

ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออก
ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท
โรงพยาบาลสมเด็จพระยา กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
กาญจนา สุทธิเนียม

เสนอต่อ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตวิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2542
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ม.๖. ๐๔๐๖๓

๗-๖๒๗๓

๑.๕

ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออก
ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท
โรงพยาบาลสมเด็จพระยา กรุงเทพมหานคร

๕๖

บทคัดย่อ
ของ
กาญจนา สุทธิเนียม

เสนอต่อ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตวิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2542

๑๕๕๕๕๕๕๕

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง > เป็นผู้ป่วยจิตเภทที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา ที่มีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มสูง 25% พฤติกรรมด้านการร่วมมืออยู่ในกลุ่มต่ำ 25% พฤติกรรมด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% และพฤติกรรมด้านการยอมให้อยู่ในกลุ่มสูง 25% จำนวน 12 คน ซึ่งได้มาจากการคัดเลือกจากประชากรและได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การทดสอบของวิลคอกซัน (Wilcoxon's Matched - Pairs Signed - Ranks test)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ป่วยจิตเภทที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการแข่งขันลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพฤติกรรมด้านการร่วมมือด้านการหลีกเลี่ยงและด้านการยอมให้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้น พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงและพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง

THE EFFECT OF ASSERTIVENESS TRAINING ON APPROPRIATE BEHAVIORS
IN COPING WITH INTERPERSONAL CONFLICTS OF SCHIZOPHRENIC
OF SOMDETHAOPRAYA HOSPITAL IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
KANCHANA SUTTINEAM

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
March 1999

The purpose of this experimental research was to study the effect of assertiveness training on the appropriate behaviors in coping with interpersonal conflicts of schizophrenic patients of Somdet - Chaophaya hospital in Bangkok. The subjects of twelve patients were selected from the schizophrenic patients whose appropriate behaviors in coping with interpersonal conflicts were 25% top of competitive, 25% lower of collaborative, 50% moderate of compromising, 50% moderate of avoidance, and 25% top of accommodative. The subjects were then exposed to the assertiveness training program. The Conflicts Mode Instrument was used in collecting the data. This instrument consisted of five separate scales : competition, collaboration, compromising, avoidance and accommodation. The Wilcoxon's Matched - Pairs Signed - Ranks Test was used to analyze the data.

The results were as follows :

The competitive behaviors of schizophrenic patients exposed to the assertiveness training program significantly decreased at .01 level while their compromising behaviors significantly increased at .01 level. No significant differences were found in responses in the remaining scales, i.e., collaboration behaviors, avoidance behaviors and accommodating behaviors.

สารนิพนธ์

เรื่อง

ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการ
เผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระยา
กรุงเทพมหานคร

ของ

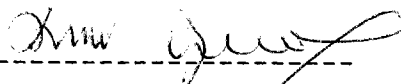
นางสาวกาญจนา สุทธิเนียม

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(รองศาสตราจารย์ ดร. คอมเพชร จิตรศุภกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรจิตวิทยาการแนะแนว



(รองศาสตราจารย์ ดร. คอมเพชร จิตรศุภกุล)

หัวหน้าภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา

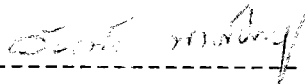
วันที่ 10 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีก็เพราะความเมตตาของ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ประธานควบคุมสารนิพนธ์ และผศ. วันเพ็ญ พงศ์ประยูร กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณดวงตา กุลรัตนญาณ ทีมบุคลากรตึกพยัคฆมอก และบุคลากรแผนกอาชีวบำบัด โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา และขอขอบใจผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยาทุกคน ที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่านที่ได้ให้ความเมตตาตลอดระยะเวลาการศึกษาและการทำวิจัย

ขอขอบคุณ พี่ เพื่อนและน้อง วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนวทุกคนและรวมทั้ง พี่เพื่อนและน้องโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยาที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ นาวาโท วีระยุทธ นางสมบูรณ์ สุทธิเนียม ผู้ที่ให้ทั้งชีวิต สติปัญญาและกำลังใจ ในการทำสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ คุณค่าที่เกิดขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบแด่ พ่อ แม่ ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ ให้ความรัก ความห่วงใยตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย

กาญจนา สุทธิเนียม

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
	ความสำคัญของการวิจัย.....	5
	ขอบเขตของการวิจัย.....	5
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	5
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
	สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยจิตเภท.....	8
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง	
	ระหว่างบุคคล.....	10
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง	
	ระหว่างบุคคล	33
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก.....	36
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก.....	48
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	51
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
	สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
	ผลการศึกษาค้นคว้า.....	60
5	บทย่อ สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	61
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	61
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	63
	อภิปรายผล.....	63
	ข้อเสนอแนะ.....	67
	บรรณานุกรม.....	69

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	76
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	141

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนผู้ป่วยทางจิตเวชที่รับไว้แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา	2
2	พฤติกรรมกรรมการแสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้งของผู้ป่วยจิตเภท 30 คน	52
3	พฤติกรรมกรรมการแสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้งของผู้ป่วยจิตเภท 12 คน	53
4	เกณฑ์การจัดกลุ่มตามช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละด้าน	55
5	แบบแผนการทดลอง	57
6	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการแสดงออก.....	60
7	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการแข่งขันของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการแสดงออก	134
8	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการร่วมมือของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการแสดงออก	135
9	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการประนีประนอมของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการแสดงออก	136
10	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการหลีกเลี่ยงของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการแสดงออก	137
11	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการยอมให้ของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ในการแสดงออก	138
12	แสดงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของผู้ป่วยจิตเภทก่อนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม	139
13	แสดงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของผู้ป่วยจิตเภทหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม	140

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แบบของการจัดการกับความขัดแย้งของโรมัส	22
2 แบบของการจัดการกับความขัดแย้งของราฮิม	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีผู้ใดปรารถนา แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยง トラバไตที่มนุษย์ยังมีชีวิตและอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ แซสส์ (Sasse. 1978 : 191 - 192) ที่กล่าวว่าความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้อย่างแน่นอนไม่ว่าเวลาใดเวลาหนึ่ง เพราะว่า ทุกสิ่งที่มนุษย์คิดย่อมแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความปรารถนา หรือแม้กระทั่งความต้องการ คนส่วนมากคิดว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่ดีและหลายคนพยายามที่จะหลีกเลี่ยง แต่ในความเป็นจริงแล้วมนุษย์เราถ้ารู้จักที่จะเรียนรู้ในการควบคุมและแสดงออกให้เหมาะสมเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นแล้ว ความขัดแย้งจะกลายเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ในสัมพันธภาพ ดังที่เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534 : 10) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ที่รู้จักและเข้าใจความขัดแย้งย่อมที่จะสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ได้ บุคคลที่รู้จักและเข้าใจในความขัดแย้งย่อมได้เปรียบและ ได้ประโยชน์จากความขัดแย้งมากกว่าบุคคลที่ไม่รู้จักและไม่เข้าใจ และการช่วยให้มนุษย์เข้าใจถึงสาเหตุและการเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล จะช่วยป้องกัน ขจัดและลดปัญหาเหล่านี้ลงได้ (ทิศนา แคมมณี . 2522 : 139)

จากการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ประชากรที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และสภาพเศรษฐกิจที่ผิ้วเดือด ก่อให้เกิดความวุ่นวายสับสนของสังคมรอบข้างส่งผลกระทบต่อบุคคลโดยตรงทำให้บุคคลในครอบครัวเกิดปัญหาทางสุขภาพจิต บางรายต้องเจ็บป่วยด้วยโรคทางจิตเวช จนถึงกับต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล จากรายงานเกี่ยวกับอัตราการเจ็บป่วยของผู้ป่วยทางจิตเวช (ศูนย์สารสนเทศ กรมสุขภาพจิต. 2538 -2539) พบว่า อัตราการเจ็บป่วยของผู้ป่วยทางจิตเวชมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัย การปฏิรูปโครงสร้างกระทรวงสาธารณสุข ปี 2535 ที่พบว่า อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคทางจิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีตามอัตราส่วนของประชากร ซึ่ง อุดม ลักษณะวิจารณ์ (2534 : 240) ได้กล่าวว่า ปัญหาสุขภาพจิตจึงเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาสาธารณสุขที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นอย่างรวดเร็ว

ในการเจ็บป่วยทางจิตเวชนั้น โรคจิตเภท (Schizophrenia) เป็นโรคที่มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งสำหรับโรงพยาบาลจิตเวชและประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ป่วยทั้งหมดจะได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคจิตเภท (เกษม ตันติผลาชีวะ. 2536 : 331) และในโรงพยาบาล

สมเด็จพระเจ้าพระยามีผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคจิตเภท ประมาณร้อยละ 50 ของผู้ป่วยที่รับไว้ทั้งหมดดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนผู้ป่วยทางจิตเวชที่รับไว้ในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา ระหว่าง พ.ศ. 2537 - 2540

พุทธศักราช	จำนวนผู้ป่วยที่รับไว้ในแผนกผู้ป่วยใน	จำนวนผู้ป่วยจิตเภท	ร้อยละของผู้ป่วยจิตเภทจากจำนวนผู้ป่วยทั้งหมดที่รับไว้ในแผนกผู้ป่วยใน
2537	6134	3376	55.04
2538	6399	3429	53.59
2539	6849	3768	55.06
2540	5376	2426	45.13

การเจ็บป่วยทางจิตโดยเฉพาะจิตเภทนั้น ผู้ป่วยมีโอกาสป่วยซ้ำได้อีกหลายครั้ง (ธนู ชาติชนานนท์ . 2537 : 13) และจากเวชระเบียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา ปี 2537 และ ปี 2539 พบว่ามีผู้ป่วยจิตเภทที่ป่วยซ้ำ ร้อยละ 48 และ 61 ตามลำดับ

จากประสบการณ์การปฏิบัติงานของผู้วิจัย ในฐานะพยาบาลจิตเวช โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา พบว่าสาเหตุที่สำคัญสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยต้องกลับเข้ามารักษาก็คือการที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการแสดงออกเมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ที่ขัดแย้ง ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุวณีย์ เกียรติกิ่งแก้ว (2522 : 229) ที่กล่าวว่า เมื่อผู้ป่วยเกิดความขัดแย้งขึ้น อาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหา พฤติกรรมแปรปรวน ที่ทำให้บุคคลต้องแสวงหาความช่วยเหลือของบุคลากรด้านสุขภาพจิตในที่สุด และจากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งจากการรวบรวมข้อมูลจากแฟ้มประวัติของผู้ป่วยพบว่าผู้ป่วยจิตเภทจะมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยเฉพาะสมาชิกในครอบครัว เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง ผู้ป่วยส่วนใหญ่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมด้านภาษาท่าทาง ได้แก่ การแสดงสีหน้าไม่พอใจ เดี๋ยวนี้ หันหน้าหนี ใช้อำนาจบังคับให้ผู้อื่นทำตามความต้องการของตนเอง ทำลายสิ่งของที่อยู่ใกล้มือ ทำร้ายผู้อื่น และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมด้านภาษาด้อยค่า ได้แก่ ตะโกน ตะคอก ไวยวาย พุดพาลหาเรื่อง พุดบ่น ตำหนิหยาบคาย ประกอบกับผู้วิจัยได้มีโอกาสสังเกตผู้ป่วยจิตเภทในหอผู้ป่วย จำนวน 10 คน พบว่าผู้ป่วยมีปัญหาดังกล่าวข้างต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยจิตเภทที่อยู่ในขั้นตอนสุดท้ายของการรักษา คือ การเตรียมตัวก่อนการจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล จำนวน 10 คน โดยใช้การสัมภาษณ์และผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ป่วยจิตเภททั้ง

10 คนมีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายหลังจากจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล โดยมีความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวถึงร้อยละ 70 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อผู้ป่วยถูกจำหน่ายจากโรงพยาบาลไปแล้วจำเป็นที่จะต้องได้รับการดูแลจากญาติอย่างใกล้ชิด นอกนั้นจะเป็นความขัดแย้งกับเพื่อนและผู้ร่วมงาน และผู้ป่วยจะแสดงพฤติกรรมเมื่อต้องพบกับความขัดแย้งดังนี้ หนึ่งเฉย เดี๋ยวนี้ หันหน้าไปทางอื่น ไม่เอาใจใส่ขณะที่สมาชิกในครอบครัวพูด ไม่พูดกันด้วยเหตุผล โตเถียงเพื่อเอาชนะ พูดจาข่มขู่และประชดประชัน ใช้อำนาจบังคับให้สมาชิกในครอบครัวทำตามความต้องการของตนเอง ทำลายสิ่งของที่อยู่ใกล้มือ ใช้กำลังทำร้ายผู้อื่น ดำว่าหยาบคาย ไม่บอกความคิดของตนเองให้สมาชิกในครอบครัวทราบ ไม่ใส่ใจในความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น ไม่พยายามหาสาเหตุของความขัดแย้ง และไม่หาวิธีที่จะแก้ไขความขัดแย้ง มุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองเป็นสำคัญ โดยที่ผู้ป่วยจะแสดงหลายพฤติกรรมซึ่งจะแตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นกับสถานการณ์ความขัดแย้งนั้นๆ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 106) กล่าวว่า เมื่อคนเราต้องเผชิญกับความขัดแย้ง ก็มักจะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างใดอย่างหนึ่ง คงจะไม่มีใครที่จะแสดงพฤติกรรมแบบใดแบบหนึ่งตลอดเวลาหรือแสดงพฤติกรรมแบบนั้นๆ ทุกครั้งไปเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้ง โดยแท้จริงแล้วบางคนอาจแสดงพฤติกรรมหรือวิธีการบางวิธีได้ดีกว่า บางวิธี หรือบางคนอาจมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมแบบใดแบบหนึ่งมากกว่าหรือบ่อยครั้งกว่าแบบอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความชอบส่วนบุคคลหรือสถานการณ์ขัดแย้งที่เอื้ออำนวยต่อการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ประกอบกับประสบการณ์ในอดีตและความจำเป็นในปัจจุบัน ดังที่ ไร้มัสและคิลแมนน์ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ . 2534 : 106 ; อ้างอิงจาก Thomas and Kilmann. 1986) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมแบบใดเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้งนั้นๆ จะแสดงพฤติกรรมออกมาใน 5 ลักษณะ คือ พฤติกรรมแข่งขัน พฤติกรรมความร่วมมือ พฤติกรรมการประนีประนอม พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง และพฤติกรรมการยอมให้ อีกทั้งการที่บุคคลใดจะแสดงพฤติกรรมด้านใดเหมาะสมจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสถานการณ์นั้นๆ และสามารถวัดได้จากเครื่องมือวัดพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง ของ ไร้มัสและคิลแมนน์ (Thomas - Kilmann Conflict Mode Instrument. 1986)

จากผลการสำรวจพฤติกรรมของผู้ป่วยจิตเภทที่แสดงออกเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยเฉพาะกับสมาชิกในครอบครัว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางที่จะช่วยให้ผู้ป่วยจิตเภทแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยเฉพาะกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้ผู้ป่วยเป็นที่ยอมรับและสามารถอยู่ร่วมกับครอบครัวได้อย่างมีความสุข ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวทางในการรักษาผู้ป่วยจิตเวชในปัจจุบันที่มีแนวโน้มจะจำหน่ายผู้ป่วยจิตเวชให้กลับไปสู่ชุมชนให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ (ยาใจ สิริขันธ์ . 2538 : 20) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ป่วยบางรายนั้นการรักษาแบบผู้ป่วยนอกได้ผลกว่า และการอยู่ในโรงพยาบาลนานเกินไปอาจทำให้เกิดสภาพติดโรงพยาบาล คือผู้ป่วยขาดความคิด

ริเริ่ม ไม่สนใจสังคมรอบข้าง ไม่เป็นตัวของตัวเองและบุคลิกภาพเสื่อมถอย นอกจากนั้นยังทำให้ความสัมพันธ์ของผู้ป่วยกับครอบครัวห่างเหินไปเมื่อกลับบ้านอาจต้องปรับตัวใหม่ (จลี เจริญสรรพ . 2538 : 221)

สำหรับการพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น สถานการณ์จำลอง เทคนิคแม่แบบ กิจกรรมกลุ่ม การฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Corey .1991) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำวิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกโดยใช้เทคนิคต่างๆ ได้แก่ สถานการณ์จำลอง เทคนิคแม่แบบ กิจกรรมกลุ่ม บทบาทสมมติ การให้ข้อเสนอแนะ การเสริมแรง และการให้ข้อมูลย้อนกลับและนำสื่อประสมมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยจิตเภท

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2527.10) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เป็นส่วนหนึ่งของการปรับพฤติกรรมที่จะช่วยพัฒนาบุคคล ให้เรียนรู้ถึงวิธีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และนอกจากนี้ ละเอียด ชูประยูร (2538 . 72-73) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเป็นการช่วยให้บุคคลที่มีความบกพร่องในการแสดงพฤติกรรมหรือมีความยากลำบากในการติดต่อทางสังคมกับผู้อื่น โดยเฉพาะในผู้ป่วยจิตเวชและ ซาโล ซายดีเนียส (Salo Chydenius .1996) กล่าวไว้ว่า การจัดสถานการณ์ที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้ การฝึกปฏิบัติ การเสนอตัวแบบ บทบาทสมมติ การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยวิธีทัศน์ นั้นเหมาะสมกับผู้ป่วยจิตเภทชนิดเรื้อรัง ซึ่งสอดคล้องกับที่ คริสเตนเซน (Christensen , et al . 1974) ที่กล่าวว่า การใช้วิธีการฝึกซึ่งมีเทคนิคหลายๆ อย่างจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสามารถในการคิด มากกว่าที่จะใช้เทคนิคใดเพียงเทคนิคเดียว

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำวิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมาใช้ ในการพัฒนาพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

ความสำคัญในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบว่า วิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกสามารถพัฒนาพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทได้หรือไม่และมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยจิตเภทตลอดทั้งเป็นการเตรียมผู้ป่วยให้พร้อมก่อนการจำหน่ายกลับบ้าน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ จะฝึกพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยจิตเภท

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ป่วยจิตเภทวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในตั้งแต่ครั้งที่ 2 ขึ้นไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยา โดยเป็นผู้ป่วยที่อยู่ในขั้นเตรียมจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและเป็นผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม ซึ่งได้มาจากการประเมินของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญโดยประเมินพฤติกรรมดังกล่าวจากแฟ้มประวัติการเข้ารับการรักษาในครั้งปัจจุบันและจากการตอบแบบวัดการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วย จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ป่วยจิตเภทวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ทั้งเพศหญิงและเพศชายที่เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในตั้งแต่ครั้งที่ 2 ขึ้นไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยา โดยเป็นผู้ป่วยที่อยู่ในขั้นเตรียมจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและเป็นผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังนี้ พฤติกรรมด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มสูง 25 % พฤติกรรมด้านการร่วมมืออยู่ในกลุ่มต่ำ 25% พฤติกรรมด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % และพฤติกรรมด้านการยอมให้อยู่ในกลุ่มสูง 25% จำนวน 12 คน และสอบถามความสนใจในการเข้าร่วมการทดลอง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง

ระหว่างบุคคล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ป่วยจิตเภท หมายถึง ผู้ป่วยที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 25 ปี ได้รับการวินิจฉัยจากจิตแพทย์ ว่าเป็น โรคจิตเภท รับการรักษาอยู่ในแผนกผู้ป่วยในตั้งแต่ครั้งที่ 2 ขึ้นไป และอยู่ในหอผู้ป่วยสามัญ โดยผ่านการรักษาพยาบาลมาแล้วในระดับหนึ่ง ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเตรียมจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล โดยอยู่ระหว่างติดต่อดูแล ผู้ป่วยมีอาการทางจิตสงบ สามารถพูดคุยโต้ตอบได้รู้เรื่องและได้ใจความ ไม่มีภาวะหูแว่วและประสาทหลอน สามารถสื่อสารบอกความรู้สึกได้หรือความต้องการของตนเองได้ควบคุมอารมณ์ ความคิด และมีเหตุผล มีพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เป็นอันตรายทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีความสามารถในการรับรู้เกี่ยวกับสถานที่ วัน เวลาและบุคคลได้ถูกต้องโดยเฉพาะเรื่องใกล้ตัวและอาจถูกต้องเป็นบางครั้งในเรื่องใกล้ตัว ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตนเอง

2. การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก หมายถึง วิธีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้ป่วยจิตเภท เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยใช้เทคนิคต่างๆต่อไปนี้ กิจกรรมกลุ่ม การเสนอตัวแบบ การแสดงบทบาทสมมติ การใช้สถานการณ์จำลอง การเสริมแรง การให้ข้อมูลย้อนกลับและการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ป่วยเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยจะศึกษาพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว โดยมีขั้นตอนในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกดังนี้

2.1 ขั้นนำ เป็นขั้นสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้วิจัยและผู้ป่วยจิตเภท โดยผู้วิจัยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการสนทนานำเข้าสู่เรื่อง ชี้แจงกติกา ข้อตกลง บทบาทและแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรม

2.2 ขั้นฝึก เป็นขั้นของการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้ป่วยจิตเภท โดยให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สำหรับเทคนิคที่ใช้ ได้แก่ กิจกรรมกลุ่ม การเสนอตัวแบบ การแสดงบทบาทสมมติ การใช้สถานการณ์จำลอง การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการเสริมแรง สำหรับเทคนิคที่ใช้อาจใช้มากกว่าหนึ่งเทคนิคในแต่ละกิจกรรม

2.3 ขั้นวิเคราะห์ เป็นขั้นที่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยจิตเภทได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.4 ขั้นสรุป เป็นขั้นที่ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

3. พฤติกรรมการแสดงออกในเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้ป่วยจิตเภทแสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้งหรือเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างบุคคล ดังรายละเอียดดังนี้

3.1 การแข่งขัน (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่เน้นการเอาตัวเองของตนเอง มุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองเป็นสำคัญ ไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของบุคคลอื่น โดยจะยอมรับวิธีการของตนเองเพียงอย่างเดียว

3.2 การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งเน้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ตนเองและบุคคลอื่น ตลอดจนให้ความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

3.3 การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคคลทั้งมุ่งเอาชนะ และให้ความร่วมมือในระดับปานกลางเป็นจุดยืนระหว่างการเอาใจบุคคลอื่นโดยเป็นการเจรจาต่อรอง ที่มุ่งเน้นให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้างในลักษณะที่พบกันครึ่งทาง คือ หากจะได้บ้างก็ควรยอมเสียบ้าง

3.4 การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่สู้ปัญหา ไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น เฉื่อยชาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พฤติกรรมหลีกเลี่ยงมีลักษณะคล้ายๆกับ เงยไว้แล้วจะดีเอง

3.5 การยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งเน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้บุคคลอื่นดำเนินการได้ตามที่เขาชอบ ถึงแม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม ผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้ว ยังไม่ต้องการที่จะให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล ซึ่งจะคล้ายกับว่าแพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร

พฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทวัดได้จากแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง ที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากเครื่องมือวัดพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งของโรมัสและคิลแมนน์ (Thomas - Kilmann Conflict Mode Instrument) (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534 : 107 ; อ้างอิงจาก Thomas and Kilmann. 1986)

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเหมาะสมขึ้นหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยจิตเภท
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยจิตเภท

สมภพ เรืองตระกูล (2536 : 73) ได้ให้คำจำกัดความของโรคจิตเภทว่า โรคจิตเภทเป็นโรคจิตชนิดหนึ่งที่มีความผิดปกติของ ความคิด (Thought) อารมณ์ (Affection) การรับรู้ (Perception) และพฤติกรรม (Behavior) เป็นสำคัญโดยที่ผู้ป่วยมีสติ (Consciousness) ดีและไม่มีโรคทางกาย

ICD - 10 (เกษม ดันติผลาชีวะ . 2536 : 332 ; อ้างอิงมาจาก ICD - 10) ได้ให้ความหมายของโรคจิตเภทว่า เป็นโรคที่มีลักษณะทั่วไปคือ มีความผิดปกติของบุคลิกภาพ มีความผิดปกติของความคิดและการรับรู้ที่มีลักษณะจำเพาะและอารมณ์เป็นแบบไม่เหมาะสมหรือทื่อ (Blunted) สติสัมปชัญญะและ ความสามารถด้านเชาวน์ปัญญา มักดีอยู่ แม้ว่า จะมีการสูญเสียของการรู้ (Cognition) บ้างเมื่อป่วยนาน และไพร์ตัน พฤษชาติคุณากร (2534 : 725) กล่าวว่า สามารถพบได้ประมาณร้อยละหนึ่งของประชากรทั่วไป และพบได้ในคนทุกเชื้อชาติในอัตราที่ใกล้เคียงกันทั้งเพศหญิงและเพศชาย ประมาณร้อยละ 50 - 80 ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลจิตเวชเป็นโรคนี้ (สมภพ เรืองตระกูล . 2536 : 73) นอกจากนี้ยังพบอีกว่าประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลจิตเวช ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคจิตเภท (เกษม ดันติผลาชีวะ . 2536 : 331)

ชะฤทธิ์ พงศ์อนุตรี (2536 : 105) กล่าวว่า โรคจิตเภทเป็นโรคจิตที่มีอาการเป็นๆหายๆถึงร้อยละ 50 นอกจากนี้ในด้านการดำเนินของโรค มีการศึกษาพบว่าผู้ป่วย

โรคจิตเภทส่วนใหญ่มักจะเริ่มมีอาการตอนวัยรุ่นหรือวัยผู้ใหญ่ตอนต้นและผู้ป่วย ส่วนใหญ่ที่เป็นโรคนี้นี้มักได้รับการคาดเดาว่าจะต้องเกิดอาการแบบเรื้อรัง

เกษม ดันติผลาชีวะ (2536 : 341) กล่าวว่า ผู้ป่วยจิตเภทมีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงไปเป็น 5 แบบด้วยกันคือ

1. หายขาดโดยไม่กลับเป็นอีก (Recovery)
2. หายโดยกลับเป็นอีก (Remission with relapse)
3. หายไม่สมบูรณ์โดยพอจะเข้าสังคมได้ (Social remission) แต่มีความบกพร่องในเรื่องของบุคลิกภาพและอาจต้องได้รับการช่วยเหลืออยู่
4. เรื้อรังแต่ไม่มีอาการรุนแรง (Stable Chronicity)
5. มีอาการเสื่อมของบุคลิกภาพ (Deterioration)

แลมบ์ (Lamb .1982 : 465 - 468) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้ป่วยจิตเภทเรื้อรังซึ่งมักจะเริ่มมีอาการครั้งแรกเมื่ออายุน้อย เช่น อยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยหนุ่มสาวเพราะนอกจากจะต้องเผชิญความเครียดที่เกิดจากการเจ็บป่วยโดยตรงแล้ว ยังต้องเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากขั้นพัฒนาการด้วย ผู้ป่วยจิตเภทส่วนมากมักมีอาการหลงผิด หูแว่วความสามารถในการทำงานในด้านต่างๆเสื่อมลง ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยตกอยู่ในสภาพที่จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่น หากแต่ในขณะเดียวกันผู้ป่วยที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวเหล่านี้ยังมีความต้องการเป็นตัวของตัวเองและต้องการเป็นอิสระในด้านความคิดและการกระทำมากขึ้น เพื่อพัฒนาเข้าสู่วัยผู้ใหญ่เช่นเดียวกับวัยหนุ่มสาวทั่วไป ความรู้สึกขัดแย้งในใจที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยเช่นนี้มักส่งผลให้ผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมที่เป็นปัญหาที่แพทย์และพยาบาลพบได้เสมอๆ เช่น การปฏิเสธการเจ็บป่วย การดื้อดึงขัดขืน

เกษม ดันติผลาชีวะ (2536 : 333) กล่าวว่า การศึกษาเกี่ยวกับอายุของผู้ป่วยจิตเภท พบว่า มีอุบัติการณ์สูงสุดในช่วงอายุ 15 - 34 ปี เพศชายเป็นมากกว่าเพศหญิง ผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลก็เป็นชายมากกว่าหญิง ในสหรัฐอเมริกาพบว่าชาวผิวดำเป็นมากกว่าชาวผิวขาวในอัตราส่วน 1.2 เท่าในเพศหญิง และ 1.5 เท่าในเพศชาย ระดับเศรษฐกิจและสังคมหรือ Social Class ก็พบว่าเป็นในระดับต่ำมากกว่าระดับสูง ซึ่งอาจเป็นผลจากปัจจัยของความเครียด หรืออาจเป็นเพราะการเสื่อมสมรรถภาพของผู้ป่วยทำให้ระดับเศรษฐกิจต่ำลงได้

คาร์โรล (Carol .1984 : 37) กล่าวว่า ปัญหาในการดูแลผู้ป่วยจิตเภทเรื้อรังก็คือ จะทำอย่างไรจึงจะช่วยให้ผู้ป่วยจิตเภทสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ยาวนานมากขึ้น ภายหลังการจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล

ธนู ชาติธนานนท์ (2537 : 13) กล่าวว่า การป่วยซ้ำของผู้ป่วยนั้นนับว่าเป็นการสูญเสียอย่างมากทั้งต่อครอบครัว สังคมและประเทศชาติ สืบเนื่องมาจากการเสื่อมถอย

ของสมรรถภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม ซึ่งนับว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาประเทศชาติอย่างน่าเสียดาย

ธงชัย ทวีชาติ (2540 : 2) กล่าวว่า ปัญหาในการดูแลผู้ป่วยเมื่อได้รับการรักษาด้วยยา การทำจิตบำบัดและการควบคุมอาการของโรคแล้ว ผู้ป่วยสามารถที่จะทำงานได้เหมือนคนทั่วไปในสังคมและไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

ธีระ สลิขานนท์กิจ (2540 : 24) กล่าวว่า การศึกษาในสมัยใหม่นี้พบว่าผู้ป่วยจิตเภทส่วนมากหลังจากอาการทางจิตทุเลาลงแล้ว มักมีการพัฒนาความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีอิสระบางอย่างเกิดขึ้น แสดงว่าผู้ป่วยจิตเภทมีกระบวนการสมานแผลเกิดขึ้นเองได้โดยธรรมชาติ (Nature Process of Wound Healing)

จากข้อมูลของผู้ป่วยจิตเภทดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ป่วยจิตเภทเป็นผู้ป่วยที่มีความผิดปกติของอารมณ์ ความคิด การรับรู้และพฤติกรรม โรคจิตเภทเป็นปัญหาที่สำคัญในโรงพยาบาลจิตเวช อาการและผลของการรักษาของผู้ป่วยจิตเภทมีตั้งแต่เรื้อรังในระดับรุนแรงจนหายขาดและสามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างคนปกติทั่วไป ถ้าได้รับการเตรียมพร้อมที่ดีในการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆตลอดจนได้รับการช่วยเหลือและการตอบสนองที่ดีจากสังคม

2.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.1 ความหมายของความขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานพ.ศ.2525ได้ให้ความหมายของคำว่า“ขัดแย้ง”ว่าหมายถึง “ ไม่ลงรอยกัน “ นอกจากนั้นได้อธิบายคำว่า “ ขัด “ หมายถึง ไม่ทำตามสั่งฝ่าฝืน ขืนใจ และได้ให้ความหมายของคำว่า “ แย้ง “ ว่าหมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (Webster's Dictionary : 19) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้ง (Conflict) ว่า หมายถึง การต่อสู้ การสงคราม ความพยายามที่จะเป็นเจ้าของ การเผชิญหน้าเพื่อมุ่งร้าย การกระทำที่ไปด้วยกันไม่ได้ในลักษณะตรงกันข้าม การไม่ถูกกันเมื่อมีความสนใจความคิดหรือการกระทำที่ไม่เหมือนกัน

กิติ ตรีคานนท์ (2538 : 198) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ว่า หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้นในลักษณะที่ขัดกัน ขัดขวางหรือรบกวนอีกกิจกรรมหนึ่ง ทำให้กิจกรรมนั้นดำเนินไปได้ยากหรือผลที่ได้ลดลง

2.2 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

روبินส์ (Robbin .1974 : 12) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นการติดต่อสังสรรค์ทุกรูปแบบที่มีการต่อต้านและเป็นปฏิกิริยาต่อกัน ซึ่งรวมไปถึงการมีเป้าหมาย ค่านิยม และความสนใจที่แตกต่างกัน รวมทั้งการติดต่อกันมีทั้งปกปิดและเปิดเผย

ฟิลเลย์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 11 ; อ้างอิงจาก Filley .1975 : 4) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้และมีค่านิยมที่ต่างกันความแตกต่างนี้มักเกิดจากการรับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงๆ

แซสส์ (Sasse .1978 : 189) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลคือการแสดงออกถึงการต่อต้านกันระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนโดยที่บุคคลหนึ่งพยายามที่จะขัดขวาง ครอบงำการกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง

ทิสนา แชมมณี (2522 : 139) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหมายถึงสภาพการณ์ที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้

สจ๊วตและแองเจโล (Stewart and Angelo .1982 : 271) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม โดยแสดงออกมาทั้งทางภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง

เดวิท บราวน์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 113 ; อ้างอิงจาก Brown .1983 : 4-5) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมที่ไม่ลงรอยกัน หรือพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ระหว่างฝ่ายต่างๆที่มีความสนใจแตกต่างกันพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ในที่นี้ หมายถึง การกระทำของฝ่ายหนึ่งที่ตั้งใจไปยับยั้ง สกัดกั้น หรือสร้างความคับข้องใจให้อีกฝ่ายหนึ่ง

พรรณราย ทพยะประภา (2524 : 170) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสัมพันธภาพที่เป็นความใกล้ชิดชนิดหนึ่งในการเผชิญและการต่อสู้กับความแตกต่างของบุคคล

