

การแก้ไขและการแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

- บทนำ
- ตรรกะในการพิจารณาความขัดแย้ง
- การแก้ไขความขัดแย้ง
- การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

เปรียบเทียบความขัดแย้งกับโรคภัยไข้เจ็บ

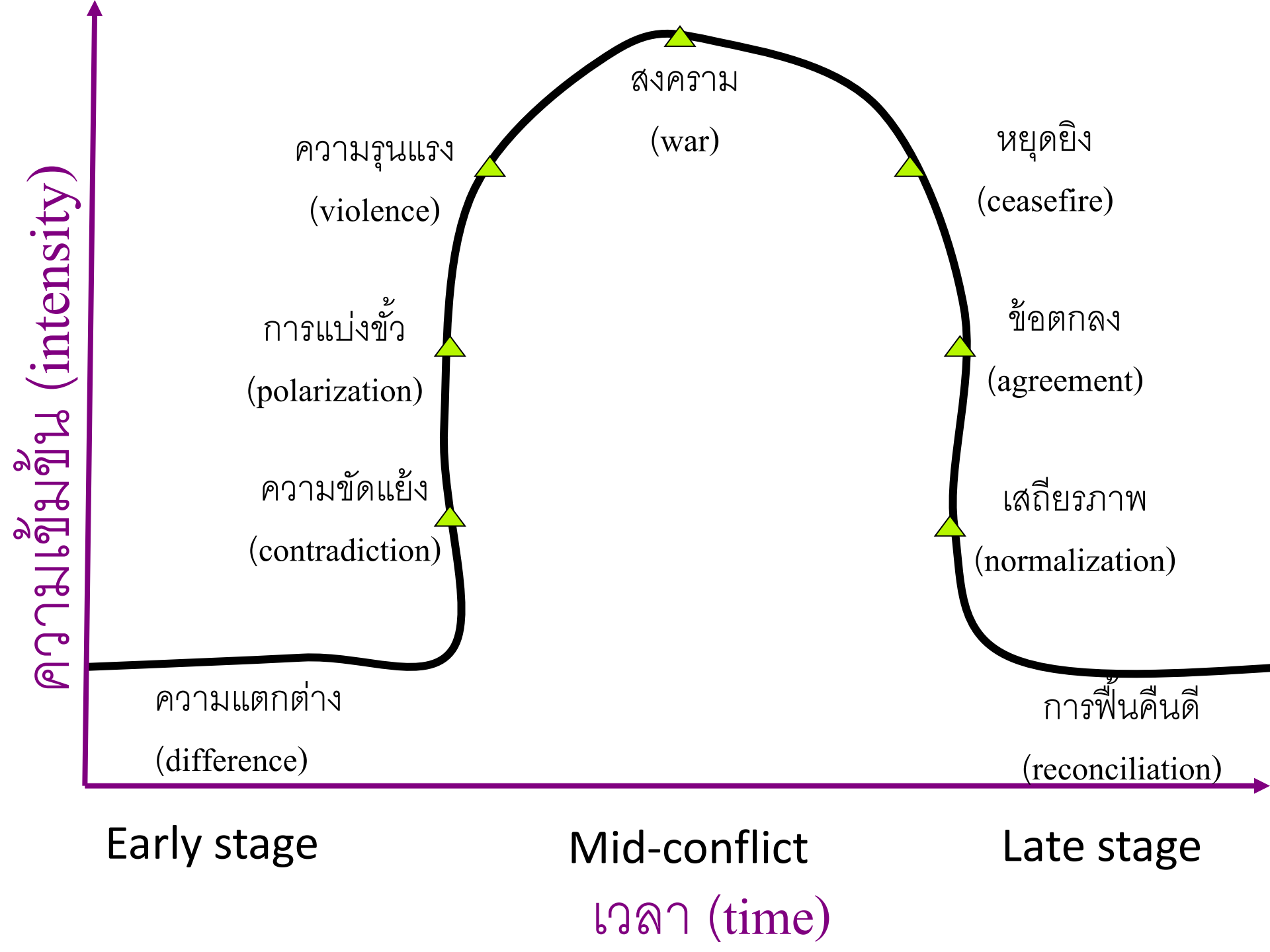
- เราอาจมองความขัดแย้งเสมือนเป็นสิ่งที่ผิดปกติ หรือเป็นโรคอย่างหนึ่ง อุปมาอุปมัยนี้เป็นแนวทางหนึ่งในการศึกษาความขัดแย้ง
- เราเริ่มพิจารณาโรคจากอาการที่ปรากฏ ซึ่งก็คือการ **บรรยายความขัดแย้ง**

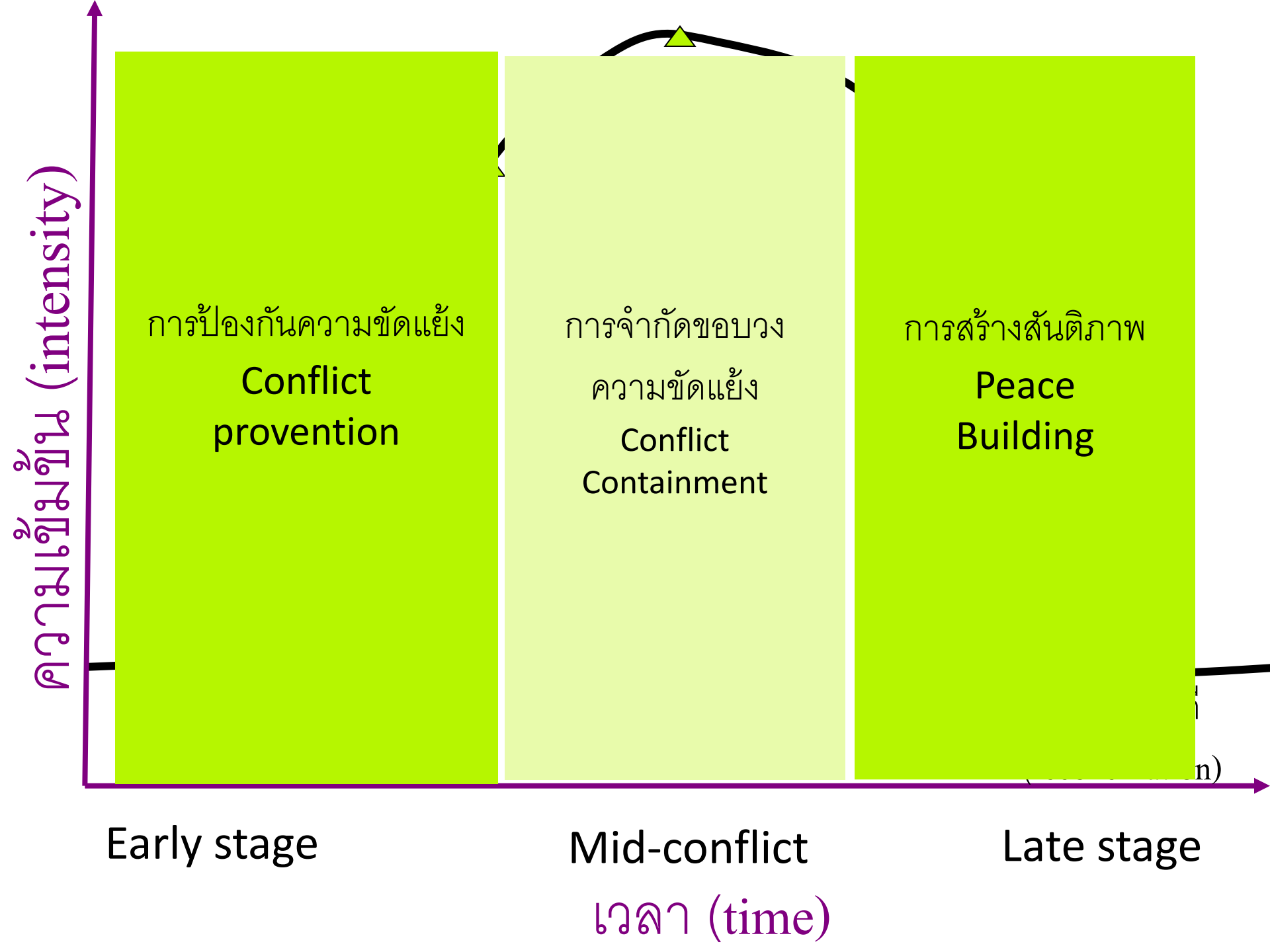
เปรียบเทียบความขัดแย้งกับโรคภัยไข้เจ็บ

- แล้วจึงพยายาม**วินิจฉัย**โรค (diagnosis) ตามด้วยการ**ทำนาย**
แนวโน้ม (prognosis) หรือการศึกษาพลวัตความขัดแย้ง สุดท้ายก็
มีการเยียวยา**แก้ไข** (remedy) เช่นรักษาเองหรือมีการแทรกแซง
โดยฝ่ายที่สาม (พยาบาล แพทย์ หรือในกรณีความขัดแย้งคือคน
กลาง)
- มุมมองเช่นนี้สอดคล้องกับสำนักคิด**แก้ไขความขัดแย้ง**

