

สรุปเนื้อหาการฝึกอบรมสร้างสันติในระบบสาธารณสุข ครั้งที่ ๑

เรื่อง สันติวิถีกับการจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุข

โครงการส่งเสริมแกนนำสร้างสันติในระบบสาธารณสุข

วันที่ ๕-๘ กันยายน ๒๕๕๐ ณ ศูนย์ฝึกอบรมแสนปาล์ม เทรนนิ่ง โฮม, กำแพงแสน จ.นครปฐม

๕ ก.ย. ๕๐ เช้า

แนะนำชื่อ : โดยเป็นชื่อที่ต้องการให้เพื่อนในกลุ่มเรียก เช่น ชื่อเล่นของเรา

กิจกรรม รู้จักระหว่างกัน

วิธีการ ๑. แจกกระดาษพร้อมสีเทียนให้ทุกคน

๒. ให้แต่ละคนวาดรูปสัญลักษณ์ที่เป็นตัวแทนในสิ่งที่ตนสนใจภายในแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้ เช่น สัญลักษณ์ที่แทน “สันติวิถี” เป็นรูปมือจับกัน

สัญลักษณ์ที่แทน “ตัวเรา”	สัญลักษณ์ที่แทน “ครอบครัวเรา”
สัญลักษณ์ที่แทน “งานของเรา”	สัญลักษณ์ที่แทน “สันติวิถี”

ช่วงท้ายของกิจกรรมเปิดให้มีการแบ่งปันความรู้สึกประทับใจจากการได้พูดคุยกับเพื่อนๆในกลุ่ม เช่น คุณนุชมองตัวเองเป็นราวตากผ้าเพราะชอบซักผ้า หมอยงยุทธมองเรื่องสันติวิถีเป็นรูปการจับมือกันมีพระรอยขึ้นมาจากความร่วมมือ คุณจับมือกันแล้วเกิดรอยยิ้ม

แนะนำแนวทางการอบรม

เน้นกระบวนการที่เป็นกิจกรรมผ่านประสบการณ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ซึ่งต้องการให้ทุกคนได้แสดงความคิดและแบ่งปันในสิ่งที่ตัวเองมีอยู่อย่างเต็มที่และมีอิสระ ทั้งนี้การจัดอบรมมีพื้นฐานความเชื่อว่า แต่ละมีประสบการณ์ในการใช้สันติวิถีอยู่แล้วหรือความรู้อื่นๆที่หลากหลาย ดังนั้นหน้าที่หรือบทบาทของผู้จัดกระบวนการอบรม จึงเน้นที่การเปิดโอกาสให้มีการนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และจัดความรู้ให้เป็นระบบ โดยผู้นำกระบวนการก็เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นด้วย เรียกว่า “หลายหัวดีกว่าหัวเดียว”

แนะนำโครงการ โครงการส่งเสริมแกนนำสร้างสันติในระบบสาธารณสุข โดยภาพรวมแบ่งกิจกรรมออกเป็น ๓ ส่วน

๑. การฝึกอบรมพัฒนาแกนนำสร้างสันติในระบบสาธารณสุข

๒. การพัฒนาคู่มือ

๓. งานเผยแพร่สื่อสารกับสังคมฯ

ในส่วนของกิจกรรมการฝึกอบรมพัฒนาแกนนำสร้างสันติในระบบสาธารณสุข เนื้อหาและกำหนดการอบรมแบ่งออกเป็น ๓ ครั้ง (โดยดูรายละเอียดจากเอกสารกิจกรรมการอบรมและตารางการอบรมครั้งที่ ๑)

โดยโครงการนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก

แผนพัฒนาจิตเพื่อสุขภาพ(มูลนิธิสวดศรี ฤกษ์ดีวงศ์) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.)

วัตถุประสงค์ของการจัดโครงการ

เนื่องจากชุดการอบรมที่จัดนี้ เกิดขึ้นจากความร่วมมือของหลายฝ่ายคือ เสมลิกขาลัย ศูนย์สันติฯ ม.มหิดล มูลนิธิสันติภาพฯ สถาบันวิจัยสังคมและสุขภาพ และสำนักงานหลักประกันสุขภาพ ซึ่งคาดว่าผู้ที่เข้าร่วมจะได้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะความสามารถของตนเอง เพื่อกลับไปเป็นแกนนำที่สำคัญในการทำงานเรื่องสันติวิธีในระบบสาธารณสุขหรือในโรงพยาบาล

ข้อซักถามจากกลุ่มผู้เข้าร่วม

โจทย์ เพราะอะไรถึงต้องเปลี่ยนสถานที่ของการอบรมทั้ง ๓ ครั้ง

ตอบ ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนบรรยากาศของสถานที่เรียน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้มีโอกาสเป็นการพักผ่อนจากการมาเข้าร่วมอบรมไปในตัวด้วย

โจทย์ การอบรมไม่ยอมให้ชนกับช่วงเสาร์-อาทิตย์ เพราะจะต้องทำงานต่อในช่วงวันจันทร์

ตอบ ต้องขอภัยผู้เข้าร่วม เนื่องจากการอบรมจัดเวลาตามความสะดวกของวิทยากร ซึ่งคณะวิทยากรโดยส่วนใหญ่ จะสะดวกในวันหยุด ในขณะที่ต้องทำงานในช่วงวันธรรมดาเช่นกัน

เนื้อหา : การเข้าใจความขัดแย้ง

ประเด็นเนื้อหาของการพูดถึงความขัดแย้ง จะแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ

๑. ทำไมต้องเข้าใจความขัดแย้ง เนื้อหาภาคเช้า
๒. การวิเคราะห์ความขัดแย้ง เนื้อหาภาคบ่าย

กิจกรรม “ความรู้สึกและท่าทีต่อความขัดแย้ง”

เรารู้จัก “ความขัดแย้ง” ดีแค่ไหน? , เราคุ่นเคย “ความขัดแย้ง” ไหม? , เมื่อเราตกอยู่ใน “ความขัดแย้ง” เรา รู้สึกอย่างไร แสดงออกอย่างไร? ประเด็นเหล่านี้เป็นโอกาสที่เราจะได้ทบทวน ใคร่ควรบุญ โดยการทำในกิจกรรมนี้

วิธีการ ๑. เลือกสีที่เป็นสัญลักษณ์แทนความรู้สึกนึกคิดของเราต่อความขัดแย้ง

๒. ให้ระบายสีหรือเขียนอธิบายถึงสิ่งที่เรารู้สึก หรือมุมมองของเราต่อความขัดแย้งเป็นอย่างไร

๓. จับคู่แลกเปลี่ยนถึง สีที่เราเลือกสื่อถึงอะไร และเรารู้สึกอย่างไรต่อความขัดแย้ง คนละ ๒ นาที

ประเด็นแบ่งปันในกลุ่มใหญ่

- สีที่ระบายเป็นสีที่มีอยู่ทั่วไปในธรรมชาติ หากเราจะมองว่านั่นเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นสิ่งสวยงาม เพราะสิ่งนั้นมีความเกี่ยวข้องอยู่ร่วมกันได้ หากมองเป็นความขัดแย้งก็เพราะมีสีแตกต่างกัน แต่เมื่อถามว่าจุดเกิดของความขัดแย้งมันเกิดขึ้นตรงไหน “เกิดขึ้นที่ใจ” และยิ่งเราเข้าไปยึดติดด้วยแล้วปัญหาก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นถ้าจะแก้ไขต้องแก้ที่ตัวเอง เพราะความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดา ดังเช่นถ้าเราเคลื่อนไหวเร็วๆ ผลก็คือไม่มีสี สิ่งที่เกิดขึ้นจึงมาจากความคิดของเราเป็นจุดสำคัญ
- วาดรูปสีที่มีสองสีแตกต่างกัน แต่มาอยู่ร่วมกันได้ก็เพราะการทำหน้าที่ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน
- ความขัดแย้งเกิดจากการมองกันต่างมุม แล้วแต่พื้นฐานและประสบการณ์ ซึ่งความขัดแย้งมีประโยชน์ และถ้าหากมีการพูดคุยจะนำไปสู่การร่วมมือและความสวยงาม
- มองความขัดแย้งเป็นเหมือนสีส้ม เป็นเปลวไฟ และเหมือนภูเขาไฟ ซึ่งต้องมีการทำความเข้าใจระหว่างกัน ถ้าไม่เกิดการทำความเข้าใจก็อาจจะระเบิดออกมาได้
- ความขัดแย้งเกิดขึ้นที่ตัวเราอยู่ในสมองของเราเอง ถ้าเปรียบเทียบก็อาจจะเป็นสีแดงคือความท้าทาย ถ้าเรามีกระบวนการในการจัดการที่ดีก็จะนำไปสู่การเกิดประโยชน์ขึ้นได้

- เมื่อเราไม่มีวิธีการที่ดีในการจัดการความขัดแย้ง มองว่าเป็นเหมือนวงกลมที่ก็จะวนกลับมา แต่ทุกปัญหาที่มีทางออก สีเหลืองคืออยู่เหนือความขัดแย้งเพราะทุกอย่างแก้ไขได้
- ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับตัวบุคคลและระดับกลุ่มบุคคล แทนว่าเป็นสีเหลืองเพราะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพุทธศาสนา และนำหลักอริยสัจสี่
- เมื่อเกิดความขัดแย้งจะเกิดความรู้สึกที่ต้องการหาคนมารับรู้เข้าใจ ซึ่งถ้าไม่ได้รับการใส่ใจดูแลหรือได้รับการตอบสนองก็จะระเบิดออก เช่นต้องการคำขอโทษ ก็จะมีการเรียกร้องหรือแสดงออกให้เกิดการรับรู้ถึงความต้องการ แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดการวนกลับมาสู่ความสงบร่มเย็น โดยคนแต่ละคนพื้นที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะต้องใช้วิธีการที่สอดคล้องกับนิสัย
- เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ความขัดแย้ง สิ่งสำคัญที่เราจะต้องเผชิญคือ ภาวะอารมณ์ที่คุกรุ่นของคู่กรณี ในช่วงเวลานั้นหากจะนึกถึงการใช้ทฤษฎีต่างๆว่าจะต้องทำอะไรอาจจะใช้ไม่ได้จริง
- ความขัดแย้งอยู่ในวงวนเป็นสีแดง ความสำคัญของแนวทางการแก้ไขอยู่ที่กระบวนการที่เราจะเข้าไปจัดการกับความขัดแย้งนั้น
- พื้นฐานของสิ่งต่างๆแทนด้วยสีขาวคือความบริสุทธิ์ เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นแทนที่ด้วยการเป็นสีเทาและความขัดแย้งย่อมมีทางออก ซึ่งเมื่อแก้ไขได้สำเร็จจะเป็นสีเหลืองที่สดใส
- ความขัดแย้งอยู่ที่ความต่างกันทางความคิด ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งในขณะที่ไปคนละทางก็จะเกิดความขุ่นมัวและเมื่อรุนแรงขึ้น แต่ถ้าสามารถแก้ไขได้ก็จะเกิดปัญญา
- ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วขณะหนึ่ง แต่เราต้องตระหนักถึงสภาวะที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะรับรู้และมีแนวทางที่สร้างสรรค์ในการจัดการ
- ความขัดแย้งเหมือนของสองสิ่งที่ไม่ตรงกันหรือสวนทางกัน ทำให้เกิดบรรยากาศความอึดอัด แต่เมื่อเกิดการหันหัวลูกศรเพื่อเริ่มการเข้าสู่การแก้ปัญหาจะเกิดการหาทางออก
- ความขัดแย้งอาจเป็นสิ่งที่ช่วยกลับมาสะท้อนว่า เราไม่เปิดใจกว้างพอหรือไม่ หรือเราความแตกต่างที่เน้นไปสู่การแบ่งแยกกัน

แบ่งปันแนวคิดและประสบการณ์จากวิทยากร

แต่ก่อนรู้สึกและมีท่าทีว่า การแก้ไขความขัดแย้งมีเฉพาะวิธีการที่ใช้ความรุนแรงเท่านั้น จนเมื่อความสนใจได้ทำให้เกิดการเข้ามาศึกษาเรียนรู้ และเข้าใจว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดา หากเรามองไม่เห็นถึงความธรรมดา เราจะพยายามดิ้นรนเพื่อให้สามารถจัดการกับความขัดแย้งให้ได้ ซึ่งมาเข้าใจในตอนหลังว่าเรามีท่าทีในการมองเชิงลบ แต่ถ้าเรามองความขัดแย้งโดยทัศนคติเชิงบวก เราจะหาวิธีการที่เป็นทางออกด้วยความสร้างสรรค์และสามารถอยู่ร่วมกับความขัดแย้งโดยที่ไม่ค่อยเป็นทุกข์ใจ

เมื่อเราเข้าใจความขัดแย้งด้วยท่าทีเชิงบวก เราจะหาทางเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง เช่น การพูดและการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน จะทำให้เกิดการเห็นถึงสาเหตุและเข้าใจที่มาที่ไปของความขัดแย้งซึ่งเป็นส่วนที่แฝงอยู่เบื้องหลัง

สรุปหลักในการเข้าใจต่อธรรมชาติของความขัดแย้ง

เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วเราสามารถแปรเปลี่ยนไปได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ และเป็นสิ่งที่อยู่ในชีวิตเรา และเมื่อเราต้องอยู่กับความขัดแย้ง เราควรที่จะอยู่อย่างมีความสุข และคนที่มีความแตกต่างจากเรา เราควรมองว่าเป็นสิทธิ์ที่เขาสามารถที่เป็นในแบบของตัวเองได้

๑. เป็นเรื่องธรรมดา
๒. มีหลายมิติ

๓. ไม่เคยเหมือนกัน
๔. นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง
๕. มีทั้งที่ปรากฏและแฝงเร้น
๖. ไม่มีทางออกทางเดียวที่ตายตัว
๗. เป็นทั้งสาเหตุและผลในตัวเอง
๘. ไม่ได้เกิดมาโดยไม่มีเหตุ

กิจกรรม “ประสบการณ์และวิถีในการจัดการความขัดแย้ง”

วิธีการ ๑. แบ่งกลุ่มย่อยเป็น ๕ กลุ่ม

๒. ให้แต่ละคนนึกบททวนเรื่องราวความขัดแย้ง โดยอาจจะเป็นเรื่องที่เราเขียนมาในช่วงการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ หรือเป็นเรื่องอื่นที่เรานึกขึ้นได้

๓. ให้แต่ละคนเล่าแบ่งปันประสบการณ์คนละ ๓ นาที
๔. เลือกเรื่องที่เราคิดว่าจะเป็นกรณีนำเสนอ ๑ เรื่อง โดยให้เราวิเคราะห์ด้วยการใช้หลักดังนี้

การพิจารณาความขัดแย้ง โดยดูจากประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- คู่กรณีความขัดแย้งเป็นใคร?
- การกระทำหรือวิธีการที่เราใช้ในความขัดแย้ง ทำอย่างไรบ้าง?
- ผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้ง เป็นอย่างไร?
- ทักษะหรือปัจจัยที่เป็นส่วนสนับสนุนความขัดแย้ง คืออะไร?

