



“การสื่อสารอย่างสันติเพื่ออยู่ร่วมกันบนความหลากหลาย”

ปฐมามาต โขติบัณฑิต พย.ม. (Pattamamas Chotiban, M.N.S.)

การสื่อสารอย่างสันติสามารถสื่อสารได้หลายระดับ ทั้งในการทำความเข้าใจตนเอง สร้างสันติในครอบครัว ในสถานที่ทำงาน ประสานรอยร้าวระหว่างความสัมพันธ์ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม ชุมชน ไปจนถึงการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในระดับสังคม การสื่อสารอย่างสันติเป็นเครื่องมือที่ช่วยบ่มเพาะความกรุณาขึ้นในใจเรา และช่วยให้การมองชีวิตของเราเปลี่ยนแปลงไปอย่างลึกซึ้ง การสื่อสารอย่างสันติหรือ ภาษาแห่งความกรุณา เป็นการสื่อสารที่ผู้พูดจะรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเองโดยเชื่อมโยงว่าความรู้สึกนั้นเกิดจากความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้พูดจะปล่อยวางการตัดสิน การวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นลง รวมทั้งพยายามทำความเข้าใจอีกฝ่ายว่าเขารู้สึกอย่างไรและต้องการอะไร การเข้าถึงความต้องการนี้เองเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้เราเข้าใจคนอื่นอย่างลึกซึ้ง และเมื่อนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงจะช่วยคลี่คลายความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการถอดบทเรียนจากการสอนของ ดร.ไพรินทร์ โขติสกุลรัตน์ พบว่าวิธีการของการสื่อสารอย่างสันติ มีพื้นฐานมาจาก “การสื่อสารโดยไร้ความรุนแรง” (Nonviolent Communication) ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดย ดร.มาร์แชล โรเซนเบอร์ก (Marshall Rosenberg) นักจิตวิทยาคลินิก ชาวฮิวที่เติบโตในสหรัฐอเมริกา เขาได้พัฒนาการสื่อสารที่สามารถใช้ได้ทั้งในการพูดและการฟังขึ้นมา วิธีการนี้ช่วยให้เราเข้าใจกันและกันได้อย่างลึกซึ้ง และเปิดโอกาสให้ความกรุณาอันเป็นธรรมชาติของมนุษย์ได้ผลิบานขึ้น โดยพื้นฐานหลักการของการสื่อสารอย่างสันติ คือ มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน ฉะนั้นเบื้องหลังการกระทำของมนุษย์นั้นล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานบางอย่าง หากเราใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของกันและกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก จะช่วยให้เรามีความเข้าใจ และรับรู้ความต้องการของทุกฝ่าย ดังนั้นโอกาสที่เราจะสานสัมพันธ์และแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์จะมีมากขึ้นในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชน จนถึงระดับโลก ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะในระดับลึกแล้ว มนุษย์เรามีความเหมือนกันมากกว่าความแตกต่าง การตระหนักว่าเราแต่ละคนต่างก็มีความต้องการที่คล้ายคลึงกัน ทำให้เรามีความเข้าใจกันมากขึ้น เมื่อเราใส่ใจที่ตัวความต้องการ โดยปล่อยวางการตัดสิน วิพากษ์วิจารณ์ หรือการกล่าวโทษผู้อื่น จะทำให้เราละวางความเป็นศัตรู และเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการหาทางแก้ปัญหาอย่างที่เราไม่เคยเห็นมาก่อน เมื่อเป็นเช่นนี้ ความขัดแย้งและความเข้าใจผิดทั้งหลายย่อมคลี่คลายได้ในที่สุด



ภาษาของการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งออกเป็นสามส่วน คือ การเข้าใจตัวเอง การสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงจัง และการฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ ทั้งสามส่วนนี้มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ การสังเกต ความรู้สึก ความต้องการ และการขออภัย

