน กลัวว่าถ้าแสดงความขัดแย้งออกไปแล้วจะทำให้บุคคลอื่นมองตนเองในทางที่ไม่ดี

1.1.3 คิดว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นเรื่องที่ไม่น่าสนใจ ไม่จำเป็นที่จะเสียเวลาจัดการกับเรื่องที่เกิดขึ้นนั้น และคิดว่าการหันหน้าเข้าแก้ปัญหาเป็นเรื่องที่ยากกว่าการหลีกเลี่ยงจากปัญหา

1.2 บุคคลที่ใช้ความอ่อนโยนจะมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก ดังนี้

1.2.1 ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ ขอบพูดซ้ำ แสดงความเห็นด้วยกับผู้อื่น หรือตอบรับอย่างรวดเร็ว มักจะใช้คำพูดว่า "ดี" "ฉันเห็นด้วย" "ไม่มีปัญหา" "ไม่เป็นไร" "ถ้าคุณไม่รังเกียจ" เป็นต้น

1.2.2 ภาษาท่าทาง ได้แก่ ก้มหน้า มองไปทางอื่น หันหลัง นั่งตัวงอ พูดด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยน

2. การดำเนินคดี

2.1 บุคคลที่ใช้การดำเนินคดี จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังนี้

2.1.1 คิดว่าถ้าหากไม่สามารถโต้เถียงเพื่อเอาชนะได้ ก็จะถือว่าเป็นบุคคลอ่อนแอ และจะไม่มีใครยอมรับนับถือตนเอง

2.1.2 คิดว่าความคิดเห็นของตนเองเท่านั้นที่ถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง

ที่สุด ความคิดของบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับตนเองนั้นเป็นความคิดที่ไม่ถูกต้อง

2.1.3 ต้องการที่จะเอาชนะ และเชื่อว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะมีผู้ชนะทั้งสองฝ่าย
จะต้องมีฝ่ายหนึ่งแพ้ และอีกฝ่ายหนึ่งชนะ เสมอ

2.2 บุคคลที่ใช้การตำหนิติเตียนจะมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกดังนี้

2.2.1 ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ มักจะใช้คำพูดที่เป็นการตำหนิติเตียนผู้อื่น
เช่น "เป็นความคิดของคุณ" ไม่ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นโดยมักจะใช้คำว่า "คุณควรจะทำ...."
เป็นการแสดงให้เห็นว่าความคิดของตนเองดีกว่าความคิดของผู้อื่น และเมื่อมีการแสดงความคิดเห็นกัน
นั้นบุคคลเหล่านี้มักจะชอบแสดงการตัดสิน ดี/ไม่ดี ถูก/ผิด นอกจากนี้ยังชอบพูดประชดประชัน
บุคคลอื่นอีกด้วย

2.2.2 ภาษาท่าทาง ได้แก่ พูดเสียงดัง ข่มขู่ผู้อื่น พยายามที่จะทำตัวให้
เหนือบุคคลอื่น ชอบจัดการและควบคุมบุคคลอื่น มักจะชอบจ้องมองบุคคลอื่นนานๆ ชอบชี้นิ้วสั่งบุคคลอื่น

3. การใช้ความเป็นชา

3.1 บุคคลที่ใช้ความเป็นชา จะมีความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังนี้

3.1.1 คนที่มีวุฒิภาวะนั้นไม่ควรที่จะแสดงอารมณ์ใด ๆ ออกมาทั้งสิ้นในขณะที่
เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลขึ้นนั้นจึงไม่ควรที่จะแสดงอารมณ์ หรือความรู้สึกใด ๆ ของตนให้ผู้อื่นรับรู้

3.1.2 อารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่เป็อันตรายมาก
บุคคลจึงควรหลีกเลี่ยงและไม่ควรให้ความสำคัญกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น แต่จะให้ความสนใจเฉพาะข้อมูล
หรือข้อเท็จจริงเท่านั้น

3.1.3 คิดว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี

3.2 บุคคลที่ใช้ความเป็นชา จะมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกดังนี้

3.2.1 ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ ข้อความที่พูดนั้นจะต้องมีเหตุผลประกอบเสมอ
และชอบกล่าวอ้างถึงบุคคลที่สาม ชอบใช้คำพูดหรือประโยคที่มีความหมายซับซ้อน

3.2.2 ภาษาท่าทาง ได้แก่ น้ำเสียงราบเรียบ สายตาเย็นชา
เหมือนเครื่องจักร พยายามควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มักนั่งตัวตรง และไม่ค่อยเคลื่อนไหว
ร่างกาย

4. การเบี่ยงเบนความสนใจ

4.1 บุคคลที่ใช้การเบี่ยงเบนความสนใจ จะมีความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังนี้

4.1.1 ถ้าหากเราสามารถเปลี่ยนไปพูดเรื่องอื่นหรือทำเป็นไม่สนใจ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นก็จะยุติลงได้เอง

4.1.2 บุคคลที่มีความสุขหรือความสัมพันธ์ที่ดีนั้นไม่ควรจะมีการโต้เถียงหรือมีความขัดแย้งกันเลยควรจะหัวเราะหรือยิ้มแย้มต่อกันตลอดเวลา เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจึงถือว่าเป็นเรื่องที่ไม่ดี จึงควรเปลี่ยนเรื่องพูดเพื่อหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกัน

4.2 บุคคลที่ใช้การเบี่ยงเบนความสนใจ จะมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก ดังนี้

4.2.1 ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ ชอบเปลี่ยนเรื่องพูดทันทีทันใด หลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงความคิดความรู้สึก และความต้องการของตัวเองอย่างจริงจัง และตรงไปตรงมา

4.2.2 ภาษาท่าทาง ได้แก่ แสดงท่าทางสนุกสนานรื่นเริง บางครั้งหัวเราะในสถานการณ์ที่ไม่เหมาะสม ชอบเคลื่อนไหวไปมาอยู่เสมอ

5. การปรับเข้าหากัน

5.1 บุคคลที่ใช้การปรับเข้าหากัน จะมีความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นดังนี้

5.1.1 ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้เสมอ

5.1.2 การที่บุคคลโต้เถียงหรือแสดงความคิดเห็นต่อนั้น หมายถึง บุคคลแสดงความรู้สึกต่อเรื่องนั้น ๆ และให้ความสนใจต่อกัน

5.1.3 เชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อยุติที่พึงพอใจทั้งสองฝ่าย คือมีผู้ชนะทั้งคู่

5.2 บุคคลที่ใช้การปรับเข้าหากัน จะมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกดังนี้

5.2.1 ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ พูดถึงความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือเป้าหมายของตนเองอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา โดยเปลี่ยนสรรพนามที่ตนเอง เพื่อแสดง

ให้บุคคลอื่นทราบว่าเป็นการพูดถึงตนเอง ถามและรับฟังความคิดความรู้สึกความต้องการ หรือ เป้าหมายของบุคคลอื่น โดยไม่แสดงการตัดสิน ตลอดจนไม่ตำหนิติเตียนบุคคลอื่น

5.2.2 ภาษาท่าทาง ได้แก่ ขณะที่ผู้มีการมองประสานสายตากับผู้ฟัง นั่งในท่าที่ผ่อนคลาย แสดงสีหน้าได้เหมาะสมกับความรู้สึกและเรื่องราวที่พูด ใช้เสียงในระดับ สูงต่ำตามความเหมาะสม เป็นต้น

ทิสนา แชนมณี (2522 : 142-144) กล่าวว่า วิธีพื้นฐานที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีอยู่ 3 วิธีใหญ่ ๆ คือ

1. วิธีแบบ แพ้-ชนะ คือ ต่างฝ่ายต่างจะเอาชนะกันและกัน เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวังไว้อย่างเต็มที่ การแก้ปัญหาแบบนี้มีักจะยุติตรงที่ว่า ฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายชนะ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้ การแก้ปัญหาแบบนี้มีส่วนคิดตรงที่ว่า ฝ่ายชนะจะได้รับความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ และการตัดสินใจเป็นไปอย่างเด็ดขาดไม่ยืดเยื้อ โดยเฉพาะถ้าอีกฝ่ายหนึ่งยอมรับการพ่ายแพ้ของตนเอง แต่ส่วนใหญ่แล้วการใช้วิธีนี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ หรือบางกรณีถึงกับเคียดแค้น และอาจคิดหาทางแก้แค้นในโอกาสต่อไปด้วย

2. วิธีแบบแพ้-แพ้ คือ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างไม่ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือแต่ละฝ่ายได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการเพียงส่วนน้อยเท่านั้น การใช้วิธีการนี้ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของการประนีประนอมกัน เพราะต่างฝ่ายต่างคิดว่า "ได้ครึ่งหนึ่งยังดีกว่าไม่ได้เลย" หรืออาจหาคนกลางมาช่วยตัดสินให้ ซึ่งคนกลางนี้อาจตัดสินออกมาแบบ แพ้-ชนะ หรือ แพ้-แพ้ ก็ได้แล้วแต่กรณี

3. วิธีแบบชนะ-ชนะ คือ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนต้องการ โดยวิธีการร่วมมือกันแก้ปัญหา และพยายามหาวิธีการที่จะสามารถช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการ

โดยทั่วไปแล้วพบว่า วิธีการแบบ แพ้-ชนะ และแบบแพ้-แพ้ จะถูกนำมาใช้บ่อยกว่าวิธีแบบชนะ-ชนะ แต่วิธีการแบบชนะ-ชนะ นั้นถือว่าเป็นวิธีการที่ได้ผลดีกว่าในระยะยาว และสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้โดยการฝึกฝนทักษะบางอย่างเพิ่มเติมอีกเล็กน้อย ดังนั้นจึงถือว่าการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลนี้สมควรได้รับความสนใจจากบุคคลในวงการต่างๆ ที่ประสบปัญหา

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ แซสส์ (Sasse. 1978 : 203-204) กล่าวว่า วิธีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล แบบไม่มีผู้แพ้ จะไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแพ้หรือชนะ ทั้งสองฝ่ายจะเป็นผู้ชนะด้วยกัน และจะยอมรับผลจากการที่ได้ร่วมกันจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น วิธีการนี้แม้ว่าจะต้องใช้ความสามารถและการฝึกฝน แต่จะมีผลให้บุคคลได้มีการร่วมมือกัน ตลอดจนให้การยอมรับกัน

1.6 ลำดับขั้นตอนในการแก้ไขหรือจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เจทซ์ และสตีเวนสัน (Dcetz and Stevenson. 1986 : 217-219) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ระบุถึงเป้าหมายที่แต่ละคนต้องการ โดยให้แต่ละคนบอกว่าอะไรคือสิ่งที่ตนต้องการทำ อะไรคือสิ่งที่อยากมี หรืออยากประสบความสำเร็จ ซึ่งควรจะพูดถึงเป้าหมายหรือความต้องการในขณะนี้มากกว่าที่จะพูดถึงเป้าหมายหรือความต้องการในระยะยาว

2. รวบรวมเป้าหมายและความต้องการของแต่ละคนเข้าด้วยกัน และคิดว่าทั้งหมดนั้นคือเป้าหมายหรือความต้องการของทุกคนด้วย

3. ช่วยกันหาแนวทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้เพื่อที่สามารถจะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในขั้นนี้ทุกคนจะมีส่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

4. เลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุด และปฏิบัติตามแนวทางที่เลือกนั้น

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne. 1987 : 363-368) กล่าวว่า วิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล แบบ ชนะ-ชนะ ประกอบด้วย

1. การพิจารณาความหมายของปัญหาและสิ่งที่ตนเองต้องการ ก่อนที่จะบอกถึงปัญหาและความต้องการของตนเองให้บุคคลอื่นทราบนั้น จะต้องพิจารณาว่าอะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เมื่อพิจารณาถึงปัญหาแล้วต่อไปก็พิจารณาถึงสิ่งที่ตนเองต้องการ เช่น ปัญหาที่ทำให้เกิดความขัดแย้งคือ เพื่อนบ้านส่งเสียงดังในเวลากลางคืน สิ่งที่ต้องการ คือ ต้องการอ่านหนังสือโดยที่ไม่มีเสียงดังรบกวน

2. การนัดหมายเวลาที่จะพูดถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ก่อนที่จะบอกให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงปัญหา และความต้องการของตนเองนั้น ควรที่จะบอกให้เขารู้ตัวล่วงหน้าก่อน และขอความร่วมมือในการช่วยกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ถ้าหากอีกฝ่ายหนึ่งยังไม่พร้อมที่จะรับฟังแล้วอาจเกิดความเข้าใจผิดได้

3. อธิบายถึงปัญหาและความต้องการของตนเองให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ โดยพยายามอธิบายอย่างชัดเจน เฉพาะเจาะจง และตรงไปตรงมา

4. ตรวจสอบความเข้าใจของอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อได้อธิบายปัญหาและความต้องการของตนเองแล้ว สิ่งที่สำคัญคือ ต้องแน่ใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจตรงกับสิ่งที่ตนเองต้องการบอก จึงต้องคอยถามให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกันหรือไม่

5. เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งได้อธิบายถึงความต้องการของเขา เมื่อได้พูดถึงความต้องการของตนเองแล้ว ควรให้อีกฝ่ายหนึ่งได้พูดถึงความต้องการของเขาด้วยเช่นกัน

6. ตรวจสอบความเข้าใจของตนเองที่มีต่อความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยพยายามตั้งใจฟัง และใส่ใจต่อความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งเสมอ

7. ตกกลงถึงแนวทางที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยพยายามช่วยกันหาแนวทางที่เป็นไปได้ และช่วยกันตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุด เพื่อที่จะให้ทั้งสองฝ่ายได้รับความพึงพอใจและบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ

กอร์ดอน (พรณราย ทรัพย์ะประภา. 2526 : 46-48 ; อ้างอิงมาจาก Gordon. 1970) กล่าวว่า ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น ควรจะปรับความขัดแย้งให้เป็นปัญหา เพื่อว่าจะได้มีการใช้ความพยายามร่วมกันให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อให้มีการแก้ปัญหาเกิดขึ้น สำหรับขั้นตอนต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาประกอบด้วย

ขั้นที่ 1 ผู้มีความขัดแย้งทุก ๆ คน อธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ไปตามที่เขาเห็น การอธิบายดังกล่าวต้องเป็นเนื้อหาของสถานการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยไม่นำอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ของขั้นนี้ก็คือ ต้องการให้ได้ข้อตกลง และความเข้าใจร่วมกันของทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวกับการอธิบายสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้งนั้น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการลดความขัดแย้ง

ขั้นที่ 2 ผู้ที่มีความขัดแย้งอธิบายความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความขัดแย้งนั้น ๆ สิ่งที่ต้องระมัดระวังให้มากก็คือ จะต้องไม่มีการกล่าวโทษซึ่งกันและกันเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการสะสมอารมณ์มากขึ้น วัตถุประสงค์ของขั้นนี้ก็คือ ต้องการให้ทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของกันและกัน

ขั้นที่ 3 นำข้อมูลและความเข้าใจที่ได้มาจากขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มาอธิบายสถานการณ์ให้เป็นที่ยอมรับแก่ทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้งนั้น และในตอนท้ายของขั้นนี้ ผู้มีความขัดแย้งก็ควรมีข้อตกลงกัน 3 ประการคือ

1. เห็นพ้องต้องกันในการรับรู้ต่อความขัดแย้งนั้น
2. เข้าใจความรู้สึกของกันและกันอันเกี่ยวกับความขัดแย้งนั้น
3. เห็นพ้องต้องกันว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไร ถ้าสามารถลดความขัดแย้ง

ลงอย่างน่าพึงพอใจแล้ว

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

ขั้นที่ 5 สร้างข้อตกลงต่าง ๆ ขึ้น รวมทั้งการติดตามผลและวันเดือนปีเฉพาะสำหรับให้บรรลุกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดที่ต้องการ

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

1. การหันเข้าหากัน เป็นการแสดงความคิดความรู้สึกของตนเองที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา การสำรวจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน การสำรวจถึงความต้องการ และความรู้สึกในขณะนั้นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
2. การระบุถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการอธิบายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลโดยไม่ตำหนิเตียน หรือข่มขู่ ดูถูกซึ่งกันและกัน การอธิบายถึงความขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่ต้องร่วมกันแก้ไข การระบุถึงความความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเฉพาะเจาะจง การอธิบายถึง