๕ ก.ย. ป้าย

ผ่านพักตระหนักรู้ ด้วยการเปิดเพลงและให้ผู้เข้าร่วมนอนอย่างผ่อนคลาย ๒๐ นาที

เกม จับนิ้วชี้

๑. ลูกขึ้นยืน
๒. ยกมือซ้ายวางไว้ด้านข้าง แล้วเอานิ้วชี้มือขวาจิ้มไว้เบาๆ บนมือซ้ายของเพื่อน
๓. ได้ยินคำว่า “จับ” ให้เอามือซ้ายจับนิ้วเพื่อนและมือขวายกหนี
๔. ได้ยินคำว่า “หนึ่ง” คือยกนิ้วชี้ “สอง” คือวางนิ้วชี้ บนมือเพื่อน “สาม” คือเดิน และ “สี่” คือ จับ

นำเสนอประสบการณ์ความขัดแย้ง

กลุ่มที่ ๒ กรณี “เภสัชกรจ่ายยาผิดประเภท”

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 45 ปี Hx. Hyperventilation มารักษาที่โรงพยาบาลปฐมภูมิ เพื่อรับยารักษาอาการตะคริวที่ขา ก่อนหน้านั้นแพทย์ได้สั่งยาให้ไปรับประทานประมาณ ๑ เดือน อาการไม่ดีขึ้นและไม่ต้องการมารับยาที่โรงพยาบาลอีก บอกต้องรอนาน ตนใช้สิทธิประกันสังคมต้องการย้ายโรงพยาบาลด้วย จึงได้นำยาที่เหลือไปเป็นยาตัวอย่างซื้อที่ร้านขายยา ผู้ขายยาจึงซักถามว่ามีอาการอย่างไรและแจ้งว่าตัวอย่างยานำมาซื้อไม่ตรงกับยาที่ต้องการรักษาอาการป่วย เพราะยาที่ให้มาเป็นยาลดไขมันในเลือด เมื่อผู้ป่วยทราบโทรโรงพยาบาลมาจะลงหนังสือพิมพ์ (ระยะนั้นเป็นทั้งหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ลงข่าวทุกวันเกี่ยวกับระบบสาธารณสุข) จึงมาพบแพทย์ที่โรงพยาบาลปฐมภูมิพร้อมเล่าเรื่องทั้งหมดประกอบกับนำตัวอย่างยามาให้ดูด้วย ต้องการพบผู้อำนวยการ (ผู้อำนวยการไม่อยู่) แพทย์ประสานเภสัชกรและให้พูดคุยกับผู้ป่วย ผู้ป่วยไม่ยอมต้องการพบผู้อำนวยการได้พบรองผู้อำนวยการฝ่ายแพทย์ก็ยังไม่ยินยอมฟ้องร้องโรงพยาบาลและกลับบ้านไป

หลังจากที่พูดคุยและผู้ป่วยเจ็บหายไป ๒ เดือน ก็ได้กลับมาและได้พูดถึงอาการที่ตนเองกำลังป่วยมีอาการปวดที่ขา ซึ่งทางแพทย์ได้ทำการตรวจแต่ยังไม่ชัดเจน ดังนั้นทางฝ่ายร้องเรียนได้ทำการประสานงานและช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเพื่อให้ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี จนในที่สุดก็ได้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างกัน และไม่ทำให้เกิดการฟ้องร้องต่อโรงพยาบาล

ประเด็น ความไม่พอใจที่เกิดการจ่ายยาผิดพลาด

กระบวนการในการแก้ไขปัญหา

แยกตัวปัญหาของการผิดพลาดในการทำงานกับเรื่องของการฟ้องร้องโรงพยาบาล

ปัจจัยที่มีผล ยาที่ได้ไม่สามารถรักษาอาการของตนเอง ต้องการยาแคลเซียมที่รักษาได้
ผู้ป่วยทำเรื่องประกันสังคมจึงเกิดความคาดหวังต่อการบริการที่ควรจะได้รับ
ระบบการทำงานซับซ้อน

กลุ่มที่ ๔ กรณี ไม่พอใจคำพูดของหมอที่ว่า “ไม่คุ้ม”

แพทย์เวรรอบบ่ายซึ่งอยู่ตรวจผู้ป่วยติดต่อกันหลายวัน ได้รับคนป่วยที่ถูกส่งมาจากโรงพยาบาล เมื่อทำการตรวจแผลที่เป็นแผลติดเชื้อเนื่องจากแผลเบาหวานที่เท้า และเห็นว่าสภาพได้รับการรักษาจนเกิดอาการที่ใกล้หายดีแล้ว จึงแนะนำให้คนป่วยกลับบ้านเพราะเห็นว่าไม่คุ้มค่ากับการรักษา เข้าขึ้นมาคุณตาได้ไปฟ้องผู้อำนวยการโรงพยาบาลโดยนำผู้นำในชุมชนมาด้วย ทาง ผอ.จึงเรียกให้ทางหมอผู้ดูแลอาการไปชี้แจงคำว่า “ไม่คุ้ม” ซึ่งได้อธิบายกับคุณตาว่าไม่คุ้มเพราะ ถ้าตาอยู่ที่บ้านจะสะดวกมากกว่าและญาติๆก็ได้อยู่ดูแลใกล้ชิด ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

หลังจากได้คุยกันก็เริ่มมีความเข้าใจ และได้ใส่ใจไปที่สิ่งที่คุณตาต้องการคือการได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด เพราะกลัวถูกตัดขา ดังนั้นประเด็นจึงอยู่ที่เราไม่เข้าใจปัญหา ซึ่งเราไม่ให้ความสำคัญกับตัวคุณตา

กระบวนการในการแก้ไขปัญหา

- ใช้หลักของความจริงใจและกล้าหาญ
- ใส่ใจและเข้าใจถึงความต้องการของคนป่วย

ปัจจัยที่มีผล

- มีบรรยากาศของการฟ้องร้องโรงพยาบาลมากขึ้น
- นโยบายในการให้ความสำคัญกับเรื่องการดูแลคนป่วย ดังนั้นถ้ามีปัญหอะไรคนป่วยก็สามารถทำเรื่องร้องเรียน เรื่องก็จะได้รับการพิจารณาให้ความสำคัญ

กลุ่มที่ ๕ กรณี “เจ้าหน้าที่อนามัยเฉยเมยต่อคนเจ็บที่เกิดอุบัติเหตุต่อหน้าบ้านพัก”

เวลาหลังเลิกทำงานที่สถานอนามัย ทางเจ้าหน้าที่ได้ขับรถมอเตอร์ไซค์ของทางสถานีฯกลับไปบ้าน และเย็นนั้นได้เกิดอุบัติเหตุที่หน้าบ้านของเจ้าหน้าที่อนามัย คนที่เข้ามาช่วยจึงได้เข้าไปบอกเจ้าหน้าที่ที่บ้าน แต่เจ้าหน้าที่ได้บอกว่าหมดเวลาทำงานแล้ว ให้พาคนเจ็บส่งไปที่อนามัยแทน

เมื่อสามารถพาคนเจ็บมาที่อนามัยแล้ว กลุ่มชาวบ้านซึ่งเกิดความรู้สึกไม่พอใจทางอนามัย จึงได้พุดแสดงอารมณ์โกรธและโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในอนามัยบางคน

เข้ารุ่งขึ้นได้มีการจัดประชุมร่วมกันของเจ้าหน้าที่อนามัย และเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ช่วยเหลือในเหตุการณ์ก็ปฏิเสธในการรับผิดชอบ และไม่ลงไปคุยกับผู้นำชาวบ้านเพื่อขออภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในที่งานจึงเกิดการลงไปคุยกับชุมชนและได้รับรู้ทางชาวบ้านรู้สึกไม่พอใจเพราะเหตุการณ์อย่างนี้เกิดขึ้นหลายครั้งแล้ว และต่อจากนั้นทางชุมชนได้ส่งเรื่องไปฟ้องร้องที่สาธารณสุขจังหวัด และได้ส่งคนมาสอบสวนและยังดำเนินการอยู่

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นผลกระทบซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

- นี่เป็นปัญหาของระบบราชการ คิดว่าต้องทำเรื่องส่งขึ้นไปในระดับบน เพื่อจะได้กำจัดบุคคลเหล่านี้ ออกไปจากระบบ แต่ประเด็นคือ ไม่เกิดการส่งเรื่องเข้ามา
- ระบบภายในราชการตอนนี้ต้องรับภาระการทำงานมากจึงทำให้การสื่อสารตกลงหรือผิดพลาด เป็นนโยบายที่โฆษณาหรือเปิดให้เข้ามาใช้บริการได้เกินจริง หรือไม่สามารรถรับกับภาระที่เข้า และนำไปสู่ การฟ้องร้องเป็นเรื่องที่ส่งเข้ามาเพิ่มมากขึ้น
- ระบบจะเป็นอย่างไรต่อไปเป็นเรื่องที่ต้องคิด และเห็นว่าผู้นำชุมชนต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนด
- คิดว่าจะต้องคิดถึงการเปิดโอกาสหรือช่วยให้บุคลากรที่ต้องปรับตัวได้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยอาจจะ หาคคนที่มีความสัมพันธ์หรือยอมรับระหว่างกันเข้าไปพูดคุย เพื่อเป็นกัลยาณมิตรให้เกิดการมีสติและ ตระหนักถึงบทบาทในการทำงานเป็นบุคลากรสาธารณสุข

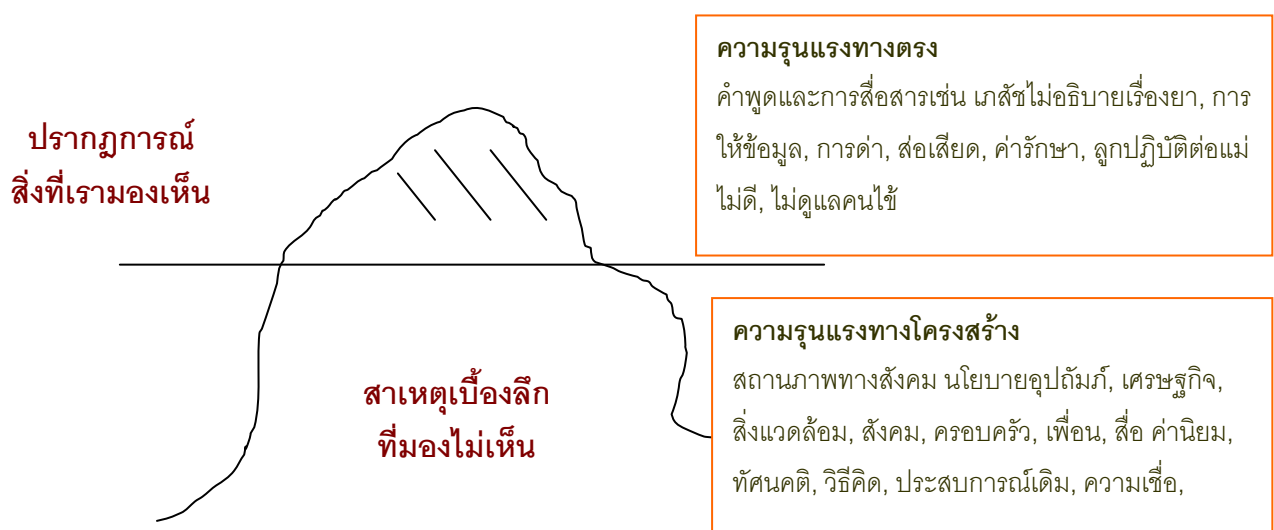
กลุ่มที่ ๓ กรณี “การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ๒ ชั้นในกลุ่มที่ทำงานองค์กรเดียวกัน”

