บทที่ 6

กระบวนการกลุ่มและพัฒนาการของกลุ่ม (Group process and Group Development)

1. กระบวนการกลุ่ม (Group process)

กระบวนการ ได้แก่ การกระทำหรือดำเนินงานใดๆ ที่เกิดอย่างต่อเนื่องหรือการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดเป็นชุดโดยมีลักษณะเฉพาะ กลุ่มก็เช่นเดียวกัน ไม่ได้หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งระบบของกลุ่ม ลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่งๆ นี้เองเรียกว่า “กระบวนการกลุ่ม” (Group Process) ดังนั้น จึงอาจให้คำนิยามของกระบวนการกลุ่มได้ว่า เป็น “การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือเงื่อนไขปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับกลุ่มเมื่อเวลาผ่านไป” (ดัดแปลงจาก Garvin 1987 a: 122-113)

กระบวนการกลุ่มจำแนกได้ 2 ประเภทดังต่อไปนี้โยงใยสัมพันธ์กันคือ(ดัดแปลงจาก Garvin and Seabury 1997:236-242 และ Garvin 1987 a:112-118)

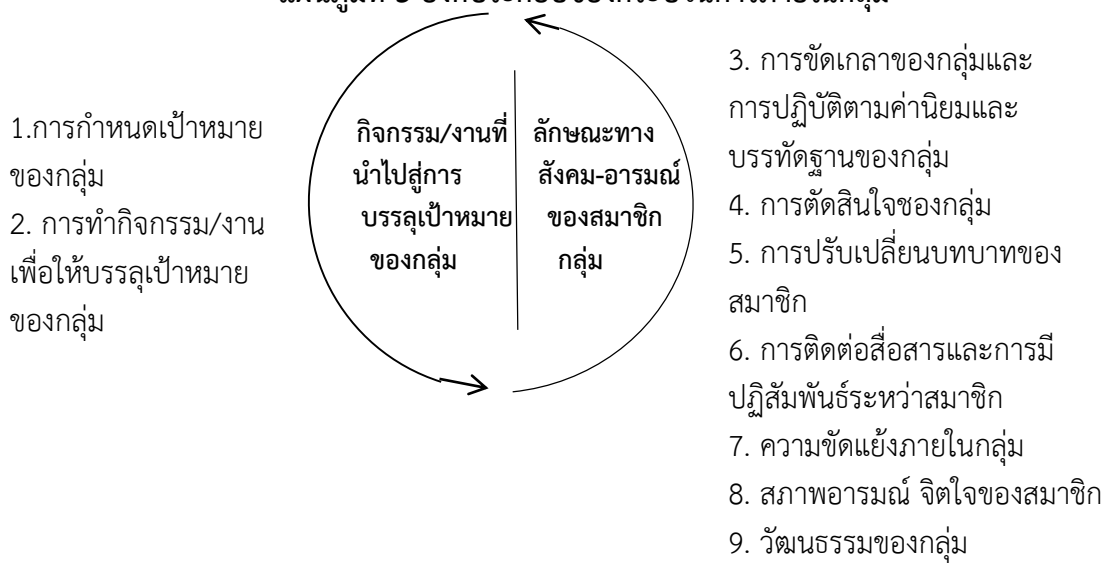
1.1 กระบวนการระหว่างกลุ่มกับสิ่งแวดล้อม (Group- Environmental processes) กลุ่มต่างๆ ไม่ได้อยู่ในสุญญากาศ แต่อยู่บริบทของสิ่งแวดล้อม (Environmental Context) ที่มีหลายระดับทั้งที่อยู่ใกล้และไกลจากกลุ่มด้วยระยะทางทั้งทางกายภาพและทางสังคมต่างๆ กันไป โดยมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มและมีอิทธิพลทั้งทางบวกและทางลบต่อกลุ่ม ซึ่งอาจจะให้คำนิยามของบริบทสิ่งแวดล้อมของกลุ่มได้ว่า หมายถึง องค์รวมของเงื่อนไขปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม (ดัดแปลงจาก Keyton 1999:90) และอาจจัดแบ่งระดับสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ออกเป็นจุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาค ตามแต่เกณฑ์ที่ใช้ซึ่งลื่นไหลยืดหยุ่นได้ ทั้งนี้ในการทำงานกับกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องวิเคราะห์ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมที่มีต่อกลุ่มเสมอ ตัวอย่างสิ่งแวดล้อมที่อยู่ใกล้กับกลุ่ม ก็เช่น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพกลุ่ม (เช่นระยะห่างสมาชิกกับสมาชิก สมาชิกกับผู้นำกลุ่มและกับนักสังคมสงเคราะห์ บรรยากาศกลุ่ม แสง เสียงที่แวดล้อมกลุ่ม พื้นที่อาณาเขตบริเวณของกลุ่ม สภาพภายในองค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กรที่จัดตั้งกลุ่มขึ้นหรือที่กลุ่มสังกัด ฯลฯ) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่ไกลออกไปจากกลุ่ม (เช่น สภาพทั่วไปของชุมชน ลักษณะการตั้งถิ่นฐานของชุมชน สภาพของที่ดิน ป่าไม้ แหล่งน้ำในชุมชน ลักษณะที่อยู่อาศัย พื้นที่ทำการเกษตร พื้นที่สาธารณประโยชน์ สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ชุมชน ฯลฯ) สิ่งแวดล้อมที่เป็นบุคคล (เช่น บุคลากรขององค์กร สมาชิกของกลุ่มต่างๆ เครือญาติของสมาชิกกลุ่ม กลุ่มเครือญาติต่างๆ ในชุมชน กลุ่มชาติพันธุ์ในชุมชน ผู้นำ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้ทรงอิทธิพลในชุมชน สมาชิกกลุ่มจัดตั้งและกลุ่มธรรมชาติอื่นๆ ในชุมชน ฯลฯ) สิ่งแวดล้อมที่เป็นองค์กรหรือสถาบันต่างๆ ที่อยู่นอกองค์กร (เป็นต้นว่าเครือข่ายบริการสุขภาพของรัฐตั้งแต่ระดับชุมชนจนถึงระดับมหภาค เครือข่ายองค์กรประเภทต่างๆ เครือข่ายของกลุ่มประชาชนต่างๆ ในชุมชนและสังคม เช่น เครือข่ายของคนจน คนพิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี กลุ่มเกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มชาติพันธ์ กลุ่มหมอพื้นบ้าน หรือเครือข่ายขององค์กรที่ปฏิบัติงานกับประชาชน เช่น เครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน เครือข่ายองค์กรทางด้านสังคม ฯลฯ)

อนึ่ง โครงสร้างหลากหลายประเภทก็ถือเป็นสิ่งแวดล้อมในระดับต่างๆ ของกลุ่มด้วยเช่นกัน เป็นต้นว่า โครงสร้างทางเศรษฐกิจแบบทุนนิยมที่เป็นเศรษฐกิจกระแสหลัก ซึ่งส่งผลให้คนไทยจำนวนมากมีค่านิยมของการแสวงหาโภคทรัพย์มาบำรุงบำเรอความสุข ที่อาจเรียกได้ว่าบริโภคนิยม ประเทศมีโครงสร้างการผลิตที่คนส่วนน้อยเป็นเจ้าของโภคทรัพย์และทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิต มีสิทธิและ

อำนาจสูงกว่าคนกลุ่มอื่นในสังคม ขณะที่คนส่วนใหญ่เข้าไม่ถึงโภคทรัพย์และทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิต ฯลฯ โครงสร้างทางสังคม เช่น ครอบครัว เครือญาติ ซึ่งถือว่าเป็นบริบทแวดล้อมที่ใกล้ชิดและสำคัญที่สุดของคนไทยเช่นเดียวกับคนเอเชียชาติอื่นๆ การที่สังคมไทยมีการจัดลำดับชั้นสูงต่ำตามฐานะทางเศรษฐกิจสังคมอันมีรากฐานมาจากระบบศักดินา ฯลฯ โครงสร้างทางวัฒนธรรม เช่น คำสอนของศาสนาพุทธแบบพื้นบ้านที่แทรกซึมอยู่ในชีวิตทางสังคมของผู้คนส่วนใหญ่ แต่ก็ไม่มีอิทธิพลมากนักในการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของผู้คนในสังคม การที่วัฒนธรรมและภาษาของภาคกลางครอบงำวัฒนธรรมท้องถิ่นในภูมิภาคต่างๆ เพื่อจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นไทย ฯลฯ โครงสร้างทางการเมืองการปกครองที่มีลักษณะรวมศูนย์ค่อนข้างมาก จนทำให้ท้องถิ่นอ่อนแอลงในหลายทศวรรษที่ผ่านมา โครงสร้างอำนาจรัฐและกลไกการปกครองท้องถิ่น อำนาจนอกระบบที่มีอิทธิพลในระดับท้องถิ่น/ระดับภาค/ระดับชาติหรือนโยบาย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ทั้งเอื้อประโยชน์และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของกลุ่มเป็นต้น หรือแม้โครงสร้างที่อาจเรียกได้ว่าเป็นการจำแนกทางสังคม (Social Categorization) (Healy 2000: 27) เช่น อายุ ความพิการ ชนชาติ ชาติพันธุ์ ความเป็นเพศ มิติทางเพศ (sexuality) ฯลฯ ก็จัดว่าเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มในอีกหลายๆ ด้านด้วยเช่นกัน เช่นในด้านระบบคิด การปรับตัวของสมาชิก การใช้ชีวิตในกลุ่ม พฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม การให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ ฯลฯ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องทำความเข้าใจและช่วยทำให้กลุ่มเข้าใจอิทธิพลของโครงสร้างในระดับต่างๆ อันหลากหลายทั้งหมดนี้ที่มีต่อสมาชิกและกลุ่มโดยรวม

1.2 กระบวนการภายในกลุ่ม (Internal Group Processes) เป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขปัจจัยต่างๆ อย่างต่อเนื่องภายในกลุ่ม ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ส่วน แต่ละองค์ประกอบก็จะมีมิติย่อยๆ ที่เกิดขึ้นเป็นชุดๆ อยู่เสมอ ดังรายละเอียดในแผนภูมิข้างล่างนี้

