

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนา ที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย¹

Linguistic Strategies Used for Terminating Conflict Talk in Thai Interactions

พรรณนร ครุฑเนตร

Pannatorn Krutnate

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง²

Natthaporn Panpothong

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย และอภิปรายเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว โดยใช้แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics) และแนวคิดสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) ข้อมูลที่ใช้ศึกษา คือ บทสนทนาในชีวิตจริง จำนวน 151 บท ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมี 6 กลวิธี คือ การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การยอมตาม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การประนีประนอม และการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่สาม ส่วนปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่น่าจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย คือ แนวคิดทางพุทธศาสนา และแนวคิดเรื่อง “อาวุโส”

คำสำคัญ การสนทนาที่มีความขัดแย้ง วัจนปฏิบัติศาสตร์

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย” หลักสูตรอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

Abstract

This study aims at examining linguistic strategies used to terminate conflict talk in Thai and providing a discussion on socio – cultural factors that might influence the choice of linguistic strategies as such. The framework adopted here are pragmatic and conversation analysis. The elicited data in the study include 151 daily conversations. The results of the study reveal that Thai speakers adopt 6 strategies to terminate conflict talk. That is, withdrawal; domination; submission; stand - off; compromise and request third-party intervention. It is proposed here that Buddhism concept and the concept of seniority are factors that might have influence upon strategy selection.

Keywords: Conflict talk, Pragmatics

ความนำ

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในทุกวัฒนธรรม ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีวิธีการยุติความขัดแย้งแตกต่างกันตามลักษณะของวัฒนธรรมนั้น ๆ เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการเลือกใช้วิธีการยุติความขัดแย้ง ดังที่ Jandt and Pederson (1996: 4) กล่าวไว้ว่า

“Culture defines the values and interests that are at the core of conflicts, shaping perceptions, shaping alternatives, and defining outcomes as positive or negative. Communication about conflict is culturally mediated, and for that reason constructive conflict management strategies depend on cultural resources to define the common ground”

สังคมไทยเป็นสังคมที่มีผู้กล่าวว่ารักความสงบ ไม่ชอบความขัดแย้ง และหากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น คนไทยมักจะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือไม่ทำให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงมากขึ้น (Fieg, 1989: 42; Mulder, 1996: 114; คอลอสเนอร์, 2537: 257) และเมื่อพิจารณาจากสำนวนไทยจะพบว่าหลายสำนวนที่สะท้อนให้เห็นถึงความคิดของคนไทยว่าไม่ชอบแสดงความขัดแย้งกับผู้อื่น เช่น “หมากัดต่อยยากัดต่อบ” “อย่าเอาพิมเสนไปแลกกับเกลือ” “เอาทองไปรูดกระเบื้อง”

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงน่าสนใจอย่างยิ่งว่าคนไทยเลือกใช้กลวิธีใดบ้างในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และเมื่อสืบค้นงานวิจัยเกี่ยวกับการยุติความขัดแย้งของคนไทยพบว่า การศึกษาทางด้านภาษาพบว่ามีเพียง 2 เรื่อง คือ งานวิจัยเรื่อง “Dividing the rice: A microanalysis mediator’s role in a Northern Thai negotiation” ของ Bilmes (1992) และงานวิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลนาดินตา อำเภอมืองเลย จังหวัดเลย” ของพรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์ (2550) งานวิจัยทั้งสองเรื่องนี้ศึกษาการใช้ภาษาในการยุติความขัดแย้งของคนกลาง ยังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาประเด็นดังกล่าวเพื่อตอบคำถามว่าผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีใดบ้างในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้แนวคิดทางด้านวจนปฏิบัติศาสตร์และสนทนาวิเคราะห์ ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยในอีกมุมมองหนึ่งที่ยังไม่มีผู้สนใจศึกษามากนัก

บทความวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรก ผู้วิจัยกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์และวิธีการดำเนินการวิจัย ส่วนที่สองนำเสนอเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

สำหรับแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดเรื่องการสนทนาที่มีความขัดแย้ง แนวคิดการสนทนาวิเคราะห์ แนวคิดเรื่องวจนกรรม และแนวคิดเรื่องกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของ Vuchinich (1990) ซึ่งผู้วิจัยจะกล่าวถึงพอสังเขป ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องการสนทนาที่มีความขัดแย้ง (conflict talk)

คำว่า “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” มีนิยามที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยให้นิยามคำนี้ว่า “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ตามแนวคิดของ Grimshaw (1990)

Vuchinich (1990) และ Muntigl and Turnbull (1998) ดังนี้

“สถานการณ์การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายมีความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกัน และต่างฝ่ายต่างก็แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นออกมาอย่างตรงไปตรงมาหรืออย่างอ้อม ๆ ด้วยวัจนภาษาหรืออวัจนภาษา ทั้งนี้ จะต้องประกอบด้วยการผลิตการสนทนาอย่างน้อย 3 ผลัด ในผลัดแรก ผู้พูดคนที่ 1 กล่าวถ้อยคำใดถ้อยคำหนึ่ง ผลัดต่อมาผู้พูดคนที่ 2 กล่าวแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 1 และในผลัดที่สาม ผู้พูดคนที่ 1 กล่าวแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 2 หรือกล่าวสนับสนุนถ้อยคำของตนเองที่กล่าวไว้ในผลัดแรก ลำดับของการสนทนาจะดำเนินต่อไปในลักษณะดังกล่าวนี้และสิ้นสุดลงเมื่อการกล่าวถ้อยคำแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมสนทนานั้นยุติลง” (Grimshaw, 1990: 1; Vuchinich, 1990: 119)

2. แนวคิดสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis)

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนาที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณาการสนทนาที่มีความขัดแย้งและการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง มีดังนี้

2.1 ผลัดการสนทนา (turn)

Sacks, Schegloff and Jefferson (1974) กล่าวว่าไว้ว่าการสนทนาจะต้องประกอบด้วยผู้ร่วมสนทนาจำนวนสองคนขึ้นไปและแบ่งออกเป็นสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้พูด อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ฟัง ทั้งสองฝ่ายจะต้องผลัดกันพูดและผลัดกันฟัง ในช่วงที่เปลี่ยนผลัดกันเป็นผู้พูดและผู้ฟังนั้นอาจเกิดการพูดพร้อมกันขึ้นได้ Zimmerman and West (1975) ได้จำแนกการพูดพร้อมกันออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การพูดซ้อน (overlaps) เป็นการพูดพร้อมกันในระหว่างที่กำลังจะเปลี่ยนผลัดการสนทนา 2) การพูดแทรก (interruptions) การพูดในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นในระหว่างที่คู่สนทนางำลังสนทนากันอยู่

2.2 การเงียบ (silence)

Sacks, Schegloff and Jefferson (1974) ได้อธิบายเกี่ยวกับการเงียบในระหว่างเปลี่ยนผลัดการสนทนาไว้ว่ามี 3 ลักษณะ คือ 1) การเงียบในระหว่างที่กำลังจะเปลี่ยนผลัดการสนทนา ซึ่ง Jefferson (1989) ได้อธิบายว่าโดยทั่วไปแล้วความเงียบในลักษณะนี้จะไม่นานเกิน 1 วินาที 2) การเงียบในระหว่างการสนทนา และ 3) การเงียบหลังจากที่อีกฝ่ายเปลี่ยนผลัดมาให้ อาจเกิดจากไม่มีอะไรจะพูด ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย

2.3 การปิดการสนทนา (conversation closing)

Schegloff and Sacks (1973: 296 - 299) เสนอว่าการสนทนาจะยุติลงได้ต้องประกอบด้วยถ้อยคำ 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการเสนอข้อยุติการสนทนา และส่วนที่สองเป็นการยอมรับข้อเสนอ Button (1990: 341) และ Liddicoat (2007: 255 - 264) อธิบายไว้ว่า รูปแบบการกล่าวปิดการสนทนามีหลายรูปแบบ รูปแบบที่มักจะนำมาใช้ เช่น กล่าวถึงการสนทนาครั้งต่อไป กล่าวแสดงความรู้สึกยินดีที่ได้สนทนากัน กล่าวถึงสิ่งที่กระทำไว้ก่อนหน้านี้ อย่างไรก็ตาม Traugott and Pratt (1980) กล่าวว่าในบางครั้งคู่สนทนาอาจจะปิดการสนทนาโดยไม่กล่าวถ้อยคำใด ๆ เลยก็ได้ แต่ใช้วิธีการเทียบแทน

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องผลัดการสนทนา การพูดแทรก และการเทียบ มาพิจารณาประกอบกับนิยามความหมาย “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นว่าบทสนทนาใดบ้างเป็นบทสนทนาที่มีความขัดแย้ง ส่วนแนวคิดเรื่องการปิดการสนทนาจะนำมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ว่าคู่สนทนาต้องการยุติการสนทนาหรือไม่