สำนักคิดการแก้ไขความขัดแย้ง

- สำนักคิดการแก้ไขความขัดแย้ง (conflict resolution) วิเคราะห์ความขัดแย้งว่ามีชั้นมีต่อนการเกิด ขยายตัว ตั้งอยู่ หดตัว ดับสูญ
- เชื่อว่าการแก้ไขความขัดแย้งก็มีชั้นมีต่อน เช่น หาทางให้ความขัดแย้งดำรงตัว (stabilized) จากนั้นก็ให้มีข้อตกลงระหว่างคู่ขัดแย้ง ถ้าเป็นข้อตกลงที่ดีและมีการปฏิบัติตาม ก็จะแก้ไขความขัดแย้งให้หมดไปได้ เปรียบเหมือนการแพทย์สมัยใหม่เพื่อรักษาโรค





ความเข้มข้น (intensity)

การป้องกันความขัดแย้ง
Conflict prevention

การจำกัดขอบวง
ความขัดแย้ง
Conflict Containment

การสร้างสันติภาพ
Peace Building

Early stage

Mid-conflict

Late stage

เวลา (time)

เปรียบเทียบความขัดแย้งกับการขาดสุขภาวะ

- สุขภาวะ (wellbeing) หมายถึงการมีสุขภาพดีทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ การขาดสุขภาวะ (non-wellbeing) เป็นประมวลอาการ (syndrome) มิได้หมายถึงเพียงการไม่มีโรค
- การเปลี่ยนจากการขาดสู่การมีสุขภาวะหมายถึงรวมถึง การเสริมสร้างสุขภาพ (ก่อ) การป้องกันโรค (กั้น) การรักษาโรค (แก้) และการฟื้นฟูสุขภาพ (กู้)
- มุมมองนี้เหมือนสำนักคิดการแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

สำนักคิดการแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

- สำนักคิดการแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง (conflict transformation) วิเคราะห์ว่าความขัดแย้งมีความซับซ้อน มีหลายมิติ เช่นเวลา (อดีต ปัจจุบัน อนาคต) สถานที่ บุคคล/องค์กรและความสัมพันธ์ ความขัดแย้งทางตรง/ทางโครงสร้าง/ทางวัฒนธรรม ฯลฯ
- เชื่อว่าความขัดแย้งไม่หมดไป แต่แปลงเปลี่ยนได้ เช่นเปลี่ยน ปฏิสัมพันธ์ ระดับความรุนแรง และประเด็นความขัดแย้ง ฯลฯ ได้ เปรียบเหมือนการแพทย์แบบองค์รวมเพื่อสร้างสุขภาวะ

เราเป็นใคร

เราจะไปไหน

เราจะไปได้อย่างไร

การเล่าเรื่องใหม่

การบอกความจริงสาธารณะ

มูลเหตุ

วิสัยทัศน์

อัตลักษณ์ปรับใหม่

ระบบ

โครงสร้าง

แปลงเปลี่ยน

ความสัมพันธ์

รื้อเยียวส่วนรวม

ยุติธรรมสมานฉันท์

วิกฤต

ป้องกัน

ประเด็น

ตำนาน

ประวัติศาสตร์
ความทรงจำ

ประวัติศาสตร์
ในช่วงชีวิต

เหตุการณ์
ที่เพิ่งเกิด

เฉพาะหน้า
(เดือน)

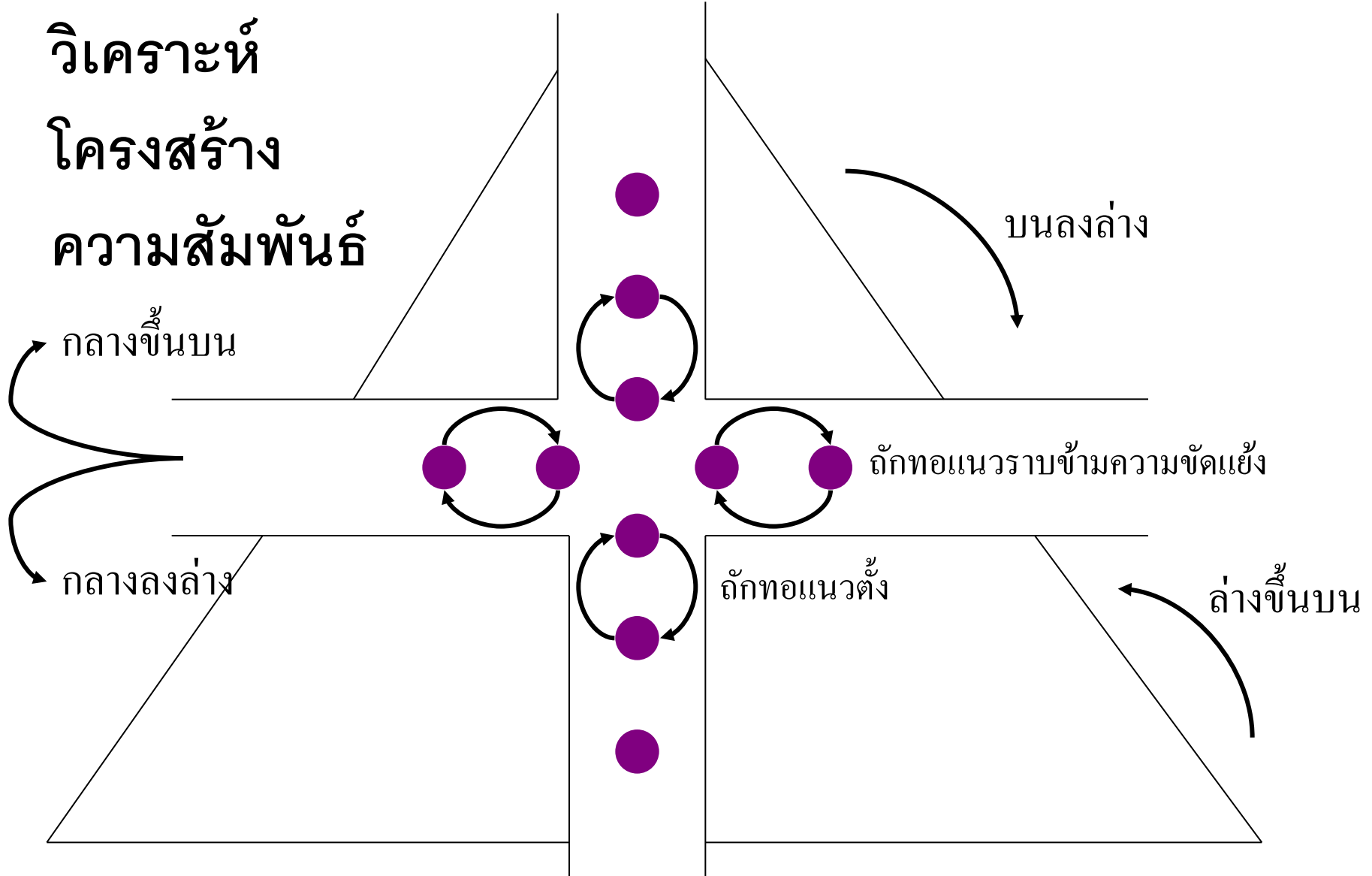
เตรียมการ
(1-3 ปี)

เปลี่ยนแปลง
สังคม
(5-10 ปี)

อนาคตที่
พึงประสงค์
(คนรุ่นใหม่)