1. การสังเกต หมายถึง การพูดถึงเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่เราต้องการสื่อสารให้ผู้อื่นทราบ โดยพยายามบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เฉพาะเจาะจง และเป็นกลาง เหมือนกับการบันทึกภาพ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยกล้องวิดีโอ หัวใจของการสังเกต คือ แยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรืออคติของเราออกจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ เพราะในการสื่อสารทั่วไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นผู้คนมักจะพูดถึงอีกฝ่ายหนึ่งโดยนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงมารวมกับสิ่งที่เป็นการตีความ อคติ หรือการตัดสิน คำพูดที่มาจากทั้งสองส่วนนี้เข้าด้วยกันอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ความขัดแย้งขยายตัวกว้างขึ้น และกลายเป็นความรุนแรงในเวลาต่อมา เมื่อเราสามารถบรรยายสิ่งที่เราเห็นหรือได้ยินอย่างตรงไปตรงมาจะเป็นรากฐานสำคัญในการเปลี่ยนแปลงจิตสำนึกของตัวเอง คือทำให้เรารู้เท่าทันและปล่อยวางการตัดสินว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นถูกหรือผิด ช่วยให้เรารับผิดชอบต่อปฏิกิริยาของเราแทนการกล่าวโทษอีกฝ่ายหนึ่ง อีกทั้งยังช่วยเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งรับฟังสิ่งที่เราอยากสื่อสารต่อไป ด้วยการทำเช่นนี้ การสังเกตจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสารเพื่อสานความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น ถ้าเราพูดกับคน ๆ หนึ่งว่า “คุณหยาบคายมาก” เขาฟังแล้วอาจจะรู้สึกตกใจหรือโกรธ และพูดตอบกลับมาในลักษณะปกป้องตัวเอง หรือตอบโต้อย่างรุนแรงมากขึ้น แต่ถ้าเราพูดว่า “เมื่อเช้านี้ตอนสัก 9 โมง ฉันเห็นคุณเดินผ่านฉันและไม่เห็นคุณทักทายฉัน” เขาอาจจะระลึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ว่า เขาทำเช่นนั้นจริง ๆ และชี้แจงให้เราทราบว่า เขาเดินผ่านโดยไม่ได้หยุดทักทายเราเพราะเหตุใด

อย่างไรก็ตามเมื่อเรากล่าวถึงการสังเกต ไม่ได้หมายความว่าเราไม่สามารถประเมินหรือตัดสินใครได้เลย เราสามารถทำได้แต่ขอให้รับรู้ว่าคุณ เวลานั้นเรากำลังสังเกต ประเมิน หรือตัดสิน เช่น เราคิดว่า “เขาเป็นคนใจแคบ” อยากให้รู้เท่าทันความคิดของตัวเองว่าเรากำลังตัดสินเขา ไม่ใช่การสังเกต เมื่อเรารู้เท่าทันความคิดของตัวเอง เราสามารถตัดสินใจได้ว่าเราจะสื่อสารสิ่งที่คิดหรือไม่

2. ความรู้สึก หมายถึง การแสดงถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทางกายและใจ ความรู้สึกต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากความต้องการที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ในขั้นตอนนี้จุดมุ่งหมายของเราคือ จับความรู้สึกและระบุชื่อความรู้สึกนั้น ความรู้สึกต่าง ๆ มีทั้งความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางกาย เช่น เจ็บ ปวด คัน อึด เมื่อ ยืน ร้อน ฯลฯ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางใจ เช่น กลัว โกรธ ดีใจ เสียใจ รัก สนุก ตื่นเต้น ฯลฯ หัวใจสำคัญในการจับความรู้สึกและแสดงความรู้สึก คือใช้คำที่แสดงความรู้สึกของเรา ไม่ใช่ความคิด เช่น ถ้าเราพูดว่า “ฉันรู้สึกว่าหัวหน้าไม่สนใจฉันเลย” นี่เป็นการตีความการกระทำของผู้อื่น ความรู้สึกจริง ๆ อาจจะเป็น “ฉันรู้สึกน้อยใจ” หรือ “ฉันรู้สึกกลัวใจ” หรือ “ฉันรู้สึกกังวลใจมาก” การสัมผัสความรู้สึกและแสดงความรู้สึกเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะช่วยให้เราเริ่มรับผิดชอบต่อประสบการณ์ของเราเอง โดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น เราจะตระหนักรู้ว่าความรู้สึกที่กำลังเกิดขึ้นนี้มา