เรื่องการเลื่อนตำแหน่ง ๒ ชั้น ได้ไต่ถาม ๗ คน แต่คนที่ได้คะแนนมีเท่ากัน ๑๐ คน จึงได้เกิดการปรึกษากันและ เห็นว่าควรเอาเกณฑ์อื่นๆมาช่วยในการพิจารณาเพิ่มเติม และนำกลุ่มเข้ามาสัมภาษณ์และทำการประกาศผล โดยเกิด การยอมรับ และยังนำไปสู่การกำหนดแผนทิศทางการทำงานของโรงพยาบาล

กรณีกลุ่มที่ ๑ กรณี “ยายขาประจำของโรงพยาบาล”

ยายคนหนึ่งป่วยและเข้าโรงพยาบาลอยู่เป็นประจำ ซึ่งจะมีอาการนอนน้ำตาไหลไม่ส่งเสียง ขณะที่ญาติ กำลังป้อนอาหารพร้อมกับเสียงบ่นว่าเป็นภาวะตลอดเวลา ทางเจ้าหน้าที่จึงได้เข้าไปพูดคุยด้วยและรับรู้ว่า คุณยายได้ แบ่งสมบัติให้กับลูกหลานไปจนหมดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ยายคนนี้จึงรู้สึกว่าการมาที่โรงพยาบาลจะได้ออกจากปัญหา และได้รับการดูแลจากคนต่างๆ และเนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้เข้าใจปัญหาและทนไม่ได้กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จึงได้นัด ลูกๆทั้งหมดมานั่งคุยพร้อมหน้ากัน โดยนั่งคุยนาน ๓ ชั่วโมง ช่วงต้นๆของการคุยกันก็เกิดการถกเถียงและโยนการ รับผิดชอบและดูแลแม่ตนเองให้กับพี่น้องคนอื่นๆ จนช่วงท้ายๆเกิดการตกลงกันได้ โดยมีการแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบ เช่น คนที่ทำหน้าที่พามาโรงพยาบาล คนที่คอยส่งอาหาร คนที่ซื้อแพมเพ็ด เป็นต้น และในช่วงหลังคุณยายก็มีความสุข สดชื่นมากขึ้น รู้สึกมีกำลังใจ ส่วนลูกๆ ก็รู้สึกดีกับการได้ทำหน้าที่ในการดูแลแม่ของตัวเอง

ทฤษฎี “ภูเขาน้ำแข็ง” ในการวิเคราะห์ความขัดแย้ง



- ภาพรวมเหตุการณ์ความขัดแย้ง
- สถานภาพของความขัดแย้ง
- สภาพบริบท / ปัจจัยแวดล้อมก่อนเกิดความขัดแย้ง
- ลำดับเหตุการณ์
- คู่ขัดแย้ง: ข้อมูลสรุป
- เรื่องเล่าจากแต่ละฝ่าย
- ประเด็นปัญหา / จุดยืนแต่ละฝ่าย / เหตุผลและความต้องการแต่ละฝ่าย
- สภาพบริบท / ปัจจัยแวดล้อมในเหตุการณ์ความขัดแย้ง

๕ ก.ย. คำ

กิจกรรม “ต้นไม้ชีวิต”

วิธีการ ๑. ให้แต่ละคนได้ทบทวนและเขียนอธิบายพร้อมวาดรูปต้นไม้ชีวิตของตนเอง โดย

“ราก” คือ รากฐานที่เป็นความมั่นคงของชีวิตตัวเอง

“ลำต้น” คือ สิ่งที่เกิดขึ้น คำจูนให้ชีวิตของเรามั่นคง

“ใบ” คือ สิ่งที่เราสร้างให้เกิดการเรียนรู้หรือบทเรียนในชีวิตเรา

“ดอก” คือ ความฝัน ความหวังของชีวิตเรา

“ผล” คือ ผลงานความสำเร็จในชีวิตที่เรา

๒. จับกลุ่ม ๓ คนแล้วแบ่งปันเรื่องราว คนละ ๑๕ นาที

.....



๖ ก.ย ๕๐. เช้า

กิจกรรม การทบทวนการเรียนรู้ของวันที่ ๕ ก.ย. โดยจับคู่แลกเปลี่ยน “สิ่งที่ได้เรียนรู้จากเมื่อวานนี้”

- **ธรรมชาติของความขัดแย้ง**
 - เกิดจากความต่าง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา
 - เข้าใจบริบทความขัดแย้ง การเชื่อมโยงกับตัวอย่างจริงทำให้จำไม่ลืม
 - ภูเขาน้ำแข็ง ช่วยให้เราเข้าใจตนเองและระมัดระวังไม่ตัดสินผู้อื่น
- **ต้นไม้ชีวิต**
 - ได้ทบทวนชีวิต (สิ่งที่ได้เรียนรู้-บทเรียน) ของตนเองและผู้อื่นผ่านต้นไม้ชีวิต พบบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน และได้ระบายความรู้สึกของตนเอง
 - ได้เข้าใจตนเองในระดับลึกมากขึ้น และเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น

กิจกรรม “คลายปม”

วิธีการ ๑. จับกลุ่ม ๓-๔ คน และยื่นมือไปจับมือคนอื่นๆ ที่อยู่ในกลุ่ม

๒. ให้ในกลุ่มแก้ปมที่เราจับมือกันไว้ ให้มือในวงคลายออกล้อมเป็นวงกลม

๓. จับกลุ่มจำนวนคนมากขึ้นเป็น ๑๐ คน

ความรู้สึกและสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

- รอบแรกสี่คน รู้สึกง่าย
- รอบที่สอง ยุ่งยาก ทำท่าย ต้องใช้ความคิด ングว่าแก้ปัญหาได้อย่างไร
- รอบสุดท้าย ไม่มีระเบียบ ใช้ประสบการณ์ การสื่อสารจะแก้ได้ง่ายขึ้น
- ในความขัดแย้งก็เช่นกัน หากไม่ซับซ้อน ก็แก้ได้ง่าย แต่หากมีเหตุปัจจัยเงื่อนไข ก็จะยากขึ้น
- วันนี้จะพูดในเรื่องความขัดแย้ง ที่เน้นในเรื่องความวุ่นวายภายใน มองให้เป็นระบบเพื่อให้เห็นภาพ ความขัดแย้งชัดเจน และจะแก้ได้ง่ายขึ้น
- การเริ่มจากตัวเอง เพื่อจะช่วยให้กลุ่มไปได้ง่าย
- วิธีการแก้ปัญหาไม่มีรูปแบบตายตัว สิ่งสำคัญคือทุกคนช่วยกันแก้ปัญหา (มีเป้าหมายอันเดียวกัน)

: ความขัดแย้งในมุมมองพุทธ

สิ่งที่เราเห็นว่าความขัดแย้งถือเป็นเรื่องธรรมชาติหรือธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้ ในทางพุทธเรียกว่าสภาวะทุกข์หรือความขัดแย้ง ซึ่งมีเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดขึ้น เช่น แดงสองมาเผาเปลือกไม้ทำให้ไม่เกิดการผุสลาย ดังนั้นความทุกข์หรือความขัดแย้งไม่ได้เลวหรือไม่ได้ดีในตัวเอง อยู่ที่ว่าเราจะอยู่และใช้มันอย่างไร ยกตัวอย่างหลายคนชีวิตดีขึ้นเพราะความเจ็บความป่วย เช่น อาจารย์กำพน ที่ต้องพิการตั้งแต่คลอดมาทั้งตัว ตอนอายุ ๒๕ ปี รู้สึกเป็นทุกข์มากจนทำให้ได้เข้ามาพบธรรมะ จึงรู้สึกขอบคุณความทุกข์และความพิการที่ทำให้ได้มีโอกาสในการศึกษาและรู้จักตัวเอง หรืออีกหลายกรณีที่คนเจ็บป่วยเป็นมะเร็งหรือเอดส์ และทำให้ได้พบกับความสุขที่แท้จริงของชีวิตในเวลาต่อมา

ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรหรือการพัฒนาตัวบุคคลอาจอยู่ที่ว่า เรามีวิธีการจัดการกับความขัดแย้งอย่างไร และการจัดการกับความขัดแย้งเหมือนการรักษาโรค โดยโรคบางโรคไม่ทำอะไรก็หาย, โรคบางโรคต้องทำอะไรถึงจะหาย, โรคบางโรคจัดการอย่างไรก็ไม่หาย ดังนั้นวิธีการในการจัดการกับความขัดแย้งบางอย่างไม่ทำอะไรก็หาย ความขัดแย้งบางอย่างต้องทำอะไรถึงจะหาย และความขัดแย้งบางอย่างอาจจะต้องแก้แต่ก็ไม่มีทางหายหรือหมดไป

ประเด็นความสำคัญของความขัดแย้ง อาจจะได้จากระบบการเมืองแบบประชาธิปไตย โดยให้ความสำคัญกับฝ่ายค้านซึ่งจะได้รับพระราชทานแต่งตั้ง เพราะเห็นว่าการค้านเป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้เกิดการพัฒนา และการค้านนั้นแหละคือความขัดแย้ง ปัญหาคือจะค้านกันอย่างไรถึงจะเกิดความสร้างสรรค์ และระบบประชาธิปไตยคิดว่าความขัดแย้งในสังคมไม่ใช่สิ่งที่จะหมดไปได้ ดังนั้นก็เอาความขัดแย้งมาจัดการอย่างสร้างสรรค์

ดังนั้นสรุปคือ ความขัดแย้งไม่ได้ดีไม่ได้ชั่วโดยตัวเอง แต่อยู่ที่ว่าเราจะเกี่ยวข้อง มีท่าที หรือใช้วิธีการจัดการอย่างไร และการจัดการนั้นจะต้องจัดการไม่ให้ลุกลามไปในทางที่ไม่พึงประสงค์

ตัวอย่างกรณีความขัดแย้ง “นักศึกษา กับ อาจารย์”

มีอาจารย์ผู้สอนท่านหนึ่งเข้ามาสอนในชั้นเรียนโดยชอบอวดอ้างวลาบพูดถึงประวัติของตัวเอง พูดถึงเรื่องลูก พูดถึงเรื่องสามี ไม่ค่อยได้สอน แถมมีการลอกเอาตำราของอาจารย์บางท่านมาสอน นักศึกษาคณะหนึ่งก็เกิดความหงุดหงิดไม่พอใจ เดินออกนอกห้องเป็นการประท้วง พอเดินออกมา เกิดอะไรขึ้นมาอาจารย์ก็ไม่พอใจ พอมีการประกาศผลสอบปรากฏว่านักศึกษาคณะนั้นได้เกรด D (เกรดต่ำสุด)

ไม่แน่ชัดว่าการที่อาจารย์ให้เกรด D แก่นักศึกษาคณะนั้น เกี่ยวกับการที่อาจารย์ไม่พอใจนักศึกษาที่เดินออกนอกห้องหรือไม่ อาจจะไม่เกี่ยวข้องกันก็ได้ แต่นักศึกษาคณะนั้นคิดว่าเกี่ยวข้อง ก็เลยทำเรื่องประท้วง เขียนจดหมายเปิดผนึกถึงอาจารย์ทุกคนในคณะนั้น แล้วก็ลงชื่อตัวเอง แต่ไม่เอ่ยชื่ออาจารย์คนนั้น อาจารย์คนนั้นก็พอใจ เลยพูดว่าว่านักศึกษาคณะนั้นตามห้อง ตามชั้นเรียนต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งมันเริ่มขึ้น นักศึกษาได้



โจทย์ เหตุปัจจัยของความขัดแย้งมาจากอะไรบ้าง

- ขาดการสื่อสาร ไม่คุยและคิดปรุงแต่งตามมุมมองของตนเอง
- มีการตอบโต้กัน
- ไม่พยายามหาข้อเท็จจริง
- ความต้องการไม่สอดคล้องกัน
- ไม่ทำหน้าที่ของตัวเอง
- ขาดระบบประเมินอาจารย์
- ขาดการจัดการความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ
- ใช้กำลังในการสยบอีกฝ่าย
- ขาดสติ
- ไม่มีคนกลางในการเข้ามาช่วย

จากเหตุปัจจัยที่ได้จากการระดมความคิด สามารถแยกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเป็น ๒ ส่วน

๑. เหตุปัจจัยในระหว่างคู่กรณี

๒. เหตุปัจจัยที่แวดล้อมคู่กรณี เช่น ไม่มีระบบตรวจสอบ ไม่มีคนกลางเข้ามาช่วย

เหตุปัจจัยหรือองค์ประกอบของความขัดแย้งในระหว่างคู่กรณี แยกออกได้ ๔ ส่วนคือ

๑. ปฏิสัมพันธ์ เช่นการตอบโต้กัน, การไม่สื่อสารกัน, การไม่ไปหาข้อเท็จจริง

๒. อารมณ์ความรู้สึก

๓. อคติ (สติกับอคติตรงข้ามกัน ถ้ามีสติจะเท่าทันอคติ)