การกระทำของทั้งสองฝ่ายที่จะส่งผลให้การจัดการกับความขัดแย้งนั้นบรรลุผลในทางที่ดี

3. การแลกเปลี่ยนความคิด และความรู้สึกต่อกัน เป็นการร่วมกันวิเคราะห์ถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ สิ่งที่ตนเองไม่เห็นด้วย และเป็นความแตกต่างระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น สิ่งที่ยังสองฝ่ายมีความคิดเห็นตรงกัน การกระทำที่ต่างฝ่ายต่างยอมรับกันไม่ได้ แนวทางแก้ไขที่เป็นไปได้ และทำให้เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย สิ่งของแต่ละฝ่ายต้องการกระทำเพื่อแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วีลาสโก (Velasco. 1985 : 3300-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นในกลุ่มนักเรียนที่มีอายุ 15-18 ปี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่เป็นผู้นำมีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ดี นักเรียนที่เป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่มมีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้บ้าง ส่วนนักเรียนที่ไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่มจะไม่มีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วาร์ด (Ward. 1986 : 2650-B) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักเรียนวัยรุ่นที่อยู่ในเมือง เกี่ยวกับการใช้ความรุนแรงเมื่อเกิดความขัดแย้งกัน หลังได้รับการอบรมทางจริยธรรม โดยให้นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับ 10 จำนวน 51 คน เข้ารับการอบรมทางด้านจริยธรรมใช้เวลา 8 สัปดาห์ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่า การใช้ความรุนแรงสามารถป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้ โดยใช้วิธีการทางจริยธรรม

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอเมื่อบุคคลมีการติดต่อสัมพันธ์กัน ถ้าหากบุคคลได้เรียนรู้ถึงแนวทางการแสดงออกที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นแล้วก็จะช่วยสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลให้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.1 การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

วิลค์ และคอปแลนด์ (จันทร์ฉาย พัทธ์ศิริกุล. 2532 : 9 ; อ้างอิงมาจาก Wilk and Copland. 1977 : 460) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ และเป็นการเพิ่มความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนมีผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต่อการเพิ่มระดับความตระหนักรู้ในตนเองและความเคารพนับถือต่อตนเองและบุคคลอื่น

หลุย จ้าปาเทศ (2533 : 136) กล่าวว่า การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมก็คือ การศึกษาหาความรู้แล้วลงมือกระทำเพื่อหาความชำนาญเกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสมกับคู่สนทนาหรือบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยคำนึงถึงสถานการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในระยะหลังนี้ได้มีการสร้างแบบฝึกใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อการฝึกที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงทำให้การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายมากขึ้น

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2531 : 129) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ที่จริงแล้วก็คือ การฝึกความรู้สึกให้เป็นอิสระ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการกระทำที่เป็นลักษณะเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจ และลงท้ายผลก็คือ การแสดงความรู้สึกออกมาได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ

วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

โบเวอร์ และโบเวอร์ (Bower and Bower. 1976 : 7) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกคือ ช่วยให้บุคคลรู้จักควบคุมตนเอง ลดความอายให้น้อยลง แล้วเพิ่มความกล้าในการแสดงออกมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีแนวทางที่จะปฏิบัติต่อผู้ที่ชอบแสดงอิทธิพลเหนือเขาหรือปฏิบัติต่อเขาอย่างไม่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ โวลเป้ (Wolpe. 1982 : 118) ที่กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เป็นวิธีการอย่างหนึ่ง

ที่ช่วยให้บุคคลที่มีความวิตกกังวลในการตอบสนองต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น สามารถแสดงออกด้วยความมั่นใจ ตลอดจนมีการแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ แลงริช (Langrish. 1986 : 72) กล่าวว่า เป้าหมายของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมคือ ช่วยให้บุคคลสามารถเรียนรู้การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรู้สึกที่ดี และยอมรับตนเอง รวมทั้งการเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่มเพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จด้วยดี โดยการพัฒนาทักษะและความสามารถในการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถที่จะปฏิบัติต่อบุคคลที่ขอจัดการ หรือขอวิพากษ์วิจารณ์โดยปราศจากการตอบโต้ที่รุนแรง หรือการหลีกเลี่ยงด้วยความรู้สึกเจ็บปวด ความรู้สึกผิด หรือความรู้สึกอาย
2. ความสามารถในการขอร้อง และมีความเชื่อมั่นในตนเองด้วยท่าทางที่มั่นคง โดยปราศจากการใช้เสียงดัง การรบกวนผู้อื่น หรือแสดงความโกรธ
3. ความสามารถที่จะให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล เพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ตลอดจนได้รับในสิ่งที่แต่ละฝ่ายต้องการมากที่สุด

ลาซารัส (พรรณราย ทรัชยะประภา. 2524 : 16 ; อ้างอิงมาจาก Lazarus. 1969) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งทำให้ผู้รับการฝึกรู้จักการแสดงความรู้สึกทางด้านบวกออกมา เช่น รักใคร่ พอใจ ชื่นชมยินดี ยกย่องสรรเสริญ และความรู้สึกในทางลบ เช่น โกรธ ในลักษณะตรงไปตรงมาและเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนไม่ละเมิดสิทธิทั้งของตนเองและผู้อื่น

ขนาดของกลุ่มและระยะเวลาในการฝึก

ฟลาวเวอร์ส และบูรัม (พรทิพย์ ทริย์สิน. 2532 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Flowers and Booraem. 1978) มีความเห็นว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น สามารถใช้ให้กับบุคคลทุกประเภททั้งคนไข้ภายในและคนไข้ภายนอก ผู้ที่มีปัญหาในคลินิกจิตบำบัด ตลอดจนนักศึกษาในสถานศึกษา ขนาดของกลุ่มฝึกที่ได้ผลคือ 8-10 คน จำนวนครั้งที่เหมาะสมคือ 6-12 ครั้ง

อัลเบอร์ตี และเอมมอนส์ (Alberti and Emmons. 1982 : 157) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ถ้ากลุ่มมีขนาด 5-12 คน และเวลาที่ใช้ในการฝึกทั้งหมด

5-6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง นั้น จะทำให้การฝึกมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับการฝึกที่ใช้ระยะเวลาสั้น

นอกจากนี้ วิลค์ และ คอปแลนด์ (จันทร์ฉาย พัทธศิริกุล. 2532 : 18 ; อ้างอิงมาจาก Wilk and Coplan. 1977 : 461) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกว่า ควรมีสมาชิก 8 คน เพื่อให้ทุกคนที่ได้รับการฝึกได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ได้รับการเสริมแรงทางบวกจากกลุ่มและผู้นำกลุ่มโดยทั่วถึง และช่วงเวลาที่เหมาะสม คือ ครั้งละ 1.30-2 ชั่วโมง ประมาณ 4-8 ครั้ง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

จากการฝึกของ สุรจิตต์ แสงอรุณ (2529 : 41) เกี่ยวกับพฤติกรรมกล้าแสดงออกในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหัวเสือขุนเณรนิคม จังหวัดสมุทรปราการ ได้ใช้สมาชิกจำนวน 12 คน โดยเวลาที่ใช้ในการฝึกคือ 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 1.30 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง และพรทิพย์ ทรัพย์สิน (2532 : 32) ได้ฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ ใช้สมาชิกจำนวน 8 คน เวลาที่ใช้ในการฝึก 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ขนาดของกลุ่ม ควรมีสมาชิก 8-10 คน และเวลาที่ใช้ในการฝึกประมาณ 4-8 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง

หลักและเทคนิคในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

หลุยส์ จำปาเทศ (2533 : 136-137) ได้สรุปหลักการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกไว้ดังนี้

1. ฝึกให้เห็นความแตกต่างระหว่างการแสดงออกที่เหมาะสม การแสดงออกแบบก้าวร้าว และการไม่กล้าแสดงออก
2. ฝึกให้เห็นความแตกต่างและยอมรับในสิทธิของตนเองและผู้อื่น
3. ฝึกคิดเพื่อช่วยจัดความคิดที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงออกที่เหมาะสม เช่น ความคิดที่ไร้เหตุผล ความวิตกกังวลมากเกินไป เหตุ ความรู้สึกผิดที่รุนแรง เป็นต้น

4. ฝึกการพัฒนาทักษะการแสดงออกที่เหมาะสมโดยวิธีการฝึกปฏิบัติจริง

หลักการฝึกทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นการฝึกปฏิบัติ ซึ่งอาจจะใช้บทบาทสมมติ หรือการสาธิตจากตัวแบบ นอกจากนี้ผู้เข้ารับการฝึกควรที่จะได้นำไปฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนเกิดความตระหนักรู้ และความเข้าใจมากขึ้น

แลงริช (Langrish. 1986 : 72-73) การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ควรจะคำนึงถึงความต้องการของสมาชิกด้วยว่าเขาต้องการฝึกพฤติกรรมในด้านใด แต่อย่างไรก็ตาม ในโปรแกรมการฝึกนั้นควรจะต้องประกอบด้วย

1. ให้สมาชิกได้เรียนรู้และเข้าใจถึงพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าวทางตรง และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ทั้งของตนเองและบุคคลอื่น
2. ให้เรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่สมาชิกต้องการแสดงออกอย่างเหมาะสม
3. ฝึกพฤติกรรมที่สมาชิกต้องการโดยการฝึกซ้อมและแสดงบทบาทสมมติ
4. ให้กลับไปฝึกแสดงที่บ้านหรือในสถานการณ์ที่เป็นจริง
5. ประเมินผลจากการกลับไปฝึกที่บ้านหรือในสถานการณ์ที่เป็นจริง

มอริส (เพ็ญศรี วชิราวิโรจน์. 2527 : 33-34 ; อ้างอิงมาจาก Morris. 1975 : 252-256) กล่าวถึงวิธีการและเทคนิคในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่สำคัญ

3 ประการคือ

1. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) คือ การกำหนดสถานการณ์ขึ้นตามสถานการณ์ที่เป็นปัญหา แล้วให้ผู้ที่มีปัญหาได้ฝึกซ้อมการแสดงออกที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์
2. การแสดงแบบ (Modeling) หรือการแสดงตัวอย่างให้ดู ใช้เมื่อจะเป็นแบบอย่างในการตอบสนองที่เห็นว่าเหมาะสม และผู้ที่เข้ารับการฝึกสามารถปฏิบัติตามได้ในสถานการณ์การฝึก โดยผู้ฝึกจะเป็นผู้แสดงแบบหรือหาแบบอย่างมาให้ดู ได้แก่ ผู้ช่วยหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง เทปบันทึกเสียง เป็นต้น

3. การให้รางวัลและการให้คำแนะนำ (Reward and Coaching) เป็นการให้การเสริมแรงแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึกให้มีแรงจูงใจเพื่อให้ความถี่ และความเข้มข้นของพฤติกรรมที่ต้องแก้ไขเพิ่มขึ้น แต่การชมเชยว่าเขาแสดงได้ดีหรือก้าวหน้าเพียงใดยังไม่เป็นการเพียงพอ ต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงจูงใจต่อพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมา เพื่อให้เขาเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด

นอกจากนี้ โฟเดอร์ (จันทร์ฉาย พิทักษ์ศิริกุล. 2532 : 2 ; อ้างอิงมาจาก Fodor. 1980 : 504-508) ได้กล่าวถึงเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก พอสรุปได้ดังนี้

1. การให้คำแนะนำ (Coaching) ผู้นำหรือผู้ฝึกจะให้การแนะนำแก่ผู้รับการฝึก เพื่อส่งเสริม หรือทำให้เกิดความเข้าใจในการฝึกทักษะในการแสดงออกมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางให้ผู้รับการฝึกปฏิบัติเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
2. การแสดงตัวแบบ (Modeling) ผู้รับการฝึกจะสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกที่ผู้นำการฝึก และผู้รับการฝึกคนอื่น ๆ สาธิต หรือแสดงแบบอย่างให้ดู นอกจากนี้อาจจะสังเกตจากเทปบันทึกภาพ เพื่อให้ผู้รับการฝึกเกิดการเรียนรู้ และเลียนแบบพฤติกรรมที่เหมาะสม
3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นการกำหนดสถานการณ์ที่เป็นปัญหา แล้วให้ผู้เข้ารับการฝึกซึ่งมีการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม นึกถึงสภาพนั้น ๆ แล้วแสดงเป็นตัวเอง
4. การฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavioral Rehearsal) การให้ผู้เข้ารับการฝึกได้รื้อบทบาทพฤติกรรมที่ตนเองมีความต้องการที่จะแสดงออกต่อบุคคลอื่น ก่อนที่จะไปแสดงพฤติกรรมนั้นจริง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น
5. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ผู้นำการฝึก และผู้รับการฝึกจะเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ที่ได้ฝึกปฏิบัติ หลังจากได้ฝึกในแต่ละทักษะแล้ว
6. การให้แรงเสริม (Reinforcement) การที่ผู้นำ หรือผู้เข้ารับการฝึกซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่ม ให้คำชมเชย ให้กำลังใจ และให้ความสนับสนุนในพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้ที่ฝึกปฏิบัติ
7. การทำการบ้าน (Assigning Homework) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีประสบการณ์มากขึ้น จึงให้ผู้เข้ารับการฝึกไปฝึกต่อบ้าน

ทักษะที่สำคัญในการแสดงออก

แลกริช (Langrish. 1986 : 76) กล่าวว่า ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ประกอบด้วยทักษะสำคัญที่เกี่ยวข้องกันอยู่ สองประการคือ ทักษะด้านภาษาด้อยคำและทักษะด้านภาษาท่าทาง

1. ทักษะด้านภาษาท่าทาง คือ การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีเนื้อหาสาระสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ผู้พูดต้องการ ซึ่งมีหลายลักษณะด้วยกัน ในที่นี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับทักษะที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ดังนี้

โบเวอร์ และโบเวอร์ (Bower and Bower. 1978 : 88-95) ได้เสนอแนวทางในการใช้ภาษาด้อยคำในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การอธิบาย (Describe) คือ การกล่าวถึงการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเจาะจงชัดเจนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา โดยไม่วิเคราะห์ ไม่คาดเดาสิ่งที่เกิดขึ้น เช่น ควรใช้คำพูดว่า "เธอคุยกับฉันแต่เธอไม่มองมาที่ฉันเลย" แทนที่จะพูดว่า "เธอไม่สนใจฉันเลยนะ" ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ครอบคลุมกว้าง ๆ เช่น คำว่า "ตลอดเวลา" "ทุกครั้ง" เช่นพูดว่า "ตอนที่เราประชุมคณะกรรมการนักเรียนในสี่ครั้งหลังที่ผ่านมา คุณวิจารณ์การพูดหน้าแถวของฉันทั้งสี่ครั้งเลยนะ" แทนประโยคที่ว่า "คุณตำหนิฉันเรื่องการพูดหน้าแถวตลอดเวลาเลยนะ"

2. การแสดงความรู้สึก (Express) คือ การอธิบายหรือการแสดงออกถึงความความคิดความรู้สึกที่แท้จริงของตนที่มีต่อการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สรรพนามแทนตัวเอง หรือการใช้ประโยค "ฉัน" (I messages) เช่น "ฉันรู้สึกว้า....." "ฉันเชื่อว่า....." "ฉันคิดว่า....." เพื่อเป็นการแสดงถึงความคิดความรู้สึกของตนเองโดยไม่มีการประเมิน หรือตำหนิอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ หลุย จาปาเทศ (2533 : 135-136) ที่กล่าวว่า การแสดงออกโดยเปลี่ยนสรรพนามเป็น "ฉัน" เพื่อแสดงความรู้สึกความคิดเห็น และความต้องการส่วนตัว โดยไม่ทำให้คู่สนทนาได้รับความไม่สบายใจในเชิงของการตำหนิ หรือคุกคามสิทธิและความรู้สึกส่วนตัวของเขา เช่น ควรใช้ประโยคว่า "ฉันรู้สึกอึดอัดใจ ถ้าจะขอร้องให้คุณเข้าประชุมทุกครั้ง ฉันรู้ว่า

คุณก็คงมีงานอื่นทำอยู่ แต่ที่ประชุมต้องการความคิดเห็นของคุณ" แทนที่จะใช้ประโยค "คุณทำไมไม่เข้าประชุมเพราะหลาย ๆ คนต้องการความคิดเห็นของคุณ คุณัวแต่ไปทำงานอื่น ๆ จนไม่ยอมเข้าประชุม"

นอกจากนี้ สมิท และวิลเลียมสัน (Smith and Williamson. 1985 : 61-62) กล่าวว่า ในการเปิดเผยถึงความรู้สึกของตนเองอย่างตรงไปตรงมานั้น ควรบอกถึงสาเหตุหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นด้วย เพื่อจะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งได้เข้าใจและสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมหรือป้องกันไม่ให้เกิดพฤติกรรมนั้นอีก เช่น แทนที่จะพูดว่า "แม่โกรธลูกนะ" ควรพูดว่า "แม่โกรธที่ลูกทำจานที่แม่ชอบที่สุดแตก"