เวลา

วิเคราะห์
โครงสร้าง
ความสัมพันธ์



เครือข่ายความสัมพันธ์ข้ามความขัดแย้ง
โดยมีชนชั้นกลางเป็นศูนย์กลางเครือข่าย

เป็นธรรม

ไม่สร้างสรรค์

เป็นธรรมใหม่

ความขัดแย้ง
แฝง

ความขัดแย้ง
ชัดแจ้ง

ไม่เป็น
ธรรม

แพ้-ชนะใหม่

ไม่ได้ผล

หนี

ไม่มี

รุนแรง

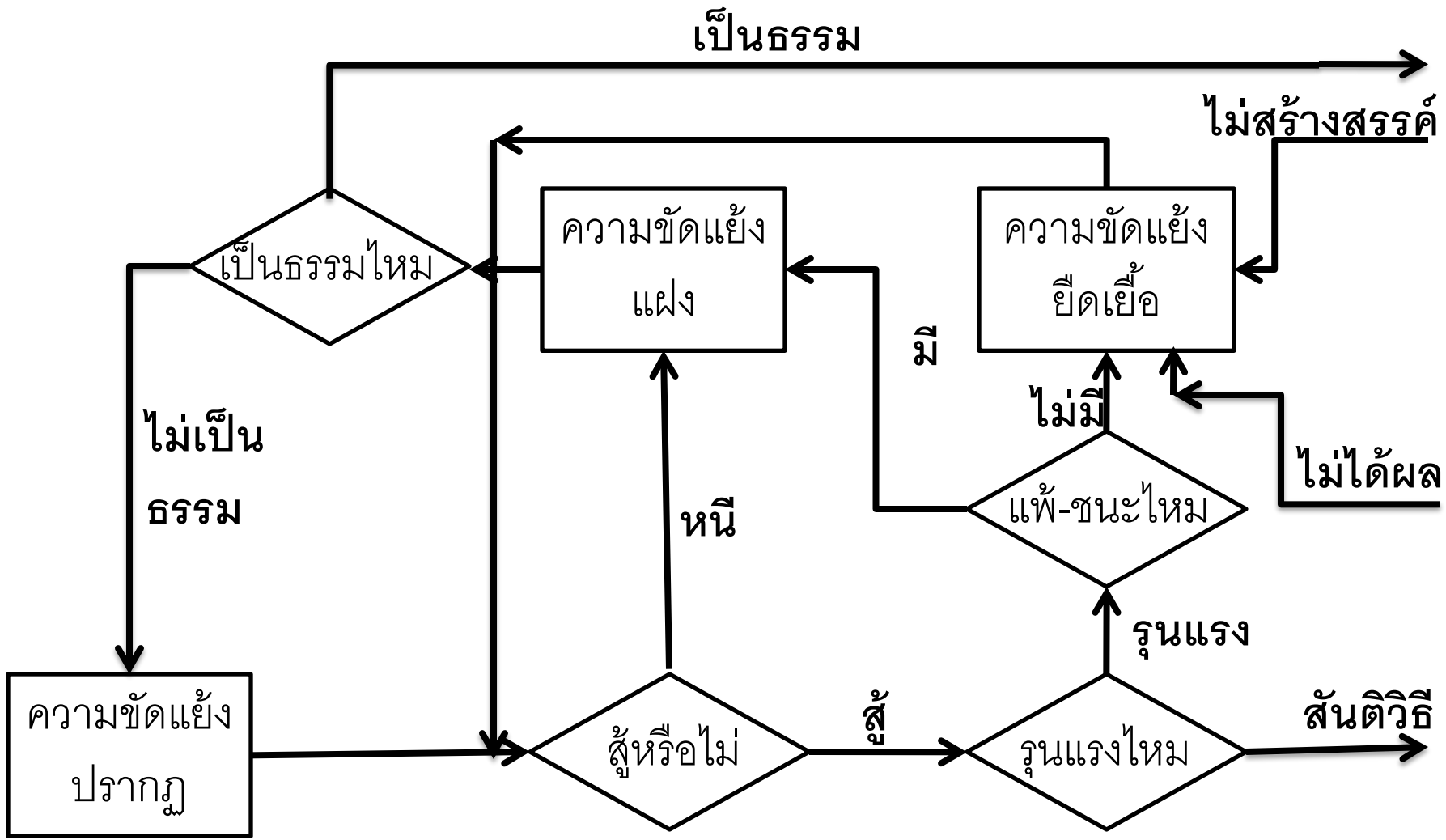
ความขัดแย้ง
ปรากฏ

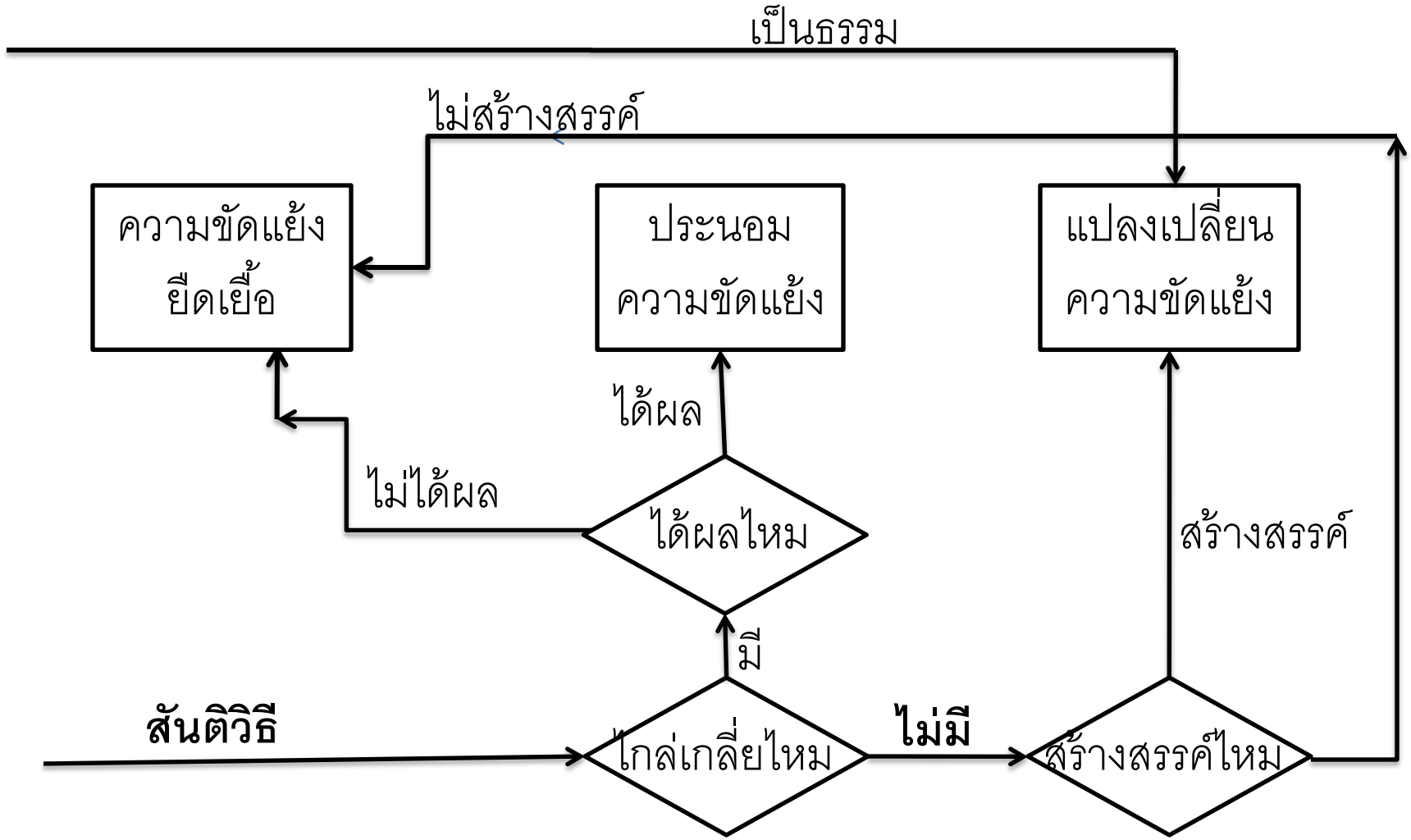
สู้หรือไม่

ชนะ

รุนแรงใหม่

สันติวิธี





ตรรกะในการพิจารณาความขัดแย้ง

ตรรกะในการพิจารณาความขัดแย้ง

- ตรรกะปกติ โดยปกติ เรามักแบ่งทางเลือกเป็นสองทาง (dilemma) เช่น
 - เราถูก/เขาผิด หรือ เราผิด/เขาถูก
 - เราชนะ/เขาแพ้ หรือ เราแพ้/เขาชนะ
 - จุดยืนของเราขัดแย้งกัน จุดยืนของเราจะเป็นจริง (เช่น เราจะได้เอกราช) หรือจุดยืนของเขาเป็นจริง (เช่น เขารักษาบูรณภาพของดินแดน)

