

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น
 - 1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น
 - 1.2 แนวคิดเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น
 - 1.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น
 - 1.4 วิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น
 - 2.1 ความหมายของกิจกรรมกลุ่ม
 - 2.2 แนวคิดของกิจกรรมกลุ่ม
 - 2.3 ทฤษฎีที่นำมาใช้ในโปรแกรมกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น
 - 2.4 เทคนิคกิจกรรมกลุ่มที่นำมาใช้ในโปรแกรมกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล และกิจกรรมกลุ่ม

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลของ วัยรุ่น

ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจ หรือตกลงหาข้อยุติอันพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายได้ ซึ่งก่อให้เกิดความวิตกกังวล ความเครียด ความคับข้องใจ และความไม่พอใจในการปฏิบัติตามแนวทางที่บุคคลต้องการได้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 27, 45, 54, 58)

Deutsch and Coleman (2000, p. 65) และ Johnson (1993, p. 205) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกในกลุ่มมีความคิด หรือเป้าหมายที่แตกต่างกัน และมีการแสดงออกมาในลักษณะของความพยายามที่จะป้องกัน ขัดขวาง หรือวิธีใด ๆ ก็ตาม เพื่อมิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

จากความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังกล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่ไม่สอดคล้องกันหรือแตกต่างกัน โดยแสดงออกมาเป็นการกระทำในลักษณะของการต่อต้าน ขัดขวาง รบกวนการกระทำของอีกฝ่าย เพื่อมิให้บรรลุเป้าหมายอันเป็นที่พึงพอใจของแต่ละฝ่าย ซึ่งอาจแสดงออกมาทางถ้อยคำ หรือท่าทาง

แนวคิดเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น

แนวคิดเรื่องความขัดแย้งโดยทั่วไป เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, หน้า 12-13) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ 3 กลุ่ม ดังนี้ (1) แนวประเพณีนิยม (traditional view) เชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี เป็นความรุนแรงจึงถูกมองไปในทางลบ ไม่เป็นประโยชน์ จึงควรหลีกเลี่ยงหรือกำจัดให้หมดไป เป็นเรื่องของความผิดพลาดของคนใดคนหนึ่ง จึงต้องหาตัวคนผิดให้ได้ เป็นเรื่องเสียหายจึงต้องช่วยกันปิดบัง ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความผิดพลาดหรือล้มเหลวในการสื่อสาร ขาดความใจกว้าง ไม่เข้าใจกัน แนวประเพณี

นิยมเชื่อว่าความขัดแย้งสามารถป้องกันหรือจัดไม่ให้เกิดขึ้นได้ หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ถือว่าเป็นการผิดพลาด ถ้าเกิดขึ้นจึงต้องช่วยกันปิดบัง (2) แนวพฤติกรรม (behavioral view) เห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเลวร้ายเสมอไป เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามปกติจึงควรยอมรับความขัดแย้งว่าต้องมี และไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ บางครั้งยังเป็นประโยชน์แก่กลุ่มอีกด้วย แนวพฤติกรรมเชื่อว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นมาจึงควรหาทางลดความขัดแย้งแทนที่จะปฏิเสธว่าไม่มีความขัดแย้ง (3) แนวนักปฏิสัมพันธ์ (interactionist view) แนวคิดนี้เป็นแนวคิดในปัจจุบันเชื่อว่าความขัดแย้งไม่ใช่ดีทั้งหมดหรือเลวทั้งหมด แต่ขึ้นอยู่กับแบบของความขัดแย้ง จำเป็นต้องแยกความขัดแย้งที่เป็นประโยชน์ออกจากความขัดแย้งที่ไม่เป็นประโยชน์

Coser (1956, pp. 151-157) พยายามชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งเป็นทั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ ความขัดแย้งอาจนำไปสู่ความกลมเกลียวหรือความแตกแยก ซึ่งโคเซอร์ได้สรุปสาระสำคัญของความขัดแย้งไว้ดังนี้ (1) ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นนำไปสู่การสร้างเอกลักษณ์ของกลุ่มให้แตกต่างไปจากกลุ่มอื่น ทำให้ขอบเขตของกลุ่มเข้มแข็งและเด่นชัดขึ้น (2) ความขัดแย้งในบางครั้งจะช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม โดยกลุ่มจะยอมให้เกิดการระบายความเป็นปรปักษ์หรือความเกลียดชังออกไปบ้าง (3) ความขัดแย้งบางครั้งทำให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะบางอย่าง แต่บางครั้งมุ่งที่จะลดความตึงเครียด (4) ความขัดแย้งเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมรูปแบบหนึ่งและสามารถเกิดขึ้นได้ในสภาพการณ์ที่มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันเท่านั้น (5) ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดจะมีความขัดแย้งเช่นเดียวกับการมีสันติภาพ (6) หากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างสองฝ่ายยังมีมากขึ้นเท่าใด อารมณ์และพฤติกรรมระหว่างสองฝ่ายยิ่งรุนแรงขึ้นเท่านั้น (7) ความขัดแย้งบางครั้งนำไปสู่การนำเหตุแห่งความขัดแย้งออกไปและรับรองยืนยันความกลมเกลียวหรือเอกภาพของทั้งสองฝ่ายขึ้นใหม่ (8) การมีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งบางครั้งอาจมีความขัดแย้งมากกว่าการมีความสัมพันธ์ที่ไม่เข้มแข็ง (9) ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกจะนำไปสู่ความกลมเกลียว การรวมอำนาจ การเคลื่อนย้ายทรัพยากรภายในกลุ่ม (10) ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นยังมีมากขึ้นเท่าใด จะเกิดความกลมเกลียวภายในกลุ่ม

มากขึ้นเท่านั้น (11) ความต้องการที่จะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในกลุ่ม บ่อยครั้งจะนำกลุ่มไปสู่การแสวงหาหรือการขยายความขัดแย้งกับกลุ่มอื่น (12) การที่บุคคลยังยึดถือหรือแสดงเอกลักษณ์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้นเท่าใด ความเป็นศัตรูกับกลุ่มอื่นยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น และโอกาสที่พฤติกรรมมุ่งร้ายต่อกลุ่มอื่นก็จะมากขึ้น (13) ความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ อาจขยายการปฏิสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ นำไปสู่การสร้างบรรทัดฐานอย่างใหม่ของกลุ่มและเป็นการยืนยันบรรทัดฐานเดิมอีกครั้ง ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมทางสังคมของสมาชิกในกลุ่มมากขึ้น (14) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบางครั้งนำไปสู่ความปรารถนาที่จะให้อีกฝ่ายหนึ่งรวมตัวกัน (15) ความขัดแย้งเป็นการทดสอบอำนาจของทั้งสองฝ่าย บางครั้งแต่ละฝ่ายจะยอมประนีประนอมกันภายหลัง (16) ความขัดแย้งนำไปสู่กระบวนการรวมตัวกัน และแสวงหาพันธมิตร

ความขัดแย้งแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ (1) ความขัดแย้งภายในบุคคล ซึ่งเกิดจากความต้องการ เป้าหมาย หรือมีบทบาทที่ขัดกัน เมื่อบุคคลมีความต้องการและไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้จะเกิดความคับข้องใจขึ้น (2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นความขัดแย้งที่มีมากที่สุดในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (3) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เกิดจากความเหลื่อมล้ำในบทบาทหน้าที่ (4) ความขัดแย้งระดับองค์การ (Johnson, 1993, p. 205)

เมื่อวัยรุ่นเกิดความขัดแย้งภายในบุคคลขึ้นมา การที่วัยรุ่นแต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันจะส่งผลให้วัยรุ่นแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันได้ จากการศึกษาการวิเคราะห์บุคลิกภาพตามแนวคิดของเคอร์ท เลวิน (Kurt Lewin) นักจิตวิทยาที่กล่าวถึงทฤษฎีสถาน (field theory) ได้จำแนกความขัดแย้งภายในบุคคลเป็น 4 แบบ คือ (1) แบบเข้าใกล้-เข้าใกล้ (approach-approach conflict) คือ เมื่อบุคคลอยู่ระหว่างเป้าหมายสองอย่างที่ตนเองชอบ เช่น วัยรุ่นต้องเลือกอาหารอย่างใดอย่างหนึ่งจากอาหารสองอย่างที่ตนเองชอบ (2) แบบเข้าใกล้-หลีกเลี่ยง (approach-avoidance conflict) คือ เมื่อบุคคลพบกับเป้าหมายสองอย่าง ซึ่งเป้าหมายทั้งสองนี้เป็นทั้งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ เช่น วัยรุ่นต้องทำงานที่ตนเองไม่ชอบเพื่อที่จะได้รับรางวัล ในสถานการณ์ที่เอนเอียงเช่นนี้วัยรุ่นอาจจะทำงานได้น้อยลง ไม่เอารางวัลหรือหาทางเลี่ยงไปสู่เป้าหมายอื่น (3) แบบ

หลีกเลี่ยง-หลีกเลี่ยง (avoidance-avoidance conflict) คือ เมื่อบุคคลอยู่ระหว่างเป้าหมายสองอย่างที่ตนเองไม่ชอบทั้งคู่ เช่น วัยรุ่นต้องทำงานที่ตนเองไม่ชอบ โดยถูกขู่ถ้าไม่ทำจะถูกทำโทษ (4) แบบเข้าใกล้-หลีกเลี่ยงทวิคูณ (double approach-avoidance conflict) ความขัดแย้งแบบนี้จะพบในสถานการณ์ที่มีเป้าหมายสองอย่าง ซึ่งเป็นทั้งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ เช่น วัยรุ่นจะต้องตัดสินใจว่าจะเลือกผู้หญิงคนใดจากผู้หญิงสองคนที่ตนเองชอบ โดยอาจทำได้ไม่ยากนักเพราะเป็นความขัดแย้งแบบเข้าใกล้-เข้าใกล้ แต่การเลือกอาจมีความซับซ้อนขึ้นทำให้ยากที่จะตัดสินใจได้เพราะมีความรู้สึกทั้งรักทั้งกลัวผู้หญิงสองคนนี้ จากการวิเคราะห์บุคลิกภาพตามแนวคิดดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่าคนที่วัยรุ่นมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันทำให้มีวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่แตกต่างกัน (Black, 2000, pp. 499-500; Jensen-Campbell, 1996, pp. 148-149; Sills, 1972, pp. 221-222)

Erikson (1967, pp. 39-41) กล่าวว่า วัยรุ่น อายุระหว่าง 13-20 ปี เป็นช่วงวัยที่พัฒนาเพื่อค้นหาเอกลักษณ์ของตนเองเกี่ยวกับการไม่เข้าใจตนเอง (identity vs. identity diffusion) ช่วงนี้เป็นช่วงที่ความขัดแย้งมีลักษณะวิกฤตยิ่งกว่าช่วงอื่นเพราะเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อระหว่างความเป็นเด็กและความเป็นผู้ใหญ่ ถ้าหากไม่สามารถแก้ไขภาวะวิกฤตได้ล่วงหน้าด้วยดี เด็กวัยรุ่นผู้นั้นก็จะกลายเป็นผู้ที่มีเอกลักษณ์สับสน และกลายเป็นผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกภาพสับสนไม่มั่นคง ในระยะนี้เด็กกำลังจะละทิ้งภาพของตนเองที่เป็นเด็กไปสู่สภาพของตนเองอย่างเป็นผู้ใหญ่ สภาพเช่นนี้ก่อให้เกิดความขัดแย้งด้านสัมพันธภาพกับผู้ใหญ่ เพื่อนร่วมวัย เพื่อนต่างเพศ กับสังคม และเกิดความสับสนทางจิตใจอย่างรุนแรง เช่น จะเชื่อฟังพ่อแม่ หรือเชื่อตัวเองดี หรือเชื่อเพื่อนดี ควรเลียนแบบใครดี หรือคงความเป็นเอกลักษณ์ของตนเองดี ควรอยู่ในกรอบประเพณีหรือเป็นอิสระเต็มที่ดี วัยรุ่นที่ไม่รู้จักตนเองดี ไม่สามารถประสานเอกลักษณ์ของตนกับโครงสร้างทางสังคม จะกลายเป็นวัยรุ่นที่หลงลืมตน มีตนอันสับสน ว้าเหว่ ไม่เป็นตัวของตัวเอง เหนงหงอย ขี้กังวล ตัดสินใจไม่ได้ รู้สึกว่าตนถูกทอดทิ้ง จนอาจกลายเป็นอันธพาล ขาดความรับผิดชอบต่อตนเอง และต่อสังคมในรายที่มีความสับสนรุนแรง ส่วนวัยรุ่นที่มีพัฒนาการที่สมบูรณ์ คือ มีความสมดุลระหว่างการรู้จักเอกลักษณ์ของตนเองอย่างดีไม่สับสนในตนเอง มองตนเองตามความเป็นจริง เข้าใจจุดเด่น จุดด้อย ความต้องการของตนเอง

อีกทั้ง Erikson (1967, pp. 39-40) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการที่สำคัญของวัยรุ่น ได้แก่ ความต้องการที่จะเห็นว่าตนเป็นคนมีค่า ต้องการการยอมรับแม้บางครั้งจะมีพฤติกรรมแปลก ๆ ซึ่งเป็นความต้องการมีอิสระในการกระทำ ต้องการมีทักษะในเรื่องต่าง ๆ ต้องการมีจุดเด่น ซึ่งใช้วิธีการที่จะบรรลุความต้องการเหล่านี้แตกต่างกันไป โดยการต่อสู้แข่งขันเพื่อที่จะให้ความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนองมักจะนำไปสู่ความขัดแย้งของวัยรุ่น เมื่อใดที่มีความต้องการมากและวิธีที่จะสนองตอบความต้องการมีน้อยก็จะเป็นเหตุให้เกิดการแข่งขันและความขัดแย้ง

วัยรุ่นแตกต่างกับผู้ใหญ่ ยังขาดความรู้ ทักษะ และความเข้าใจที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง แต่วัยรุ่นก็พยายามที่จะบรรลุความต้องการของตนเองให้ได้ สำหรับวัยรุ่นนั้นต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก วัยรุ่นที่ไม่ได้รับการยกย่องนับถือ มักจะรู้สึกว่าคุณเองมีปมด้อย อ่อนแอ และสิ้นหวัง ความรู้สึกเช่นนี้จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา (Fleming, 2000, pp. 175-176)

ความขัดแย้งของวัยรุ่นเกี่ยวข้องกับกลุ่มของวัยรุ่นเอง เพื่อน ผู้ปกครอง สถานศึกษา และชุมชน ซึ่งมักจะเป็นผลมาจากการมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน การมีความคับข้องใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการของตนเองไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ การมีการรับรู้ที่ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับความเป็นธรรม โดยความขัดแย้งระหว่างบุคคลนี้มักจะเกิดจากการที่ความปรารถนาของวัยรุ่นไม่ได้รับการตอบสนอง และวัยรุ่นพยายามหาวิธีทางหรือกระทำการต่าง ๆ นานาเพื่อที่จะให้ความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนองโดยเร็ว (Dusek, 1996, pp. 242-243; Johnson, 1993, p. 205)

สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่นเกิดจากสาเหตุหลายอย่าง โดยธรรมชาติของวัยรุ่นความขัดแย้งเกิดจากความต้องการขึ้นชอบตัวเองอย่างเช่นผู้ใหญ่ ต้องการให้คนอื่นชอบตัวเอง ต้องการชอบบุคคลอื่น ต้องการเลียนแบบบุคคลอื่น ต้องการคบเพื่อนต่างเพศ ต้องการความอิสระ ถ้าวัยรุ่นหาทางออกไม่ได้และต้องเก็บกดไว้มากจะปะทุออกมาในรูป

ปัญหาวัยรุ่น ซึ่งอาจเป็นไปตามแบบเฉพาะของวัยรุ่นแต่ละคน หรือกลายเป็นปัญหาสังคมอื่น ๆ ตามมาได้ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545, หน้า 343-344) ที่สำคัญคือเกิดจากการที่วัยรุ่นมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน โดยเป็นผลมาจากความแตกต่างในอารมณ์ สภาพแวดล้อม ความจำกัดในการมองเหตุผลเฉพาะหน้า การมองคนละมุม การมีข้อมูลคนละอย่าง การมองไม่เต็มรูป ประสบการณ์ การคาดคะเน และการรับรู้ที่แตกต่างกัน การสื่อสารที่ผิดพลาด การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งการมีความต้องการสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างในหลักการ ค่านิยม ความเชื่อ และอีกสิ่งหนึ่งคือการมีแบบของความคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างกันในพื้นฐานของความคิดที่แต่ละคนใช้ (Fuller & Hall, 1996, pp. 510-511; Miller, 2002, pp. 37-38; Tezer, 2001, pp. 697-699)

ค่านิยมที่ต่างกันของวัยรุ่นอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในวัยรุ่นได้ ในความหมายทั่วไปของคำว่าค่านิยม หมายถึง ความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลใช้เป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานที่นำมาประเมินหรือตัดสินในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล โดยลักษณะของค่านิยมของวัยรุ่นจะมีลักษณะใดนั้นขึ้นอยู่กับ การสั่งสมประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งวัยรุ่นแต่ละคนนั้นจะมีมาตรฐานหรือเกณฑ์ในการตัดสินใจหรือเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ หรือเป็นเครื่องกระตุ้นให้วัยรุ่นมีแบบแผนในการปฏิบัติตน รวมทั้งเกณฑ์ในการตัดสินพฤติกรรมของบุคคลอื่นด้วย ค่านิยมของวัยรุ่นยังอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในตนเองและความขัดแย้งกับบุคคลอื่นได้อีกด้วย (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 45, 54, 58; Deutsch & Coleman, 2000, p. 65)

การที่วัยรุ่นเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลขึ้น อาจเกิดขึ้นในขณะที่วัยรุ่นมีการติดต่อหรือสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งการติดต่อสัมพันธ์กันไม่มีใครที่จะเป็นผู้รับหรือผู้ให้อยู่ฝ่ายเดียวได้ ควรมีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน พฤติกรรมทางสังคมที่จะต้องมีการตอบสนองกันอยู่ตลอดเวลาเป็นศิลปะที่เรียนรู้ได้ แต่วัยรุ่นคนใดจะมีความสามารถมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับพื้นฐานอันละเอียดอ่อนในจิตใจของแต่ละบุคคล บางคนมีความละเอียดอ่อนมากสามารถรับความรู้สึกของผู้อื่นได้ไวและสามารถให้สิ่งที่ผู้อื่น

ต้องการได้ถูกต้องทั้งกาลและเทศะ ผลที่เกิดขึ้นคือความพอใจอันนำไปสู่โมติจิตมิตรภาพ แต่บางคนพื้นฐานจิตใจยังไม่ละเอียดอ่อนนัก จึงยังไม่สามารถอ่านความรู้สึกหรือความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งได้ การตอบสนองจึงอาจจะไม่ตรงหรือไม่ถูกต้อง ผลที่เกิดขึ้นคือความไม่พึงพอใจซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้ง นอกจากนี้ปัจจัยที่เป็นเครื่องเสริมให้มิตรภาพดำเนินไปอย่างราบรื่น คือความจริงใจที่เกิดขึ้นทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับ (Chickering & Reisser, 1993, pp. 145-146; Lincoln, 2001-2002, pp. 37-39; Sather & Henze, 2001, pp. 28-31; Smith, 2000, pp. 427-428; Smith & Kerpelman, 2002, pp. 15-17; Tezer, 2001, pp. 697-699; Thorsen-Spano, 1996, pp. 19-20; Zehtabchi & Houck, 1996, pp. 130-135)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมในการศึกษาค้นคว้าวิจัย พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับวัยรุ่นเกิดจากวัยรุ่นมีความปรารถนาในสิ่งต่าง ๆ แต่ความปรารถนานั้นไม่ได้รับการตอบสนอง จึงมีความรู้สึกคับข้องใจ หรือความขัดแย้งภายในใจขึ้น (Campbell & Slaughter, 1999, pp. 309-310; Tschannen-Moran, 2001, pp. 2-4) โดยเมื่อวัยรุ่นมีความขัดแย้งกับเพื่อน วัยรุ่นจะแสดงพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ ไม่รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน เดี๋ยวนี้ ทำเป็นไม่สนใจ ขอมแม่จะไม่เห็นด้วย ใช้กำลัง ความรุนแรง วิธีการแก้ไขความขัดแย้งดังกล่าวนี้เป็นวิธีการแก้ไขที่วัยรุ่นแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน โดยบางคนใช้วิธีการแข่งขัน วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการกลมกลืน ถ้าเป็นวิธีการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความรู้สึกของตนเองทำให้ไม่รู้สึกคับข้องใจ ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาวะสุขภาพจิตและการปรับตัวของวัยรุ่นคนนั้น (Rosen, 2001, pp. 233-234; Tezer, 2001, pp. 697-699)

วิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น

บุคคลโดยทั่วไปจะคิดว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่ดีและพยายามที่จะหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ยังคิดว่าความสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องไม่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Johnson, 1993, p. 216) อันที่จริงแล้วความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือการมีความเห็นไม่ตรงกันนั้นไม่ใช่สิ่งที่เป็นอันตราย แต่การที่ไม่รู้จักวิธีแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทางที่สร้างเสริมต่างหากที่จะทำให้เกิดปัญหา ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะส่งผลในทางที่

ดีได้ เพราะจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น ปัญหาต่าง ๆ จะถูกนำขึ้นมาเปิดเผยต่อกัน การที่เราได้ฟังและพยายามที่จะรับรู้ถึงความรู้สึก ความคิดของบุคคลอื่น จะทำให้เราได้เข้าใจบุคคลอื่นดีขึ้น และรู้จักที่จะยอมรับนับถือความคิดของบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Flynn & Weitzman, 2001, pp. 281-282)

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความคิด ค่านิยม หรือเป้าหมายที่ต่างกัน และมีการแสดงออกมาในลักษณะของความพยายามที่จะป้องกัน ขัดขวาง รบกวน หรือวิธีการใด ๆ ก็ตาม เพื่อมิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลนี้จะสังเกตได้โดยตรงจากพฤติกรรม การสื่อสารที่บุคคลแสดงออกมาทางภาษากายคำหรือภาษาท่าทาง โดยสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคลอาจเกิดจากความคิดเห็นแตกต่างกัน วิธีการคิดที่ขัดแย้งกัน การรับรู้ที่แตกต่างกัน ค่านิยมที่ต่างกัน มีอคติต่อกัน ผลประโยชน์ที่ขัดกัน นอกจากนี้ความต้องการ บทบาท เป้าหมาย และการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของบุคคลล้วนแต่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคลทั้งสิ้น (Tiedens, 2001, pp. 233-234)

กระบวนการของความขัดแย้งจะเกิดขึ้นตามลำดับ โดยเกิดจากความคับข้องใจ (frustration) ของฝ่ายหนึ่งที่เกิดจากการที่ถูกอีกฝ่ายหนึ่งกระทำ การกระทำที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ ได้แก่ ไม่เห็นด้วย ไม่ช่วยเหลือ ดูถูก เอาเปรียบ ให้อาย เป็นต้น (Suchday & Larkin, 2001, pp. 282-285) ผลของความคับข้องใจจะทำให้เห็นภาพ (conceptualization) เกี่ยวกับความขัดแย้งว่าเป็นอย่างไร แต่การรับรู้ของบุคคลมักจะลำเอียง ดังนั้นจึงหาหลักฐานหรือเหตุผลมาประกอบว่าการรับรู้ของตนเองที่มีต่อความขัดแย้งนั้นถูกต้อง บุคคลที่พบกับความขัดแย้งจะคิดหาวิธีแก้ไขความขัดแย้งหรือพยายามหาทางออก และจากงานวิจัยพบว่าคนส่วนใหญ่จะหาทางออกด้วยการเอาแพ้เอาชนะกันมากกว่าอย่างอื่น (Mecu, 2001, pp. 17-19)

เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรม (behavior) ออกมาอาจจะเป็นการเอาชนะ การแข่งขัน การต่อรอง การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง หรือการผ่อนปรนเข้าหากัน (Brezina, 2001, pp. 362-363) เมื่อฝ่ายหนึ่งแสดงพฤติกรรมออกมาก็จะมีปฏิกิริยา

(reaction) ของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น ปฏิกริยาของอีกฝ่ายหนึ่ง อาจทำให้เพิ่มหรือลดความขัดแย้งก็ได้ (Menon, 2001, p. 4860; Suchday & Larkin, 2001, pp. 282-283) ในขั้นนี้แต่ละฝ่ายอาจแก้ไขความขัดแย้งหรือให้บุคคลที่สามมาแก้ไขให้ โดยผลติดตามมา (outcome) ถ้าหากทั้งสองฝ่ายพอใจที่จะแก้ไขความขัดแย้งความขัดแย้งก็อาจสิ้นสุดลง (Weitzman, 2001, pp. 61-62) ถ้าหากฝ่ายใดไม่พอใจ เกิดความคับข้องใจ ผลของความขัดแย้งนี้ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อไปอีก (Zechmeister & Romero, 2002, pp. 675-676)

วิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม ต้องอาศัยวิธีการแก้ไขความขัดแย้งบนพื้นฐาน 3 วิธี คือ แพ้-แพ้, ชนะ-แพ้ และ ชนะ-ชนะ โดยวิธีการชนะ-ชนะ เป็นวิธีการที่ดีที่สุด ซึ่ง (1) วิธีการแพ้-แพ้ (lose-lose approach) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือแพ้ด้วยกันทั้งสองฝ่าย (2) วิธีการชนะ-แพ้ (win-lose approach) ในวิธีการนี้ฝ่ายหนึ่งจะพยายามใช้อำนาจหรือความสามารถของตนในการเอาชนะอีกฝ่าย ซึ่งอีกฝ่ายเป็นฝ่ายแพ้ (3) วิธีการชนะ-ชนะ (win-win approach) วิธีการนี้เป็นที่ต้องการมากที่สุด โดยเป้าหมายคือเกิดการแก้ไขปัญหามากกว่าการเอาชนะอีกฝ่าย (Deutsch & Coleman, 2000, p. 65; Johnson, 1993, pp. 205-206)

บนฐานแนวคิดวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของ Alexander (1999, pp. 1-4) และ Thomas and Kilmann (1996, p. 11-16) ได้แบ่งวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลออกเป็น 2 มิติ คือ (1) มิติที่มุ่งตนเอง (assertiveness) เป็นการที่บุคคลแสดงออกโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของตนเองเป็นหลัก พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็คือพฤติกรรมการมุ่งเอาชนะ (2) มิติที่มุ่งความพึงพอใจของผู้อื่น (cooperativeness) เป็นการที่บุคคลแสดงออกโดยมุ่งเน้นให้ผู้อื่นมีความพึงพอใจ พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็คือพฤติกรรมความร่วมมือ

วิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล สรุปได้ดังนี้

เมื่อบุคคลเผชิญความขัดแย้ง จะแสดงพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้ (Alexander, 1999, pp. 1-4; Barki & Hartwick, 2001, pp. 195-196; Johnson, 1993, pp. 205-206; Thomas & Kilmann, 1996, pp. 11-16)

1. วิธีการแข่งขัน (competing)
2. วิธีการร่วมมือ (collaborating)
3. วิธีการประนีประนอม (compromising)
4. วิธีการหลีกเลี่ยง (avoiding)
5. วิธีการกลมกลืน (accommodating)

วัยรุ่นจะใช้วิธีแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพที่มีต่อกันเป็นเช่นไร ดังที่ Barki and Hartwick (2001, pp. 195-196) และ Johnson (1993, pp. 205-206) มีความเห็นว่าวิธีแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเหมาะสมจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีความสอดคล้องกัน โดยมีวิธีการแก้ไขความขัดแย้งดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิธีการแข่งขัน เป็นวิธีที่วัยรุ่นแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญโดยคำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น มุ่งที่การแพ้ชนะโดยอาศัยอำนาจแสดงการคุกคาม ข่มขู่ หรือการอ้าระเบียบเพื่อที่จะให้ตนได้ประโยชน์และได้ชัยชนะในที่สุด (Anette & Kamper-Jasper, 2002, pp. 83-85; Glomb, 2002, pp. 20-21; Pietsch, 1999, pp. 27-28; Tezer, 1999, pp. 409-410; Tezer, 2001, pp. 697-698)

2. วิธีการร่วมมือ เป็นวิธีที่วัยรุ่นแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งเอาชนะและชนะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง (Johnson, 1993, p. 205) มุ่งที่จะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการหลีกเลี่ยง เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะทั้ง 2 ฝ่าย (Gardner & Chambers, 2001, pp. 292-296; Hwang, Chun, & Kurasaki, 2000, pp. 808-809; Noffke, Clark, & Palmeri-Santiago, 1996, pp. 165-170; Palmer, 2001, pp. 65-68; Rao & Schmidt, 1998, pp. 665-666; Tezer, 1999, pp. 409-410; Tezer, 2001, pp. 697-698)

3. วิธีการประนีประนอม เป็นวิธีที่ช่วยผ่อนคลายความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมทั้งกล้าแสดงออกและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบเจรจาต่อรองที่ให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะได้บ้างยอมบ้าง หรือพบกันครึ่งทาง ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมความร่วมมือ การประนีประนอมเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งที่ต้องการจะพยายามรักษาหน้าของทั้ง 2 ฝ่ายหรือความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (Bullock & Foegen, 2002, pp. 289-290; Carruthers, 1996, pp. 324-325; Flynn & Weitzman, 2001, pp. 281-282; Tezer, 1999, pp. 409-410; Tezer, 2001, pp. 697-698; Weider-Hatfield & Hatfield, 1995, pp. 687-688)

4. วิธีการหลีกเลี่ยง เป็นวิธีที่ช่วยผ่อนคลายความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำอีกด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เงือขานและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวเหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ มาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมหลีกเลี่ยงก็คือความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงขึ้นจนกระทั่งไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ แต่ถ้าหากสถานการณ์ขัดแย้งไม่รุนแรงและไม่อยู่ในเวลาวิกฤต การแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงต่อความขัดแย้งก็อาจมีประโยชน์บ้างคล้ายกับเฉยไว้แล้วจะดีเอง (Johnson & Johnson, 1996, pp. 459-460; Laursen & Koplas, 1995, pp. 536-537; Tezer, 1999, pp. 411-413; Tezer, 2001, pp. 698-699)

5. วิธีการกลมกลืน เป็นวิธีที่ช่วยผ่อนคลายความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การกลมกลืนเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการแข่งขัน เพราะนอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้วยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล

คล้ายกับ "เอาไมตรีชนะศัตรู" หรือ "แพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร" (Deutsch & Coleman, 2000, p. 65; Jensen-Campbell, 1996, pp. 148-149; Tezer, 1999, pp. 414-415; Tezer, 2001, pp. 699-700)

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปวิธีการแก้ไขความขัดแย้งจากนักวิชาการหลายท่าน ที่ศึกษาวิธีการแก้ไขความขัดแย้ง โดยแบ่งออกมาเป็น 5 วิธี ดังตาราง 1

ตาราง 1

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

นักวิชาการ	วิธีการ แข่งขัน	วิธีการ ร่วมมือ	วิธีการ ประนีประนอม	วิธีการ หลีกเลี่ยง	วิธีการ กลมกลืน
เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์	•	•	•	•	•
Anette, K., & Kamper-Jasper, I. P.	•				
Glomb, T. M.	•				
Pietsch, S.	•				
Tezer, E.	•	•	•	•	•
Thomas, K. W., & Kilmann, R. H.	•	•	•	•	•
Gardner, A. L., & Chambers, J. W.		•			
Hwang, et al.		•			
Palmer, J.		•			
Price, S., & Jones, R. A.		•			
Rao, A., & Schmidt, S. M.		•			
Bullock, C., & Foegen, A.			•		
Carruthers, W. L.			•		
Flynn, W. P., & Weitzman, E. A.			•		
Smith, S. L., & Kerpelman, J. L.			•		
Volkema, R. J., & Bergmann, T. J.			•		

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิชาการ	วิธีการ	วิธีการ	วิธีการ	วิธีการ	วิธีการ	วิธีการ
	แข่งขัน	ร่วมมือ	ประนีประนอม	หลีกเลี่ยง	กลมกลืน	
Johnson, D. W.				•		
Laursen, B.				•		
Deutsch, M., & Coleman, P. T.						•
Jensen-Campbell, L. A.						•

**เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับวิธีการ
แก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ของวัยรุ่น**

ความหมายของกิจกรรมกลุ่ม

กิจกรรมกลุ่ม หมายถึง การนำประสบการณ์มาวางแผนและแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่สมาชิกต้องการและเปลี่ยนแปลงโดยส่วนรวม ผู้นำจะสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อเขาได้เรียนรู้วิธีการที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้เกิดปฏิสัมพันธ์อย่างสร้างสรรค์ระหว่างสมาชิกแต่ละคน (คมเพชร จิตรศุภกุล, 2530 ข, หน้า 14-15)

Birnbaum and Wayne (2000, pp. 347-348) กล่าวว่า กิจกรรมกลุ่ม หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ทุกคนได้มีโอกาสรวมกันเป็นกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหา หรือเพื่อกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน มีผู้นำในการอภิปรายโดยให้สมาชิกได้มีการวางแผนร่วมกันเพื่อให้บรรลุถึงความมุ่งหมาย

จากความหมายของกิจกรรมกลุ่มดังกล่าวมาพอสรุปได้ว่า กิจกรรมกลุ่ม (group activity) เป็นการนำเอาประสบการณ์ความขัดแย้งมาวางแผนและแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการแก้ไขความขัดแย้งที่ต้องการในสมาชิกแต่ละคน และ

การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มโดยส่วนรวม ประสบการณ์ในกลุ่มจะทำให้เกิดพัฒนาการในตัวบุคคลทุกคน และกลุ่มก็จะดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งเอาไว้ นอกจากนี้ การทำกิจกรรมกลุ่มนั้นจะเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องความต้องการของบุคคลอื่นและทักษะการแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แนวคิดของกิจกรรมกลุ่ม

จุดหมายของกิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมกลุ่มมีจุดหมายเพื่อ (1) ให้การศึกษาอบรมแก่บุคคลที่ยังไม่คุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานศึกษา (2) เสริมสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างไปจากประสบการณ์ที่ได้รับในหลักสูตร (3) เป็นรากฐานในการที่จะนำไปสู่การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล โดยปกติการทำกิจกรรมกลุ่มจะเป็นการพุดจกกันระหว่างผู้มีปัญหาที่คล้ายคลึงกัน และในบางกรณีอาจมีผู้รับการปรึกษามีปัญหาที่ไม่สามารถอธิบายในกลุ่มได้ จึงเป็นโอกาสดีที่ผู้รับคำปรึกษาจะได้ค้นพบผู้ให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลต่อไป (4) มีการปรับตัว การบำบัดรักษา และความเจริญงอกงามทั้งของบุคคลและของกลุ่มแม้ว่าเรื่องนี้จะได้โดยการให้คำปรึกษาส่วนตัวแต่บางเรื่องสามารถทำเป็นกลุ่มได้ และกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนอกหลักสูตร จะเป็นเครื่องช่วยในการแก้ไขเรื่องส่วนตัวได้เช่นกัน สรุปว่ากิจกรรมกลุ่มมีจุดหมายเพื่อพัฒนาบุคคลโดยเปิดโอกาสให้บุคคลได้เปลี่ยนแปลง แก้ไขความคิด ความรู้สึก และการกระทำต่าง ๆ บนพื้นฐานของการเข้าใจตนเองและการยอมรับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม (Corey, 2001, p. 279)

คุณค่าของกิจกรรมกลุ่ม เป็นวิธีการที่ช่วยให้วัยรุ่นได้พัฒนาทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม เพราะกิจกรรมกลุ่มจะนำไปสู่การวิเคราะห์โดยการปฏิบัติจริง ทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น วัยรุ่นยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมจะแก้ไข กิจกรรมกลุ่มยังช่วยให้วัยรุ่นมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตแบบประชาธิปไตย รับผิดชอบในบทบาทของตนเอง แก้ปัญหาเป็น มีเหตุผล ยอมรับผู้อื่น และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี (Imel & Tisdell, 2000, pp. 15-17)

ขนาดของกลุ่ม ขนาดของกลุ่มที่เหมาะสมควรมีจำนวนสมาชิก 5-15 คน ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกมีโอกาสแสดงออกอย่างเป็นอิสระโดยทั่วถึงกัน สิ่งสำคัญคือขนาดจะใหญ่เท่าใดจะขึ้นอยู่กับความจำเป็นของสถานการณ์ จุดมุ่งหมายของกลุ่ม แหล่งที่จะให้ความช่วยเหลือกลุ่ม และวุฒิภาวะของบุคคลในกลุ่ม (Trotzer, 1999, p. 360) อีกทั้งเวลาและจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกลุ่มที่เหมาะสมควรจัดสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง หรือ 1 ชั่วโมง 30 นาที และจำนวนครั้งของการเข้ากลุ่ม 8-12 ครั้ง ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้โดยขึ้นอยู่กับเป้าหมายของกลุ่ม ธรรมชาติของสมาชิกกลุ่ม Corey และ Corey (2006, p. 107), Garmston (2002, pp. 66-67), Yalom (1995, pp. 266-268)

กิจกรรมกลุ่มสามารถแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่นซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน รู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง โดยจะเปิดโอกาสให้วัยรุ่นในกลุ่มได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อกัน ให้ได้เข้าใจตนเองและผู้อื่นดีขึ้น เปิดโอกาสให้วัยรุ่นได้แสดงออก กล้าเผชิญปัญหาร่วมกัน ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหา อันจะเป็นแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่นได้อย่างเหมาะสม (Presley, 2000, pp. 114-116)

ทฤษฎีที่นำมาใช้ในโปรแกรมกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น โดยนำแนวคิดจากทฤษฎีการบำบัดที่พิจารณาเหตุผลอารมณ์ (rational emotive behavior therapy) แนวคิดจากทฤษฎีการบำบัดเชิงพฤติกรรม (behavioral therapy) และทฤษฎีการบำบัดแบบเกสตัลท์ (gestalt therapy) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีการบำบัดที่พิจารณาเหตุผล อารมณ์ (rational emotive behavior therapy)
ทฤษฎีการบำบัดที่พิจารณาเหตุผล อารมณ์ เน้นให้ผู้ฝึกช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ค้นหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง และเผชิญกับปัญหาโดยใช้สติปัญญา เทคนิคสำคัญ ได้แก่ (1) การสอน (teaching) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อจะได้เกิด

ความเข้าใจที่ถูกต้อง (2) การเผชิญหน้า (confrontation) เพื่อหาเหตุผลมาเปลี่ยนความคิด จากที่คิดผิด ๆ หรือเชื่อมั่นผิด ๆ ในอดีตให้กลับมาคิดใหม่และคิดให้ถูกต้อง (3) การตั้งคำถามที่ยั่วเย้าท้าทาย (challenge) หรือการตั้งคำถามแบบตรรกวิทยา (logical) เพื่อให้ใช้สติปัญญา คิดหาเหตุผลสำหรับนำมาแก้ปัญหา (4) การสอบซัก (probing) และ (5) การให้ การบ้านไปทดลองปฏิบัติ (homework assignment) (คมเพชร นัตรสุกุล, 2530 ก, หน้า 112; Loos, 2002, pp. 2-8; Patterson, 2000, p. 266)

จุดมุ่งหมายของทฤษฎีการบำบัดที่พิจารณาเหตุผล อารมณ์ จะหาทางช่วยผู้เข้ารับ การฝึกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการคิดที่ไร้เหตุผล และความเชื่อที่ผิด ๆ ให้มีวิธีการอย่าง ถูกต้อง พยายามกำจัดความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกที่ว่าตนเองเป็นผู้แพ้และให้หันมาเผชิญ กับปัญหาที่แท้จริง โดยช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ทราบถึงทัศนคติเกี่ยวกับชีวิตที่สมเหตุ สมผลมากขึ้น ต่อจากนั้นจึงค่อยผลักดันให้ผู้เข้ารับการฝึกแก้ไขปัญหามาให้ตรงจุดโดยใช้ สติปัญญา (เจียรนัย ทรงชัยกุล, 2545, หน้า 118)

ทฤษฎีการบำบัดเชิงพฤติกรรม (behavioral therapy) ทฤษฎีการบำบัดเชิง พฤติกรรมจะสนใจประสบการณ์ที่ผู้เข้ารับการฝึกได้รับมาในอดีต โดยเน้นถึงแง่ของ ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านั้น (antecedent) กับพฤติกรรมของ บุคคลในขณะนั้น (behavior) ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นตามมา (consequence) ได้และยังช่วยให้สามารถควบคุมพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นตามมาได้ (เพ็ญศรี วชิราวิโรจน์, 2536-2537, หน้า 67-69; Corey, 1995, p. 345)

จุดมุ่งหมายของทฤษฎีการบำบัดเชิงพฤติกรรม เพื่อหาทางปรับพฤติกรรมใน การปรับตัวที่ไม่เหมาะสมของผู้เข้ารับการฝึก โดยพยายามให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้ที่จะ สร้างพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้นมาใหม่ อันจะเป็นการนำไปสู่การแก้ปัญหา สำหรับ การเรียนรู้เพื่อแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมนั้น ผู้ฝึกกับผู้เข้ารับการฝึกจะร่วมมือกัน กำหนดจุดมุ่งหมายหรือพฤติกรรมที่ต้องการให้ชัดเจนลงไปก่อน จากนั้นจึงจะได้ช่วยกัน วางแผนอย่างมีขั้นตอน โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหามา เทคนิคสำคัญ ได้แก่ การเสริมแรง (reinforcement) (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2543, หน้า 120; Corey, 1995, p. 346)

ทฤษฎีการบำบัดแบบเกสตัลท์ (gestalt therapy) ทฤษฎีการบำบัดแบบเกสตัลท์ เชื่อว่ามนุษย์สามารถที่จะเป็นอิสระจากอดีตที่ไร้สาระ และมีชีวิตอยู่อย่างสมบูรณ์กับ เหตุการณ์ในปัจจุบัน โดยเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนมีเสรีภาพที่จะเลือกตัดสินใจด้วยตนเองใน สิ่งต่าง ๆ ได้ และในขณะเดียวกันก็สามารถรับผิดชอบต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของตนเองได้ เทคนิคสำคัญ ได้แก่ (1) การอยู่กับความรู้สึก (stay with a feeling) เป็นการขอให้ผู้เข้ารับ การฝึกเล่าถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและขอให้ผู้เข้ารับการฝึกอยู่กับความรู้สึกนั้นใน ขณะที่เล่าออกมา และพยายามรับรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง (2) การแสดงบทบาทตรงข้าม (role reversal) เป็นการแสดงบทบาทที่ตรงข้ามกับที่เป็นจริง หรือตรงข้ามกับพฤติกรรมที่ เป็นแบบฉบับของผู้เข้ารับการฝึก เช่น การเป็นคนก้าวร้าวมาก ผู้ฝึกจะให้ผู้เข้ารับการฝึก แสดงเป็นคนที่ยืดหยุ่น สุภาพ ไม่ค่อยพูด (3) การแสดงบทบาทซ้ำ ๆ (role rehearsal) ใน บางกรณีผู้ฝึกจะให้ผู้เข้ารับการฝึกได้แสดงบทบาทที่เขาจะนำไปแสดงจริง ๆ ในชีวิต ประจำวันนอกสถานการณ์การฝึก การแสดงบทบาทนี้จะเป็นการฝึกฝนเพื่อให้เกิด ความมั่นใจว่าพฤติกรรมใหม่ที่จะนำไปปฏิบัติในชีวิตจริงนั้นผู้เข้ารับการฝึกสามารถกระทำ ได้ (4) เทคนิคเก้าอี้ว่างเปล่า (empty chair) เป็นเทคนิคที่จะใช้เมื่อผู้เข้ารับการฝึกแสดง ความขัดแย้งกับบุคคลอื่น หรือมีสิ่งที่ติดค้างอยู่ในใจ ผู้ฝึกจะให้ผู้เข้ารับการฝึกลองพูดกับ เก้าอี้ซึ่งสมมติว่ามีบุคคลนั้นนั่งอยู่ และให้ผู้เข้ารับการฝึกสวมบทบาทเป็นบุคคลนั้นแล้วพูด ได้ตอบบ้าง ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกเกิดความกระฉับกระเฉงในประสบการณ์ และ ความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้น (คมเพชร ฉัตรสุกกุล, 2530 ก, หน้า 131-135; วัชร ทรัพย์มี, 2533, หน้า 59-61)

จุดมุ่งหมายของทฤษฎีการบำบัดแบบเกสตัลท์ เพื่อท้าทายให้ผู้เข้ารับการฝึกเกิด ความรู้สึกต้องการที่จะเปลี่ยนจากการพึ่งพาผู้อื่น โดยหันมาพึ่งตนเอง กล้ารับผิดชอบต่อ การกระทำของตนเอง พัฒนาตนเองให้รับรู้เกี่ยวกับตนเอง โดยพยายามช่วยผู้เข้ารับ การฝึกให้เกิดการค้นพบตนเองว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างที่เขาสามารถทำได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน เพื่อดำรงชีวิตอย่างเต็มศักยภาพกว่าที่เขาเคยเป็น (วัชร ทรัพย์มี, 2533, หน้า 64-65; Corey, 1996, p. 382)

เทคนิคกิจกรรมกลุ่มที่นำมาใช้ในโปรแกรมกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น

เทคนิคกิจกรรมกลุ่มในการฝึกให้วัยรุ่นได้มีวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม เป็นการที่บุคคลแสดงความรู้สึกนึกคิดหรือแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมาตามสิทธิของบุคคลนั้นด้วยความรู้สึกลึกซึ้งสบายใจ โดยสิ่งที่แสดงออกมานั้นจะไม่รุกรานสิทธิของผู้อื่น และผู้อื่นก็ไม่มาล่วงล้ำสิทธิของตน โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำเทคนิคต่าง ๆ จากหลายทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น ดังนี้

1. การแสดงบทบาทสมมติ (role playing) เป็นการกำหนดสถานการณ์ขึ้นตามสภาพที่เป็นปัญหา เพื่อให้วัยรุ่นที่เข้ารับการฝึกได้มีการฝึกซ้อมพฤติกรรมที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์นั้น ๆ เช่น เขาจะแสดงสีหน้า ท่าทาง คำพูด กับบุคคลประเภทใด โดยผู้ที่เข้ารับการฝึก จะแสดงความเป็นตัวของเขาเอง และผู้ฝึกจะแสดงเป็นบุคคลที่เป็นตัวปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้เข้ารับการฝึก อีกทั้งให้วัยรุ่นที่มีความรู้สึกลึกซึ้งขัดแย้งระหว่างบุคคลได้เผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบแล้วทำให้รู้สึกขัดแย้งภายในใจ โดยให้วัยรุ่นได้ฝึกแสดงบทบาทด้วยตนเอง จะทำให้เข้าใจความรู้สึกของตนเองว่าเมื่อมีเหตุการณ์มากระทบจิตใจแล้วตนรู้สึกเช่นไร และจะมีวิธีการแก้ไขได้อย่างไรจึงจะเหมาะสม และสอดคล้องกับความรู้สึก ความปรารถนา และความเป็นตัวเองอย่างแท้จริง (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2545, หน้า 174; Innes & Booher, 1999, pp. 9-12)

2. การใช้ตัวแบบ (modeling) เป็นวิธีการหนึ่งที่นำมาใช้ในการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยผู้ฝึกจะสร้างตัวแบบที่อาจจะเป็นตัวแบบชีวิตจริง (life model) ซึ่งผู้ที่แสดงอาจจะเป็นผู้ฝึกเอง หรือสมาชิกของผู้เข้ารับการฝึก เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้เห็นเป็นแบบอย่าง โดยการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมให้ผู้เข้ารับการฝึกดู อาจจะเป็นตัวแบบสัญลักษณ์ (symbolic model) ซึ่งทำได้โดยการเสนอตัวแบบในแถบบันทึกภาพแล้วให้ผู้เข้ารับการฝึกดู ซึ่งการใช้ตัวแบบนี้มีประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้นกว่าการบอกให้แสดงออกโดยไม่เห็นพฤติกรรมที่เป็นจริง (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541, หน้า 165; Black, 2000, pp. 499-501; Gardner & Chambers, 2001, pp. 292-296)

3. การให้รางวัลและการให้ข้อเสนอแนะ (reward and coaching) เป็นการเสริมแรงกับผู้เข้ารับการฝึก เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เพิ่มความเข้มของพฤติกรรมที่ต้องการแก้ไข แต่การชมเชยว่าเขาแสดงได้ดี หรือก้าวหน้าเพียงใดยังไม่เป็นการเพียงพอ ยังต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงจูงใจต่อพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมาเพื่อให้เขาเป็นตัวของตัวเองที่สุด (Gibbs, 1996, pp. 14-18; Laursen, Hartup, & Koplas, 1996, pp. 76-78)

4. การชักซ้อมพฤติกรรม (behavior rehearsal) เป็นการช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกได้รับการบอกและการฝึกว่าควรจะทำอย่างไรทั้งลักษณะท่าทางที่แสดงออกและคำพูด เพื่อฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมก่อนที่จะไปพบกับสภาพการณ์จริง ในสภาพการณ์ชักซ้อมนั้นจะจำลองสภาพการณ์จริง ผู้ฝึกอาจจะแสดงเป็นบุคคลเป้าหมายที่ผู้เข้ารับการฝึกจะต้องแสดงออกต่อเขา โดยพฤติกรรมจะต้องทำไปเรื่อย ๆ จนกว่าพฤติกรรมที่แสดงนั้นจะเหมาะสมและเกิดความเคยชิน ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจสภาพการณ์ได้ดียิ่งขึ้น (Trotzer, 1999, pp. 113-114)

5. การให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นการช่วยพัฒนาพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้ทราบถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมา โดยมีวิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับทางบวกก่อน โดยบอกว่าผู้ที่แสดงบทบาทเหล่านั้นทำอะไรได้ดี หรือใช้การเสนอแนะในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้แทนการวิจารณ์ การให้ข้อมูลป้อนกลับควรมีความเจาะจง โดยระบุพฤติกรรมให้ชัดเจน การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับคำพูดนั้นอาจทำได้โดยการชี้ให้เห็นคำพูดที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือปัญหาได้ พร้อมทั้งเสนอแนะคำพูดในลักษณะที่เหมาะสม (Love & Guthrie, 1999, pp. 5-7)

6. การฝึกให้จินตนาการ (fantasy) เป็นการคิดถึงลักษณะของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงสภาพการณ์นั้น ๆ เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้ฝึกจินตนาการถึงการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมก่อนที่จะไปแสดงออกจริง โดยการให้ผู้เข้ารับการฝึกนั่งหรือนอนในท่าสบายที่สุด หลับตา และจินตนาการตามที่ผู้ฝึกบอก การทำเช่นนี้เป็นการที่ผู้เข้ารับการฝึกได้ชักซ้อมการแสดงพฤติกรรมของตนเองในความคิด ทั้งนี้เพื่อที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกได้ไปฝึกชักซ้อมและทบทวนเองที่บ้าน การฝึกชักซ้อมพฤติกรรมในความคิดนั้น จะช่วยให้การฝึกพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าได้มีการจินตนาการว่าเมื่อ

แสดงพฤติกรรมดังกล่าวแล้วได้รับการเสริมแรงทางบวก การทำเช่นนี้จะทำให้เขามีกำลังใจในการชักซ้อมการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น (Lincoln, 2001-2002, pp. 37-39; Sumsion, 2000, pp. 77-78)

7. การฝึกทักษะการแสดงออกทั่วไปและเจาะจง (general and specific expression skills) เป็นทักษะพื้นฐานของบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมควรได้รับการฝึก เพื่อเป็นการทำความเข้าใจ เรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกทั้งภาษากายและภาษาพูด ซึ่งได้แก่ (1) การฝึกประสานสายตา (eye contact) เป็นการมองไปยังบุคคลที่พูดด้วยเพื่อบอกให้ทราบว่าผู้พูดนั้นมีความจริงใจในสิ่งที่พูด (2) น้ำเสียง (voice tone) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความรู้สึกว่าไม่แน่ใจถ้าพูดด้วยน้ำเสียงที่เบา และถ้าดังเกินไปแสดงถึงความก้าวร้าวรบกวนผู้อื่น (3) การวางท่าทาง (posture) การวางท่าทางควรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (4) การแสดงออกทางใบหน้า (facial expression) การแสดงออกที่เหมาะสมคือการแสดงออกทางหน้าต้องสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการจะสื่อความรู้สึกจริง ๆ ออกมา (5) การแสดงออกซึ่งความรู้สึก (expression of feeling) เป็นการแสดงความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นทราบอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา หลีกเลี่ยงการเก็บกด (6) การใช้สรรพนามแทนชื่อตนเอง ผม/ดิฉันสื่อความหมาย (I-messages) เป็นการบอกถึงลักษณะพฤติกรรมของบุคคลอื่นอย่างเฉพาะเจาะจงและผลที่เกิดขึ้นต่อผู้พูดอย่างชัดเจน ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความรู้สึกต่อต้าน โกรธ หรือรู้สึกเจ็บปวด (7) การฟัง (listening) เป็นศิลปะของการสร้างสัมพันธภาพที่ดี เพราะการตั้งใจรับฟัง สังเกตสิ่งที่กำลังสนทนาด้วยจะทำให้เข้าใจถึงความรู้สึก อารมณ์ ของคู่สนทนา (Ivey, 1988, p. 275; McClure, 2001, p. 10)

การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงแบบ การให้รางวัลและการให้ข้อเสนอแนะ การชักซ้อมพฤติกรรม การให้ข้อมูลป้อนกลับ การฝึกให้จินตนาการถึงสถานการณ์ การฝึกประสานสายตา การฝึกน้ำเสียง การวางท่าทาง การแสดงออกทางหน้า การแสดงออกซึ่งความรู้สึก การใช้สรรพนามแทนชื่อตนเอง ผม/ดิฉันสื่อความหมาย การฟัง การสังเกต เป็นเทคนิคที่มีงานวิจัยรองรับว่าสามารถแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่นได้ ข้อเสนอสรุปจากการศึกษาวิจัย พบว่า การให้วัยรุ่นได้แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สมมติขึ้น แล้วฝึกให้วัยรุ่นได้ใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง บางครั้งอาจจะ

เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมก็ตาม แต่ทำให้วัยรุ่นได้เข้าใจถึงวิธีการที่ตนเองแสดงออกมา โดยสมาชิกในกลุ่มจะช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะ มีการชักชวนพฤติกรรม การให้ข้อมูล ป้อนกลับ เพื่อวัยรุ่นจะได้ทราบวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ไขความขัดแย้งต่อไป (Meister & Jenks, 2000, pp. 1-5; Nakkula & Nikitopoulos, 2001, pp. 2-3; Sather & Henze, 2001, pp. 28-30)

จากการศึกษางานวิจัยที่นำเทคนิคดังกล่าวข้างต้นมาใช้ในการแก้ไขความขัดแย้ง สรุปได้ว่าการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่นสามารถนำวิธีการของกิจกรรมกลุ่มมาใช้ได้ เพราะกิจกรรมกลุ่มช่วยให้บุคคลที่เป็นปัญหา มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่สร้างสรรค์ และจะนำแนวทางที่ได้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม และในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล และกิจกรรมกลุ่ม

การจัดการกับความขัดแย้ง

แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์ (2534, หน้า 110-114) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า คู่กรณีที่มีความขัดแย้งส่วนใหญ่ เป็นความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ รองลงมา ตามลำดับคือ ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล และระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น เงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่มีมูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล รองลงมาคือ บรรยากาศในองค์กรและการบริหาร และมูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมามากที่สุด คือการโต้เถียงกันเสียงดัง ใช้คำพูดและแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสม รองลงมาคืออาการโกรธ แต่ส่วนใหญ่ยังไม่ถึงขั้นก้าวร้าวและคุกคาม ตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ มากกว่าในเชิง

ไม่สร้างสรรค์ เพราะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่คุ้นเคยกับทฤษฎีการบริหาร และมักใช้วิธีแก้ปัญหาร่วมกับวิธีการบังคับและวิธีใกล้เคียงมากที่สุดในการจัดการกับความขัดแย้ง

การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล

กาญจนา หลวงจอก (2536, หน้า 63) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบางแพปฐมพิทยา จังหวัดราชบุรี พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงขึ้น หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ อรุณ หมั่นวงศ์ (2540, หน้า 45) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลของการปรับสินไหม และการควบคุมตนเองเพื่อลดพฤติกรรมความขัดแย้งกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวิชาการ สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมความขัดแย้งกับเพื่อนลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ภายหลังได้รับการใช้การปรับสินไหมและได้รับการใช้การควบคุมตนเอง โดยที่นักเรียนที่ใช้การควบคุมตนเองมีพฤติกรรมความขัดแย้งกับเพื่อนลดลงมากกว่านักเรียนที่ใช้การปรับสินไหม และ กาญจนา สุทธิเนียม (2542, หน้า 63) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ป่วยจิตเภทที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกมีพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการแข่งขันลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมด้านการประนีประนอมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพฤติกรรมด้านการร่วมมือ ด้านการหลีกเลี่ยง และ

ด้านการยอมให้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพฤติกรรมด้านการร่วมมือเพิ่มขึ้น พฤติกรรมด้านการหลีกเลี่ยงและพฤติกรรมด้านการยอมให้ลดลง