3. แนวคิดเรื่องวัจนกรรม

Searle (1969) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าการที่จะตัดสินว่าถ้อยคำใดมีเจตนาอย่างไร เราไม่สามารถพิจารณาภาษาที่ปรากฏเพียงอย่างเดียวได้ แต่ต้องพิจารณาเงื่อนไขต่าง ๆ ในบริบทการสื่อสารด้วย เพราะบางครั้งรูปภาษาอาจไม่ตรงกับเจตนาที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ เงื่อนไขในการแสดงวัจนกรรมที่ Searle เสนอไว้มี 4 ประการ คือ

1) เงื่อนไขเนื้อความ (propositional content) คือ รายละเอียดที่เป็นเนื้อหาของถ้อยคำนั้น

2) เงื่อนไขเบื้องต้นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน (preparatory precondition) คือ เงื่อนไขเบื้องต้นเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อที่ผู้พูดและผู้ฟังมีมาก่อน

3) เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition) คือ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการที่แท้จริงของผู้พูดที่กล่าวถ้อยคำนั้น

4) เงื่อนไขจำเป็นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสาระสำคัญ (essential condition) คือ จุดมุ่งหมายของการสื่อเจตนา (Searle, 1969 อ้างถึงใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2553: 9 - 11)

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวนี้มาใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินหรือจำแนกถ้อยคำที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งว่าเป็นวัจนกรรมประเภทใด เช่น การขอร้อง การขอโทษ การสั่ง เป็นต้น

4. แนวคิดเรื่องกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของ Vuchinich (1990)

การยุติความขัดแย้งเป็นประเด็นที่มีผู้ศึกษาวิจัยและเสนอแนวคิดไว้อย่างกว้างขวาง ในการศึกษาทางด้านภาษานั้น ผู้วิจัยได้พบว่ามีแนวคิดของ Vuchinich (1990: 123 - 135) ที่เสนอไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดที่ Vuchinich มาใช้เป็นเกณฑ์ในการจำแนกกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง กลวิธีที่ Vuchinich เสนอไว้ 5 ประการ มีดังนี้

- 1) การยอมตาม คือ การยอมรับความคิดเห็นหรือยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายเพื่อให้ความขัดแย้งยุติลง
- 2) การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม คือ การให้บุคคลที่สามซึ่งมีอำนาจเหนือกว่าบังคับให้ทั้งสองฝ่ายยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้น
- 3) การประนีประนอม คือ การเสนอเงื่อนไขที่เป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่ายเพื่อให้ความขัดแย้งยุติลง
- 4) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา คือ การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลที่สามเปลี่ยนประเด็นการสนทนาเพื่อให้การสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้งอยู่ในขณะนั้นยุติ
- 5) การออกจากสถานการณ์ คือ การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งออกจากสถานการณ์ที่กำลังมีความขัดแย้งเพื่อให้ความขัดแย้งยุติลง

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริง จำนวนทั้งสิ้น 151 บท พบว่า ผู้พูดภาษาไทยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้กลวิธีทางภาษา 6 กลวิธี คือ การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การยอมตาม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การประนีประนอม และการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่สาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การออกจากสถานการณ์ คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งถอนตัวออกจากวงสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้ง ซึ่งอาจจะกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางเพื่อให้อีกฝ่ายทราบว่าตนเองต้องการยุติการสนทนา (Vuchinich, 1990: 132) กลวิธีการออกจากสถานการณ์จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ

ก. การออกจากสถานการณ์แบบตรง หมายถึง การกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่แสดงให้เห็นว่าต้องการถอนตัวออกจากวงสนทนาอย่างชัดเจน โดยที่ไม่สามารถตีความเป็นเจตนาอื่นได้ การออกจากสถานการณ์ลักษณะนี้มีดังนี้

1) การเดินออกจากวงสนทนา คือ การเดินออกจากวงสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยไม่ได้ถูกบังคับและไม่มีการกล่าวปิดการสนทนา

ตัวอย่าง

นางสาว ก. กำลังขจัดคราบรอยนํ้าอยู่ นาย ข. จึงเสนอว่าควรใช้นํ้ายาสำหรับขัดรถโดยเฉพาะ แต่นางสาว ก. เห็นว่านํ้ายาที่ตนใช้สามารถขจัดคราบได้ ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) นาย ข. : น่าจะใช้นํ้ายาสำหรับขัดรถนะครับ. ยิงรถสีขาวด้วยเดี๋ยวลีจะต่างครับ.
- (2) นางสาว ก. : เคยใช้แล้วค่ะ. ไม่เห็นเป็นอะไรนะคะ.
- (3) นาย ข. : ไม่ได้เลยครับสิรถเนี่ย. เราต้องระวังเป็นพิเศษ. จะใช้อะไรสุมสีสุมห้าไม่ได้นะครับ.
- (4) นางสาว ก. : **(เดินออกจากวงสนทนา)**

จะเห็นว่า นางสาว ก. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยเดินออกจากวงสนทนาไป ซึ่งนาย ข. น่าจะตีความได้ว่านางสาว ก. ต้องการยุติการสนทนาจึงไม่กล่าวถ้อยคำโต้แย้งอีก

คลอสเนอร์ (2537: 257) กล่าวว่า คนไทยมักจะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเมื่อมีความขัดแย้งกัน แต่จะระบายความโกรธออกมาทางอ้อม อาทิ พุดนินทาลับหลัง พุดประชดประชัน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยมีลักษณะนิสัยสอดคล้องกับที่คลอสเนอร์กล่าวไว้ เช่น

- นาง ก. : **(เดินออกจากวงสนทนา)** แหมเกิดมาหน้าตาทุเรศแล้วนิสัยยังทุเรศ.

2) การผัดเวลา คือ การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาที่กำลังดำเนินอยู่ออกไปภายหลัง กลวิธีนี้แสดงให้เห็นอีกฝ่ายเห็นอย่างชัดเจนว่าต้องการถอนตัวออกจากวงสนทนา ถ้อยคำที่ปรากฏใช้คือ “ค่อยคุยกัน” “ค่อยพุดกัน” “ค่อยว่ากัน” “ขอคิดดูก่อน”

ตัวอย่าง

น้องสาวมาปรึกษาพี่สาวเรื่องการไปร่วมชุมนุมประท้วงทางการเมือง ซึ่งพี่สาวไม่เห็นด้วยเนื่องจากกังวลว่าน้องสาวจะได้รับอันตรายจึงทำให้เกิดการโต้เถียงกัน

- (1) น้องสาว : ถ้าทุกคนคิดอย่างนี้บ้านเมืองเราจะเป็นยังไงล่ะ.
- (2) พี่สาว : แล้วแกคิดว่าการออกไปประท้วงบ้างบอเนี่ยจะช่วยอะไรประเทศได้.
- (3) น้องสาว : อย่างน้อยก็ดีกว่าไม่ได้ทำอะไร.
- (4) พี่สาว : *เอาไว้ค่อยคุยวันหลังก็แล้วกัน.* (เดินออกจากวงสนทนา)

จะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 4 พี่สาวได้ผัดเวลาที่จะสนทนาเรื่องการไปร่วมชุมนุมประท้วงทางการเมือง พร้อมทั้งเดินออกจากวงสนทนาไป ซึ่งน้องสาวไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งพี่สาวอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลวิธีการผัดเวลาพบว่า ผู้ที่กล่าวผัดเวลามักจะเดินออกจากวงสนทนาไปทันทีที่กล่าวถ้อยคำจบ และผู้กล่าวผัดเวลาส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสูงกว่าอีกฝ่าย การผัดเวลาจึงมีลักษณะเหมือนสิ่งให้อีกฝ่ายยุติการสนทนา กลวิธีนี้จึงทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสนยุติลงได้ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตามในกรณีที่ผู้กล่าวผัดเวลาที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้ที่กล่าวผัดเวลาจะใช้ถ้อยคำที่สุภาพมากขึ้น เช่น

ลูกสาว : *หนูขอคิดดูก่อน แล้วจะบอกพ่ออีกทีนะว่าจะทำต่อรีเปล่า.*

3) การกล่าวตัดบท ในที่นี้หมายถึง การกล่าวข้อสรุปเกี่ยวกับประเด็นที่ขัดแย้งกันอยู่เพื่อให้อีกฝ่ายยุติการพูดโต้แย้ง กลวิธีนี้มักจะปรากฏใช้คำว่า “เอาละ” “เอาเถอะ” “ไม่เป็นไร” “ช่างมันเหอะ”

ตัวอย่าง

พี่สาวพบว่าผ้าไหมที่ตนเพิ่งซื้อมาหายไป 2 ผืน จึงสนทนาไปกับน้องสาว แต่ทั้งสองมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