จากความต้องการของเราเองที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับขั้นตอนการสังเกต การแสดงความรู้สึกโดยไม่กล่าวโทษอีกฝ่ายหนึ่ง จะช่วยให้เขาได้ยินสาระสำคัญที่เราสื่อออกไป หลังจากนั้นเราจะพบว่าโอกาสที่ความใส่ใจ ความเข้าใจ และความร่วมมือจะเกิดตามมาได้ง่ายขึ้น ตัวอย่างความรู้สึกที่อาจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง เช่น สงบ สบายใจ พอใจ ผ่อนคลาย อิ่มใจ โล่งใจ ชื่นใจ, เป็นมิตร เอ็นดู กระตือรือร้น มีพลัง ดีใจ สุขใจ เบิกบาน ฯลฯ ตัวอย่างความรู้สึกที่อาจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง เช่น หวาดวิตก ยุ่งยากใจ ประหม่า รำคาญ อึดอัด ไม้ไว้วางใจ ระวัง กังวล หดหู่ ทุกข์ใจ ฯลฯ

การสื่อสารอย่างสันติเปรียบเทียบกับ ความรู้สึกเป็นดั่งกลีบของดอกไม้ และความต้องการคือตัวดอกไม้ เมื่อเราได้กลีบของดอกไม้ เราสามารถค้นกลีบลงไปหาดอกไม้หรือความต้องการในส่วนลึกของเราได้ การกระทำหรือคำพูดของคนอื่นไม่ได้เป็นสาเหตุให้เราเกิดความรู้สึกขึ้นมา มันอาจเป็นเพียงตัวกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ แต่สาเหตุหลักจริง ๆ แล้วมาจากความต้องการของเราที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่ได้รับการตอบสนองต่างหาก

3. ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่มีชีวิตชีวาที่สุดในตัวเรา เป็นคุณค่าและความปรารถนาที่ลึกซึ้งที่สุดของมนุษยชาติ และมนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเช่นนี้ ความต้องการเป็นการแสดงออกของความเป็นมนุษย์ เป็นต้นเหตุก่อให้เกิดความรู้สึกในขณะใดขณะหนึ่ง การรับรู้ความต้องการของเรา การทำความเข้าใจ และระบุความต้องการเหล่านั้นจะช่วยให้เราปรับติดต่อความรู้สึกของตัวเองโดยไม่กล่าวโทษหรือตำหนิตัวเราและผู้อื่น การฝึกฝนเช่นนี้จะช่วยพัฒนาความเข้าใจในตัวเอง สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และทำให้ความต้องการของทุกคนบรรลุผลได้มากขึ้น ความต้องการเป็นหัวใจหลักของการสื่อสารอย่างสันติ ยิ่งเรามีความเข้าใจ และเข้าถึงความต้องการได้ชัดเจนเพียงใดก็ยิ่งช่วยให้เรามอบความกรุณาต่อตัวเองและผู้อื่นได้มากขึ้นเพียงนั้น แม้ว่าบุคคลผู้นั้นจะเป็นผู้ที่เรารู้สึกขัดแย้งด้วยก็ตาม หัวใจสำคัญในการระบุและแสดงความต้องการก็คือ เน้นคำพูดที่บรรยายความต้องการร่วมของมนุษย์ แทนที่จะใช้คำพูดที่บรรยายวิธีการ หรือแผนการเฉพาะเจาะจงที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของเรา แต่คนส่วนใหญ่เมื่อสื่อสารความต้องการของตัวเอง โดยทั่วไปมักจะพูดบอกถึงวิธีการ แทนที่จะบอกความต้องการที่แท้จริง เช่น การพูดว่า “ฉันต้องการให้คุณมางานวันเกิดของฉัน” เป็นการพูดถึงวิธีการมากกว่าความต้องการ ซึ่งในที่นี้ความต้องการจริง ๆ ของผู้พูดอาจเป็นความรักและมิตรภาพ ซึ่งความต้องการนี้สามารถมีวิธีการตอบสนองได้หลายวิธีไม่ใช่เพียงแค่การมาร่วมงานวันเกิดเท่านั้น แต่ถ้าเรายึดติดอยู่ที่วิธีการ (คือการไปร่วมวันเกิด) อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกันได้ หากเราพิจารณาให้ลึกลงไปเราจะพบว่า ทุกคนใช้วิธีการที่แตกต่างกันไป ก็เพื่อตอบสนองความต้องการเดียวกัน คือความรักและมิตรภาพ ดังนั้นเราจึงพยายามมองผ่านตัววิธีการลงไปหาความต้องการร่วมของมนุษย์ การทำเช่นนี้จะเปิดโอกาสให้ต่างฝ่ายต่างเห็นความเป็นมนุษย์ของกันและกัน ความกรุณา ความเข้าใจต่อกันก็จะเกิดตามมาได้โดยง่าย และด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันว่า แท้จริงแล้วแต่ละฝ่ายต้องการอะไร เราจะมีอิสระในการหาวิธีการอันหลากหลายมาตอบสนองความต้องการในส่วนลึกของทุกฝ่าย



