



คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
เอกสารประกอบการสอน วิชา พลวัตกลุ่มและการทำงานเป็นทีม รหัสวิชา 9554114  
บทที่ 3 ธรรมชาติของกลุ่มและพฤติกรรมของกลุ่ม

อาจารย์วีระชัย เตชะนิตติชัย

---

วัตถุประสงค์ทั่วไป

1. บอกธรรมชาติของกลุ่มและพฤติกรรมของกลุ่ม
2. นำความรู้เกี่ยวกับ ธรรมชาติของกลุ่มและพฤติกรรมของกลุ่มไปใช้ในการทำงานกลุ่ม

แนวคิด

ปัจจัยกำหนดทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม พฤติกรรมของกลุ่ม

ปัจจัยกำหนดทางสังคมและกระบวนการทางสังคม

โดยปกติ การกระทำของมนุษย์ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จะมีพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นการกระทำทางสังคม ซึ่งหมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออกมาโดยที่การกระทำนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับคนอื่น มีบางครั้งเหมือนกันที่พฤติกรรมของบุคคล ไม่เกี่ยวข้องกับสังสรรค์กับคนอื่น แต่เป็นเพียงชั่วคราวช่วยยามเท่านั้น เช่น การนอนหลับตามปกติแล้ว บุคคลมักจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะอยู่โดยไม่สังสรรค์กับคนอื่นเลย การเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเห็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรง คือ การเกี่ยวข้องระหว่างสองฝ่ายที่ติดต่อโดยตรง เช่น การพูดคุย การโทรศัพท์ หรือทางอ้อม โดยเรานั่งอยู่ คนเดียวใช้ความนึกคิดถึงบุคคลอื่นหรือมักจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ทั้งนี้ เพราะเราได้รับการกระตุ้นจากผู้อื่น เช่น อ่านหนังสือ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์ ในกรณีที่นักเรียนคนหนึ่งต้องดูหนังสือทั้งที่อยากไปเที่ยวกับเพื่อน ก็หมายความว่า นักเรียนผู้นั้นมีแผนการแล้วว่าจะดูหนังสือเพื่อสอบ เขาถูกกระตุ้นจากครูหรือได้รับการคาดหวังจากพ่อแม่ว่าต้องเรียนหนังสือให้เก่ง เป็นต้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการกระทำทางสังคม (Element of Social Action)

มีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ

- 1) ตัวผู้กระทำ (actor)
- 2) เป้าหมาย (goal or end)
- 3) เงื่อนไข (condition)
- 4) วิธีการ (means)

1) ตัวผู้กระทำ ตัวผู้กระทำขึ้นซึ่งพิจารณาจากสภาพร่างกายและสภาพจิตใจควบคู่กัน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ทางจิตวิทยาที่ว่า พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมานั้น มีจิตเป็นพื้นฐานของความรู้สึคนึกคิด นั่นก็คือ แรงจูงใจ ซึ่ง

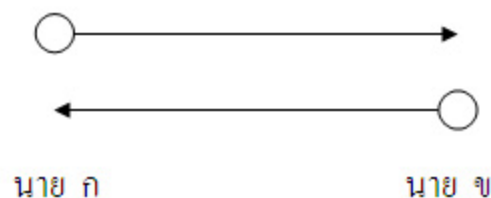
ได้มาจากหลายทางด้วยกัน เช่น มาจากแรงขับภายใน ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น หรือมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพภูมิศาสตร์ ดินฟ้าอากาศ สภาพสังคม รอบตัว ซึ่งกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมแตกต่างกัน เช่น คนชนบทกับคนในเมืองนั้น มีความคิด ความเชื่อ ทักษะ การกระทำที่แตกต่างกันอย่างมาก

2) เป้าหมาย การกระทำทางสังคมจะต้องมีเป้าหมายมิใช่เป็นการกระทำลอย ๆ ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็น end-pursuing animal ซึ่งหมายความว่า การกระทำ ของมนุษย์ต้องมีจุดมุ่งหมายมิใช่กระทำไปโดยอัตโนมัติด้วยสัญชาตญาณอย่างสัตว์ และเป้าหมายที่มนุษย์มีนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่มนุษย์ได้รับการอบรมเลี้ยงดูมาในรูปแบบลักษณะใด ๆ

3) เจื่อนใจ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องขัดขวางหรือสนับสนุนให้บุคคลไปสู่เป้าหมาย เจื่อนใจอาจมาจากสิ่งต่าง ๆ หลายทางด้วยกัน เช่น สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของบุคคล อาจเป็นฐานะเศรษฐกิจของครอบครัวหรืออาจเป็นเพราะ บุคลิกภาพเฉพาะตัว ความสามารถส่วนบุคคลทั้งสภาพร่างกายและสติปัญญา เป็นต้นว่า บางคนอยากเป็นแพทย์แต่สอบตกประจำ บางคนอยากเป็นนายทหารแต่กลัวเสียงปืน บางคนอยากเป็นนายตำรวจแต่ตาบอดสี มนุษย์ที่อยู่ในสังคมจะพบว่า มีเจื่อนใจทางสังคมกำหนดไว้มากมาย ถ้าคนในสังคมใหญ่ ยอมรับว่าถูกต้อง แต่บุคคลไม่ยอมรับ เจื่อนใจนั้นก็มิอุปสรรค เช่น อยากร่ำรวยมีเงินมาก ๆ ถ้าไปปล้น จี้ ลักขโมยจากผู้อื่น ก็เป็นการผิดเจื่อนใจทางสังคม เพราะคนอื่นเขาไม่ยอมรับ เจื่อนใจบางอย่างมาจาก ธรรมชาติ เราหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น อยากไปจังหวัดเชียงใหม่ จะหลับตาเนรมิตให้ไป อึดใจไม่ได้ จำต้องเดินทางผ่านจุดต่าง ๆ

