



สุขภาพสังคม:
ความขัดแย้ง ความรุนแรง
กับระบบบริการสุขภาพ



สุขภาพสังคม: ความขัดแย้ง ความรุนแรง กับระบบบริการสุขภาพ

ผู้เขียน

พระไพศาล วิสาโล วศ.ดร.ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์
นารี เจริญผลพิริยะ กิตติชัยงามชัยพิสิฐ เมธัส อนุวัตรอุดม ดวงหทัย บุรณเจริญกิจ
ยงยุทธ บุรณเจริญกิจ นงลักษณ์ ตรงศีลสัตย์

กองบรรณาธิการ

นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ นงลักษณ์ ตรงศีลสัตย์ วรัญญา เพ็ชรคง

ฝ่ายแผนงาน

นงลักษณ์ ตรงศีลสัตย์ ประชาธิป กะทา วีรวรรณ เสถียรกาล คณิศร เต็งรัง

ฝ่ายอำนวยการ

วรวรรณ ศรีเจริญ ภาวิณี สวัสดิमानนท์ หนึ่ง ใจบุญ

ฝ่ายประสานงานการผลิต

วรัญญา เพ็ชรคง

จัดพิมพ์โดย

สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ (ศวสส.)

อาคารคลังพัสดุชั้น 3 ซอยสาธารณสุข 6 กระทรวงสาธารณสุข ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ
อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 02-5901352, 02-5901498 โทรสาร 02-5901498
Website: www.shi.or.th E-mail Address: info@shi.or.th

สนับสนุนโดย

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.)

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (สนย.)

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

สุขภาพสังคม: ความขัดแย้ง ความรุนแรง กับระบบบริการสุขภาพ.--นนทบุรี:

สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ, 2550.

154 หน้า.

1. ระบบบริการสุขภาพ. 2. ความขัดแย้งทางสังคม--แง่การแพทย์.

I. ไพศาล วิสาโล.

II. ชื่อเรื่อง.

362.1

ISBN 978-974-623-174-9

พิมพ์ครั้งแรก : ตุลาคม 2550

จำนวนพิมพ์ 3,000 เล่ม

ออกแบบ, พิมพ์ : บริษัท หนังสือดีวัน จำกัด

ราคา 140 บาท

สุขภาพดีเป็นผลลัพธ์จากสังคมที่ดี เพราะนอกจากสุขภาพกาย
สุขภาพใจแล้ว การดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเกื้อกูลและสมานฉันท์ก็เป็น
ส่วนหนึ่งของการเป็นอยู่ดี หรือจะเรียกว่า นอกจากสุขภาพกาย สุขภาพใจ
แล้ว เรายังต้องการสุขภาพสังคมที่ดีอีกด้วย จะว่าไปแล้วอาจเป็นเพราะ
มนุษย์อ่อนแอเกินกว่าที่จะอยู่รอดได้เพียงลำพังในโลกธรรมชาติ มนุษย์จึง
ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ยิ่งไปกว่านั้น การอยู่ในสังคมนี้เองที่ทำให้มนุษย์
สามารถพัฒนาไปสู่ศักยภาพสูงสุด คือ สามารถเข้าถึงซึ่งความดี ความงาม
และความจริงสูงสุดได้ สังคมจึงไม่ได้เพียงแค่ช่วยให้มนุษย์อยู่รอดได้ใน
ธรรมชาติที่อาจหาความแน่นอนไม่ได้เท่านั้น แต่สังคมยังเป็นที่ทางให้
มนุษย์ได้เติบโตและเรียนรู้ รวมทั้งได้ขัดเกลาตัวเองจากการอยู่ร่วมกับ
ผู้อื่น

แต่สังคมก็มีได้มีแต่ความเอื้อเพื่อกลมเกลียวกันไม่ว่าจะเป็นเพราะ
สัญชาตญาณเพื่อความอยู่รอด การกล่อมเกลากันทางสังคม หรือเพราะ
อภุศลมูลที่มีอยู่ในกมลสันดานของมนุษย์ก็ตาม การอยู่ร่วมกันของมนุษย์
ในสังคมจึงยากที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ และความขัดแย้งที่ไม่
สามารถคลี่คลายได้อย่างเหมาะสมก็นำมาซึ่งความรุนแรง ยิ่งในบริบท

ทางสังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิดความขัดแย้งและความรุนแรงมากขึ้น ระบบการแพทย์และสาธารณสุขเป็นระบบทางสังคมที่ง่ายต่อการเกิดขึ้นของความขัดแย้งและความรุนแรงด้วยเหตุผลหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความสลับซับซ้อนของระบบงานทางการแพทย์ การขาดการสื่อสาร ความสัมพันธ์ทางอำนาจและผลประโยชน์ หรือเพราะการแพทย์เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นความตายก็ตาม สุขภาพสังคมของการดำรงอยู่ร่วมกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ ผู้ป่วย ญาติ และชุมชนควรมีแนวโน้มไปในทางที่เป็นปัญหามากขึ้นในปัจจุบัน

หนังสือเรื่อง **สุขภาพสังคม: ความขัดแย้ง ความรุนแรงกับระบบบริการสุขภาพ** นี้ เป็นผลจากโครงการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้กระบวนการสันติวิธีและการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขอันมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในระบบสุขภาพมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด หลักการและปรัชญาของสันติวิธี และการประยุกต์ใช้สันติวิธีในการทำงานซึ่งบ่อยครั้งเกิดความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรงได้อย่างไม่คาดคิด เนื้อหาของหนังสือเป็นการถอดบทเรียนจากการจัดการกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมและกิจกรรมต่างๆ เช่น กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกสติ การอภิปรายกลุ่มย่อย การระดมความคิดเห็นและความรู้จากผู้เข้าร่วมอบรม ซึ่งเป็นการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมที่นำประสบการณ์ตรงจากผู้เข้าร่วมมาประกอบ รวมทั้งมีการบรรยาย การสวมบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง การเรียนรู้จากสื่อต่างๆ เช่น ภาพยนตร์และเรื่องเล่า เป็นต้น

กระบวนการเรียนรู้ประกอบด้วยการอบรมเชิงปฏิบัติการ 3 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2547 ผู้เข้ารับการอบรมเป็นบุคลากรสาธารณสุขใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดอยุธยา ที่ทำงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สถานีอนามัย จังหวัดละ 20 คน เนื้อหาการอบรมประกอบด้วย 5

หัวเรื่องหลัก ได้แก่ 1) หมวดสันติวิธีกับสุขภาพ 2) หมวดความเข้าใจตนเองและผู้อื่น 3) หมวดวิเคราะห์ความขัดแย้ง 4) หมวดสันติวิธี และ 5) หมวดทักษะการจัดการความขัดแย้ง ควบคู่ไปกับการอบรมปฏิบัติการได้มีการวิจัยและการเก็บรวบรวมเรื่องราวที่เป็นประสบการณ์การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาด้วย เนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ ส่วนใหญ่มาจากการบรรยายของวิทยากร คือ พระไพศาล วิสาโล รศ. ดร.ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ และนายแพทย์โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ ซึ่งได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังนำผลงานวิจัยของโครงการวิจัยในส่วนที่เป็นแนวคิดและกรณีศึกษามาสอดแทรกไว้ด้วย เพื่อให้ได้เนื้อหาที่สมบูรณ์ขึ้น

โครงการวิจัยเรื่อง การใช้กระบวนการสันติวิธีและการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข นี้ นอกจากจะได้เป็นหนังสือเล่มนี้แล้ว ยังมีผลงานก่อนหน้าของโครงการซึ่งได้ผลิตเป็นหนังสือเล่มหนึ่งแล้วชื่อ **สันติ-สุขภาพ: สันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสุขภาพ** ซึ่งมีเนื้อหาที่เน้นในเรื่องแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี โดยคณะวิจัยประกอบด้วย พระไพศาล วิสาโล นารี เจริญผลพิริยะ กิตติชัย งามชัยพิสิฐ เมธีส อนุวัตรอุดม ดวงหทัย บุรณเจริญกิจ ยงยุทธ บุรณเจริญกิจ และนางลักษณ์ ตรงศิลป์จัดพิมพ์โดย สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ

ในสถานการณ์ที่สังคมสังคมนี้นี้มีความขัดแย้งและมีความรุนแรงทวีเพิ่มมากขึ้นอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน การฟื้นฟูสุขภาพสังคมจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจและทักษะการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติ หนังสือทั้งสองเล่ม อาจจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจกระบวนการเรียนรู้สันติวิธีและการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อให้เราสามารถสร้างสังคมแห่งสุขภาพ คือ สังคมที่ดี สังคมที่มีสันติภาพ มีความ

อดกลั้นต่อความขัดแย้ง แตกต่าง และเป็นสังคมที่ให้อิโกลาสแก่สันติวิธี
เพราะสุขภาพดี แยกไม่ออกจากการมีสังคมที่ดี

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์
ตุลาคม 2550

สารบัญ

บทนำ: แนวคิดสำคัญของกระบวนการเรียนรู้สันติวิธี	1
บทที่ 1 สันติวิธีกับสุขภาพ: ความรุนแรงและสันติวิธี กับการจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสุขภาพ	9
สถานการณ์ความขัดแย้งและความรุนแรงในระบบ บริการสุขภาพและสังคม	11
วิธีคิดและความรุนแรงเชิงโครงสร้างในระบบบริการ ทางการแพทย์	13
ระบบสุขภาพและการแพทย์	15
ความขัดแย้งในระบบงานทางการแพทย์	17
ปัญหาความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรง	24
หัวใจความสำเร็จในการทำงานกับชุมชน	27
สันติวิธีกับสุขภาพ	40
บทที่ 2 ความเข้าใจตนเองและผู้อื่น	47
อัตลักษณ์	49
อัตลักษณ์และความขัดแย้ง	50

อัตลักษณ์และการสร้างสันติ	53
ความเปลี่ยนแปลง	55
บทที่ 3 การวิเคราะห์และการจัดการความขัดแย้ง	59
ความขัดแย้ง	60
องค์ประกอบของความขัดแย้ง	63
การวิเคราะห์ความขัดแย้งแนวพุทธ	71
กระบวนการในการจัดการปัญหา	80
บทที่ 4 สันติวิธี	87
แนวคิดเรื่องอำนาจ	88
รูปแบบของอำนาจ	90
วิธีการเผชิญความขัดแย้งของมนุษย์	94
พลวัตสันติวิธี	100
การปรับเปลี่ยนขับเคลื่อนความขัดแย้ง	102
บทที่ 5 ทักษะการจัดการความขัดแย้ง	105
การฟัง	106
การกรองอคติ	107
การควบคุมอารมณ์	110
การใช้คำถาม	113
หลักการและทักษะการเจรจา	115
การไกล่เกลี่ย	132

บทนำ

แนวคิดสำคัญของกระบวนการ
เรียนรู้สันติวิธี

แนวคิดสำคัญของกระบวนการเรียนรู้สันติวิธี

ภาวะความขัดแย้งที่มีปรากฏอยู่ในสังคมนั้น ถือได้ว่าเป็นภาวะปกติที่มีอยู่ในทุกสังคม แต่ความขัดแย้งอาจแปรเปลี่ยนไปสู่ภาวะที่ไม่ปกติได้ เมื่อการจัดการความขัดแย้งเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม ความขัดแย้งอาจขยายตัวลุกลามหรือแปรเปลี่ยนไปสู่สภาวะที่มีความรุนแรงขึ้นได้ สังคมที่ไม่ตั้งอยู่บนความประมาทเท่า นั้นจึงจะแสวงหาวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อธำรงความสงบและสันติ

สังคมไทยมีบทเรียนในการจัดการความขัดแย้ง ทั้งในด้านการสร้างบาดแผลและความไม่เป็นธรรม และด้านที่สร้างสรรค์โดยใช้สันติวิธีเข้ามาจัดการปัญหาความขัดแย้ง ปัญหาความขัดแย้งที่ปรากฏในปัจจุบันมีตั้งแต่ความขัดแย้งระดับปัจเจก จนถึงความขัดแย้งระดับสังคม เช่น ปัญหาด้านในของชีวิตอันเนื่องมาจากความเครียดในการดำเนินชีวิต ปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว ปัญหาการแย่งชิงทรัพยากรในระดับชุมชนจนถึงระดับนโยบาย ปัญหาช่องว่างทางเศรษฐกิจจะหว่างคนรวยกับ

คนจน ปัญหาความรุนแรงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ฯลฯ ความขัดแย้งและความรุนแรงเหล่านี้ล้วนเป็นโจทย์ท้าทายให้ผู้คนในสังคมต้องร่วมกันหาทางออกให้เป็นสังคมที่มีสันติ

ในขณะที่ระบบการแพทย์และสาธารณสุขก็ประสบกับปัญหาการเผชิญความขัดแย้งเช่นเดียวกัน ดังในข้อมูลที่พบว่า มีผู้ร้องเรียนปัญหาจากงานบริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขผ่านศูนย์บริการประกันสุขภาพ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติถึง 682 ราย ในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2545 – เดือนมกราคม พ.ศ. 2546¹

ศ. นพ.ประเวศ วะสี เคยกล่าวไว้เมื่อสี่สิบกว่าปีที่แล้วว่า “การประณามแพทย์ พยาบาล และโรงพยาบาลปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์อยู่เนืองๆ และที่ฟ้องร้องมายังแพทยสภาก็มี การประณามกันแบบนี้จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอีก 20 ปีข้างหน้า ประชากรไทยจะเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัวเป็น 80 ล้านคน ถ้ายังไม่เปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสาธารณสุข จะเกิดความสับสนมากขึ้นจนถึงจุดวิกฤตในวงการแพทย์”² ถึงแม้คำกล่าวของ ศ. นพ. ประเวศจะเนิ่นนานมาแล้ว แต่สภาพที่ปรากฏในสังคมปัจจุบันสะท้อนภาพแนวโน้มของคำทำนายดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ดังนั้น หากมิได้มีการเตรียมการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม ความเสียหายอาจเกิดขึ้นกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น กลไกการจัดการความขัดแย้งในส่วนของภาครัฐที่ไม่ปรับวิธีการจัดการปัญหา จะไม่สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อภาคประชาชนมีการรวมตัว ผนึกกำลังเป็นกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากบริการของระบบการแพทย์และสาธารณสุข เรียกร้องให้มีการจัดการปัญหา และการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของระบบสุขภาพเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมกับประชาชนมากยิ่งขึ้น

¹ ข้อมูลจากศูนย์บริการประกันสุขภาพ.

² ประเวศ วะสี. (2524). *สาธารณสุขกับพุทธธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.

ในการพิจารณาภาวะความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขยังต้องคำนึงถึงบริบททางสังคมด้วย เช่น โครงสร้างสังคม วัฒนธรรมระบบราชการ ทศนะต่อการมองปัญหา การจัดการกับปัญหาความขัดแย้งจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสม หากไม่แล้วกลับจะทำให้ความขัดแย้งนั้นขยายตัวและอาจลุกลามไปสู่ภาวะความรุนแรงได้ในที่สุด ส่วนลักษณะความรุนแรงนั้น โยฮัน กัลตุง (Johan Galtung) ผู้เชี่ยวชาญด้านสันติวิธีได้แบ่งประเภทความรุนแรงที่ปรากฏในสังคมออกเป็น 3 ประเภท *ประเภทแรก* เป็นความรุนแรงทางตรง (Direct Violence) เป็นความรุนแรงที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน คนทั่วไปในสังคมเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นความรุนแรง เพราะก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย ชีวิต รวมถึงวัตถุ ทรัพย์สินของผู้คน *ประเภทที่สอง* เป็นความรุนแรงเชิงโครงสร้าง (Structural Violence) ไม่เห็นผู้ก่อความรุนแรง แต่มีเหยื่อที่ได้รับผลจากความรุนแรง และ*ประเภทที่สาม* เป็นความรุนแรงเชิงวัฒนธรรม (Cultural Violence) เป็นความรุนแรงที่สัมพันธ์กับระบบความเชื่อ ที่ก่อให้เกิดอคติ ความเกลียด ความชัง ความกลัว ความแค้น ความรุนแรงสองประเภทหลังนี้แตกต่างจากประเภทแรกที่ไม่ปรากฏผู้ก่อความรุนแรงอย่างชัดเจน เช่น โครงสร้างที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างคนที่มีตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ในโครงสร้างที่แตกต่างกัน

ตัวอย่างความรุนแรงทางตรงที่ปรากฏในระบบสุขภาพที่เราพบเห็นในสังคมไทย เช่น ภาวะขาดอาหารในเด็กที่ทำให้เด็กตายปีละประมาณ 55,000 คน³ ส่วนความรุนแรงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสาธารณสุขของรัฐโดยตรงนั้นเป็นความรุนแรงที่เกิดจากการเข้ารับบริการทางการแพทย์ เช่น การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรแพทย์ส่ง

³ ตัวเลขเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1985 ดูชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2533). *ทำทนายทางเลือก: ความรุนแรงและการไม่ใช้ความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกลดิมทอง.

ผลกระทบจิตใจของผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ไม่สนใจ การบริการที่ไม่ทั่วถึง⁴ นอกจากนี้ความรุนแรงเชิงโครงสร้างยังเกี่ยวข้องถึงการจัดสรรทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรม ทั้งงบประมาณ ยา และบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่เหมาะสมกับจำนวนประชากร ส่งผลให้ประชาชนเข้าไม่ถึงบริการทางการแพทย์เป็นต้น

ลักษณะความขัดแย้งที่พบในระบบการแพทย์ และสาธารณสุขของสังคมไทย

ลักษณะความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขที่มักพบในสังคมไทย ได้แก่

ความขัดแย้งในระดับโครงสร้าง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ ต้องการให้ประชาชนมีสิทธิในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์อย่างเท่าเทียม แต่ในการปรับใช้นโยบาย รวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ ยังขาดความเป็นธรรม ประชาชนที่อยู่ห่างไกล อยู่ในชนบท ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียม

ความขัดแย้งในเชิงวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรของการแพทย์และสาธารณสุขเป็นวัฒนธรรมราชการ นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์⁵ ชี้ให้เห็นว่า เป็นวัฒนธรรมแห่งอำนาจ ผู้มีอำนาจสามารถสร้างระบบที่เอื้อต่อการทุจริตได้ เป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งและความไม่เป็นธรรมได้ง่าย

⁴ สุกรานต์ วจนไพวงศ์. (2542). *หนังสือชุด ทุกข์จากผู้ป่วย เล่ม 2 เจ็บเกินโรค*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค.

⁵ โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2546). *อำนาจและคอร์รัปชั่น: ถอดรหัสวัฒนธรรมราชการสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์.

ความขัดแย้งในเชิงความรู้ ความรู้ทางการแพทย์ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขล้วนมาจากความรู้แบบแผนตะวันตก และถูกสถาปนาให้มีอำนาจเหนือความรู้อื่นๆ ภายใต้การดำเนินงานของรัฐ ซึ่งส่งผลให้ความรู้ทางการแพทย์แบบอื่นๆ ไม่ได้รับการยอมรับ และเป็นสิ่งที่อยู่นอกกฎหมายของรัฐ อาทิ ครู ชาวบ้าน พระสงฆ์ ที่มีความสามารถในการรักษาในอดีต ถูกทำให้กลายเป็น “หมอเถื่อน” เป็นต้น ส่งผลให้แพทย์มีฐานะเหนือบุคลากรการแพทย์อื่นๆ รวมถึงผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์ด้วยฐานะที่เหนือกว่านี้มีส่วนต่อการจัดความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และคนไข้ ซึ่งเป็นที่มาของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งจากนโยบายและการบริหารจัดการที่ไม่เป็นธรรมนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรที่ขาดความเป็นธรรม อาทิ การจัดสรรงบประมาณที่มีความเหลื่อมล้ำหรือมีการแย่งชิงงบประมาณระหว่างหน่วยงาน การกระจายทรัพยากรบุคคลที่ขาดความเหมาะสม ก่อให้เกิดความตึงเครียดในการทำงานและสร้างปัญหาระหว่างองค์กร เป็นต้น

ความขัดแย้งที่เกิดจากระบบงานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยบริการทางการแพทย์หรือโรงพยาบาลมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ดังคำกล่าวของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดท่านหนึ่ง⁶ ที่กล่าวถึงสถานการณ์ความขัดแย้งในจังหวัดของตนว่า “ตั้งแต่ทำงานมา 29 ปี ยังไม่เคยเจอสถานการณ์ความขัดแย้งสูงเท่าที่มารับงานในจังหวัดนี้ และปัญหาของโรงพยาบาลก็มักตกเป็นจำเลยที่หนึ่งของสื่อมาโดยตลอด งานใหญ่จึงเป็นเรื่องของการบริหารความขัดแย้งที่มีอยู่ตลอดเวลา และในการแก้ปัญหา ถ้าใช้เพียงแต่

⁶ การประชุมระหว่างทีมนักวิจัยกับบุคลากรทางด้านสาธารณสุขเรื่อง “การใช้กระบวนการสันติวิธีและการจัดการความรุนแรงในระบบสุขภาพ” ในวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี จัดโดย สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข.

หลักกฎหมายก็ไม่จบ ต้องใช้เมตตาเข้ามาช่วยด้วย”

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแห่งหนึ่งได้เล่าถึงสถานการณ์ความขัดแย้งในโรงพยาบาลที่กำลังบริหารอยู่ว่า “เมื่อ 2 ปีที่แล้ว การบริหารงานภายในมีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก ต้องใช้เวลามากในการแก้ปัญหาว่าจะทำให้การร้องเรียนยุติได้”

จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุขในสังคมไทยมีหลายระดับ และหลากหลายรูปแบบ ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธีจะต้องเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม อาจจะต้องเลือกใช้มากกว่า 1 วิธีจึงจะสามารถคลี่คลายปัญหาได้ ดังนั้น ผู้ที่ต้องการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธีจึงควรมีความเข้าใจรากฐานของปัญหาความขัดแย้ง รู้จักเครื่องมือต่างๆ และสามารถนำไปใช้ได้

สุขภาพสังคม: ความขัดแย้ง ความรุนแรงกับระบบบริการสุขภาพ เล่มนี้ ได้ถอดบทเรียนมาจากการจัดอบรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการศึกษาวิจัยเรื่องการใช้กระบวนการสันติวิธีและการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข โดยมี พระไพศาล วิสาโล นารี เจริญผลพิริยะ กิตติชัย งามชัยพิสิฐ เมธัส อนุวัตรอุดม ดวงหทัย บุรณเจริญกิจ ยงยุทธ บุรณเจริญกิจ และนงลักษณ์ ตรงศีลสัตย์ เป็นคณะวิจัย และจากวิทยากรคือ พระไพศาล วิสาโล นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ ดร.ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ โครงการดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ เมื่อปี พ.ศ. 2547–2548

หนังสือเล่มนี้จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยให้มีความเข้าใจปัญหาความขัดแย้งและกระบวนการจัดการอย่างสันติวิธี ซึ่งเหมาะกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการนำไปประยุกต์ใช้ นอกจากนี้แล้ว ขอแนะนำหนังสืออีกเล่มหนึ่งที่ควรหาอ่านเพิ่มเติม ซึ่งมีการตีพิมพ์แล้ว เป็นผลจากการวิจัยของโครงการวิจัยนี้เช่นกัน ชื่อหนังสือ

สันติ-สุขภาวะ: สันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสุขภาพ จัดพิมพ์โดยสำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ อย่างไรก็ตาม หนังสือเล่มนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ใช้อ่านประกอบในกระบวนการเรียนรู้ การเรียนรู้ที่ได้ผลนั้นควรจะมีการฝึกปฏิบัติ เช่น การอบรม และคอยหมั่นสำรวจ สังเกต ทบทวน และสรุปบทเรียนกรณีต่างๆ เพื่อที่จะทำให้มองเห็นความเปลี่ยนแปลง และเกิดทักษะจากการสะสมประสบการณ์จึงจะทำให้เกิดการพัฒนา เพราะผู้ที่สามารถเข้าใจสันติวิธีหรือรู้จักสันติวิธีนั้น ควรเริ่มจากความ สามารถเข้าใจความขัดแย้งที่ตนเองสัมพันธ์เกี่ยวข้องและรู้จักสันติวิธีก่อน เมื่อเข้าใจได้แล้ว การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระดับที่ซับซ้อนกว่า ปัญหาที่เป็นระดับโครงสร้าง ปัญหาสังคม ปัญหาวัฒนธรรม ก็จะสามารถทำความเข้าใจได้ไม่ยากนัก

ข้อแนะนำในการเรียนรู้ที่จะทำให้เกิดความเข้าใจสันติวิธี และใช้สันติวิธีอย่างได้ผลนั้น นอกจากฝึกการใช้เครื่องมือต่างๆ ที่เป็นวิธีการแก้ปัญหาย่างสันติวิธีแล้ว ควรหมั่นศึกษาเรียนรู้ประสบการณ์จากกรณีศึกษาต่างๆ ควบคู่ไปด้วย เพราะแต่ละกรณีมีความซับซ้อนแตกต่างกันไป การเรียนรู้ในลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดทักษะเรื่องสันติวิธีเป็นอย่างดี ดังคำกล่าวที่ โยฮัน กัลตุง ได้แนะนำไว้ว่า ถ้าเราจะทำงานด้านนี้ได้ดี เราควรมีการสะสมประสบการณ์อย่างน้อย 500 กรณี

๘

บทที่ 1

สันติวิธีกับสุขภาพ: ความรุนแรงและสันติวิธี กับการจัดการ ความขัดแย้งในระบบบริการสุขภาพ

นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์

สุขภาพกับสันติภาพเป็นสิ่งเดียวกัน

บุคลากรที่ทำงานในระบบสุขภาพส่วนใหญ่มักจะไม่นึกถึงเรื่องเกี่ยวกับสันติวิธีหรือสันติภาพมากนัก ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะคำว่าสันติภาพถูกใช้คู่กับสงคราม ครั้นให้นึกถึงสันติภาพก็มักจะนึกไปถึงสภาวะที่ไร้สงคราม แต่ความจริงสันติภาพเป็นเรื่องที่มีความหมายกว้างกว่าการไม่มีสงครามมาก และถ้าพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วนแล้ว สันติภาพกับสุขภาพนั้นแท้จริงเป็นเรื่องเดียวกัน

อาจจะกล่าวได้ว่าสุขภาพประกอบด้วยสันติภาพในระดับต่างๆ นับตั้งแต่สันติภาพภายในตัวเอง คนบางคนเจ็บป่วยมากหรือเป็นโรคที่รักษาไม่หาย หากเขาสามารถสร้างสันติสุขให้เกิดขึ้นภายในตัวเองได้ เขาก็มีสุขภาพดีขึ้นมาได้ ซึ่งในแง่สันติภาพหรือสันติสุขภายในตัวของเราเอง ก็เป็นสุขภาพอย่างหนึ่ง นอกจากนี้สุขภาพยังรวมไปถึงสุขภาพทางสังคม เช่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เมื่อเกิดความเจ็บป่วยขึ้น ความสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยปกติก็เปลี่ยนไป หรือบางกรณีอาจถึงกับสูญเสียไป ตัวอย่างเช่น ความเจ็บป่วยเรื้อรัง ความเจ็บป่วยที่ส่งผลให้เกิดความต้องการคนมาดูแล เพราะฉะนั้นสันติภาพในแง่จึงเป็นสุขภาพทางสังคมนั่นเอง คือการ

มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น มีเสรีภาพ ปลอดภัยจากความกลัว หรือว่าอยู่ในสังคมที่ปลอดภัยจากความรุนแรง ดังจะเห็นได้ชัดหากเกี่ยวโยงในกรณีเรื่องสงคราม จะว่าไปแล้วสงครามก็เป็นรูปแบบที่คุกคามสุขภาพมากที่สุด เป็นสาเหตุการตายหรือการบาดเจ็บที่สำคัญ

โดยสรุป ในแง่บุคลากรที่ทำงานเรื่องสุขภาพก็ต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องสันติภาพไม่ลักษณะใดก็ลักษณะหนึ่ง หรือพูดง่ายๆ ก็คือ สุขภาวะทางสังคมนั่นเอง

สุขภาพคือสภาวะที่สมบูรณ์

สุขภาพดีจึงเป็นผลลัพธ์จากสังคมที่ดี ซึ่งหมายความว่า เป็นสังคมที่มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างมีสันติสุข ผู้ที่เป็นโรคหรือมีภาวะความเจ็บป่วยจากความพิการบางอย่างที่ไม่รู้จักหาย เช่น เบาหวานหรือที่เกี่ยวข้องกับความดัน หรือผู้พิการแขนขาขาด สามารถอยู่ในสังคมได้ หากสังคมเคารพในความเป็นมนุษย์ของเขา และไม่กระทำความรุนแรงต่อความเป็นมนุษย์ของเขา คือใส่ใจและสร้างระบบที่เกื้อกูลต่อการมีชีวิตอยู่ต่อไปได้ เช่น คนพิการมีที่ทางที่จะขับตัวเคลื่อนไหวไปไหนมาไหนได้ คนตาบอดมีอุปกรณ์ช่วยเหลือต่างๆ ซึ่งเป็นสังคมที่มีสันติภาพนั่นเอง และบุคลากรที่ทำงานเรื่องสุขภาพคือผู้ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้

สถานการณ์ความขัดแย้งและความรุนแรง ในระบบบริการสุขภาพและสังคม

ความขัดแย้งและความรุนแรงในระบบสุขภาพกับสังคมกำลังเป็นแนวโน้มที่มีความสำคัญ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะว่าความรุนแรงได้แพร่ระบาดไปในสังคมทุกระดับอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน ไม่ว่าจะเป็นความรุนแรงในบ้าน (domestic violence) ความรุนแรงต่อเด็ก ความรุนแรงต่อผู้หญิง

ความรุนแรงในโรงเรียน ล้วนเพิ่มมากขึ้น ดังที่ปรากฏเป็นข่าว เช่น ยกพวก ตีกัน หรือคลิปวิดีโอที่เด็กนักเรียนผู้หญิงตบตีกันอย่างรุนแรง หรือความรุนแรงตามท้องถนน เช่น ขับรถชนกัน เป็นเหตุให้เกิดการทะเลาะวิวาท แล้วยังตามไปยิงกันอีก หรือแม้แต่ความรุนแรงบนพื้นที่สื่อต่างๆ

ความรุนแรงได้กลายเป็นโรคระบาดอย่างใหม่ ที่เป็นเช่นนี้เพราะมีหลายเหตุปัจจัยประกอบกัน จนทำให้เกิดสถานการณ์ เช่น วัฒนธรรมการใช้อำนาจ สังคมปัจจุบันมีแนวโน้มเป็นสังคมที่ใช้อำนาจมากขึ้น หรือเป็นสังคมที่มีความแตกต่างระหว่างผู้มีอำนาจมากกับผู้ไม่มีอำนาจ สังคมในลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงมากกว่าสังคมที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปัญหาการสื่อสารต่างๆ ในสังคมที่ล้มเหลว มักส่งผลให้เกิดความรุนแรงอันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจกัน หรือเกิดความเข้าใจผิด สภาพสังคมที่ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารนี้ มักเกิดขึ้นในสังคมที่เร่งรีบ ต้องการความรวดเร็ว เน้นการสื่อสารที่สั้นกระชับเกินไป ในขณะที่ระบบงานขนาดใหญ่เช่นระบบราชการ หรือระบบบริการทางการแพทย์ มีความซับซ้อนและต้องมีการจัดการสูง เมื่อให้เวลาสื่อสารกันน้อยและเร่งรีบ ก็มีโอกาสดูผิดพลาดได้ง่าย นอกจากนั้นภาษาที่ใช้พูดจาสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์มักเป็นภาษาเฉพาะทาง ซึ่งเป็นอีกเงื่อนไขหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว ระบบบริการทางการแพทย์จึงกลายเป็นระบบที่ขาดมิติของความเป็นมนุษย์ ถึงจะมีการสัมผัส สัมพันธ์ระหว่างกัน แต่กลับไม่เข้าใจในความเป็นมนุษย์ เพราะเป็นระบบที่สนองความต้องการเฉพาะด้าน

กลไกการโกล่เกลี่ยต่างๆ ที่สังคมไทยเคยมีมาแต่ในอดีตนั้น มีบทบาทลดน้อยลงไปมากในปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น ครอบครัวในสังคมสมัยก่อนอยู่กันแบบครอบครัวขยาย หากสามีภรรยามีความไม่เข้าใจกันหรือผิดใจกันก็จะมีผู้ใหญ่ในบ้านช่วยโกล่เกลี่ย หรือเพียงแต่มีบุคคลที่สามอยู่ด้วยก็สามารถช่วยป้องกันการแสดงออกที่รุนแรงได้ แต่ในปัจจุบันครอบครัวส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว มีเพียงสามีกับภรรยา หรือมีลูกอีกคนหนึ่ง ไม่

มีคนอื่นๆ ที่เข้ามาช่วยโกล่เกลี่ย ความรุนแรงในบ้านหรือในครอบครัวจึงเพิ่มขึ้นเพราะกลไกการโกล่เกลี่ยหายไป แม้แต่สังคมในชุมชนชนบทสมัยก่อนสามารถแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ภายในชุมชนกันเอง แต่ในปัจจุบันปัญหาต่างๆ มักจะไปถึงตำรวจ หรือต้องไปฟ้องร้องกันที่ศาล ลักษณะเช่นนี้ทำให้ความขัดแย้งหรือความรุนแรงขยายตัวมากขึ้น เพราะขาดพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อคนเราสัมพันธ์กันโดยไม่มี ความไว้วางใจกัน โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งรุนแรงจึงมีมาก และผลที่ตามมาก็คือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายต่างๆ กันทุกฝ่าย

ในระบบการแพทย์ มีการฟ้องร้องบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้นจนถึงขั้นวิกฤต ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาพบว่า มีการฟ้องร้องเพิ่มขึ้นประมาณ 600 เปอร์เซ็นต์ หรือเพิ่มขึ้นถึง 6 เท่า ทำให้แพทย์จำนวนมากต้องซื้อประกันเพื่อคุ้มครองตนเองในเวลาที่ถูกฟ้อง เพราะกลัวว่าถ้าถูกฟ้องแล้วจะไม่มีเงินชดเชย สภาวะเช่นนี้ก่อความทุกข์ให้กับทั้งฝ่ายถูกฟ้องและฝ่ายที่ฟ้อง

สถานการณ์โดยรวมในขณะนี้ บุคลากรทางการแพทย์กำลังเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรง และต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับทั้งในฐานะเป็นผู้ที่เข้าไปดูแลครอบครัวที่มีความขัดแย้งหรือความรุนแรง และในฐานะผู้ที่อาจจะเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งด้วย เช่น มีปัญหาความไม่เข้าใจกับผู้บริหาร การทำความเข้าใจกับความขัดแย้งและความรุนแรงในระบบบริการสุขภาพจึงมีความสำคัญยิ่ง

วิธีคิดและความรุนแรงเชิงโครงสร้าง ในระบบบริการทางการแพทย์

ในการวิเคราะห์เพื่อจะดูว่า ระบบการแพทย์ในปัจจุบันมีเงื่อนไขหรือปัจจัยอะไรที่ทำให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น หรือเพิ่มมากขึ้นนั้น ดูได้จาก

พื้นฐานของความรุนแรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งมีเงื่อนไขเบื้องต้นคือ เป็นระบบวิธีคิดที่มีรากฐานของระบบงานที่ขาดความละเอียดอ่อน และง่ายที่จะก่อให้เกิดความรุนแรง เมื่อมองในลักษณะนี้จะเห็นได้ว่า ในระบบบริการทางการแพทย์มีรากฐานวิธีคิดหลายประการที่ทำให้มีโอกาสเกิดความขัดแย้งและความรุนแรงได้ง่าย คือ

1. **วิธีคิดแบบแยกส่วน/ลดส่วน/กลไก** การแพทย์ที่เรารู้จักกันในปัจจุบันเป็นการแพทย์สมัยใหม่ มีลักษณะวิธีคิดแบบแยกส่วนหรือแบบกลไกคือ เมื่อคนป่วยมาหา แพทย์จะสนใจตรวจรักษาโดยพิจารณาแยกเป็นส่วนๆ ให้ความสนใจที่อวัยวะ หรือโรค แต่ความเข้าใจในตัวบุคคลทั้งบุคคลในบริบทครอบครัวและชุมชนมีน้อย การมุ่งไปที่เฉพาะส่วนมากเกินไปจนละเลยส่วนอื่นๆ ซึ่งอาจจะมีความสำคัญเช่นกัน จึงง่ายต่อการเกิดความขัดแย้ง

2. **อำนาจและวัฒนธรรมวิชาชีพ** ในช่วงประมาณร้อยปีที่ผ่านมา วิชาชีพทางการแพทย์เป็นวิชาชีพที่มีอำนาจมาก สังคมได้ให้สิทธิและอำนาจในการจัดการกับร่างกายของบุคคลมากขึ้นอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน ซึ่งเป็นผลจากความก้าวหน้าและซับซ้อนของเทคโนโลยีทางการแพทย์ ในขณะที่เดียวกันพัฒนาการทางวิชาชีพก็สร้างวัฒนธรรมภายในวิชาชีพเอง เช่น มีภาษาพูดของตัวเอง มีวิธีการสื่อสารของตัวเอง มีระบบงานของตัวเอง ซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นตามลำดับ อันเป็นรากฐานวิธีคิดที่ทำให้ระบบบริการทางการแพทย์สร้างความขัดแย้งได้ง่าย

3. **ระบบบริการที่แยกขาดจากชุมชน** ในสมัยก่อน ระบบการแพทย์แบบดั้งเดิมของไทย มีลักษณะ “ยาขอหมอวาน” คือ อาศัยความสัมพันธ์ภายในชุมชน หรือความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับชุมชน แต่ในปัจจุบันกลายเป็นระบบบริการที่แยกออกจากชุมชน

4. **ระบบราชการและการจัดการสมัยใหม่** เป็นระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีประโยชน์ในแง่ที่ช่วยให้ภารกิจ

ที่ใหญ่และซับซ้อนประสบผลสำเร็จ เพราะหากไม่มีหน่วยงาน ขนาดใหญ่ การแก้ปัญหาที่มีขนาดใหญ่จะเป็นไปไม่ได้ แต่หน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีการแบ่งงานกันตามระบบบริหารงานสมัยใหม่นั้น ก็เป็นเงื่อนไขของปัญหาการสื่อสารที่ไม่สามารถสร้างความรับรู้และความเข้าใจได้ทั่วถึง ตรงกัน ทั้งภายในองค์กรเองและต่อผู้รับบริการ ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งได้ง่าย

5. **ระบบทุนนิยมและความขัดแย้งทางผลประโยชน์** ระบบบริการทางการแพทย์ในปัจจุบันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบทุนนิยม ซึ่งเป็นระบบที่มีการแสวงหากำไรจากบริการทางการแพทย์ กลายเป็นธุรกิจการแพทย์ เป็นเรื่องของผลประโยชน์ ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งได้ง่าย

ลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่ทำให้ระบบบริการทางการแพทย์มีโครงสร้างที่ง่ายต่อการเกิดความขัดแย้ง และพัฒนาไปสู่ความรุนแรง ยิ่งถ้าระบบวิธีคิดที่เป็นพื้นฐานของระบบงานนั้น เป็นระบบวิธีคิดที่ขาดความละเอียดอ่อน ก็จะต้องยิ่งสร้างเงื่อนไขของความรุนแรงในระบบการทำงานให้มากขึ้น หากบุคลากรในระบบไม่รู้ว่ากำลังอยู่ในโครงสร้างแบบนี้ ก็อาจจะกลายเป็นผู้ที่เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของความรุนแรงได้โดยง่าย จึงต้องระมัดระวังเงื่อนไขเหล่านี้ให้มาก

ระบบสุขภาพและการแพทย์

โดยทั่วไป ระบบสุขภาพหรือระบบการแพทย์ประกอบด้วยระบบวิธีคิดกับระบบวิธีทำหรือระบบงาน ดังนั้น การมีระบบวิธีคิดในลักษณะเป็นแบบแผนใดแบบแผนหนึ่ง จะส่งผลให้เกิดระบบงานตามแบบแผนนั้น เพราะฉะนั้น ระบบวิธีคิดที่มีอำนาจมากแบบรวมศูนย์ มีการแบ่งงานแบบแยกส่วน แบ่งเป็นหลายฝ่ายซึ่งต่างดูแลเฉพาะส่วน จึงสร้างระบบงานที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย

ระบบวิถีคิดการแพทย์แบบแยกส่วน

ระบบวิถีคิดที่เป็นทฤษฎีทางการแพทย์มีลักษณะที่เรียกว่า ระบบการแพทย์แบบแยกส่วน คือ เน้นส่วนย่อย มองไม่เห็นองค์รวม เมื่อผู้ป่วยเดินเข้ามา แพทย์มองไม่เห็นทั้งหมดของเขา ดูแต่เฉพาะอวัยวะบางอวัยวะ การซักประวัติก็เพื่อหาแต่อวัยวะ สิ่งที่คนไข้อยากจะพูดอยากจะถาม มักถูกตัดสินว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีความสำคัญ เน้นแต่ด้านที่เป็นเหตุเป็นผลหรือตรรกะชัดได้ สิ่งที่วัดไม่ได้จะถูกตัดสินว่าเป็นเพียงสิ่งที่คนไข้รู้สึกไปเอง และจะไม่ดูแล เป็นการให้ความสนใจเฉพาะมิติทางกาย โดยไม่ใส่ใจเรื่องของความรู้สึก ที่สำคัญคือขาดมิติทางวัฒนธรรมและมิติทางจิตวิญญาณ บางครั้งชาวบ้านที่มาปรึกษาโรค มีวัฒนธรรมของตน มีความคิดความเชื่อและประเพณีของท้องถิ่น แต่ระบบการแพทย์แบบแยกส่วนไม่ใส่ใจกับเรื่องราวเหล่านั้น ซึ่งเป็นวิถีคิดที่นำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรงได้ง่าย

ขยายกรอบวิถีคิดเรื่องสุขภาพ

กรอบวิถีคิดการแพทย์แบบแยกส่วนนั้น เป็นวิถีคิดที่แคบ มองแต่ในกรอบที่เรียกว่าโรค ทำให้ยากที่จะเข้าใจมิติอื่นๆ ของความเจ็บป่วยได้ ดังนั้น โดยพื้นฐานที่สุด บุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องการดำเนินการด้วยสันติวิธีหรือจัดการกับความรุนแรงได้ดี จำเป็นต้องขยายกรอบการมองปัญหาให้กว้างกว่าเรื่องโรค ไม่เน้นแต่เรื่องโรค และสามารถเชื่อมโยงกับมิติอื่นได้ เพราะผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาลนอกจากเรื่องโรคแล้ว ก็ยังมีความรู้สึกนึกคิด มีความทุกข์มาด้วย ทุกอย่างเชื่อมโยงกันหมด หากบุคลากรทางการแพทย์สนใจแต่เฉพาะภายในกรอบเล็กๆ ที่เป็นเรื่องโรคอย่างเดียว ในขณะที่ชาวบ้านมาหาด้วยความคาดหวังที่จะขอคำปรึกษา ไม่ใช่เฉพาะเรื่องโรคซึ่งเขาไม่รู้ว่าตรงไหนเป็นโรคหรือไม่ แต่เป็นเรื่องของความเจ็บป่วยและความทุกข์ที่เกิดขึ้นกับเขา กรอบวิถีคิดที่ต่างกันนี้เป็นพื้นฐานของความไม่เข้าใจและนำไปสู่ความขัดแย้งได้

ความขัดแย้งในระบบงานทางการแพทย์

ภายในตัวระบบงานทางการแพทย์นั้นมีความสลับซับซ้อน เพราะมีปัจจัยหรือองค์ประกอบมากมาย บางครั้งเมื่อกล่าวถึงระบบงานทางการแพทย์อาจจะนึกถึงแต่เพียงว่า เมื่อมีผู้ป่วยมาก็ให้การรักษา หากเกิดความขัดแย้งและไม่พอใจขึ้น ก็จะมีการฟ้องร้อง แต่อันที่จริง มีความขัดแย้งอยู่มากกว่านั้น และบางกรณีก็ขยายไปเป็นคู่ความขัดแย้งใหม่ๆ ต่อไปด้วยดังตัวอย่างต่อไปนี้