แผนภูมิที่ 3 องค์ประกอบของกระบวนการภายในกลุ่ม



ที่มา : ดัดแปลงจาก Garvin 1987a:113 และ Garvin and Seabury 1997: 237-242)

องค์ประกอบของกระขวนการภายในกลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

(1) การกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม (Goal Determination)

การกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม (Goal Determination) หมายถึง การดำเนินงานทุกอย่างของสมาชิกกลุ่ม เพื่อจะกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม เป้าหมายนี้ก็จะผสมผสานกันไปทั้งระยะสั้นและระยะยาวจนแยกไม่ออก ซึ่งมิตินี้ของกระบวนการภายในกลุ่ม จะเกิดขึ้นเมื่อใดก็ตามที่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อจะกำหนดจุดหมายปลายทางที่กลุ่มต้องการจะไปให้ถึงร่วมกัน

ในกลุ่มจัดตั้ง กระบวนการภายในกลุ่มในมิตินี้ จะเริ่มต้นเมื่อสมาชิกเชิญชวนกันมาปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดและหาข้อยุติหรือลงมติว่ากลุ่มต้องการก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางใดบ้างร่วมกัน ในระยะเวลายาวเท่าใด โดยในระยะสั้นกลุ่มต้องการบรรลุความสำเร็จในเรื่องใด ในระยะยาวกลุ่มต้องการความสำเร็จในเรื่องใด เป็นต้น ในกลุ่มแม่บ้านสมาชิกอาจจะกำหนดเป้าหมายระยะสั้นไว้ว่า ต้องการทำผลิตภัณฑ์ของครัวเรือนประเภทแปรรูปอาหารโดยใช้วัตถุดิบของหมู่บ้าน เพื่อเพิ่มรายได้หรือเป็นรายได้เสริมของครอบครัว ส่วนเป้าหมายระยะยาว สมาชิกมุ่งหวังที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของครอบครัวและคนในชุมชน จากตัวอย่างนี้จะเห็นได้ว่า เป้าหมายระยะสั้นของกลุ่มแม่บ้านไม่อาจจะแยกออกจากเป้าหมายระยะยาว (เช่น ฐานะเศรษฐกิจที่กระเตื้องขึ้นจากการเพิ่มพูนรายได้ จะช่วยทำให้ความเป็นอยู่ของครอบครัวดีขึ้น สุขภาพของเด็กๆ จะดีขึ้นจากอำนาจซื้อที่เพิ่มขึ้นของมารดาและยังช่วยเพิ่มอำนาจของผู้หญิงในครัวเรือนจากบทบาททางเศรษฐกิจในฐานะภรรยาและมารดา ฯลฯ)

สำหรับกลุ่มธรรมชาติ ก็มักจะมีการกำหนดเป้าหมายของกลุ่มทั้งในระยะสั้นและระยะยาวไว้อย่างชัดเจนและมีอยู่แล้วตามธรรมชาติ สมาชิกจึงไม่ต้องกำหนดขึ้นมาอีก ดังตัวอย่างในหมู่บ้านภาคเหนือซึ่งจะมีกลุ่มธรรมชาติหลายๆ ประเภท เช่น กลุ่มฌาปนกิจจะมีเป้าหมายระยะสั้นเพื่อเป็นหลักประกันทางเศรษฐกิจ ส่วนในระยะยาวก็เพื่อเป็นสวัสดิการของหมู่บ้านที่ชาวบ้านช่วยเหลือกันและกัน ในกลุ่มเครือญาติที่นับถือผีปู่ย่าหรือผีบรรพบุรุษเดียวกัน ก็จะมีเป้าหมายละยะสั้น เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลและประกอบพิธีกรรมร่วมกันตามความเชื่อของสมาชิกในเครือญาติ ส่วนในระยะยาวก็เพื่อสืบทอดความเชื่อเรื่องผี อันเป็นรากแก้วของวัฒนธรรมล้านนาและความเป็นปึกแผ่นของเครือญาติ หรือในกลุ่มแลกเปลี่ยน แรงงานก็จะมีเป้าหมายระยะสั้นเพื่อการผลิตคือ การทำนาให้แล้วเสร็จโดยการช่วยเหลือกันและกัน ส่วนในระยะยาวก็เพื่อทำให้ฐานะเศรษฐกิจของหมู่บ้านมีความยั่งยืน รวมทั้งสร้างเครือข่ายการช่วยเหลือกันและกันทางเศรษฐกิจในระดับหมู่บ้าน เป็นต้น

(2) การทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (Goal Pursuit)

การทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (Goal Pursuit) หมายถึง การดำเนินงานทุกๆ อย่างของกลุ่มและการทำกิจกรรมของกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กลุ่มกำหนดไว้ ซึ่งจะพบว่ากลุ่มใช้เวลาและพลังงานไปเพื่อการนี้เป็นส่วนใหญ่ (Garvin 1987 b: 690-691)

โจเซฟ อี. แม็คแกรธ (Joseph E. McGrath, 1984 อ้างถึงใน Garvin and Seabury 1997:240) ได้จัดแบ่งงานอันกว้างขวางของกลุ่มออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ (1) งานที่เกี่ยวกับการสร้าง ได้แก่ งานวางแผน งานสร้างสรรค์ ระดมความคิด (2) งานการเลือก เป็นงานที่ใช้สติปัญญาแก้ไขปัญหาและงานการตัดสินใจ (3) งานต่อรองประนีประนอม ได้แก่ งานแก้ไขข้อขัดแย้งด้านความคิดกับงานประนีประนอมผลประโยชน์ (4) งานบริการ ได้แก่ งานการแข่งขัน งานการแสดงและการละเล่นต่างๆ

ตัวอย่างของกระบวนการภายในกลุ่มในมิตินี้ก็เช่น การที่สมาชิกของกลุ่มจัดตั้งหรือกลุ่มธรรมชาติจะนัดหมายกันมาพูดคุย ปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยน ตัดสินใจคัดเลือกงานหรือกิจกรรมที่จะทำเพื่อให้ได้ข้อยุติว่ากลุ่มต้องการทำงานหรือกิจกรรมใด บางงานหรือบางกิจกรรมอาจเป็นสิ่งใหม่ ขณะที่บางงานหรือบางกิจกรรมก็จะเป็นสิ่งที่ทำมาเป็นประจำอยู่แล้ว และในระหว่างที่ทำงานหรือทำกิจกรรมร่วมกันนี้สมาชิกกลุ่มก็อาจจะมีการร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนช่วยเหลือกัน หรือขัดแย้งกันจนต้องมีการประนีประนอมกันขึ้นก็ได้ ดังตัวอย่างของกลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวีซึ่งเมื่อจัดตั้งขึ้นแล้วกลุ่มจะต้องมาปรึกษาหารือกันว่าจะทำกิจกรรมใดบ้าง จะปะสานงานกับเครือข่ายของผู้ติดเชื้อฯ ด้วยกันในพื้นที่ได้อย่างไรกิจกรรมที่จัดขึ้นนั้นจะต้องหาทรัพยากรจากที่ใดมาสนับสนุน ซึ่งกิจกรรมแรกๆ ของกลุ่มผู้ติดเชื้อฯ ที่พบเห็นกันมากก็คือ การสนับสนุนช่วยเหลือกันและกันทางด้านจิตใจ การแบ่งปันวัตถุปัจจัย การเยี่ยมบ้านผู้ติดเชื้อฯ ด้วยกัน และการทำความเข้าใจกับชุมชนรอบข้างให้ยอมรับผู้ติดเชื้อฯ

(3) การขัดเกลาของกลุ่ม (Group Socialization) และการปฏิบัติตามค่านิยม (Values) และบรรทัดฐาน (Norms) ของกลุ่ม

เมื่อสมาชิกเข้ามาอยู่ในกลุ่ม ก็จะต้องเรียนรู้ว่ากลุ่มคาดหวังให้ตนเองต้องทำสิ่งใดหรือมีพฤติกรรมอย่างใดบ้าง เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่ม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการถูกกลุ่มขัดเกลาตามค่านิยมและบรรทัดฐานของกลุ่มนั่นเอง ซึ่งในกลุ่มที่เพิ่งเริ่มก่อตั้งขึ้น กระบวนการขัดเกลานี้อาจถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในการก่อตัวของกลุ่มเลยทีเดียว (Garvin and Seabury: 237) เช่นในกลุ่มชุมชนบำบัดของผู้พึ่งพายาเสพติด สมาชิกใหม่ก็จะต้องเรียนรู้จากเพื่อนสมาชิกว่าเขา/เธอต้องพบกับความยากลำบากอย่างไรบ้างในการเลิกเสพยา เขา/เธอจะได้รับการช่วยเหลืออย่างไรบ้างรวมทั้งเรียนรู้กฎเกณฑ์ในการอยู่ร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆ และการให้การช่วยเหลือสมาชิกที่เข้ามาใหม่ในชุมชนบำบัดแห่งนั้น ซึ่งถือว่าเป็นการขัดเกลาที่สมาชิกได้รับจากกลุ่ม

ในเวลาเดียวกัน สมาชิกกลุ่มก็จะต้องเรียนรู้และปฏิบัติตามค่านิยมและบรรทัดฐานของกลุ่มด้วยโดยอาจให้คำนิยามของค่านิยมและบรรทัดฐานได้ว่าเป็น “สิ่งที่สมาชิกยอมรับและยึดถือเป็นกฎเกณฑ์ปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม” (ดัดแปลงจาก Zastrow 1987: 66-67) ซึ่งในที่นี้จะเรียกว่าเป็น “บรรทัดฐานของกลุ่ม” และจัดว่าเป็นมิติหนึ่งของกระบวนการภายในกลุ่ม