4) วิธีการ ผู้กระทำนั้นต้องมีวิธีการเลือกกระทำได้หลายทาง เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่ตนต้องการได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณค่าที่ตนมีอยู่

ก. การกระทำระหว่างกันทางสังคมหรือการปะทะสังสรรค์ทางสังคม (Social Interaction) การกระทำระหว่างกันทางสังคม เป็นการกระทำระหว่างบุคคลในกลุ่มหรือกลุ่มต่อกลุ่ม มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันด้วยเจตนาและมีความหมายที่เข้าใจกัน นักสังคมวิทยาและนักมานุษยวิทยาพิจารณาการกระทำระหว่างกันทางสังคมของมนุษย์ในลักษณะที่เป็น symbolic interaction ซึ่งหมายถึงการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างมีสัญลักษณ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กันในทางลายลักษณ์อักษร เช่น การเขียน จดหมายติดต่อถึงกันและกัน การกระทำทางสังคมจึงขึ้นอยู่กับ การติดต่อสื่อสาร (communication) โดยปกติกลุ่มคนหรือสังคมไม่ได้อยู่นิ่งเฉยกับที่ แต่จะมีการกระทำระหว่างกันทางสังคมอยู่ตลอดเวลา แม้แต่บุคคลที่อยู่ร่วมกันเพียง 2 คน เช่น ในกรณี นาย ก กับนาย ข เป็นเพื่อนกัน คอยกันซึ่งเขียนออกมาได้ดังนี้



การกระทำระหว่างกันและกันของ นาย ก กับนาย ข นั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร

เราอาจอธิบายได้โดยนำแนวความคิดในเรื่อง ความคาดหวังในบทบาท (role-expectation) ซึ่งเป็นบทบาทที่บุคคล คาดคิดไว้ล่วงหน้าว่าจะแสดงพฤติกรรม ออกมาอย่างไร กลไกที่ทำให้เราคิดได้ คือ เครื่องมือทางสังคม ได้แก่ บรรทัดฐานและสถานภาพ บรรทัดฐานนั้น บุคคลจะได้รับการอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อมมาตั้งแต่เยาว์วัยและ มากขึ้นตามลำดับจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ สำหรับสถานภาพนั้น บุคคลเดาหรือคิดให้ถูกต้องว่าคนอื่นที่กำลัง จะมีบทบาทติดต่อกับเรานั้นมีสถานภาพอย่างไร โดยดูได้จากสัญลักษณ์ทางสถานภาพ (status symbol) เช่น ดูได้ จากการแต่งกาย น้ำเสียง คำพูด ซึ่งบุคคลจะเดาได้โดยขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล หลังจากนั้น บุคคลก็เลือกดูว่าในสถานภาพนั้นมีบรรทัดฐานกำหนดให้ปฏิบัติอย่างไร นี่คือ ความคาดหวังในบทบาทของบุคคลซึ่ง ต้องมีทุกคน ตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ของครูและนักเรียน นักเรียนก็มีวิจาร์ณญาณว่าตนจะมีปฏิกริยาต่อครู อย่างไร เมื่อพวกเขาความสัมพันธ์กับครู เช่นเดียวกัน ครูก็สามารถทราบได้ล่วงหน้าว่าตนจะทำอย่างไร กับ นักเรียน มีบางครั้งซึ่งอาจเกิดปัญหาเนื่องจากความคาดหวังในบทบาทของบุคคลผิดไป ทำให้เกิดปรากฏการณ์ในสิ่ง ที่สังคมไม่ต้องการ อาจเกิดความขัดแย้ง ไม่พอใจหรือสร้างความเกลียดชังขึ้นมา ดังนั้น สังคมจึงพยายามแก้ไขในสิ่ง นี้ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งออกมาในแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

โดยสรุป การกระทำระหว่างกันทางสังคมเป็นพฤติกรรมที่มนุษย์กระทำเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ และเพื่อคืนรนไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยมีการติดต่อกัน แต่ละคนแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการคุณค่าหรือสิ่งจูงใจ เหมือนกันหรือต่างกัน

ข. กระบวนการทางสังคม (Social Process) กระบวนการทางสังคมเกิดจากการกระทำระหว่าง กันทางสังคม (social interaction) ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีแบบต่าง ๆ กัน อาจเป็นไปในรูปของการ ขัดแย้ง การแข่งขัน การร่วมมือ ความเห็นพ้องต้องกันหรือการกลืนกลาย กระบวนการทางสังคมมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ต้องมีการติดต่อทางสังคม (social contact) คือ บุคคลนับตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีความสัมพันธ์ ติดต่อซึ่งกันและกัน
2. มีการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดระหว่างบุคคลที่ติดต่อโดยการใช้สัญลักษณ์ ซึ่งอาจเป็นภาษา เขียน ภาษาพูด หรือกริยาท่าทางก็ได้
3. มีสิ่งเร้า (stimulation) และมีการตอบสนอง (response) จากลักษณะข้อ 1 และ 2 ทำให้เกิด พฤติกรรมตามมา

รูปแบบของกระบวนการทางสังคมที่ปรากฏในสังคมมีอยู่ 6 ลักษณะ คือ

- 1) การแข่งขัน (competition)
- 2) ความขัดแย้ง (conflict)
- 3) การสมานลักษณะ (accommodation)
- 4) การกลืนกลาย (assimilation)
- 5) การร่วมมือ (co-operation)

## 6) ความเห็นพ้องต้องกัน (consensus)

1) การแข่งขัน หมายความว่า การที่บุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่านั้น ตื่นรนสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยแต่ละฝ่ายไม่คาดคิดที่จะให้อีกฝ่ายหนึ่งหรือผู้อื่นได้ส่วนแบ่งในสิ่งนั้น ๆ ด้วย สาเหตุที่สำคัญ คือ สิ่งที่จะสนองความต้องการมีอยู่จำกัด การแข่งขันจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเกิดขึ้นอยู่เสมอ

ความสัมพันธ์ของการแข่งขัน ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ทางตรง และอาจไม่เป็นการกระทำระหว่างกันทางสังคมแบบตัวต่อตัว บุคคลต่อบุคคล กล่าวคือ อาจแข่งขันโดยไม่รู้สึกตัว เช่น การสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งหนึ่ง อาจมี ผู้สมัครหลายคน แต่ต่างคนอาจไม่รู้ว่าตนมีคู่แข่งถ้าผู้รับสมัครไม่บอกให้ทราบ เมื่อใดที่คู่แข่งต่างฝ่ายต่างทราบว่า ตนมีคู่แข่ง ลักษณะความสัมพันธ์ก็มักจะเปลี่ยนไป คือ จะมีการชิงกันเอาชนะกัน นั่นก็คือ แบบของการแข่งขันที่บุคคล รู้สึกตัว (aware) ระหว่างกลุ่มเฉพาะ เช่น การแข่งขันสมัครรับเลือกตั้งระหว่าง พรรคการเมือง การแข่งขันขายสินค้าระหว่างบริษัทที่ผลิตสินค้าอย่างเดียวกัน การแข่งขันในลักษณะนี้คู่แข่งจะเข้ามาเผชิญหน้ากันโดยตรง ต่างฝ่ายจะพยายามหากลวิธีใช้เล่ห์เหลี่ยม (tactic) ต่าง ๆ เพื่อให้ชนะอีกฝ่ายหนึ่ง ตามปกติการแข่งขันมักจะจะเป็นไปตามหลักกติกาหรือบรรทัดฐานกำหนด แต่หลายโอกาส ผู้แข่งขันก็มักจะละเมิดกติกาและก็จะถูกลงโทษตามที่กติการะบุไว้ แนวความคิดของการแข่งขันนี้มักก่อให้เกิดแนวความคิด เทคนิค และสิ่งประดิษฐ์แบบใหม่ ๆ ขึ้นมาเสมอ

การแข่งขัน ถ้าเป็นการแข่งขันระหว่างสังคม จากประวัติศาสตร์ในอดีต ได้ศึกษาการสงครามระหว่างประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรป โดยเฉลี่ยแล้ว พบว่า มีการทำสงครามปีเว้นปี

2) ความขัดแย้ง เมื่อการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้น ผลประโยชน์ก็ขัดกันมาก เพราะต่างก็มุ่งสู่เป้าหมายอันเดียวกัน อาจจนถึงขั้นต่างฝ่ายต่างมุ่งทำลายล้างกัน หรือทำลายล้างกันจนถึงตาย หรือต้องการกำจัดคู่แข่งให้สิ้นไป หรือทำให้ฝ่ายตรงข้ามเสียหาย เป็นลักษณะของความขัดแย้งซึ่งเป็นการติดต่อกันทางตรง บุคคลจะมีความรู้สึกรุนแรง อารมณ์จะถูกเร้าถูกกระตุ้นให้เกิดขึ้น จนอาจถึงกับละเมิดกฎเกณฑ์หรือกติกาที่ตั้งไว้และใช้กำลังเข้าทำลายกันที่สุดในที่สุด

การแบ่งแยกให้เห็นชัดตายตัวลงไประหว่างการแข่งขันกับความขัดแย้งนี้ เป็นสิ่งกระทำได้ยาก ในบางกรณีไม่อาจชี้ให้เห็นแน่นอนและชัดเจนได้ว่า เป็นเรื่องใดแน่ เช่น กรณีรักสามเส้า ธุรกิจบางอย่าง หรือการเล่นการเมือง

การแก่งแย่งเอาชนะการขัดแย้ง เป็นแบบของความสัมพันธ์ทางลบ ซึ่งทำให้กลุ่มแยกออกจากกันแทนที่จะเข้าหากัน แต่การแข่งขันชิงชนะไม่ทำให้คู่แข่งต้องแยกออกจากกัน เช่น การแข่งขันกีฬา คู่แข่งต้องการรับกติกาเหมือนกัน ส่วนความขัดแย้งต่างฝ่ายต่างไม่ยอมรับปฏิบัติตามกฎหรือกติกา และแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด ขณะเดียวกัน ก็จะทำให้เกิดการรวมอย่างแน่นแฟ้นในพวกเดียวกันและสัดกัน การติดต่อหรือทำความเข้าใจกับฝ่ายตรงข้าม มองอีกแง่หนึ่ง การขัดแย้งอาจเกิดขึ้น เพราะขาดการติดต่อกัน สาเหตุจากการขาดการติดต่อซึ่งกันและกัน ก็ย่อมก่อให้เกิด ความไม่เข้าใจกันได้ ดังนั้น อาจมีวิธีจัดหรือลดความขัดแย้ง โดยการเพิ่มการติดต่อระหว่างกันอย่างไรก็ดี การติดต่อระหว่างกันยังมีมากขึ้นก็อาจจะยิ่งเพิ่มความขัดแย้งขึ้นได้อีกเช่นกัน ถ้ากลุ่มเหล่านั้นมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ อย่างเด่นชัด อาจสร้างความไม่พอใจให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่า จนกลายเป็นความขัดแย้งตามมาภายหลัง เช่น ชาวชนบทที่ได้พบได้เห็นความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตของผู้คนในเมืองและต้องการแบบชีวิตใหม่อย่างนั้นบ้าง ปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ นักวิชาการเรียกว่า the rising of expectation คือ การเกิด