จุดยืน

เอกราช

สีเหลือง

บูรณภาพดินแดน

สีแดง

ตรรกะในการพิจารณาความขัดแย้ง

- การใช้ตรรกะปกติแบบสองทางเลือก เป็นเหมือนการกอดจุดยืน ทำให้ยากจะคลี่คลายความขัดแย้ง สร้างความปรองดอง พุดคุยกัน (ไม่มีอะไรจะคุย ขอให้เขารับจุดยืนของเราก่อน) หรือตกลงกันได้
- จำเป็นต้องเปิดพื้นที่ ยอมรับว่ามีตรรกะที่มีทางเลือกมากกว่าสองทาง

ตรรกะสี่ทางเลือก

- ตรรกะสี่ทางเลือก (tetralemma)
 - ทางเลือกที่หนึ่ง เราถูก/เขาผิด หรือ เราชนะ/เขาแพ้
 - ทางเลือกที่สอง เราผิด/เขาถูก หรือ เราแพ้/เขาชนะ
 - ทางเลือกที่สาม เราผิดทั้งคู่ หรือ เราแพ้/เขาแพ้
 - ทางเลือกที่สี่ เราถูกทั้งคู่ หรือ เราชนะ/เขาชนะ

ตรรกะห้าทางเลือก

- ตรรกะห้าทางเลือก (pentalemma) เป็นการเพิ่มทางเลือกที่ห้าให้แก่ตรรกะสี่ทางเลือกคือ
 - ทางเลือกที่ห้า เราถูก(ขณะเดียวกันก็ผิด)บ้าง/เขาผิด(ขณะเดียวกันก็ถูก)บ้าง หรือ เราชนะ (ได้อย่างที่เราต้องการ) บ้าง/เขาชนะ (ได้อย่างที่เขาต้องการ) บ้าง
- ทางเลือกที่ห้าตรงกับการประนีประนอม การออมชอม