กลุ่มทุกกลุ่มมักจะมีบรรทัดฐานที่สมาชิกร่วมกันกำหนดขึ้นมาเสมอ บรรทัดฐานบางอย่างอาจเกิดขึ้นมาอย่างเป็นทางการ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบขององค์กรที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (เช่น ระเบียบในการเก็บรักษาและใช้เครื่องมืออุปกรณ์ การสนับสนุนค่าใช่จ่ายในการจัดกิจกรรม การใช้อาคารสถานที่ ฯลฯ) หรือมติของกลุ่ม (เช่น การรับสมาชิกใหม่ การใช้จ่ายเงินของกลุ่ม การสงเคราะห์เพื่อนสมาชิก การจัดกิจกรรม ฯลฯ) ในขณะที่บรรทัดฐานบางอย่างก็เกิดขึ้นมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือเกิดขึ้นมาโดยวัฒนธรรม แต่สมาชิกในกลุ่มให้การยอมรับ เช่น การตรงต่อเวลา การเคารพประธานในที่ประชุมและมติกลุ่ม การต่างตอบแทนหรือแลกเปลี่ยนกับเพื่อนสมาชิกอย่างเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ในระหว่างสมาชิก เป็นต้น นอกจากนี้ บรรทัดฐานก็มักจะมีลักษณะที่กำหนดให้สมาชิก “ต้องทำ” หรือ “ควรทำ” เสมอ แม้ว่าบรรทัดฐานแต่ละอย่างจะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ บรรทัดฐานบางอย่างอาจมีความสำคัญมากและอาจมีการลงโทษสมาชิกที่ล่วงละเมิด เช่น การรักษาความลับในระหว่างสมาชิกกลุ่มบำบัด ในขณะที่บรรทัดฐานบางอย่างก็ไม่

สู้จะมีความสำคัญมากนักและไม่มีการลงโทษถ้ามีผู้ล่วงละเมิด เช่น การมาสาย (Zastrow: 66-67)

หน้าที่ประการหนึ่งของนักสังคมสงเคราะห์ ก็คือการช่วยกลุ่มกำหนดบรรทัดฐานของกลุ่มขึ้นมาซึ่งบรรทัดฐานดังกล่าวนี้ก็ควรจะสอดคล้องกับค่านิยมที่นักสังคมสงเคราะห์เองยึดถือ เป็นต้นว่า การเคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรีและสิทธิของเพื่อนสมาชิก การที่สมาชิกกลุ่มจะมีความรับผิดชอบต่อกันและกัน การยอมรับเพื่อนสมาชิกโดยปราศจากเงื่อนไข การตระหนักร่วมกันว่าสมาชิกภาพของกลุ่มจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของปัญหาความจำเป็นของสมาชิก ไม่ใช่ปัจจัยอย่างอื่น เช่น ชาติพันธุ์ เชื้อชาติ ชนชั้น ฐานะ เศรษฐกิจ ภูมิหลัง หรือภาพลักษณ์ตายตัว (stereotypes) ของสมาชิกแต่อย่างใด การที่สมาชิกจะต้องมีส่วนร่วมในกลุ่มและได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมดังกล่าว การที่สมาชิกและกลุ่มต่างก็มีสิทธิตัดสินใจด้วยตัวเอง หรือการยึดมั่นในหลักประชาธิปไตยภายในกลุ่ม เป็นต้น (Urania Glassman and Len Kates n.a. อ้างถึงใน Garvin 1987a: 84-85)

อนึ่ง การที่บรรทัดฐานของกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อสมาชิกกลุ่มได้ สมาชิกส่วนใหญ่จะต้องยอมรับบรรทัดฐานนั้นๆ ก่อนว่ามีความชอบธรรมและเชื่อด้วยว่าประโยชน์ที่เขา/เธอได้รับจากการปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มจะมีมากกว่าการไม่ปฏิบัติตาม หลังจากนั้น สมาชิกก็จะต้องเรียนรู้วิธีการต่างๆ ที่จะปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งวิธีการที่พบมากที่สุดก็คือ การเสริมแรงทางบวก (เช่น ให้รางวัล) และทางลบ (เช่น ห้ามปราม ตักเตือน ลงโทษ) หรือการเรียนรู้จากการลองผิดลองถูก ว่าพฤติกรรมอย่างใดได้รับการยอมรับหรือไม่ยอมรับจากกลุ่ม หรือการปฏิบัติตามแบบอย่างของสมาชิกที่เป็นต้นแบบก็ได้เช่นกัน โดยทั่วไปแล้วสมาชิกใหม่มักจะต้องใช้เวลาเรียนรู้และปรับตัวให้ยอมรับนับถือและปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มเสมอ อันแตกต่างจากสมาชิกเก่าที่มักจะคุ้นเคยกับบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่า ซึ่งถ้าหากสมาชิกกลุ่มต่างก็ให้การยอมรับและปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่ม จนกระทั่งเป็นวิถีปฏิบัติปกติของกลุ่มแล้ว บรรทัดฐานดังกล่าวก็จะกลายมาเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการดูแลกลุ่ม (Zastrow 1987: 66-67)

ทั้งนี้ บรรทัดฐานของกลุ่มจะเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ตลอดชีวิตของกลุ่มตามขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่ม หรือตามความต้องการของสมาชิกและสภาพการณ์ของกลุ่ม ยกตัวอย่างเช่น ในกลุ่มคนพิการที่เข้ารับการฝึกอาชีพ ณ ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการ บรรทัดฐานในระยะแรกที่กลุ่มกำหนดขึ้นมักจะเป็นการปฏิบัติตัวทั่วๆ ไป เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบของศูนย์ฝึกอาชีพ เช่น การปฏิบัติภารกิจประจำวันตามตารางเวลา การเอาใจใส่ฝึกอาชีพ การช่วยเหลือกันและกัน เมื่อกลุ่มดำเนินไประยะหนึ่ง สมาชิกส่วนใหญ่ก็มักจะปฏิบัติตามบรรทัดฐาน คงมีสมาชิกจำนวนน้อยเท่านั้นที่ไม่ปฏิบัติตาม เช่น หนีเที่ยวกลางคืนไม่ใส่ใจฝึกอาชีพ เป็นต้น ทำให้กลุ่มจำต้องกำหนดบรรทัดฐานใหม่ที่ซับซ้อนกว่าเดิมขึ้นมา ด้วยความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ เช่น การให้สมาชิกรวมกลุ่มกันเพื่อพูดคุยปรึกษาหารือปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาจาการฝึกอาชีพและหาหนทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน รวมทั้งการให้สมาชิกวางแผนชีวิตในอนาคตของตัวเอง หลังสิ้นสุดการฝึกอาชีพแล้ว เป็นต้น

จากตัวอย่างข้างต้น เมื่อกลุ่มดำเนินไปเรื่อยๆ กลุ่มอาจจะพัฒนาบรรทัดฐานที่เป็นกลไกในการควบคุมกลุ่ม หรือสร้างแรงกดดันภายในกลุ่มขึ้นมาอีกก็ได้ เช่น หากมีการไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐาน ก็อาจมีการลงโทษเพื่อนสมาชิกโดยการตักเตือนหรือการให้เพื่อนสนิทไม่พูดคุยด้วย หรือไม่ให้การช่วยเหลือดังที่เคยทำมา เพื่อให้สมาชิกผู้นั้นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในเวลาเดียวกันกลุ่มก็อาจจะสร้างบรรทัดฐานที่จะทำให้เกิดความสมานฉันท์ หรือช่วยลดความขัดแย้งในกลุ่มขึ้นมา ก่อนที่กลุ่มจะ

สิ้นสุดลงหรือก่อนที่สมาชิกจะแยกย้ายกันออกจากศูนย์ฝึกอาชีพ เช่น กลุ่มอาจจะช่วยย้ำเตือนสมาชิกให้ทำตามแบบอย่างของคนพิการรุ่นพี่ที่สำเร็จการฝึกอาชีพและมีงานทำเป็นหลักแหล่งจนสามารถเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ หรือเพื่อยุติความขัดแย้งในระหว่างสมาชิก ผู้นำกลุ่มและนักสังคมสงเคราะห์ก็อาจจะให้คู่กรณีทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ออกไปดูการทำงานของคนพิการรุ่นพี่ในสถานประกอบการด้วยกันเพื่อเรียนรู้แบบอย่างที่ดีแล้วมาปรึกษาหารือกัน เป็นต้น

(4) การตัดสินใจของกลุ่ม (Decision-making)

กลุ่มทุกกลุ่มมักจะต้องมีการตัดสินใจอยู่เสมอๆ โดยเฉพาะกลุ่มที่ทำงานร่วมกันมักจะมีการตัดสินใจมากกว่ากลุ่มที่มุ่งเพื่อเปลี่ยนแปลงกลุ่มสมาชิกและกลุ่มที่มีการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิผลก็มักจะต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ รวม 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นตอนแรก จะเป็นการให้คำนิยามหรือระบุขอบข่ายของปัญหาที่จะแก้ไข ติดตามมาด้วยการแก้ไขปัญหานั้นๆ โดยงานวิจัยมักจะพบว่าถ้าหากกลุ่มเริ่มต้นด้วยขั้นตอนนี้ สมาชิกก็จะพึงพอใจกับการตัดสินใจของกลุ่มมากกว่ากลุ่มที่ไม่ผ่านขั้นตอนนี้ ขั้นตอนที่สอง ขั้นปรึกษาหารือ จะเป็นการรวบรวม ตรวจสอบประเมินข้อมูลที่กลุ่มต้องใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งมักจะรวมถึงการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะใช้ดำเนินงาน ขั้นตอนที่สาม เป็นขั้นตอนการตัดสินใจ กลุ่มจะต้องเลือกว่าจะทำอะไร อย่างไร ด้วยการขอมติจากกลุ่ม ซึ่งบางกลุ่มก็อาจจะใช้การลงคะแนนเสียงอย่างเป็นทางการ หรือใช้การขอฉันทานุมัติจากกลุ่มแบบไม่เป็นทางการก็ได้ โดยมีข้อสังเกตว่าบางครั้งสมาชิกในกลุ่มก็อาจจะต้องถูกแรงกดดันจากอำนาจภายในกลุ่ม เพื่อโน้มน้าวให้มีการตัดสินใจตามมติของสมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่ม ขณะที่ตนเองอาจไม่เห็นชอบด้วยก็ได้ ที่เรียกว่า conformity (Garvin and Seabury 1997: 238, 241) ซึ่งในที่นี้ไม่ได้หมายความถึงกรณีผู้นำกลุ่มที่มีบารมี สามารถหลอมรวมการตัดสินใจของสมาชิกกลุ่ม จนกลายมาเป็นความยินยอมพร้อมใจกันของกลุ่ม ส่วนขั้นตอนสุดท้าย คือการดำเนินงาน จะเป็นการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างสมาชิกว่าใครจะเป็นผู้ดำเนินงานตามมติของกลุ่มและจะทำอย่างไร ซึ่งอาจรวมถึงการติดตามผล (monitoring) ด้วยว่าได้ดำเนินงานไปตามแนวทางที่กลุ่มกำหนดไว้หรือไม่

นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องประเมินว่ากลุ่มมีศักยภาพในการตัดสินใจเพียงพอแล้วหรือไม่ หากยังมีศักยภาพไม่เพียงพอ ก็จะช่วยเสริมศักยภาพให้กับกลุ่มตามขั้นตอนต่างๆ ที่กลุ่มใช้ในการตัดสินใจดังได้กล่าวมานี้

(5) การปรับเปลี่ยนบทบาทของสมาชิก (Role Differentiation)

กระบวนการภายในกลุ่มในมิตินี้ ก็ได้แก่ พัฒนาการของการแสดงบทบาทต่างๆ ของสมาชิกตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับหรือสถานภาพภายในกลุ่ม หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่า เป็นการพัฒนาของโครงสร้างบทบาทของกลุ่ม (Garvin 1987b: 691) ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว สมาชิกมักจะมีการปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองในสองลักษณะ (Garvin 1987a: 116) ลักษณะแรก ได้แก่ การปรับเปลี่ยนบทบาทของสมาชิกแต่ละคนจากบทบาทที่ไม่ชัดเจน หรือไม่มีความแตกต่างกันเท่าใดนัก ไปสู่บทบาทที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เช่น เมื่อแรกตั้งกลุ่มบาบาทของสมาชิกกลุ่มอาจจะไม่ชัดเจน สมาชิกยังไม่ถนัดหรือยังไม่ชำนาญกับบทบาทที่ได้รับ ขณะที่บทบาทบางอย่างก็อาจจะคาบเกี่ยวซ้ำซ้อนกัน ไม่ว่าจะเป็นประธาน เลขานุการ เหรัญญิกของกลุ่ม หรือการทำหน้าที่ต่างๆ เช่น ดูแลสวัสดิการของสมาชิก ทำการเกษตร ทำบัญชี ทำครัว ฯลฯ แต่เมื่อกลุ่มพัฒนาไปเรื่อยๆ แล้ว สมาชิกก็สามารถจะแยกแยะและกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นได้ การก้าวก่ายหรือความซ้ำซ้อนในบทบาท

หน้าที่จะค่อยๆ ลดลงไป และมีความชำนิชำนาญในการทำตามบทบาทที่ได้รับมากขึ้นเรื่อยๆ ส่วนลักษณะที่สอง เป็นการปรับเปลี่ยนบทบาทของสมาชิกทั้งกลุ่มเป็นชุดๆ ไป ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อกลุ่มตั้งต้นทำกิจกรรมใหม่ ตัวอย่างเช่น เมื่อกลุ่มเปลี่ยนกิจกรรมจากนันทนาการไปเป็นการศึกษาปัญหาสังคม สมาชิกทั้งกลุ่มก็จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทที่มุ่งจัดกิจกรรม เพื่อความสุกสนานไปสู่การศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์วิจัยประเด็นปัญหาสังคมที่สนใจร่วมกันอย่างเข้มแข็งเอาจริงเอาจัง เป็นต้น

(6) การติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก (Communication-Interaction)

มิตินี้ของกระบวนการภายในกลุ่มจะหมายถึงแบบแผนของการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ในหมู่สมาชิกกลุ่มว่า มีพัฒนาการและเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง ในช่วงเวลาที่กลุ่มและสมาชิกต่างก็พัฒนาไปเรื่อยๆ ซึ่งก็ได้แก่ การส่ง “สาร” (Messages) จากสมาชิกกลุ่มให้แก่กันและกัน เช่น การเล่าเรื่อง การซักถาม การให้คำตอบ การเสาะหาข้อมูล การพูดคุย ฯลฯ ที่เกิดขึ้นในขณะที่สมาชิกต่างก็กำลังทำตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง หรือไม่ก็กำลังปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ดังกล่าวอยู่ เพื่อช่วยให้สมาชิกกลุ่มสามารถประสานการทำตามบทบาทหน้าที่ทั้งของตนเองและของเพื่อนสมาชิกคนอื่นๆ ได้อย่างสมบูรณ์นั่นเอง (Garvin: 116)

กระบวนการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกกลุ่มนี้จะเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ตามขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่มและการพัฒนาตัวสมาชิกกลุ่ม โดยในระยะแรกๆ สมาชิกมักจะสงวนท่าทีและมองหาสิ่งที่เพื่อนสมาชิกต่างก็มีเหมือนๆ กับตัวเอง ต่อมาจึงมีการติดต่อสื่อสารกัน เพื่อจัดกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน และมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งเกิดความสนิทสนมกลมเกลียวกัน แต่เมื่อกลุ่มทำงานใกล้ชิดกันมากเข้าๆ ก็อาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งกัน ก่อนจะเกิดปฏิสัมพันธ์ที่เข้มข้นและบ่อยครั้งเพื่อลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้นลง จนกระทั่งกลุ่มกลับคืนสู่ภาวะปกติ

ตัวอย่างของการติดต่อสื่อสารและมีการปฏิสัมพันธ์นี้ก็เช่นคำถามที่สมาชิกถามนักสังคมสงเคราะห์เพื่อดูว่ามีความคิดเห็น ความคาดหวังต่อกลุ่มอย่างไร หรือเพื่อทดสอบความรู้ ความเชี่ยวชาญของนักสังคมสงเคราะห์ หรือคำซักถามของสมาชิกกลุ่มที่มีต่อกัน เพื่อดูว่าแต่ละคนมีความคาดหวังต่อกลุ่มอย่างไรบ้าง หรือการแสดงกิริยาท่าทางของสมาชิกที่ทำกิจกรรมด้วยกัน หรือการแสดงความคิดเห็นข้อโต้แย้งในระหว่างสมาชิก เป็นต้น

(7) ความขัดแย้ง (Conflict)

ภายในกลุ่ม กลุ่มต่างๆ มักจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในระดับที่แตกต่างกันไปเสมอ และก็คงไม่มีกลุ่มใดที่ไม่มีความขัดแย้งในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นเลย ซึ่งความขัดแย้งนี้ก็อาจมีได้หลายลักษณะ เช่น ความเห็นที่ไม่ตรงกันของสมาชิก ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิก การแข่งขันในระหว่างสมาชิกเพื่อแสวงหาทรัพยากรของกลุ่ม การพยายามควบคุมบางสิ่งบางอย่างที่สมาชิกกลุ่มบางคนอาจจะรับไม่ได้ ซึ่งหากพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นก็จะพบว่าความขัดแย้งมักจะมีในเกือบทุกวงการและความขัดแย้งนี้ก็ไม่จำเป็นที่จะทำให้เกิดอันตรายเสมอไปหลายต่อหลายครั้งก็กลับจะสร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้นด้วยซ้ำไป หรือไม่ก็ทำให้สมาชิกมีความงอกงามด้านสติปัญญาด้านอารมณ์และเกิดความเหนียวแน่นขึ้นในกลุ่มเมื่อสามารถยุติความขัดแย้งลงได้ สมาชิกกลุ่มจึงควรได้รับการเน้นย้ำให้มองความขัดแย้งว่าเป็นโอกาสที่จะทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมา มากกว่าจะเป็นวิกฤตหรือสิ่งที่ไม่ดีไม่งาม

ทั้งนี้ นักสังคมสงเคราะห์เองก็ควรมีมุมมองต่อความขัดแย้งในกลุ่มว่า สามารถหาหนทางเพื่อแก้ไขหรือยุติเหตุการณ์ดังกล่าวลงและทำให้เกิดผลในทางบวกติดตามมา มิใช่มองแต่ในแง่ร้ายว่าเกิดอุปสรรคข้อขัดข้องขึ้นในกลุ่มอีกแล้ว ทั้งยังควรจะได้ประเมินสถานการณ์/เงื่อนไขปัจจัยต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการแก้ไขหรือยุติความขัดแย้งนั้นๆ ด้วย เป็นต้นว่า อาจจะมีสมาชิกกลุ่มบางคนไม่ย่อมให้มีการแก้ไขปัญหา เพราะมีความเชื่อผิดๆ เกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้ง หรือมีมายาคติในเรื่องต่างๆ เช่น การมีความคิดเพศนิยม การนิยมใช้ความรุนแรงจัดการกับเรื่องต่างๆ ขณะที่สมาชิกบางคนก็อาจได้รับผลประโยชน์จากการปล่อยให้ความขัดแย้งดำรงอยู่ตลอดไป เช่น เพื่อดำรงการนำในกลุ่มไว้ หรือไม่เช่นนั้นสมาชิกบางคนก็อาจจะปฏิเสธความรับผิดชอบที่จะแก้ไขความขัดแย้งและบางคนก็อาจจะเข้าไปติดอยู่ในวังวนของความขัดแย้งเสียเอง เพราะต้องการรักษาหน้าบ้าง ต้องการตอบโต้การถูกกระทำจากฝ่ายตรงข้ามแบบตาต่อตา ฟันต่อฟันบ้าง (Garvin and Seabury 1997: 239-240) หรืออาจจะเกิดการแย่งชิงการนำภายในกลุ่มขึ้น หรือเกิดความขัดแย้งเพราะกลุ่มพยายามจะติดตามดูแลพฤติกรรมของสมาชิกที่เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานที่กำหนดไว้ ฯลฯ (Garvin 1987a: 117) นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องแสวงหาหนทางที่จะช่วยกลุ่มกำจัดหรือลดทอนสถานการณ์หรือเงื่อนไขปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการยุติความขัดแย้งในกลุ่มลง

หลักทั่วไปของการยุติความขัดแย้งมีว่า นักสังคมสงเคราะห์ควรจะช่วยดูแลกระบวนการยุติธรรมความขัดแย้งในกลุ่ม ให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ ไม่ให้เกิดความรุนแรงหรือสร้างความร้าวฉานการบาดหมางภายในกลุ่มและมีความเป็นธรรม หรือหากมีการลงโทษสมาชิกกลุ่มไม่ควรให้มีลักษณะรุนแรงเกินสมควร เพราะอาจทำให้กลุ่มแตกแยกจนไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้
(ดัดแปลงจาก Garvin: 118)

(8) สภาพอารมณ์จิตใจของสมาชิก (Emotions)

กระบวนการกลุ่มในมิตินี้ก็ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ ความรู้สึกและจิตใจของสมาชิกกลุ่มที่มีต่อกันและมีต่อกลุ่มในสองลักษณะ (Garvin 1987 b: 691) คือทั้งด้านบวก (เช่น การดูแลช่วยเหลือ เอาใจใส่ห่วงใยกัน) และด้านลบ (เช่น การเป็นปฏิปักษ์หรือต่อต้านกัน)

สภาพอารมณ์จิตใจของสมาชิกกลุ่มนอกจากจะเปลี่ยนแปลงไปตามขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่มแล้วก็ยังขึ้นอยู่กับอีกหลายปัจจัยด้วย ตัวอย่างเช่น ในระยะเริ่มต้นกลุ่ม โดยเฉพาะในกลุ่มจัดตั้งสมาชิกจะมีความรู้สึกต่อกลุ่มหลายอย่างระคนกัน มีทั้งตื่นต้น ยินดี สงสัย คาดหวังต่อกลุ่ม เฉยชา ปฏิเสธ ฯลฯ และจะมีความรู้สึกต่อเพื่อนสมาชิกน้อยกว่าที่มีต่อกลุ่มเนื่องจากสมาชิกต่างยังไม่รู้จักกัน แต่เมื่อกลุ่มดำเนินไประยะหนึ่งแล้ว สมาชิกกลุ่มก็จะเริ่มมีความรู้สึกต่อกันทั้งด้านบวกและลบ สำหรับสมาชิกที่ชอบพอกันหรือมีความเห็นสอดคล้องต้องกันก็จะมักมีความรู้สึกต่อกันในทางบวกในทางตรมข้าม สมาชิกที่ไม่ชอบหน้ากันหรือขัดแย้งกันทางด้านความคิดก็มักจะมีความรู้สึกในทางลบต่อกัน

นอกจากนี้ ก็ยังมีปัจจัยสำคัญอื่นๆ อีกที่มีผลต่ออารมณ์จิตใจของสมาชิกกลุ่ม (Glasser and Garvin 1974: 226) ตัวอย่างเช่น บรรยากาศของกลุ่ม ถ้าหากกลุ่มอยู่ในภาวะตึงเครียด สมาชิกก็จะรู้สึกว่าถูกกดดัน แต่ถ้าหากกลุ่มอยู่ในภาวะปลอดโปร่ง สมาชิกก็จะรู้สึกสบายใจ สิ่งแวดล้อมของกลุ่ม เช่น ถ้าหากองค์กรหรือชุมชนให้ความสนับสนุนกลุ่มในเรื่องต่างๆ สมาชิกก็จะรู้สึกกระตือรือร้น มีกำลังใจมากขึ้น กิจกรรมที่กลุ่มทำ เช่น กิจกรรมที่ต้องใช้ความพยายามสูงและต้องใช้เวลาเตรียมการเป็นเวลานาน สมาชิกก็จะรู้สึกเอาจริงเอาจัง มุมานะมากกว่ากิจกรรมที่ธรรมดาหรือเรียบง่าย กลุ่ม

ย่อยของสมาชิก โดยทั่วไปแล้วจะพบว่าสมาชิกในกลุ่มย่อยมักจะสนิทสนมกันและมีส่วนร่วมในกลุ่มย่อยสูงกว่ากลุ่มใหญ่

(9) วัฒนธรรมของกลุ่ม (Group Culture)[1]

วัฒนธรรมในที่นี้จะหมายถึงระบบคิด วิถีชีวิต ภูมิปัญญา คุณค่า อุดมการณ์ การปรับตัว ความเชื่อ ประเพณี พิธีกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกลุ่ม ซึ่งเป็นกระบวนการเคลื่อนไหวที่จะปรับเปลี่ยนเรื่อยไปตลอดชีวิตของกลุ่ม ทั้งยังมีอิทธิพลต่อกลุ่มและสมาชิกเป็นอย่างมากด้วย นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องทำความเข้าใจมิติต่างๆ ของวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย ตัวอย่างเช่น ในด้าน**วิธีคิด**ของกลุ่มก็จะมีทั้งวิธีคิดที่ได้รับอิทธิพลจากประเพณีวัฒนธรรม อาทิ การเคารพผู้อาวุโส การช่วยเหลือเกื้อกูลและการอาทรกัน การเห็นแก่พวกพ้อง ฯลฯ และการปรับเปลี่ยนวิธีคิดไปตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป อาทิ การแข่งขันชิงดีชิงเด่น การแสวงหาประโยชน์ การคิดในเชิงวัตถุนิยม ในด้าน**วิถีชีวิต**ของกลุ่ม ในชุมชนประเภทต่างๆ กลุ่มคนที่หลากหลายก็จะมีวิถีชีวิตแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัด ชุมชนเมือง ชุมชนชนบท ชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ชุมชนบนพื้นที่สูง ฯลฯ ผู้อยู่ในความดูแลของทางราชการ เช่น ในสถานสงเคราะห์ สถานบำบัดเรือนจำ หรือในกลุ่มจัดตั้งที่สถานบัน/องค์กรต่างๆ จัดให้ผู้คนหลากหลายประเภทมารวมกลุ่มกันกับกลุ่มธรรมชาติที่อยู่ในชุมชนชนบทก็จะมีวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน เป็นต้น ในด้านภูมิปัญญาของกลุ่ม ก็จะพบภูมิปัญญาที่เป็นมรดกสืบทอดมาแต่ครั้งบรรพบุรุษ เช่น การตั้งบ้านเรือน การทำการเกษตร การดำรงชีวิต การรักษาโรคภัยไข้เจ็บ ฯลฯ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพภูมิศาสตร์ ชาติพันธุ์ ประเพณีท้องถิ่น ฯลฯ หรือในด้าน**ความเชื่อ** ก็อาจกล่าวได้ว่า พุทธศาสนาแบบพื้นบ้านเป็นความเชื่อหลักของคนไทยที่คู่ขนานไปกับความเชื่อเรื่องผีซึ่งนับถือมาตั้งแต่โบราณกาล เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป งานอันหลากหลายของนักสังคมสงเคราะห์ในการดำเนินงานกับกระบวนการกลุ่มก็คือ การวิเคราะห์ ทำความเข้าใจกับกระบวนการกลุ่มทั้ง 2 ประเภทในทุกๆ มิติที่เกิดขึ้นทั้งในกลุ่มและนอกกลุ่ม และส่งเสริมทั้งสมาชิกกลุ่มกับกลุ่มเองให้กระทำทุกวิถีทางที่จะช่วยกันปรับเปลี่ยนและพัฒนามิติต่างๆ ของกระบวนการกลุ่ม เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในที่สุด (Garvin 1987b: 691)

2. พัฒนาการของกลุ่ม (Group Development)

กลุ่มเล็กเปรียบเสมือนชีวิตมนุษย์ มีจุดเริ่มต้น มีพัฒนาการและมีจุดสิ้นสุด พัฒนาการของกลุ่มไม่ได้ดำเนินไปอย่างเป็นเส้นตรง แต่จะมีลักษณะเป็นวงจรที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และเหลื่อมล้ำกัน (Balgopal and Vassil 1983: 211-212) ซึ่งอาจให้คำนิยามได้ว่าพัฒนาการของกลุ่ม “การเติบโตและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในช่วงชีวิตของกลุ่ม ซึ่งจะเริ่มต้นเมื่อมีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นและจบลงเมื่อกลุ่มสิ้นสุดลง” (Forsyth 1990: 490)

การศึกษาพัฒนาการของกลุ่มอาจแบ่งได้เป็น 2 แนวคิดหลักๆ แนวคิดแรกเป็นแนวคิดดั้งเดิมที่มองพัฒนาการของกลุ่มอย่างเป็นลำดับขั้นตอน (Stages of Group Development) โดยเห็นว่ากลุ่มเป็นระบบหนึ่งที่มีวงจรชีวิตจากจุดเริ่มต้นไปสู่กึ่งกลางจนถึงจุดสิ้นสุดสมบูรณ์ในตัวเองเหมือนเส้นตรง และมีสมมุติฐานว่ากลุ่มทุกกลุ่มจะต้องผ่านขั้นตอนแต่ละขั้นของพัฒนาการกลุ่มเหมือนๆ กัน

---

[1] ดูความลึกซึ้งของการวิเคราะห์มิติวัฒนธรรมใน อานันท์ กาญจนพันธุ์ 2538: 4-9.

เสมอ ซึ่งความเข้าใจที่มีต่อพัฒนาการของกลุ่มในปัจจุบันได้เปลี่ยนไปจากนี้แล้ว นั่นก็คือ กลุ่มต่างๆ ไม่ได้ผ่านขั้นตอนพัฒนาการด้วยแบบแผนเดียวกัน ตัวอย่างเช่น กลุ่มอาจจะผ่านแต่ละขั้นตอนของพัฒนาการโดยใช้เวลาแตกต่างกันไป หรือบางกลุ่มก็อาจจะมีพัฒนาการแบบถอยหลังกลับไปสู่ขั้นตอนแรกๆ แทนที่จะก้าวไปสู่ขั้นตอนที่สูงขึ้นไปด้วยสาเหตุต่างๆ กัน เช่น มีสมาชิกมาเพิ่มใหม่หรือประสบภาวะวิกฤต เป็นต้น

แนวคิดที่สองมองพัฒนาการของกลุ่มว่ามีความหลากหลาย (Multiple-sequence Views of Group Development) โดยเห็นว่ากลุ่มต่างๆ จะมีพัฒนาการที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากปัจจัยที่อยู่ภายในกลุ่มเองโดยจะยกตัวอย่างไว้ในที่นี้รวม 2 รูปแบบ คือ (1) รูปแบบพัฒนาการตามเหตุการณ์ (Contingency Model) ตามรูปแบบนี้ กลุ่มจะมีพัฒนาการแบบตาข่ายที่ถักทอเข้าด้วยกัน กล่าวคือ มีความก้าวหน้าในบางด้าน ขณะที่บางด้านอาจมีพัฒนาการน้อยหรือไม่มีเลยก็ได้ โดยอาจจะมีการสะดุดหยุดอยู่กับที่หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนผ่าน มีการทบทวนสิ่งที่กลุ่มได้ทำไปแล้วหรือเกิดการแตกหักขึ้นในกลุ่มในบางระยะก็ได้ (2) รูปแบบพัฒนาการแบบเว้นวรรคอย่างมีดุลยภาพ (Punctuated Equilibrium Model) รูปแบบนี้เสนอว่า กลุ่มอาจจะมีพัฒนาการแบบคงที่ตั้งแต่ระยะแรกไปจนถึงระยะกลางของกลุ่ม แล้วจะเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างกะทันหัน ก่อนเข้าสู่ระยะเปลี่ยนผ่านแล้วจึงจะกลับไปสู่ระยะปกติอีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น (สรุปความจาก Keyton 1999: 357, 364-367)

เนื่องจากการศึกษาและวิจัยในวงการสังคมสงเคราะห์ที่ว่าด้วยการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กับกลุ่มตามขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่มในแนวคิดที่สองยังมีไม่มากนัก ในที่นี้จึงจะได้เน้นการนำเสนอพัฒนาการของกลุ่มตามลำดับขั้นตอนในแนวคิดแรกเป็นหลัก โดยนักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มได้ศึกษาขั้นตอนที่กลุ่มเล็กมีการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกลุ่ม แล้วจำแนกขั้นตอนเหล่านี้ไว้แตกต่างกันไป มีตั้งแต่ 3-8 ระยะ (Heap 1977: 221) ทั้งยังมีนักวิชาการหลายท่านที่นำขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้มาศึกษาเปรียบเทียบและจำแนกเสียใหม่ด้วย เช่น เจมส์ วิทเทคเกอร์ (James Whittaker 1980: 138) ที่น่าสนใจก็คือมาร์กาเร็ต อี. ฮาร์ทฟอร์ด (Magaret E. Hartford 1971:67 อ้างถึงใน Garvin 1987b: 692) ได้จัดแบ่งกรอบพัฒนาการของกลุ่มออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะก่อนตั้งกลุ่ม ระยะก่อตั้งกลุ่ม ระยะผสมผสาน แตกแยก ขัดแย้ง ผสมผสานกันใหม่หรือจัดองค์ประกอบกลุ่มใหม่ ระยะการทำหน้าที่และการธำรงกลุ่มต่อไป และระยะสิ้นสุดกลุ่ม (ซึ่งประกอบด้วยระยะก่อนสิ้นสุด ระยะสิ้นสุดและระยะหลังสิ้นสุดกลุ่ม) อย่างไรก็ดี ขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่มที่นิยมกันมากมีอยู่ด้วยกัน 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

(1) ขั้นการก่อตัวของกลุ่ม (Forming)

เป็นขั้นที่กลุ่มยังไม่เป็นกลุ่ม สมาชิกยังรู้สึกใหม่ต่อกลุ่มกระบวนการกลุ่มก็เพิ่งเกิดขึ้นและยังไม่เป็นที่คุ้นเคยของสมาชิกนัก สมาชิกอาจจะกังวลด้วยความไม่แน่ใจว่าตนเองจะมีบทบาทอะไรในกลุ่ม หรือกลุ่มจะมีทิศทางไปทางไหน เมื่อความไว้วางใจต่อกันยังไม่มีสมาชิกจึงมีทัศนคติแบบสงวนท่าที ทั้งยังไม่ผูกพันกับกลุ่มด้วยจึงอาจแสดงให้กลุ่มทราบเป็นนัยๆ เกี่ยวกับอัตลักษณ์และสถานภาพของตนเองเมื่ออยู่นอกกลุ่ม การพูดคุยหารือกันในกลุ่มจะเป็นไปอย่างผิวเผิน ในขั้นตอนแรกนี้ คำพูด คำถาม หรือการแสดงความคิดเห็นในกลุ่มมักจะมุ่งตรงไปที่ผู้นำกลุ่มมากกว่าใครๆ และมักจะมาจากสมาชิกแต่ละคนมากกว่ามาจากกลุ่มโดยรวม นอกจากนี้ สมาชิกก็อาจจะรู้สึกสับสนเมื่อต่างคนต่างก็

พยายามจะกำหนดทิศทางของกลุ่มจากประสบการณ์ที่ตนเองเคยมีมาจากกลุ่มอื่นๆ ในท้ายที่สุด ความรู้สึกเป็น “พวกเรา” ของสมาชิกจะยังไม่มีในระยะแรกนี้

(2) ขั้นปั่นป่วน (Storming)

ในขั้นนี้มักจะเกิดความขัดแย้งขึ้นในระหว่างสมาชิก อันเนื่องมาจากประเด็นสถานภาพและอำนาจภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นธรรมชาติของพัฒนาการกลุ่ม ด้วยเหตุที่สมาชิกแต่ละคนต่างก็นำความสามารถ ทักษะและความรู้ของตนมาใช้ในการทำกิจกรรมของกลุ่ม ที่จัดว่าใหม่สำหรับตัวสมาชิกเอง การมีส่วนร่วมในกลุ่มจะสูงในระยะนี้ สมาชิกจะแสดงความมั่นใจและความนิยมชมชอบในสิ่งต่างๆ ออกมาเป็นอย่างมาก ทั้งยังอาจเกิดการแข่งขันกันในหมู่สมาชิก หรืออาจต้องทำงานแข่งขันกับเวลาทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ และยังอาจทำให้เกิดการครอบงำขึ้นในกลุ่มด้วย หรือไม่ก็อาจจะเกิดกลุ่มย่อยขึ้นในกลุ่มใหญ่ ทำให้ความเหนียวแน่นของกลุ่มลดลงและกลุ่มก็ต้องใช้ทักษะมาจัดการกับความขัดแย้งดังกล่าว

(3) ขั้นเข้ารูปเข้ารอย (Norming)

เมื่อกลุ่มสามารถแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้แล้ว กลุ่มก็จะเข้าสู่ระยะนี้ โดยสามชิกกลุ่มจะมีความไว้วางใจและยอมรับกันและกันมากขึ้น สามารถเจรจาต่อรองเรื่องต่างๆ ในกลุ่ม ขณะเดียวกันก็รักษาสัมพันธภาพเชิงบวกที่มีต่อกันไว้ได้ ความขัดแย้งส่วนบุคคลและความขัดแย้งเรื่องงานที่ผ่านมาก็จะลดลงเหลือเพียงเล็กน้อยเท่านั้น อีกทั้งความแตกต่างหลากหลายที่เคยมีมาก็จะค่อยๆ ลดลง ความรู้สึกว่าสมาชิกต่างก็เป็นพวกเดียวกันจะเพิ่มพูนขึ้น โครงสร้างการติดต่อสื่อสารจะยืดหยุ่นมากขึ้น สมาชิกต่างก็แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีความพึงพอใจ ให้ความร่วมมือและมีพันธสัญญาต่อกลุ่ม รวมทั้งร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม อย่างไรก็ดี ความเหนียวแน่นของกลุ่มหรือการทำงานที่ราบรื่นของกลุ่มในระยะนี้ก็ไม่ได้เป็นหลักประกันเสมอไปว่ากลุ่มจะไม่ประสบปัญหา เช่น กลุ่มอาจจะตัดสินใจผิดพลาดเพราะมีวิสัยทัศน์สั้นก็ได้

(4) ขั้นการดำเนินงานของกลุ่ม (Performing)

ในระยะนี้ กลุ่มจะทำกิจกรรมจนประสบผลสำเร็จ กระบวนวิธีการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกก็จะได้รับการพัฒนาจนมั่นคง เป้าหมายของกลุ่มก็มีความชัดเจนและกลุ่มเองก็มีฉันทามติในเรื่องเป้าหมายที่จะก้าวไปร่วมกัน ในระยะนี้การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของกลุ่มจะบรรลุผลอย่างง่ายดายมากขึ้น ความคาดหวังของสมาชิกก็จะได้รับการตอบสนอง ส่วนการทำตามบทบาทหน้าที่ของสมาชิกก็จะมีประสิทธิภาพ ความเชื่อมั่นไว้วางใจในกลุ่มจะมีค่อนข้างสูง รวมทั้งกลุ่มเองก็มีการป้อนข้อมูลย้อนกลับและการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนบทบาทหน้าที่กันอย่างสม่ำเสมอ สำหรับกลุ่มที่ประสงค์จะทำกิจกรรมใหม่ๆ ต่อไป ก็จะต้องพยายามธำรงสภาวะด้านบวกของกลุ่มให้คงอยู่อย่างต่อเนื่องเรื่อยไป

(5) ขั้นสิ้นสุดกลุ่ม (Termination)

เป็นขั้นที่กลุ่มเดินทางมาจนถึงจุดสุดท้าย ก่อนที่สมาชิกจะแยกย้ายกันออกจากกลุ่ม ด้วยความรู้สึกต่อกลุ่มที่แตกต่างกันไปทั้งลบและบวก ทั้งนี้กลุ่มที่มีลักษณะแตกต่างกันก็จะมีการสิ้นสุดกลุ่มแตกต่างกันตามไปด้วย เช่น กลุ่มอาจสิ้นสุดลงเมื่องานหรือกิจกรรมที่ร่วมกันทำเสร็จสิ้นสมบูรณ์ หรือระยะเวลาที่กลุ่มพบปะกันอาจสิ้นสุดลง ซึ่งสมาชิกกลุ่มก็ควรจะได้รับการส่งเสริมให้ตระหนักว่าถึงเวลาสิ้นสุดกลุ่มแล้วและมีการทบทวนสิ่งที่กลุ่มทำไปจนประสบผลสำเร็จโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

ที่กลุ่มตั้งไว้ ทั้งนี้ในบางกลุ่มก็อาจมีการเลี้ยงอำลาก่อนที่กลุ่มจะสิ้นสุดลงก็ได้

แม้ว่าการแบ่งขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่มจะมีสองแนวคิดที่แตกต่างกันดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ในที่นี้จะใช้แนวคิดแรกที่มองพัฒนาการกลุ่มตามลำดับขั้นตอนมาจัดแบ่งพัฒนาการของกลุ่มออกเป็น 4 ระยะด้วยกัน คือ

(1) ระยะก่อนจัดตั้งกลุ่ม (Pregroup Phase)

(2) ระยะเริ่มตั้งกลุ่ม (Formation Phase)

(3) ระยะกลาง (Middle Phase)

(4) ระยะสิ้นสุดกลุ่ม (Termination Phase)

ทั้งนี้มีข้อพึงระลึกไว้ว่า พัฒนาการของกลุ่มทั้ง 4 ระยะที่กล่าวถึงต่อไปนี้ควรจะเป็นแนวทางกว้างๆ สำหรับการศึกษากลุ่มที่นักสังคมสงเคราะห์จะปฏิบัติงานด้วย คือกลุ่มจัดตั้งเป็นส่วนใหญ่เท่านั้น พัฒนาการของกลุ่มที่เกิดขึ้นจริง อาจจะไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่ว่านี้ทั้งหมดก็ได้ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีอายุสั้นๆ เช่น พบปะกันเพียงครั้งเดียว (Preston-shoot 1987: 111)

(1) ระยะก่อนจัดตั้งกลุ่ม

เป็นระยะของการวางแผนล่วงหน้าเพื่อดำเนินงานกับกลุ่ม (Preplanning) ซึ่งเป็นรากฐานและส่งผลกระทบถึงการดำเนินงานในระยะต่อๆ ไปของนักสังคมสงเคราะห์ (Garvin 1987a: 77) พัฒนาการของกลุ่มในระยะแรกนี้ จะแตกต่างกันไปในกลุ่ม 2 ประเภทใหญ่ๆ ที่นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานด้วย คือกลุ่มธรรมชาติและกลุ่มจัดตั้ง

ในกลุ่มธรรมชาติ ซึ่งสมาชิกมารวมตัวกันด้วยศรัทธา ความเชื่อ วัฒนธรรม และผลประโยชน์ที่ตั้งอยู่บนฐานของความเกื้อกูลกัน สมาชิกมักจะมีแรงจูงใจที่จะมาเข้ากลุ่มและมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ความเป็นมาของกลุ่มก็มักจะผูกพันร้อยรัดกับประวัติของหมู่บ้านหรือชุมชนและมีความเป็นมายาวนาน จนกระทั่งบางกลุ่มก็ไม่อาจระบุได้ว่ามีมาตั้งแต่เมื่อใด ทำให้กลุ่มธรรมชาติไม่มีขั้นตอนนี้

สำหรับกลุ่มจัดตั้ง สมาชิกจะยังไม่มีบทบาทมากนักในระยะก่อนจัดตั้งกลุ่ม นอกจากการสมัครเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ลักษณะของบริการและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่มหรือคณะบุคคลที่ดำเนินงานกับกลุ่ม แต่สำหรับกลุ่มที่สมาชิกไม่สมัครใจหรือไม่มีแรงจูงใจที่จะมาเข้ากลุ่ม แต่ถูกนักสังคมสงเคราะห์จัดเข้ากลุ่ม เช่น กลุ่มเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กลุ่มเด็กในสถานสงเคราะห์ที่มีปัญหาพฤติกรรม กลุ่มบำบัดสำหรับผู้ป่วยจิตเวช นักสังคมสงเคราะห์จะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นแรงจูงใจของสมาชิกเพราะจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาการของกลุ่มและการปฏิบัติงานกับกลุ่มในระยะต่อไป

อนึ่ง ในระยะแรกนี้ สมาชิกของกลุ่มจัดตั้งอาจจะเพียงรู้จักกันเท่านั้น แต่ยังไม่มีความสัมพันธ์กันบทบาทหลักจะไปตกอยู่กับนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นผู้วางแผนดำเนินงานกับกลุ่ม

(2) ระยะเริ่มตั้งกลุ่ม

เป็นระยะการก่อตัวของกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่มจะเกิดขึ้นแบบครึ่งๆ กลางๆ (Sarri and Galinsky 1985: 73-74) สมาชิกจะสำรวจกันและกัน (Exploration) มีลักษณะ กล้าๆ กลัวๆ หรือเข้าใกล้และถอยห่าง (Approach and avoidance) ระมัดระวังตัวในการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนสมาชิก

และพยายามที่จะมีส่วนเกี่ยวข้อง (Involvement) ในกลุ่ม (Balgopal and Vassil 1983: 200-202) ซึ่งอาจจะสรุปสภาพการณ์ของกลุ่มในระยะเริ่มตั้งกลุ่มได้ดังนี้

- สมาชิกจะเข้ามาร่วมกลุ่มหรือถูกจัดเข้ากลุ่ม โดยเกณฑ์ต่างๆ กัน เช่น คุณลักษณะส่วนตัว ปัญหาความต้องการ ความสนใจ ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความสามารถ เป็นต้น

- อาจมีการจัดปฐมนิเทศให้แก่กลุ่ม หรือมีการแนะนำตัวนักสังคมสงเคราะห์ให้กลุ่มรู้จัก และให้สมาชิกแนะนำตัว ทำความรู้จักกัน ซึ่งในระยะแรกๆ สมาชิกมักจะติดต่อสื่อสารกับสักสังคมสงเคราะห์มากกว่ากับสมาชิกด้วยกัน ทั้งยังค่อนข้างพึ่งพานักสังคมสงเคราะห์ในฐานะผู้ที่รับผิดชอบต่อกลุ่ม (Garvin 1987a: 87) เนื่องจากสมาชิกยังไม่สนิทสนมคุ้นเคยกัน

- สมาชิกกลุ่มจะมีความรู้สึกสองฝักสองฝ่าย กลัวๆ กล้าๆ ใจหนึ่งก็ต้องการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนสมาชิก หรือทดสอบดูว่าคนอื่นๆ จะมีท่าทีอย่างไร แต่อีกใจหนึ่งก็ไม่แน่ใจว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างไร จึงต้องระมัดระวังตัวเอง (Zastrow 1992: 163)

-เกิดการสำรวจกันและกันในระหว่างสมาชิก มีการหยั่งเชิง ดูท่าทีและนำเสนอตัวตนต่อกลุ่มเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดูดีที่สุด (Balgopal and Vassil 1983: 200) ในขณะที่สมาชิกบางคนก็อาจจะแสดงพฤติกรรมเพื่อทดสอบท่าทีของนักสังคมสงเคราะห์และองค์กร เช่น การตั้งคำถามเรื่องนั้นเรื่องนี้ (Heap 1977: 220)

- สมาชิกจะแสวงหาสิ่งที่ตนเองมีเหมือนๆ กับเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม (Commonalities) เช่น ความสนใจ ความคิด รสนิยม (Sarri and Galinsky 1985: 74)

- สมาชิกจะร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม กิจกรรมหรืองานที่กลุ่มจะทำ และบรรทัดฐานของกลุ่ม (Sarri and Galinsky: 74) ด้วยความช่วยเหลือของนักสังคมสงเคราะห์

- เกิดพันธสัญญา (Contract) ในกลุ่มขึ้นรวม 5 ลักษณะ (Garvin 1987a: 96-97) คือ

พันธสัญญาระหว่างกลุ่มกับองค์กรหรือคณะผู้ดำเนินงานกลุ่ม องค์กรหรือคณะผู้ดำเนินงานกับกลุ่มมีพันธสัญญาที่จะให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่มแก่กลุ่ม ในขณะเดียวกัน กลุ่มก็มักจะกำหนดวัตถุประสงค์ของตนเอง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กรหรือวัตถุประสงค์ของคณะบุคคลที่ดำเนินงานกับกลุ่ม กรณีที่ไม่มีองค์กร

พันธสัญญาระหว่างกลุ่มกับนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์มีพันธสัญญาที่จะให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ตามจรรยาบรรณของนักวิชาชีพและช่วยพัฒนากลุ่มตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม ขณะเดียวกัน กลุ่มก็ต้องยอมรับนับถือการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

พันธสัญญาระหว่างสมาชิกกับนักสังคมสงเคราะห์ สมาชิกมีพันธสัญญาที่จะต้องดำเนินงานร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์และนักสังคมสงเคราะห์ก็ต้องทำตามบทบาทหน้าที่ของตน

พันธสัญญาระหว่างสมาชิกกับสมาชิก สมาชิกต่างก็มีพันธสัญญาที่จะร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มและปฏิบัติต่อกันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย มีความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่มร่วมกัน

พันธสัญญาระหว่างสมาชิกกับกลุ่ม สมาชิกในฐานะองค์ประกอบของกลุ่ม มีพันธสัญญาต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มและกลุ่มก็มีพันธสัญญาต่อสมาชิกในฐานะเป็นที่รวมจิตวิญญาณของสมาชิกและเป็นสัญลักษณ์แห่งความสมานฉันท์ของกลุ่ม

- กลุ่มจะร่วมกันคัดเลือกผู้นำกลุ่มขึ้นมา โดยที่ผู้นำกลุ่มในระยะแรกนี้มักจะเป็นผู้ที่ชอบ

แสดงออกหรือเสนอตัว มีความมั่นใจสูง (Heap 1977: 227) เกิดการนำและการตามขึ้นในกลุ่ม มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในกลุ่มให้แก่สมาชิก (Zastrow 1992: 163)

- สมาชิกเริ่มมีความผูกพันกันจากการติดต่อสื่อสารสารมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Sarri and Galinsky 1985: 135)

(3) ระยะกลาง

เป็นระยะที่สถานการณ์ต่างๆ ในกลุ่มดำเนินไปถึงจุดสูงสุด เข้มข้นมากที่สุดและอาจตกต่ำหรือเกิดวิกฤตมากที่สุดได้เช่นกัน จึงมีผู้ให้นิยามระยะนี้ไว้ต่างๆ กันว่า ระยะของอำนาจและการควบคุม (Garland, Jones and Kolodny 1965) ระยะของการเปลี่ยนแปลง ระยะที่กลุ่มบรรลุวุฒิภาวะ (Sarri and Galinsky 1964) ระยะของการสมัครสมานสามัคคีภายในกลุ่ม (Trecker 1955) ระยะของความขัดแย้ง การแก้ไขปัญหาและการทำงานของกลุ่ม (Balgopal and Vassil 1983)

สถานการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในกลุ่มในระยะกลางคือ

-เริ่มเกิดแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของสมาชิกที่ปรับเปลี่ยนไปเรื่อยๆ สมาชิกจะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากขึ้น อาจมีการรวมเป็นกลุ่มย่อยๆ ในกลุ่มใหญ่ (Zastrow 1992: 163)

-บทบาทของผู้นำกลุ่มเริ่มเห็นเด่นชัดขึ้น (Heap 1985: 134) อาจมีการเปลี่ยนแปลงผู้นำกลุ่มในระยะนี้มาเป็นผู้ที่มีความสามารถนำกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์และอาจมีการกระจายการนำกลุ่มไปยังสมาชิกคนอื่นๆ มากขึ้น (Heap 1977: 231)

- บทบาทหน้าที่ความรับผิกชอบของสมาชิก มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างหลากหลายและชัดเจนขึ้น สมาชิกจะรู้สึกมั่นคงกับบทบาทของตัวเองมากขึ้น บรรทัดฐานที่ควบคุมการทำงานของกลุ่มและวิธีการทำงานของกลุ่มก็มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบมากขึ้น

-อาจจะมีการแย่งชิงอำนาจระหว่างสมาชิกและผู้นำกลุ่ม เพื่อประโยชน์ที่ต่างคนต่างได้รับจากกลุ่ม และมีความพยายามที่จะควบคุมการดำเนินงานของกลุ่มให้เป็นไปในทิศทางที่ต่างฝ่ายต่างก็ปรารถนา (Zastrow 1992: 164)

-ในระยะนี้มีสมาชิกจะใช้เวลาส่วนใหญ่ทำกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่ม (Garvin 1987a: 109-110)

-มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง บรรทัดฐานและวัตถุประสงค์ของกลุ่ม และวิธีการทำงานของกลุ่ม เพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (Sarri and Galinsky 1985: 72)

-กลุ่มจะเปรียบเสมือนพื้นที่ที่ทำให้สมาชิกเกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง สมาชิกจะร่วมกันทำกิจกรรมและงานของกลุ่ม รวมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัญหาที่เกิดขึ้น จนกระทั่งเกิดความสมัครสมานสามัคคีขึ้นภายในกลุ่ม (Zastrow 1992: 164)

-สมาชิกจะยอมรับอัตลักษณ์ ความแตกต่างของกันและกัน และจะแสดงตัวตนที่แท้จริงออกมา (Whittaker 1980: 137 และ Garvin 1987a: 110)

-อาจเกิดความขัดแย้งในกลุ่มขึ้นด้วยสาเหตุต่างๆ เช่น ความต้องการของสมาชิกขัดแย้งกัน (Balgopal and Vassil 1983: 203) เกิดการกระทบกระทั่งจากการทำกิจกรรมร่วมกัน หรือเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกกลุ่ม ทำให้กลุ่มเกิดภาวะวิกฤตขึ้น (Heap 1985: 139) ซึ่งกลุ่มจะต้องพยายามยุติความขัดแย้งหรือแก้ไขวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ให้ได้

-สมาชิกกลุ่มจะทำงานร่วมกันและแก้ไขปัญหา แก้ไขความขัดแย้งหรือวิกฤตการณ์ ด้วยการ

ตัดสินใจร่วมกันและเลือกว่ากลุ่มจะเดินทางไปทิศทางใด (Balgopal and Vassil 1983: 202)

-เมื่อผ่านพ้นความขัดแย้งหรือวิกฤตการณ์ไปได้แล้ว กลุ่มก็จะก้าวเข้าสู่การบรรลุวุฒิภาวะ โดยการที่โครงสร้างของกลุ่มจะมีความมั่นคง วัตถุประสงค์ของกลุ่มใกล้จะบรรลุผลสำเร็จ การมีส่วนร่วมการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจของสมาชิกและการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลคือบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และสุดท้าย กลุ่มสามารถเผชิญต่อแรงเสียดทานที่มาจากทั้งภายนอกและภายในกลุ่มได้ (Whittaker 1980: 135)

- สำหรับกลุ่มที่สมาชิกไม่อาจแก้ปัญหาความยุ่งยาก หรือยุติความขัดแย้งได้ ก็อาจนำไปสู่การยุบกลุ่ม สิ้นสุดกลุ่มหรือจัดกลุ่มใหม่ในระยะนี้ได้

(4) ระยะสิ้นสุดกลุ่ม

เป็นระยะสุดท้ายของกลุ่ม ซึ่งควรจะถูกมองว่าเป็น “กระบวนการ” ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องมากกว่าเป็น “เหตุการณ์” ที่เกิดขึ้นก่อนกลุ่มจะยุติลง ซึ่งหมายความว่ากลุ่มไม่ควรจะดำเนินไปเรื่อยๆ แล้วมีการยุติเองตามธรรมชาติ แต่จะต้องมีการเตรียมการที่จะยุติกลุ่มไว้ นับตั้งแต่เริ่มต้นกลุ่ม (Heap 1985: 172-189) เพื่อให้สมาชิกมีการเตรียมตัวที่ดีก่อนจะสิ้นสุดกลุ่ม โดยมีการมองย้อนไปในอดีตที่ผ่านมาของกลุ่ม และมองไปยังอนาคตข้างหน้าด้วยความหวัง (Balgopal and Vassil 1983: 209) แม้ว่าสมาชิกจะลาจากกันด้วยความรู้สึกสองฝักสองฝ่ายก็ตาม กล่าวคือใจหนึ่งก็สูญเสีย (loss) แต่อีกใจหนึ่งก็โล่งอก (Relief) ที่กลุ่มยุติลงเสียได้ในที่สุด (Heap 1985: 172-173) นอกจากนี้ระยะสิ้นสุดกลุ่มก็ยังเป็นระยะของการวางรากฐานให้แก่สมาชิก ก่อนจะออกไปใช้ชีวิตในโลกภายนอกเมื่อพ้นจากกลุ่มอีกด้วย

สถานการณ์ของกลุ่มในระยะสิ้นสุดกลุ่มอาจสรุปได้ดังนี้

-การสิ้นสุดกลุ่มมาจากหลายสาเหตุ กลุ่มอาจสิ้นสุดเพราะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วก็ได้ (Zastrow 1992: 164) หรืออาจจะหมดอายุของกลุ่มที่เคยวางแผนไว้ก็ได้ เช่น กลุ่มบำบัดรักษา กลุ่มในสถานพักฟื้นที่มีกำหนดเวลารับผู้ที่เข้าไปพักฟื้น ในขณะที่บางกลุ่มก็ประสบความล้มเหลวจนกระทั่งกลุ่มไม่อาจดำรงอยู่ต่อไปได้ เช่น เกิดความแตกแยก เพราะสมาชิกไม่มีความผูกพันกัน มีความเห็นไม่ลงรอยกันในเรื่องเป้าหมายของกลุ่ม การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่อาจทนต่อแรงกดดันจากภายนอกได้ ไม่มีกลไกที่จะปรับตัวให้อยู่รอด หรืออาจจะมี แต่กลไกนั้นขาดประสิทธิภาพ (Sarri and Galinsky 1985: 76-77) เป็นต้น

-ระยะเวลาที่กลุ่มสิ้นสุดจะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม ในกลุ่มเปิด (Open-ended Groups) ที่สมาชิกสามารถเข้าออกกลุ่มในเวลาใดก็ได้ เช่น กลุ่มเด็กเร่รอนในบ้านพักชั่วคราว สมาชิกจะยุติการเข้ามาร่วมกลุ่มในระยะไม่พร้อมกัน ซึ่งจะแตกต่างจากกลุ่มปิด (Close-ended Groups) ที่สมาชิกจะเข้าร่วมกลุ่มและจะออกกลุ่มพร้อมๆ กัน (Heap 1985: 187-188) เช่น กลุ่มนักศึกษาในสถานศึกษา กลุ่มเด็กโตในสถานสงเคราะห์เด็ก กลุ่มผู้รับการอบรมในศูนย์ฝึกอาชีพ ฯลฯ

-ความรู้สึกที่สำคัญของสมาชิกกลุ่มต่อการสิ้นสุดกลุ่มจะมี 2 ลักษณะด้วยกันคือ ความรู้สึกพลัดพรากหรือจากลา ซึ่งจะทำให้สมาชิกเศร้าใจ อาลัยอาวรณ์ และความรู้สึกขัดแย้งหรือสองฝักสองฝ่ายในจิตใจ (ใจหนึ่งรู้สึกสูญเสียความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน การสนับสนุนช่วยเหลือกัน และกำลังใจจากกลุ่มแต่อีกใจก็โล่งอกที่พ้นจากแรงกดดัน การเผชิญหน้ากันในกลุ่ม หรือการเรียกร้องจากกลุ่มไปเสียได้ รวมทั้งรู้สึกว่าพันธกรณีกับกลุ่มกำลังจะหมดลงและมีความหวังว่าจะนำประโยชน์และ

ประสบการณ์ที่ได้รับจากกลุ่มไปใช้ต่อไป) ซึ่งถ้าหากไม่ขจัดอารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวของสมาชิกออกไปแล้ว ก็อาจทำให้สมาชิกยิ่งพึ่งพากลุ่มหรือนักสังคมสงเคราะห์มากขึ้น ทั้งๆ ที่กลุ่มกำลังจะสิ้นสุดลง และอาจรู้สึกสับสนต่อสิ่งที่เกิดขึ้นได้ (Heap: 173-174)

- นอกจากความรู้สึก 2 ประการที่กล่าวมาแล้ว สมาชิกกลุ่มก็อาจมีอารมณ์ความรู้สึกแตกต่างกันออกไปต่อการสิ้นสุดกลุ่ม เช่น ปฏิเสธไม่ยอมรับ ขึ้งโกรธ ต่อรองเงื่อนไขของการยุติกลุ่ม หดหู่เศร้าใจ เจ็บปวด ขณะที่บางคนก็อาจแสดงพฤติกรรมถดถอยออกมาได้ (Garvin 1987a: 217)

- ในกลุ่มที่มีการเตรียมการสำหรับการสิ้นสุดกลุ่ม สมาชิกจะลดความสนใจ ความผูกพัน และการเป็นเจ้าของกลุ่มลง และเตรียมรอรับการสิ้นสุดกลุ่ม ซึ่งในบางกลุ่มก็อาจมีพิธีการหรืองานเลี้ยงอำลาก่อนที่สมาชิกจะแยกย้ายกันออกจากกลุ่มก็ได้