ในบางครั้งเราอาจจะมีทรัพยากรไม่เพียงพอ หรือเรามองไม่เห็นช่องทางที่จะตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายในเวลาเดียวกันได้ แต่สิ่งสำคัญในการสานสัมพันธ์คือการใส่ใจและให้คุณค่ากับความ ต้องการของทุกฝ่าย ในกรณีที่ความต้องการของเราไม่ได้รับการตอบสนอง เราอาจจะยอมให้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเปิดเผยตัวตนออกมาอย่างเต็มที่โดยไม่ปิดกั้นหรือเก็บกด ถ้าเรารับรู้และยอมรับความรู้สึกนั้นอย่างตรงไปตรงมา หรืออาจจะตระหนักรับรู้กับความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง การทำเช่นนี้จะเป็นการสร้างพื้นที่ว่างภายในใจให้พร้อมที่จะเปิดรับกับสิ่งต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นต่อไป

4. การขอร้อง หมายถึง การบอกให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบว่าเขาจะทำอะไรได้บ้างเพื่อช่วยให้ความต้องการในส่วนลึกของเราได้รับการตอบสนอง หรือวิธีการใดที่เราคาดว่าจะตอบสนองความต้องการในส่วนลึกของเราได้ เป้าหมายของการขอร้อง คือเลือกที่เราจะขอให้เขากระทำการใด ที่เชื่อว่าจะทำให้ความต้องการของเราบรรลุผลแล้วบอกให้เขารับทราบอย่างชัดเจน เช่น “คุณจะช่วยทำรายงานนี้ให้เสร็จภายในสองวันจะได้ไหมครับ” การที่อีกฝ่ายหนึ่งจะตอบสนองความต้องการของเราหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าความสัมพันธ์ระหว่างเรากับเขาเป็นอย่างไร บ่อยครั้งคำขอร้องก็เป็นไปเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเรากับเขา และเป็นการหยั่งดูว่าเราเปิดใจต่อกันเพียงพอที่จะเดินหน้าขอร้องให้เขาทำสิ่งหนึ่งหรือไม่ เราสามารถขอร้องเพื่อให้ผู้อื่นบอกถึงความรู้สึกนึกคิดของเขาออกมาให้เราได้รับรู้ เช่น “คุณช่วยบอกผมได้ไหมว่าคุณรู้สึกอย่างไรกับการทำงานของเรา” และขอร้องเพื่อให้ผู้อื่นทบทวนว่าเขาเข้าใจเราว่าอย่างไร เช่น “คุณเข้าใจสิ่งที่ผมพูดไปเมื่อสักครู่ว่าอย่างไร ช่วยบอกผมหน่อยครับ” หัวใจสำคัญของการขอร้อง คือเราเต็มใจเปิดรับการปฏิเสธ และยังพร้อมที่จะดำเนินการสนทนาต่อไป เพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล โดยการใช้ภาษาที่เป็นรูปธรรม ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และสามารถปฏิบัติได้จริง เช่น ถ้าเราขอร้องว่า “ฉันต้องการให้เธอมาทำงานตรงเวลาทุกครั้ง” คำขอร้องเช่นนี้มักไม่สามารถปฏิบัติได้จริง แต่ถ้าเราขอร้องว่า “คุณมีเวลาคุยกับฉันสัก 15 นาทีจะได้ไหม เราจะได้ปรึกษากันว่าจะช่วยให้คุณมาทำงานทัน 9 โมงเช้าได้อย่างไร” คำขอร้องเช่นนี้เป็นรูปธรรมและปฏิบัติได้จริง แต่ในคำขอร้องแรกนั้นแม้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะตอบรับว่าจะมาตรงตามเวลาทุกครั้ง แต่ความต้องการในส่วนลึก เช่น การยอมรับ ความมั่นใจ ความรับผิดชอบ ความเคารพ ฯลฯ อาจไม่ได้รับการตอบสนองแต่อย่างใด