- คู่ความขัดแย้งในระบบงาน ได้แก่ ระหว่างผู้บริหาร เช่น รองผู้อำนวยการกับรองผู้อำนวยการด้วยกัน ระหว่างผู้บริหารกับผู้ให้บริการ เช่น หัวหน้ากับเจ้าหน้าที่ในฝ่าย ระหว่างวิชาชีพ เช่น หัวหน้าฝ่ายพยาบาลกับแพทย์ และระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง
- คู่ความขัดแย้งในระบบบริการ ได้แก่ ระหว่างผู้ให้บริการที่เป็นระดับบริหารกับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วย เช่น สิ่งที่ผู้ให้บริการดูแลรักษาไม่ใช่สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการ ความไม่พอใจที่เกิดขึ้นในฝ่ายรับบริการบางรายอาจรวมไปถึงญาติ บางครั้งเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับญาติผู้ป่วย อาจขยายลุกลามไปถึงระดับผู้บริหารของโรงพยาบาล หรือกับผู้ป่วยหรือญาติคนอื่น ๆ
- คู่ความขัดแย้งภายในฝ่ายรับบริการเอง ได้แก่ ระหว่างผู้ป่วยกับผู้ป่วย หรือผู้ป่วยกับญาติของผู้ป่วยทะเลาะกันเอง เช่น กรณีผู้ป่วยระยะสุดท้ายกำลังจะเสียชีวิต ญาติผู้พี่ต้องการให้ยื้อการรักษาไว้ แต่ญาติผู้น้องต้องการให้หยุด อยากพาคนป่วยผู้เป็นพ่อกลับไปดูแลที่บ้าน

ความขัดแย้งในระบบบริการสุขภาพยังมีอีกหลายลักษณะ อันเนื่องมาจากหลายเหตุหลายปัจจัย ทำให้ปัญหาความขัดแย้งมีความซับซ้อนขึ้น เช่น บทบาทของวิชาชีพประกัน ซึ่งในปัจจุบันมีการประกันทั้งของผู้ป่วย และของแพทย์ด้วย แพทย์บางคนกลัวว่าจะถูกฟ้องจึงทำประกันเพื่อคุ้มครองตนเอง ปัจจัยอื่นๆ นอกจากนี้ เช่น นักการเมือง (ที่พบบ่อยมักเป็นนักการเมืองท้องถิ่น) สื่อมวลชน ทนายความ บริษัทฯ หรือเครื่องมือแพทย์ ซึ่งเข้ามามีบทบาทและผลประโยชน์ในลักษณะต่างๆ กัน แต่ล้วนทำให้เกิดความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น เพราะฉะนั้นความขัดแย้งในระบบงานทางการแพทย์จึงมีความซับซ้อนมาก

ความขัดแย้งในระบบสาธารณสุข

จากงานศึกษาของ รอบสันกับมอริสัน (Robson R. and G. Morrison 2003) ในเรื่องการจัดการความขัดแย้งภายในระบบบริการทางการแพทย์ พบว่า ความขัดแย้งในระบบบริการทางการแพทย์เป็นแนวรบที่สำคัญ และเป็นพื้นที่ที่ทีมงานให้ท่ามากมาย เปรียบเสมือนเป็น big frontier ของการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อรองต่างๆ ซึ่ง รอบสันกับมอริสัน ได้วิเคราะห์ความขัดแย้งในระบบการแพทย์หรือการบริการสาธารณสุขที่เป็นประเด็นปัญหาใหญ่ในปัจจุบัน ว่ามีสาเหตุจาก 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่

1. **ความซับซ้อนของระบบและเนื้อหาของงาน** ในระบบสุขภาพมักพบว่ามีการใช้ภาษาศัพท์ทางเทคนิคมาก นับตั้งแต่คำเรียกอวัยวะต่างๆ ในร่างกาย ชื่อโรค-อาการ ตลอดจนเทคนิคการรักษาพยาบาลที่หลากหลาย จะเห็นได้ว่าทั้งระบบงานและเนื้อหางานล้วนมีความซับซ้อนสูง
2. **ความไม่สมดุลของโครงสร้างความรู้และอำนาจ** ในระบบการแพทย์ปัจจุบัน ยิ่งเทคโนโลยีทางการแพทย์พัฒนาสูงขึ้น แพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีข้อมูลข่าวสารหรือเป็นผู้ที่มีเทคโนโลยี

เหล่านั้นอยู่ในมือก็ยิ่งมีอำนาจและความรู้ที่เหนือกว่า ยิ่งการพัฒนามีความซับซ้อนมากขึ้น ความแตกต่างในเรื่องอำนาจและความรู้ก็ยิ่งมากขึ้น เมื่ออำนาจและความรู้ไม่สมดุลกัน ความขัดแย้งและความรุนแรงก็จะเกิดขึ้นได้ง่าย

3. **ค่านิยมและวัฒนธรรมที่แตกต่างและหลากหลาย** ชาวบ้านมีวัฒนธรรมหรือค่านิยมชุดหนึ่ง ขณะที่บุคลากรทางการแพทย์ถูกฝึกมาในโรงเรียนแพทย์ให้คิดอีกแบบหนึ่ง ชาวบ้านอาจจะคิดว่าสุขภาพเป็นเรื่องของผี เรื่องกินของผิด หรือว่ามีคำอธิบายอื่นๆ ในแบบของเขา ในขณะที่บุคลากรการแพทย์ก็มีคำอธิบายอีกแบบหนึ่ง เมื่อทั้งสองฝ่ายมีคำอธิบายหรือค่านิยมวัฒนธรรมไม่ตรงกันก็ขัดแย้งกันได้ง่าย

ทั้ง 3 ปัจจัยทำให้ระบบการแพทย์การสาธารณสุขกลายเป็นแนวรบสำคัญของงานด้านการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง

4 สาเหตุหลักของความขัดแย้งในระบบสาธารณสุข

งานศึกษาของนายแพทย์วันชัย วัฒนศัพท์ (วันชัย 2546) เรื่องความขัดแย้งในระบบบริการทางการแพทย์ พบว่า มีมูลเหตุหลัก 4 ประการ ได้แก่

1. **ความไม่ไว้วางใจกัน** เมื่อมีเรื่องความขัดแย้งเกิดขึ้น มักจะคิดว่าเป็นปัญหามาจากการสื่อสารเป็นประเด็นหลัก แต่อันที่จริงนั้นเริ่มมาจากความไม่ไว้วางใจเป็นประเด็นสำคัญ
2. **ความรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม** ตัวอย่างเช่น ผู้ป่วยไปติดต่อหรือไปแจ้งว่ามีปัญหา หรือไปเรียกร้องให้มีการดูแลเรื่องนั้นเรื่องนี้ ผู้บริหารหรือผู้ที่รับเรื่องร้องทุกข์ไม่สนใจ เมื่อขาดการดูแล ไม่ใส่ใจ ก็เริ่มเป็นปัญหาแล้ว
3. **การใช้อำนาจของผู้ให้บริการ** การใช้อำนาจมีหลายรูปแบบ เริ่มตั้งแต่การใช้อำนาจโดยการไม่ฟัง ผู้มีอำนาจมากกว่าไม่ฟังผู้ไม่มี

อำนาจเช่นชาวบ้าน ชาวบ้านก็จะรู้สึกว่าผู้ให้บริการใช้อำนาจมากเกินไป และหากผู้ให้บริการทำลายให้ไปฟ้องร้อง โดยถือว่าตนมีอำนาจมากกว่า ก็ยังเป็นการใช้อำนาจที่ผลักดันให้ความขัดแย้งพุ่งเข้าปะทะกันและไกลเกลี่ยกันไม่ได้

4. ปัญหาการสื่อสาร เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งที่พบมาก ตัวอย่างเช่น แพทย์ที่ไม่สนใจสื่อสารอธิบายความทุกข์ความเจ็บป่วยของคนไข้ มุ่งรักษาโรคแต่อย่างเดียว หรือไม่มีช่องทางการสื่อสารกับคนไข้ ก็ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและมีปัญหาตามมา เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีความขัดแย้งหรือการฟ้องร้องเกิดขึ้น หากมุ่งแก้ไขที่การสื่อสารอย่างเดียว โดยไม่แก้ปัญหา 3 ประการแรกก่อน หรือไม่แก้ควบคู่กันไป ก็จะไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เพราะถึงจะมีการสื่อสาร แต่หากไม่มีความไว้วางใจกัน การสื่อสารก็ล้มเหลว หรือหากคนไข้ไม่รู้สึกรู้ว่าได้รับความเป็นธรรมแล้ว แม้ฝ่ายผู้รักษาจะไปแก้ปัญหาโดยวิธีการสื่อสาร ก็ไม่ทำให้เขารู้สึกดีขึ้น เพราะการปฏิบัติยังไม่มีความเป็นธรรมอยู่ ทั้ง 4 ปัจจัยนี้ จึงเป็นสาเหตุหลักของความขัดแย้ง

ปัจจัยที่ทำให้การดูแลรักษาล้มเหลว

ในทางมานุษยวิทยาพบว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างแพทย์ที่ให้การดูแลรักษากับผู้ป่วยมักเกี่ยวข้องกับการดูแลรักษา ซึ่งการดูแลรักษาที่ล้มเหลว มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย (Helman 2000) คือ

1. จับประเด็นปัญหาผิด คนไข้มาด้วยประเด็นปัญหาหนึ่ง แต่แพทย์ไปใส่ใจกับประเด็นปัญหาอื่น ยกตัวอย่างเช่น คนไข้อาจมีความเชื่อว่าสาเหตุที่เขามีปัญหาเกิดจากการตั้งครรภ์ ที่เรียกว่าครรภ์ไม่ปลอดภัย เพราะญาติพี่น้องเคยเป็นและเสียชีวิตไป เขาก็กลัวเรื่องนั้น เมื่อเขามาที่โรงพยาบาล ทางโรงพยาบาลตรวจพบว่าเป็นโลหิตจาง นั้นแสดงว่าเขามาด้วยความวิตกกังวลในปัญหาหนึ่ง แต่แพทย์ที่รักษาตรวจว่าเป็นอีกโรคหนึ่ง

กรณีเช่นนี้ถึงแม้แพทย์จะวินิจฉัยถูกต้อง แต่อาจถือได้ว่าการรักษาล้มเหลว เพราะจับประเด็นปัญหาต่างกัน ระหว่างประเด็นปัญหาที่ผู้ป่วยกังวลซึ่งต่างจากการแก้ปัญหาของแพทย์ ซึ่งแม้ว่าจะรักษาเขาได้ แต่อาจไม่ได้คลายความวิตกกังวลที่เขาไว้

2. ความเข้าใจปัญหาไม่ตรงกัน ความเข้าใจที่มาจากคนละกรอบความคิดกัน ยกตัวอย่างเช่น อาการปวดหัวเหมือนกัน ชาวบ้านคิดว่าเป็นโรคที่เกิดจากผีทำ แต่บุคลากรทางการแพทย์บอกว่าเกิดจากความดันโลหิตสูง นั่นคือ การอธิบายปัญหาไม่เหมือนกัน เมื่ออธิบายปัญหาไม่ตรงกัน หากผู้ป่วยไม่ยอมรับคำอธิบายของบุคลากรทางการแพทย์ การรักษานั้นก็ล้มเหลว

3. มีโรคแต่ไม่มีความเจ็บป่วย เมื่อแยกแยะความแตกต่างระหว่างโรคกับความเจ็บป่วย โรคคือความผิดปกติที่ปรากฏให้เห็น เช่น ความผิดปกติของอวัยวะต่างๆ และความเจ็บป่วยคือความรู้สึกที่ไม่สบาย เช่น กำลังเป็นมะเร็ง แต่ตัวเขาเองไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองเจ็บป่วย หรือตัวอย่างที่พบบ่อยคือ คนแก่ตาฝ้าฟางจากต้อกระจก กรณีนี้การแพทย์ระบุว่า เป็นโรค แต่เขาไม่เดือดร้อน เพราะตาเขาเป็นอย่างนี้มาช้านาน เขาปลงได้แล้ว จนบอกว่ามีโรคแต่ไม่มีความเจ็บป่วย ฉะนั้น บุคลากรทางการแพทย์จะไปปฏิบัติกับเขาก็ต้องระมัดระวังในเรื่องนี้

หรือกรณีคนไข้บอกว่ามีความเจ็บป่วยแต่การแพทย์ระบุว่าไม่เป็นโรค ตัวอย่างเช่น ชาวบ้านบางคนมาด้วยอาการเหนื่อยง่าย ใจสั่น เขารู้สึกว่าตัวเองเจ็บป่วย แต่เมื่อแพทย์ตรวจแล้วหาโรคไม่พบ บอกชาวบ้านไปว่าไม่เป็นอะไร ไม่ต้องให้การรักษา กลับบ้านได้ ก็เกิดความขัดแย้งได้ง่าย

4. ปัญหาคำศัพท์และภาษา บางกรณีภาษาของบุคลากรทางการแพทย์กับภาษาของผู้ป่วยไม่เหมือนกัน คำศัพท์บางคำอาจมีความหมายแตกต่างกัน เช่น การบอกคนไข้ว่าตับโต คนไข้อาจจะคิดไปต่าง ๆ นานา ถ้าเขามาจากครอบครัวที่พ่อเคยเป็นมะเร็งตับมาก่อน เขาอาจ

ตกใจมากก็ได้ การใช้ศัพท์แพทย์ที่สื่อความหมายต่างกับความเข้าใจผู้ป่วย ก็จะเป็นปัญหาทำให้การดูแลรักษาล้มเหลวได้

5. การรักษาไม่ได้ผลหรือการรักษาผิดพลาด ความล้มเหลวในที่นี้คือรักษาแล้วผิดพลาดหรือไม่ได้ผล พบว่ามักมีมูลเหตุอื่นที่น่าหน้ามาก่อนที่ทำให้การรักษาล้มเหลว เรียกว่า medical error หรือ ความผิดพลาดทางการแพทย์ เป็นที่ยอมรับว่า ความผิดพลาดสามารถเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา แต่ก็มีผลผิดพลาดอื่นๆ ที่อาจป้องกันไม่ให้ผิดพลาดได้ ดังนั้น มิใช่เพียงแต่การรักษาผิดหรือไม่ได้ผลอย่างเดียวเท่านั้นที่ทำให้การรักษาล้มเหลว ต้องพิจารณาถึงเหตุปัจจัยอื่นด้วย

สรุปว่า ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มาจากหลายสาเหตุ หลายมิติ ที่บุคลากรทางการแพทย์จะต้องสนใจและมองให้กว้างขึ้น

แบบอธิบายความเจ็บป่วย (Illness Explanatory Model)

การที่ผู้ป่วยกับแพทย์เข้าใจไม่ตรงกัน มักเกิดจากแนวคิดสำคัญอย่างหนึ่งคือ แบบอธิบายความเจ็บป่วย (Kleinman 1980) ทั้งแพทย์และคนไข้ ต่างก็มีชุดคำอธิบายของตนเองอยู่ คำอธิบายเหล่านี้ เมื่อไม่เหมือนกันแล้ว หากมิได้มีการสื่อสารเพื่อปรับความเข้าใจให้ตรงกัน ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ง่าย ถ้าเราใช้คำถามหลัก 8 ข้อนี้ไปถามผู้ป่วยก็จะเข้าใจได้ว่าแบบอธิบายความเจ็บป่วยของผู้ป่วยเป็นอย่างไร เหมือนหรือต่างไปอย่างไร (โกมาตร และคณะ 2550) ได้แก่

1. ความเจ็บป่วยนี้เรียกว่าอะไร การเรียกชื่อโรคอาจจะไม่เหมือนกัน แตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมท้องถิ่น ชาวบ้านอาจจะเรียกภาวะผิดปกติบางอย่างด้วยชื่อโรคตามท้องถิ่นของตน เช่น อาการของเด็กเป็นกำเริบ ตะขี้ฟัน ขวัญหนี เป็นต้น ซึ่งเป็นชื่อเรียกที่บอกวิธีคิดหรือคำอธิบายของเขา ดังนั้น การที่แต่ละท้องถิ่นเรียกความผิดปกติต่างๆ ว่าเป็นอย่างไร จึงเป็นคำถามแรกๆ ที่สำคัญ

2. เหตุใดจึงเกิดความเจ็บป่วยนี้ขึ้น ในบางวัฒนธรรมท้องถิ่น เด็กไปวิ่งเล่นในป่าบริเวณป่าช้าแล้วเกิดมีอาการไม่สบายขึ้น ชาวบ้านมีคำอธิบายว่าเกิดจากการที่เด็กไปทำผิดเจ้าที่ เป็นต้น จึงต้องดูว่ามีอะไรที่เป็นเหตุบ่งบอกการเกิดความเจ็บป่วยขึ้นได้บ้าง

3. ทำไมเกิดขึ้นในตอนนี/เวลานี้ หากถามว่าสาเหตุอะไรที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยขึ้น บางครั้งก็อาจจะไม่มีคำตอบที่ชัดเจน แต่ถ้าถามว่าทำไมเด็กจึงป่วยในเวลานี้ ชาวบ้านอาจจะบอกว่า เพราะเด็กกำลังมีเคราะห์เข้ามาพอดี ซึ่งเป็นคำอธิบายแบบชาวบ้านแบบหนึ่ง หรือในบางวัฒนธรรม เช่น ในแถบท้องถิ่นอีสานจะมีความเชื่อเรื่องผีตลุมผดผอง หรือบางถิ่นเชื่อเรื่องชะตามีเคราะห์ เป็นต้น ขณะที่วิทยาศาสตร์สุขภาพมีคำอธิบาย เช่น เกี่ยวโยงกับสรีระร่างกาย เป็นช่วงฮอร์โมนเปลี่ยนแปลง หรือมีการระบาดของโรค เป็นต้น

4. มีความผิดปกติอะไรบ้าง เช่น เด็กนอนร้องตอนกลางคืน เวลาผู้ใหญ่บางคนมาเยี่ยม เด็กจะทำท่าตกใจกลัวผู้ใหญ่คนนั้น ชาวบ้านบางถิ่นอธิบายว่าเพราะมีผีทำ หรือบางกรณี เด็กไปกินของผิด เป็นต้น ซึ่งอาจมีคำอธิบายที่มีความเชื่ออยู่เบื้องหลังอาการต่างๆ เหล่านี้

5. ถ้าไม่รักษาแล้วจะเป็นอย่างไร เช่น คนไข้กินยาฆ่าแมลงรายหนึ่ง ถูกนำมาที่ห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาล เมื่อเจ้าหน้าที่ล้างท้องให้เสร็จ ออกไปพบแม่ของคนไข้ ทำทางแม่กระวนกระวายมาก จึงได้ถามจนทราบว่าที่กังวลนั้นไม่ได้ห่วงเรื่องที่ลูกกินยาฆ่าแมลง แต่เป็นเรื่องที่ลูกชอบพูดจาดูต่ำผู้เฒ่าผู้แก่ ทำให้ผีเจ้าบ้านโกรธจึงลงโทษให้ลูกกินยาฆ่าแมลง แม่บอกว่าต้องไปทำพิธีขอขมาผี

6. การรักษาที่เหมาะสมเป็นอย่างไร ดังตัวอย่างลูกกินยาฆ่าแมลง แม่ไปเซ่นผีเพราะเชื่อว่าผีทำโทษ คลใจให้ลูกกินยาฆ่าแมลง เพราะลูกชอบดูต่ำ ลบหลู่ผู้ใหญ่ แต่ถ้าเป็นการรักษาของแพทย์คือล้างท้องให้ลูก ความเจ็บป่วยบางกรณีในบางวัฒนธรรม ยังมีความเชื่ออื่นๆ อีก

เช่น การรักษาโดยให้ดของแสง หรือบางรายต้องทำพิธีสะเดาะเคราะห์ เป็นต้น

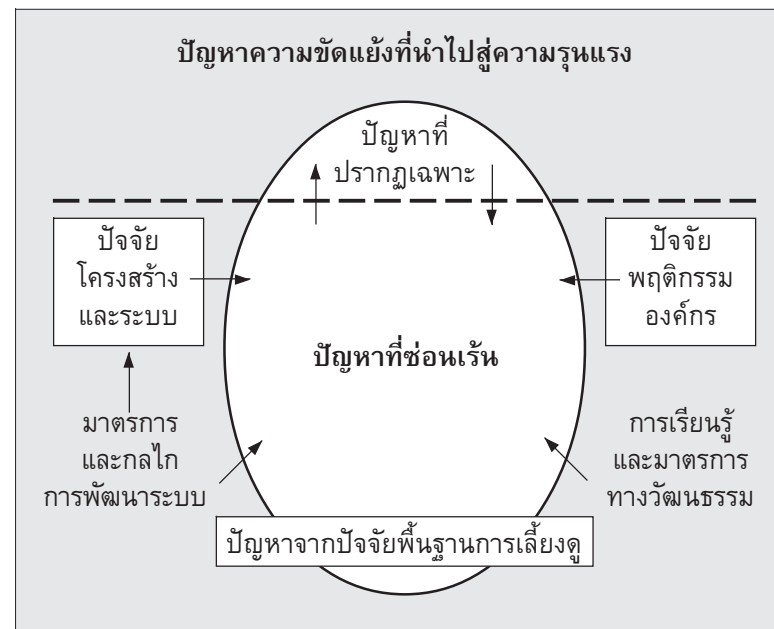
7. **ความเจ็บป่วยส่งผลอะไรบ้าง** จากตัวอย่างกรณีลูกกินยาฆ่าแมลง แม่เชื่อว่าที่ลูกเป็นเช่นนี้มาจากการกระทำของผี ทำให้แม่กลัวว่าผีจะโกรธ ส่วนในทางการแพทย์ มองว่าที่เขเป็นเช่นนี้มาจากยาพิษที่จะทำให้คนไข้เสียชีวิต บางกรณีความเจ็บป่วยก่อปัญหาอื่นๆ เช่น ทำให้เป็นหนี้ บางรายเป็นโรคที่ถูกสังคมตั้งข้อรังเกียจ ไม่คบหา คนไข้บางรายอยู่ไกลสถานบริการ ยิ่งเดินทางยากขึ้นค่าใช้จ่ายยิ่งมากขึ้น

8. **มีความกลัวหรือความวิตกอะไรบ้าง** ดังกรณีลูกกินยาฆ่าแมลง ทำให้แม่กลัวผีจะโกรธ แต่ผู้ป่วยบางรายเมื่อเจ็บป่วยจะกังวลว่าไม่มีใครดูแล กลัวถูกทอดทิ้งหากต้องกลับไปรักษาที่บ้าน บางรายกลัวสามีทิ้ง

คำถามกว้างๆ เหล่านี้จะช่วยสำรวจเข้าไปในคำอธิบายความเจ็บป่วยของผู้ป่วยหรือชาวบ้านได้ หากบุคลากรทางการแพทย์รู้ว่าผู้ป่วยหรือชาวบ้านมีคำอธิบายต่างๆ เหล่านี้ เหมือนหรือต่างไปจากตนอย่างไร ก็จะง่ายต่อการปรับความเข้าใจระหว่างกัน เพราะฉะนั้นสิ่งที่เรียกว่าแบบอธิบายความเจ็บป่วยจึงมีความสำคัญในการป้องกันความขัดแย้ง

ปัญหาความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรง

ในกระบวนการดูแลรักษาโรคมักพบความขัดแย้งได้ง่าย หากดูจากภาพรวมของปัญหาความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรงในระบบทางการแพทย์ ว่ามีอะไรบ้างนั้น ภาพวงรีที่อยู่ตรงกลางคือปัญหาทั้งหมด ส่วนบนของวงรีที่อยู่บนเส้นประเป็นปัญหาที่ปรากฏเฉพาะหน้า เปรียบเสมือนยอดภูเขาน้ำแข็งที่ลอยพ้นน้ำให้เห็น ปัญหาส่วนนี้จะเป็นปัญหาละเอียด เช่นเดียวกับความขัดแย้งและความรุนแรงทั้งหลายในโลกนี้ ส่วนล่างของ



วงรีได้เส้นประเป็นความขัดแย้งและความรุนแรงที่ซ่อนเร้นซึ่งมีมากเป็นสิบเป็นร้อยเท่าของความขัดแย้งหรือความรุนแรงที่แสดงออก เพราะฉะนั้นในส่วนของการระบบการแพทย์ ปัญหาความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรงจะเป็นส่วนที่ลอยพ้นน้ำขึ้นมาให้เห็นเล็กน้อย ส่วนที่เหลือเป็นปัญหาที่ซ่อนเร้น ซึ่งมีอยู่มากมาย

ปัญหาทั้งที่ปรากฏให้เห็นและปัญหาที่ซ่อนเร้นอยู่ใต้ผิวน้ำ มีปัจจัยหลักอยู่ 3 ปัจจัย

1. **ปัจจัยพื้นฐานจากการเลี้ยงดู** เช่น เติบโตในครอบครัวแบบไหน มีนิสัยอย่างไร ถูกเลี้ยงดูมาอย่างไร ฯลฯ ในการวิเคราะห์ปัญหาส่วนใหญ่ จึงต้องดูตรงนี้ ซึ่งเป็นปัญหาที่สะสมมานานในระบบครอบครัวไทย ระบบการศึกษาไทย เป็นส่วนที่แก้ได้ยากโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากจะแก้แบบเฉพาะหน้า แต่ในระยะยาวอาจจะแก้ได้ เพราะฉะนั้นในแง่นี้อาจจะต้องใส่ใจปัจจัยนี้เป็นเบื้องต้นก่อน

2. **ปัจจัยเชิงโครงสร้างและระบบงาน** ดูว่าเป็นอย่างไร ยกตัวอย่างเช่น โครงสร้างการกระจายแพทย์ ถ้าแพทย์มากระจุกตัวในเมืองใหญ่ แต่ในชนบทหรือภาคใต้ทั้งภาคมีหมอผ่าตัดอยู่เพียงคนเดียว คนทั้งภาคได้ที่บาดเจ็บต่างก็ถูกส่งไปหา แพทย์คนนั้นก็อยู่ไม่ได้โดยปริยาย หรือระบบการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การทำให้เกิดความภูมิใจในงานที่ทำ มักเกี่ยวโยงกับปัจจัยด้านนี้

3. **ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร** เป็นการแสดงออกของบุคลากรในองค์กร เช่น การพูด การแสดงสีหน้าท่าทางต่างๆ

ทั้งสามปัจจัยดังกล่าวนี้ หากนำมาประกอบกันเข้า จะกลายเป็นปัญหาขึ้น ซึ่งกระบวนการจัดการปัญหามีด้วยกัน 3 มาตรการ ได้แก่

1. **กลไกและกระบวนการแก้ปัญหา** กระบวนการแก้ปัญหา ความขัดแย้งในระบบสุขภาพ เช่น ศูนย์ร้องทุกข์ ศูนย์ไกล่เกลี่ยต่างๆ ฯลฯ ล้วนมีความสำคัญเพราะเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นแล้วไม่แก้ไข ก็จะส่งผลเสียหาย ทำลายความไว้วางใจกัน หรือเป็นปัญหาที่ไม่จบไม่สิ้น ยิ่งถ้าปัญหาเกิดขึ้นแล้ว ไม่มีกลไกที่รับมือกับปัญหานั้นได้ดี ดูแลปัญหาให้เป็น ปัญหาจะลุกลามจนเกิดความเสียหาย

อย่างไรก็ตาม ปัญหาไม่อาจแก้ได้ด้วยกลไกนี้เพียงอย่างเดียว เนื่องจากยังมีปัญหาอื่นๆ ที่เข้ามาสร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นอยู่เรื่อยๆ เช่น ความขัดแย้งบางกรณีเป็นเรื่องฟ้องร้องกันแล้ว 6 ปี ยังปิดคดีไม่ลงหาข้อตกลงไม่ได้ บางกรณีเป็น 10 ปี การแก้ปัญหาที่ใช้เวลานานเช่นนี้จะต้องใช้ทรัพยากรมหาศาล ฉะนั้น หากมีแต่กลไกนี้เพียงอย่างเดียว จะไม่สามารถรับมือกับปัญหาได้ จึงต้องมีอีก 2 มาตรการมาเสริม ได้แก่

2. **มาตรการและกลไกการพัฒนาระบบ** เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง เช่น สร้างระบบบริการที่มีความเป็นธรรม กระจายทั่วถึง เข้าถึงบริการได้

3. **การเรียนรู้และมาตรการทางวัฒนธรรม** โดยการสร้าง

กระบวนการเรียนรู้ในองค์กร ให้บุคลากรทางการแพทย์สามารถดูแลหรือมีพฤติกรรมแสดงออกที่ไม่ก่อปัญหามากขึ้น แต่มีได้หมายความว่าต้องรู้พฤติกรรมที่เกิดจากพื้นฐานการเลี้ยงดู ทั้งนี้ต้องเข้าใจว่า วัฒนธรรมองค์กรถูกสร้างขึ้นจากเงื่อนไขขององค์กรเอง เช่น แพทย์คนเดียวกันเมื่อไปอยู่ที่โรงพยาบาลเอกชนจะพูดจาดี แต่เวลาที่อยู่โรงพยาบาลรัฐกลับพูดจาไม่ดี กรณีเช่นนี้จึงมิใช่เรื่องของการปรับที่ปัจจัยพื้นฐานการเลี้ยงดู แต่อยู่ที่โครงสร้าง วัฒนธรรม หรือพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไข หากทำได้ ปัญหาที่สะสมจนโผล่เหนือผิวน้ำก็จะลดลง

ดังนั้น หากจะแก้ปัญหาให้ได้ จำเป็นต้องมีมาตรการทั้งสามประการดังกล่าว

ระบบบริการสุขภาพที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์

การป้องกันความขัดแย้งดีกว่าการแก้ปัญหา ดังนั้นเมื่อกล่าวถึงระบบและโครงสร้าง รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรแล้ว ประเด็นสำคัญที่สุดคือ ต้องมีการป้องกันความขัดแย้งที่ดี ซึ่งมีรากฐานจากการสร้างระบบบริการที่มีคุณภาพ ถ้าหากระบบบริการใส่ใจความเป็นมนุษย์ ดูแลเป็นองค์รวมได้ ก็จะลดปัญหาความขัดแย้งไปเอง เพราะฉะนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการจึงเป็นมิติหนึ่งของการแก้ปัญหาเรื่องความขัดแย้ง

หัวใจความสำเร็จในการทำงานกับชุมชน

ในการทำงานกับชุมชนนั้น หัวใจความสำเร็จอยู่ที่

1. **สามารถชื่นชมและรักผู้อื่นเป็น** ถ้าบุคลากรเข้าไปทำงานในชุมชน จะเป็นเงื่อนไขที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้ปัญหาความขัดแย้ง ความรุนแรงเกิดขึ้นน้อยมาก จากการเปรียบเทียบข้อมูลการฟ้องร้องพบว่าการฟ้องร้องมักจะเกิดขึ้นในโรงพยาบาลขนาดใหญ่มากกว่าโรงพยาบาลใน

ระดับชุมชน อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลใหญ่หรือเล็ก หากได้ทำงานกับชุมชนที่ใกล้ชิดจะมีส่วนช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ เพราะการทำงานชุมชนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความระมัดระวัง ได้สัมผัสกับผู้ป่วยอย่างรู้จักและเข้าใจในบริบทที่เขาใช้ชีวิตอยู่ ทั้งนี้ในการทำงานชุมชน จะต้องเน้นไปที่การชื่นชมและเห็นคุณค่าของผู้อื่นด้วย

2. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน โรงพยาบาลบางแห่ง แม้ว่าจะมีเรื่องเสียหายรุนแรงเกิดขึ้น เช่น ผู้ป่วยมารักษาแล้วเสียชีวิต แต่ถ้าทุนเดิมของความสัมพันธ์กับชุมชนดี คือมีความไว้วางใจกันในระดับหนึ่ง การพูดคุยกันเพื่อหาทางออกก็จะง่ายขึ้น ถ้าความสัมพันธ์กับชุมชนไม่ดี ทุนเดิมติดลบ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาก็แก้ปัญหาลำบาก

3. มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติในการทำงานชุมชน การเข้าไปคลุกคลีกับชุมชนเป็นสิ่งจำเป็นมาก แต่การทำงานชุมชนอาจล้มเหลวได้ด้วยฐานคิดที่ผิดพลาด ทำให้ไม่ได้เข้าไปสัมผัสชุมชนอย่างแท้จริง มองชุมชนว่าเป็นเพียงผู้รอรับการช่วยเหลือ ไม่ได้มองปัญหาอย่างเชื่อมโยง เช่น การแก้ไขปัญหาเด็กขาดสารอาหารด้วยการให้อาหารเสริม โดยเข้าไปไม่ถึงสาเหตุที่แท้จริง ซึ่งจะพบว่าพ่อแม่ของเด็กต้องไปทำไร่ไถ่เลี้ยง จึงทิ้งเด็กไว้ให้ยายเลี้ยงดู เจ้าหน้าที่บางคนเข้าไปทำงานชุมชนโดยมุ่งแต่อาศัยผู้นำองค์กรทางการเมือง มองข้ามศักยภาพที่มีอยู่ในชุมชน หรือบางคนใช้วิธีการแบบเดียวกันกับทุกชุมชน ทั้งที่ชุมชนมีศักยภาพต่างกัน ดังนั้น การทำงานชุมชนจะต้องหมั่นตรวจสอบฐานวิธีคิดและการทำงานอยู่เสมอ เข้าไปสัมผัสเรียนรู้ชุมชนในมิติต่างๆ เช่น จิตใจ สิ่งแวดล้อม ด้วยเครื่องมือวิถีชุมชน พร้อมสรุปบทเรียน นำความรู้มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับชุมชน

วิถีชุมชน

การศึกษาวิถีชุมชน (โกมาตร และคณะ 2548) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะเข้าใจวัฒนธรรมหรือสังคมท้องถิ่น ซึ่งเป็นเครื่องมือศึกษาชุมชนที่

สำคัญ (ประกอบด้วย แผนที่เดินดิน ผังเครือญาติ โครงสร้างองค์กรชุมชน ระบบสุขภาพชุมชน ปฏิทินชุมชน ประวัติศาสตร์ชุมชน และประวัติชีวิต) ผู้ป่วยหรือชุมชนมักจะมีความคิดเห็นความเข้าใจตามวัฒนธรรมสุขภาพของตนเอง มีโครงสร้างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมวัฒนธรรมของท้องถิ่น ดังนั้น ความเจ็บป่วยของเขาจึงแยกไม่ขาดจากเรื่องเหล่านี้ บางครั้งผู้ที่เจ็บป่วยด้วยโรคเดียวกัน แต่อยู่ในระบบเศรษฐกิจสังคมที่ไม่เหมือนกัน การดูแลโรคนั้นก็ต้องแตกต่างกันไป หากบุคลากรไม่เข้าใจเรื่องเหล่านี้ การรักษาอาจล้มเหลว หรือได้พูดคุยกับเขาแต่ไม่เข้าใจวิถีชีวิตของเขา ดังนั้น การศึกษาเรื่องวิถีชุมชนจะมีส่วนช่วยได้มากในการทำ ความเข้าใจสังคม วัฒนธรรมของท้องถิ่น และนำความรู้ที่นำมาดูแลผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งน้อยลง

ธรรมชาติของความขัดแย้ง

ในการทำงานเกี่ยวกับความขัดแย้งจำเป็นต้องวิเคราะห์ความขัดแย้ง และเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง ทรรศนะของบุคลากรต่อความขัดแย้งจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดท่าทีต่อความขัดแย้ง หากมีทรรศนะเชิงลบต่อความขัดแย้ง ก็จะมีท่าทีต่อความขัดแย้งแบบหนึ่ง จึงจำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งในแง่ที่สามารถทำงานกับความขัดแย้งได้ โดยถือว่าความขัดแย้งมีลักษณะดังนี้

1. **เป็นเรื่องธรรมดา** ความขัดแย้งไม่ใช่เป็นเรื่องที่น่ากลัว หรือต้องหลีกเลี่ยงเสมอไป
2. **มีหลายมิติ** ไม่มีความขัดแย้งใดที่ตรงไปตรงมา ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลิกภาพ จิตวิทยาของคน วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมต่างๆ ความคาดหวัง ผลประโยชน์ ค่านิยม หลายปัจจัยเหล่านี้จะเข้ามาเกี่ยวข้องกัน ทำให้ความขัดแย้งซับซ้อนยิ่งขึ้น
3. **ไม่เคยเหมือนกัน** ในการเข้าไปไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง สิ่ง

ต้องระมัดระวังที่สุดคือ การบอกว่ากรณีนี้เหมือนกับกรณีนั่น ซึ่งเป็นไปไม่ได้ที่ความขัดแย้งแต่ละกรณีจะเหมือนกัน และยังเป็นไปไม่ได้ที่จะใกล้เคียงด้วยสมมติฐานแบบเดียวกัน

4. **นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง** หากไม่มีความขัดแย้ง โลกนี้ก็จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

5. **มีทั้งที่ปรากฏและแฝงเร้น** สิ่งที่ปรากฏให้เห็นนั้นเป็นส่วนน้อย แต่สิ่งที่ซ่อนเร้นแอบแฝงอยู่นั้นเป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นในการวิเคราะห์ความขัดแย้งหรือจัดการกับความขัดแย้ง สิ่งที่เราจัดการได้อาจไม่ใช่เรื่องที่สำคัญที่สุด เพราะยังมีความขัดแย้งที่อยู่เบื้องหลังอีก

6. **ไม่มีทางออกทางเดียวที่ตายตัว** การแก้ปัญหาด้วยทางออกเดียว เช่น เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น ก็ไปปฏิบัติธรรมทุกครั้ง ไม่ใช่คำตอบหรือการแก้ปัญหาที่ได้ผลตายตัวเสมอไป อาจมีวิธีอื่นๆ อีก จึ่งอยู่ที่การเปิดมุมมองให้กว้างขึ้นว่ายังมีทางออกอื่นที่หลากหลายหรือไม่ นี่คือธรรมชาติของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นเพียงอาการแสดง หากเรารับมือกับความขัดแย้งได้ไม่ดี ก็จะนำไปสู่ความรุนแรงได้ แต่ถ้าเรารับมือกับความขัดแย้งได้ดี หาทางออกได้ ก็จะเปลี่ยนแปลงไปสู่สมดุลใหม่ที่ดีกว่า แต่มิได้หมายความว่าเมื่อปลอดจากความขัดแย้งจะไม่มีมีความขัดแย้งเกิดขึ้นใหม่อีก

การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง

การจัดการกับความขัดแย้งและความรุนแรง อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ เพื่อช่วยต่อความเข้าใจ (ดังที่แสดงในตารางถัดไป) แต่ในชีวิตจริงไม่ได้เลือกใช้เพียงข้างใดข้างหนึ่งอยู่ตลอดเวลา มักกระโดดไปกระโดดมาระหว่างข้างที่เป็นการจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงโดยใช้ความรุนแรง กับอีกข้างที่ใช้สันติวิธี ทั้งสองข้างนี้มีจุดแข็งจุดอ่อนไม่เหมือนกัน

การใช้ความรุนแรง	การใช้สันติวิธี
ผลิตซ้ำความรุนแรง	สมประโยชน์ทุกฝ่าย
ความขัดแย้งหลบใน	แก้ปัญหาในระดับรากฐาน
ปัญหาสะสม/สืบเปลี่ยน	ให้ผลระยะยาว
บั่นทอนประสิทธิภาพองค์กร	เปิดโอกาสใหม่ๆ

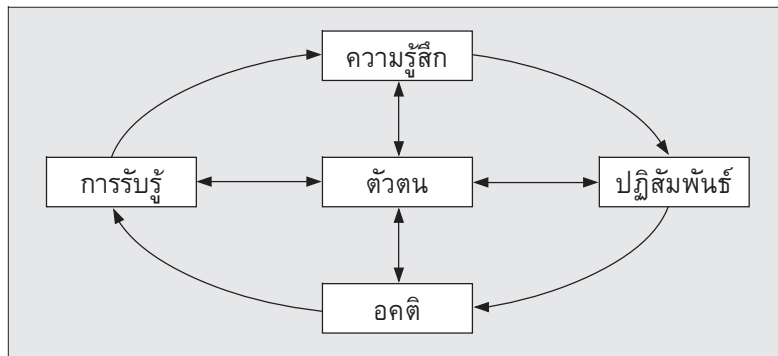
การใช้ความรุนแรงนั้น มักเป็นการใช้ความเด็ดขาดเข้าจัดการกับปัญหาให้ยุติลงโดยเร็ว แต่การใช้ความรุนแรงในการจัดการก็จะผลิตซ้ำความรุนแรงต่อไปเรื่อยๆ เมื่อใช้ความรุนแรงไปถึงระดับหนึ่ง ความขัดแย้งจะหลบในกลายเป็นความขัดแย้งที่แฝงเร้น ในระบบงานที่ผู้มีอำนาจมากมีการรับฟังความคิดเห็นน้อย คนที่มีความเห็นต่างก็จะไม่กล้าแสดงออก ทำให้ปัญหาถูกสะสมจนถึงระดับหนึ่งจะระเบิดออกมาอย่างรุนแรง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการจัดการมาก และที่สำคัญคือ ในขณะที่คิดว่าจัดการปัญหาได้เด็ดขาดแล้ว แต่ปรากฏว่าความขัดแย้งได้สะสมหลบอยู่ข้างในกลายเป็นสิ่งบั่นทอนประสิทธิภาพขององค์กร

ในทางตรงข้าม การใช้กระบวนการสันติวิธีและแนวทางสมานฉันท์ได้รับความสนใจจากองค์กรธุรกิจต่างๆ มากขึ้น เพราะเห็นว่า องค์กรที่ใช้มาตรการรุนแรงได้บั่นทอนประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว ปัจจุบันมีการอบรมสันติวิธีในองค์กรธุรกิจมากมาย เช่น การฝึกการให้อภัย การฝึกการขอโทษ การฝึกพูดคุยกับคนอื่นให้เป็น การฝึกดูอารมณ์ เป็นต้น การใช้สันติวิธีมุ่งไปที่การสมประโยชน์ทุกฝ่าย หรือ win-win เพราะการแก้ปัญหาในระดับรากฐานด้วยการจัดการแต่เพียงปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความเด็ดขาดหรือใช้อำนาจไปกดไว้ ในขณะที่ผู้คนยังคงขัดแย้งและกระทำความรุนแรงกันต่อไป การแก้ปัญหาจะไม่ได้ผล การใช้สันติวิธีจะมุ่งผลในระยะยาว ที่สำคัญคือ การเปิดโอกาสใหม่ๆ หรือความเป็นไปได้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นกับองค์กร แต่การใช้สันติวิธีก็ไม่ได้มีหลักประกันว่าจะได้

ผลเสมอไปทุกกรณี การที่เราใช้สันติวิธีก็มีได้เป็นเพราะว่าใช้แล้วได้ผล แต่เพราะเป็นวิธีที่มีหลักการถูกต้อง ในแง่หัวใจสำคัญของการใช้สันติวิธี คือ ไม่ต้องการผลิตซ้ำความรุนแรง

การวิเคราะห์ความขัดแย้ง

สิ่งหนึ่งที่เราสามารถทำได้ในกระบวนการที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นในฐานะเป็นผู้ดูแล หรือเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งก็ตาม นั่นก็คือ วิเคราะห์ความขัดแย้ง ซึ่งตามกรอบการวิเคราะห์ของพระไพศาล วิสาโล (อ่านกรอบการวิเคราะห์ที่พระไพศาลนำเสนออย่างละเอียดได้จากบทที่ 3 การวิเคราะห์และการจัดการความขัดแย้ง ในหนังสือเล่มนี้) แต่ละความขัดแย้งจะประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้