แมคโครสกี และ ริชมอลด์ (McCroskey and Richmond .1986 : 247 ; citing McCroskey and Wheelless .1976 : 247) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหมายถึง การรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกันทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ลดความน่าเชื่อถือ จนทำให้เกิดความไม่ยอมรับนับถือกันและความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันร่วมกับความรู้สึกในทางลบ

แอดเลอร์ และ ทาวน์ (Adler and Towne .1987 : 337 - 338) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นการแสดงออกกระหว่างบุคคลอย่างน้อยสองคนที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันในลักษณะของการรบกวนเพื่อมิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายที่

ต้องการ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อทั้งฝ่ายรับรู้ในความคิดที่ไม่ตรงกัน และแสดงออกมาให้เห็นโดยอาจจะเป็นโดยคำพูดหรือท่าทาง เช่น การนิ่งเฉย การหลีกเลี่ยง และ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลยังรวมถึงการที่อีกฝ่ายหนึ่งได้รับความพึงพอใจหรือได้รับประโยชน์ แต่อีกฝ่ายหนึ่งกลับเป็นฝ่ายเสีย

วิลสัน และ ฮันนา (Wilson and Hanna .1990 : 258) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่มมีความคิด ค่านิยมหรือเป้าหมายที่ต่างกันและมีการแสดงออกมาในลักษณะของความพยายามที่จะป้องกัน ขัดขวาง รบกวน หรือจะด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตามเพื่อมิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการความขัดแย้งระหว่างบุคคลนี้จะสังเกตได้โดยตรงจากพฤติกรรม การสื่อสารที่บุคคลแสดงออกมาทั้งภาษากายและภาษาท่าทาง

ฟิชเชอร์ และ แอลลิส (Fish and Ellis .1990 : 257) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นลักษณะหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันซึ่งสามารถสังเกตได้จาก การแสดงพฤติกรรมสื่อสารของสมาชิกในกลุ่ม

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534 : 27) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือก เกิดจากการกระทำของคนคนหนึ่งที่ไม่สอดคล้องกันให้อีกคนหนึ่งบรรลุเป้าหมาย

สมร ทองดี (2539 : 69) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุสำคัญหลายประการ เช่น การรับรู้ ความคิด ค่านิยม ความมีอคติหรือผลประโยชน์ที่ขัดกัน

จากความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังกล่าว สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหมายถึง การรับรู้ ความคิด ความรู้สึก ค่านิยม ความสนใจของบุคคลที่แตกต่างกันหรือไม่สอดคล้องกันโดยแสดงออกเป็นการกระทำของลักษณะการขัดขวางต่อต้าน สกัดกั้น และรบกวนการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้บรรลุเป้าหมาย อันเป็นสิ่งที่พึงพอใจของแต่ละฝ่ายซึ่งจะแสดงออกมาทั้งภาษากายและภาษาท่าทาง

2.3 ลักษณะของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แซสส์ (Sasse .1978 : 189 - 192) กล่าวว่า ราบไดที่มนุษย์ยังคงมีความสัมพันธ์กัน ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนไม่ว่าเวลาใดก็เวลาหนึ่ง คนส่วนใหญ่มักจะคิดว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดีและหลายคนพยายามที่จะหลีกเลี่ยง และยังมีความคิดอีกว่า ความสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องปราศจากความขัดแย้ง แต่ที่แท้จริงแล้วความขัดแย้งระหว่างบุคคลมิใช่สิ่งที่เป็นอันตราย แต่การที่ไม่รู้จักวิธีการจัดการกับความขัดแย้งในทางที่สร้างสรรค์นั้นแหละจะทำให้เกิดปัญหา ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะส่งผลในทางบวกได้ก็เพราะการที่นำเอาปัญหามาเปิดเผยต่อกัน การที่ได้ฟังและที่ได้พยายามที่จะรับรู้ถึงความ

คิด ความรู้สึกของบุคคลอื่นจะทำให้เข้าใจบุคคลอื่นได้ดีตลอดจนรู้จักที่จะยอมรับนับถือความคิดของผู้อื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สจวต และ แอนจิโล (Stewart and Angelo .1988 : 282) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นเสมอตราบที่มนุษย์เรามีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจึงไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัว ถ้าได้เรียนรู้ที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและจะมีผลในทางที่ดีได้ดังนี้

1. ทำให้มีโอกาสค้นพบการตอบสนองที่ดีต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น
2. ทำให้มีโอกาสแสดงความรู้สึกต่างๆที่เก็บกดออกมา
3. ทำให้เกิดการพบปะ แลกเปลี่ยนกันอย่างจริงจัง
4. ทำให้เกิดความเข้าใจ มั่นใจ ในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น

เซทซ์ และ สตีเวนสัน (Dcetz and Stevenson .1986 : 205 - 206) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลโดยทั่วไปจะคิดว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดีเพราะการที่ไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นได้ จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตทำให้ความสัมพันธ์ต้องหยุดชะงักไปได้ คนส่วนมากจึงพยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งซึ่งการหลีกเลี่ยงนั้น ไม่ก่อให้เกิดผลดีแต่อย่างใดแต่ถ้าบุคคลหันหน้าเข้าหากันความขัดแย้งจะส่ง ผลที่ดีได้ดังนี้

1. กระตุ้นให้เกิดความรู้ใหม่ๆ เพราะถ้าปราศจากความขัดแย้ง บุคคลจะทำสิ่งต่างๆด้วยความเคยชินและซ้ำซาก โดยไม่ต้องใช้ความคิด
2. จะช่วยให้บุคคลได้รู้จักพิจารณาถึง ความต้องการ เป้าหมาย และรู้จักแสวงหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาความคิดที่เป็นไปในทางสร้างสรรค์

จอห์นสัน (Johnson .1990 : 216 - 217) ถ้าบุคคลรู้จักการที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความขัดแย้งจะกลายเป็นสิ่งที่มีค่าสำหรับตนเอง และสัมพันธภาพของบุคคลดังนี้

1. ทำให้เกิดการตื่นตัวของบุคคลในการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยความขัดแย้งจะช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ในตนเองว่าอะไรคือปัญหา เกี่ยวข้องกับใคร และสามารถแก้ปัญหานั้นๆได้อย่างไร

2. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีโดยทำให้มีเวลาที่จะคิดเมื่อต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ในการที่จะใช้ทักษะใหม่ๆเพื่อสนองความต้องการและปรับพฤติกรรมเมื่อต้องการที่จะเปลี่ยนนิสัยเก่าๆ

3. ทำให้เกิดพลังและแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

4. ทำให้ชีวิตน่าสนใจมากขึ้นเพิ่มความอยากรู้อยากเห็นและกระตุ้นให้สนใจตลอดจนพยายามที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับการเมือง กีฬา การงานและปัญหาทางสังคม

เพื่อให้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้น โดยเน้นให้บุคคลเกิดความคิดในการที่จะหาคำตอบในสิ่งเหล่านั้น

5. ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีกว่า เพราะการที่บุคคลมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน หรือยังตกลงกันไม่ได้จะเป็นเหตุให้สิ่งเหล่านั้นถูกนำมาพิจารณาทบทวนอย่างรอบคอบอีกครั้งก่อนจะตัดสินใจ

6. ลดความเครียดในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

7. ทำให้บุคคลได้เรียนรู้ในการที่จะรู้จักตนเองมากขึ้น อะไรเป็นสาเหตุให้เราโกรธ อะไรทำให้เรากลัว อะไรสำคัญสำหรับเรา และเราจะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างไรเมื่อต้องพบกับความขัดแย้งกับบุคคลใดคนหนึ่ง โดยสามารถเรียนรู้ได้จากตัวเอง

8. ทำให้บุคคลมีความสุข เมื่อเขาพยายามที่จะจัดการกับความขัดแย้งต่างๆ หลายคนพยายามที่จะจัดการกับความขัดแย้งด้วยการแข่งขันไม่ว่าจะเป็น กีฬา เกม ภาพยนตร์ หนังสือและการเล่นเกมต่างๆ โดยที่บุคคลจะมีความรู้สึกเข้าไปในสถานการณ์ที่ขัดแย้งนั้นๆ

9. ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคล จากการที่บุคคลได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขหรือจัดการ กับความเข้าใจผิดต่างๆที่เกิดขึ้น การยอมรับและการเห็นคุณค่าของกันและกันจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

จอห์นสัน (Johnson .1990 : 217) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ จะพิจารณาจากองค์ประกอบดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น จะทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์ที่มั่นคง มีปฏิสัมพันธ์ในทางที่ดีหรือมีการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น
2. บุคคลจะมีความชื่นชอบและไว้วางใจกันมากขึ้น
3. บุคคลทั้งสองฝ่ายจะมีความพึงพอใจในผลที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง
4. บุคคลทั้งสองฝ่ายมีการพัฒนาความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ตราบดีที่บุคคลมีความสัมพันธ์กันแต่ถ้าบุคคลสามารถจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความขัดแย้งจะกลายเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีค่า และส่งผลในทางที่ดีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้วย

2.4 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ดยุก (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 45 ; อ้างอิงจาก Duke .1976) ได้สรุปแนวคิดจากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสาเหตุสำคัญของความขัดแย้งได้แก่

1. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความเป็นเจ้าของ การใช้และการกระจายของสินค้าและทรัพยากรต่างๆ

2. ความขัดแย้งเป็นผลมาจาก เกียรติยศ ศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ฐานะและการส่งเสริมบุคลิกภาพ

3. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการควบคุมหรือการชี้แนวทางให้ผู้อื่นปฏิบัติ รวมถึงการควบคุมเครื่องมือต่างๆของรัฐ

4. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากค่านิยม

5. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากบทบาท

6. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากวัฒนธรรม

7. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากผู้สนับสนุนอุดมการณ์ที่แตกต่างหรือตรงข้ามกัน
แซสส์ (Sasse .1978 : 189) กล่าวว่า ความขัดแย้งอาจมีสาเหตุจากความแตกต่างของค่านิยมหรือจากการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งมักจะแสดงออกมาโดยการใช้อำนาจโดยการที่คนสองคนพยายามที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือกันและกัน

เซทซ์ และ สตีเวนสัน (Dectz and Stevenson .1986 : 207) กล่าวว่า ความขัดแย้งมีสาเหตุต่างๆดังนี้

1. ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
2. ความไม่สอดคล้องกันของบทบาท
3. ความไม่สอดคล้องกันของเป้าหมาย
4. ข้อจำกัดในสิ่งที่บุคคลต้องการ

ทิตนา แชมมณี (2522 : 139 - 140) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดได้จากสาเหตุต่างๆกัน ซึ่งพอที่จะประมวลเป็นประเภทใหญ่ๆได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากวิธีการคิดที่แตกต่างกัน
2. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่ต่างกัน
3. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน
4. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากค่านิยมที่แตกต่างกัน
5. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากอคติที่มีต่อกัน
6. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน

วิลสัน และ แฮนนา (Willson and Hanna .1990 : 262 - 264) กล่าวว่า แหล่งสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีดังนี้

1. ความขัดแย้งทางความคิดและค่านิยมของบุคคล
2. ความขัดแย้งของบทบาทและการใช้อำนาจ
3. ความขัดแย้งของเป้าหมาย

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 59 - 60) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดจากสาเหตุหลายอย่างด้วยกันแต่สาเหตุที่สำคัญก็คือ

1. การมองเห็นสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่าง

ในอารมณ์ สภาพแวดล้อม ความจำกัดในการมองเห็นเหตุผลเฉพาะหน้าการมองคนละมุม การมีข้อมูลคนละอย่าง การมองไม่เต็มรูป ประสบการณ์ การคาดคะเนและการรับรู้ที่แตกต่างกัน

2. การมีความต้องการในสิ่งต่างๆที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างในสไตล์ หลักการ สโลแกน ค่านิยม ความเชื่อ

3. การมีแบบของความคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างกันในพื้นฐานของความคิด หลักตรรกวิทยาที่แต่ละคนใช้

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2534 : 72 - 74) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสาเหตุหลายประการดังนี้

1. ค่านิยมแตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นแตกต่างกัน
3. การรับรู้แตกต่างกัน
4. วิธีคิดและแก้ปัญหาแตกต่างกัน
5. เป้าหมายขัดแย้งกัน
6. ความขัดแย้งกันในบทบาทและหน้าที่
7. การเปลี่ยนแปลงต่างๆในองค์กร
8. ความจำกัดของทรัพยากรในองค์กร

กรองแก้ว อยู่สุข (2535 : 189) กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูล (Information) ต่างฝ่ายต่างได้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริง (Facts) จากแหล่งต่างๆที่ไม่เหมือนกัน
2. ค่านิยม (Values) แต่ละบุคคลมีค่านิยมที่ต่างกันจึงทำให้การรับรู้ในข้อมูลที่ได้มานั้นยังต่างกันมากขึ้น
3. เป้าหมาย (Goals) คือสิ่งที่ต้องการให้เป็นหรือให้ได้ผลตามนั้น ซึ่งแต่ละหน่วยอาจมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน
4. ความเชื่อ (Belief) ในทุกเรื่องหรือบางเรื่อง เช่น ลัทธิการเมือง ศาสนา ศรัทธา เป็นต้น ที่ต่างกัน
5. โครงสร้าง (Structure) ขององค์กรที่ต่างกัน
6. ความเปลี่ยนแปลง (Change) ที่มีการต่อต้านจากบุคคลหรือกลุ่มที่เสียประโยชน์
7. การสื่อสารความ (Communication) ที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ขาดประสิทธิภาพ
8. พฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ เป้าหมายส่วนตัว บทบาท สถานภาพ ที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

กิติ ตยัคคานนท์ (2538 : 196) กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งมี 9 ประการดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน
2. ความสนใจที่ขัดกัน
3. สิ่งขัดขวางต่อการสื่อสาร
4. การขาดอิสระในการทำงาน
5. ความหลากหลายในระดับต่างๆในองค์กร
6. ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม
7. ความต้องการความเห็นที่เป็นเอกฉันท์
8. กฎระเบียบ
9. การไม่แก้ไขความขัดแย้ง

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้นเนื่องมาจาก ความแตกต่างของการรับรู้ ความคิด ความรู้สึก ค่านิยม ความต้องการ บทบาท เป้าหมาย วิธีการที่ติดต่องานและกันและการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของบุคคล

2.5 หลักในการขจัดความขัดแย้ง

แซสส์ (Sasse .1978 : 205) กล่าวว่าทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการกับความ ขัดแย้ง การรับฟังจะช่วยให้เกิดการเข้าใจในความต้องการและความปรารถนาของบุคคลอื่น และนั่นเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการที่จะคิดหาหนทางในการแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

ทิสนา แชมมณี (2522 : 143) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะทำได้สำเร็จเป็นอย่างดีได้ก็ต่อเมื่อ

1. ทั้งสองฝ่ายคิดว่า ความขัดแย้งนั้นเป็นของธรรมดาที่เกิดขึ้นได้และเป็นสิ่งที่สามารถหาทางแก้ไขได้
2. ทั้งสองฝ่ายเปลี่ยนทัศนคติจากการเอาชนะกันและกัน มาเป็นการช่วยกันเอาชนะปัญหา ซึ่งทัศนคติแบบนี้จะเป็นแรงผลักดันให้ทั้งสองฝ่ายมุ่งประเด็นตรงไปที่ว่าปัญหาคืออะไร อะไรคือจุดประสงค์หรือความต้องการที่แท้จริงของทั้งสองฝ่ายและวิธีการอะไรที่จะช่วยให้แต่ละฝ่ายได้ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งกระบวนการนี้จะตรงกันข้ามกับที่ทั้งสองฝ่ายจะเอาชนะกันและพยายามจะหาวิธีให้ตนเองอยู่เหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าในกรณีหลังนี้คู่กรณีจะไม่สนใจที่จะช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งได้แก้ปัญหาหรือหาวิธีที่จะให้อีกฝ่ายหนึ่งได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของเขาเหมือนกับที่ตนต้องการให้จุดมุ่งหมายของตนได้บรรลุผลสำเร็จ

3. ทั้งสองฝ่ายมีความจริงใจที่จะแสดงหรือบอกความต้องการของตนเองออกมาให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบอย่างชัดเจน เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4. ทั้งสองฝ่ายมุ่งความสนใจไปในเรื่องการหาข้อมูลเพิ่มเติมที่จะมาช่วยในการตัดสินใจหาวิธีการให้แต่ละฝ่ายได้บรรลุผลตามที่ต้องการ

5. ทั้งสองฝ่ายพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงตัดสินหาข้อยุติ เพราะการลงคะแนน เสียงนั้น มักจะนำไปสู่ผลแบบ แพ้ - ชนะ

6. ทั้งสองฝ่ายหลีกเลี่ยงไม่แสดง พฤติกรรมที่เห็นแก่ตัวทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์ ในทางตรงข้ามแต่ละฝ่ายจะเอาใจใส่กันและกันและช่วยกันจนได้ข้อยุติที่พอใจ

ทับส์ (Tubbs .1982 : 282 - 283) กล่าวว่าหลักในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพื่อให้สมาชิกในกลุ่มบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่ต้องการคือ

1. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงโดยยึดถือความคิดเห็นหรือจากการตัดสินใจของตนเอง ควรพยายามใช้หลักของความเป็นเหตุเป็นผล
2. หลีกเลี่ยงการเปลี่ยนใจเพียงเพื่อให้บรรลุข้อตกลงกับผู้อื่นและเพียงเพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งกับผู้อื่น ควรจะให้การสนับสนุนการแก้ปัญหาเหล่านั้น เพราะได้เห็นด้วยจริงๆ
3. หลีกเลี่ยงการใช้วิธีลดความขัดแย้งด้วยวิธีต่างๆเหล่านี้ การตัดสินใจโดยใช้เสียงข้างมาก ดูจากความคิดเห็นทั่วไปของบุคคลอื่น การยึดถือตามความนิยมหรือประเพณีนิยมที่เคยปฏิบัติกันมา
4. การที่บุคคลมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นถือว่าเป็นประโยชน์มากกว่าอุปสรรค ในการตัดสินใจเพราะจะช่วยให้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาค้นคว้าได้หลากหลายและมีความรอบคอบยิ่งขึ้น

จอห์นสัน (Johnson .1986 : 213 - 215) กล่าวว่า ในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดผลในทางที่ดีควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้

1. การรับรู้พฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่นให้ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์นั้น ๆ การรับรู้พฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่นมักจะมีผลผิดพลาดและมีผลที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ โดยมีผลมาจาก

1.1 การที่ทั้งสองฝ่ายมั่นใจว่าทำถูกต้องแล้วและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายที่ไม่ถูกต้องและคิดว่าตนเองเท่านั้นที่จะพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยพยายามที่จะเก็บสิ่งที่ไม่ดีและความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเองเอาไว้ แล้วแสดงความโกรธ ไม่พอใจต่อการกระทำของบุคคลอื่น

1.2 ความสับสนของบุคคล รู้สึกไม่ดีต่อบุคคลอื่นต้องการให้บุคคลอื่นเห็นด้วยกับตนเองและในทางตรงกันข้ามบางครั้งก็มีความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลอื่นและต้องการที่จะเห็นด้วยกับเขา

2. การสื่อสารที่ถูกต้องและชัดเจน การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดผลในทางที่ดี ลักษณะของการสื่อสารที่ดีได้แก่ การสื่อสารแบบเปิด คือ การที่ทั้งสองฝ่ายกล้าที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกต่อกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา แสดงการยอมรับซึ่งกันและกัน ให้ความสนใจบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงการประเมิณหรือการตัดสินบนบุคคลอื่น การโกหก การข่มขู่ การออกคำสั่ง การโต้เถียงเพื่อเอาชนะ การพยายามที่จะควบคุมบุคคลอื่นเพราะสิ่งเหล่านี้เป็นการทำให้บุคคลอื่นไม่อยากจะติดต่อสื่อสารด้วย

3. การสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจ จะมีหลักสองอย่างคือ ต้องแสดงว่าเราไว้วางใจในบุคคลอื่นด้วยการพยายามที่จะแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เปิดเผยความคิดเห็น ความรู้สึก ความต้องการของตนเองให้บุคคลอื่นทราบอย่างตรงไปตรงมา และแสดงท่าทีให้น่าไว้วางใจด้วยการแสดงการยอมรับรวมทั้งให้ความมั่นใจว่า เราจะไม่ก่อความเสียหายหรือส่งผลในทางที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น

4. การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน การที่บุคคลทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การให้ความร่วมมือกันนอกจากจะเกิดประสิทธิภาพแล้วยังส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

พรรณราย ทริยะประภา (2534 : 76 - 77) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้ในเงื่อนไขต่อไปนี้

1. คู่กรณีตระหนักในความจริงว่า ความขัดแย้ง เป็นของธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอไม่ว่าเวลาใดก็เวลาหนึ่งหรือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือระหว่างคนใดคนหนึ่ง และเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์เสมอ

2. แต่ละฝ่ายต่างก็มีทัศนคติที่ดีต่อกันในการที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหามากกว่าที่จะมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการเอาชนะซึ่งกันและกัน ทัศนคติที่ดีต่อกันจะช่วยผลักดันให้ทั้งสองฝ่ายมุ่งเน้นว่า ปัญหาคืออะไรกันแน่ ความต้องการที่แท้จริงคืออะไรและจะใช้วิธีการใดที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายร่วมกัน

3. ทุกๆคนที่มีส่วนร่วมในความขัดแย้งนั้นมีความจริงใจที่จะแสดงความต้องการอย่างแท้จริง ออกมาให้ทราบอย่างชัดเจนและเข้าใจตรงกันเพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4. ในกรณีที่ยังมีข้อมูลไม่มากเพียงพอแก่การตัดสินใจ ทั้งสองฝ่ายต่าง

มุ่งความสนใจในการหาข้อมูลเพิ่มเติมที่จะมาช่วยในการตัดสินใจหาวิธีการให้แก่ฝ่ายใด บรรลุผลตามที่ตนต้องการ

5. หลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงข้างมากในการตัดสินใจข้อยุติ เพราะว่าการลงคะแนนเสียงนั้นย่อมนำไปสู่ผลที่เป็นแบบ แพ้ - ชนะ

6. ทั้งสองฝ่ายไม่แสดงความเห็นแก่ตัวและทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์แต่ทว่า จะแสดงความเอาใจใส่ซึ่งกันและกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์จนได้ข้อยุติอันพอใจของทั้งสองฝ่าย

2.6 รูปแบบในการจัดการกับความขัดแย้ง

ฟอลเลก (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 133-134 ; อ้างอิงจาก Follett . 1967) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งนั้น ถ้าหากเข้าใจอย่างถูกต้องและจัดการเหมาะสมแล้ว ย่อมก่อให้เกิดการเจริญงอกงามได้ ดังนั้น ความขัดแย้งจำเป็นได้ทั้งการสร้างสรรค์ และการทำลาย และได้เสนอวิธีจัดการกับความขัดแย้งไว้ 3 วิธี คือ

1. การเอาชนะ (Dominating) หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งโดยที่อีกฝ่ายหนึ่งมีชัยชนะเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง นับเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดและรวดเร็วที่สุด แต่เป็นวิธีที่ได้ผลน้อยที่สุด

2. การประนีประนอม (Compromise) เป็นวิธีที่ใช้กันมากที่สุด เป็นวิธีที่แต่ละฝ่ายลดความต้องการของตนเอง เพื่อที่จะก่อให้เกิดความสันติสุขทั้งสองฝ่ายไม่ได้รับผลเต็มตามความต้องการ

3. การบูรณาการ (Integration) เป็นการนำเอาคิดของทั้งสองฝ่ายมาบูรณาการหรือผสมผสาน เป็นวิธีแก้ปัญหาคือผสมเอาความต้องการของทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน วิธีนี้จะได้ผลดีที่สุดในการจัดการกับความขัดแย้ง

ฟิลเลย์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 136-146 ; อ้างอิงจาก Filley.1975) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะมีอยู่ 3 แบบ ดังนี้

1. แบบแพ้ - ชนะ (Win-Lose Strategy) คนโดยมากมองเห็นการขัดแย้งเป็นการต่อสู้เพื่อเอาชนะกัน แต่ละฝ่ายจะระดมความคิดและวางแผนโดยมุ่งไปที่การเอาชนะคู่ต่อสู้ แต่ละฝ่ายต้องการเอาประโยชน์ให้มากที่สุด หรือได้รับส่วนแบ่งปันหรือได้รับทรัพยากรให้มากที่สุด แต่ละฝ่ายจะสรุปว่าถ้าฝ่ายเราชนะ ฝ่ายเขาจะต้องแพ้ ผู้ชนะจะเป็นผู้ได้รับส่งของตามต้องการ หรือสามารถบรรลุจุดประสงค์ทุกประการของตนเทคนิควิธีที่ใช้ของยุทธวิธีแบบแพ้-ชนะ ได้แก่

1.1 การใช้อำนาจ

1.2 การคุกคามขู่เข็ญทั้งทางกายและจิตใจ

1.3 การใช้เสียงข้างมาก

1.4 การใช้เสียงข้างน้อย

2. แบบแพ้ - แพ้ หรือประนีประนอม การแก้ปัญหาแบบนี้ใช้ความสามารถในการเจรจาต่อรองเป็นประเด็นสำคัญ และจำเป็นจะต้องให้ทั้งสองฝ่ายมีอำนาจพอๆ กัน การแก้ปัญหาแบบนี้ตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่า “ได้บ้างดีกว่าไม่ได้เลย” หรือ “หลีกเลี่ยงดีกว่ามาเผชิญหน้ากัน” ผลจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบนี้ ทำให้แต่ละฝ่ายได้บางส่วนเท่านั้น ไม่ได้เต็มตามความต้องการ ด้วยเหตุการประนีประนอม จึงเป็นสิ่งที่ทำให้แพ้ทั้งคู่ หรือเป็นแบบแพ้ - แพ้ เทคนิควิธีที่ใช้ของยุทธวิธี แบบแพ้-แพ้ ได้แก่

2.1 การประนีประนอม

2.2 การประสานประโยชน์ด้วยการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน

2.3 การนำประเด็นปัญหาเสนอบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นกลาง

2.4 การอาศัยระเบียบ

2.5 การโคจรทางการบริหาร

3. แบบชนะ - ชนะ เป็นวิธีการที่มีทั้งเหตุผลและเป็นวิธีสร้างสรรค์เป็นการแสวงหาข้อตกลงที่สพอารมณ์ และเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย โดยที่แต่ละฝ่ายไม่ต้องเสียอะไร เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่แท้จริง โดยมีเงื่อนไขที่สำคัญในการแก้ปัญหา คือ

3.1 เป็นการแก้ปัญหาที่เขาก็ได้รับประโยชน์ โดยสามารถบรรลุเป้าหมายของเขา เราก็ได้รับประโยชน์และบรรลุเป้าหมายของเรา และวิธีการในการแก้ปัญหานั้นทุกฝ่ายยอมรับหรือไม่มีใครคัดค้าน

3.2 เป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกฝ่ายทั้งที่จะเปิดเผย และซื่อสัตย์ต่อข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและความรู้สึก

3.3 ปฏิบัติตามกระบวนการที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันและได้ตกลงกันไว้ล่วงหน้า โดยไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับรายละเอียด และปฏิบัติตามวิธีแก้ปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายต้องการ เทคนิควิธีใช้ของยุทธวิธีแบบชนะ-ชนะได้แก่ การมีความเห็นสอดคล้องกันและการตัดสินใจระบบผสมผสาน

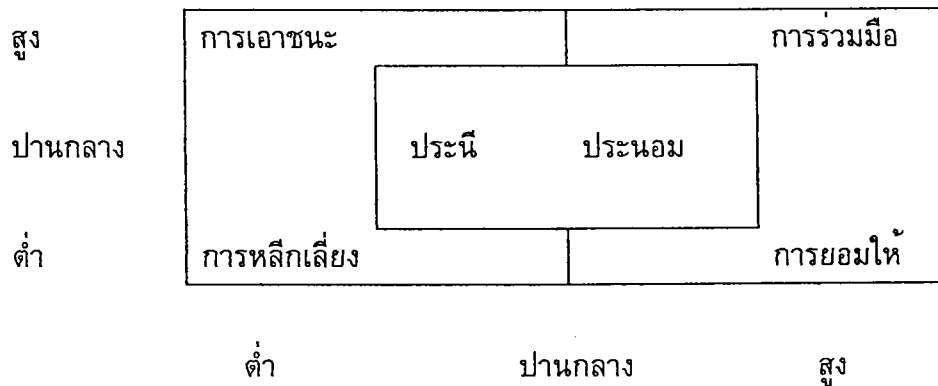
เคนเนธ โทมัส(เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 104 ; อ้างอิงจาก Kenneth W. Thomas . 1976) ได้จำแนกแบบพฤติกรรมของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้ง จะมีพฤติกรรมสองแบบแสดงออกมา พฤติกรรมสองแบบนั้นคือ

1. พฤติกรรมร่วมมือ (Co-operativeness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ผู้อื่นมีความพอใจ

2. พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ตนเองมีความพอใจ

พฤติกรรมแต่ละแบบ จะประกอบด้วย 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง (โทมัส) ได้จำแนกพฤติกรรมของบุคคล โดยอาศัยแบบแนวคิดตามทฤษฎีสองมิติ จำแนกพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งออกเป็น 5 แบบ ดังภาพประกอบต่อไปนี้

การเอาใจตนเอง : พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ



ภาพประกอบ 1 แบบของการจัดการกับความขัดแย้งของโธมัส
จากภาพประกอบ 1 อธิบายได้ดังนี้

1. การเอาชนะ (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เป็นการเอาใจตนเอง มุ่งเอาชนะ เป็นประการสำคัญ ไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ ชนะ โดยอาศัยอำนาจ แสดงการคุกคาม ข่มขู่ เพียงเพื่อให้ตนได้ประโยชน์ และชัยชนะ ในที่สุด เข้าทำนองที่ว่า “ถ้าไม่รบก็ไม่ชนะ”

2. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ และชนะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งให้เกิดความพอใจ ทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะ - ชนะทั้งสองฝ่าย เข้าทำนองที่ว่า “สองหัวดีกว่าหัวเดียว”

3. การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรม ทั้งมุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง พฤติกรรมประนีประนอมนั้น ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมร่วมมือ พฤติกรรมการประนีประนอมสะท้อนให้เห็นถึงความขัดแย้งแบบ Zero-Sum Conflict โดยมีความเชื่อว่าการประนีประนอมเป็นลักษณะของการพบกันครึ่งทาง

4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้และไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เจื้อยชา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงจะมีลักษณะคล้ายๆ กับ “การเฉยไว้แล้วจะดีเอง”

5. การยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เป็นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปลอมให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่ชอบ แม้จะไม่เห็นด้วย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการเอาชนะ พฤติกรรมการยอมให้คล้ายภาษิตที่ว่า “เอาไม่ตรีชนะศัตรู หรือ แพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร”

ทิตนา แชมมณี (2522 : 142-143) กล่าวว่ายุทธวิธีพื้นฐานที่ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีอยู่ 3 วิธีใหญ่ๆ คือ

1. ยุทธวิธีแบบแพ้ - ชนะ การแก้ปัญหาความขัดแย้งวิธีนี้ คือ การที่ต่างฝ่ายจะเอาชนะกันและกัน เพื่อให้ฝ่ายตนประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนมุ่งหวังเอาไว้อย่างเต็มที่ การแก้ปัญหาแบบนี้ มักจะยุติลงตรงที่ว่า ฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายชนะ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้หรือพุดอีกอย่างได้ว่า ฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายได้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายเสีย การแก้ปัญหาแบบนี้ มีส่วนต้อยตรงที่ว่า ฝ่ายชนะจะได้รับผลประโยชน์เต็มที่ตามที่ตนมุ่งหวังเอาไว้ และการตัดสินใจเป็นไปได้อย่างเด็ดขาด ไม่ยืดเยื้อ โดยเฉพาะถ้าหากคู่กรณียอมรับในการเป็นผู้แพ้ของตน แต่ผลมักจะปรากฏว่าในกรณีผู้แพ้มักจะไม่ค่อยยอมรับในความเป็นผู้แพ้ของตน และวิธีการนี้มักจะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ชิงชัง หรือบางกรณีก็ถึงกับเคียดแค้น อาฆาต พยาบาทและแก้แค้นกันในโอกาสต่อไปด้วย

2. ยุทธวิธีแบบแพ้ - แพ้ การแก้ปัญหาความขัดแย้งวิธีนี้ คือ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ไม่ได้ตามที่ตนต้องการ หรือแต่ละฝ่ายได้ส่วนที่ตนเองต้องการข้างละนิด การแก้ปัญหาแบบนี้มักจะใช้วิธีแบบแพ้ - แพ้ หรือ แพ้ - ชนะ ก็ได้แล้วแต่กรณี

3. ยุทธวิธีแบบชนะ - ชนะ การแก้ปัญหาความขัดแย้งวิธีนี้ คือ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้ตามจุดประสงค์ที่ตนเองต้องการ โดยวิธีร่วมมือกันแก้ปัญหาและพยายามหาวิธีการที่จะสามารถช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตนเองต้องการ ข้ำการแก้ปัญหาแบบนี้ผลสำเร็จจะได้แก่ทั้งสองฝ่ายไม่มีฝ่ายใดแพ้ฝ่ายใดชนะ ซึ่งสอดคล้องกับที่ แซสส์ (Sasse . 1978 : 203-204) กล่าวว่า วิธีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลแบบไม่มีผู้แพ้ แต่ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ชนะด้วยกันทั้งคู่จะยอมรับผล จากการที่ได้ร่วมกันจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นที่วิธีการนี้แม้ว่าจะต้องใช้ความสามารถและการฝึกฝน แต่จะส่งผลให้บุคคลร่วมมือกัน และยอมรับผลจากการที่ได้จัดการร่วมกัน