๔. ความต้องการหรือผลประโยชน์ เช่น ประโยชน์ของนักศึกษาคือความรู้และคะแนน ประโยชน์ของอาจารย์คือ เคารพ เชื้อพียง ให้เกียรติ

อย่างไรก็ดีแล้วแต่ ประเด็นสำคัญที่เป็นตัวทำให้สถานการณ์แยกลงเป็นเพราะความคิดที่ว่า ถ้าใช้วิธีการที่เข้มแข็งหรือรุนแรงขึ้นกับอีกฝ่ายจะทำให้ได้รับผลสำเร็จ ซึ่งแทนที่จะทำให้เรื่องสงบแต่กลับยิ่งเกิดการลุกลามรุนแรงขึ้น

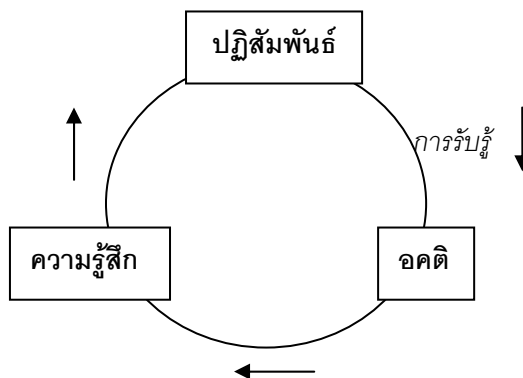
ทั้งนี้เนื่องจากทั้งสองฝ่าย ต่างก็เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (ตบมือข้างเดียวไม่ดัง) ต่างเป็นเหตุปัจจัยระหว่างกัน ดังนั้นกรณีนี้ต่างก็มีส่วนในการทำให้ความรุนแรงขยายตัวมากขึ้น

กิจกรรม วิเคราะห์ความขัดแย้งจากปัจจัยของความขัดแย้งในกรณีของกลุ่มต่างๆ

วิธีการ ๑. จับกลุ่มเดิมที่แลกเปลี่ยนกรณีความขัดแย้งและนำกรณีที่เสนอไว้มาทำการวิเคราะห์

เขียนพลวัตรของความขัดแย้งในกรณีที่แย่มากๆและสมจริง

๒. ให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอการวิเคราะห์



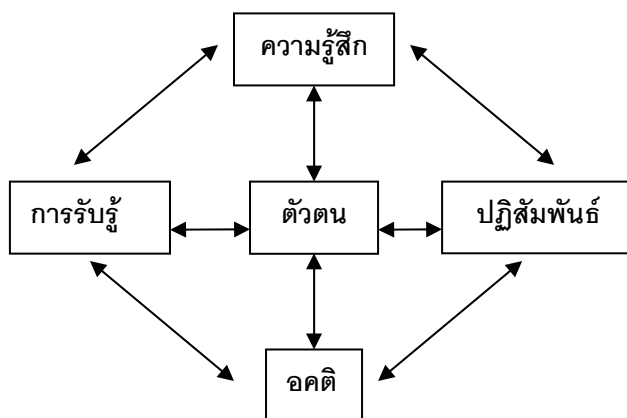
เหตุปัจจัยของความขัดแย้งเป็นวัฏจักรที่วนส่งทอดต่อกัน และสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นแทรกอยู่ตลอดภายในกระบวนการคือ การรับรู้ และการรับรู้ถ้าผิดพลาดคาดเคลื่อนโดยการทำงานของอคติที่อยู่ในใจเรา สิ่งที่อยู่ในใจของเรานั้นแหละเป็นตัวเปลี่ยนแปลง ความคิดที่อยู่ในหัวมาบังคับความจริง ดังนั้นสิ่งที่ทำให้เราเห็นคนอื่นเป็นศัตรูหรือเกิดความโกรธเกลียดคืออคติ

กระบวนการที่เกิดขึ้นในความขัดแย้ง

จะเริ่มตรงไหนก็ได้แต่ส่วนมากจะเริ่มที่ปฏิสัมพันธ์ เมื่อทำให้เกิดความรู้สึกลบ และไปสู่การเกิดอคติการรับรู้คลาดเคลื่อนก็จะเกิดขึ้น และวงจรของความขัดแย้งก็จะเริ่มขยายตัวหรือลุกลามออกไป

ในเรื่องของความขัดแย้งจะมีเรื่องของตัวเองเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ เป็นเหมือนสิ่งที่อยู่ภายใต้ภูเขาน้ำแข็ง เรื่องของโลก โกรธ หลง เป็นเรื่องของตัวเอง เช่นกรณีหมอกกับคนไข้เมื่อรู้สึกว่ายเสียหน้าหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สิ่งนี้ทำให้เรารู้สึกอยู่เฉยไม่ได้และจะต้องโต้ตอบกลับ

ตัวอย่างเมื่อมีการไปแจกผ้าห่มในหมู่บ้าน ทุกบ้านได้รับ ๒ ผืน แต่มีอยู่หนึ่งบ้านที่ไม่รับเพียงผืนเดียว สิ่งที่เกิดขึ้นคือ “ฉันไม่ได้รับความเป็นธรรม” สิ่งนี้เกี่ยวข้องหรือเป็นเรื่องของตัวเอง สิ่งที่เราารู้สึกโกรธเป็นเพราะตัวตนถูกระทบเพราะเราไม่ได้ตามที่ยาก ไม่ได้รับการเคารพ ฯลฯ ดังนั้นเรื่องตัวตนไปมีผลต่อทุกอย่างทั้งปฏิสัมพันธ์ การรับรู้ ความรู้สึก โดยถ้าเรารู้สึกว่าเราไม่ได้รับความเป็นธรรมและมีใครมาทำอะไรกระทบ เราจะรับรู้คาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงของสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการสื่อออกมา ดังนั้นเรื่องตัวตนเป็นประเด็นสำคัญที่จะต้องรู้เท่าทัน



ในปัญหาจะมีเรื่องตัวตนเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ ฉันเสียผลประโยชน์ ฉันไม่ได้รับความเป็นธรรม ฉันไม่ได้รับการเคารพ หรือการทรมานไม่ได้ (ฉันรู้สึกเสียหน้าในการถูกวิจารณ์) การที่เราลดความเป็นฉันลงจะทำให้เราเป็นทุกข์น้อยลง การไม่มีตัวตนจะช่วยลดความเจ็บปวดและความทุกข์ลง เวลาเราถูกวิจารณ์และเจ็บเพราะเราไปยึดตัวตนและหลายคนก็ถือว่านี้เป็นเรื่องใหญ่

เรื่องของอาจารย์กับนักศึกษาเป็นเรื่องของการที่เขาตัวตนมาชนกัน โดยนักศึกษารู้สึกว่าถูกปฏิบัติอย่างไม่ได้รับความเป็นธรรม ส่วนอาจารย์ก็รู้สึกไม่ได้รับความเคารพ

๖ ก.ย. ป้าย

โจทย์ ให้กลับไปวิเคราะห์ในแต่ละกรณี ว่ามีเรื่องของตัวเองเข้ามาเกี่ยวข้องและทำงานอย่างไร และมีผลต่อการรับรู้อย่างไร

แต่ละกลุ่มนำการวิเคราะห์เรื่องตัวตน การรับรู้ และอคติ ที่อยู่ใน

กลุ่ม ๑

ตัวตน ประธาน อสม.	เป็นผู้นำชุมชน/สท.
- มีหน้ามีตาทางสังคม	- ถูกลดความสำคัญ
- มีอิทธิพล	- ไม่ยุติธรรม

กลุ่ม ๒ กรณี “เกสซ์กรจ่ายยาผิดประเภท”

ตัวตน คนไข้	ตัวตนบุคลากร
<ul style="list-style-type: none"> - มีสิทธิได้รับการที่ดี มีประกันสังคม - ฉันต้องได้รับความเป็นธรรม - ฉันได้รับความเสียหายมาก - ฉันมีศักดิ์ศรี 	<ul style="list-style-type: none"> - ฉันไม่ผิด คนผิดลาออกไปแล้ว - ไม่ยุติธรรม

กลุ่ม ๓

ตัวตน นาง ต.	ตัวตน นาง บ.	ตัวตน นาง ป.
<ul style="list-style-type: none"> - หวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน - ยึดว่าตนเองเก่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดเพื่อน บอกแล้วจะได้ - พรรคพวก อิจฉา รู้สึกต่ำ - ต้อย - ถูกรุมก็เลยขาดความมั่นใจ - มั่นคง 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดความมั่นใจในตัวเอง - เสียหน้า - หูเบา ขาดสติยั้งคิด - น้อยเนื้อต่ำใจ ถูกลดคุณค่า - ตนเอง

กลุ่ม ๔ กรณี ไม่พอใจคำพูดของหมอที่ว่า “ไม่คุ้ม ”

ตัวตน หมอ	ตัวตน คนไข้
<ul style="list-style-type: none"> - ทุกคนต้องฟังหมอ ไม่ฟังหมอแล้วมาทำไม - รับรู้ว่ามีอนโรโรงพยาบาลเพราะต้องการผลประโยชน์ - ร้องเรียนต้องการผลประโยชน์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นคนสำคัญต้องได้การดูแลพิเศษ (นอนโรงพยาบาล) - ขาของฉัน กลัวจะต้องตัดขา แผลอาจไม่ดี - ต้องการนอนโรงพยาบาล

กลุ่ม ๕ กรณี “เจ้าหน้าที่อนามัยเฉยเมยต่อคนเจ็บที่เกิดอุบัติเหตุต่อหน้าบ้านพัก”

ตัวตน เจ้าหน้าที่	ตัวตน คนไข้
<ul style="list-style-type: none"> - เป็นข้าราชการทำงานเฉพาะในเวลาราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> - เห็นเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าขุนมูลนาย - ประชาชนไม่มีสิทธิที่จะเรียกร้องมากกว่าสิ่งที่เจ้าหน้าที่มอบให้ - เจ้าหน้าที่แบ่งชั้นวรรณะ พูดภาษากลาง - แทนที่จะพูดภาษาถิ่นทั้งที่เป็นคนในพื้นที่

สิ่งที่ตัวเราเป็น ถ้าเราถือเป็นเพียงอัตตลักษณ์เฉยๆจะไม่นำไปสู่ปัญหา แต่ถ้าเราไปยึดเป็นตัวตนเข้า ซึ่งทำให้เกิดการเรียกร้อง หรือเกิดการยกตนข่มท่านขึ้นมาจริงๆถ้าเป็นอะไรก็แล้วแต่ หากเราไปยึดตัวตนนั้นก็จะเป็นรากเหง้าของปัญหาขึ้น บางครั้งเป็นโดยไม่รู้ตัว เป็นกิเลสอย่างหนึ่งที่เป็นมานะ

เวลาที่มีความยึดมั่นถือมั่นคือเกิดอุปทาน และรู้สึกว่าเราเกิดเป็นนั่นเป็นนี่ขึ้นมาเรียกว่าเป็นชาติ นี่เป็นส่วนหนึ่งของวงจรกิจกรรมเกิดทุกข์ ในทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “ปฏิจสมุปบาท”

เรื่องของอดีตก็เป็นประเด็นที่สำคัญต่อการรับรู้ มีเรื่องเล่า พ่อขับรถไปกับลูกและเกิดรถชน ในเหตุการณ์พ่อตาย ลูกบาทเจ็บสาหัส เมื่อนำลูกส่งโรงพยาบาลหมอผ่าตัดบอกว่า ตัวเองผ่าตัดไม่ได้เพราะเด็กคนนั้น

มุมมองความคิด สิ่งที่อยู่ในหัว และความรู้สึกของเรา มีผลต่อการรับรู้ที่ออกมาต่างกัน “เห็นสิ่งเดียวกันแต่รับรู้ความจริงต่างกัน” ดังนั้นเมื่อเราอยู่ในความขัดแย้งเราจะต้องคิดถึงเรื่องเหล่านี้ด้วย สรุปอย่างรีบเชื่อในสิ่งที่ตาเห็น สิ่งที่ตาเห็นไม่จริงเสมอไป ฉะนั้นเราจะต้องมีท่าในการเข้าไปสืบค้นหรือสืบหากับความจริงมากยิ่งขึ้น

สันติวิธี

ความรุนแรง	สันติวิธี	ยอมจำนน
สิ่งที่สันติวิธีคล้ายกับความรุนแรง <ul style="list-style-type: none"> - เผชิญกับปัญหา - ต้องใช้ความกล้า 	สิ่งที่สันติวิธีคล้ายกับการยอมจำนน <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทำร้ายผู้อื่น - ไม่สูญเสียเลือดเนื้อหรือชีวิต 	

สันติวิธีมีสิ่งที่เหมือนกับความรุนแรงและการยอมจำนน จึงเป็นทางสายกลาง ในสถานการณ์ความขัดแย้งมีทางออก ๓ ทางซึ่งเราเลือกได้ว่าจะหาทางออก

เรื่องเล่าการหาทางออกของความขัดแย้งโดยสันติวิธี

“โจรจี้ยาย”

สถานการณ์ “คุณยายคนหนึ่งถือของพะลุพะลึงเดินกลับบ้านยามโพล้เผ็ด ขณะที่ได้เดินเข้าไปในซอยใกล้จะถึงบ้านแล้วสังเกตเห็นว่ามีชายหนุ่มสองคนเดินตามเข้ามาใกล้ ๆ และเมื่อคุณยายเริ่มถูกประชิดตัวก็รู้ว่าชายหนุ่มทั้ง ๒ มีจุดประสงค์เพื่อเข้ามาจี้ตัวเธอ อยากถามว่า...สถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้นนี้คุณยายจะใช้วิธีการแก้ไขอย่างไร ?