การปฏิสัมพันธ์ภายใน เริ่มต้นจากตัวตน ซึ่งมีอยู่ในแต่ละคน บางคนมีมากเพราะยึดติดมาก บางคนมีน้อย ยึดติดน้อย และมีวงนอกมาจากคนอื่น เหตุการณ์อื่น ที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ต่อๆ กันเกิดเป็นการรับรู้ ในขณะที่ตัวตนมีการรับรู้เดิมเป็นทุนอยู่ก่อนแล้ว ประกอบกับมโนคติบางอย่างที่ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเช่นนั้นเช่นนั้น ดังนั้น เมื่อมีการไปปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นอย่างไร แล้วเกิดความรู้สึกอย่างไร องค์ประกอบทั้งสี่เรื่องนี้จะหมุน

เวียนกันไปตลอดเวลา มีกระบวนการนำเข้ามา มีการแสดงออกของตัวตนผ่านสี่เรื่องนี้อยู่ตลอดเวลา และเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งในแต่ละคน ดังนั้นเราอาจวิเคราะห์โดยดูว่า ตอนนี้ตัวตนเราเป็นอย่างไร ถูกคุกคามหรือไม่ มีอคติอะไรอยู่บ้าง มีความรู้สึกอย่างไร ไปรับรู้อะไรเพิ่มเข้ามา และมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร

วังวนแห่งอคติ

หากวิเคราะห์โดยละเอียด จะมีสิ่งที่นักสันติวิธีเรียกว่า Spiral of Negativity ซึ่งมีผู้แปลว่า เกลียวแห่งความขัดแย้ง หรือวังวนแห่งอคติ ซึ่งจะสลับไม่หลุด ยิ่งหมุนไปอคติก็จะยิ่งมากขึ้น (Kriesberg 1998) วังวนนี้เริ่มต้นจากพฤติกรรมบางประการของคนหนึ่ง กระทำกับอีกคนหนึ่ง ทำให้เกิดการรับรู้ที่นำไปสู่การกำหนดสัมพันธภาพใหม่ เกิดพฤติกรรมใหม่ที่กระทบคนอื่น สร้างการรับรู้ใหม่ แล้วก็นำไปสู่สัมพันธภาพใหม่ กลายเป็นพฤติกรรมใหม่ เกิดเป็นวังวนต่อไป

วังวนนี้สามารถเป็นได้ทั้งบวกและลบ แต่ในการวิเคราะห์ความขัดแย้งมักจะเห็นไปในทางลบ เพราะเมื่อเริ่มมีความขัดแย้ง พฤติกรรมที่แสดงออกจะเริ่มมีปัญหาหว่านกัน พฤติกรรมที่แสดงออกมาจากการรับรู้ก็จะวนต่อไป ดังนั้นแต่ละความขัดแย้งที่เราเข้าไปไกลเกลี่ย หรือเข้าไปวิเคราะห์ดู จะเห็นว่าจากจุดเล็กๆ ขยายวงใหญ่ขึ้น ขัดแย้งมากขึ้น และเกิดความรุนแรงมากขึ้น วังวนแห่งอคติจึงมีความสำคัญมากในการวิเคราะห์ความขัดแย้ง

นิยามความรุนแรง

ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ความรุนแรงเสมอไป ความขัดแย้งอาจดำรงอยู่ หรือคลี่คลายตัวมันเอง หรือพัฒนาไปสู่ความรุนแรงก็ได้ ตามนิยามขององค์การอนามัยโลก ความรุนแรงมีความหมายกว้างมาก

ไม่เฉพาะแต่การทุบตี ทำร้ายร่างกายเท่านั้น แต่ยังหมายถึง การกระทำใดๆ ที่ใช้กำลังคุกคามข่มขู่หรือลงมือกระทำโดยเจตนาต่อตนเอง ผู้อื่น ต่อกลุ่มคน หรือชุมชน ที่ทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บ การตาย การทำร้ายจิตใจ ความเสียหายต่อพัฒนาการ เช่น เด็ก แม้เพียงละเลยเขาก็ถือเป็นความรุนแรงแล้ว เพราะมีความเสียหายต่อพัฒนาการเด็ก หรือก่อให้เกิดความสูญเสีย เช่น ทรัพย์สิน คนรัก จะเห็นได้ว่าการนิยามแบบนี้กินความกว้างมาก

ในรายงานองค์การอนามัยโลก (World Report on Violent and Health) (WHO 2002) ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มาก เพราะปัจจุบันความรุนแรงเป็นสาเหตุสำคัญของการเจ็บป่วยและการตาย ทั้งยังมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยจำแนกความรุนแรงออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. **ความรุนแรงต่อตนเอง** (Self-directed) เช่น การทำร้ายตนเอง บางกรณีการเสพยาหรือยาเสพติดก็ถือว่าเป็นการกระทำความรุนแรงต่อตนเอง

2. **ความรุนแรงระหว่างบุคคล** (Interpersonal) เช่น สามีตีภรรยา เจ้านายด่าลูกน้อง ครูไล่นักศึกษาออกจากห้อง การไม่ยอมรับรักษาคนไข้ที่ยากจน

3. **ความรุนแรงต่อชุมชนหรือกลุ่มคน** (Collective) เช่น การกระจายทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรมแก่ชุมชน การใช้อำนาจที่ไม่เป็นธรรมของผู้บริหาร การเอาเปรียบแรงงานคนต่างด้าว รายการโทรทัศน์แพร่ภาพความรุนแรง

ทั้งสามกลุ่มนี้ จะมีวิธีการทำงานเพื่อแก้ปัญหาไม่เหมือนกัน ซึ่งองค์การอนามัยโลกมีข้อเสนอแนวทางการทำงานในแต่ละประเภทของความรุนแรงแตกต่างกันไป

หลากหลายลักษณะของความรุนแรง

นอกจากการจำแนกประเภทตามกลุ่มผู้ที่ได้รับผลจากการใช้ความรุนแรงดังกล่าว ความรุนแรงยังมีรูปแบบและลักษณะที่หลากหลายดังนี้

1. **ความรุนแรงทางกายภาพ** (Physical violence) ซึ่งมีลักษณะที่ตรงไปตรงมา เช่น การทำร้ายร่างกาย ทุบตี

2. **ความรุนแรงทางวาจา** (Verbal violence) ซึ่งพบบ่อย เช่น การดุด่า พุดจาจู่โจม เสียดสี

3. **ความรุนแรงเชิงสัญลักษณ์** (Symbolic violence) เป็นความรุนแรงที่ไม่ได้กระทำโดยตรง แต่กระทำทางสัญลักษณ์ เช่น นิตยสารบางฉบับถ่ายภาพนางารกับพระพุทธรูป เป็นการนำสัญลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ไปใช้ในทางที่เสื่อมเสีย หรือการที่สังคมตีตราตั้งข้อรังเกียจผู้ป่วยบางประเภท ก็ถือว่าเป็นความรุนแรงเชิงสัญลักษณ์

4. **ความรุนแรงเชิงโครงสร้าง** (Structural violence) หมายถึงการจัดความสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุหรือเอื้อต่อการเกิดความรุนแรง เช่น เมื่อเกิดสงครามต่อต้านการก่อการร้าย ปรธาณานิธิปัจจุธ์ นุษ บอคว่า หากคุณไม่อยู่ฝ่ายเรา ก็แสดงว่าอยู่ฝ่ายตรงข้าม นี่เป็นตัวอย่างที่สะท้อนว่าเมื่อกำหนดโครงสร้างแบบนี้ ก็จะเกิดการบังคับให้แบ่งฝ่าย เป็นความรุนแรงเชิงโครงสร้างขึ้นมาทันที

5. **ความรุนแรงทางญาณวิทยา** (Epistemological violence) เป็นความรุนแรงในวิธีการมองโลก วิธีการทำความเข้าใจ เช่น ถ้าเรามองว่าโลกนี้ไม่มีสิ่งมีชีวิต เราก็สามารถกระทำรุนแรงต่อโลกได้ หรือมองว่ามนุษย์เป็นเครื่องจักรก็กระทำความรุนแรงได้ง่าย หรือมองว่ามนุษย์ไม่มีชีวิต จิตวิญญาณ เป็นแค่อวัยวะทางชีวะ เราก็สามารถกระทำสิ่งต่างๆ โดยไม่รู้สึกละอะไร นี่เป็นวิธีคิดที่จะสร้างความรุนแรงอื่นๆ ตามมา ในแง่นี้จึงมีคนบอกว่า ความรุนแรงทางญาณวิทยาเป็นปฐมมูลของความรุนแรงอื่นๆ

ทั้งหลายทั้งปวง และภัยคุกคามที่สุด

ในหลายกรณี ความรุนแรงอาจมีหลายรูปแบบผสมกัน แต่ได้วิเคราะห์แยกแยะเพื่อให้เห็นความละเอียดอ่อนและรู้เท่าทันความรุนแรงในลักษณะต่างๆ ที่เกิดขึ้น

การบาดเจ็บที่พบบ่อยจากความรุนแรงในครอบครัว

โดยปกติเรามักพบเห็นความรุนแรงอยู่เสมอ เพียงแต่เราอาจไม่ใส่ใจเท่าที่ควร ดังนั้นทางองค์การอนามัยโลกจึงได้จัดทำข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ให้ระมัดระวังว่า อาการเจ็บป่วยบางอย่างอาจเป็นร่องรอยของการเกิดความรุนแรงได้ เช่น ถ้าพบผู้ป่วยที่ถูกสามีกระทำความรุนแรงมาจากบ้าน แล้วเราไม่ใส่ใจในประเด็นที่เป็นสาเหตุนี้ ให้การรักษาแล้วให้กลับบ้านไปตามปกติ ผู้ป่วยคนนั้นก็จะมีโอกาสถูกกระทำด้วยความรุนแรงซ้ำได้ง่าย โดยองค์การอนามัยโลกได้ระบุลักษณะการบาดเจ็บที่เกิดจากความรุนแรงในครอบครัวที่พบบ่อยไว้ดังนี้

- แผลเลือดออก คนไข้อาจจะไม่บอกตรงๆ เช่น ผู้ป่วยรายหนึ่ง ที่หน้าผากระหว่างคิ้วแตกเป็นแผลยาว เมื่อถามถึงสาเหตุ เธอบอกว่าตกบันได แต่แท้จริงแล้วโดนสามีตีตบตีมา เป็นต้น
- ฟกช้ำหลายแห่ง ต้องตั้งข้อสงสัยเกตว่า ปกติถ้าคนหกล้ม หรือตกจากที่สูง หรือของหล่นใส่ จะมีรอยฟกช้ำเพียงแห่งเดียว แต่ถ้าโดนทุบตีจากคนในครอบครัวหรือคนใกล้ชิด จะมีรอยฟกช้ำหลายแห่ง
- ตกเลือดภายใน
- บาดเจ็บที่ศีรษะและหน้า
- แก้วหูแตก
- ฟันและกระดูกหัก
- แผลไฟไหม้จากเตา กัด หรืออุปกรณ์ไฟฟ้า

- บาดเจ็บที่นม อก และท้อง (โดยเฉพาะหญิงมีครรภ์)

ดังนั้น เมื่อพบผู้ที่มีอาการบาดเจ็บเหล่านี้มา จะต้องวิเคราะห์อย่างระแวดระวัง เพราะอาจเกิดจากการกระทำความรุนแรง

ธรรมชาติของความรุนแรง

บุคลากรทางการแพทย์สามารถวิเคราะห์ลักษณะความรุนแรงต่างๆ ได้ดังนี้

- **ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ** ยังมีความแตกต่างทางอำนาจมาก ความรุนแรงก็ยิ่งมาก หากพบครอบครัวที่มีแนวโน้มการใช้ อำนาจมาก บุคลากรจะต้องให้ความสำคัญในการดูแลให้มาก
- **เหยื่อมักจะเป็นเด็ก ผู้หญิง คนปัญญาอ่อน ผู้ป่วยทางจิต คนพิการ ผู้สูงอายุ** กลุ่มคนเหล่านี้ไม่มีอำนาจ ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง
- **การปรากฏเป็นกลุ่มปัญหาที่เกี่ยวข้องกัน (cluster)** เช่น ติดอบายมุข ดื่มสุรา เล่นการพนัน ชอบเที่ยวเตร่ นำไปสู่การ ตบตีและใช้ความรุนแรง ปัญหาเหล่านี้มักเกี่ยวโยงกัน ไม่ได้ ดำรงอยู่โดดๆ
- **ลักษณะที่เรื้อรังจนเกิดแบบแผนที่แน่นอนและเพิ่มระดับ ความรุนแรงขึ้น** เช่น ภรรยาเคยกลับบ้านไม่ตรงเวลาแล้วถูก ตบตี หลังจากนั้นเป็นต้นมา เมื่อกลับไม่ตรงเวลาอีกก็ถูก ตบตีอีก จนกลายเป็นแบบแผนที่แน่นอนและทวีความรุนแรง ขึ้นเรื่อยๆ

หากเข้าใจธรรมชาติของความรุนแรงเหล่านี้ จะทำให้ง่ายต่อการ สังเกตว่ามีปัญหาเรื่องความรุนแรงเกิดขึ้น

การตีตราและความรังเกียจเดียวดฉันท์

บุคลากรทางการแพทย์มักจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับความรุนแรงในรูปแบบของการตีตราหรือการรังเกียจเดียวดฉันท์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความปกติหรือความผิดปกติ ความบริสุทธิ์หรือมลทินต่างๆ (Douglas 1966) เช่น

- **การผิดรูปผิดร่าง** เช่น ผู้พิการ โรคเรื้อน หากเป็นแผลธรรมดา อาจจะไม่ถูกตั้งข้อรังเกียจ แต่ถ้ามีโรคผิดรูปร่างก็จะเป็นที่รังเกียจมาก
- **การผิดทางศีลธรรมจรรยา** เช่น สมัยหนึ่งโรคเอดส์ถูกรังเกียจเดียวดฉันท์ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโสเภณี หรือเกิดจากการผิดลูกผิดเมีย ผู้ป่วยมักจะถูกมองว่าเกิดจากพฤติกรรมที่ไม่ดี
- **การล่วงละเมิดเส้นแบ่งทางสังคม** หากก้าวพ้นเขตแดนที่สังคมแบ่งไว้จากกลายเป็นเหตุของความรุนแรงได้ ตัวอย่างเช่น รักร่วมเพศ เพราะสังคมมีการแบ่งเพศชายเพศหญิง เมื่อไปรักเพศเดียวกัน บางสังคมไม่ยอมรับ หรือไม่ได้ละเมิดเส้นแบ่ง เพียงแต่อยู่ก้ำกึ่ง ก็อาจสร้างความรู้สึกเคลือบแคลง ไม่น่าไว้วางใจ เช่น สัปเหร่อ ซึ่งเป็นอาชีพที่อยู่ก้ำกึ่งระหว่างคนเป็นกับคนตาย และยังเกี่ยวข้องกับความตายที่สังคมถือเป็นเรื่องอัปมงคล ยิ่งเป็นที่รังเกียจเดียวดฉันท์มากขึ้น
- **การสร้างภาพตายตัว** เช่น แรงงานต่างด้าวมักถูกมองว่าเป็นพวกลักขโมยหรือก่ออาชญากรรม หรือความไม่ไว้วางใจต่อคนต่างชาติพันธุ์ ดังเช่นที่มีคำกล่าวว่า ถ้าเจออยู่กับแขกให้ตีแขกก่อน เป็นการสร้างภาพตายตัวให้คนรังเกียจคนแขก โดยมองว่าเป็นพวกที่ไว้วางใจไม่ได้ ภาพตายตัวเหล่านี้เป็นที่มาของการตีตราหรือความรังเกียจเดียวดฉันท์ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความรุนแรง

ผู้ที่ทำงานด้านสุขภาพมักเกี่ยวข้องกับความผิดปกติเหล่านี้ เพราะฉะนั้นบุคลากรทางการแพทย์มีภารกิจต้องลดการรังเกียจเดียวดฉันท์ เช่น โรงพยาบาลบางแห่ง เมื่อมีผู้ป่วยเอดส์เสียชีวิต พยาบาลจะไปร่วมงานศพและร่วมกินข้าวในงานศพด้วย เพื่อลดความรังเกียจของเพื่อนบ้าน

การทำงานเกี่ยวกับความรุนแรงในบริการปฐมภูมิ

บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับความรุนแรงระดับที่ใกล้ชิดชุมชนที่สุดคือบริการปฐมภูมิ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความรุนแรงรูปแบบต่างๆ ในชุมชน สิ่งที่ต้องตระหนักอยู่เสมอว่า เราอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้ง หรือเราอาจจะเป็นบุคคลที่สามที่ให้ความช่วยเหลือเขาได้ ดังนั้นการทำงานในส่วนนี้จึงมีข้อปฏิบัติอยู่ 7 ข้อ

1. **ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรุนแรงในลักษณะต่างๆ** เช่น สามารถสังเกตได้ว่าอาการแบบใดที่อาจเกิดจากความรุนแรง
2. **ไวต่อปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นและที่กำลังจะก่อตัว** จะต้องรู้ว่าในชุมชนมีกลุ่มเสี่ยงต่างๆ อยู่ที่ไหนบ้าง เช่น กลุ่มอบายมุข ดื่มสุรา ซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะใช้ความรุนแรง หรือคนที่ไร้อำนาจต่างๆ ซึ่งมักจะเสี่ยงต่อการถูกกระทำด้วยความรุนแรง ผู้พิการ คนปัญญาอ่อน เคยมีบางกรณีที่เจ้าหน้าที่ต้องนำหญิงที่ป่วยเป็นโรคจิตไปทำหมัน เพราะถูกข่มขืนซ้ำซากจนต้อง
3. **ไม่ซ้ำเติมเหยื่อของความรุนแรง** เช่น เมื่อมีผู้ถูกกระทำความรุนแรงมา การซักถามเหตุการณ์อาจมีความจำเป็น แต่บางรายถูกถามซ้ำแล้วซ้ำอีก จนกลายเป็นตอกย้ำความเจ็บปวดที่เขาได้รับ หรือถ้าไม่ระมัดระวัง ไม่ให้ความสำคัญกับสาเหตุของความรุนแรง เมื่อทำการรักษาแล้วส่งเขากลับไปเผชิญกับสถานการณ์เดิมก็อาจถูกกระทำซ้ำเติมได้อีก
4. **สร้างความไว้วางใจเพื่อให้ผู้ถูกกระทำกล้าเล่าความจริง** เป็นข้อที่ฟังให้ความสำคัญมาก เพราะถ้าเรารู้ความจริงครั้งเดียว จะไม่

สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ เราจึงต้องรู้ความจริงให้มากที่สุด แต่คนใช้ส่วนใหญ่อาจไม่ค่อยอยากเล่าเพราะเป็นเรื่องที่เขาไม่อยากเปิดเผยหรือแพร่กระจายต่อคนภายนอก

5. **ใช้เงื่อนไขทางการแพทย์เพื่อนำเหยื่อออกจากสถานการณ์ความรุนแรง** เช่น เจ้าหน้าที่รู้อยู่แล้วว่าเหยื่อในชุมชนคนนั้นโดนทุบตีบ่อยๆ ก็อาจจะรับเข้ารักษาในโรงพยาบาลก่อน

6. **จัดบันทึกข้อมูลหลักฐานการตรวจรักษาให้ครบถ้วนชัดเจน** ข้อมูลการตรวจรักษาจะมีประโยชน์มากในการติดตาม การทบทวน และการวิเคราะห์ปัญหาได้ถูกต้อง ช่วยให้การแก้ปัญหาความรุนแรงชัดเจนขึ้น

7. **แสวงหาความช่วยเหลือจากองค์กรทั้งภายในและนอกชุมชน** ปัญหาบางกรณีมีความซับซ้อน อาจจะต้องอาศัยผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย หรืออาจจะต้องอาศัยองค์กรเครือข่ายที่เข้ามาช่วยแก้ปัญหาได้ เช่น เด็กในชุมชนที่มีปัญหาพฤติกรรมลักขโมย ขอบโกย เมื่อดูภูมิหลังของเขาพบว่ามาจากครอบครัวที่มีการทะเลาะเบาะแว้ง กระทำรุนแรงต่อกัน จนกระทั่งถูกทอดทิ้งให้อยู่กับย่า การแก้ปัญหาจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากคนในชุมชน และอาจจะต้องอาศัยองค์กรที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับเด็กให้มาช่วยแนะนำ

สันติวิธีกับสุขภาพ

การทำงานในชุมชนจะพบความขัดแย้งหลายระดับและจะวิ่งขึ้นลงสลับไปมา ในขณะเดียวกันก็มีความขัดแย้งในบุคคล ระบบงาน ระบบวิธีคิด ในระดับปัจเจก ครอบครัว ชุมชน/สังคม ซึ่งแต่ละระดับก็เป็นปัจจัยให้กันและกัน ถ้าปัจเจกมีปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว ครอบครัวจะมีส่วนช่วยเหลือหรือซ้ำเติมก็ได้ ชุมชนก็อาจมีส่วนช่วยเหลือหรือซ้ำเติมได้เช่นกัน เช่น กรณีผู้ป่วยเอดส์ ถ้าครอบครัวซ้ำเติมซ้ำไล่เขาก็จะเกิดความ

รุนแรงมากขึ้น แต่ถ้าครอบครัวเข้าใจก็จะช่วยเหลือและลดความรุนแรงได้

การเรียนรู้สันติวิธี

เราสามารถจัดการความขัดแย้งหรือความรุนแรงด้วยสันติวิธี โดยการเข้าใจในเรื่องต่อไปนี้

1. **รู้จักตนเอง** เพราะการทำงานของเรามีส่วนที่ไปเกี่ยวข้องกับ ความรุนแรง หรือบางครั้งก็เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งด้วย รวมไปถึงการใช้ชีวิต จึงต้องเรียนรู้ที่จะรู้จักตนเอง รู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของตนเอง เราอาจจะยังไม่รู้จักตนเองอย่างสมบูรณ์ แต่ว่าเป็นสิ่งที่ทำไม่ได้เมื่อเข้าไปเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง ความรู้สึกหรือทัศนคติของตัวเองจะมีส่วนสำคัญในการทำให้ความขัดแย้งนั้นแก้ได้หรือไม่

2. **เข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง** มนุษย์มีการปฏิสัมพันธ์กัน จึงเป็นปกติธรรมดาที่มนุษย์จะมีความขัดแย้งเกิดขึ้น เราไม่อาจจะหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธความขัดแย้งได้ สิ่งที่เราพึงกระทำคือการยอมรับ หากแต่เราไม่พึงทำให้ความขัดแย้งนั้นแผ่ร่นหรือพยายามปกปิด แต่ให้ปรากฏตามที่เป็น โดยไม่ทำให้ความขัดแย้งขยายลุกลาม แต่ควรที่จะใช้แนวทางสันติวิธีในการแก้ปัญหา (ไพศาล 2533)

3. **เข้าใจแนวคิดสันติวิธีและการคลี่คลายความขัดแย้ง** สันติวิธีไม่ใช่เทคนิควิธีที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ แต่เป็นแบบแผนที่เกิดจากแนวคิด ทัศนะต่อโลกและชีวิต ส่วนความขัดแย้งนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของชีวิต ไม่มีใครถูกหรือผิดโดยสมบูรณ์ ดังนั้นการแก้ไขความขัดแย้งจะต้องเกิดจากความร่วมมือทุกฝ่าย และมองมนุษย์เหมือนกัน

4. **แนวทางการปฏิบัติ** ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากที่สุด เพราะว่าการจัดการความขัดแย้งเป็นศิลปะ ต้องอาศัยการฝึกฝนจึงจะทำได้จริง

นอกจากนี้ การเรียนรู้สันติวิธียังต้องเข้าใจไปถึงมุมมองต่างๆ ที่มีผลต่อการทำความเข้าใจเรื่องสันติวิธี ซึ่งมีหลายมิติ ได้แก่

1. **มิติความเข้าใจ** โดยเข้าใจความแตกต่างของมุมมองเกี่ยวกับ

สุขภาพ ซึ่งชาวบ้านคิดแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกันได้ หรือเข้าใจว่าความขัดแย้งมีรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย และมีรูปแบบการใกล้เคียงที่ต่างกัน

2. มิตินิยามความรู้สึกนึกคิด เป็นมิติที่ลึกกว่ามิตินิยามความเข้าใจ เข้าถึง ความรู้สึกของภาวะการไร้อำนาจการต่อรอง ซึ่งถ้าเราไม่รู้สึก เราจะไม่รู้ว่าผู้ถูกระทำเป็นอย่างไร จึงต้องมีการฝึกทดลองเป็นผู้ถูกระทำเสียเองว่ารู้สึกอย่างไรและจดจำความรู้สึกนั้นไว้ใช้ในการทำงานนี้ต่อไปเรื่อยๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ถูกระทำ ถูกละเลย หรือถูกละเมิดความเป็นมนุษย์ จะได้ว่าเขาอยู่ในอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร นอกจากนี้ การมีเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา เป็นสิ่งที่บุคลากรควรจะมี

3. มิตินิยามความสามารถในการแสดงออก หากต้องการรู้ความจริงว่าคนไข้ที่มาหา มีความทุกข์อะไร การแสดงออกทางพฤติกรรมต่อผู้ไม่มีอำนาจด้วยวิธีการ ท้าทาย การใช้ภาษา การพูด เช่น การเข้าไปหา จับมือ ปลอบโยน ล้วนเป็นการแสดงออกที่สามารถสร้างความไว้วางใจขึ้นมาได้

การเรียนรู้สันติวิธีจะต้องมาถึงขั้นที่สาม เช่น ถ้าชาวบ้านมาร้องเรียน ท้าทายของเราจะเป็นอย่างไร ไม่ใช่แค่แสดงความรู้สึกหรือความเข้าใจเท่านั้น สิ่งสำคัญอยู่ที่การแสดงออกของเราที่ยืนยันสิ่งที่เรารู้สึก มองเห็น และเข้าใจ และได้แสดงออกอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์หรือไม่

ยุทธศาสตร์การเรียนรู้ร่วมกัน

การสร้างกระบวนการสันติวิธีเป็นเรื่องที่ไม่อาจกระทำโดยลำพังผู้เดียว แต่จะต้องเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร เพื่อสร้างวัฒนธรรม เป็นสันติวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งมียุทธศาสตร์สำคัญดังนี้

1. ศึกษาและเข้าใจวัฒนธรรมสุขภาพที่หลากหลาย รับรู้มุมมองสุขภาพของชาวบ้าน
2. เรียนรู้การมองปัญหาจากหลายมุมมอง

3. ผสมผสานในการทำงานและการวิจัย เนื่องจากความขัดแย้งแต่ละกรณีไม่เหมือนกัน และแต่ละที่ก็มีทางออกที่ไม่เหมือนกันที่อื่น

4. สร้างกลไกการใกล้เคียงแบบสมานฉันท์ เพื่อจัดการกับปัญหาที่มีอยู่

5. เรียนรู้การหาทางออกร่วมกัน เช่น ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระหว่างหมอ คนไข้ และชุมชน

6. สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ให้โอกาสสันติวิธี เพราะเรื่องสันติวิธีต้องใช้เวลา ถ้าเราไม่ให้ออกาก็จะถูกตัดทิ้งโดยง่าย

เป้าหมายการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

และความรุนแรงในระบบสุขภาพ

ในการกำหนดเป้าหมายของการทำงานเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงในระบบสุขภาพนั้น เนื่องจากมีเหตุปัจจัยหลายระดับ จึงต้องมีเป้าหมายหลายระดับด้วย ได้แก่

1. สร้างทักษะภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งมีสถาบันหลายแห่งดำเนินการอยู่ บางแห่งมีหลักสูตรให้กับบุคลากรไปปฏิบัติธรรม ฝึกการแผ่เมตตา ฯลฯ เป็นการฝึกทักษะภายในของปัจเจกบุคคล

2. สร้างทักษะการทำงานร่วมกัน เช่น การปฏิสัมพันธ์ การพูด ฯลฯ เพื่อฝึกให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

3. สร้างระบบการใกล้เคียงความขัดแย้ง คู่กรณีขัดแย้งจะต้องมีความสมัครใจ สร้างกระบวนการใกล้เคียงที่ทำให้เกิดทางออกที่สร้างสรรค์ แต่ละฝ่ายยอมรับ โดยมีคนกลางทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย (พระไพศาล และคณะ 2550)

4. สร้างระบบบริการที่มีคุณภาพและละเอียดอ่อน ระบบบริการที่ดี มีความละเอียดอ่อนจะช่วยลดความขัดแย้ง

5. สร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจในชุมชน เข้าไป

สัมผัสชุมชน ร่วมกิจกรรมกับชุมชน

6. **สร้างวัฒนธรรมสันติภาพภายในระบบองค์กร** อาทิ โครงสร้างความสัมพันธ์องค์กรที่มีอำนาจต่างกัน จะจัดกระบวนการอย่างไรเพื่อให้สามารถจัดการความขัดแย้งได้ ซึ่งอดัม เคิร์ล ได้ให้ข้อเสนอการแก้ไขความขัดแย้งที่มีความสัมพันธ์ทางอำนาจที่ต่างกันโดยการปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ทางอำนาจให้มีความใกล้เคียงกันมากขึ้นด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอนคือ การให้การศึกษา การเผชิญหน้า การเจรจาต่อรอง และทำให้เกิดสันติภาพ ซึ่งจะนำไปแบบยั่งยืนหากอยู่ในสถานะที่เท่าเทียม (พระไพศาล และคณะ 2550) ซึ่งในกระบวนการสร้างสันติภาพในวัฒนธรรมองค์กรนั้น จะต้องสร้างเป้าหมายหลายระดับควบคู่กันไป จะเน้นแต่การฝึกทักษะภายในตนเองอย่างเดียวไม่ได้ หรือเน้นเฉพาะแต่สร้างระบบใกล้เคียงอย่างเดียวก็ไม่ได้ ความขัดแย้งบางเรื่องต้องใช้เวลาใกล้เคียงหลายปีก็มี

วิจนะนักรัชยานามอุโฆษ กฤษณะมูรติ (J. Krishnamurti) กล่าวไว้
“คุณเป็นอย่างไร โลกก็เป็นอย่างนั้น หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงในตัวคุณ ก็ไม่อาจมีการเปลี่ยนแปลงโลก”
หมายความว่า โลกเปลี่ยนแปลงไปตามตัวของเรา เรื่องสันติวิธีก็เช่นเดียวกัน เราเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องสันติวิธีจะเป็นทั้งโอกาสของการเรียนรู้เกี่ยวกับตัวเราเองและเป็นโอกาสในการคลี่คลายความขัดแย้ง

สันติวิธีกับสุขภาวะ

เรื่องสันติวิธีกับสุขภาวะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน สันติภาพภายในคือสุขภาวะ ภาวะที่เรามีความโกรธ ความเกลียด ความกลัว เป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดโรค ทั้งความดัน มะเร็ง เบาหวาน โรคกระเพาะ ภูมิแพ้ ดังนั้นถ้าสังคมลดสภาวะเหล่านี้ได้ ก็ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้าง

สุขภาพ ที่สำคัญคือการให้อภัย หรือฟื้นฟูชีวิตสู่สุขภาพเดิม ซึ่งมีความหมายกว้างกว่าเรื่องของการเยียวยาอวัยวะ เช่น เวลาที่เจ็บป่วย บทบาททางสังคมเปลี่ยนไป หรือนำมาซึ่งความขัดแย้งในครอบครัวและชุมชน ในกระบวนการเยียวยาจึงต้องดำเนินการมากกว่าการทำให้โรคหาย โดยการฟื้นฟูความสัมพันธ์ทางสังคมที่ร้าวฉานไปให้กลับคืนดี ในแง่การเยียวยาความเจ็บป่วยนอกจากการรักษาอวัยวะให้กลับมาทำงานปกติแล้ว ยังหมายถึงการเยียวยาเพื่อให้ความสัมพันธ์ทางสังคมที่เสียหายฟื้นคืนกลับมาด้วย โดยเฉพาะในกรณีผู้ป่วยระยะสุดท้าย บางคนใกล้ตายยังมีความทุกข์อยู่ เพราะมีสิ่งค้างคาใจอยู่มาก ทำให้การตายไม่มีสันติสุข เป็นการตายที่ไม่มีสุขภาวะ

โดยสรุป ถ้าเรามองสันติภาพและสันติวิธีในแง่นี้ เราอาจกล่าวได้ว่าการเกิด แก่ เจ็บ ตาย มีเรื่องของสันติภาพ สันติวิธีแฝงอยู่ทั้งสิ้น

Medicine as the Art of Healing

จะเห็นได้ว่า การแพทย์และศาสตร์การดูแลสุขภาพโรค เป็นศิลปะของการเยียวยาสุขภาพ เยียวยาความเจ็บป่วย ซึ่งจำเป็นต้องเชื่อมโยงมิติทางสังคม เป็นแนวทางที่ช่วยบูรณาการการแพทย์กับความเป็นมนุษย์ได้ สร้างความอ่อนโยนต่อชีวิต อ่อนน้อมต่อธรรมชาติ มีความระมัดระวังต่อการกระทำรุนแรงต่อกัน ความเป็นกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ คนป่วย และชุมชน

อาจจะเรียกได้ว่าเป็นการปฏิบัติ หรือปฏิรูปการมองสุขภาพในระดับลึกมากขึ้น



บรรณานุกรม

- โกมาตร จีงเสถียรทรัพย์ และคณะ. (2548). *วิถีชุมชน: คู่มือการเรียนรู้ที่ทำให้งานชุมชนง่าย ได้ผล และสนุก*. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.
- โกมาตร จีงเสถียรทรัพย์ และคณะ. (2550). *วัฒนธรรม สุขภาพ กับการเยียวยา: แนวคิดทางสังคมและมานุษยวิทยาการแพทย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.
- ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์. (2533). *สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไว้ความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม.
- พระไพศาล วิสาโล และคณะ. (2550). *สันติ-สุขภาวะ: สันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสุขภาพ*. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2546). *ความขัดแย้งในการบริการทางการแพทย์: ทางออกแก่ผู้เสียหายหรือโทษโดยสันติวิธี*. แหล่งที่มาของข้อมูล <http://www.kpi.ac.th> (สถาบันพระปกเกล้า).
- Douglas, Mary. (1966). *Purity and danger: an analysis of concepts of pollution and taboo*. New York: Preger.
- Hellman, Cecil. (2000). *Culture, Health and Illness*. London: Butterworth Heinemann.
- Kleinman, A. (1980). *Patients and healers in the content of culture*. Berkeley: University of California Press.
- Kriesberg, L. (1998). *Constructive conflicts: From escalation to resolution*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Robson R. and G. Morrison. (2003). *ADR in Healthcare: The last big ADR frontier?* In AC Resolution, Spring.
- WHO. (2002). *World Report on Violence and Health*.

บทที่ 2

ความเข้าใจตนเองและผู้อื่น

พระไพศาล วิสาโล
ดวงหทัย บวรณเจริญกิจ
นางลักษณ์ ตรงศีลสัตย์

ช่วยเปิดประตูนำไปสู่การแสวงหาข้อตกลงหรือทางออกที่ทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ

ในอีกแง่หนึ่ง การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี เป็นการทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงใจหรือพฤติกรรมของคู่กรณี และเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การที่เราจะทำเช่นนั้นได้ จะต้องรู้จักตนเองและผู้อื่นในระดับที่ลึกกว่าเท่าที่ที่ปรากฏให้เห็นในปฏิสัมพันธ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ความเข้าใจและอ่อนไหวต่อเรื่องอัตลักษณ์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้งนั้น ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้จัดการความขัดแย้งต้องเรียนรู้ เพื่อที่จะสามารถมองความขัดแย้งได้อย่างเป็นกลาง และเท่าทันอคติที่อาจพัฒนาขึ้นได้ระหว่างที่เรามีปฏิสัมพันธ์ในสถานการณ์ความขัดแย้ง

อัตลักษณ์

อัตลักษณ์ (identity) คือสิ่งที่บุคคลยึดถือว่าเป็นเครื่องบ่งชี้ความเป็นตัวเขา มีทั้งที่เป็นนามธรรมและรูปธรรม เช่น รูปร่างหน้าตา เพศ ศาสนา ชาติพันธุ์ ค่านิยม รสนิยม ความชอบ ความศรัทธา ความคิด ความเชื่อ จุดยืน ฯลฯ อัตลักษณ์อาจเปลี่ยนได้ในแต่ละสถานการณ์ ขึ้นอยู่กับว่าในสถานการณ์นั้นๆ เราให้คุณค่ากับคุณสมบัติด้านใดของเรามากที่สุด เช่น หากอยู่ต่างประเทศ อัตลักษณ์ที่เด่นชัดของเราก็คือการเป็นคนไทยหรือคนเอเชีย หากเราอยู่ในกลุ่มที่นับถือศาสนาต่างกัน อัตลักษณ์ที่เด่นชัดของเราในช่วงเวลานั้นก็คือศาสนาที่เรานับถือ เช่นเดียวกันหากเราเป็นพยาบาลขณะทำงานที่โรงพยาบาล แต่เมื่ออยู่บ้านเราเป็นภรรยา และยังเป็นมารดาของลูกด้วย เป็นต้น

“หากเราต้องการจะเห็นการเปลี่ยนแปลง
เราก็ต้องเปลี่ยนตัวเราเองก่อน
และเพื่อที่จะเข้าใจผู้อื่นได้
เราก็ต้องเริ่มจากการเข้าใจตนเองเสียก่อน”
มหาตมะ คานธี

ปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลสำคัญในการกำหนดทิศทางและทางออกของความขัดแย้งในทุกระดับ (ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร ระดับสังคม ระดับประเทศ หรือระหว่างประเทศ) เพราะปัจเจกบุคคลเป็นผู้ตัดสินใจที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขยายตัวหรือคลี่คลายก็ได้ ดังนั้นไม่ว่าเราจะเป็นคู่กรณีหรือมีบทบาทเป็นฝ่ายที่สามที่มีความตั้งใจจะคลี่คลายความขัดแย้ง เราจำเป็นต้องเข้าใจและรู้จักทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความขัดแย้งนั้นๆ เพื่อที่จะช่วยให้เราและคู่กรณีสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและความต้องการระหว่างกัน อันจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจและความรู้สึกร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะ

อัตลักษณ์และความขัดแย้ง

เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น อคติอันเกิดจากความชอบ ความโกรธ ความหลง และความกลัว มักเข้ามาบดบังไม่ให้เราเห็นสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้ง บดบังไม่ให้เราเห็นเหยื่อของความขัดแย้ง ทั้งที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งล้วนตกเป็นเหยื่อที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ด้วยกันทั้งสิ้น และที่สำคัญ บดบังไม่ให้เราเห็นทางเลือก ทำให้เราอยู่อย่างไม่มีความสุข

อคติยังเกิดจากการใช้อัตลักษณ์ในการแบ่ง (พวก) เราแบ่ง (พวก) เขา ใช้อัตลักษณ์เป็นเครื่องมือในการขยายตัวความขัดแย้งจนบางครั้งลุกลามเป็นความรุนแรง เช่น ความขัดแย้งกรณีชัชรชคนเสียชีวิต เมื่อมีการให้สัมภาษณ์ออกสื่อพาดพิงผู้อื่นทำให้ความขัดแย้งเปลี่ยนประเด็นไป หรือเพื่อนร่วมงานมีความขัดแย้งกันเรื่องวิธีการทำงาน เมื่อมีการถกเถียงใช้คำพูดไม่สุภาพต่อกัน ความขัดแย้งก็เปลี่ยนไปเป็นประเด็นเรื่องศักดิ์ศรีแทน ทำให้โกรธเคืองกันจนถึงขั้นลงไม้ลงมือ จะเห็นได้ว่า บ่อยครั้งคู่กรณีมักปฏิสัมพันธ์กันด้วยอคติ โดยการคุกคามอัตลักษณ์อันเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งและบานปลายออกไป หรือไม่ก็นำอัตลักษณ์มาเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความชอบธรรมให้กับฝ่ายของตน ด้วยการลดทอนคุณค่าอัตลักษณ์ของผู้อื่นผ่านวิธีคิดแบบวัฒนธรรมสงคราม ซึ่งกำหนดวิธีคิดที่มีต่อความขัดแย้งและกำหนดทิศทางในการจัดการความขัดแย้งของเรา

ที่ว่าฐานวิธีคิดแบบวัฒนธรรมสงครามนำมาสู่ความขัดแย้งนั้น เพราะวิธีคิดดังกล่าวมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. **มีวิธีมองแบบแบ่งขั้ว มีเพียงสองขั้วเท่านั้น (dualism)** คือมองคู่กรณีเป็น ดีกับเลว หรือขาวกับดำ หรือถูกกับผิด ไม่เชื่อว่าจะมีคนที่เป็นกลาง คอยระแวงและกดดันให้คนอื่น ๆ ที่อยู่ในช่วงแวดล้อมต้องเลือกข้างใดข้างหนึ่ง

2. **ไม่ชนะก็แพ้ (win-lose)** คิดว่าถ้าตนไม่ได้ประโยชน์ คนอื่นก็จะได้ประโยชน์ไป ผลบวกเป็นศูนย์ (zero sum)

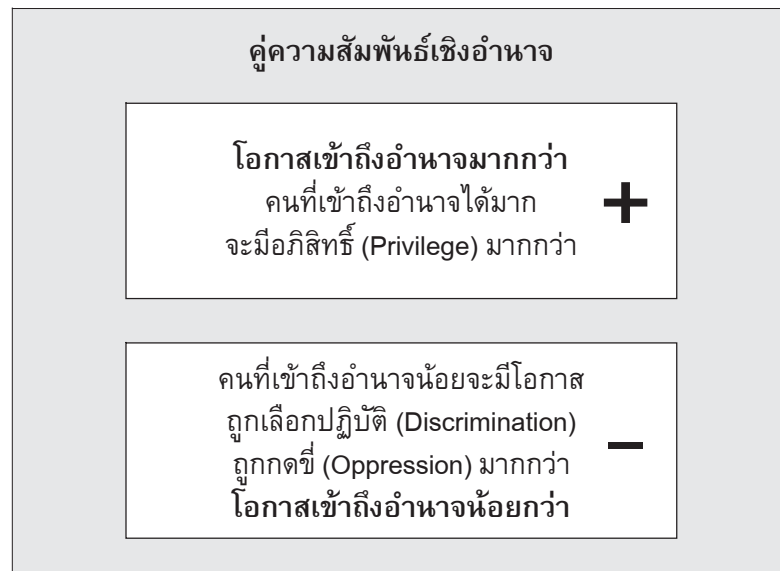
3. **ล้างแค้น (revenge)** คู่กรณีเป็นเหตุให้เราต้องทุกข์ ดังนั้นจึงต้องตอบแทนให้อย่างสาสม ตาต่อตา ฟันต่อฟัน แรงแมา ก็แรงแไป บ้ามาก็บ้าไป

4. **เหมารวม (stereotype)** ไม่แยกแยะประเด็นความขัดแย้งออกจากตัวบุคคล และมองว่าคนที่มีอัตลักษณ์ในลักษณะเช่นเดียวกันกับคนแบบนี้เป็นคนไม่ดี คนที่คอยสร้างทุกข์ให้กับเรา มีแต่ข้อเสียทั้งหมด เช่น ปัญหาคาความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้และปัญหาการก่อการร้าย ทำให้คนส่วนใหญ่มองว่ามุสลิมทั้งหมดนิยมความรุนแรง โดยไม่แยกแยะหรือแสวงหาข้อเท็จจริง ทั้งที่ทุกคนทุกศาสนาก็มีโอกาสเลือกใช้ความรุนแรงด้วยกันทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและเหตุปัจจัยที่แต่ละบุคคลต้องเผชิญ

5. **ลดทอนความเป็นมนุษย์ (dehumanization)** มองคนอื่นเหมือนดังศัตรู (enemy images) เป็นพวกผีปีศาจ มองว่าคู่กรณีเป็นตัวสร้างปัญหา ด้วยวิธีคิดเช่นนี้ จึงทำให้รู้สึกมีความชอบธรรมที่จะใช้ความรุนแรงตอบโต้