จุดยืนเปลี่ยนเป็นเปิดพื้นที่

เอกราช

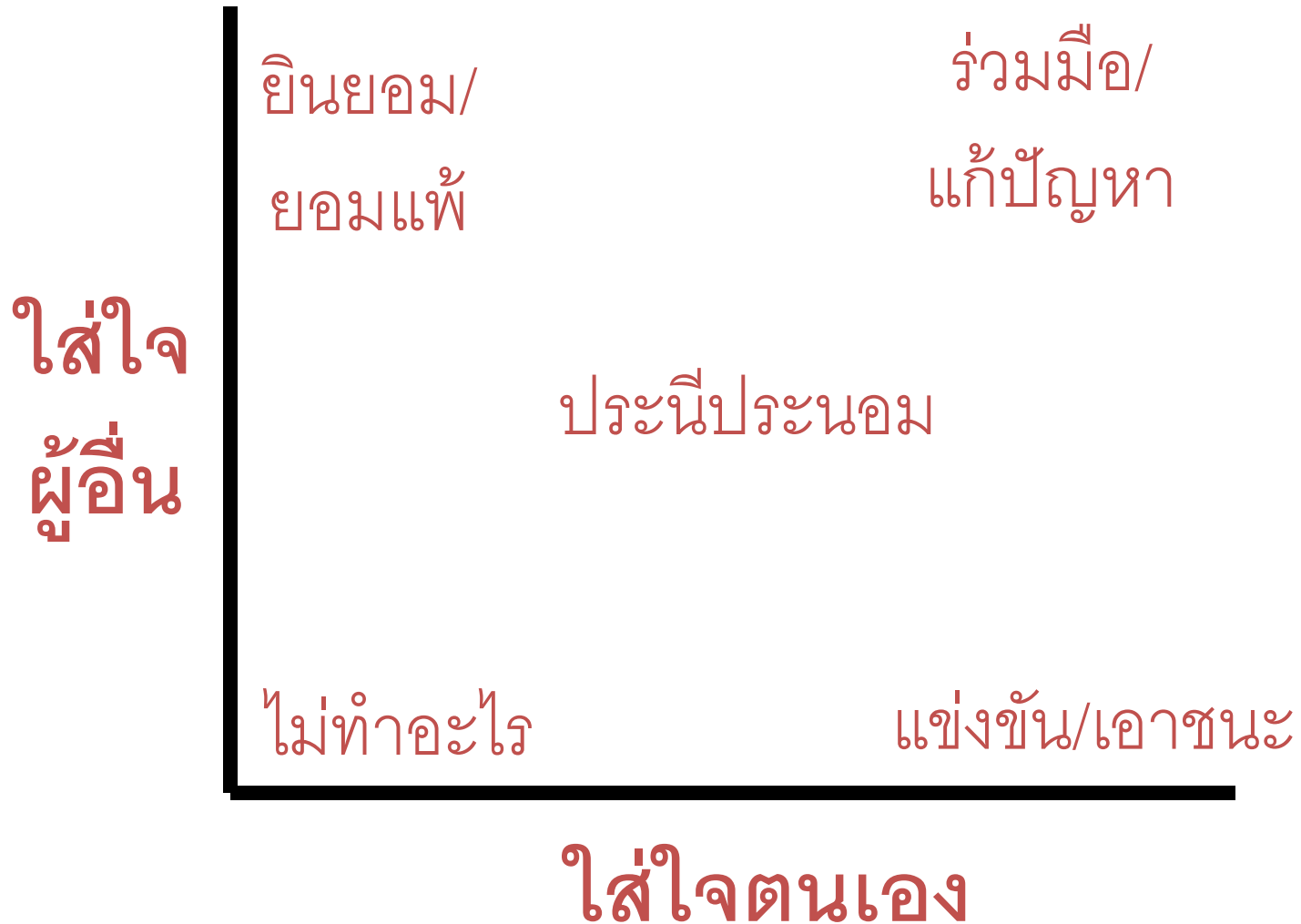
ปกครองร่วมกัน

ปกครองร่วมกันบางส่วน

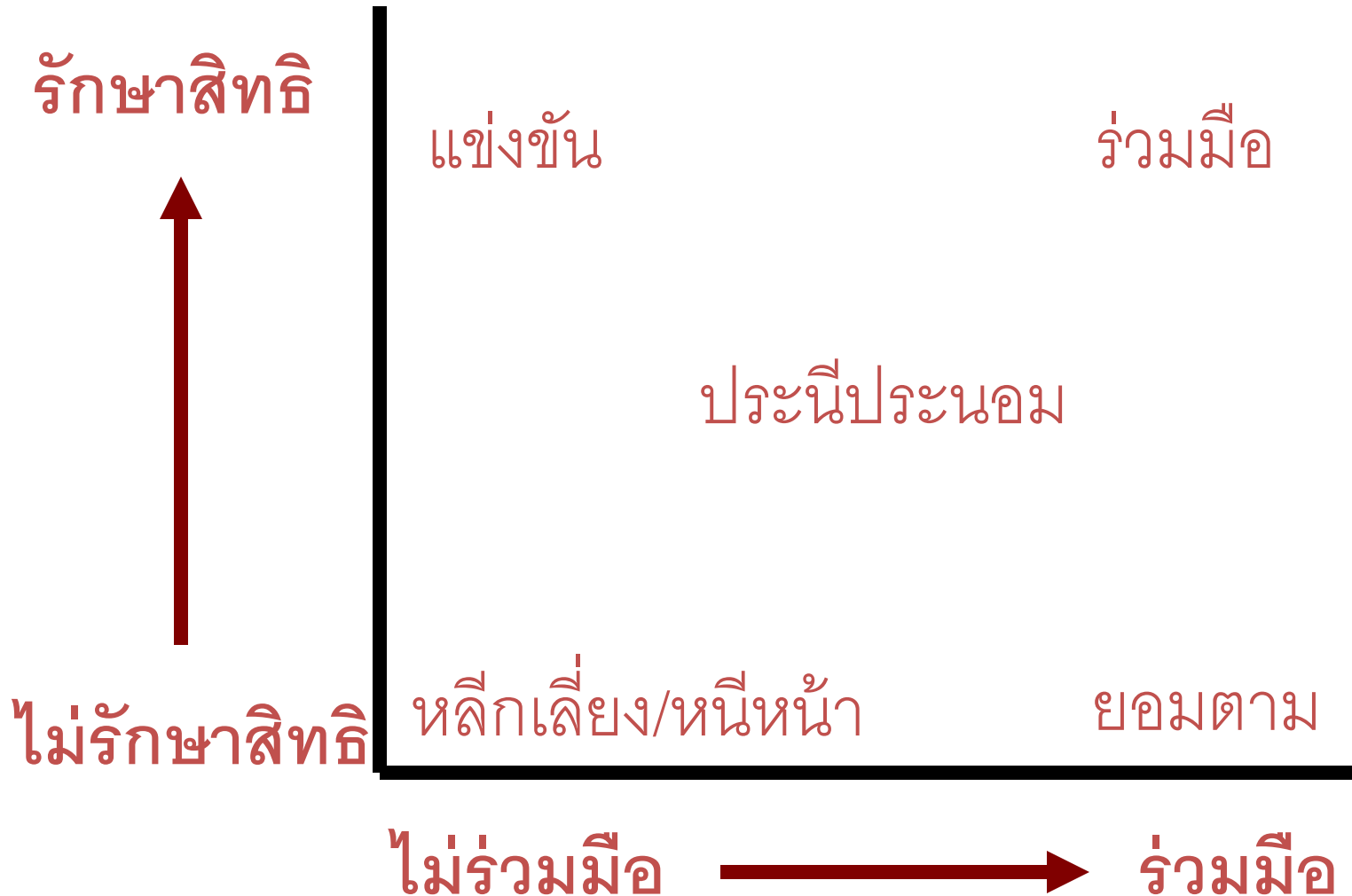
ให้สหประชาชาติปกครอง

บูรณาภาพดินแดน

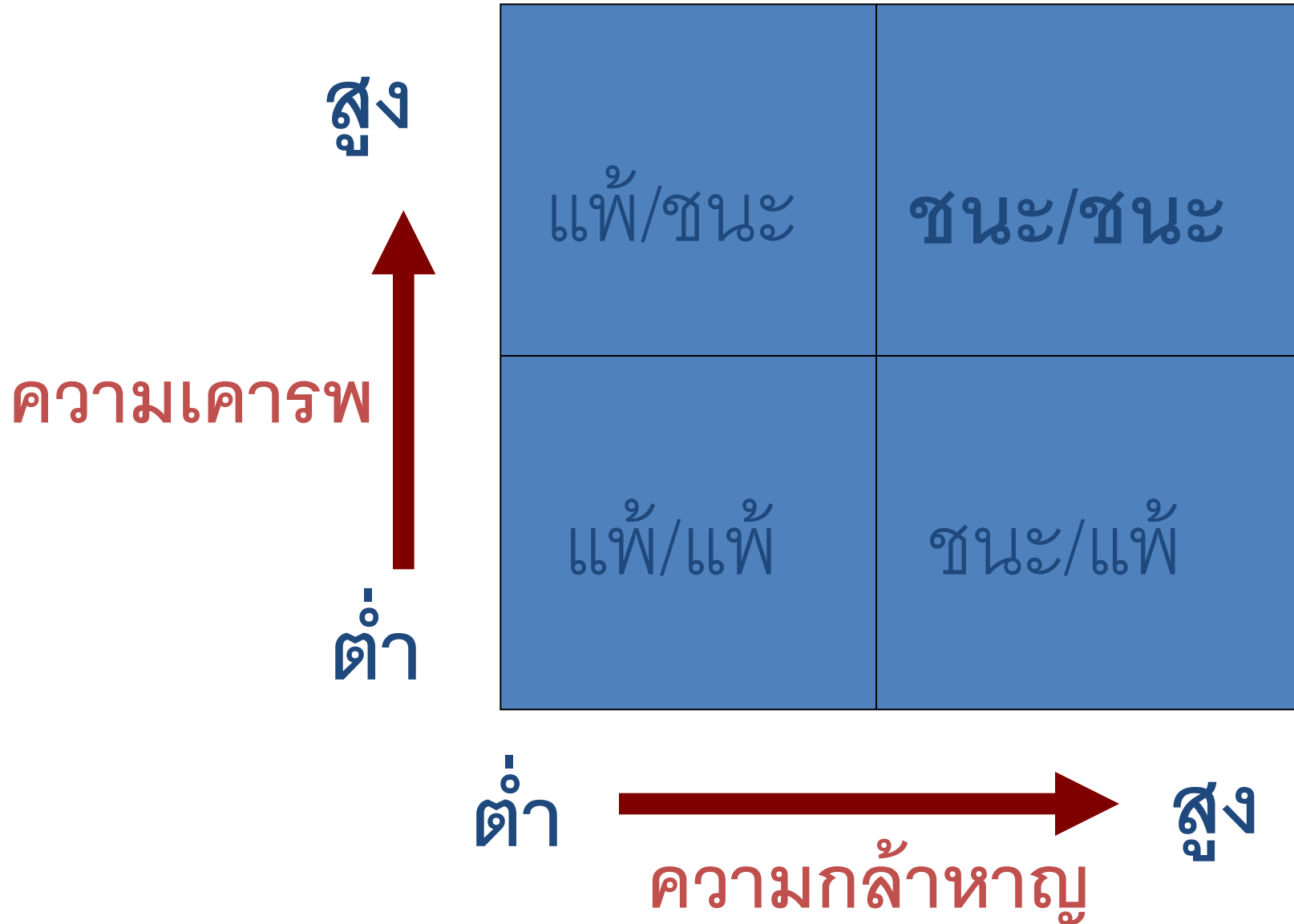
ตรรกะห้าทางเลือก: ลักษณะความใส่ใจ



ตรรกะห้าทางเลือก: บุคลิกภาพคู่ขัดแย้ง



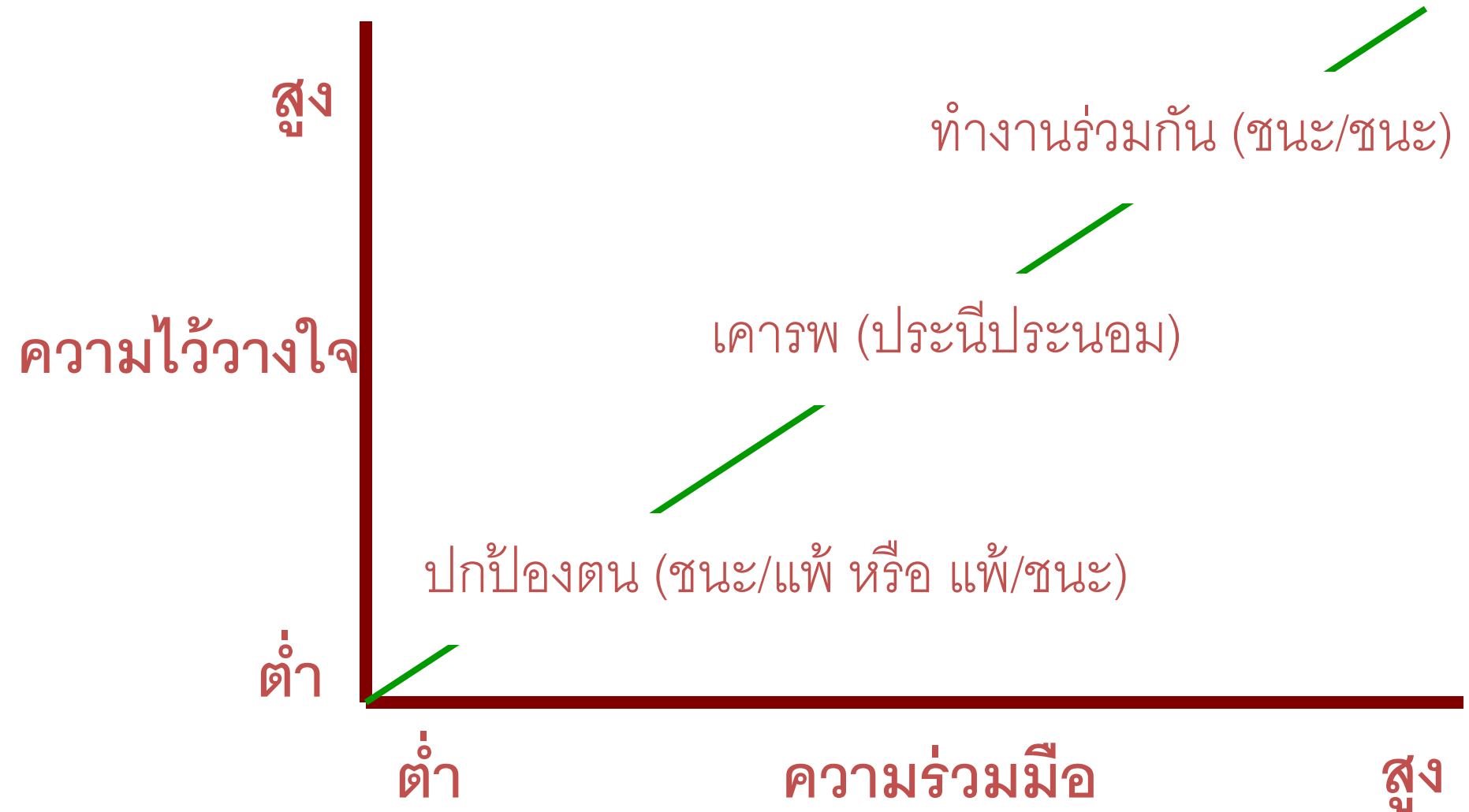
ตรรกะสี่ทางเลือก (ตัดทางเลือกประนีประนอม)