- (1) พี่สาว : แล้วรู้ได้ยังไงว่าเค้าหยิบใส่ถุงมาครบ.
- (2) น้องสาว : ก็เราซื้อทุกครั้ง มันก็ไม่เคยขาดนี่.
- (3) พี่สาว : *เอาละ ๆ ช่างมันเหอะ. เดี่ยวพี่โทรถามที่ร้านเอง.*
ไปเก็บของไป.
- (4) น้องสาว : (เดินออกจากวงสนทนา)

จะเห็นว่า พี่สาวได้สรุปว่าจะสอบถามเรื่องดังกล่าวจากทางร้านเอง พร้อมทั้งสั่งให้น้องสาวออกจากวงสนทนา น้องสาวซึ่งมีความอาวุโสน้อยกว่าจึงยอมกระทำตามความคิดเห็นและคำสั่งของพี่สาว การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

4) การบอกปิด ในที่นี้หมายถึง การปฏิเสธที่จะสนทนาโดยบอกให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายไปสนทนากับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องนั้นโดยตรง แม้ว่า การบอกปิดจะเป็นการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา แต่กลวิธีนี้ไม่ได้ทำให้ฝ่ายที่ถูกปฏิเสธต้องรู้สึกเสียหน้ามากเพราะการปฏิเสธที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกิดจากความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน แต่เป็นเพราะไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องนั้น

ตัวอย่าง

ลูกค้าไปซื้อตุ๋นในช่วงที่ร้านใกล้จะปิดบริการแล้ว เจ้าของร้านจึงบอกว่าจะไปส่งสินค้าให้ในวันถัดไป แต่ลูกค้าต้องการให้มาส่งสินค้าในวันนั้นเลย

- (1) เจ้าของร้าน : มันเย็นแล้ว. ไปไม่ทันหรอก. เด็กมันจะต้องกลับไปฝั่งนู้นแล้ว.
- (2) ลูกค้า : แค่นี้เอง. ไม่ถึงครึ่งชั่วโมงหรอก. แป็บเดียวเองนะ.
- (3) เจ้าของร้าน : *ไปคุยกับเด็กมันเองแล้วกัน.*
- (4) ลูกค้า : (เดินไปสนทนากับพนักงานส่งสินค้า)

จะเห็นว่า เจ้าของร้านยุติการสนทนาโดยบอกปิดให้ลูกค้าไปสนทนากับพนักงานส่งสินค้าเอง ลูกค้าซึ่งทราบที่อยู่แล้วว่าผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องดังกล่าวคือพนักงานส่งสินค้า ลูกค้าจึงยอมยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งกับเจ้าของร้าน

5) การขอออกจากวงสนทนา เป็นการกล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการออกจากวงสนทนา ถ้อยคำที่ใช้มักจะปรากฏคำว่า “ขอตัว” และตามด้วยการขยาดความให้อีกฝ่ายทราบว่าจะออกจากวงสนทนาไปทำอะไร การขอออกจากวงสนทนาลักษณะนี้ไม่ทำให้ฝ่ายที่ถูกปฏิเสธรู้สึกเสียหน้ามากเนื่องจากมีเหตุจำเป็นที่จะต้องออกจากวงสนทนา อย่างไรก็ตามเหตุผลที่นำมาอ้างนั้นจะต้องสมเหตุสมผล ไม่เช่นนั้นน่าจะสร้างความขัดแย้งมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นได้

ตัวอย่าง

ลูกน้องมาปรึกษาหัวหน้าเรื่องงบประมาณในการจัดโครงการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากทางกองแผนงานต้องการให้ปรับลดงบประมาณลง

- (1) ลูกน้อง : แต่ว่ากองแผนเค้าส่งกลับมาให้แก้. เค้าไม่ให้ใช้เกินสามแสนค่ะ.
- (2) หัวหน้า : คุณทำได้หรือสามแสน. ถ้าทำได้คุณตัดไปเลยไม่ต้องมาถามผม
- (3) ลูกน้อง : *ฉันหนูขอตัวไปส่งโครงการกลับไปให้เค้าก่อนนะคะ.*
- (4) หัวหน้า : (เจียบ)

จะเห็นว่า ลูกน้องยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยกล่าวขออนุญาตออกจากวงสนทนา ซึ่งเหตุผลที่ลูกน้องนำมาอ้างนั้นมีความสมเหตุสมผล การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงยุติลง

6) การบอกว่าต้องการยุติการสนทนา เป็นการกล่าวถ้อยคำที่แสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าไม่ต้องการสนทนาต่อ ถ้อยคำที่มักปรากฏ ได้แก่ คำว่า “ไม่เถียงแล้ว” “ขี้เกียจเถียง”

ตัวอย่าง

เด็กหญิง ก. และเด็กหญิง ข. ได้กล่าวถึงครูคนหนึ่ง แต่ทั้งสองออกเสียงชื่อของครูผิดเพี้ยนจึงทำให้เกิดการโต้เถียงกัน

- (1) เด็กหญิง ข. : ไม่ใช่. เราหมายถึงครูณัฐราวดีที่สอนศิลปะ.
- (2) เด็กหญิง ก. : ก็เมื่อกี้เธอบอกครูณัฐวดี.
- (3) เด็กหญิง ข. : เราไม่ได้พูด.
- (4) เด็กหญิง ก. : *โห้ย ! เราขี้เกียจเถียงกับเธอ.* (หันไปพูดกับเด็กหญิง ค.)
นี่เธอลองกินเครปเรามา

จะเห็นว่า เด็กหญิง ก. ได้กล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการยุติการสนทนา พร้อมทั้งเปลี่ยนไปสนทนากับเด็กหญิง ค. การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงยุติลง

ข. การออกจากสถานการณ์แบบอ้อม คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางว่าไม่ต้องการสนทนาต่อ แต่ยังคงนั่งอยู่ในวงสนทนา กลวิธีการออกจากสถานการณ์ในลักษณะนี้มี 2 กลวิธี ได้แก่

1) การเงียบ (Silence) ในงานวิจัยนี้ คือ การไม่กล่าวถ้อยคำในผลัดการสนทนาของตนเอง (Sack et al., 1974) ซึ่งจะต้องเกิดจากความต้องการของตนเอง ไม่ได้เกิดจากการถูกสั่งหรือบังคับ

Oduro – Frimpong (2007: 164 - 167) กล่าวถึงหน้าที่ของการเงียบในบริบทการสนทนาที่มีความขัดแย้งกันไว้ 3 ประการ คือ 1) ช่วยทำให้ความขัดแย้งไม่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น เนื่องจากหลีกเลี่ยงการโต้แย้งกันในเวลาที่กำลังโกรธ 2) ช่วยให้คู่สนทนากลับมาสนทนากันต่อได้อีกหลังจากที่ต่างฝ่ายต่างได้ลดอารมณ์โกรธของตนเองลง และ 3) ช่วยทอเวลาให้คู่สนทนามีโอกาสตัดสินใจเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมที่สุด

ตัวอย่าง

นาง ก. นางสาว ข. นางสาว ค. และนาย ง. ไปรับประทานอาหารที่ร้านแห่งหนึ่ง
นาง ก. และบริกรมีความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องปริมาณข้าวสวยที่จะสั่ง

- (1) บริกร : โถนึ่งไม่เยอะหรือครับ. คุณทานกันสี่คนนะพอดีเลยครับ.
 (2) นาง ก. : เยอะไปน้อง. พี่กินไม่หมดหรอก. พวกพี่กินแต่กับไม่ค่อยชอบกินข้าว.
 (3) บริกร : **(เงียบ)** แล้วเครื่องดื่มล่ะครับ. เอาอะไรดี.
 (4) นาง ก. : เอาน้ำเปล่าจ๊ะ.

จะเห็นว่า บริกรได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้กลวิธีการเงียบ เมื่อบริกรเงียบ นาง ก. ก็ไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งบริกรอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงยุติลง

2) การเปลี่ยนคู่สนทนา หมายถึง การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งยุติการสนทนาที่กำลังดำเนินอยู่อย่างกะทันหัน โดยไม่กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางใด ๆ ให้อีกฝ่ายรับรู้ จากนั้นไปเริ่มสนทนากับบุคคลอื่น

การเปลี่ยนคู่สนทนาสามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้เนื่องจากผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนไปสนทนากับบุคคลอื่น แต่ในทางกลับกันกลวิธีนี้อาจทำให้ความขัดแย้งรุนแรงมากขึ้นได้ หากยังสนทนาประเด็นเดิมหรือเกี่ยวข้องกับ

ประเด็นที่ขัดแย้งกัน ฝ่ายที่ถูกปฏิเสธการสนทนาก็อาจจะรู้สึกไม่พอใจซึ่งจะส่งผลให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงมากขึ้นได้

ตัวอย่าง

นาง ก. จะไปซื้อหมูปิ้งให้สุนัขที่เลี้ยงไว้ เมื่อเห็นแม่ค้าขายผักมา นาง ก. จึงจะสอบถามว่าร้านหมูปิ้งเปิดหรือไม่ แต่นาย ข. เห็นว่าไม่ควรทำเช่นนั้น