ความมุ่งหวังที่จะมีความเป็นอยู่ดีขึ้น ถ้าหากไม่สมปรารถนา ก็จะเกิดความไม่พอใจจนถึงกับเป็นความขัดแย้งกันขึ้นระหว่างคนเมืองหรือรัฐบาลกับคนชนบท

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มมีผลทำให้เสียเอกภาพของกลุ่ม (unity) แต่ถ้าความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มก็ทำให้เกิดพลังภายในกลุ่ม แต่ต้องหวังชนะกันระหว่างกลุ่ม

3) การสมานลักษณะ เป็นกระบวนการที่บุคคล แม้จะมีความแตกต่างกันในทัศนคติ ความเชื่อ ประเพณี หรือผลประโยชน์ มาประนีประนอมปรับตัวเข้าหากัน กระบวนการทางสังคมแบบนี้ อาจเกิดขึ้นหลังจากความขัดแย้งระหว่างกลุ่มดำเนินไปถึงจุดหนึ่ง ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ถูกทำลายย่อยยับไปหมดสิ้นแล้ว ทั้งสองกลุ่มจะต้องหาทางมาประนีประนอมกัน เพื่อระงับยับยั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาช้านานไว้ชั่วคราว ในกระบวนการนี้ ความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ต่อกันอาจยังคงอยู่และอาจจะขัดแย้งกันอีก ในเวลาต่อไปก็ได้ การประนีประนอมจึงเป็นกระบวนการทางสังคมที่กลุ่มแต่ละกลุ่มต่างปรับตัวเข้าหากัน โดยที่ต่างฝ่ายต่างยังคงรักษาเอกลักษณ์ (identity) และผลประโยชน์ของตนไว้ การที่กลุ่มต้องประนีประนอมกัน เพราะต้องการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือเพื่อเผชิญกับความจริงซึ่งต้องยอมรับ เช่น ประเทศที่มีกำลังด้อยกว่าต้องยอมแพ้หรือยอมสงบศึก เมื่อยอมรับสภาพที่เป็นจริงว่าสู้เขาไม่ได้ ทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาให้ตนสามารถอยู่ต่อไป แม้ว่าจะต้องเสียผลประโยชน์บางอย่าง

4) การกลืนกลาย เป็นกระบวนการที่ผสมผสานกลมกลืนของบุคคลและกลุ่มในเรื่องทัศนคติ ความทรงจำ ความรู้สึก ความเชื่อ ประเพณี วัฒนธรรม โดยมีประสบการณ์ร่วมกันเป็นระยะเวลาอันยาวนานในชีวิตทางวัฒนธรรม (cultural life) อันเดียวกัน ในสภาพเช่นนี้ บุคคลในสังคมย่อมมีการผสมผสานและทำความเข้าใจ ซึ่งกันและกันอย่างกว้างขวางลึกซึ้งระหว่างกลุ่ม จนรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน และมีลักษณะที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของกลุ่มร่วมกัน เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา ชาวอเมริกันอพยพมาจากประเทศต่าง ๆ ของโลกมาอยู่ร่วมกัน ใช้ชีวิตแบบอเมริกัน เกี่ยวข้องกันช่วยเหลือกัน บุคคลต่างเชื้อชาติต่าง ๆ ก็มีความรู้สึกว่าเขาเหล่านั้นเป็น คนอเมริกันโดยสมบูรณ์ ในสังคมไทยเราพบชาวจีนเป็นชนกลุ่มน้อยจำนวนมาก แต่คนจีนส่วนใหญ่ก็มีความสำนึกว่าเขาคือ คนไทย ทั้งในด้านความรู้สึกนึกคิด ระบบคุณค่า ฯลฯ

การกลืนกลายจะเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องขจัดอุปสรรคที่ทำให้การติดต่อกันดำเนินไปไม่ได้ เช่น กลุ่มที่มีภาษาต่างกันจะต้องพยายามให้ใช้ภาษาร่วมกัน การศึกษาในโรงเรียนเป็นวิธีการและเครื่องมือที่ช่วยให้การกลืนกลายดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5) การร่วมมือ เป็นกระบวนการทางสังคมที่กลุ่มตกลงที่จะกระทำกิจกรรมร่วมกัน การตกลงนี้ อาจเกิดจากการที่กลุ่มมีความมุ่งหวังหรือผลประโยชน์สอดคล้องกันหรือเหมือนกัน เช่น นายจ้างกับลูกจ้างตกลงทำงานร่วมกัน โดยต่างฝ่ายต่างมี ผลประโยชน์สอดคล้องกัน คือ เงินตอบแทนเป็นกำไรและค่าจ้าง หรือกลุ่มอาจร่วมมือกันเพราะต่างก็มีศัตรูร่วม เช่น บรรดาประเทศกลุ่มอาหรับในเอเชียตะวันออกเฉียงที่ รวมตัวกันเพื่อต่อสู้กับประเทศอิสราเอล หรือในระหว่างสงครามโลกครั้งที่สอง บรรดาประเทศต่าง ๆ หันมาร่วมมือกันเป็นสัมพันธมิตรรบกับประเทศเยอรมนี การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ร่วมมือกันจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของ การร่วมมือนั้น กลุ่มที่ร่วมมือกันโดยมีความผูกพันหรือมีความจงรักภักดีต่อสิ่งเดียวกัน ย่อมมีการติดต่อกันมากกว่ากลุ่มที่ร่วมมือกัน เพราะผลประโยชน์บางอย่างหรือ เพื่อต่อต้านภัยอันตรายบางอย่างที่เกิดขึ้นเพียงครั้งคราว

กลุ่มย่อยได้รับผลประโยชน์จากการมาตกลงร่วมมือกัน แต่การร่วมมืออาจจะก่อให้เกิดผลเสียได้เช่นกัน เป็นต้นว่า ความเป็นอิสระของกลุ่มอาจจะถูกรบกวนเพราะเมื่อคนต่างกลุ่มมีการติดต่อกันมากขึ้น ก็ย่อมเกิดการผสมผสานกันจนเอกลักษณ์ของแต่ละกลุ่มไม่อาจแยกออกจากกันได้ชัดเจน และกลุ่มที่อ่อนแอกว่าอาจถูกรวบงำโดยกลุ่มที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ถึงแม้ว่าการร่วมมือจะเป็นสิ่งที่ดี แต่บางครั้ง กลุ่มอาจไม่พร้อมหรือไม่เต็มใจที่จะร่วมมือกับกลุ่มอื่น ดังนั้น ก่อนที่จะร่วมมือกันระหว่างกลุ่ม ผู้นำของกลุ่มจะต้องคำนึงว่า จะร่วมมือกันเพื่ออะไร กับใคร และมีส่วน ได้เสียอย่างไรบ้าง

การร่วมมือกันอาจแบ่งออกได้ 3 ชนิด คือ

1. การร่วมมือแบบปฐมภูมิ (primary cooperation)
2. การร่วมมือแบบทุติยภูมิ (secondary cooperation)
3. การร่วมมือแบบตติยภูมิ (tertiary cooperation)

1. การร่วมมือแบบปฐมภูมิ ได้แก่ ความร่วมมือของกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ เป็นความร่วมมือที่กระทำร่วมกันในทุก ๆ ด้าน โดยใช้ วิธีการและมีเป้าหมายอย่างเดียวกัน แต่อาจแบ่งงานออกเป็น ส่วน ๆ และแบ่งความ รับผิดชอบกันไปในระบบเดียวกัน เช่น ชีวิตภายในวัด ในครอบครัว ในชุมชนเล็ก ๆ และในสังคมที่มีความเป็นอยู่อย่างง่าย ๆ ทั้งหลาย

2. การร่วมมือแบบทุติยภูมิ เป็นการร่วมมือที่บุคคลกระทำเพื่อ ผลประโยชน์ร่วมกันในลักษณะต่าง ๆ กัน โดยมีวัตถุประสงค์บางประการร่วมกัน และการที่จะได้มาซึ่งความพอใจของแต่ละฝ่ายนั้น ต้องอาศัยการปฏิบัติร่วมกันทุกฝ่าย เช่น การร่วมมือของบุคคลในสำนักงานธุรกิจหรือในโรงงาน

3. การร่วมมือแบบตติยภูมิ เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันทั้ง ๆ ที่มีทัศนคติต่างกัน ความร่วมมือประเภทนี้ใช้วิธีการเดียวกันแต่วัตถุประสงค์ต่างกัน เช่น การที่เจ้าหน้าที่รับสินบนจากพ่อค้า ต่างก็มีผลประโยชน์ในระยะสั้นกันคนละอย่าง คือ พ่อค้าก็ได้สิทธิพิเศษในการค้าและเจ้าหน้าที่ก็ได้เงินมาใช้เป็นพิเศษ เป็นต้น

6) ความเห็นพ้องต้องกัน เป็นกระบวนการทางสังคมที่คล้ายคลึงกับ การร่วมมือ หมายความว่า การตกลงเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกฉันท์ เกิดขึ้นเมื่อทั้งสองฝ่ายเผชิญกับการขัดแย้งและต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ อย่างถาวร

ความเห็นชอบพร้อมกันมักจะเกิดขึ้นในเมื่อความคิดเห็นอันหนึ่ง ได้แพร่หลายอย่างกว้างขวางและพบอยู่ในบรรดากลุ่มต่าง ๆ ทั้งหมดในสังคม ตัวอย่างเช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้เกิดความเห็นพ้องต้องกันที่รัฐบาลควรจะมีโครงการสวัสดิภาพสังคมขึ้น (ซึ่งแสดงให้เห็นชัดถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใน คุณธรรมและทัศนคติเกี่ยวกับปัจเจกบุคคลนิยมและความรับผิดชอบทางสังคม) เมื่อมีความเห็นพ้องต้องกันเกิดขึ้นในเรื่องใด ๆ เรื่องนั้นก็จะพ้นจากการแข่งขันและการแบ่งแยกที่เคยเกิดมาก่อนหน้านั้น

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในเรื่องความเห็นพ้องต้องกัน คือ ลักษณะของการเกี้ยวพาราสี (courtship) และการเป็นพันธมิตรระหว่างชาติ (international alliance)

**อิทธิพลต่อประสิทธิภาพของกลุ่ม**

## สิ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของกลุ่มมีดังต่อไปนี้

1. บทบาทของสมาชิก (Individual Roles) สมาชิกแต่ละคนจะต้องแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อการบรรลุความต้องการและเป้าหมายของกลุ่ม ดังนั้น กลุ่มจึงต้องกำหนดบทบาทของสมาชิกให้มีความเหมาะสม
2. บรรทัดฐานของกลุ่ม (Group Norms) บรรทัดฐานจะเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมที่คาดหวังว่าสมาชิกในกลุ่มจะแสดงออกมา โดยส่วนมากแล้วปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มกับองค์กรมักจะเป็นผลมาจากบรรทัดฐานของกลุ่มไม่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร
3. ภาวะผู้นำ (Leadership) การเลือกผู้นำโดยวิธีการต่าง ๆ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสำเร็จของกลุ่ม เนื่องจากความคาดหวังและการยอมรับของกลุ่มต่อผู้นำ
4. ความสามัคคีในกลุ่ม (Group Cohesiveness) กลุ่มที่มีความสามัคคี มักจะประสบความสำเร็จในการร่วมแรงร่วมใจ ฝ่าฟันอุปสรรคจนสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ แต่ในบางครั้งกลุ่มที่รวมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากเกินไปอาจเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพราะการไม่ยอมรับความคิดจากภายนอก
5. ขนาดของกลุ่ม (Group Size) โดยทั่วไปแล้วกลุ่มทำงานควรมีจำนวนสมาชิกอยู่ระหว่าง 5 ถึง 15 คน ตามแต่ลักษณะความซับซ้อนของงานและความสัมพันธ์ของสมาชิก
6. การรวมพลัง (Synergism) คือการที่สมาชิกในกลุ่มร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่ม

### พฤติกรรมภายในกลุ่ม

พฤติกรรมของแต่ละกลุ่มจะแตกต่างกันออกไปตามพฤติกรรมของบุคคลภายในกลุ่ม ซึ่งพฤติกรรมภายในกลุ่มสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมแบบมุ่งงาน (Task-oriented Behavior) เป็นพฤติกรรมในการบรรลุถึงเป้าหมายโดยมุ่งงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม โดยแบ่งตามลักษณะของงาน เช่น การประกอบชิ้นส่วน การบรรจุ การขนส่ง
2. พฤติกรรมแบบมุ่งธำรงรักษา (Group Maintenance Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ช่วยเหลือและปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รักษาความสามัคคีและแก้ไขความขัดแย้งภายในกลุ่ม กลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบนี้ จะช่วยให้การสนับสนุน ส่งเสริม สมาชิกให้ตระหนักถึงการอยู่ร่วมกันเป็นทีมเสมอ
3. พฤติกรรมแบบมุ่งตนเอง (Self-oriented Behavior) พฤติกรรมแบบนี้บุคคลจะทำเพื่อตอบสนองตนเอง โดยไม่สนใจกลุ่ม หรืออาจแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ไม่สนใจความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาความสามัคคีภายในกลุ่มได้

### - การคล้อยตามกลุ่ม

การคล้อยตาม (Conformity) ความหมายของการคล้อยตาม การที่บุคคลพยายามเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานหรือความเชื่อที่เป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการคล้อยตาม คือ แรงกดดันจากกลุ่ม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคล้อยตาม

1. กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) คนเราทุกคนไม่มีใครใดยากจะคล้อยตามคนอื่นไปเสียหมด เช่น คนที่เป็นครูอยู่ตามหมู่บ้านได้อ่านหนังสือพิมพ์พบว่าดารารายหนึ่งชอบ ไปออกกำลังการด้วยการตีกอล์ฟ คำว่ากลุ่มอ้างอิง หมายถึง กลุ่มที่เราคิดว่าเราก็น่าจะเหมือนเขา หรือเราอยากจะเป็นเหมือนเขาเหล่านั้นใน คุณลักษณะบางประการ ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติค่านิยม ความเชื่อ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็ได้ นักศึกษา มักจะคล้อยตามความคิด ค่านิยม และทำตามดารารายหนึ่ง นักแสดง นักร้อง มากกว่านักธุรกิจ เพราะเป็นกลุ่มอ้างอิง ของเขา วัยรุ่นย่อมมีเจตคติความคิด และการทำตามกลุ่มเพื่อนสนิทของตนมากกว่าทำตามคำสอนของครู พ่อ แม่ เพราะเพื่อนเป็นกลุ่มอ้างอิงที่สำคัญกว่า

2. ขนาดของกลุ่มกับการคล้อยตาม ถ้าจะให้คาดการณ์ล่วงหน้าเราคงจะต้องทำนายว่า คนเราควรจะคล้อยตามเป็นอย่างมากในกรณีที่กลุ่มอ้างอิงมีจำนวนคนมาก ยิ่งกลุ่มมีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าไรก็ควรจะมียุทธวิธีทำให้คนเราต้องคล้อย ตามมากขึ้นเท่านั้น กล่าวว่าการคล้อยตามอาจจะเกิดขึ้นมากขึ้นเรื่อยๆตามจำนวนคนที่เพิ่มในกลุ่มก็จริง แต่จะมีจุดหนึ่งซึ่งจะเป็นจุดอิ่มตัว ภายหลังจากจุดนี้ไปการคล้อยตามจะลดน้อยลง ถึงแม้ว่าจะเพิ่มจำนวน คนขึ้นมาในกลุ่มเพื่อสร้างแรงกดดันให้มากขึ้นก็ตาม ฉะนั้นข้อสรุปควรจะเป็นว่าจำนวนคนในกลุ่มที่จะทำให้เกิดการคล้อยตามไม่ สำคัญเท่ากับจำนวนคนหรือกลุ่ม ที่ได้แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของเขาเป็น อิสระ เพราะจำนวนคนที่มากและทุกคนทำอย่างเดียวกันอาจจะทำให้บุคคลเกิดความคิดว่า เขาเหล่านั้นกำลังรวมหัวกันจะกดดันเรา จึงเกิดการต่อต้านขึ้นมาแทนที่จะคล้อยตาม

3. พันธมิตรกับการคล้อยตาม ระหว่างที่คนกำลังจะตัดสินใจว่าจะคล้อยตามดีหรือไม่ ถ้าเขาได้รับรู้ว่ามีคนอื่นอีกอย่างน้อยก็ 1 คน ซึ่งคิดเหมือนเขาคือไม่เหมือนกับคนอื่นในกลุ่ม การมีคนคิดเหมือนเขาขึ้นมาจะทำให้การคล้อยตามของเขาลดลงหรือไม่ คำตอบที่ได้จากผลการทดลองนักจิตวิทยาคือลดลง เช่นเดียวกับนิทาน เรื่อง พระราชากับเสื้อวิเศษ ซึ่งอำมาตย์และชาวเมืองทั้งหมดพากันคล้อยตามช่างตัดเสื้อของพระราชาที่ว่า เสื้อตัวใหม่ของพระองค์สวยมาก ผู้ที่ไม่มีปัญญาจะมองไม่เห็น แต่พอดีมีเด็คน้อยคนหนึ่งตะโกนว่า พระราชาทำไมไม่สวมเสื้อผ้า ทุกคนจึงได้คิดว่าตนเองก็มองไม่เห็นเสื้อของพระราชาเหมือนกัน การคล้อยตามจึงหมดไป ต่างคนต่างก็รู้ว่า ได้ช่างตัดเสื้อหลอกเอาเสียแล้ว ฉะนั้นข้อสรุปสำหรับหัวข้อนี้ก็คือ เมื่อใดก็ตามถ้ามีคนหนึ่งในกลุ่มแสดงความแตกต่างในท่ามกลางกลุ่มที่มีการคล้อยตามอยู่ บุคคลที่กำลังจะตัดสินใจว่าจะคล้อยตามกลุ่มดีหรือไม่ ส่วนมากจะตัดสินใจเลิกคล้อยตาม เนื่องจากเขามีตัวอย่างของการไม่คล้อยตามให้เห็น

4. การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) กับการคล้อยตาม หลักการทางจิตวิทยาสังคมที่สำคัญมากอย่างหนึ่งคือทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทาง สังคม(Social Exchange Theory) ซึ่งพอจะสรุปได้ว่าการที่คนเรา จะมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ต่อกันนั้นคนเราจะคิดถึงการลงทุนและผลตอบแทนจากปฏิสัมพันธ์นั้นด้วย หมายความว่าถ้านายสมชายจะผูกมิตรกับนายสมชาติการคบหาสมาคมกันจะต้องมีทั้งตนเองเป็นฝ่ายให้ และต้องได้รับกลับคืน



มาด้วยผลที่ได้รับคืนมาจะเป็นแรงเสริมให้กับคบกันต่อไปอีก และในสังคมมนุษย์นั้นแรงเสริมที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับพฤติกรรมมนุษย์ก็คือ การได้รับการยอมรับจากคนอื่นๆ ในสังคมหรือในกลุ่ม

5. วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการคล้อยตาม นักจิตวิทยาสังคมในหลายประเทศได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบพฤติกรรมการคล้อยตาม ข้ามวัฒนธรรม ด้วยความเชื่อว่าการที่คนเราได้รับการเลี้ยงดูมาในวัฒนธรรมที่ต่างกัน ย่อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการคล้อยตามอย่างแน่นอน ผลการวิจัยโดยสรุปเป็นอย่างนั้นจริงคือ สังคมใดหรือประเทศใดที่มีวัฒนธรรมเป็นแบบเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) ก็จะมีการคล้อยตามคนอื่นน้อย กว่าคนในสังคมที่เน้นการรวมหมู่พวก (Collectivism)

#### - การเปลี่ยนทัศนคติของกลุ่ม

ทัศนคติในการทำงานมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการปฏิบัติงาน ทัศนคติเชิงบวกช่วยให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน แต่ทัศนคติเชิงลบนั้นให้ผลตรงข้าม เพื่อนร่วมงานและลูกค้าไม่ยอมรับร่วมงานกับพนักงานที่มีทัศนคติแย่ การมีทัศนคติเชิงบวกสามารถทำให้เราสนุกกับการทำงานมากขึ้น และรู้สึกดีขึ้นกับตนเอง

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ทัศนคติของบุคคลจะพัฒนาไปได้โดยสาเหตุ 3 ประการด้วยกัน คือ

- 1) บุคคลมีโอกาสดูดซึมพันธ์กับบุคคลอื่น
- 2) เกิดจากการที่บุคคลถ่ายทอดแบบอย่างการกระทำหรือความคิดเห็นของคนอื่นเป็นของตน
- 3) การที่บุคคลพยายามที่จะสนองความต้องการของตน

ทัศนคติของบุคคลแมจะได้รับการปลูกฝังไว้ในตัวบุคคลอย่างมั่นคงพอสมควรแต่ก็อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามทฤษฎีต่างๆ โดยวิธีการดังต่อไปนี้

- 1) การยอมรับตาม ซึ่งเกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม
- 2) การเลียนแบบ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลพึงพอใจในบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 3) ความต้องการที่จะเปลี่ยน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และเกิดค่านิยมในบางสิ่งบางอย่างที่ตนเองชื่นชอบ ก็จะทำให้เกิดความต้องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
- 4) การเปลี่ยนความเชื่อ ซึ่งเกิดจากการทำให้ความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเปลี่ยนแปลงไปก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติด้วย
- 5) การได้รับความรู้
- 6) การได้รับประสบการณ์ตรง
- 7) การเปลี่ยนแปลงปทัสถานทางสังคม

## 8) การใช้วิธีจิตบำบัด

### - การเปลี่ยนแปลงของกลุ่ม

### - การตัดสินใจของกลุ่ม

#### ข้อดีและข้อเสียของการตัดสินใจแบบกลุ่ม

ข้อดี	ข้อเสีย
มีข้อมูลมากขึ้น	อาจมีคนครอบงำความคิดของกลุ่ม
มีหลากหลายความคิดและมุมมอง	สมาชิกยอมกันเพื่อไม่ต้องมีความขัดแย้ง
กระตุ้นความคิดของสมาชิก	แต่ละคนไม่กล้าออกความเห็นเพราะกลัวขัดกับเสียงส่วนใหญ่
ผู้เข้าร่วมจะเข้าใจผลการตัดสินใจ	วัตถุประสงค์อาจเบี่ยงเบน
ความร่วมมือในขั้นตอนลงมือปฏิบัติ	

ผู้นำควรลดปัญหาที่ขัดขวางกระบวนการ เช่นให้ทุกคนสามารถปลีกตัวจากงานของตัวเองได้

#### บทบาทของผู้นำที่เหมาะสม

- ไม่ครอบงำกระบวนการตัดสินใจ
- กระตุ้นให้สมาชิกที่ไม่ค่อยพูด แสดงความคิดเห็น
- ป้องกันการยอมตามเสียงส่วนใหญ่ทั้งที่ไม่เห็นด้วย และการตกลงยอมให้จบๆไป
- ป้องกันไม่ให้เบี่ยงเบนตามจุดประสงค์หลัก

#### ความขัดแย้งที่สร้างสรรค์

ผู้นำควรกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งในเชิงโครงสร้างเนื้อหา ความขัดแย้งในการตัดสินใจกลุ่ม มี 2 ประเภท

- cognitive conflict ความขัดแย้งที่เกิดจากมุมมองหรือวิจาร์ณญาณที่ต่างกัน เป็นความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์
- affective conflict ความขัดแย้งที่เกิดจากอารมณ์ ความไม่พอใจผู้อื่น เป็นความขัดแย้งเชิงลบ

#### เทคนิคกระตุ้นความขัดแย้งทางความคิด

- devil's advocate มีผู้ทำหน้าที่คอยวิจารณ์เนื้อหาของผู้อื่น คอยสร้างความขัดแย้งด้านความคิด
- dialectic การเสวนาถกเถียงเปรียบเทียบแนวทางที่ต่างกัน

#### การส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

- Creation - การสร้างสรรค์สิ่งใหม่
- Synthesis - การสังเคราะห์
- Modification - การขยาย ปรับเปลี่ยน ดัดแปลง

#### วิธีการส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

- คอยมองหาโอกาสในสถานการณ์ต่างๆ
- มีทรัพยากรที่เพียงพอ
- อ่านหนังสือ นิตยสาร หนังสือพิมพ์

ในช่วงการระดมสมอง ไม่ควรประเมินแต่ละความคิด ต้องรอจนได้ความคิดทั้งหมดก่อน แล้วจึงประเมิน

### 3.2 การสร้างความคุ้นเคยและละลายพฤติกรรมกลุ่ม

กิจกรรมการละลายพฤติกรรม (Break the ice) หมายถึง : การท าความรู้จักเบื้องต้น

1. เลือกกิจกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
2. เลือกกิจกรรมให้เหมาะสมกับระยะเวลาของหลักสูตร
3. เน้นการปรากฏตัวและการพูดของกลุ่มเป้าหมาย
4. เน้นข้อมูลบุคคลเพื่อการจดจ ากันได้ในวันแรก
5. ผู้นำกิจกรรมต้องสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง
6. ผู้นำกิจกรรมต้องควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์

1. เน้นท าคำรู้จักกันในวันแรก
2. เน้นข้อมูลบุคคลมากกว่าความสนุกสนาน
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีส่วนร่วมทุกคน
4. กิจกรรมควรเหมาะสมกับระยะเวลาของหลักสูตร

การดำเนินการ

1. เลือกกิจกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
2. เลือกกิจกรรมให้เหมาะสมกับระยะเวลาของหลักสูตร
3. เน้นการปรากฏตัวและการพูดของกลุ่มเป้าหมาย
4. เน้นข้อมูลบุคคลเพื่อการจดจ าได้ในวันแรก
5. ผู้นำกิจกรรมต้องสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง
6. ผู้นำกิจกรรมต้องควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

กิจกรรมการละลายพฤติกรรม	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
1. เน้นข้อมูลบุคคล	1. เน้นการแสดงออก
2. ท าคำรู้จักกันวันแรก	2. เสริมสร้างความสนิทสนม ความคุ้นเคยที่มากขึ้น
3. ทำให้ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกเป็น เพื่อนร่วมอบรม	3. ทำให้เกิดความพร้อมในการ ทำงานเป็นทีม
4. ทำให้คนกล้าแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยน ความรู้	4. ทำให้คนกล้าแสดงออกและ ความคิดสร้างสรรค์ เชิงบวก
5. ไม่เคยรู้จักกันมาก่อนเลย	5. เคยรู้จักกันมาบ้างแล้ว