ทฤษฎีเกม

- ทฤษฎีเกมช่วยเสนอคำศัพท์ที่เป็นประโยชน์ เช่น
 - เกมผลรวมศูนย์ (zero-sum game) หมายถึงเกมที่ ถ้าฝ่ายหนึ่งได้ผลตอบแทนเป็นบวก อีกฝ่ายหนึ่งจะได้เป็นลบ ทำให้ผลรวมเป็นศูนย์ ศัพท์นี้นำมาใช้ในบริบทความขัดแย้ง หมายถึงกรณี ชนะ-แพ้
 - เกมผลรวมบวก (positive-sum game) หมายถึงเกมที่ทั้งสองฝ่ายต่างได้ผลตอบแทนเป็นบวก หมายถึงกรณี ชนะ - ชนะ
 - เกมผลรวมลบ (negative-sum game) หมายถึงกรณีที่ทั้งสองฝ่ายได้ผลตอบแทนเป็นลบ หมายถึงกรณี แพ้ - แพ้

ตรรกะสี่ทางเลือก (ตัดทางเลือกแม่/แม่)



การแก้ไขความขัดแย้ง

การแก้ไขความขัดแย้ง

- การแก้ไขความขัดแย้งมีขั้นตอนคร่าว ๆ ดังนี้
 - ก่อนบรรลุข้อตกลง ได้แก่ การลดปม/เงื่อนไขความขัดแย้ง การสื่อสารความจริงที่เป็นประโยชน์และถูกกาลเทศะ การเชิญชวนฝ่ายที่ขัดแย้งเข้าสู่การพูดคุยเจรจาหาข้อตกลง
 - มีข้อตกลง จัดทำข้อตกลงที่ (เกือบ) ทุกฝ่ายรู้สึกเป็นธรรม ยอมรับได้ มีความชัดเจนว่าฝ่ายใดต้องทำอะไร และมีข้อตกลงเกี่ยวกับการตรวจสอบติดตามผล

การแก้ไขความขัดแย้ง

- ขั้นตอนการแก้ไขความขัดแย้ง (ต่อ)
 - หลังข้อตกลง เยียวยาผลของเหตุการณ์ในอดีต (รับความจริง พร้อมรับผิดชอบ ขอโทษ ให้อภัย) ชดเชยความเสียหายและฟื้นฟูสิ่งดีงามที่ถูกทำลายไปในระหว่างความขัดแย้ง ตรวจสอบ/ติดตามการทำตามข้อตกลงอย่างต่อเนื่อง ร่วมสร้างสรรค์อนาคต

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

- วิธีการจากง่ายไปหายาก จากกอดค่อน้อยไปกอดค้อมาก จากโอกาสแพ้/แพ้หรือชนะ/ชนะ ไปสู่โอกาสแพ้/ชนะกันมากขึ้น มีดังนี้
 - 1) หนีหน้า
 - 2) พูดยุขอย่างไม่เป็นทางการและพยายามแก้ไขปัญหาร่วมกัน
 - 3) การเจรจา

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

- 4) การเจรจาโดยมีคนกลาง
- 5) การตัดสิน โดยใช้อำนาจบริหารจัดการขององค์กรหรือของรัฐ
- 6) การตัดสิน โดยอนุญาโตตุลาการ
- 7) การตัดสิน โดยกระบวนการยุติธรรม
- 8) การตัดสิน โดยฝ่ายนิติบัญญัติ

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

9) ปฏิบัติการไว้ความรุนแรง

10) การใช้ความรุนแรง

- จะเห็นได้ว่าด้วยวิธีการที่ 1-4 การตัดสินใจอยู่ที่คู่ขัดแย้ง ด้วยวิธีการที่ 5-6 เป็นการตัดสินใจโดยฝ่ายที่สาม ส่วน 7-8 เป็นการตัดสินใจในระดับสาธารณะ วิธีการที่ 9-10 เป็นการต่อสู้นอกกรอบปกติ

ทางเลือกอื่นที่ดีกว่าการพูดคุย/เจรจา

- เชื่อกันว่า วิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขความขัดแย้ง คือการพูดคุย/เจรจาระหว่างคู่ขัดแย้งเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน (วิธีที่ 2 ถึง 4 ข้างต้น)
- แต่คู่ขัดแย้งมักอยู่แต่ในสนามเพลาะ (attractor) เพราะมันใจในความถูกต้อง มุมมองของตน
- วิธีหนึ่งที่อาจช่วยให้คู่กรณีเปลี่ยนใจหันมาพูดคุย/เจรจา คือขอให้เขาพิจารณาทางเลือกอื่นที่ดีกว่า (best alternatives to negotiated agreement BATNA) คือให้เขาพิจารณาทางเลือกที่ 1 และที่ 5 ถึง 10 นั้นเอง

ข้อดีของการพูดคุย/เจรจา

- อาจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างความไว้วางใจ
- อาจช่วยให้รับทราบจุดยืน ข้อต่อรองสุดท้ายที่แสวงหา (bottom line) และเหตุผลรองรับ ของทั้งสองฝ่าย
- อาจช่วยให้จำแนกความจำเป็นพื้นฐานที่อาจต่อรองไม่ได้ กับความต้องการหรือผลประโยชน์ที่อาจต่อรองได้
- อาจช่วยให้เห็นความเป็นมนุษย์ของอีกฝ่าย มิใช่เห็นแต่ความชั่วร้าย

๑๐ บทบาทของฝ่ายที่สาม

บทบาทป้องกันของฝ่ายที่สาม

<u>เหตุความขัดแย้ง</u>	<u>บทบาท</u>	<u>เสียงฝ่ายที่สาม</u>
• ไม่สมหวังในความ ต้องการ	๑. ผู้ให้	ที่นี่ต้องการอะไร
• ขาดทักษะ	๒. ผู้สอน	นี่เป็นอีกวิธีหนึ่ง
• ความสัมพันธ์ไม่ดี	๓. ผู้เชื่อมประสาน	ขอแนะนำ ให้คุณรู้จักกับ.....