- (1) นาย ข. : ทำจะบ้า.
- (2) นาง ก. : แล้วมันบ้าตรงไหน. หนูจะถามแม่ค้าขายผัก ไม่ได้บอกว่า จะซื้อหมูปิ้งจากแม่ค้าขายผักซะหน่อย.
- (3) นาย ข. : แล้วไปถามเค้ามันไม่บ้าเหรอ.
- (4) นาง ก. : (หันไปสนทนากับหลานสาวนาง ค. ที่เดินผ่านมา) **วันนี้ไปโรงเรียนแต่เช้าเชียวนะ.**

จากตัวอย่างจะเห็นว่า นาง ก. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยการเปลี่ยนไปสนทนากับหลานสาวของนาง ค. แทน ซึ่งนาย ข. น่าจะตีความได้ว่านาง ก. ต้องการยุติการสนทนาจึงไม่ได้กล่าวถ้อยคำใด ๆ อีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงยุติลง

2. การใช้อำนาจ หมายถึง การใช้อำนาจบังคับให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้วิจัยจัดให้การใช้อำนาจเป็นกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เพราะเมื่อฝ่ายที่มีอำนาจมากบังคับให้ฝ่ายที่มีอำนาจน้อยกระทำตามความคิดเห็นของตน ฝ่ายที่มีอำนาจน้อยก็ยอมกระทำตามเนื่องจากเกรงกลัวผลที่จะตามมา หากไม่กระทำตามความคิดเห็นของฝ่ายที่มีอำนาจมาก เมื่อฝ่ายหนึ่งยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งย่อมยุติลง กลวิธีการใช้อำนาจแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสั่งและการกล่าวข่มขู่

2.1 การสั่ง หมายถึง การที่ผู้พูดพยายามจะให้ผู้ฟังกระทำตามที่ผู้พูดต้องการ เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังสามารถกระทำสิ่งที่ผู้พูดสั่งได้ แต่ผู้ฟังจะไม่กระทำสิ่งนั้น หากผู้พูดไม่สั่งและในสถานการณ์นั้นผู้พูดจะต้องมีอำนาจเหนือกว่าผู้ฟัง (Searle, 1969) กลวิธีคำสั่งเพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งจะอยู่ในรูปประโยคคำสั่ง ซึ่งมีทั้งหมด 3 ลักษณะ คือ

1) การสั่งให้อีกฝ่ายกระทำตามความคิดเห็นของตน

ตัวอย่าง

แม่บอกให้ลูกขายนำรถจักรยานยนต์มาจอดในบ้าน แต่ลูกชายมีความคิดเห็นขัดแย้งกับแม่ ทั้งสองจึงโต้เถียงกันเรื่องการใช้รถจักรยานยนต์

- (1) แม่ : ไม่ต้องไปแล้ว. ไว้ค่อยไปเอาพรุ่งนี้ก็แล้วกัน.
- (2) ลูกชาย : ไปเอาวันนี้แหละ. แค่นี้เอง.
- (3) แม่ : **เอารถเข้าบ้านเดี๋ยวนี้เลย.**
- (4) ลูกชาย : (นำรถจักรยานยนต์มาจอดในบ้าน)

จะเห็นว่า แม่ได้ใช้อำนาจของตนเองสั่งให้ลูกขายนำรถจักรยานยนต์มาจอดในบ้าน ลูกชายซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าย่อมเกิดความเกรงกลัวจึงยอมกระทำตามคำสั่งของแม่ เมื่อลูกชายกระทำตามแม่สั่ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

2) การสั่งให้อีกฝ่ายยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ตัวอย่าง

เจ้าของร้านสังเกตเห็นว่าพนักงานต้อนรับไม่ได้ประจำอยู่ที่หน้าร้านจึงเรียกมาตำหนิ ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีเหตุผลจึงทำให้เกิดการโต้เถียงกัน

- (1) เจ้าของร้าน : หน้าที่เรารับลูกค้า. เราก็ต้องอยู่หน้าร้าน.
- (2) พนักงาน : แต่มันไม่มีใคร. หนูเลยเข้าไปสั่งอาหารให้ลูกค้า.
- (3) เจ้าของร้าน : **ไม่ต้องมาเถียง.** ไปเฝ้าหน้าร้านเลยไป.
- (4) พนักงาน : (เจ็บบ)

จะเห็นว่า เจ้าของร้านได้ใช้อำนาจความเป็นผู้บังคับบัญชาสั่งให้พนักงานยุติการกล่าวโต้แย้ง พนักงานซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าย่อมเกิดความเกรงกลัวจึงยอมยุติการโต้แย้ง

3) การสั่งให้อีกฝ่ายออกจากวงสนทนา

ตัวอย่าง

แม่เข้ามาในห้องของลูกชายแล้วพบว่าลูกชายกำลังอ่านหนังสือเกี่ยวกับเกมออนไลน์ จึงกล่าวตำหนิว่าทำไมไม่อ่านหนังสือเรียน ลูกชายซึ่งมีความคิดเห็นขัดแย้งกับแม่ จึงกล่าวโต้เถียงแม่

- (1) แม่ : อ่านบททวนใจว่าที่เรียนมาจะรู้เรื่องบ้างรีเปล่า.
 (2) ลูกชาย : ไม่ต้องทบทวนหรือแม่. เรียนในห้องก็รู้เรื่องหมดแล้ว.
 (3) แม่ : *ไปไกล ๆ เลยไป.*
 (4) ลูกชาย : (เดินออกจากวงสนทนา)

จะเห็นว่า แม่ได้สั่งให้ลูกชายออกไปจากวงสนทนา ลูกชายซึ่งมีอำนาจน้อยกว่า ย่อมเกิดความเกรงกลัวและยอมออกจากวงสนทนา การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงยุติลง

2.2 การกล่าวข่มขู่ คือ การกล่าวถ้อยคำใดถ้อยคำหนึ่งเพื่อให้ผู้ฟัง กระทำสิ่งที่ผู้ฟังไม่พึงปรารถนา ซึ่งหากผู้ฟังไม่ยินยอมกระทำตาม ผู้พูดจะกระทำสิ่งที่ก่อให้เกิดผลในทางลบแก่ผู้ฟัง (Limberg, 2009: 164) ผู้วิจัยจัดให้การกล่าวข่มขู่เป็นกลวิธียุติ การสนทนาที่มีความขัดแย้ง เพราะการที่ฝ่ายหนึ่งกล่าวข่มขู่อีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ถูกข่มขู่ ย่อมเกรงกลัวผลที่จะตามมาจึงยอมกระทำตามความคิดเห็นของฝ่ายที่กล่าวข่มขู่ เมื่อฝ่าย หนึ่งยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันอยู่ย่อม ยุติลง กลวิธีการกล่าวข่มขู่เพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งจะอยู่ในรูปประโยคเงื่อนไข

ตัวอย่าง

แม่พาลูกสาวมาว่ายน้ำที่สระว่ายน้ำแห่งหนึ่ง ลูกสาวต้องการให้แม่เช่าโคม ให้แก่ตน ในขณะที่แม่มีความคิดเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองเงิน

- (1) แม่ : ไปเล่นเฉย ๆ นั้นแหละ. วันนี้หมดไปหลายบาทแล้ว.
 (2) ลูกสาว : แค่นี้สิบาทเองแม่.
 (3) แม่ : น้อย่าพูดมาก. *ถ้าพูดมากนักก็ไม่ต้องเล่น. จะพากลับบ้าน เลย.*
 (4) ลูกสาว : (เงียบ)

จะเห็นว่า แม่ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยสั่งให้ลูกสาวยุติการโต้เถียง พร้อมทั้งกล่าวข่มขู่ว่าจะพากลับบ้านทันที ลูกสาวซึ่งมีความเกรงกลัวผลที่จะตามมาหาก ไม่กระทำตามที่แม่สั่งจึงยอมยุติการโต้เถียง การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันจึงยุติลง

3. การยอมตาม คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวถ้อยคำหรือแสดง กิริยาท่าทางให้อีกฝ่ายรับรู้ว่าคุณยอมรับฟังความคิดเห็นหรือยินยอมจะกระทำตาม ความคิดเห็นของอีกฝ่าย การยอมกระทำตามในลักษณะนี้จะต้องไม่เกิดจากการ ถูกบังคับ (Vuchinich, 1990: 123) กลวิธีการยอมตามมีทั้งหมด 3 ลักษณะ คือ

ก. การยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย หมายถึง การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางว่ายินยอมจะกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายโดยที่มีได้ถูกบังคับหรือขอร้องให้กระทำ ถ้อยคำที่ใช้แสดงความยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายได้แก่ คำว่า “ค่ะ” “ครับ” “จ้ะ” “ก็ได้” “ตกลง” ส่วนกิริยาท่าทางที่ใช้แสดงความยินยอมกระทำตาม ได้แก่ การพยักหน้า และการกระทำสิ่งที่เป็นความคิดเห็นของอีกฝ่าย