คำขอร้องนั้นแตกต่างจากคำสั่ง สิ่งที่เราแสดงออกในกรณีที่คำขอร้องของเราถูกปฏิเสธ เป็นตัวชี้ว่าเราขอร้องหรือเราออกคำสั่ง ถ้าเราออกคำสั่งอีกฝ่ายหนึ่งอาจจะรู้สึกผิด หรือคิดว่าถูกดำเนินที่ไม่ทำตามเรา แต่ถ้าเราขอร้องเราจะสนทนาต่อไปด้วยใจที่เปิดกว้าง หรือถามคำถามอีกฝ่ายหนึ่งเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยให้เราเข้าใจได้มากขึ้นว่าเพราะอะไรเขาจึงปฏิเสธคำขอร้องของเรา หรือถ้าจะพูดอีกแบบหนึ่งก็คือเมื่อเกิดการปฏิเสธนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของการเจรจาหรือการสานสัมพันธ์ เมื่อเรากล่าวคำขอร้องออกมาได้อย่างชัดเจน อีกฝ่ายหนึ่งก็จะรับรู้ว่าเป็นคำขอร้อง ไม่ใช่คำสั่ง เขาจะไม่คิดว่าถูกบังคับแต่จะรู้ว่ามีความเลือกอื่น ๆ อีก และความต้องการของเขาก็ได้รับการใส่ใจ ผลก็คือถึงแม้เขาอาจจะไม่ตอบสนอง



คำขอร้องหรือความต้องการของเราในขณะนั้น แต่เป็นไปได้ว่าเราได้เชื่อมความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจระหว่างกันแล้ว คำขอร้องจะเป็นคำขอร้องอย่างแท้จริงได้ก็ต่อเมื่อเรามีความเข้าใจว่า สาเหตุที่อีกฝ่ายหนึ่งปฏิเสธเรานั้นเป็นเพราะว่าเขามีความต้องการอะไรบางอย่างในส่วนลึกที่ซ่อนอยู่ภายใต้คำปฏิเสธนั้น (Find the “Yes” behind the “No”)

การสื่อสารอย่างสันติ เป็นการกล้าเผชิญหน้ากับอารมณ์ ความรู้สึกที่รุนแรงภายในตัวเราเอง แล้วแปรเปลี่ยนเป็นความเข้าใจ การเข้าใจความต้องการของตัวเองจะช่วยให้เราเห็นวิธีการอันหลากหลายที่สามารถนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของเรา เราจะรู้สึกเป็นอิสระและมีพลังในการแก้ไขปัญหาคือต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ในที่สุด เมื่อเราฝึกปฏิบัติจนทำให้ความเข้าใจตัวเองหยั่งรากลึกและมั่นคงแล้ว เราจะสามารถคงความกรุณาต่อตัวเองและผู้อื่นได้ แม้ว่าเราจะอยู่ท่ามกลางสถานการณ์ความขัดแย้งที่รุนแรงเพียงใดก็ตาม ทั้งนี้ ผู้สนใจสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติเพิ่มเติมได้ที่

www.cnvc.org (เว็บไซต์ขององค์กร Center for Nonviolent Communication)

www.baynvc.org (เว็บไซต์ขององค์กร Bay Area Nonviolent Communication)

สำหรับเว็บไซต์ภาษาไทย ได้ที่ www.carefor.org และ www.santisikkha.org