๑๐ บทบาทของฝ่ายที่สาม

บทบาทการแก้ไขของฝ่ายที่สาม

<u>เหตุความขัดแย้ง</u>	<u>บทบาท</u>	<u>เสียงฝ่ายที่สาม</u>
• ผลประโยชน์ขัดกัน	๔. ผู้ไกล่เกลี่ย	เรามาช่วยกันหาทาง ออก
• โต้เถียงกันเรื่องสิทธิ	๕. ผู้ตัดสิน	สิ่งที่เป็นธรรม คือ.....
• อำนาจไม่เท่าเทียม	๖. ผู้ปรับสมดุล	มาทำให้เที่ยงธรรม เถอะ
• ความสัมพันธ์ บาดหมาง	๗. ผู้เยียวยา	มาช่วยกันรักษา บาดแผล

๑๐ บทบาทของฝ่ายที่สาม

บทบาทควบคุมของฝ่ายที่สาม

<u>เหตุความขัดแย้ง</u>	<u>บทบาท</u>	<u>เสียงฝ่ายที่สาม</u>
• ไม่มีผู้รู้เห็น	๘. พยาน	ช่วยกันดูว่าเขาทำอะไร อยู่
• ไม่รักษากติกา	๙. กรรมการ	อยู่ในขอบเขต อย่าใช้ ความรุนแรง
• ยังทำร้ายกันอยู่	๑๐. ผู้รักษาสันติภาพ	หยุดเถอะ อย่าทำร้าย กันเลย

เรื่องเล่าจากทาจิกิสถาน

- ทาจิกิสถานอยู่ถัดไปทางเหนือของอัฟกานิสถาน ประเทศนี้สามารถยุติสงครามกลางเมือง โดยการตั้งรัฐบาลผสม ประกอบด้วยกลุ่มมุสลิม อดีตคอมมิวนิสต์ และกลุ่มชาติพันธุ์ หลังจากนั้นมีการเลือกตั้งซึ่งกลุ่มมุสลิมแพ้ แต่ก็หลังจากยอมรับความพ่ายแพ้ นั่น โดยไม่หวนกลับไปทำสงครามกลางเมือง

เรื่องเล่าจากทาจิกิสถาน

- ในช่วงสงคราม รัฐบาลขอให้อาจารย์คนหนึ่งช่วยเจรจากับอิหม่ามที่เป็นหัวหน้าขบวนการอิสลาม เขาล้มเหลวเพราะอิหม่ามคนนี้เป็นผู้ที่มาเพื่อนสนิทของเขา
- ที่สุดเขาก็รับ และขึ้นไปเจรจากับอิหม่ามซึ่งมีฐานที่มั่นในภูเขา

เรื่องเล่าจากทาจิกิสถาน

- เมื่อไปถึงอิหม่ามบอกว่าเขามาสาย ต้องขอตัวไปทำละหมาด เขาก็ไปทำละหมาดด้วย จบแล้วอิหม่ามถามว่า “พวกคอมมิวนิสต์รู้จักภวานาคัวยหรือ” เขาตอบว่า “พ่อผมเป็นคอมมิวนิสต์ แต่ผมไม่ใช่” อิหม่ามถามว่าเขาสอนอะไร ทั้งสองพบว่าพวกเขาสนใจปรัชญาและซูฟีสม์เหมือนกัน เขาคูยกันจนเลยเวลาที่ตกลงกันไว้ไปนาน

เรื่องเล่าจากทาจิกิสถาน

- เขาไปเยี่ยมอิหม่ามอีกหลายต่อหลายหน ส่วนใหญ่ก็พูดคุยกันเรื่อง กวีนิพนธ์และปรัชญา หลายเดือนผ่านไป เกิดความไว้วางใจกัน พอแล้วที่จะพูดความจริง อิหม่ามบอกว่า “ถ้าผมวางอาวุธ และไป กับอาจารย์ที่คูซานเบ อาจารย์จะประกันความปลอดภัยของผมได้ ไหม” อาจารย์อึ้งไปนาน ที่จริงแล้วเขาก็ไม่อาจให้หลักประกัน ได้ เขาตอบ “ผมประกันความปลอดภัยของคุณไม่ได้ แต่ผมจะไป กับคุณ อยู่ข้างคุณ ถ้าคุณตาย ผมก็ตาย”

เรื่องเล่าจากทาจิกิสถาน

- หลายสัปดาห์ต่อมา พวกเขาลงมาจากภูเขาด้วยกัน อิหม่ามบอกกับคณะกรรมการของรัฐบาลว่า “ผมมาวันนี้เพราะผมให้เกียรติและเคารพอาจารย์คนนี้”
- หลังการเจรจา กลุ่มอิสลามยอมวางอาวุธ สงครามยุติลง
- หลายปีผ่านไป อาจารย์และอิหม่ามยังมีชีวิตอยู่ และยังคงมาคุยกันบ่อย ๆ เรื่องกวีนิพนธ์และปรัชญา
- นี่คือการสร้างสันติภาพ สไต้ล้ของทาจิกิสถาน

หลักในการพูดคุยเจรจา: การพูด

- องค์ประกอบของสัมมาวาจา
ได้แก่

- พูดความจริง
- ใช้วาจาสุภาพ
- พูดถูกกาละ เทศะ
- พูดในเรื่องที่เป็นประโยชน์

- องค์ประกอบของมิจฉาวาจา
ได้แก่

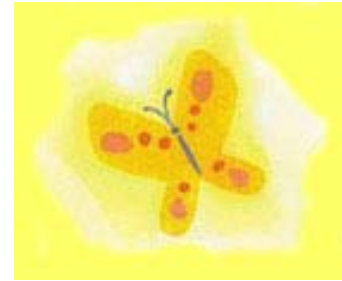
- พูดเท็จ
- ใช้วาจาพรุสวาท
- พูดจาสื่อเสียด
- พูดจาเพ้อเจ้อ

หลักในการพูดคุย/เจรจา: การพูด

- พยายามเข้าใจเขาก่อน ก่อนที่จะให้เราเข้าใจเรา
- เริ่มพูด โดยให้เขาทราบว่าเราได้รับฟังมุมมองของเขาแล้ว หลังจากนั้นจึงเสนอมุมมองของเรา โดยพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากการสังเกตเห็นของเรา โดยไม่ตัดสินหรือตีความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้น แล้วจึงแสดงความรู้สึกของเรา โดยไม่ต่อว่าหรือแสดงออกเชิงตำหนิ
ขั้นตอนต่อไปคือการบอกความจำเป็น/ความต้องการ (needs) หรือเป้าหมายของเรา สุดท้ายจึงกล่าวคำขอ (ไม่ใช่คำสั่ง) ที่ขอให้ผู้อื่นทำเพื่อสนองความจำเป็น/ความต้องการนั้น

ฟัง

อย่างไร



ฟัง อย่างตั้งใจ

ฟัง ด้วยความเมตตา

ฟัง โดยไม่ตัดสินไว้ก่อน

ฟัง แบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา

เรื่องบาดหมางของสามีภรรยาที่ค้างคามา 39 ปี

- หกเดือนหลังการแต่งงาน ภรรยาเขียนเช็คเงินจำนวนเงินในบัญชีสามีจึงไม่ยอมให้ภรรยาเขียนเช็คอีกเลยเป็นเวลา 39 ปีแล้ว
- ภรรยาบอกผมว่า “มาร์แชล เรามีชีวิตแต่งงานที่ดี สื่อสารกันได้ดี แต่ปัญหานี้ไม่มีทางแก้ เราพยายามแล้วทะเลาะกันทุกที” ผมตอบว่า “ลองดูเถอะ ถ้ารู้ว่าสามีต้องการอะไร ช่วยบอกผมได้ไหม” เธอตอบว่า “เขาไม่ต้องการให้ฉันใช้เงินเลย” สามีโด้มาทันที “จะบ้าหรือยังไง”

เรื่องบาดหมางของสามีภรรยาที่ค้างคามา 39 ปี

- ผมให้เธอลองบอกความต้องการของเขาใหม่ เธอเริ่มใหม่“จะบอกให้ เขาก็เหมือนพ่อเขานั่นแหละ...” ผมหยุดเธอ “เดี๋ยวไม่ใช่ให้วิเคราะห์ ขอให้ช่วยบอกว่าเขาต้องการอะไร” เป็นที่ชัดเจนต่อมาว่าเธอไม่สามารถระบุได้
- ผมจึงหันไปถามสามี “ที่คุณเซ็นเช็คคนเดียวตอบสนองความต้องการอะไรของคุณ” เขาตอบว่า “เธอเป็นภรรยาและแม่ที่ดีมาก แต่เรื่องเงินเธอไม่รับผิดชอบเลย” เขาเองก็บอกความต้องการของตนไม่ได้ ได้แต่วิเคราะห์เธอว่าไม่รับผิดชอบ

เรื่องบาดหมางของสามีภรรยาที่ค้างคามา 39 ปี

- ผมทวนคำตอบที่เหมือนคำตัดสินของสามี แล้วถามว่า “คุณกลัว และคุณต้องการปกป้องครอบครัวในเรื่องการเงินใช่ไหม” เขาตอบว่า “นั่นแหละครับสิ่งที่ผมพูด” แน่แน่นอนว่านั่นไม่ใช่สิ่งที่เขาพูด แต่บังเอิญผมเดาถูก เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน “ช่วยบอกหน่อย คุณได้ยื่นว่าสามีต้องการอะไร” เธอตอบว่า “แค่เขียนเช็คเกินบัญชีไปสองสามครั้ง ไม่หมายความว่าฉันจะทำมันอีก” ความเจ็บปวดในอดีตขวางกั้นการได้ยื่น ผมลองอีกหลายครั้ง ขอให้เธอทวนประโยคที่เป็นความต้องการของสามี ก็ไม่สำเร็จ

เรื่องบาดหมางของสามีภรรยาที่ค้างคามา 39 ปี

- ผมต้องเปลี่ยนทาง ดูแวตาคความเจ็บปวดของเธอแล้วเดาว่า “คุณเจ็บปวดมาก คุณต้องการให้สามีไว้ว่างใจว่าคุณเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมาได้ใช่ไหม” ผมรู้จากสีหน้าว่าผมเดาถูก เธอพูดว่า “ใช่แล้ว” เมื่อเธอได้รับความเข้าใจเช่นนี้ ผมหวังว่าเธอจะเข้าใจความต้องการของสามี ผมทวนอีกครั้งว่าเขาต้องการคุ้มครองครอบครัว แล้วขอให้เธอทวนว่าได้ยินอะไร เธอตอบว่า “เขาคิดว่าฉันใช้เงินมากเกินไป” เธอได้ยินแต่คำพูดวิเคราะห์หัวตัวเอง ผมต้องลองอีกสองครั้งกว่าเธอจะได้ยินความต้องการของสามี

เรื่องบาดหมางของสามีภรรยาที่ค้างคามา 39 ปี

- คราวนี้ ผมบอกให้เธอแสดงความต้องการของเธออย่างตรงไปตรงมา แต่เธอพูดออกมาในรูปของคำตัดสินอยู่ดี “เขาไม่ไว้วางใจฉัน เขาคิดว่าฉันไม่สามารถเรียนรู้อะไรได้ แค่ผิดสองสามครั้ง ไม่หมายความว่าฉันจะทำอีก” ผมต้องย้าว่า “คุณเหมือนว่าคุณต้องการความไว้วางใจ คุณต้องการ”ได้รับการยอมรับว่าสามารถเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น”

เรื่องบาดหมางของสามีภรรยาที่ค้างคามา 39 ปี

- จากนั้นผมขอให้สามีบอกความต้องการของภรรยา เช่นกันสามีก็ไม่สามารถได้ยิน ยังวนอยู่เรื่องเก่าที่เป็นคำวิเคราะห์หรือตัดสิน ผมต้องทวนถึงสามครั้งกว่าเขาจะได้อธิบายว่าเธอต้องการความไว้วางใจ หลังจากได้ยินความต้องการของกันและกันแล้ว ทั้งสองใช้เวลาไม่น้อยมากที่จะหาวิธีตอบสนองความต้องการเหล่านั้น

การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

- การแปลงเปลี่ยน (transformation) ความขัดแย้งไม่มีขั้นตอนตายตัว
- มุมมองนี้เชื่อว่าความขัดแย้งแก้ไข (ในความหมายที่ว่าทำให้หมดไป) ไม่ได้ แต่อาจเปลี่ยนแปลงไปได้ การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้งจึงมุ่งทำให้ความขัดแย้งที่ยังรากลึก แก้ไขยาก และยึดเยื้อเรื้อรัง เปลี่ยนเป็นความขัดแย้งที่ขยับตัวไปสู่ความสร้างสรรค์มากขึ้น นั่นคือใช้ความรุนแรงน้อยลง หรือต่อสู้กันด้วยวิธีการอื่นที่ไม่ใช้ความรุนแรง เช่นต่อสู้ทางการเมืองแบบสันติประชาธิปไตย

การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

- การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้งพยายามมองมุมกว้าง/เป็นระบบ ดังนี้
- เน้นบทบาทของบุคคลที่มีความสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ ผู้มีสายสัมพันธ์กว้างขวาง โดยควรเป็นบุคคลภายในพื้นที่ความขัดแย้ง แต่จะเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใด หรือจะเอนเอียงเข้าข้างอย่างมีเหตุผลก็ได้

การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

- แม้จะส่งเสริมให้คู่ขัดแย้งได้เจรจาพูดคุยกัน แต่การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้งเน้นสร้างความปรองดอง โดยไม่ต้องรอให้มีข้อตกลงที่เป็นทางการใด ๆ
- อาจใช้วิธีโดยอ้อม เช่น การกีฬา ดนตรี กิจกรรมทางวัฒนธรรม ฯลฯ เพื่อสร้างอารมณ์ร่วม

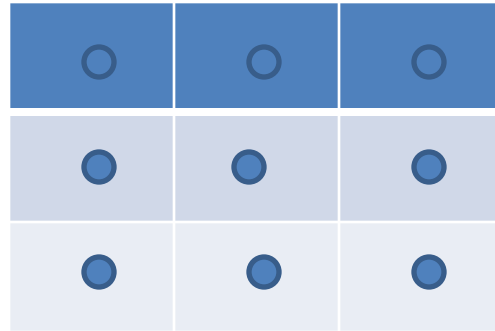
การแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง

- ต้องอาศัยทั้งความรู้ ความคิด จินตนาการ อารมณ์ความรู้สึก เพื่อแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง
- ต้องยอมรับความเสี่ยง
 - ต้องยอมออกจากสนามเพลาะ ไปสู่พื้นที่ที่ไม่แน่นอน ไม่คุ้นเคย และอาจมีอันตราย
 - ต้องยอมเปิดเผยจุดอ่อนของตน
- การยอมรับความเสี่ยงเป็นการแสดงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา

ใช้จินตนาการ: ชนะร่วมกันได้ใหม่

- ผมขับรถยนต์สปอร์ตสองที่นั่งมากับหัวหน้า
- มาถึงกลางทางฝนตกลงมาโดยฉับพลัน และกระหน่ำหนักมาก
- ทันใดนั้น ผมเห็นผู้หญิงคนหนึ่ง ดูปราดเดียวก็ทราบว่าตั้งครรภ์แก่มาก และเธอกำลังโบกรถ ดูเหมือนจะขอให้ใครช่วยพาเธอไปส่งโรงพยาบาล
- ถัดไปมีผู้หญิงอีกคนหนึ่งอยู่ท่ามกลางสายฝน ใจผมเต้นแรง เธอคือผู้ที่ผมหลงใหลอยากทำความรู้จัก
- ผมทำอย่างไรดี ... หยุดรถแล้วขอให้หัวหน้าลงไปตากฝน ... แล้วผมจะรับใครไปดี คนท้อง หรือคนที่ผมใฝ่ฝันถึง... ช่วยผมคิดที่ ต้องไวด้วยนะ

จงขีดเส้นตรงผ่านจุดทุกจุด โดยไม่ยกมือจากกระดาษ



- 1) โดยขีดเส้นตรง 4 เส้น
- 2) โดยขีดเส้นตรง 3 เส้น
- 3) โดยขีดเส้นตรงเส้นเดียว
- 4) ทำดีกว่านี้ได้ไหม

พลังแห่งศิลปะ

- ในปี ค.ศ. 1998 มีผู้เสียชีวิต 29 คนในไอร์แลนด์เหนือจากการวางระเบิด ศิลปินชื่อเคนน่าดอกไม้วัว้อาลัยมาทำกระดาษหลากสี เธอช่วยให้ญาติผู้โศกเศร้าได้สร้างผลงานศิลปะจากกระดาษและกลีบดอกไม้ ในการเปิดนิทรรศการครั้งแรก ผู้รับเชิญมีแต่ญาติ แต่ละครอบครัวผู้เสียชีวิตได้รับมอบงานศิลปะหนึ่งชิ้น ต่อมา นิทรรศการนี้ถูกนำไปแสดงทั่วไอร์แลนด์และยุโรป