ตัวอย่าง

หลานสาวมาขออนุญาตว่าจะไปทำการบ้านที่บ้านของเพื่อนร่วมชั้นเรียน แต่ย่ามีความคิดเห็นว่าหลานควรทำการบ้านด้วยตัวเอง ทั้งสองฝ่ายจึงพูดจาโต้เถียงกัน

- (1) ย่า : แล้วเอ็งไม่ถามครูเค้า. ครูเค้าต้องเก่งกว่าเพื่อนเอ็ง.
- (2) หลานสาว : ถามเพื่อนดีกว่าย่า. ถามครูหนูก็โดนด่าซิ.
- (3) ย่า : *(พยักหน้าให้หลาน)*
- (4) หลานสาว : (เดินออกจากวงสนทนาไป)

จะเห็นว่า ย่าได้พยักหน้าให้หลานสาวทราบว่ายินยอมให้ไปทำการบ้านกับเพื่อน ซึ่งหลานสาวก็สามารถตีความได้ว่า การพยักหน้าของย่านั้นมีเจตนาอย่างไรจึงเดินออกจากวงสนทนาไป การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงยุติลง

ข. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษที่กล่าวถ้อยคำขัดแย้งกับอีกฝ่ายหนึ่ง กลวิธีนี้จะต้องเกิดจากความต้องการที่จะขอโทษอย่างแท้จริงและต้องไม่ถูกบังคับหรือขอร้องให้กล่าวถ้อยคำนั้น ถ้อยคำที่ปรากฏใช้ได้แก่ “ขอโทษ”

ตัวอย่าง

ลูกค้าไม่พอใจที่บริกรเสิร์ฟอาหารผิดโต๊ะ ผู้จัดการร้านจึงมาสนทนากับลูกค้า

- (1) ผู้จัดการร้าน : น้องเค้าเพิ่งมาใหม่ นะคะ. ยังไม่ค่อยรู้เรื่อง.
- (2) ลูกค้า : ที่นี่ไม่มีการอบรมพนักงานก่อนทำงานหรอกคะ.
- (3) ผู้จัดการร้าน : *ขอโทษจริง ๆ นะคะ.* น้องเค้าไม่ได้ตั้งใจคะ. เดี่ยวหนูจะเร่งในครัวให้ทำอาหารมาให้ใหม่เลยนะคะ. *ต้องขอโทษด้วยนะคะ.*
- (4) ลูกค้า : (เงียบ)

จะเห็นว่า ผู้จัดการร้านได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษและเสนอว่าจะรับนำอาหารที่สั่งไว้มาให้ เมื่อผู้จัดการร้านกล่าวขอโทษและแสดงเจตนาที่จะแก้ไขความผิดพลาดให้ การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ค. การกล่าวปฏิเสธว่าไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้ง คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวปฏิเสธว่าไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้งกับอีกฝ่ายโดยที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือขอร้องให้กล่าวถ้อยคำนั้น ถ้อยคำที่ปรากฏ ได้แก่ “พูดเล่น” “ไม่ได้หมายความว่าอย่างนั้น”

ตัวอย่าง

นางสาว ก. และ นางสาว ข. สนทนากันเรื่องเสื้อผ้าที่จะสวมใส่ไปงานแต่งงาน
นางสาว ค. แต่ทั้งสองคนมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน

- (1) นางสาว ข. : อ้อ ! ก็พ่อแม่แก่ผลิตเงินได้เองนี่นะ.
- (2) นางสาว ก. : (มองหน้านางสาว ข. อย่างไม่พอใจ)
- (3) นางสาว ข. : *ฉันพูดเล่นนะ.*
- (4) นางสาว ก. : (เงียบ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า นางสาว ข. ได้กล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้งกับนางสาว ก. เพียงแต่พูดหยอกล้อเท่านั้น การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงยุติลง

4. การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา หมายถึง การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนประเด็นการสนทนาจากประเด็นที่ขัดแย้งกันอยู่ไปเป็นประเด็นอื่นเพื่อให้การสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้งได้ยุติลง (Vuchinich, 1990: 130) แต่ในบางครั้งผู้ร่วมสนทนาอาจจะเปลี่ยนประเด็นการสนทนาไปโดยไม่ได้กล่าวถ้อยคำใด ๆ ให้อีกฝ่ายทราบว่าการต้องการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

Vuchinich อธิบายไว้ว่ากลวิธีนี้มีข้อดีคือทำให้คู่สนทนาไม่รู้สึกรู้ว่าใครเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ แต่อาจทำให้เกิดการตีความเจตนาผิดได้ เนื่องจากไม่ได้แสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการยุติการสนทนา กลวิธีนี้จะทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับประเด็นที่นำมาสนทนาใหม่ด้วย หากประเด็นนั้นยังคงเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ขัดแย้งกันอยู่ คู่สนทนาอาจจะมีความขัดแย้งกันรุนแรงมากขึ้น

ตัวอย่าง

- เด็กหญิง ก. และเด็กหญิง ข. ได้สนทนากันเรื่องปากกาที่เด็กหญิง ก. ชื้อมา
- (1) เด็กหญิง ข. : วันนั้นเราก็ก๊ไปก๊กับเธอ. รากามันติดอยู่ณะเจ็ดสิบเก๊. ไม่ใช่แปดสิบเก๊.
- (2) เด็กหญิง ก. : แปดสิบเก๊. เจ็ดสิบเก๊น่ะมันอีกแห่งนึ่ง แห่งสี่เซียว ๆ นั้น
- (3) เด็กหญิง ข. : *ไอ้การตูนเรื่องนึ่งนี้ไม่ค่อยสนุกเลยเนอะ.*
- (4) เด็กหญิง ก. : เออใช่. เราอ่านแล้วเราก็ก๊ไม่ชอบเหมือนกัน.

จากตัวอย่างจะเห็นว่า เด็กหญิง ข. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยเปลี่ยนไปสนทนาเรื่องหนังสือการ์ตูน การสนทนาที่มีความขัดแย้งเรื่องราคาปากกาจึงยุติลง

5. การประนีประนอม Vuchinich (1990: 126) อธิบายถึงกลวิธีการประนีประนอมไว้ว่า หมายถึง การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งเสนอเงื่อนไขให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่าย เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งได้ยุติลง กลวิธีนี้มีลักษณะต่างฝ่ายต่างได้ในสิ่งที่ตนพึงพอใจ หากทั้งสองฝ่ายยอมรับข้อตกลงกันได้ก็จะมีไม่มีใครต้องรู้สึกเสียหน้า

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 นิยามความหมายของคำว่า “ประนีประนอม” ไว้ว่า “ผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่กัน, ประองดองกัน, อะลุ่มอล่วยกัน” จึงอาจกล่าวได้ว่าการประนีประนอมในมุมมองของคนไทยนั้นคือการยอมลดความขัดแย้งหรือความรุนแรงลงโดยไม่จำเป็นต้องมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงใด ๆ ต่อกัน

ในบทความนี้ผู้วิจัยจะพิจารณากลวิธีการประนีประนอมตามนิยามของ Vuchinich และราชบัณฑิตยสถาน เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทสังคมวัฒนธรรมของไทย กลวิธีการประนีประนอมที่พบมี 4 ลักษณะ คือ

ก. การเสนอเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่ทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจ ถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในกลวิธีนี้ คือ “ก็ได้...แต่”

ตัวอย่าง

นางสาว ก. ชักชวนนางสาว ข. ไปแจ้งความดำเนินคดีกับนาย น. ซึ่งเป็นญาติของตนเอง แต่นางสาว ข. เห็นว่าเป็นญาติกันจึงไม่ยอมยกให้ไปแจ้งความ

- (1) นางสาว ข. : คอยดูนะถ้าเธอไปแจ้ง. เตียวคนนนั้นคนนึ่งก็ต้อมาขอให้เธอไปถอนแจ้งความอยู่ดี. ไม่ต้อไปให้เสียเวลาหอก. อายคนเค้าด้วย. ซั้นว่าเธอไปให้แม่มันรับผิดชอบดีกว่า.