สจ๊วต แอน แอนจิโล (Stewart and Angelo . 1983 : 285-298) กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมในการกับความขัดแย้งไว้ดังนี้

1. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลจะคิดว่า การหลีกเลี่ยงจะดีกว่าการต่อต้าน การรักษาความสงบเป็นเรื่องสำคัญ การแสดงความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี โดยเฉพาะต่อหน้าชุมชน หรือมีความคิดว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่น่าสนใจ จึงไม่จำเป็นจะต้องเสียเวลาในการจัดการกับเรื่องที่เกิดขึ้น จึงมักใช้ถ้อยคำได้แก่ ดี ไม่มีปัญหา ไม่เป็นไร เป็นต้น และมักใช้ท่าทาง เช่น ก้มหน้า มองไปทางอื่น หันหลัง นั่งตัวงอ พูดด้วยน้ำเสียงอ่อนโยน

2. การตำหนิตาย บุคคลจะคิดว่า ถ้าไม่สามารถโต้เถียงเอาชนะได้ จนเป็นคนอ่อนแอ ขาดคนนับถือ ความคิดของตนเองเท่านั้นที่ถูกต้อง และเป็นจริง ผู้ไม่เห็นด้วยจะเป็นฝ่ายที่ไม่ถูกต้อง ต้องการที่จะเอาชนะ และเชื่อว่าเป็นไม่ได้ที่จะเป็นผู้ชนะทั้งสองฝ่าย จึงมักมีพฤติกรรมดังนี้ พูดติเตียนผู้อื่น ไม่ยอมฟังความคิดเห็นของผู้อื่นโดยใช้คำว่า “คุณควรจะทำ.....” เป็นการแสดงให้เห็นว่า ความคิดของตนเองดีเท่าผู้อื่น มักชอบตัดสินผู้อื่นและชอบประชดประชันบุคคลอื่นด้วย

3. การใช้ความเย็นชา บุคคลคิดว่า คนที่มีวุฒิภาวะไม่ควรแสดงอารมณ์ใดๆ ออกมาทั้งสิ้น ในขณะที่เกิดความขัดแย้ง อารมณ์หรือความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งอันตราย จึงควรหลีกเลี่ยง แต่จะได้ความสนใจเฉพาะข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเท่านั้น มักแสดงพฤติกรรมดังนี้ มักพูดด้วยข้อความที่มีเหตุผลประกอบและชอบกล่าวอ้างถึงบุคคลที่สาม ชอบใช้คำพูดที่มีความหมายซับซ้อน มักมีน้ำเสียงราบเรียบ มีสายตาเย็นชา พยายามควบคุมอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น มักนั่งตัวตรง และไม่ค่อยเคลื่อนไหวร่างกาย

4. การเบี่ยงเบนความสนใจ โดยคิดว่า ถ้าเปลี่ยนเรื่องพูดหรือทำเป็นไม่สนใจ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นก็จะยุติได้เอง ไม่ควรจะมีการขัดแย้งกัน เมื่อเกิดความขัดแย้งถือว่าเป็นเรื่องไม่ดี มักเปลี่ยนเรื่องที่จะพูดทันที หลีกเลี่ยงจะพูดถึงความคิด ความรู้สึก และความต้องการของตนเองอย่างจริงจังและตรงไปตรงมา มักแสดงท่าทางสนุกสนานรื่นเริง บางครั้งหัวเราะไม่เหมาะสมตามสถานการณ์ ชอบเคลื่อนไหวไปมาอยู่เสมอ

5. การปรับเข้าหากัน บุคคลคิดว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ การที่บุคคลแสดงความคิดเห็นต่อกันนั้น หมายถึงว่า บุคคลแสดงความสนใจต่อกัน และต่อเรื่องนั้นๆ การจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้ข้อยุติที่พึงพอใจทั้งสองฝ่ายคือ มีผู้ชนะทั้งคู่ โดยจะแสดงพฤติกรรมดังนี้ พูดถึงความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือเป้าหมายของตนเองอย่างเปิดเผย โดยเปลี่ยนสรรพนามแทนตัวเอง เพื่อแสดงให้บุคคลอื่นทราบว่า เป็นการพูดถึงตนเอง การถาม และรับฟังความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือเป้าหมายบุคคลอื่น โดยไม่ตัดสิน ตลอดจนไม่ตำหนิตายบุคคลอื่น ขณะพูดมีการมองประสานสายตากับผู้ฟัง นั่งในท่าผ่อนคลาย แสดงสีหน้าได้เหมาะสมกับความรู้สึกและเรื่องราวที่พูด ใช้น้ำเสียงระดับสูง-ต่ำ ตามความเหมาะสม

แอ๊ดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne . 1983 : 283-286) ได้กล่าวถึงรูปแบบในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะมีความเชื่อว่า การที่จะทนอยู่กับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้นง่ายกว่าการที่จะต้องไปพบกับปัญหาที่ต้องขบคิด หรือพยายามที่จะต้องแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

2. การยอมตาม บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นโดยการยอมทำตามความต้องการของบุคคลอื่นมากกว่าความสำคัญของตนเอง คนเหล่านี้จะยอมเห็นด้วยก็เพื่อต้องการความสงบเท่านั้น แต่ไม่ได้เห็นด้วยอย่างแท้จริง การแสดงออกในลักษณะนี้อาจเหมาะสำหรับกรณี ที่ความต้องการของบุคคลอื่นนั้น มีความสำคัญมากกว่าความต้องการของเราจริงๆ และการแสดงออกในลักษณะนี้จะมีผลในระยะสั้น คือ ทำให้เกิดความสงบและอีกฝ่ายหนึ่งจะได้ทำในสิ่งที่ต้องการ แต่มีผลในระยะยาว คือ จะมีผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลที่ใช้วิธีการนี้จะพยายามแสดงออกมาในลักษณะของความอ่อนโยน พยายามควบคุมความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองไว้ เพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของตนเองมากกว่าสิ่งอื่น การแสดงออกในลักษณะนี้จึงไม่เกิดผลดีนักเพราะไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้การใช้ความอ่อนโยนอย่างมากๆ บางครั้งอาจเป็นลักษณะหนึ่งของความก้าวร้าว โดยอาจเปลี่ยนเรื่องพูด หรือแสดงความตลกขบขัน เพื่อกลบเกลื่อนความก้าวร้าวของตน

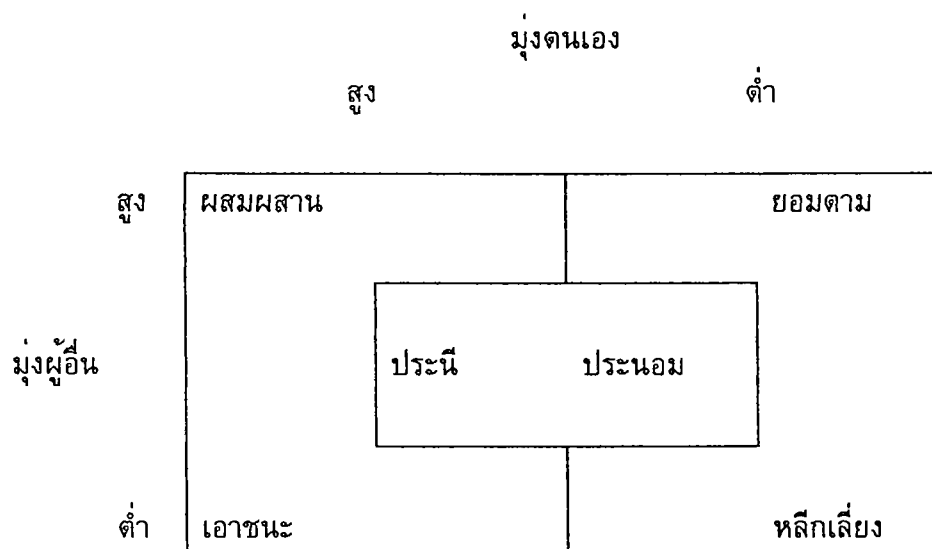
4. การประนีประนอม บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะแสดงอย่างเปิดเผย และพยายามที่จะให้ทั้งสองฝ่ายได้รับความพึงพอใจ แต่บางครั้งการประนีประนอมนี้จะไม่มีการพึงพอใจในผลที่เกิดขึ้นทั้งหมด เพราะว่าจะมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายต้องเสียบางอย่างที่ตนเองต้องการ บุคคลที่อยู่ในสถานการณ์นั้นๆ อาจจะอยากเพิ่มความต้องการของตนเอง และยังคงพยายามว่าจะได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ

5. การแข่งขัน บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะชอบใช้กำลัง อำนาจ ต้องการเอาชนะ แต่ผลที่ได้รับจากการจัดการกับความขัดแย้ง วิธีนี้มักจะเป็นการสูญเสียของทั้งสองฝ่าย

6. การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน บุคคลที่จะใช้วิธีการนี้ จะให้ความสำคัญกับความต้องการของตนเอง และความต้องการของบุคคลอื่นเหมือนกัน เขาจะช่วยกันแสดงความคิดเห็น และช่วยกันแนะแนวทางที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับในสิ่งที่ต้องการ การแสดงออกในลักษณะนี้เป็นการแสดงออกที่เหมาะสม สำหรับการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะต้องใช้เวลา ใช้ความพยายามก็ตาม

ราฮิม (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 154-156 ; อ้างอิงจาก Rahim.1983) ได้เสนอแบบจัดการกับความขัดแย้ง ซึ่งตั้งอยู่บนกรอบแนวคิดของทฤษฎีสองมิติ คือ มิติมุ่งตนเอง (Concern for Self) และมิติมุ่งผู้อื่น (Concern for Others) มิติมุ่งตนเองเป็นการ

อธิบายระดับที่บุคคลพยายามที่จะทำให้ตนเองพอใจ มิติมุ่งผู้อื่นเป็นการอธิบายระดับที่บุคคลพยายามที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ ผลรวมของสองมิติดังกล่าวทำให้เกิดแบบของการความขัดแย้ง 5 แบบ ดังภาพประกอบ ข้างล่าง



ภาพประกอบ 2 แบบของการจัดการกับความขัดแย้งของราฮิม
จากภาพประกอบ 2 อธิบายได้ดังนี้

1. การผสมผสาน (Integration) เป็นแบบที่มุ่งตนเองในระดับสูงและมุ่งผู้อื่นในระดับสูงเช่นกัน มีการเปิดเผย การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และการตรวจสอบความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะบรรลุถึงวิธีแก้ปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ เป็นแบบที่ต้องใช้วิธีการแก้ปัญหา (Problem Solving) และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากกว่าแบบอื่นๆ
2. การยอมตาม (Obliging) เป็นแบบที่มุ่งตนเองในระดับต่ำ แต่มุ่งผู้อื่นในระดับสูง เป็นแบบที่พยายามจะลดความเห็นที่แตกต่างกันลงและเป็นสิ่งที่มีความเห็นพ้องกันเพื่อที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ จึงไม่เห็นความสนใจของตนเอง
3. การเอาชนะ (Dominating) เป็นแบบที่มุ่งตนเองในระดับสูง แต่มุ่งผู้อื่นในระดับต่ำ เป็นแบบของการแก้ปัญหาแบบแพ้ - ชนะ โดยใช้อำนาจหรือกำลังเพื่อการมีชัย จะเอาชนะและจะใช้ทุกวิธีที่จะทำให้ตนเองเป็นฝ่ายชนะ โดยไม่สนใจความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้อื่น
4. ประนีประนอมหรือเจรจาต่อรอง แต่ละฝ่ายที่มีความขัดแย้งกัน ต่างก็ยอมเสียสละบางอย่างเพื่อให้มาพบกันครึ่งทาง ผลที่ตามมาก็ยังเป็นการชนะ แพ้ ถ้าการพบกันครึ่งทางดังกล่าว ตั้งอยู่บนเงื่อนไขบางประการที่ไม่เป็นผลสม วิธีนี้เหมาะสม ถ้าทั้งสองฝ่ายมีทางเลือกอิสระมากเพียงพอที่จะตัดสินใจบนและเงื่อนไขในการเสียสละเป็นสิ่งยอมรับกันได้ รวมทั้งไม่ปรารถนาสภาพการแพ้-ชนะ แต่วิธีนี้จะไม่เหมาะสม ถ้าฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาที่

ขัดแย้งนั้นเกิดความสงสัยในข้อตกลงที่กระทำกันไว้ อาจจะไม่พอใจแอบแฝงซ่อนเร้นอยู่ได้

5. ร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหาความขัดแย้ง วิธีนี้เป็นวิธีที่ทั้งสองฝ่ายมาร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันของกลุ่ม ต่างฝ่ายต่างนำความสามารถและความชำนาญของตนเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสร้างสรรค์ ทุกคนเข้าใจชัดเจนและตรงกันว่าตำแหน่งของแต่ละคนเป็นอย่างไร ผลที่ตามมาคือ ทุกฝ่ายรู้สึกว่าจะชนะ วิธีนี้เหมาะสมเมื่อมีเวลามากเพียงพอที่จะดำเนินการจัดการแก้ปัญหาไปตามกระบวนการ ทุกฝ่ายมีความรับผิดชอบร่วมกัน และรู้วิธีการต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการแก้ปัญหา แต่วิธีนี้จะไม่เหมาะสมถ้าไม่ทำความกระจ่างแจ้งในเรื่องเงื่อนไขของเวลาและข้อตกลงหรือความรับผิดชอบร่วมกัน รวมทั้งความสามารถที่จะนำข้อตกลงร่วมกันนั้นไปใช้ในการแก้ปัญหา

แอนเดอร์สัน (เสริมศักดิ์ วิชาสารณ์ . 2534 : 124 ; อ้างอิงจาก Anderson . 1984) ได้เสนอแนะยุทธศาสตร์ที่จะลดความขัดแย้งไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การใช้อำนาจหรือการควบคุม โดยจะขึ้นอยู่กับการใช้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่เพื่อยุติความขัดแย้ง ยุทธวิธีนี้จะลงเอยด้วยสถานการณ์แพ้-ชนะ โดยที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพ เพราะได้ผลเร็ว และผลออกมาชัดเจน แต่เป็นการแก้ปัญหาในระยะสั้น เพราะปัญหาล้ายๆ กันจะเกิดตามมามาก ยุทธวิธีนี้ไม่ได้แก้ที่รากปัญหา ยิ่งกว่านั้นยุทธวิธีนี้จะทำให้มีผู้แพ้ ผู้แพ้ย่อมขุ่นเคือง ไม่พอใจ หรือหาทางแก้แค้นหากมีโอกาส ผลที่ตามมาคือ การเสื่อมสัมพันธ์ภาพ

2. การกลบเกลื่อน เป็นการเน้นที่จุดสนใจร่วมกันของบุคคล และพยายามลดความสนใจที่แตกต่างกัน วิธีนี้คล้ายกับการใช้อำนาจ เพราะไม่ได้แก้ที่ปัญหาแท้จริง แต่พยายามที่จะกลบเกลื่อน ประรอง ความรู้สึกของตน ทำให้สามารถอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันต่อไปได้

3. การต่อรอง เป็นการลดความขัดแย้ง โดยให้แต่ละฝ่ายรู้จักยอมเสียบ้าง ด้วยการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับประเด็นขัดแย้ง ยอมลดราวาตอก ในสิ่งที่ตนเองอยากได้นั้นลงบ้าง จะทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถบรรลุหรือได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการได้บ้าง แต่อาจจะไม่ใช่ทั้งหมด

4. การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา เป็นวิธีหนึ่งในการลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นการมุ่งที่สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา พยายามสำรวจและเข้าใจความแตกต่าง ความไม่ลงรอยกันของกลุ่มขัดแย้ง วิธีนี้ทั้งสองฝ่ายจะต้องมีความปรารถนาที่จะแก้ปัญหา และความแตกต่างของอำนาจ หรือสภาพของกลุ่มขัดแย้งจะต้องไม่มีมาก วิธีการนี้ต้องให้ทั้งสองฝ่ายระบุเป้าหมายของตนเองออกมา วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ปัญหาที่เป็นอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ พยายามเน้นที่ตัวปัญหาไม่ใช่ตัวตน แล้วพยายามช่วยกันตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา

จอห์นสัน (Johnson . 1986 : 207-210) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ในการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง บุคคลที่ใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยง จะไม่สนใจว่าเป้าหมายที่ตนต้องการคืออะไร และไม่สนใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าจะเป็นอย่างไร เขาจะหนีความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น และคิดว่าไม่มีใครจะช่วยเหลือเขาได้ ตลอดจนคิดว่าการหลีกเลี่ยงไปจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นง่ายกว่าการที่หันหน้าเข้าหากัน

2. การใช้อำนาจ บุคคลที่ใช้กลวิธีการใช้อำนาจ จะใช้กำลังหรือความสามารถที่เหนือกว่า บังคับ ช่มชู้ ให้คนอื่นยอมรับวิธีการของตน จะให้ความสำคัญกับเป้าหมาย หรือความต้องการของตนเอง ไม่สนใจความต้อง การของบุคคลอื่น และไม่สนใจว่าใครจะชอบเขาหรือไม่ เขาต้องการเป็นผู้ชนะ ซึ่งจะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจและถือว่านั่นคือความสำเร็จ การสูญเสียหรือความพ่ายแพ้ จะทำให้เขารู้สึกว่า ตนเองอ่อนแอ ผิดหวัง ดังนั้นเขาจะต้องพยายามเอาชนะให้ได้

3. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลที่ใช้กลวิธีการใช้ความอ่อนโยนจะคำนึงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลเป็นสำคัญ ต้องการให้บุคคลอื่นชอบหรือยอมรับตนเองและคิดว่าควรจะหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งอย่างละมุนละม่อม ตลอดจนคิดว่าเมื่อมีการโต้เถียงกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะทำให้ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันต้องหยุดชะงักลง เขาจะยอมยกเลิเป้าหมายหรือความต้องการส่วนตัว ทำตามความต้องการของบุคคลอื่น เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีเอาไว้ เขาจะพยายามใช้ความอ่อนโยนตลอดเวลาที่เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพราะกลัวว่าจะเกิดผลเสียต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

4. การประนีประนอม บุคคลที่ใช้กลวิธีการประนีประนอม จะให้ความสำคัญทั้งความต้องการของตนเอง และความสัมพันธ์กับผู้อื่นพอสมควร ยอมที่จะยกเลิกเป้าหมายหรือความต้องการบางส่วนของตนเอง และพยายามชักจูงให้บุคคลอื่นยินยอมเหมือนอย่างตนเองด้วย เขาจะเต็มใจเสียสละความต้องการบางอย่างตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไปบ้างเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ดี

5. การหันหน้าเข้าหากัน บุคคลที่ใช้กลวิธีการหันหน้าเข้าหากัน จะให้คุณค่ากับเป้าหมายของตนเอง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมาก เขามองว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข และความแสวงหาคำตอบหรือข้อยุติ ที่ทำให้ทั้งฝ่ายบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมองว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น จะช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์ของกันและกัน เขาจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นและหาแนวทางที่เหมาะสม เขาจะพอใจ เมื่อได้คำตอบหรือข้อยุติที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุเป้าหมาย และความพึงพอใจหรือความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นสามารถจัดลงไปได้

จอห์นสัน (1993:220-221) กล่าวถึง ยุทธวิธีในการจัดการกับความขัดแย้งไว้ว่า

1. จะต้องไม่แยกตัวหรือเพิกเฉยต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

2. จะไม่มุ่งหวังแต่ แพ้ - ชนะ
3. การยอมรับข้อแก้ไขที่เกิดขึ้น
4. ประนีประนอมซึ่งกันและกัน
5. เริ่มต้นแก้ปัญหาด้วยการตกลงกัน
6. ใช้เหตุผลในการช่วยตัดสินความขัดแย้ง

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2534 : 77-80) กล่าวว่าวิธีพื้นฐาน 5 ประการ ในการแก้ไขความขัดแย้ง มีดังนี้

1. ปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยง ผู้ที่ใช้วิธีนี้จะแก้ไขความขัดแย้ง ด้วยการปฏิเสธว่าไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น ผลที่เกิดตามมาคือ ความรู้สึกว่ายฝ่ายหนึ่งชนะ แต่อีกฝ่ายหนึ่งแพ้ วิธีนี้ไม่เหมาะสมเมื่อปัญหานั้นเป็นปัญหาสำคัญ

2. เก็บกดหรือกลบเกลื่อน ผู้ที่ใช้วิธีนี้จะแก้ไขความขัดแย้งด้วยการกลบเกลื่อนหรือเก็บกดปัญหา แสแสสร้างว่าไม่โกรธ ไม่ขัดแย้ง และยังมีความสัมพันธ์ดี ผลที่ตามมาคือ ความรู้สึกว่ายฝ่ายหนึ่งแพ้ และอีกฝ่ายหนึ่งชนะ ฝ่ายที่คิดว่าตนเองแพ้จะหงุดหงิด โกรธเคืองปกป้องตนเอง และเจ็บใจ แค้นใจอยู่เรื่อย ๆ ถ้าเขาเก็บกดปัญหาความขัดแย้งนั้นๆ เอาไว้เสมอ ในอนาคตวิธีนี้อาจจะระเบิดออกมาได้ซึ่งให้ผลเป็นทางลบ วิธีนี้เหมาะสม เช่นเดียวกับวิธีการหลีกเลี่ยง แต่เพิ่มพูนความสำคัญในการรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเอาไว้ แต่ไม่เหมาะสมเนื่องจากความลังเลใจที่จะจัดการกับปัญหาจะทำให้ปัญหานั้นถูกมองข้ามไป รวมทั้งเป็นการแสสร้างทำตนที่ไม่ขัดแย้งเป็นการหลอกตนเอง

3. ใช้อำนาจหรือการบังคับ ผู้ที่ใช้วิธีนี้ จะใช้อำนาจหรือตำแหน่งตามสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ รวมทั้งการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมาย ผลที่ตามมาก็คือ ความรู้สึกว่ายฝ่ายชนะ และอีกฝ่ายหนึ่งแพ้ วิธีนี้เหมาะสมเมื่อบุคคลผู้ใช้อำนาจนั้นมีอำนาจเต็มที่ และการใช้อำนาจปราศจากความโกรธแค้นชิงชังเป็นส่วนตัว และเหมาะสมถ้าผู้ที่มีสิทธิในการตัดสินใจได้ตกลงใจร่วมกัน แต่วิธีนี้จะไม่เหมาะสมถ้าผู้แพ้ไม่มีโอกาสได้แสดงออกซึ่งความต้องการของตนเอง หรือไม่มีโอกาสพูด ผลเสียที่ตามก็คือ ความรู้สึกกดดัน

4. การหลีกเลี่ยง เป็นแบบที่มุ่งตนเองในระดับต่ำและมุ่งผู้อื่นในระดับต่ำด้วย เป็นแบบที่เกี่ยวข้องกับการถอนตัว การถอยหนี การปัดสวะให้พ้น เป็นการเลี่ยงปัญหา จะไม่สนใจความต้องการทั้งของตนเองและผู้อื่น

5. การประนีประนอม เป็นแบบที่มุ่งตนเองในระดับปานกลางและมุ่งคนอื่นในระดับปานกลางด้วย เป็นแบบที่เกี่ยวข้องกับการยินยอมยินยอม หรือแบบ give-and-take ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องยอมเสียบางอย่างเพื่อที่จะตกลงกันได้

2.7 ลำดับขั้นตอนในการแก้ไขความขัดแย้ง

กอร์ดอน (พรรณราย ทรัพย์ะประภา . 2526 : 46-47 ; อ้างอิงจาก Gordon .1970) กล่าวว่า ให้พิจารณา ความขัดแย้ง ว่าเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขและผู้ใดก็ตามที่

เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการแสวงหาข้อสรุปจะต้องเป็นที่ยอมรับของทุกคนและข้อสรุปนั้นจะต้องสนองความต้องการของทุกคน ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งนั้นจะไม่มีการใช้อำนาจใดๆทั้งสิ้นในการที่จะได้ข้อสรุปนั้นเป็นอันขาด ขั้นตอนต่างๆของการไปสู่ข้อสรุปนั้นก็คล้ายกับวิธีการทางวิทยาศาสตร์ทั่วไปคือ

1. กำหนดและให้ความหมายข้อขัดแย้งนั้น
2. หาข้อสรุปต่างๆที่เป็นไปได้
3. ประเมินทางเลือก ข้อสรุปที่ดีที่สุด
4. ตัดสินใจว่าจะเลือกข้อสรุปที่ดี
5. นำข้อสรุปนั้นมาทดลองใช้
6. ประเมินผลที่ได้ออกมา

วิธีการแก้ปัญหาตามแบบของกอร์ดอนนี้เป็นที่นิยมอันมากอันเนื่องมาจากลักษณะจำเพาะ 3 ประการ คือ

1. วิธีนี้ไม่นิยมการใช้อำนาจไม่ว่าจะในรูปแบบใดๆก็ตาม
2. วิธีนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการอย่างน่าพึงพอใจ
3. วิธีนี้ปรับความขัดแย้งให้เป็นปัญหาเพื่อจะได้มีการใช้ความพยายามร่วมกันให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาขึ้น

เมนและโรคค์ (พรณราย ทพยะประภา . 2526 : 47-48 ; อ้างอิงจาก Main and Roark . 1975) กล่าวว่า วิธีการแก้ปัญหาแบบ The Roark - Main Consensus Method ที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้น ที่ได้มีการทดสอบแล้วว่าได้ใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างประสบความสำเร็จ ขั้นตอนต่างๆมีดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้มีความขัดแย้งทุกคนอธิบายสถานการณ์ต่างๆไป ตามที่เขาเห็น การอธิบายดังกล่าวต้องเป็นเนื้อหาของสถานการณ์หรือเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยไม่นำเอาอารมณ์มาเกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ของขั้นนี้ก็คือต้องการให้ได้ข้อตกลงและความเข้าใจร่วมกันทั้งสองฝ่ายอันเกี่ยวกับการอธิบายสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้งนั้น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการลดความขัดแย้ง

ขั้นที่ 2 ผู้มีความขัดแย้งอธิบายความรู้สึกต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งนั้นๆสิ่งที่จะต้องพึงระมัดระวังให้มากก็คือ จะต้องไม่มีการกล่าวโทษซึ่งกันและกัน เพื่อป้องกันมิให้เกิดสะสมอารมณ์มากขึ้น วัตถุประสงค์ของขั้นนี้ก็คือต้องการให้ทุกๆฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของกันและกัน

ขั้นที่ 3 นำข้อมูลและความเข้าใจที่ได้มาจากขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 นี้มาอธิบายสถานการณ์ให้เป็นที่ยอมรับแก่ทุกๆคนที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้งและในตอนท้ายของขั้นนี้ผู้มีความขัดแย้งก็ควรจะมีข้อตกลงกัน 3 ประการคือ

1. เห็นพ้องต้องกันในการรับรู้ต่อความขัดแย้งนั้น

2. เข้าใจความรู้สึกของกันและกันอันเกี่ยวกับความขัดแย้งนั้น

3. เห็นพ้องต้องกันว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไร ถ้าสามารถลดความขัดแย้งลงอย่างน่าพึงพอใจแล้ว

ขั้นที่ 4 เราใช้ขั้นนี้เพื่อตกลงกันถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่จำเป็นจะต้องมีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ทุกๆคนควรจะเขียนรายงานของการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เขาเต็มใจจะให้เปลี่ยนและเข้าใจว่าคนอื่นๆจะทำอะไร

ขั้นที่ 5 สร้างข้อตกลง (Agenda) ต่างๆขึ้นรวมทั้งการติดตามผลและวันเดือนปี เฉพาะสำหรับให้บรรลุกิจกรรมต่างๆทั้งหมดอันเป็นที่ต้องการ

จอห์นสัน (Johnson .1986 : 222-226) กล่าวถึงขั้นตอนในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีดังนี้

1. การหันหน้าเข้าหากัน เป็นการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนเองที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา การสำรวจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน การสำรวจถึงความต้องการและความรู้สึกในขณะนั้นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

2. การระบุถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นการอธิบายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลโดยไม่ตำหนิต่อกันและกัน การอธิบายถึงความขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่ต้องร่วมกันแก้ไข การระบุถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเฉพาะเจาะจง การอธิบายถึงการกระทำของทั้งสองฝ่ายที่จะส่งผลให้การจัดการกับความขัดแย้งนั้นบรรลุผลในทางที่ดี

3. การแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกต่อกัน เป็นการร่วมวิเคราะห์ถึงสิ่งต่างๆเหล่านี้คือ สิ่งที่ตนเองไม่เห็นด้วยและเป็นความแตกต่างระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น สิ่งทั้งสองฝ่ายมีความคิดเห็นที่ตรงกัน การกระทำที่ต่างฝ่ายยอมรับกันไม่ได้ แนวทางการแก้ไขที่เป็นไปได้และทำให้เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายและสิ่งที่แต่ละฝ่ายต้องกระทำเพื่อแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

เซทซ์และสติเวนสัน (Dcetz and Stevenson .1986 : 217-219) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ระบุถึงเป้าหมายที่แต่ละคนต้องการ โดยให้แต่ละคนบอกว่าอะไรคือสิ่งที่ตนต้องการ อะไรคือสิ่งที่อยากมีหรืออยากประสบความสำเร็จ ซึ่งควรจะพูดถึงเป้าหมายหรือความต้องการในขณะนี้มากกว่าที่จะพูดถึงเป้าหมายหรือความต้องการในระยะยาว

2. รวบรวมเป้าหมายและความต้องการของแต่ละคนเข้าด้วยกันและคิดว่าทั้งหมดนั้นคือเป้าหมายหรือความต้องการของทุกคนด้วย

3. ช่วยกันหาทางเลือกต่างๆที่เป็นไปได้เพื่อจะสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในขั้นนี้ทุกคนจะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

4. เลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดและปฏิบัติตามแนวทางที่เลือก

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534 : 147 - 150) กล่าวว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบเป็นกระบวนการณ์นั้น ประกอบด้วยข้อตกลงเบื้องต้นและขั้นตอนดังนี้
ข้อตกลงเบื้องต้น

ยอมรับว่ามีปัญหาหรือยอมรับว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นและจะต้องตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรอย่างหนึ่งกับปัญหาโดยจะต้องตัดสินใจที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นด้วย
ขั้นที่ 1 การกำหนดปัญหา

การที่จะกำหนดปัญหาความขัดแย้งได้จำเป็นต้องวินิจฉัยความขัดแย้งก่อน จุดมุ่งหมายของการวินิจฉัยความขัดแย้งก็เพื่อจะกำหนดปัญหาการวินิจฉัยความขัดแย้งก็เพื่อจะหาคำตอบสำคัญก็คือ ปัญหาความขัดแย้งคืออะไร สาเหตุ และเกิดขึ้นระหว่างใครกับใคร รุนแรงและอยู่ในระดับใด

ขั้นที่ 2 ตัดสินใจเลือกวิธีการที่จะแก้ปัญหา

ในการตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใดในการแก้ไขปัญหความขัดแย้งนั้น จำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบดังนี้คือ ขอบเขตของความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง ความเร่งด่วนที่จะต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งและวิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น อาจทำได้หลายวิธี เช่น ผู้บริหารแก้ปัญหาเอง มอบหมายให้ผู้อื่นแก้ปัญหาแทน ประชุมกับผู้เกี่ยวข้องหรือหารือกับบุคคลที่สามซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 3 การกำหนดทางเลือก

เป็นการกำหนดวิธีการต่างๆที่จะช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้และเพื่อให้มีทางเลือกมากที่สุดก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง

ขั้นที่ 4 การทดสอบความเป็นไปได้ของทางเลือกต่างๆ

เป็นการทดสอบความเป็นไปได้ของทางเลือกต่างๆในขั้นที่ 3

ขั้นที่ 5 ตัดสินใจเลือกทางเลือก

ในขั้นนี้เป็นการเลือกทางเลือกเพียงทางเดียวจากทางเลือกหลายๆทาง วิธีที่เหมาะสมในการตัดสินใจเลือกทางเลือกก็คือ การให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและอาศัยมติเอกฉันท์หรือมีความเห็นที่สอดคล้องกัน

ขั้นที่ 6 วางแผนเพื่อการปฏิบัติ

ในการจัดทำแผนเพื่อการปฏิบัตินั้นควรระบุเป้าหมายให้ชัดเจน จัดแบ่งภาระกิจที่จะต้องปฏิบัติ มอบหมายบุคคลเพื่อปฏิบัติภาระกิจแต่ละอย่าง กำหนดเวลาสถานที่ในการปฏิบัติภาระกิจนั้นๆ

ขั้นที่ 7 การปฏิบัติตามแผน

เป็นการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริงเพื่อการแก้ไขข้อขัดแย้ง

ขั้นที่ 8 การประเมินผล

การประเมินผลจะมี 2 ระดับ คือ ระดับแรก เป็นการประเมินตัวเองโดย

ประเมินว่า แผนที่เราวางไว้นั้นสามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ ถ้าไม่ได้ก็อาจจะมีข้อบกพร่องก็จะต้องนำไปสู่ขั้นที่ 6 ใหม่ ระดับที่ 2 เป็นการประเมินผลของการปฏิบัติตามแผนว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ และสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้หรือไม่

ขั้นที่ 9 การติดตามผล

การติดตามผลเป็นการติดตามดูว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้หรือไม่ และยังมี ปัญหาใดที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือมีปัญหาเกิดขึ้นใหม่อีก ก็จะต้องกลับไปเริ่มที่ ข้อตกลงเบื้องต้นใหม่และจะเข้าสู่กระบวนการใหม่ทั้งหมดอีกครั้ง

สำหรับวิธีการในการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการศึกษารั้วนี้ จะใช้การฝึกการพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยสนทนาเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยจิตเภทเพื่อนำเข้าสู่หัวข้อเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงกติกา ข้อตกลงบทบาทและแนวทางในการปฏิบัติ

2. ขั้นฝึก ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยจิตเภทได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรม การเรียนรู้ด้วยตัวเอง โดยมีส่วนร่วมในกิจกรรม มีปฏิสัมพันธ์กันและช่วยกันวิเคราะห์และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน สำหรับเทคนิคที่ใช้ในการฝึกครั้งนี้คือ กิจกรรมกลุ่ม การเสนอตัวแบบ การแสดงบทบาทสมมติ การใช้สถานการณ์จำลอง การฝึกปฏิบัติ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม บางกิจกรรมอาจจะใช้ครบทุกเทคนิคแต่ในบางกิจกรรมอาจใช้เพียงเทคนิคใดเทคนิคหนึ่ง

3. ขั้นวิเคราะห์ เป็นขั้นที่ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยจิตเภทได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเมื่อผู้ป่วยมีความคิด ความรู้สึกและการกระทำ ในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่ไม่สอดคล้องกัน

4. ขั้นสรุป เป็นขั้นที่ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยจิตเภทได้สรุปในสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวเกี่ยวกับการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันในสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3.1 งานวิจัยในประเทศ

แก้ววิบูลย์ แสงพลวิทย์ (2534 : 110-121) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า คู่กรณีที่มีความขัดแย้งส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ รองลงมาตามลำดับคือความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ พยาบาลกับพยาบาล และระหว่างบุคลากรเฝ้าการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น เงื่อนไขที่ทำให้เกิด

ความขัดแย้งขึ้นในหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีมูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล รองลงมาคือบรรยากาศ ในองค์การและการบริหาร และปัญหาในการติดต่อสื่อสาร โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมากที่สุดคือ การโต้เถียงกันเสียงดัง การใช้คำพูดและการแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสม รองลงมาคือการแสดงอาการโกรธ แต่ส่วนใหญ่ยังไม่ถึงขั้นคุกคามและก้าวร้าว ตัวอย่างของประชากรส่วนใหญ่จะมีแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ก็เพราะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่จะคุ้นเคยกับทฤษฎีการบริหารและมักใช้วิธีการแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีการบังคับและวิธีการไกล่เกลี่ยมากที่สุดในจัดการกับความขัดแย้ง

กัจจ กงหนู (2536 : 73) ได้ศึกษาการจัดการกับความขัดแย้งของศึกษานิการอำเภอเขตการศึกษา 5 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น ศึกษานิการอำเภอเขตการศึกษา 5 จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วัดการจัดการกับความขัดแย้งของ โทมัส และคิลแมนน์ จำนวน 30 ข้อ ได้แก่ วิธืเอาชนะ วิธืร่วมมือ วิธืประนีประนอม วิธืหลีกเลี่ยง วิธืยอมแพ้ พบว่า ศึกษานิการอำเภอ เขตการศึกษา 5 จัดการกับความขัดแย้งโดยใช้วิธีการหลีกเลี่ยงและวิธีการยอมแพ้ ในระดับสูง วิธีการเอาชนะในระดับต่ำ ส่วนวิธีการร่วมมือและวิธีการประนีประนอมใช้ในระดับปานกลาง ศึกษานิการอำเภอ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน ประสพการณ์ในการฝึกอบรมต่างกัน จะใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภูมินทร์ อ่อนละมูล (2538 : 44) ได้ศึกษาถึงผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับเพื่อนของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนโสภณศิริราช อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2537 พบว่า นักเรียนที่มีพฤติกรรมแบบหลีกเลี่ยงและพฤติกรรมแบบใช้อำนาจ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับเพื่อนเหมาะสมขึ้น หลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิเชียร สุขจันทร์ (2540 : 70) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการใช้สถานการณ์จำลองและการใช้เทคนิคแม่แบบเพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนพิบูลย์ประชาสรรค์ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2539 พบว่า

1. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวลดลงภายหลังได้รับการใช้สถานการณ์จำลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวลดลงภายหลังได้รับการใช้เทคนิคแม่แบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. นักเรียนที่ได้รับการใช้สถานการณ์จำลองและการใช้เทคนิคแม่แบบมี

พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สยมพร เพชรประสิทธิ์ (2540 : 119) ได้ศึกษาผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีวิบูลย์ จังหวัดนนทบุรี พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมด้านการร่วมมือและพฤติกรรมด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วีลาสโก (Velasco .1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่เกิดขึ้นในกลุ่มของนักเรียน อายุ 15-18 ปี พบว่า นักเรียนที่เป็นผู้นำจะมีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ดี นักเรียนที่เป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่มจะมีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้บ้าง ส่วนนักเรียนที่ไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่มจะไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้

วาร์ด (Ward .1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักเรียนวัยรุ่นที่มีภูมิสำเนาในเขตเมือง เกี่ยวกับการใช้ความรุนแรงเมื่อเกิดความขัดแย้ง หลังจากรับการอบรมทางจริยธรรม โดยให้นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในเกรด 10 จำนวน 51 คน เข้าร่วมการอบรมจริยธรรม โดยใช้เวลา 8 สัปดาห์ พบว่า นักเรียนที่เข้ารับการอบรมจริยธรรมมีความคิดเห็นว่า การใช้ความรุนแรงเมื่อเกิดความขัดแย้งจะลดลงเมื่อใช้วิธีการอบรมทางจริยธรรม

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้และสามารถจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์และสามารถลดความรุนแรงได้ ถ้าบุคคลได้เรียนรู้ถึงแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำการฝึก พฤติกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระปิตุลา กรุงเทพมหานคร

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

4.1 ความหมายของพฤติกรรมที่เหมาะสม

อัลเบอร์ตีและเอ็มมอน (ละเอียด ชูประยูร . 2538 : 72 ; อ้างอิงจาก Alberti and Emmon .1970) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เป็นพฤติกรรมซึ่งบุคคลกระทำในสิ่งที่เขาสนใจที่สุดในการยับยั้ง เมื่อตนเองปราศจากความวิตกกังวล และแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริงอย่างสบายๆ โดยใช้สิทธิของตนเองและไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

โวลเป้ (พรทิพย์ ทรัพย์สิน . 2523 : 20-21 ; อ้างอิงจาก Wolpe .1973) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกว่าเป็น การแสดงออกถึงสิทธิ ความรู้สึกส่วนบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคมรวมไปถึงการปฏิเสธ การขอร้องที่ไร้เหตุผล การแสดงความรัก การยกย่องชมเชยและการแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลเช่น รู้สึกสนุกหรือมีความโกรธ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากสถานการณ์ที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้และการแสดงออกต่างๆที่มีประสิทธิภาพ

ซานสบอริ (Sansbury .1974 : 118) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นลักษณะอย่างหนึ่งของการแสดงความคิด ความรู้สึกต่างๆที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านภาษาท่าทางและรวมไปถึงน้ำเสียง

บาวเออร์และบาวเออร์ (Bower and Bower .1976 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น เป็นความสามารถในหลายรูปแบบ ซึ่งรวมถึงความสามารถในการที่จะแสดงความรู้สึกต่างๆ เป็นการเลือกที่จะแสดงออกอย่างไร จะพูดอย่างไรเพื่อแสดงออกถึงสิทธิของตนเองอย่างเหมาะสม ตลอดจนเป็นการพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเองให้มากขึ้นและเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยเพื่อเป็นการวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองและยังเป็นการช่วยให้ผู้อื่นมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต่อต้านตนเองด้วย

แลงค์และจาคูโบสกี (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต . 2539 : 133 ; อ้างอิงจาก Lange & Jakuboski . 1976) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึกและความเชื่ออย่างตรงไปตรงมาจริงใจและแสดงออกในลักษณะที่เหมาะสมโดยไม่ก้าวท้าวสิทธิของผู้อื่น

ละเอียด ชูประยูร (2523 : 8) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่เหมาะสมของบุคคลตามสิทธิที่มีอยู่ของตนต่อบุคคลอื่น เป็นการแสดงออกที่มีเหตุผลและเป็นที่ยอมรับของสังคม

ไลน์แฮนและเออแกน (ละเอียด ชูประยูร . 2538 : 72 ; อ้างอิงจาก Linehan and Eagan .1979) กล่าวว่าพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นการแสดงออกที่แสดงถึงสิทธิของ

ตนเองอย่างตรงไปตรงมาและไม่กำกวม สังคมยอมรับและเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ รวมทั้งเป็นการแสดงออกที่มีประสิทธิภาพสูง

หลุย จำปาเทศ (2533 : 127) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นการแสดงออกที่ก่อประโยชน์แก่ตนเองและคู่สนทนาหรือผู้ที่ติดต่อสัมพันธ์ด้วย โดยคำนึงถึงสิทธิและความเหมาะสมของทั้งสองฝ่าย

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539 : 133) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นความสามารถที่จะเสนอหรือแสดงออกของบุคคล ได้อย่างเป็นธรรมชาติมากที่สุดตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่และสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆได้ด้วยวิธีการทางบวกโดยปราศจากความวิตกกังวล

จากความหมายของพฤติกรรมที่เหมาะสมข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่เหมาะสมของบุคคล ที่แสดงออกมาทั้งภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำ ตามสิทธิส่วนบุคคลที่พึงมีโดยไม่ก้ำก๋ายหรือรบกวนสิทธิของผู้อื่น ตลอดจนเหมาะสมกับสถานการณ์และเป็นที่ยอมรับของสังคม

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

วิลค์และคอปแลนด์ (จันทรฉาย พิทักษ์ศิริกุล . 2532 : 9 ; อ้างอิงจาก Wilk and Copland .1977) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้นเป็นเทคนิคอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ และเป็นการเพิ่มความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนมีผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต่อการเพิ่มการตระหนักรู้ในตนเองและความเคารพนับถือต่อตนเองและบุคคลอื่น

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2531 : 129) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ที่แท้จริงแล้วก็คือ การฝึกความรู้สึกให้เป็นอิสระ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการกระทำที่เป็นลักษณะเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจและลงท้ายผลคือ การแสดงความรู้สึกออกมาได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ

หลุย จำปาเทศ (2533 : 136) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมก็คือ การศึกษาหาความรู้แล้วลงมือกระทำเพื่อหาความชำนาญเกี่ยวกับการแสดงออกที่เหมาะสมคู่กับการสนทนาหรือผู้ที่มีการปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งในระยะหลังนี้ได้มีการสร้างเทคนิคใหม่ๆในการฝึก เพื่อให้การฝึกมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายมากขึ้น

สมบัติ คาปัญญา (2538 : 118-119) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมบำบัด โดยเฉพาะในผู้ป่วยจิตเวช เมื่อได้รับการช่วยเหลือด้วยวิธีนี้จะช่วยแก้ปัญหาด้านการประเมินผลการบำบัดได้ เนื่องจากสามารถประเมินพฤติกรรมออกมาเป็นตัวเลขที่เห็นได้ชัดเจน และเปรียบเทียบความแตกต่างก่อนและหลังการบำบัดได้แน่นอนกว่าวิธีจิตบำบัด

4.3 จุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

ลาซาลัส (พรณราย ทพยะประภา . 2524 :16 ; อ้างอิงจาก Lazarus .1969) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งทำให้ผู้รับการฝึกรู้จักการแสดงความรู้สึกในทางบวกออกมา เช่น รักใคร่ พอใจ ชื่นชม ยินดี ยกย่องสรรเสริญ และแสดงความรู้สึกได้เช่น โกรธ ในลักษณะตรงไปตรงมาและเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนไม่ละเมิดสิทธิทั้งของตนเองและผู้อื่น

โบเวอร์และโบเวอร์ (Bower and Bower .1976 : 7) กล่าวว่า จุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกคือ

1. ทำให้บุคคลรู้จักการควบคุมตนเองและช่วยลดความอายในการแสดงออก
2. ทำให้บุคคลมีแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้ที่ชอบแสดงอิทธิพลหรือปฏิบัติไม่

เหมาะสม

วิลค์และโคปแลน (พรณราย ทพยะประภา . 2524 : 16 ; อ้างอิงจาก Wilk and Coplan .1979 : 460) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นเทคนิคที่ช่วยทำให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกนั้นมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้นและ รับรู้คำพูด ความรู้สึก สิทธิ และเจตนาของทั้งตนเองและบุคคลอื่นได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกทักษะในการพูดและการฟังควบคู่กันไปด้วย

พรณราย ทพยะประภา (2524 : 53) กล่าวว่า จุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น เป็นการฝึกสำหรับบุคคลที่มีความประสงค์จะเปลี่ยนพฤติกรรม การแสดงออกได้อย่างถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งการฝึกจะเน้นในเรื่องต่อไปนี้คือ

1. การแสดงความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบออกมา เพื่อให้ผู้อื่นทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมแก่ กาลเทศะอย่างจริงใจและอย่างตรงไปตรงมา
2. การกล่าวคำขอร้องหรือออกคำสั่งที่มีเหตุผลสมควรแก่ผู้อื่น
3. การกล่าวคำปฏิเสธที่จะทำตามคำสั่ง หรือขอร้องที่ไร้เหตุผลของผู้อื่น
4. การแสดงสิทธิอันพึงได้ของตน โดยที่ไม่เป็นการล่วงละเมิดหรือก้าวล่วงสิทธิของผู้อื่น

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2528 : 76) กล่าวว่า จุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก คือการฝึกความรู้สึกให้เป็นอิสระซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการกระทำ ที่เป็นลักษณะเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจ และลงท้ายผลก็คือเป็นการแสดงความรู้สึกออกมาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ

แลกริช (Langrish .1986 : 72) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกก็คือ การช่วยให้บุคคลมีการเรียนรู้ มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล

อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรู้สึกที่ดีและยอมรับในตนเอง รวมทั้งการเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม เพื่อให้การทำงานสำเร็จด้วยดีโดยการพัฒนาความสามารถและทักษะดังนี้

1. ความสามารถในการปฏิบัติต่อบุคคลที่ชอบจัดการ ชอบที่จะวิจารณ์ผู้อื่น โดยไม่มีการตอบโต้ที่รุนแรงหรือหลีกเลี่ยงด้วยความรู้สึกผิดและความรู้สึกอาย
2. ความสามารถในการขอร้อง
3. ความสามารถในการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการที่จะแก้ปัญหาอย่างมี

เหตุผล

พหล วศาโรจน์ (2530 : 64) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในผู้ป่วยจิตเวช โดยเฉพาะผู้ป่วยที่มีความบกพร่องในการแสดงออกของพฤติกรรม มีจุดประสงค์เพื่อแก้ไขพฤติกรรมทางสังคมที่บกพร่องของผู้ป่วย ให้ผู้ป่วยได้เรียนรู้วิธีการโต้ตอบทางสังคมที่เหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับพื้นฐานหลักการของพฤติกรรมบำบัด

ลักษณะ ธรรมไพโรจน์ (2532 : 181) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ลดความกลัวในสถานการณ์ทางสังคม เพื่อให้บุคคลมีการพัฒนาทักษะทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้วิธีการแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่เป็นกลุ่มด้วยการดำเนินชีวิต

สุปรียา ดันสกุล (2537 : 54) กล่าวว่า จุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกว่า เพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม

ละเอียด ชูประยูร (2538 : 72-73) กล่าวว่า จุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกก็เพื่อช่วยบุคคลที่มีความบกพร่องในการแสดงพฤติกรรมหรือมีความลำบากในการติดต่อกับสังคมกับผู้อื่น โดยเฉพาะในผู้ป่วยจิตเวชถ้าได้ฝึกฝนพฤติกรรมที่เป็นปัญหาโดยตรง โดยใช้เทคนิคต่างๆที่เหมาะสมจะมีประสิทธิภาพดีกว่าการบำบัดโดยวิธีจิตบำบัด ที่ผู้ป่วยต้องทำตามคำแนะนำและประสบการณ์ของผู้รักษาแต่เพียงผู้เดียว

จากความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดประสงค์ของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาด้านพฤติกรรมการแสดงออก โดยการฝึกในพฤติกรรมที่เป็นปัญหานั้นโดยตรง เพื่อให้บุคคลมีการแสดงออกที่เหมาะสมตามสถานการณ์และสามารถปรับตัว ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งบุคคลทั่วไปและผู้ที่มีเจ็บป่วยทางจิตเวช

4.4 ขนาดของกลุ่มและระยะเวลาในการฝึก

แคนเฟอร์และโกลด์สไตน์ (พรทิพย์ ทวีพันธ์สิน . 2532 ; อ้างอิงจาก Kanfer and Goldstein . 1975) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ควรมีสมาชิกตั้งแต่ 8-10 คนและจำนวนครั้งที่ใช้ในการฝึกควรเป็น 6-8 ครั้งจะทำให้การฝึกได้ผลดีที่สุด

ฟลาวเวอร์และบูแรม (พรทิพย์ ทรัพย์สิน . 2532 : 32 ; อ้างอิงจาก Floiwers and Booraen .1978) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก สามารถใช้กับบุคคลทุกประเภททั้งคนไข้ภายในและคนไข้ภายนอก ผู้ที่มีปัญหาในคลินิกจิตบำบัด ตลอดจนนักศึกษาในสถานศึกษา ขนาดของกลุ่มที่ฝึกได้ผลคือ 8-10 คน จำนวนครั้งที่เหมาะสมคือ 6-12 ครั้ง

ริมม์และมาสเตอร์ (ยุพิน กองธรรม . 2532 : 21 ; อ้างอิงจาก Rimm and Masters .1979) กล่าวว่าขนาดของกลุ่มที่พอเหมาะคือ มีสมาชิกจำนวน 5-10 คนและมีผู้นำกลุ่ม 2 คน ซึ่งทำให้ประโยชน์ต่อกลุ่มมากกว่ามีผู้นำกลุ่มเพียงคนเดียว ขนาดกลุ่มและจำนวนผู้นำกลุ่มดังกล่าวสามารถทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจในความคิดต่างๆที่เกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกได้อย่างรวดเร็วยิ่งไปกว่านั้นสมาชิกจะให้การเสริมแรงซึ่งกันและกันอย่างเพียงพอ

อัลเบอร์ตีและเอมมอนส์ (Alberti and Emmons .1982 : 157)กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมกลุ่มควรมีขนาด 5-12 คนและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกควรอยู่ระหว่าง 5-6 สัปดาห์ โดยฝึกสัปดาห์ละ 2 ครั้งๆละ 1 ชั่วโมง จะทำให้โปรแกรมการฝึกมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับการฝึกในระยะเวลาสั้น

หลุยส์ จาปาเทส (2533 : 137) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้นอาจทำได้ทั้งเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม จากการศึกษาวิจัยที่เปรียบเทียบถึงความสัมพันธ์ของผลที่ได้รับจากการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมทั้งแบบกลุ่มและรายบุคคลพบว่าการฝึกแบบกลุ่มจะได้ผลดีกว่า

ละเอียด ซูประยูร (2538 : 82-83) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ควรมีสมาชิก 8-10 คนระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกควรอยู่ระหว่าง 4-6 สัปดาห์ ควรฝึกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งๆละ 1 ชั่วโมง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ขนาดของกลุ่มของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกควรมีสมาชิก 8-12 คน ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกควรอยู่ระหว่าง 4-6 สัปดาห์ และควรฝึกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งๆละไม่เกิน 1 ชั่วโมง สำหรับในการศึกษาครั้งนี้จะใช้สมาชิกจำนวน 12 คนโดยจะฝึกสัปดาห์ละ 2 ครั้งๆละ 1 ชั่วโมงรวมทั้งหมด 12 ครั้ง

4.5 หลักที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

ซอลเตอร์ (วิลโล ไชปกรณ์ . 2532 : 33-34 ; อ้างอิงจาก Salter .1961) ได้กล่าวถึง หลักการในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกไว้ดังนี้

1. ให้แสดงออกด้วยอารมณ์และความรู้สึกทางคำพูดต่อเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่

2. ให้แสดงออกทางสีหน้าให้เหมาะสมกับเนื้อหาของความรู้สึกนึกคิดในระหว่าง
การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ให้แสดงออกซึ่งการขัดแย้งในเรื่องที่ไม่เห็นด้วยโดยไม่จำเป็นต้องฝืนใจให้
คล้อยตามผู้อื่น

4. ใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่งแทนตัวให้มากที่สุดเช่น “ฉัน” “ผม”

5. ให้แสดงออกทางสีหน้าท่าทางในการรับคำชมเชยอย่างจริงใจ

6. พยายามโต้ตอบอย่างรวดเร็วเป็นธรรมชาติทั้งคำพูดและท่าทางที่เหมาะสมกับ
เนื้อหาและสถานการณ์โดยไม่เว้นระยะไตร่ตรองหรือแสดงอาการลังเล

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 136-137) ได้สรุปหลักของ การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม
ในการแสดงออกไว้ 4 ประการคือ

1. ฝึกให้เห็นความแตกต่างระหว่างการแสดงออกที่เหมาะสม การแสดงออกแบบ
ก้าวร้าว และการไม่กล้าแสดงออก

2. ฝึกให้เห็นความแตกต่างและยอมรับในสิทธิของตนเองและของผู้อื่น

3. ฝึกคิดเพื่อช่วยขจัดความคิดที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงออกที่เหมาะสม เช่น
ความคิดที่ไร้เหตุผล ความวิตกกังวลมากเกินไปเกินกว่าเหตุ ความรู้สึกผิดที่รุนแรง ความโกรธ
ฉุนเฉียว เป็นต้น

4. ฝึกการพัฒนาทักษะการแสดงออกที่เหมาะสมโดยใช้การปฏิบัติจริง
ซึ่งทั้ง 4 ประการเป็นการฝึกการแสดงออกเชิงปฏิบัติการ ซึ่งเลือกใช้บทบาทสมมติหรือดู
การสาธิตจากต้นแบบและนอกจากนี้ผู้ฝึกจะต้องฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนเกิดความตระหนัก
รู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นหรือปฏิบัติจนเป็นนิสัยจึงจะทำให้เขาเป็นผู้มีพฤติกรรม
การแสดงออกที่เหมาะสม

แลกรีช (Langrish .1986 : 72-73) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมใน
การแสดงออกนั้นควรคำนึงถึงความต้องการของสมาชิกเป็นสำคัญและในการฝึกฝนควร
ประกอบด้วยหลักดังนี้คือ

1. ให้สมาชิกได้เรียนรู้และเข้าใจในพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรม
ก้าวร้าวและพฤติกรรมที่เหมาะสมทั้งของตนเองและบุคคลอื่น

2. ให้เรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่สมาชิกต้องการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

3. การฝึกควรฝึกในพฤติกรรมที่สมาชิกต้องการโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ
และโดยการฝึกซ้อมพฤติกรรม

4. ให้กลับไปทบทวนโดยการไปฝึกที่บ้านหรือในสถานการณ์ที่เป็นจริง

5. ประเมินผลจากการนำไปฝึกที่บ้านหรือในสถานการณ์จริง

4.6 ขั้นตอนในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 138-142) ได้แบ่งขั้นตอน การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมออกเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 เป็นการฝึกเพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถแยกพฤติกรรมการแสดงออกทั้ง 3 รูปแบบได้

- ก. พฤติกรรมที่เหมาะสม
- ข. พฤติกรรมก้าวร้าว
- ค. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

ขั้นที่ 2 เป็นการฝึกวิเคราะห์พฤติกรรมของตนเองว่ามีลักษณะอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางที่จะฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมได้ต่อไป

ขั้นที่ 3 เป็นการฝึกให้พิจารณาถึงเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา โดยให้คิดถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมา ที่ทำให้ไม่สบายใจแล้วให้เขียนแยกเป็นรายหัวข้อ โดยมีเป้าหมายเพื่อที่จะแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

ขั้นที่ 4 เป็นการฝึกการแก้ไขเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ด้วยการแสดงออกที่เหมาะสมโดยให้เขียนเค้าโครงเรื่อง (script) และวางแผนในการที่จะแก้ไขพฤติกรรมนั้นๆเป็นขั้นตอนดังนี้

4.1 สำนวญดู (Look at) ถึงสิทธิที่พึงมีของท่าน

4.2 กำหนดเวลา (Arrange a time) นัดหมายถึงเวลา สถานที่ที่จะคุยกันถึงปัญหาให้สะดวกทั้งสองฝ่าย

4.3 กำหนดปัญหา (Define the problem) พิจารณาให้เห็นถึงปัญหาที่เด่นชัดขึ้นมาจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหานั้น

4.4 บอกถึงความรู้สึก (Describe your feelings) โดยใช้คำพูดที่ออกมาจากตนเองที่เป็นการบอกถึงความรู้สึกโดยไม่ตำหนิผู้อื่น

4.5 กล่าวคำขอร้อง (Express your request) ให้สร้างประโยคขอร้องที่ง่ายแก่การเข้าใจและเหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจที่จะพูดเรื่องที่จะแก้ไข

4.6 สนับสนุน (Reinforce) เป็นการให้แรงเสริมการแสดงออกโดยใช้คำพูดในทางบวก ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น

ขั้นที่ 5 เป็นการฝึกโดยเน้นการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางที่เหมาะสม ให้ฝึกปฏิบัติโดยคำนึงถึงองค์ประกอบในการแสดงออกที่เหมาะสม (The Components of Assertive Behavior) ที่แสดงออกถึงความสนใจที่จะพูดกับผู้อื่นหรือคู่สนทนา โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญต่อไปนี้คือ

5.1 การประสานสายตากับบุคคลที่จะพูดด้วย (Eye Contact) ซึ่งแสดงออกถึงความจริงใจ

5.2 ลักษณะการยืน การนั่ง (Body Posture) ต้องระวังให้เหมาะสม

5.3 ระยะห่างระหว่างคู่สนทนา (Distance and physical Contact) ว่าแค่นี้จนจะพอดีและเกิดบรรยากาศที่อบอุ่น

5.4 การแสดงท่าทาง (Gestures) สื่อให้เห็นถึงการเปิดเผยและความอบอุ่น

5.5 การแสดงออกของสีหน้า (Facial Express) ที่ต้องสัมพันธ์กับคำพูด

5.6 ระดับเสียง ความเข้มของเสียงสูงต่ำที่ความดังของเสียง (Voice Tone , Inflection Volume) ต้องสัมพันธ์กับข้อความที่ต้องการจะสื่อสาร

5.7 ความคล่องในการพูด (Fluency) ควรให้เหมาะสม เพราะถ้าเร็วไปจะทำให้จับใจความไม่ได้และจะก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย

5.8 จังหวะการพูด (Timing) ควรดูจังหวะในการพูดว่าควรพูดที่ใด กับใคร หรือควรพูดหรือไม่

5.9 การให้ความสนใจในการรับฟัง (Listening) ด้วยการใช้สายตา ท่าทางที่เหมาะสม

5.10 ความคิดที่เหมาะสม (Assertive Thought) ไม่ง่ายต่อการให้คำจำกัดความ ในที่นี้หมายถึง ความคิดที่เหมาะสมกับคนๆหนึ่งอาจไม่เหมาะสมกับคนอื่น ซึ่งต้องคำนึงถึงในการฝึกเพื่อให้เกิดความระมัดระวัง

5.11 การเข้าใจเนื้อหา (Content) ที่สำคัญอย่างเด่นชัด

ขั้นที่ 6 เป็นการฝึกการแสดงออกเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงหรือจะต้องเผชิญหน้าได้อย่างเหมาะสม

ละเอียดย ชูประยูร (2538 : 74-75) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมว่ามีดังนี้คือ

1. การประเมินพฤติกรรมเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความบกพร่องของพฤติกรรมซึ่งทำได้โดย

1.1 การสัมภาษณ์

1.2 การประเมินตนเอง (Self-report questionnaires)

1.3 การบันทึกพฤติกรรมตนเอง (Self monitoring)

1.4 การเล่นบทบาทสมมุติ (Role playing)

2. การอธิบาย (Instruction) ถึงพฤติกรรมแสดงออกและอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่เหมาะสม พฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก โดยกล่าวถึงสิทธิของบุคคล

3. การฝึกทักษะในการแสดงออก (Skill training)

4. การฝึกการผ่อนคลาย (Anxiety reduction)

5. การเปลี่ยนความคิดของผู้ป่วยที่มีต่อตนเอง (Cognitive restructuring)

6. การฝึกฝนพฤติกรรมที่เหมาะสม การติดตามผลและการประยุกต์ใช้

ในชีวิตประจำวัน

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539 : 142-14) กล่าวถึง ขั้นตอนในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมมีดังนี้

1. กำหนดสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลนั้น มีปัญหาในการแสดงออกให้เฉพาะ

เจาะจง

2. สอนให้บุคคลสามารถแยกแยะได้ระหว่างพฤติกรรมการกล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

3. พัฒนาความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการกล้าแสดงออก สิทธิส่วนบุคคลและสิทธิของผู้อื่น

4. พัฒนาทักษะการกล้าแสดงออก

4.7 เทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

มอริส (Morris . 252-256) กล่าวถึง เทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) คือ การกำหนดสถานการณ์ขึ้นตามสภาพที่เป็นปัญหาแล้วให้ผู้ที่มีปัญหาได้มีการฝึกซ้อมการแสดงออกที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์นั้นๆ เช่น เขาจะแสดงสีหน้าและท่าทาง คำพูด กับบุคคลประเภทใด โดยผู้มีปัญหาจะแสดงเป็นตัวของเขาเอง และผู้ฝึกจะแสดงเป็นบุคคลที่เป็นตัวปัญหาหรือเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้รับการฝึก

2. การแสดงแบบ (Modeling) หรือการแสดงตัวแบบให้ดู ใช้เมื่อเป็นแบบอย่างในการตอบสนองเมื่อเห็นว่าเหมาะสมและผู้รับการฝึกสามารถปฏิบัติตามได้ในสถานการณ์นั้นๆโดยผู้ฝึกจะเป็นผู้แสดงแบบหรือหาแบบอย่างมาให้ดู เช่น ผู้ช่วยและอุปกรณ์อื่นๆ เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง เทปบันทึกเสียง เป็นต้น

3. การให้รางวัลและการให้ข้อเสนอแนะ (Reward and Coaching) เป็นการเสริมแรงกับผู้รับการฝึกเพื่อเป็นแรงจูงใจเพื่อเพิ่มความถี่และความเข้มของพฤติกรรมที่ต้องการแก้ไข แต่การชมเชยว่าเขาแสดงได้ดีหรือก้าวหน้าเพียงใดยังไม่เป็นการเพียงพอ ยังต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงจูงใจต่อพฤติกรรมที่เขาแสดงออกเพื่อให้เขาเป็นตัวเองที่สุด

ริชและโครเอเดอร์ (สุปรียา ดันสกุล . 2537 : 60-61 ; อ้างอิงจาก Rich and Schroeder ; 1976) แบ่งกระบวนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ออกเป็น 5 ขั้นตอนได้แก่

1. แยกแยะพฤติกรรม (Response - Acquisition Operations)

2. การถอดแบบพฤติกรรม (Response - Reproduction Operations) โดย

การใช้การชักซ้อมพฤติกรรม การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงตามแบบ ให้ผู้มีปัญหาพฤติกรรมได้ฝึกปฏิบัติแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

3. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การฝึก (Coaching) การเสริมแรงกลุ่ม (Group Reinforcement) แก่พฤติกรรมที่แสดงออกภายหลังการแต่งพฤติกรรม เพื่อให้พฤติกรรมที่แสดงออกนั้นมั่นคงยิ่งขึ้น (Response - Shaping and Strengthening Operations)

4. การสร้างความคิดใหม่ (Cognitive Restructuring Operations) โดยใช้การบำบัดแบบเหตุผลและอารมณ์ (Rational Emotive Therapy) มาช่วยเพื่อเปลี่ยนความกลัวที่คิดไปเองเกี่ยวกับผลและความล้มเหลว

5. การถ่ายโยงสู่สภาพการณ์จริง (Response Trasfer Operations) โดยใช้การทำการบ้าน (Homework Assignment) ซึ่งใช้การเตือนตนเอง (Self - Moniring) และการบันทึกเรื่องราวส่วนบุคคล (Interpersonal Diaries)

พรรณราย ทริพย์ประภา (2526 : 43-44) ได้กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนี้ มีหลายเทคนิคซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. การบรรยายเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non - Assertive) พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก (Assertive) และพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive)

2. การให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคล (Interpersonal rights)

3. การช่วยเหลือเพื่อเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่จะมาขัดขวางการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

4. การตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของพฤติกรรมที่มีไช่วาจา (Nonverbal behavior) ทั้งหลายเช่น ลักษณะท่าทางของร่างกาย การประสานสายตา การแสดงออกทางสีหน้าและการใช้มือประกอบการพูด

5. เทคนิคการผ่อนคลาย (Relaxation techniques) เพื่อลดความวิตกกังวล

6. เทคนิคการแสดงตัวอย่าง (Modeling Techniques) เพื่อสร้างรูปแบบของการตอบสนองอันถูกต้องเหมาะสมขึ้นใหม่ รวมทั้งช่วยเสริมสร้างหรือลดการตอบสนองในรูปแบบเดิมที่เคยมีอยู่แล้วนั้นด้วย

7. การซ้อมบทของพฤติกรรม (Behavior rehearsal) เพื่อสร้างทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมให้มากขึ้น

8. การใช้เทปโทรทัศน์เพื่อการป้อนกลับ ทั้งด้านการใช้คำพูดและภาษาท่าทาง และเพื่อการแสดงตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่ผู้เข้ารับการฝึก

9. การมอบหมายให้ไปฝึกต่อที่บ้านในระหว่างช่วงที่ได้รับการฝึก

10. การใช้แบบสำรวจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกให้ผู้เข้ารับ

การฝึกได้ทำก่อนและหลังเข้ารับการฝึก เพื่อประเมินความก้าวหน้าอันเกิดจากการฝึก

โฟเดอร์ (Forder .1980 : 504-508) กล่าวถึง เทคนิคต่างๆที่นำมาใช้ ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก สรุปได้ดังนี้

1. การให้คำแนะนำ (Coaching) ผู้ฝึกจะให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในทักษะการแสดงออกมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางให้ผู้รับการฝึกปรับปรุงพฤติกรรมให้เหมาะสมในการแสดงออก

2. การเสนอตัวแบบ (Modeling) ผู้รับการฝึกจะสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบทั้ง ผู้ฝึกและผู้รับการฝึกคนอื่นๆ สาธิตหรือแสดงแบบอย่างให้ดูหรือสังเกตจากวิดีโอ เพื่อให้ ผู้รับการฝึกเกิดการเรียนรู้และลอกเลียนแบบพฤติกรรมที่เหมาะสม

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นการกำหนดสถานการณ์ที่เป็นปัญหา แล้วให้ผู้รับการฝึกแสดง

4. การฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavioral Rehearsal) เป็นการให้ผู้รับการฝึก ได้ซ้อมบทบาทพฤติกรรมที่ตนเองต้องการที่จะแสดงออกต่อบุคคลอื่น ก่อนจะนำไปใช้จริงๆ ซึ่งจะเสริมสร้างให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น

5. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ผู้ฝึกและผู้รับการฝึกจะเป็นผู้ที่ให้ ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ที่ฝึกปฏิบัติหลังจากที่ได้รับการฝึกในแต่ละทักษะแล้ว

6. การให้แรงเสริม (Reinforcement) การที่ผู้ฝึกหรือสมาชิกที่เข้ารับการฝึก ให้คำชมเชย ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้ฝึกปฏิบัติ

7. การทำการบ้าน (Assigning Homework) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีประสบการณ์มากขึ้น จึงให้ผู้รับการฝึกนำไปฝึกต่อที่บ้าน

ละเอียด ชูประยูร (2538 : 74) ได้กล่าวถึง เทคนิคที่ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมว่ามี 5 ประการคือ

1. การใช้ตัวแบบ (Modeling)
2. บทบาทสมมติ (Role playing)
3. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)
4. การสอน การแนะนำ หรือการชี้แนะ (Coaching)
5. การเสริมแรง (Reinforcement)

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539 : 162-164) ได้กล่าวถึง เทคนิคที่นิยมใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีดังนี้คือ

1. การชักซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal) และการแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะการชักซ้อมพฤติกรรมจะช่วยให้ ผู้รับการฝึกได้รับการบอกและการฝึกว่าควรจะทำอย่างไร ส่วนการแสดงบทบาทสมมตินั้นจะ

ต่างกับการชักซ้อมพฤติกรรมตรงที่ว่า ผู้รับการฝึกจะแสดงบทบาทของบุคคลอื่น ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจสภาพการณ์ได้ดียิ่งขึ้น

2. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการช่วยพัฒนาพฤติกรรมของผู้รับการฝึกให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการดังนี้

2.1 ให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกก่อน โดยบอกว่าผู้ที่แสดงบทบาทเหล่านั้น ทำอะไรได้ดี

2.2 ใช้การเสนอแนะในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ แทนการวิจารณ์

2.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับ ควรเจาะจงพฤติกรรมให้ชัดเจน

2.4 การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับคำพูดนั้น อาจทำได้โดยการชี้ให้เห็นคำพูดที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือปัญหาได้ พร้อมทั้งเสนอแนะคำพูดในลักษณะที่แตกต่างออกไปที่เหมาะสมกว่าแต่เป็นความหมายเดียวกัน

3. การใช้ตัวแบบ (Modeling) ซึ่งอาจใช้ตัวแบบจากชีวิตจริง (Live model) หรืออาจเป็นตัวแบบสัญลักษณ์ (Symbolic model) การใช้ตัวแบบมีประโยชน์มากเพราะจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้นกว่าการบอกให้แสดงโดยไม่เห็นพฤติกรรมที่เป็นจริง

4. การฝึกให้จินตนาการถึงสภาพการณ์ และคิดถึงลักษณะของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในสภาพการณ์นั้นๆ

5. การเสริมแรงในพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมแรงทางสังคม

4.8 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

โวลเป้ (พรรณราย ทริพย์ะประภา . 2526 : 42 ; อ้างอิงจาก Wolpe . 1958) กล่าวว่า ความล้มเหลวที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมนั้นมักก่อให้เกิดความวิตกกังวลอยู่เสมอ เพราะคนบางคนอาจไม่รู้จักระบบการตอบสนองที่เหมาะสม สืบเนื่องมาจากการที่เขาเหล่านั้นไม่มีโอกาสที่จะได้แสดงออกเลย อาจเป็นเพราะการเลี้ยงดูตอนเด็กๆ ที่ส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องความมีมารยาท มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกใดๆ ซึ่งเป็นเหตุให้คนเหล่านั้นกลายเป็นผู้ที่มีลักษณะพฤติกรรมอันเป็นการป้องกันตนเองมากกว่าเหตุ และบุคคลก็อาจจะเรียนรู้ที่จะไม่ไว้วางใจในอารมณ์ของตนเองหรือไม่ยอมรับและรู้สึกว่าคุณเข้มแข็งแม้เพียงแต่ที่จะคิดจะปลดปล่อยความรู้สึกต่างๆ ของตนเองออกมา

บรูม โคบินท์และเพียร์แมน (พรรณราย ทริพย์ะประภา . 2526 : 45 ; อ้างอิงจาก Bloom, Coburn and Pearlman . 1975) กล่าวว่า เมื่อคนเราได้มีการเรียนรู้ที่จะมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมากขึ้นแล้ว เขาจะเกิดทักษะที่จะทำให้เขามีทางเลือกต่างๆ มากขึ้น เป็นอิสระมากขึ้น มีความเข้มแข็งมากขึ้นและมีการควบคุมชีวิตของตนเองได้ดีขึ้น

บูรัมและฟลาวเวอร์ (พรณราย ทรัพย์ประภา . 2526 : 45 ; อ้างอิงจาก Booraem and Florwer . 1978) ได้เสนอแนะว่า ผู้ที่เข้ารับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ควรจะได้รับการสอนให้รู้จักแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบระเบียบได้ด้วย เพราะว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความบกพร่องทางด้านทักษะทางด้านนี้มักจะนำไปสู่ความบกพร่องทางทักษะการแก้ปัญหา มักพบว่า การขาดทักษะทางด้านนี้มักนำไปสู่ความบกพร่องทางด้านพฤติกรรมและการเพิ่มพูนความวิตกกังวลในสถานการณ์ต่างๆที่เขาจะจะได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมนั้นๆ

พรณราย ทรัพย์ประภา (2526 : 42) กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งน่าจะเป็นสิ่งที่สามารถสัมพันธ์กันได้เป็นอย่างดี วิธีการหนึ่งอย่างหนึ่งที่มีประโยชน์มากในการจัดการกับความขัดแย้งก็คือ การเข้าไปเผชิญความขัดแย้งพื้นฐานที่เป็น “ ปัญหา ” หนึ่ง และการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม (Assrtive) เป็นการนำมาประสมประสานกับการแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพส่วนบุคคลและเสริมสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างบุคคลสามารถนำวิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมมาใช้ได้ เพราะการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นการช่วยให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเองและยังเป็นการที่หัดให้เขาได้มีการชักข้อในพฤติกรรมที่เป็นปัญหา มีการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางสร้างสรรค์ และจะนำแนวทางที่ได้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม และในการศึกษาคครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมมาใช้กับผู้ช่วยจิตเภทเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับระหว่างบุคคลว่าจะใช้ได้หรือไม่และใช้ได้มากน้อยเพียงใด

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ยุพิน กองธรรม (2532 : 73-75) ได้ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเพื่อลดความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 16 คน พบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึก พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก มีความก้าวร่ววน้อยกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

พรทิพย์ ทรัพย์สิน (2532 : 62-64) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม เพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนในกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม มีพฤติกรรมก้าวร้าวทางวาจาและท่าทางลดลง

กาญจนา หลวงจอก (2536 : 64-65) ได้ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบางแพปฐมพิทยา จังหวัดราชบุรี พบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น

เทพ สงวนกิตติพันธ์ (2536 : 72) ได้ศึกษาผลของการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวคิดของเลนจ์และจาคุโบวส์กี ที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างานบริษัท อาร์ เอ็ม กรุ๊ป จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งแปลจากแบบประเมินไฟโร-บี ของซูทส์ และแบบสอบถามพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ใช้รูปแบบการทดลองแบบทดสอบก่อนและหลังการทดลอง โดยมีกลุ่มควบคุม พบว่า หัวหน้างานที่ได้รับการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวคิดของเลนจ์และจาคุโบวส์กี มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อรสา ฉวาง (2540 : 52-55) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการปฏิบัติตนกับบุคคลอื่นของผู้ป่วยจิตเภทวัยรุ่น โรงพยาบาลสมเด็จพระยา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยจิตเภทวัยรุ่นซึ่งเป็นผู้ป่วยใน จำนวน 12 คน พบว่า หลังจากที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออก ผู้ป่วยจิตเภทวัยรุ่นมีการปฏิบัติตนกับบุคคลอื่นทั้งด้านภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.1 งานวิจัยต่างประเทศ

ฮอกเบอเกอร์ จีเอมและฟิสเซอร์ เจมส์ แอล (1992) ได้ศึกษาถึงการเตรียมตัวก่อนจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลแบบกลุ่มของผู้ป่วยจิตเวชเรื้อรัง พบว่า การเตรียมตัวก่อนจำหน่ายมีความสำคัญมากและเป็นความต้องการของผู้ป่วยที่ต้องการการฝึกทักษะทางสังคม เพราะ การฝึกทักษะทางสังคมจะเป็นการช่วยเหลือในสิ่งที่ผู้ป่วยขาด โดยจะเน้นไปที่การช่วยให้ผู้ป่วยได้รู้จักวางแผนและการแก้ไขปัญหา โดยจะใช้เทคนิคต่างๆในการให้ความช่วยเหลือดังนี้ การใช้ชีวิตทัศน การใช้บทบาทสมมุติ การอภิปรายกลุ่มและการให้คำแนะนำ โดยการอภิปรายกลุ่มจะเน้นไปในเรื่อง การใช้ยา การช่วยงานบ้าน การอยู่คนเดียว การช่วยเหลือตนเองและความกลัว

ดรอปลัน ดีเจจี้และคณะ (1995) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลของกรฝึกทักษะทางสังคมและการใช้สิ่งแวดลอมบำบัดที่มีผลต่อ การรักษาอาการของผู้ป่วยจิตเภท โดยทำการศึกษาในผู้ป่วยจิตเภทจำนวน 33 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 18 - 55 ปี พบว่า การฝึกทักษะทางสังคมจะช่วยในการรักษาอาการของผู้ป่วยจิตเภททั้งพฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมแยกตัว ได้ดีกว่า การรักษาโดยใช้สิ่งแวดลอมบำบัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจะไม่มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของทั้ง 2 วิธีต่อการกลับเป็นซ้ำ

ชาโล ชายดีเนียส เอส (1996) ได้ศึกษาผลการฝึกทักษะทางสังคมแบบรายบุคคล ที่มีต่อการปรับตัวของผู้ป่วยจิตเภทชนิดเรื้อรัง โดยได้ทำการศึกษาในผู้ป่วยเพศชาย อายุ 38 ปี สถานภาพโสด และได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นจิตเภทชนิดหวาดระแวง พบว่า ผู้ป่วยที่ได้รับการฝึกทักษะทางสังคมจะช่วยพัฒนาการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะสนับสนุนสมมุติฐานของผู้ศึกษาเกี่ยวกับผู้ป่วยจิตเภทเรื้อรัง จะได้รับประโยชน์จากโปรแกรมการฝึกทักษะทางสังคมเพราะโปรแกรมนั้นจะประกอบด้วยหลายเทคนิคเช่น บทบาทสมมุติ ละครจิต การให้ข้อมูลย้อนกลับ และวิดีโอ ซึ่งการใช้เทคนิคหลายๆอย่างจะ จะเหมาะสมกับผู้ป่วยจิตเภทที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเป็นวิธีการวิธีหนึ่ง ที่สามารถช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ในการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะในผู้ป่วยจิตเวชที่มักจะมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม การที่ได้รับแบบอย่าง การฝึกซ้อมพฤติกรรมตามสถานการณ์ต่างๆ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ การได้ข้อเสนอแนะ จะเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม มาประยุกต์ใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ป่วยจิตเภทวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในตั้งแต่ครั้งที่ 2 ขึ้นไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยา โดยเป็นผู้ป่วยที่อยู่ในชั้นเตรียมจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและเป็นผู้ป่วยที่มีพฤติกรรม การแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม ซึ่งได้มาจากการประเมินของ หัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญโดยประเมินพฤติกรรมดังกล่าวจากแฟ้มประวัติการเข้ารับการรักษาใน ครั้งปัจจุบันและการตอบแบบวัดการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ ผู้ป่วย จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ผู้ป่วยจิตเภทวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ทั้งเพศหญิงและ เพศชายที่เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในตั้งแต่ครั้งที่ 2 ขึ้นไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยา โดยเป็นผู้ป่วยที่อยู่ในชั้นการเตรียมจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและเป็นผู้ป่วยที่มีพฤติกรรม การแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังนี้ พฤติกรรมด้านการแข่งขันอยู่ใน กลุ่มสูง 25% พฤติกรรมด้านการร่วมมืออยู่ในกลุ่มต่ำ 25% พฤติกรรมด้านการ ประนีประนอมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % และพฤติกรรมด้านการยอมให้อยู่ในกลุ่มสูง 25% จำนวน 12 คน และสอบถามความ สัมครใจในการเข้าร่วมการทดลอง โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญ ประเมินพฤติกรรม การแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากแฟ้มประวัติการเข้ารับการรักษาใน ครั้งปัจจุบันของผู้ป่วยจิตเภทวัยผู้ใหญ่ตอนต้นที่อยู่ในขั้นตอนการเตรียมจำหน่ายออกจาก

โรงพยาบาล ได้ผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม จำนวน 30 คน

2. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยในข้อ 1 ตอบแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจาก แบบวัดพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งของโทมัสและคิลแมนน์ (Thomas - Kilmann Conflict Mode Instrument . 1986) ได้ผู้ป่วยที่มีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท จำนวน 30 คน

พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง	กลุ่มต่ำ 25 %	กลุ่มปานกลาง 50 %	กลุ่มสูง 25 %
ด้านการแข่งขัน	5	13	12
ด้านการร่วมมือ	9	19	2
ด้านการประนีประนอม	6	23	1
ด้านการหลีกเลี่ยง	6	14	10
ด้านการยอมให้	7	14	9

3. ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ป่วยจิตเภทในข้อ 2 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้ผู้ป่วยจิตเภทที่มีพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มสูง 25% ด้านการร่วมมืออยู่ในกลุ่มต่ำ 25% ด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% ด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 %และด้านการยอมให้อยู่ในกลุ่มสูง 25% ได้ผู้ป่วยจิตเภทจำนวน 12 คน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ของผู้ป่วยจิตเภท จำนวน 12 คน

พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง	กลุ่มต่ำ 25 %	กลุ่มปานกลาง 50%	กลุ่มสูง 25 %
ด้านการแข่งขัน			12
ด้านการร่วมมือ	6	6	
ด้านการประนีประนอม		10	2
ด้านการหลีกเลี่ยง	2	10	
ด้านการยอมให้	1	2	9

4. ผู้วิจัยสอบถามความสมัครใจของผู้ป่วยจิตเภททั้ง 12 คน ในการเข้าร่วมการทดลอง ปรากฏว่า ผู้ป่วยทุกคนสมัครใจที่จะเข้าร่วมการทดลอง

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างแบบวัดพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แบบวัดพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจาก แบบวัดพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญความขัดแย้งของ ไรม์สและคิลแมนน์ (Thomas and Kilmann Conflict Mode Instrument . 1986) (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 107-110 ; อ้างอิงจาก Thomas and Kilmann .1986) โดยมีลำดับขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และสร้างแบบวัดพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยปรับปรุงมาจากแบบวัดพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งของไรม์สและคิลแมนน์

1.2 ผู้วิจัยนำแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ไปให้ ศ.ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ ผศ. วันเพ็ญ พงศ์ประยูร พิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าและนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการทดลอง

วิธีการหาคุณภาพแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ผู้วิจัยนำแบบวัดพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ได้รับการปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปให้ผู้ช่วยจิตเภทจำนวน 20 คน โรงพยาบาลสมเด็จพระยาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบวัดดังกล่าวเพื่อนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบวัด โดยใช้วิธีการสอบซ้ำ (Test-Retest) (อาวุธ วัฒนสิน . 2536 : 143-144) ได้ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันเท่ากับ 0.98 ด้านการร่วมมือเท่ากับ 0.99 ด้านการประนีประนอมเท่ากับ 0.99 ด้านการหลีกเลี่ยงเท่ากับ 0.98 และด้านการยอมให้เท่ากับ 0.96

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง

ชื่อ นามสกุล อายุ ปี
คำชี้แจง ให้ท่านเลือกตัวเลือกใดเพียงตัวเลือกหนึ่ง โดยวงกลมรอบข้อคำตอบในแต่ละข้อต่อไปนี้ โดยพิจารณาดังนี้

1. ในแต่ละข้อ ให้เลือกพฤติกรรม ก. หรือ ข. ที่เป็นพฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะของตัวเอง หรือท่านจะมีพฤติกรรมแบบนั้นๆ
2. ในบางข้อ พฤติกรรมนั้นๆ ไม่ใช่ทั้งลักษณะเฉพาะของตัวเอง แต่ขอให้ท่านเลือกพฤติกรรมที่ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการนั้นๆ

-
1. ก. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้ผู้อื่นแก้ปัญหาแทนข้าพเจ้า
ข. ข้าพเจ้าชอบที่จะเจรจาเกี่ยวกับเรื่องที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องกันมากกว่าเรื่องที่ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน
 2. ก. ข้าพเจ้าพยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยการพบกันครึ่งทาง
ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะประสานความสนใจของผู้อื่นและของข้าพเจ้าเข้าด้วยกัน
 3. ก. ข้าพเจ้ายินยอมที่จะทำอะไรตามเป้าหมายของข้าพเจ้าให้ได้
ข. ข้าพเจ้าพยายามถอนใจคนอื่นและรักษาสัมพันธภาพเอาไว้

ตัวอย่างการตรวจให้คะแนน

ข้อ	การแข่งขัน	การร่วมมือ	การประนี ประนอม	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
1				ก	ข
2		ข	ก		
3	ก				ข

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยให้คะแนนตามเกณฑ์ของแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง ดังนี้คือ

1. รวมคะแนนของพฤติกรรมการแสดงออกในแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมด้านการแข่งขัน ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยงและด้านการยอมให้ โดย ถ้าเลือกตอบตรงกับพฤติกรรมใดก็ให้คะแนนตรงช่องพฤติกรรมนั้น เท่ากับ 1 คะแนนและถ้าพฤติกรรมที่ผู้ปฎิบัติไม่ได้เลือกจะให้คะแนนตรงช่องพฤติกรรมนั้นเท่ากับ 0

2. พฤติกรรมรวมในแต่ละด้าน จะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนนและคะแนนสูงสุดเท่ากับ 12 คะแนน และแบ่งคะแนนออกเป็น 3 กลุ่มคือกลุ่มต่ำ 25% กลุ่มปานกลาง 50% และกลุ่มสูง 25% ดังแสดงในตาราง 4 (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ . 2534 : 111 ; อ้างอิงจาก Thomas and Kilmann .1986)

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การจัดกลุ่มตามช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละด้าน

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

จากตาราง 4 แสดงเกณฑ์การจัดกลุ่มตามช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละด้าน ดังนี้

หากคะแนนพฤติกรรมได้อยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า บุคคลนั้นๆแสดงพฤติกรรมนั้นมากกว่าคนทั่วไป

หากคะแนนพฤติกรรมได้อยู่ในกลุ่มปานกลาง แสดงว่า บุคคลนั้นๆ แสดงพฤติกรรมนั้นๆเท่ากับคนทั่วไป

หากคะแนนพฤติกรรมได้อยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า บุคคลนั้นๆแสดงพฤติกรรมนั้นน้อยกว่าคนทั่วไป

2. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง

ขั้นตอนในการสร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีลำดับขั้นตอนในการสร้างดังนี้

2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างโปรแกรมและกำหนดเนื้อหาให้เหมาะสม

2.2 สร้างแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความขัดแย้งและวิธีเผชิญความขัดแย้งให้ผู้ป่วยจิตเภทตอบเพื่อนำคำตอบที่ได้มาสร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

2.3 สร้างโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการศึกษาและนิยามศัพท์เฉพาะ

วิธีการหาคุณภาพโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

1. นำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ไปให้ ศ.ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ ผศ.วันเพ็ญ พงศ์ประยูร พิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมาย กิจกรรม เนื้อหา วิธีดำเนินกิจกรรมและการประเมินผล

2. นำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก มาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาและภาษาให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยจิตเภทโรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 12 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง

3. นำโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไข ความเหมาะสมของภาษาและวิธีดำเนินกิจกรรมก่อนนำไปใช้ในการทดลอง

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เป็นโปรแกรมที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการทดลองโดยใช้เวลาในการทดลอง 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง วันจันทร์และวันพุธ รวมทั้งหมด 12 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง เวลา 13.30-14.30 น. ระหว่างวันที่ 5 ตุลาคม 2541 ถึง วันที่ 11 พฤศจิกายน 2541

แบบแผนการทดลอง

แบบแผนการทดลอง ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยดำเนินการวิจัยแบบกลุ่มเดียวสอบก่อนและสอบหลัง (One Group Pretest - Posttest) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2538:61)

ตาราง 5 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest - Posttest Design

กลุ่ม	สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
A	T1	X	T2

ความหมายของสัญลักษณ์

A	แทน กลุ่มตัวอย่าง
T1	แทน การทดสอบก่อนการทดลอง
T2	แทน การทดสอบหลังการทดลอง
X	แทน การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ก่อนการทดลอง ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยตอบแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และเก็บคะแนนที่ได้ไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง

2. ขณะดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการทดลอง 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง วันจันทร์และวันพุธ รวมทั้งหมด 12 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง เวลา 13.30-14.30 น. ตั้งแต่วันที่ 5 ตุลาคม 2541 ถึง วันที่ 11 พฤศจิกายน 2541 โดยใช้ห้องประชุมตึกพยับหมอก โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา

3. หลังการทดลอง ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยตอบแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งที่ขัดแย้งระหว่างบุคคล และเก็บคะแนนที่ได้ไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง

4. นำคะแนนก่อนและหลังการทดลอง ไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานได้แก่

1.1 คะแนนเฉลี่ย

1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ช่วยจิตเภท ก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซ์ (The Wilcoxon' s Matched - Pairs Signed - Ranks Test) (นิภา ศรีไพโรจน์ . 2533 : 91-92)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลองและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

- N แทน จำนวนผู้ป่วยจิตเภทกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
- SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
- R+ แทน การจัดอันดับค่าผลต่างของพฤติกรรมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่มีค่าเป็นบวก
- R- แทน การจัดอันดับค่าผลต่างของพฤติกรรมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่มีค่าเป็นลบ
- T แทน ผลรวมของค่า R ที่มีจำนวนน้อยกว่า ซึ่งใช้พิจารณาในการทดสอบของวิลคอกซัน (Wilcoxon ' s Matched - Pairs Signed - Test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. เปรียบเทียบพฤติกรรมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 6

ตาราง 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

พฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความ ขัดแย้งระหว่างบุคคล	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		T
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ด้านการแข่งขัน	8.58	1.04	4.75	1.29	0*
ด้านการร่วมมือ	5.50	0.76	6.00	1.22	12
ด้านการประนีประนอม	5.33	1.25	6.92	1.19	2*
ด้านการหลีกเลี่ยง	5.25	0.72	4.83	1.40	12
ด้านการยอมให้	7.08	2.02	5.75	2.39	16

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่า ภายหลังการทดลอง ผู้ป่วยจิตเภทที่ได้รับการฝึก
พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีพฤติกรรม
ที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลด้านการร่วมมือ ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้แตกต่างกันอย่างไม่
มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้น พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยง
และพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเหมาะสมขึ้นหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้จะฝึกพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยจิตเภท

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ป่วยจิตเภทวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในตั้งแต่ครั้งที่ 2 ขึ้นไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยา โดยเป็นผู้ป่วยที่อยู่ในชั้นเตรียมจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและเป็นผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม ซึ่งได้มาจากการประเมินของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญโดยประเมินพฤติกรรมดังกล่าวจากแฟ้มประวัติการเข้ารับการรักษาในปัจจุบันและจากการตอบแบบวัดการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วย จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ผู้ป่วยจิตเภทวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ทั้งเพศหญิงและเพศชายที่เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในตั้งแต่ครั้งที่ 2 ขึ้นไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยา โดยเป็นผู้ป่วยที่อยู่ในชั้นเตรียมจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและเป็นผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังนี้ พฤติกรรมด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มสูง 25% พฤติกรรมด้านการร่วมมืออยู่ในกลุ่มต่ำ 25% พฤติกรรมด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มปานกลาง

50 % และพฤติกรรมด้านการยอมให้อยู่ในกลุ่มสูง 25% จำนวน 12 คน และสอบถามความสนใจในการเข้าร่วมการทดลอง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการทดลอง

1. ก่อนการทดลอง ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยตอบแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และเก็บคะแนนที่ได้ไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง
2. การดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการทดลอง 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง วันจันทร์และวันพุธ รวมทั้งหมด 12 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง เวลา 13.30-14.30 น. ระหว่างวันที่ 5 ตุลาคม 2541 ถึง วันที่ 11 พฤศจิกายน 2541 โดยใช้ห้องประชุมตึกพยับหมอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยา
3. หลังการทดลอง ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยตอบแบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และเก็บคะแนนที่ได้ไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2541
4. นำคะแนนก่อนและหลังการทดลองที่ได้ ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซัน (The Wilcoxon' s Matched - Pairs Signed-Ranks Test)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ป่วยจิตเภทที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีพฤติกรรม การแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันลดลงอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคลด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพฤติกรรม การแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการร่วมมือ ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพฤติกรรมด้านการร่วม มือเพิ่มขึ้น พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงและพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง

อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร พบว่า จิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลในแต่ละ ด้าน หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกดังนี้

1. ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคลด้านการแข่งขันลดลง หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยก่อนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมที่ แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการแข่งขันอยู่ในกลุ่มสูง 25 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการแข่ง ขันมากกว่าบุคคลทั่วไป พฤติกรรมการแสดงออกดังกล่าวได้แก่ พฤติกรรมที่เน้นการเอา แต่ใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสีย ของผู้อื่น จะมุ่งเน้นการแพ้ชนะเป็นสำคัญโดยอาจจะแสดงการคุกคาม ข่มขู่หรือแม้แต่ การอ้ากระบิเพียงเพื่อจะให้ตนเองได้ประโยชน์และได้ชัยชนะในที่สุด แต่ภายหลังที่ได้ รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผู้ป่วยจิตเภทจะมีพฤติกรรมที่แสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งด้านการแข่งขันลดลงและจัดอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่ง บุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการแข่งขันเท่าๆ กับบุคคลทั่วไป ซึ่งแสดงว่า ผู้ป่วยมีเหตุมีผลมากขึ้น สามารถตัดสินใจได้โดยคำนึงถึง ประโยชน์ ความต้องการและให้ความสำคัญกับผู้อื่นตามสมควรและไม่แสดงพฤติกรรม คุกคามหรือข่มขู่ผู้อื่น

2. ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคลด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการ

แสดงออก โดยก่อนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการประนีประนอมอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการประนีประนอมระหว่างบุคคลเท่ากับบุคคลทั่วไป ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะใช้ทางสายกลางในการแก้ปัญหา มุ่งรักษาผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย มีการปรับตัวและใช้ลักษณะพบกันครึ่งทาง ภายหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้น และยังจัดอยู่ในกลุ่มปานกลางเช่นเดิม

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ทำให้ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งและการประนีประนอมเหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ป่วยจิตเภทที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกได้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการสังเกต วิเคราะห์พฤติกรรม จากตัวแบบซึ่งเป็นทั้งวิถีทัศน์และรูปภาพประกอบเสียง ตลอดจนได้มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยการแสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์ต่างๆที่ผู้วิจัยได้จำลองมาจากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้ป่วย ซึ่งจะเน้นให้ผู้ป่วยได้แสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีการสลับบทบาทเป็นทั้งสมาชิกในครอบครัวและผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจที่ถูกต้องทำให้แสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อบกพร่องต่างๆของตนเองโดยการให้ข้อมูลย้อนกลับจากสมาชิกในกลุ่มและจากผู้วิจัยเพื่อให้ผู้ป่วยได้มีโอกาสแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในพฤติกรรมการแสดงออกเมื่อเผชิญความขัดแย้งได้เหมาะสมขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ ละเอียด ชูประยูร (2538:12) ที่กล่าวว่า ผู้ป่วยโรคทางจิตเวชที่ได้รับการรักษาด้วยยาจนอาการดีขึ้นแล้ว แต่มีความบกพร่องด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถใช้วิธีการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก เพื่อให้ผู้ป่วยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นดีขึ้น โดยเฉพาะถ้าได้ฝึกฝนในพฤติกรรมที่เป็นปัญหาโดยตรงและใช้เทคนิคต่างๆที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวความคิดของ พหล วรศาโรจน์ (2530 : 64) ที่กล่าวว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของผู้ป่วยทางจิตเวช โดยเฉพาะผู้ป่วยที่มีความบกพร่องในการแสดงออกของพฤติกรรม มีจุดประสงค์เพื่อแก้ไขพฤติกรรมที่บกพร่องของผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยได้เรียนรู้วิธีการโต้ตอบทางสังคมที่เหมาะสมขึ้นและนอกจากนี้ยังสอดคล้องผลงานวิจัยของ อรสา จวาง (2540 : 52-55) ที่ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่มีต่อการปฏิบัติตนกับบุคคลอื่นของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยจิตเภทที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกมีการปฏิบัติตนกับบุคคลอื่นทั้งภาษาด้อยคำและภาษา

ทำทางดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยก่อนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้น ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการร่วมมืออยู่ในกลุ่มต่ำ 25% ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการร่วมมือต่ำกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่จะไม่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น โดยจะไม่ให้ความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน ด้วยการเปิดเผย จริใจตลอดจนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ภายหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้นและจัดอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการร่วมมือเท่ากับบุคคลทั่วไป ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่จะมุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น โดยจะให้ความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน ด้วยการเปิดเผย จริใจตลอดจนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

4. ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการหลีกเลี่ยง ลดลงหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยก่อนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผู้ป่วยจิตเภทจะมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการหลีกเลี่ยงเท่ากับบุคคลทั่วไป ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีความสามารถในการที่จะเผชิญกับปัญหาได้ ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา สามารถประสานงานได้ ซึ่งภายหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการหลีกเลี่ยงเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม และยังจัดอยู่ในกลุ่มปานกลางเช่นเดิม

5. ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการยอมให้ ลดลงหลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก โดยก่อนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการยอมให้จัดอยู่ในกลุ่มสูง 25 % ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการยอมให้มากกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่ง บุคคลในกลุ่มนี้จะเน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ จนไม่คำนึงถึงความต้องการของตนเอง ภายหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการยอมให้น้อย

ลงและจัดอยู่ในกลุ่มปานกลาง โดยบุคคลในกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการยอมให้จัดอยู่ในกลุ่มปานกลาง 50% ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้ จะมีความสามารถยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นในการแก้ปัญหาต่างๆ โดยยอมรับวิธีการของผู้อื่นและในขณะเดียวกันก็สนใจในความต้องการของตนเองด้วย

พฤติกรรมด้านการร่วมมือ พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงและพฤติกรรมด้านการยอมให้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้น อาจเกิดจากผู้ป่วยจิตเภทมีพฤติกรรมเหล่านี้อยู่ในระดับที่เหมาะสมอยู่แล้ว จึงมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

จากการสังเกตของผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก พบว่า การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในผู้ป่วยจิตเภทนั้น ผู้ป่วยจิตเภทให้ความสนใจ ตั้งใจที่จะเข้าร่วมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมนั้นเป็นวิธีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้ป่วยจิตเภทให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม โดยเน้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน ช่วยกันวิเคราะห์พฤติกรรมของตนเองและสมาชิกภายในกลุ่มซึ่งเกิดขึ้นขณะนั้นท่ามกลางบรรยากาศที่เป็นกันเอง อ่อนน้อม คั่นเคยและสนิทสนมทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันดังที่ พรณพิศ วาณิชการ (2530 : 85) กล่าวว่า บรรยากาศที่ดีจะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เขาจะยอมรับปทัสถานของกลุ่มมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้ในพฤติกรรมใหม่ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจก็คือการใช้เวลาในการฝึกในแต่ละครั้งเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับการทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เวลาในการฝึกครั้งละ 1 ชั่วโมง ซึ่งเป็นเวลาที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยจนเกินไปทำให้ผู้ป่วยจิตเภทให้ความสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี มีสมาธิในการฝึกและมีความรับผิดชอบในการเข้าร่วมการฝึกเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับอัลเบอร์ตีและเอลแฮมมอนส์ (Alberti and Emmons .1982 : 157) และละเอียด ชูประยูร (2538 : 137) ที่กล่าวว่า ระยะเวลาในการฝึกนั้นควรจะใช้ครั้งละไม่เกิน 1 ชั่วโมง จะทำให้โปรแกรมการฝึกมีประสิทธิภาพ และระยะเวลาในการฝึกในผู้ป่วยจิตเภทนั้นถ้าใช้นานเกินไป จะทำให้ผู้ป่วยมีสมาธิน้อยลง ตลอดจนมีความสนใจและความกระตือรือร้นในการฝึกลดลง และทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมเสริมเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ป่วยก่อนการฝึก และการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคหลายอย่างเพื่อไม่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความซ้ำซากและจำเจ ทำให้ผู้ป่วยให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี สำหรับสิ่งที่ผู้วิจัยสังเกตพบในระหว่างการดำเนินการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่เป็นประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษากระแสไฟฟ้าร่วมด้วยนั้น ผู้ป่วยจะมีพฤติกรรมใน

การแสดงออกซ้ำกว่าปรกติทั้งด้านการแสดงออกเช่นการเคลื่อนไหว การแสดงความคิดเห็นและการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำให้ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาด้วยกระแสไฟฟ้านี้ไม่กล้าจะแสดงพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งออกมาได้อย่างเต็มที่ เพราะสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มนั้นชอบล้อเลียนในพฤติกรรมจนทำให้ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาด้วยกระแสไฟฟ้านั้นรู้สึกอายและไม่กล้าที่จะแสดงออกในช่วงแรกๆ ผู้วิจัยจึงต้องอธิบายให้สมาชิกคนอื่นเข้าใจตลอดจนชี้แนะ กระตุ้นและให้กำลังใจกับผู้ป่วยจนสมาชิกในกลุ่มยอมรับในตัวผู้ป่วยและผู้ป่วยเองเกิดความมั่นใจและกล้าที่จะแสดงออกมากขึ้น

จากการวิจัยครั้งนี้พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทนั้นสามารถพัฒนาได้ ดังที่ผู้วิจัยได้นำการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมาพัฒนาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของจอห์นสัน (Johnson.1990:217) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมในการตอบสนองความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ และถ้าบุคคลรู้จักที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความขัดแย้งจะกลายเป็นสิ่งที่มีค่าสำหรับตนเองและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรมีการฝึกอบรมผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการจัดกลุ่มกิจกรรมบำบัดแก่ผู้ป่วย ให้สามารถใช้เทคนิคต่างๆ โดยเฉพาะเทคนิคบทบาทสมมติ ซึ่งผู้ป่วยจิตเภทให้การสนใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างมากในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ป่วยได้แสดงออกได้เต็มที่ มาใช้ในการฝึกให้ผู้ป่วยมีพฤติกรรมการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลเหมาะสมตามสถานการณ์

1.2 ควรนำวิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกไปใช้กับผู้ป่วยทางจิตเวช โดยจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดกลุ่มกิจกรรมบำบัดสำหรับผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยใน

1.3 ควรมีการติดตามผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยเฉพาะกับสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยจิตเภท ภายหลังการฝึกสิ้นสุดไปแล้ว 3 , 6 เดือน เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงหรือความคงทนของพฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

2.1 ในการศึกษาควรคำนึงถึงความสมัครใจของผู้ป่วยและญาติในการเข้าร่วมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก เพราะการฝึกนั้นจำเป็นจะต้องให้ผู้ป่วยอยู่โรงพยาบาลนานกว่าปกติและจำเป็นต้องเข้าร่วมการฝึกทุกครั้ง ทำให้ญาติอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการอยู่โรงพยาบาลมากขึ้น

2.2 ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกนั้นควรมีผู้ช่วยในการเข้าร่วมสังเกต เพื่อจะได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างละเอียดและจะได้ช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับกับผู้วิจัยเพื่อช่วยในการพัฒนาการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา หลวงจอก. (2536). การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบางแพปฐมพิทยาลักษณ์ จังหวัดราชบุรี. ปรินทิพย์ กศ.ม. (วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- กิติ ตัญญาคานนท์. (2538). นักบริหารทันสมัย. กรุงเทพฯ: บัดเตอร์ฟราย.
- เกษม ดันติผลาชีวะ. (2536). "โรคจิตเภท" ใน ตำราจิตเวชศาสตร์ สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แก้ววิบูลย์ แสงผล. (2534). การศึกษาความขัดแย้ง: การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัจจิด คงหนู. (2536). การศึกษาวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของศึกษานิเทศก์อำเภอเขตการศึกษา 5. ปรินทิพย์ กศ.ม. (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- คมเพชร ฉัตรศุภมงคล. (2530). ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ: ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จลี เจริญสุรพ. (2538, ก.ค.-ก.ย.). ปัจจัยที่ทำให้ผู้ป่วยโรคจิตกลับมารักษาซ้ำในโรงพยาบาลสวนสราญรมย์. วารสารพยาบาล สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย. 13(1):221
- จันทร์ฉาย พัทธศิริกุล. (2531). ผลการจัดโปรแกรมฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- ชะฤทธิ์ พงศ์อนุตริ. (2536). "การช่วยเหลือญาติของผู้ป่วยจิตเภท" ใน ครอบครัวกับการสร้างเสริมสุขภาพจิตครอบครัว. สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย. หน้า 105-112. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา.

- ทิตนา แคมมณีและคนอื่นๆ. (2522). กลุ่มสัมพันธ์: ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 1. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนปารุณสาสน์.
- ธีระ ลีลำนันทกิจ. (2540). “นิเวศบำบัด” ใน เอกสารประกอบคำบรรยายแนวทางเลือกของผู้ป่วยจิตเวช ใน ศตวรรษที่ 21 หน้า 3. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต.
- ธงชัย ทวีชาติ. (2540). กรมสุขภาพจิตแนะนำให้ผู้ป่วยโรคจิต ลดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ ใน เอกสารศูนย์สารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสุขภาพจิต. หน้า 1-2. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต.
- เทพ สงวนกิตติพันธ์. (2536). ผลของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวของเลนส์และจากโบว์สที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อุดลำนเา.
- นิภา ศรีโพธิ์. (2533). สถิตินอนพาราเมตริก. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2527มิถุนายน-กันยายน). การปรับพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ใน ศึกษาศาสตร์ขอนแก่น. 8(3):10
- _____. (2536). การปรับพฤติกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พรทิพย์ ทรัพย์สิน. (2532). การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ. ปรินญา กศ.ม.(วิชาจิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อุดลำนเา.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2524 สิงหาคม-กันยายน). การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ใน วารสารแนะแนว. 15(76): 9-30.
- . (2526 ธันวาคม-มกราคม). การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเพื่อลดความขัดแย้ง ใน วารสารแนะแนว. 17(84): 41-48.
- . (2534). จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ: บริษัทบิสซิเนสคอมพิวเตอรื เซอร์วิสจำกัด.
- พรรณพิศ วาณิชการ. (2528,ก.ค.-ก.ย.). การทำงานเป็นกลุ่ม ใน สารานุกรมศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- พหล วงศาโรจน์. (2530). พฤติกรรมบำบัด. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตเอกสารโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา.

- ไพรัตน์ พุกษชาติคุณากร. (2534). จิตเวชศาสตร์. เชียงใหม่: ธนบรรณการพิมพ์.
- ภูมิษฐ์ อ่อนละมุล. (2538). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งกับเพื่อน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนโสภณศิริราษฎร์ อำเภอดงหลวง จังหวัดแพร่. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ยาใจ สิทธิมงคล. (2538,ม.ค.-มี.ค.). ภาวะของครอบครัวในการดูแลญาติที่ป่วยทางจิต : การวิเคราะห์รายงานการวิจัย. วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 13(1): 20.
- ยุพิน กองธรรม. (2532). ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเพื่อลดความก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนบุญนาคพิทยาคม อ. สมพญา จ. ชัยนาท. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ละเอียด ชูประยูร. (2538). เทคนิคพฤติกรรมบำบัด. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตเอกสารโรงพยาบาลสมเด็จพระยา.
- ลักษณะ ธรรมไพโรจน์. (2532). การพยาบาลจิตเวชศาสตร์ประยุกต์. กรุงเทพฯ: สุพรการพิมพ์.
- วิไล ไชยปรกรณ์. (2532). ผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกของนักศึกษาปีที่ 1 วิทยาลัยครูพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- วัลลพ ปิยมโนธรรม. (2528). การรักษาโรคประสาทด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: เขียวบุคคัพบลิชเซอร์.
- (2531). เทคนิคการรักษาโรคประสาทด้วยตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บพิชการพิมพ์.
- สมร ทองดี. (2539). “พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา มนุษย์กับสังคม หน่วย 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทรุ่งศิลป์การพิมพ์.
- สยมพร เพชรประสิทธิ์. (2540). ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช.

- นนทบุรี. ปรินญาณพนธ์. กศ.ม. (วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา. เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2534). ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เลิฟแอนด์ลิฟเพรส.
- สุปรียา ดันสกุล. (2537,ม.ค.-มิ.ย.). “การฝึกการกล้าแสดงออก”: เทคนิคที่น่าสนใจ ใน วารสารสุขศึกษา. 17(65-66): 54-68.
- สุมาลี อุดมผล. (2536). ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมตาม โปรแกรมของเคลลี่ต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษา พยาบาลชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ วิทยาเขตยศเส. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว. (2522). แนวคิดพื้นฐานทางการพยาบาลจิตเวช. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- สมภพ เรืองตระกูล. (2536). คู่มือจิตเวชศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โรงแก้ว.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2539). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2534). ความขัดแย้ง:การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เลิฟแอนด์ลิฟเพรส.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- อาวุธ วัฒนสิน. (2536). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการวัดผลและการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อรสา ฉวาง. (2540). ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการปฏิบัติตนกับ บุคคลอื่นของผู้ป่วยจิตเภทวัยรุ่น โรงพยาบาลสมเด็จพระยา กรุงเทพฯมหานคร. ปรินญาณพนธ์.กศ.ม.(วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- อุดม ลักษณะวิจารณ์. (2534,ค.ค.-ธ.ค.). ปัญหาสุขภาพจิตในอนาคตและการเตรียม พร้อมรับสถานการณ์. ใน วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 36(4) :240-244.

- Adler, Ronald B. & Towne Neil. (1987). Looking Out Looking In. 5th ed. New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc .
- Adler, Ronald B., Rosenfeld , Lawrence B. & Towne Neil. (1983). Interplay: The Process of Interpersonal Communication. 2nd ed. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Alberti, Robert E. & Emmons , Michael L. (1982). A Guide to Assertive Living ; Your Perfect Right. 4th ed. California : San Luis Obispo Impact.
- Bower, Sharon Anthony & Bower , Gordon H. (1976). Asserting Yourself : A Practical Guide for Positive Change. Massachusetts : Addison Wesley Publishing Company .
- Berne, E. (1977). Games People Play. New York : Grove Press.
- Corey, Gerald. (1991). Theory and Practice of Counseling and Psychological Theory. California: Brook / Cole Publishing Company.
- Christensen, CM. et al. (1974). Development and Field Testing of An Interpersonal Coping Skill's Program; Roneod. Department of Applied Psychology, The Ontario Institute for Studies in Education Research and Development.
- Carol, & Caton. (1991). Management of Chronic Schizophrenia. New York: Oxford University Press.
- Dcetz, Stantey A. & Stenvenson, Sheryl L. (1986). Managing Interpersonal Communication. New York : Harper & Row.
- Dobson , DJG. et al. (1998, September). Effects of Social Skills Training and Social Milieu Treatment on Symptoms of Schizophrenia. (CD-ROM): 46 (4): 376-80 (1995 April). Available: Dissertation Abstracts International. Psychiatric Services.
- Fisher, Aubrey B. and Eillis, Donald G. (1990). Small Group: Decision Making : Communication and The Group Process. 3rd ed. New York : McGraw Hill Publishing Company.
- Hochberger, JM. & Fisher-James, L. (1998, September). A Discharge Group for Chronically Mentally Ill: Easing the Way. (CD-ROM): 30(4): 25-7, 34-5 (1992, April) Available: Dissertation Abstracts International. Journal of Psychosocial Nursing & Mental Health Services.
- Johnson, David W. (1986). Reaching Out: Effectiveness and Self-Actualization.

- 3rd ed. New York: Prentice-hall.
- ===== (1990). *Reaching Out: Effectiveness and Self-Actualization*.
4 th. New York: Prentice-hall.
- Johnson,David W. (1993). *Reaching Out : Effectiveness and Self-Actualization*.
5th ed. Massachusetts : Allyn and Bacon A Division of Simon & Schuster.
Inc.
- Lamb R. (1982). Young Adult Chronic Patients: *The New Drifts. Hospital & Communication Psychology* ; 33(6): 456-8.
- Langrish,Sandra V. (1986). "Assertiveness Training.," in *Improving Interpersonal Relations*. Edited by Cary L. Cooper. England: Wildwood House Limited.
- Mc Croskey,James C.,Verginia P. Richmond. & Stewart,Robert A. (1986). *One on One: The Foundation of Interpersonal Communication*. New Jersey: Pretice-Hall.
- Morris,J.Fear. (1975). *Reduction Methods*. New York: Pergamon Press.
- Sasse,Connic R. (1978). *Person to Person*. United State of America: Chas A. Bennett Co.Inc.
- Salo Chydenious. (1998.September). *Chaning Helplessness to Coping: An Explortory Study of Social Skill Training with Individuals with Long-Term Mental Illness*. (CD-ROM):3(3):174-89(1996) Available: DissertationAbstracts Internation. Occupational Therpy International.
- Struart,John & Garp D. Angelo. (1982). *Together Communicating Interpersonal*.
2nd ed. London: Addison-Wesley Publishing Company.
- Sansbury,David L. (1974 October). "Assertive Training in Group," *Personal and Gidance Journal*. 53: 117-122.
- Tubbs,Stewart L. (1982). *A. Systems Approach to Small Group Interaction*. 3rd ed. New York: Newbery Award Records Inc.
- Ward,Janie Victoria Hopkins. (1998,October). "A study of Urban Adolescents Thinking about Violence Following A Course On The Holocaust ,"(Moral Development)(CD-ROM):47(6):2650-B1982. Available: Dissertation Abstracts Internation. (December).
- Wilson,Gerald L. & Michael S. Hanna. (1990). *Group In Context*. 2 nd ed. New York: McGraw-Hill Publishing Company.

Velasco,Whetsell Martha. (1998,October). "Interpersonal Skill in Adolescence,"
(CD-ROM).46(11):3300-A:1985. Available: Dissertation Abstracts
Internation. (may).

ภาคผนวก ก

1. แบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยจะเน้นพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว

แบบวัดพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชื่อ นามสกุล อายุ ปี

คำชี้แจง ให้ท่านเลือกตัวเลือกใดเพียงตัวเลือกหนึ่ง โดยวงกลมรอบข้อคำตอบในแต่ละข้อต่อไปนี โดยพิจารณาดังนี้

1. ในแต่ละข้อ ให้เลือกพฤติกรรม ก. หรือ ข. ที่เป็นพฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะของตัวท่านเอง หรือท่านจะมีพฤติกรรมแบบนั้นๆ

2. ในบางข้อ พฤติกรรมนั้นๆ ไม่ใช่ทั้งลักษณะเฉพาะของตัวท่าน แต่ขอให้ท่านเลือกพฤติกรรมที่ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการนั้นๆ

-
1. ก. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้ผู้อื่นแก้ปัญหาแทนข้าพเจ้า
ข. ข้าพเจ้าชอบเจรจาเกี่ยวกับเรื่องที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องกันมากกว่าเรื่องที่ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน
 2. ก. ข้าพเจ้าพยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยการพบกันครึ่งทาง
ข. ข้าพเจ้าพยายามประสานความสนใจของผู้อื่นและของข้าพเจ้าเข้าด้วยกัน
 3. ก. ข้าพเจ้ายืนยันที่จะทำอะไรตามเป้าหมายของข้าพเจ้าให้ได้
ข. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจคนอื่นและรักษาสัมพันธภาพเอาไว้
 4. ก. ข้าพเจ้าพยายามหาทางแก้ปัญหาในลักษณะได้บ้างก็ต้องยอมเสียบ้าง
ข. ในบางครั้งข้าพเจ้ายอมเสียสละสิ่งที่ข้าพเจ้าอยากได้เพื่อผู้อื่นจะได้สมความปรารถนา
 5. ก. ในการแก้ปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามขอความช่วยเหลือจากคนอื่น
ข. ข้าพเจ้าพยายามทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อไม่ให้เกิดความตึงเครียด
 6. ก. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ทำให้ข้าพเจ้าไม่สบายใจ
ข. ไม่ว่าจะทำอะไรก็ตามข้าพเจ้าพยายามที่จะเป็นผู้ชนะ
 7. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะถ่วงเวลาในการแก้ปัญหาจนกว่าข้าพเจ้าจะมีเวลาที่จะคิดอย่างรอบคอบ
ข. ข้าพเจ้ายอมแพ้ในบางเรื่องเพราะอาจจะชนะในบางเรื่อง
 8. ก. ข้าพเจ้ายืนยันที่จะทำอะไรตามเป้าหมายของข้าพเจ้าให้ได้
ข. ข้าพเจ้าพยายามรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่างๆอย่างเปิดเผย
 9. ก. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ไม่คุ้มค่าที่จะไปกังวลกับเรื่องที่ขัดแย้งกันทุกเรื่อง
ข. ข้าพเจ้าพยายามทำให้ได้ตามที่ข้าพเจ้าต้องการ
 10. ก. ข้าพเจ้ายืนยันเกี่ยวกับการตัดสินใจของข้าพเจ้า

- ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะหาทางแก้ปัญหาโดยการเจรจาต่อรองเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายพอใจ
11. ก. ข้าพเจ้าพยายามรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่างๆอย่างเปิดเผย
 ข. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจคนอื่นและรักษาสัมพันธภาพเอาไว้
12. ก. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่จะทำให้เกิดการโต้แย้งกัน
 ข. ข้าพเจ้าจะยอมให้เขาได้ในสิ่งที่เขาต้องการบ้าง ถ้าหากเขายอมให้ข้าพเจ้าได้ในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการบ้าง
13. ก. ข้าพเจ้าพยายามเสนอทางสายกลางในการแก้ปัญหา
 ข. ข้าพเจ้าพยายามผลักดันให้คนอื่นยอมรับความคิดเห็นของข้าพเจ้า
14. ก. ข้าพเจ้าจะแสดงความคิดเห็นของข้าพเจ้าให้คนอื่นทราบ และจะถามความคิดเห็นของคนอื่นๆ
 ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะแสดงให้คนอื่นเห็นว่าวิธีการของข้าพเจ้านั้นมีเหตุผลและมีประโยชน์
15. ก. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจคนอื่นและรักษาสัมพันธภาพเอาไว้
 ข. ข้าพเจ้าพยายามทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อไม่ให้เกิดความตึงเครียด
16. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะไม่ทำลายน้ำใจหรือความรู้สึกของคนอื่น
 ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะชักจูงให้คนอื่นเชื่อว่า วิธีการของข้าพเจ้าเป็นสิ่งที่ดี
17. ก. ข้าพเจ้ามักจะยืนยันในการที่จะบรรลุความต้องการของข้าพเจ้าให้ได้
 ข. ข้าพเจ้าพยายามทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อไม่ให้เกิดความตึงเครียด
18. ก. ถ้าข้าพเจ้าสามารถทำให้คนอื่นมีความสุขได้ ข้าพเจ้าจะยอมทำตามความคิดเห็นของเขา
 ข. ข้าพเจ้าจะยอมให้เขาได้ในสิ่งที่เขาต้องการบ้าง ถ้าหากเขายอมให้ข้าพเจ้าได้ในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการบ้าง
19. ก. ข้าพเจ้าพยายามรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่างๆอย่างเปิดเผย
 ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะถ่วงเวลาในการแก้ปัญหาจนกว่าข้าพเจ้าจะมีเวลาที่จะคิดอย่างรอบคอบ
20. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายถึงแม้ว่าจะมีความเห็นที่แตกต่าง
 ข. ข้าพเจ้าพยายามหาวิธีจะไม่ให้ใครได้เปรียบหรือเสียเปรียบ
21. ก. ในการเจรจาต่อรองกันนั้น ข้าพเจ้าพยายามที่จะนึกถึงความประสงค์หรือความพอใจของผู้อื่น
 ข. ข้าพเจ้าจะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอย่างตรงไปตรงมา
22. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะหาทางประนีประนอมความคิดเห็นของข้าพเจ้ากับความคิดเห็นของผู้อื่น

- ข. ข้าพเจ้าพยายามรักษาสีทธิในการแสดงความคิดเห็นของข้าพเจ้า
23. ก. ข้าพเจ้าพยายามทำให้ทุกฝ่ายพอใจและสมประสงค์
 ข. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้ผู้อื่นแก้ปัญหาแทนข้าพเจ้า
24. ก. ถ้าความคิดเห็นของผู้อื่นมีความสำคัญมากสำหรับเขา ข้าพเจ้าจะพยายามทำตามใจเขา
 ข. ข้าพเจ้าพยายามให้คนอื่น ๆ ประนีประนอมกัน
25. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะแสดงให้คนอื่นเห็นว่าวิธีการของข้าพเจ้ามีเหตุผลและมีประโยชน์
 ข. ในการเจรจาต่อรองนั้น ข้าพเจ้าพยายามที่จะนึกถึงความประสงค์หรือความพอใจของคนอื่น
26. ก. ข้าพเจ้าพยายามเสนอทางสายกลางในการแก้ปัญหา
 ข. ข้าพเจ้าพยายามทำให้ทุกฝ่ายพอใจและสมประสงค์
27. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่นำไปสู่การโต้แย้ง
 ข. ถ้าข้าพเจ้าสามารถทำให้คนอื่นมีความสุขได้ ข้าพเจ้าจะยอมทำตามความคิดเห็นของเขา
28. ก. ข้าพเจ้ายินยอมที่จะทำอะไรตามเป้าหมายของข้าพเจ้าให้ได้
 ข. ในการแก้ปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามขอความช่วยเหลือจากคนอื่น
29. ก. ข้าพเจ้าพยายามเสนอทางสายกลางในการแก้ปัญหา
 ข. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจะไม่คุ้มค่าที่จะไปกังวลกับเรื่องที่ขัดแย้งกันทุกเรื่อง
30. ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของคนอื่น
 ข. ข้าพเจ้าพยายามที่จะให้คนอื่น ๆ ได้มีส่วนรับรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้ร่วมมือกันและช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหา
-

การตรวจให้คะแนน

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

ข้อ	การแข่งขัน	การร่วมมือ	การประนี ประนอม	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
29			ก	ข	
30		ข			ก

จากนั้น นับจำนวนข้อที่วงกลมในแต่ละพฤติกรรม แล้วกรอกลงในช่องว่างต่อไปนี้

การแข่งขัน		ข้อ
การร่วมมือ		ข้อ
การประนีประนอม		ข้อ
การหลีกเลี่ยง		ข้อ
การยอมให้		ข้อ

ตาราง 8 แสดงเกณฑ์การจัดกลุ่มตามช่วงคะแนนของพฤติกรรมแต่ละด้าน

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

การแปลความหมายของคะแนน

1. พิจารณาจากผลสรุปการตอบแบบวัดพฤติกรรม ว่าตอบในแต่ละพฤติกรรมได้กี่ข้อ แสดงว่าจะมีพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อเผชิญความขัดแย้ง

2. นำคะแนนผลการตอบสรุปในแต่ละพฤติกรรม ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ โรมัส-คิลแมนน์เสนอไว้

ถ้าคะแนนพฤติกรรมได้อยู่ในกลุ่มสูง แสดงว่า บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมนั้นมากกว่าคนทั่วไป

ถ้าคะแนนพฤติกรรมได้อยู่ในกลุ่มปานกลาง แสดงว่า บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมนั้นพอๆกับคนทั่วไป

ถ้าคะแนนพฤติกรรมได้อยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงว่า บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมนั้นน้อยกว่าบุคคลทั่วไป

ความหมายของพฤติกรรม

การแข่งขัน

คะแนนอยู่ในกลุ่มสูง ท่านจะเป็นคนที่เอาแต่ใจตนเอง มุ่งเน้นไปที่การเอาชนะ เป็นสำคัญโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือการสูญเสียของผู้อื่น จะมุ่งการแพ้ชนะเป็นสำคัญ โดยอาจแสดงอาการคุกคาม ข่มขู่หรือแม้แต่อ้างระเบียบเพียงแต่เพื่อให้ตนเองได้ชัยชนะ เป็นสำคัญ

คะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ ท่านจะรู้สึกว่าคุณเองเป็นคนไม่มีอำนาจ อาจมีปัญหาในการแสดงจุดยืนที่เด่นชัดของท่าน หวังใยในความรู้สึกของคนอื่นมากเกินไป ทำให้เป็นคนทีโลเลในการตัดสินใจ

การร่วมมือ

คะแนนอยู่ในกลุ่มสูง ท่านอาจใช้เวลานานมากเกินไปในการอภิปรายประเด็นที่ขัดแย้ง อาจต้องใช้เวลานานและพลังงานมากเกินไปในการแสวงหาความร่วมมือร่วมใจจากคนทั้งหลาย

คะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ ท่านยากที่จะได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้อื่น

การประนีประนอม

คะแนนอยู่ในกลุ่มสูง ท่านอาจมุ่งเน้นการประนีประนอมในสิ่งที่อยู่ในวิสัยที่จะปฏิบัติได้ เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจนลืมนับประเด็นที่ใหญ่กว่า เช่น หลักการ ค่านิยม หรือเป้าหมายในอนาคต

คะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ ท่านจะเป็นคนที่มีความรู้สึกอ่อนไหวหรือไม่สบายใจในการต่อรองหรือท่านอาจเป็นคนที่ไม่ยอมใครง่ายๆ

การหลีกเลี่ยง

คะแนนอยู่ในกลุ่มสูง ท่านมีความยากลำบากในการประสานงาน อาจเป็นเพราะคนอื่นไม่ยอมรับในตัวท่านหรือคนอื่นอาจเปราะบางจนท่านไม่อยากจะดันดัน ทำให้ท่านอาจตัดสินใจผิดพลาดเรื่อยๆ

คะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ ท่านมีความเชื่อมั่นว่าท่านทำได้ โดยอาจจะทำร้ายจิตใจบุคคลอื่น หรือท่านอาจรู้สึกว่าคุณถูกรบกวนด้วยปัญหาต่างๆมากมาย

การยอมให้

คะแนนอยู่ในกลุ่มสูง ท่านอาจรู้สึกว่าคุณคิดของท่านหรือความสนใจของท่าน ไม่ได้รับความสนใจจากบุคคลอื่นเท่าที่ควร อาจคิดว่าระเบียบวินัยของหน่วยงานของท่าน หย่อนยาน

คะแนนอยู่ในกลุ่มต่ำ ท่านอาจมีปัญหาในการสร้างมิตรจิตกับบุคคลอื่น หรือ อาจเห็นว่าตนเองไม่มีเหตุผล ไม่ยอมรับผิดชอบทั้งๆที่ตนเองผิด

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรม
การแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยจะเน้น
พฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
1	ปฐมนิเทศและสร้างความคุ้นเคย	1. เพื่อสร้างสัมพันธ์ - ภาพและความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยกับผู้ป่วยและผู้ป่วยในกลุ่ม 2. เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าร่วมกิจกรรม 3. เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองภายในกลุ่ม 4. เพื่อให้ผู้ป่วยทราบและเข้าใจ จุดมุ่งหมาย วิธีการ กฎ ระเบียบ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของทั้งสมาชิกและผู้วิจัย ขณะเข้าร่วมกิจกรรม	1. ผู้วิจัยกล่าวต้อนรับผู้ป่วยในการเข้าร่วมกิจกรรมและแนะนำตนเอง โดยใช้กิจกรรม “ นั้นแน่ใช่เลย ” ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ 1.1 ให้ผู้ป่วยนั่งเก้าอี้เป็นวงกลม 1.2 ผู้วิจัยชี้แจง กติกา และแนวปฏิบัติดังนี้ 1.2.1 ผู้วิจัยแจกตาราง นั้นแน่ใช่เลย และปากกา ให้ผู้ป่วยคนละหนึ่งชุด 1.2.2 เมื่อผู้วิจัยให้สัญญาณ ให้ผู้ป่วยทุกคนไปหาผู้ป่วยในกลุ่มที่มีคุณลักษณะต่างๆตามที่ระบุไว้ในตาราง “นั้นแน่ใช่เลย” แล้วสัมภาษณ์ในเรื่องที่ต้องการทราบ 1 ข้อ และให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ลงลายมือในช่องคุณลักษณะนั้นๆ 1.2.3 ผู้วิจัยใช้เวลา 10 นาที ในการร่วมกิจกรรม และเมื่อผู้วิจัยให้สัญญาณหมดเวลาผู้ป่วยจะต้องหยุดการกระทำใดๆทั้งสิ้น 1.3 จากนั้นผู้วิจัยจะเริ่มอ่านรายชื่อผู้ป่วยทีละคนไปเรื่อยๆหากผู้ป่วยคนใดมีลายมือของผู้ที่ถูกอ่านรายชื่อให้กากบาททับช่องในตารางนั้นและถ้า	- ตารางนั้นแน่ใช่เลย - ปากกา

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			กากบาทนั้นครบทั้งแนวตั้งหรือแนวนอนหรือแนวทแยง ให้ผู้ป่วยร้องออกมาว่า นั่นแน่ใช่เลย พร้อมทั้งให้ออกมานั่งกลางวง 1.4 ผู้วิจัยจะอ่านรายชื่อไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งเหลือชื่อผู้ป่วย 1-2 คนจะหยุดอ่านและให้ผู้ป่วยที่เหลือร่วมกิจกรรมสนุกสนาน โดยที่ให้ผู้ป่วยในกลุ่มช่วยกันเสนอ 1.5 ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยทั้งหมดยืนเป็นวงกลมแล้ว ผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีลายมือของเพื่อนมากและน้อยที่สุดและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถาม ร่วมแสดงความคิดเห็นตลอดจนให้การเสริมแรงกับผู้ที่มีความสามารถ 1.6 ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยร่วมกันแสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม 2. ผู้วิจัยสรุปประโยชน์ของกิจกรรมนี้เพิ่มเติม 3. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมาย วิธีการ กฎระเบียบ บทบาท หน้าที่ ทั้งของผู้ป่วยและผู้วิจัย ขณะเข้าร่วมกิจกรรมและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ซักถามจนเข้าใจ	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
2	พฤติกรรมที่แสดง ออกในการเผชิญ ความขัดแย้งระหว่าง บุคคล ด้านการ แข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง	เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทฝึก พฤติกรรมที่เหมาะสมใน การแสดงออก ในการ เผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง กับ การแข่งขัน การ ร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้	4. ผู้วิจัยนัดหมายการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งต่อไป ก. ขั้นนำ 1. ผู้วิจัยกล่าวนำถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการเผชิญความความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยเฉพาะกับสมาชิกในครอบครัวและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ข. ขั้นฝึก ผู้วิจัยใช้เทคนิคกิจกรรมกลุ่ม การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง และการให้ข้อเสนอแนะโดยใช้กิจกรรม “ ครอบครัวอลวน “ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นมีส่วนร่วม 1.1 ผู้วิจัยชี้แจงวิธีการเข้าร่วมกิจกรรมครอบครัวอลวนดังนี้ 1.1.1 ผู้วิจัยแจกชิ้นส่วนครอบครัวอลวนให้ผู้ป่วยคนละหนึ่งชิ้น แต่ละชิ้นจะมีลักษณะแตกต่างกันไปซึ่งแต่ละชิ้นจะแทนสมาชิกในครอบครัวและผู้ป่วยจะต้องหาครอบครัวของตนเองให้พบตามเวลาที่ผู้วิจัยกำหนด หนึ่งครอบครัวจะประกอบไปด้วยสมาชิก 4 คน 1.1.2 ผู้วิจัยให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ป่วยเริ่มกิจกรรมและเมื่อหาครอบครัวของตนเองได้แล้วให้ผู้ป่วนั่งลงทางด้านขวา	ชิ้นส่วน ครอบครัว อลวน

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
3	พฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน	เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ไม่มุ่งเน้นที่จะแข่งขัน โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น	มือของผู้วิจัย 1.1.4 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแต่ละครอบครัวโดยดูจากสัญลักษณ์ของแต่ละกลุ่ม 1.1.5 ผู้วิจัยขออาสาสมัคร 1 ครอบครัวเพื่อแสดงบทบาท ตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด <u>ค. ขั้นวิเคราะห์</u> ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยร่วมกันสังเกต แสดงความคิดเห็นให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้การเสริมแรง และข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้ 1.เกิดอะไรขึ้นกับครอบครัวนี้ 2. ถ้าท่านเป็นสมาชิกในครอบครัวนี้ ท่านควรจะทำอย่างไร และเพราะอะไร <u>ง. ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยและผู้ช่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ก. ขั้นนำ สถานการณ์ที่</u> ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกครอบครัว 1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยด้วยกิจกรรม “ สวัสดิ์ ” 2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่แสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว และกล่าวนำสู่พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับ	- เนื้อเพลง สวัสดิ์ - เอกสารบทบาทสมมติ

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			สมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน <u>ข. ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการแข่งขัน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น 2. ขั้นแสดง ก. ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆ ละ 6 คน และให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมารับบทบาทสมมติจากผู้วิจัย ข. จัดฉากโดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ ค. เตรียมผู้สังเกตการณ์ โดยให้ผู้ป่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ง. ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ ค. ขั้นวิเคราะห์ ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยร่วมกันสังเกต แสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้การเสริมแรง และให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้ 1. ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้น	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
4	พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการร่วมมือ	เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการร่วมมือ	จากสาเหตุใด 2. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการแข่งขันหรือไม่และอย่างไร 3. ตัวแทนกลุ่มเสนอข้อสรุปและผู้ป่วยคนอื่นสรุปเพิ่มเติม <u>ง. ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ก. ขั้นนำ</u> สถานการณ์ที่ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกในครอบครัว 1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยด้วยกิจกรรม “ รวมดอกไม้ ” 2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการแข่งขันและกล่าวนำสู่พฤติกรรมความร่วมมือ <u>ข. ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคแม่แบบการให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรงและการให้ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวนำสู่การเสนอแม่แบบ โดยการสนทนาซักถามผู้ป่วยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งกับ	วีดิทัศน์

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
5	พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการประนีประนอม	เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประนีประนอม	สมาชิกในครอบครัวด้านการร่วมมือ 2. ชื่นเสนอแม่แบบ ผู้วิจัยฉายวิดีโอเรื่อง “ร่วมมือกันดีกว่า” และให้ผู้ป่วยสังเกตพฤติกรรมของแม่แบบ <u>ก. ขั้นวิเคราะห์</u> 1. ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 3 กลุ่มๆ ละ 4 คน และแจกกระดาษให้แต่ละกลุ่มพิจารณาแต่ละสถานการณ์ว่าจะเลือกหรือไม่เลือกที่จะกระทำตามพฤติกรรมของแม่แบบ พร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบ 2. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยแต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมาเสนอผลการตัดสินใจของกลุ่ม 3. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยร่วมกันแสดงความคิดเห็น ให้ออกมุลย้อนกลับ ให้อธิบายเสนอแนะ <u>ง. ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ก. ขั้นนำ</u> สถานการณ์ที่ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกในครอบครัว 1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยด้วยกิจกรรม “ปรบมือ” 2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้ง	รูปภาพประกอบเสียง

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			กับสมาชิกในครอบครัว ด้านการร่วมมือและกล่าว นำสู่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง กับการประนีประนอม <u>ข. ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคแม่แบบ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรงและการให้ ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้น ตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวนำสู่ การเสนอแม่แบบ โดยการ สนทนากับผู้ป่วย เกี่ยวกับพฤติกรรมในการ เผชิญความขัดแย้งกับ สมาชิกในครอบครัวด้าน การร่วมมือ 2. ขั้นเสนอแม่แบบ ผู้วิจัย เสนอแม่แบบโดยใช้รูป ภาพประกอบเสียงเรื่อง "ประนีประนอม" และให้ ผู้ป่วยสังเกตพฤติกรรม ของแม่แบบ <u>ค. ขั้นวิเคราะห์</u> 1. ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 3 กลุ่มๆละ 4 คนและ แจกกระดาษให้แต่ละกลุ่ม พิจารณาแต่ละสถาน การณ์ว่าจะเลือกหรือไม่ เลือกที่จะกระทำตาม พฤติกรรมของแม่แบบ พร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบ 2. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยแต่ละ กลุ่มส่งตัวแทนออกมา เสนอผลการตัดสินใจของ กลุ่ม 3. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยร่วมกัน	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
6	พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการหลีกเลี่ยง	เพื่อให้ผู้ปวยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ไม่มุ่งเน้นการหลีกเลี่ยงปัญหา	แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ <u>ง. ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยให้ผู้ปวยช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ก. ขั้นนำ</u> สถานการณ์ที่ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกในครอบครัว 1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ปวยด้วยกิจกรรม “ จะเอ่ “ 2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการประนีประนอมและกล่าวนำสู่พฤติกรรมด้านการไม่หลีกเลี่ยงปัญหา <u>ข. ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ปวยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่หลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น 2. ขั้นแสดง ก. ผู้วิจัยแบ่งผู้ปวยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คน และให้แต่ละกลุ่มลงตัวแทนมารับบทบาทสมมติ	เอกสาร บทบาทสมมติ

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
7	พฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการยอมให้	เพื่อให้ผู้ปฎิบัติจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร่วมมือ	จากผู้วิจัย ข. จัดฉากโดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ ค. เตรียมผู้สังเกตการณ์ โดยให้ผู้ปฎิบัติที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ง. ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ <u>ก. ขั้นวิเคราะห์</u> ผู้วิจัยให้ผู้ปฎิบัติร่วมกันสังเกต แสดงความคิดเห็นให้ข้อข้อมูลย้อนกลับให้การเสริมแรง และให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้ 1. ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้น 2. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการหลีกเลี่ยงหรือไม่และอย่างไร 3. ตัวแทนกลุ่มเสนอข้อสรุปและผู้ปฎิบัติคนอื่นสรุปเพิ่มเติม <u>ง. ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยและผู้ปฎิบัติช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม <u>ก. ขั้นนำ</u> สถานการณ์ที่ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกในครอบครัว 1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ปฎิบัติด้วยกิจกรรม “ลมเพลมพัด”	- กระดาษ - สีรูปสัตว์ - เอกสาร บทบาทสมมติ

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			2.ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมการที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการหลีกเลี่ยงและกล่าวนำสู่พฤติกรรมด้านการยอมให้ <u>ข. ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการยอมให้ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น 2. ขั้นแสดง ก.ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คน และให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมารับบทบาทสมมติจากผู้วิจัย ข.จัดฉากโดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ ค.เตรียมผู้สังเกตการณ์ โดยให้ผู้ที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ง.ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ <u>ค.ขั้นวิเคราะห์</u> ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยร่วมกัน	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
8	พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม	เพื่อให้ผู้ป่วนจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม	แสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้การเสริมแรง และให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้ 1. ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้น 2. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการยอมให้หรือไม่ 3. ตัวแทนกลุ่มเสนอข้อสรุปและผู้ป่วนคนอื่นสรุปเพิ่มเติม ง. <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยและผู้ป่วนช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม ก. <u>ขั้นนำ</u> สถานการณ์ที่ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกในครอบครัว 1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ป่วนด้วยกิจกรรม “ พูดตรงกันข้าม ” 2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการยอมให้และกล่าวนำสู่พฤติกรรมด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม ข. <u>ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ	เอกสาร บทบาทสมมติ

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. <u>ขั้นเตรียมการ</u> ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้เกี่ยวข้องต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 2. <u>ขั้นแสดง</u> ก. ผู้วิจัยแบ่งผู้เกี่ยวข้องเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คน และให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมารับบทบาทสมมติจากผู้วิจัย ข. จัดฉากโดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ ค. เตรียมผู้สังเกตการณ์ที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ ค. เตรียมผู้สังเกตการณ์โดยให้ผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ง. ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ <u>ก. ขั้นวิเคราะห์</u> ผู้วิจัยให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันสังเกต แสดงความคิดเห็นให้การเสริมแรง ให้ข้อมูลย้อนกลับและให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้ 1. ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้นจากสาเหตุใด 2. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้าน	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
9	พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการหลีกเลี่ยง การยอมให้	เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการหลีกเลี่ยง การยอมให้	การหลีกเลี่ยง การยอมให้หรือไม่และอย่างไร 3. ตัวแทนกลุ่มเสนอข้อสรุปและผู้ป่วยคนอื่นสรุปเพิ่มเติม ง. <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยและผู้ช่วยช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม ก. <u>ขั้นนำ</u> สถานการณ์ที่ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกในครอบครัว 1. เตรียมความพร้อมของผู้ป่วย โดยให้ร่วมกิจกรรม “ พูกันจุ่มสี “ 2. ทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม และกล่าวนำสู่พฤติกรรมนำสู่พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการหลีกเลี่ยง การยอมให้ ข. <u>ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญ	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
10	พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน การหลีกเลี่ยง	เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการไม่มุ่งที่จะแข่งขันโดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น และไม่หลีกเลี่ยงปัญหา	ความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่สมาชิกสร้างขึ้น ข. จัดฉากโดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ ค. เตรียมผู้สังเกตการณ์ โดยให้ผู้ป่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ง. ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ ค. <u>ขั้นวิเคราะห์</u> 1. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยที่แสดงบอกความรู้สึกและประเมินพฤติกรรมของตนเอง 2. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้การเสริมแรงและข้อเสนอแนะ ง. <u>ขั้นสรุป</u> ผู้วิจัยและผู้ป่วยช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม ก. <u>ขั้นนำ</u> สถานการณ์ที่ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกในครอบครัว 1. เตรียมความพร้อมของผู้ป่วยโดยให้ร่วมกิจกรรม “ มาชยับกันเถอะ ” 2. ทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้าน	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
			การหลีกเลี่ยง การยอมให้ และกล่าวนำสู่พฤติกรรม ในการเผชิญความขัดแย้ง กับสมาชิกในครอบครัว ด้านการหลีกเลี่ยง การ ยอมให้ <u>ข. ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาท สมมติแบบไม่มีบท การให้ ข้อมูลย้อนกลับ การเสริม แรง การให้ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัย ชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญ ความขัดแย้งกับสมาชิกใน ครอบครัวที่สมาชิกสร้าง ขึ้น ข. จัดฉากโดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับ ค.เตรียมผู้สังเกตการณ์ โดยให้ผู้ป่วยที่ไม่ได้แสดง เป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ ต่างๆที่เกิดขึ้น ง. ผู้วิจัยให้สัญญาณให้ เริ่มแสดงบทบาทตาม สถานการณ์ที่ได้รับ ที่แต่ละกลุ่มสร้างขึ้น <u>ค. ขั้นวิเคราะห์</u> 1. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยที่แสดง บอกความรู้สึกและ ประเมินตัวเอง 2. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยช่วยกัน สังเกต แสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้การ เสริมแรงและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยและผู้ช่วย	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
11	พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน บุคคลด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้	เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้	กันสรุปและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม ก. <u>ขั้นนำ</u> สถานการณ์ที่ใช้เป็นสถานการณ์กับสมาชิกในครอบครัว 1.เตรียมความพร้อมของผู้ป่วยโดยให้ร่วมกิจกรรม “จับคู่” 2. ทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการแข่งขัน การหลีกเลี่ยง และกล่าวนำสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้ ข. <u>ขั้นฝึก</u> ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่สมาชิกสร้างขึ้น ข. จัดฉากโดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับ ค. เตรียมผู้สังเกตการณ์ โดยให้ผู้ป่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์	

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ	อุปกรณ์
12	ปัจจัยนิเทศ	เพื่อสรุปผลการฝึก พฤติกรรมที่เหมาะสม ในการแสดงออก ในการ เผชิญความขัดแย้งระหว่าง บุคคล	ต่างๆที่เกิดขึ้น ง.ผู้วิจัยให้สัญญาณให้ เริ่มแสดงบทบาทตาม สถานการณ์ที่ได้รับ ที่แต่ละกลุ่มสร้างขึ้น <u>ก. ชั้นวิเคราะห์</u> 1.ผู้วิจัยให้ผู้ป่วนที่แสดง บอกความรู้สึกและ ประเมินพฤติกรรมของตน เอง 2. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วนช่วยกัน สังเกต แสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้การ เสริมแรงและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยและผู้ป่วนช่วย กันสรุปและผู้วิจัยสรุป เพิ่มเติม <u>วิธีดำเนินการ</u> 1. ให้ผู้ป่วนแต่ละคน พูดถึงความรู้สึกที่ได้ รวมกิจกรรม 2. ให้ผู้ป่วนแต่ละคน สรุปเกี่ยวกับพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการ แสดงออก ในการ เผชิญความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม 3. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วนสรุป ถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการฝึกและการนำ ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม 4. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณ และกล่าวปิดการอบรม	

โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรม
การแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท โดยจะเน้น
พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว
ครั้งที่ 1

ปฐมนิเทศและสร้างความคุ้นเคย

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพและความคุ้นเคยระหว่างผู้ป่วยกับผู้วิจัยและผู้ป่วยในกลุ่ม

2. เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

3. เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองภายในกลุ่ม

4. เพื่อให้ผู้ป่วยทราบถึงจุดมุ่งหมาย วิธีการ กฎระเบียบ บทบาทหน้าที่ของผู้ป่วยและผู้วิจัย

เทคนิคที่ใช้ กิจกรรมกลุ่ม การเสริมแรง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้ข้อเสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. ตาราง “ นั้นแน่ใช่เลย ”

2. ปากกา

วิธีการดำเนินกิจกรรม

1. ผู้วิจัยกล่าวต้อนรับผู้ป่วยในการเข้าร่วมกิจกรรมและแนะนำตนเอง โดยใช้กิจกรรม “ นั้นแน่ใช่เลย ” ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ให้ผู้ป่วยนั่งเก้าอี้เป็นวงกลม

1.2 ผู้วิจัยชี้แจงกติกาและแนวปฏิบัติดังนี้

1.2.1 ผู้วิจัยแจกตารางนั้นแน่ใช่เลยและปากกาให้ผู้ป่วยคนละหนึ่งชุด

1.2.2 เมื่อผู้วิจัยให้สัญญาณ ให้ผู้ป่วยทุกคนไปหาผู้ป่วยที่อยู่ในกลุ่มที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ กันตามที่ระบุไว้ในตารางนั้นแน่ใช่เลย แล้วสัมภาษณ์ในเรื่องที่ต้องการทราบ 1 เรื่องและให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ลงลายมือในช่องคุณลักษณะนั้นๆ

1.2.3 ผู้วิจัยใช้เวลา 10 นาที ในการร่วมกิจกรรมและเมื่อผู้วิจัยให้สัญญาณหมดเวลาผู้ป่วยจะต้องหยุดการกระทำใดๆทั้งสิ้น

1.3 จากนั้นผู้วิจัยจะเริ่มอ่านรายชื่อผู้ป่วยทีละคนไปเรื่อยๆ หากผู้ป่วยคนใดมีลายมือของผู้ที่ถูกอ่าน ให้กากบาททับช่องในตารางนั้นและถ้ากากบาทนั้นครบในแนวตั้งหรือแนวนอนหรือแนวทแยง ให้ผู้นั้นร้องออกมาว่า “ นั้นแน่ใช่เลย ” พร้อมทั้งให้ออกมานั่งกลางวง

1.4 ผู้วิจัยจะอ่านรายชื่อไปเรื่อยๆจนกระทั่งเหลือชื่อผู้ป่วย 1-2 คนจะหยุดอ่านและให้ผู้ป่วยที่เหลือร่วมกิจกรรมสนุกสนานโดยที่ให้ผู้ป่วยในกลุ่มช่วยกันเสนอ

1.5 ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยทั้งหมดนั่งเป็นวงกลมแล้วสอบถามความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีลายมือของเพื่อนมากที่สุดและน้อยที่สุด และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถาม ร่วมแสดงความคิดเห็นตลอดจนให้การเสริมแรงกับผู้ที่มีความสามารถ

1.6 ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยร่วมกันแสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออก ของแต่ละบุคคลและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม

1.7 ผู้วิจัยสรุปประโยชน์ของกิจกรรมเพิ่มเติม

2. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมาย วิธีการ กฎระเบียบ บทบาทหน้าที่ของผู้ป่วยและผู้วิจัยให้ทราบดังนี้

2.1 จุดมุ่งหมายของการเข้าร่วมการฝึกครั้งนี้ เพื่อที่จะฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวโดยจะเน้นไปที่พฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่ขัดแย้งโดยที่ผู้ป่วยจะไม่มุ่งเน้นการเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงผู้อื่น ให้ความร่วมมือ รู้จักการประนีประนอม ไม่หลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นและไม่มุ่งเน้นที่จะเอาใจผู้อื่นมากเกินไปจนไม่คิดถึงตนเอง

2.2 วิธีการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ที่ใช้ในการฝึกครั้งนี้จะมีหลายรูปแบบโดยจะมุ่งเน้นให้ทุกคนได้แสดงความสามารถตามศักยภาพของตนเอง

2.3 กฎระเบียบทั่วไปในการฝึก

2.3.1 ผู้ป่วยทุกคนจะต้องรักษาความลับของสมาชิกในกลุ่ม โดยไม่นำเอาเรื่องราวและพฤติกรรมของผู้ป่วยในกลุ่มออกไปเปิดเผยหรือนำไปล้อเล่นที่อื่น

2.3.2 ผู้ป่วยต้องมีความจริงใจในการพูด การแสดงออกและการกระทำ

2.3.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับของสมาชิกทุกคน ขอให้เป็นไปในทาง

สร้างสรรค์

2.4 บทบาทของผู้ป่วยทุกคนในกลุ่ม

2.4.1 มีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกกิจกรรม

2.4.2 พร้อมทั้งจะช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกทุกคนภายในกลุ่มอย่างเต็มที่และเต็มใจ

2.5 บทบาทของผู้วิจัย

2.5.1 เป็นผู้สร้างสถานการณ์ที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้ป่วยเกิดการเรียนรู้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม

2.5.2 เป็นผู้ประสานงานและเป็นที่ปรึกษาภายในกลุ่ม

2.6 การเข้าร่วมกิจกรรม ผู้ป่วยจะต้องเข้าร่วมทั้งหมด 12 ครั้งๆละ 1 ชั่วโมง ในวันจันทร์และวันพุธ เวลา 13.30-14.30 น. ที่ห้องประชุมตึกพยับหมอก โรงพยาบาล สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ

2.7 เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ซักถาม

3. การประเมินผล

3.1 สังเกตความร่วมมือในการแนะนำตนเองของผู้ป่วย

3.2 สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรม “ นั้นแน่ใช่เลย “

3.3 สังเกตจากการซักถาม การตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็น

ตารางนั้นแก้ไขเลย

<u>ยืมเก่ง</u>	<u>ช่างพูด</u>	<u>บุคลิกดี</u>
<u>มาดเท่</u>	<u>เสียงเพราะ</u>	<u>มีเสน่ห์</u>
<u>สวยที่สุด</u>	<u>หล่อที่สุด</u>	<u>ร้องเพลงเก่ง</u>

ครั้งที่ 2

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้
จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ปวยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญ
ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ การแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม
การหลีกเลี่ยง การยอมให้

เทคนิคที่ใช้ กิจกรรมกลุ่ม การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้ข้อเสนอแนะ การเสริมแรง
เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

ชิ้นส่วนครอบครัวอลวน ซึ่งในหนึ่งครอบครัวจะประกอบด้วยสมาชิก 4 คน คือ
พ่อ แม่ พี่ชายและน้องสาว มีจำนวน 12 ชิ้นและแต่ละครอบครัวจะมีสัญลักษณ์ที่แตก
ต่างกัน

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. ผู้วิจัยสนทนากับผู้ปวยจิตเภทในเรื่องความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว
ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอและเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นแล้ว มนุษย์เราย่อมจะมีการแสดง
ออกในหลายพฤติกรรมซึ่งจะแตกต่างกันออกไป และเปิดโอกาสให้ผู้ปวยได้เล่า
ประสบการณ์ในการแสดงพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว
และกล่าวนำสู่พฤติกรรมที่แสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งด้านการไม่มุ่งเน้นการเอาแต่
ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น การร่วมมือ การประนีประนอม
การไม่หลีกเลี่ยงปัญหา การไม่ยอมให้ผู้อื่นมากเกินไปโดยคำนึงถึงตนเองบ้าง

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้กิจกรรม “ ครอบครัวอลวน “ มีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นมีส่วนร่วม

1.1 ผู้วิจัยชี้แจงวิธีการร่วมกิจกรรมครอบครัวอลวน ดังนี้

1.1.1 ผู้วิจัยแจกชิ้นส่วนครอบครัวอลวน ให้ผู้ปวยทุกคนๆละหนึ่งชิ้น
แต่ละชิ้นจะมีลักษณะแตกต่างกันซึ่งแต่ละชิ้นจะแทนสมาชิกในครอบครัว โดยที่ผู้ปวยจะ
ต้องหาครอบครัวของตนเองให้พบตามเวลาที่ผู้วิจัยกำหนด และหนึ่งครอบครัวจะประกอบ
ไปด้วยสมาชิก 4 คน

1.1.2 ผู้วิจัยจะให้สัญญาณเพื่อให้ผู้ปวยเริ่มกิจกรรมและเมื่อหาครอบครัว
ของตนเองได้แล้วให้ครอบครัวนั้นรีบนั่งลงทางด้านขวามือของผู้วิจัย

1.1.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแต่ละครอบครัวโดยดูจาก
สัญลักษณ์ของแต่ละกลุ่ม

1.1.4 ผู้วิจัยขออาสาสมัคร 1 ครอบครัว เพื่อให้แสดงบทบาทตาม
สถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ให้สมาชิกของครอบครัวทั้ง 4 คน ยืนขึ้นและจับมือกันเป็นวงกลม

4.2 ผู้วิจัยตั้งคำถามถามสมาชิกว่า

ผู้วิจัย : ถ้าพ่อเลิกงาน และกลับมาถึงบ้านโดยต้องโทรรถเมล์มาเหนื่อยและ
หิวมาก เห็นสภาพของบ้านสกปรก รกรุงรัง ลูกๆ เล่นกันเนื้อตัวสกปรก แม่นั่งดูโทร
ทัศน์และยังไม่ได้ทำอาหารมื้อเย็น พ่อรู้สึกโกรธแม่มาก พ่อจะทำอย่างไร

ผู้วิจัยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้ เจอๆ ออกนอกบ้าน ดำว่าแม่ โดยให้ผู้ช่วยแสดง
ความคิดเห็นว่าเพราะอะไรถึงตอบอย่างนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้สถานการณ์ในที่นี้คือ พ่อออก
นอกบ้าน

ผู้วิจัยพูดกับพ่อว่า : ให้พ่อหันหน้าออกนอกวง พร้อมทั้งให้ก้าวเท้าออกไปหนึ่ง
ก้าว โดยที่มือยังจับกันอยู่

ผู้วิจัยตั้งคำถามว่า : เมื่อพ่อออกนอกบ้านแล้วแม่จะทำอย่างไร

ผู้วิจัยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้ ไม่สนใจ ออกนอกบ้าน บ่นว่าพ่อ โดยให้ผู้ช่วย
แสดงความคิดเห็นว่าเพราะอะไรถึงตอบอย่างนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้สถานการณ์ในที่นี้คือ แม่
ออกนอกบ้าน

ผู้วิจัยพูดกับแม่ว่า : ให้แม่หัน หน้าออกนอกวง พร้อมทั้งให้ก้าวเท้าออกไปหนึ่ง
ก้าว โดยที่มือยังจับกันอยู่

ผู้วิจัยตั้งคำถามว่า : เมื่อพ่อและแม่ ไม่อยู่บ้านแล้ว พี่ชายจะทำอย่างไร

ผู้วิจัยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้ ไม่สนใจ ออกนอกบ้าน โดยให้ผู้ช่วยแสดง
ความคิดเห็นว่าเพราะอะไรถึงตอบอย่างนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้สถานการณ์ในที่นี้คือ พี่ชายออกนอก
บ้าน

ผู้วิจัยพูดกับพี่ชายว่า : ให้พี่ชายหัน หน้าออกนอกวง พร้อมทั้งให้ก้าวเท้าออก
ไปหนึ่งก้าว โดยที่มือยังจับกันอยู่

ผู้วิจัยตั้งคำถามว่า : เมื่อพ่อ แม่และพี่ชาย ไม่อยู่บ้านแล้ว น้องสาวจะ
อย่างไร

ผู้วิจัยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้ ไม่สนใจ ออกนอกบ้าน อยู่บ้าน โดยให้ผู้ช่วย
แสดงความคิดเห็นว่าเพราะอะไรถึงตอบอย่างนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้สถานการณ์ในที่นี้คือ
น้องสาวอยู่บ้าน

ผู้วิจัยพูดกับน้องสาวว่า : ให้นั่งพับเพียบลงกับพื้น โดยที่มือของทั้ง 4 คนยัง
จับกันอยู่

ผู้วิจัยพูดกับพ่อ แม่และพี่ชายว่า : ให้เดินไปอีกหนึ่งก้าว โดยที่มือยังจับกันอยู่

ผู้วิจัยตั้งคำถามผู้ป่วนในกลุ่มว่า : เกิดอะไรขึ้นกับแขนของคนทั้ง 4 คนนี้

คำตอบที่ต้องการก็คือ ความตึงเครียดที่แขนของคนทั้ง 4

ผู้วิจัยตั้งคำถามผู้ป่วนในกลุ่มว่า : สาเหตุของความตึงเครียดของครอบครัวนี้คือ

อะไร คำตอบที่ต้องการก็คือ ความขัดแย้ง ความไม่ลงรอยกัน

ผู้วิจัยตั้งคำถามกับผู้ป่วนในกลุ่มว่า : มีพฤติกรรมใดเกิดขึ้นบ้างและควรจะ

แก้ไขอย่างไร

ผู้วิจัยพูดกับผู้ป่วนในกลุ่มว่า ในที่นี้จะใช้สถานการณ์นี้

ผู้วิจัยพูดกับพ่อ แม่ และพี่ชายว่า : ให้ทุกคนหันหน้ากลับเข้ามา แล้วเดินเข้า

มาก้าวหนึ่ง

ผู้วิจัยพูดกับน้องสาวว่า : ให้น้องสาวยืนขึ้นแล้วเข้ามารวมกับครอบครัว

ผู้วิจัยให้ผู้ป่วนในกลุ่ม ปรบมือให้กับผู้แสดงทั้ง 4 คนและกลับไปรวมกับกลุ่ม

ค. ชั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

ผู้วิจัยให้ผู้ป่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้ข้อเสนอแนะ

ในหัวข้อต่อไปนี้

1. เกิดอะไรขึ้นกับครอบครัวนี้บ้าง

2. ถ้าท่านเป็นสมาชิกในครอบครัวท่านควรจะทำอย่างไรและเพราะอะไร

ง. ชั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ป่วนช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการทำกิจกรรม

2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ครั้งที่ 3

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการแข่งขัน

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ปวยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความ
ขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ไม่มุ่งเน้นที่จะเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์
ของผู้อื่น

เทคนิคที่ใช้ บทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้
ข้อเสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เนื้อเพลงสวัสดี
2. บทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมและสร้างความสนุกสนาน โดยให้ผู้ปวยร่วม
กิจกรรมประกอบเพลง “ สวัสดี “ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 ให้ผู้ปวยหัดร้องเพลงตามผู้วิจัย 2 เที้ยว
- 1.2 ให้ผู้ปวยสังเกตท่าทางประกอบเพลงจากผู้วิจัย
- 1.3 ให้ผู้ปวยจับกันเป็นคู่ ๆ
- 1.4 ให้ผู้ปวยร้องเพลงพร้อมทั้งท่าทางประกอบเพลง
- 1.5 ยุติกิจกรรม
- 1.6 ให้ผู้ปวยสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการทำกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัด
แย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีก
เลี่ยง การยอมให้ และกล่าวนำสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับ
สมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวกับการไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและ
ประโยชน์ของผู้อื่น

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท โดยมีขั้นตอนการฝึกดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์และบทบาทของผู้ปวยต่อสถาน
การณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจ
ตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้นดังนี้

สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1 ขณะที่มารดาและบิดามารับนายเจนกลับบ้าน นายเจนบอกกลับมารดาและบิดาว่าต่อหน้าพยาบาลว่า กลับไปบ้านคราวนี้ ตนเองจะเป็นคนดีช่วยทำงานบ้าน บิดาพอได้ยินนายเจนพูด จึงพูดเปรยๆว่า ขอให้ทำได้อย่างที่พูดจริงๆเถอะ ถ้าท่านเป็นนายเจนท่านจะทำอย่างไร

สถานการณ์ที่ 2 ขณะที่มารดา น้องและเพื่อนๆ มาเยี่ยม น.ส. ตีม์ ๆ ถูกพยาบาลเรียกไปฉีดยา น.ส.ตีม์ไม่อยากฉีดยาจึงนั่งเฉยไม่ไป ถึงแม้ว่ามารดาจะช่วยพูดและให้เหตุผลต่างๆแต่น.ส.ตีม์ก็ไม่ฟัง มารดาโมโหมากจึงด่า น.ส.ตีม์ ด้วยเสียงดัง จนเพื่อนผู้ป่วยหันมามอง ถ้าท่านเป็น น.ส. ตีม์ ท่านจะทำอย่างไร

2. ชื่นแสดง

2.1 ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คน และให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมารับบทบาทสมมติจากผู้วิจัย

2.2 จัดฉากโดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ

2.3 เตรียมผู้สังเกตการณ์ โดยให้ผู้ป่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

2.4 ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ

ค. ขั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

ผู้ป่วยให้ผู้ป่วยกลุ่มที่ไม่ได้แสดงช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง และการให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้นจากสาเหตุอะไร

2. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวหรือไม่ และอย่างไร

3. ตัวแทนกลุ่มเสนอข้อสรุปและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยคนอื่นสรุปเพิ่มเติม

ง. ขั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ป่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในการฝึกพฤติกรรมในการแสดงออกและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่มุ่งเน้นการเอาแต่ใจตนเองคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น

การประเมิน

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ

2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

เนื้อเพลงสวัสดี

สวัสดี สวัสดี	(ยกมือ ไหว้กัน)
วันนี้เรามาพบกัน	(ใช้มือขวาจับกัน)
เธอกับฉัน	(ใช้มือขวาชี้ไปที่เพื่อน และชี้มาที่ตัวเอง)
พบกัน สวัสดี	(ใช้มือขวาจับกัน และยกมือสวัสดี)

ครั้งที่ 4

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการร่วมมือ

จุดประสงค์

เพื่อให้ผู้ปวยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความ
ขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร่วมมือ

เทคนิคที่ใช้ เทคนิคแม่แบบ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

วีดิทัศน์

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ป่วย โดยให้ผู้ป่วยร่วมกิจกรรม “ รวมดอกไม้ “ โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1.1 ผู้วิจัยแทนคำผู้ป่วยเพศชาย เท่ากับดอกไม้สีแดง เพศหญิงเท่ากับดอกไม้สีส้ม

1.2 ผู้วิจัยจะเปิดเพลงให้ผู้ป่วยได้เต้นรำตามสบาย แล้วคอยฟังคำสั่งในการปฏิบัติเมื่อเพลงหยุด เช่น ดอกไม้สีแดงและสีส้ม 3 ดอก ดอกไม้สีแดง 1 ดอกและดอกไม้สีส้ม 4 ดอก เป็นต้น ให้ทุกคนปฏิบัติตาม

1.3 ยุติกิจกรรม

1.4 ให้ผู้ป่วยสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่มุ่งเน้นที่จะเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่นและกล่าวนำสู่พฤติกรรมความร่วมมือ

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคแม่แบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวนำสู่การเสนอแม่แบบ โดยการสนทนาซักถามผู้ป่วยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการร่วมมือ

2. ขั้นเสนอแม่แบบ ผู้วิจัยฉายวีดิทัศน์เรื่อง “ ร่วมมือกันดีกว่า “ ที่มีเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการร่วมมือทั้งที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมในการแสดงออก ให้ผู้ป่วยดูพร้อมทั้งให้ผู้ป่วยพิจารณาตามไปด้วย

ค. ขั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

1. ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 3 กลุ่มๆละ 4 คน และแจกกระดาษให้ผู้ป่วยพิจารณาแต่ละสถานการณ์ว่าจะเลือกหรือไม่เลือกที่จะกระทำพร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบ
2. ผู้วิจัยให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมาเสนอผลของการตัดสินใจของกลุ่ม
3. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยอื่นๆ ร่วมกันแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับให้การเสริมแรงและให้ข้อเสนอแนะ

ง. ขั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ป่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในกิจกรรมและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกด้านการร่วมมือ

การประเมินผล

1. สังเกตความสนใจ จากการดูวิดิทัศน์
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

เอกสารประกอบ เทคนิคแม่แบบ

เรื่อง
ร่วมมือกันดีกว่า

ลำดับ	ภาพ	เสียง
1	ในห้องนอนของออด ออดกลับจากโรงเรียนมาด้วยอาการไม่พอใจที่มารดาให้ไปตัดผม และมารดาเข้ามาต่อว่าออด ที่ออดแสดงกิริยาไม่ดี	ออด : เบื่อจัง วันนี้เป็นวันเปิดเรียนวันแรก เราผมสั้นต้องโดนเพื่อนล้อแน่ๆ แม่ : ออดแม่ละเบื่อบ้างจริงๆ พุดกันไม่รู้เรื่องหรือไง เด็กวันอย่าให้โมโหละเดี๋ยวเหอะ
2	ในห้องนอนของออด ออดกำลังนอนเสียใจอยู่บนเตียงและคิดว่าจะไม่ไปโรงเรียน	แม่ : ออดแม่ว่า ออดนะผมสั้นนะหล่อดีนะ และถึงออดไม่ตัดผมวันนี้ ออดก็ต้องตัดอยู่ดีและแม่ว่าคุณครูที่โรงเรียนคงไม่ยอมแน่ๆ หรือออดว่าไงจะ ออด : ครับแม่ ที่จริงออดก็ไม่ควรไว้วายเลยนะ
3	ที่หน้าโรงเรียน	อ้าว : ออด เธอว่าหน้าเราเป็นสิวเห็นชัดไหม ออด : ถ้าไม่สังเกตนะไม่เห็นหรอก อ้าว : จริงนะ ออด : แล้วอ้าวว่าผมเราละสั้นน่าเกลียดไหม อ้าว : ถ้าไม่บอกก็ไม่รู้หนะว่านายตัดผมมา ไปเถอะสายแล้วเดี๋ยวเรียนไม่ทัน
4	ห้องรับแขก	น้องอืด : บ๊นๆกรตขึ้นภูเขาแล้ว ออด : นี่ ไปเล่นให้ไกลๆฉันได้ไหม น้ารำคาญจริงๆ น้องอืด : แงๆ แม่ : มีเรื่องอะไรกันเธอจะลูก

ลำดับ	ภาพ	เสียง
5	หน้าบ้าน	ออก ลูกอี๊ด น้องอี๊ด : พี่ออกผลักอี๊ดลัม อี๊ดเจ็บ ออก : คุณแม่ดูสิคะ ที่อื่นไม่มีเล่น อี๊ดนะเอารถมาไถบนเท้าออก หน้า รำคาญจริงๆ แม่ : เรื่องเท่านี้เอง ออกเคยรัก น้องจะตาย ทำไมเมื่อก่อนออกเคย อารมณ์ดีเดี๋ยวนี้ทำไมโมโหง่ายนัก ละลูก ป้า : ทำอะไรอยู่คะ แม่ : ก็เก็บกวาดไปเรื่อยๆคะ คุณ วดีไปไหนมาคะ ป้า : วันนี้ทำไมบ้านเงียบจัง เด็กๆไม่ อยู่หรอคะ แม่ : อ้ออยู่คะ ย้ายเอ้อยู่ข้างบนส่วน ดาอี๊ดโทรศัพท์ท้อยู่โน่น โอ๊ย พูดนานเป็นชั่วโมงๆไม่ยอมวางซัก ทีเลย ป้า : เด็กสมัยนี้ก็อย่างนี้แหละคะ แม่ : ที่นี้บางทีพี่น้องก็ทะเลาะกัน เองก็จะโทรส่วนยายน้องก็จะโทร ป้า : เด็กสมัยนี้ก็อย่างนี้แหละคะ ต้องตามใจกันหน่อย มันคนละ สมัยกับเรานี้คะ
6	ห้องรับแขก	อี๊ด : เออๆ นั่นนะซี เอ : นี่พี่อี๊ดเร็วๆหน่อยได้ไหม จะ ใช้บ้าง จะนัดยายหม่อมเดี๋ยวไม่ทัน กันพอดี คุณนานจังเลย อี๊ด : น้องสาวฉันเองแหละ เออๆ คุยกันต่อดีกว่า

ลำดับ	ภาพ	เสียง
7	หน้าบ้าน	เอ : นี่ให้อีกแป๊ปปเดียวนะ ถ้าออกมาจากครัวแล้วยังไม่วางอีกละน่าดู อ้อด : เออๆ เจ้าเดิมอีกแหละ ป้า : คุณคะแฟนคุณโทรมาที่บ้านคะ เขาบอกให้คุณวางโทรศัพท์ด้วย เพราะมีธุระ เพราะโทรเข้ามาสายไม่วางเลย แม่ : อ้อ ขอบคุณคะ ขอโทษนะคะที่รบกวนคุณ ป้า : ไม่เป็นไรคะ แม่ : ขอบคุณคะ
8	ห้องรับแขก	แม่ : ยัยเอ๋ วางโทรศัพท์ซะทีสิ คุณพ่อเขามีธุระที่จะคุยกับแม่ แต่โทรเข้ามาสายไม่วางเลยซักที คุณวดูตสำหรับเดินมาบอก
9	ห้องรับแขก	แม่ : เรื่องการใช้โทรศัพท์ แม้ว่าพวกหนูจะใช้กันนานๆ แบบนี้ไม่ไหวนะลูก ถ้าหากใครเป็นอะไรไปแล้วโทรศัพท์เข้ามาแล้วไม่ติดแล้วอะไรจะเกิดขึ้น หนูสองคนก็ได้แล้ว อย่าให้แม่ต้องดูแล คิดเอาเองก็แล้วกัน

ครั้งที่ 5

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการประนีประนอม

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ป้วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความ
ขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประนีประนอม

เทคนิคที่ใช้ เทคนิคแม่แบบ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

รูปภาพประกอบเสียง

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ป่วย โดยการให้ผู้ป่วยร่วมกิจกรรม “ ปรบ
มือ “ โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1.1 ผู้วิจัยปรบมือให้ดูเป็นตัวอย่างทีละขั้นตอน และให้ผู้ป่วยทำเลียนแบบ
จนเข้าใจดังนี้

1.1.1 ปรบมือพร้อมๆกัน 1 ครั้ง

1.1.2 เพิ่มปรบมือเป็น 3 ครั้ง 5 ครั้ง 7 ครั้งและ 9 ครั้ง ตามลำดับ

1.1.3 จากนั้นปรบมือตามลำดับ ต่อเนื่องกันไปตั้งแต่ 1-3-5-7-9

หรืออาจสลับจังหวะการปรบมือ ตามที่ผู้วิจัยออกคำสั่ง

1.1.4 ยุติกิจกรรม

1.1.5 ให้ผู้ป่วยสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความ
ขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการร่วมมือและกล่าวนำสู่พฤติกรรมในการแสดงออกใน
การเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการประนีประนอม

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคแม่แบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นนำ ผู้วิจัยกล่าวนำสู่การเสนอแม่แบบโดยการสนทนาซักถามผู้ป่วยเกี่ยวกับ
พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการร่วมมือ

2. ขั้นเสนอแม่แบบ ผู้วิจัยเสนอแม่แบบโดยใช้รูปภาพประกอบเสียง เรื่อง “
การประนีประนอม “ ที่มีเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง
กับสมาชิกในครอบครัวด้านการประนีประนอมทั้งที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม พร้อมทั้งให้
ผู้ป่วยได้พิจารณาและติดตามไปด้วย

ค. ชั้นเคราะห์ (15 นาที)

1. ผู้วิจัยแบ่งผู้ป้วยออกเป็น 3 กลุ่มๆละ 4 คนและแจกกระดาษให้แต่ละกลุ่มพิจารณาแต่ละสถานการณ์ว่าจะเลือกหรือไม่เลือกที่จะกระทำตามพฤติกรรมแม่แบบพร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบ

2. ผู้วิจัยให้ผู้ป้วยแต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมาเสนอผลการตัดสินใจของกลุ่ม ผู้วิจัยให้ผู้ป้วยร่วมกันแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้การเสริมแรงและให้ข้อเสนอแนะ

ง. ชั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ป้วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในกิจกรรมและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกด้านการประนีประนอม

การประเมินผล

1. สังเกตความสนใจ จากการดูภาพประกอบเสียง
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

เอกสารประกอบเทคนิคแม่แบบ
เรื่องประนีประนอมกันดีกว่า

ลำดับ	ภาพ	เสียง
1	พยาบาลกำลังยืนสนทนากับนายศักดิ์ เรื่องการกลับบ้าน	พยาบาล: คุณศักดิ์คะ เมื่อสักครู่ คุณหมอบอกกับดิฉันว่า อนุญาตให้คุณกลับบ้านได้แล้วคะ ศักดิ์ : ขอบคุณมากครับ แสดงว่า ถ้าแม่มาผมกลับบ้านได้เลยใช่หรือป่าวครับ พยาบาล : แน่แน่นอนคะ แล้วพามาหาพี่นะคะ
2	ศักดิ์กำลังนั่งคิด	ศักดิ์กำลังยีนคิด เรากำลังจะได้กลับบ้านแล้ว ไม่รู้ว่าคนที่บ้านเขาเป็นยังไงกันบ้าง ดีใจจริงเลย เอ...เมื่อไหร่แม่จะมาซักทีนะ เห็นบอกว่าจะมาก่อนเที่ยง นี่ก็เที่ยงกว่าแล้ว
3	ศักดิ์ยืนคุยกับมารดา	ศักดิ์ : แม่จำผมมีข่าวดีจะมาบอก มารดา : แหมวันนี้อารมณ์ดีจัง ไหนมีอะไรจะบอกก็บอกมาสิ ศักดิ์ : วันนี้หมออนุญาตให้ผมกลับบ้านไปพักฟื้นที่บ้านได้แล้ว มารดามีสีหน้าวิตกกังวล : วันนี้นคงยังกลับไม่ได้นะ แม่ยังไม่พร้อม ศักดิ์ สีหน้าไม่พอใจและตวาดแม่ว่า: แม่ก็อย่างนี้ทุกทีอะอะอะไรก็ไม่พร้อมทั้งปีฉันละเบื่อแม่ที่สุดเลย (สบัดหน้าและวิ่งหนีไป)
4	พยาบาลกำลังยืนสนทนากับนายศักดิ์ เรื่องการกลับบ้าน	พยาบาล: คุณศักดิ์คะ เมื่อสักครู่ คุณหมอบอกกับดิฉันว่า อนุญาตให้คุณกลับบ้านได้แล้วคะ ศักดิ์ : ขอบคุณมากครับ แสดงว่า ถ้าแม่มาผมกลับบ้านได้เลยใช่หรือป่าวครับ

ลำดับ	ภาพ	เสียง
5	ศักดิ์กำลังนั่งคิด	ศักดิ์กำลังยั้งคิด เรากำลังจะได้กลับบ้านแล้ว ไม่รู้ว่าคนที่บ้านเขาเป็นยังไงกันบ้าง ดีใจจังเลย เอ...เมื่อไหร่แม่จะมาซักทีนะ เห็นบอกว่าจะมาก่อนเที่ยง นี่ก็เที่ยงกว่าแล้ว
6	ศักดิ์ยืนคุยกับมารดา	ศักดิ์ : แม่จำผมมีข่าวดีจะมาบอก มารดา : แหมวันนี้อารมณ์ดีจัง ไหนมีอะไรจะบอกก็บอกมาซิ ศักดิ์ : วันนี้หมออนุญาตให้ผมกลับบ้านไปพักพื้นที่บ้านได้แล้ว มารดามีสีหน้าวิตกกังวล : วันนี้คงยังกลับไม่ได้นะ แม่ยังไม่พร้อม ศักดิ์ สีหน้าเศร้า : ทำไมละครับแม่ แม่ : แม่ไม่ทราบว่าคุณจะได้กลับบ้านเลยไม่ได้เตรียมเสื้อผ้าและสตางค์มาซื้อยา เอาไว้พรงั้นนะ แม่จะมารับลูกแต่เช้าเลย ศักดิ์ : ไม่เป็นไรครับ ดีเหมือนกันผมจะได้บอกลาเพื่อนๆ แล้วพรงี้แม่รับมานะครับ แม่ : จ๊ะ
6		

ครั้งที่ 6

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการหลีกเลี่ยง

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ป้วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการไม่มุ่งเน้นการหลีกเลี่ยงปัญหา
เทคนิคที่ใช้ บทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

บทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมของผู้ป้วย โดยการให้ร่วมกิจกรรม “ จะเอ๋ “ โดยมีวิธีดำเนินกิจกรรมดังนี้

- 1.1 ให้ผู้ป้วยนั่งล้อมเป็นวงกลม
- 1.2 ผู้วิจัยอธิบายว่า ถ้าผู้ป้วยหันหน้าไปทางซ้ายให้พูดว่า “ จะ “ และหันไปทางขวา ให้พูดว่า “ เอ๋ “
- 1.3 ให้ผู้ป้วยพูดอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ถ้าพูดผิดขัดข้องหรือพูดซ้ำจะปรับผิดโดยให้ออกไปนั่งกลางวง
- 1.4 ยุติกิจกรรม
- 1.5 ให้ผู้ป้วยสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการประนีประนอมและกล่าวนำสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการไม่มุ่งเน้นการหลีกเลี่ยงปัญหา

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป้วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่มุ่งเน้นที่จะหลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น ดังนี้

สถานการณ์

น.ส. แดงต้อย มารับยาที่โรงพยาบาลกับบิดา ขณะนั่งรถกลับบ้านน.ส.แดงต้อยนั่งหลับมาตลอดทาง เมื่อถึงป้ายที่ต้องลงบิดาจึงต้องปลุก ทำให้น.ส. แดงต้อยรีบร้อนจนลืมถุงยาไว้บนรถเมล์ น.ส. แดงต้อยไม่กล้าบอกบิดา จนถึงเวลารับประทานยา บิดาจึงถามถึงยาและเมื่อรู้ว่า น.ส.แดงต้อยลืมยาไว้บนรถจึงโกรธมาก และดุด่า ว่าน.ส.แดงต้อยเป็นคนทำอะไรไม่ได้เรื่อง ถ้าเป็นท่านๆจะทำอย่างไร

2. ชั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยแบ่งผู้ช่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คนและให้กลุ่มส่งตัวแทนมารับบทบาทสมมติจากผู้วิจัย

2.2 จัดฉาก โดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ

2.3 เตรียมผู้สังเกตการณ์โดยให้ผู้ช่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

2.4 ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ

ค. ชั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

ผู้ช่วยให้ผู้ช่วยกลุ่มที่ไม่ได้แสดงช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง และการให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้นจากสาเหตุอะไร
2. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวหรือไม่ และอย่างไร
3. ตัวแทนกลุ่มเสนอข้อสรุปและเปิดโอกาสให้ผู้ช่วยคนอื่นสรุปเพิ่มเติม

ง. ชั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ช่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในการฝึกพฤติกรรมและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา

การประเมิน

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ครั้งที่ 7

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการยอมให้

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ป่วนจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความ
ขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากจนเกินไปโดยคำนึงถึงตนเอง
บ้าง

เทคนิคที่ใช้ บทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อ
เสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

บทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. เตรียมความพร้อมของผู้ป่วย โดยให้ร่วมกิจกรรม “ ลมเพลมพัด “ โดยมี
วิธีดำเนินกิจกรรมดังนี้

1.1 ให้ผู้ป่วยนั่งล้อมเป็นวงกลม พร้อมทั้งแจกกระดาษสีรูปสัตว์ ให้คนละ
หนึ่งแผ่น

1.2 ฝึกให้ผู้ป่วยร้องเพลง ลมเพลมพัด

1.3 ให้ผู้ป่วยร้องเพลงพร้อมกันและเว้นช่วงประโยคสุดท้ายให้ผู้วิจัยเป็นคน

บอก

1.4 ผู้ป่วยที่มีสิ่งที่ผู้วิจัยบอกจะต้องวิ่งสลับที่กัน

1.5 ยุติกิจกรรม

1.6 ให้ผู้ป่วยสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัด
แย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่มุ่งเน้นการหลีกเลี่ยงปัญหา และกล่าวนำสู่พฤติกรรม
ในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากจนเกินไป
โดยคำนึงถึงตนเองบ้าง

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่ยอมให้ผู้อื่นมาก
จนเกินไปโดยคำนึงถึงตนเองบ้าง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น ดังนี้

สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1 วันนี้มารดานัดจะนำข้าวมันไก่ ซึ่งเป็นอาหารโปรดมาเยี่ยมที่โรงพยาบาล แต่พอมารดามาถึง กลับไม่มีข้าวมันไก่มา ท่านจะอย่างไร

สถานการณ์ที่ 2 น้องสาวนำเสื้อตัวโปรดของท่านไปใส่ และเพื่อนที่ซักไม่ออกโดยไม่บอกท่าน วันนี้ท่านกะว่าจะใส่เสื้อตัวโปรดไปอวดเพื่อน ท่านจึงทราบ ท่านจะอย่างไร

2. ชั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คนและให้กลุ่มส่งตัวแทนมารับบทบาทสมมติจากผู้วิจัย

2.2 จัดฉาก โดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ

2.3 เตรียมผู้สังเกตการณ์โดยให้ผู้ป่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

2.4 ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ

ค. ชั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

ผู้ช่วยให้ผู้ป่วยกลุ่มที่ไม่ได้แสดงช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง และการให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้นจากสาเหตุอะไร

2. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวหรือไม่ และอย่างไร

3. ตัวแทนกลุ่มเสนอข้อสรุปและเปิดโอกาสให้ผู้ช่วยคนอื่นสรุปเพิ่มเติม

ง. ชั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ช่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในการฝึกพฤติกรรมและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมและการหลีกเลี่ยง

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ

2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ลมเพลมพัด

ลมเพลมพัด โบกสบัดพัดมาไวไว

ลมเพลมพัด อะไร

ลมเพลมพัด อะไร

ฉันจะบอกให้ พัดคนที่

ครั้งที่ 8

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ช่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความ
ขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับไม่มุ่งเน้นการเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการ
และประโยชน์ของผู้อื่น การร่วมมือ การประนีประนอม

เทคนิคที่ใช้ บทบาทสมมติแบบไม่มีบท การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อ
เสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

บทบาทสมมติ

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. เตรียมความพร้อมของผู้ป่วย โดยให้ร่วมกิจกรรม “ พูดตรงกันข้าม ”
โดยมีวิธีดำเนินกิจกรรมดังนี้

1.1 ให้สมาชิกนั่งล้อมเป็นวงกลม

1.2 ทหาอาสาสมัคร 1 คน โดยผู้วิจัยชี้แจงว่า อาสาสมัครจะเดินไปรอบๆ
วง และเรียกชื่อผู้ป่วยที่อยู่ในกลุ่มหนึ่งคน พร้อมทั้งพูดอะไรก็ได้ขึ้นมาหนึ่งอย่าง และ
ผู้ป่วยที่ถูกเรียกชื่อจะต้องพูดในสิ่งที่ตรงกันข้าม เช่น ผีดำ ต้องพูดว่า ผีขาว เป็นต้น
ถ้าใครตอบไม่ได้หรือซ้ำให้ออกมานั่งกลางวง

1.3 ยุติกิจกรรม

1.4 ให้ผู้ป่วยสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัด
แย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากเกินไป โดยคำนึงถึงตนเองบ้าง
และกล่าวนำสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิก
ในครอบครัวที่เกี่ยวกับการไม่มุ่งเน้นการเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและ
ประโยชน์ของผู้อื่น การร่วมมือ การประนีประนอม

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่มุ่งเน้นที่จะเอาแต่

ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น การร่วม การประนีประนอม ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น ดังนี้

สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1 นายแดง หลังจากกลับไปอยู่บ้านได้ 2 วัน เริ่มเบื่อและไม่อยากที่จะรับประทานยา มารดาจึงบ่นและด่าว่าท่าน ท่านจะทำอย่างไร

สถานการณ์ที่ 2 ขณะที่ท่านกำลังดูละครเรื่องโปรด บิดากลับมาจากที่ทำงาน และรีบเปลี่ยนช่องโทรทัศน์ เพื่อฟังข่าว พร้อมทั้งบ่นว่าท่านเป็นคนที่ไร้สาระไม่รู้จักฟังสิ่งที่มีประโยชน์ ท่านจะทำอย่างไร

2. ชั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยแบ่งผู้ช่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คนและให้กลุ่มส่งตัวแทนมารับบทบาทสมมติจากผู้วิจัย

2.2 จัดฉาก โดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ

2.3 เตรียมผู้สังเกตการณ์โดยให้ผู้ช่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆที่เกิดขึ้น

2.4 ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ

ค. ชั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยกลุ่มที่ไม่ได้แสดงช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง และการให้ข้อเสนอแนะในหัวข้อต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้นจากสาเหตุอะไร

2. จากสถานการณ์ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวหรือไม่ และอย่างไร

3. ตัวแทนกลุ่มเสนอข้อสรุปและเปิดโอกาสให้ผู้ช่วยคนอื่นสรุปเพิ่มเติม

ง. ชั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ช่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในการฝึกพฤติกรรมและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การประเมิน

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ

2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ครั้งที่ 9

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการหลีกเลี่ยง การยอมให้

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ปวยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการไม่หลีกเลี่ยงปัญหา ไม่ยอมผู้อื่นจนเกินไปโดยคำนึงถึงตนเองบ้าง

เทคนิคที่ใช้ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. เตรียมความพร้อมของผู้ป่วย โดยให้ร่วมกิจกรรม “ พูกันจุ่มสี ” โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1.1 ให้ผู้ป่วยยืนล้อมเป็นวงกลม ห่างกันประมาณหนึ่งช่วงแขน พร้อมทั้งเอามือเท้าเอวทั้งสองข้าง ปลายเท้าชิดกัน

1.2 ให้ผู้ป่วยสมมติว่า ข้างหน้าของผู้ป่วยแต่ละคนมีขวดสีน้ำวางอยู่ และตัวผู้ป่วยเป็นพู่กัน

1.3 เมื่อผู้วิจัยให้สัญญาณและออกคำสั่ง ให้ใช้พู่กันจุ่มสี ผู้ป่วยทุกคนต้องแสดงท่า กระโดด ไปข้างหน้า 1 ครั้ง

1.4 ผู้วิจัยออกคำสั่งให้ผู้ป่วย สบัดสี ผู้ป่วยต้องทำท่าโยกตัวสบัดสี โดยเท้ายังยืนอยู่กับที่

1.5 ผู้วิจัยออกคำสั่งให้ผู้ป่วย ใช้พู่กันเขียนชื่อตนเอง ผู้ป่วยทุกคนจะต้องหมุนปลายเท้า โยกตัวและใช้ส่วนเอวแสดงท่าในการเขียนหนังสือ

1.6 ยุติกิจกรรม

1.7 ให้ผู้ป่วยสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น การร่วมมือ การประนีประนอม และกล่าวนำสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการไม่หลีกเลี่ยงปัญหา และไม่ยอมผู้อื่นมากเกินไปโดยคำนึงถึงตนเองบ้าง

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุดประสงค์ และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่หลีกหนีปัญหา และการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากจนเกินไปโดยคำนึงถึงตนเองบ้าง ซึ่งกลุ่มสร้างขึ้น

2. ขั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คนและให้กลุ่มสร้างสถานการณ์ที่พบในชีวิตประจำวัน

2.2 จัดฉาก โดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ

2.3 เตรียมผู้สังเกตการณ์โดยให้ผู้ป่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

2.4 ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่กลุ่มสร้างขึ้น

ค. ขั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

1. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยที่แสดงบอกถึงความรู้สึกและประเมินพฤติกรรมของตนเองในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว

2. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง และการให้ข้อเสนอแนะ

ง. ขั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ช่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในการฝึกพฤติกรรมและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมในการแสดงออกในการไม่หลีกหนีปัญหา และไม่ยอมผู้อื่นมากเกินไปโดยคำนึงถึงตนเองบ้าง

การประเมิน

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ครั้งที่ 10

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการแข่งขัน การหลีกเลี่ยง

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา

เทคนิคที่ใช้ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. เตรียมความพร้อมของสมาชิก โดยการให้ร่วมกิจกรรม “ มาขยับกันเถอะ “ โดยมีวิธีดำเนินกิจกรรมดังนี้

1.1 ให้สมาชิกยืนล้อมเป็นวงกลม โดยให้ยืนชิดกัน

1.2 ผู้วิจัยบอกหมายเลข ซึ่งผู้ป่วยต้องพูดตาม พร้อมทั้งเคลื่อนไหวดังนี้

1.2.1 ให้พูดตามว่า “หนึ่ง” พร้อมทั้งขยับไปทางขวา แล้วพูดว่า “จะจำ”

1.2.2 ให้พูดตามว่า “สอง” พร้อมทั้งขยับไปทางซ้ายแล้วพูดว่า “เหนื่อยแน่”

1.2.3 ให้พูดตามว่า “สาม” พร้อมทั้งชูสองนิ้วแล้วพูดว่า “สุดท้าย”

1.2.4 ให้พูดตามว่า “สี่” พร้อมทั้งนั่งลงแล้วโบกมือแล้วพูดว่า “ถอยดีกว่า”

1.2.5 ยุติกิจกรรม

1.2.6 ให้ผู้ป่วยสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการหลีกเลี่ยง การยอมให้ การแข่งขันและกล่าวนำสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวกับการแข่งขัน การหลีกเลี่ยง

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุด และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่หลีกเลี่ยงปัญหา และการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากจนเกินไปและคำนึงถึงตนเอง ซึ่งกลุ่มสร้างขึ้น

2. ชั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คนและให้กลุ่มสร้างสถานการณ์ที่พบในชีวิตประจำวัน

2.2 จัดฉาก โดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ

2.3 เตรียมผู้สังเกตการณ์โดยให้ผู้ป่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

2.4 ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่กลุ่มสร้างขึ้น

ค. ชั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

1. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยที่แสดงบอกถึงความรู้สึกและประเมินพฤติกรรมของตนเองในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว

2. ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง และการให้ข้อเสนอแนะ

ง. ชั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ป่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในการฝึกพฤติกรรมและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกที่ไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น ไม่หลีกหนีปัญหา

การประเมิน

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ

2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ครั้งที่ 11

พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้ช่วยจิตเภทฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น การร่วมมือ การประนีประนอม การไม่หลีกเลี่ยงปัญหา และการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากเกินไปและคำนึงถึงตนเอง

เทคนิคที่ใช้ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง การให้ข้อเสนอแนะ

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

เทปเพลงสนุก ๆ

วิธีดำเนินการ

ก. ขั้นนำ (10 นาที)

1. เตรียมความพร้อมของผู้ป่วย โดยให้ร่วมกิจกรรม "จับคู่" โดยมีวิธี

ดำเนิน

กิจกรรมดังนี้

- 1.1 ให้สมาชิกยืนล้อมเป็นวงกลม โดยให้ยืนเป็นสองวงและจับคู่ของตนเองไว้ วงในให้หันหน้าไปทางขวา วงนอกให้หันหน้าไปทางซ้าย

- 1.2 ผู้วิจัยให้ผู้ป่วยเดินปรบมือตามจังหวะเพลง เมื่อเพลงหยุดให้วิ่งมาจับคู่เดิม ถ้าได้คู่แล้วให้รีบนั่งลง ดำเนินกิจกรรม 4-5 รอบ

- 1.3 ยุติกิจกรรม

- 1.4 ให้ผู้ป่วยสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

2. ผู้วิจัยทบทวนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา และกล่าวนำสู่พฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น การร่วมมือ การประนีประนอม การไม่หลีกเลี่ยงปัญหา และการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากเกินไปและคำนึงถึงตนเอง

ข. ขั้นฝึก (25 นาที)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคบทบาทสมมติแบบไม่มีบท โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยชี้แจงจุด และบทบาทของผู้ป่วยต่อสถานการณ์สมมติในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวด้านการไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึง

ความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น การร่วมมือ การประนีประนอม การไม่หลีกเลี่ยงปัญหา และการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากจนเกินไปและคำนึงถึงตนเอง ซึ่งกลุ่มสร้างขึ้น

2. ชั้นแสดง

2.1 ผู้วิจัยแบ่งผู้ช่วยออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 6 คนและให้กลุ่มสร้างสถานการณ์ที่พบในชีวิตประจำวัน

2.2 จัดฉาก โดยเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์สมมติ

2.3 เตรียมผู้สังเกตการณ์โดยให้ผู้ช่วยที่ไม่ได้แสดงเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

2.4 ผู้วิจัยให้สัญญาณให้เริ่มแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่กลุ่มสร้างขึ้น

ค. ชั้นวิเคราะห์ (15 นาที)

1. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยที่แสดงบอกถึงความรู้สึกและประเมินพฤติกรรมของตนเองในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว

2. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยช่วยกันสังเกต แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรง และการให้ข้อเสนอแนะ

ง. ชั้นสรุป (10 นาที)

ผู้วิจัยและผู้ช่วยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกันในการฝึกพฤติกรรมและผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกที่ไม่มุ่งเน้นเอาแต่ใจตนเอง คำนึงความต้องการและประโยชน์ของผู้อื่น การร่วมมือ การประนีประนอม การไม่หลีกเลี่ยงปัญหา และการไม่ยอมให้ผู้อื่นมากจนเกินไปและคำนึงถึงตนเอง

การประเมิน

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ครั้งที่ 12

ปัจฉิมนิเทศ

จุดประสงค์

เพื่อสรุปผลการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการ

1. ให้ผู้ช่วยพูดถึงความรู้สึกที่ได้เข้าร่วมการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. ให้ผู้ช่วยแต่ละคนสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติม
3. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ตลอดจนการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน
4. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณในการให้ความร่วมมือของผู้ช่วยทุกคนและกล่าวปิดการทดลอง

การประเมิน

1. สังเกตจากการแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็น ที่มีต่อการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว
2. สังเกตจากการสรุปประโยชน์และการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

ภาคผนวก ข

1. ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
2. ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการร่วมมือของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
3. ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการประนีประนอมของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
4. ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการหลีกเลี่ยงของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
5. ตารางเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการยอมให้ของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
6. ตารางแสดงพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทก่อนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก
6. ตารางแสดงพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

ตาราง 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการแข่งขันของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมใน
การแสดงออก

คนที่	พฤติกรรมการแสดงออกใน การเผชิญความขัดแย้งด้าน การแข่งขัน		ผลต่างของคะแนน พฤติกรรมด้านการแข่งขัน	อันดับ	R+	R-
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง				
1	8	1	7	12	12	
2	8	4	4	8	8	
3	8	5	3	4.5	4.5	
4	11	5	6	11	11	
5	8	6	2	1.5	1.5	
6	8	6	2	1.5	1.5	
7	8	5	3	4.5	4.5	
8	8	4	4	8	8	
9	8	5	3	4.5	4.5	
10	10	5	4	8	8	
11	8	5	3	4.5	4.5	
12	10	5	5	10	10	
X	8.58	4.75		รวม	78	0
SD	1.04	1.29				

T = 0*

ตาราง 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการร่วมมือของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมใน
การแสดงออก

คนที่	พฤติกรรมการแสดงออก		ผลต่างของคะแนนพฤติกรรม	อันดับ	R+	R-	
	ในการเผชิญความขัดแย้งด้าน						ด้านการร่วมมือ
	การร่วมมือ						
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง					
1	6	4	2	7	7		
2	8	6	2	7	7		
3	8	5	3	9	9		
4	8	6	2	7	7		
5	5	6	-1	-3		-3	
6	5	6	-1	-3		-3	
7	6	6	0				
8	5	6	-1	-3		-3	
9	5	5	0				
10	5	4	1	3	3		
11	6	6	0				
12	5	6	-1	-3		-3	
$\bar{X}$	5.5	6		รวม	33	-12	
SD	0.76	1.22					

T = 12

ตาราง 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการประนีประนอมของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมใน
การแสดงออก

คนที่	พฤติกรรมการแสดงออกใน การเผชิญความขัดแย้งด้าน การประนีประนอม		ผลต่างของคะแนนพฤติกรรม ด้านการประนีประนอม	อันดับ	R+	R-
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง				
1	6	9	-3	-8.5		-8.5
2	7	9	-2	-5.5		-5.5
3	4	7	-3	-8.5		-8.5
4	4	6	-2	-5.5		-5.5
5	6	6	0			
6	7	7	0			
7	6	8	-2	-5.5		-5.5
8	6	7	-1	-2		-2
9	3	7	-4	-10		-10
10	6	5	1	2	2	
11	4	6	-2	-5.5		-5.5
12	5	6	-1	-2		-2
$\bar{X}$	5.33	6.92		รวม	2	-53
SD	1.25	1.19				

T = 2*

ตาราง 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการหลีกเลี่ยงของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมใน
การแสดงออก

คนที่	พฤติกรรมการแสดงออกใน การเผชิญความขัดแย้งด้าน การหลีกเลี่ยง		ผลต่างของคะแนนพฤติกรรม ด้านการหลีกเลี่ยง	อันดับ	R+	R-
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง				
1	5	4	1	3	3	
2	6	4	2	7	7	
3	6	5	1	3	3	
4	6	4	2	7	7	
5	5	4	1	3	3	
6	5	5	0			
7	4	4	0			
8	5	9	-4	9		-9
9	6	4	2	7	7	
10	4	5	-1	3		-3
11	5	4	1	3	3	
12	6	6	0			
X	5.25	4.83		รวม	33	-12
SD	0.72	0.72				

T = 12

ตาราง 11 เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ด้านการยอมให้ของผู้ป่วยจิตเภท ก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมใน
การแสดงออก

คนที่	พฤติกรรมการแสดงออกในการ เผชิญความขัดแย้งด้านการ ยอมให้		ผลต่างของคะแนนพฤติ กรรมด้านการยอมให้	อันดับ	R+	R-
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง				
1	9	8	1	1.5	1.5	
2	3	5	-2	-3.5		-3.5
3	4	8	-4	-7		-7
4	5	5	0			
5	8	6	2	3.5	3.5	
6	7	4	3	5.5	5.5	
7	7	6	1	1.5	1.5	
8	9	1	8	10	10	
9	7	10	-3	-5.5		-5.5
10	10	5	5	8.5	8.5	
11	8	8	0			
12	8	3	5	8.5	8.5	
X	7.08	5.75		รวม	46	-16
SD	2.02	2.39				

T = 16

ตาราง 12 แสดงพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทก่อนการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

พฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านต่างๆก่อนการฝึก พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก					
คนที่	การแข่งขัน	การร่วมมือ	การประนี ประนอม	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
1	8	6	6	5	9
2	8	8	7	6	3
3	8	8	4	6	4
4	11	8	4	6	5
5	8	5	6	5	8
6	8	5	7	5	7
7	8	6	6	4	7
8	8	5	6	5	9
9	8	5	3	6	7
10	10	5	6	4	10
11	8	6	4	5	8
12	10	5	5	6	8

ตาราง 13 แสดงพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ
ผู้ป่วยจิตเภทหลังการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก

พฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านต่าง ๆ หลังการฝึก พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก					
คนที่	การแข่งขัน	การร่วมมือ	การประนี ประนอม	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
1	1	4	9	4	8
2	4	6	9	4	5
3	5	5	7	5	8
4	5	6	6	4	5
5	6	6	6	4	6
6	6	6	7	5	4
7	5	6	8	4	6
8	4	6	7	9	1
9	5	5	7	4	10
10	5	4	5	5	5
11	5	6	6	4	8
12	5	6	6	6	3

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว กาญจนา สุทธิเนียม
วันเดือนปีเกิด	25 มิถุนายน 2509
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	490 ถนนเพชรเกษม 96 เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พยาบาลวิชาชีพ 6 ว.
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	แผนกจิตเวชทั่วไปชาย โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสิงห์สมุทร
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง (เทียบเท่าปริญญาตรี) จาก วิทยาลัยพยาบาลนครราชสีมา
พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2542	กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร