

ความรู้เพื่อการป้องกันและแก้ไข

ปัญหา ความ ขัดแย้ง



กรมสุขภาพจิต
กระทรวงสาธารณสุข

โครงการ TO BE NUMBER ONE
ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี



ความรู้เพื่อการป้องกัน และแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

พิมพ์ครั้งที่ 1 : พฤศจิกายน 2557
จำนวนพิมพ์ : 18,000 เล่ม
พิมพ์ที่ : ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา





คำนำ

สืบเนื่องจาก ทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี องค์ประธานโครงการ TO BE NUMBER ONE พระราชทานแนวทาง ให้กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสุขภาพจิต ในฐานะเลขานุการโครงการฯ เร่งพัฒนาวิชาการและสื่อเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายชมรม TO BE NUMBER ONE และศูนย์เพื่อนใจ TO BE NUMBER ONE ทั่วประเทศ ซึ่งมีมากกว่า ๓ แสนแห่ง สู่เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพสมาชิกให้เป็นคนเก่งและดี มีความมั่นคงทางจิตใจ และปลอดภัยจากปัญหาเสพติดและปัญหาสังคมรอบด้าน

โดยที่ในระยะที่ผ่านมาปัญหาความขัดแย้งมีความรุนแรงและขยายเพิ่มมากขึ้นในหลายระดับของสังคมไทย “**ความรู้เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง**” จึงเป็น ๑ ใน ๓ เรื่องสำคัญ ที่กรมสุขภาพจิตกำหนดให้เร่งพัฒนาจัดทำเป็นคู่มือเพื่อเผยแพร่ให้กับ แก่นนำชมรมและศูนย์เพื่อนใจ TO BE NUMBER ONE ได้มีความรู้และมีแนวทางในการแก้ปัญหาทั้งกับตัวเอง หรือให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อนๆ ตามบทบาทหน้าที่ เพื่อสนองแนวทางพระราชทานขององค์ประธานโครงการ TO BE NUMBER ONE

ในนามกรมสุขภาพจิต ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะมีส่วนช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง แม้เพียงในระดับบุคคล ก็ถือว่าได้ช่วยให้ปัญหาในภาพรวมของสังคมผ่อนคลายลงได้บ้าง ไม่มากนักน้อย

นายแพทย์เจษฎา โชคดำรงสุข
อธิบดีกรมสุขภาพจิต



สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

1. ความขัดแย้ง (conflict)

6

โดย นางวนิดา ชนินทุทรวงศ์

นักจิตวิทยาคลินิกเชี่ยวชาญ สถาบันราชานุกูล

2. ยกพวกตีกัน....ปัญหาคาใจ

16

โดย นางสาวอมรกุล อินโชนนท์

นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการพิเศษ สำนักส่งเสริมและพัฒนา
สุขภาพจิต

3. ความขัดแย้งระหว่างพ่อแม่และลูกวัยรุ่น

24

โดย นางสาวกาญจนา วณิชรมณีย์

นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการพิเศษ สำนักส่งเสริมและพัฒนา
สุขภาพจิต

4. ความขัดแย้ง คือโอกาสของการพัฒนาจิต

34

โดย นางสาวรวิวรรณ ศรีสุชาติ

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ กรมสุขภาพจิต



5. ลดความขัดแย้ง พัฒนาพลังสร้างสรรค์ด้วย EQ 40

โดย นางสาวสุจิรา เนาวรัตน์

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาลจิตเวช
สงขลาราชนครินทร์

6. รู้จักและจัดการกับความขัดแย้ง 46

โดย นางเยาวนาฏ ผลิตนันทเกียรติ

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ สำนักส่งเสริมและพัฒนา
สุขภาพจิต

7. สยบความขัดแย้งด้วย....สติ 54

โดย นางสาวอินทิรา ปัทมินทร

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ กรมสุขภาพจิต

8. “ขัดแย้ง” จัดการได้ 62

โดย แพทย์หญิงศุภรัตน์ เอกอัศวิน

นายแพทย์เชี่ยวชาญ กรมสุขภาพจิต

9. จบความขัดแย้งลงด้วยดี 70

โดย นายแพทย์ประเวช ตันติพิวัฒนสกุล

นายแพทย์เชี่ยวชาญ กรมสุขภาพจิต

บทส่งท้าย

79





บทนำ

เชื่อหรือไม่ว่า ทุก ๆ นาที่ที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นทั่วทุกมุมโลก ในคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ ทุกวัฒนธรรมความเชื่อ อาจเป็นความขัดแย้งเล็กๆ น้อยๆ ในครอบครัว ที่ทำงาน เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน ไปจนถึงความขัดแย้งใหญ่ๆ ระดับประเทศ แม้ความขัดแย้งจะเป็นปรากฏการณ์หนึ่งในสังคมที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่ในระยะ ๑๐ ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบกับปัญหาความขัดแย้งที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทั้งขนาดและการขยายตัวของปัญหา

จากการเสด็จเยี่ยมและพระราชทานคำปรึกษาแก่เยาวชนสมาชิก TO BE NUMBER ONE ทั่วประเทศ ทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี องค์ประธานโครงการ TO BE NUMBER ONE พบปัญหาที่สมาชิกขอพระราชทานคำปรึกษา เกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น ทั้งปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งโดยตรง เช่น ความขัดแย้งทางการเมือง ความขัดแย้งในทางวัฒนธรรม พื้นที่ ความขัดแย้งระหว่างสถาบัน ความขัดแย้งระหว่างเพื่อน ความขัดแย้งในครอบครัว ฯลฯ และปัญหาที่มีสาเหตุเกี่ยวเนื่องมาจากความขัดแย้ง โดยเฉพาะปัญหายาเสพติด ที่พบว่า สมาชิก “ใครติดยากมือขึ้น” ในโครงการ TO BE NUMBER ONE กว่าร้อยละ ๘๐ มีสาเหตุการเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด เพราะมีปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว หรือครอบครัวแตกแยก

โดยที่โครงการ TO BE NUMBER ONE มีระบบเครือข่ายชมรม TO BE NUMBER ONE และศูนย์เพื่อนใจ TO BE NUMBER ONE ที่เข้มแข็ง ทั้งในสถานศึกษา ชุมชน สถานประกอบการ สถานพินิจฯ และเรือนจำ โดยมีแกนนำ TO BE NUMBER ONE ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อนๆ ในทุกเรื่อง ซึ่งแน่นอนหนึ่งในปัญหาที่ท้าทายความสามารถให้แกนนำได้แก้ไข ดูแล ช่วยเหลือเพื่อนๆ อยู่บ่อยๆ ก็คงหนีไม่พ้น “ปัญหาความขัดแย้ง” ทั้งเป็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างแกนนำ TO BE NUMBER ONE กับบุคคลอื่น หรือ ปัญหาที่แกนนำฯ ต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง รวมทั้งเป็นปัญหาที่แกนนำอาจต้องให้คำแนะนำแก่เพื่อนๆ สมาชิกฯ เพื่อให้นำไปใช้แก้ไขความขัดแย้งของตัวเอง

หนังสือเล่มนี้ ได้รวบรวมเนื้อหาเกี่ยวกับ “การป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง” ในแง่มุมต่างๆ จากนักวิชาการ และจิตแพทย์ที่มีประสบการณ์การทำงานเรื่องนี้ ถ่ายทอดในรูปแบบบทความที่อ่านง่าย ไม่น่าเบื่อ เหมาะสำหรับแกนนำและสมาชิก TO BE NUMBER ONE รวมทั้งผู้สนใจทั่วไปทุกคน





ความขัดแย้ง (CONFLICT)





ความขัดแย้ง (CONFLICT)

นางวนิดา ชนินทุยทรวงศ์
นักจิตวิทยาคลินิกเชี่ยวชาญ
สถาบันราชานุกูล

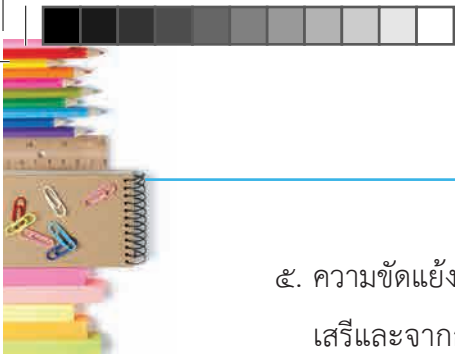
ความขัดแย้ง (conflict) หมายถึง เหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้นเมื่อ บุคคลหรือทีม มีความเห็นไม่สอดคล้องกัน ความขัดแย้งถือเป็น เหตุการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้น ในการอยู่ร่วมกันหรือทำงานร่วมกัน

คนโดยทั่วไปมักนึกถึงความขัดแย้งในเชิงทำลาย แต่เป็น ที่ยอมรับกันว่า หากความขัดแย้งเกิดขึ้นในปริมาณที่พอเหมาะ ความขัดแย้งนั้น จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์

ความขัดแย้ง แบ่งได้เป็น ๕ ประเภทด้วยกัน

๑. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อพบทางเลือก หลายๆ ทางและต้องเลือกเอาทางใดทางหนึ่ง
๒. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็น ไม่สอดคล้องกัน
๓. ความขัดแย้งระหว่างปัจเจกบุคคลกับกลุ่ม เกิดขึ้นเมื่อมี สมาชิกกลุ่มไม่ทำตามข้อตกลงของกลุ่ม
๔. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือทีม เกิดเมื่อแต่ละทีมมี จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน และต้องขึ้นอยู่กับกันและกัน ในการทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น





๕. ความขัดแย้งระหว่างองค์การ เกิดขึ้นจากระบบการแข่งขัน เสรีและจากการแข่งขันก็นำไปสู่ความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับบุคคลโดยเฉพาะเมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ในการทำงานเป็นทีมอาจเห็นว่า สมาชิกของทีมขัดแย้งกันด้วยการใช้วาจาหรือท่าทางจนคนอื่น ๆ สังเกตเห็นได้ สมาชิกของทีมจะขัดแย้งกันได้ง่ายเมื่อได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กัน เพราะในระหว่างนั้นความคิด ความสนใจ ความรู้สึก และผลประโยชน์ของฝ่ายหนึ่งอาจไม่สอดคล้องกับอีกฝ่ายหนึ่ง ทำให้ต่างฝ่ายต่างต่อต้านกัน และเกิดสภาพการณ์ซึ่งทำให้ไม่สามารถหาข้อยุติได้

สาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง

๑. สาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอาจมาจากการ ตกอยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน

สิ่งแวดล้อมที่ล้อมรอบตัวสมาชิกแต่ละคนเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นมาได้ เนื่องจากสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนที่ทำให้สมาชิก มีลักษณะต่างกันออกไป แม้ไม่มีผลการวิจัยที่ยืนยันถึงเรื่องนี้ แต่มีข้อสังเกตว่า การจำแนกงานออกเป็นแผนกย่อยๆ หลายแผนกมีผลต่อการเพิ่มปริมาณความขัดแย้งของคนงานในแผนกต่างๆ ทั้งๆ ที่อยู่ในองค์การเดียวกัน ที่เป็นเช่นนั้นเพราะคนงานเหล่านั้นใช้เวลา เงิน





และทรัพยากรต่างกัน อันอาจกล่าวได้ว่า ตกอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ซึ่งมีผลก่อให้เกิดลักษณะประจำตัวที่ต่างกันขึ้นมา และความขัดแย้งระหว่างแผนกต่างๆ ขององค์การจะลดลงได้ หากลดข้อจำกัดเฉพาะแผนกลงมาให้มีลักษณะใกล้เคียงกัน นอกไปจากนั้นการกระทำเช่นดังกล่าว จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือกันมากขึ้น

๒. การมีผลประโยชน์ขัดกัน

ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการของสมาชิกในทีม และแสดงออกเป็นพฤติกรรมให้เห็นอย่างเปิดเผย ความขัดแย้งชนิดนี้อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากสมาชิกมีความต้องการสิ่งเดียวกันในการทำงาน แต่อาจแบ่งปันกันไม่ได้ต่างฝ่ายต่างจึงพยายามกัดกัน มิให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุถึงความต้องการ หรือให้ได้น้อยกว่าฝ่ายตน หรืออาจเกิดขึ้นจากการที่สมาชิกมีความต้องการคนละอย่างในการทำงานร่วมกันก็ได้

๓. การมีความคาดหวังในบทบาทต่างกัน

เมื่อคนมาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มนั้นตามธรรมชาติแล้วต่างคนต่างจะคาดหวังในพฤติกรรมซึ่งเป็นบทบาทของอีกฝ่ายหนึ่ง ความขัดแย้งของความคาดหวังในบทบาทนี้อาจเกิดขึ้นได้ใน 3 ลักษณะ

- ๐ อาจเกิดจากการรับรู้บทบาทผิดทำให้มีพฤติกรรมต่างจากที่ควรจะเป็นจริง
- ๐ เกิดจากการที่ต้องสวมบทบาทในขณะเดียวกันทำให้เกิดความสับสนในบทบาท





- ⦿ เกิดจากการที่มีบทบาทแย่งกันจนเป็นเหตุให้มีพฤติกรรมขัดแย้งกัน

ความขัดแย้งที่เกิดจากความคาดหวังในบทบาท คือ การที่ต่างฝ่ายต่างทำนายพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งไว้ แต่กลับประเมินได้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งมีพฤติกรรมไม่สอดคล้องกับที่ตนทำนายความขัดแย้งจึงเกิดขึ้น

๔. การมีอคติ

พฤติกรรมต่างๆ ที่คนๆ หนึ่งแสดงออกมาต่อคนอื่นๆ ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกส่วนตัวของคนผู้นั้น ความขัดแย้งอันเกิดจากอคตินี้เป็นไปได้ที่ทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกส่วนตัวที่ไม่ดีต่อกัน และแสดงออกมาให้เห็นในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารกันจนเป็นเหตุให้ก้าวร้าวกัน สำหรับลักษณะที่จะลดอคติลงได้นั้นสรุปได้ว่า ขึ้นอยู่กับการมองโลกในแง่ดีเพราะการมองโลกในแง่ดีเป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะค้นหาวิธีแก้ไขความขัดแย้ง และการไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลางจะช่วยอำนวยความสะดวกต่อการยอมรับผู้อื่นได้ง่ายเข้า

ความขัดแย้งที่เกิดจากสาเหตุนี้เป็นความขัดแย้งที่หาข้อยุติได้ยาก หากทั้งสองฝ่ายยังคงยึดวิธีการเดิมในการมองสิ่งแวดล้อมและตัดสินใจตามเกณฑ์ที่ตนมีอยู่ ทั้งๆ ที่ตกอยู่ในสิ่งแวดล้อมอย่างเดียวกัน คนแต่ละคนอาจมองสิ่งที่ปรากฏอยู่ไปคนละอย่างและต่างก็ยืนยันในความเห็นของตน โดยหาข้อตกลงร่วมกันไม่ได้ ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้





ผลของความขัดแย้ง (OUTCOMES OF CONFLICT)

ผลดีของความขัดแย้ง

๑. ก่อให้เกิดการตระหนักและรับรู้ในปัญหาที่เกิดขึ้น
๒. ความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ
๓. ช่วยให้มีการปรับปรุงทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๔. สร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมในปัญหาที่เกิดขึ้น การมีส่วนร่วมในการวิพากษ์วิจารณ์ช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้และการแก้ปัญหา
๕. ก่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงพฤติกรรมซึ่งกันและกัน ทุกคนได้เรียนรู้ว่า พฤติกรรมของเขามีผลต่อบุคคลอื่นอย่างไร และเรียนรู้การอดกลั้นต่อพฤติกรรมและอารมณ์ของผู้อื่นมากขึ้น
๖. ช่วยเพิ่มวุฒิภาวะให้กับบุคคล เกิดการเรียนรู้ที่จะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเพิ่ม มากขึ้นมีความกล้าที่จะรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาดังๆ ที่เกิดขึ้น
๗. ช่วยให้เกิดการพิสูจน์หาข้อเท็จจริงที่สมเหตุสมผล
๘. ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ขึ้นทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าไม่หยุดนิ่ง (no problem, no progress)
๙. ทำให้เกิดการตรวจสอบการทำงานและความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร





ผลเสียของความขัดแย้ง

ถ้าความขัดแย้งไม่ได้รับการจัดการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และลุกลามใหญ่โตมากขึ้นจะมีผลเสียเกิดขึ้น ผลเสียของความขัดแย้ง มีดังนี้

๑. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเสื่อมลงไป การคบค้าสมาคม หรือการพูดคุยด้วยกันเริ่มลดลงหรือเปลี่ยนแปลงไป
๒. บรรยากาศของความจริงใจ (sincerity) และความไว้วางใจ (trustiness) จะหมดสิ้นไป
๓. เกิดการต่อต้านทั้งโดยลับและเปิดเผย ผลกระทบจากการเผชิญหน้าก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรและสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องฝ่ายมีอำนาจอาจหาทางกลั่นแกล้งฝ่ายที่ด้อยอำนาจกว่า
๔. ผู้แพ้มักจะหลบหนีสังคม เก็บเนื้อเก็บตัว ผู้ชนะก็มักจะตีปีก เริงร่า ความจริงแล้วบรรยากาศมุ่งแข่งขันแบบเอาแพ้-ชนะ กัน ไม่เป็นผลดีเลยเมื่อมีผู้ชนะ (the winner) ก็ต้องมีผู้แพ้ (the loser) ฝ่ายแพ้อาจจะถอนตัวไปหรืออาจจะเตรียมการเพื่อกลับมาต่อสู้ใหม่สรุปแล้วไม่มีใครชนะถาวร คือ แพ้ - แพ้ทั้งคู่ บรรยากาศที่ดีและน่าส่งเสริม ควรจะเป็น บรรยากาศประเภท ชนะ - ชนะ คือทุกคนไม่มีใครแพ้ไม่มีใครเสียหน้าถกเถียง เฉพาะแนวคิดเสร็จแล้วก็เลิกกันไปใคร มีเหตุผลกว่าก็ดำเนินการตามนั้น





๕. ก่อให้เกิดการสูญเสียบุคลากรโดยผู้แพ้อาจจะออกจากกลุ่มหรือองค์กรไปภาพพจน์กลุ่มหรือองค์กรอาจเสียหายบุคคลที่ยังคงอยู่ในองค์กรเริ่มไม่แน่ใจในสถานภาพของตนเองฝ่ายบุคคลมีภาระที่จะต้องดำเนินการเพิ่มมากขึ้น

ความขัดแย้งมีทั้งผลดีผลเสีย เปรียบเสมือนดาบสองคม ถ้าบริหารโดยใช้ประโยชน์จากความขัดแย้งได้ในระดับพอเหมาะจะเกิดประโยชน์มากกว่า

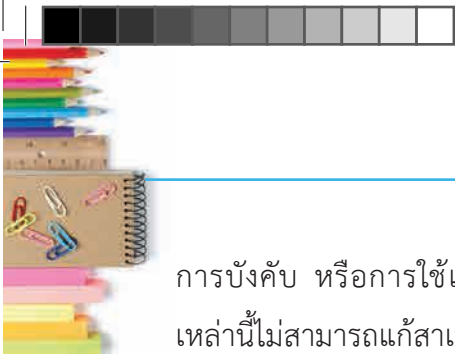
วิธีการแก้ไขปัญหของความขัดแย้ง อาจทำให้เกิดผล

ออกมา ๔ ประการ ดังนี้

กรณีที่ ๑ แพ้ – แพ้ (Lose – Lose) วิธีการที่ใช้แล้วให้ผลแพ้ – แพ้ ได้แก่การหลีกเลี่ยง และการปรองดอง ทั้งสองวิธีจัดอยู่ในกลุ่มนี้เพราะทั้งสองฝ่ายต่างก็ไม่ได้รับผลตามที่ต้องการที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นแม้จะดูเหมือนแก้ปัญหาแต่เป็นการแก้ปัญหาได้ขณะหนึ่งและอาจจะเกิดปัญหานั้นขึ้นได้อีกในระยะต่อมา เพราะสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้งไม่ได้รับการแก้ไข

กรณีที่ ๒ แพ้ – ชนะ และ ชนะ – แพ้ (Win – Lose and Lose – Win) ผลของการแก้ปัญหาความขัดแย้งบางครั้งจะทำให้ฝ่ายหนึ่งได้รับชัยชนะ ขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งแพ้หรือฝ่ายหนึ่งได้รับผลประโยชน์ขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งเสียผลประโยชน์หรือไม่ได้รับประโยชน์วิธีการจัดการความขัดแย้งที่จะได้ผล แพ้ – ชนะ หรือ ชนะ – แพ้ คือ





การบังคับ หรือการใช้เป้าหมายอื่นที่สำคัญกว่า วิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ไม่สามารถแก้สาเหตุของความขัดแย้งเพียงแต่ทำให้การขัดแย้งหมดไปในขณะนั้น ผลคือความขัดแย้งจะยังคงอยู่และจะเกิดขึ้นอีก

กรณีที่ ๓ ชนะ – ชนะ (Win – Win) เป็นผลการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่พึงปรารถนามากที่สุด โดยทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกหรือได้รับผลในแง่ชนะทั้งสองฝ่าย นั่นคือการแก้ปัญหาแบบมุ่งที่จะให้ทุกฝ่ายตระหนักว่ามีอะไรผิดพลาดและต้องมีการแก้ไข การแก้ความขัดแย้งแบบชนะ – ชนะ เป็นการแก้ความขัดแย้งโดยการพิจารณาเหตุของความขัดแย้งและพยายามจัดองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้ความขัดแย้งมีอยู่หรือเกิดขึ้น

การแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่ด้วยวิธีนี้ทั้งสองฝ่ายจะต้องมาอภิปรายชี้แจงสถานการณ์ร่วมกัน ต้องใช้การสื่อสารที่แสดงข้อเท็จจริงวิธีการ ตลอดจนเป้าหมายที่ต่างกันที่มีผลทำให้เกิดความขัดแย้ง เมื่อสามารถแจกแจงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งได้แล้ว จึงพยายามหาวิธีการที่ขจัดหรือทำให้เกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด

หลักการที่จะแก้ความขัดแย้งแล้วได้ผล ชนะ – ชนะ จะต้องอยู่บนข้อตกลงเบื้องต้นต่อไปนี้

๑. ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติ และอาจเกิดขึ้นได้เสมอ
๒. ทั้ง ๒ ฝ่าย มีทัศนคติในการช่วยกันแก้ปัญหามากกว่ามุ่งเอาชนะกันและกัน
๓. มีความจริงใจที่แสดงความต้องการที่แท้จริงออกมา





๔. หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยการตัดสินใจ
๕. หลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงข้างมากเป็นข้อยุติ
๖. เอาใจใส่ซึ่งกันและกันและไม่เห็นแก่ตัว

อ้างอิง

๑. รศ.ดร.กฤษณี คำชาย.การบริหารความขัดแย้ง.

http://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Conflict_Management.htm#ixzz3MDWbcrCS

๒. ยุทธนา พรหมณี. ทักษะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ

ผู้นำ : การแก้ไขความขัดแย้ง.

http://pirun.ku.ac.th/~g4968073/report/475521/Conflict_Management_by_6.doc



ยกพวกตีกัน ...ปัญญาใจ





ยกพวกตีกัน...ปัญญาคาใจ

นางสาวอมรากล อินโชนนท
นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการพิเศษ
สำนักส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต

เปิดปมความขัดแย้ง

“รุ่นน้องมาบอกว่าถูกอีกฝ่ายทำร้าย ผมก็คว่ำปิ่นออกไปยิง
กะจะยิงชู้แต่ไปถูกเขา.....ทราบต่อมาว่าเขาเสียชีวิต ที่เสียใจมาก ๆ
เพราะน้องมาสารภาพภายหลังว่า คนที่ถูกยิงไม่เคยมีเรื่องกับน้อง แต่
ตอนนั้นน้องพูดออกมาด้วยความเมา.....”

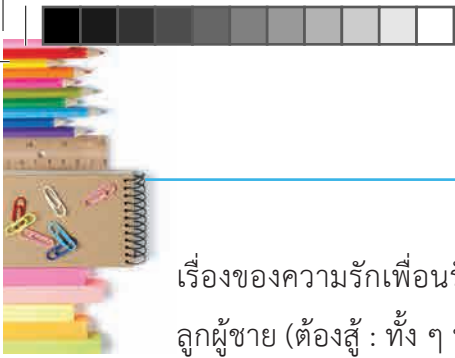
“.....เห็นสายตาเขามอง เหมือนจะหาเรื่อง ไม่ชอบใจ ก็เลยมี
เรื่องกัน.....”

“รุ่นพี่บอกให้ไปตบเอาเสื้อซ้อป หัวเข็มขัดของ.....มาให้ได้....
ผมอยากให้เป็น ๆ และรุ่นพี่ยอมรับ”

“ผมรวมตัวกับรุ่นพี่รุ่นน้อง พวกเราพี่จะไปทำการพนันบล็อกกัน
บล็อกคือเอาตราสถาบันไปประทับตามกำแพงต่าง ๆ ตอนนั้นคิดว่าที่
ทำมันเท่ มันเจ๋ง แต่ขณะกำลังทำก็มีนักเรียนคู่อริขี่มอเตอร์ไซด์มา
ยิง.....ตื่นขึ้นมาอีกทีก็อยู่ห้องไอซียูแล้ว...”

หากจะประมวลสาเหตุของความขัดแย้ง ส่วนใหญ่ต้องบอกว่า
เป็นเรื่องของ “ทัศนคติ ค่านิยมที่ผิด ๆ” คิดว่าการทำร้ายอีกฝ่ายเป็น





เรื่องของความรักเพื่อนรักพวกพ้อง เป็นการแสดงออกถึงความเป็นลูกผู้ชาย (ต้องสู้ : ทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริงแล้ว “ต้องสู้” หมายถึงการสู้ชีวิต ไม่ใช่ต่ออยติ) คิดว่าเป็นเรื่องเท่ โก่โก้ได้เจริญรอยตามรุ่นพี่ เป็นเรื่องของศักดิ์ศรีของสถาบัน ใครจะมาหยามไม่ได้ ซึ่งนำไปสู่การสร้างเอกลักษณ์ของกลุ่มอย่างผิด ๆ และกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่แพร่ระบาดจนเกินจะยับยั้ง ประกอบกับการอยู่ในช่วงวัยรุ่นจัดเป็นช่วงวัยที่ “เลือดร้อน” ขาดความไตร่ตรอง เพื่อนและรุ่นพี่มีอิทธิพลต่อชีวิต เพราะอยากได้รับการยอมรับ ก็ยังเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดพฤติกรรมรุนแรงขึ้นได้

และถ้าจะมองให้ลึกลงไปก็อาจจะพบว่าบางคนมีปัญหาสมาธิสั้น (ADHD หรือ Attention Deficit Hyperactivity Disorders) ซึ่งมีประมาณร้อยละ ๓๐ ที่นำไปสู่การมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง วัยรุ่นหรือวัยรุ่นหนุ่มสาวที่มีสมาธิสั้นจะมีพฤติกรรมใจร้อน โผงผาง อารมณ์ขึ้นลงเร็ว โกรธง่ายหายเร็ว หุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ ทนกับความเครียดหรือสิ่งที่ทำให้คับข้องใจได้น้อย รอคอยอะไรนาน ๆ ไม่ค่อยได้ ไม่มีสมาธิในการเรียนหรือการทำงาน ขาดความสามารถในการจัดแบ่งเวลา มักทำอะไรหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันแต่ทำไม่สำเร็จสักอย่าง นิ่ง ๆ ไม่ได้นาน ชอบเขย่าขา ลูกเดินไปมาหรือพูดโทรศัพท์มือถือตลอดเวลา เบื่อง่าย ไม่มีระเบียบ ห้องหรือบ้านมักรกรุงรัง ชอบขับรถเร็วมากจนเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและทะเลาะวิวาท เป็นต้น





บางคนขาดความภาคภูมิใจในตนเอง หรือมองไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง และขาดที่ยืนในสังคม เช่น ถูกมองว่าเป็นเด็กเรียนไม่เก่ง เกเร เป็นเด็กหลังห้อง จึงต้องหาวิธีที่จะทำให้รู้สึกว่าเป็น “มีตัวตน” และได้รับการยอมรับ ให้สังคมมองเห็น แม้ว่าจะเห็นในทางลบก็ตาม เหมือนเด็กที่ต่อต้านเพื่อให้พ่อแม่สนใจ หรือมุ่งที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อน ๆ ในกลุ่มเดียวกัน

บางคนมีความรู้สึกหวาดระแวง และมีความกลัวอยู่ในใจลึก ๆ เนื่องจากปัญหาความขัดแย้งระหว่างสถาบันที่เรื้อรังมายาวนาน ทำให้ต้องพกพาอาวุธ หรือเป็นฝ่ายรุกก่อนในยามเผชิญหน้ากัน โดยเฉพาะประวัติศาสตร์หรือตำนานการยกพวกตีกันที่ถ่ายทอดต่อ ๆ กันมาจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง ก็มีส่วนในการปลูกฝังทัศนคติทางลบต่อสถาบันอื่น ๆ ได้

ยี่ปัจจุบันข่าวสารต่าง ๆ สามารถเผยแพร่ออกไปอย่างรวดเร็วจากการพ่นบล็อก ใช้ถ้อยคำรุนแรงทำร้ายแค้นกำพอง ก็กลายมาเป็นประกาศสงครามผ่านอินเทอร์เน็ตและทางเว็บไซต์ต่าง เผยแพร่คลิปเพื่อยั่วยุอารมณ์กัน เช่น จะ “เด็ดหัว” อีกฝ่าย ยิ่งทำให้ปมปัญหาขมวดแน่นยิ่งขึ้น

ย้อนรอยเส้นทางการแก้ปัญหา

ในยุคสมัยหนึ่ง ประมาณ ๔๐ ปีมาแล้ว นักเรียนช่างกล ช่างก่อสร้าง และนักเรียนพาณิชย์ จับมือกันก่อตั้ง “ศูนย์อาชีวะสัมพันธ์” โดยหัวใจของแต่ละสถาบันลงชื่อทำสัญญาสงบศึก ให้แต่ละสถาบัน





ไปคัดเลือกพี่เบิร์ม (ที่จัดว่าสุดแสบ) ของแต่ละแห่งมาพูดคุยทำความเข้าใจกัน และศูนย์อาชีวะสัมพันธ์ก็จัดตั้ง “สารวัตรนักเรียนอาชีวะ” ขึ้นมาจำนวนหนึ่ง (คนละชุดกับสารวัตรนักเรียนของกรมพลศึกษา) มีการทำสัญลักษณ์ที่เรียกว่า “อาร์ม” ติดที่หน้าอกของเหล่าสารวัตรนักเรียน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้สิทธิ์เลิกเรียนก่อนเพื่อน ๑ ชั่วโมง มีหน้าที่ดูแลตามป้ายรถเมล์ที่เป็นแหล่งพะงั่วของนักเรียนอาชีวะ ทุกป้ายจะมีสารวัตรนักเรียนที่มาจากต่างสถาบันยื่นคละกัน ป้ายที่คนมากเสี่ยงมากก็มีกลุ่มสารวัตรมากหน่อย เป็นกิจกรรมที่นักเรียนอาชีวะคิดและลุกขึ้นมาทำกันเอง จนรายการดังสมัยนั้นนำไปเผยแพร่ทางโทรทัศน์ช่อง ๕ เพราะอยากทราบว่ามันทำไมนักเรียนอาชีวะจึงสามารถแก้ปัญหานักเรียนตึกกันได้ ซึ่งคำตอบที่ได้คือ “พวกผมเบื่อก็ก๊เลยจับมือกัน เอาหัวโจกมาตั้งเป็นสารวัตรนักเรียน คอยคุมกันเอง ทุกอย่างจึงจบลง” (<http://www.oknation.net/blog/changman/2010/09/03/entry-1>)

วิธีการข้างต้นเป็นเรื่องเล่าถึงความสำเร็จในการแก้ปัญหาที่มาจากความคิดและการลงมือทำของวัยรุ่นและเยาวชนโดยตรง ยุคต่อมาปัญหาก็ยังปะทุขึ้นเรื่อย ๆ แถมรุนแรงยิ่งขึ้น จึงมีกลยุทธ์อีกหลากหลายที่ถูกจัดขึ้นมาใช้เพื่อแก้ปัญหานี้ ซึ่งทีมข่าว ASTV ผู้จัดการ ได้รวบรวมไว้ เช่น การปรับ-จับ การส่งเข้าสถานพินิจเด็กและเยาวชน การยกเลิกใช้หัวเข็มขัดและเข็มกลัดโรงเรียน พักการเรียน-ไล่ออก ส่งเข้าค่ายให้ทหารเป็นผู้ฝึก จับมือกันต่อหน้าสื่อ ส่งตัวไปบำเพ็ญประโยชน์ ส่งตัวไปช่วยทหารที่ภาคใต้ (ซึ่งครูหุ้ย เลขาธิการมูลนิธิ



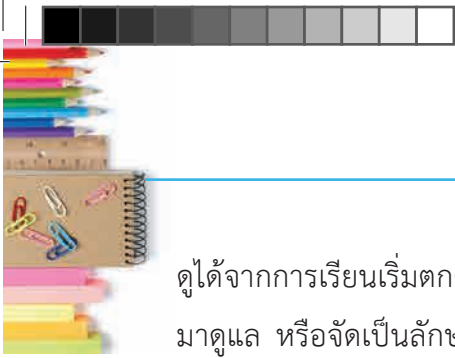


สร้างสรรค์เด็ก ให้ข้อเสนอว่า ควรดูว่าเด็กที่ก่อเรื่องเป็นแกนนำหรือเป็นผู้ตาม ซึ่งควรมีวิธีการที่แตกต่างกัน) การยกเลิกป้ายรถเมล์ การสั่งห้ามรับนักเรียน ๑ ปีการศึกษา นับว่าเป็นการไล่น้ำเสียและเติมน้ำดีเข้าไป การสั่งปิดโรงเรียนชั่วคราว

เมื่อปี ๒๕๕๕ ก็มีการทำโพล โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏ “สวนดุสิตโพล” ที่สุ่มถามประชาชนเกี่ยวกับทางออกในการแก้ปัญหา พบว่ามีร้อยละ ๓๙.๗๑ บอกให้ปิดโรงเรียนหรือยุบรวมไว้ด้วยกันเป็นสถาบันเดียวกันทั้งหมด ร้อยละ ๓๗.๕๕ ระบุว่า ให้เร่งติดตามและนำตัวผู้ที่ทำให้เกิดมาลงโทษขั้นเด็ดขาด ส่งเข้าสถานพินิจ ชังคุก ควบคุมความประพฤติ ละลายพฤติกรรมเพื่อไม่ให้เอาเยี่ยงอย่าง (มติชนออนไลน์)

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขก็เคยจับมือกับ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมกันคิดแนวทางการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เช่น ในระบบการศึกษา ควรแทรกกิจกรรมพัฒนาศักยภาพและบุคลิกภาพนักเรียน (หรือทักษะชีวิตและอีคิวนั่นเอง) ในการเรียนการสอน โดยแบ่งเด็กเป็น ๓ กลุ่ม กลุ่มแรกคือ **กลุ่มใกล้ชิด** ต้องมีครูเป็นเสมือนพ่อแม่อุปถัมภ์ (หรือ mentorship) ที่นักเรียนสามารถเปิดใจคุยปัญหาได้ทุกอย่าง และคอยติดตามเยี่ยมบ้านอย่างใกล้ชิด ซึ่งครูต้องผ่านการอบรม กลุ่มที่สองคือ **กลุ่มห่วงใย** (มีประมาณร้อยละ ๑๐ - ๒๐) เป็นกลุ่มที่ต้องเฝ้าระวัง