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ มองว่า “การที่มนุษย์แยกตัวเองออกจากผู้อื่น สังคม เพราะการสร้าง “อัตลักษณ์” ภายใต้มายาการแห่งอัตลักษณ์ที่มนุษย์สามารถใช้สร้างความรุนแรงต่อผู้อื่นได้เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น การสร้างอัตลักษณ์เพื่อต้องการบอกความเป็น “เรา” ว่าเป็นใคร มาจากไหน จนกระทั่งบอกว่า ใครไม่ใช่ “พวกเรา” แต่เป็น “คนอื่น” โดยการแยกตัวเองออกจากผู้อื่นด้วยมายาการแห่งอัตลักษณ์ในลักษณะดังกล่าว อาจกลายเป็นตัวจุดชนวนความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงได้” (ชัยวัฒน์ 2546)

นอกจากนี้อัตลักษณ์ ยังเป็นแหล่งอำนาจภายในตัวเองได้ด้วยเช่นกัน เพื่อทำให้เกิดการอ้างสิทธิหรือข้อได้เปรียบในการเข้าถึงทรัพยากรและอำนาจ เช่น การเป็นคนที่มีการศึกษาสูง มีความรู้มาก มีพวงมาก มีวงศ์สกุลสูง ย่อมจะต้องมีอำนาจและทรัพยากร หรือมีอิทธิพลมากกว่า หรือมีโอกาสมากกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย มีความรู้่น้อย มีพวงน้อยกว่า นามสกุลไม่เป็นที่รู้จัก เป็นต้น อัตลักษณ์จึงส่งผลให้เกิดคู่ความสัมพันธ์ทางอำนาจในสังคมขึ้น โดยปกติแล้วความแตกต่างทางอัตลักษณ์ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ต่อเมื่อมีความแตกต่าง ถูกใช้ควบคู่กับอคติและอำนาจผู้มีอัตลักษณ์ที่เข้าถึงแหล่งอำนาจมากกว่าก็อาจจะใช้อัตลักษณ์ที่ตนมีแสวงหาประโยชน์ กดขี่ ตัดสินใจแทน หรือนิยามประสบการณ์ให้กับผู้อื่น



อัตลักษณ์และการสร้างสันติ

เราจะอยู่ร่วมกันอย่างสันติในสังคมที่เต็มไปด้วยความแตกต่างหลากหลายได้ ด้วยการให้คุณค่ากับความแตกต่างทางศาสนา วัฒนธรรม เชื้อชาติ ความคิด ความเชื่อ จุดยืน ฯลฯ ความเข้าใจในความต่างนี้ ก่อให้เกิดสำนึกแห่งความเคารพ เชื้อเพื่อ และมีใจกว้าง สามารถยอมรับในความแตกต่างหลากหลายได้ ซึ่งจะช่วยให้ลดอคติและความเกลียดชัง อันเป็นจิตสำนึกพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์สังคมแห่งสันติและสังคมสมานฉันท์

การเคารพและการยอมรับขั้นพื้นฐานที่สุดคือ การทนกันได้ (tolerance) โดยมีใช้การยอมรับความเชื่อของผู้อื่น หรือเปลี่ยนความคิด ความเชื่อของเราไปเป็นแบบคนอื่น แต่สามารถมองเห็นความต่างนั้น ด้วยการยอมรับจากใจจริง และให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในระดับที่กำหนดทิศทางนโยบายและการจัดความสัมพันธ์อย่างยุติธรรม ปราศจากการกดขี่และการเลือกปฏิบัติด้วย

ในสถานการณ์ความขัดแย้ง การยอมรับและการเคารพอัตลักษณ์อันหลากหลายบนพื้นฐานความเป็นจริง โดยอยู่กับความเป็นจริง และจัดการกับความเป็นจริง จะช่วยป้องกันความขัดแย้ง ช่วยแก้ไขเมื่อเกิดการบาดหมางหรือรอยฉีกขาด และเยียวยาหลังเหตุการณ์ความขัดแย้งและความรุนแรง เพราะอันที่จริงแล้ว ความแตกต่างหลากหลายนั้นมีข้อดีอยู่มาก หากเราไม่มองว่าความต่างนั้นเป็นอุปสรรคของเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ การจัดการความขัดแย้งเช่นนี้เป็นการแก้ปัญหาบนฐานวิธีคิดแบบวัฒนธรรมสันติภาพ ซึ่งวิธีคิดดังกล่าวมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มองผู้ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทุกฝ่ายเป็นเพื่อนมนุษย์พวกเดียวกัน (Sisterhood) เราต่างรักสุขเกลียดทุกข์ ต่างมีใจในความไม่พึงงาม ต้องการความรักความเข้าใจเหมือนกัน

2. **แก้ปัญหาเพื่อให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ (Satisfaction)** การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ดีด้วยการทำให้ทุกฝ่ายพอใจจากสิ่งที่ตนต่างก็ได้รับ (win-win) เราจะเห็นว่า ความขัดแย้งโดยเฉพาะที่เป็นความขัดแย้งรุนแรงนั้น เกิดจากคู่กรณีความขัดแย้งไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นในการแก้ปัญหาจะต้องมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการพื้นฐานของทุกฝ่าย โดยใช้แนวทางสันติวิธีและความคิดสร้างสรรค์ (พระไพศาล และคณะ 2550)

3. **ร่วมรับผิดชอบร่วมกัน (Collective Responsibility)** เพราะเราต่างเป็นปัจจัยของความขัดแย้ง มิใช่เกิดจากฝ่ายใดฝ่ายเดียว ทุกคนมีศักยภาพที่จะเข้าร่วมแก้ไขปัญห ทำให้คู่กรณีเห็นปัญหาที่เป็นสาเหตุของข้อขัดแย้ง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหา การที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกันจะทำให้บรรยากาศของความขัดแย้งเปลี่ยนไปในทางสร้างสรรค์ และเป็นทีพอใจของทุกฝ่าย (ไพศาล 2533)

4. **แก้ปัญหาที่รากเหง้าโดยไม่เหมารวม (De-stereotype)** เช่น ปรากฏในข่าวหนังสือพิมพ์ว่ามีตำรวจทุจริตคอร์รัปชัน ก็เหมารวมว่าตำรวจทุกคนเป็นแบบเดียวกันหมด ทั้งที่เห็นตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต ก็ยังมีแนวโน้มเชื่อว่าตำรวจเป็นพวกคนไม่ดี แนวโน้มนี้เป็นเรื่องที่มีอคติเข้ามาเกี่ยวข้อง (Weaver 2000) หรือคนไข้เบาหวานไม่มารับยาตามนัด ก็คิดว่าเขาไม่ยอมปฏิบัติตามตัวให้ถูกต้อง ไม่สนใจ แต่ที่จริงแล้วเขาอาจมีปัญหาจากที่ทำงานทำให้มารับยาในเวลาทำงานยาก การแก้ปัญหาที่รากเหง้าจะต้องไปที่สาเหตุ และหาวิธีการที่เหมาะสมมากกว่าโทษตัวบุคคล

5. **ศัตรูมิใช่มนุษย์ (Human are not enemy)** ศัตรูของเราคือ ความเลวร้ายภายใน ได้แก่ ความคิดคับแคบ ความโลภ ความอหังการ การเลือกปฏิบัติ โครงสร้างและวัฒนธรรมที่ไม่ส่งเสริมสันติภาพ สันติสุข

ดังนั้น สันติภาพและการแก้ปัญหาที่ยั่งยืนจะพึงมีได้ จึงต้องมีวัฒนธรรมสันติภาพเป็นฐานคิด ประกอบกับการเคารพอัตลักษณ์ระหว่าง

กันด้วย

ความเปลี่ยนแปลง

การที่เราจะบอกว่าอะไรดีหรือไม่ดี อยู่ที่มุมมองในการมองว่ามองจากมุมไหน ทุกชีวิตต่างดำรงอยู่ในจุดที่ไม่เหมือนกัน คนที่ยืนต่างจุดกัน อาจจะเห็นกันคนละด้าน ใช้แง่มุมมองที่ต่างกัน การเอามาตรฐานใด มาตรฐานหนึ่งมาใช้กับสถานการณ์ที่เผชิญหน้ากันของคู่กรณี จึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างในมุมมอง (ชัยวัฒน์ 2539)

เราแต่ละคนต่างมีอัตลักษณ์เป็นลักษณะเฉพาะของตน มีค่านิยม หรือทัศนคติ มีการให้คุณค่าที่แตกต่างกัน และมีอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง แต่สิ่งเหล่านี้ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน หากได้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกัน และทราบความต้องการของแต่ละฝ่าย (ไพศาล 2533) แต่บ่อยครั้งความขัดแย้งมักเกิดขึ้นจากการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ แล้วทำการตอบโต้ออกไปทันทีตามความเคยชินที่เป็นทุนเดิม โดยที่ยังไม่ทันฟังเรื่องราวอย่างถ่องแท้ หรือรับฟังอย่างตั้งใจก่อน

ต่อไปนี้เป็นแบบฝึกหัดเพื่อทดลองทำ โดยการอ่านเรื่องต่อไปนี้ทีละข้อ เมื่ออ่านข้อความแรกจบลง ก็ให้เขียนความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่ออ่านข้อความข้อแรกจบ แล้วอ่านข้อความที่สอง เขียนความรู้สึกเมื่ออ่านข้อความที่สองจบ ทำเช่นนี้ไปจนครบ 7 ข้อ

เรื่องมีอยู่ว่า

- (1) มีเด็กหนุ่มคนหนึ่งเป็นคนอหังการไม่ตรีดี เป็นคนมีน้ำใจ และฉลาด เขาจึงเป็นที่รักของเพื่อนๆ และพ่อแม่ วันหนึ่งขณะที่เขากำลังเดินทางเพื่อนำของเล่นที่ไม่ใช่แล้วไปบริจาค ให้เด็กกำพร้า เขาก็ถูกเด็กอายุ 14 ปี คนหนึ่งฆ่าตาย
- (2) ที่เด็กชายอายุ 14 ปี ต้องเหี่ยวโง่ป็นก็เพราะต้องการอวดให้

- เพื่อนๆ ในแก๊งเห็นความกล้า และยอมรับในตัวเขา
- (3) แม่ของเด็กที่ถูกฆ่าตาย เศร้าโศกเสียใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อรู้ข่าว เพราะเธอรักลูกชายคนเดียวคนนี้ของเธอมาก เด็กที่เป็นฆาตกร ถูกจับได้ เธอจึงไปร่วมฟังการพิจารณาคดีทุกครั้ง โดยไม่พูดอะไรเลย จนถึงวันที่ศาลตัดสินจำคุกฆาตกร แม่ของเด็กที่ถูกฆ่าก็ไปพูดกับเด็กอายุ 14 ปี ว่า “ฉันจะฆ่าเธอ”
- (4) ผู้หญิงคนนี้ไปเยี่ยมเด็กตลอดเวลา 3 ปี ที่เขาต้องโทษ เธอพบว่าเด็กคนนั้นไม่มีญาติเลย เติบโตมากับแก๊งข้างถนน ในระหว่างที่ถูกจำคุกมีแต่หญิงคนนี้นั่นที่ไปเยี่ยม ซื้อข้าวของเครื่องใช้และขนมไปฝาก
- (5) เมื่อเด็กใกล้จะพ้นโทษ เธอก็รู้ว่าเขาไม่มีหนทางทำมาหากิน ไม่รู้จะประกอบอาชีพอะไร จึงหางานให้ทำ แล้วชวนไปอยู่ด้วยกันที่บ้านของเธอ
- (6) 8 เดือนผ่านไป ขณะนี้เด็กหนุ่มอายุ 17 ย่าง 18 ปี เธอได้คุยกับอดีตฆาตกรว่า “จำได้ไหมที่ฉันบอกว่าฉันจะฆ่าเธอ” เด็กหนุ่มพยักหน้า “ฉันไม่ต้องการเห็นคนที่ฆ่าลูกของฉันอยู่ในโลกนี้ ฉันต้องการให้เขาตาย ด้วยเหตุนี้ฉันจึงเอาตัวเธอมาอยู่ในบ้านของฉัน” เธอยืมให้เด็กหนุ่มคนนั้น
- (7) “ตอนนี้ฆาตกรได้จากไปแล้ว เธอยังอยากจะอยู่ที่นี้ต่อไปหรือไม่ หากเธอต้องการอยู่ ฉันจะขอรับเธอไว้เป็นลูกหากเธอไม่ว่าอะไร” ในที่สุดคุณแม่อีกได้ลูกอีกครั้งและเด็กหนุ่มก็ได้แม่ที่เขาไม่เคยมีมาก่อนเลยในชีวิต

หลังจากที่ท่านอ่านเรื่องราวข้างต้นจนจบแล้ว ขอให้สังเกตตนเองว่า เห็นอะไรบ้าง มีอะไรเกิดขึ้น และมีความรู้สึกความคิดเห็นอะไรเปลี่ยนแปลงไปบ้าง บางคนอาจบอกว่า ความรู้สึกเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของ

เรื่องที่เปลี่ยนไป ตามข้อมูลที่เปลี่ยนไป เมื่อสังเกตอารมณ์ที่เปลี่ยนไป จะพบว่าบ่อยครั้งที่เราอาจเผลอเอาตัวเองไปสวมให้ บางคนใช้ความรู้สึกของตนเองและคิดปรุงแต่งอยู่ตลอด ต่อเมื่อเรื่องหักมุม ทศนคติบางอย่างของเราก็เปลี่ยนไปอีก

จะเห็นได้ว่าในชีวิตจริง มีหลายเรื่องที่เราไม่อาจตัดสินได้ เพราะการฟังอาจจะรู้แต่เพียงผลลัพธ์ ในขณะที่เรื่องราวต่างๆ ล้วนมีเหตุและปัจจัยที่แตกต่างกันเข้ามาเกี่ยวข้อง เราแต่ละคนต่างมีประสบการณ์และการให้คุณค่าชีวิตที่แตกต่างกันไป จึงไม่อาจนำคุณค่าของอีกคนหนึ่งไปเทียบอิงคุณค่าการกระทำของอีกคนหนึ่ง

มนุษย์เราต้องเผชิญกับประสบการณ์ต่างๆ มากมายตลอดช่วงการเดินทางของชีวิต จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่เราจะพบว่า ทั้งเราและผู้อื่นต่างเปลี่ยนไปเมื่อเวลาผ่านไป

สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น แม้แต่ความขัดแย้งก็มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีทั้งการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือเลวลงหรือดีขึ้น คุณกรณิและตัวเราเองก็ล้วนเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ต่างคนต่างมีต่อกัน หากเพียงแต่มีการเปิดใจกว้างต่อกัน พร้อมทั้งจะทำความเข้าใจ ความคิด ความเชื่อ จุดยืนของกันและกัน โดยไม่ด่วนตัดสิน หรือปิดการรับฟัง ความขัดแย้งก็สามารถเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นโดยไม่ต้องเสียความรู้สึกด้วยกันทั้งสองฝ่าย

หากเราต่างตระหนักในความเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ เราก็สามารถแปรเปลี่ยนความขัดแย้งได้ ด้วยการเปลี่ยนข้อมูล สถานการณ์ เวลา ทัศนคติ วิธีคิด และมุมมองต่อปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่



บรรณานุกรม

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2539). *สันติวิธีทฤษฎี วิธีวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2546). *อาวุธมีชีวิต แนวคิดเชิงวิพากษ์ว่าด้วยความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟ้าเดียวกัน.

วีระ สมบูรณ์ และไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์. (2522). *ยุคสมัยแห่งความรุนแรง และสันติวิธีกับอนาคตของไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.

ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์. (2533). *สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไ้ความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม.

พระไพศาล วิสาโล และคณะ. (2550) *สันติ-สุขภาวะ: สันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสุขภาพ*. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.

Sharp, G. (1973). *The politics of nonviolent action*. Boston: Porter Sargent Publishers.

Weaver, G.R. (2000). *Culture, communication and conflict*. 2nd ed. Boston, MA: Pearson Publishing.

บทที่ 3 การวิเคราะห์และการจัดการ ความขัดแย้ง

พระไพศาล วิสาโล

ความขัดแย้ง

พุทธศาสนามองว่า ทุกข์เป็นสภาวะพื้นฐานของธรรมชาติ ครอบคลุมสรรพสิ่ง ทั้งสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งรูปธรรมและนามธรรม สภาวะที่เรียกว่าทุกข์หรือทุกข์ลักษณะนี้ได้แก่ สภาวะที่ไม่คงตัว จะคงอยู่ในสภาพเดิมไม่ได้ เพราะอาจจะมีภาวะการกดดันบีบคั้น ความขัดแย้งที่มีอยู่ภายในตัวเอง และมีกับสิ่งรอบตัวอยู่ตลอดเวลา

ความขัดแย้งกับทุกข์เป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้ ทุกข์เกิดเพราะความขัดแย้งบีบคั้น เช่น ความเจ็บป่วยเกิดจากความขัดแย้งบีบคั้นระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ภายในร่างกาย และระหว่างร่างกายกับเชื้อโรค ขณะเดียวกัน ทุกข์ก็นำไปสู่ความขัดแย้งได้ด้วย เช่น ความเสื่อมของอวัยวะบางส่วนในร่างกายก็ทำให้เกิดความขัดแย้งกับอวัยวะส่วนอื่นที่ปกติ เกิดสภาวะที่ไม่สมดุลในร่างกาย

ด้วยเหตุนี้ ความขัดแย้งจึงเป็นธรรมชาติของสรรพสิ่งเช่นเดียวกับทุกข์ หมายความว่า ในชีวิตของบุคคล และในความเป็นไปของสังคม เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งภายในของ

ตนเอง หรือความขัดแย้งกับผู้อื่น ซึ่งความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่ที่กล่าวว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดา มิได้หมายความว่าเราไม่สามารถทำอะไรหรือจัดการกับความขัดแย้งได้

ทุกขนั้นมีหลายระดับหลายประเภท บางประเภทอาจไม่สามารถขจัดไปได้ เช่น ความแก่และความตาย ทำได้อย่างมากก็แค่ชะลอไว้ แต่ทุกข์บางประเภท สามารถระงับได้ เช่น ความหิว ความเจ็บปวด ฉันทิก็ฉันทนั้น ความขัดแย้งบางประเภทสามารถจัดการได้ เราไม่สามารถห้ามความขัดแย้งทางความคิดได้ แม้กระทั่งพระอรหันต์ที่รู้แจ้งในสัจธรรมและปลอดพ้นจากกิเลส ก็ยังมีความเห็นแตกต่างกัน ดังมีตัวอย่างมากมายในพระไตรปิฎก เช่น ความเห็นไม่ตรงกันระหว่างพระอรหันต์ 500 รูปที่ทำการสังคายนาครั้งหนึ่ง ในข้อที่ว่าสิกขาบทเล็กน้อยที่พระพุทธเจ้าทรงอนุญาตให้เพิกถอนนั้นหมายถึงอะไร แต่เราสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งที่เป็นความวิวาทบาดหมางให้เป็นความกลมเกลียวสามัคคีกันได้

ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เราคุ้นเคย แต่เรารู้จักมันดีแค่ไหน

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ความแตกต่างนั้นมีสองด้าน คือ สามารถเป็นได้ทั้งมีความหลากหลายและความขัดแย้ง ความหลากหลายเป็นความแตกต่างในเชิงบวก ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนา บางครั้งความหลากหลายยังช่วยเสริมให้สิ่งต่างๆ มีความสวยงาม มีความสมบูรณ์ หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น เหมือนนิ้วมือซึ่งมีขนาดที่หลากหลาย เมื่อต้องการหยิบจับสิ่งของก็ช่วยให้หยิบจับได้ง่ายขึ้น ถ้านิ้วยาวเท่ากันก็จับของหรือทำงานได้ไม่ค่อยถนัด

ความแตกต่างก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นกัน เช่น คนหนึ่งชอบหนังบู๊ อีกคนหนึ่งชอบหนังรัก อาจกลายเป็นความขัดแย้งได้ หากต้องการดูทีวีเครื่องเดียวกัน หรือนัดไปดูหนังด้วยกัน เพราะมีความต้องการที่ไปด้วยกันไม่ได้ เว้นแต่จะไปดูกันคนละโรง หรือดูโทรทัศน์คนละเครื่อง

หรือคนหนึ่งชอบเที่ยวทะเลภูเก็ต อีกคนชอบเที่ยวป่าเขาใหญ่ หากต่างคนต่างไปก็ไม่มี ความขัดแย้ง แต่เมื่อต้องไปด้วยกัน ต่างฝ่ายต่างก็กลายเป็นอุปสรรคที่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งไม่อาจบรรลุความต้องการของตน จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

ความขัดแย้งอาจเป็นความขัดแย้งของบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปที่เกิดขึ้นในลักษณะที่เป็นสถานการณ์ ความสัมพันธ์ หรือพฤติกรรมก็ได้ โดยความขัดแย้งมักมีลักษณะดังนี้ คือ หนึ่ง เป้าหมายหรือทัศนคติไปด้วยกันไม่ได้ และ สอง ขัดขวางหรือเป็นอุปสรรค ไม่ให้บรรลุความต้องการ

ในกรณีเป้าหมายไปด้วยกันไม่ได้ มีสองลักษณะคือ ในแง่หนึ่งต่างฝ่ายต่างมีเป้าหมายต่างกัน เช่น พ่ออยากไปเขาใหญ่ ลูกอยากไปภูเก็ต แต่ในอีกแง่หนึ่ง ต่างฝ่ายต่างมีเป้าหมายเดียวกัน แต่ของมีจำนวนจำกัด เช่น สองคนอยากเป็นอธิบดีเหมือนกัน อยากเป็นหัวหน้ากองเหมือนกัน แต่ว่ามีตำแหน่งเดียว อย่างนี้ก็เกิดความขัดแย้งได้เช่นเดียวกันเพราะเป้าหมายไปด้วยกันไม่ได้ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงอาจเกิดขึ้นจากความคล้ายคลึงหรือความเหมือนกันก็ได้ ทว่าบางสถานการณ์ความเหมือนกันนั้นไม่อาจไปด้วยกันได้

สิ่งหนึ่งที่เรากำลังตระหนักก็คือ ความขัดแย้งนั้นเป็นธรรมชาติ เป็นธรรมชาติของชีวิตที่จะขัดแย้งให้หมดออกไปไม่ได้ เราอาจถ่วงหรือหน่วงเหนี่ยวได้ แต่ไม่อาจขจัดออกไปได้ เช่นเดียวกับ การเกิด แก่ เจ็บ ตาย

ดังนั้น การใช้คำว่า “การจัดการความขัดแย้ง” จึงยังไม่ถูกต้องนัก เพราะความขัดแย้งไม่อาจขจัดได้ แต่สามารถจัดการได้ แม้ความขัดแย้งอาจทำให้รู้สึกติดลบ แต่แท้ที่จริงแล้ว ความขัดแย้งนั้นมีประโยชน์เช่นกัน เพราะความขัดแย้งทำให้เกิดมุมมองและทางเลือกใหม่ๆ จึงเป็นเหตุผลที่รัฐบาลต้องมีฝ่ายค้าน หัวหน้าฝ่ายค้านซึ่งมีหน้าที่ขัดแย้งกับรัฐบาลเป็นตำแหน่งที่สำคัญ มีเกียรติ ต้องได้รับการแต่งตั้งโดยในหลวง เพราะการค้านหรือการขัดแย้งมีประโยชน์

รถยนต์ในปัจจุบันมีระบบควบคุมรักษาความปลอดภัยที่หลากหลาย สิ่งนี้เกิดขึ้นเพราะมีฝ่ายผู้บริโภครวม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริโภคขัดแย้งกับผู้ผลิต คอยจับจ้องดูอุบัติเหตุที่เกิดจากความบกพร่องของอุปกรณ์รถยนต์เกิดความขัดแย้งมาหลายสิบปี ผลที่เกิดขึ้นก็คือ รถยนต์มีพัฒนาการมากขึ้น

ภูมิต้านทานในร่างกายของมนุษย์นั้น ก็เกิดขึ้นจากความขัดแย้งเช่นกัน ระหว่างเชื้อโรคกับระบบภูมิต้านทาน จึงทำให้ร่างกายพัฒนาภูมิต้านทานโรคที่มีประโยชน์ต่อร่างกายเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อได้รับเชื้อโรคเดิมอีกครั้ง เราจึงไม่ล้มป่วยได้ง่าย

ความขัดแย้งจึงมีสองมิติ จะให้ผลเป็นบวกหรือลบก็ได้ จะเป็นคุณหรือโทษก็ได้

ผลของความขัดแย้งจะออกมาบวกหรือลบนั่น ขึ้นอยู่กับว่าเราสามารถจัดการเช่นใดจึงจะทำให้เกิดคุณแทนที่จะเป็นโทษ ดังที่ทางพุทธศาสนาสอนว่า เราต้องรู้จักที่จะจัดการกับความทุกข์ แม้ว่าไม่อาจขจัดทุกข์ได้ แต่สามารถนำทุกข์มาทำให้เกิดประโยชน์ เช่นเดียวกับพระอรหันต์หลายรูป เดิมมีทุกข์มาก แต่เมื่อได้ฟังธรรม ได้เข้าใจธรรมชาติของความทุกข์ จึงบรรลุธรรมทันที แม้ความแก่ ความเกิด ล้วนมีอยู่ แต่ไม่เป็นทุกข์

องค์ประกอบของความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง มีองค์ประกอบ 3 ด้านด้วยกัน คือ 1) ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้อง 2) ปฏิสัมพันธ์หรือกระบวนการ และ 3) ตัวบุคคลหรือคู่กรณี ซึ่งทั้งสามองค์ประกอบส่งผลให้ความขัดแย้งลุกลามหรือหดตัวก็ได้ (พระไพศาล และคณะ 2550)

3 องค์ประกอบของความขัดแย้ง



1. **ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้อง** หมายถึง เนื้อหาของความขัดแย้งว่าเป็นความขัดแย้งเรื่องอะไร เช่น เรื่องผลประโยชน์ เรื่องความสัมพันธ์ ฯลฯ ประเด็นที่ขัดแย้งกันยังมีอีกมากมายและหลากหลาย ซึ่งสะท้อนความจริงที่ว่า สังคมมนุษย์มีความแตกต่างและหลากหลาย ตั้งแต่เรื่องส่วนตัว ครอบครัว การทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม นโยบายสาธารณะ และการเมือง ซึ่งเราอาจแบ่งความขัดแย้งออกได้เป็น 5 ประเภท (พระไพศาล 2545) ดังนี้

- 1) **ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์** เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการแย่งชิงทรัพยากรหรือวัตถุ การแข่งขันในการทำงาน การแย่งชิงสิ่งตอบสนองความต้องการ เช่น เรียกร้องค่าแรง ประท้วงเพิ่มราคาพืชผลผลิตการเกษตร คัดค้านการสร้างเขื่อนเพราะทำให้สูญเสียที่ทำกิน การแข่งขันเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
- 2) **ความขัดแย้งด้านข้อมูล** เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการขาดข้อมูล ข้อมูลไม่ตรงกัน การสื่อสารที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอ การเข้าใจผิด มีความเชื่อต่างกัน เช่น ผิดใจกันเนื่องจากได้

ข้อมูลไม่ตรงกัน ตัวอย่างเช่น ลูกของคนไข้โรงพยาบาลเนื่องจากคนไข้เป็นแม่ตกเตียงตาย แต่ข้อเท็จจริงคือ คนไข้อยู่ในระยะสุดท้ายและสิ้นลมไปในตอนเช้ามีด พยาบาลได้ติดต่อให้ญาติมา แต่เมื่อญาติมาถึงได้ฟังข้อมูลจากคนข้างเตียงก่อน และเข้าใจว่าแม่ตายเพราะตกเตียง ยังไม่ทันได้ข้อมูลที่ชัดเจนจากพยาบาล จึงเกิดเรื่องจนถึงขั้นฟ้องร้องในที่สุด หรือการเชื่อข่าวลือต่างๆ หรือการมีทัศนคติต่อคุณและโทษต่างกัน เช่น ความขัดแย้งเรื่องข้อมูลและเหตุผลเกี่ยวกับการสร้างโรงไฟฟ้านิวเคลียร์ เป็นต้น

- 3) **ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์** เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากบุคลิกภาพต่างกัน พฤติกรรมเข้ากันไม่ได้ วิธีการต่างกัน ทัศนคติ “ชะตา” ไม่ตรงกัน เช่น ความขัดแย้งในครอบครัว ชอบหรือไม่ชอบบางอย่างต่างกัน ลูกจ้างไม่พอใจนายจ้างที่ไม่ให้เกียรติหรือพูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น
- 4) **ความขัดแย้งด้านค่านิยม** เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความเชื่อ โลกทัศน์ต่างกัน การให้ความสำคัญที่ต่างกัน ภูมิหลัง-วัฒนธรรมต่างกัน เป้าหมายหรือความคาดหวังต่างกัน การประเมิน-เกณฑ์วัดต่างกัน หรือมองคนละมุม เห็นความสำคัญต่างกัน เช่น ทัศนะของเจ้าหน้าที่-บุคลากรในระบบบริการสุขภาพเชื่อว่าระบบการแพทย์แบบวิทยาศาสตร์ดีกว่าการแพทย์พื้นบ้าน การดูแลสุขภาพแบบท้องถิ่น หรือองค์กรพัฒนาเอกชน (เอ็นจีโอ) ต้องการอนุรักษ์ป่า แต่รัฐบาลต้องการไฟฟ้าเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม เป็นต้น
- 5) **ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง** เป็นความขัดแย้งในด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ระบบหรือโครงสร้าง เช่น ระบบโรงพยาบาลที่รวมศูนย์ ไม่เน้นการป้องกันโรค ทำให้คนทุกสารทิศแห่มาที่

โรงพยาบาลศูนย์หรือโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ ทำให้คนใช้
คันโรงพยาบาล แพทย์และพยาบาลจึงไม่มีเวลาให้เต็มที่
ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น ซึ่งเป็นความขัดแย้งด้านโครงสร้าง
ไม่ใช่เพราะแพทย์ไม่สนใจ หรือพยาบาลพูดไม่เพราะ

ความขัดแย้งในกรณีอื่นๆ มักไม่ใช่ความขัดแย้งจากสาเหตุใด
สาเหตุเดียวโดดๆ แต่มาจากหลายเหตุหลายปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องผสม
ผสานกัน เช่น กรณีเด็กอาชีวะตีกัน อาจเป็นทั้งความขัดแย้งด้านความ
สัมพันธ์ (ไม่ถูกโฉลก) เป็นความขัดแย้งด้านความเชื่อในสถาบันของตน
(จากปากต่อปาก จากรุ่นต่อรุ่น) ด้านค่านิยม (ศักดิ์ศรี รักษาหน้าตา) ด้าน
โครงสร้างสถาบัน (ระบบการศึกษาทำให้เด็กอาชีวะมีปมด้อย) รวมทั้ง
ด้านผลประโยชน์ (แย่งชิงพื้นที่อิทธิพล)

ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลกับฝ่ายค้าน กรณีการ
ออกพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ รัฐบาลว่าไม่ต้องทูลเกล้าฯ แต่
ฝ่ายค้านบอกว่าต้องทูลเกล้าฯ เบื้องหลังของกรณีความขัดแย้งนี้เป็นเรื่อง
ที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ (สร้างคะแนนนิยม) และข้อมูลข่าวสาร (ที่ดีความ
ข้อมูลไม่เหมือนกัน) เป็นต้น

ความขัดแย้งเริ่มจากด้านเดียวแต่อาจลุกลามไปถึงด้านอื่นๆ ด้วย
เช่น เริ่มจากความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ แต่เมื่อได้เถียงกันไปมา มีการ
ด่าทอถึงโคตรตระกูล จึงเลยเถิดเกิดเป็นความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์
ต่อมา

2. ปฏิสัมพันธ์หรือกระบวนการ หมายถึง การกระทำหรือ
ปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งอาจส่งผลให้ประเด็นความขัดแย้งบานปลายหรือ
ลุกลามออกไป ตัวอย่างเช่น ชาวบ้านขอให้ขึ้นราคามันสำปะหลัง (เป็น
ประเด็นผลประโยชน์) ขณะที่ในระหว่างการประชุมอยู่นั้น เจ้าหน้าที่ก็
ปล่อยสุนัขให้มากัดชาวบ้าน ทำให้ประเด็นลุกลามออกไป หรือในความ

ขัดแย้งกรณีแม่น้ำโรหิณี ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างแคว้นคากยะและ
แคว้นโกเลียะ เกิดการแย่งชิงใช้น้ำในการเกษตร เป็นมูลเหตุให้เกิดกรณี
พิพาทขึ้นระหว่างแคว้นทั้งสอง ถึงขั้นทะเลาะวิวาท ด่าโคตรวงศ์ตระกูลกัน
ประเด็นความขัดแย้งจึงเปลี่ยนจากการแย่งน้ำ มาเป็นเรื่องการรักษา
ศักดิ์ศรีหน้าตา จนถึงขั้นเปิดศึกจะทำสงครามกัน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีตลอดจนกระบวนการที่
ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้ง มีผลอย่างมากในการขยาย เพิ่ม หรือ
ลดความขัดแย้ง ความขัดแย้งอาจขยายลุกลามออกไปอีกฝ่ายหนึ่งหรือ
ต่างฝ่ายต่างใช้วิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างต่อไปนี้

- การเจรจาด้วยอารมณ์โกรธ เกลียด ชุนเฉียว หงุดหงิด
- ใช้ท่าที่ไม่สุภาพ
- ใช้วิธีการที่ไม่โปร่งใส
- ท่าที่ไม่รับฟังความคิดเห็น
- คิดจะเอาแต่ได้ หรือคิดแต่จะเอาชนะ
- ว่ากล่าวให้ร้าย ใส่ความ ปล่อยข่าวลือ
- ใช้ความรุนแรง

วิธีการเหล่านี้ทำให้ความขัดแย้งขยายลุกลาม และมีอคติเพิ่มขึ้น
ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งติดยึดในจุดยืนของตนเองอย่างหนักแน่น ผลก็คือทำให้
ประเด็นความขัดแย้งเปลี่ยนไป

3. ตัวบุคคลหรือคู่กรณี การรับรู้ (Perception) และทัศนคติ
ต่างๆ ของตัวเรานั้น จะเป็นเครื่องชี้ เป็นที่มาของพฤติกรรม ดังนั้น การที่
จะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จำเป็นต้องเข้าใจความคิดความ
รู้สึกซึ่งเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ

สถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคล ล้วนมาจากความคิด
และอคติ บางครั้งประเด็นความขัดแย้งอาจเป็นประเด็นเล็กๆ แต่เมื่อมีอคติ

เข้ามาเกี่ยวข้อง อาจทำให้ความขัดแย้งขยายลุกลามออกไป ในทางกลับกัน แม้ประเด็นความขัดแย้งใหญ่ แต่ถ้าบุคคลมีท่าทีและทัศนคติที่ดีต่อความขัดแย้งก็อาจช่วยให้ความขัดแย้งหดตัวลงได้

ทัศนคติ ความเชื่อ อารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และวัฒนธรรม จะส่งผลต่อกันและกัน และมีความเกี่ยวเนื่องร้อยรัดเกิดมุมมองต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวของแต่ละคน บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ โดยการตีความสิ่งต่างๆ รอบตัว ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งมักจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในอดีต และจากอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเกลียด หรือความรัก ซึ่งเมื่อผ่านการตีความแล้ว บุคคลก็มักจะตัดสินใจสิ่งต่างๆ เหล่านั้นออกมาในรูปของความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่เป็นบวกหรือลบ เช่น การตัดสินใจว่าคนนี้ดีหรือไม่ดี ถูกหรือผิด และสุดท้ายก็จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม เช่น การให้ความเคารพ หรือการกล่าวร้าย เป็นต้น แม้จะไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีโดยตรง แต่ก็ส่งผลต่อผู้คนที่สนับสนุนคู่กรณีแต่ละฝ่าย

บ่อยครั้งการให้ความสนับสนุนคู่กรณีแต่ละฝ่าย มิได้เกิดจากความเข้าใจในปัญหาหรือเกิดจากวิจรรณญาณ แต่เกิดจากความชอบพอกันเป็นการส่วนตัว หรือความชอบที่มีความเชื่อคล้ายกัน มีอาชีพเหมือนกัน พุดง่าย ๆ คือเป็น “พวก” เดียวกัน

ทั้งอคติและความติดยึดเหล่านี้ อาจสรุปรวมสั้น ๆ ว่าเป็นสิ่งที่พุทธศาสนาเรียกว่า **อกุศลมูล** นั่นเอง ได้แก่ โลภะ โทสะ โมหะ ซึ่งเป็นอารมณ์พื้นฐานในความขัดแย้งทุกชนิด จะเห็นได้ว่ากรณีขัดแย้งนั้นไม่ใช่เป็นเรื่องของเหตุผลล้วนๆ หรือเป็นเรื่องถูกเรื่องผิดเท่านั้น หากยังมีเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ในการวิเคราะห์หรือทำความเข้าใจกับความขัดแย้งต่างๆ เราจึงไม่อาจละเว้นการทำความเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ดังกล่าวในตัวคู่ขัดแย้งได้

จุดยืนกับความต้องการ

สิ่งที่ปรากฏให้เห็นเมื่อมีความขัดแย้งก็คือ “จุดยืน” หรือ “ข้อเรียกร้อง” ของคู่กรณี หลายครั้งพบว่า การจัดการกับความขัดแย้งที่มุ่งเน้นไปที่จุดยืนของคู่กรณี จะไม่สามารถทำให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน หรือตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณีที่อยู่เบื้องหลังข้อเรียกร้องได้

ความต้องการที่เป็นความต้องการสากลของมนุษย์ ได้แก่ การดำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ การได้รับการยอมรับ ความมั่นคง ความปลอดภัย ความยุติธรรม เป็นต้น

การแก้ปัญหาความขัดแย้งให้ยั่งยืนและทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจต้องมีทางออกที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณีให้ได้เสียก่อน ตัวอย่างเช่น น้องและพี่มีจุดยืนเดียวกันคือ ต้องการผลสัม แต่อาจมีความต้องการต่างกัน คือพี่ต้องการผิวเปลือกของส้ม ส่วนน้องต้องการน้ำของส้ม เมื่อเราค้นหาความต้องการพบ เราก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด คู่กรณีทั้งสองฝ่ายก็จะได้รับความพึงพอใจ

อีกตัวอย่างหนึ่ง เช่น ในห้องสมุด มีคนสองคนเข้ามาใช้ห้องสมุด คนหนึ่งต้องการเปิดหน้าต่างเพราะต้องการระบายอากาศ อีกคนต้องการให้ปิดหน้าต่างเพราะเกรงว่าเอกสารของตนจะปลิว ทั้งสองคนได้เถียงกันต่าง ฝ่ายต่างไม่ยอมหยุด บรรณารักษ์จึงเข้ามาช่วยแก้ปัญหาเพื่อสนองความต้องการของทั้งสองฝ่าย โดยเปิดหน้าต่างอีกบานหนึ่งที่อยู่อีกฟากหนึ่งของห้อง เพื่อให้ลมเข้าแต่กระดาษก็ไม่ปลิวด้วย ทำให้สำเร็จประโยชน์ทั้งสองฝ่าย



ตัวอย่างการวิเคราะห์จุดยืนและความต้องการ ในกรณีคนงานขอขึ้นค่าแรงจากโรงงาน

ลูกจ้าง		
จุดยืน	ความต้องการ (สิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในฐานะลูกจ้าง)	เหตุผล
ต้องการขึ้นค่าแรงเป็นวันละ 300 บาท	เงินสำหรับค่าใช้จ่ายและเก็บออมเพื่อความมั่นคงในชีวิต และต้องการได้รับความเป็นธรรมในเรื่องค่าตอบแทน	ทำงานมานานแล้ว ปีนี้โรงงานได้กำไรมาก ค่าครองชีพสูงขึ้น

โรงงาน		
จุดยืน	ความต้องการ (สิ่งที่เจ้าของโรงงานอยากให้เกิดขึ้น)	เหตุผล
ไม่ต้องการขึ้นค่าแรงให้คนงาน	ต้องการมีกำไรมากขึ้นและไม่ต้องการเพิ่มต้นทุนค่าแรง เพราะอยากให้โรงงานมีความมั่นคง ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ และได้ชื่อว่ามีมาตรฐาน	ต้องการนำกำไรไปชำระหนี้สินที่มีอยู่ ค่อนข้างมาก

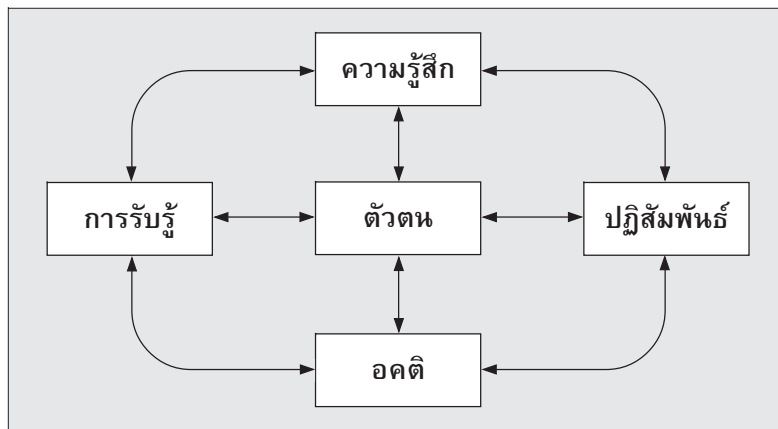
ความขัดแย้งมีอาจจัดการได้หากมุ่งเน้นไปที่จุดยืนเพียงอย่างเดียว โดยมีได้แสวงหาความต้องการที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง เช่นเดียวกับการเดินทาง หากเราแต่ละคนมีจุดยืนหรือข้อเรียกร้องเหมือนกันคือ เป้าหมายที่จะไปถึง แต่ต่างก็มีความต้องการที่ต่างกัน เหมือนกับพาหนะในการเดินทางที่แต่ละคนเลือกใช้ เช่น รถยนต์ เรือ จักรยาน การเดิน ฯลฯ ดังนั้นหากเราต้องการแก้ปัญหา ต้องไม่ยึดติดอยู่กับจุดยืนหรือข้อเรียกร้องที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น แต่ให้ค้นหาความต้องการเบื้องต้น เพื่อที่จะสนองความต้องการทุกฝ่าย และเพื่อเปิดให้เห็นทางเลือกในการแก้ปัญหาที่จะสนองความต้องการได้มากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ความขัดแย้งแนวพุทธ

การวิเคราะห์ความขัดแย้งมีหลายรูปแบบ รูปแบบหนึ่งที่นำเสนอต่อไปนี้เป็น การนำแนวคิดเชิงพุทธมาปรับประยุกต์ใช้ในกระบวนการคลี่คลายความขัดแย้งที่เรียกว่า ปฏิจจสมุปบาท เป็นรูปแบบความเข้าใจที่ง่าย โดยพิจารณาใน 4 ประเด็น คือ การรับรู้ ความรู้สึก ปฏิสัมพันธ์ และอคติ

การรับรู้ หมายถึงการรับรู้ทางตา ได้ยินทางหู ได้กลิ่น หรือว่าได้รับการกระทบทางสัมผัส แต่ส่วนใหญ่แล้วเรามักรับรู้ความขัดแย้งจากทางตา ได้ยินทางหู ได้รับสิ่งที่เข้ามากระทบทางกาย เช่น ท่าทีที่เข้ามากระทบความรู้สึก อาจจะเป็นสิ่งที่ได้ยิน คำพูดที่ถูกต้อง การรับรู้เหล่านี้จะเป็นจุดตั้งต้นของกระบวนการความขัดแย้ง

การรับรู้จะก่อให้เกิด **ความรู้สึก** ตามมา สังเกตได้เมื่อเราเห็นคนยิ้ม ยิ้มให้ หรือชื่นชม เราก็ปลื้ม ดีใจ ถ้าใครตีหน้ายักษ์ใส่ ต่อว่า พูดจาไม่ไพเราะ ก็มีความรู้สึกโกรธ



และสิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ของเราก็คือ **อคติ** เช่น ถ้าเราเป็นคนกลัวงู แล้วเกิดหลงเข้าไปในป่า มีรากไม้หรือเชือกขดขวางอยู่ข้างหน้า เรากลับเห็นเป็นงู อันนี้เป็นอคติที่มีผลต่อการรับรู้ (เรียกว่า มายาคติหรืออคติเพราะกลัว) เรามักพบอคติทำงานเมื่อเรามีความรู้สึกกระแงไม่ว่าจะกับใครก็ตาม เช่น เราจะวางแผนว่าจะมีคนอื่น เมื่อไปเห็นแผนของเราไปอยู่กับเพศตรงข้ามในร้านอาหาร สิ่งที่เราคาดหมายต่อสายตาก็อาจกลายเป็นว่าเขากำลังนอกใจ การรับรู้มันถูกปรุงแต่งขึ้นมาทันที ทำให้ไม่ได้เห็นว่าเขาคุยกันเฉยๆ แต่เห็นเขากำลังนอกใจเรา อีกตัวอย่างหนึ่ง หากเราเกิดกระแงนาย ก. ว่าเป็น คนที่มือไว ไวใจไม่ได้ เมื่อเราเห็นเขามาอยู่แถวหน้าบ้าน เราไม่ได้เห็นแค่นาย ก. เดินผ่านมา แต่เราเห็นว่าเขาป่วนเปี้ยนไปมาเพื่อจะหาช่องทางขโมย การรับรู้มันก็จะเปลี่ยนไปเกิดเป็นอคติขึ้นมาแทนที่

มีเด็กหญิงรายหนึ่งถูกข่มขืน เมื่อแจ้งความกับตำรวจแล้วจะต้องไปตรวจร่างกายที่โรงพยาบาล แม่จึงพาลูกสาวไปให้แพทย์ตรวจ เพื่อจะได้ทำรายงานสภาพร่างกาย แม่เกิดกระแงแพทย์ว่าอาจจะพยายามปกปิดซ่อนเร้นคดี นางคิดต่อไปว่าอาจจะรับเงินผู้ต้องสงสัย พอเห็นแพทย์กับพยาบาลนั่งคุยกัน แม่ไม่ได้ยินโดยตรง แต่อคติที่มีอยู่ก็ปรุงแต่งไปว่าแพทย์และพยาบาลกำลังปรึกษาหาวิธีหาทางจะกลบเกลื่อนคดี จึงเกิดความไม่

พอใจ แล้วก็ไปฟ้องมูลนิธิปวีณา จนเป็นข่าวทางหน้าหนังสือพิมพ์ว่าแพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาลนี้พยายามปกปิดหรือบิดเบือนรูปคดีนี้ก็เป็นผลของอคติที่มีผลต่อการรับรู้

ดังนั้น การที่เราไปมีอคติว่าอีกฝ่ายหนึ่งไม่ดี เราอาจจะมองคนนั้นแต่ในแง่ไม่ดี แง่ดีของเขาเรามองไม่เห็น การมีอคตินั้นเองที่ส่งผลต่อการรับรู้เป็นอย่างยิ่ง

อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อกระบวนการนี้ ก็คือ **ตัวตน** ตัวตนมีผลต่อการรับรู้ เมื่อมีคนมาวิจารณ์ ถ้าเรามีตัวตนใหญ่หรือมองทุกอย่างโดยเอาตนเองเป็นศูนย์กลาง สิ่งที่เรารับรู้ก็คือ เขากำลังว่าเรา เราจะไม่มองหรือรับรู้ว่าเขาพูดอะไรถูกต้องบ้าง เราจะมองไม่เห็นข้อเท็จจริงในสิ่งที่เขาบอก รับรู้แต่ว่า เขากำลังว่าเรา

หรือเมื่อเห็นเพื่อนบึ้งตึง เราทักแล้วเขาไม่ตอบ ถ้าตัวตนของเรานั้นถูกกระทบง่าย หรือเป็นคนมีตัวตนใหญ่ ก็จะคิดว่าเวลาที่ฉันพูด คนอื่นจะต้องตอบสนองด้วย ถ้ามีตัวตนอย่างนี้แล้ว เวลาเห็นผู้อื่นหน้าบึ้ง สิ่งที่เราคาดหมายก็คือ เอ๊ะ ถือตัวนี่ หึงนี่ เราไปรับรู้ว่าเขาถือตัว เขาหึง เราไม่ได้มองว่าที่เขาหน้าบึ้งนั้น อาจเป็นเพราะเขามีเรื่องไม่สบายใจหรือเปล่า เพราะว่าเราเอาตัวเราเองเป็นศูนย์กลาง

ตัวตนมีผลต่อการรับรู้มาก เราจะรับรู้ได้หรือไม่ มากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับว่าการมีตัวตนใหญ่หรือไม่ มากน้อยเพียงไร คนที่ตัวตนถูกกระทบแล้วเอาตัวตนออกปรับ หรือสำคัญมั่นหมายในตัวตน การรับรู้ก็แย่ง ตัวตนที่เราคิดว่าถึงนั้นคือ เรื่องของหน้าตา คนที่ให้ความสำคัญกับหน้าตามาก รู้สึกว่าตนเองสำคัญ พอคนไม่ยืมให้ พูดไม่ไพเราะ ความรู้สึกไม่พอใจก็เกิดขึ้น หรือเกิดความอียากได้ หรือกลัวความสูญเสียก็เป็นเรื่องตัวตน เช่น รถของฉัน แฟนของผม

การยึดมั่นในความคิดของตน ใครมาวิจารณ์ความคิดเห็นของตนก็โกรธ เพราะการสำคัญมั่นหมายว่าตนเป็นโน่นเป็นนี่ ไปกินอาหารใน

ภักตาคาร คนเสิร์ฟมาไม่ทันใจ ก็เกิดความรู้สึกว่า รู้หรือไม่ว่าเขาเป็นใคร เขาเป็นตำรวจ เขาเป็นปลัด เขาเป็นลูกค้า การสำคัญมั่นหมายเป็นเรื่อง ตัวตนและสัมพันธ์กับการรับรู้ ถ้าผู้อื่นไม่สนองอัตตาตัวตน ไม่นอบน้อม ต่อตัวตน ก็มองว่าเขาเป็นคนไม่สุภาพ เป็นคนไม่ดี

การเอาตัวตนเป็นศูนย์กลาง เมื่อมีคนวิจารณ์ ถ้าเอาตัวตนออกับ ประทับกับประสบการณ์ที่เขามักคิดแต่เรื่องของความถูกใจ ไม่สนใจความ ถูกต้อง จึงมีความรู้สึกที่ว่า แกมวิจารณ์ฉัน แก่ดีมาจากไหน ซึ่งความ ถูกใจกับความถูกต้องนั้นไม่เหมือนกัน เขาไม่เอาความถูกต้องหากไม่ถูกใจ ตัวตนของเขามีผลต่อความรู้สึก ถ้าคนที่เอาแต่ตัวตนไปออกับทุกเรื่อง อะไรที่ไม่ถูกใจ ก็จะโกรธ ไม่พอใจ หรือถูกใจแต่อาจไม่ถูกต้อง ด้วยการรับ เอาแต่ความรู้สึกที่ดี ตัวตนจึงมีผลต่อความรู้สึกมาก

ศ.นพ.ประเวศ วะสี ได้ยกตัวอย่างที่เกี่ยวกับแพทย์ว่า แพทย์อยู่ใน โรงพยาบาลของรัฐเห็นคนไข้มาากๆ รู้สึกไม่ชอบ รู้สึกเบื่อ ต่อเมื่ออยู่ที่ คลินิก เห็นคนไข้มาากๆ กลับดีใจ นั่นก็คือ ขณะเมื่ออยู่ในโรงพยาบาลของ รัฐ ตัวตนของแพทย์เข้ามารับรู้ว่ามีคนป่วยมาก ความรู้สึกเป็นไปในทาง ลบ แต่แพทย์คนเดียวกันเมื่อไปอยู่ที่คลินิกตัวตนเปลี่ยนไป สำคัญมั่น หมายว่าฉันเป็นเจ้าของคลินิก รับรู้ว่ามีคนไข้มาากๆ จึงมีความรู้สึกดี นอกจากนั้นตัวตนไม่ใช่สิ่งที่ตายตัว จะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ เช่น เมื่อ อยู่ทำงาน เป็นลูกน้องหรือผู้ให้บริการ แต่เมื่อกลับบ้านไปอยู่กับแม่ ตัว ตนใหม่คือลูก เมื่อออกนอกบ้านไปเจอฝรั่ง ตัวตนใหม่ที่เกิดขึ้นคือฉัน เป็นคนไทย ตัวตนเปลี่ยนไปได้เรื่อยๆ เช่นนี้

ตัวตนมีผลต่อ**ปฏิสัมพันธ์** เมื่อเรารับรู้หรือประสบกับสิ่งต่างๆ เช่น เมื่อฉันเป็นเจ้านาย ลูกน้องก็ต้องปฏิบัติต่อฉันอย่างสุภาพ ด้วยความเคารพ นับถือ แต่เมื่อฉันเป็นลูกหรือเป็นหลาน คุณแม่คุณปู่คุณยายจะพูดอะไร ฉัน ก็ไม่โกรธ ซึ่งความสัมพันธ์มีผลต่อความรู้สึกอย่างมาก

ความรู้สึกก็มีผลต่อปฏิสัมพันธ์ เมื่อใดที่โกรธ ก็จะต่อว่าด่าทอ หรือ

ไม่พูดด้วย ปฏิสัมพันธ์หมายถึงพฤติกรรมที่มีผลต่อคนอื่น ตัวอย่างเช่น แม่ของเด็กที่ถูกข่มขืน มีอคติกับแพทย์และพยาบาล ตัวเองฟังไม่ได้ยิน เกิดความรู้สึกปรุงแต่งไปว่าเขากำลังวางแผนปกปิดซ่อนเร้นคดี กลัว ตนเองจะเสียประโยชน์หรือถูกหลอก จึงต้องไปหามูลนิธิปวีณาเพื่อให้ ช่วยปกป้องคดีของตนเองให้ได้รับความเป็นธรรม เป็นต้น

ปฏิสัมพันธ์หรือปฏิกิริยาที่แสดงออกมาเพื่อกระทบคนอื่น มี หลายแบบ ได้แก่

- 1) แสดงท่าที เช่น บ่นป้าง ไม่พูดด้วย ไม่รับฟังความคิดเห็น
- 2) แสดงคำพูดหรือพฤติกรรมทางวาจา เช่น ต่อว่า กล่าวหา ใส่ ความ หรือปล่อยข่าวลือ
- 3) กระทำลงมือ เช่น ใช้วิธีไม่โปร่งใส ประท้วง หรือใช้ความ รุนแรง

การกระทำเหล่านี้เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มักพบได้เสมอ ซึ่งมีตัวตน เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพราะเมื่อเรารู้สึกว่าตัวตนถูกกระทบ เราจะไม่พอใจ และอยากตอบโต้

ปฏิสัมพันธ์ยังนำไปสู่อคติ เมื่อต่างฝ่ายต่างทะเลาะตอบโต้กัน ก็จะ นำไปสู่อคติต่อกันในคู่กรณีมากขึ้น อคติจะถูกสะสมมากขึ้น จากปฏิสัมพันธ์ ในตอนแรกๆ ที่เราอาจเห็นส่วนดีของเขาอยู่บ้าง แต่เมื่อทะเลาะกันหนัก เข้าก็จะมองไม่เห็นส่วนดี เห็นอีกฝ่ายหนึ่งไม่ดีไปหมด นั่นเป็นเพราะ ปฏิสัมพันธ์มีผลต่ออคติ รวมกับตัวตนที่นำไปสู่อคติด้วย เพราะเมื่อใครทำ ให้เราถูกใจเราก็ชอบ แต่ถ้าเขาทำให้ไม่ถูกใจเราก็ไม่ชอบ

จะเห็นได้ว่า กระบวนการวิเคราะห์ความขัดแย้งตามหลักพุทธ ศาสนาได้เน้นบทบาทของสิ่งที่มีอยู่ในใจ เช่น อคติ และสิ่งที่ลึกไปกว่านั้น นั่นก็คือ การยึดมั่นถือมั่นในตัวตน การแก้ไขและการวิเคราะห์ความ ขัดแย้ง จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องรับรู้หรือวิเคราะห์ลึกลงไปให้ ถึงเรื่องอคติและตัวตนของคู่ขัดแย้งด้วย

อย่างไรก็ตาม ปฏิจักษ์อุปาทานนั้นไม่ได้ใช้เพื่อวิเคราะห์ผู้อื่นอย่างเดียว แต่จะต้องเข้าไปรับรู้และเข้าใจส่วนที่เป็นตัวตนภายในของเราด้วย เมื่อเราไม่พอใจใครหรือมีความขัดแย้งกับใคร ต้องวิเคราะห์ให้ลึกว่าเกิดการกระทบตัวตนของเราหรือไม่ เรายึดติดอะไรบางอย่างที่เราถือเป็นคุณค่าหรือไม่ การกระทำของเราได้สะท้อนตัวตนของเราผ่านท่าทีที่เราแสดงออกในสถานการณ์ความขัดแย้งนั้นๆ อย่างไร

ภาพยนตร์เรื่อง *ราโซมอน* เป็นตัวอย่างหนึ่งที่ชัดเจนในเรื่องตัวตน ตัวละครแต่ละคนมีความพยายามที่จะกลบเกลื่อนแต่งเติมประเด็นเรื่องเล่าแตกต่างกันไป การเติมแต่งของแต่ละคนได้สะท้อนตัวตนของตนเอง เช่น โจรสรางเรื่องราว ตนเองเก่ง มีฝีมือและกล้าหาญ เพราะโจรถือว่าความเก่งกาจในเชิงดาบเป็นเรื่องสำคัญของความเป็นชายชาติรี้ ทั้งยังปรุงแต่งว่า ผู้หญิงที่มากับเขาเป็นฝ่ายขอติดตามมาเอง ไม่ใช่เพราะเขาไปตามติดผู้หญิง ที่อ้างเช่นนี้จะได้ไม่ทำให้เขาเสียหน้า เพราะในเรื่องนี้ โจรเป็นฝ่ายหลอกและตามติดผู้หญิง ส่วนตัวละครที่เป็นขุนนางมีตัวตนที่ยึดถือในยศถาบรรดาศักดิ์และศักดิ์ศรี ทั้งที่ในความเป็นจริงไม่ได้เป็นคนถือศักดิ์ศรีอะไรเลย แต่เล่าเรื่องโดยบอกว่าตนเป็นผู้ถือในศักดิ์ศรี ส่วนตัวตนของตัวละครผู้หญิงคือการแสดงว่าตนรักครอบครัว รักสามี ยึดในความบริสุทธิ์ จะไม่ปันใจให้ใคร ซึ่งเป็นภาพพจน์เดียวกับที่สังคมให้การยกย่องสตรี แต่ความจริงในเรื่องเป็นไปในทางตรงกันข้าม ตัวอย่างของหนังเรื่องนี้แสดงให้เห็นตัวตนที่มีผลต่อพฤติกรรม หากเราเข้าใจความขัดแย้งให้ลึกลงไปถึงเรื่องของตัวตน จะช่วยให้เราวิเคราะห์ความขัดแย้งเปลี่ยนไปจากความเคยชินที่มักมองแต่อีกฝ่ายหนึ่งที่เป็นคู่กรณี โดยไม่ได้มองให้ลึกไปถึงตัวตนของเราเองซึ่งเป็นคู่กรณีเช่นกัน

ตัวอย่างการวิเคราะห์ความขัดแย้ง

กรณีศึกษา: นักศึกษากับอาจารย์

เมื่อแปดปีก่อน ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งมีความขัดแย้งระหว่างนักศึกษากับอาจารย์สอนวิชากฎหมายท่านหนึ่ง ถึงขั้นที่นักศึกษาเตรียมจะลงมือตบอาจารย์ นักศึกษาคนนี้มีประวัติเป็นผู้ที่ตั้งใจเรียนและมีพฤติกรรมดีมาโดยตลอด ส่วนอาจารย์มีพฤติกรรมที่ใช้เวลาค่อนข้างมากพูดแต่เรื่องของตัวเองในห้องเรียนด้วยความภาคภูมิใจ เช่น สามารถได้ตำแหน่งจากเจ้าหน้าที่ธรรมดากลายได้เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย มีสามีเป็นถึงรองอธิการบดี ลูกๆ ก็เรียนอยู่ต่างประเทศ หากมีเวลว่างก็จะเดินทางไปทำอาหารให้ลูกกิน ฯลฯ

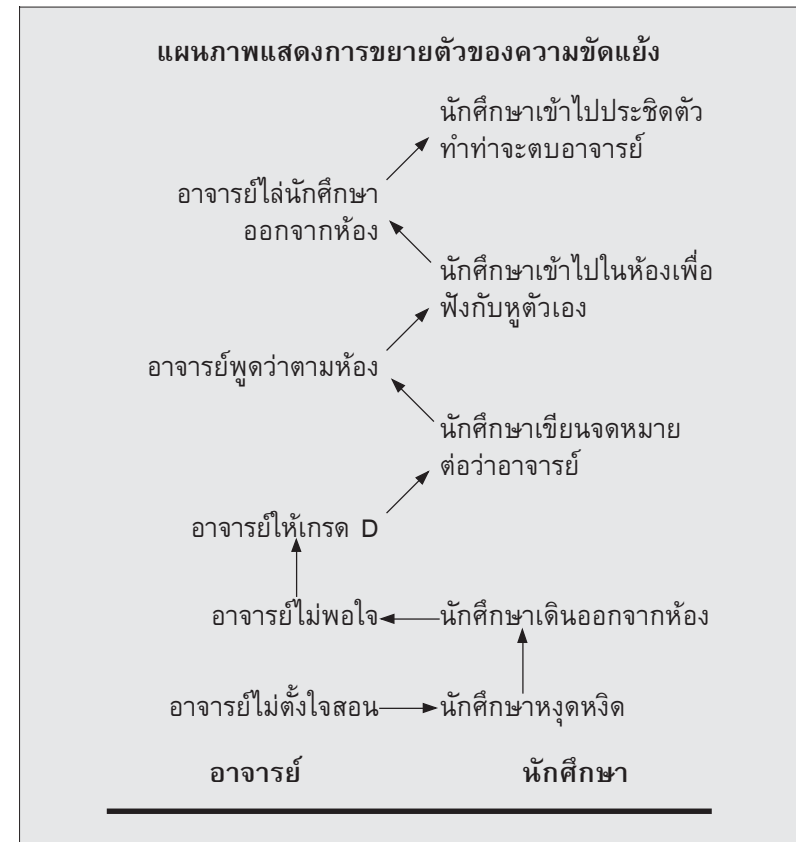
นักศึกษาคนนั้นเกิดความเบื่อหน่ายและรู้สึกหงุดหงิดกับอาจารย์ หนักเข้าก็เดินออกจากห้อง 2-3 ครั้ง จนอาจารย์จำหน้าได้ เกิดความไม่พอใจ มีท่าทีเป็นปฏิปักษ์ เมื่อจบหลักสูตร อาจารย์ให้เกรด D กับนักศึกษาคนนี้ และเป็นที่รู้กันของเพื่อนๆ ว่าเขาได้ D ด้วยสาเหตุอะไร นักศึกษาไม่พอใจ คิดว่าอาจารย์กลั่นแกล้ง จึงเขียนจดหมายเปิดผนึกต่อว่าอาจารย์ที่ไม่มีความเป็นธรรมไปติดไว้ตามสถานที่ต่างๆ

อาจารย์รู้สึกไม่พอใจ ตอบโต้ด้วยการพูดในชั้นเรียนทุกครั้งที่สอน และว่ากล่าวไปถึงบุพการีของนักศึกษาผู้นั้น นักศึกษารู้เข้าก็ต้องการเข้าไปฟังกับหูตัวเองว่าอาจารย์พูดว่าอย่างไร เมื่ออาจารย์เห็นนักศึกษาคนนั้นก็ถามว่า เธอมาป่วนหรือไง เมื่อไม่ได้ลงทะเบียนเรียนก็ให้ออกไปจากห้อง ไม่เช่นนั้นจะเรียกยามรักษาความปลอดภัย (ร.ป.ภ.) มาจับ นักศึกษาก็ไม่พอใจ นึกในใจว่า อาจารย์มีสิทธิอะไร จึงเดินตรงมาจากหลังห้อง อาจารย์บอกว่าถ้าเธออยู่ ฉันก็ไม่สอน จึงหันไปเก็บหนังสือ นักศึกษาจึงเข้าไปประชิดตัว ทำท่าว่าจะตบ อาจารย์หันมาเห็น ก็ร้องฟ้องนักศึกษาที่อยูในห้องเรียนว่า เธอเป็นพยานให้อาจารย์นะ นักศึกษาคนนั้นก็ด่าว่า บัณฑิตฯ ทูเรศ

หากเราวิเคราะห์ความขัดแย้งตามหลักพุทธศาสนา ด้วยการแยกแยะอคติ การรับรู้ ความรู้สึก ปฏิสัมพันธ์ และตัวตนของคู่กรณีทั้งสองก็จะได้ดังตารางต่อไปนี้

วิเคราะห์	อาจารย์	นักศึกษา
ความขัดแย้ง		
อคติ	นักศึกษาไม่มีสัมมาคารวะ ไม่มีมารยาท และไม่ตั้งใจเรียน	อาจารย์ขี้โมโห ไม่มีความรู้จริง ไม่เป็นธรรม มีอคติ ไม่ชอบตน อาจารย์ทำผิดให้เป็นถูกได้
การรับรู้	นักศึกษาเดินออกจากห้อง เขียนจดหมายเปิดผนึก และใช้วาจาก้าวร้าว เป็นการแสดงความไม่พอใจ	อาจารย์ไม่มีความรู้จริงเพราะเอางานคนอื่นมาสอน อาจารย์ปรักปรำเรา อาจารย์ทำให้ผลสอบของเราออกมาไม่ดี
ความรู้สึก	ไม่พอใจ โกรธและหวาดระแวง	ไม่มีศรัทธา โกรธ และพยายาม
ปฏิสัมพันธ์	ทำที่ปฏิบัติและให้เกรดต่ำกับนักศึกษา	ขาดความเคารพ ไม่เป็นมิตรต่ออาจารย์
ตัวตน	ยึดมั่นในตนเอง ยึดถือความเป็นอาจารย์ ภาวภูมิใจในความเป็นอาจารย์และชีวิตส่วนตัว (หลงตนเอง) และรักษาหน้าตา	ยึดมั่นในตนเอง มีภาพตัวตนว่ามีความสามารถมากกว่าเกรดที่ได้ เห็นว่าตนเป็นคนรักความเป็นธรรม มีความกล้าหาญ กล้าลงชื่อในจดหมายเปิดผนึก

ภาพตัวตนและอคติที่คู่กรณีมีต่อกัน ทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันส่งผลให้ความขัดแย้งขยายตัว ดังแสดงเป็นแผนภาพ ได้ดังนี้

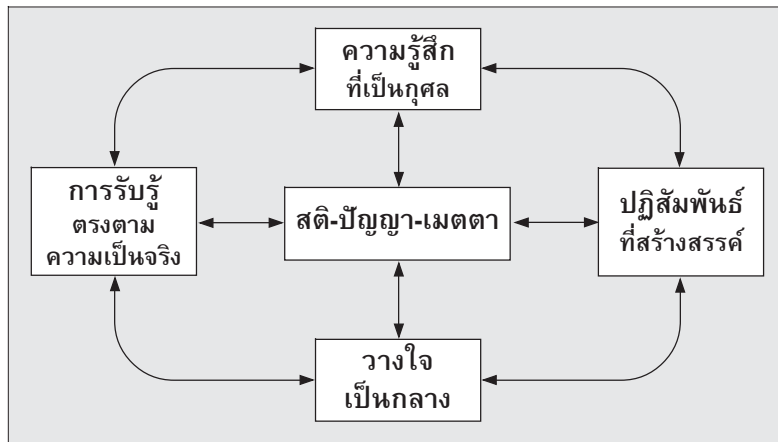


ความขัดแย้งยิ่งทวีคูณ เพราะต่างฝ่ายต่างอยากตอบโต้มากขึ้น ฝ่ายหนึ่งทำมาหนึ่ง อีกฝ่ายหนึ่งจะเอาคืนสอง เขาทำกลับมาสาม ก็จะเอาคืนห้า ทั้งสองฝ่ายต่างตอบโต้กันไปมาจนทำให้ความขัดแย้งขยายลุกลามไป จนไม่อาจยับยั้งไว้ได้ ในที่สุดเรื่องนี้ไปสู่การฟ้องร้องเป็นคดีในศาล เพราะต่างฝ่ายต่างยึดมั่น และเชื่อมั่นในตนเอง

จะสังเกตเห็นว่า ความขัดแย้งขยายตัว และรุนแรงขึ้น เป็นรูปเกลียวคลื่นของความขัดแย้ง (Kriesberg 1998)

กระบวนการในการจัดการปัญหา

การแก้ไขความขัดแย้งตามหลักพุทธศาสนานั้น คู่ขัดแย้งจะต้องเข้าใจอคติ และความโลภ โกรธ หลง ซึ่งเป็นอกุศลมูลออก และทำจิตใจให้บริสุทธิ์ สิ่งสำคัญที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งนั้นคือ “ตัวตน” และเป็นตัวที่ทำให้ความขัดแย้งขยายตัวและขมึงเกลียวยิ่งขึ้น การจัดการความขัดแย้งจึงต้องเริ่มต้นด้วยการลดบทบาทของตัวตนเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจัยที่ช่วยลดบทบาทของตัวตนได้ดี ได้แก่ สติ ปัญญา และเมตตา



สติ สติเป็นปัจจัยช่วยในการยับยั้งจิตและทำให้เกิดการทบทวน เช่น เมื่อเห็นใครกำลังขูขบขันกัน ก็ไม่ผลิผลามคิดว่า เขากำลังวางแผนทำร้ายตน เห็นเขาล่าลายเซ็น ก็ไม่คิดว่าเขากำลังเตรียมไล่ตน คนที่มีสติจะไม่ด่วนสรุป ทำให้ *การรับรู้* นั้นตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น เช่น เมื่อเห็นคนอื่นกำลังหน้าบึ้ง ก็ไม่เอาตนเองเป็นหลักไปตัดสิน คิดว่าเขาไม่พอใจ แต่ถ้าไม่มีสติ ก็จะไปสรุปว่าทำไมเขามาหน้าบึ้งใส่ฉัน

การมีสติแล้ว มีเมตตา จะเปลี่ยนมุมมองไป เช่น ที่หน้าเขาบึ้ง เขาไม่สบายใจอะไรมาก่อนหรือไม่ จะช่วยทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ คำนี้

ถึงตัวเขามากกว่าคำนึงถึงตนเอง สิ่งนี้จะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้วย การที่เขาหน้าบึ้งเขาอาจไม่ได้ไม่พอใจเรา แต่เพราะมีเรื่องไม่สบายใจที่บ้าน กำลังกลุ่มอกกลุ่มใจ กำลังใจลอย หรือว่าเขาเองไม่เห็นเราทักทาย หากเรามีความเห็นอกเห็นใจที่เรียกว่าเมตตา

ส่วนที่มีความเข้าใจเรียกว่าปัญญา เกิดจากการไม่สรุปอะไรง่าย ๆ แต่จะทำให้เห็นอะไรตามความเป็นจริงได้ง่ายขึ้น

สติ ปัญญา และเมตตา จะทำให้เกิดความรู้สึกที่เป็นกุศล เพราะว่าไม่โกรธง่าย ใจเย็น ไม่หมกมุ่นในความโกรธ อาจจะไม่พอใจ แต่ว่าปล่อยวาง ได้เร็ว เพราะมีสติ มีปัญญา เห็นโทษของความทุกข์ เห็นโทษของความโกรธ *ความรู้สึกรู้สึกเป็นกุศล* ก็จะมาแทนที่ นำไปสู่ *ปฏิสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์* เช่น เมื่อมีผู้มาร้องเรียนโรงพยาบาล ในฐานะเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล เราอาจจะไม่พอใจบ้าง คิดว่าฉันอุตส่าห์ทำดีแล้ว แต่เมื่อมีสติก็ยับยั้งชั่งใจได้ แทนที่จะมีการต่อว่า ตอปปี้ ป้อนกัน แก้วตัว โดยการฟังก่อน ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์

ตัวอย่างหนึ่งที่นำขึ้นชมก็คือ การจัดห้องสบายใจของโรงพยาบาลสมุทรปราการ บทบาทหนึ่งที่ห้องสบายใจนี้ทำได้ดีเป็นอย่างแรกก็คือการทำให้ชาวบ้านรู้สึกว่ามีเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฟังเขา การฟังเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะสามารถคลี่คลายความไม่พอใจของผู้ใช้บริการได้หลายกรณี เช่นกรณีมีผู้ป่วยเสียชีวิต ญาติคิดว่าตกเตียงตาย ทำให้ญาติโกรธมาก แต่เมื่อพยาบาลมารับฟังปัญหา ให้เขาได้ระบาย ก็สามารถช่วยได้มาก ประกอบกับได้ข้อมูลในภายหลังว่าความจริงแล้วไม่ได้ตกเตียงตาย

จะพบว่า หลายปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการสามารถคลี่คลายหรือผ่อนหนักเป็นเบาได้ก็ด้วยการฟัง

นอกจากการฟังแล้ว การให้ความเห็นใจและทำที่ที่เป็นมิตรเป็นเรื่องสำคัญ เช่น การที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปช่วยงานศพ ทำให้ญาติรู้สึกที่โรงพยาบาล *ให้ความเห็นอกเห็นใจ* ความคิดที่จะเล่นงานก็จะ

ทุเลาเบาบางลงไป ความขัดแย้งที่ทำท่าจะลุกลามก็ลดไป และสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ การขอโทษ มีกรณีหนึ่ง ผ่าตัดแล้วผู้ป่วยเสียชีวิต แพทย์คนหนึ่งที่อยู่ในคณะผ่าตัดรู้สึกไม่สบายใจ รู้สึกว่าเป็นความผิดพลาดของแพทย์ จึงไปบอกญาติว่าเขาเสียใจที่ทำพลาด เรื่องไม่ได้จบแค่นั้น เพราะต่อมาญาติทำเรื่องถึงศาล ปรากฏว่าญาติผู้ตายฟ้องทุกคนในทีมผ่าตัด ยกเว้นแพทย์คนนั้น ทนายความของทางโรงพยาบาลก็แปลกใจที่ไม่มีชื่อแพทย์คนนั้นอยู่ในรายชื่อจำเลย แพทย์เองก็ไม่รู้เหมือนกันว่าเพราะอะไร เนื่องจากไม่ได้ไปวิ่งเต้นอะไรเลย ทนายความจึงได้ไปถามไต่ถามว่าทำไมไม่ฟ้องแพทย์คนนั้นทั้งที่ฟ้องทุกคนรวมพยาบาลด้วย แม่ผู้ตายบอกสั้นๆ ว่า ก็เขาเป็นคนเดียวที่ใส่ใจฉัน เขามาขอโทษ แสดงความเห็นอกเห็นใจ เรื่องนี้เป็นตัวอย่างว่าการให้ความเห็นอกเห็นใจ การขอโทษไม่ใช่เรื่องยิ่งใหญ่ แต่มีอานิสงส์มาก โดยอาศัยเมตตาและสติประกอบด้วย คือไม่ถือตัวว่าฉันพลาดไม่ได้ เมื่อผิดก็ขอโทษ

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น จะสังเกตว่าทั้งสองฝ่ายจะไม่เข้าหากัน ไม่ซักถามหรือสืบหาความจริง เรียกว่าหุบเขา ทั้งที่การซักถามความเป็นจริง จะช่วยให้เกิดความชัดเจนและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในหลายกรณีพบว่าความขัดแย้งเกิดเรื่องขึ้นเพียงเพราะไม่มีการซักถามกัน

มีเรื่องเล่าของเวียตนามเรื่องหนึ่ง ในยุคสงคราม สามีกูกเกณฑ์ไปเป็นทหาร ขณะที่ภรรยาตั้งครรภ์พอดี เมื่อผ่านไป 4 ปี สามีกลับมา ภรรยาก็ดีใจ สามีได้พบกับลูกซึ่งมีอายุได้ 4 ขวบ สามีดีใจที่รอดชีวิตกลับมาได้อยู่ร่วมกับครอบครัวอีกครั้งจึงให้ภรรยาไปซื้อเครื่องเช่นมาราบไหว้บรรพบุรุษ เมื่อภรรยาไปตลาด สามีอยู่กับลูกสองคน ลูกไม่ยอมรับว่าเขาเป็นพ่อ บอกว่าพ่อจะต้องมาตอนกลางคืน แม่นั่งพอกันนั่ง แม่นอนพอกันนอน แม่ร้องให้พ่อก็ร้องด้วย ผู้เป็นสามีได้ฟังก็โกรธมาก คิดว่าภรรยานอกใจ เมื่อภรรยาลับมา ตนก็ทำการสักการะบวงสรวงบรรพบุรุษโดยไม่อนุญาตให้ภรรยาร่วมสักการะบวงสรวง ในใจคิดว่า ภรรยาไม่คู่ควรที่จะมาเช่นสรวง

บรรพบุรุษ เขาไม่พูดจากับภรรยา ออกไปกินเหล้า ไม่ยอมกลับบ้าน ผ่านไป 4 วัน ภรรยาก็ตรอมใจ ไปกระโดดน้ำตาย ตัวสามีก็กลับมาทำศพ พอตอนเย็นกลับมาบ้าน จุดตะเกียง เกิดเงาปรากฏบนกำแพง เด็กก็ร้องออกมาว่า นี่เงาพ่อของหนู พ่อหนูมาทุกคืนเลย เวลาเมื่อก่อนพอกันนั่ง เวลาแม่นอนพอกันนอน แล้วแมื่กร้องให้ พ่อถามแม่ว่า ร้องให้ทำไม แม่บอกว่าคุยกับพ่อ แม่ไปบอกกับลูกซึ่งยังไร้เดียงสาอยู่ว่างานนั้นคือพ่อ สามีจึงเข้าใจว่าภรรยาร้องให้ทุกคืนเพราะเป็นห่วงตน เป็นห่วงลูก แต่กว่าจะมารู้ความจริงก็ปรากฏว่าเมียตายไปแล้ว

เรื่องนี้หากเพียงแต่สามีถามภรรยาว่าความจริงเป็นเช่นใด เรื่องก็จะไม่จบอย่างนั้น นี่เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่า เวลาเรามีความไม่พอใจ แล้วเราไม่ซักถาม เช่น เห็นแฟนของตนไปอยู่กับผู้ชายก็ไปสรุปว่าเขานอกใจ แทนที่จะซักถามกันก่อน ก็จะเข้าใจเอาเองผิดๆ

ความขัดแย้งในโรงพยาบาลหรือในสำนักงานก็เช่นกัน เมื่อมีการพูดจาที่ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน หากมีการซักถามว่า เขาพูดเช่นนั้นจริงหรือไม่ ก็จะป้องกันและแปรเปลี่ยนความเข้าใจผิดให้ดีขึ้นได้

ปัญจามีความสำคัญที่จะช่วยให้ความขัดแย้งบรรเทาลงได้ การสื่อสารด้วยความสุภาพและอดกลั้นอารมณ์ เป็นปฏิสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์ ช่วยให้ความสัมพันธ์ดีขึ้นได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยสติ ปัญญาและเมตตาตามาก สติเป็นตัวช่วยไม่ให้จมอยู่ในความคิด เตือนความคิด เตือนจิตของตนไม่ให้ด่วนสรุป ปัญญาช่วยให้เกิดการตั้งคำถามว่าบางเรื่องไม่น่าเป็นไปได้ ทำให้เราวิเคราะห์ความขัดแย้งได้ดีขึ้น ถ้าเรามีปัญญาก็จะทำให้เรารู้ว่า การพูดคุยกันนั้นดีกว่าการหันหลังให้กัน การขอโทษดีกว่าการเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน และการมีเมตตาจะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่ไปโกรธญาติผู้ป่วยที่ยากเล่นงานโรงพยาบาล เพราะเขาเสียลูกหรือเสียพ่ออันเป็นบุคคลที่รักไป การพูดคุยจะทำให้เราเข้าใจว่า เพราะเหตุใดเขาจึงโกรธหรือมุ่นร้ายต่อโรงพยาบาล เข้าใจความรู้สึกของคนที่สูญเสีย จะทำให้เรา

วางใจเป็นกลางได้ ไม่เช่นนั้นก็จะมียอคติ การเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งจะลดทอนอคติลงได้

การจัดการความขัดแย้งจึงควรเริ่มจากการทำความเข้าใจกลไกที่ขับเคลื่อนความขัดแย้งภายในโดยเฉพาะตัวตนก่อน จากนั้นใช้สติปัญญา และเมตตา เพื่อให้เราสามารถรับรู้สถานการณ์ความขัดแย้งตรงตามความเป็นจริง และมีความรู้สึกที่เป็นกุศล ส่งผลให้มีปฏิสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์ และการมีใจที่เป็นกลางก็จะช่วยให้เราเปลี่ยนพลังด้านลบของความขัดแย้งไปสู่พลังด้านบวก นำไปสู่การจัดการความขัดแย้งระหว่างเราและคู่กรณีได้ในที่สุด

๒๖

บรรณานุกรม

- จอห์น แมคคอนแนล (เขียน), พระไพศาล วิสาโล (บรรณาธิการ). (2538). *ศาสตร์และศิลป์แห่งความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: เสริมสิขาลัย.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2539). *สันติวิธีที่ทฤษฎี วิธีวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์. (2533). *สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไว้ความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม.
- พระไพศาล วิสาโล. (2545). *สันติวิธี: จากสุขภาพสู่สันติภาพ*. เอกสารประกอบการจัดอบรมโครงการ “สันติวิธี: จากสุขภาพสู่สันติภาพ” จัดโดยคณะกรรมการศาสนาเพื่อการพัฒนา ในเวทีการประชุมในโอกาสครบทศวรรษสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ณ ศูนย์การประชุมไบเทค กรุงเทพฯ วันที่ 5–7 สิงหาคม 2545.
- พระไพศาล วิสาโล และคณะ. (2550). *สันติ-สุขภาพ: สันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสุขภาพ*. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.
- Fisher, R., Ury, and B. Patton. (1991). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. 2nd ed. New York: Penguin.
- Kriesberg, L. (1998). *Constructive conflicts: From escalation to resolution*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Sharp, G. (1973). *The politics of nonviolent action*. Boston: Porter Sargent Publishers.

บทที่ 4

สันติวิธี

รศ. ดร.ชัยวัฒน์ สถาอานันท์

ในบทว่าด้วยสันติวิธีนี้ เรื่องที่จะนำเสนอมี 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ อำนาจ (power) สันติวิธี (nonviolence) และการแปรเปลี่ยนขับเคลื่อนความขัดแย้ง (conflict transformation) เพื่อความเข้าใจว่าสันติวิธีคืออะไร แตกต่างจากการใช้ความรุนแรงและการยอมจำนนอย่างไร สันติวิธีทำงานอย่างไร และจะนำไปใช้ได้อย่างไร

แนวคิดเรื่องอำนาจ (Concept of Power)

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องอำนาจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาสันติวิธี ยีน ชาร์ป นักคิดด้านสันติวิธีคนสำคัญได้นำเสนอเกี่ยวกับเรื่องอำนาจมาใช้ในการวิเคราะห์โครงสร้างสังคม (Sharp 1973) ได้แก่ โครงสร้างสังคมแบบลำดับชั้น แบบทุนนิยม และแบบราชการ และแบ่งคนในสังคมออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ผู้มีอำนาจมากกว่า (ผู้ปกครอง) กับ ผู้มีอำนาจน้อยกว่า (ผู้ถูกปกครอง) การที่คนยอมมีความสัมพันธ์แบบนั้นก็เพราะต่างฝ่ายต่าง “ยอมรับในอำนาจ” ที่มีอยู่

การใช้สันติวิธีจึงเป็นเครื่องมือในการสร้างอำนาจของผู้มีอำนาจน้อยกว่า เพื่อให้บรรลุความต้องการตามข้อเรียกร้องหรือจุดยืนของตน หรือของกลุ่มตนโดยไม่ใช้ความรุนแรง และอีกด้านหนึ่ง การใช้สันติวิธีก็เป็นการสร้างเงื่อนไขของผู้มีอำนาจเพื่อให้ผู้อยู่ในความปกครองยอมรับและสนับสนุนอำนาจของตน โดยไม่ใช้ความรุนแรง

การอธิบายอำนาจด้วยรูปแบบต่างๆ

1) **สมการของอำนาจ (Power equation)** สามารถอธิบายได้ดังนี้

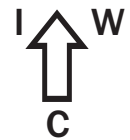
$$P = I \times C \times W$$

(อำนาจ = จุดมุ่งหมาย x ศักยภาพ x ใจ)

(P = Power I = Interest C = Capacities W = Will)

2) **สามเหลี่ยมของอำนาจ**

รูปลูกศร (เวกเตอร์) = ทิศทางการเคลื่อนที่
ลูกศรจะมีความสั้นยาวแหลมทู่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแรงปะทะ



องค์ประกอบของอำนาจ คือ ใจ (Will) ใจเป็นตัววัดอำนาจ แม้ใจจะเป็นนามธรรม ลองพิจารณาจากกีฬามวยเป็นตัวอย่าง หากเราคิดว่าอำนาจคือฐานเท่านั้น นักมวยที่ร่างใหญ่ตัวโตกว่าย่อมจะต้องชนะคนตัวเล็กเสมอ ซึ่งจริงเพียงส่วนเดียว แต่ถ้าเขาชกตัวน้ำหนักหมัดน้อย หรือทิศทางการชกผิดพลาดไป และถ้านักชกร่างเล็กไม่ย่อท้อ เมื่อล้มแล้วลุกขึ้นทุกครั้ง ในที่สุดนักชกร่างเล็กก็สามารถเอาชนะได้

อีกตัวอย่างหนึ่ง หลังจากที่มีวินาศกรรมตึกเวิลด์เทรด สหรัฐอเมริกาก็ส่งกองทัพอากาศไปถล่มอัฟกานิสถานเพื่อไล่ล่าบิน ลาเดน ทุกครั้งที่มีการข่าว จะเห็นภาพบิน ลาเดนถือไม้ มีฉากหลังเป็นถ้ำ พุดเชิฐชวนให้คนต่อสู้กับอำนาจของสหรัฐฯ ส่งผลให้ทำอากาศยานบางประเทศต้องมี

การตรวจกระเป๋าย่างละเอียด แล้วนำกระเป๋ามาเรียงให้เจ้าของกระเป๋า ซึ่งแสดงความเป็นเจ้าของก่อน จึงจะขึ้นเครื่องได้ การดูแลความปลอดภัย เช่นนี้เป็นผลจากความผิดพลาดที่ไม่ให้ความสำคัญกับพลังของใจ เพราะมีคนที่ยอมยอมตาย ซึ่งสามารถสร้างความเสียหายได้อย่างมหาศาล

อำนาจจึงขึ้นกับ ใจ หากมีใจสู้แล้ว คนอื่นก็เอาชนะได้ลำบาก ตัวอย่างเช่น สงครามเวียดนาม เห็นได้ชัดว่า อเมริกามีความเหนือกว่ามาก ในแง่อาวุธยุทธโปกรณ์ (B = Base หรือ ฐาน) แต่เวียดนามรบเพื่อปกป้องบ้านเกิดของตน พลังทางใจ (W = Will) ของพวกเขาสูงมาก ในขณะที่คนในอเมริกาจำนวนมากก็ไม่เห็นด้วยกับสงคราม เห็นผลของสงครามแต่เพียง จำนวนศพ (Body bags) ที่กลับมา จะเห็นว่าประชาชนทั้งสองประเทศมี ใจ (Will) ที่ต่างกันมาก

แต่ขณะเดียวกัน อำนาจมิได้มีแต่ใจเป็นองค์ประกอบเดียว ยังมีอีกสองส่วนที่รวมเป็นองค์ประกอบคู่กันอยู่ในสมการ เพราะฉะนั้นถ้า องค์ประกอบใดเป็นศูนย์ ผลลัพธ์อำนาจนั้นก็จะเป็นศูนย์ ฐานและทิศทาง จึงไม่ได้สำคัญน้อยกว่าใจ ทุกองค์ประกอบล้วนสำคัญเท่าเทียมกัน เช่นเดียวกัน คนที่อยากชนะวิ่งร้อยเมตร มีใจเกินร้อย แต่ขาดสองข้าง แสดงถึงฐานของเขาไม่มี เขาก็ไม่มีโอกาส ดังนั้นในกรณีความขัดแย้งในองค์กร จะต้องพิจารณาว่า อำนาจมีองค์ประกอบใดอยู่บ้าง มีฐานใด ทิศทางใด และมีเรื่องของใจหรือไม่

รูปแบบของอำนาจ (Forms of Power)

อำนาจมีหลายรูปแบบ ในที่นี้ขอเสนอ 6 รูปแบบด้วยกันคือ อำนาจที่ใช้เพื่อบังคับ อำนาจเพื่อการต่อรอง อำนาจที่มาจากตำแหน่งหน้าที่ อำนาจทางสติปัญญา อำนาจที่เกิดจากยอมทำตามคนอื่น และ อำนาจที่ใช้เพื่อควบคุมจัดการ ดังรายละเอียดแต่ละรูปแบบต่อไปนี้

รูปแบบที่ 1 อำนาจเชิงบังคับ (Coercive)

โดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่า อำนาจคือการบังคับ ตัวอย่างเช่น เมื่อหัวหน้าสั่งงาน ลูกน้องก็ปฏิบัติตาม การที่ลูกน้องปฏิบัติตามนั้น อีกนัยหนึ่ง เพื่อให้ตนเองอยู่รอด หรืออาจบอกว่าเพื่อเห็นแก่องค์กร เราจะพบว่า ในการตอบคำถามจะมีสองแบบคือ คำตอบที่ให้กับสาธารณะ กับคำตอบภายในของตนเอง ตัวอย่างเช่น ถามนักการเมืองว่าอยากเป็นนักการเมืองเพราะอะไร เขาจะตอบว่าเพื่อประชาชน ไม่ได้ตอบว่าเพื่อความรุ่งเรืองของวงศ์ตระกูล อำนาจทำงานอยู่ภายในตัวเรา แต่บางครั้งเราให้คำตอบสาธารณะ ออกมาอย่างอัตโนมัติ อำนาจเชิงบังคับมีการขู่บังคับเป็นฐาน ซึ่งการขู่บังคับนี้จะส่งผลให้เกิดความกลัว ทำให้เราต้องทำตาม เพราะถ้าไม่ทำตาม เราอาจไม่ก้าวหน้า และอำนาจแบบบังคับนี้มีหน้าตาที่เปรียบเสมือน เป็นไม้เรียวหรือการลงโทษ

รูปแบบที่ 2 อำนาจแบบการต่อรอง (Bargaining)

อำนาจชนิดนี้พบบ่อยที่สุด โดยเฉพาะที่ตลาด การมีเงินในกระเป๋า คือฐาน (Base) ความต้องการซื้อคือทิศทาง ความอยากต่อรองราคาคือ ใจ (Will) เช่น เมื่อเราเดินเข้าไปในห้างที่มีราคาติดอยู่ ก็ต้องปรึกษากับกระเป๋าสตางค์ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการต่อรองระหว่างราคาสินค้ากับเงิน ในกระเป๋า อำนาจชนิดนี้มีการสัญญาและการให้รางวัลเป็นฐาน เช่น พนักงานขายเชียร์ให้ลูกค้าซื้อนมยี่ห้อหนึ่ง บอกว่าสามารถเก็บได้ 7 วัน ขณะที่คนซื้อก็ดูอยู่ทุกครั้งว่าเก็บได้กี่วัน ถ้าคำสัญญานี้ถูกต้อง ไม่มีปัญหา พนักงานก็ได้รางวัลเพราะมีคนซื้อ

รูปแบบที่ 3 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ (Authoritative)

ตัวอย่างของอำนาจชนิดนี้ เช่น ในการอบรม ช่วงที่กำลังจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการอบรมจะต้องมีการแนะนำตัววิทยากร โดยพิธีกรแนะนำวิทยากร การแนะนำตัววิทยากรให้คนรู้จักเท่ากับเป็นการสถาปนาสถานะของวิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรมเห็นว่ามีอำนาจเหนือกว่า เพื่อที่จะได้

บอกว่าคุณควรจะฟังเขา อำนาจชนิดนี้มีความชอบธรรม (Legitimacy) เป็นฐาน เช่น วิทยากรคนนี้ทำงานด้านสันติวิธีมากกว่า 20 ปี และมีชื่อเป็นลำดับต้นๆ ของแวดวงสันติวิธี จึงมีความชอบธรรมที่จะพูดเรื่องสันติวิธีสูงมาก เพราะเขาทำงานมากกว่า 20 ปี นอกจากนี้ยังมีอายุ ฐานะ และสถานะแตกต่างจากคนอื่น เช่น พระสงฆ์เป็นวิทยากร มีฐานของความชอบธรรมมากกว่า เหมือนกับในคลินิก แพทย์บางคนจะประกาศอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ติดอยู่บนฝาห้อง มีใบประกาศนียบัตรต่างๆ มากมาย ปริมาณใบประกาศนียบัตรจะส่งผลต่อการคิดค่ารักษาจากคนไข้ให้สูงขึ้นได้ ในส่วนของคนไข้อาจจะยินดีจ่ายด้วยซ้ำ ด้วยความชื่นชมและความเชื่อถือในความสามารถของแพทย์

รูปแบบที่ 4 อำนาจทางสติปัญญา (Intellectual)

คนที่คิดว่าตนเองมีความเหนือกว่าคนอื่น เพราะมีอำนาจทางปัญญา ฐานก็คือ โดยการชักจูงให้เชื่อ (persuasion) ใช้วิธีหาตัวอย่างมาอ้างอิงให้มาก ทำให้เกิดความเชื่อ อาจจะเป็นเอกสารอ้างอิง งานวิจัยเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ

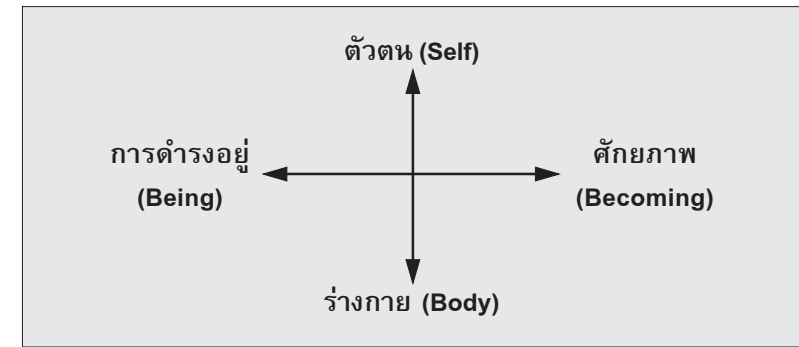
รูปแบบที่ 5 อำนาจแบบการยอมทำบางอย่างเพื่อคนอื่น (Altruistic)

คนที่ยอมทำตามทุกอย่างเพื่อคนที่ผูกพัน เช่น ครอบครัว สังคมที่เขารัก โดยมีฐานที่สำคัญคือ ความรัก ความรักจึงกลายเป็นอำนาจอย่างหนึ่ง เช่น คนรักในหลวง บางคนเก็บผ้าที่ประทับฝ่าพระบาทนำไปบูชา หรือพร้อมใจกันสวมเสื้อเหลืองด้วยความศรัทธา ไม่มีใครบีบบังคับ แต่ด้วยบารมีและมีความรักเป็นฐานของอำนาจ

รูปแบบที่ 6 อำนาจแบบบงการ ควบคุมจัดการ (Manipulative)

การบงการด้วยการควบคุมจัดการ โดยควบคุมเงื่อนไขของสถานการณ์และโอกาสของผู้อื่น ด้วยการให้รางวัลหรือลงโทษ อาจเกิดจากขู่ให้เกิดความกลัว เช่น จะไม่รับก๊วนมาจำหน่ายเพราะไม่สะอาด

อำนาจไม่ใช่เป็นสิ่งดีหรือสิ่งไม่ดี แต่เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเสมอๆ ไม่ว่าโดยการหุบตีหรือเอาดอกไม้ให้ใคร ก็ล้วนเป็นการใช้อำนาจด้วยกันทั้งสิ้น และไม่ว่าจะเป็นการปะทะทางร่างกายหรือทางใจ ล้วนส่งผลต่อการรับรู้ด้วยกันทั้งสิ้น เช่น หากมีใครมายื่นประชิดติดตัวเรา เราจะทนได้ไม่นาน เพราะแรงดันที่ไปกระทบนั้น แม้ไม่ได้กระทบร่างกาย แต่มากดทับตัวตนของเรา



มนุษย์ประกอบด้วย 4 มิติ ที่เป็นบ่อเกิดของอำนาจ ได้แก่ ร่างกาย (body) ตัวตน (self) การดำรงอยู่ (being) และศักยภาพ (becoming) โดยแต่ละมิติมีการทำงานของอำนาจ ยกตัวอย่างเช่น ครูชอบนักเรียนคนหนึ่งมาก ขณะสอบครูชอบไปยืนข้างๆ เขา ครูอาจไม่ได้ไปช่วยเขา แต่นักเรียนกลับรู้สึกว่าเป็นการรุกรานเขา

บางครั้งการรุกรานทางร่างกายส่งผลไปถึงตัวตน เช่น การถูกตบหน้าต่อหน้าธารกำนัล อาจเจ็บที่หน้าไม่เท่าไร แต่เจ็บที่ตัวตนมากกว่า เพราะมีการยึดมั่นและผูกติดกับตัวตน (self)

มนุษย์มีทั้งส่วนที่เป็นปัจจุบันและอนาคต การกระทำบางอย่างไม่ได้รุกรานปัจจุบัน แต่รุกรานอนาคต การกระทำบางอย่างไม่ได้รุกรานที่ตัวเรา แต่รุกรานที่ศักยภาพ (Becoming) ของเรา เช่น พ่อไม่เคยดูแลลูกๆ

หมกมุ่นเอาแต่ทำงาน สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ เด็กขาดการทำนุบำรุงหล่อเลี้ยงจิตใจและขาดการส่งเสริมพัฒนาการ พอให้เงินลูกเป็นจำนวนมากๆ และให้ง่าย ๆ ผลก็คือ สิ่งที่เราทำไปนั้น ไปสกัดกั้นศักยภาพบางด้านของเด็ก ทำให้เด็กไม่มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านทักษะชีวิตและการเรียนรู้

หรือกรณีชาวบ้านคัดค้านโครงการของรัฐ เพราะต้องการรักษาสถานภาพชาวประมง สามารถหาปลาห่างจากฝั่ง 4 กิโลเมตรได้ แต่รัฐอยากให้ชาวบ้านเป็นอีกอย่างหนึ่ง เช่นอยากให้มียายได้มั่นคง ทำงานที่มีรายได้แน่นอนจากโรงงาน หรือเป็นเจ้าแก้มด้วยการแปลงทรัพย์สินเป็นทุน ในกรณีนี้การใช้อำนาจของรัฐเป็นการรุกรานอนาคตของชาวบ้าน สกัดกั้นสิ่งที่เขาอยากจะเป็น

วิธีการเผชิญความขัดแย้งของมนุษย์

เมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง แต่ละคนอาจใช้วิธีการต่างกันไปเพื่อที่จะรับมือกับความขัดแย้ง ซึ่งได้แก่ สันติวิธี เกรงใจ ศาล การทำร้ายร่างกาย การทำร้ายชีวิตและสิ่งของ การทำลายทรัพย์สินและสิ่งของ สงคราม และการไม่กระทำ

ส่วนใหญ่เราไม่ค่อยนับ ‘การไม่กระทำ’ (Inaction) ตัวอย่างเช่น เมื่อเราขับรถไปร้านอาหาร พนักงานออกมาถามว่า ให้เผารถให้หรือไม่ ปกติเรามักจะจ่ายเงินให้ไปเพราะกลัวรถไม่ปลอดภัย ทั้งที่เขาก็พูดจาสุภาพ หากเราไม่จ่าย นั่นถือว่าการกระทำ (action) ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์ทางอำนาจ (Power Relation) ในทางกลับกันการจ่ายเงินถือว่า ‘ไม่ได้กระทำ’ (Inaction) เพราะสัมพันธ์ทางอำนาจไม่เปลี่ยน บางคนเข้าใจผิดว่า สันติวิธีหมายถึงไม่มีความขัดแย้ง เช่น ในวงวิชาการมีการต่อสู้กันทางความคิดแต่ไม่คุกคามกัน เพียงแต่เรามีความคิดและจุดยืนต่างกัน และความ



ขัดแย้งก็เป็นเรื่องธรรมชาติ (Sharp 1973; ชัยวัฒน์ และคมสัน 2529)

บางสำนักมองว่าการเกรงใจเป็นสันติวิธี แต่หากมีประเทศหนึ่งสถาปนารัฐขึ้นมาด้วยการเข่นฆ่า โกงการเลือกตั้ง เข่นฆ่าชนกลุ่มน้อย ใช้แรงงานทาส เป็นรัฐบาลที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีความชอบธรรม การไปเกรงใจกับรัฐบาลนี้นับเป็นสันติวิธีหรือไม่ หากเราเกรงใจเท่ากับเรายอมรับว่า รัฐบาลนั้นมีความชอบธรรม สันติวิธีสำหรับกรณีนี้อาจต้องหมายถึงการไม่ยอมเจรจาด้วย

สันติวิธี เป็นการกระทำบางอย่าง แต่อาจใช้หรือไม่ใช้การเจรจา และอาจอยู่นอกกฎหมายเพราะกฎหมายถูกหนุญอยู่ด้วยอำนาจรัฐ ในขณะเดียวกัน การทำลายทรัพย์สินบางอย่างก็ถือเป็นสันติวิธีด้วยเช่นกัน ขึ้นกับบริบทของสถานการณ์แต่ละสถานการณ์ด้วย

วิธีการของสันติวิธี (Non-violent Methods)

ชาร์ปได้นำเสนอหลักปฏิบัติการไร้ความรุนแรงไว้ 3 วิธี (ชัยวัฒน์ และคมสัน 2529) มีดังนี้

1. **ประท้วงหรือชักชวน** กรณีตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งเรื่องแม่น้ำโรหิณีระหว่างแคว้นศากยะและแคว้นโกลิยะ สองแคว้นใช้แม่น้ำโรหิณีร่วมกัน ครั้นถึงช่วงฤดูแล้ง น้ำในแม่น้ำค่อนข้างเหือดแห้ง จึงแย่งน้ำกัน เพราะเหลือน้ำน้อย แต่ทะเลาะกันเพราะมีการด่าทอกันระหว่างคนไม่กี่คน เรื่องจึงลุกลามไปใหญ่โต จนถึงขั้นเตรียมกองทัพจะรบกัน พระพุทธองค์จึงตรัสถามถึงสาเหตุของการยกทัพมารบกัน ไม่มีใครระบุถึงสาเหตุของความขัดแย้งที่แท้จริงได้ พระองค์จึงตรัสถามว่าค่าของน้ำกับค่าของเลือด สิ่งใดมีค่ามากกว่ากัน ในแ่งนี้พระพุทธองค์ใช้การชักชวนทำให้ทั้งสองฝ่ายได้สติ และแสวงหาทางออกร่วมกัน

2. **ไม่ให้ความร่วมมือ** กรณีตัวอย่างเช่น บางสุหระไม่ทำละหมาดให้ผู้เสียชีวิตที่เป็นผู้ค้ายาเสพติด บางชุมชนไม่ให้ลูกไปเล่นกับลูกในครอบครัวที่ค้ายาเสพติด หรือพระพุทธองค์จัดการปัญหากรณีสงฆ์ขัดแย้งกันไม่ได้ จึงปลีกวิเวกไปอยู่ป่า ทำให้ชาวบ้านไม่ตักบาตรสงฆ์ คณะสงฆ์จึงเลิกทะเลาะกัน ออกมาตามพระพุทธองค์ พระพุทธองค์จึงกลับมา

3. **แทรกแซงโดยตรง** กรณีตัวอย่างเช่น กรณีหนีหามามฆวารถถึงในประเทศอิสราเอล นักศึกษาฆวารถถึงในประเทศจีน เช่น พระพุทธองค์ขัดขวางการฆ่าขององคุลิมาล องคุลิมาลบอกให้พระพุทธองค์หยุด ท่านตรัสตอบว่าเราหยุดแล้ว ท่านละหยุดหรือยัง

ปฏิกิริยาเมื่อเผชิญปัญหา

โดยทั่วไปเรามักมีปฏิกิริยาต่อปัญหาไปใน 3 แนวทาง ได้แก่

1) ตอบโต้ ใช้อารมณ์ ด้วยความรุนแรง 2) ไม่แก้ปัญหา หลีกเลียง ยอมจำนน หรือ 3) แก้ปัญหด้วยสันติวิธี วิธีการทั้งสามนี้มีทั้งส่วนที่เหมือนกัน

และแตกต่างกัน

การตอบโต้ด้วยสันติวิธีต้องใช้ใจหรือความกล้าเช่นเดียวกับการตอบโต้ด้วยความรุนแรง การตอบโต้ด้วยสันติวิธีมีเป้าหมายเพื่อยับยั้งลดความโกรธและความแค้นเคือง แต่หากเราทำใจอย่างเดียวโดยไม่ได้แก้ปัญหา ก็จะเป็นการยอมจำนนไป แต่ถ้าเราทำใจด้วยความเข้าใจ ไม่เป็นปัญหา เรื่องก็จบ แต่เมื่อเกิดปัญหาขึ้น แล้วทำใจ อย่างที่เรียกกันว่ายอมๆ กันไป นั้นแสดงว่า เป็นการยอมจำนน ถ้าเรายอมทั้งที่เราเห็นว่า เป็นปัญหาก็ถือว่ายอมจำนนเช่นกัน แต่ถ้าเรายอมเพราะเห็นว่าเขาเป็นเด็ก ไม่ประสีประสา เราสามารถให้อภัยเขาได้ ไม่ถือว่าเป็นปัญหา แม้จะไม่ใช้สันติวิธีโดยตรงแต่ก็เป็นจุดเริ่มต้นของสันติวิธี

ตารางเปรียบเทียบสันติวิธี ความรุนแรง และการยอมจำนน

ยอมจำนน	สันติวิธี	ความรุนแรง
ไม่แก้ปัญหา	มุ่งแก้ปัญหา	มุ่งแก้ปัญหา
ไม่รุนแรง	ไม่รุนแรง	รุนแรง
ความขัดแย้งไม่ขยาย	ความขัดแย้งไม่ขยาย	ความขัดแย้งขยายตัว
ไม่ทำร้ายคู่กรณี	ไม่ทำร้ายคู่กรณี	ทำร้ายคู่กรณี
ไม่เผชิญหน้ากับคู่กรณี	เผชิญหน้ากับคู่กรณี	เผชิญหน้ากับคู่กรณี
แค้นเคือง	ไม่แค้นเคือง	แค้นเคือง

สันติวิธีและการยอมจำนนมีบางส่วนที่คล้ายกัน บางคนคิดว่า สันติวิธีกับการยอมจำนนเป็นอันเดียวกัน สิ่งที่คล้ายกันระหว่างสันติวิธีและการยอมจำนนก็คือ ไม่เพิ่มความรุนแรง เช่น เราไม่ไปต่อยเขาที่เขามาปาดหน้ารถเรา หรือปล่อยให้เขาสูบบุหรี่ต่อไป การทำเช่นนั้นจะไม่มีการทำร้าย ไม่ทำลาย ไม่ต่อยตีกัน แต่ปัญหายังคงอยู่

สันติวิธีกับความรุนแรงนั้นมีความแตกต่างกัน แต่ถ้าวิเคราะห์ว่ามีส่วนใดที่เหมือนกัน นั่นคือ การมุ่งแก้ปัญหาและการเผชิญหน้ากับคนที่ก่อปัญหา ตัวอย่างเช่น คนสูบบุหรี่ ไม่ว่าจะไปด่าหรือไปเจรจากับเขา ก็ต้องอาศัยการเผชิญหน้าเหมือนกัน กลวิธีบางอย่างเป็นสันติวิธีด้วยการหาทางลงให้เขา โดยการยอมบางส่วน หาทางลงให้คู่กรณีอย่างเหมาะสมโดยที่ไม่ทำให้เขาเสียหน้า เช่น หาที่สูบบุหรี่ให้เขาแทนที่จะกดดันด่าเขาต่อหน้าผู้คน เพราะอุปสรรคในการแก้ปัญหาประการหนึ่งก็คือ คนมักคิดเรื่องหน้าตามากเกินไป

การยอมจำนนเหมือนกับความรุนแรงทางตรงที่มีความแค้นเคืองหลายครั้งไม่ทำอะไรแต่ในใจเราเก็บสะสมไว้ ซึ่งอาจทำให้เก็บกดจนในที่สุดทนไม่ได้ ระเบิดออกมาก็มี เช่น ภรรยาฟันสามี เพราะถูกข่มขืนมาโดยตลอด ทำให้เก็บกดแค้นเคืองใจมานาน

สันติวิธี คือการจัดการปัญหา หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อย่างเช่น การผลักดันโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การผลักดันให้เกิดประชาธิปไตย การลดความยากจน หรือการแก้ไขปัญหาเผด็จการ จะต้องเริ่มต้นด้วยการมองเห็นปัญหาเสียก่อน แต่ถ้าเห็นปัญหาแล้วไม่แก้ เอาแต่ทำใจอย่างเดียว ปัญหา ก็ยังคงอยู่ สันติวิธีจะสำเร็จได้ก็ต้องลงมือแก้ปัญหาโดยไม่ใช้ความรุนแรงด้วย

การไม่ใช้ความรุนแรงเองก็มีความหมายกว้าง มีเงื่อนไขที่แตกต่างกันไป บางคนก็บอกว่าไม่ใช้ความรุนแรงหมายถึงการไม่ใช้ความรุนแรงทางกายภาพเท่านั้น เช่น ไม่ทุบตี ไม่ฆ่า ขณะที่บางคนมองว่าการด่าเป็นสันติวิธีเพราะไม่ทำให้เลือดตกยางออก แต่บางคนมองว่าการด่าหรือการขู่ว่าจะฆ่า ปลอ่ยข่าวลือ แม้จะไม่ทำให้ใครเลือดตกยางออก ก็ไม่ถือว่าเป็นสันติวิธี เพราะเป็นความรุนแรงทางใจ หรือบางคนอาจไม่ได้ลงมือเอง ให้ตำรวจหรือคนใหญ่คนโตมาจัดการหรือเอาไปข่ม เราอาจมองว่า

เป็นการใช้ตัวกลางไม่ได้ลงมือเอง นี่ก็ไม่ใช่สันติวิธี เพราะเรายังมีจิตพยาบาทคิดจะทำร้ายเขาอยู่

สันติวิธีเองอาจจะผิดกฎหมายก็ได้ ตัวอย่างในประเทศไทยเมื่อ 40 ปีก่อน การชุมนุมเกิน 5 คนผิดกฎหมาย แต่นักศึกษาและประชาชนต้องการเรียกร้องรัฐธรรมนูญจึงพากันมาชุมนุม รัฐบาลก็จับผู้นำคือนายธีระยุทธ บุญมี กับพรรคพวก เป็น 13 กบฏรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นผู้จุดชนวนให้เกิด 14 ตุลา 2516 พวกเขาโดนข้อหาชุมนุมทางการเมืองเกิน 5 คนขึ้นไป โดนตั้งข้อหาทั้งที่ทำด้วยสันติวิธี

กฎหมายเองบางครั้งก็ไม่ใช่สันติวิธี อย่างเช่น มาตรา 17 ในสมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ให้จับยิงเป้าได้โดยคำสั่งนายกรัฐมนตรี กรณีนี้ไม่ใช่สันติวิธี แต่เป็นความรุนแรง เพราะไม่มีการสืบพยานโดยกระบวนการยุติธรรมอย่างถูกต้อง หรือบางคนอาจคิดไปไกลถึงขั้นว่า แม้จะใช้กระบวนการยุติธรรมอย่างถูกต้องแต่ศาลลงโทษประหารชีวิต นั่นก็ไม่ใช่สันติวิธี แม้จะทำตามกฎหมาย เพราะการฆ่าคนก็ผิดอยู่แล้วโดยธรรมชาติ เหล่านี้เป็นแง่คิดของคนที่ไม่เชื่อสันติวิธี บางคนอาจจะไม่เชื่อเรื่องศาสนา แต่ก็เชื่อว่ามนุษย์เราไม่มีสิทธิ์ฆ่าใคร นักสันติวิธีจำนวนหนึ่งจึงคัดค้านการมีโทษประหารชีวิต สันติวิธีมีได้หลายลักษณะ เช่นเดียวกับการยอมจำนนและความรุนแรง การยอมจำนนมีหลายลักษณะเช่น การหลีกเลี่ยง ผิดผ่อนในการแก้ปัญหา เพราะกลัวที่จะไปเผชิญ (แต่ถ้าผิดผ่อนเพราะยังไม่พร้อม ไม่ใช่การยอมจำนน) การยอมถูกระงับ

การยอมถูกระงับทำมี 2 ประเภท ประเภทแรก คือ ยอมจำนน ประเภทที่สอง คือ การสู้ด้วยใจ ตัวอย่างศิษยานุศิษย์ของมหาตมะ คานธี ยอมให้เขาตี ซึ่งไม่ใช่การยอมจำนนเพราะเดินไปให้เขาตี ไม่ใช่อยู่เฉยๆ ให้เขามาตี การยอมถูกระงับ 2 ประเภทนี้ต่างที่ใจ คือ ความกลัว กับ ความต้องการ ประเภทหลังเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ให้คนมาเห็นด้วยกันกับเรา

ปฏิบัติการไร้ความรุนแรงบางครั้งก็กำกวมกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย เช่น การยื่นเฉยๆ อยู่หน้ารถถึง แต่นั่นเป็นสันติวิธี ซึ่งบางครั้งอาจถูกรับที่ แต่การนิ่งเฉยดูคนทำร้ายกันนั้นไม่ใช่สันติวิธี ปฏิบัติการสันติวิธีบางอย่างก็ไม่ต้องใช้ตัวเข้าแลก เช่น การประท้วงด้วยการวางรองเท้าเท่ากับจำนวนคู่ของทหารอเมริกัน เพื่อประท้วงสงครามอิรัก หรือการประท้วงการทารุณสัตว์ โดยเอาตัวเองมาขังไว้ในกรงหน้าร้านเคเอฟซี อาจไม่สำเร็จ แต่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

อันที่จริง สันติวิธีไม่มีคำตอบสำเร็จรูป ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ เงื่อนไขประการที่หนึ่งคือ เงื่อนไขภายในใจ หรือเจตนาที่เราทำไปเพื่ออะไร ทำไปเพราะเรากลัว ไม่อยากเผชิญหน้ากับปัญหา หรือทำไปเพราะต้องการสอนเขา ต้องการเปลี่ยนแปลงเขา หรือทำไปเพราะเห็นว่ามันเป็นปัญหา

เงื่อนไขที่สองขึ้นกับ วิธีการที่เราใช้ หรือว่าเหตุปัจจัยภายนอกว่าเป็นเช่นไร เพราะว่าบางอย่างอาจจะดูเหมือนว่าเป็นการทำลายทรัพย์สินไม่สันติวิธี แต่อันที่จริงอาจเป็นสันติวิธีก็ได้ เช่น ในอเมริกามีการเอาหมายเกณฑ์ทหารมาเผาเพื่อประท้วงสงคราม หรือการเผาบัตรประชาชน ซึ่งเป็นทรัพย์สินทางราชการ ถือว่าผิดกฎหมาย แต่เป็นการประท้วงเพื่อบอกกับรัฐบาลว่าเราเป็นเพียงพลเมืองชั้นสอง ไม่มีสิทธิอะไรเลย เพราะฉะนั้น การแยกแยะความแตกต่างระหว่างความรุนแรง การยอมจำนน และสันติวิธีนั้น ต้องดูรายละเอียดประกอบหลายอย่าง

พลวัตสันติวิธี

วิธีที่หนึ่ง

สันติวิธี/ปฏิบัติการไร้ความรุนแรง → เปลี่ยนใจ → ให้เปลี่ยนพฤติกรรม

ในอดีตเคยมีการกีดกันวรรณะจัณฑาลไม่ให้เข้าสู่เหว่า จึงมีการสวดมนต์ประท้วงที่หน้าสุเหร่าอยู่ 16 เดือน ซึ่งการสวดมนต์เป็นการใช้สัญลักษณ์เพื่อชักจูงให้จัณฑาลเดินผ่านหรือเข้าสู่เหว่าได้ มีการจัดการการประท้วงนี้อย่างเป็นระบบ ด้วยการจัดเวรสับเปลี่ยนกันมาสวดมนต์อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง แต่คนส่วนใหญ่มักคิดว่าหากชาวบ้านประท้วงแล้วมีการจัดการอย่างเป็นระบบนั้น เป็นเพราะมีมือที่สามเข้ามาแทรกแซง ดูถูกชาวบ้านว่าทำเองไม่ได้ อันที่จริงแล้วเมื่อถึงจุดหนึ่งของปัญหา ชาวบ้านก็จะจัดการเอง เพราะไม่มีทางเลือกอื่นอีก เพราะการทำให้เปลี่ยนใจอีกฝ่ายหนึ่งเป็นเรื่องที่ต้องสู้กันระยะยาว จึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการ

วิธีที่สอง

สันติวิธี/ปฏิบัติการไร้ความรุนแรง → ใช้ปัจจัยแวดล้อมบีบ

→ จนเขาเปลี่ยนพฤติกรรม

มีกรณีศึกษาหนึ่งที่น่าสนใจคือ ชุมชนบ้านคว่ำ ตั้งอยู่ตรงข้ามสนามกีฬาแห่งชาติ กรุงเทพฯ เป็นชาวจาม (เขมร-มุสลิม) ต่อสู้โครงการทางด่วนยาว 28 กิโลเมตร เป็นเวลา 14 ปี ปัจจุบันนี้ได้มีการยุติการก่อสร้างโครงการส่วนนี้แล้ว เนื่องจากชาวบ้านคัดค้านด้วยวิธีการนานาชนิด จนเจ้าหน้าที่เข้าไปในชุมชนไม่ได้ ชาวบ้านจะจัดการปัญหาภายในชุมชนเองทุกอย่าง เช่น เมื่อเกิดเพลิงไหม้ก็ดับไฟกันเอง การต่อสู้ที่ยาวนานส่งผลให้ต้นทุนของทางด่วนสูงขึ้น จึงตัดสินใจย้ายไปสร้างที่อื่นซึ่งคุ้มกว่า

สันติวิธีส่วนใหญ่จะใช้วิธีที่สอง โดยการกดดัน ตัวอย่างที่ง่ายที่สุดก็คือ คนงานเรียกร้องค่าแรง ด้วยการนัดหยุดงาน เมื่อนายจ้างคิดว่าไม่คุ้มค่าที่ต้องปิดโรงงานนานๆ จึงต้องยอมขึ้นค่าแรงเพื่อให้โรงงานสามารถเดินหน้าต่อไปได้

การปรับเปลี่ยนขับเคลื่อนความขัดแย้ง (Conflict Transformation)

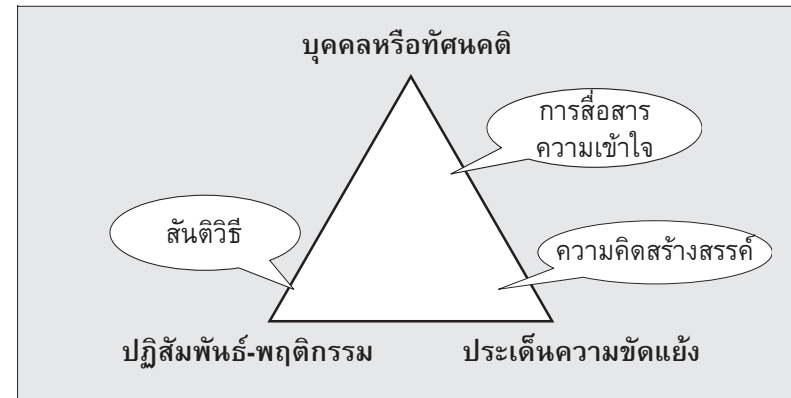
การปรับเปลี่ยนขับเคลื่อนความขัดแย้ง หมายถึง การขับเคลื่อนความขัดแย้งจากจุดที่ไม่พึงปรารถนาไปสู่จุดที่พึงปรารถนา การขับเคลื่อนความขัดแย้งตั้งอยู่บนสมมติฐาน 2 ประการ คือ

- 1) ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติ และเราสามารถอยู่กับความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์
- 2) เราสามารถพาความขัดแย้งให้เคลื่อนไปได้

คำถามก็คือ ทำอย่างไรเราจึงจะอยู่กับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ได้

ความขัดแย้งเกิดจากการที่เรามีเป้าหมายต่างกัน เช่น คนที่หนึ่งอยากรวมอำนาจ คนที่สองอยากกระจายอำนาจ คนที่สามต้องการเงินไปซื้ออาหาร อีกคนหนึ่งจะเอาเงินไปซื้ออาวุธ หรืออาจเกิดจากมีเป้าหมายเดียวกัน แต่ของสิ่งนั้นมีจำกัด เช่น อยากได้ตำแหน่งเดียวกัน เป็นต้น

การปรับเปลี่ยนขับเคลื่อนความขัดแย้ง เป็นการพาความขัดแย้งออกจากสถานการณ์ความขัดแย้ง โดยไม่ถ้ามถึงเป้าหมายที่ต่างกัน หากถามใน *สิ่งที่ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วม* ตัวอย่าง กรณีย้ายมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จากท่าพระจันทร์ไปรังสิต เราอาจจะถ้ามถึงสิ่งที่สองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน เช่น ความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรือการมีบทบาททางสังคมการเมืองของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรืออยากเห็นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความก้าวหน้า *หาสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน* อาจจะใช้วิธีจับเรื่องเล็กไปใส่เรื่องที่ใหญ่กว่า บนสมมติฐานว่าทุกคนรักธรรมศาสตร์ โดยละเว้นที่จะพูดถึงผลประโยชน์ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ให้ข้อเสนอใหม่เช่น การสร้างคณะใหม่ เป็นคณะรัฐศาสตร์ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษสอน มีคณาจารย์ชุดใหม่มาสอน เป็นต้น



การขับเคลื่อนความขัดแย้ง (Conflict Transformation) มีปัจจัย 3 อย่างด้วยกัน คือ

- 1) สันติวิธีคืออภัย (Nonviolence) ที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของคู่กรณี
- 2) ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเราหรือทำความเข้าใจ (Empathy) อาจจะเป็นเรื่องที่ยากเพราะแต่ละคนมีประวัติศาสตร์ของตนเอง และบางทีเราก็ไม่อยากจะเข้าใจกันเลยทีเดียวด้วยซ้ำเพราะมีตัวตนและอคติเป็นอุปสรรคกัน การจะทำความเข้าใจได้ก็ด้วยอาศัยการสื่อสารอย่างสันติและการสานเสวนาอย่างเปิดใจกว้างต่อกัน
- 3) ต้องสร้างสรรค์และมีจินตนาการ (Creativity) ในการหาทางออกให้กับประเด็นความขัดแย้ง

สันติวิธีจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วย จึงจะหาทางออกที่สร้างความพอใจให้กับทุกฝ่ายได้ หรืออย่างน้อยสันติวิธีก็ยังช่วยรักษาสภาพความขัดแย้งไม่ให้เลวร้ายลงไป การปรับเปลี่ยนความขัดแย้งต้องอาศัยความเข้าใจ คนเราจะเข้าใจคู่กรณีได้ก็ด้วยการฟังอย่างลึกซึ้งผ่านการกรองอคติ และมีทักษะในการสื่อสารที่ดี ซึ่งเราจะได้เรียนรู้ทักษะต่างๆ เพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้งต่อไป

บรรณานุกรม

- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2533). *ทำทลายทางเลือก: ความรุนแรงและการไม่ใช้ความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2539). *สันติวิธีทฤษฎี วิถีวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2546). *อาวุธมีชีวิต แนวคิดเชิงวิพากษ์ว่าด้วยความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟ้าเดียวกัน.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2549). *อารยะขัดขืน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์. (2533). *สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม.
- พระไพศาล วิสาโล และคณะ. (2550). *สันติ-สุขภาวะ: สันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสุขภาพ*. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ และคมสัน หุตะแพทย์ (แปล). (2529). *อำนาจและยุทธวิธีไร้ความรุนแรง*. แปลจาก ยีน ชาร์ป. (1973). *The politics of nonviolent action*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- Sharp, G. (1973). *The politics of nonviolent action*. Boston: Porter Sargent Publishers.

บทที่ 5

ทักษะการจัดการความขัดแย้ง

พระไพศาล วิสาโล
นารี เจริญผลพิริยะ
กิตติชัย งามชัยพิสิฐ
เมธัส อนุวัตรอุดม
ยงยุทธ บุรณเจริญกิจ
ดวงหทัย บุรณเจริญกิจ
นงลักษณ์ ตรงศีลสัตย์

สันติวิธีจะได้ผลเมื่อลงมือปฏิบัติอย่างมีทักษะ ทักษะที่จำเป็นของสันติวิธีนั้นมีหลากหลาย ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ยีน ชาร์ป แบ่งสันติวิธีออกเป็น 3 หมวดใหญ่ๆ ได้แก่ การชักชวนหรือประท้วง ไม่ใช้ความร่วมมือ และการแทรกแซงโดยตรง เขาเสนอวิธีไว้ถึง 108 วิธี (ยีน ชาร์ป 2529) แต่สำหรับการใช้สันติวิธีในระบบสาธารณสุขและสุขภาพ ส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องการชักชวนเพื่อสร้างความร่วมมือในการแก้ปัญหาเป็นหลัก ทักษะต่างๆ ที่จะนำเสนอไว้ในที่นี้ จึงเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารอย่างสันติวิธี ได้แก่ การฟัง การกรองอคติ การควบคุมอารมณ์ การใช้คำถาม การเจรจาโน้มน้าวสิทธิ์ การเจรจาต่อรอง และการไกล่เกลี่ย

การฟัง

จริงหรือไม่ เราอาจจะไม่ได้ยินสิ่งที่เราฟังไปเสียทุกครั้ง ที่เราไม่ได้ยินก็เพราะเรามีคำตอบที่เราคิดว่าจริงอยู่แล้ว หรือไม่ก็ได้ปรุงแต่งไปตามที่เราคิดว่าเป็น หรือเอาความเข้าใจจากประสบการณ์เดิมมาสรุปให้กับสิ่งที่ได้ยินเสียแล้ว การฟังเช่นนี้ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจและ

แก้ปัญหาไม่ได้

ในที่นี่จะขอเสนอการฟังที่ดีที่จะช่วยส่งเสริมความเข้าใจและลดความขัดแย้ง ซึ่งการฟังที่ดีนั้นต้องทำให้ได้ถึงขั้นว่าฟังด้วยความสงบ ฟังอย่างมีสติ ฟังแบบยังไม่ต้องตัดสินในสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังพูด ฟังแบบยังไม่ต้องการหาคำตอบใดมาโต้ตอบ ฟังอย่างเดียวจริงๆ

การฟังที่แท้จริงทำให้ผู้พูดกล้าเปิดหัวใจ เมื่อหัวใจของผู้พูดเปิดออก และหัวใจของผู้รับเปิดกว้างด้วยแล้ว ความเข้าใจของทุกฝ่ายก็จะเกิดขึ้น พลังแห่งชีวิต ที่เรียกว่าความรัก ความเมตตา ความกรุณา ต้องเปิดโอกาสให้มีการรับฟังแบบลึกซึ้งจากคนที่โกรธ ฟังหัวใจของเขาว่าเขาต้องการอะไร ถ้าคนฟังใจกว้างพอที่จะฟังจริงๆ คนพูดก็อาจเปลี่ยนท่าที่ได้ แล้วคนพูดก็จะเริ่มได้ยินเสียงหัวใจของคนฟังไปพร้อมๆ กันด้วย การฟังจะทำให้เราได้เข้าใจความต้องการที่แท้จริงที่อยู่เบื้องหลังข้อเรียกร้องและดึงความรู้สึกร่วมรับผิดชอบของคู่กรณีออกมาเพื่อแสวงหาทางออกร่วมกันได้

อีกอย่างหนึ่งที่สำคัญและมักเกิดขึ้นกับคนที่รู้สึกว่ามีคนได้ยินความเดือดร้อนของเขา เขาก็จะคอยฟังว่าคู่กรณีหรือคนกลางจะทำอะไรให้ได้ เขาจะตอบสนองสิ่งที่เรียกร้องได้แค่ไหน เขามีข้อจำกัดอย่างไร เมื่อต่างฝ่ายต่างฟังกัน ต่างฝ่ายต่างเห็นข้อจำกัดของกันและกัน ต่างฝ่ายต่างเปิดใจให้แก่กัน จะยังมีปัญหาอื่นใดในโลกที่ยากแก่การแก้ไขได้อีก

การกรองอคติ

อคติเป็นความฝงใจที่โอนเอียงจากความเป็นจริง เนื่องจากความกลัว ความชอบ ความโกรธ และความหลง อคติมีผลต่อการจัดการความขัดแย้ง เพราะเราตัดสินหรือให้คุณค่าความคิด ความเชื่อ โดยเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง หรือด่วนสรุปตามความพอใจตน เอาประสบการณ์เดิมมา

ตีความคุณธรรมทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ หรือไม่ก็ไม่อยากแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง รอให้คุณธรรมแก้ เพราะตัวตนใหญ่ รอให้อีกฝ่ายหนึ่งมานอบน้อม ทำให้ความขัดแย้งยืดเยื้อ ไม่สามารถถอนความฝังใจได้ เช่นเรื่องบางเรื่องเพียงแค่ขอโทษก็จบได้ แต่เราไม่อาจทำได้ รอให้อีกฝ่ายมาพูดก่อน บางทีอาจเป็นเพราะความกลัว ไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น หากคุณธรรมมีอำนาจมากกว่า กรณีที่เราเป็นคนกลางที่เติมไปด้วยอคติ จะทำให้เราไม่สามารถรักษาความเป็นกลางไว้ได้ เพราะเกิดความเอนเอียง เกิดฝักฝ่าย และไม้อาจสร้างความเป็นธรรมได้ด้วย

สติที่เท่าทันจะช่วยกลั่นกรองอคติ ช่วยให้เราสามารถสื่อสารจุดยืน ความต้องการ และเหตุผล อย่างที่เป็นจริง โดยปราศจากอคติ ไม่มี ความโกรธ ความเกลียด ความชอบ หรือความกลัวมาครอบงำ ไม่ว่าจะในฐานะคู่กรณีหรือในฐานะคนกลาง การสื่อสารโดยผ่านการคัดกรองถ้อยคำให้ร้าย ถ้อยคำอันเป็นอคติออกไป ก็จะช่วยให้ความขัดแย้งคลี่คลายไปในทางที่สร้างสรรค์ได้ง่ายขึ้น

แบบฝึกหัด: การกรองอคติ

หากคุณต้องทำหน้าที่สื่อสารระหว่างบุคคลที่พูดกันด้วยอคติดังตัวอย่างข้างล่างนี้ คุณจะกรองอคติออกจากคำพูดของทั้งคู่ได้อย่างไร

กรณีที่ 1 ป้าแดงมาขอยาแก้หอบจากแพทย์สมชาย แต่หลังจากที่พูดคุยกันเป็นเวลานาน แพทย์สมชายก็ไม่ได้ให้ยาไป จนกระทั่งมีปากเสียงกัน คุณเห็นเหตุการณ์จึงได้เข้าไปพูดคุยกับทั้งสองคน

แพทย์สมชาย – “ป้าอ้วนนี่ฟังภาษาคนไม่รู้เรื่องหรือไง ผมพูดมาจนปากเปียกปากแฉะ จนไม่รู้จะอธิบายยังไงแล้ว ผมว่าต่อให้พูดให้ตายยังไง มันก็ไม่เข้าใจ แกอยู่ดีแหละ แกไม่พยายามฟังที่ผมพูดด้วยซ้ำ แก่แล้วก็เป็นอย่างนี้ สติฟั่นเฟือน

สมองช้า ฟังไม่ทัน”

ป้าแดง

– “ที่หมอพูดนะ หว่าป้าเป็นควายแก่โง่โง่แล้ว มันคิดว่ามันเป็นเทวดาหรือไง แล้วอย่างนี้จะมาเป็นหมอรักษาคนได้ยังไง ไม่ห่วงชีวิตป้าอ้อ ตั้งใจจะให้ควายตัวนี้ มันตายไปให้พันหูพันตาโง่โง่ แค่อยาแค่นี้ ทำเป็นชี้เหนียวไปได้ พูดจาอะไรออกมา ก็ให้ตัวเองรู้เรื่องอยู่คนเดียว หรือว่าต้องใช้คำยากๆ จะได้ทำให้คนฟังรู้สึกโง่”

กรณีที่ 2 พยาบาลฝ่ายจากห้องหลังคลอดได้เข้าไปพูดคุยกับพยาบาลนุ่นจากห้องคลอดว่า ขณะนี้ห้องหลังคลอดไม่พร้อมที่จะรับทารกเพิ่งคลอดเนื่องจากห้องเต็ม จึงขอให้ห้องคลอดดูแลไปก่อน แต่พยาบาลนุ่นบอกให้ส่งคนมาดูแลทารกเอง ทั้งสองตกลงกันไม่ได้ และมองว่าอีกฝ่ายขาดความรับผิดชอบ ในฐานะที่คุณเป็นเพื่อนกับทั้งสองคน คุณจึงเข้าไปปรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น

ฝ่าย – “นุ่นไม่มีใจเป็นพยาบาลเลย แค่ออให้ดูแลทารกก็ทำไม่ได้ แล้วก็ไม่ฟังเหตุผลด้วย สงสัยเหตุผลคงจะใช้ไม่ได้กับคนอย่างนุ่น หรือว่ามันหูตึง ขึ้นบอกแล้วว่าเตียงเต็ม มันก็ยังจะส่งเด็กมา แล้วจะให้นอนบนพื้นหรือ เอาแต่หน้ามีดตาบอด ยึดติดอยู่กับกฎแข่งถือ ขึ้นว่าแล้ววันๆ ทำตัวเหมือนนางฟ้า รักสวยรักงาม ทำเป็นรักเด็ก แต่สุดท้ายก็ได้เห็นธาตุแท้มัน”

นุ่น – “ก็ตกลงกันแล้วว่าหลังคลอดสองชั่วโมง ทางห้องหลังคลอดจะต้องรับเด็กไป แต่มันก็ไม่ทำตาม สงสัยจะให้ขึ้นดูแลไปเรื่อยๆ ฝ่ายมันจะได้ไม่ต้องทำงาน ปิดความ

รับผิดชอบซะๆ เอาแต่หายใจทิ้งไปวันๆ ไม่ทำอะไร
มันก็เลยอ่อนเป็นหมอย่างนี้แหละ”

กรณีที่ 3 เพราะกระทบกระทั่งกันเล็กๆ น้อยๆ บ่อยครั้งเข้า
ทำให้แพทย์ที่กับพยาบาลวารีไม่กินเส้นกันมากขึ้นเรื่อยๆ เรื่องบาน
ปลายมาถึงเรื่องการทำงาน ในฐานะเพื่อนร่วมงาน คุณไม่ยอมให้โรงพยาบาล
กลายเป็นสนามรบ คุณจึงเริ่มเป็นสื่อกลางให้คนทั้งสอง

แพทย์ที่ – “พวกพยาบาลนี่กระแดะกันจริง ทำเป็นออก
ตรวจ คงคิดอยากจะได้เงินล่วงเวลากันแน่
หน้าที่ตัวเองมีไม่รู้จักรับผิดชอบ แล้วอย่างนี้
โรงพยาบาลมันจะเจริญได้อย่างไร”

พยาบาลวารี – “หมอโรงพยาบาลเราเนี่ย มีแต่ขี้เกียจๆ ทั้งนั้น
กว่าจะตื่นมาทำงานได้ก็สายตูดโง่แล้ว ถ้า
ไม่ให้พยาบาลตรวจจะรอให้คนไข้ตายก่อน
หรือไง พวกไม่มีความรับผิดชอบ”

การควบคุมอารมณ์

โดยทั่วไปแล้วเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตาม
ความคาดหวังหรือสถานการณ์ที่กระทบตัวตน เราอาจมีปฏิกิริยาทาง
อารมณ์ความรู้สึก และมีความเป็นไปได้ที่เราจะจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก
แตกต่างกันไปใน 3 แบบด้วยกัน คือ ระบายความรู้สึก เก็บกดความรู้สึกไว้
และแสดงออกถึงความรู้สึกอย่างหนักแน่น

1. ระบายความรู้สึก ด้วยการระเบิดความรู้สึกออกมา

ประโยชน์ - ได้ระบายความรู้สึก

ข้อเสีย - ผู้ฟังจะรู้สึกต่อต้าน ชื่นเคือง

- ความไว้วางใจถดถอย

- เพิ่มเชื้อความรุนแรง

2. เก็บกดความรู้สึก เก็บตัว หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิด เหตุการณ์เดียวกัน

ประโยชน์ - ได้หนีไปจากเหตุการณ์ชั่วคราว

ข้อเสีย - ไม่ได้จัดการกับปัญหา

- เก็บเมล็ดพันธุ์แห่งความยุ่งยากไว้

- ความแค้นเคืองยังคงอยู่หรืออาจเพิ่มขึ้น

- ระยะเวลาอาจทำให้รู้สึกด้อยได้

3. แสดงออกถึงความรู้สึกอย่างหนักแน่น อธิบายความรู้สึก และสาเหตุของปัญหาอย่างชัดเจน แสดงความตั้งใจต่ออีกฝ่าย

ประโยชน์ - เปิดโอกาสให้เราบรรยายความรู้สึกอย่างถูกต้อง

- ผู้ฟังรู้สึกถูกคุกคามน้อยกว่าหรือไม่รู้สึกเลย

- เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้ชี้แจงเหตุผล

- ช่วยให้เราสามารถแสดงออกซึ่งความตั้งใจดี

- สร้างความไว้วางใจ และเคารพอีกฝ่าย

ข้อเสีย - ทำได้ยาก เพราะต้องสามารถแยกแยะประเด็น

ออกจากตัวบุคคล และความรู้สึก แต่ฝึกฝนได้

ตัวอย่างเช่น นางนุช ทำงานเป็นผู้จัดการบ้านพักแห่งหนึ่ง เธอทำ
อะไรบางอย่างไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา ภรรยาของ
ผู้อำนวยการจึงเดินหน้าบูดบึ้งเข้ามาในสำนักงาน ขณะนั้นเธอกำลังนั่ง
ทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงานของเธอ ภรรยาของผู้บริหารมาถึงด้วยความโกรธ
ตรงเข้ามาแล้วด่าว่าอย่างรุนแรงทั้งน้ำเสียงและท่าทาง มือซ้ายทำเอว
มือขวาชี้หน้า เธอเป็นฝ่ายด่าอยู่คนเดียวเป็นเวลาเกือบ 20 นาที ผู้จัดการ
ยังคงนั่งนิ่งรับฟัง เวลาผ่านไป ภรรยาผู้บริหารเริ่มหมดแรง ลดมือลง
ที่สุดก็ทรุดตัวลงนั่งกับพื้นอย่างอ่อนแรง ปากได้แต่พิมพ์เพราะเสียงก็หมด

ไปด้วย จังหวะนี้เองที่มนุษย์ได้มีโอกาสบอกถึงความรู้สึกของตนเองพร้อมได้อธิบายเหตุผลของเธอ

การถูกโจมตี ด้วยการตำหนินั้น จัดการไม่ยากเลย เพียงแต่ใช้แรงของคู่กรณีบนทอนกำลังของเขาเอง โดยปกติไม่น่ามีใครด่าติดต่อกันได้เกินหนึ่งชั่วโมง และยังด่าด้วยกำลังแรงเท่าไร ระยะเวลาที่สามารถด่าได้ ก็ยิ่งลดลงมากขึ้นเท่านั้น ปัญหาอยู่ที่เราจะนั่งนิ่งรับฟังอยู่ได้นานแค่ไหน ในทางพุทธวิธีแล้ว การนั่งนิ่งรับฟังถือว่าอยู่ในชัยภูมิที่ได้เปรียบ เพราะสูญเสียพลังงานน้อยกว่า หากควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้มีปฏิกิริยากับถ้อยคำของคู่กรณี

การควบคุมอารมณ์จึงกลายเป็นทักษะที่สำคัญในการใช้สันติวิธี เพราะเป็นวิธีที่ทำให้เราควบคุมสถานการณ์ได้

การควบคุมอารมณ์เป็นสิ่งที่ฝึกฝนกันได้หรือไม่

ร่างกายอันมหัศจรรย์ของเรามีระบบทั่วไปอยู่ 2 ระบบ ระบบที่หนึ่งคือ **เมื่อสิ่งจิงจะทำงาน** เช่น ยกมือขึ้น หยิบขนมมา กินข้าว เดินไปห้องน้ำ ไปตลาด ไปโรงเรียน ไปทำงาน ฯลฯ ส่วนระบบที่สองคือ **ระบบทำงานโดยอัตโนมัติ** คือทำงานได้เองโดยไม่ต้องสั่ง เช่น การเต้นของหัวใจ การย่อยอาหาร การขับถ่ายของเสีย ฯลฯ

นอกจากสองระบบนี้แล้ว ยังมีอีกระบบหนึ่ง ซึ่งเป็นระบบเดียวในร่างกายที่สั่งก็ทำ ไม่สั่งก็ทำ นั่นคือ ระบบการหายใจ การหายใจถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการมีชีวิต เพราะหากสิ้นลมก็สิ้นชีวิต ลมหายใจจึงกำหนดความเป็นไปของร่างกาย และความเป็นไปของร่างกายก็กำหนดลมหายใจ เช่น หากเราเหนื่อย เราจะหายใจสั้น-ถี่ หากเราหายใจสั้น-ถี่ เราก็จะเหนื่อย หากร่างกายเรามีความสงบ ลมหายใจเราจะยาว และเมื่อเราหายใจยาว ร่างกายเราจึงสงบ ด้วยเหตุนี้ลมหายใจจึงควบคุมร่างกายได้

ร่างกายนั้นนอกจากแปรตามลมหายใจแล้ว ยังแปรตามอารมณ์ อันเกิดจากการกระทบกระทั่งกับมนุษย์คนอื่น ๆ รวมทั้งสรรพสิ่งและสรรพสัตว์ที่มีใช้มนุษย์ นั้นหมายความว่า สิ่งทั้งหลายที่เข้ามากระทบใจ จะทำให้เกิดอารมณ์และอารมณ์จะส่งผลต่อร่างกาย เมื่อคนมาด่าว่าเรา อาจทำให้เกิดอารมณ์ได้หลายอย่าง เช่น โกรธ เสียใจ ตื่นเต้น ฯลฯ อารมณ์เหล่านี้จะทำให้หัวใจเต้นแรงขึ้น ลมหายใจถี่-เหนื่อย

หากเราต้องการควบคุมอารมณ์ เราสามารถกระทำผ่านลมหายใจ ควบคุมลมหายใจก่อน เพราะเป็นระบบที่เราสั่งการได้ ให้หายใจให้ยาวขึ้น ผ่อนลมหายใจให้ช้าลง ไม่นาน หัวใจก็จะเต้นช้าลง ร่างกายเริ่มสงบ อารมณ์ก็เริ่มสงบลงด้วย คนเราจึงควบคุมอารมณ์ได้ โดยผ่านระบบการหายใจ

ลมหายใจมีได้สำคัญเฉพาะเพียงทำให้ร่างกายคนเรามีชีวิตต่อไปได้ตลอดชีวิตเท่านั้น ลมหายใจยังทำให้เราสามารถมีชีวิตร่วมกันกับผู้อื่นบนโลกนี้โดยสันติได้ตลอดชีวิตอีกด้วย

การใช้คำถาม

นอกจากการฟังที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจแล้ว การใช้คำถามที่ดีมีพลังก็จะช่วยให้เราเข้าใจคู่กรณีมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้คู่กรณีเข้าใจตนเองมากขึ้นด้วย เพื่อให้สามารถเข้าใจกันมากขึ้นโดยผู้ถูกถามไม่รู้ตัวว่าเป็นการสอบสวนเพื่อหาข้อพิรุณหรือความผิด

การตั้งคำถามที่ดีควรเป็นการตั้งคำถามให้คิด ซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยในการกระตุ้นให้คู่ขัดแย้งค้นพบคำตอบด้วยตัวเอง ในการแก้ไขความขัดแย้ง บ่อยครั้งคำถามมีความสำคัญยิ่งกว่าคำตอบ หน้าที่ประการหนึ่งของผู้ไกล่เกลี่ยจึงได้แก่การตั้งคำถามแก่คู่ขัดแย้ง และควรเป็นคำถามเปิด (คำถามที่มีได้ลงท้ายว่า ใช่หรือไม่) เพื่อมิให้เป็นการจำกัดคำตอบ คำถาม

ปลายเปิดอาจขึ้นต้นหรือลงท้ายด้วยคำว่า เพราะอะไร เหตุใด รู้สึกอย่างไร มีข้อเสนออย่างไร เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกถามได้อธิบายมากขึ้น โดยทั่วไปแล้วเราอาจใช้คำถามด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป ในที่นี้จะขอเสนอการใช้คำถาม 5 ลักษณะซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการจัดการความขัดแย้งได้

1. ใช้คำถามเพื่อค้นหาข้อมูลกว้างๆ และข้อมูลทั่วไป เช่น ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร

- เพื่อประเมินสถานการณ์
- เพื่อให้รู้ข้อเรียกร้อง และค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี

ตัวอย่างเช่น คุณรู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์นี้

2. ใช้คำถามเพื่อลงลึก

- เพื่อเข้าใจความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม

ตัวอย่างเช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นคุณรู้สึกอย่างไรและทำอะไรบ้างคะ

3. ใช้คำถามเพื่อให้ผู้พูดเห็นพฤติกรรมของตนเอง

- แยกความรู้สึกออกจากบุคคล บังคับความขัดแย้งนั้นมาจากทั้งเราและเขา

ตัวอย่างเช่น คุณรู้สึกโกรธทุกครั้งที่เห็นคนไม่เก็บขยะหรือไม่ คุณทำอะไรบ้างเมื่อเห็นคนไม่เก็บขยะ

4. ใช้คำถามเพื่อให้เห็นพฤติกรรมที่ไม่ได้แก้ปัญหา หรือนำไปสู่การสะสมปัญหา

ตัวอย่างเช่น คุณเคยได้บอกเขาเกี่ยวกับเรื่องนี้หรือไม่ คุณทำอะไรบ้างเมื่อเห็นคนไม่ล้างจาน

5. ใช้คำถามเพื่อท้าทาย เปิดมุมมองใหม่ เห็นโอกาสในการแก้ปัญหา

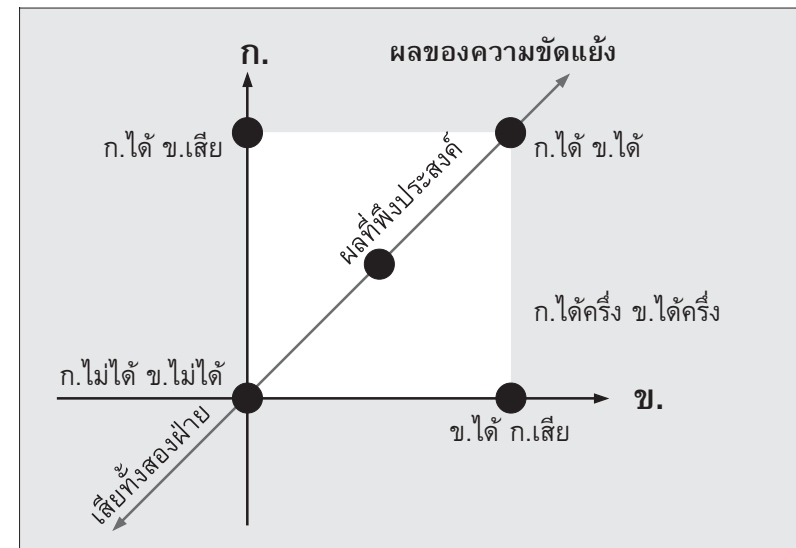
- เพื่อเคลื่อนตัวออกจากมุมที่ยึดไว้ ขยับออกจากจุดยืน ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณบอกเขาคิดว่าจะเกิดอะไรขึ้น

คุณคิดว่าผมจะไปให้เหตุผลกับคนในชุมชนผมได้อย่างไร

หลักการและทักษะการเจรจา

เรามักพบว่า ผลของความขัดแย้ง มักจะเข้าไปอยู่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 5 ลักษณะ เช่น เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่าง ก. และ ข. ผลที่ได้อาจเป็นไปได้แบบนี้

- 1) ก. ได้ ข. เสีย
- 2) ก. เสีย ข. ได้
- 3) ก. และ ข. ไม่ได้ทั้งสองฝ่าย
- 4) ก. และ ข. ได้คนละครึ่ง และ
- 5) ก. และ ข. ได้ทั้งคู่



การใช้วิธีการเจรจาเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งจะต้องเข้าใจถึงผลของความขัดแย้งดังกล่าว เพื่อให้การเจรจาสามารถบรรลุเป้าหมายการแก้ปัญหาได้

การเจรจาที่จะประสบความสำเร็จในการคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งได้ จะต้องเข้าใจหลักการเจรจาต่างๆ ซึ่งแบ่งประเภทการเจรจาใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ การเจรจาเพื่อเอาชนะ และการเจรจาเพื่อให้เกิดความร่วมมือ

ความแตกต่างของการเจรจาสองแบบ

การเจรจาเพื่อเอาชนะ หมายถึงการเจรจาเพื่อให้ได้ตามที่เรียกร้อง การเจรจาแบบนี้จะเน้นที่ข้อเรียกร้อง (หรือยืนยัน “จุดยืน” ของตน) โดยไม่สนใจความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง การเจรจาแบบนี้มักก่อให้เกิดการเผชิญหน้า และบ่อยครั้งก็นำไปสู่ภาวะติดตันเพราะอีกฝ่ายไม่ยอมตกลงด้วย

ส่วนการเจรจาเพื่อให้เกิดความร่วมมือนั้น หมายถึงการเจรจาที่คำนึงถึงความต้องการของคู่กรณีด้วย เพราะตระหนักว่าการเจรจาจะบรรลุผลได้ อีกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือ และความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของทุกฝ่ายได้รับการตอบสนอง หรือได้รับความใส่ใจ ผู้ที่ใช้การเจรจาแบบนี้จะไม่ยืนยันข้อเรียกร้องหรือจุดยืนของตน แต่จะมองลึกไปกว่านั้นว่า ตนเองต้องการอะไร และอีกฝ่ายต้องการอะไร และพยายามที่จะหาทางออกให้ตนและอีกฝ่ายสามารถบรรลุความต้องการของตนได้

ความแตกต่างระหว่างการเจรจาแบบมุ่งเอาชนะกับเน้นความร่วมมือ

การเจรจาเพื่อมุ่งเอาชนะ	การเจรจาโดยเน้นความร่วมมือ
- เห็นการเจรจาว่าเป็นการต่อสู้ชิงไหวชิงพริบ	- มองว่าการเจรจาจะประสบผลสำเร็จได้ต่อเมื่ออีกฝ่ายให้ความร่วมมือด้วย
- มองคู่กรณีว่าเป็นปรปักษ์หรือฝ่ายตรงข้ามที่ต้องเอาชนะให้ได้	- มองคู่กรณีว่าเป็นผู้ที่ตนต้องร่วมมือด้วย
- พยายามหาจุดอ่อนของคู่กรณีเพื่อโจมตีจุดอ่อนนั้นหรือเอามาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายตน เช่น ขู่ให้กลัว หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ	- เมื่อจะให้เขาร่วมมือหรือช่วยเรา เราก็ต้องช่วยเหลือหรือให้ความร่วมมือแก่เขาด้วย ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงความต้องการของเขา
- สนใจแต่ความต้องการของตน ไม่คำนึงถึงความต้องการของคนอื่น	- มองจุดร่วมมากกว่าแสวงหาจุดอ่อนของคู่กรณี (จุดร่วมเช่น ทั้ง 2 ฝ่ายต่างต้องการให้ความขัดแย้งยุติ หรือไม่เกิดความวุ่นวายขึ้น)
- เห็นว่าการเจรจาต้องมีฝ่ายหนึ่งชนะ อีกฝ่ายหนึ่งเสีย (ชนะ-แพ้)	- เห็นว่าการเจรจาสามารถ (และควร) ลงเอยโดยทุกฝ่ายเป็นผู้ชนะ (ชนะ-ชนะ)

บางกรณี แม้จุดยืนหรือข้อเรียกร้องจะต่างกัน แต่ความต้องการของทั้งสองฝ่ายกลับเหมือนกัน เช่นฝ่ายหนึ่งเรียกร้องให้สร้างเขื่อน อีกฝ่ายไม่เห็นด้วยกับการสร้างเขื่อน แต่ทั้งสองฝ่ายต่างต้องการความผาสุกและความสงบสุขในชุมชนเหมือนกัน ความต้องการที่คล้ายกัน ก็เป็นจุดตั้งต้นในการเจรจาเพื่อให้เกิดการร่วมมือระหว่างคู่กรณีได้

หรือในบางกรณี แม้ข้อเรียกร้องหรือจุดยืน จะเหมือนกันเพราะอาจต้องการของอย่างเดียวกันที่มีจำกัดหรือมีเป้าหมายที่ต้องการบรรลุเป้าหมายเดียวกัน แต่ความต้องการกลับต่างกัน ก็อาจทำให้การเจรจาง่ายขึ้นได้เช่นกัน

ดังกรณีตัวอย่างเช่น เด็กสองคนต้องการส้มซึ่งมีอยู่คนเดียว คนพี่ก็ถือว่าตนมีสิทธิที่จะได้ส้มลูกนั้นเพราะเป็นพี่ ส่วนน้องก็อ้างสิทธิความเป็น

น้องที่ควรได้รับความเชื่อใจจากพี่ ในกรณีนี้ทั้งสองคนต่างมีข้อเรียกร้องหรือจุดยืนเหมือนกัน คือต่างเรียกร้องจะเอาส้มลูกเดียวกัน แต่พ่อที่ชาญฉลาด จะไม่มองแค่นั้น หากมองต่อไปว่า ลูกทั้งสองต้องการอะไรจริงๆ เมื่อสอบถามก็พบว่า คนที่ต้องการเปลี่ยนส้มไปตากทำยาไฉ่ยุงเพื่อเป็นการบ้านส่งครู ส่วนคนน้องต้องการเนื้อส้ม เมื่อเป็นเช่นนั้น พ่อก็สามารถเจรจาตกลงได้ง่าย โดยปอกเปลือกให้ลูกคนพี่ ส่วนคนน้องเอาเนื้อส้มไป

จะเห็นได้ว่าในกรณีข้างต้น การเจรจาบรรลุผลเพราะผู้เจรจาไม่ได้สนใจแต่ข้อเรียกร้อง แต่ยังมองลึกไปถึงความต้องการของทั้งสองฝ่าย ผลที่เกิดขึ้นคือทุกฝ่ายได้ตามที่ต้องการครบถ้วน ไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้สูญเสีย เรียกว่าเป็น “ผู้ชนะ” ทั้งสองฝ่าย

ในทางตรงกันข้าม ถ้าทุกฝ่ายยืนกรานจะให้ได้ตามข้อเรียกร้อง ก็ย่อมถกเถียงกันไม่เลิก ในกรณีนี้ทางออกอาจมีได้ 3 ทางคือ

1. ใช้วิธีจับฉลาก ซึ่งก็เท่ากับว่ามีฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งเสีย
2. แบ่งส้มคนละครึ่ง ซึ่งก็ทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุความต้องการเพียงครึ่งเดียว
3. ใช้ความรุนแรง คือทุบตีหรือแย่งชิง วิธีนี้ทำให้เกิดความสูญเสียทั้ง 2 ฝ่าย คือฝ่ายหนึ่งสูญเสียส้ม ส่วนฝ่ายที่ได้ส้มก็สูญเสียเช่นกัน เพราะถูกฟอกลงโทษในเวลาต่อมา

จะเห็นได้ว่าในการเจรจานั้น สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งคือ “มุมมอง” และ “ทัศนคติ” การเจรจาโดยมองแต่ข้อเรียกร้อง โดยละเลยความต้องการที่แท้จริงทั้งของคู่กรณีรวมทั้งของตนเองด้วย ย่อมประสบผลสำเร็จได้ยาก ในทำนองเดียวกันการเจรจาโดยคิดแต่จะเอาชนะหรือเพื่อให้ตนเป็นฝ่ายที่เหนือกว่า ก็จะทำให้การเจรจาติดขัดได้

โทษของการเจรจาเพื่อเอาชนะ

ถ้าเราเจรจาโดยเอาตัวเองเป็นที่ตั้ง เช่นมุ่งมั่นว่าจะต้องเป็นฝ่าย

ชนะ หรือคิดแต่ว่าจะต้องได้ตามความต้องการ หรือคิดว่า “ฉันจะไม่เป็นฝ่ายยอมตามเขา เขาต่างหากจะต้องโอนอ่อนตามฉัน” ทัศนคติแบบนี้จะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาเป็นลูกโซ่ อาทิ เราจะไม่สนใจฟังคนอื่นสนใจเพียงว่าจะพูดอย่างไรเขาจึงจะยอม เมื่อเราไม่ฟังคู่กรณี คู่กรณีก็จะตอบโต้ด้วยการยืนกรานความเห็นของตนบ้าง เราจะยิ่งพยายามยืนยันให้อีกฝ่ายเห็นว่า เราจะไม่ยอมเปลี่ยนความคิดหรือจุดยืน ผลตามมาก็คือ คำพูดหรือการยืนกรานดังกล่าวจะกลายเป็นการผูกมัดตัวเราเอง ทำให้เราไม่กล้าเปลี่ยนจุดยืนเพราะกลัวเสียหน้า การเจรจาแทนที่จะเป็นไปเพื่อสนองความต้องการหรือข้อเรียกร้องแต่แรกเริ่มของเรา กลับกลายเป็นการพยายามรักษาน้ำหน้าของเราเอาไว้ จนลืมไปว่าเราเองต้องการอะไร เมื่อการรักษาหน้ากลายเป็นเรื่องสำคัญ เวลาคู่กรณีพูดผิดหูหรือทำท่าผิดตา หรือทำให้เรารู้สึกเสียหน้า เราจะตอบโต้ด้วยความลืมหุน จนบางครั้งเป็นผลเสียต่อตนเอง เช่น ใช้ความรุนแรงกับเขา หรือทำลายทรัพย์สินของตัวเองเป็นการประชด ผลสุดท้าย นอกจากจะไม่ได้สิ่งที่ต้องการแล้ว เรายังเป็นฝ่ายสูญเสียเพราะการกระทำของตนเองอีกด้วย

การเจรจาจะประสบผล เมื่อผู้เจรจาไม่ได้ติดที่ข้อเรียกร้องหรือจุดยืน แต่มองลึกไปถึงความต้องการ เพราะฉะนั้น ลักษณะอีกประการหนึ่งของการเจรจาที่เน้นความร่วมมือเพื่อให้ทุกฝ่ายชนะ ก็คือการให้ความสำคัญกับความต้องการมากกว่าข้อเรียกร้องหรือจุดยืน

ทักษะสำหรับการเจรจาที่เน้นความร่วมมือ

1. จัดการกับอารมณ์ของตนเอง

- อุดกลั้น ไม่ลุแก่อารมณ์ (ตามลมหายใจ, นับ 1-10, นั่งเฉยๆหรือหยุดคุยชั่วคราวเพื่อสะกดใจให้สงบ)
- ดึงจิตออกจากเหตุการณ์ (เดินออกไปสักพัก, เปลี่ยนเรื่องคุยชั่วคราว)

- มีสติ รู้เท่าทันอารมณ์ของตัวเอง
- เมตตา เห็นใจ มองแง่ดี
- ยิ้มให้
- มองว่าเราไม่ได้ด่าว่าเรา เราเพียงแค่ต้องการระบายเพื่อให้ตัวเองสบายใจ
- มองคู่กรณีแบบวางระยะ (เหมือนกับว่าเขากำลังอยู่บนเขาอีกลูกหนึ่ง)

2. จัดการกับอารมณ์ของคู่เจรจา

- แสดงความเป็นมิตร (เชื้อเชิญให้นั่ง, หาน้ำมาให้)
- ทำสิ่งตรงข้ามกับที่เขาคาดหวัง เพื่อทำลายกำแพงที่เขาสร้างขึ้น (ความกลัว, ระวัง, โกรธ, ปกป้องตัวเอง)
- ฟังเขาอย่างใส่ใจ จับสิ่งที่เขาสื่อออกมาทั้งเนื้อหาและอารมณ์ความรู้สึกของเขา (ยังไม่ต้องรีบอธิบายหรือชี้แจงให้รับรู้อารมณ์และประเด็นที่เขาสื่อออกมาก่อน)
- ยอมรับสิ่งที่เขาเป็น
- มองหาจุดที่เห็นร่วมกัน หรือสิ่งที่เราเห็นด้วยกับคู่กรณี เช่น

“คุณอยากได้บริการที่ดี ผมก็อยากให้คนไข้พอใจ”

“ผมอยากให้มันเสร็จตามกำหนดเช่นเดียวกับคุณ เรามาเร่งทำงานกันดีกว่า”
- แสดงความเห็นของเราในลักษณะที่เป็นการเสริมมากกว่าขัดแย้ง

“ผมเห็นด้วยกับสิ่งที่คุณทำ แต่มีบางอย่างที่น่าจะคำนึงถึงด้วย นั่นก็คือ.....”

“ดิฉันเข้าใจว่าทำไมคุณถึงรู้สึกแบบนี้ และดิฉันก็เคารพความคิดเห็นของคุณ และอยากบอกเงื่อนไขของเราให้คุณ

ทราบด้วย ก็คือ.....”

“ถ้าผมเป็นคุณ ผมก็คงโกรธเหมือนกัน”

“คุณพูดถูกว่ายาของเราแพงกว่า แต่ที่แพงก็เพราะคุณภาพของเราดีกว่า”

3. เปลี่ยนจากการเผชิญหน้ามาเป็นการร่วมมือ

- ขอคำแนะนำหรือความคิดเห็นจากคู่กรณี

“ช่วยบอกหน่อยว่าโครงการนี้ไม่เข้าท่าอย่างไร กำลังต้องการคนช่วยคิดอยู่พอดี”

“หัวหน้าช่วยแนะนำหน่อยว่า จะแก้ไขตรงไหนได้บ้าง”

“ผมเห็นด้วยว่าต้องประหยัด แต่ถ้าหากว่าผมจะตัดงบด้านอื่น แล้วเพิ่มงบเดินทาง หัวหน้าว่าดีไหม”
- ย้ายจาก “จุดยืน” มาคุยเรื่อง “ความต้องการ”

“ช่วยบอกหน่อยว่าเหตุใดคุณถึงไม่อยากใช้บริการที่นี่”

“รู้สึกว่าคุณไม่พอใจกับเรื่องนี้มาก ช่วยบอกหน่อยว่าเพราะอะไร”
- เคลื่อนจาก “อดีต” มาสู่ “อนาคต”

“เราน่ามาคุยกันว่า ทำอย่างไรความผิดพลาดถึงจะไม่เกิดขึ้นอีก”
- เปลี่ยนจาก “คู่กรณี” มาเป็น “มิตร” (จากปรปักษ์มาเป็นมิตร)

“ขอบคุณที่ช่วยชี้แนะข้อบกพร่อง เราเองก็อยากปรับปรุงโรงพยาบาลของเราให้ดีขึ้น”

“ผมดีใจที่คุณไม่โกรธผมแล้ว”
- เปลี่ยนจาก “ฉัน-คุณ” มาเป็น “เรา”

“คุณอยากซื้อ ผมก็อยากขาย เราจะมาร่วมมือกันได้อย่างไร”

4. หาทางลงหรือทอดสะพานให้อีกฝ่าย

บางครั้ง คู่กรณีก็มีแนวโน้มจะยินยอม แต่เนื่องจากกลัวเสียหน้า จึงต้องยืนกรานต่อไป ดังนั้นเพื่อให้การเจรจายุติโดยทั้งสองฝ่ายพอใจ เราจึงควรช่วยให้คู่กรณี “ได้” อะไรติดไม้ติดมือไปบ้าง เพื่อจะได้ไม่เสียหน้า ซึ่งในบางกรณีหมายความว่า เราต้องยอมโอนอ่อนให้เขาบ้าง

ในบางเรื่องบางประเด็น ถ้าเราคิดแต่จะเป็น “ผู้ชนะ” เท่านั้น หรืออยากคุยโอ้อวดว่าเราเก่งอย่างโน้นอย่างนี้ ก็ยากที่เราจะยอมโอนอ่อนตามเขาแม้เพียงเล็กน้อย ทักษะคิดตรงนี้จึงมีความสำคัญด้วย จะเห็นได้ว่าถึงที่สุดแล้ว ทักษะการเจรจาแยกไม่ออกจากทัศนคติในใจเรา ถึงจะมีทักษะดี พูดจาคล่องแคล่ว โฉมหน้าใจคนเก่ง แต่ถ้ามีทัศนคติที่เอาตัวเป็นใหญ่ คิดแต่จะเอาชนะ ย่อมยากที่จะทำให้การเจรจาประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน อาจชะงักงันจนให้ยินยอมได้เป็นครั้งคราว แต่ก็ทำไม่ได้ตลอดไป

การเจรจายืนยันทิธิ (Assertiveness)

การเจรจายืนยันทิธิ เป็นการเจรจาเพื่อยกประเด็นปัญหาขึ้นมาพูด แสดงออกถึงอารมณ์และความกังวลอย่างชัดถ้อยชัดคำ โดยแฝงไว้ด้วยความตั้งใจดี เพื่อยุติความขัดแย้ง โดยที่เราและคู่กรณีต่างก็เติบโตด้านจิตวิญญาณไปพร้อมกัน

คนฟังจะได้รับการบอกเล่าเกี่ยวกับสถานการณ์ของเรา โดยไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกที่กำลังถูกคุกคามหรือรู้สึกไม่ปลอดภัย และเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้ชี้แจงอย่างสร้างสรรค์

การยืนยันทิธิตนเองประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 อย่างคือ

1. การกระทำอะไรของคู่กรณี
(เมื่อคุณ.....(การกระทำ).....)

2. ทำให้คุณเกิดความรู้สึกอย่างไร
(ทำให้ ฉัน / ผม รู้สึก.....)
3. ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เราอย่างไร
(เพราะว่า.....)
4. เสนอทางออกเป็นทางเลือก
(ฉัน / ผม อยากให้คุณ ...(การกระทำ)...)...
5. เปิดทางให้คู่กรณีมีส่วนร่วมกับข้อตกลง
(คุณคิดอย่างไรกับข้อเสนอนี้.....)

ตัวอย่างการเจรจายืนยันทิธิ

กรณีมีผู้นำขยะมาวางไว้หน้าบ้านของเรา

- (1) เมื่อคุณนำขยะมาวางหน้าบ้าน (2) ผมรู้สึกโมโหมาก
- (3) เพราะมีแมลงวันมาตอมอาหาร (4) ผมอยากให้เก็บขยะให้มิดชิด
- (5) เราหาหุ้กันซื้อถังขยะที่มีฝาปิดด้วยกันดีไหม

การเจรจาต่อรอง

ประเภทของการเจรจาต่อรอง

1. การต่อรองเชิงแข่งขัน (Distributive Bargaining)
 - ชนะ – แพ้ (เน้นความต้องการตนเองเป็นหลัก)
 - จัดสรรทรัพยากร
 - จุดเปิด – จุดที่ต้องการ – จุดที่รับได้
 - มีฝ่ายที่ต้องยอมอ่อนข้อ
 - ทุกอย่างจัดสรรได้
2. การเจรจาเชิงประสาน (Integrative Negotiation)
 - ชนะ – ชนะ (เน้นความต้องการของทั้งสองฝ่ายเป็นหลัก)
 - เน้นกระบวนการแก้ไขปัญหา (Problem-Solving Process)

และสร้างความสัมพันธ์

- จุดยืน (Position) – เหตุผล (Interest) – ความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs)

การเตรียมตัวเพื่อเจรจาต่อรอง 6 ขั้นตอน

- (1) เตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ
- (2) ศึกษาเนื้อหาและวิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้ง
- (3) วิเคราะห์จุดยืน เหตุผล และความต้องการพื้นฐาน
- (4) ตั้งเป้าหมาย ลำดับความสำคัญ และคิดถึงทางเลือกอื่นๆ ในกรณีที่เขาข้อตกลงไม่ได้

- (5) กำหนดท่าทีการเจรจา ว่าเป็นการเจรจาแบบแข่งขันหรือร่วมมือ

- (6) เตรียมข้อมูล

กรอบและแนวทางในการเจรจาต่อรอง โดยใช้แบบ SAFE

Model (Hammer 2001) เพื่อแก้ปัญหา ให้ความเข้าใจใน 4 ประเด็น ร่วมกัน ดังนี้

- Substantive Demands – เนื้อหาสาระ
- Attunement – ความสัมพันธ์
- Face – ตัวตน
- Emotion – อารมณ์ความรู้สึก

10 แนวทางเจรจาต่อรอง ภายใต้กรอบ SAFE Mode

- (1) ดูว่าอีกฝ่ายหนึ่งอยู่ในมิติไหน
- (2) ปรับมิติให้ตรง สร้างและรักษาช่องทางสื่อสาร
- (3) ลดความตึงเครียดทางอารมณ์

- (4) สร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ

- (5) ยอมรับและตอบสนองความเป็นตัวตนของอีกฝ่าย ทำให้รู้สึกดี

- (6) เผื่อระวังความสัมพันธ์ ตัวตน และอารมณ์

- (7) แสวงจุดร่วม สงวนจุดต่าง

- (8) ระบุประเด็นปัญหาที่ต้องการเจรจาร่วมกัน และนิยามปัญหาให้ตรงกัน

- (9) ค้นหาและทำความเข้าใจเหตุผลและความต้องการพื้นฐานของทั้งสองฝ่าย

- (10) ร่วมกันหาทางออกที่ตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่าย

แบบฝึกหัด: การเจรจาต่อรอง

สถานการณ์จำลอง

ภรรยาของก้านนลินซึ่งรักกันมาตั้งแต่สมัยเรียน ได้เสียชีวิตระหว่างคลอดที่โรงพยาบาลศศิภา จังหวัดพระนาง นอกจากเขาสูญเสียภรรยาโดยไม่คาดคิดแล้ว ยังต้องเสียลูกสาวที่อยู่ในครรภ์อีกด้วย ก้านนลินโกรธแค้นเสียใจมาก และรู้สึกที่ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากโรงพยาบาล ก้านนลินวางแผนที่จะเรียกร้องค่าเสียหายเป็นจำนวนเงินสองล้านบาท พร้อมทั้งจะนำเรื่องไปแจ้งกับสื่อมวลชน

ฟ้าเป็นหัวหน้าทีมเจรจาต่อรองของโรงพยาบาลที่ผู้อำนวยการส่งมาเจรจากับก้านนลิน โดยทางผู้อำนวยการให้แนวทางมาว่าจะต้องรักษาชื่อเสียงที่สั่งสมมานานของโรงพยาบาลและถ้าจำเป็นก็ให้จ่ายเงินชดเชยได้ไม่เกินสองแสนบาท

ทั้งฟ้าและก้านนลินต่างก็เป็นคนจังหวัดเดียวกัน คือ จังหวัดไทรบุรี

คำชี้แจง

1. ขอให้คุณลองจินตนาการว่าคุณกำลังอยู่ในสถานการณ์และ

บทบาทที่ได้รับมอบหมาย คุณจะรู้สึกและทำอะไรเมื่อต้องเจรจาต่อรองกับอีกฝ่ายหนึ่ง ทุกรายละเอียดอาจเป็นประโยชน์ต่อการเจรจาต่อรอง

บทบาทสมมติของคู่กรณี ให้แต่ละคนลงสวมบทบาทแตกต่างกัน ดังนี้

เป็นคุณฟ้า (ผู้ให้บริการ)

ฟ้ามีครอบครัวและลูกสองคน เกิดที่จังหวัดไทรบุรี แต่ทำงานเป็นหนึ่งในคณะผู้บริหารของโรงพยาบาลศศิภา ซึ่งเป็นโรงพยาบาลศูนย์ในจังหวัดพระนาง โรงพยาบาลของฟ้ามีชื่อเสียงทางด้านการแพทย์และการบริการมาเป็นเวลาช้านาน เป็นที่กล่าวขานของคนในจังหวัด

ฟ้าได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลให้เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลในการเจรจาต่อรองกับกำนันสิน ซึ่งเป็นที่นับถือของชาวบ้านในจังหวัดพระนางเป็นอย่างมาก แม้ฟ้าจะเป็นคนไทรบุรีก็ตาม

ทางผู้อำนวยการได้สรุปเหตุการณ์ให้ฟ้าฟังว่า เมื่อวานนี้ ภรรยาของกำนันได้มาคลอดที่โรงพยาบาลแล้วเสียชีวิตทั้งแม่และเด็กในท้อง หลังจากกำนันได้รับแจ้งข่าวจากแพทย์ ก็เดินออกจากโรงพยาบาลไปโดยไม่พูดอะไรแม้แต่คำเดียว ณ เวลานี้ แม้ฟ้ายังไม่ทราบผลการสอบสวนที่แน่ชัด แต่ก็มีเค้าวาจะเป็นความผิดพลาดของแพทย์ที่ทำการคลอด ทางโรงพยาบาลต้องการที่จะเจรจาก่อนที่เรื่องบานปลาย เพราะได้รับข้อมูลมาว่ากำนันเตรียมที่จะนำเรื่องไปแจ้งแก่สื่อมวลชนแล้ว อีกทั้งยังเตรียมเรียกร้องค่าเสียหายด้วย แต่ไม่ทราบจำนวนเงินที่แน่นอน

ฟ้าพอจะทราบมาอยู่แล้วว่ากำนันสินเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อครอบครัวสูง เป็นพ่อบ้านที่ดี และรักภรรยาซึ่งคบกันมาตั้งแต่สมัยเรียนมาก นอกจากนี้ยังทราบมาว่า ก่อนหน้านั้น กำนันตื่นเต้นและดีใจมากที่จะได้ลูกสาวถึงขั้นไปเที่ยวป่าวประกาศให้ชาวบ้านทราบ

ผู้อำนวยการได้มอบอำนาจเต็มในการตัดสินใจให้ฟ้า โดยให้แนวทางมาว่า ต้องรักษาชื่อเสียงที่สั่งสมมานานเป็นเวลากว่าสิบปีของโรงพยาบาล และถ้าจำเป็นที่จะต้องจ่ายเงินชดเชย ก็ขอให้จ่ายน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยไม่ต้องไม่เกินสองแสนบาท เนื่องจากในขณะนี้ ทางโรงพยาบาลต้องประหยัดงบประมาณเพราะมีโครงการที่จะซื้ออุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

เย็นวันนั้น ฟ้าจึงเป็นฝ่ายติดต่อกำนันสินเพื่อขอพูดคุยถึงเรื่องที่เกิดขึ้น และกำนันตกลงที่จะพบกับฟ้า ณ สาธารณสุขจังหวัด

เป็นกำนันสิน (ผู้รับบริการ)

คุณคือกำนันสิน ทำงานอยู่ในจังหวัดพระนาง แต่พื้นเพเป็นคนจังหวัดไทรบุรี วันหนึ่ง ภรรยาของกำนันสินที่รักกันมาตั้งแต่สมัยเรียนหนังสือก็บอกว่าเธอตั้งท้อง กำนันสินและภรรยาต่างตื่นเต้นดีใจและตัดสินใจที่จะฝากท้องกับโรงพยาบาลศศิภา เนื่องจากความมีชื่อเสียงทางด้านการแพทย์และการบริการซึ่งเป็นที่กล่าวขานกันทั่วทั้งจังหวัด

ตลอดเวลาของการฝากท้อง ทั้งกำนันสินและภรรยาก็มาตามนัดทุกครั้งไม่เคยขาดด้วยความที่ต้องการจะอยู่ในความดูแลของแพทย์อย่างใกล้ชิด และด้วยความตื่นเต้นที่กำลังจะได้ลูกสาวสมดังใจหวัง กำนันสินและภรรยาต่างก็ไปเล่าให้ชาวบ้านในหมู่บ้านฟังด้วยความดีใจว่ากำลังจะได้ลูกสาวในอีกไม่นานแล้ว และจะตั้งชื่อลูกสาวของตนว่าแก้วตา

เมื่อถึงเวลาคลอด กำนันสินกับญาติ ๆ ก็นั่งเฝ้ารอฟังข่าวดีอยู่หน้าห้องคลอดอย่างใจจดใจจ่อ จนกระทั่งแพทย์ออกมาจากห้องคลอด แล้วเดินเข้ามาหากำนันสิน พร้อมกับกล่าวว่า “ภรรยากำนันและลูกเสียแล้ว”

กำนันสินตกใจและเสียใจเป็นอย่างมากกับการที่ต้องสูญเสียภรรยาผู้ที่เป็นทั้งเพื่อนและคนรัก รวมทั้งลูกสาวในเวลาเดียวกันอย่างไม่คาดคิด กำนันสินไม่ได้พูดอะไรแม้แต่คำเดียว แล้วเดินออกจากโรงพยาบาลไป

ก้านนสินเชื่อมั่นว่าการสูญเสียครั้งนี้ต้องเกิดจากความผิดพลาดของโรงพยาบาลอย่างแน่นอน เพราะภรรยาของก้านนสินเป็นคนที่ไม่เคยมีปัญหาเรื่องสุขภาพ อีกทั้งยังปฏิบัติตามคำสั่งของแพทย์อย่างเคร่งครัด ในช่วงที่ฝากท้อง ก้านนสินตั้งคำถามกับตัวเองตลอดเวลาว่าเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นได้อย่างไรกับโรงพยาบาลระดับนี้

เช้าวันรุ่งขึ้น ในขณะที่ก้านนสินยังไม่ได้รับการติดต่อใดๆ จากทางโรงพยาบาล ก้านนสินและญาติได้ปรึกษากัน และตัดสินใจที่จะฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากโรงพยาบาลเป็นจำนวนเงิน 2 ล้านบาท พร้อมกับวางแผนที่จะนำเรื่องที่เกิดขึ้นไปแจ้งกับสื่อมวลชน

ก้านนสินรู้สึกอึดอัดใจ โกรธและเจ็บแค้นแพทย์และพยาบาลที่ทำให้เกิดความสูญเสียที่เปลี่ยนแปลงชีวิตของก้านนสิน และรู้สึกไม่พอใจที่ไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควรกับเหตุการณ์ที่ร้ายแรงขนาดนี้ คำพูดที่ดูจะไม่ใส่ใจใจดีของแพทย์คนนั้นยังคงก้องอยู่ในหูก้านนสินตลอดเวลา และต้องการจะให้โรงพยาบาลรับรู้ความรู้สึกตรงนี้ของก้านนสิน

นอกจากนี้ ก้านนสินยังรู้สึกกังวลใจว่า จากนี้ไปก้านนสินจะต้องดูแลและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของลูกชายและแม่ยายแต่เพียงลำพัง เรื่องที่ทำให้ก้านนสินเป็นห่วงมากที่สุดคือค่าเล่าเรียนของลูกและค่าดูแลรักษาแม่ยายที่กำลังเจ็บป่วย โดยต้องเข้าออกโรงพยาบาลเป็นประจำ

เย็นวันนั้น ทางโรงพยาบาลโทรมาแจ้งว่าอยากจะพูดคุยกับก้านนสินถึงเรื่องที่เกิดขึ้น ก้านนสินตกลงที่จะพบตัวแทนจากโรงพยาบาล ณ สาธารณสุขจังหวัด

2. ให้ท่านเตรียมตัวเจรจาต่อรองโดยใช้ขั้นตอนเตรียมการก่อนการเจรจาต่อรอง 5 ขั้นตอนเป็นแนวทาง

- วิเคราะห์ความขัดแย้ง รวมทั้งระบุประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น
- วิเคราะห์จุดยืน เหตุผล และความต้องการพื้นฐานของทั้งสองฝ่าย

- ตั้งเป้าหมาย กำหนดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย และทางเลือกอื่นๆ ในกรณีที่ไม้อาจบรรลุข้อตกลง
- กำหนดยุทธศาสตร์และท่าทีในการเจรจา (แข่งขัน/ร่วมมือ) โดยคำนึงบนพื้นฐานของระดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจะได้มา และระดับความสำคัญของความสัมพันธ์ของเรากับอีกฝ่าย
- เตรียมข้อมูลและเหตุผลเพื่อสนับสนุนข้อเรียกร้องหรือความต้องการของเรา

3. ท่านอาจจะใช้ 10 แนวทางเจรจาต่อรองเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการเจรจา

ก้านนสิน

จุดยืน	เหตุผล	ความต้องการพื้นฐาน
ได้รับค่าเสียหายสองล้านบาท	1. โกรธแค้น 2. เขาไว้เป็นค่าเล่าเรียนลูก 3. เขาไว้เป็นค่าดูแลรักษาแม่ยายที่เข้าออกโรงพยาบาลเป็นประจำ	1. ต้องการได้รับการดูแลเอาใจใส่ 2. ต้องการความมั่นคงในชีวิต

ฟ้า

จุดยืน	เหตุผล	ความต้องการพื้นฐาน
ชุดใช้ไม่เกิน สองแสนบาท	ต้องใช้งบประมาณจำนวน จำนวนมากในการปรับปรุง โรงพยาบาล	1. รักษาชื่อเสียงของ โรงพยาบาล ต้องการมี ภาพพจน์ที่ดีในสายตา ประชาชน 2. กลัวว่าโรงพยาบาล จะประสบภาวะขาดทุน ถ้ามีข่าวไม่ดีออกสู่ สาธารณะ

แบบการวิเคราะห์ความขัดแย้ง

1. ภาพรวมเหตุการณ์ความขัดแย้ง (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร):
2. สถานภาพของความขัดแย้ง (แก้ไขปัญหา – ไม่ลงรอย – แข่ง
ขัน/แบ่งขั้ว – ต่อสู้/แบ่งแยก – ทำลายล้าง):
3. สภาพบริบท/ปัจจัยแวดล้อมก่อนเกิดความขัดแย้ง:
4. ลำดับเหตุการณ์ (Timeline):
5. คู่ขัดแย้ง :
ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับคู่ขัดแย้ง (บุคลิกลักษณะ):
ท่าที (หลบหลีก – ยอมตาม – ประนีประนอม – แข่งขัน – ร่วมมือ)
และวิธีการที่ใช้กันต่อกัน:
ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง:
 - ก่อนเกิดความขัดแย้ง:
 - หลังเกิดความขัดแย้ง:
 - มุมมองต่อตนเอง:
 - มุมมองต่อคู่ขัดแย้ง:

- ระดับของการพึ่งพาอาศัยกัน:
 - ระดับความเท่าเทียมกัน:
ผู้เกี่ยวข้องอื่น:
6. เรื่องเล่าจากแต่ละฝ่าย (Narratives):
 7. ประเด็นปัญหา:
จุดยืนของแต่ละฝ่าย:
เหตุผลและความต้องการพื้นฐานของแต่ละฝ่าย:
 8. สภาพบริบท/ปัจจัยแวดล้อมในเหตุการณ์ความขัดแย้ง:

คำถามสำหรับการสังเกตการณ์

1. ในการเจรจาต่อรองครั้งนี้ มีคุณลักษณะหรือมีการใช้วิธีการใด
บ้าง

การเจรจาต่อรองเชิงจัดสรร	การเจรจาต่อรองเชิงประสาน
☐ เจรจากันเรื่องจำนวนเงิน เพียงอย่างเดียว ☐ ต่อรองกันบนจุดยืน ☐ พยายามสนองความต้องการตนเอง ฝ่ายเดียว ☐ ไม่เชื่อใจกัน ☐ ปกปิดข้อมูล ☐ ข่มขู่ ☐ แข่งขัน เอาชนะกัน	☐ ถามเหตุผลของจุดยืน ☐ พยายามทำความเข้าใจความ ต้องการทั้งสองฝ่าย ☐ พยายามหาทางตอบสนองความ ต้องการของทั้ง 2 ฝ่าย ☐ พยายามหาความเหมือนและจุดร่วม ไว้วางใจกัน ☐ เปิดเผยข้อมูลต่อกัน ☐ พยายามสร้างความสัมพันธ์อันดี ต่อกัน

2. ในช่วงต้น ทั้งสองฝ่ายมีท่าทีต่อกัน และตอบโต้กันอย่างไร แตกต่างกับช่วงกลางและช่วงท้ายหรือไม่อย่างไร
3. ทั้งสองฝ่ายเจรจาในมิติใดมากที่สุด ใน SAFE Model (เนื้อหาสาระ/ความสัมพันธ์/ตัวตน/อารมณ์ความรู้สึก) และทั้งสองฝ่ายอยู่ในมิติเดียวกันหรือไม่
4. มีจุดหักเหหรือจุดเปลี่ยนสำคัญเกิดขึ้นในการเจรจาหรือไม่ อย่างไร
5. คู่เจรจาได้ข้อตกลงหรือไม่ มีอะไรบ้าง เช่น ผลการเจรจา ปัจจัยที่ทำให้บรรลุและไม่บรรลุข้อตกลง

การไกล่เกลี่ย

การแทรกแซงโดยบุคคลที่สามมีอยู่ 5 ลักษณะ คือ เป็นกระบอกเสียง เสริมฐานกำลัง ตัดสินโดยอนุญาโตตุลาการ การวินิจฉัยความ การใช้บุคคลที่สามผ่านระบบศาลตัดสินตามกฎหมาย

การใช้คนกลางไกล่เกลี่ยมีอยู่ 2 รูปแบบ คือการไกล่เกลี่ยที่มีการใช้อำนาจ และการไกล่เกลี่ยบนพื้นฐานความจริงใจโดยไม่ได้ใช้อำนาจ แต่เอื้ออำนวยให้เกิดการจัดการความขัดแย้ง

การไกล่เกลี่ย คือการเป็นคนกลางระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่ไม่สามารถสื่อสารกันได้อย่างสร้างสรรค์ด้วยตัวเอง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการคืนดี หรือบรรลุข้อตกลงร่วมกัน การคืนดีไม่ได้หมายความว่าต้องกลับไปเป็นเหมือนก่อนที่จะมีความขัดแย้ง แต่เป็นการตกลงกันได้ระหว่างสองฝ่ายโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสะพานเชื่อม

แม้การไกล่เกลี่ยอาจไม่ใช่วัฒนธรรมไทยนัก ดังเห็นได้จากภาษิตในทำนองที่ว่าไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เช่น นั่งบนภูเขาสือกัดกัน นั่งเสียตำลึงทอง หมูจะหามอย่าเอาคนเข้าไปสอด เนื้อไม่ได้กินหนัง

ไม่ได้ร่อนน่องอย่าเอากระดูกมาแขวนคอ สัตว์โลกย่อมเป็นไปตามกรรม แต่ในแง่หนึ่ง การไกล่เกลี่ยก็ถือเป็นหน้าที่ของเพื่อนมนุษย์ที่จะช่วยกันและกันเพื่อก้าวพ้นความทุกข์ และใช้ความขัดแย้งเป็นบุญให้เราได้เติบโตทางจิตวิญญาณ แทนที่จะถูกลดลงไปสู่ความโกรธ ความเกลียด ความหลง จนไม่สามารถรักษาความเป็นปกติในชีวิตไว้ได้ การไกล่เกลี่ยจึงเป็นการทำเพื่อผู้อื่นด้วยความเมตตากรุณาอย่างแท้จริง

การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเชิงพุทธ

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ท่าทีของพุทธศาสนาก็ไม่ควรนิ่งดูเฉยหรือวางเฉยปล่อยให้เขาได้รับกรรมกันไปเอง หากควรเข้าไปจัดการแก้ไขให้กลับคืนดี การช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้คืนดีกัน เป็นการกระทำที่พระพุทธองค์ทรงสรรเสริญ ดังมีพุทธพจน์ว่า

“เมื่อคนเหล่านี้ขัดแย้งกันอยู่ ผู้ใดพยายามประสานให้พวกเขาคืนดีกัน ผู้นั้นถือว่าเป็นคนมีความรับผิดชอบ เป็นผู้จัดธุระที่ยอดเยี่ยม” (ขุ.ชา. 27/549)

“ท่านทั้งหลายจงเห็นความวิวาทโดยความเป็นภัย และความไม่วิวาทโดยความปลอดภัย จงมีความพร้อมเพรียงกัน มีความประนีประนอม นี่เป็นคำสอนของพระพุทธเจ้า” (ขุ.อป. 32/1)

การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเป็นเรื่องที่พระพุทธเจ้าให้ความสำคัญมาก เห็นได้จากวินัยของพระสงฆ์ ซึ่งมีข้อกำหนดหรือสิกขาบทมากมายเกี่ยวกับการระงับความขัดแย้ง (อธิกรณ์) ในหมู่สงฆ์ ที่เรียกว่า “อธิกรณ์สมถะ” รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยไว้ด้วย

นอกจากนั้นพระจริยาของพระพุทธเจ้ายังเป็นแบบอย่างอันดีในเรื่องท่าทีของชาวพุทธต่อความขัดแย้ง เมื่อยังทรงพระชนม์ชีพอยู่ พระองค์

ได้ทรงมีบทบาทเป็นผู้ไกลเกลี่ยความขัดแย้งหลายครั้ง อาทิ ความขัดแย้งถึงขั้นจะทำสงครามกันระหว่างแคว้นกิลียะและแคว้นศากยะในกรณีพิพาทเกี่ยวกับแม่น้ำโรหิตี ความขัดแย้งระหว่างพระเจ้าวิฑูทกะกับแคว้นศากยะในกรณีคูหมินชาติตระกูล

ตรงกันข้ามกับชาวพุทธเป็นอันมากที่เห็นว่าควรปล่อยวางเมื่อผู้อื่นมีความขัดแย้งหรือกระทบกระทั่งกัน พระพุทธองค์ทรงเห็นว่าเป็นหน้าที่ของชาวพุทธในการเข้าไปแทรกแซงเมื่อมีความขัดแย้งกันในชุมชน ดังคราวหนึ่งได้ทรงดำหนิพระอานนท์และหมู่คณะที่วางเฉยเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างพระสารีบุตรกับพระอุทายี ครั้นนั้นพระอุทายีได้คัดค้านคำสอนของพระสารีบุตรถึงขั้นจ้วงจาบจนพระสารีบุตรนั่งเสียบ พระพุทธองค์ได้ตรัสกับพระอานนท์ว่า “ดูกรอานนท์ ไฉนพวกเธอจึงวางเฉยต่อภิกษุผู้เถระซึ่งถูกเบียดเบียนอยู่ เพราะการปล่อยให้พระเถระถูกจ้วงจาบ ไม่ถือว่าเป็นความกรณฺา” (อง.ปญจก. 22/116)

หลักการไกลเกลี่ยเชิงพุทธ

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งด้วยตนเองได้นั้น ผู้ไกลเกลี่ยมีความสำคัญมากในการระงับความขัดแย้ง หรือเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นการคืนดีกัน

การไกลเกลี่ยแบบพุทธมีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้ความสำคัญกับ “คน” หรือมิติทางด้านอารมณ์

แม้ว่าประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องจะเป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้ง แต่เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว อุปสรรคที่ทำให้ความขัดแย้งแก้ไขได้ยาก ก็คืออารมณ์ของคู่ขัดแย้ง ซึ่งบ่อยครั้งกลับมีความสำคัญยิ่งกว่าประเด็นปัญหา และมักทำให้คู่ขัดแย้งยากที่จะทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหาได้ตรงตามความจริงหรือคำนึงถึงความถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งสองฝ่ายถูกอารมณ์เข้ามาบดบัง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ไกลเกลี่ย

จะต้องเริ่มต้นด้วยการให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึกของคู่กรณี ต่อเมื่ออารมณ์ความรู้สึกของคู่ขัดแย้งเริ่มคลี่คลายแล้ว การเจรจาเพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องจึงจะเกิดขึ้นได้

2. ช่วยจัดออกุศลมูลในใจคู่ขัดแย้ง

ความขัดแย้งแม้จะลงเอยด้วยการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบรรลุข้อเรียกร้อง แต่หากว่าอคติหรืออกุศลมูลยังดำรงอยู่โดยเฉพาะในจิตใจของอีกฝ่ายที่ต้องยอมตามข้อเรียกร้องจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ความขัดแย้งนั้นก็ยากที่จะยุติไปได้อย่างแท้จริง หากพร้อมจะปะทุขึ้นมาได้อีกเรื่อยๆ ดังกรณีการสร้างเขื่อนหลายแห่งในประเทศไทย แม้เขื่อนจะสร้างได้เสร็จ แต่ผ่านมาหลายปีแล้ว ก็ยังมีความขัดแย้งในรูปลักษณะอื่นๆ สืบเนื่องตามมากระทั่งทุกวันนี้ ทั้งนี้เป็นเพราะความระแวงและความไม่พอใจยังไม่หมดไปจากใจของคู่กรณี

ในการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้ไกลเกลี่ยมีหน้าที่สำคัญประการแรกคือช่วยจัดออกุศลมูลในใจคู่ขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่า โลกะ โทสะ โมหะ ทั้งนี้โดยให้กุศลมูล คืออโลภะ อโทสะ และอโมหะ เข้ามาแทนที่ มีหลักกรรมหลายข้อที่สามารถจัดออกุศลมูล หรือเปลี่ยนให้เป็นอกุศลมูลได้ อาทิพุทธพจน์ต่อไปนี้

“พึงเอาชนะความโกรธด้วยการไม่โกรธตอบ

พึงเอาชนะความชั่วด้วยความดี

พึงเอาชนะความตระหนี่ด้วยการให้

พึงเอาชนะความเท็จด้วยสัจจะ” (ขุ.ธ. 25/27)

2.1 ลดโทสะ

ผู้ไกลเกลี่ยควรช่วยให้คู่ขัดแย้งลดความโกรธหรือความเกลียดลงด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

- ชี้ให้คู่ขัดแย้งตระหนักถึงโทษของความโกรธว่า ทำให้ความขัดแย้งแก้ไขได้ยาก อีกทั้งยังไม่เป็นประโยชน์แก่ตนหากปล่อยให้ความโกรธครอบงำจิตใจ
- ช่วยให้ผู้ขัดแย้งเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น ช่วยให้นายจ้างเข้าใจความยากลำบากของลูกจ้าง ขณะเดียวกันก็ช่วยให้ลูกจ้างเข้าใจว่าเหตุใดนายจ้างจึงระแวงลูกจ้างว่าจะเรียกร้องไม่จบสิ้น
- ช่วยให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีเมตตาต่อกัน เนื่องจากเห็นความทุกข์ยากลำบากและความตั้งใจดีของอีกฝ่าย
- ชี้ให้ผู้ขัดแย้งเห็นว่าการกระทำของตนมีส่วนทำให้อีกฝ่ายแค้นกร้าวหรือใช้ท่าทีก้าวร้าวกับตน
- ชี้ให้ผู้ขัดแย้งเห็นว่าอีกฝ่ายไม่ได้เลวร้าย น่ากลัว หรือมีเจตนาร้ายอย่างที่คิด

2.2 ลดโมหะ

ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าใจสถานการณ์ถูกต้องตามความเป็นจริงด้วยวิธีต่อไปนี้

- ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่คู่ขัดแย้ง
- ช่วยให้ผู้ขัดแย้งตระหนักว่า อีกฝ่ายมิได้มีมือที่สามหนุนหลังหรือทำเพราะผลประโยชน์ส่วนตัว
- ช่วยให้ผู้ขัดแย้งเข้าใจข้อจำกัดของอีกฝ่ายว่า เหตุใดจึงไม่ยอมตามข้อเรียกร้องของตน
- ช่วยให้ผู้ขัดแย้งตระหนักมุมมองของอีกฝ่าย ซึ่งอาจช่วยให้เห็นความจริงอีกด้านหนึ่งที่ถูกละเลยไป

2.3 ลดโลภะ

ผู้ไกล่เกลี่ยควรช่วยให้คู่ขัดแย้งลดความโลภหรือติดยึดในผลประโยชน์ ด้วยวิธีการดังนี้

- ชี้ให้ผู้ขัดแย้งเห็นว่าข้อเรียกร้องของตนเกินเลยไปอย่างไร
- ชี้ให้ผู้ขัดแย้งเห็นคุณค่าอย่างอื่นที่ไม่ใช่ผลประโยชน์ทางวัตถุ หรือชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ระยะยาวยิ่งกว่าคำนึงถึงผลประโยชน์สั้น เช่น ชี้ให้เห็นว่าการทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุข้อเรียกร้องในที่สุดอาจได้ไม่คุ้มเสีย เพราะถึงจะได้ตามข้อเรียกร้องแต่ก็ต้องแลกด้วยความร้าวฉานสูญเสียความไว้วางใจ เช่น มีศัตรูเพิ่มขึ้น หรืออยู่อย่างหวาดระแวงซึ่งกันและกันไปตลอด

3. กระตุ้นให้ผู้ขัดแย้งถูกคิด ได้สติและหันมาพิจารณาตนเอง

ในการลดอคติลดมูลในใจของคู่ขัดแย้ง บ่อยครั้งเป็นการยากที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำได้ด้วยการเทศนาสั่งสอน สิ่งที่สามารถทำได้และน่าทำเป็นอย่างยิ่งคือ การช่วยให้คู่ขัดแย้งเกิดถูกคิดและเห็นปัญหาด้วยตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้ไกล่เกลี่ยควรช่วยให้ทุกฝ่ายได้สติ ทั้งนี้โดยอาจพูดให้สะอึกหรือตั้งคำถามให้คิด ตัวอย่างได้แก่ ความขัดแย้งกรณีแม่น้ำโรหิตี เมื่อกษัตริย์แคว้นโกลิเยและแคว้นศากยะยกทัพมาเผชิญหน้าเพื่อจะรบพุ่งกัน พระพุทธรองค์ได้เสด็จไปห้ามไม่ให้ทั้งสองฝ่ายทำสงครามกัน พระองค์เริ่มต้นด้วยการถามกษัตริย์ของทั้งสองฝ่ายว่าจะรบพุ่งด้วยเรื่องอะไร ปรากฏว่ากษัตริย์ทั้งสองพระองค์ตอบไม่ได้ เมื่อไล่เลียงเสนาบดี ตามลำดับไปจนถึงชาวบ้าน ก็ได้คำตอบว่า ทะเลาะกันเพราะเรื่องน้ำ เมื่อได้คำตอบเช่นนั้น พระองค์จึงถามกษัตริย์ทั้งสองฝ่ายว่า น้ำและกษัตริย์ อะไรมีค่ามากกว่ากัน เมื่อกษัตริย์ตอบว่า กษัตริย์มีค่าหาประมาณมิได้ พระองค์จึงถามผู้คนทั้งสองฝ่ายว่า “การที่ท่านทั้งหลายจะทำให้กษัตริย์ซึ่งหาค่ามิได้ ต้องฉิบหายเพียงเพราะเรื่องน้ำซึ่งมีราคาน้อย ควรแล้วหรือ?” ทันทีที่พระองค์ตรัสจบทั้งสองฝ่ายก็นิ่งเงียบ และในที่สุดก็ถอนทัพกลับเมือง เลิกรบต่อกัน

ในกรณีพระเจ้าวิฑูทกะที่จะยกทัพไปทำลายแคว้นศากยะซึ่งเป็นเครือญาติ พระพุทธรองค์ก็ใช้วิธีการคล้ายกันนี้ โดยเสด็จประทับได้ร่วมเงาไม้

โปร่งตันหนึ่งกลางทาง เมื่อพระเจ้าวิฑูทกะเห็นจึงถามพระพุทธรองค์ว่า
ทำไมไม่ประทับได้ร่มไม้ที่ทิบ แดดจะได้ไม่ส่อง คำตอบของพระองค์คือ
“มหาบพิตร ร่มเงาของญาติย่อมร่มเย็นกว่า” คำตรัสของพระพุทธรองค์ทำให้
วิฑูทกะได้คิดและยกทัพกลับไป

4. ช่วยให้ผู้ขัดแย้งหาคำตอบด้วยตนเอง

ผู้ไกลเกลี่ยไม่ควรเป็นผู้หาทางออกให้แก่ผู้ขัดแย้ง แต่ควรช่วยให้
ผู้ขัดแย้งหาคำตอบและบรรลุข้อตกลงด้วยตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้ไกล
เกลี่ยมิใช่ผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการที่มีหน้าที่คิดค้นคำตอบให้ผู้
ขัดแย้งปฏิบัติตาม ทั้งนี้ก็เพราะผู้ไกลเกลี่ยไม่มีอำนาจที่จะบังคับผู้ขัดแย้ง
ได้ ความขัดแย้งจะเปลี่ยนเป็นการคืนดีได้ก็ต่อเมื่อผู้ขัดแย้งพอใจข้อตกลง
และผู้ขัดแย้งจะพอใจข้อตกลงได้ต่อเมื่อเกิดจากความยินยอมพร้อมใจ
ของตนเอง

จากตัวอย่างการไกลเกลี่ยของพระพุทธเจ้าสองกรณี จะเห็นว่าพระ
พุทธรองค์มิได้เป็นผู้ชี้ถูกชี้ผิด แต่ให้ทั้งสองฝ่ายพิจารณาด้วยตนเองว่าควรจะ
ทำอะไรต่อไป ตัวอย่างกรณีแม่น้ำโรหิตียังชี้อีกว่า การตั้งคำถามให้คิด
นั้นมีความสำคัญไม่น้อยในการกระตุ้นให้ผู้ขัดแย้งค้นพบคำตอบด้วยตัวเอง
กล่าวอีกนัยหนึ่ง ในการแก้ไขความขัดแย้ง บ่อยครั้งคำถามมีความสำคัญ
ยิ่งกว่าคำตอบ หน้าที่ประการหนึ่งของผู้ไกลเกลี่ยจึงได้แก่การตั้งคำถามแก่
ผู้ขัดแย้ง และควรเป็นคำถามเปิด (คำถามที่มีได้ลงท้ายว่า ใช่หรือไม่) เพื่อ
มิให้เป็นการจำกัดคำตอบ เช่น กรณีขัดแย้งเรื่องเขื่อน ขณะที่ผู้คนในสังคม
ได้เถียงกันแล้วว่า จะเอาเขื่อนหรือไม่ ผู้ไกลเกลี่ยควรตั้งคำถามว่า จะแก้ปัญ
หามอย่างไร แทนที่จะถามว่าจะเอาป่าหรือเอาไฟฟ้า ควรถามว่าจะได้ทั้ง
ป่าและไฟฟ้าได้อย่างไร

5. สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ขัดแย้ง

ความไว้วางใจอย่างแรกที่ต้องสร้างขึ้นก็คือ ความไว้วางใจในตัว
ผู้ไกลเกลี่ย หากผู้ขัดแย้งเห็นว่าผู้ไกลเกลี่ยไม่เป็นกลาง ลำเอียงเข้าข้างอีก
ฝ่ายหนึ่ง การไกลเกลี่ยย่อมล้มเหลวตั้งแต่แรก

เมื่อผู้ขัดแย้งไว้วางใจในตัวผู้ไกลเกลี่ยแล้ว สิ่งที่ต้องทำต่อไปคือ
การทำให้ผู้ขัดแย้งไว้วางใจซึ่งกันและกัน คือไว้วางใจว่าทั้งสองฝ่ายจะ
สามารถหาทางออกร่วมกันได้ด้วยการเจรจา ไม่มีการซื้อเวลาโดยใช้การ
เจรจาหรือการไกลเกลี่ยเป็นข้ออ้าง ผู้ไกลเกลี่ยพึงตระหนักว่า เมื่อเกิดความ
ขัดแย้งถึงขั้นทะเลาะวิวาทกัน ไม่มีอะไรที่สำคัญและหายากเท่ากับความ
ไว้วางใจกัน

6. พุดด้วยสัจจะ เมตตา ขันติ และสติ

คุณธรรมของผู้ไกลเกลี่ยเป็นสิ่งสำคัญมากในการสร้างความ
ไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นในการแก้ไขความ
ขัดแย้งแบบสันติวิธี

พุทธพจน์ข้างล่างนี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ไกลเกลี่ย

“ตถาคตย่อมกล่าววาจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วย
ประโยชน์ แต่ว่าจான்ไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น
ในข้อนั้นตถาคตย่อมรู้กาล (เลือกเวลา) ที่จะกล่าววาจา
นั้น.... ข้อนั้นเป็นเพราะเหตุไร เพราะตถาคตมีความเอ็นดู
ในสัตว์ทั้งหลาย.....

เราจักกล่าวโดยกาลอันควร จักไม่กล่าวโดยกาลอันไม่
ควร

เราจักกล่าวคำจริง จักไม่กล่าวคำไม่จริง

เราจักกล่าวคำอ่อนหวาน จักไม่กล่าวคำหยาบ

เราจักกล่าวคำที่เป็นประโยชน์ จักไม่กล่าวคำที่ไม่
เป็นประโยชน์
เราจักกล่าวด้วยเมตตาจิต จักไม่กล่าวด้วยโทสะ”
(ม.ม. 13/94)

พุทธพจน์ข้างต้นเน้นสัจจะ เมตตา และปัญญาของผู้ไกลเกลี่ย
แต่จะทำเช่นนั้นได้ต้องมีขันติและสติมาประกอบด้วย หากปราศจากขันติ
ผู้ไกลเกลี่ยย่อมเกิดโทสะได้ง่ายเมื่อเจอกับความโกรธ ความดื้อดึง หรือความ
หวาดระแวงของคู่ขัดแย้ง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีสติ เพื่อรักษาความเป็น
กลาง ไม่ให้อคติเกิดขึ้นในใจตน อันจะส่งผลบั่นทอนความไว้วางใจของ
คู่ขัดแย้งได้โดยไม่รู้ตัว

7. คุณสมบัติของผู้ไกลเกลี่ย

คุณสมบัติของผู้ไกลเกลี่ย กล่าวโดยสรุป มีดังนี้ (จอห์น 2538)

- เป็นผู้ที่มีสติ มีความประพฤติเรียบร้อย
- มีคุณธรรมที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ
- พูดได้ชัดแจ้ง มีความสามารถในการสื่อสารอย่างถูกต้อง
แม่นยำจากคู่ขัดแย้งฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง
- มีทักษะในการถาม และควบคุมเหตุการณ์โดยไม่ใช้การบีบ
บังคับ
- มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องราวขององค์กรหรือตัวบุคคล
คู่ขัดแย้ง
- มีความอ่อนน้อมถ่อมตัว
- สัมพันธ์กับคู่ขัดแย้งที่มีฐานะตำแหน่งต่างกันอย่างเท่าเทียม
มีความเคารพ และเมตตา

สู่การไกลเกลี่ยที่ครบองค์ประกอบ

หลักการไกลเกลี่ยที่กล่าวมาข้างต้นเน้นเรื่องตัวบุคคลและอารมณ์
ของคู่ขัดแย้ง ซึ่งเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งในสามของความขัดแย้ง จนดู
เหมือนว่าพุทธศาสนาให้ความสำคัญเฉพาะแต่เรื่องจิตใจหรืออารมณ์ความ
รู้สึกเท่านั้น ที่จริงองค์ประกอบอีกสองส่วนคือ ประเด็นปัญหาและกระบวนการ
ในการจัดการกับความขัดแย้ง ก็เป็นเรื่องที่พุทธศาสนาให้ความสำคัญ
เช่นกัน และถือว่าเป็นสิ่งที่ละเลยไม่ได้ในการแก้ไขความขัดแย้ง การไกล
เกลี่ยความขัดแย้งจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อคำนึงถึงองค์ประกอบครบ
ทั้งสามประการ การจัดการแต่อารมณ์ความรู้สึกของคู่ขัดแย้งอย่างเดียว
ย่อมไม่เพียงพอ ถึงแม้คู่กรณีจะเริ่มมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน แต่ถ้าหากขาด
กระบวนการในการเจรจาที่ดี ก็อาจเกิดปัญหาได้หรือไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร
เช่นลงเอยด้วยการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยอม (lose/win) หรือประนีประนอม
คือได้คนละครึ่ง ซึ่งก็ยังไม่ดีเท่ากับที่คู่ขัดแย้ง เป็นฝ่าย “ได้” ทั้งสองฝ่าย (win/
win)

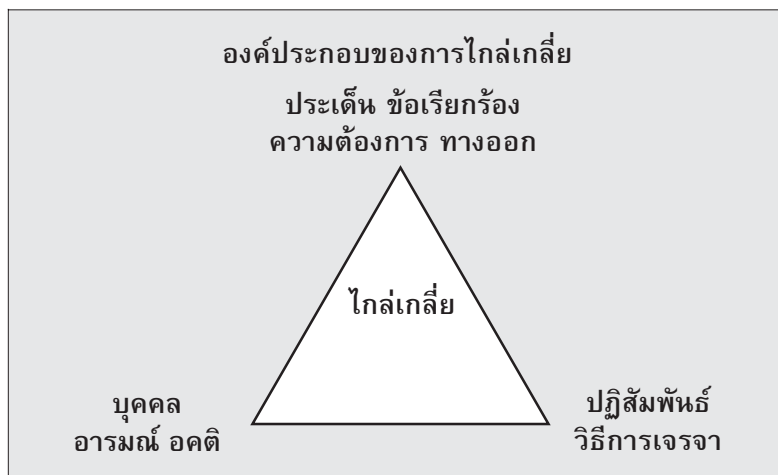
พุทธศาสนาให้ความสำคัญกับกระบวนการแก้ไขความขัดแย้ง
อย่างไร เห็นได้จากในวินัยของพระสงฆ์ (ซึ่งมิได้มีแค่สิกขาบท 227 ข้อ
อย่างที่เข้าใจกัน) มีข้อกำหนดอย่างละเอียดเกี่ยวกับการระงับความขัดแย้ง
ในหมู่สงฆ์ (อธิกรณ์สมณะ) โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การตัดสินโดยเสียง
ข้างมาก (เยภยยสิกา) การคืนดีทั้งสองฝ่ายโดยให้เลิกแล้วต่อกัน (ติณวัต
ถารกวินัย) อย่างไรก็ตามวิธีการระงับความขัดแย้งดังกล่าวใช้เฉพาะกับ
พระสงฆ์ มิได้ใช้ทั่วไป อีกทั้งในทางปฏิบัติก็เอามาใช้ภายในหมู่พระสงฆ์
น้อยมากจนแทบจะเลือนหายไป ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาให้สอดคล้อง
กับสังคมสมัยใหม่เลย

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันได้มีการพัฒนากระบวนการไกลเกลี่ยมาก
พอสมควร ทำให้มีทางเลือกที่หลากหลายมาก อันอาจนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ทุก
ฝ่ายพึงพอใจ ขณะเดียวกันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาซึ่งเป็นอีก

องค์ประกอบหนึ่งของความขัดแย้ง ปัจจุบันได้มีการพัฒนาแนวคิดและวิธีการในการจัดการกับองค์ประกอบข้อนี้มากขึ้น (เช่น การแยกแยะระหว่าง “จุดยืน” หรือ position กับ “ความต้องการ” หรือ interest) (โรเจอร์ และ วิลเลียม 2532) แนวคิดและวิธีการเหล่านี้มีประโยชน์มาก และสอดคล้องกับหลักการระงับความขัดแย้งแบบพุทธ ดังนั้นจึงน่าที่จะนำมาประยุกต์ให้เข้ากับกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธได้โดยไม่ยาก ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการกับความขัดแย้งแบบพุทธครอบคลุมทั้งสามองค์ประกอบ

การไกล่เกลี่ยที่ดีจะต้องคุม 3 เรื่อง คือ

1. **ประเด็น** ไม่ให้หลุดออกจากเรื่องที่ไกล่เกลี่ยจนอาจขยายไปเป็นความขัดแย้งเรื่องใหม่ได้
2. **ตัวบุคคล** มีความไม่พอใจอะไร โกรธเรื่องอะไร มีอคติอย่างไร เราต้องช่วยให้คู่กรณีลดโลภะ โทสะ โมหะ
3. **ปฏิสัมพันธ์** รู้พฤติกรรมในอดีตว่าอะไรทำให้เกิดความขัดแย้ง เสนอและแสวงหาปฏิสัมพันธ์อย่างใหม่มาแทนที่ปฏิสัมพันธ์เดิม



ควรกล่าวในที่นี้ว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธตามที่กล่าวมาข้างต้น แม้จะยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ก็สามารถเข้ามาเสริมกับวิธีการไกล่เกลี่ยแบบตะวันตกได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะการระงับความขัดแย้งแบบตะวันตกนั้น มักจะให้ความสำคัญกับเรื่องประเด็นปัญหาและกระบวนการมาก ขณะที่เรื่องคนและอารมณ์ความรู้สึกดูเหมือนจะไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนัก ตรงนี้เองที่กระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธจะเข้ามาเสริมได้ เพราะให้ความสำคัญกับเรื่องความดีดีและอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นอุปสรรคต่อการระงับความขัดแย้ง กล่าวได้ว่ามิติด้านอารมณ์นั้นเป็นทั้งจุดเริ่มต้นของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่พึงปรารถนา และเป็นจุดสุดท้ายที่ชี้วัดว่า การไกล่เกลี่ยนั้นประสบผลหรือไม่ การไกล่เกลี่ยใดๆ แม้จะมีข้อสรุป แต่ถ้าไม่สามารถขจัดอคติและความระแวงต่อกันได้แล้ว ย่อมไม่อาจเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จได้เลย

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย 10 ขั้นตอน

1. สร้างความสัมพันธ์กับคู่กรณี ถ้ายังไม่มีต้องไปสร้างความสัมพันธ์ ส่วนใหญ่เรามักเลือกคนที่รู้จักกันดีอยู่แล้ว ความสัมพันธ์เป็นเบื้องต้นที่สำคัญ เพราะเป็นเรื่องของความไว้วางใจ
2. รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ความขัดแย้ง ดูว่าเป็นความขัดแย้งเพราะผลประโยชน์ หรือบุคลิกภาพ และรู้จุดยืนและความต้องการของคู่กรณี รวมทั้งประวัติความเป็นมาของความขัดแย้ง โกรธกันเพราะอะไร ทำที่คำพูดที่ทำให้เกิดความขัดแย้งเป็นอย่างไร
3. วางรูปแบบการเจรจา เช่น การเจรจาแบบแยกฝ่าย แบบพบกันหมดแบบโต๊ะกลม ฯลฯ
4. สร้างความเชื่อมั่นและร่วมมือระหว่างคู่กรณี เพราะการไกล่เกลี่ยต้องทำให้คู่กรณีหันมาคุยกัน จึงต้องสร้างความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และเกิดทัศนคติที่จะร่วมมือ

5. เริ่มต้นเจรจา

6. กำหนดประเด็นการเจรจา บางกรณีมีความขัดแย้งในหลายเรื่องเช่น แย่งมะม่วง แล้วไปด่าทอ ทำให้บานปลายไปถึงเรื่องหน้าตา ศักดิ์ศรี จึงควรแยกประเด็นและกำหนดว่าจะคุยเรื่องใดก่อนเรื่องใดหลัง

7. ดึงความต้องการที่ซ่อนเร้นออกมา

8. สร้างทางเลือกเพื่อนำไปสู่ข้อตกลงใหม่ๆ ไม่ย่ำอยู่ที่เดิม ไม่ได้บอกว่าสิ่งที่เป็นอยู่ไม่ดี แต่บอกว่ามีทางเลือกอื่นใหม่ๆ ที่สามารถก้าวไปข้างหน้า ซึ่งทางเลือกใหม่ๆ นี้อาจมาได้ทั้งจากคู่กรณีหรือมาจากผู้ไกล่เกลี่ย

9. ประเมินทางเลือกแต่ละทางและหาข้อสรุปร่วมกัน

10. บรรลุข้อตกลง บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร สรุปข้อตกลง เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจตามมาจากการความเข้าใจคนละมุม หรือการได้ยินเฉพาะเรื่องที่เราต้องการได้ยิน

หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยบนโต๊ะเจรจา

1. จัดสถานที่ที่เป็นกลาง ไม่ใช่เลือกไปคุยในสถานที่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

2. เป็นผู้เริ่มต้นการเจรจา ทั้งสองฝ่ายไม่อยากเจรจา เพราะไม่ชอบหน้ากันอยู่

3. เราต้องสร้างบรรยากาศที่ดี ผ่อนคลาย และราบรื่น

4. สร้างความเป็นมิตรในคู่เจรจา ก่อนหน้านั้นอาจพอมีความไว้วางใจบ้าง ยังไม่เกิดความเป็นมิตร ถ้าเราสร้างความเป็นมิตรก็จะพอคลี่คลายได้บ้าง

5. ให้เกียรติคู่เจรจา ถึงแม้เราจะมีอาวุโสหรือเป็นหัวหน้า ก็ต้องให้เกียรติคู่เจรจาด้วยการตัดบทขอให้อยุดหากเกิดการขัดกัน

6. ควบคุมอารมณ์ของตนเอง และลดอคติของคู่เจรจา เราต้องมีสติเพราะสติเป็นตัวกำราบอคติ หรือรู้เท่าทันอคตินั้น

7. วางใจเป็นกลาง มีเมตตาเห็นใจทุกฝ่าย

8. ช่วยให้คู่เจรจาทระหนักรถึงปัญหาและความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เกิดความเห็นใจกัน

9. กระตุ้น ช่วยให้คู่เจรจาพบทางเลือก

10. ไม่ปล่อยให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งครอบงำการประชุมหรือโจมตีกล่าวร้าย

11. ไม่ครอบงำการเจรจาเสียเอง ไม่พูดคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ ไม่เอาความเห็นของตนเป็นหลัก ไม่ยึดเยื้อดื้อข้อเสนอ ไม่เป็นผู้ตัดสิน

12. ให้ทุกฝ่ายได้พูดอย่างเท่าเทียมกัน

13. ไม่ใช้วิธีลงคะแนนเสียง

14. ไม่ทิ้งเสียงส่วนน้อย

15. ทบทวนข้อสรุปให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันก่อนเลิกการเจรจา

การเป็นคนกลางต้องมีทักษะหลายประการ ทั้งการพูด การฟัง การตั้งคำถาม การวิเคราะห์ความขัดแย้ง ฯลฯ จึงจะทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปได้อย่างราบรื่น ยิ่งไปกว่านั้นการเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยที่ดี ต้องมีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหา ไม่มีวาระหรือเป้าหมายซ่อนเร้น ที่จะแสวงประโยชน์ส่วนตน ให้ความยุติธรรมและปฏิบัติกับคู่กรณีอย่างเท่าเทียม เพื่อจะสามารถนำไปสู่ทางออกอันจะนำมาซึ่งความพอใจแก่คู่กรณีทุกฝ่าย

บรรณานุกรม

- ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์. (2533). *สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไว้ความรุนแรง*. กรุงเทพฯ: กลุ่มประสานงานศาสนาเพื่อสังคม.
- พระไพศาล วิสาโล และคณะ. (2550). *สันติ-สุขภาวะ: สันติวิธีกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสุขภาพ*. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.
- วีระ สมบูรณ์ และไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์. (2522). *ยุคสมัยแห่งความรุนแรงและสันติวิธีกับอนาคตของไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- โรเจอร์ พิชเชอร์ และวิลเลียม คูรี. (2532). *กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.
- Hammer, M.R. (2001). Conflict negotiation under crisis conditions. In W. Eadie & P. Nelson (Eds.). *The language of conflict and resolution*. Thousand Oaks, CA: Sage. pp. 57–80.
- Kriesberg, L. (1998). *Constructive conflicts: From escalation to resolution*. Lanham: Rowman & Littlefield.