3. การพูดที่เจาะจงชัดเจน (Specify) คือ การใช้คำพูดที่กระชับชัดเจน เป็นประโยคที่เข้าใจง่าย เพื่อขอให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนแปลงการกระทำหรือหยุดการกระทำเดิม ควรใช้ประโยคสั้น 1-2 ประโยค เช่น ควรใช้คำพูดว่า "ฉันอยากให้หยุดเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวคุณเองมากกว่าพูดถึงคนอื่น" แทนการพูดว่า "คุณหยุดพูดเรื่องไร้สาระแบบนั้นได้แล้ว"

4. การพูดถึงผลที่ตามมา (Consequences) คือ การบอกให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงผลของการเปลี่ยนการกระทำของเขาเองโดยเน้นผลที่ตามมาในด้านบวก มากกว่าผลที่ตามมาในด้านลบ ซึ่งเป็นการจำกัดสิทธิของบุคคลหรือปฏิเสธไม่ยอมรับการกระทำของบุคคล เช่น การพูดว่า "เธอจะมีเพื่อนมากขึ้นถ้าเธอไม่สูบบุหรี่ในห้องเรียน" หรือ "ถ้าวันนี้เธอไม่ทำเวรอีก ฉันจะไม่ช่วยเธอทำรายงานอีกต่อไปแล้ว"

จอห์นสัน (Johnson. 1986 : 24-27) ได้กล่าวถึงหลักในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กัน ดังนี้

1. ให้พูดเจาะจงไปที่การกระทำของเขาไม่ใช่ที่บุคลิภาพของเขา หมายถึง ให้พูดถึงสิ่งที่บุคคลนั้นกระทำไม่ใช่พูดถึงลักษณะส่วนตัวของเขา เช่น ควรจะพูดว่า " คุณพูดบ่อยมากในการประชุมครั้งที่แล้ว" มากกว่าจะพูดว่า "คุณเป็นคนพูดมาก"

2. ควรพูดในลักษณะของการอธิบายมากกว่าการตัดสิน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะไม่มีมีการตัดสิน ถูก-ผิด ดี-ไม่ดี เช่น ควรพูดว่า "คุณออกเสียงไม่ชัดเจนและพูดเสียงเบามากจนเกือบจะไม่ได้ยิน" มากกว่าที่จะพูดว่า "คุณไม่มีความสามารถและไม่เหมาะที่จะพูดต่อหน้าสาธารณะ"

3. ควรพูดในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าพูดอย่างกว้างๆ เช่น ควรพูดว่า "ขณะที่คุณพูดกับแดง สีหน้าของคุณงมใส่ฉัน และรอยยิ้มของคุณทำให้ฉันรู้สึกอบอุ่น" มากกว่าที่จะพูดว่า "บางครั้งสีหน้าคุณงมใส่ฉัน และฉายแววแห่งความสุขออกมาทางสายตาด้วย"

4. ให้นั้นเหตุการณ์ "ที่นี่ และ เคียวนี่" ไม่ใช่ "ที่นั่น และ ขณะนั้น" การให้ข้อมูลย้อนกลับในทันทีจะมีประโยชน์มากกว่า เช่น แทนที่จะพูดว่า "เมื่อ สามปีที่แล้วฉันเห็นคุณในห้องโถงนี้ คุณก็ไม่ยอมพูดกับฉันด้วย" ควรพูดว่า "ฉันทักทายคุณ และคุณไม่ยอมตอบเลย มีอะไรเกิดขึ้นหรือเปล่า"

5. ควรมีการแลกเปลี่ยนการรับรู้และความรู้สึกซึ่งกันและกันมากกว่าการให้คำแนะนำ การแลกเปลี่ยนกันจะเป็นการให้อิสระต่อการตัดสินใจ แต่การให้คำแนะนำนั้นเท่ากับว่าเราตัดสินใจแทนผู้อื่น เช่น ควรพูดว่า "คุณมองไปทางอื่น และหน้าแดงขึ้น ตอนที่แดงทักทายคุณ" มากกว่าจะพูดว่า "คุณอายมากตอนที่แดงทักทายคุณ คุณควรไปถามเขาเกี่ยวกับเรื่องการนัดหมายนะ"

6. ควรพูดถึงการกระทำที่บุคคลนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ จะไม่เกิดประโยชน์อะไรเลยที่พูดว่า "คุณเป็นคนศีรษะเบี้ยว" "ฉันไม่ชอบตาสีดำของคุณเลย" เป็นต้น

2. ทักษะด้านภาษาท่าทาง เป็นการแสดงออกทางกายที่สอดคล้องกับภาษาอ้อยคำ ซึ่ง อัลเบอร์ตี และแอมมอนส์ (Alberti and Emmons. 1978 : 31-32) ได้กล่าวถึงการแสดงออกทางด้านภาษาท่าทางไว้ดังนี้

1. การประสานสายตา (Eye Contact) เมื่อสนทนากับผู้ใด ผู้พูดสามารถที่จะมองประสานสายตากับผู้ฟังได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ฟังได้ทราบถึงความรู้สึกจริงใจเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังพูดอยู่

2. การวางตัว (Body Posture) เรื่องราวที่กำลังพูดนั้นจะมีน้ำหนักมากขึ้น ถ้าผู้พูดเว้นระยะห่างจากตัวผู้ฟัง การยืน การนั่ง การโน้มตัวเข้าหาผู้ฟัง หรือการวางตัวให้ตรงเป็นไปอย่างเหมาะสม

3. การแสดงท่าทาง (Posture) เรื่องราวที่พูดจะมีความหนักแน่นมากขึ้น ถ้าหากว่ามีการแสดงท่าทางประกอบที่เหมาะสม

4. การแสดงออกทางใบหน้า (Facial Expression) ผู้ที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมจะต้องแสดงสีหน้าได้ตรงกับเรื่องราวที่จะพูด เช่น จะแสดงให้เห็นให้ผู้อื่นทราบว่าตนกำลังโกรธ

แต่สีหน้าที่แสดงออกกลายเป็นยิ้มแย้มหรือหัวเราะ นับว่าเป็นการแสดงออกที่ไม่ตรงกับเรื่องที่จะพูด

5. น้ำเสียง ความเป็นกังวานของน้ำเสียง และระดับเสียง (Voice Tone, Inflection, and Volume) การพูดเสียงราบเรียบ กระซิบเบา ๆ จะทำให้บุคคลอื่นไม่เชื่อถือหรือเห็นจริงจังด้วย ในทำนองเดียวกันเสียงตะโกนก็จะเป็นอุปสรรคในการติดต่อกับผู้อื่นเช่นกัน ดังนั้นการใช้ระดับเสียงสูง ๆ ต่ำ ๆ ที่เหมาะสมในการสนทนาจะเป็นการทำให้บุคคลอื่นเชื่อโดยไม่ต้องใช้การขู่บังคับ

6. โอกาสในการพูด (Timing) การแสดงออกได้โดยทันทีเหมือนกับว่าเป็นไปตามธรรมชาติ ถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการแสดงออก แต่อย่างไรก็ตามการที่จะแสดงออกมานั้นจะต้องเลือกโอกาสที่เหมาะสมด้วย เช่น ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกัน การพูดกับนายจ้างในห้องทำงานส่วนตัวย่อมดีกว่าการพูดต่อหน้ากลุ่มคนงาน

2.2 การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

พรณราย ทัรพะยะประภา (2526 : 41-48) ได้กล่าวถึง การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล คือ การนำวิธีการแก้ปัญหามาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั่นเอง การจัดการกับความขัดแย้งหรือเทคนิคในการแก้ปัญหาในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก จะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้วิธีที่จะดำเนินการกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาทั้งหลาย การที่จะมีทักษะในการแก้ปัญหาได้บุคคลจะต้องอิสระที่จะแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสม ขณะเดียวกันบุคคลจะมีแนวโน้มในการแสดงออกที่เหมาะสมได้ ถ้ามีวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์พร้อมไว้ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น

บรูแรม และฟลาวเวอร์ส (พรณราย ทัรพะยะประภา. 2526 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Booraem and Flowers. 1978) ได้เสนอแนะว่า ผู้ที่เข้ารับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้นควรจะได้รับการสอนให้รู้จักการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบระเบียบด้วย เพราะว่า

ผู้ที่เข้ารับการฝึกที่มีความบกพร่องทางด้านทักษะการแก้ปัญหา มักจะนำไปสู่ความบกพร่องทางด้านพฤติกรรม และเพิ่มความวิตกกังวลในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เขานำจะได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล คือการนำเอาวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้วิธีที่จะแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหาและเรียนรู้ที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสมในขณะเดียวกันด้วย

ขั้นตอนในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

หลุย จาปาเทศ (2532 :138-142) ได้เสนอขั้นตอนในการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งประกอบไปด้วยการฝึกให้รู้จักแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหาไว้ดังนี้

- ขั้นที่ 1 การฝึกเพื่อให้เข้าใจ และสามารถเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออก
 - ทั้ง 3 รูปแบบได้ ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมที่เหมาะสม พฤติกรรมก้าวร้าว พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก
 - ขั้นที่ 2 การฝึกวิเคราะห์พฤติกรรมของตนเองว่าเป็นอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางที่จะฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมต่อไป
 - ขั้นที่ 3 การฝึกให้พิจารณาถึงเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา
 - ขั้นที่ 4 การฝึกแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ด้วยการแสดงออกที่เหมาะสม โดยวางแผนที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ เป็นขั้นตอน
 - ขั้นที่ 5 การฝึกโดยเน้นการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางที่เหมาะสม
 - ขั้นที่ 6 การฝึกการแสดงออกเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยง หรือเผชิญหน้ากัน
- อย่างเหมาะสม

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

สรุจิตต์ แสงอรุณ (2529 : 47-50) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนห้วยเสือชุมแจ่มเนียมนิล จำนวน 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 12 คน กลุ่มควบคุม 12 คน ผลการศึกษปรากฏว่านักเรียนที่ได้รับการฝึก

มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกในกลุ่มเพื่อนสูงขึ้น

พรทิพย์ ทรัพย์สิน (2532 : 71) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม เพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมด่านสำโรง จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน กลุ่มควบคุม 8 คน จากการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม มีพฤติกรรมก้าวร้าวทางวาจา และท่าทางลดลง

จันทร์ฉาย พัทธ์ศิริกุล (2532 : 57) ได้ศึกษาผลของการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน กลุ่มควบคุม 8 คน ผลปรากฏว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกความกล้าแสดงออกมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น กว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึก

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก นั้นเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่สามารถช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้แก่ การกล้าแสดงออกในกลุ่มเพื่อน การลดพฤติกรรมก้าวร้าว และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำวิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนนางพญามหาวิทยาลัย อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ที่ 30 ลงมาจำนวน 32 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนนางพญามหาวิทยาลัย อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ที่ 30 ลงมา จำนวน 16 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากประชากร โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากครูแนะแนว และครูที่ปรึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนจำนวน 108 คน ตามแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วผู้วิจัยเลือกนักเรียนที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ที่ 30 ลงมาจำนวน 32 คน

2.2 ผู้วิจัยสัมภาษณ์นักเรียนที่ได้มาจากข้อ 2.1 เพื่อสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมการทดลอง มีนักเรียนสมัครใจเข้าร่วมการทดลอง 27 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายมาจำนวน 16 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่ง เป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. แบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. โปรแกรมการสอนแบบปกติ เรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. แบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และการสร้างแบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - 1.2 สร้างแบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.กมลรัตน์ กรีทอง อาจารย์พรรณพิศ วาณิชการ และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ ตรวจสอบ
 - 1.3 นำแบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ครูแนะแนวและครูประจำชั้นประเมิน

ตัวอย่างแบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อนักเรียน.....ชั้น.....

ชื่อผู้ประเมิน.....() ครูประจำชั้น () ครูแนะแนว

คำชี้แจง ให้นักเรียนทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้ โดยพิจารณาว่า

นักเรียนแสดงพฤติกรรมอย่างไร เมื่อมีความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่ไม่สอดคล้องกัน

สถานการณ์ : การทำงานร่วมกันในวิชาที่ท่านสอน

ข้อที่	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน		
2.	เดินหนี		
3.	หันหน้าไปทางอื่น		
4.	รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน		
5.	บอกความคิดความรู้สึกของตนให้เพื่อนทราบ		
6.			

การให้คะแนน กำหนดไว้ดังนี้

ถ้าพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม การให้คะแนนจะเป็นดังนี้

ปฏิบัติ ให้คะแนน 1 คะแนน

ไม่ปฏิบัติ ให้คะแนน 0 คะแนน

ถ้าพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การให้คะแนนจะเป็นดังนี้

ปฏิบัติ ให้คะแนน 0 คะแนน

ไม่ปฏิบัติ ให้คะแนน 1 คะแนน

2. แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นแบบบันทึกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีลำดับขั้นในการสร้างดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และจากการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียน

2.2 ศึกษาการสร้างแบบบันทึกพฤติกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 สร้างแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล แล้วนำไปให้โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.กมลรัตน์ กริทอง อาจารย์พรณิศา วาณิชการ และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ พิจารณาสถานการณ์ และลักษณะพฤติกรรมที่สังเกตให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2.4 นำแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ลักษณะแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

เป็นแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ประกอบด้วย สถานการณ์ และรายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยมีช่องให้ผู้สังเกตบันทึกว่าพฤติกรรมเหล่านั้นกลุ่มตัวอย่างได้ปฏิบัติหรือไม่

การบันทึกพฤติกรรมในแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้ 2 ช่อง คือ

ช่องปฏิบัติ สำหรับรายการพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออก และช่องไม่ปฏิบัติ สำหรับรายการพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้แสดงออก

การให้คะแนน กำหนดไว้ดังนี้

ถ้าพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม การให้คะแนนเป็นดังนี้

ปฏิบัติ ให้คะแนน 1 คะแนน

ไม่ปฏิบัติ ให้คะแนน 0 คะแนน

ถ้าพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การให้คะแนนเป็นดังนี้

ปฏิบัติ ให้คะแนน 0 คะแนน

ไม่ปฏิบัติ ให้คะแนน 1 คะแนน

ตัวอย่างแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

สถานการณ์ นักเรียนได้รับมอบหมายให้จัดบอร์ดหน้าชั้นเรียนร่วมกับเพื่อนอีก 1 คน แต่ต่างคนต่างมีความคิดเห็นในการจัดบอร์ดไม่ตรงกัน

ข้อ	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	บอกถึงความคิด ความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ		
2.	รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน		
3.	ได้เถียงเพื่อเอาชนะ		
4.	เดินหนี		
5.	หันหน้าไปทางอื่น		
6.			

ขั้นตอนในการสังเกต

1. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยศึกษาและทำความเข้าใจจุดมุ่งหมายของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลให้เข้าใจตรงกัน เพื่อสามารถบันทึกการสังเกตได้อย่างถูกต้อง

2. การสังเกตในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ และพฤติกรรมของ นักเรียนตามแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย สังเกตพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียน ตามสถานการณ์ที่กำหนด ก่อนและหลังการทดลอง

ดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกต

การสังเกตในครั้งนี้เป็นการสังเกตลักษณะพฤติกรรมตามสถานการณ์ที่กำหนด จึงหาความ เชื่อมั่นของการสังเกตโดยใช้วิธีการของ วิลเลียม เอ สกอตต์ (William A. Scott) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 134) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\pi = \frac{P_o - P_e}{1 - P_e}$$

π หมายถึง ความเชื่อมั่นของการสังเกต

P_o หมายถึง อัตราส่วนของความน่าจะเป็นของการสังเกต ได้ตรงกันของผู้สังเกต 2 คน ซึ่งได้จากผลต่าง ระหว่าง 1.00 กับค่าผลรวมของผลต่างระหว่าง ร้อยละของค่าสังเกตพฤติกรรมของผู้สังเกต 2 คน

P_e หมายถึง อัตราส่วนของความน่าจะเป็นของการสังเกต พฤติกรรมได้ตรงกัน ที่เกิดขึ้นโดยความบังเอิญ ของผู้สังเกต 2 คน ซึ่งหาได้จากสัดส่วนของ

คะแนนพฤติกรรมที่มีจำนวนสูงสุดและรองลงมา โดย
เลือกจากผู้สังเกตคนใดคนหนึ่งก็ได้ นำค่าทั้ง 2
มายกกำลังสอง แล้วนำมารวมกัน

3. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
โดยมีลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ เทคนิค และขั้นตอนเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรม
การแสดงออกที่เหมาะสม และหลักการตลอดจนขั้นตอนในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล
เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายในการวิจัย

3.2 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม
ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 สร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
บุคคล ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3.4 นำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
บุคคลที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.กมลรัตน์ กริทอง อาจารย์พรณิศา วาณิชยการ
และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมายของการฝึก เนื้อหา
และกิจกรรม

3.5 นำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
บุคคล ไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา
อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน เพื่อศึกษาข้อบกพร่องทางด้านภาษา
และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึก แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้ในการวิจัย

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ผู้วิจัยใช้
เวลาทดลอง 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง ในวันจันทร์ และวันพุธ เวลา
15.45 - 16.45 น. (ดังรายละเอียดในภาคผนวก)

4. โปรแกรมการสอนแบบปกติ มีลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยสร้างโปรแกรมการสอนแบบปกติ เรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ และเนื้อหาเช่นเดียวกับ โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

4.2 นำโปรแกรมการสอนแบบปกติ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.กมลรัตน์ กรีทอง อาจารย์พรณิศา วาณิชการ และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมายของการเรียน เนื้อหา และกิจกรรม

4.3 นำโปรแกรมการสอนแบบปกติที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพะบูรณพิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ที่ไม่ใช่มูลนิธิตัวอย่าง จำนวน 8 คน เพื่อศึกษาข้อบกพร่องเกี่ยวกับภาษา และระยะเวลาที่ใช้ในการสอน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปใช้ในการวิจัย

โปรแกรมการสอนแบบปกติ ผู้วิจัยใช้เวลาทดลอง 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง ในวันอังคาร และวันพฤหัสบดี เวลา 15.45 -16.45 น. (ตั้งรายละเอียดในภาคผนวก)

การเตรียมการก่อนการทดลอง

1. เตรียมผู้สังเกต

1.1 เลือกผู้ช่วยวิจัย 1 คน เพื่อช่วยสังเกต โดยกำหนดให้ผู้ช่วยวิจัยในครั้งนี้ เป็นครูที่สอนวิชากิจกรรมแนะแนว

1.2 ผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัย ศึกษาทำความเข้าใจ จุดมุ่งหมายของการวิจัย นิยามของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และแบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลให้เข้าใจตรงกัน เพื่อสามารถใช้บันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ถูกต้อง

1.3 ผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัย ฝึกสังเกตและบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 ที่ไม่ใช่มกลุ่มตัวอย่างตามสถานการณ์ที่กำหนด 6 สถานการณ์ เพื่อหาค่าดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกต จนได้ค่าดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกตเท่ากับ 0.92

2. เตรียมสถานการณ์

2.1 ศึกษาแนวทางในการกำหนดจำนวนสถานการณ์ และระยะเวลาที่ใช้ในการสังเกต จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.2 สืบหาเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดสถานการณ์

2.3 สร้างสถานการณ์ในการสังเกต ก่อนการทดลอง 3 สถานการณ์ หลังการทดลอง 3 สถานการณ์ โดยให้มีลักษณะคู่ขนานกัน และใช้เวลาในการสังเกตสถานการณ์ละ 5 นาที

2.4 นำสถานการณ์ที่สร้างในข้อ 2.3 ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.กมลรัตน์ กริทอง อาจารย์พรณิศ วาณิชการ และอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ ตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านภาษา และความเป็นคู่ขนานกันของสถานการณ์ก่อนและหลังการทดลอง

2.5 นำสถานการณ์จากข้อ 2.4 มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยดำเนินการวิจัยแบบ Randomized Control Group Pretest- Posttest Design (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 67)

ตาราง 1 แสดงแบบแผนการทดลองแบบ Randomized Control Group Pretest-
Posttest Design

กลุ่ม	สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
R E	T_1	X	T_2
R C	T_1	$\sim X$	T_2

ความหมายของสัญลักษณ์

R E	แทน	กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม กำหนดให้เป็นกลุ่มทดลอง
R C	แทน	กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม กำหนดให้เป็นกลุ่มควบคุม
T_1	แทน	การทดสอบก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
T_2	แทน	การทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
X	แทน	การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการ เฝ้าดูความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล
$\sim X$	แทน	การสอนแบบปกติเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเฝ้าดูความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการทดลอง

1. ก่อนทดลอง ผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัย สังเกตพฤติกรรมในการเฝ้าดูความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม โดยใช้แบบบันทึกพฤติกรรมในการเฝ้าดู

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพื่อบันทึกไว้เป็นคะแนน Pretest โดยสังเกตตามสถานการณ์ที่กำหนด 3 สถานการณ์ สถานการณ์ละ 5 นาที (Johnson. 1986 : 231) เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 6 และ วันศุกร์ที่ 7 สิงหาคม 2535

2. ขณะทดลอง ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม โดยใช้ เวลา ดังนี้

2.1 กลุ่มทดลอง ฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทุกวันจันทร์ และวันพุธ โดยเริ่มตั้งแต่วันจันทร์ที่ 10 สิงหาคม 2535 ถึง วันพุธที่ 16 กันยายน 2535 ระหว่างเวลา 15.45- 16.45 น. เป็นเวลา 6 สัปดาห์ ๆ ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง สถานที่ทดลอง คือ ห้องแนะแนวโรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

2.2 กลุ่มควบคุม ได้รับการสอนแบบปกติ ทุกวันอังคาร และวันพฤหัสบดี โดยเริ่ม ตั้งแต่วันอังคารที่ 11 สิงหาคม 2535 ถึง วันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2535 ระหว่างเวลา 15.45- 16.45 น. เป็นเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง สถานที่ทดลอง คือ ห้องแนะแนวโรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

3. หลังการทดลอง ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแสดงพฤติกรรมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ตามสถานการณ์ที่กำหนด โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยบันทึกการสังเกต พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนไว้เป็นคะแนน Posttest โดย สังเกตตามสถานการณ์ที่กำหนด 3 สถานการณ์ สถานการณ์ละ 5 นาที ซึ่งสถานการณ์จะมีลักษณะ คล้ายกันกับสถานการณ์ในข้อ 1 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 17 และวันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2535

4. นำผลที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 3 ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

วิธีจัดการกับข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่ามัธยฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 147-148)
 - 1.2 ส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 149-150)
2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาความเชื่อมั่นของการสังเกตโดยใช้วิธีของ สกอตต์ (Scott) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 134)
3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ก่อน และหลังการทดลองภายในกลุ่ม โดยใช้การทดสอบของ วิลคอกัน (The Wilcoxon Matched Pairs Signed-Ranks Test) (นิภา ศรีไพโรจน์. 2533 : 91-92)
 - 3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ภายหลังการทดลองระหว่างกลุ่ม โดยใช้การทดสอบของ แมน-วิทนี (The Mann-Whitney U Test) (นิภา ศรีไพโรจน์. 2533 : 121)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

ข้อตกลงเกี่ยวกับการวิเคราะห์และแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลอง และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล
จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

N แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

Mdn แทน ค่ามัธยฐานของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

Q.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคล

T แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการทดสอบของวิลคอกซัน

U แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการทดสอบของแมน-วิทนี

ผลการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ของนักเรียนกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคล ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียน
กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

การทดสอบ	N	Mdn	Q.D.	T
ก่อนทดลอง	8	19	0.83	0 **
หลังการทดลอง	8	32.16	0.75	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 ปรากฏว่า นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลสูงขึ้น หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
บุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ
ความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้นักเรียนกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลสูงขึ้น

2. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 ของนักเรียนกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการสอนแบบปกติ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียน
 กลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการสอนแบบปกติ

การทดสอบ	N	Mdn	Q.D.	T
ก่อนการทดลอง	8	17.5	2.5	0 **
หลังการทดลอง	8	26.5	2.75	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ปรากฏว่า นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้นหลังจากได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การสอนแบบปกติทำให้นักเรียนกลุ่มควบคุมมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้น

3. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียน
กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และนักเรียน
กลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4

ตาราง 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียน
กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และนักเรียน
กลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ

กลุ่มตัวอย่าง	N	Mdn	Q.D.	U
กลุ่มทดลอง	8	32.16	0.75	2.5 **
กลุ่มควบคุม	8	26.5	2.75	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ปรากฏว่า นักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม
ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง
บุคคลสูงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
แสดงว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้นักเรียนมีพฤติกรรม
ที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่าการสอนแบบปกติ

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535

โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนก่อนและหลังการสอนแบบปกติ
3. เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับนักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้นหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้นหลังจากได้รับการสอนแบบปกติ

3. นักเรียนที่ได้รับการฝึกหัดกิจกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร เป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่ำกว่าเบอร์เซนไทล์ที่ 30 ลงมา จำนวน 32 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่ำกว่าเบอร์เซนไทล์ที่ 30 ลงมา จำนวน 16 คน ที่ได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่ายจากประชากร และสอบถามความสมัครใจ หลังจากนั้นสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่งเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. โปรแกรมการฝึกหัดกิจกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. โปรแกรมการสอนแบบปกติ เรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง

ระหว่างบุคคล

การดำเนินการทดลอง

1. ^{ขึ้น}ก่อนทดลอง

1.1 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ผูกสังเกตและบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่กำหนด เพื่อหาดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกต จนได้ค่าความเชื่อมั่นของการสังเกต 0.92 โดยสังเกต 6 ครั้ง

1.2 ผู้วิจัยให้นักเรียนในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ 3 สถานการณ์ เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 6 และวันศุกร์ที่ 7 สิงหาคม 2535 โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้สังเกต เพื่อบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้เป็นคะแนน Pretest

2. ^{ขึ้น}ดำเนินการทดลอง ดำเนินการทดลองโดยนักเรียนกลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ตามโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง ในวันจันทร์ และวันพุธ เวลา 15.45-16.45 นาฬิกา ตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม 2535 ถึง วันที่ 16 กันยายน 2535 ส่วนนักเรียนในกลุ่มควบคุมได้รับการสอนแบบปกติตามโปรแกรมการสอนแบบปกติ เรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง ในวันอังคาร และวันพฤหัสบดี เวลา 15.45-16.45 นาฬิกา ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2535 ถึงวันที่ 17 กันยายน 2535

3. หลังการทดลอง ผู้วิจัยให้นักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ 3 สถานการณ์ ซึ่งแต่ละสถานการณ์มีลักษณะคู่ขนานกับสถานการณ์ก่อนการทดลอง เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 17 และวันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2535 โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้สังเกต เพื่อบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้เป็นคะแนน Posttest

4. นำคะแนนที่ได้จากการบันทึกการสังเกตพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทั้งสองครั้งมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซัน (The Wilcoxon Matched-Pairs Signed Ranks Test)
2. ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการสอนแบบปกติ โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซัน (The Wilcoxon Matched-Pairs Signed Ranks Test)
3. ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล กับนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติหลังการทดลอง โดยใช้การทดสอบของแมนวิทนี (The Mann-Whitney U Test)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าสรุปผลได้ดังนี้

1. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้น หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้น หลังจากได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า

1. นักเรียนกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล สูงขึ้นหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรจิตต์ แสงอรุณ (2529: 47-49) ที่ศึกษาพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหัวเสือขุนแจ่มนิคมนิล จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกในกลุ่มเพื่อนมากขึ้นกว่าก่อนได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนกลุ่มทดลอง ของการวิจัยครั้งนี้พบว่า หลังจากที่นักเรียนได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นตามลำดับ ดังนี้คือ การถามความคิดเห็นความรู้สึกของเพื่อน ความพยายามหาสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน การบอกความคิดเห็นความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ การรับฟัง ในขณะที่เพื่อนพูด และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลในลักษณะของการหันหน้าเข้าหากัน ส่วนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้นลดลงตามลำดับดังนี้คือ การโต้เถียงเพื่อเอาชนะ การพูดประชดประชันเพื่อน ความพยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดเห็นของตน การกล่าวตำหนิความคิดเห็นความรู้สึกและการกระทำของเพื่อน การพูดข่มขู่เพื่อน และการหันหน้าไปทางอื่น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลในลักษณะของการใช้อำนาจ และการหลีกเลี่ยง

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทำให้นักเรียนกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้น ทั้งนี้เพราะนักเรียนได้มีโอกาสเรียนรู้แนวทางในการแสดงออกที่เหมาะสม ตลอดจนขั้นตอนในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การระบุความขัดแย้งระหว่างบุคคล การหาสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล การพิจารณาทางเลือกที่เป็นไปได้ และการหาข้อยุติที่เหมาะสม นอกจากนี้เทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การให้คำแนะนำ การใช้ตัวแบบ การแสดงบทบาทสมมติ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการเสริมแรงทางบวก ซึ่งเทคนิคต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยกระตุ้นให้นักเรียนมีปฏิสัมพันธ์กัน ทำให้นักเรียนได้รู้จักและเข้าใจตนเองมากขึ้น ได้เรียนรู้แนวทางที่จะปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นความรู้สึกและการกระทำของบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรหมฉาย ทรัพย์ประภา (2526 : 48) ที่กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกโดยใช้วิธีแก้ปัญหจะช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้วิธีที่จะดำเนินการกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา และช่วยให้นักเรียนมีความรู้สึกเป็นอิสระที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสม ตลอดจนปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น

จากการสังเกตของผู้วิจัยที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลให้แก่ นักเรียนกลุ่มทดลอง พบว่า นักเรียนมีความสนใจและให้ความร่วมมือในการฝึกอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักเรียนที่เข้ารับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลในครั้งนี้เป็นนักเรียนที่สมัครใจเข้ารับการฝึก และในขณะที่ดำเนินการฝึกผู้วิจัยได้ให้การเสริมแรงทางบวกอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนให้ความเป็นกันเองกับนักเรียนที่เข้ารับการฝึก จึงทำให้บรรยากาศในการฝึกดำเนินไปด้วยดี นอกจากนี้ยังพบว่า การฝึกในครั้งหลัง ๆ นักเรียนกลุ่มทดลองแสดงบทบาทสมมติได้โดยไม่ขัดเขิน ไม่รีรอหรือเกียจให้เพื่อนแสดงก่อนอย่างในครั้งแรก ๆ ตลอดจนกล้าแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักเรียนกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้นหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2. นักเรียนกลุ่มควบคุมมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล สูงขึ้นกว่าก่อนได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ข้อที่ 2 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ ทรัพย์สิน (2532 : 68-71) ที่ได้ศึกษา ผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ โดยนักเรียนกลุ่มทดลอง ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม ส่วนนักเรียนกลุ่มควบคุมได้รับการสอนแบบปกติ ผลการศึกษาพบว่า หลังการทดลองนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติมีพฤติกรรมก้าวร้าว ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักเรียนกลุ่มควบคุม ของการวิจัยครั้งนี้พบว่า หลังจากที่นักเรียนได้รับการสอนแบบปกติ นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นตามลำดับดังนี้คือ การถามความคิดเห็นความรู้สึกของเพื่อน ความพยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน การรับฟัง ขณะที่เพื่อนพูด การเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และการบอกความคิดเห็น ของตนเองให้เพื่อนทราบ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในลักษณะของการหันหน้าเข้าหากัน ส่วนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลลดลงตามลำดับดังนี้คือ การพูดประชดประชันเพื่อน การพูดข่มขู่ การโต้เถียง เพื่อเอาชนะ การหันหน้าไปทางอื่น การกล่าวตำหนิความคิดเห็นความรู้สึกและการกระทำ ของเพื่อนและความพยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในลักษณะของการใช้อำนาจ และการหลีกเลี่ยง

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การสอนแบบปกติเรื่องการแสดงพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นวิธีการเรียนรู้อย่างหนึ่งที่ทำให้ นักเรียน กลุ่มควบคุมมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้นได้ ทั้งนี้เพราะว่า ในการสอนแบบปกตินั้น ผู้วิจัยเป็นผู้บรรยาย แล้วเปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นและ ช่วยกันสรุปข้อคิดที่ได้รับ ตลอดจนแนวทางในการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน จึงทำให้นักเรียน

เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและทราบแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจอห์นสัน (Johnson. 1978 : 207) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมในการตอบสนองความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ ถ้าบุคคลได้เรียนรู้วิธีการแสดงออกที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลนั้นไปในทางที่ดีได้

จากการที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสอนแบบปกติให้กับนักเรียนกลุ่มควบคุมด้วยตนเอง พบว่านักเรียนมีความตั้งใจในการเรียนรู้ ให้ความสนใจและรับฟังในขณะที่ผู้วิจัยบรรยาย ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น และการซักถาม ตลอดจนให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมการทดลองทุกครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าก่อนที่นักเรียนจะเข้าร่วมการทดลองโดยเป็นกลุ่มควบคุมนั้น ผู้วิจัยได้สอบถามความสนใจและได้รับแจ้งถึงประโยชน์ที่นักเรียนจะได้รับ จึงทำให้นักเรียนมีความตั้งใจและพร้อมที่จะเรียนรู้ นอกจากนี้ในขณะที่ดำเนินการสอนแบบปกตินั้น ผู้วิจัยได้กระตุ้นให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และให้กำลังใจแก่นักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการดูว่า หรือตำหนิเตียน ทำให้บรรยากาศของการเรียนการสอนดำเนินไปด้วยดี ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักเรียนกลุ่มควบคุมมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้นหลังจากได้รับการสอนแบบปกติ

3. นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรทิพย์ ทรัพย์สิน (2532 : 68-71) ที่ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมคำน้ำโง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม มีพฤติกรรมก้าวร้าวลดลงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้นักเรียนที่เข้ารับการทดลองมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ ทั้งนี้เพราะว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น นักเรียนที่เข้ารับการฝึกมีโอกาสได้เรียนรู้การแสดงออก

ต่อกันอย่างเหมาะสมในเรื่องการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยนักเรียนได้ฝึกพฤติกรรม
 ที่สอดคล้องกันของภาษาท่าทางและภาษาอวัชคำ ได้ฝึกวิธีแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้เห็น
 ตัวแบบที่เหมาะสม ได้แสดงบทบาทสมมติ ได้มีโอกาสฝึกซ้อมพฤติกรรม มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ
 ตลอดจนได้รับการเสริมแรงทางบวก นอกจากนี้การที่นักเรียนที่เข้ารับการฝึกได้ลงมือปฏิบัติและ
 ได้ทราบผลของการกระทำของตนเองทำให้นักเรียนเกิดแรงจูงใจที่จะปรับปรุงตนเอง ซึ่งแตกต่าง
 จากนักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ เพราะนักเรียนในกลุ่มที่ได้รับการสอนแบบปกติได้เรียนรู้จาก
 การบรรยายและการยกตัวอย่างของผู้วิจัย ตลอดจนมีโอกาสซักถาม แสดงความคิดเห็นและสรุป
 แนวทางในการแสดงความคิดเห็นในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเท่านั้น นักเรียนไม่มีโอกาส
 ได้เห็นการแสดงออกที่เหมาะสมของตัวแบบ ไม่มีโอกาสได้เห็นการแสดงพฤติกรรมของกันและกัน
 รวมทั้งไม่มีโอกาสได้รับทราบผลจากการแสดงพฤติกรรมของตนเอง จึงทำให้นักเรียนกลุ่มทดลอง
 ที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีพฤติกรรมที่เหมาะสม
 ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ และเมื่อ
 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นรายพฤติกรรมแล้วพบว่า
 พฤติกรรมในลักษณะของการหันหน้าเข้าหากันของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรม
 ที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่สูงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอน
 แบบปกติเรียงตามลำดับดังนี้คือ การถามความคิดเห็นความรู้สึกของเพื่อน ความพยายามหาสาเหตุของ
 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ส่วนพฤติกรรม
 ในลักษณะของการใช้อำนาจของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ต่ำกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมเรียงตามลำดับ
 ดังนี้คือ การโต้เถียงเพื่อเอาชนะ ความพยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน การกล่าว
 ต่ำหนิความคิดเห็นความรู้สึกและการกระทำของเพื่อน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการติดตามผลพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ ภายหลังสิ้นสุดการทดลองไปแล้ว 6 เดือน หรือ 1 ปี เพื่อศึกษาความคงทนของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. สำหรับผู้ที่จะนำไปประกอบการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลไปใช้เพื่อการวิจัยหรือเพื่อประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ควรจะศึกษารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และควรฝึกฝนตนเอง ให้สามารถแสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็น ตัวอย่างที่ดีแก่ผู้เข้ารับการฝึก และควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนที่จะดำเนินการฝึกแต่ละครั้ง นอกจากนี้ ในขณะที่ดำเนินการฝึก ผู้ฝึกควรมีความกระฉับกระเฉง ว่องไว รู้จักที่จะโน้มน้าวหรือกระตุ้น ให้ผู้เข้ารับการฝึกแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ตลอดจนมีความสามารถในการสังเกตการแสดง พฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึก เพื่อที่จะได้ให้ข้อมูลย้อนกลับและให้การเสริมแรงทางบวกที่เหมาะสม
3. ผู้ที่เข้ารับการฝึกควรเป็นผู้ที่มีความสนใจและพร้อมที่จะเข้ารับการฝึก
4. ก่อนที่จะเริ่มการฝึกควรคำนึงถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ฝึกและผู้เข้ารับการฝึกด้วย ถ้าทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกที่ดีต่อกันแล้วจะมีส่วนช่วยให้การฝึกดำเนินไปด้วยดี
5. สถานที่ฝึกควรเป็นสัดส่วน ปราศจากเสียงรบกวนและผู้ที่เดินผ่านไปมาให้ให้น้อยที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดความรำคาญ หรือเบี่ยงเบนความสนใจของผู้เข้ารับการฝึก และเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก แสดงออกได้โดยไม่ขัดเขิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล แก่นักเรียน โดยแยกตาม ระดับชั้น เพศ อายุ เพื่อจะได้ทราบว่าวิธีการนี้ส่งผลต่อนักเรียนแต่ละเพศ แต่ละวัยมากน้อยเพียงใด

2. ควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรที่เกี่ยวกับผู้ดำเนินการฝึก เช่น บุคลิกภาพ เพศ ปฏิสัมพันธ์ในระหว่างดำเนินการฝึกว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลมากน้อยเพียงใด

3. ควรนำวิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพศตรงข้าม ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนรุ่นพี่กับรุ่นน้อง เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คมเพชร จัตรสุกุล. ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530.
- จันทร์ฉาย พัทธศิริกุล. ผลการจัดโปรแกรมฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531. อัคราเนนา.
- ทีศนา แชนมณี และคนอื่น ๆ. กลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติเล่ม 1. กรุงเทพฯ :
ห้างหุ้นส่วนจำกัดบำรุงสาสน์, 2522.
- นพรัตน์ สมประสงค์. ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งของเด็กวัยรุ่นกับพ่อแม่และลักษณะความเป็นผู้นำ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2520. อัคราเนนา.
- นิภา ศรีไพโรจน์. สถิติอนุพาราเมตริก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์,
2533.
- พรทิพย์ ทรัพย์สิน. การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัคราเนนา.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. "การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก," แนะแนว.
15 (76) : 9-30 ; สิงหาคม-กันยายน 2524.
- _____. "การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกและการจัดการกับความขัดแย้ง,"
แนะแนว. 17(48) : 41-49 ; ธันวาคม 2525-มกราคม 2526.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2531.

- เพ็ญศรี วชิราวิโรจน์. การฝึกหัดกิจกรรมกลุ่มแสดงออกเพื่อลดความวิตกกังวลในการพูด
หน้าชั้นเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเอ็ดลิตไฮมูลย์ทูปันท์ จังหวัดชัยนาท.
 ปริชญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
 2527. อัดสำเนา.
- มาลินี อยู่โพธิ์. การทดลองการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคม
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน. ปริชญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.
- วัลลภ ปิยะมโนธรรม. เทคนิคการรักษาโรคประสาทด้วยตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
 บทพิชการพิมพ์, 2531.
- วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2526.
- สุรจิตต์ แสงอรุณ. การฝึกหัดกิจกรรมกลุ่มแสดงออกในกลุ่มเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
โรงเรียนห้วยเสือชุมแจ่มเนียมนิล จังหวัดสมุทรปราการ. ปริชญานิพนธ์ กศ.ม.
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์นจำกัด. 2533.
- Adler, Ronald B., Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. Interplay :
The Process of Interpersonal Communication. 2nd ed.
 New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1983.
- Adler, Ronald B. and Neil Towne. Looking Out Looking In. 5th ed.
 New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1987.

- Alberti, Robert E. and Michael L. Emmons. A Guide to Assertive Living : Your Perfect Right. 4th ed. California : San Luis Obispo Impact, 1982.
- Bower, Sharon Anthony and Gordon H. Bower. Asserting Yourself : A Practical Guide for Positive Change. Massachusetts : Addison - Wesley Publishing Company, 1976.
- Dcetz, Stantey A. and Sheryl L. Stevenson. Managing Interpersonal Communication. New York : Harper & Row, 1986.
- Fisher, Aubrey B. and Eillis, Donald G. Small Group : Decision Making : Communication and The Group Process. 3rd ed. New York : McGraw Hill Publishing Company, 1990.
- Fuhrmann, Barbara Schneider. Adolescence. 2nd ed. Illinois : Scott, Foresman and Company, 1990.
- Ingersoll, Gray M. Adolescents. 2nd ed. New Jersey : Prentice - Hall. 1989.
- Johnson, David W. Reaching Out : Interpersonal Effectiveness And Self - Actualization. 3rd ed. New York : Prentice - Hall, 1986.
- Langrish, Sandra V. "Assertiveness Training," in Improving Interpersonal Relations. Edited by Cary L. Cooper. p. 69-80. England : Wildwood House Limited, 1986.
- McCroskey, James C. and Virginia P. Richmond. One On One : The Foundation of Interpersonal Communication. New Jersey : Prentice - Hall, 1986.
- Sasse, Connie R. Person to Person. United State of America : Chas A, Bennett Co. Inc., 1978.

Smith, Dennis R. and Keith L. Williamson. Interpersonal Communication.
3rd ed. Iowa : Wm. C. Brown Publishers Dubuques, 1985.

Stewart, John and Garp D. Angelo. Together Communicating
Interpersonal. 2nd ed. London : Addison - Wesley Publishing
Company, 1982.

Swensen, Jr. Glifford H. Introduction to Interpersonal Relations.
England : Scott, Foresman and Company, 1983.

Tubbs, Stewart L. A Systems Approach to Small Group Interaction.
3rd ed. New York : Newbery Award Records Inc., 1982.

Wolpe, Joseph. The Practice of Behavior Therapy. 3rd ed. New York :
Pergamon Press Inc., 1982.

Ward, Janie Victoria Hopkins. "A Study Of Urban Adolescents Thinking
About Violence Following A Course On The Holocaust
(Moral Development)," Dissertation Abstracts International.
47(6) : 2650-B ; December, 1986.

Wilson, Gerald L. and Michael S. Hanna. Group In Context. 2nd ed.
New York : McGraw - Hill Publishing Company, 1990.

Velasco, Whetsell Martha. "Interpersonal Skill in Adolescence,"
Dissertation Abstracts International. 46(11) : 3300-A ; May, 1985.

חברות

ภาคผนวก ก

1. แบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. แบบประเมินผลการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แบบประเมินพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อนักเรียน.....ชั้น.....

ผู้ประเมิน () ครูประจำชั้น () ครูแนะแนว

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้
สำหรับพฤติกรรมที่นักเรียนแสดงออก เมื่อมีความคิด ความรู้สึก และการกระทำไม่สอดคล้องกัน
สถานการณ์ : ขณะที่ท่านมอบหมายให้นักเรียนทำงานร่วมกับเพื่อน ๆ ในวิชาที่ท่านสอน

ข้อ	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	เดินหนี		
2.	หันหน้าไปทางอื่น		
3.	รับฟังในขณะที่เพื่อนพูด		
4.	โต้เถียงเพื่อเอาชนะ		
5.	กล่าวคำหยาบ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน		
6.	พูดประชดประชันเพื่อน		
7.	พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน		
8.	พูดข่มขู่เพื่อน		
9.	บอกความคิดความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ		
10.	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน		
11.	พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง		
12.	ถามความคิด ความรู้สึกของเพื่อน		
13.	เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น		

แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อนักเรียน..... ชั้น.....

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้

สถานการณ์ก่อนการทดลอง

สถานการณ์ที่ 1

ในการสอบกลางภาคเรียนมีเพื่อนคนหนึ่งขอลอกข้อสอบวิชาคณิตศาสตร์ แต่นักเรียนไม่ได้ให้เพื่อนลอกเพราะคิดว่าเป็นการกระทำที่ไม่ดี เมื่อสอบเสร็จเพื่อนคนนั้นจึงมาต่อนักเรียนว่าเป็นคนไม่มีน้ำใจ ไม่ช่วยเหลือเพื่อน นักเรียนจะทำอย่างไร

ข้อ	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	เดินหนี.....		
2.	หันหน้าไปทางอื่น.....		
3.	รับฟังในขณะที่เพื่อนพูด.....		
4.	โต้เถียงเพื่อเอาชนะ.....		
5.	กล่าวตำหนิ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน.....		
6.	พูดประชดประชันเพื่อน.....		
7.	พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน.....		
8.	พูดชมเชยเพื่อน.....		
9.	บอกความคิดความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ.....		
10.	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน.....		
11.	พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง.....		
12.	ถามความคิด ความรู้สึกของเพื่อน.....		
13.	เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น.....		

แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อนักเรียน..... ชั้น.....

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้

สถานการณ์ก่อนการทดลอง

สถานการณ์ที่ 2

นักเรียนได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าเวรทำความสะอาดห้องเรียน มีเพื่อนคนหนึ่งชอบหนีเวรเป็นประจำ ในฐานะหัวหน้าเวร นักเรียนจึงบอกให้เขารับผิดชอบในหน้าที่ เพื่อนคนที่ชอบหนีเวรจึงต่อนักเรียนว่า ชอบยุ่งเรื่องของคนอื่น และไม่มีสิทธิ์อะไรที่จะมาเตือนเขา นักเรียนจะทำอย่างไร

ข้อ	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	เดินหนี.....		
2.	หันหน้าไปทางอื่น.....		
3.	รับฟังในขณะที่เพื่อนพูด.....		
4.	โต้เถียงเพื่อเอาชนะ.....		
5.	กล่าวคำหยาบคาย ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน.....		
6.	พูดประชดประชันเพื่อน.....		
7.	พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน.....		
8.	พูดชมเชยเพื่อน.....		
9.	บอกความคิดความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ.....		
10.	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน.....		
11.	พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง.....		
12.	ถามความคิด ความรู้สึกของเพื่อน.....		
13.	เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น.....		

แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อนักเรียน.....ชั้น.....

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้

สถานการณ์ก่อนการทดลอง

สถานการณ์ 3

ขณะที่นักเรียนกำลังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกหัวข้อในการทำรายงานวิชาพุทธศาสนา เพื่อนในกลุ่มต่างก็มีความคิดเห็นไม่ตรงกันจึงมีการโต้เถียงเกิดขึ้น นักเรียนจะทำอย่างไร

ข้อ	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	เดินหนี.....		
2.	หันหน้าไปทางอื่น.....		
3.	รับฟังในขณะที่เพื่อนพูด.....		
4.	โต้เถียงเพื่อเอาชนะ		
5.	กล่าวตำหนิ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน		
6.	พูดประชดประชันเพื่อน.....		
7.	พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน.....		
8.	พูดข่มขู่เพื่อน.....		
9.	บอกความคิดความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ.....		
10.	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน.....		
11.	พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง.....		
12.	ถามความคิด ความรู้สึกของเพื่อน.....		
13.	เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น.....		

แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อนักเรียน.....ชั้น.....

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้

สถานการณ์หลังการทดลอง

สถานการณ์ที่ 1

มีเพื่อนมาชวนนักเรียนหนีเรียนเพื่อไปดูหนัง นักเรียนไม่เห็นด้วยจึงปฏิเสธ เพื่อนคนนั้น
จึงต่อว่านักเรียนว่า ไม่แน่จริง ทำเป็นขยันเรียน นักเรียนจะทำอย่างไร

ข้อ	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	เค่นหนี.....		
2.	หันหน้าไปทางอื่น.....		
3.	รับฟังในขณะที่เพื่อนพูด.....		
4.	โต้เถียงเพื่อเอาชนะ.....		
5.	กล่าวคำหยาบ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน.....		
6.	พูดประชดประชันเพื่อน.....		
7.	พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน.....		
8.	พูดข่มขู่เพื่อน.....		
9.	บอกความคิดความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ.....		
10.	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน.....		
11.	พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง.....		
12.	ถามความคิด ความรู้สึกของเพื่อน.....		
13.	เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น.....		

แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อนักเรียน.....ชั้น.....

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้

สถานการณ์หลังการทดลอง

สถานการณ์ที่ 2

นักเรียนต้องทำรายงานร่วมกับเพื่อนคนหนึ่ง แต่เขาไม่ยอมช่วยเหลือหรือแสดงความคิดเห็นอะไรเลย ชอบชวนเล่น ชวนคุย จึงไม่ได้ทำรายงาน เมื่อเป็นเช่นนั้นนักเรียนจะอย่างไร

ข้อ	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	เดินหนี.....		
2.	หันหน้าไปทางอื่น.....		
3.	รับฟังในขณะที่เพื่อนพูด.....		
4.	โต้เถียงเพื่อเอาชนะ.....		
5.	กล่าวคำหยาบ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน.....		
6.	พูดประชดประชันเพื่อน.....		
7.	พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน.....		
8.	พูดข่มขู่เพื่อน.....		
9.	บอกความคิดความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ.....		
10.	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน.....		
11.	พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง.....		
12.	ถามความคิด ความรู้สึกของเพื่อน.....		
13.	เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น.....		

แบบบันทึกพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อนักเรียน.....ชั้น.....

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดให้

สถานการณ์หลังการทดลอง

สถานการณ์ที่ 3

ขณะที่นักเรียนกำลังประชุมกลุ่มเพื่อแบ่งงานให้แต่ละคนรับผิดชอบ นักเรียนแต่ละคนในกลุ่มต่างมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน จึงมีการโต้เถียงเกิดขึ้น นักเรียนจะอย่างไร

ข้อ	รายการพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1.	เดินหนี.....		
2.	หันหน้าไปทางอื่น.....		
3.	รับฟังในขณะที่เพื่อนพูด.....		
4.	โต้เถียงเพื่อเอาชนะ.....		
5.	กล่าวตำหนิ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน.....		
6.	พูดประชดประชันเพื่อน.....		
7.	พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน.....		
8.	พูดข่มขู่เพื่อน.....		
9.	บอกความคิดความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ.....		
10.	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน.....		
11.	พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง.....		
12.	ถามความคิด ความรู้สึกของเพื่อน.....		
13.	เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น.....		

แบบประเมินผลการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

คำชี้แจง ขอให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ในหัวข้อต่อไปนี้

1. นักเรียนได้เรียนรู้อะไรจากการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้.....
.....
.....
.....
2. นักเรียนได้รับประโยชน์อะไรจากการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้.....
.....
.....
.....
3. นักเรียนมีความรู้สึกอย่างไรที่เข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้.....
.....
.....
.....
4. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ข

1. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. โปรแกรมการสอนแบบปกติ

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
1.	ปฐมนิเทศ และ พฤติกรรมที่ เหมาะสมในการ แสดงออก	1. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างผู้วิจัย และ นักเรียนในกลุ่มทดลอง 2. เพื่อให้นักเรียนทราบ จุดมุ่งหมายของการฝึก รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ ของนักเรียนที่ต้องปฏิบัติ ในกลุ่มตลอดจนประโยชน์ ที่จะได้รับจากการฝึก ครั้งนี้ 3. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ เกี่ยวกับพฤติกรรมการ แสดงออกของบุคคล	1. สร้างบรรยากาศให้นัก เรียนรู้สึกคุ้นเคย และ เป็นกันเอง โดยผู้วิจัย แนะนำตนเอง แล้วให้นัก เรียนแต่ละคนแนะนำ ตนเอง 2. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของ การฝึก รวมทั้งบทบาท และหน้าที่ของนักเรียนที่ ต้องปฏิบัติในกลุ่ม ตลอดจน ประโยชน์ที่จะได้รับจากการ ฝึกครั้งนี้ 3. ให้นักเรียนได้เรียนรู้ เกี่ยวกับพฤติกรรมการ แสดงออกของบุคคล โดย 3.1 ผู้วิจัยกำหนด สถานการณ์ แล้วให้

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
2.	พฤติกรรมด้านภาษา ท่าทาง และภาษา ถ้อยคำ	เพื่อให้นักเรียนฝึกการแสดง ออกที่เหมาะสมด้านภาษา ท่าทาง และภาษาถ้อยคำ ให้สอดคล้องกัน	นักเรียนแสดงบทบาท ตามสถานการณ์ที่กำหนด 3.2 ให้นักเรียนวิเคราะห์ และอภิปรายพฤติกรรมที่ แต่ละคนแสดงบทบาทสมมติ ในข้อ 3.1 3.3 ผู้วิจัยอธิบายลักษณะ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ได้แก่ พฤติกรรมก้าวร้าว พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมที่เหมาะสม 1. ผู้วิจัยอธิบายความสำคัญ ของการแสดงออกด้าน ภาษาท่าทาง 2. ให้นักเรียนฝึกภาษาท่าทาง โดยเริ่มจาก สายตา ใบหน้า น้ำเสียง และ การวางตัว 3. ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ แล้วให้นักเรียนแต่ละคน แสดงบทบาทสมมติโดยใช้

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
3.	การพูดจากความรู้สึกของตนเองและการแสดงความคิดเห็นใจบุคคลอื่น	1. เพื่อให้นักเรียนฝึกแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวก และทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะโดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน	ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำที่สอดคล้องกัน 4. ผู้วิจัยและนักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดงบทบาทสมมติแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ 1. ฝึกให้นักเรียนแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะโดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน ดังนี้ 1.1 ให้นักเรียนจับคู่กันแล้วพูดถึงความรู้สึกของตนเองที่มีต่อเพื่อน 1.2 ผู้วิจัยอธิบายวิธีการแสดงความรู้สึกของตนเองอย่างตรงไปตรงมาและให้เหมาะสมกับกาลเทศะ 1.3 ให้นักเรียนแสดง

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
		2. เพื่อฝึกให้นักเรียนแสดง ความเห็นใจบุคคลอื่น อื่น โดยใช้ภาษาท่าทาง และภาษาอ้อยคำให้ สอดคล้องกัน	บทบาทตามตัวแบบและ หัวข้อที่ผู้วิจัยกำหนด เพื่อให้นักเรียนได้เรียน รู้การแสดงความรู้สึกของ ตนเองทั้งทางบวกและทาง ลบ โดยใช้ภาษาท่าทาง และภาษาอ้อยคำให้ สอดคล้องกัน 1.4 ให้นักเรียนฝึกซ้อม การพูดจากความรู้สึกของ ตนเอง 2. ฝึกให้นักเรียนใช้ภาษา ท่าทางและภาษาอ้อยคำ ในการแสดงความเห็นใจ บุคคลอื่น โดย 2.1 ให้นักเรียนแสดง บทบาทสมมติตาม สถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด 2.2 ให้นักเรียนร่วมกัน แสดงความคิดเห็นและ ให้ข้อเสนอแนะ

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
4.	การให้ข้อมูลย้อนกลับ	เพื่อฝึกให้นักเรียนแสดงการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน	2.3 ผู้วิจัยให้นักเรียนแสดงบทบาทตามตัวแบบและหัวข้อที่ผู้วิจัยกำหนดเพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน 2.4 ผู้วิจัยให้นักเรียนฝึกซ้อมการแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น 1. ให้นักเรียนกำหนดสถานการณ์ในการให้ข้อมูลย้อนกลับ 2. ให้นักเรียนแสดงบทบาทตามสถานการณ์ในข้อ 1. 3. ผู้วิจัยอธิบายแนวทางในการให้ข้อมูลย้อนกลับ 4. ให้นักเรียนแสดงบทบาทตามตัวแบบและหัวข้อที่ผู้วิจัยกำหนด เพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้การ

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
5.	พฤติกรรมในการ เผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล	เพื่อให้ นักเรียนได้เรียนรู้ พฤติกรรมในการเผชิญความ ขัดแย้งระหว่างบุคคล และ เรียนรู้การแสดงออกที่ เหมาะสม เกี่ยวกับพฤติกรรม ด้านการไม่หลีกหนี การไม่ ใช้อำนาจ การหันหน้าเข้า หากัน	ให้ข้อมูลย้อนกลับ โดย ใช้ภาษาท่าทางและภาษา ถ้อยคำให้สอดคล้องกัน 5. ให้นักเรียนฝึกซ้อมการให้ ข้อมูลย้อนกลับ 1. ผู้วิจัยให้นักเรียนกำหนด สถานการณ์ความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล 2. ให้นักเรียนแต่ละคน แสดงพฤติกรรมในการ เผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคล 3. ให้นักเรียนแต่ละคน วิเคราะห์พฤติกรรมของ ตนเองในการเผชิญความ ขัดแย้งระหว่างบุคคล จาก สถานการณ์ในข้อ 1 4. ผู้วิจัยสรุปพฤติกรรมที่ เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
6.	การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล	เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ขั้นตอนในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ได้แก่ การไม่หลีกเลี่ยง การไม่ใช้อำนาจ และ การหันหน้าเข้าหากัน 1. ผู้วิจัยอธิบายขั้นตอนการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล 2. ให้นักเรียนกำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคล 3. ให้นักเรียนแต่ละคนฝึกแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอน 4. ให้นักเรียนคนที่ยังไม่ได้ฝึก แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ
7.	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	เพื่อให้นักเรียนฝึกการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	1. ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคล 2. ให้นักเรียนแต่ละคนแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
			3. ให้นักเรียนบอกความรู้สึกและประเมินพฤติกรรมของตนเองในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ในข้อ 2 4. ให้นักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดง ให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่อไปนี้ 1. จากสถานการณ์ที่มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมได้แก่ การไม่หลีกเลี่ยงการไม่ใช้อำนาจ และการหันหน้าเข้าหากันหรือไม่ อย่างไร 2. จากสถานการณ์ที่มีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอนหรือไม่อย่างไร
8-11	พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง	เพื่อให้นักเรียนฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	1. ให้นักเรียนแต่ละคนกำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
	ระหว่างบุคคล		2. ให้นักเรียนแต่ละคนแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล 3. ให้นักเรียนบอกความรู้สึกและประเมินพฤติกรรมของตนเองในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล จากสถานการณ์ในข้อ 1 4. ให้นักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดง ให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่อไปนี้ 1. จากสถานการณ์มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ การไม่หลีกเลี่ยง การไม่ใช้อำนาจและการหันหน้าเข้าหากันหรือไม่ อย่างไร 2. จากสถานการณ์มีการแก้ไขความขัดแย้ง

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
12.	ปัจฉิมนิเทศ	เพื่อสรุปผลของการฝึก พฤติกรรมที่เหมาะสมในการ เผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคล	ระหว่างบุคคลอย่างเป็น ขั้นตอนหรือไม่อย่างไร 1. ให้นักเรียนสรุปวิธีการ แสดงพฤติกรรมที่ เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล 2. ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม 3. ให้นักเรียนประเมินผล การฝึกพฤติกรรมที่ เหมาะสมในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่าง บุคคล และประโยชน์ที่ ได้รับ ตลอดจนการนำไป ใช้ในชีวิตประจำวัน 4. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและ กล่าวปิดการทดลอง

หมายเหตุ การฝึกแต่ละครั้งใช้เวลา 1 ชั่วโมง

รายละเอียดโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่ 1 บรรณนิเทศ และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัย และนักเรียนในกลุ่ม
2. เพื่อให้นักเรียนทราบจุดมุ่งหมายของการฝึก หน้าที่และบทบาทของนักเรียนที่ต้อง

ปฏิบัติในกลุ่ม ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

อุปกรณ์ เอกสารบทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

1. สร้างบรรยากาศให้นักเรียนรู้สึกคุ้นเคย เป็นกันเอง โดยผู้วิจัยแนะนำตัวเอง แล้วให้นักเรียนแต่ละคนแนะนำตนเอง
2. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการฝึก หน้าที่และบทบาทของนักเรียนที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล โดย
 - 3.1 ให้นักเรียนแต่ละคนแสดงบทบาทตามความรู้สึกของตน จากสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้วิจัยและนักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดงบทบาทสมมติให้การเสริมแรงทางบวก ด้วยการแสดงความสนใจในขณะที่นักเรียนแสดงบทบาทสมมติ และปรบมือภายหลังที่นักเรียนแสดงบทบาทสมมติ
 - 3.2 ให้นักเรียนวิเคราะห์และอภิปรายพฤติกรรมที่แต่ละคนแสดงในข้อ 3.1
 - 3.3 ผู้วิจัยสรุปพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ได้แก่ พฤติกรรมก้าวร้าว พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

สถานการณ์สมมติ

- สถานการณ์ที่ 1 : เมื่อมีเพื่อนมาขอยืมสมุดแบบฝึกหัดวิชาคณิตศาสตร์ไปลอก
แต่นักเรียนไม่ต้องการให้เพื่อนนำไปลอก นักเรียนจะอย่างไร
- สถานการณ์ที่ 2 : ขณะที่นักเรียนกำลังยืนเข้าแถวซื้ออาหารกลางวันที่โรงเรียน
มีเพื่อนคนหนึ่งมาแซงคิว นักเรียนจะอย่างไร
- สถานการณ์ที่ 3 : เมื่อเพื่อนกัดแก้วน้ำหวานหก และเปื้อนเสื้อตัวใหม่ของนักเรียน
นักเรียนจะอย่างไร

เทคนิคที่ใช้

การให้คำแนะนำ การแสดงบทบาทสมมติ และการเสริมแรงทางบวก

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 2 พฤติกรรมด้านภาษาท่าทาง และภาษาอ้อยคำ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้เด็กเรียนรู้ฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมด้านภาษาท่าทาง และภาษาอ้อยคำ

อุปกรณ์ เอกสารบทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยอธิบายความสำคัญของการแสดงออกด้านภาษาท่าทาง และแนวทางการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมด้านภาษาท่าทาง พร้อมทั้งแสดงแบบอย่าง ดังนี้

1.1 ตา เริ่มต้นด้วยการมองตรงไปข้างหน้า แล้วจึงกลอกมองขึ้นไปข้างบน (ต้องไม่เลิกคิ้ว หรือเงยหน้าขึ้นไป หน้าหรือศีรษะอยู่หนึ่งให้ลูกตาเท่านั้นที่เคลื่อนไหว) แล้วจึงมองลงมายู่ระดับตรงข้างหน้า มองลงสุดไปข้างล่าง มองตรงไปข้างหน้า มองไปทางซ้ายสุด มองตรงไปข้างหน้า มองไปทางขวาสุด มองตรงไปข้างหน้า มองไปทางบน-ซ้าย มองตรงไปข้างหน้า มองไปทางล่าง-ซ้าย มองตรงไปข้างหน้า มองไปทางบน-ขวา มองตรงไปข้างหน้า มองไปทางล่าง-ขวา มองตรงไปข้างหน้า

ถ้ารู้สึกเมื่อยก็ให้กระพริบตาถี่ ๆ สัก 50 ครั้ง ก่อนเปิดตาสักครู่

1.2 ใบหน้า เริ่มต้นด้วยการทำให้ใบหน้าผ่อนคลายปล่อยวางก่อน เกร็งกล้ามเนื้อบริเวณแก้มและปากให้เครียดที่สุดก่อน โดยการอมแก้มทั้งสองข้างเข้าไปจนเป็นรอยบุ๋ม สลับกับการแบะปากขยายแก้มให้ตึง และโยกปากจากขวาไปซ้าย และซ้ายไปขวา จนเมื่อยจึงปล่อยวางให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย

1.3 น้ำเสียง เริ่มต้นด้วยการฝึกให้สามารถเปล่งเสียงออกมาจากท้อง ผ่านออกมาทางลำคออย่างสบาย ๆ โดยตรง โดยการร้องเสียงยาว ๆ คำว่า "อุ" "อู" "โอม" ผ่านขึ้นมาจากลำคออย่างสะดวกโดยไม่ต้องไปเกร็ง หรือบีบกล้ามเนื้อส่วนใดอีก

1.4 การวางตัว การฝึกให้รู้จักใช้ มือ แขน นิ้ว และคอ โดยการโบกมือ แขน โขนมา พักหน้า สายหน้า ให้เป็นธรรมชาติ

2. ให้นักเรียนฝึกซ้อมภาษาท่าทาง

3. ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ แล้วให้นักเรียนแต่ละคนแสดงบทบาทสมมติโดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้วยคำให้สอดคล้องกัน ผู้วิจัยและนักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดงบทบาทสมมติให้การเสริมแรงทางบวกด้วยการแสดงความสนใจขณะที่เพื่อนแสดงบทบาทสมมติ และปรบมือหลังจากที่เพื่อนแสดงบทบาทสมมติ

4. ผู้วิจัยและนักเรียนคนอื่นแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสมด้านภาษาท่าทาง และภาษาด้วยคำ

สถานการณ์สมมติ

1. แสดงความยินดีที่เพื่อนได้รับรางวัลชนะเลิศในการอ่านทำนองเสนาะ
2. แสดงความรู้สึกโกรธที่เพื่อนทำหนังสือของนักเรียนขาด

เทคนิคที่ใช้

การให้คำแนะนำ การแสดงแบบอย่าง การฝึกซ้อมพฤติกรรม การแสดงบทบาทสมมติ การเสริมแรงทางบวก และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการฝึกซ้อมพฤติกรรม การแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 3 การพูดจากความรู้สึกของตนเอง และการแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้นักเรียนฝึกการแสดงความรู้สึกของตนเอง ทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน
2. เพื่อฝึกให้นักเรียนการแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน

อุปกรณ์ เอกสารบทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

1. ฝึกให้นักเรียนแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน ดังนี้
 - 1.1 ให้นักเรียนจับคู่กันแล้วพูดถึงความรู้สึกของตนเองที่มีต่อเพื่อน
 - 1.2 ผู้วิจัยแนะนำวิธีการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ สำหรับหลักการที่สำคัญคือ การใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยคำสรรพนามแทนตัวเอง (I-message)
 - 1.3 ให้นักเรียนอาสาสมัคร แสดงบทบาทตามแบบและหัวข้อที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้วิจัยชมเชยนักเรียนที่อาสาสมัครบทบาทตามที่ผู้วิจัยกำหนด และให้นักเรียนที่ไม่ได้แสดงปรบมือหลังจากที่เพื่อนแสดงจบ
 - 1.4 ให้นักเรียนฝึกซ้อมพฤติกรรมในการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ

การแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบ

สถานการณ์ : นักเรียนนั่งอยู่กับเพื่อนคนหนึ่งและพยายามที่จะชวนคุยแต่เพื่อนนิ่งเฉย นักเรียนรู้สึกอึดอัดใจมาก ให้นักเรียนแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อการกระทำของเพื่อนดังนี้

" ฉันรู้สึกอึดอัดใจมาก ที่เธอไม่พูดกับฉันเลย "

2. ฝึกให้นักเรียนแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษากายคำให้สอดคล้องกัน ดังนี้

2.1 ให้นักเรียนแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้วิจัยชมเชยนักเรียนที่แสดงบทบาทสมมติ และให้นักเรียนที่ยังไม่ได้แสดงปรบมือหลังจากที่เพื่อนแสดงบทบาทสมมติ

2.2 ให้นักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดง ให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสมในการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ

2.3 ผู้วิจัยให้นักเรียนแสดงบทบาทตามตัวแบบและหัวข้อที่กำหนด ผู้วิจัยชมเชยนักเรียนที่อาสาสมัครแสดงแบบอย่าง และให้นักเรียนคนที่ไม่ได้แสดงปรบมือหลังจากที่เพื่อนแสดงบทบาทสมมติ

2.4 ผู้วิจัยให้นักเรียนฝึกซ้อมการแสดงออกที่เหมาะสมในการแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น

สถานการณ์

นักเรียนนัดเพื่อนมาทำรายงานเวลา 9.00 น. แต่เพื่อนมาถึงเวลา 10.30 น. นักเรียนรู้สึกโกรธที่เพื่อนไม่ตรงต่อเวลา แต่เมื่อมาถึงเพื่อนเล่าให้นักเรียนฟังว่า "น้องชายของเขาคกบันได และได้รับบาดเจ็บ เขาจึงต้องช่วยพาน้องไปหาหมอ เพราะแม่ของเขาจะต้องรีบออกไปขายของ ส่วนพี่คน ๆ อื่นก็ไม่มีใครอยู่" นักเรียนจะทำอย่างไร

ตัวอย่างการแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น

เมื่อคืนนี้เพื่อนของนักเรียนมีอาการท้องเสีย นักเรียนพาเพื่อนที่บ้านตอนเช้า ให้นักเรียนแสดงความเห็นใจเพื่อนดังนี้

เพื่อน : " นี่เรอลันไม่สบาย ท้องเสียทั้งคืนเลย"

นักเรียน : " อย่างนั้นหรือ ตอนนี้อาการเป็นอย่างไรบ้าง ฉันจะช่วยพาไปหาหมอ เอลไหม"

เทคนิคที่ใช้

การให้คำแนะนำ การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงแบบอย่าง การฝึกซ้อมพฤติกรรม
การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรงทางบวก

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ และการแสดงแบบอย่าง
2. สังเกตจากความสนใจในการฝึกซ้อมพฤติกรรม
3. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 4 การให้ข้อมูลย้อนกลับ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้นักเรียนฝึกการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้
สอดคล้องกัน

อุปกรณ์ เอกสารบทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

1. ให้นักเรียนกำหนดสถานการณ์ในการให้ข้อมูลย้อนกลับ
 2. ให้นักเรียนแต่ละคนแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่นักเรียนกำหนด
 3. ผู้วิจัยสรุปแนวทางในการให้ข้อมูลย้อนกลับ
 4. ให้นักเรียนแสดงบทบาทตามตัวแบบและหัวข้อที่ผู้วิจัยกำหนดในการให้ข้อมูลย้อนกลับ
- ผู้วิจัยชมเชยนักเรียนที่อาสาสมัครแสดงแบบอย่าง และให้นักเรียนคนที่ไม่ได้แสดงปรบมือหลังจาก
ที่เพื่อนแสดงแบบอย่าง
5. ให้นักเรียนฝึกซ้อมการแสดงออกที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ตัวอย่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ

- สถานการณ์ที่ 1 : ในการออกไปรายงานหน้าชั้นเรียน มีเพื่อนของนักเรียนคนหนึ่งออกเสียง
ไม่ชัดเจนและพูดเสียงเบามาก ให้นักเรียนแสดงการให้ข้อมูลย้อนกลับดังนี้
"เธอออกเสียงไม่ชัดเจน และพูดเสียงเบามาก"
- สถานการณ์ที่ 2 : มีเพื่อนของนักเรียนคนหนึ่งถามนักเรียนเกี่ยวกับผลของการแข่งขันกีฬา
ขณะที่นักเรียนกำลังเล่าเพื่อนคนนั้นก็หันหน้าไปทางอื่น ให้นักเรียนแสดง
การให้ข้อมูลย้อนกลับดังนี้
"ขณะที่ฉันกำลังเล่าถึงผลของการแข่งขันกีฬา เธอหันหน้าไปทางอื่น"
- สถานการณ์ที่ 3 : นักเรียนกล่าวทักทายเพื่อน แต่เพื่อนไม่ยอมตอบ ให้นักเรียนแสดง
การให้ข้อมูลย้อนกลับดังนี้
"ฉันทักทายเธอ แต่เธอไม่ยอมตอบเลย มีอะไรเกิดขึ้นหรือเปล่า "

เทคนิคที่ใช้

บทบาทสมมติ การให้คำแนะนำ การแสดงแบบอย่าง การเสริมแรงทางบวก

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ และการแสดงแบบอย่าง
2. สังเกตจากความร่วมมือในการฝึกซ้อมพฤติกรรม
3. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 5 พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และเรียนรู้การแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการไม่หลีกหนี การไม่ใช้อำนาจ และการหันหน้าเข้าหากัน

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้นักเรียนกำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ให้นักเรียนแต่ละคนแสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จากสถานการณ์ที่นักเรียนกำหนด

3. ให้นักเรียนแต่ละคนวิเคราะห์พฤติกรรมของตนเองจากข้อ 2
4. ผู้วิจัยสรุปพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่

การไม่หลีกหนี การไม่ใช้อำนาจ และการหันหน้าเข้าหากัน

เทคนิคที่ใช้

บทบาทสมมติ การให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 6 การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอน

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอน

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยอธิบายขั้นตอนการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ให้นักเรียนกำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. ให้นักเรียนแต่ละคนฝึกแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอน

จากสถานการณ์ที่นักเรียนกำหนด

4. ผู้วิจัยและนักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดง แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

เทคนิคที่ใช้

การให้คำแนะนำ บทบาทสมมติ การให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 7 พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ให้นักเรียนฝึกการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

อุปกรณ์ เอกสารบทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ให้นักเรียนแต่ละคนฝึกการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล จากสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด
3. ให้นักเรียนบอกความรู้สึกและประเมินพฤติกรรมของตนเองในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล จากสถานการณ์ในข้อ 1
4. ผู้วิจัยและนักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดงช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้
 - 4.1 จากสถานการณ์มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ การไม่หลีกเลี่ยง การไม่ใช้อำนาจ และการหันหน้าเข้าหากัน หรือไม่ อย่างไร
 - 4.2 จากสถานการณ์มีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอนหรือไม่อย่างไร

สถานการณ์สมมติ

สถานการณ์ : นักเรียน 2 คนได้รับมอบหมายให้ทำรายงานร่วมกัน นักเรียนคนหนึ่งรีบงานไปทำคนเดียวไม่ยอมปรึกษาเพื่อนร่วมงาน แต่ชอบไปถามเพื่อนคนอื่น ๆ ส่วนนักเรียนอีกคนหนึ่งแสดงท่าทางเฉยเมยไม่ยอมรับรู้ และไม่ถามว่าจะช่วยกันทำอะไรได้บ้าง

นักเรียนจะแสดงอย่างไรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้

เทคนิคที่ใช้

การแสดงบทบาทสมมติ การเสริมแรงทางบวก การให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 8-11 พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้นักเรียนฝึกการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้นักเรียนแต่ละคนกำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ให้นักเรียนแต่ละคนแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ตามสถานการณ์ในข้อ 1

3. ให้นักเรียนบอกความรู้สึกและประเมินพฤติกรรมของตนเองในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากสถานการณ์ในข้อ 1
4. ผู้วิจัยและนักเรียนคนที่ยังไม่ได้แสดงช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้

4.1 จากสถานการณ์มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ การไม่หลีกเลี่ยง การไม่ใช้อำนาจ และการหันหน้าเข้าหากัน หรือไม่อย่างไร

4.2 จากสถานการณ์มีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอนหรือไม่อย่างไร

เทคนิคที่ใช้

การแสดงบทบาทสมมติ การเสริมแรงทางบวก การให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการกำหนดสถานการณ์ และการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 12 บัณฑิตนิเทศ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อสรุปผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

อุปกรณ์ แบบประเมินผลการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ให้นักเรียนแต่ละคนสรุปวิธีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
3. ให้นักเรียนประเมินผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจนการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน
4. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวปิดการทดลอง

โปรแกรมการสอนแบบปกติเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
1.	ปฐมนิเทศ และ พฤติกรรมที่ เหมาะสมในการ แสดงออก	1. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัย และนักเรียนในกลุ่มควบคุม 2. เพื่อให้ให้นักเรียนทราบจุดมุ่งหมายของการสอนแบบปกติ และหน้าที่ของนักเรียนที่ต้องปฏิบัติในกลุ่มตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับ 3. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล	1. สร้างบรรยากาศให้นักเรียนรู้สึกคุ้นเคย และเป็นกันเอง โดยผู้วิจัยแนะนำตนเอง แล้วให้นักเรียนแต่ละคนแนะนำตนเอง 2. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการสอนแบบปกติ และบทบาทของนักเรียนที่ต้องปฏิบัติในกลุ่ม ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับ 3. ให้นักเรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล โดย 3.1 ผู้วิจัยอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล 3

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
2.	พฤติกรรมด้านภาษา ท่าทางและภาษา ถ้อยคำ	เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ การแสดงออกที่เหมาะสมด้าน ภาษาท่าทาง และภาษา ถ้อยคำ	ลักษณะคือ พฤติกรรม ก้าวร้าว พฤติกรรมไม่กล้า แสดงออก และพฤติกรรมที่ เหมาะสม 3.2 ผู้วิจัยยกตัวอย่าง สถานการณ์ แล้วให้ นักเรียนแสดงความคิดว่า เป็นพฤติกรรมใด จากข้อ 3.1 3.3 เปิดโอกาสให้ นักเรียนซักถามเพิ่มเติม 3.4 ให้นักเรียนสรุป ข้อคิดและแนวทางที่ได้รับ เพื่อนำไปใช้ในชีวิตร ประจำวัน 1. ผู้วิจัยอธิบายความสำคัญ ของการแสดงออกด้าน ภาษาท่าทาง 2. ผู้วิจัยบรรยายลักษณะการ แสดงออกที่เหมาะสมด้าน ภาษาท่าทาง

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
3.	การพูดจากความรู้สึกของตนเองและการแสดงความคิดเห็นบุคคลอื่น	1. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน	3. เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม 4. ให้นักเรียนยกตัวอย่างการแสดงออกด้านภาษาท่าทางของบุคคลที่นักเรียนประทับใจ 5. ให้นักเรียนสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้รับเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน 1. ให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน ดังนี้ 1.1 ให้นักเรียนเล่าประสบการณ์ในการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบ

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
		2. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงความเห็นใจ	1.2 ให้นักเรียนเสนอแนะวิธีการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำให้สอดคล้องกัน 1.3 ผู้วิจัยสรุปวิธีการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะแล้วให้นักเรียนซักถาม 1.4 ให้นักเรียนสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้รับ ในการแสดงความรู้สึกของตนเองอย่างตรงไปตรงมา เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน 2. ให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงความเห็นใจ

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
4.	การให้ข้อมูลย้อนกลับ	บุคคลอื่น โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำให้สอดคล้องกัน เพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำให้สอดคล้องกัน	บุคคลอื่น โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำให้สอดคล้องกัน ซึ่งดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ 1.1-1.4 1. ให้นักเรียนเล่าประสบการณ์ในการให้ข้อมูลย้อนกลับ 2. ให้นักเรียนเสนอแนะวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำให้สอดคล้องกัน 3. ผู้วิจัยบรรยายเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับและยกตัวอย่างการแสดงออกที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลย้อนกลับ 4. เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม 5. ให้นักเรียนสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้รับในการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
5.	พฤติกรรมในการ เผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล	เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ เกี่ยวกับพฤติกรรมในการ เผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคล และเรียนรู้การแสดง ออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับ พฤติกรรมด้านการไม่หลีกหนี การไม่ใช้อำนาจ การหันหน้า เข้าหากัน	1. ผู้วิจัยให้นักเรียนแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล 2. ให้นักเรียนสำรวจตนเอง ว่าเมื่อเกิดความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลนักเรียน แสดงพฤติกรรมอย่างไร 3. ผู้วิจัยบรรยายเกี่ยวกับ พฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ การไม่หลีกหนี การไม่ใช้อำนาจ และ การหันหน้าเข้าหากัน 4. ให้นักเรียนซักถาม และ สรุปข้อคิดที่ได้รับ เพื่อนำ ไปใช้ในชีวิตประจำวัน
6.	การแก้ไขความ ขัดแย้งระหว่าง บุคคล	เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ ขั้นตอนการแก้ไขความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล	1. ให้นักเรียนเสนอแนะ ขั้นตอนการแก้ไข ความขัดแย้งระหว่างบุคคล 2. ให้นักเรียนกำหนด สถานการณ์ความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลแล้วช่วย กันหาแนวทางแก้ไข

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
7-11	พฤติกรรมที่ เหมาะสมในการ เผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล	เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม เหมาะสมในการเผชิญความ ขัดแย้งระหว่างบุคคล	3. ผู้วิจัยสรุปวิธีการแก้ไข ความขัดแย้งระหว่างบุคคล อย่างเป็นขั้นตอน 4. ให้นักเรียนซักถาม 5. ให้นักเรียนสรุปข้อคิด และ แนวทางที่ได้รับ เพื่อนำไป ใช้ในชีวิตประจำวัน 1. ให้นักเรียนแต่ละคนเล่า ประสบการณ์เกี่ยวกับความ ขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ ตนเองประสบตลอดจนการ แก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น 2. ให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับ สถานการณ์ที่เพื่อนเล่า ในหัวข้อต่อไปนี้ 1. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ การไม่หลีกเลี่ยง การไม่ใช้อำนาจ และการ หันหน้าเข้าหากันหรือไม่ 2. จากสถานการณ์

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
12.	ปัจฉิมนิเทศ	เพื่อสรุปผลของการสอน พฤติกรรมที่เหมาะสมในการ เผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคล	มีการแก้ไขความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลอย่างเป็น ขั้นตอนหรือไม่ อย่างไร 3. ผู้วิจัยสรุปแนวทาง การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลจาก สถานการณ์ ในข้อ 2 4. ให้นักเรียนซักถามเพิ่มเติม 5. ให้นักเรียนสรุปข้อคิด และ แนวทางที่ได้รับ เพื่อนำ ไปใช้ในชีวิตประจำวัน 1. ให้นักเรียนสรุปวิธีการ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล 2. ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม 3. ให้นักเรียนประเมินผลการ สอนพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้ง

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
			ระหว่างบุคคล และ ประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจน การนำไปใช้ในชีวิต ประจำวัน 4. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณ และ กล่าวปิดการทดลอง

หมายเหตุ การฝึกแต่ละครั้งใช้เวลา 1 ชั่วโมง

รายละเอียดโปรแกรมการสอนแบบปกติเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ครั้งที่ 1 บทบาท และพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัย และนักเรียนในกลุ่มควบคุม
2. เพื่อให้นักเรียนทราบจุดมุ่งหมายของการสอน หน้าที่และบทบาทของนักเรียนที่ต้องปฏิบัติในกลุ่ม ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากการสอนแบบปกติเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