“หญิงไทยถูกคนดำจี้”

สถานการณ์ “หญิงไทยคนหนึ่งทำงานอยู่ที่อเมริกา ขณะที่เดินอยู่ก็ถูกโจรที่เป็นคนดำเกิดเข้ามาจี้ เขาจึงหยิบเงินออกมาให้ ซึ่งมีอยู่ ๒๐ เหรียญ และชี้แจงว่าตนเองจนมากจะเอาเงินนี้ไปซื้ออาหาร หลีกจากได้คุยกัน โจรก็ไม่เอาเงิน และหญิงไทยคนนี้ก็ไปที่บ้านของคนดำและไปทำอาหารไทยให้กิน จนเกิดเป็นเพื่อนสนิท

ในกรณีทีกล่าวมาเพราะอะไรถึงประสบความสำเร็จ อะไรเป็นปัจจัยที่ไม่สูญเสียเงิน

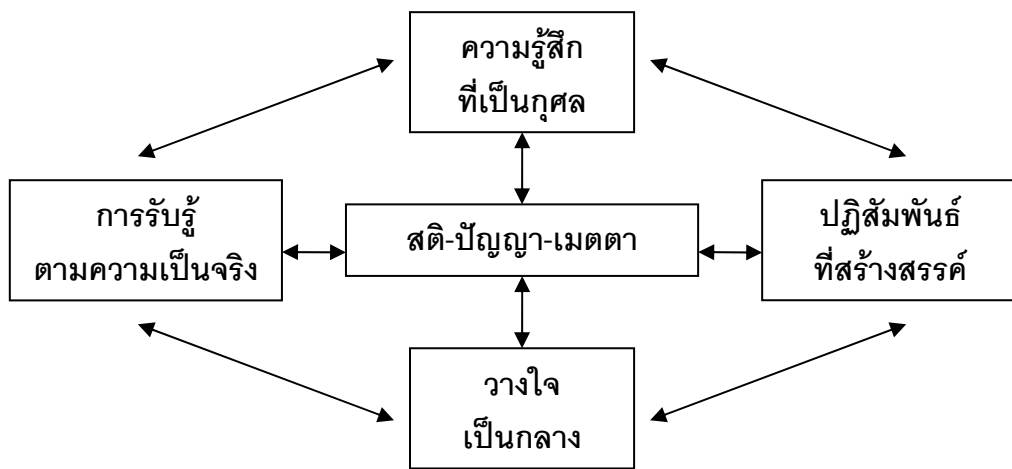
- มีสติไม่รบกวน
- กล้าเผชิญปัญหา โดยไม่ใช้ความรุนแรง
- มีปฏิภาณหรือปัญญาในการแก้ไขปัญหา
- มีเมตตาปรารถนาดี
- ไม่ยึดมั่นถือมั่น

การใช้สันติวิธี

เหตุการณ์ “จอดรถอยู่และมีรถคันอื่นแซงขึ้นมา คนขับรถที่ถูกแซงก็โกรธและต้องการเอาคืน จึงออกรถและขณะที่กำลังจะแซงและเตรียมพร้อมที่จะตำ รถคันแรกที่ขับอยู่ก็เกิดความคิดขึ้นได้และพูดคำว่า “ขอโทษ” ออกไป รถคันที่เตรียมจะตำก็เปลี่ยนเป็นคำขอโทษเช่นกัน และก็วิ่งไปด้วยกันและต้องการให้อีกคันไปก่อน”

คำว่า “ขอโทษ” เป็นการเปลี่ยนการรับรู้และความรู้สึกภายในของอีกฝ่าย ถ้าเราเปลี่ยนปฏิสัมพันธ์ให้เป็นบวก จะเกิดความรู้สึกที่ดี เรียกว่าเป็นความรู้สึกที่เป็นกุศล นำไปสู่การลดอคติ จากนั้นจะเกิดการรับรู้ที่ดี และสุดท้ายก็จะนำไปสู่คำพูดหรือการกระทำที่เป็นบวก ปฏิสัมพันธ์ที่เป็นบวกเช่น การให้ความสำคัญกับคู่กรณีหรืออีกฝ่าย โยงมาสู่เรื่องของตัวตน

สันติวิธีสามารถที่จะเปลี่ยนหรือสร้างวงจที่สร้างสรรค์แทนวงจรของการยึดมั่นถือมั่น ทำให้ความขัดแย้งคลี่คลายลงได้ โดยใช้การชนะใจด้วยความดี นอกจากนี้สันติวิธียังเป็นเรื่องของ การเปลี่ยนเงื่อนไขหรือสิ่งแวดล้อม เช่น มีแก๊งค์รถซิ่งในหมู่บ้าน เราอาจจะใช้การทำลูกระนาดเพื่อทำให้รถวิ่งช้าลง นี่ถือว่าเป็นสันติวิธีอย่างหนึ่ง



เปลี่ยนมุมมองในการรับรู้

โดยเมื่อเราได้พูดคุยกับใครก็ตามแล้วแต่ในเหตุการณ์ความขัดแย้ง แทนที่เราจะไปติดอยู่กับอารมณ์โกรธไม่พอใจในคำพูด ขอให้เปลี่ยนกลับไม่มองว่า สิ่งที่เขาพูดมาเป็นจริงหรือไม่ หรือกลับมาพิจารณาว่าเป็นอย่างไร นี่เป็นการใช้

ปัญญาเข้ามาแทนที่อัตตาตัวตนของเรา

เปรียบเหมือนกับที่เราเดินอยู่ในสวน อยู่ดีก็มึลึงตัวหนึ่งเอามะพร้าวขว้างมา เราจะทำอย่างไรกับลูกมะพร้าวนั้น ถ้าเรายึดในตัวตนของเราก็อาจจะเอามะพร้าวขว้างกลับไป แทนที่เราจะทำอย่างนั้น เราเอามะพร้าวกลับมากินไม่ดีกว่าหรือ

“คุณเล็ก” เจ้าของเมืองโบราณ ซึ่งเสียชีวิตไปแล้ว แก่มีคดีคำพูดบอกว่า “ได้วันไหนไม่ถูกตำหนิ วันนั้นเป็นอัปมงคล”

เราแต่ละคนชอบเอาอัตตาตัวตนเข้าไปรับ เมื่อเราถูกวิจารณ์ ตำหนิ หรือถูกตำหนิ เปรียบเหมือนเวลาเราเดินอยู่และมีก้อนหินหล่นลงมาจากบนตึก เราจะเอาหน้ารับหรือเราจะหลบ คนส่วนใหญ่มักจะเอาตัวตนออกมารับหรือเรียกว่าเอาหน้ารับ

ใช้เมตตาแทนความโกรธ

เวลาที่เราทักทายเพื่อนและไม่ได้รับการทักทายตอบ ถ้าเราคิดแบบใช้ตัวตนเราจะรู้สึกโกรธว่าทำไมไม่ยอมตอบกลับ แต่ถ้าใช้ความเมตตาเป็นตัวนำ เราก็จะคิดว่าเออเพื่อนเราเป็นอะไรนะ อาจจะไม่ค่อยสบายใจหรือมีเรื่องที่

ปฏิสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์

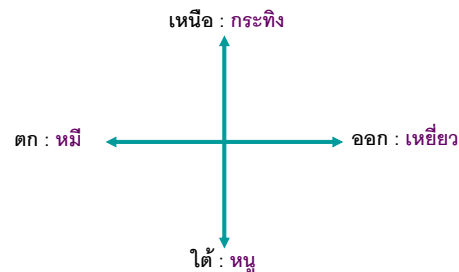
เช่น การพูดด้วยความชื่นชม เป็นสิ่งเข้ามาช่วยให้เกิดการกระตุ้นความใฝ่ดีในตัวขึ้นมา เป็นความรู้สึกดีที่เกิดขึ้น

ผู้บริหารปั้มน้ำมัน JET ไปตรวจเยี่ยมห้องน้ำ และเห็นว่าห้องน้ำที่ปั้มน้ำมันแห่งหนึ่งสะอาดไม่ถึงมาตรฐาน จึงเดินเข้าไปหาปั้มน้ำมันซึ่งเป็นผู้ทำความสะอาด และได้บอกปั้มน้ำมันนั้นว่า มีคนบอกว่ามีคนชมว่าห้องน้ำสะอาด อยากจะรู้ว่าทำอย่างไร หลังจากคุยเสร็จปั้มน้ำมันนั้นก็เดินไปที่ห้องน้ำเพื่อทำความสะอาดห้องน้ำใหม่

๖ ก.ย. คำ

กิจกรรม “สี่ทิศ” Celtic Wheel การรู้จักบุคลิกภาพตนเองและเข้าใจผู้อื่น

๑. ทิศเหนือ “กระทิง”
๒. ทิศใต้ “หนู”
๓. ทิศตะวันออก “เหยี่ยว”
๔. ทิศตะวันตก “หมี”



ทิศเหนือ – กระทิง

ข้อเด่น

บึกบึน แข็งแรง อดทน กล้าเสี่ยง กล้าได้กล้าเสีย สู้ไม่ถอย ตรงไปตรงมา เป็นผู้นำ ใจถึง ยุติธรรม จริงใจ จริงจัง มุ่งมั่น มั่นใจ เชื่อมมั่นในตนเอง เด็ดเดี่ยว ลุย ใจกว้าง รักพวกพ้อง ปลูกใจ หนุนและให้โอกาส ลงมือทำ โกรธง่าย หายเร็ว ตัดสินใจเร็ว พูดจริงทำจริง มีสัจจะ

ข้อควรปรับปรุง

ใจร้อน ไม่รอบคอบ เร็วจนคนอื่นตามไม่ทัน ทำงานผิดพลาดได้ง่าย ไม่ใส่ใจความรู้สึกและความคิดของคนอื่น หงุดหงิดง่าย ถือตนเองเป็นใหญ่ ขัดแย้งง่าย ขัดแย้งกันเองง่าย มีอคติ พยาบาทจองเวร ไม่ยอมลงให้ใคร เอาชนะ ชี้โมโห

ทิศตะวันตก – หมี

ข้อเด่น

รอบคอบ มีหลักการ มีขั้นตอน เก็บรายละเอียดได้ดี สะสมข้อมูล สังเกตการณ์ คิดวิเคราะห์ ตรวจสอบความคิด มีนิสัยสืบสาวหาสาเหตุ อดทนรอได้ อยู่คนเดียว มีโลกส่วนตัว

ข้อควรปรับปรุง

ไม่สนใจใคร ยึดมั่นเหตุผล ตัดสินใจช้า หงุดหงิดหากมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ค่อยใส่ใจเรื่องความรู้สึก เก็บตัว คิดอยู่ในกรอบ เชื่อคนยาก รอสถานการณ์ กลัวความผิดพลาด ปรับตัวยาก วิตกกังวล กังวลกับข้อจำกัด ไม่ยืดหยุ่น ทำงานช้า

ทิศตะวันออก – เขียว

ข้อเด่น

สายตากว้างไกล มองภาพกว้าง เป็นนักฝัน คิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการ ฉลาด มีไหวพริบ คิดนอกกรอบ มองการณ์ไกล เป็นนักวางแผน ปรับสถานการณ์ได้เร็ว แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี คิดเร็วทำเร็ว เป็นนักประดิษฐ์ คิดค้นทดลอง ล้มแล้วลุกเร็ว เล็งเห็นแล้วไม่พลาด ไม่ตกเป็นเป้า ทำตัวเป็นจุดเด่น

ข้อควรปรับปรุง

ทำงานช้ากว่าความคิด วางแผนให้คนอื่นทำ เจ้าเล่ห์ มีกลอุบาย เปลี่ยนเรื่องใหม่ได้ง่าย คิดจุกจิก ไม่ไว้ใจใจใครง่าย ๆ ไม่สนใจความรู้สึกของคนอื่น ไม่สนใจรายละเอียด สนใจแต่เรื่องใหญ่ ๆ สมารถสิ้น คิดมาแต่ไม่ค่อยทำ ไม่สามารถอธิบายความคิดตนได้ชัดเจน ทำงานไม่ค่อยสำเร็จ ไม่เผชิญหน้า ไม่กล้าตัดสินใจ ท้อแท้ง่าย

ทิศใต้ – หนู

ข้อเด่น

ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ ใส่ใจกับความรู้สึก ใจเย็น โอบอ้อมอารี เป็นผู้ตาม เป็นผู้ให้ มีเพื่อนมาก อยู่เป็นหมู่คณะ หลีกเลียงความขัดแย้ง รอบคอบ มีนิสัยขันอาสา ให้กำลังใจ รักสันติ รับผิดชอบ ร่าเริง สนุกสนาน รักพวกพ้อง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นอกเห็นใจคน