ดูได้จากการเรียนเริ่มตกต่ำ การใช้สารเสพติด อาจหาอาสาสมัครเข้ามาดูแล หรือจัดเป็นลักษณะเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อให้เกิดการยอมรับในกลุ่ม กลุ่มที่สามคือ **กลุ่มวางใจ** ใช้การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพ หรือกิจกรรมพัฒนาศักยภาพและบุคลิกภาพนักเรียนนั่นเอง (กิจกรรมนี้ควรทำกับนักเรียนทุกกลุ่ม เป็นการเสริมภูมิคุ้มกันทางใจให้เข้มแข็ง)

นอกจากนั้น ได้มีการคิดระบบการเฝ้าระวังจากชุมชนที่อยู่แวดล้อมใกล้เคียงสถาบัน เช่น การสร้างเครือข่ายแจ้งเหตุ บรรดาวิมมอเตอร์ไซด์ แม่ค้า ร้านค้าต่าง ๆ พนักงานขับรถเมล์ รถประจำทางสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยสอดส่อง และแจ้งข่าวสถานการณ์เสี่ยงให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้ (เช่น ครูที่ปรึกษา หรือครูฝ่ายปกครองของสถาบัน) ตำรวจต้องเข้ามามีส่วนในการคิดหาวิธีแก้ปัญหาเชิงรุกเพื่อป้องกันมากกว่าแค่จับหลังเกิดเหตุแล้ว ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ การจัดวัน No Violence Day และการให้ผู้ปกครองได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา เช่น มีการประสานไปที่บ้านเมื่อเด็กขาดเรียน จัดเป็นชมรมพ่อแม่ ผู้ปกครองเพื่อช่วยกันเฝ้าระวังและดูแลนักเรียนเป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหายังยั่งยืนได้ สิ่งสำคัญคือ การเปิดโอกาสให้นักเรียนอาชีวะที่เป็น “หัวโจก” เข้ามามีส่วนร่วมคิดแก้ปัญหา และลงมือทำ โดยผู้ใหญ่หลาย ๆ ฝ่ายเป็นผู้สนับสนุน การส่งเสริมความภาคภูมิใจ อย่างเช่น การเปิดเวทีให้นักเรียนอาชีวะได้มีที่ยืนและ





โดดเด่นในสังคม การจัดกิจกรรมทางวิชาการที่ก่อประโยชน์ต่อ
สาธารณะ การเสริมแรงจากสื่อมวลชนด้วยการส่งเสริมและเผยแพร่
“ข่าวดี” มากกว่า “ข่าวลบ” เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ การ
เปลี่ยนจากระบบอาวุโสที่รุ่นพี่สามารถส่งรุ่นน้อง มาเป็นการช่วยเหลือ
รุ่นน้องในเรื่องการเรียนรู้ โดยเฉพาะการแก้ปัญหาต้องทำอย่างต่อเนื่อง
ยาวนานและสม่ำเสมอ (ไม่ใช่ว่าพอไม่เกิดเรื่อง การแก้ปัญหาก็แผ่วลง)
และควรเน้นการป้องกัน และเฝ้าระวังให้มากขึ้น

ถ้าผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมมือกัน คาดว่าปัญหานักเรียนยกพวก
ตีกันจะหมดไป และกลายเป็นแค่เพียงปัญหาตลกขบขันของสังคมไทย
เท่านั้น





ความขัดแย้งระหว่างพ่อ แม่และลูกวัยรุ่น





ความขัดแย้ง ระหว่างพ่อแม่และลูกวัยรุ่น

นางสาวกาญจนา วณิชรมณีย์

นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการพิเศษ

สำนักส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต

“ฮือ....ฮือ....ฮือ....” เป็นเสียงร่ำไห้ด้วยความเสียใจอย่างมากของคุณแม่ซึ่งลูกชายอยู่ในช่วงวัยรุ่น เมื่อเสียงร่ำไห้สงบลง คุณแม่ค่อยได้สติ และได้เล่าระบายความทุกข์ใจว่า “ฉันเสียใจมาก ทำไมลูกชายไม่เข้าใจความรักของฉันที่มีต่อเขาเลย ดุฉันทุ่มเททุกอย่างเพื่อเขา แค่เขาเอ่ยมาว่าเขาจะไปประกวดร้องเพลงโดยการทำเดโมแล้วส่งเข้าประกวด ฉันก็จัดแจงให้ทุกอย่างตั้งแต่จองห้องอัดเสียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ลูก คอยควบคุมและดูแลการฝึกซ้อมต่างๆ แต่ลูกกลับบ่นว่ารำคาญแม่ แล้วก็แสดงท่าทีหงุดหงิดกับแม่ ไม่อยากให้แม่มายุ่ง ทำไมลูกไม่เข้าใจฉัน ทำไม.... ทำไม....” คุณแม่เล่าต่อไปว่า “ฉันดูแลเขาแบบนี้ตั้งแต่เล็ก แค่ลูกปรายตา หรือลูกบอกว่าอยากจะทำอะไร ฉันก็รีบจัดหาให้โดยไม่ต้องเอ่ยปากขอให้แม่ทำ ฉันรู้ว่าฉันต้องทำอะไรให้ลูก ฉันถึงได้เสียใจที่ลูกมาแสดงท่าทีแบบนี้กับฉัน” นี่เป็นกรณีที่เกิดขึ้นกับครอบครัวไทยครอบครัวหนึ่ง





กรณีที่ ๒ มาგი คุณแม่ชาวญี่ปุ่น

คุณแม่เล่าว่า “ตอนที่ลูกสาวฉันอายุ ๑๔ ปี เธอเริ่มเถียงฉัน ถ้าฉันบอกลูกว่า ถึงเวลาอาหารเย็นแล้ว เธอก็จะบอกว่า **เดี๋ยวหนูหิว หนูก็กินเองแหละ** ถ้าฉันถามลูกว่า **ทำงานบ้านเสร็จหรือยัง** เธอจะบอกว่า **เลิกถามซะทีได้ไหม หนูรำคาญ** หลายครั้งที่ฉันกับลูกสาวมักจะขึ้นเสียงใส่กัน”

กรณีที่ ๓ มาเรีย คุณแม่ชาวบราซิลที่มีลูกสาววัย ๑๔ ปี

มาเรียกล่าวว่า ถ้าคุณเป็นพ่อแม่ที่มีลูกวัยรุ่น คุณคงมีเรื่องขัดแย้งที่ทดสอบความอดทนและความสามารถในการเลี้ยงลูกไม่เว้นแต่ละวัน “ฉันจะอารมณ์เดือดพล่านขึ้นมาทันทีเมื่อลูกทำทนายอานาจฉัน เราทั้งคู่ต่างก็อารมณ์เสีย และแผดเสียงใส่กัน”

กรณีที่ ๔ การ์เมลา คุณแม่ชาวอิตาลีก็เจอปัญหาคล้ายกัน

เธอพูดว่า “ฉันกับลูกชายมักทะเลาะกันอย่างรุนแรง แล้วหลังจากนั้น เขาก็จะขังตัวเองอยู่แต่ในห้อง”

จากกรณีดังกล่าวจะเห็นได้ว่าปัญหาความขัดแย้งระหว่างพ่อแม่และลูกวัยรุ่นเป็นปัญหาสากลทั่วโลก แต่ละชาติ แต่ละภาษาก็มี ปัญหาเช่นเดียวกันนี้ ยิ่งถ้าพ่อแม่และลูกวัยรุ่นไม่เข้าใจกัน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจนำไปสู่ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวต่อไปได้

เหตุแห่งความขัดแย้งคืออะไร? อาจเกิดจากสาเหตุหลายอย่าง เช่น





๑. ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน

๑.๑ ความไม่เข้าใจธรรมชาติของทั้ง ๒ วัย

ฝ่ายพ่อแม่ต่างถือว่าตนเองเป็นผู้ใหญ่ เป็นคนดูแลครอบครัวจึงต้องคุมกฎ ระเบียบวินัยในบ้านที่พ่อแม่สร้างขึ้นมามีโดยคิดว่า “ถ้าไม่ดู ไม่ว่าต่อไปจะเคยตัว เสียนิสัย” ส่วนลูกวัยรุ่นก็คิดว่าเขาเริ่มโตเป็นผู้ใหญ่แล้ว ไม่ใช่เด็กๆ แล้วนะ ทำไมพ่อแม่ต้องคอยดูว่า จำใจจำใจอยู่เรื่อยซึ่งเป็นเรื่องน่าเบื่อหน่ายและน่ารำคาญ เขารู้ว่าเขาต้องทำ แต่ยังไม่มีความรับผิดชอบในตอนที่พ่อแม่ต้องการเท่านั้นเอง

แนวทางแก้ไข

การตกลงข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ในบ้านเป็นเรื่องที่ต้องร่วมกันพูดคุย กำหนดร่วมกันและทุกคนต้องปฏิบัติตามในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบ้าน เช่น การทำความสะอาด การช่วยงานบ้านตามที่ได้รับมอบหมาย บางครั้งสิ่งที่พ่อแม่ต้องการ ลูกอาจจะทำไม่ได้ ซึ่งลูกก็สามารถเสนอข้อคิดเห็นให้มีการปรับแก้ไขเพื่อให้เป็นที่ยอมรับกับทุกฝ่าย พ่อ/แม่อาจพูดกับลูกว่า “พ่อ/แม่คิดว่าทำอย่างนี้น่าจะดีนะ ลูก แล้วลูกคิดว่าไง” ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ของครอบครัวได้อย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าวัยรุ่นต้องการความเป็นอิสระ ไม่ต้องการให้พ่อแม่มาวุ่นวายกับตัวเขามากนัก แต่เขายังต้องพึ่งพาพ่อแม่อยู่ พ่อแม่จึงควรควบคุมเพื่อให้ลูกได้รู้จักปรับตนเองและสามารถควบคุมตนเองในการดำเนินชีวิตให้ถูกทางต่อไป





๑.๒ ความไม่เข้าใจกันในเรื่องของเวลา คือเวลาของ ๒ วัย ไม่เหมาะสม/สอดคล้องกัน กล่าวคือ ขณะลูกยังเล็ก ลูกอยากให้พ่อแม่ มาเล่นด้วย แต่พ่อแม่ส่วนใหญ่ไม่มีเวลาเล่นกับลูกเพราะอยู่ในวัยสร้าง เนื้อสร้างตัว ในขณะที่ลูกอยู่ในวัยรุ่น พ่อแม่ เริ่มสร้างฐานะมั่นคง อยาก ขวนลูกไปไหนมาไหนด้วยกัน แต่ลูกวัยรุ่นเป็นช่วงวัยที่ต้องการ อิสระภาพ ไม่อยากไปไหนมาไหนกับพ่อแม่ ชอบทำอะไรเอง มีโลก ส่วนตัวของตนเอง ไม่อยากให้ใครเข้าไปยุ่งเกี่ยว ชอบอยู่ตามลำพัง หรืออยู่ในห้องคนเดียว หรือถ้าไปไหนก็อยากไปกับเพื่อนมากกว่า จึง เกิดเป็นความขัดแย้งขึ้นมา

แนวทางแก้ไข

ให้แต่ละฝ่ายเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น พ่อแม่ก็ต้องเข้าใจ ธรรมชาติของวัยรุ่นว่า “สภาพอารมณ์ของวัยรุ่นมีการเปลี่ยนแปลงง่าย และรวดเร็ว หงุดหงิด ภู่วาม แปรปรวน ฉุนเฉียวง่ายจากการ เปลี่ยนแปลงของร่างกายและฮอร์โมน ต้องการอิสระภาพ ต้องการเป็น ตัวของตัวเอง ไม่อยากไปไหนมาไหนกับพ่อแม่ ชอบทำอะไรเอง มีโลก ส่วนตัวของตนเอง ไม่อยากให้ใครเข้าไปยุ่งเกี่ยว ชอบอยู่ตามลำพังหรือ อยู่ในห้องคนเดียว หรือถ้าไปไหนก็อยากไปกับเพื่อนมากกว่า เป็นวัย ที่มีความคิดเห็นกว้างขวางขึ้น” เมื่อธรรมชาติเป็นเช่นนี้ พ่อแม่จึงควร ดูแลอยู่ห่างๆ

ส่วนลูกวัยรุ่นให้มองว่าภายใต้ความน่ารำคาญและจู้จี้ขี้บ่น ของพ่อแม่ ถ้ามองให้ลึกลงไปจะเห็นความรักอันยิ่งใหญ่ของพ่อแม่และ





จะเข้าใจว่า “พ่อแม่ทำทุกอย่างเพื่อลูกด้วยความรัก รักอย่างไม่มีเงื่อนไข ปกป้องและห่วงใยลูกสุดชีวิต”

๒. การสื่อสารในครอบครัว

การสื่อสารที่ไม่น่าฟังอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ซึ่งเกิดจากการพูดของทั้งสองฝ่าย

ตัวอย่างคำพูด ที่พ่อแม่ไม่ควรพูดกับลูกที่ลูกฟังแล้วรู้สึกไร้ค่า
“น่าเบื่อ น่าหงุดหงิด ได้แก่

“บอกกี่ครั้งแล้วจะให้เก็บห้องให้เรียบร้อย รกแบบนี้จะหาของเจอได้ไงล่ะ!”

“วันๆ เอาแต่นั่งอยู่หน้าทีวีกับโทรศัพท์ ทำไมไม่หยิบหนังสือขึ้นมาอ่าน มิน่าถึงสอบได้คะแนนไม่ดี”

“นี่ ทำไมถึงกลับบ้านค่านัก ไปเถลไถลที่ไหนมา”

“เป็นนักเรียนนะ ไม่ใช่คนเลง แต่งตัวไปโรงเรียนให้เรียบร้อยหน่อย”

“เมื่อไหร่จะจำสัปดาห์ที่สอนๆ ไปนะ พูดซ้ำซากหลายครั้งแล้ว”

ตัวอย่างคำพูด ที่ลูกไม่ควรพูดหรือตอบพ่อแม่ ได้แก่

พ่อแม่ : ลูกจะไปไหนอีก

ลูก : “ไปห้องสมุด” หรือ “แม่จะรู้ไปทำไม” “แม่อย่าไปรู้เลย” หรือ “เป็นเรื่องของหนู”





แนวทางแก้ไข

ในส่วนของผู้พ่อแม่ พ่อแม่ควรสร้างความไว้วางใจโดยรับฟังลูกให้มาก สนใจเรื่องที่ลูกพูดคุย รับฟังความรู้สึกที่แท้จริงของลูก ไม่ด่วนตำหนิ ซึ่งจะทำให้ลูกไม่กล้าพูดคุยด้วย บางเรื่องอาจต้องใช้เวลาในการพูดคุยปรับเปลี่ยนความคิด **สิ่งสำคัญคือ** วัยรุ่นไม่ชอบการพูดคุยในลักษณะอบรมสั่งสอน เพราะอยู่โรงเรียนครูก็อบรมสั่งสอน ดังนั้น กลับมาบ้านก็ไม่อยากให้พ่อแม่อบรมสั่งสอนอีก การสื่อสารกับลูกจึงควรเป็นไปในลักษณะของการสอนโดยลูกไม่รู้สึกว่าถูกสอน โดย

- เปิดโอกาสให้ลูกพูดคุยถึงประสบการณ์ในแต่ละวัน ในส่วนประสบการณ์ที่น่าสนใจพ่อแม่อาจจะตั้งคำถามให้ลูกได้เรียนรู้จากประสบการณ์เหล่านั้น

- ยกเหตุการณ์ในสังคม ตั้งประเด็นคำถามเปิดโอกาสให้ลูกแสดงความคิดเห็นและให้เหตุผลทั้งนี้บรรยากาศในการพูดคุยควรเป็นกันเอง สนุกสนาน ไม่เคร่งเครียด พ่อแม่เองก็อาจจะแสดงความคิดเห็นของตนเองร่วมด้วย

- ในการพูดคุยบางครั้งอาจจะไม่ได้ข้อยุติที่ดี หรือลูกไม่ยอมรับเหตุผลของผู้พ่อแม่ พ่อแม่ไม่ควรด่วนโกรธเคืองว่าลูกไม่เชื่อถือผู้พ่อแม่ที่อาบ้ำร้อนมาก่อน เพราะสังคมปัจจุบันนี้มีเรื่องที่ไม่ชัดเจนเกิดขึ้นเสมอส่วนหนึ่งวัยรุ่นเองก็มักจะเชื่อถือประสบการณ์ของตนเอง ดังนั้นเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและอาศัยความใจเย็นของผู้พ่อแม่ค่อยพูดคุยค่อยคุยกับลูก





๖ พ่อแม่อาจจะพูดคุยแลกเปลี่ยนเล่าถึงประสบการณ์การเป็นวัยรุ่นในอดีตโดยเฉพาะส่วนที่คล้ายคลึงกับวัยรุ่นสมัยนี้ เช่น การแต่งตัวที่แหวกแนวจากคนทั่วไปคลังไคล์ดราณักร้อง จะทำให้ลูกเข้าใจได้ว่าสิ่งเหล่านี้เป็นธรรมชาติของวัยรุ่นและรู้สึกว่าพ่อแม่เข้าใจเรื่องของวัยรุ่นในการพูดคุยกับลูกวัยรุ่น บางเรื่องที่เป็นเรื่องส่วนตัว เช่น เรื่องความรัก ความขัดแย้งกับเพื่อน พ่อแม่ควรถือเป็นมารยาทที่จะไม่นำไปเล่าต่อหรือพูดเป็นเรื่องตลกขบขันให้วัยรุ่นอับอาย เพราะลูกจะไม่ไว้วางใจและไม่เล่าให้พ่อแม่ฟังอีก

นอกจากนี้ เวลาที่พ่อแม่จะสื่อสารกับลูกวัยรุ่น คำพูดที่พ่อแม่พูดคุยกับลูกควรเป็นคำพูดที่บอกกล่าวด้วยเหตุผล หรือคำพูดที่แสดงความห่วงใย ให้ความช่วยเหลือ หรือถามความคิดเห็นของลูก เช่น

“แม่เป็นห่วงลูกนะที่ลูกกลับบ้านค่ำ ถ้ามีเรื่องด่วนช่วยโทรมาบอกก่อนด้วย”

“พ่อคิดว่าดีนะ แล้วลูกคิดอย่างไร”

“วันนี้เป็นวันเกิดของพ่อ แม่อยากให้ลูกกลับมาบ้านกินข้าวพร้อมกันทั้งครอบครัว แม่จะเตรียมอาหารให้”

“ลูกมีอะไรจะให้แม่ช่วยไหม”

ในส่วน of ลูกวัยรุ่น

ขณะที่พ่อแม่กำลังพูดคุยและว่ากล่าวหรือตักเตือนลูกในสิ่งที่ทำไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม ลูกควรนั่ง ฟังอย่างตั้งใจและยอมรับ ไม่ควรรีบโต้เถียง รอให้พ่อแม่อารมณ์สงบ หรือรอให้เวลาผ่านไปก่อน





ให้ต่างฝ่ายต่างอารมณ์ดีขึ้นแล้วค่อยเข้าไปทำความเข้าใจหรือให้เหตุผลกับพ่อแม่ อีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การสื่อสารในครอบครัวดีขึ้นคือลูกวัยรุ่นมีส่วนช่วยในการสร้างสัมพันธ์ภาพในครอบครัวที่ดีโดยหันหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกับพ่อแม่บ้างซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีมีส่วนทำให้บรรยากาศการพูดคุยกับพ่อแม่ดีขึ้นไปด้วยเช่น ลูกอาจจะช่วยงานบ้าน ทำสวนร่วมกัน เข้าครัวช่วยทำอาหาร หรือไปเที่ยวด้วยกัน

ที่สำคัญคือ ในฐานะที่เป็นลูก ขอให้แสดงความรัก ความเคารพ ความเอื้ออาทรต่อพ่อแม่บ้าง เช่น ถ้าเห็นพ่อแม่ไม่สบายให้ช่วยรินน้ำ จัดเตรียมอาหารหรือจัดยาให้ท่าน หรือเมื่อถึงวันสำคัญก็ควรแสดงความเคารพหรือให้เกียรติท่าน ช่วยแบ่งเบาภาระท่าน

และที่สำคัญกว่านั้นคือ วัยรุ่นควรใช้คำพูดที่เหมาะสมในการสื่อสารกับพ่อแม่ เช่น

“คุณพ่อครับ วันนี้ครูให้การบ้านที่ทำเป็นกลุ่ม ผมขออยู่ทำงานกับเพื่อนที่โรงเรียน อาจกลับบ้านเย็นหน่อย”

“คุณแม่คะ ตอนนี้นหนูขอย่อยๆ ทำการบ้านค่ะ”

เพราะการสื่อสารในทางบวกจะช่วยสร้างบรรยากาศในครอบครัวให้ดีขึ้น





เอกสารอ้างอิง

http://www.teenrama.com/dad_mam/old_dad_mam37.htm เข้าถึงเมื่อ ๑๕ ธ.ค. ๕๗

http://panhatugta.blogspot.com/2013/07/blog-post_2041.html เข้าถึงเมื่อ ๑๕ ธ.ค. ๕๗

<http://www.nph.go.th/index.php/th/aritcle-mh/218-%E0> เข้าถึงเมื่อ ๑๕ ธ.ค. ๕๗

<http://www.geocities.ws/kularptip/art8.html> เข้าถึงเมื่อ ๑๕ ธ.ค. ๕๗

<http://www.stjohn.ac.th/University/Guidance/banyad-10-pha-gan.htm> เข้าถึงเมื่อ ๑๕ ธ.ค. ๕๗

<http://www.jw.org/th/%> เข้าถึงเมื่อ ๑๕ ธ.ค. ๕๗



ความขัดแย้ง คือโอกาส ของการพัฒนาจิต





ความขัดแย้ง คือโอกาสของการพัฒนาจิต

นางสาวรวีวรรณ ศรีสุชาติ

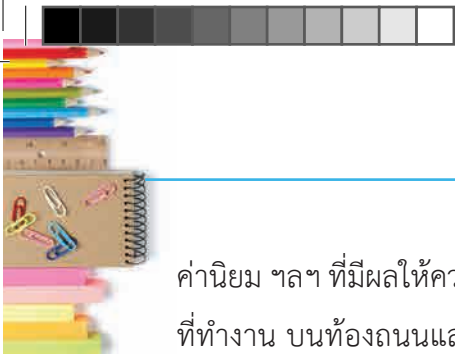
นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ

กรมสุขภาพจิต

ภาพของความขัดแย้ง คือฉากชีวิตหลากหลายที่พบเห็นในชีวิตประจำวันทั่วไปทุกหนแห่ง อาจมีทั้งเรื่องราวที่ตัวเราเป็นคนต้นเรื่อง หรือเราเป็นผู้รับรู้ ผู้ดู ผู้ฟัง เหตุการณ์นั้นอาจเป็นแค่การถกเถียง โต้วาทีเล็กน้อยแล้วหาข้อยุติกันได้เอง หรืออาจเป็นการทะเลาะเบาะแว้ง โวยวายใส่กันครู่ใหญ่ก่อนที่จะมีใครสักคนมาเป็นคนไกล่เกลี่ยให้สงบศึกกันได้บ้างเรื่องนั้น ความขัดแย้งอาจเริ่มต้นด้วยจุดเล็กๆ แต่มีการหาพวกเข้าข้างกันแล้วบานปลายเป็นการรวมกลุ่มใช้กำลังทำร้ายกันให้บาดเจ็บและล้มตาย

ถ้าสังเกตให้ดี แม้ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร คนเราก็สามารถขัดแย้งกับความคิดของตัวเองได้ เช่น จะเลือกเรียนสาขาที่ชอบหรือสาขาที่พ่อแม่อยากให้เราเรียน จะทนทำงานที่หนักแต่ได้เงินเดือนสูง หรือทำงานสบายๆ แต่เงินเดือนน้อย ใจหนึ่งอยากเลิกกับแฟนแต่ใจหนึ่งก็ตัดเขาไม่ขาด ฯลฯ บางคนตัดสินใจไม่ได้ถึงกับต้องหาหมอดูหรือที่ปรึกษาให้ช่วยคิด จึงไม่แปลกที่เราไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้เมื่อต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นที่มีแตกต่างกันทั้งเพศ วัย ประสบการณ์ ความสนใจ





ค่านิยม ฯลฯ ที่มีผลให้ความขัดแย้งเกิดได้เสมอ ทั้งในบ้าน ในโรงเรียน ที่ทำงาน บนท้องถนนและในชุมชนทั่วไป

หากใครยอมรับความขัดแย้งไม่ได้หรือไม่ปรับตัว ไม่อดทนพอ เมื่อพบความขัดแย้ง ชีวิตก็จะยิ่งพบความยุ่งยากมากขึ้น เช่น ต้องเปลี่ยนงานครั้งแล้วครั้งเล่าเพราะทนกับความขัดแย้งในที่ทำงานไม่ได้ บางคนก็ใช้วิธีแยกตัวไม่ยุ่งเกี่ยวกับใครซึ่งก็ต้องมีชีวิตที่โดดเดี่ยวและปิดโอกาสตัวเองในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ บางคนก็ยอมตามคนอื่นแบบ หยวนๆกันไปให้เหตุการณ์สงบ แต่กลับสะสมความโกรธไม่สบายใจไว้ ภายใน บางคนก็เลือกที่จะใช้กำลังและความรุนแรงควบคุมคนอื่น ซึ่งอาจสร้างศัตรูและทำลายความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น หากเรามีความเข้าใจ เป็นพื้นฐานว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาเป็นเรื่องปกติ คนแต่ละคนย่อมมีความเห็นแตกต่างกัน ก็จะช่วยให้เราจัดการกับความขัดแย้ง ด้วยท่าทีที่สงบ สามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นได้

การเริ่มต้นของความขัดแย้ง บางครั้งก็ไม่ได้เกิดจากคนอื่น ทั้งหมด ตัวอย่างเช่นคนบางคนอาจทำให้ผู้อื่นไม่อยากจะเข้าใกล้โดยไม่รู้ตัว เพราะโกรธง่าย เห็นใครพูดอะไรทำอะไรก็ขวางหูขวางตา ไม่ถูกใจ เสียเกือบทุกอย่างหากเราขัดแย้งกับใครบ่อยๆ หรือมักขัดแย้งกันรุนแรง ฟังระลึกว่าเราอาจมีลักษณะบางอย่างที่ทำให้เกิดความขัดแย้งนั้นๆ การฝึกสมาธิจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีให้เราสงบพอที่จะทบทวนความคิด และความรู้สึกของเราต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ การฝึกสติในการรับรู้ความคิดอารมณ์ จะช่วยให้เราตระหนักรู้ตนเองและควบคุมความคิด อารมณ์



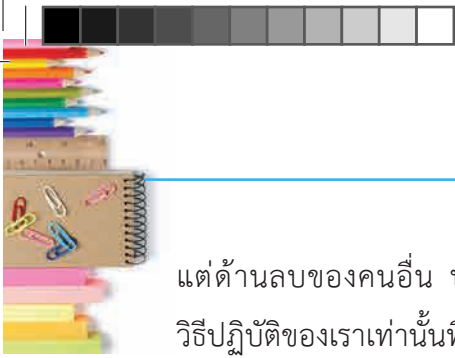


ได้ดีขึ้น

การทบทวนตนเองให้เริ่มต้นโดย ลองนึกถึงสถานการณ์ที่ผ่านมาไม่นานนัก ว่าเรามักขัดแย้งกับใคร เรื่องอะไร หลายปีนี้เป็นอย่างไรเมื่อมีเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวที่มีทัศนคติทางการเมืองแตกต่างจากเรา ในชีวิตประจำวันเราขัดแย้งบ่อยๆ กับเรื่องอะไรพ่อแม่อาจโวยวายเมื่อลูกๆ ไม่เก็บข้าวของให้เป็นระเบียบ สามิไม่ชอบที่ภรรยาซื้อของไม่จำเป็นเข้าบ้าน ภรรยารู้สึกหงุดหงิดที่สามิทำอะไรซุกซนไม่ยอมตัดสินใจ ลูกไม่พอใจที่พ่อแม่ชอบซักถาม และอบรมสั่งสอนอย่างยืดยาว บางคนอาจได้เถียงกับเพื่อนเพราะมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน บางคนอาจยอมใครไม่ได้เมื่อรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความยุติธรรม บางคนต่อว่าเพื่อนบ้านที่ส่งเสียงดัง และจอดรถขวางทางเข้าออกหน้าบ้าน ฯลฯ

ขอให้ทบทวนสถานการณ์ต่างๆ ด้วยใจเป็นกลาง ไม่เข้าข้างตัวเอง หรือมุ่งโทษคนอื่นเกินไป หัดมองทั้งในแง่มุมมองเราเอง และมุมมองของคนอื่น จะทำให้เราเห็นว่ามีความขัดแย้งหลายเรื่องที่เกิดจากตัวเรา เช่น การคาดหวังว่าคนอื่นน่าจะคิด และแสดงออกอย่างที่เราคาดหวัง การที่เราไม่ยอมรับความคิด ค่านิยมและการกระทำของคนอื่นที่แตกต่างจากเรา บางครั้งเราก็กัดแย้งเพียงเพราะต้องการเอาชนะคนอื่นและไม่อยากเสียหน้า บางครั้งเรานึกถึงประโยชน์ส่วนตัวและยึดตัวเองเป็นศูนย์กลางมากกว่าประโยชน์ของผู้อื่น บางครั้งเรายอมไม่ได้และไม่อะลุ่มอล่วยในเรื่องเล็กน้อย บางครั้งเราเพ่งมอง





แต่ด้านลบของคนอื่น บางครั้งเรายึดติดว่าความคิดความเห็นและ
วิถีปฏิบัติของเราเท่านั้นที่ถูกต้อโดยไม่เปิดใจรับฟังคนอื่น บางครั้งเรา
ก็จู้จี้จุกจิกและใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล บางครั้งเราสะสมทั้งความรัก
ความขิงจึงโปรดปรานใครบางคนหรือขัดแย้งโดยไม่มีเหตุผลกับใคร
บางคน ฯลฯ การที่เราบ่นว่าใครบางคนว่า “เขาคิดช้า เดินช้า” นั้นอาจ
เป็นเพราะเราคิดเร็ว เดินเร็วเกินไป การต่อต้านหัวหน้าที่ให้ทำงาน
บางอย่าง อาจเกิดจากเราไม่ยอมรับผิดชอบหรือเรียนรู้งานใหม่ ๆ การ
หงุดหงิดที่พ่อแม่ตักเตือน อาจเป็นเพราะเราสนใจแต่ความต้องการ
ของตัวเอง มากกว่าความห่วงใยของพ่อแม่

เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้น เราสามารถใช้ความขัดแย้งนี้ให้เป็น
ประโยชน์ในการพัฒนาจิตใจและอารมณ์ของตนเอง เป็นโอกาสของ
การฝึกหัดการควบคุมอารมณ์ให้ใจเย็นขึ้น รับฟังผู้อื่นมากขึ้น ไม่ตอบโต้
ด้วยความรุนแรง ลองคิดว่าหากคู่ขัดแย้งต่างใช้อารมณ์ มุ่งเอาชนะ
ซึ่งกันและกัน ก็เหมือนกระฟือไฟใส่กัน ไฟนั้นย่อมลุกไหม้ใหญ่โต
สุดท้ายก็มีแต่ผู้แพ้ทั้งสองฝ่าย แต่หากมีสักฝ่ายใจเย็นได้ ก็เหมือน
น้ำเย็นค่อยๆ รดราดเปลวไฟ การไม่ใช้ความรุนแรงโต้ตอบ และอดทน
นั่งรับฟังมีประโยชน์ทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ผู้พูดได้ระบายโทสะในใจและช่วย
ให้อารมณ์สงบพอที่จะรับฟังอีกฝ่ายหนึ่ง ผู้ฟังก็ได้มีโอกาสรับรู้และ
เข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง และนำมาสู่การแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งด้วยวิธี
ปรองดองแบบชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการ
ร่วมมือกันได้ง่ายขึ้นในแก้ไขปัญหที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม ระบบหรือ





วิธีการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น เราอาจตกลงระเบียบในบ้านร่วมกันให้ชัดเจนขึ้น การปรับระบบงานให้มีช่องทางสื่อสารกันง่ายและทั่วถึงขึ้น เป็นต้น

ด้วยทัศนคติที่ต้องในการมองความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติธรรมดา เป็น “ทุกข์” ประการหนึ่งของชีวิตและสังคม “ความขัดแย้ง” ย่อมจะเป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่าต่อการใช้ชีวิต ความขัดแย้งกันบ้างทะเลาะกันนิดหน่อยอาจเป็นสีสันและความงดงามของชีวิต เช่นเดียวกับเป็นโอกาสของการได้ความเข้าใจทั้งตนเอง คนอื่น และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เราย่อมยอมรับ ไม่ หลบหนี หรือสลายความขัดแย้ง แต่เราจะมองทุกสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยใจที่สงบ เพื่อแสวงหาทางออกอันเป็นคุณค่าทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข



ลดความขัดแย้ง พัฒนา พลังสร้างสรรค์ด้วย EQ





ลดความขัดแย้งพัฒนา พลังสร้างสรรค์ด้วย EQ

นางสุจิรา เนาวรัตน์

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ

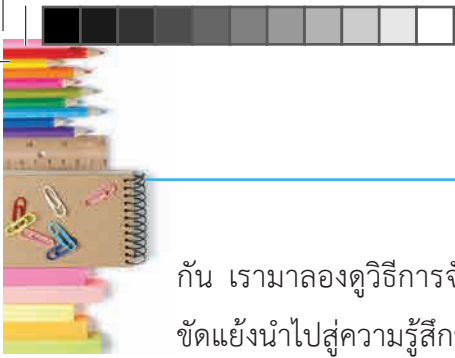
รพ.จิตเวชสงขลาราชนครินทร์

บ่อยครั้งที่ลูกวัยรุ่น ไม่สามารถพัฒนาตนเองได้ตามความคาดหวังของพ่อแม่หรือบางครั้งพ่อแม่มีความคาดหวังในตัววัยรุ่นมากเกินไปจนลืมนึกพัฒนาการด้านอารมณ์ สังคม และจิตใจ หลุมพรางที่พ่อแม่ หลายคนมองไม่เห็นคือ การมองพัฒนาการด้านร่างกาย ที่มองเห็นความเจริญเติบโต ความพร้อมของร่างกาย เพียงด้านเดียว แล้วคาดหวังว่าลูกวัยรุ่นต้องทำอะไรได้หลายอย่างแต่ในความเป็นจริงก็ไม่ใช่สำหรับวัยรุ่นทุกคนเสมอๆ ไป

ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากความคาดหวังของพ่อแม่มีหลายด้านแต่ที่สำคัญจากประสบการณ์ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับกิจวัตรประจำวันในการดูแลตัวเองของวัยรุ่น ปัญหาการเรียน ปัญหาความรัก ปัญหาพฤติกรรม เช่น สารเสพติด การแต่งกาย กฎระเบียบ การใช้สื่อเทคโนโลยีโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ การขับรถยนต์ไรด์ซิ่ง ฯลฯ

ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะนำมาสู่ความขัดแย้งระหว่างพ่อ-แม่กับลูกวัยรุ่น ไม่ปัญหาใดก็ปัญหาหนึ่งหรือรวมๆ แล้ว หลายๆ ปัญหา พร้อมๆ





กัน เรามาลองดูวิธีการจัดการกับปัญหาแต่ละปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งนำไปสู่ความรู้สึกขัดใจ แต่จะอย่างไรไม่ให้เกิดความทะเลาะหรือความไม่เข้าใจกัน ทำอย่างไรให้เกิดความเข้าใจยอมรับ แล้วนำไปสู่การจัดการหรือการสร้างพลังที่สร้างสรรค์ได้อย่างไร

ปัญหาที่นำไปสู่ความขัดแย้ง ได้แก่

ความรับผิดชอบต่อกิจวัตรประจำวัน รับผิดชอบต่อการเรียนของตนเอง เมื่อลูกโตตามวัยที่สมควรรับผิดชอบเรื่องส่วนตัวพ่อแม่หลายคนมักคาดหวังให้วัยรุ่น สามารถดูแลตนเองได้ผ่านการฝึกทักษะต่างๆ ซึ่งวัยรุ่นไม่เข้าใจว่าสิ่งที่พ่อแม่ใช้ให้ทำหรือสั่งให้ปฏิบัติคือวิธีการสอนทักษะให้กับเขา วัยรุ่นจะมองว่าเป็นการสั่งให้ทำความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มักจะได้ยินกันบ่อยๆ คือมีอะไรก็ใช้แต่หนูให้ทำโน่นทำนี่ ทำนั่น ไม่อยากทำ รอดี๋ยว แป้งหนึ่งได้มัย ใช้คนโน้นมั่งซิ คนนี้มั่งสิ ทำไมไม่ทำให้หนู ฯลฯ คำพูดตัดพ้อ น้อยใจ บ่น อารมณ์หงุดหงิด ร้องไห้ คิดว่าพ่อแม่ไม่รักเกิดขึ้นในใจของวัยรุ่นมากมาย แต่สิ่งที่เกิดขึ้นกับพ่อแม่คืออะไร ความคาดหวังไม่ได้ตั้งใจ ชี้แจง ไม่เอาไหน ใช้ไม่ได้เลย ทำไมลูกคนอื่นจึงรับผิดชอบได้มากกว่าลูกเรา เมื่อ 2 ฝ่ายไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกันและกันได้ความสุขสงบในบ้านก็จะไม่มี ทุกๆ วันก็จะมีแต่ความขัดแย้ง ทะเลาะหรืออารมณ์หงุดหงิดไม่พูดจากัน โกรธกันเหล่านี้ ล้วนเป็นหลุมพรางที่อันตราย หากไม่มีการแก้ไขหรือพัฒนาซึ่งในความจริง ความคาดหวังของพ่อแม่คือ





การพัฒนาลูกให้เป็นคนเก่งและเป็นคนดี และอยากเห็นลูกมีความสุข โดยเฉพาะเป็นการฝึกให้ลูกวัยรุ่นควบคุมอารมณ์ เอื้อเพื่อ แบ่งปัน รับผิดชอบมีสัมพันธภาพ มีแรงจูงใจ มีเป้าหมายในชีวิต มีความภาคภูมิใจ ในตนเอง มีความสุขสนุกสนานพอใจในชีวิต ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวอาจ เป็นเรื่องที่ยาก สำหรับพ่อ-แม่ที่ไม่สามารถสื่อสาร พูดคุยให้ลูกวัยรุ่น เข้าใจได้ก็จะเกิดปัญหาความขัดแย้งตามมา

วิธีการลดปัญหาความขัดแย้ง คือ

๑. การสื่อสารให้วัยรุ่นเข้าใจ และเกิดการยอมรับ ควบคุม อารมณ์ ความต้องการที่แท้จริง ตัวอย่างคำพูดที่สร้างความเข้าใจและ ช่วยลดความขัดแย้ง ลูกรู้มัยว่าเพราะอะไรแม่จึงต้องให้หนูซักเสื้อผ้า- รีดเสื้อผ้าของตนเอง แม่รู้ว่าหนูเหนื่อยและไม่อยากทำอะไรใช่ไหมแม่ไม่รัก หนูไม่ดูแลหนูแต่แม่ต้องการให้หนูเติบโต และเข้มแข็งสามารถดูแล ตัวเองได้ในเรื่องง่ายๆ ของตัวเอง แม่รักหนูและหนูก็รักแม่เพราะการ ที่หนูช่วยแบ่งเบาภาระงานบ้าน แม่ก็จะเหนื่อยน้อยลงแม่ก็สามารถไป ทำงานอย่างอื่นได้เพิ่มขึ้น เพราะภาระงานของแม่น้อยลง แม่ดีใจที่หนู เข้าใจแม่

๒. การออกแบบการเตือน เป็นปฏิทินเวลา หรือความ รับผิดชอบเช่น วันนี้เป็นตารางเวรของหนู ถ้าหนูไม่สามารถหรือ ดิดขัดสามารถแลกเวรได้ แต่หนูยังต้องรับผิดชอบหน้าที่ในวันต่อไป หนูต้องรับผิดชอบนะคะ





๓. การให้การเสริมแรงด้วยการชื่นชม... ชื่นชมต่อหน้าและชื่นชมต่อบุคคลอื่น ชื่นชมให้สมาชิกในครอบครัวเห็นคุณค่าของสิ่งที่วัยรุ่นทำได้ดี เช่นวันนี้ลูกของเราช่วยงานบ้านได้หลายอย่าง แม้หายเหนื่อย หมดหวังไปเยอะลูกเก่งขึ้นนะแม้ว่าหนูโตขึ้นจริงๆ

๔. การสอนให้เขาควบคุมอารมณ์ เช่นอารมณ์โกรธ อารมณ์หงุดหงิด อารมณ์เศร้า รู้สึกไม่อยากทำงาน พ่อแม่คอยสังเกตแล้วพูดคุยถึงสภาวะอารมณ์ที่วัยรุ่นแสดงออกที่ไม่เหมาะสม เพื่อเตือนให้เขาเห็นตัวเองว่าตัวเขาเป็นอย่างไรบ้างเมื่ออารมณ์เหล่านี้เกิดขึ้น แล้วเขาจัดการอารมณ์เหล่านี้ได้อย่างไร ผลเป็นอย่างไร แล้วถ้าจัดการที่เหมาะสมจะเป็นอย่างไร ไม่เหมาะสมเป็นอย่างไรแล้วจะเกิดอะไรกับตัวเขาบ้าง ซึ่งคำถามเหล่านี้จะช่วยให้วัยรุ่นได้พัฒนาความคิดแล้วปรับเปลี่ยนพฤติกรรมช่วยลดความขัดแย้ง เช่นแม้เห็นว่าช่วงนี้เขาพูดจาแรงนะ ใช้คำพูดที่ไม่เพราะ หนูสามารถเปลี่ยนคำพูดหรือเนื้อหาการโพสต์ให้ลดลงได้หรือเปล่าแม่ฟังแล้วรู้สึกไม่ดีเลยเพราะคำพูดหรือสิ่งที่เราโพสต์ข้อความมันสะท้อนตัวตนของเราด้านอารมณ์ของเรา หนูจัดการมันได้หรือเปล่าต้องการให้แม่ช่วยเหลืออะไรมั๊ย

การลดความขัดแย้งเป็นลูกวัยรุ่น คือการยอมรับและวางเป้าหมายการพัฒนา โดยเฉพาะการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ให้ลูกเป็นคนดี คนเก่ง และเป็นคนที่มีความสุขโดยวิธีการพูดคุย ให้การปรึกษา และช่วยเหลือแบบปรับระดับประคอง โดยเริ่มจาก





มองปัญหาพฤติกรรมวัยรุ่นตามความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน หยุดคิดโทษ หรือไว้วางใจ ยอมรับเข้าใจในธรรมชาติวัยรุ่น พูดคุยสื่อสาร ให้โอกาส ลูกวัยรุ่นได้ร่วมตัดสินใจร่วมรับผิดชอบกับพฤติกรรมของตนเอง เปิดใจรับ ไม่กล่าวหา **อดทนต่อความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นและความคาดหวัง** ความเชื่อที่แตกต่างเพิ่มความไว้วางใจให้วัยรุ่นรู้สึก **อบอุ่นรับรู้ได้ถึงความรักห่วงใยเอาใจใส่** แต่ไม่ใช่การจัดการชีวิตของเขา สนับสนุนให้วัยรุ่นได้แสดงความคิดเห็นและพัฒนาความกล้าในการแสดงออกทั้งความคิดเห็นความรู้สึกเพราะจะช่วยให้วัยรุ่นสื่อสารออกมาและพ่อแม่จะเกิดความเข้าใจหากลูกสามารถพัฒนาได้ดีควรมีการชมเชย ให้กำลังใจ ให้รางวัล

“

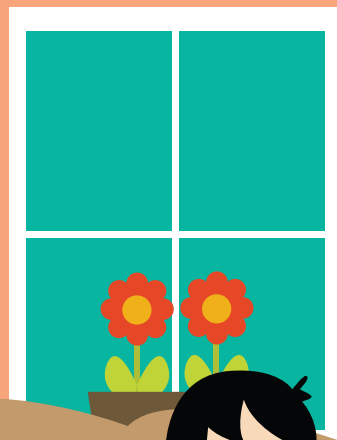
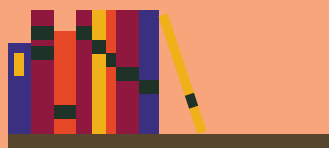
*เท่านั้นจะช่วยลดความขัดแย้ง
และพัฒนาลูกวัยรุ่นให้มีพลังสร้างสรรค์
เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพต่อไป*

”





รู้จักและจัดการ กับความขัดแย้ง





รู้จักและจัดการ กับความขัดแย้ง

นางเยาวนาฏ ผลิตนนท์เกียรติ
สำนักส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต

ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่คนเราพบได้ทุกวัน เช่น ความคิดเห็น
ไม่ตรงกัน : เพื่อนคิดว่าหนังเรื่องนี้สนุกแต่เราคิดว่าหนังนี้จืดชืด
รสนิยมไม่ตรงกัน : เพื่อนบอกว่าไม่ชอบสีดำเพราะเศร้าแต่เราชอบ
เพราะดูลึกลับดี ความต้องการไม่ตรงกัน : พ่อแม่อยากให้เรียน
มหาวิทยาลัยแต่เราอยากเรียนอาชีวะเป็นต้น

คนส่วนใหญ่ไม่ชอบความขัดแย้ง เพราะความขัดแย้งมักจบ
ด้วยการโกรธเคือง และทะเลาะวิวาท แต่ความเป็นจริงแล้ว ถ้าหาก
เรามีวิธีการที่ดีความขัดแย้งอาจทำให้คนเราเข้าใจกันมากขึ้น ตกลงกัน
ได้ หรือได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งคู่

ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ ส่วนใหญ่เป็นเพราะคน
เราแตกต่างกันเพศต่างกัน อายุต่างกัน ประสบการณ์ชีวิตต่างกัน ความ
คิดเห็นความต้องการ ความเชื่อ เป้าหมายชีวิตก็ย่อมจะแตกต่างกันไป
ด้วย แต่ความแตกต่างเพียงอย่างเดียวไม่ได้ทำให้คนเราขัดแย้งกัน
ความแตกต่างบวกกับความไม่เข้าใจกัน บวกกับคำพูดที่ไม่ถูกใจ และ
สิ่งสำคัญคือ เกิดอารมณ์ความไม่พอใจ ความเครียด สับสน ร่วมด้วย
ทำให้เกิดความขัดแย้งกันรุนแรงมากกว่าการหาทางออกที่ดีร่วมกัน





การจัดการกับความขัดแย้งมีหลายแบบ บางคนจัดการด้วยความรุนแรงก้าวร้าวผลที่ได้คือโกรธเคือง แทะหัก หรือเป็นคดีความ บางคนจัดการกับความขัดแย้งด้วยการหลีกเลี่ยงผลที่ได้คือ ไม่มีการแก้ไข หรือตกลงใดๆ บางคนจัดการกับความขัดแย้งด้วยการพูดคุยเจรจาตกลงต่อรองเพื่อหาทางออกร่วมกัน ผลที่ได้คือมีความเข้าใจกันมากขึ้น และมีทางออกที่ทั้งสองฝ่ายพอจะทำได้

การจัดการกับความขัดแย้งเป็นเรื่องต้องเรียนรู้และฝึกฝนตนเอง โดยต้องฝึกควบคุมอารมณ์ตัวเอง ฝึกคิดหาทางออกยิ่งโตขึ้น ความขัดแย้งยิ่งซับซ้อนขึ้น ต้องฝึกการใช้เหตุผลมากขึ้น คนที่ฝึกฝนมาก่อนก็จะจัดการกับความขัดแย้งได้ดีกว่าคนที่ไม่ได้ฝึกฝนเลย บางคนเมื่อมีความขัดแย้งใช้อารมณ์เป็นใหญ่ ส่งเสียงดังเอะอะ ทำตามอำเภอใจก้าวร้าวจนติดเป็นนิสัย โตขึ้นไปทำงานก็มีแต่คนหลีกเลี่ยงไม่มีใครอยากไปพูดคุยด้วย

วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง หากแบ่งตามสถานการณ์มี ๔ ประเภทคือ

๑. ความขัดแย้งเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ไม่ควรถือเป็นเรื่องสำคัญ ตัดสินเลือกอะไรก็ได้ เช่น เพื่อนอยากไปกินก๋วยเตี๋ยวแต่เราอยากกินข้าว เป็นต้น การถกเถียงกันด้วยเรื่องเล็กน้อยนี้ทำให้เสียเวลา เสียอารมณ์และเสียสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อาจใช้วิธีการตกลงว่าคราวหน้าก็ให้สลับกันไป





๒. ความขัดแย้งเรื่องที่เป็นความคิด ความเชื่อส่วนตัวที่แตกต่างกัน เช่น ความเชื่อเรื่องการเมือง ศาสนา สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องส่วนตัว การพูดคุยควรพูดถึงข้อมูลข้อเท็จจริงที่อ้างอิงได้ ไม่ควรใช้คำพูดที่นำไปสู่การถกเถียงว่าใครถูกใครผิดเพราะเป็นความคิดเห็นส่วนตัวที่แต่ละคนได้รับประสบการณ์แตกต่างกัน

๓. ความขัดแย้งที่เป็นปัญหาคือต้องแก้ไขหาทางออกเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายหรือโกรธเคืองกัน เช่น วัยรุ่นอยากได้สมาร์ตโฟนรุ่นใหม่แต่พ่อแม่ไม่อนุญาตไม่ให้เงินไปซื้อ วัยรุ่นอยากอยู่กับเพื่อนเล่นฟุตบอลที่โรงเรียนบ้าง ค่อยกลับบ้านแต่พ่อแม่อยากให้กลับบ้านก่อน คำ ความขัดแย้งประเภทนี้มีขั้นตอนการแก้ไขดังนี้

ขั้นตอนแรก ที่เกิดความขัดแย้งขึ้น คนเรามักมีความไม่พอใจ โกรธ ผิดหวัง เสียใจที่ถูกขัดใจ วัยรุ่นบางคนจัดการกับความรู้สึกเหล่านี้ผิดๆ เช่น ทำดีทำต่อๆ ไปดื่มสุรา เที่ยวเตร่กลางคืนไม่กลับบ้าน เป็นต้น การทำอย่างนี้ยิ่งเพิ่มปัญหาหรือความขัดแย้งที่มีอยู่ให้มากขึ้น วิธีที่ดีคือตั้งสติ อย่าให้สิ่งต่างๆ ที่ไม่ติมาช่วยๆ ให้เราทำในสิ่งที่แย่งหาเพื่อนพูดคุยเพื่อระบายความทุกข์ในใจ เล่นกีฬา หรือสนใจทำเรื่องอื่นเพื่อให้ความไม่สบายใจลดลง





ขั้นตอนที่สอง คือการทบทวนว่าเราต้องการอะไร สิ่งที่เราต้องการมีความเป็นไปได้หรือไม่ หัวใจสำคัญของการลดความขัดแย้งเพื่อให้ได้สิ่งที่เราต้องการคือ การเจรจาต่อรอง หากมีความไม่พอใจโกรธแล้วเข้าไปพูดจาต่อรอง มักจะไม่สำเร็จเพราะอารมณ์จะอยู่เหนือเหตุผล ทางออกกลายเป็นความไม่พอใจต่อกัน ดังนั้นก่อนการพูดคุยควรทำให้สงบและให้คนที่เราจะไปพูดคุยอยู่ในช่วงที่อารมณ์สงบด้วย เช่น เข้าไปพูดคุยกับครูตอนเช้าเพราะครูยังไม่ยุ่งไม่เหนื่อย คุยกับพ่อแม่ในวันหยุดที่พ่อแม่ได้พักผ่อนแล้ว





เรื่อง แม่ให้ไม่ได้

- ใหม่ “แม่ นักร้องเกาหลีที่หนูชอบมาแสดงที่เมืองไทย หนูขอไปดูนะ”
- แม่ “ดูที่ไหนลูก เออไปสิ”
- ใหม่ “จ้ะหนูขอค่าตัวห้าพันบาทนะแม่”
- แม่ “อะไร ค่าตัวตั้งห้าพันบาทเชียว แพงมากเลย”
- ใหม่ “เขาเป็นนักร้องต่างชาติ ก็แพงสิแม่”
- แม่ “จ้ะเราไม่ต้องดูแล้วกันลูก แพงอย่างนี้แม่ไม่มีเงินให้ไปหรอก แม่เงินเดือนน้อยนะ”
- ใหม่ “เพื่อนๆ เขาไปดู หนูไม่ไปก็เซยแะเลย”
- แม่ “ต้องยอมเซยแล้วละลูก มันเป็นไปได้สำหรับครอบครัวเรา แม่ให้ไม่ได้จริงๆ”

ขั้นตอนที่สาม ในการพูดคุยควรพูดถึงความต้องการของตัวเองก่อน ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะอะไรเราจึงต้องการเช่นนั้น ไม่ควรตำหนิคนที่เราพูดคุยด้วยเพราะเขาจะโกรธและไม่ฟังเรา สิ่งสำคัญคือใช้การต่อรอง โดยหาทางออกที่เป็นไปได้และตรงตามความต้องการของทั้งสองฝ่าย ความสำเร็จไม่ได้ขึ้นกับความสามารถในการพูดคุยเพียงอย่างเดียว เราอาจไม่ได้ตามที่ต้องการทั้งหมด หรือไม่ได้เลย ทั้งนี้แล้วแต่ว่าสิ่งที่เราต้องการนั้นมีความเป็นไปได้หรือไม่





๔. ความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรง ความขัดแย้งประเภทนี้เกิดจากการยั่วยุกัน โดยอาจมีเหตุที่ทำให้ไม่ถูกใจกันมาก่อนหน้านี้แล้ว ประกอบกับความใจร้อนวู่วามโดยเฉพาะในวัยรุ่น ความเปลี่ยนแปลงของร่างกายทำให้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่าย จุดชนวนให้โกรธได้เร็ว หากมีสถานการณ์ที่ยั่วยุอารมณ์ด้วยแล้ว ก็สามารถทำให้ทะเลาะกันรุนแรงได้ โดยไม่ทันคิดถึงผลเสียที่จะตามมา ดังตัวอย่างเรื่องรุ่นพี่ที่เล่าให้รุ่นน้องฟังดังต่อไปนี้

สมัยที่เป็นวัยรุ่น พี่มีเรื่องที่จดจำได้และเป็นบทเรียนชีวิตมาจนถึงวันนี้ มีอยู่วันหนึ่งพี่กำลังเดินซื้อของกับเพื่อนสนิทในห้าง เด็กโรงเรียนคู่แข่งเดินมา ๔ - ๕ คน สองโรงเรียนเขม่นกันอยู่แล้ว พวกเขาเห็นพี่กับเพื่อน จึงเดินเฉียดเข้ามาทำหน้าตาเหยียดหยามพูดว่า “ไอ้โรงเรียนกระจอก” เท่านั้นพี่กับเพื่อนก็โมโหจนเลือดขึ้นหน้า ตะลุมบอนชกกันจนได้เลือดทั้งสองฝ่าย สุดท้ายถูกตำรวจพาตัวไปที่โรงพัก พ่อแม่พี่และพ่อแม่เพื่อนมารับออกไป แม่พี่ไม่เคยร้องไห้ ก็ต้องมาร้องไห้เสียใจที่ลูกมีเรื่องชกต่อย กลัวเรื่องจากลูกลามใหญ่โตและลูกจะเสียอนาคต พี่กับเพื่อนเราสัญญากันว่าครั้งนี้จะเป็นครั้งสุดท้ายที่มีเรื่องชกต่อย เราจะเรียนให้จบเพื่อไม่ให้พ่อแม่ต้องมาเสียใจกับเรื่องแบบนี้ อีก นี่เพราะคำว่าไอ้โรงเรียนกระจอกคำเดียวแท้ๆ





วัยรุ่นควรหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปอยู่ในสถานการณ์เช่นนี้ หรือหากหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็ต้องพยายามอดทนจนเหตุการณ์ผ่านพ้นไป พยายามคิดถึงเป้าหมายชีวิต อนาคตของตัวเอง และพ่อแม่ญาติพี่น้องที่รักและเป็นห่วงเรา

ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนโดยเฉพาะวัยรุ่นที่กำลังจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ การฝึกตัวเองให้รู้จักควบคุมอารมณ์ ใช้เหตุผลในการพูดคุยต่อรอง อดทนต่อการยั่วเย้าต่างๆ จะทำให้วัยรุ่นเป็นคนที่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้





สยบความขัดแย้งด้วย ...สติ





สยบความขัดแย้งด้วย...สติ

นางสาวอินทิรา ปัทมินทร

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

กรมสุขภาพจิต

ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้เสมอกับทุกคนรอบตัว และในสังคม เพราะคนเราแต่ละคนต่างมีพื้นฐานชีวิตต่างกัน มีความคิด ค่านิยม ความใฝ่ฝัน ความชอบ และความเชื่อที่ต่างกัน เมื่อมา อยู่ด้วยกัน เรียนด้วยกัน ทำงานด้วยกัน หรือมาพบกัน ต้องทำอะไร ร่วมกัน จึงอาจมีอะไรที่ไม่ลงรอยกันได้ นำไปสู่ความขัดแย้งทั้งระดับ เล็กน้อย ไปจนถึงระดับที่รุนแรงได้ ดังกรณีตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ครอบครัวของชาย เป็นครอบครัวเล็ก ๆ ที่อบอุ่น มีกันอยู่ ๔ คน คือพ่อแม่ ชายติ และชาย พ่อเป็นวิศวกรที่รายได้ดี ครอบครัวมี ฐานะมั่นคง เมื่อปีที่แล้วชายติพี่ของชายสอบเข้าเรียนต่อได้ในคณะ วิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งเมื่อจบแล้วก็จะได้เป็นวิศวกรเหมือนพ่อ ทำให้พ่อ และแม่ภูมิใจในตัวชายติมาก และมักพูดกับชายบอย ๆ ว่าให้สอบเข้า เรียนต่อในคณะวิศวกรรมศาสตร์ให้ได้เหมือนชายติ

ความจริงชายเป็นคนเรียนเก่ง แต่เขาไม่อยากเป็นวิศวกร เขา คิดว่าที่บ้านมีวิศวกรแค่สองคนก็น่าจะพอแล้ว เขาสนใจอยากเรียน นิเทศศาสตร์เพื่อจบมาจะได้เป็นผู้สื่อข่าวแบบรุ่นพี่ที่โรงเรียน ดังนั้น เขาจึงเลือกสอบเข้าคณะนิเทศศาสตร์





เมื่อถึงวันประกาศผล ชายสอบติดนิเทศศาสตร์สมความปรารถนา เขารับนำข่าวดีไปบอกพ่อแม่ แต่พ่อแม่กลับช็อกและผิดหวังที่ลูกชายคนเล็กไม่เป็นไปตามที่หวัง ทั้งพ่อและแม่ต่างดูว่าชายต่าง ๆ นานา ว่าทำตัวไม่สมเป็นลูกของพ่อแม่ ทำลายความหวังของพ่อแม่เสียแรงเลี้ยงดูมาอย่างดี ฯลฯ

ชายเองก็ช็อกที่ความสำเร็จของเขากลายเป็นความล้มเหลวของพ่อแม่ เขาไม่เคยคิดมาก่อนเลยว่าพ่อแม่ที่บอกว่ารักเขาหนักหนา แต่พอเขาไม่ทำตามที่พ่อแม่หวัง พ่อแม่กลับไม่เหลือเยื่อใยความรักให้เขาเลย มีแต่ความโกรธ ความผิดหวัง และชิงชัง

ชายรับสภาพในขณะนั้นไม่ได้ เขาจึงเดินออกจากบ้านอย่างไร้สติ ไร้เป้าหมาย แค่นเดินไปเรื่อย ๆ เพื่อให้พ้นจากหน้าพ่อแม่ ส่วนพ่อแม่ที่กำลังโกรธและผิดหวัง ก็ไม่คิดจะตาม ปล่อยให้ชายออกจากบ้านไป

คืนนั้น ชายไม่กลับบ้าน พ่อแม่เริ่มได้สติ และเป็นห่วงชาย เพราะชายไม่เคยไปค้างคืนที่ไหนโดยไม่บอกพ่อแม่มาก่อน ทั้งสองจึงเริ่มออกตามหาตามบ้านเพื่อนของชาย และบ้านญาติ แต่ก็ไม่พบ ทั้งสองเริ่มวิตกกังวล และหวาดเกรงว่าจะเกิดเหตุร้ายกับชาย จึงไปแจ้งตำรวจ และตระเวนไปตามโรงพยาบาลใกล้บ้าน

ท้ายสุด ตำรวจก็แจ้งว่าได้พบศพชายถูกรถเฉี่ยวชน เสียชีวิตในพงหญ้าข้างทาง พ่อแม่เสียใจ ร้องไห้แทบขาดใจ แต่ก็ไม่สามารถทำให้ชายฟื้นคืนชีวิตขึ้นมาได้





เรื่องนี้ เป็นตัวอย่างของความขัดแย้งระหว่างพ่อแม่ลูก ซึ่งรักกันนักรักกันหนา แต่เพราะต่างคนก็ยึดมั่นในความต้องการของตัวเอง โดยไม่พยายามที่จะรับฟังหรือทำความเข้าใจกับความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง จึงทำให้เรื่องราวบานปลาย และจบลงด้วยความเศร้าจากการสูญเสีย โดยไม่มีโอกาสให้ใครได้แก้ตัวใหม่เลย

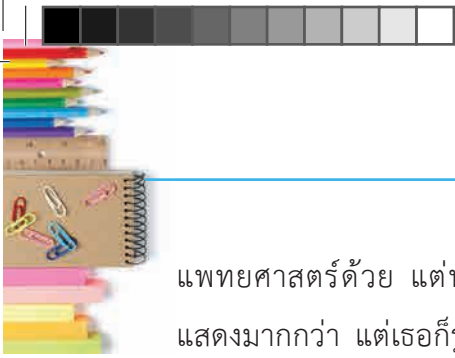
ถ้าเพียงแต่ พ่อแม่รับฟังความต้องการของชายที่จะเป็นผู้สื่อข่าว ยอมรับว่าในบ้านมีวิศวกรแค่สองคนก็พอแล้ว มองเห็นว่าการได้เรียนในคณะนิเทศศาสตร์เป็นความสุขของชาย และไม่ว่าชายจะทำอาชีพอะไร ชายก็ยังเป็นลูกของพ่อแม่ เป็นลูกที่พ่อแม่จะรักตลอดไป

ถ้าเพียงแต่ ชายจะปรึกษาพ่อแม่ และขออนุญาตเรียนนิเทศศาสตร์เสียก่อน ชี้แจงเหตุผลว่าจะมีความสุขในการเป็นผู้สื่อข่าวมากกว่าเป็นวิศวกร หรือถ้าชายยอมที่จะเลือกสอบเข้าคณะวิศวกรรมศาสตร์ตามใจพ่อแม่ด้วย เลือกคณะนิเทศศาสตร์ด้วยสอบได้คณะไหนก็จะเรียนคณะนั้น

พ่อแม่ลูกก็น่าจะทำความตกลงกันได้ด้วยดี ด้วยความรักและปรารถนาดีที่มีต่อกัน เหตุการณ์ร้ายก็คงไม่เกิดขึ้น

กรณีความขัดแย้งเช่นเดียวกันนี้ ก็เกิดขึ้นใน **ครอบครัวของหญิง** เหมือนกัน พ่อแม่ของหญิงเป็นหมอ พี่สาวของหญิงก็สอบติดคณะแพทยศาสตร์ และพ่อแม่ก็คาดหวังว่าหญิงต้องสอบเข้าคณะ





แพทยศาสตร์ด้วย แต่หญิงไม่ต้องการเป็นหมอ เธอชอบด้านการแสดงมากกว่า แต่เธอก็รู้ว่าพ่อแม่ไม่เห็นด้วย จึงไม่ยอมขัดใจ สอบเข้าเรียนแพทย์จนได้ เธอเรียนจนจบได้สบาย ๆ เพราะเธอเป็นคนเรียนเก่ง เธอทำงานเป็นหมอมตามใจพ่อแม่ไปด้วย แต่ก็แบ่งเวลาไปรับงานพิธีกร งานแสดง งานดีใจ ไปด้วย

ครอบครัวนี้ก็เลยมีความสุข โดยลูกสาวเป็นคนเสียสละ เพื่อจะจัดการความขัดแย้งในครอบครัว และทำให้พ่อแม่สมปรารถนา

ส่วน **ครอบครัวของตั้ม** พ่อเป็นทหาร พี่ชายก็เป็นทหาร แต่ตั้มไม่ใช่ผู้ชายเต็มร้อย เขาจึงไม่อยากเป็นทหาร อยากทำงานเป็นช่างแต่งหน้าเสริมสวยมากกว่า แม่ที่รักตั้มมากก็เข้าใจ เห็นใจ ไม่ขัดขวาง และยังคอยพูดจาหวานล่อให้พ่อของตั้มเข้าใจตั้ม ไม่กดดันหรือบังคับให้ตั้มต้องฝืนใจตัวเอง ซึ่งแม้พ่อจะไม่เต็มใจ แต่ด้วยความรักลูกจึงปล่อยเลยตามเลย

ครอบครัวนี้ มีความสุข จากความรักความเข้าใจของพ่อแม่ที่มีต่อลูก และลูกเองก็ไม่ได้ทำตัวเสื่อมเสียให้พ่อแม่ต้องเสียใจแต่อย่างใด ทุกคนก็มีความสุขได้ แม้ความปรารถนาจะต่างกันก็ตาม

ในกรณีของ **แนนกับโต** ที่เป็นแฟนกัน แรก ๆ ก็แค่นี้ไหนมาไหนด้วยกัน ช่วยกันทำการบ้าน โทร.คุยกันทุกวัน ส่งไลน์หากันบ่อย ๆ วันหนึ่ง โตไม่สบาย นอนอยู่ที่หอพักคนเดียว แนนไปเยี่ยม





โตจึงถือโอกาสอดอ่อนขอมีเพศสัมพันธ์ด้วย เมื่อแนนลังเล ไม่ยินยอม เพราะกลัวพ่อแม่รู้แล้วจะเสียใจ และกลัวจะท้อง จึง แกล้งบอกว่าตัวเองมีประจำเดือน ไม่พร้อมจะมีเพศสัมพันธ์ และ ยื่นคำขาดว่าถ้าโตยังตี้อยู่ไม่เลิก ก็จะไม่คบด้วย โตจึงยอม ปล่อยให้ แนนกลับไป

กรณีนี้ เมื่อเกิดความขัดแย้ง โตต้องการมีเพศสัมพันธ์ แต่ แนนไม่ต้องการ ถ้าโตใช้กำลังข่มขืน เรื่องย่อมบานปลาย โตอาจถูก ตำรวจจับเสียอนาคต แนนอาจจะท้อง ต้องทำแท้ง หรือต้องออกจาก การเรียนกลางคัน ซึ่งเป็นผลเสียทั้งนั้น ทั้งพ่อแม่ของโตและพ่อแม่ ของแนนก็ต้องเสียใจเป็นทุกข์ไม่ต่างจากกัน แต่เมื่อแนนใช้สติ คิดหา ทางออกอย่างละมุนละม่อม และโตเองก็ยังมีสติไม่คิดใช้กำลังกับแนน ทั้งคู่จึงผ่านพ้นวิกฤตชีวิตมาได้

กรณีของ **กล้ากับเก่ง** ทั้งสองเป็นเพื่อนกัน วันหนึ่งรุ่นน้อง ของกล้าถูกนักเรียนจากสถาบันอื่นรุมทำร้าย จนบาดเจ็บสาหัส กล้า จึงมาชวนเก่งและพรรคพวกให้ไปดักทำร้ายนักเรียนของสถาบันนั้น เพื่อเป็นการแก้แค้น เอาคืนให้รุ่นน้อง แต่เก่งไม่ยอมไปมีเรื่อง เก่ง จึงบอกกับกล้าตรง ๆ ว่าไม่ขอไปด้วย กล้าโกรธที่เก่งปฏิเสธ จึงพูดจา เยาะเย้ยถากถางว่าเก่งไม่ใช่ลูกผู้ชาย เก่งขี้ขลาด ทั้งเพื่อน ไม่ใช่ พวกเดียวกัน เมื่อเก่งถูกต่อว่าอย่างนั้น ก็เลยโกรธ ฮึดสู้ และไปกับกล้า และพวก





ผลจากการดักทำร้ายนักเรียนฝ่ายตรงข้ามในวันนี้คือ มีนักเรียนเสียชีวิต ๑ คน บาดเจ็บสาหัสอีก ๑ คน ชาวบ้านที่บังเอิญผ่านมาถูกลูกหลงบาดเจ็บสาหัสอีก 1 คน ตำรวจตามจับตัวกล้า เก่ง และพวกได้ พ่อแม่ต้องไปหาเงินมาประกันตัว ต่างคนต่างร้องไห้เสียใจ เป็นทุกข์หนัก อย่างที่กล้ากับเก่งไม่เคยเห็นมาก่อนในชีวิต นอกจากนี้ พ่อแม่ของนักเรียนที่เสียชีวิต บาดเจ็บสาหัส และลูกเมียของชาวบ้าน ที่ถูกลูกหลง ก็พากันร้องไห้เสียใจ ปึมว่าจะขาดใจ ทำให้กล้าและเก่งเสียใจ สำนึกผิด แต่ก็ต้องชดใช้ในสิ่งที่ทำลงไป