อุปกรณ์ เอกสารตัวอย่างสถานการณ์

วิธีดำเนินการ

1. สร้างบรรยากาศให้นักเรียนรู้สึกคุ้นเคย เป็นกันเอง โดยผู้วิจัยแนะนำตัวเอง แล้วให้นักเรียนแต่ละคนแนะนำตนเอง
2. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการสอน หน้าที่และบทบาทของนักเรียนที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากการสอนแบบปกติเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้พฤติกรรมแสดงออกของบุคคล โดย
 - 3.1 ผู้วิจัยอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกของบุคคล 3 ลักษณะคือ พฤติกรรมก้าวร้าว พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก และพฤติกรรมที่เหมาะสม
 - 3.2 ผู้วิจัยยกตัวอย่างสถานการณ์ แล้วให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นว่าพฤติกรรมใดในข้อ 3.1
 - 3.4 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามเพิ่มเติม
 - 3.5 ให้นักเรียนสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้รับเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

สถานการณ์สมมติ

- สถานการณ์ที่ 1 : เมื่อมีเพื่อนมาขอยืมสมุดแบบฝึกหัดวิชาคณิตศาสตร์ไปลอก
แต่นักเรียนไม่ต้องการให้เพื่อนนำไปลอก นักเรียนจะอย่างไร
- สถานการณ์ที่ 2 : ขณะที่นักเรียนกำลังยืนเข้าแถวซื้ออาหารกลางวันที่โรงเรียน
มีเพื่อนคนหนึ่งมาแซงคิว นักเรียนจะอย่างไร
- สถานการณ์ที่ 3 : เมื่อเพื่อนปัดแก้วน้ำหวานหก และเป็นเสื้อตัวใหม่ของนักเรียน
นักเรียนจะอย่างไร

การประเมินผล

สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น และการซักถาม

ครั้งที่ 2 พฤติกรรมด้านภาษาท่าทาง

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงออกที่เหมาะสมด้านภาษาท่าทาง และภาษาถ้อยคำ

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยอธิบายความสำคัญของการแสดงออกด้านภาษาท่าทาง
2. ผู้วิจัยบรรยายลักษณะการแสดงออกที่เหมาะสมด้านภาษาท่าทางตลอดจนวิธี

การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมด้านภาษาท่าทาง ได้แก่ การสบสายตา การแสดงออกทางใบหน้า น้ำเสียง และการวางตัว

3. เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม
4. ให้นักเรียนยกตัวอย่างการแสดงออกด้านภาษาท่าทางของบุคคลที่นักเรียนประทับใจ
5. ให้นักเรียนช่วยกันสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้เกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสม

ด้านภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำเพื่อนำไปใช้

การประเมินผล

สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น และการซักถาม

ครั้งที่ 3 การพูดจากความรู้สึกของตนเอง และการแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบ
อย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้
สอดคล้องกัน

2. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น โดยใช้ภาษาท่าทาง
และภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน

อุปกรณ์ เอกสารตัวอย่างการแสดงความรู้สึกของตนเอง และการแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น วิธีดำเนินการ

1. ให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบ
อย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้อง
กัน ดังนี้

1.1 ให้นักเรียนเล่าประสบการณ์ในการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวก
และทางลบ

1.2 ให้นักเรียนเสนอแนะวิธีการใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำที่สอดคล้องกัน
ในการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบ

1.3 ผู้วิจัยอธิบายวิธีการแสดงความรู้สึกของตนเองทั้งทางบวกและทางลบ
อย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมกับกาลเทศะ

1.4 เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม

1.5 ให้นักเรียนสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้รับเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

2. ให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษา
ด้อยคำให้สอดคล้องกัน ซึ่งมีวิธีดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ 1.1-ข้อ 1.4

ตัวอย่างการแสดงความรู้สึกของตนเองอย่างตรงไปตรงมา

นักเรียนนั่งอยู่กับเพื่อนคนหนึ่งและพยายามชวนคุยแต่เพื่อนนิ่งเฉย นักเรียนรู้สึกอึดอัดใจ ให้นักเรียนแสดงความรู้สึกที่มีต่อการกระทำของเพื่อนดังนี้ดังนี้

" ฉันรู้สึกอึดอัดใจมาก ที่เธอไม่ยอมพูดกับฉันเลย "

ตัวอย่างการแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น

เมื่อคืนนี้เพื่อนของนักเรียนมีอาการท้องเสีย นักเรียนไปหาเพื่อนที่บ้านตอนเช้า ให้นักเรียนแสดงความเห็นใจเพื่อนดังนี้

เพื่อน : " นี่เธอฉันไม่สบาย ท้องเสียทั้งคืนเลย "

นักเรียน : " อย่างนั้นหรือ ตอนนี้อาการเป็นอย่างไรบ้าง ฉันจะช่วยพาไปหาหมอ
เอาไหม "

การประเมินผล

สังเกตจากความร่วมมือในการเล่าประสบการณ์ การแสดงความคิดเห็น และการซักถาม

ครั้งที่ 4

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยใช้ภาษาท่าทางและภาษาด้อยคำให้สอดคล้องกัน

อุปกรณ์ เอกสารตัวอย่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ

วิธีดำเนินการ

1. ให้นักเรียนเล่าประสบการณ์ในการให้ข้อมูลย้อนกลับ ทั้งในบทบาทของผู้ให้ และผู้รับข้อมูลย้อนกลับ
2. ให้นักเรียนเสนอแนะวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับ
3. ผู้วิจัยบรรยายวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับ และยกตัวอย่างการแสดงออกที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลย้อนกลับ
4. เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม
5. ให้นักเรียนสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้รับที่ได้เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

ตัวอย่างการให้ข้อมูลย้อนกลับ

- สถานการณ์ที่ 1 : ในการออกไปรายงานหน้าชั้นเรียน มีเพื่อนของนักเรียนคนหนึ่งออกเสียงไม่ชัดเจน และพูดเสียงเบาจนแทบไม่ได้ยิน นักเรียนจะให้ข้อมูลย้อนกลับดังนี้
- " เธอออกเสียงไม่ชัดเจน และพูดเสียงเบามาก"
- สถานการณ์ที่ 2 : มีเพื่อนของนักเรียนคนหนึ่ง ถามนักเรียนเกี่ยวกับผลของการแข่งขันกีฬา สี ขณะที่นักเรียนกำลังเล่า เพื่อนคนนั้นก็หันหน้าไปทางอื่น นักเรียนจะให้ข้อมูลย้อนกลับดังนี้
- " ขณะที่ฉันกำลังเล่าถึงผลของการแข่งขันกีฬา สี เธอหันหน้าไปทางอื่น"

สถานการณ์ที่ 3 : นักเรียนกล่าวทักทายเพื่อน แต่เพื่อนไม่ยอมตอบ นักเรียนจะให้ข้อมูลย้อนกลับดังนี้

" จันทักทายเธอ แต่เธอไม่ยอมตอบ มีอะไรเกิดขึ้นหรือเปล่า"

การประเมินผล

สังเกตจากความร่วมมือในการเล่าประสบการณ์ การแสดงความคิดเห็น และการซักถาม

ครั้งที่ 5 พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ให้นักเรียนได้เรียนรู้พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และการแสดงออกที่เหมาะสมเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการไม่หลีกหนี การไม่ใช้อำนาจ และการหันหน้าเข้าหากัน

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ให้นักเรียนสำรวจตนเองว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลนักเรียนแสดงออกอย่างไรบ้าง
3. ผู้วิจัยบรรยายเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ การไม่หลีกหนี การไม่ใช้อำนาจ และการหันหน้าเข้าหากัน
4. ให้นักเรียนซักถาม และสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

การประเมินผล

สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น และการซักถาม

ครั้งที่ 6 การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ขั้นตอนในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ให้นักเรียนเสนอแนะขั้นตอนการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ให้นักเรียนกำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคล แล้วช่วยกันหาแนวทาง

แก้ไข

3. ผู้วิจัยสรุปวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอน
4. เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม
5. ให้นักเรียนสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้รับเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

การประเมินผล

สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น และการซักถาม

ครั้งที่ 7-11 พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ให้นักเรียนแต่ละคนเล่าประสบการณ์ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ตนเองประสบตลอดจนการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
2. ให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นร่วมกันจากสถานการณ์ที่เพื่อนเล่า ในหัวข้อต่อไปนี้
 1. จากสถานการณ์พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ การไม่หลีกเลี่ยง การไม่ใช้อำนาจ การหันหน้าเข้าหากัน หรือไม่อย่างไร
 2. จากสถานการณ์การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเป็นขั้นตอนหรือไม่อย่างไร
3. ผู้วิจัยอธิบายวิธีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากสถานการณ์ในข้อ 2
4. เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม
5. ให้นักเรียนสรุปข้อคิดและแนวทางที่ได้รับเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

การประเมินผล

สังเกตจากความร่วมมือในการเล่าประสบการณ์ การแสดงความคิดเห็น และการซักถาม

ครั้งที่ 12 บัณฑิตนิเทศ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อสรุปผลของการสอนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ให้นักเรียนสรุปวิธีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
3. ให้นักเรียนประเมินผลการสอนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และประโยชน์ที่ได้รับ
4. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวปิดการทดลอง

การประเมินผล

สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ภาคผนวก ค

**คะแนนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ของกลุ่มตัวอย่าง**

ตาราง 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 ของนักเรียนกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
 ระหว่างบุคคล

คนที่	คะแนนพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคล		ผลต่างของคะแนน พฤติกรรมที่เหมาะสม ในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่าง บุคคล	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง				
1	18	29	11	1.5	+1.5	
2	18	31	13	5	+5	
3	18	32	14	7.5	+7.5	
4	19	32	13	5	+5	
5	19	33	14	7.5	+7.5	
6	20	32	12	3	+3	
7	21	34	13	5	+5	
8	22	33	11	1.5	+1.5	
Mdn	19	32.16	12.83			
Q.D.	0.83	0.75	1			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

T^{**} = 0

ตาราง 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ของนักเรียนกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการสอนแบบปกติ

คนที่	คะแนนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล		ผลต่างของคะแนนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล	อันดับ	R ⁺	R ⁻
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง				
1	11	20	9	4.5	+4.5	
2	14	23	9	4.5	+4.5	
3	17	26	9	4.5	+4.5	
4	17	29	12	8	+8	
5	18	26	8	1.5	+1.5	
6	19	29	10	7	+7	
7	20	28	8	1.5	+1.5	
8	22	31	9	4.5	+4.5	
Mdn	17.5	26.5	9			
Q.D.	2.5	2.75	0.5			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

T^{**} = 0

ตาราง 7 เปรียบเทียบคะแนนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 ของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 และนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนแบบปกติ

คนที่	กลุ่มทดลอง	อันดับ	กลุ่มควบคุม	อันดับ
1	29	7	20	1
2	31	9.5	23	2
3	32	12	26	3.5
4	32	12	29	7
5	33	14.5	26	3.5
6	32	12	29	7
7	34	16	28	5
8	33	14.5	31	9.5
Mdn	32.16		26.5	
Q.D.	0.75		2.75	

$$R_E = 97.5$$

$$R_C = 38.5$$

$$U^{**} = 2.5$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 8 แสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้
ของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคล

รายการพฤติกรรม	สถานการณ์ที่ 1		สถานการณ์ที่ 2		สถานการณ์ที่ 3		รวม	
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง
1. เดินหนี	-	-	-	-	-	-	-	-
2. หันหน้าไปทางอื่น	1	-	1	-	1	-	3	-
3. รับฟังในขณะที่เพื่อนพูด	7	8	6	8	6	8	19	24
4. โต้เถียงเพื่อเอาชนะ	7	-	6	-	7	-	20	-
5. กล่าวตำหนิความคิดความรู้สึก และการกระทำของเพื่อน	7	7	6	6	7	6	20	19
6. พูดประชดประชันเพื่อน	6	1	5	1	4	1	15	3
7. พยายามพูดให้เพื่อนคล้อยตามความคิดของตน	7	7	7	6	7	5	21	18
8. พูดข่มขู่เพื่อน	1	-	1	-	-	-	2	-
9. บอกความคิดความรู้สึกของตนเองให้เพื่อนทราบ	6	8	6	8	7	8	19	24

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการพฤติกรรม	สถานการณ์ที่ 1		สถานการณ์ที่ 2		สถานการณ์ที่ 3		รวม	
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง
10. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน	2	5	-	7	3	7	5	12
11. พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง	2	6	1	5	1	6	4	17
12. ถามความคิดความรู้สึกของเพื่อน	-	7	-	8	-	8	-	23
13. เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	6	7	4	6	6	7	16	20

ตาราง 9 แสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้
ของนักเรียนกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการสอนแบบปกติ

รายการพฤติกรรม	สถานการณ์ที่ 1		สถานการณ์ที่ 2		สถานการณ์ที่ 3		รวม	
	ก่อนการ ทดลอง	หลังการ ทดลอง	ก่อนการ ทดลอง	หลังการ ทดลอง	ก่อนการ ทดลอง	หลังการ ทดลอง	ก่อนการ ทดลอง	หลังการ ทดลอง
1. เดินหนี	-	-	-	-	-	-	-	-
2. หันหน้าไปทางอื่น	1	-	1	-	1	-	3	-
3. รับฟังในขณะที่ เพื่อนพูด	6	8	7	8	5	8	18	24
4. โต้เถียงเพื่อเอาชนะ	5	4	6	5	6	5	17	14
5. กล่าวตำหนิความคิด ความรู้สึก และ การกระทำของเพื่อน	7	7	8	6	7	7	22	20
6. พูดประชดประชัน เพื่อน	6	-	7	1	5	-	18	1
7. พยายามพูดให้เพื่อน คล้อยตามความคิด ของตน	6	7	8	7	7	6	21	20
8. พูดชมเชยเพื่อน	2	-	3	-	2	-	7	-
9. บอกความคิดความรู้สึก ของตนเองให้เพื่อน ทราบ	7	8	8	8	7	8	22	24

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการพฤติกรรม	สถานการณ์ที่ 1		สถานการณ์ที่ 2		สถานการณ์ที่ 3		รวม	
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง
10. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน	-	5	-	5	-	5	-	15
11. พยายามหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง	-	5	-	4	-	5	-	14
12. ถามความคิดเห็นรู้สึกของเพื่อน	-	5	-	4	-	5	-	14
13. เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	4	6	6	6	6	7	16	19

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวกาญจนา	ชื่อสกุล หลวงจอก
วัน เดือน ปีเกิด	7 มกราคม 2505
สถานที่เกิด	เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 2/1 ถนนทรงพล อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ 1 ระดับ 4
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนบางแพบรมพิทยา อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา	
พุทธศักราช 2523	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนโพธารัตนาเสนี อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
พุทธศักราช 2527	วท.บ. (จิตวิทยาบริการปรึกษาและแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พุทธศักราช 2535	กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบางแพรมหิตยา
จังหวัดราชบุรี

บทคัดย่อ

ของ

กาญจนา หลวงจอก

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มกราคม 2536

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2535 โรงเรียนบางแพปฐมวิทยา จังหวัดราชบุรี ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่ำกว่าเบอร์เทนไทล์ ที่ 30 ลงมา จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และกลุ่มควบคุมได้รับการสอนแบบปกติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การทดสอบของวิลคอกัน และแมน-วิทนี

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้นหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้นหลังจากได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ASSERTIVENESS TRAINING IN COPING WITH INTERPERSONAL
CONFLICTS FOR MATTHAYOM SUKSA V STUDENTS
OF BANGPHAEPHATHOMPITTAYA SCHOOL
IN CHANGWAT RATCHABURI

AN ABSTRACT

BY

KANCHANA LAUNGCHOK

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

January 1993

The purpose of this experimental research was to study the effect of assertiveness training in coping with interpersonal conflicts for Mathayom Suksa V students of Bangphaephathompittaya School in Changwat Ratchaburi in the academic year 1992. The subjects of sixteen students were randomly selected from students who had assertive behavior in coping with interpersonal conflicts lower than percentile ranks of 30. Then the subjects were randomly divided into the experimental group and the control group , each group was consisted of eight students. The experimental group was treated with assertiveness training in coping with interpersonal conflicts while the control group was given the conventional instruction. The Wilcoxon Matched Pairs Signed-Ranks Test and the Mann-Whitney U Test were used to analyze the data and to test them for statistically significance.

The results were as follows :

1. The assertive behavior in coping with interpersonal conflicts of students of the experimental group was significantly higher than before the experiment at .01 level. .
2. The assertive behavior in coping with interpersonal conflicts of students of the control group was significantly higher than before the experiment at .01 level.
3. The assertive behavior in coping with interpersonal conflicts of students who were treated with assertiveness training in coping with interpersonal conflicts was significantly higher than those who were given the conventional instruction at .01 level.