ข้อควรปรับปรุง

ใจอ่อน ใจเย็นเกินไป เห็นใจคนอื่นแต่ลืมตัวเอง อ่อนแอ ขี้น้อยใจ ยอมคนอื่น ไม่กล้าปฏิเสธสิ่งเลว ก้าวความขัดแย้ง บ้าบอ ขี้เกรงใจ ไม่เป็นตัวของตัวเอง ไม่กล้าตัดสินใจ ขี้เหงา ไม่เป็นผู้นำ จู้จู้จุกจิก วิตกกังวล ซุบซิบ เหมินแหมม ไม่กล้าเผชิญหน้า เก็บกด ไว้ใจใจคนง่ายไป

๗ ก.ย ๕๐. เช้า

กิจกรรม ทบทวนการเรียนรู้

เนื้อหา : ความขัดแย้ง – การขยายตัวของความขัดแย้ง

ปฏิจจสมุปบาท สันติวิธีและการทำงานของสันติวิธี สัทิส

สิ่งที่ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้

- เข้าใจว่าความขัดแย้งเกิดจากตัวตน การรับรู้ที่ผิดพลาดทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกันแล้วทำให้ความขัดแย้งขยายตัว ความเข้าใจในวงจรทำให้เรารู้จุดที่จะเริ่มเข้าไปจัดการความขัดแย้ง การมีสติเพื่อที่จะพยายามฟังและเข้าใจผู้อื่น จะช่วยให้เราวางใจเป็นกลาง และเกิดมีสติ ปัญญา เมตตาที่จะช่วยจัดการความขัดแย้งได้
- กิจกรรมสัทิส ทำให้เข้าใจตนเองและผู้อื่น เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกันในทุกรูปแบบของสังคม การรู้บุคลิกของผู้อื่นทำให้เราเข้าใจและปฏิสัมพันธ์ต่อกันง่ายและช่วยให้ทำงานด้วยกันอย่างเหมาะสมกับบุคลิก
- การขยายตัวของความขัดแย้ง เกิดจากตนเองและขยายไปยังคนอื่นและกลุ่มบุคคล การปล่อยเวลาให้ทอดไปสักระยะแล้วจัดการ
- ทางออกของปัญหา ๓ ทาง (ความรุนแรง สันติวิธี และการยอมจำนน) สันติวิธีเป็นทางสายกลางที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย
- สติ ปัญญา เมตตา ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิตประจำได้จริง
- ปกติเรามัก ตัดสินใจก่อน ขาดการพิจารณาความจริง จึงจำเป็นที่จะต้อง

แนะนำวิทยากร อาจารย์นริศ มณีขาว

การสื่อสารอย่างสันติ (Non-violent communication) เราอาจเรียกว่า การสื่อสารด้วยรักและสันติ หรือ การสื่อสารด้วยความกรุณาที่ได้อีก (compassionate communication) พัฒนาขึ้นโดย มาร์แชล โรเซนเบิร์ก นักจิตวิทยา ซึ่งทำงานมานานหลายปี และเกิดคำถามใหญ่ๆ ขึ้น ๒ คำถาม จึงออกไปศึกษาศาสนาหลัก ๗ ศาสนา และได้พบว่า ทั้ง ๗ ศาสนามีหัวใจสำคัญหัวใจเดียวกัน และได้พัฒนาขึ้นมาเป็นการสื่อสารอย่างสันติ

รูปแบบหลัก ๒ รูปแบบ และ ๔ ขั้นตอนของการสื่อสารด้วยรักและสันติ

การฟังด้วยความเห็นใจ (empathic listening) **การสื่อสารอย่างจริงใจ (honestly expressing)**

สังเกต

สังเกต

รู้สึก

รู้สึก

ต้องการ

ต้องการ

ขอเรื่อง

ขอเรื่อง

การสื่อสารด้วยรักและสันตินี้ เราสามารถทั้งจริงใจและเมตตา โดยไม่ทำร้ายตนเอง และไม่ต้องการลดคุณค่าความรู้สึกที่แท้จริง

ตัวช่วยในการฝึกปฏิบัติครั้งนี้

๑. ด้วยจิตใจอันเบิกบาน
๒. ทดลองด้วยชีวิต ในห้องเรียนเราสามารถทดลองได้เต็มที่และผิดพลาดได้
๓. ร่วมด้วยความสมัครใจ
๔. สนับสนุนกันและกันให้ค้นพบสิ่งดี

หมายเหตุ อุปสรรคตัวหนึ่งของการเรียนรู้คือมือถือ เพราะทำลายความสัมพันธ์กับคนที่อยู่ต่อหน้า และทำให้เราพลาดโอกาสที่จะสัมผัสช่วงเวลาสำคัญของชีวิตคนที่ต้องการจะเล่า

เมื่อเราต้องพลาดหวัง บางครั้งสิ่งทดแทนอาจดีกว่าสิ่งที่เราหวังจะได้รับด้วยซ้ำ

เป็นคำที่จริงใจผมและได้ฟังในช่วงที่เข้าร่วมกลุ่มครั้งหนึ่ง การที่เราคุยโทรศัพท์อาจทำให้เราพลาดโอกาสที่จะได้ข้อคิดดีๆ สำหรับชีวิตเราไปก็ได้

ความคาดหวังและความต้องการของผู้เข้าร่วม

- ปรับแนวคิดในการมองโลกและมองตัวเอง
- อยากสื่อสารนอกห้อง
- การเป็นตัวกลางด้วยการสื่อสารทางโทรศัพท์
- การสื่อสารที่จะช่วยให้เข้าใจตรงกัน
- การสื่อสารให้ข้อมูลเท่าที่ควรจะได้หรือความลับ เช่น เอชไอวี
- การสื่อสารโดยไม่หลุดคำพูดที่ทำร้ายคนอื่น
- พูดให้สถานการณ์ดีขึ้น
- การพูดกับคนที่ไม่ยืดหยุ่น หรือคนที่ไม่ต้องการสื่อสารด้วย
- เทคนิคและทักษะ

วิทยาการชี้แจง เนื้อหาและกระบวนการ ดังนี้

- เนื้อหา ประกอบด้วย ๓ ด้านของชีวิต คือ ครอบครัว ชีวิตและการทำงาน
- กระบวนการ จะเป็นการเรียนรู้กับของจริง แล้วจะมาทบทวนบทเรียนด้วยกันแล้วฝึกอีกครั้ง

จิตวิญญาณและหัวใจของ “การสื่อสารด้วยรักและสันติ”

คำถามที่สำคัญ ๒ คำถามที่ มาร์แชล โรเซนเบิร์ก (Marshall B. Rosenberg) ถามก็คือ....

๑. ดูเหมือนจะเป็นความจริงที่ว่า ผู้คนมีความสุขกับการช่วยเหลือผู้อื่น แต่ทำไมพวกเขาจึงสร้างความขัดแย้งและความเจ็บปวดให้กับคนที่พวกเขาเกี่ยวข้องกับ แม้กระทั่งกับคนที่พวกเขารัก
 ๒. แล้วเพราะอะไร คนบางคนยังคงมีใจกรุณา แม้ว่าเขาจะได้รับ ความรุนแรงหรืออยู่ในสถานการณ์ที่เลวร้าย
- คำตอบที่ค้นพบ ก็คือ** เมื่อใดก็ตามที่มนุษย์กลับไปสัมผัสกับ ความต้องการภายในส่วนลึกของจิตใจ มนุษย์จะเห็นคนอื่นเป็นมนุษย์เหมือนกับเรา เขามีความต้องการเช่นเดียวกับเรา มนุษย์เราตัดขาดจากความเมตตากรุณา ก็เพราะว่า “ความต้องการในส่วนลึกของเรา ของผู้คน ของมนุษย์ไม่ได้รับการดูแล” ความต้องการที่วุ่น ไม่ใช่ความอยากได้เงิน บ้าน รถ หรือวัตถุสิ่งของภายนอก แต่เป็นความต้องการในส่วนลึกที่ทุกคนต้องการเหมือนกัน
- มนุษย์มีจิตเดิมแท้ที่เป็นประภัสสรอยู่ภายใน แต่กิเลสและความเศร้าหมองได้มาบดบังจิตเดิมแท้ ทำอย่างไร จิตที่ของเราจึงจะเป็นประภัสสรได้ด้วย การฝึกฝนแทนที่จะรอให้

จิตวิญญาณของการสื่อสารด้วยรักและสันติ

- การเชื่อมโยงกับพลังของความงดงามภายในจิตใจของคนอื่นและของตัวเอง...
- การเชื่อมโยงกับพลังของความรักที่มีอยู่ภายในจิตใจของคนอื่นและของตัวเอง... (Beauty, Beloved Divine Energy)
- "เป็นชีวิต และเชื่อมโยงกับชีวิต" (Life and connection to life)

ฟังความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ ประตุสู่การสื่อสารอย่างสันติ

ความรู้สึก

- คนส่วนใหญ่จะพูดว่า “ฉันรู้สึกว่าเขาทำอย่างนี้กับฉัน” นี่เป็นความคิด ไม่ใช่ความรู้สึก
- ความรู้สึกเป็น “ความโกรธ” “ความดีใจ” “ความเสียใจ”
- ความรู้สึกเป็นเสียงที่ → ออกมาจากร่างกาย เช่น “ตกใจหมดเลย”
- NVC เน้นมาอยู่ที่ร่างกาย
 - ความรู้สึก(Feeling) → ความต้องการ (Need) สิ่งนี้อยู่กับตัวเรา
- เราเจ็บปวดเพราะ ความต้องการของเราไม่ได้รับการตอบสนอง

ฝึกปฏิบัติการฟัง “ความรู้สึก” ที่ซ่อนอยู่

๑. เขียนคำพูดไว้ด้านหน้าของกระดาษ
๒. เขียนความรู้สึกไว้ด้านหลังกระดาษ

(ด้านหน้าเขียนว่า)	(ด้านหลังเขียนว่า)
เจียบหน้อย	รู้สึก : หงุดหงิด รำคาญ
ไม่มีใครสนใจปัญหาของฉันเลย	รู้สึก : น้อยใจ

วิธีการฝึกปฏิบัติ

๑. เข้ากลุ่มย่อย กลุ่มละ ๕ คน
๒. เริ่มโดยคนที่ ๑ หยิบแผ่นคำของตนเองแสดงให้คนอื่นเห็นคำพูดด้านหน้า
๓. ให้คนที่ ๒ คาดคะเนความรู้สึกของคนี่ ๑
๔. ถ้าถูกต้องให้ผ่านไปยังคนที่ ๒ ถ้าไม่ถูกต้อง ให้คนในกลุ่มช่วยคาดคะเน
๕. ถ้ายังไม่ถูกต้องอีกให้คนที่ ๑ เฉลยความรู้สึกของตน หรืออาจมีความรู้สึกเพิ่มเติมได้
๖. ทำเช่นนี้จนครบทุกคนในกลุ่ม

หมายเหตุ ขณะฟังเรื่องที่เพื่อนเล่าให้เราลองเทียบเคียงไปด้วยว่าหากเราต้องเผชิญกับเหตุการณ์นั้นเราจะมี
ความรู้สึกเช่นไร

สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

- กระบวนการนี้จะช่วยในด้านจิตวิญญาณ เมื่อเราเอาใจไปใส่ใจกับคนอื่น อึดใจเราก็จะเลิกลง
- รู้สึกอย่างไรที่มีเมื่อเพื่อนในกลุ่มของท่านคาดคะเนความรู้สึกของท่านได้ถูกต้อง
 - ดีใจที่ได้รับความเข้าใจ
 - ได้เพื่อน-พวก ทำให้รู้สึกอบอุ่นและใกล้ชิด
 - โดนใจใช่เลย เขาเข้าใจเรา
 - คนที่เข้าใจคนอื่นได้ดีเป็นเพราะเขาได้รับความเข้าใจจากผู้อื่น
 - เฉยๆ
 - อึดอึดใจ
- ท่านค้นพบอะไรเป็นพิเศษจากการฝึกปฏิบัติคาดคะเนความรู้สึกของคนอื่น
 - ในหนึ่งคำพูดมีหลายความรู้สึก
 - สิ่งทีพูดอาจไม่ตรงกับเจตนาที่ต้องการสื่อสาร ความรู้สึกอาจไม่ตรงกับพฤติกรรมหรือคำพูดที่แสดงออก
 - กิจกรรมทำให้พบว่าคนเราอยากให้คนใส่ใจความรู้สึกของเรา
 - ความรู้สึกที่แต่ละคนมีอาจลึกกว่าที่คนแสดงออกโดยทั่วไป
 - คำพูดมีพลังที่อาจส่งผลกระทบ
 - การฟังอย่างตั้งใจช่วยให้เราเข้าใจความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ในของผู้อื่นได้
 - บางครั้งเราก็ไม่อาจสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความตั้งใจของเราได้ เพราะเขาอาจรับสารคลาดเคลื่อนไปและทำให้เกิดความขัดแย้งได้
 - ภายใต้อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นอยู่ เช่น ความรู้สึกโกรธที่มีต่อผู้อื่น มีความต้องการในส่วนลึกไม่ได้รับการตอบสนอง
 - ในบางดวงจะไม่ให้คุณค่ากับ “อารมณ์-ความรู้สึก” ดังนั้น การดึงและจับ “ความต้องการ” ก็
สามารถเข้ามาทดแทนได้เพื่อใช้ในการสื่อสาร