การแก้ไขความขัดแย้งกับเชาวันอารมณ์

วชิรา คิคการ (2547, หน้า 122-123) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวันอารมณ์และรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งตามแนวคิดของ โรมัส-คิลแมนน์: กรณีศึกษาพยาบาลปฏิบัติการ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ระดับและมิติของเชาวันอารมณ์ และรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลปฏิบัติการ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 206 คน พบว่า พยาบาลทั้ง 4 งานการพยาบาลที่มีลักษณะหน้าที่การปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคะแนนเชาวันอารมณ์โดยรวมและมีรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พยาบาลที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งแบบการร่วมมือและการยอมให้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เชาวันอารมณ์โดยรวมของพยาบาลทั้ง 4 งานการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแก้ไขความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เชาวันอารมณ์โดยรวมของพยาบาลงานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการแก้ไขความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เชาวันอารมณ์โดยรวมของพยาบาลงานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ งานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ และงานพยาบาลตรวจผู้ป่วยนอกไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน Geery (1997, p. 4137) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของผู้จัดการที่ใช้เชาวันอารมณ์ในการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งในองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการ จำนวน 8 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ พบว่า บุคลิกภาพของผู้จัดการที่มีเชาวันอารมณ์จะมีลักษณะดังนี้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้จักตนเอง และควบคุมอารมณ์ได้ เผชิญกับอุปสรรคได้ มองโลกในแง่ดี พยายามหาทางออกและวิธีการแก้ปัญหา สรุปได้ว่า ผู้จัดการจะเป็นผู้ที่มีความสามารถดังต่อไปนี้ (1) มีความสามารถในการสร้างอารมณ์ร่วมและสัมพันธ์ภาพที่ดี

กับบุคคลอื่น (2) มีความสามารถในการสนับสนุนให้ร่วมมือกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย (3) ใช้ความสามารถของตนมากกว่าใช้อิทธิพลของตำแหน่งในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด (4) มีความกระตือรือร้นที่จะลดความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ Ivshin (2001, p. 1127) ได้ศึกษาเชาวน์อารมณ์และรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างของเชาวน์อารมณ์และรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 31.90 และเพศหญิง ร้อยละ 68.10 เก็บข้อมูลโดยการใช้คำถามเกี่ยวกับความหมายของงาน และคุณค่าของงาน พบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับการจัดการกับความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน

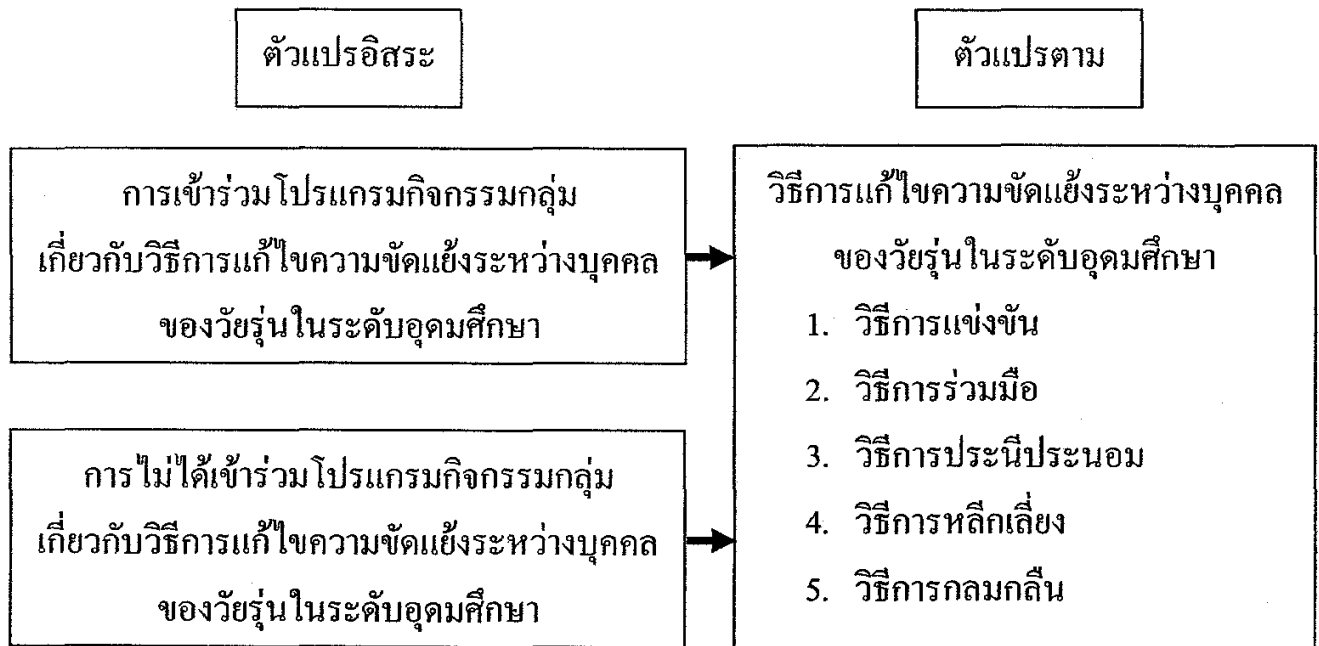
เทคนิคกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

นิสรา คำมณี (2544, หน้า 43-46) ได้ศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม พบว่า นักเรียนมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองสูงขึ้นหลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อมา เปรมใจ บุญประสพ (2545, หน้า 43-47) ได้ศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านบางกะปิ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองสูงขึ้นหลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนา

ความเหลื่อมล้ำทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ Anderson (2000, p. 61) ได้ศึกษาการบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ต่อความเชื่อที่ไร้เหตุผลและความเหนื่อยหน่ายของครูที่สอนนักเรียนในระดับกลาง ที่รัฐไอโอว่า โดยจัดในรูปแบบกิจกรรมกลุ่ม จุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อศึกษาผลของการบำบัดแบบพิจารณา เหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ต่อความเหนื่อยหน่าย และความเชื่อที่ไร้เหตุผล โดยเจาะจงไปที่ผลกระทบของการบำบัดด้วยทฤษฎีการบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ของครูที่สอนนักเรียนในระดับกลาง ต่อความเชื่อที่ไร้เหตุผล และระดับการลดลงของอารมณ์ บุคลิกภาพที่เหมาะสม และความต้องการความสำเร็จส่วนตัว โดยใช้แบบประเมินภาวะความเหนื่อยหน่ายของ มาสลาซ และแบบทดสอบความเชื่อที่ไร้เหตุผล การศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นครูที่สอนนักเรียนในระดับกลางของรัฐไอโอว่า จำนวน 167 คน ซึ่งสอนในระดับ 6, 7 หรือ 8 หรือสอนรวมกันทั้งระดับ 6, 7 และ 8 โดยช่วงเวลาที่ทำการศึกษาอยู่ในช่วงฤดูใบไม้ผลิถึงฤดูหนาว ปี ค.ศ. 1999 มีการประเมินผลคะแนนการทดสอบก่อนและหลังกับกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อดูความแตกต่างระหว่างคะแนนความเชื่อที่ไร้เหตุผล ระดับอารมณ์ที่ลดลง บุคลิกภาพ ความสำเร็จส่วนตัว โดยการทดลอง พบว่า การบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของความเชื่อของกลุ่มทดลอง โดยความรู้สึก ทศนคติต่อบุคคลอื่น การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ความต้องการสำเร็จส่วนตัว อยู่ในระดับที่ดีขึ้น และส่งผลให้คะแนนความเหนื่อยหน่ายลดลง ส่วน Weinrach, Ellis, and MacLaren (2001, pp. 259-262) ได้ศึกษาการให้การบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมที่ประสบความสำเร็จและความล้มเหลว ตามทักษะของบุคคล 8 คน ที่จัดในรูปแบบของกิจกรรมกลุ่ม พบว่า บุคคลที่มีความคิดที่มีเหตุผล และไม่มีเหตุผลนั้นจะเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลนั้นมักจะชอบพูดคำว่า “ควรจะ” “ต้อง” เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต ซึ่งผู้วิจัยพบว่า การที่จะประสบความสำเร็จในการนำเทคนิคการบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมนั้น โดยให้ผู้มารับคำปรึกษาได้ฝึกพูดกับตัวเองอย่างมีเหตุผล

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่นในระดับอุดมศึกษา ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย