บทนำ

เด็กปฐมวัยนั้นสร้างความท้าทายหลายประการแก่ครูและผู้ปกครองซึ่งช่วยให้พวกเขาสำรวจและเรียนรู้เกี่ยวกับโลกใบนี้ ด้วยเหตุนี้ ผู้ใหญ่จึงต้องการพลัง ความอดทน ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้เชิงลึก และทักษะหลายๆ ด้าน เพื่อที่จะทำงานร่วมกับเด็กเล็ก ในฐานะที่เป็นผู้ปกครองมือใหม่และเป็นครูมากว่า 40 ปี ฉันพบว่าทักษะบางอย่างของตัวเองเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ บางอย่างเรียนรู้ได้จากมหาวิทยาลัย และบางอย่างนั้นหายไปโดยสิ้นเชิง ฉันมีความสุขอย่างมากที่ได้ใช้เวลาร่วมกับเด็กๆ ยกเว้นในเวลาที่เกิดความเคร่งเครียดและความคับข้องใจจากการทะเลาะเบาะแว้งและการชกตีกัน เพราะมันทำลายความสนุกไปเสียหมด ฉันได้ยินข้อโต้เถียงเดิมๆ และคำกล่าวหาซ้ำๆ เป็นต้นว่า—“นั่นของฉันนะ!” “ฉันเล่นอยู่ก่อน!” “ไม่ให้เธอมาเล่นกับพวกเรานะ!” ฉันเคยพูดไม่ออกเมื่อเจอกับการต่อล้อต่อเถียงและการปะทะคารมซ้ำๆ ของเด็กๆ และเคยตอบสนองต่อพวกเขาด้วยความตึงเครียด แต่หลังจากความขัดแย้งเหล่านี้สิ้นสุดลง ฉันเคยรู้สึกสงสัยและไม่แน่ใจเกี่ยวกับทักษะในการดูแลเด็กของตัวเอง และในวันที่เจอความท้าทายมากๆ ฉันถึงกับเคยถามตัวเองว่า คิดถูกแล้วหรือที่ตัดสินใจมาเป็นครู

ความยากลำบากและสถานการณ์ที่ยากจะตัดสิน อันเป็นผลมาจากความขัดแย้งนั้นส่งผลในระยะยาว เมื่อฉันมองย้อนกลับไปถึงช่วงเวลาที่ได้ทำงานกับเด็กเล็กๆ ฉันเห็นว่าทัศนคติที่ฉันเคยมีต่อความขัดแย้งระหว่างเด็กๆ นั้นได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งนั่นเป็นผลโดยตรงมาจากความพยายามทำความเข้าใจและปรับใช้กระบวนการแก้ปัญหาเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น เมื่อฉันค้นคว้าและได้เรียนรู้ว่าจะปรับใช้กลยุทธ์การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในเด็กเล็กอย่างไร ฉันพบว่า การจัดการความขัดแย้งสามารถทำให้เกิดความพอใจและความสนุกสนานในการเรียนการสอนได้ และหากเด็กๆ ได้รับการสนับสนุนพวกเขาจะเป็นนักแก้ปัญหาที่มีศักยภาพมาก ช่วงเวลาที่เคยทำให้ฉันรู้สึกวิตกกังวลในฐานะครูและผู้ปกครอง กลายมาเป็นช่วงเวลาแห่งโอกาสที่พวกเด็กๆ จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ และเป็นโอกาสที่ฉันจะทำความเข้าใจพวกเขาได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น; ความขัดแย้งกลายมาเป็นโอกาสแห่งความหวัง เด็กๆ และฉันได้เรียนรู้ร่วมกันว่าความเห็นที่แตกต่างไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ความคับข้องใจหรือการโกรธเคือง หากแต่เราพบว่าความขัดแย้งและการทะเลาะเบาะแว้ง อาจเป็นจุดเริ่มต้นของการแลกเปลี่ยนความเห็นอย่างตรงไปตรงมาและนำไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นได้

ในตอนนี้ ฉันรู้สึกดีใจอย่างมากที่ตนเองหลุดพ้นจากการเข้าใจผิดในอาชีพครูมาได้ และปลาบปลื้มใจที่ได้เห็นว่า แวดวงการศึกษาได้ยอมรับการปรับใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น สมาคมการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (National Association for the Education of Young Children, NAEYC) ได้สนับสนุนให้ใช้กระบวนการแก้ปัญหาแทนการลงโทษ และนั่นเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ใช้ประเมินหลักสูตรที่ต้องการการรับรองมาตรฐานในปี 2014 (ดูข้อมูลเพิ่มเติมในหน้าถัดไป) ตลอดระยะเวลา 25 ปี ที่ฉันได้ใช้กลยุทธ์การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่างเด็กเล็กมานี้ ฉันรู้สึกเคารพและชื่นชมเด็กๆ เป็นอย่างมาก จากการที่ได้เห็นพวกเขาแสดงออกถึงความต้องการและความอยากของตนเอง ด้วยวิธีการที่สร้างแรงบันดาลใจและได้ใคร่ครวญมาอย่างดีแล้ว ในขณะที่ก็เจรจาต่อรองหาทางออกที่ได้ผลสำหรับทุกคน ในตอนนี้ หากฉันพบเจอความขัดแย้ง ฉันพบว่าตนเองสามารถรอคอยที่จะรับฟังทางแก้ปัญหาที่น่าแปลกใจและไม่ซ้ำใคร สิ่งที่ครั้งหนึ่งเคยเป็นเหมือนเสื้อผ้าชุดใหม่ที่สวมใส่แล้วไม่คุ้นชิน ได้กลายมาเป็นสิ่งที่ฉันทำอย่างเป็นนิสัยไปแล้วในตอนนี้ ฉันรู้สึกดีใจที่ตนเองได้ทำหน้าที่ครูและเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่า เมื่อฉันสนับสนุนให้เด็กๆ แก้ปัญหา พวกเขาจะตอบสนองด้วยความสามารถที่ดีที่สุดที่พวกเขามี ตามระดับพัฒนาการของตนเอง

ฉันเขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาเพื่อแบ่งปันความตื่นเต้นเหล่านี้ เพื่อช่วยให้ครูและผู้ปกครองนำเอากระบวนการที่สร้างสรรค์นี้ไปใช้ดูแลเด็ก แม้จะมีงานวิจัยและงานเขียนจำนวนมากที่อธิบายถึงกลยุทธ์และเหตุผลที่สนับสนุนการให้เด็กมีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง แต่มีงานเขียนเพียงไม่กี่ฉบับที่กล่าวถึงตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจง ตรงตามความต้องการของผู้ใหญ่ที่ทำงานกับเด็กวัยเตาะแตะและเด็กวัยก่อนเรียน ในฐานะผู้ฝึกอบรมด้านการศึกษาปฐมวัย ฉันพบว่า บางครั้งครูลังเลที่จะลองใช้การไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง เพราะนึกภาพไม่ออกว่า กระบวนการนี้มีกลไกอย่างไร นอกจากนี้ ครูที่ได้เริ่มใช้กระบวนการใหม่นี้แล้ว ยังต้องการแนวทางและการสนับสนุนเพื่อที่จะสามารถปรับใช้กลยุทธ์แต่ละด้านและกระบวนการแก้ปัญหาแต่ละขั้นตอนได้ พวกเขารู้สึกซาบซึ้งใจที่มีตัวอย่างว่าต้องพูดและต้องทำอะไร หนังสือเล่มนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการเช่นนั้น

เพื่อช่วยให้ครูและผู้ปกครองสามารถทำความเข้าใจได้อย่างเป็นรูปธรรมว่ากระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งแต่ละขั้นตอนมีกลไกเช่นไร หนังสือเล่มนี้จะนำเสนอเรื่องราวที่เกิดขึ้นจริง ในเวลาที่เด็กๆ แก้ปัญหาความขัดแย้งโดยมีผู้ใหญ่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เรื่องราวเหล่านี้เปิดโอกาสให้นักการศึกษาและผู้ปกครองได้ “มองเห็น”

AW_□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.indd 2 12/24/2563 BE 10:07 AM

“เกณฑ์รับรองมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยของสมาคมการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (National Association for the Education of young Children, NAEYC) ที่สะท้อนถึงกระบวนการแก้ปัญหา

ในปัจจุบัน มาตรฐานวิชาชีพสำหรับนักการศึกษาปฐมวัยหลายประการ (ดังเช่นตัวอย่างที่ยกมาจากเกณฑ์ของ NAEYC ในปี 2014 นี้) ได้ส่งเสริมการใช้กระบวนการแก้ปัญหาแทนการลงโทษ

- “ผู้สอนส่งเสริมให้เด็กแสดงความรู้สึกอย่างเหมาะสม ทั้งความรู้สึกด้านบวก (เช่น ความสุข ความพอใจ ความตื่นเต้น) และความรู้สึกด้านลบ (เช่น ความโกรธ ความคับข้องใจ ความเศร้า)” (จากเกณฑ์ข้อ 1.B.06 หน้า 3)
- “ผู้สอนไม่ใช้การลงโทษทางกาย เช่น การเขย่าตัวเด็ก หรือการตี และการบังคับหรือการทารุณทางจิตใจ” (จากเกณฑ์ข้อ 1.B.09 หน้า 3)
- “ผู้สอนไม่ใช้การขู่หรือการตำหนิติเตียนหรือไม่ใช้การงดมื้ออาหาร หรือขู่ว่าจะงดมื้ออาหาร เพื่อสร้างวินัยให้เด็ก” (จากเกณฑ์ข้อ 1.B.10 หน้า 4)
- “ผู้สอนช่วยเด็กแก้ไขความขัดแย้ง โดยช่วยให้พวกเขาบ่งบอกความรู้สึก อธิบายถึงปัญหา และลองแก้ปัญหาโดยทางเลือกอื่นๆ” (จากเกณฑ์ข้อ 1.C.04 หน้า 5)
- “ผู้สอนช่วยให้เด็กพูดคุยถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของคนอื่น ให้โอกาสเด็กสำรวจความรู้สึกที่หลากหลายและวิธีการที่แตกต่างกันไปในการแสดงออกถึงความรู้สึกเหล่านั้น” (จากเกณฑ์ข้อ 1.D.04 หน้า 6)
- “ผู้สอนสอนทักษะทางสังคม ทักษะการสื่อสาร และการควบคุมอารมณ์ให้เด็ก ผ่านการลงมือปฏิบัติ” (จากเกณฑ์ข้อ 1.F.01 หน้า 8)
- “ผู้สอนช่วยให้เด็กพัฒนาพฤติกรรมของตนเอง โดยให้คำแนะนำและสนับสนุนเด็กให้ไม่ย่อท้อเมื่อเกิดความคับข้องใจ ร่วมเล่นกับคนอื่นโดยไม่เกิดความขัดแย้ง ใช้ภาษาเพื่อสื่อสารความต้องการของตนเอง เรียนรู้ที่จะผลัดกันเล่น ควบคุมการกระทำตามอารมณ์ชั่ววูบ แสดงออกอารมณ์ด้านลบด้วยวิธีที่ไม่ทำร้ายผู้อื่นหรือตนเอง ใช้กระบวนการแก้ปัญหา [และ] เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น” (จากเกณฑ์ข้อ 1.F.02 หน้า 8)

AW_□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.indd 3 12/24/2563 BE 10:07 AM

กลไกของกระบวนการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง ได้ “รับฟัง” ว่าเด็กๆ ตอบสนองอย่างไรเมื่อผู้ใหญ่สนับสนุนพวกเขา และได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์และสิ่งที่ทำในแต่ละขั้นตอน การมองลึกลงไปภายใต้เปลือกนอกของความขัดแย้งเช่นนี้จะช่วยให้เรามองเห็นได้ชัดเจนว่า การไกล่เกลี่ยแต่ละขั้นตอนมีกลไกอย่างไร พร้อมๆ ไปกับการได้เห็นถึงความละเอียดอ่อนของการตอบสนองที่เด็กและผู้ใหญ่แสดงออกต่อกัน

เรื่องราวที่บอกเล่าในที่นี้ แสดงให้เห็นภาพเด็กและผู้ใหญ่ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดและเต็มไปด้วยอารมณ์ การตัดสินใจของพวกเขาในเวลาเช่นนั้นอาจส่งผลเสียยิ่งขึ้น หรืออาจนำมาซึ่งโอกาสที่จะทำให้การสื่อสารได้ผลมากขึ้น เรื่องราวเหล่านี้เป็นหลักฐานยืนยันถึงสิ่งที่งานวิจัยค้นพบทั้งในด้านเนื้อหาและตัวเลขทางสถิติ ที่บ่งชี้ว่า เด็กอายุเพียง 14 เดือนเริ่มมีทักษะในการแก้ปัญหาแล้ว (Sack, 2012) ดังนั้น แม้ว่าความสามารถทางสังคมและสติปัญญาของเด็กๆ ยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาก็ตาม พวกเขาก็สามารถแสดงความรู้สึกง่ายๆ ได้อย่างรวดเร็วตรงไปตรงมา รวมถึงสามารถหาทางแก้ปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ได้ โดยทักษะในการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์นี้ ในท้ายที่สุดแล้ว จะกลายเป็นเครื่องมือในการป้องกันพฤติกรรมกลั่นแกล้งและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เด็กๆ แก้ปัญหาโดยได้รับการสนับสนุนจากผู้ใหญ่ที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย พวกเขาจะได้เรียนรู้จากบทสนทนาที่กำลังเกิดขึ้นตรงหน้า ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อพวกเขาไปตลอดชีวิต กระบวนการนี้จะเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ที่มีต่อความขัดแย้งของเด็ก จากภาพของบทสนทนาที่เต็มไปด้วยความโกรธและถ้อยคำที่รุนแรง ไปสู่ภาพของบทสนทนาที่มีประโยชน์ซึ่งช่วยบ่มเพาะให้เด็กมีความเคารพและเข้าใจผู้อื่นได้

เนื่องจากการระเบิดความรู้สึกโกรธและการกระทำที่รุนแรงของเด็กและวัยรุ่นยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง โรงเรียนและชุมชนของพวกเราจึงต้องการความช่วยเหลือในเรื่องนี้อย่างมาก เหตุการณ์เหล่านั้นบีบบังคับให้เรายอมรับว่า วิธีการเดิมๆ ที่เราเคยใช้เพื่อจัดการกับความขัดแย้ง—ทั้งการลงโทษเด็ก หรือการสั่งให้เด็กแก้ปัญหาตามที่เราบอกนั้น—ไม่ได้ผล แม้การที่ผู้ใหญ่บอกให้เด็กทำนั้นจะยุติความขัดแย้งได้ชั่วขณะ แต่การทำเช่นนั้นไม่ได้ช่วยลดจำนวนความขัดแย้งหรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งในระยะยาว เนื่องจากไม่ได้ช่วยสร้างทักษะชีวิตในเชิงสร้างสรรค์ให้กับเด็กในระยะยาว

เมื่อนักการศึกษาถกเถียงกันว่า เราจำเป็นต้องใช้การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในโรงเรียนหรือไม่ บ่อยครั้งที่พวกเราจะมุ่งความสนใจไปที่การป้องกันความรุนแรงเป็นหลัก แต่การ

ศึกษาที่พวกเราจัดให้กับเด็กควรต้องทำมากกว่านั้น เพราะแม้ว่าเด็กๆ ของพวกเราหลายคนไม่ได้มีความเสี่ยงที่จะมีพฤติกรรมรุนแรง แต่พวกเขาส่วนใหญ่มีความเสี่ยงที่จะไม่ได้ใช้ความสามารถของตัวเองอย่างเต็มที่ ในฐานะเพื่อนที่ดี คู่ชีวิตที่เปี่ยมด้วยความรัก พ่อแม่ที่ส่งเสริมสนับสนุนลูก และเพื่อนร่วมงานที่คอยให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่เราต้องมองเห็นข้อดีของการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งว่า การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งไม่เพียงแต่เป็นโอกาสในการป้องกันพฤติกรรมรุนแรงในหมู่เด็กและวัยรุ่นเท่านั้น แต่ยังเป็นโอกาสในการส่งเสริมให้พวกเขาได้เติบโตเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคมที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองและทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น เพราะศักยภาพในการพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นนักแก้ปัญหาและบุคคลที่มีความใส่ใจและห่วงใยต่อผู้อื่นนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ใหญ่อย่างเราต้องใส่ใจอย่างจริงจัง ฉันมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าว่าการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่นักการศึกษา ผู้ปกครอง และเด็กๆ ใช้ จะเป็นสะพานเชื่อมไปสู่ศักยภาพดังกล่าว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การตีพิมพ์ครั้งใหม่ของหนังสือเล่มนี้จะช่วยให้ทุกคนก้าวเดินต่อไปในทิศทางนั้น