๗ ก.ย. บ่าย

แบบฝึกหัด ค้นหาและเติมเต็ม...ความต้องการที่ในส่วนลึกที่หายไป

วิธีการฝึกปฏิบัติ

๑. รับไฟความต้องการกลุ่มละ ๑ ชุด
๒. เริ่มจากคนที่ ๑ เป็นคนแจกไฟให้ทุกคน (ไม่ต้องแจกไฟให้ตัวเอง)
๓. คนที่ ๑ เล่าเรื่องความขัดแย้งของเราให้คนอื่นในกลุ่มฟัง
๔. คนในกลุ่มฟังแล้ว คาดคะเนความต้องการของคนที่ ๑ เช่น คาดคะเนว่าคนที่ ๑ ต้องการ “ความจริงใจ” ถ้าเรามีไฟ “ความจริงใจ” ก็ให้วางไฟลงไป
๕. ถ้าไม่มีไฟก็ให้เคาะผ่าน ทำจนครบทุกคน
๖. คนที่ ๑ มองดู และบอกว่าไฟใบไหนใช่ และเก็บไฟไว้ (หรือจดไว้)
๗. ทำเช่นนี้ต่อไปจนครบทุกคนในกลุ่ม

ตัวอย่างเช่น ญาติคนไข้รายหนึ่งไม่พอใจหมอ จึงตั้งคอเสื้อหมอลงแล้วจะชก เพราะหมอบอกว่าโรคนี้นี้เป็นแล้ว ต้องเสียชีวิต กลุ่มผู้เข้าร่วมคาดเดาว่าญาติคนไข้ต้องการเวลาร่วมอยู่กับคนรักนานๆ ต้องการความปลอดภัยหายจากอาการป่วย อยากให้หมอมองเข้าใจว่าตนเองรักแม่ ต้องการคำพูดที่ปลอบประโลมจิตใจ ต้องการความมั่นใจว่าหมอมองจะรักษาเต็มที่

ปิดวง ขอขอบคุณกันด้วยความอ่อนโยนด้วยกันยืนเป็นวงกลมแล้ววนวืดให้กันและกัน

ไตร่ตรองจากภาคปฏิบัติ “ท่านได้เรียนรู้อะไรบ้าง?” จากภาคปฏิบัติฝึกรับรู้ความต้องการในส่วนลึก

- ผู้ฟังจะต้องสาวลึกพอสมควรจึงจะค้นหาความต้องการที่แท้จริง จะพบว่ามีความต้องการไม่ก็อย่างเท่านั้น
- ผู้ฟังไม่ควรตัดสินว่าผู้พูดมีความต้องการอะไร แต่ควรให้ผู้เล่าเป็นผู้เลือกและบอกเองว่า
- ได้เรียนรู้ว่าความต้องการนั้นขึ้นกับช่วงวัยของชีวิต
- ไม่ควรยึดมั่นและคาดหวังว่าผู้อื่นจะต้องเข้าใจความต้องการของเราเสมอ เพราะขนาดเราพูดคุยกันในห้องเรียนยังเข้าใจไปคนละอย่าง หากไม่มีการสื่อสารพูดคุยก็ยิ่งยากที่จะเข้าใจความต้องการของกันและกันได้
- ในการสื่อสารอย่างสันตินั้นเราต้องแยกแยะระหว่าง “เราต้องการให้คนเข้าใจ” (การขอร้อง) กับ “ความต้องการความเข้าใจ” (การเติมเต็มความต้องการ) นั้นต่างกัน หากเราต้องการความเข้าใจ เราสามารถเติมเต็มได้ในหลายหนทาง เพราะเป็นความต้องการที่แยกออกจากตัวบุคคลคนใดคนหนึ่งเป็นการเฉพาะ เพราะคนคนนั้นมีเสรีที่จะเลือกที่จะเข้าใจเราหรือไม่ก็ได้ ดังนั้น เราควรไม่ไปยึดมั่นถือมั่นว่าจะต้องเป็นคนคนนั้นเท่านั้นที่จะมาเข้าใจเรา

เวลาที่เรทะเลาะกันหรือมีความขัดแย้งที่ไม่อาจจะแก้ไขได้ เป็นเพราะมีบางสิ่งบางอย่างที่หายไป แต่ไม่รู้ว่าจะหายไป ฝ่ายหนึ่งไม่รู้ว่าอีกฝ่ายต้องการอะไร “คุณไม่ให้ความสำคัญกับความรู้สึก-ความต้องการของฉันเลย”
ทำไมเขาไม่ฟังความต้องการของเรา ก็เพราะเขาเข้าใจไม่ถึงความต้องการของเรานั้นเอง

สิ่งสำคัญคือ...

๑. เมื่อเราคาดคะเนความต้องการของคนอื่น เขาจะรู้สึกดีขึ้นที่มีคนพยายามจะฟัง แม้ว่าเขารู้ว่าเรายังไม่เข้าใจเราจริงๆ ก็ตาม
๒. หัวใจของการสื่อสารด้วยความกรุณา คือพยายามที่จะเข้าใจ พยายามที่จะเชื่อมต่อพลังความรัก-ความดีงามที่อยู่ภายในของตนเอง-คนอื่น เห็นคนอื่นเป็นคนเหมือนเรา มีความต้องการเหมือนเรา

๓. เมื่อเราฝึกให้ และรับความเข้าใจกับคนอื่นต่อไปเรื่อยๆ เราจะสัมผัสความต้องการเป็นหนึ่งในเดียวกันของมนุษยชาติซึ่งมองด้วยตาเปล่าไม่เห็น แต่สัมผัสได้ด้วยใจ

สิ่งสำคัญคือ...

๑. ให้มีประสบการณ์ การรับรู้ความต้องการของตนเองว่าเป็นอย่างไร และยังมีเพื่อนที่ยินดีช่วยเรา
๒. พอเรารับรู้ความต้องการของเราแล้วว่าเป็นอย่างไร เราก็ยินดีและช่วยเหลือคนอื่นได้เช่นเดียวกัน
๓. เมื่อเรารับรู้และสัมผัสความต้องการของเราได้ เราจะสื่อความต้องการของเราได้ดีขึ้น เช่น ความโกรธ มาจากต้องการความเข้าใจ ต้องการความเห็นใจ

ชวนคิด

- เมื่อเราไม่พร้อมที่จะเข้าใจคู่กรณี แต่อยากให้เขาเข้าใจเรา เราจะทำอย่างไร
- เมื่อเราต้องการความเข้าใจ อย่างยึดติดกับคนที่เห็นว่าเป็นคู่กรณีว่า เขาจะเข้าใจความรู้สึก-ความต้องการของเรา
- มีหลายวิธีที่เราจะได้รับความเข้าใจ เช่น ได้รับความเข้าใจจากคนอื่นๆ ที่ไม่ใช่คู่กรณี เมื่อเราได้รับความเข้าใจจากคนอื่นมากพอจนถึงจุดหนึ่ง... เราจะสามารถกลับมาที่คู่กรณี และรับฟังหรือเข้าใจเขาได้ดีขึ้น

คำแนะนำในการเข้าถึงและดูแลความรู้สึก-ความต้องการ

๑. พยายามฟังความรู้สึกและความต้องการของตนเอง-คนอื่น
๒. เขียนความรู้สึกทุกสิ่งทุกอย่างออกมา โดยเฉพาะในเวลามีอารมณ์รุนแรง เมื่อเรากลับมาอ่านอีกครั้งเราจะได้พบความต้องการที่แท้จริงของเรา เพราะหากตัดสินใจในช่วงลบ ผลการตัดสินใจมักเป็นไปในทางลบ ในขณะที่การตัดสินใจในขณะที่อารมณ์ความรุนแรง ผลของการตัดสินใจมักเป็นไปได้อย่างดี
๓. แบ่งปันความต้องการกับคนอื่น
๔. การภาวนาแบบ “ต้องการภาวนา” “รู้สึกภาวนา”

การสื่อสาร ๒ แบบ ๔ หู

หมาป่า คิดใกล้ๆ สั้นๆ ไม่สัมผัสความรู้สึก กัดหรือทำร้าย ใช้เล่ห์เหลี่ยม

หมาป่าหูเข้า ตัดสิน โทษตัวเอง

หมาป่าหูออก ตัดสิน โทษผู้อื่น

ยีราฟ มองไกล เข้าใจ ใช้หัวใจรับรู้และฟัง

ยีราฟหูเข้า รับรู้ความรู้สึกและความเข้าใจตัวเอง

ยีราฟหูออก รับรู้ความรู้สึกและความเข้าใจผู้อื่น

ตัวอย่างเช่น เมื่อมีคนมาพูดว่า “ฉันเบื่อมากเลยที่เวลาฉันเล่าอะไรให้ฟัง คุณไม่เคยตอบฉัน”

หูหมาป่าเข้า : จริงด้วย ฉันนะมันเป็นคนเลวไม่รู้จักเข้าสังคมกับใคร

หูหมาป่าออก : คุณนะสิ พูดอะไรไม่ค่อยน่าฟัง แล้วก็ชอบมาโทษคนอื่นเขา

หูยีราฟเข้า : ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อย และต้องการพักผ่อน

หูยีราฟออก : คุณรู้สึกไม่พอใจ เพราะคุณต้องการการรับฟังใช่ไหม

โจทย์กิจกรรมการตอบสื่อสาร ๔ หู

๑. คุณเป็นหัวหน้าทำไมไม่จัดการให้เรียบร้อย
๒. ทำไมมาสาย คุณน่าจะรู้ว่าพวกเรารอคุณอยู่
๓. คุณนี่ยังงั้นะ พูดเท่าไรก็ไม่เข้าใจสักที
๔. ฟังฉันพูดให้จบก่อนสิ แล้วคุณจะถามอะไรค่อยถามทีหลัง
๕. ถ้าคุณรักฉันจริง คุณไม่มีวันที่จะพูดอย่างนั้นหรอก
๖. เมื่อไหร่คุณจะเลิกสูบบุหรี่สักที

สรุปบทเรียนกิจกรรม ๔ หู

- เราใช้ภาษาหมาป่าได้ง่ายกว่าเพราะความเคยชิน
- จะใช้ภาษาอีราฟ ต้องไตร่ตรอง ใช้เหตุผล มีสติ ต้องปรับความเคยชิน
- การฝึกภาษาอย่างสันติก็เหมือนกับการฝึกภาษาต่างประเทศใหม่เหมือนกัน การเริ่มพูดอาจทำให้รู้สึกไม่กล้า ไม่มั่นใจ และใช้ไม่ได้เพราะไม่ได้ใช้
- ภาษาอีราฟนั้นมีผลช่วยให้คนเข้าใจกันได้ เพราะไม่ว่าคนจะใช้ภาษาหมาป่าอย่างไรก็ตาม ย่อมมีอีราฟตัวน้อยๆ อยู่ภายใน เพราะทุกคนมีจิตใจแห่งความดีงามอยู่ ตัวอย่างเช่น กรณีกลุ่มเมล็ดพันธุ์สันติภาพใช้ภาษาอีราฟ เจรจากับทหารเพื่อขอภวนาที่โรงพยาบาลศูนย์ราชบุรี เพื่อลดกระแสความรู้สึกเกลียดชัง

๗ ก.ย. คำ

การสังเกตและการขอเรื่อง

การสังเกต เหมือนการมองผ่าน VDO

ผมเห็น..., ผมได้ยิน... (ไม่เกิน 40 คำ)

การขอเรื่อง เป็นวิธีการเพื่อได้มาซึ่งความต้องการ

แต่คนส่วนใหญ่เข้าใจว่าการขอเรื่องคือความต้องการ

ขอเรื่องสิ่งที่ทำได้จริง เป็นประโยชน์ทางบวก และเตรียมใจรับการปฏิเสธกลับมา

ตัวอย่างประโยคที่ ๑

สังเกต คุณหมอม (หัวหน้าทีม) ครับ น้องบอกผมว่าทีมหมอคัลย์เข็คร่างกายแม่ผมเพื่อเตรียมผ่าตัด **รู้สึก** ผมไม่ค่อยสบายใจครับ เพราะแม่ผมไม่ยอมผ่าตัด **ต้องการ** ผมและพ่อต้องการทำตามความตั้งใจของแม่ **ขอเรื่อง** ผมอยากขอเรื่องคุณหมอม เพื่อให้เป็นตามความตั้งใจของแม่ผมด้วยครับ

ตัวอย่างประโยคที่ ๒

สังเกต พ่อครับเวลาผมบอกพ่อว่า ผมจะไปทำงานต่างจังหวัด ผมได้ยินพ่อบอกว่าไปแล้วอันตราย **รู้สึก** ผมฟังแล้วไม่สบายใจเลยครับ **ต้องการ** ผมต้องการคำวยพร **ขอเรื่อง** ผมขอคำวยพรจากพ่อแทนได้ไหมครับ

ข้อสังเกต

- โดยทั่วไป หากคนเรารู้ว่าทำหรือพูดแล้วทำให้เราเดือดร้อนหรือไม่สบายใจก็ไม่อยากจะทำ แต่บางครั้งอาจทำไปเพราะความเคยชินหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์

กิจกรรม

- ให้เขียนประโยคขออภัยเพื่อขอให้คนทำอะไรบางอย่างให้เขา (การเขียนเป็นการเตรียมตัวที่ดีก่อนที่เราจะไปพูดสื่อสารด้วยตนเอง เพราะมีโอกาสได้คิดและกรองอารมณ์ก่อน ซึ่งเราอาจใช้วิธีเขียนจดหมายเพื่อเป็นการสื่อสารก็ได้)
- จับคู่กับเพื่อนแล้วทดลองใช้ประโยคนั้นกับเพื่อน โดยให้สมมติว่าเพื่อนเป็นคนที่เราต้องการสื่อสารด้วย (เล่าบริบทของสถานการณ์ให้เพื่อนฟังก่อน)

ผลของกิจกรรม (ตัวอย่างประโยคที่ได้)

- (กรณีแม่กับลูก, แม่ทำงานนอกบ้านมาก ทำให้รู้สึกเหงาเหงา แม่เปลี่ยนไปไม่เหมือนเดิม) แม่ช่วงนี้หนูสังเกตเห็นว่าท่าทางแม่เปลี่ยนไป จากที่เคยเล่นเคยคุยกัน หนูน้อยใจนะแม่ หนูต้องการให้แม่รักหนูเหมือนเดิม หนูอยากให้แม่บอกหากหนูทำอะไรผิดไป **ข้อสังเกตอาจปรับจาก** “หนูต้องการให้แม่รักหนูเหมือนเดิม” เป็น “หนูต้องการความรัก” เป็นสิ่งที่เราต้องการ ไม่ใช่บอกว่าเราต้องการให้เขาทำอะไร ซึ่งจะกลายเป็นคำสั่งไปแทนการขออภัย **ความต้องการให้ระบุความต้องการเชิงสากลในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง** **ไม่ต้องพ่วงตัวบุคคลเข้าไปด้วย** ตัวอย่างเช่น “ฉันต้องการให้คุณกลับมารักฉัน” ในการสื่อสารที่แยกความต้องการออกจากตัวบุคคลคือ “ฉันต้องการความรัก (ระบุความต้องการ)...คุณโปรดกลับมารักฉันได้ไหม (การขออภัย)” หรือ “แม่หนูรักแม่นะ แต่ไม่รู้ตอนนี้แม่ยังรู้สึกเหมือนเดิมไหม”
- การพูดคุยอาจมีการนัดแนะ ดูเวลา และสภาพอารมณ์ของคนที่เราต้องการสื่อสารประกอบด้วย

การสื่อสารที่อุดตัน

- เมื่อเราขออภัยแล้ว การขออภัยของเราอาจได้รับการปฏิเสธ เช่น การอธิบาย งอน หรือเพิกเฉย และหากเขาตอบได้
- เราควรฟังแล้วใช้ภาษายีราฟพูดออก เช่น สื่อสารกับแม่แล้วแม่ตอบได้กลับด้วยภาษาหมาป่า เราก็จะฟังและแสดงความเข้าใจแม่เสียก่อน เพื่อเปิดช่องทางการสื่อสารระหว่างกัน
- หากทั้งคู่ต้องการที่ให้อีกฝ่ายฟัง ด้วยการเพียรจะพูดโดยไม่คิดที่จะฟัง ช่องทางการสื่อสารก็จะตีบตัน หากเราสามารถตั้งหลักได้ด้วยการเอาความต้องการของตนเองถอยมารับฟังความต้องการของอีกฝ่ายและฟังความรู้สึกของเขาเสียให้หมดก่อน โอกาสของเราก็จะพูดความต้องการของเราได้ในภายหลัง
- เราอาจคิดว่าการที่เราจะต้องเป็นฝ่ายรับถ่ายเดียวก็แย่สิ เราจึงควรต้องเติมเต็มด้วยการพูดคุยกับคนที่เกื้อกูลเรา เช่น เพื่อนหรือคนใกล้ชิด เพื่อให้ความต้องการคนรับฟัง ความเข้าใจและกำลังใจ
- กรณีตัวอย่าง สามมีพารรยามาคลอดบุตร แต่ตกเลือดหนักทำให้ภรรยาเสียชีวิต เมื่อได้ทราบข่าว สามมีพูดไม่ออกมีน้ำตาซึม ทำให้พยาบาลทำอะไรถูก เราจะทำอย่างไรได้บ้าง
 - สะท้อนเพื่อแสดงความเข้าใจความรู้สึก
 - แสดงความเสียใจ เช่น จับมือแล้วพูดว่าเสียใจด้วยนะคะ
 - จับมือ เดินไปเป็นเพื่อน ให้ออกจากสถานการณ์ก่อนเพื่อไม่ให้หมกมุ่น
 - พาไปดูลูก
 - นั่งเป็นเพื่อน ส่งผ้าเช็ดหน้าให้
 - แสดงไมตรีที่จะช่วย เช่น ถามว่าตอนนี้อยากให้เราช่วยอะไรบ้าง หรือเสนอการดูแลศพ

- แสดงความเห็นใจ บอกว่าโรงพยาบาลได้ทำสุดความสามารถด้วยความระมัดระวังแล้ว และยินดีจะให้ความช่วยเหลือ และช่วยดูแลลูกให้ดีที่สุดตามความสามารถของโรงพยาบาล
 - อาจต้องพูดคุยในห้องที่เชื่อมต่อบรรยากาศด้วย
- นอกจากนี้คนทำงานสาธารณสุขเองก็ต้องหาทาง

กิจกรรมการสื่อสารที่เริ่มต้น

- ให้จับคู่เดิม แล้วให้เพื่อนสวมบทบาทเป็นคนที่เราอยากสื่อสารด้วย แต่เขาปฏิเสธที่จะสื่อสารกับเรา ด้วยประโยคที่ตัดสินหรือวิพากษ์วิจารณ์ได้กลับ หรือปฏิเสธกลับ หรือแสดงความโกรธก็ได้

๘ ก.ย ๕๐. เช้า

กิจกรรม ทบทวนการเรียนรู้ การสื่อสารอย่างสันติ

- การสื่อสาร ที่เราคุมได้และไม่สามารถกุมได้ สิ่งที่น่าสังเกตก็คือเรามักจะเลยที่จะควบคุมการสื่อสารที่สามารถกุมได้
- สะท้อนความต้องการของคุณชนาก่อนเสมอ ก่อนบอกความต้องการของเรา
 - เพื่อเป็นการให้ความสำคัญ และความเข้าใจ
 - ป้องกันความเข้าใจผิด
- องค์ประกอบ ๔ ของ nvc ช่วยให้เข้าใจกันและป้องกันความเข้าใจผิด
- nvc ช่วยลดตัวตนและอคติด้วยการเอาใจใส่คู่กรณี
- พระไพศาล พูดถึงหลักการสันติวิธี อ.นริศ เสนอยุทธวิธี นำไปสู่กระบวนการลดความขัดแย้ง
- การลดอัตตาและการใช้ภาษาเพื่อสันติ
- กัลยาณมิตรช่วยขัดเกลาภาษาอย่างสันติ
- ภาษายีราฟที่ใช้ช่วยให้สัมผัสได้ถึงความสุข
- หัวใจสำคัญของ nvc คือ ต้องมีใจที่เมตตากรุณาอย่างแท้จริงโดยไม่ฝืนความรู้สึก การตั้งสติรับฟังให้เข้าใจ โดยตลอดก่อน จับและเท่าทันความรู้สึกของเราให้ได้ แครู้ความรู้สึกไม่ดีก็จะหายไป
- การฝึกทักษะและนำไปใช้ จะช่วยให้เราสามารถใช้ได้ขึ้นไม่สูญญเปล่า

การสื่อสารอย่างสันติ

๔ ขั้นตอน	แสดงความเข้าใจตนเอง และสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ (ยีราฟหูเข้า)	แสดงความเข้าใจผู้อื่น และสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ (ยีราฟหูออก)
สังเกต	เมื่อฉันเห็น / ได้ยิน	เมื่อฉันเห็น / ได้ยิน
ความรู้สึก	ฉันรู้สึก.....	คุณรู้สึก.....ใช่ไหม
ความต้องการ	เพราะฉันต้องการ.....	เพราะคุณต้องการ.....
ขอเรื่อง	คุณจะช่วย.....	คุณอยากจ ะ.....

ความสัมพันธ์ของการสื่อสารอย่างสันติกับวงจรสติ ปัญญา เมตตา

- หากมีสติ ปัญญา เมตตา
- สติเป็นตัวตั้ง ซึ่งจะมองให้เป็นกลางได้ แล้วจึงมีเมตตาก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดี
- การสื่อสารอย่างสันติ ต้องมีสติมากจึงจะใช้ภาษายีราฟได้
- ภาษาการสื่อสารอย่างสันติจะช่วยลดวงจรแห่งความทุกข์ (ปฏิจสมุปบาท)

กิจกรรม จัดการความขัดแย้งโดยใช้ NVC จัดแถวหน้ากระดาน ๒ แถว

สถานการณ์ที่ ๑. กรณีใกล้ชิดจ่ายยาผิด ชาวบ้านรู้สึกไม่พอใจ

- ให้แถวขวามือเป็นชาวบ้านที่ไม่พอใจ และแถวซ้ายเป็นเภสัชที่รับเรื่อง
- สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้
 - ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องประโยชน์ของยาลดไขมัน
 - ทำที่อภัยาคัยเป็นมิตร
 - การสะท้อนความรู้สึกอาจต้องทำมากกว่า ๑ ครั้ง
 - ให้ความรู้ที่ถูกต้องได้แสดงความรู้สึกให้หมดก่อน
 - ถอยพังก่อน รอจังหวะให้ข้อมูล
 - ตั้งใจ แสดงความใส่ใจ และมีเมตตา
 - ขอบคุนและแสดงความรับผิดชอบที่จะระมัดระวังในอนาคต
- ข้อสังเกตของการใช้การสื่อสารอย่างสันติในสถานการณ์จริง
 - ความจริงใจที่จะช่วยคลี่คลายความทุกข์ ซึ่งจะทำให้เราไม่กลัวที่จะเผชิญกับปัญหา
 - สัมผัสความเป็นมนุษย์และสื่อสารมากกว่าคำพูด
 - สายตาที่อ่อนโยน
 - สัมผัสทางกาย (เป็นกันเอง + ใกล้ชิด)
 - เห็นใจความทุกข์ของคู่กรณี
 - มองให้เห็นประโยชน์ของส่วนรวมในมุมที่กว้างขึ้น เช่น การบอกเรื่องจ่ายยาผิดจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอื่นและกับโรงพยาบาล
 - การมีผู้เชื่อมประสาน (คนกลาง) เพื่อกัน-ลดการปะทะระหว่างคู่กรณี

สถานการณ์ ที่ ๒ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย นำรถพยาบาลไปจอดที่บ้านเราเป็นเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่จะเข้าไปคุยกับหัวหน้าสถานีอนามัยซึ่งเป็นคนไม่กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ

สะท้อนประสบการณ์ใช้ nvc

- รู้สึกไม่พอใจ เพราะเหมือนถูกกล่าวโทษ
- ให้สติ วางแผนอนาคตหลังเกษียณ และให้เวลาได้ลองคิดก่อน
- ทำความเข้าใจให้ชัดในบางประเด็นที่อาจยังคลุมเครือ เช่น คำว่า "รู้แล้ว" (รู้สึกรำคาญใจ เบื่อหน่าย)
- อาจเริ่มจากถามเหตุการณ์ให้ได้อธิบายก่อน
- แสดงความเป็นพวกเดียวกัน ด้วยการแสดงความห่วงใย สะท้อนความรู้สึก
- คนจะพร้อมเปิดเผยความรู้สึกได้หากรู้สึกวางใจว่ามีคนเป็นพวกคอยให้การสนับสนุน

- หากปัญหาเกิดขึ้นเรื่อยๆ เราจะทำอย่างไรดีครับ (รู้สึกรำคาญ)
- อคติแน่นอน และหากเป็นลูกน้องจะทำให้หัวหน้ามีอคติ แต่ในแง่หนึ่ง ต้นไม้ที่มีรากลึกก็ต้องการปุ๋ย ความเพียรพยายามก็จะช่วยให้ประสบผลได้
- อาจต้องมีการเตรียมตัวโดยการประมาณไว้ล่วงหน้าว่าเขาจะโต้ตอบมาอย่างไรได้บ้าง
- หัวหน้า ต้องการให้เราให้เกียรติ ให้เราเชื่อฟัง และต้องการคิดเองทำเอง และเสนอความช่วยเหลือ

กิจกรรมสะท้อนความรู้สึกและสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการอบรม

- วางกระดาษปูเป็นแผ่นยาวไว้กลางห้องอบรม
- ให้แต่ละคนวาดรูปสิ่งที่ประทับใจหรือความรู้สึกที่ได้รับ และสิ่งที่ได้เรียนรู้ลงบนกระดาษ
- ล้อมวงพูดคุยแบ่งปันสิ่งประสบการณ์

.....จบการอบรม.....