- (2) นางสาว ก. : ชั้นว่าก็ไม่ได้เรื่องเหมือนกันแหละ. ไปแจ้งความจับเลยดีกว่า.
 (3) นางสาว ข. : **งั้นเอาอย่างงี้เราแค่ไปแจ้งความว่าของหาย. เดี่ยวตำรวจ
 เขาก็มาสืบเองแหละว่าใครเอาไป. อย่าไปแจ้งจับมันเลย
 เดี่ยวพี่น้องจะทะเลาะกันเปล่า ๆ.**
 (4) นางสาว ก. : **ก็ได้. แต่เธอต้องไปเป็นเพื่อนชั้นนะ.**
 (5) นางสาว ข. : **อ้อ.**

จะเห็นว่า นางสาว ก. ได้เสนอเงื่อนไขกับนางสาว ข. ว่าถ้าตนยอมกระทำตามความคิดเห็นของนางสาว ข. แล้ว นางสาว ข. จะต้องไปสถานีตำรวจกับตน ซึ่งนางสาว ข. ก็ยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว เมื่อต่างฝ่ายต่างยอมรับเงื่อนไข การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงยุติ

ข. การขอให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายมีความใจเย็น ผู้วิจัยจัดให้กลวิธีนี้เป็น การประนีประนอมลักษณะหนึ่ง เพราะการขอร้องให้อีกฝ่ายมีความใจเย็นเป็นการผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่กัน กล่าวคือ ฝ่ายที่ขอร้องต้องยอมลดความโกรธลงจึงจะกล่าวขอร้องอีกฝ่ายหนึ่งได้ และในขณะเดียวกันฝ่ายที่ถูกขอร้องก็ต้องยอมลดความโกรธลงเช่นกัน ถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในกลวิธีนี้คือ คำว่า “ใจเย็น ๆ”

Mulder (1996: 117) กล่าวถึงความใจเย็นของคนไทยว่าเป็นการระงับอารมณ์หรือความรู้สึกที่อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งหากบุคคลใดสามารถทำใจเย็นในขณะที่กำลังโกรธอยู่ได้ก็จะถือว่าบุคคลนั้นสามารถชนะใจตนเอง

ตัวอย่าง

นางสาว ก. ได้เสนอความคิดเห็นว่าควรนำกระเป๋าเดินทางไปฝากที่ตู้รับฝากก่อน แต่ทั้งสองหาตู้รับฝากไม่พบ นางสาว ข. จึงตัดสินใจว่าตนเองจะไม่นำกระเป๋าไปฝากแล้ว

- (1) นางสาว ก. : **ไม่ได้. ยังไงก็ต้องเอาไปฝากไว้. ไม่งั้นเธอจะไปกินข้าวยังง.**
 (2) นางสาว ข. : **ไม่เป็นไรพี่. หนูไม่กินหรอก. หนูจะดูแลไม่ก็ร้านแล้วก็เอา
 กระเป๋าฝากไว้ตรงหน้าร้านนั่นแหละ.**
 (3) นางสาว ก. : **ใจเย็น ๆ. เดี่ยวเราเข้าไปนั่งพักก่อน. แล้วค่อยเดินทางต่อ.**
 (4) นางสาว ข. : **(เจียบแล้วเดินไปนั่งพักที่ประชาสัมพันธ์)**

จากตัวอย่างจะเห็นว่า นางสาว ก. ได้ขอให้นางสาว ข. มีความใจเย็น พร้อมทั้งเสนอแนะให้ไปนั่งพักก่อนแล้วค่อยหาตัวรับฝากกระเป๋า ซึ่งนางสาว ข. ยอมกระทำตามที่นางสาว ก. เสนอ การสนทนาระหว่างนางสาว ก. และนางสาว ข. ซึ่งขัดแย้งกันจึงยุติลง

ค. การขอให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายกระทำตามความคิดเห็นของตน
ผู้วิจัยจัดให้กลวิธีนี้เป็นการประนีประนอมลักษณะหนึ่งเพราะการที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งขอร้องให้อีกฝ่ายกระทำตามความคิดเห็นของตนเหมือนเป็นการผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่อีกฝ่ายคล้ายคลึงกับการขอให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายมีความใจเย็น ถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในกลวิธีคือ “เชื่อ...เถอะ” “เชื่อ...เถอะน่า” “ทำตามที่บอกเถอะ”

ตัวอย่าง

ลูกสาวมาปรึกษาพ่อเกี่ยวกับเรื่องการจัดงานมงคลสมรส แต่พ่อกับลูกสาวมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องของข้าวสวย

- (1) พ่อ : เอาธรรมดา ๆ พอลูก. ไม่ต้องซื้อของแพงหรอก. เปลืองเงินเปล่า ๆ.
- (2) ลูกสาว : ก็ซื้อดี ๆ ไปแหละพ่อ. จัดงานทั้งที.
- (3) พ่อ : **เชื่อพ่อเถอะน่าไม่ต้องซื้อของแพงหรอก.** พ่อจัดมาหลายงานแล้ว.
- (4) ลูกสาว : อ้อ. ก็ได้พ่อ.

จะเห็นว่า พ่อได้ขอให้ลูกสาวกระทำตามความคิดเห็นของตนโดยอ้างว่าตนมีประสบการณ์ในการจัดงาน ซึ่งลูกสาวได้กล่าวยินยอมว่าจะกระทำตามที่พ่อขอร้อง เมื่อต่างฝ่ายต่างผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่อีกฝ่าย การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ง. การขอให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายยุติการสนทนา กลวิธีนี้มีลักษณะผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่อีกฝ่ายคล้ายคลึงกับกลวิธีในข้อ ข. และ ค. ถ้อยคำที่ปรากฏใช้เมื่อต้องการให้อีกฝ่ายยุติการสนทนาได้แก่ “เปลี่ยนเรื่องคุยเถอะ” “พูดเรื่องอื่นเถอะ”

ตัวอย่าง

สามีสังเกตเห็นภรรยามีอาการแน่นท้องมาหลายวันจึงแนะนำให้ไปพบแพทย์ แต่ภรรยาไม่เห็นด้วยกับความคิดของสามี ทั้งสองจึงพูดจาโต้เถียงกัน

- (1) ภรรยา : ไม่เอาละ. ยิ่งตรวจก็ยิ่งเจอ. เต็มวันก็หายเองแหละ.
- (2) สามี : แต่ถ้ามันเป็นอะไรเราก็จะได้รีบรักษานะ. และก็จะไม่ได้ต้องมาทรมานอยู่อย่างนี้.

- (3) ภรรยา : *เปลี่ยนเรื่องคุยเถอะ*. พรุ่งนี้เราต้องไปพุกากันก็โง่งล่ะ.
 (4) สามี : ออกสาย ๆ หน่อยก็ได้มั้ง.

จะเห็นว่า ภรรยาได้ขอร้องให้สามียุติการสนทนาเรื่องการไปพบแพทย์และเปลี่ยนไปสนทนาประเด็นใหม่ ซึ่งสามีได้กระทำตามที่ภรรยาขอร้อง เมื่อต่างฝ่ายต่างผ่อนหนักผ่อนเบาให้แกกัน การสนทนาที่มีความขัดแย้งอยู่ในขณะนั้นจึงยุติลง

6. การขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่สาม ในที่นี้หมายถึง การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งขอให้บุคคลที่สามซึ่งสามารถช่วยยุติความขัดแย้งได้มายุติความขัดแย้งในขณะนั้น

จากการศึกษาพบว่า คู่สนทนาที่ใช้กลวิธีนี้ทั้งหมดอยู่ในวัยเด็ก ผู้วิจัยเห็นว่า การที่เด็กเลือกใช้กลวิธีนี้เพราะยังไม่มีประสบการณ์ในการยุติความขัดแย้งมากนัก เมื่อมีความขัดแย้งกับผู้อื่น เด็กจึงคิดว่าวิธีการยุติความขัดแย้งที่ดีที่สุดคือการให้บุคคลที่สามารถยุติความขัดแย้งได้มาช่วยยุติความขัดแย้งที่กำลังดำเนินอยู่ในขณะนั้น

ตัวอย่าง

เด็กชาย ก. ขอยืมดินสอของเด็กหญิง ข. แต่เด็กหญิง ข. ไม่ต้องการให้เด็กชาย ก. ยืมดินสอของตน ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกันเรื่องการขอยืมดินสอ

- (1) เด็กหญิง ข. : ไม่เอา. ทำของเราหายหลายอันแล้ว.
 (2) เด็กชาย ก. : (ดึงดินสอที่อยู่ในมือของเด็กหญิง ข.)
 (3) เด็กหญิง ข. : *ครูขา. เค้ายืมดินสอของหนูค่ะ.*
 (4) ครู : เอาคืนเพื่อนไปเดี๋ยวนี้.
 (5) เด็กชาย ก. : (คืนดินสอให้เด็กหญิง ข.)

จะเห็นว่า เด็กหญิง ข. ได้ขอให้ครูมาช่วยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เมื่อครูสั่งให้เด็กชาย ก. คืนดินสอให้เด็กหญิง ข. เด็กชาย ก. จึงยอมกระทำตามที่ครูสั่งการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

สรุปผลการศึกษา

การศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในครั้งนี้นี้ สามารถสรุปภาพรวมของการศึกษาได้ดังนี้

1) ผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในครั้งนี้นี้พบว่า กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีกลวิธีหลักทั้งหมด 6 กลวิธี ได้แก่ การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การยอมตาม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การประนีประนอม และการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่สามเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ Vuchinich (1990) พบว่า กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาที่พบมีลักษณะเหมือนกับที่ Vuchinich เสนอไว้ ส่วนกลวิธีการออกจากสถานการณ์และการยอมตามนั้น มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เพียงแต่ในการศึกษาครั้งนี้มีลักษณะที่แยกย่อยมากกว่า

กลวิธีการใช้อำนาจที่พบในการศึกษาครั้งนี้มี 2 ลักษณะ คือ การสั่งและการกล่าวข่มขู่ แต่ในการศึกษาของ Vuchinich พบเพียงลักษณะเดียว คือ การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม ซึ่งบุคคลที่สามส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่เป็นพ่อและแม่ของคู่สนทนา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลบทสนทนาทั่ว ๆ ไป ความสัมพันธ์ของคู่สนทนาจึงมีความหลากหลาย ส่วนข้อมูลที่ Vuchinich ใช้ศึกษาเป็นบทสนทนาในครอบครัว ความสัมพันธ์ของคู่สนทนาจึงจำกัดเฉพาะบุคคลในครอบครัวเท่านั้น ประกอบกับสังคมไทยมีค่านิยมเคารพยกย่องผู้อาวุโสเนื่องจากมีประสบการณ์มาก คนไทยได้รับการปลูกฝังไม่ให้เถียงหรือโต้แย้งผู้ที่อาวุโสกว่า (ไพฑูริย์ เครือแก้ว ณ ลำพูน, 2518: 71 - 73) ในขณะที่สังคมอเมริกา ทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ลูกมีสิทธิที่จะโต้เถียงพ่อแม่ ลูกน้องมีสิทธิโต้แย้งเจ้านาย (คลอสเนอร์, 2537: 262) กลวิธีการใช้อำนาจที่พบในการศึกษาครั้งนี้จึงแตกต่างจากการศึกษาของ Vuchinich

กลวิธีที่มีลักษณะแตกต่างจากที่ Vuchinich เสนอไว้อีกกลวิธีหนึ่ง คือ กลวิธีการประนีประนอม Vuchinich นิยาม “การประนีประนอม” ไว้ว่า คือการเสนอข้อตกลงให้แก่กัน ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องพึงพอใจข้อตกลงนั้น แต่การประนีประนอมในมุมมองของคนไทยยังหมายถึงการยอมลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน โดยไม่ต้องมีข้อตกลงก็ได้

2) ผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า ในบางกรณีกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาเลือกใช้สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ แต่คู่สนทนายังคงมีความคิดเห็นขัดแย้งกันอยู่ สังเกตได้จากตัวอย่างการสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างญาติผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

นาง ก. : (เดินออกจากวงสนทนา) **แหมเกิดมาหน้าตาทุเรศ
แล้วนิสัยยังทุเรศ.**

3) กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้ง 6 กลวิธี แต่ละกลวิธีมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ก. กลวิธีการออกจากสถานการณ์เป็นกลวิธีที่ทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสยุติลงได้ค่อนข้างมาก เนื่องจากแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการยุติการสนทนา แต่กลวิธีนี้อาจทำให้อีกฝ่ายต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกปฏิเสธการสนทนา

ข. กลวิธีการใช้อำนาจและกลวิธีการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่สามเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสยุติลงได้ค่อนข้างมากเช่นกัน เนื่องจากการบังคับให้อีกฝ่ายกระทำตาม อย่างไรก็ตามกลวิธีนี้อาจทำให้อีกฝ่ายต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกบีบบังคับ

ค. กลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้เป็นอย่างดีคือ กลวิธีการยอมตาม เนื่องจากฝ่ายหนึ่งยอมกระทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจ แต่กลวิธีนี้ก็ยอมทำให้ฝ่ายที่ยอมต้องเสียจุดยืนของตนเองและอาจเป็นการยอมด้วยความจำใจ

ง. กลวิธีการประนีประนอมเป็นกลวิธีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลวิธีการยอมตาม ต่างกันตรงที่การประนีประนอมนั้น ต่างฝ่ายต่างยอมกระทำตามความต้องการของกันไม่มากนักน้อย ส่วนการยอมตามนั้นฝ่ายหนึ่งจะต้องยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย กลวิธีการประนีประนอมจึงเป็นกลวิธีที่น่าจะทำให้คู่สนทนาพึงพอใจ แต่กลวิธีนี้มีลักษณะที่ยู่ยากและใช้เวลานานเนื่องจากจะต้องเลือกสรรข้อตกลงที่ทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจและต้องเสียเวลาในการเจรจาต่อรอง

จ. กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นทางออกที่ดีวิธีหนึ่ง คือ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา เพราะนอกจากจะไม่ทำให้ตนเองและคู่สนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าแล้ว การสนทนา ยังคงดำเนินต่อไป ไม่หวั่นเหมือนการตัดบท

อภิปรายปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี

เมื่อพิจารณาความถี่การปรากฏใช้ของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยทั้ง 6 กลวิธี พบว่าแต่ละกลวิธีมีการปรากฏใช้ดังนี้

ตารางที่ 1 การปรากฏใช้ของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง			ความถี่		
			ครั้ง	ร้อยละ	
การออกจาก สถานการณ์	การออกจาก สถานการณ์ แบบตรง	การเดินออกจากวงสนทนา	9	66	43.71
		การกล่าวตัดบท	6		
		การผัดเวลา	5		
		การบอกปิด	4		
		การกล่าวขอลออกจากวงสนทนา	2		
		การกล่าวขอยุติการสนทนา	1		
	การออกจาก สถานการณ์แบบอ้อม	การเงี้ยว	34		
		การเปลี่ยนคู่สนทนา	5		
การใช้อำนาจ	การใช้อำนาจตนเอง	การสั่งให้กระทำตาม	10	22	14.57
		การสั่งให้ยุติการสนทนา	4		
		การสั่งให้ออกจากวงสนทนา	2		
		การกล่าวข่มขู่	6		
การยอมตาม	การยอมกระทำตามความคิดเห็นของคู่ขัดแย้ง	16	24	15.89	
	การกล่าวขอโทษ	5			
	การกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้ง	3			
การเปลี่ยนประเด็น สนทนา			19	19	12.58

ตารางที่ 1 แสดงการปรากฏใช้ของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย (ต่อ)

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง		ความถี่		
		ครั้ง		ร้อยละ
การประนีประนอม	การเสนอเงื่อนไขที่อีกฝ่ายพึงพอใจ	6	17	11.26
	การขอให้มีความใจเย็น	6		
	การขอให้กระทำตามความคิดเห็นของตน	4		
	การขอให้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	1		
การขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่สาม		3	3	1.99
รวม		151		100

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่า กลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุด คือ การออกจากสถานการณ์ การที่คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์มากอาจเป็นเพราะคนไทยมีนิสัยชอบหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเมื่อมีความขัดแย้งกับผู้อื่น เนื่องด้วยสังคมไทยเป็นสังคมที่เน้นการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม (collectivism) คนไทยได้รับการปลูกฝังไม่แสดงความขัดแย้งกับผู้อื่น

หากเปรียบเทียบความถี่การปรากฏใช้ของกลวิธีการออกจากสถานการณ์จะเห็นว่า คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมมากกว่า ทั้งนี้เพราะการออกจากสถานการณ์แบบตรงมีการกล่าวถ้อยคำขอยุติการสนทนาหรือขอออกจากวงสนทนา ซึ่งถ้าหากอีกฝ่ายไม่ยินยอม ผู้ที่ขอออกจากสถานการณ์จะต้องรู้สึกเสียหน้าและอาจมีความขัดแย้งกันรุนแรงเพิ่มขึ้นได้ ส่วนการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมจะแสดงกิริยาท่าทางให้อีกฝ่ายทราบโดยที่ไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้ตอบกัน โอกาสที่จะทำให้การสนทนายุติลงจึงมีมากกว่า

อนึ่ง ในกลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมทั้งหมด การเจียบเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกระทำได้สะดวกและง่ายกว่ากลวิธีอื่น อีกทั้งยังมีข้อดีหลายประการ ได้แก่ 1) ช่วยทำให้ความขัดแย้งไม่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น 2) ช่วยให้คู่สนทนากลับมาสนทนากันต่อได้หลังจากที่ต่างฝ่ายต่างได้ระงับอารมณ์โกรธของตนเองลงในช่วงที่ไม่ได้สนทนากัน และ 3) ช่วยทอเวลาให้คู่สนทนามีโอกาสตัดสินใจเลือกใช้

กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมที่สุด (Oduro – Frimpong, 2007: 304) เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะคนไทยได้รับการปลูกฝังว่าการเจียบหรือนิ่งเฉยเป็นสิ่งที่ดี ดังจะสังเกตได้จากสำนวน “พูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำลึงทอง” ด้วยเหตุดังกล่าวนี้คู่สนทนาจึงเลือกใช้กลวิธีการเจียบมากกว่ากลวิธีอื่น

กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้รองลงมาจากกร้ออกจากสถานการณ์ คือ การใช้อำนาจ ซึ่งอาจเป็นเพราะสังคมไทยให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น เมื่อมีความขัดแย้งกันในการสนทนา ฝ่ายที่อาวุโสมักจะใช้อำนาจเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง ในขณะที่ฝ่ายที่อาวุโสน้อยก็จะยอมกระทำตามความคิดเห็นของฝ่ายที่อาวุโสมากตามที่ได้รับการอบรมสั่งสอนมา

กลวิธีการยอมตามเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้รองลงมาจากกลวิธีใช้อำนาจ วันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 29) กล่าวว่า ภารยอมตามเป็นวิธีที่คนไทยนิยมใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเนื่องจากสังคมไทยเคารพยกย่องผู้อาวุโสหรือผู้ใหญ่ เมื่อมีความขัดแย้งกัน ผู้ที่อาวุโสน้อยมักจะใช้กลวิธียอมตามเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง แต่อย่างไรก็ดีในบางครั้งผู้ที่อาวุโสมากก็ใช้กลวิธีนี้เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงเช่นกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แวดล้อมสถานการณ์การสื่อสารนั้น เช่น

ตัวอย่าง

นาง ก. ต้องการใช้สิทธิลดหย่อนค่าโดยสาร พนักงานเก็บค่าโดยสารจึงขอให้
นาง ก. แสดงบัตรประจำตัวประชาชน

- (1) นาง ก. : ไม่ต้องดูหรอก.
- (2) พนักงาน : ไม่ได้ค่ะ ต้องดูค่ะ
- (3) นาง ก. : ดูหน้าก็รู้แล้ว
- (4) พนักงาน : ต้องดูค่ะ. ป้ายเค้าติดไว้นั้นนะค่ะ (ชี้ไปที่ป้ายประกาศ)
ต้องแสดงบัตรประชาชนทุกครั้ง.
- (5) นาง ก. : (หยิบบัตรประจำตัวประชาชนแล้วยื่นให้พนักงานเก็บ
ค่าโดยสาร)

จากตัวอย่าง แม้วานาง ก. จะมีความอาวุโสมาก แต่ก็ต้องยอมกระทำตามความคิดเห็นของพนักงานเก็บค่าโดยสารเนื่องจากสิ่งที่พนักงานเก็บค่าโดยสารกล่าวนั้นเป็นข้อบังคับที่ผู้โดยสารทุกคนต้องปฏิบัติตาม

กลวิธีที่ปรากฏใช้รองลงมาจากกรรยอมตาม คือ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา Fieg (1989: 42) กล่าวไว้ว่า ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกัน คนไทยมักจะกลบเกลื่อนความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจของตนเองโดยการเปลี่ยนไปพูดเรื่องตลกหรือเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า การที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีนี้น่าจะเป็นเพราะไม่ทำให้คู่สนทนาต้องรู้สึกเสียหน้ามากนักเนื่องจากไม่มีใครเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ และไม่มีใครถูกปฏิเสธการสนทนา

กลวิธีการประนีประนอมเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้ค่อนข้างน้อย ถึงแม้ว่าคนไทยส่วนใหญ่จะได้รับการปลูกฝังให้แก้ความขัดแย้งด้วยการประนีประนอมกัน สังเกตได้จากสำนวนไทยหลายสำนวน เช่น “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” “ลดราวาคอก” “ผ่อนสั้น ผ่อนยาว” แต่กลวิธีนี้ก็กลับปรากฏใช้น้อยที่สุด ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า อาจเนื่องมาจากกลวิธีนี้มีความยุ่งยากมากกว่ากลวิธีอื่น เพราะคู่สนทนาจะต้องเลือกเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่ทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจ ส่วนการประนีประนอมในลักษณะขอร้องอีกฝ่ายให้ยุติการสนทนาให้กระทำตามหรือขอให้มีความใจเย็นนั้น ถึงแม้ว่าจะไม่ยุ่งยากมาก แต่ก็มีโอกาสที่จะทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยืดเยื้อออกไปและมีความรุนแรงมากขึ้นกว่าเดิมหากฝ่ายที่ถูกขอร้องไม่กระทำตาม

กลวิธีที่ปรากฏใช้น้อยที่สุด คือ กลวิธีการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่สาม ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจเนื่องมาจากกลวิธีนี้มีความยุ่งยากมากกว่ากลวิธีอื่น เพราะคู่สนทนาจะต้องไปขอให้บุคคลที่สามมาช่วยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ซึ่งในการสนทนาโดยทั่ว ๆ ไปนั้นอาจจะไม่ได้มีบุคคลที่สามอยู่ร่วมในวงสนทนาด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยมากที่สุดคือ การออกจากสถานการณ์ ซึ่งถือเป็นวิธีการเลี่ยงไม่ให้ความขัดแย้งดำเนินต่อไปหรือมีความรุนแรงมากขึ้น การที่คู่สนทนาจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาใดในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งนั้น นอกจากคุณลักษณะของกลวิธีแล้ว ยังมีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีเหล่านั้นด้วย ซึ่งปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีมากที่สุด คือ ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมของไทย ได้แก่ ลักษณะของสังคมไทยที่เน้นการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ลักษณะนิสัยของคนไทยซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากหลักคำสอนทางพุทธศาสนา รวมทั้งความคิดเรื่องการเคารพผู้อาวุโส ผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้

ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยครั้งนี้จึงเป็นเครื่องยืนยันลักษณะนิสัยของคนไทยว่า “ไม่ชอบความขัดแย้ง” ได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- คลอสเนอร์, เจ วิลเลียม. (2537). **สะท้อนวัฒนธรรมไทย เล่ม 1**. แปลโดย ชัดติยา กรรณสูตร. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2553). **เอกสารคำสอนรายวิชา 2201783 การวิเคราะห์ภาษาไทย ตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์. (2550). **การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลนาตินดำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย**. รายงานการวิจัย. เลย: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ไพฑูริย์ เครือแก้ว ฦ ลำพูน. (2518). **ลักษณะสังคมไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ: นานมีพับลิเคชั่นส์.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). **ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือการแก้ปัญหา**. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). **สังคมและวัฒนธรรมไทย: ค่านิยม ครอบครัว ศาสนา ประเพณี (พิมพ์ครั้งที่ 8)**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Bilmes, J. (1992). Dividing the rice: A microanalysis of the mediator's role in a Northern Thai negotiation. **Language in Society**. 21(2), 569 - 602.
- Button, Graham. (1990). On varieties of closing. In G. Psathas (ed.), **Studies in ethnomethodology and conversation analysis**. pp. 93 – 148. Lanham: University Press of America.
- Fieg, J. P. (1989). **Thais and North Americans: interact 3**. N.p.: Intercultural Press.
- Grimshaw, A. (1990). **Conflict Talk**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jandt, F.E. and Pederson, P.B. (1996). **Constructive conflict management: Asia – Pacific cases**. CA: Sage Publications.

- Jefferson, Gail. (1989). Preliminary notes on a possible metric which provides for a 'standard maximum' silence of approximately one second in conversation. In Roger, D. and Bull, P. **Conversation: An interdisciplinary perspective**, pp. 166 -196. Clevedon: Multilingual Matters.
- Liddicoat, A. (2007). **An Introduction to conversation analysis**. London: Continuum.
- Limberg, H. (2009). Threats in conflict talk: Impoliteness and manipulation. In Bousfield, D. and Locher, M. A. **Impoliteness in Language: studies on its interplay with power in theory and practice**, pp. 155 – 179. Berlin: Walter de Gruyter.
- Mulder, N. (1996). **Inside southeast asia: Religion, Everyday Life, Cultural Change**. Chiang Mai: Silkworm Books.
- Muntigl, P and W. Turnbull. (1998). Conversation structure and facework in arguing. **Journal of Pragmatics**. 29(3), 225 – 256.
- Oduro – Frimpong, J. (2007). Semiotic silence: It's use as a conflict management strategy relationships. **Semiotica**. 16(1), 283 - 308.
- Sacks, H., Schegloff, E.A. and Jefferson, G. (1974) . A simplest systematics for the organization turn – taking for conversation. **Language**. 50(4), 696 – 735.
- Schegloff, E. A. and Sacks, H. (1973). Opening up closing. **Semiotica**. 7(4), 289 – 327.
- Traugott, E. C. and Pratt, M. I. (1980). **Linguistics for student of literature**. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Vuchinich, S. (1990) . The sequential organization of closing in verbal family conflict. In Grimshaw, A. (ed.), **Conflict Talk**, pp. 118 – 138. Cambridge: Cambridge University Press.

Zimmerman, D. H. and West, C. (1975) . Sex roles, interruptions and silences in conversation. In B. Thorne and Henley N. **Language and sex: Difference and dominance**, pp. 105 – 130. Rowley Mass: New bury Horse.