ถ้าเพียงแต่เก่งมีสติที่มั่นคง แม้กล้าจะพูดจาถากถางอย่างไร ก็เฉยเสีย ไม่ต้องตอบโต้ให้ยืดยาว เพราะคนอย่างกล้าใช้แต่อารมณ์ไม่ฟังเหตุผล แต่เก่งคิดถึงพ่อแม่เป็นหลัก ว่าท่านทั้งสองจะต้องเสียใจและเดือดร้อนขนาดไหนถ้าถูกลูกตำรวจจับ และการลอบทำร้ายผู้อื่นก็ไม่ใช่ว่าเรื่องที่น่าภูมิใจ ไม่ใช่เรื่องที่ลูกผู้ชายจะทำได้ มีแต่จะขยายความเดือดร้อนให้มากขึ้น ถ้าเขาปลื้มตัวออกมาเสียตั้งแต่ตอนนั้น เขาก็ไม่ต้องเผชิญชะตากรรมร้ายแรงเช่นนี้

สิ่งใดเมื่อทำไปแล้ว เสียหายไปแล้ว เสียใจไปแล้ว ยากนักที่จะซ่อมแซมให้เหมือนเดิม หรือบางทีก็เกินไปไม่ได้เลย

ดังนั้น เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นมา ก่อนที่จะทำอะไรเพื่อโต้ตอบกัน เอาชนะกัน ขอให้ฟังเหตุผลของกันและกันก่อน ตั้งใจฟังอย่างมีสติ ด้วยใจที่พร้อมจะช่วยเหลือกัน ยิ่งต่างฝ่ายต่างเป็นคนที่ยรักกัน สนับสนุน





รู้จักคุ้นเคยกันมาก่อน ก็ยิ่งน่าจะมีใจที่เมตตาต่อกัน ช่วยกันแก้ปัญหา
อย่างประนีประนอมกันได้ไม่ยาก

*สติ ความรัก ความเมตตา เอาชนะความขัดแย้งได้อย่าง
แน่นอน*





“ขัดแย้ง” จัดการได้





“ขัดแย้ง” จัดการได้

แพทย์หญิงศุภรัตน์ เอกอัศวิน

นายแพทย์เชี่ยวชาญ กรมสุขภาพจิต

“คนอะไร เว้นแ้วแบบนี้ โอ้ย.....ไม่ไหวจะเคลียร์ จิงๆ”

ความขัดแย้งเกิดได้ทุกสถานที่ ทุกความสัมพันธ์ ไม่ว่าคนรักกัน ชอบกันมากแล้วจะไม่ขัดแย้งหรือขณะกำลังคุยกันแสนหวานจะรอดพ้นจากความคิดขัดแย้งได้ ความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นได้แม้กับคนที่เรารักที่สุด

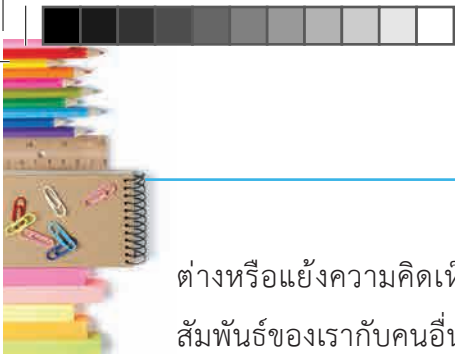
ความขัดแย้งสร้างอารมณ์เครียด หงุดหงิด รำคาญ โกรธ เป็นอารมณ์ที่ทุกคนต้องเคยผ่านมาแล้วทั้งนั้น

ตัวอย่างของกุงกิง เริ่มจากต้นสาย เข้าชั้นเรียนไม่ทัน พอเพื่อนทวงถามถึงงานกลุ่มที่กุงกิงต้องเสร็จและส่งวันนี้ แต่ยังไม่เสร็จจึงอารมณ์เสีย ทะเลาะกับเพื่อนคนมาทวงงานทั้งๆ ที่รักกันมานาน

สำหรับบางคนทุกวันมีแต่ความไม่พอใจ ไม่พอใจ ทุกสิ่งรอบตัวดูรำคาญไปหมด ไม่ว่าเขาจะพูดหรือทำอะไร ก็ดูน่ารำคาญไปหมด แบบนี้โอกาสเกิดความขัดแย้งยิ่งง่าย โดยเริ่มจากข้างในตัวเราเอง

แม้เราเป็นคนมีเพื่อนมาก มนุษยสัมพันธ์ดี หมายความว่าเราให้ความสำคัญกับความเป็นเพื่อนมาก จนบางทีไม่กล้าที่จะเห็นต่างหรือแย้งความคิดเห็นของคนอื่น เราไม่เคยยอมให้ต้องขัดแย้งหรือถึงขนาดขึ้นเสียงหรือวิวาท ชกต่อยตบตีกับใคร การที่เราไม่กล้าที่จะเห็น





ต่างหรือแย้งความคิดเห็นของคนอื่น แม้จะไม่สร้างปัญหาในความสัมพันธ์ของเรากับคนอื่น แต่ก็สร้างความอัดอั้นใจให้ตัวเราเอง ลึกๆ ในใจเรารู้สึกขัดแย้งแต่ไม่กล้าแสดงออก รอวันร่ำลิก

แท้จริงธรรมชาติให้มีความขัดแย้งเพื่อประโยชน์ของเรา เช่นเดียวกับต้นไม้ ต้นไม้เติบโตต้องได้ลมแรงทำให้รากหยั่งลึกและแข็งแรง ปัญหาสร้างความเข้มแข็ง อุปสรรคทำให้คนเราแกร่ง ความขัดแย้งเป็นอาหารจำเป็นต่อการเติบโตใหญ่ การแก้ปัญหา สร้างความเข้าใจ เมื่อคลายความขัดแย้งได้ทำให้เรามีเพื่อนมาก รักษาความเป็นเพื่อนไว้ได้นานเหนียวแน่น และสะสมเป็นชุมพลที่ได้พึ่งพากันไม่สิ้นสุด

แต่การผ่านความขัดแย้งให้ได้ ไม่ใช่เรื่องง่าย คนส่วนมากกังวลว่าในการคลี่คลายปัญหาขัดแย้ง ถ้าไม่ตามใจก็อาจผิดใจกัน บางคนจึงไม่แก้ปัญหา ลอยตัวเหนือปัญหา ทิ้งให้ปัญหาคลีคลายไปตามยถากรรม ควบคุมผลกระทบไม่ได้ เปรียบเทียบเหมือนกวาดฝุ่นผงไปซุกใต้พรม ดูเหมือนได้เก็บกวาดแต่ความจริงฝุ่นผงสะสมเพิ่มขึ้นๆ อยู่ใต้พรม

แล้วเราจะจัดการความขัดแย้งอย่างไร?

๑. เวลาเราอ่านบทความยาวๆ สักเรื่อง แล้วให้แต่ละคนสรุปเนื้อหาสำคัญสั้นๆ เพียงหนึ่งประโยค พบว่าประโยคที่ได้แตกต่างกันมาก ทั้งนี้เพราะคนเรามักลงความเห็นเรื่องราวที่ซับซ้อนตามประสบการณ์เก่าของตนเองที่เรียกว่า “อคติ” การเกิดของอคติไม่ใช่เรื่องถูกหรือผิด เป็นเพียงความแตกต่าง เหมือนสีผืนนั้นแหละ การ





จัดการความขัดแย้งก็เช่นกัน ก่อนอื่นต้องยอมรับก่อนว่าเราต่างมีความ
คิดเห็นของตนเอง ไม่มีความคิดเห็นใดถูกหรือผิด แต่มีข้อสรุปต่างกัน
ตามประสบการณ์เก่าเท่านั้น การเข้าใจ “อคติ” จึงเป็นด่านแรกในวิธี
การจัดการความขัดแย้ง เรียกว่าก้าวข้ามกรอบคิดของตนเองให้ได้ว่า
“ไม่ใช่ถูกหรือผิด แต่คิดต่างตามประสบการณ์เก่าของแต่ละคน”

การคิดต่างกันนั้นกลับเป็นเรื่องดี ถ้าทุกคนคิดเหมือนกัน เรา
จะไม่มี ไอโฟน รถไฟฟ้ากระสุน หรือแอปใหม่ให้ชีวิตเราสะดวกสบาย
สนุกสนาน

๒. เมื่อยอมรับการคิดความต่างได้แล้ว ค่อยจับความคิดที่
ต่างมาวางไว้บนโต๊ะอย่างเปิดเผย แทนการเก็บไว้ในใจไม่สื่อสาร จาก
เดิมต่างฝ่ายต่างเข้าใจเองว่าอีกฝ่ายไม่ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง
และไม่อยากรับฟัง

แต่การคิดต่างจะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง ถ้าเราไม่สื่อสาร
ความคิดต่างออกมาให้คนอื่นรับรู้ เหมือนเอาความคิดต่างมาวางบน
โต๊ะ คือมองความขัดแย้งว่า “คิดต่างกัน” ต่างอย่างไรลองเล่าสู่กันฟัง
ให้อีกคนได้รับรู้และเข้าใจ ส่วนการเห็นด้วย คล้อยตาม เป็นอีกเรื่องที่
คาดหวังไม่ได้

**เคล็ดลับในการสื่อสารแสดงความคิดเห็นต่าง มีข้อ
เสนอแนะ ๒ ประเด็น**

ประเด็นแรก คือ ระหว่างการสื่อสารใช้ภาษาท่าทางที่บ่งบอก





ความใส่ใจ สนใจ เนื้อหาที่เขาเล่า เช่นการสบตาเป็นระยะ (ไม่ใช่จ้องตาไม่กระพริบ) พยักหน้า หรือสรุปเป็นช่วงๆ เพื่อทบทวนความเข้าใจว่าถูกต้องหรือไม่ การมองลงพื้นหรือมองออกนอกหน้าต่าง ไม่สบตา เป็นการสื่อสารถึงการไม่สนใจฟังหรือเรื่องที่เขาพูดไม่สำคัญพอ

ประเด็นที่สอง อาจใช้คำเชื่อม “และ” ในความคิดเห็นที่ต่างกันของคู่ขัดแย้งเป็นการรวบรวมข้อเท็จจริงมาพิจารณาด้วยกัน แทนคำว่า “แต่” ที่สะท้อนการอยู่ตรงกันข้าม

гүйгүгж ԁәәᄁᄁ 1 : “พ่อไม่ยักให้หนูคแกับพี่เป้ แต่ ความเป็นรู้สึแกของหนูคือชอบเขามาก”

гүйгүгж ԁәәᄁᄁ 2 : “สรุปว่าความคิดของพ่อคือพ่อไม่ยักให้หนูคแกับพี่เป้ และ ความเป็นรู้สึแกของหนูคือหนูชอบเขามาก เราจะทำอยแ่งไรกันดีละ”

การแสดงข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน ทำให้อีกฝ่าย (พ่อ) ต้องช่วยเราคิดหาทางออกอย่างเข้าใจ เห็นใจ ความเป็นรู้สึแกของเรา โดยไม่ใช้การสั่งให้เราทำตามพ่อโดยไม่สนใจในความเป็นรู้สึแกของเรา ด้านนี้เรียกว่า “วางความขัดแย้งไว้บนโต๊ะ” คือสื่อสารความเห็นต่างอย่างชัดเจน

๓. ขั้นตอนต่อไปคือการชวนอีกฝ่ายลองคิดตามเหตุการณ์สมมุติว่าถ้าเป็นไปตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย เหตุการณ์น่าจะเป็นอยแ่งไร ทั้งด้านดีและไม่ดี





พ่อ “ถ้าหนูยังคบพี่แป๊ไปเรื่อยๆ พ่อคิดว่าขณะนี้พี่แป๊ไม่เรียนหนังสือแล้ว และไม่สนใจทำงาน เขาจะเลี้ยงตัวเองอย่างไร หนูว่าเขาได้เงินจากแม่ของเขา ซึ่งก็ขายผักในตลาด ถ้าแม่เขาไม่สบายออกขายผักไม่ได้หรือขายไม่ดี แป๊จะเอาเงินที่ไหน แล้วหนูจะใจดำไม่ช่วยเหลือเขาหรือ หนูก็ยังเรียน ไม่มีงานเหมือนกัน จะไปด้วยกันอย่างไร”

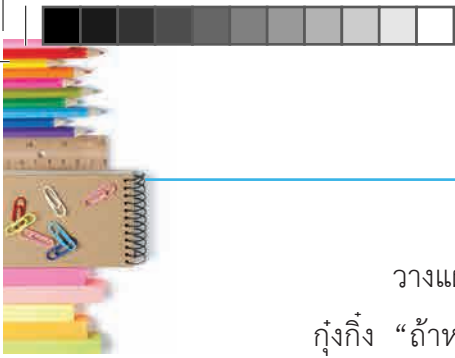
กุงกิง “ถ้าหนูเลิกคบพี่แป๊ หนูคงเศร้ามาก สงสารพี่เขา เขาไม่มีความผิดอะไร หนูก็ไม่มีแฟน เพื่อนๆ เขามีแฟนกันทั้งนั้น”

การนำความคิดแต่ละฝ่ายมาลองคิดตามเงื่อนไขแบบเหตุการณ์สมมุติของอีกฝ่ายดู ทำให้คู่ขัดแย้งเห็นถึงกรอบความคิดสำคัญที่อีกฝ่ายให้ความสำคัญ เช่น พ่อคนนี้ให้กรอบความคิดสำคัญเรื่อง การมีหน้าที่ อาชีพหรือการเรียน ขณะที่กุงกิงให้กรอบความคิดสำคัญเรื่องไม่มีแฟนเหมือนเพื่อน การแสดงกรอบความคิดสำคัญทำให้การแก้ปมความขัดแย้งมีเป้าหมายมากกว่าเรื่องความไม่พอใจ

๔. ขั้นตอนต่อไปเป็นการวางแผนแก้ปัญหาตามกรอบความคิดสำคัญที่ทั้งสองฝ่ายเสนอ เพื่อให้เห็นความเป็นไปได้

พ่อ “ถ้าหนูยังคบพี่แป๊ต่อไป หนูคาดว่าจะต้องหนักใจเรื่องอะไรบ้างและในปัญหาที่พ่อห่วง หนูลอง





วางแผนแก้ปัญหาว่าหนูจะวางแผนแก้อย่างไรบ้าง”
กุงกิง “ถ้าหนูไม่มีแผน พ่อคิดว่าเพื่อนๆ มีแผนกันทุกคน
เอาไลน์มาอวดกันว่าแผนส่งหัวใจมาให้บ่อยๆ พ่อ
คิดว่าหนูจะทำยังไงดีละ พ่อลองช่วยหนูวางแผน
หน่อยซิคะ”

ด้านนี้เรียกว่า “ช่วยกันคิดให้ทะลุ” อารมณ์ชัดใจจากความ
ขัดแย้งตอนเริ่มต้น กลายเป็นการร่วมมือ ร่วมสมองหาทางออก ไม่เสีย
สัมพันธภาพ หลักการสำคัญคือการคิดวางแผนแก้ไข หาทางออกใน
ประเด็นเดียวกันอย่างเข้าใจผลกระทบต่อกฝ่าย ทำให้เกิดความ
ร่วมมือมากกว่าการแตกแยก

เมื่อย่อยเป็นขั้นตอน สรุปแนวทางการจัดการกับความ ขัดแย้ง ดังนี้

๑. จับอารมณ์ตนเองและคู่ขัดแย้งให้ได้ว่า “จริง”
๒. เตือนตนเองว่า ทุกคนคิดเห็นเรื่องราวแตกต่างกันไปตาม
ประสบการณ์เก่าในชีวิต
๓. ขอเวลานั่งลง รับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่ายอย่างตั้งใจ
ต้องการเข้าใจความคิดของอีกฝ่าย
๔. จับประเด็นรอบคอบคิดสำคัญของอีกฝ่ายให้ได้ เพื่อที่เราจะ
เข้าใจเขา





๕. สื่อสารกรอบคิดสำคัญของเราให้เขารับรู้ เพื่อที่เขาจะเข้าใจเรา
๖. ชวนแต่ละฝ่ายลองสวมบทบาทตามความเห็นของอีกฝ่ายมองไปข้างหน้าว่า
๗. จะเผชิญกับอะไรบ้างและจะวางแผนจัดการสิ่งที่ต้องเผชิญอย่างไร

จะเห็นว่าแม้ความขัดแย้งจะเป็นเรื่องที่เราหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่การจัดการกับความขัดแย้งสามารถทำได้มากกว่าการมีปากเสียง ทะเลาะวิวาทหรือการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือลอยตัวเหนือปัญหา นั่นคือการจัดการกับข้อขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ และยังรักษามิตรไว้ได้ อย่าลืมว่ามิตรภาพเป็นแรงผลักดันทรงพลังที่ทำให้คนเราก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง เมื่อไรเกิดความผิดพลาด มิตรนี้แหละจะเป็นที่พึ่งหลังให้เราพัก ไม่ล้มลง พึ่งรักษาและเลี้ยงดูมิตรภาพให้ยั่งยืนด้วยการฝึกฝนทักษะการจัดการกับข้อขัดแย้งตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยๆ ในชีวิตประจำวัน เมื่ออายุมากขึ้นทักษะนี้จะช่วยให้เราจัดการกับปัญหาขัดแย้งขนาดใหญ่ได้





จบความขัดแย้ง ลงด้วยดี

สดี





จบความขัดแย้ง ลงด้วยดี

นายแพทย์ประเวช ตันติพิวัฒนสกุล

นายแพทย์เชี่ยวชาญ กรมสุขภาพจิต

ความขัดแย้งระหว่างกันเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ พ่อแม่เราก็กัดแย้งกันได้ เพื่อนฝูงขัดแย้ง คนรักขัดแย้ง เจ้านายขัดแย้งกับลูกน้อง พี่น้องขัดแย้งกันเอง พ่อแม่ขัดแย้งกับลูก ครูขัดแย้งกับลูกศิษย์ ที่ไหนก็ตามที่มีคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน ความขัดแย้งก็เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา

จะว่าไป เราเองก็ยังขัดแย้งกับตัวเองเลย ลองทบทวนดูให้ดี จะเห็นว่าตัวเราขัดแย้งกับตัวเองอยู่บ่อยๆ ไม่ใช่หรือ ใจหนึ่งอยากออกไปเที่ยวนอกบ้านแต่อีกใจหนึ่งก็อยากนอนเล่นอยู่กับบ้าน ใจหนึ่งอยากนอนพักแต่อีกใจก็ยังอยากเล่นเกมส์ อยากอ่านหนังสือเตรียมสอบแต่ก็ยังอยากอ่านนิยายให้จบก่อนอยากเล่นเกมส์แต่ก็อยากหาอะไรกิน เพราะหิวแล้ว เราขัดแย้งกับตัวเองเพราะเรามีความต้องการหลายอย่างและความต้องการเหล่านี้มันขัดกันเอง เพราะเราไม่สามารถทำอะไรได้ทุกอย่างในเวลาเดียวกันและเราก็ไม่สามารถตอบสนองทุกความต้องการได้ทั้งหมด





จัดการตัวเอง ก่อนจัดการความขัดแย้งกับคนอื่น

เราจัดการความขัดแย้งกับตัวเองได้ดี เมื่อรู้ว่าตัวเองต้องการอะไร คือ ต้องรู้จักเลือก รู้จักจัดลำดับความสำคัญ รู้ว่าอะไรสำคัญในขณะนั้น ตัวอย่างง่ายๆ เวลาที่เราทั้งหิวและง่วง เราอาจเลือกที่จะกินแก๊วก่อนแล้วค่อยนอนพัก เรื่องขัดแย้งแบบนี้มักจัดการไม่ยาก เพราะเรายังตอบความต้องการได้ทั้งหมดแต่เรียงลำดับทำไปทีละอย่าง แต่ในบางครั้ง เราอาจต้องเลือกที่จะยอมเสียอะไรบางอย่าง เพื่อให้ได้อะไรบางอย่างมา เช่น ถ้าจะอ่านหนังสือเตรียมสอบก็ต้องอดเที่ยวกับเพื่อนที่สอบเสร็จแล้ว ถ้าใช้เงินซื้อของอร่อยกินตอนนี้ ก็จะไม่เหลือเก็บไว้ซื้อของที่อยากได้ในวันหน้า

ใจคนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด ได้หนึ่งเรื่องก็จะอยากได้อีกหนึ่งหรือสองเรื่องตามมา คนที่จัดการความขัดแย้งกับตัวเองได้ดี จะรู้จักควบคุมความต้องการของตัวเองให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม เลือกเรื่องที่สำคัญ ปล่อยเรื่องที่สำคัญน้อยกว่าหรือไม่สำคัญออกไป จะจัดการความขัดแย้งในใจตัวเองได้ง่ายขึ้น

ในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร การโฆษณาชวนเชื่อทำได้อย่างยอดเยี่ยมและแนบเนียน คอยกระตุ้นให้เราอยากได้นั่นได้นี้ เกิดเป็นความต้องการขึ้น แต่หลายอย่างเป็นความต้องการเทียม คือ ไม่มีก็ได้ แต่เราเกิดความต้องการมากจนคิดว่า ไม่มีไม่ได้ บางครั้งก็กลายเป็นประเด็นความขัดแย้งรุนแรง เช่น ลูกอยากได้โทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ราคาแพงเกินตัว แต่พ่อแม่ไม่ให้ เกิดความขัดแย้งกัน ทะเลาะกัน กลายเป็น





ปัญหาหลกมลมหญญโต

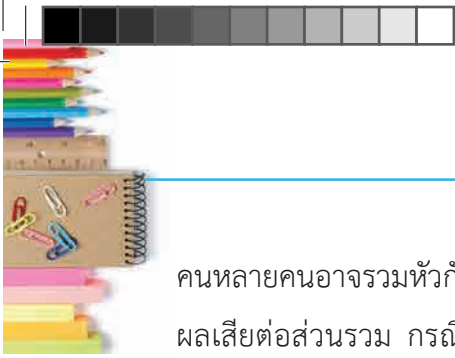
คนที่จัดการความขัดแย้งกับตัวเองได้ดี ก็มักจะจัดการความขัดแย้งกับคนอื่นได้เก่ง เพราะเมื่อรู้ว่าตัวเองต้องการอะไร ก็จะเจรจาทอรองกับคนที่เรารัดแย้งด้วยได้ง่าย รู้ว่าอะไรคือเรื่องหลัก อะไรคือเรื่องรอง อะไรสำคัญ อะไรไม่สำคัญ ถ้าตัวเรายังไม่รู้เลยว่าตัวเองต้องการอะไร อยกได้ไปเสียทุกอย่างแล้วจะไปเจรจาทหาความลงตัวกับคนอื่นๆ ได้อย่างไร

การจัดการความขัดแย้งกับคนอื่นเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมากขึ้น เพราะมีตัวละครมากกว่าหนึ่ง แทนที่จะเป็นตัวเราเพียงคนเดียว ความต้องการจึงหลากหลายมากขึ้น การหาความลงตัวให้เป็นทีพอใจและยอมรับของทุกฝ่าย จึงยากขึ้น แต่จะจัดการได้ เมื่อทั้งสองฝ่ายรู้ว่าตัวเองให้ความสำคัญกับเรื่องอะไรอะไรสำคัญจริง อะไรไม่ได้สำคัญจริง และพร้อมเปิดใจรับมุมมองความคิดเห็นของอีกฝ่าย เพื่อหาความลงตัว

บทกวนวิธีจัดการความขัดแย้งของตัวเอง

เวลาที่อยู่ในสถานการณ์ขัดแย้ง บางคนใช้วิธียอมตาม ตอบสนองความต้องการของคนอื่น ยอมละทิ้งความต้องการของตัวเองไป แต่นานวันเข้า ก็มักจะทนไม่ได้ ถึงเวลาก็อาจลุกขึ้นมาโวยวาย บางคนอาจใช้วิธีข่มขู่ คุกคาม พยายามใช้วิธีต่างๆ นานา เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตัวเองต้องการ โดยไม่สนใจคู่กรณีนานวันเข้า อีกฝ่ายก็ไม่อยกคบหา ไม่อยกเกี่ยวข้องด้วย กลายเป็นคนโดดเดี่ยว ไม่มีเพื่อน ในบางกรณี





คนหลายคนอาจรวมหัวกันทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อพวกพ้อง แต่เป็น ผลเสียต่อส่วนรวม กรณีเช่นนี้ แม้จะดูเหมือนไม่มีความขัดแย้งอะไร แต่ไม่ใช่วิธีที่ดีในการอยู่ร่วมกันในสังคม

แต่ละคนมีแนวโน้มจัดการความขัดแย้งในแบบซ้ำๆ เป็น ลักษณะประจำตัว เช่น คนที่มักยอมตาม ก็มีแนวโน้มจะยอมตามคน อื่น ไม่ค่อยจะรู้ความต้องการของตัวเอง หรือรู้แต่ไม่ยืนหยัดเพื่อให้ได้ มา บางครั้งก็ถึงขั้นไม่รักษาสีห์ของตัวเอง คนที่ถือความต้องการของ ตัวเองเป็นใหญ่ พยายามเอาชนะคนอื่นอยู่เสมอ ก็มักจะไม่ค่อยใส่ใจ ความต้องการของคนรอบข้าง ทั้งสองวิธีนี้ย่อมไม่ใช่วิธีที่ดีที่เราจะใช้ เป็นประจำ

เป้าหมายสำคัญของการจัดการความขัดแย้ง คือ การที่ทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์ หรือได้รับการตอบสนองในระดับที่ เหมาะสม แต่สิ่งสำคัญที่สุด คือ การที่ทุกฝ่ายต้องถือประโยชน์ส่วนรวม มาก่อนประโยชน์ส่วนตัว

สามมุมมองเพื่อจัดการความขัดแย้ง

เวลาที่คนสองคนหรือสองฝ่ายขัดแย้งกัน มีมุมมองที่ควรมอง ดูอยู่สามมุม

มุมหนึ่ง คือ ความต้องการของเรา คืออะไร

มุมสอง คือ ความต้องการของเขา คืออะไร





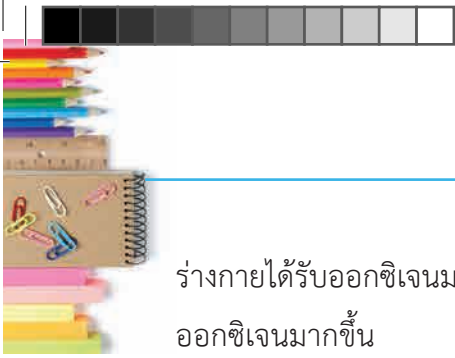
มุมมอง คือ สถานการณ์ ความจำเป็นในขณะนั้น และข้อมูล
ความรู้ที่ถูกต้อง คืออะไร

การเลือกที่จะตัดสินใจอย่างไร เลือกทางเลือกใด เป็นเรื่อง
ของการหาความลงตัวระหว่างความต้องการของแต่ละฝ่าย กับ
สถานการณ์และข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง

ทางเลือกและผลตามมา

ในบางกรณี ทางเลือกที่ดีเกิดจากการมีความรู้ที่ถูกต้อง
ตัวอย่างเช่น นักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 คนหนึ่ง รู้สึกเครียด
มากจากการเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย เธอใช้เวลาอยู่กับการเรียน
ในห้องเรียน เรียนพิเศษ อ่านหนังสือเตรียมสอบเอง จนไม่มีเวลา
พักผ่อนเพียงพอ ความเครียดทำให้เธออ่านหนังสือไม่ได้ เรียนไม่รู้เรื่อง
เธอมาปรึกษาแพทย์ด้วยปัญหาปวดศีรษะ ไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ
แพทย์แนะนำให้ออกกำลังกาย และฝึกหายใจลึกๆ ซ้ำๆ อย่างผ่อนคลาย
เธอบอกว่า ไม่มีเวลา แต่แพทย์ขอให้เธอได้ลองทำดูหนึ่งสัปดาห์ หาก
ไม่ดี ก็ให้เลิกได้ หลังจากที่เธอได้ทดลองทำดูก็พบว่า การหายใจและ
ออกกำลังกาย ช่วยให้เธอรู้สึกสดชื่นขึ้น มีสมาธิในการอ่านหนังสือดีขึ้น
ไม่เครียดเกินไป การนอนหลับก็ดีขึ้น สามารถเตรียมตัวสอบได้ดีขึ้น
กรณีเช่นนี้ ซึ่งเป็นความขัดแย้งในใจตัวเอง ระหว่างการเร่งอ่านหนังสือ
กับการทำกิจกรรมอื่นที่อาจถูกมองว่าเป็นการเสียเวลา ทางเลือกที่ดี
เกิดจากการมีความรู้ที่ถูกต้อง คือ รู้ว่าการหายใจลึกและซ้ำจะช่วยให้





ร่างกายได้รับออกซิเจนมากขึ้น การออกกำลังกายช่วยให้ร่างกายได้รับออกซิเจนมากขึ้น

สดชื่นและมีสมาธิดีขึ้น ช่วยให้สมองพร้อมเรียนรู่มากขึ้น

ในบางกรณี แม้จะมีความรู้ที่ถูกต้อง แต่ใจเราอาจยังไม่สนใจ ตัวอย่างเช่น เพื่อนสนิทของหนูๆ ชวนหนูๆ ลองสูบบุหรี่ คุ้ยแค้นเคຍຍေးไม่เลิก ใจหนึ่ง หนูๆ ก็อยากตอบสนองความต้องการของเพื่อน เพื่อจะได้รับการยอมรับ และตัวเองก็มีความอยากรู้อยากเห็น อยากลองดูว่าเป็นอย่างไร (เป็นความต้องการของหนูๆ) และไม่ยอมขัดใจเพื่อน และยังรู้สึกถึงแรงกดดันจากเพื่อน แต่อีกใจหนึ่งของหนูๆ ก็รู้ว่าไม่ควร และรู้โทษของบุหรี่ ถ้าหนูๆ มีความชัดเจนว่าตัวเองมีจุดยืนอย่างไร จะให้ความสำคัญกับอะไรมากกว่ากัน ระหว่างการลองสิ่งเสพติดกับการตามใจเพื่อน ก็จะจัดการสถานการณ์เช่นนี้ได้ง่าย แต่ละทางเลือกที่เราตัดสินใจย่อมมีผลตามมาที่แตกต่างกัน กรณีเช่นนี้ ความรู้เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญ แต่ความสามารถในการจัดการตัวเอง จัดการกับแรงกดดัน กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง และสามารถจัดการความสัมพันธ์ได้อย่างยืดหยุ่น จะเป็นสิ่งที่สำคัญ

ในบางกรณี ทางเลือกต่างๆ อาจไม่แตกต่างกันมากนัก เป็นเรื่องของความชอบไม่ชอบ เป็นทัศนคติ





ความคิดเห็น ที่ไม่มีความถูกผิดชัดเจน

ตัวอย่างเช่น ในการทำกิจกรรมกลุ่ม เรากับเพื่อนคิดไม่เหมือนกันในเรื่องการเลือกสีเพื่อแต่งภาพและโปสเตอร์การนำเสนอ เราอาจใช้หลักทฤษฎีเรื่องสีมาประกอบการตัดสินใจ แต่ที่เหลือ เป็นเรื่องของความชอบไม่ชอบ เป็นเรื่องของทัศนคติ วิธีหาความลงตัวเพื่อให้งานสำเร็จอย่างยืดหยุ่นจะเป็นสิ่งสำคัญ ในบางครั้งเราอาจผลัดกันเลือก เช่น เราและเพื่อนชอบอาหารคนละอย่าง ครั่งนี้เรากินตามเพื่อน ครั่งหน้า ให้เพื่อนกินตามเราบ้าง การผลัดกันเช่นนี้ยังเป็นการเปิดรับประสบการณ์ของแต่ละฝ่าย และเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

จัดการอารมณ์ตัวเอง

เรื่องทุกอย่าง เกิดเป็นความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น เมื่อเราพบกับความขัดแย้ง เราควรรู้มุมมองและความต้องการของตัวเอง มุมมองและความต้องการของผู้อื่น สถานการณ์และความรู้ที่ถูกต้อง ซึ่งเมื่อถึงเวลาที่ต้องตัดสินใจ เราอาศัยความมีสติ รู้ชัดในผลตามมา ไม่ถูกอารมณ์อย่างใดอย่างหนึ่งท่วม ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์กังวลใจ (เช่น กังวลว่าเพื่อนจะไม่ยอมรับ) โกรธ (ที่เพื่อนขัดใจ) เสียใจ (ที่เพื่อนต่อว่า) ความสามารถในการจัดการอารมณ์ ตัดสินใจอย่างมีสติ จึงเป็นสิ่งสำคัญหากเป็นเรื่องสำคัญ และเรารู้ตัวว่าความรู้สึกบางอย่างรบกวนจิตใจอยู่ เราควรชะลอการตัดสินใจในเรื่องนั้นไปสักระยะหนึ่งก่อน เพื่อให้จิตใจสงบลง ก่อนจะตัดสินใจ





เข้าใจเรา เข้าใจเขา

โดยวิวัฒนาการ มนุษย์เราได้รับการออกแบบระบบร่างกาย และจิตใจ ให้มีความต้องการการยอมรับต้องการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เพราะการอยู่ร่วมกันช่วยเพิ่มโอกาสในการอยู่รอดปลอดภัย มนุษย์เราไม่สามารถอยู่รอดได้ตามลำพัง

ความตระหนักว่าทุกคนต่างต้องการได้รับการยอมรับ ช่วยให้ เราเข้าใจตัวเอง และเข้าใจคนอื่น เพื่อจะได้หาวิธีที่ช่วยให้ทุกคนรู้สึก ได้รับการยอมรับ และเมื่อถึงเวลาต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกใดก็ตาม การมองจากมุมมองทั้งสามร่วมกัน ช่วยกันค้นหาความรู้ที่ถูกต้อง ร่วม กันวิเคราะห์ผลตามมา ก็จะช่วยให้ความคิดเห็นและมุมมองที่ต่างกัน กลายเป็นการมองอย่างรอบด้าน ช่วยให้การตัดสินใจรอบคอบมากยิ่งขึ้น เราจะเลือกทางเดินที่ดีที่สุด

เข้าใจเรา
เข้าใจเขา





บทส่งท้าย

กรมสุขภาพจิต ขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และ
คณะทำงาน ทุกท่าน ที่ร่วมดำเนินงาน สนองแนวทางพระราชทาน
ขององค์ประธาน TO BE NUMBER ONE โดยร่วมกัน รวบรวม และ
นำเสนอเนื้อหา “ความรู้เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาความ
ขัดแย้ง” ซึ่งกรมสุขภาพจิต ในฐานะเลขานุการโครงการฯ ได้นำมา
รวบรวมจัดทำเป็นรูปเล่มให้มีความทันสมัย เพื่อให้เยาวชนสนใจ
หยิบอ่าน และในที่สุดคู่มือเล่มนี้ก็สำเร็จสมบูรณ์ พร้อมสำหรับ
เยาวชนนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งกับตนเอง และเพื่อน ๆ จึงขอ
ให้อ่านางแห่งคุณความดีส่งผลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำ
คู่มือเล่มนี้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความเจริญ ตลอดไป





บันทึก



ความรู้
เพื่อการป้องกันและแก้ไข
ปัญหาความขัดแย้ง

โครงการ TO BE NUMBER ONE
ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี

กรมสุขภาพจิต
กระทรวงสาธารณสุข

โทรศัพท์ 0 2510 8182 , 0 2150 8888
โทรสาร 0-2581-0138, 0-2141-5531