

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

องค์การสุขภาพมีภารกิจหลักคือการดูแลผู้ป่วย ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรในวิชาชีพต่างๆ ปฏิบัติภารกิจร่วมกัน เช่น แพทย์ พยาบาล เทคนิคการแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ รวมเรียกว่า ทีมสุขภาพ (Health team) การทำงานร่วมกันในลักษณะเช่นนี้จำเป็นต้องมีการประสานงาน ร่วมมือกัน จึงต้องยอมรับนับถือซึ่งกันและกันในเรื่องความเชี่ยวชาญและคุณภาพในการทำงาน ตามสาขาวิชาชีพของตน ต้องตระหนักถึงความสำคัญของกันและกัน ในฐานะบุคลากรใน ทีมสุขภาพ และฐานะของบุคคล ต้องรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน รวมทั้งไม่มีความขัดแย้งกัน (เพ็ญศรี ระเบียบ, 2533) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้หากบุคลากรมี สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

การสื่อสารเป็นพื้นฐานที่สำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กล่าวคือเมื่อใดก็ตามที่มี กระบวนการให้ข้อมูลระหว่างกันเกิดขึ้น ได้แก่ เมื่อบุคคลสองคนหรือมากกว่ามีการสื่อสารกิจกรรม ทั้งที่เป็นภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง กระบวนการดังกล่าวนี้ก็คือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล อันก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างกัน (Ruben, 1984) ในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น จำเป็นต้อง อาศัยระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นสื่อนำความต้องการความคิดเห็นและความรู้สึก ต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่ม กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน และเนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มุ่ง บริการ (Service Oriented professional) จึงต้องมีการปฏิบัติโดยตรงต่อผู้รับบริการสุขภาพ มีการปฏิสัมพันธ์กันในรูปแบบของการให้บริการการพยาบาลตามแนววิชาชีพการพยาบาล เป็นวิชาชีพที่สังคมไว้วางใจ ศรัทธาและคาดหวังว่าต้องเป็นบุคคลที่เสียสละ อดทน ยิ้มแย้มแจ่มใส เมตตา กรุณา เข้าใจอารมณ์ของผู้ป่วย (ราศี แก้วนพรัตน์, 2540) ทำงานโดยไม่บ่นและไม่แสดงความรำคาญ นอกจากนี้บุคลากรร่วมทีมสุขภาพ เช่น แพทย์ นักกายภาพบำบัด ฯลฯ ต่าง ก็คาดหวังว่าพยาบาลจะต้องอำนวยความสะดวกแก่เขาและผู้ป่วย ดังนั้นพยาบาลจึงเป็นบุคคลที่ ต้องอดกลั้น อ่อนน้อม พุดจาไพเราะ ทำงานเพื่อผู้ป่วยโดยไม่คำนึงถึงความเหน็ดเหนื่อย แต่ใน การปฏิบัติการพยาบาลนั้น บางครั้งต้องประสบกับถ้อยคำ ตำหนิ สบประมาท ถูกเหยียดหยาม

และหยาบคายจากผู้รับบริการบางคน (ชานาญ ภูเอี่ยม, 2541) เช่นเดียวกับผู้ประกอบการวิชาชีพด้านบริการวิชาชีพอื่นๆ แต่พยาบาลก็เป็นมนุษย์ปุถุชนคนหนึ่ง ซึ่งต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารด้วยการแสดงพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมโต้ตอบอย่างมีเหตุผลเหมาะสมกับบุคคล เวลาและสถานที่ ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี การโต้ตอบรุนแรงด้วย ท่าทาง คำพูด อันทำให้บุคคลอื่นเกิดความทุกข์ เกิดความไม่สบายใจ หรือระบายความคับแค้นใจสู่ผู้ป่วย โดยเฉพาะผู้ป่วยไม่รู้สึกรู้สีกตัวหรือผู้ป่วยเด็ก หรือการไม่กล้าแสดงสิทธิของตนเองออกมา แต่กลับแสดงอาการประชดประชันไม่ตรงกับความรู้สึกและความต้องการของตนเองจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในใจ เกิดความผิดพลาดในการสื่อความหมาย ทำลายสัมพันธภาพอันดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย และพยาบาลกับผู้ร่วมวิชาชีพในทีมสุขภาพได้ (Clark, 1978 ; Slater, 1990) บางคนแสดงออกด้วยการเงี้ยวเฉย ไม่กล้าแสดงความรู้สึกของตัวเองออกมา เก็บความทุกข์ไว้เพียงลำพัง ทำให้ตนเองรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจหากมีการเก็บกดอารมณ์และความรู้สึกนี้ไว้นานๆ อาจมีผลต่อร่างกายคืออาการผิดปกติทางกายอันเนื่องมาจากความผิดปกติทางจิต (Psychosomatic symptoms) ได้แก่ อาการอ่อนเพลีย เป็นโรคกระเพาะอาหาร ปวดศีรษะบ่อยๆ หรืออาจนำไปสู่โรคจิต โรคประสาทได้ในที่สุด (Lazarus, 1973 ; Clark, 1978)

ดังนั้นการส่งเสริมให้พยาบาลได้ตระหนักถึงบทบาทของตนเอง ปฏิบัติตามบทบาทของตน และปฏิบัติตามบทบาทนั้นด้วยความเต็มใจ เคารพในสิทธิของตนเอง ผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถ รักษาบุคลิกภาพและความเป็นตัวของตัวเองของพยาบาล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะช่วยให้พยาบาลปฏิบัติวิชาชีพได้เต็มศักยภาพบนสิทธิของตนเอง (Citalano, 1996 อ้างถึงใน ทุตติยรัตน์ รื่นเรือง, 2540) ซึ่งตรงกับภาพลักษณ์ใหม่ของพยาบาลที่ผู้ป่วยต้องการในปัจจุบัน เป็นภาพลักษณ์ของพยาบาลที่มีการพัฒนาตนเอง มีความรู้สึกมั่นคง มีสิทธิในการจัดการกับงานของตนเองได้ (ศิริพร ตันติพุลวินัย, 2539) นอกจากนี้พยาบาลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะช่วยเหลือความรู้สึกมั่นคง เกิดความมั่นใจในตนเอง ความมีคุณค่าในตนเอง ความรู้สึกภาคภูมิใจ ตระหนักรู้ มีความเชื่อมั่นในสิทธิของตนเองและสามารถแสดงสิทธิของตนเองออกมาอย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ (Fensterheim and Bear, 1975 ; Bolton, 1979 ; Kelly, 1979)

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มิใช่เป็นลักษณะติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ (Gormally and Hill, 1975 ; Kelly, 1979) ดังนั้นการจะให้บุคคลมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องจัดการฝึกกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมขึ้น ผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความสำคัญ และสนับสนุนให้บุคลากรพยาบาลได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้เป็นผู้มีทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้วยังเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่บุคลากรเพราะคุณลักษณะหนึ่งของพยาบาลที่มีพลังอำนาจในตนเองคือเป็นผู้ที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม (พิบูล นันทชัยพันธ์, 2540) เป็นผู้ที่ติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานอื่นๆ ตลอดจนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการฝึกให้พยาบาลได้พัฒนาทักษะในการแสดงความคิด ความเห็น กล้าคิด มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม การเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จะช่วยให้บุคคลพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Gray, Doun and Church, 1995) ในการควบคุมปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อตนเองและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ความรู้สึก ซึ่งกันและกัน (Gibson, 1995) ในทางตรงกันข้ามถ้าหากพยาบาลมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่ำ จะไม่อาจแสดงความรู้ ความสามารถ ข้อมูล รวมทั้งการแสดงผลให้ผู้อื่นทราบ เกี่ยวกับความต้องการและสิทธิที่ควรได้รับ จะนำผลลบมาสู่วิชาชีพ นั่นคือ ขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อถือ และเกิดความไม่แน่ใจในการมอบอำนาจในที่สุด (ฟาริดา อิบราฮิม, 2525)

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในวิชาชีพพยาบาลนั้น Bakdash (1978) พบว่า พยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ในระดับต่ำและมีพฤติกรรมแสดงออกแบบไม่กล้าแสดงออก ทั้งนี้เนื่องจากธรรมชาติทางการเรียนการสอน และแนววิชาชีพที่สอนให้มีการแสดงออกแบบยอมทำตาม ไม่แสดงปฏิกิริยาตอบโต้ และอดทน (Slater, 1990) อีกทั้งบุคลากรในวิชาชีพพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมักมีวิธีอบรมสั่งสอนให้เชื่อฟัง อ่อนน้อมถ่อมตน เรียบร้อย มีหน้าที่ดูแลผู้อื่น เอาอกเอาใจทุกคนในครอบครัว โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาล สังคมคาดหวังว่า พยาบาลจะต้องดูแลผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวล มีจิตใจเยือกเย็นไม่แสดงอาการเกรี้ยวกราดหรือเอาแต่ใจตนเอง และคิดถึงผู้อื่นก่อน ไม่พูดจาโอ้อวดหรือพูดเกี่ยวกับตนเอง มักจะเป็นผู้ฟังและเข้าใจผู้อื่น อดทนไม่บ่นว่า แม้จะไม่พอใจเรื่องใดๆก็ตาม (Clark, 1978) และพยาบาลมักมีภาพพจน์เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นวิชาชีพที่อยู่เบื้องหลัง (second rate professional) มักไม่ยอมรับในสิทธิของตนเอง คือ ต้องทำตามคำสั่งบุคคลอื่นอยู่เสมอ (Clark, 1979)

นอกจากนั้น จากการศึกษานำร่อง (Pilot Study) ของดุเชวีวรณ์ เรื่องรุจิระ (2531) ซึ่งศึกษาในโรงพยาบาลชลบุรี พบว่า พยาบาลประจำการของโรงพยาบาลชลบุรีมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ราศี แก้วนพรัตน์ (2540) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จำนวน 280 คน พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกในแต่ละประเภท ประกอบด้วย ประเภทไม่กล้าแสดงออก ถึงร้อยละ 35.5 ประเภทแสดงออกอย่างเหมาะสม ร้อยละ 29.5 ประเภทมีความวิตกกังวล ร้อยละ 20.5 และประเภทไม่สนใจ ร้อยละ 14.5 และพยาบาลที่มีพฤติกรรมประเภทไม่กล้าแสดงออกนั้น เป็นพยาบาลที่มีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพพยาบาล ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.1 การที่พยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมในระดับต่ำหรือไม่กล้าแสดงออก มีผลให้พยาบาลไม่กล้าแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเอง หรือลักษณะการแสดงออกแบบประชดประชันไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของตนเอง มีการหลีกเลี่ยงออกจากสถานการณ์ ไม่กล้าเผชิญหน้ากับสถานการณ์ ยอมทำตามความคิดเห็นของคนอื่น อันอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในใจ มีการติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน การแสดงออกด้วยคำพูดและท่าทางไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อความหมาย และทำลายสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่าง พยาบาลกับพยาบาล พยาบาลกับ ผู้ป่วย และพยาบาลกับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ ได้ (Clark, 1978) ก่อให้เกิดผลเสียต่อการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและค้นหาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมที่มีต่อระดับพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลเพื่อให้พยาบาลมีทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคล เวลาและสถานที่ มีความมั่นใจและสำนึกในคุณค่าของตนเอง และมีการตระหนักรู้ มีการปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ มีการเพิ่มการดูแล เอาใจใส่ต่อผู้ป่วยด้วยพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความสามัคคีกับผู้ร่วมทีมงานได้เป็นอย่างดี (Langrish, 1986 ; Gerry, 1989) มีสัมพันธภาพที่ดีในทีมสุขภาพต่อไป ผลระยะยาวของการมีพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม น่าจะได้แก่ การช่วยลดหรือผลกระทบบที่มีต่อสุขภาพกายและจิตใจของพยาบาล เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของพยาบาล สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่วิชาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมนี้สร้างขึ้นเฉพาะสำหรับพยาบาลนี้สามารถนำไปใช้กับพยาบาลกลุ่มอื่นๆได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลก่อนและหลังการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลระหว่างกลุ่มที่ฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติ

แนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทางในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและมีจุดประสงค์แน่นอน การแสดงออกซึ่งความคิด ความเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ การแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างตรงไป ตรงมา จริงใจในลักษณะที่เหมาะสม โดยไม่ก้าวก่ายสิทธิของผู้อื่น ซึ่งเมื่อได้กระทำไปแล้วปราศจากความวิตกกังวลหรือก้าวร้าว สามารถประนีประนอมเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเหตุผลไปในทางที่ทั้งสองฝ่ายมีพลังทางสังคมเท่าเทียมกัน เป็นการเพิ่มความภาคภูมิใจและสร้างความมั่นใจให้กับตนเองมากขึ้น (Bower and Bower, 1976 ; Lange and Jakubowski, 1976 ; Bolton, 1979 ; พรรณราย ทริพยะประภา, 2527) ซึ่งพฤติกรรมนี้มีได้เป็นลักษณะที่มีมาแต่กำเนิด แต่สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งงานวิจัยเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมส่วนใหญ่จะได้ผลตรงกัน คือ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น (วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี, 2523 ; สุมาลี อุดมผล, 2537 ; ทุดิยรัตน์ รื่นเรือง, 2540 ; Kilkus, 1993)

การดำเนินสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับผู้อื่นได้ดีนั้น ต้องอาศัยทักษะการสื่อสารที่จริงใจ ตรงไปตรงมา และสามารถบอกความต้องการที่แท้จริงได้ ตลอดจนต้องไม่ก้าวก่ายสิทธิของผู้อื่น มีการเคารพในความเป็นบุคคลของผู้อื่น ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดมนกุล, 2538) ผู้ที่ได้รับการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะมีความมั่นใจในตนเอง กล้าแสดงความรู้สึกที่แท้จริง การแสดงความคิดเห็น รู้แนวทางในการแนะนำตัว การใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง การให้และรับคำชมเชย ตลอดจนมีทักษะสนทนาในสังคมมากยิ่งขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้รู้วิธีการดำเนินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จึงช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่นเป็นไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม อารีย์ ลิลา (2535) ได้ทำการศึกษาพบว่า นักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนบ้านน้ำรอบ อำเภอกลานศักดิ์

จังหวัดอุทัยธานี ที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกสามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนได้ดีกว่าการสอนแบบปกติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเทพ สงวนกิตติพันธ์ (2537) พบว่าหัวหน้างานที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงขึ้น

การปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลที่ต้องติดต่อกับทั้งบุคคลทั่วไป ผู้รับบริการและญาติ ตลอดจนต้องทำงานร่วมกับบุคลากรในทีมสุขภาพ พยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมจึงน่าจะมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้นและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพจะมีมากขึ้นด้วย

จากแนวเหตุผลดังกล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะสูงขึ้นกว่าก่อนฝึก
2. พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลภายหลังการเข้ารับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จะสูงกว่ากลุ่มพยาบาลที่ไม่ได้รับการฝึก
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะสูงขึ้นกว่าก่อนฝึก
4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงกว่ากลุ่มพยาบาลที่ไม่ได้รับการฝึก

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปีที่ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลตำรวจ ที่มีคะแนนพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมอยู่ในลำดับที่ 40 คนสุดท้ายของกลุ่ม

2. การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นกระบวนการปรับพฤติกรรมของพยาบาลผู้เข้ารับการฝึกให้เป็นผู้มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยมีเนื้อหาการฝึกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ส่วนความรู้พื้นฐานเรื่องพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสิทธิส่วนบุคคล 2) ส่วนของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม และ 3) ส่วนของการเสริมความมั่นใจในการแสดงออกอย่างเหมาะสมและการแสดงสิทธิตามบทบาทและสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยเทคนิคต่างๆ คือ การบรรยาย การให้คำแนะนำ การแสดงตัวอย่าง บทบาทสมมติ การฝึกจินตนาการถึงสถานการณ์ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรงบวก การเขียนบทพูด การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง โดยชุดการฝึกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ แผนการฝึก สื่อ เอกสารประกอบการฝึก และคำชี้แจงสำหรับการฝึกด้วยตนเอง

3. ตัวแปรที่ศึกษา คือ พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล และ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม หมายถึง การสื่อความรู้สึก นึกคิดและความต้องการที่แท้จริงของพยาบาลใหม่ที่เป็นไปอย่างเหมาะสม กล่าวคือ 1) มีการสื่อสารโดยใช้ทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง 2) มีการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมาตามสิทธิของตนเอง 3) ไม่ก้าวร้าวรุกรานสิทธิของบุคคลอื่น ซึ่งสามารถประเมินได้โดยการให้พยาบาลรายงานความรู้สึกและการกระทำของตนเองในแบบประเมินพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพ หมายถึง การรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับปฏิริยาของบุคลากรในทีมสุขภาพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เภสัชกร เทคนิคการแพทย์ กายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา และโภชนาการ ที่มีต่อกลุ่มตัวอย่างและความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปฏิริยาของบุคลากรในทีมสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ 2) การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 3) การเผชิญหน้าและจัดการกับความขัดแย้ง 4) การสื่อสารด้วยความพึงพอใจ และ 5) การประสบความสำเร็จและได้รับผลในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งสามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ชุดการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมสำหรับพยาบาลสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการแสดงออกของพยาบาล
2. เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป