

บทที่ 6
การแก้ปัญหาความขัดแย้งในโลกสมัยใหม่
ตอนที่ 1 โลกสมัยใหม่

6.1 การเกิดลักษณะปัจเจกบุคคล

โลกสมัยใหม่เป็นโลกที่เต็มไปด้วยโอกาสและทางเลือก (สำหรับคน) มีทางเลือกมากมายอย่างไม่เคยมีมาก่อนในประวัติศาสตร์ที่ปัจเจกบุคคล (มนุษย์) สามารถที่จะเลือกและต้องเลือก แต่ในขณะเดียวกัน โลกสมัยใหม่ก็เป็นดลกของการแข่งขันในด้านผลประโยชน์ แนวความคิด ค่านิยม มุมมอง อุดมการณ์ ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นโลกที่เต็มไปด้วยผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างปัจเจกบุคคลกับกลุ่มคนในสังคม หรือระหว่างส่วนต่างๆ ของสังคม และเศรษฐกิจ ชาติ รัฐ เป็นต้น ถ้าเราต้องการจำแนกโลกร่วมสมัยของเรา มีอยู่หลายวิธีที่เหมาะสมกว่าในการกล่าวถึง “การปะทะกันทางผลประโยชน์” มากกว่าที่จะกล่าวถึง “การปะทะกันทางวัฒนธรรม”

เหตุผลของการเพิ่มความแย้งในโลกสมัยใหม่คืออะไร สังคมดั้งเดิมเป็นสังคมก่อนที่จะมีลักษณะปัจเจกบุคคลซึ่งเป็นลักษณะการยอมรับบทบาทในชีวิตและสังคมของบุคคลตามเจตจำนงของพระเป็นเจ้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องชะตากรรมหรือเรื่องกรรมที่ต้องเป็นไปตามพรหมลิขิตเป็นต้น ปัจเจกบุคคลและผลประโยชน์จึงต้องไปผสานกับผลประโยชน์ในระดับที่สูงกว่าของชุมชนและเผ่าพันธุ์ เป็นต้น ปัจเจกบุคคลจึงต้องผสานผลประโยชน์ร่วมกัน กล่าวคือระหว่างพระเป็นเจ้าและศาสนากับเผ่าชน ชาติ รัฐ โดยมีผู้นำทางศาสนาและประมุขของรัฐ หรือพระมหากษัตริย์เป็นตัวแทน ในวัฒนธรรมเหล่านี้ปัจเจกบุคคลไม่ได้สูญหายไปแต่ก็ยังไม่ปรากฏเด่นชัดในประวัติศาสตร์

การเกิดแนวความคิดปัจเจกบุคคลในประวัติศาสตร์ยุโรปได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากเกี่ยวกับทัศนคติที่คนมองโลกและมองตัวตนกับโลกและสังคมที่อาศัยอยู่ ปัจจุบันนี้คนยอมรับพันธะทางครอบครัวและสังคมน้อยลง แต่คนปรารถนาที่จะแสดงและประกาศถึงความ เป็นปัจเจกบุคคลของตนเพื่อแข่งขันกับผู้อื่นและสังคมของพวกเขา จากการแพร่ขยายของค่านิยมและอารยธรรม “ตะวันตก” ผ่านทางภารกิจด้านศาสนา การทำให้เป็นอาณานิคม การค้า วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การศึกษาและในขณะนี้ส่วนใหญ่จะผ่านทางสื่อมวลชนและวัฒนธรรมที่เข้าถึงรสนิยมคนส่วนใหญ่ การแพร่ขยายเหล่านี้ในปัจจุบันเรียกว่าโลกาภิวัตน์ กล่าวคือเป็นความปรารถนาของปัจเจกบุคคลที่ต้องการประกาศและแสดงตัวตนว่ากำลังเปลี่ยนแปลงสังคมดั้งเดิม และวัฒนธรรมทั่วทุกแห่ง และสร้างรูปแบบเดียวกันให้กับรุ่นต่อไปทั่วโลก

มีหลายช่วงในวิวัฒนาการของมนุษยชาติที่ความต้องการเสถียรภาพในจารีตดั้งเดิมต้องหลีกเลี่ยงให้กับความจำเป็นในอนาคต (และปัจจุบัน) ในขณะนี้ดูเหมือนว่าเรากำลังอยู่ในช่วงนั้น

6.2 โลกาภิวัตน์ ความเป็นหนึ่งเดียว เอกลักษณะและความรัก

โลกาภิวัตน์ คือ การทำให้ทุกคน (ทุกวัฒนธรรม เป็นต้น) เป็นแบบเดียวกันทั่วโลก มนุษย์ถูกลดค่าลงเป็นผู้บริโภคที่เปลี่ยนแทนได้ เป็นหน่วยย่อยที่มีมาตรฐานและเป็นเพียงสมาชิกทางสถิติของระบบ (ตลาด) ทางการค้าและเทคโนโลยีเท่านั้น ซึ่งนำไปสู่การสูญเสียเอกลักษณะ การหลงไหลของการรณรงค์ทางการตลาดและวัฒนธรรมที่เข้าถึงรสนิยมคนส่วนใหญ่ ทำให้มนุษย์เป็นเพียงผู้บริโภคที่ไร้แก่นสาร มีเอกลักษณะจอมปลอม แต่ก็มีคนอีกเป็นจำนวนมากรู้สึกไม่พึงพอใจกับการยึดเหนี่ยวที่ไม่อาจต้านทานได้นี้ พวกเขาพยายามแสวงหา (และต่อสู้) เพื่อคงเอกลักษณ์ของตนเองไว้ ปฏิกริยา (ตอบโต้) ต่อการสูญเสียเอกลักษณะ คือการเกิดลัทธิชาตินิยม (ใหม่) ลัทธิหลักความเชื่อพื้นฐานนิยมทุกรูปแบบ การต่อสู้ทางชาติพันธุ์ เป็นต้น ท่ามกลางทางเลือกเหล่านี้ หลายคนพยายามสร้าง (หรือทดแทน)

เอกลักษณ์ “เก่า” หรือเสาะหาเอกลักษณ์ “ใหม่” เพื่อทดแทนสิ่งที่ตนเองสูญเสียไป

6.3 ความหมายของความรัก

ความรักที่มีเงื่อนไขหรือไม่มีเงื่อนไข มีความเข้มข้น (ที่มีเงื่อนไขหรือไม่มีเงื่อนไข) ของความสุขอันบริสุทธิ์หรือเป็นความเบิกบานของชีวิตที่มีการดำรงอยู่ (ร่วมกัน) มีเงื่อนไข (ก่อน) ที่จำเป็นคือการยอมรับผู้อื่น (และตนเอง) โดยไม่มีเงื่อนไข เป็นเงื่อนไขที่พอเพียงคือความปรารถนา (ที่มีเงื่อนไขหรือไม่มีเงื่อนไข) ที่ต้องการทำให้สิ่งที่เรารักมีความสุข

6.4 คณิตศาสตร์ของความรัก การขัดกันของความรัก

ความรักที่ยอมจำนนทำให้เราสูญเสียเอกลักษณ์ของตนเอง แต่ในขณะเดียวกันกลับส่งเสริมตัวเรา เพราะว่าช่วยให้เราตระหนักถึงตัวตน ลักษณะเฉพาะตัว ความเป็นปัจเจกบุคคล เป็นต้น และความรักนี้ทำให้เอกลักษณ์ด้านหนึ่งของเราหายไป (ทำให้เราสูญเสีย) แต่ในขณะเดียวกันก็สร้างเอกลักษณ์ใหม่เฉพาะกลับมาให้เรา (ในระดับที่สูงขึ้น) กล่าวคือสองกลายเป็นหนึ่งในเอกลักษณ์ใหม่ที่ซับซ้อนจาก “ความเป็นสอง”

6.5 บทสรุป

รูปแบบต่อไปนี้จะเกิดจากการละทิ้งเอกลักษณ์ของตนในระดับล่าง แล้วเราจะพบกับเอกลักษณ์ใหม่ที่ซับซ้อนมีคุณค่ากว่าในระดับที่สูงขึ้น โดยการให้ความรักแก่ทุกคน (และเริ่ม) กลายเป็นหนึ่งในเอกลักษณ์ใหม่ที่ซับซ้อนมากขึ้นในระดับสากลของ “มวลมนุษยชาติ” (และของโลก)

6.6 สิทธิมนุษยชนและประชาธิปไตย

เรื่องสิทธิมนุษยชนและประชาธิปไตยเป็นเรื่องสากลหรือไม่ ทั้งสองเรื่องเป็น “แนวความคิดตะวันตก” ต้นกำเนิดของประชาธิปไตยมีมาตั้งแต่ยุคกรีกโบราณ (วัฒนธรรมอื่นๆ ทั้งก่อนและหลังยุคกรีกโบราณมีโครงสร้างของกระบวนการตัดสินใจทางสังคมต่างออกไป แต่ก็มีส่วนร่วมและลักษณะ “ประชาธิปไตย” เช่นเน้นเรื่องประชามติ (consensus) และไม่อาศัยเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์)

6.7 แนวคิดเรื่องภาวะสังเคราะห์ (Concept of Synthesis)

เฮเกลนักปรัชญาชาวเยอรมันได้พัฒนาแนวคิดเรื่องภาวะพื้นฐานและภาวะแย้ง ที่นำไปสู่ภาวะสังเคราะห์ (ซึ่งเป็นพื้นฐานของคาร์ล มากซ์ และลัทธิมาร์กซิสต์ ลัทธิคอมมิวนิสต์)

สิ่งที่เฮเกลพัฒนาเป็นแนวคิดคือแต่ละสถานะย่อมมีสถานะด้านคงอยู่และปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานะและสถานะด้านในท้ายที่สุดจะนำไปสู่สิ่งใหม่ที่มีระดับสูงกว่าที่เรียกว่าภาวะสังเคราะห์ ซึ่งหมายความว่าภาวะสังเคราะห์จะครอบคลุมและเปลี่ยนสถานะและสถานะด้านให้มีคุณภาพที่สูงกว่า และเป็นองค์รวมโดยหลอมรวมกันเป็นสิ่งใหม่ ระดับใหม่ที่เกิดขึ้นมีระดับที่สูงกว่าในแง่ความซับซ้อน การจัดระเบียบ การสื่อสาร พลังงานและการประมวลผลข้อมูล เป็นต้น

ความเห็น แต่ละสถานะทางปรัชญาหรือทางการเมืองหรืออื่นๆ ที่มีความรุนแรงหรือสุดขั้วมีลักษณะที่เป็น “ความจริง” อยู่ในตัวแม้ว่าจะไม่แสดงออกมาให้เห็น (ในประวัติศาสตร์)

เพราะฉะนั้นแต่ละสถานะของข้อความ (ทางสังคม) ต้องนำมาวิเคราะห์อย่างจริงจังและระมัดระวังเพราะว่าเราสามารถเรียนรู้ได้จากสถานะเหล่านี้

6.8 ระบบประชาธิปไตย

ระบบประชาธิปไตยเป็นตัวแทนที่เป็นทางการของผลประโยชน์บางส่วน (คือพรรคการเมือง เป็นต้น) กลุ่มคนที่มีผลประโยชน์เดียวกัน คล้ายกันหรือเหลื่อมล้ำกันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ พรรคการเมืองเพื่อให้แข่งขันได้ในทางผลประโยชน์และต่อต้านผลประโยชน์ของกลุ่มอื่น ซึ่งนำไปสู่การสร้างคามขัดแย้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ประชาธิปไตยเป็นกลไกที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการยอมรับกฎเกณฑ์ทั่วไปเพื่อรักษาความขัดแย้งให้อยู่ในขอบเขต (เช่นไม่มีความรุนแรง) และหาวิธีประสานความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสมประชาธิปไตยเป็นกลไกของการไกล่เกลี่ย เป็นเรื่องของประชาชนที่มีสิทธิออกเสียงเปรียบเสมือนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ประชาธิปไตยควบคุมไปกับกฎหมายสถิติ ในบางครั้งท่านเป็นฝ่ายถูก ในบางครั้งเราเป็นฝ่ายถูกและตลอดเวลาที่ความขัดแย้งในผลประโยชน์และจุดมุ่งหมายได้บรรเทาลง

6.9 ระเบียบโลกใหม่ – วัฒนธรรมแห่งสันติภาพ

ในการแสวงหาเพื่อรักษาและส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงในระดับสากล สหประชาชาติประกาศในปี ค.ศ. 2000 เป็นทศวรรษของ “วัฒนธรรมแห่งสันติและการไร้ความรุนแรง” จุดประสงค์หลักประการหนึ่งคือให้เป็นทศวรรษแห่งโลกที่ปรับเปลี่ยนจาก “วัฒนธรรมแห่งสงคราม” ให้เป็น “วัฒนธรรมแห่งสันติภาพ” จุดมุ่งหมาย (เพื่อมนุษยชาติ) คือการป้องกันและกีดกันการรุกรานต่างๆ และในที่สุดได้ขจัดสิ่งเลวร้ายของความรุนแรงทุกรูปแบบให้หมดไปจากจิตใจของคนและจากโลกนี้ สันติภาพแห่งสหประชาชาติได้มีมติเป็นเอกฉันท์เมื่อปี ค.ศ. 1970 ประนามการรุกรานว่าเป็น “อาชญากรรมที่เลวร้ายที่สุดต่อสันติภาพและความมั่นคงของทั้งโลก” แต่จนกระทั่งปัจจุบันนี้ บุคคลสำคัญต่างๆ ยังคงไม่สามารถและ/หรือไม่เต็มใจที่จะระงับการรุกราน (และความรุนแรง) ให้ชัดเจนและยังคงตัดสินใจในเรื่องราวต่างๆ เพื่อตนเองเมื่อต้องการแก้ปัญหาต่างๆ ผลประโยชน์ของตนเองและพรรคพวกมักจะยึดติดหรือบดบังการกล่าวหาต่างๆ เมื่อพูดถึงรัฐบาลใดรัฐบาลหนึ่ง อย่างไรก็ตามสถานการณ์ที่ดำรงอยู่นี้ และอนาธิปไตยในระดับสากลเป็นสิ่งที่เลวร้ายสำหรับคนทั้งโลก เราต้องหาวิธีปิดช่องว่างระหว่างการกระทำที่เลวร้ายในอดีตและความต้องการระเบียบโลกใหม่แห่งสันติภาพและความรักในอนาคต

คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของการใช้กำลังที่ถูกกฎหมาย (และมีเพียงคณะมนตรีความมั่นคงแห่งสหประชาชาติเท่านั้นที่มีอำนาจใช้กำลัง) อะไรคือสิ่งที่เรียกว่าการป้องกันตนเองและอะไรคือสิทธิในการกำหนดการปกครองด้วยตนเอง (และเป็นสิทธิที่ชัดเจนหรือไม่ที่จะใช้ทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุสิ่งนั้นรวมทั้งการใช้ความรุนแรงที่กล่าวอ้างว่าชอบด้วยกฎหมาย) ยังคงไม่มีคำตอบในเรื่องเหล่านี้ อีกประการหนึ่งคือ จวบจนทุกวันนี้ยังไม่มีผลที่รุนแรงจากการรุกรานและกับผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อการรุกราน พวกเขา ยังคงไม่ต้องรับผิดชอบต่อโลก (มวลมนุษยชาติ)

ความท้าทายที่น่ากลัวยิ่งต่อชุมชนของโลกในยุคสมัยของเรา ครอบคลุมภารกิจสองประการคือ การกำหนดโครงสร้างอำนาจที่สามารถผลักดันประชาชนให้หลุดพ้นจากภาวะปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความหวาดกลัว อนาธิปไตยในระดับสากลและการคุกคามให้ไปสู่ระเบียบของโลกที่สมบูรณ์แบบในด้านสิทธิมนุษยชน ความเที่ยงธรรม ความยุติธรรม ความมีศักดิ์ศรี ความมีระเบียบและความรัก กล่าวคือเป็นวัฒนธรรมแห่งสันติภาพ อีกประการหนึ่งคือการทำให้โครงสร้างดังกล่าวได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายและนำไปปฏิบัติ

แม้ว่าภาวะหยุดนิ่งที่เป็นผลมาจากความกลัวการเปลี่ยนแปลงและ/หรือการเข้าร่วมเป็นภาคีเพื่ออำนาจเกิดขึ้น แต่ความตั้งใจที่มีมานานเพื่อจัดระเบียบสังคมให้มีเหตุผล มีความยุติธรรม เที่ยงตรง และเท่าเทียมกันเป็นสิ่งที่ไม่สามารถต้านทานได้ การแพร่กระจายของประเทศต่างๆ ที่ใช้วิธีทำลายซึ่งกันและกัน การทำลายระบบส่งเสริมการดำเนินชีวิตที่เติบโตอย่างรวดเร็ว (สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ) และการเพิ่มขึ้นของการก่อการร้ายสากล เป็นสิ่งที่บังคับให้เกิดความร่วมมือกันในด้านต่างๆ

มากกว่าที่จะไปไฝ่ฝันอยู่กับอดีต ทะเล ท้องฟ้า และอากาศที่เราหายใจเป็นเพียงบรรยากาศอันน้อยนิดที่จำเป็นต่ออาศัยความร่วมมือและความมั่นคงร่วมกันเพื่อให้มีมากขึ้น

นับเป็นความล้าสมัยที่อันตรายเมื่อประเทศต่างๆ ที่ถูกจำกัดขอบเขตอำนาจยังคงพยายามใช้ดุลพินิจเพื่อกำหนดท่าทีของตัวเอง เมื่อต้องการใช้อำนาจและใช้กองกำลังติดอาวุธต่อต้านเพื่อนบ้านหรือคนอื่นๆ เราต้องจำกัดอนาธิปไตยในระดับสากล นับเป็นสิ่งที่อันตรายเกินกว่าที่จะยอมรับได้จากการให้ความหมายของความรุนแรงและการรุกรานทำให้ไม่มีใครจะเสแสร้งได้อีกต่อไป เพราะฉะนั้นสันติภาพของโลกจะต้องเกิดขึ้น ความรุนแรง การรุกราน และการเป็นคู่สงครามไม่ใช่เป็นไวรัสที่สามารถกำจัดได้โดยใช้การพูดไปตามสูตร การฉีควัคซีน การรณรงค์ระหว่างประเทศ หรือการรณรงค์ของสหประชาชาติ ไม่มีสูตรที่แน่นอน ไม่มีรายละเอียดหรือความชัดเจนระดับใดที่คาดหวังว่าจะช่วยลดความไม่เข้าใจกันในเรื่องการตีความหรือการนำไปใช้ แต่เป็นเพียงแนวทางช่วยให้ระบุงบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อนำไปดำเนินการหาสิ่งแวดลอมภายใต้การใช้ความรุนแรงที่ยอมรับได้ในระดับสังคมระหว่างประเทศ ประชากรของโลกที่ตกเป็นเหยื่อของการรุกรานต้องมีสมมติฐานที่เป็นรูปธรรมเพื่อเริ่มหามาตรการที่ถูกต้อง ซึ่งอาจส่งผลต่อชะตากรรมของพวกเราทุกคน

6.10 บทสรุป

ขบวนการสร้างระเบียบของโลก คือการสร้างวัฒนธรรมแห่งสันติภาพ และการไร้ความรุนแรงและความรักจะเป็นหนทางที่ยาวไกลและต้องใช้ความพยายามตั้งแต่ก้าวแรกที่สำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดความหมายที่ชัดเจนของการรุกรานไปจนถึงการป้องกันและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จนท้ายที่สุดการจัดความคิดที่จะใช้ความรุนแรงในการจัดการกับข้อพิพาทและความขัดแย้งทุกระดับ ประมวลผลความผิดต่อสันติภาพและความมั่นคงของมนุษยชาติ และศาลอาญาระหว่างประเทศเป็นเพียงขั้นตอนหนึ่งที่น่าไปสู่การจัดการกับอาชญากรรมระหว่างประเทศ เช่น การรุกราน การฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ การแบ่งแยกสีผิว และอาชญากรรมอื่นๆ ที่กระทำต่อมนุษยชาติ

คนกำลังสอบถามเกี่ยวกับความชัดเจนของความหมาย การใช้ศาล การรณรงค์ของสหประชาชาติ เป็นต้น นับเป็นสิ่งที่ไม่สามารถใช้บังคับได้ และทำไมต้องเสียเวลาใช้ความพยายามและสูญเสียเงิน เพื่อแสวงหาความฝันในสังคมอุดมคติ คำตอบก็คือ ในโลกแห่งความหวาดกลัว สงครามและความรุนแรง เราต้องเลือกที่จะอยู่ด้วยความสิ้นหวัง หรือว่าจะอยู่ด้วยความหวัง ข้าพเจ้าเลือกที่จะอยู่ด้วยความหวังและขอเชิญชวนท่านทั้งหลายอยู่ด้วยความหวังเช่นเดียวกัน

ตอนที่ 2 เข้าใจความขัดแย้ง

จากข้อพิพาทธรรมดาสู่ความขัดแย้งข้ามวัฒนธรรม

6.1 บทนำ

ข้อสังเกตเบื้องต้น ในเนื้อหาต่อไปนี้เป็นเราไม่ได้พยายามที่จะเสนอทางออกสุดท้ายเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แต่เราประสงค์จะสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคนค้นคว้าหาแนวทางเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันและหาทางออกของความขัดแย้ง และเพื่อกระตุ้นเตือนให้ทุกคนเรียนรู้เทคนิคเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับสิ่งที่เราสามารถทำได้ในสถานการณ์ของชีวิตประจำวันที่เราเผชิญขัดแย้งกับคนบางคน หรือมีผู้เห็นแย้งจนไม่สามารถตกลงกันได้ในเรื่องหนึ่งๆ

ความขัดแย้งและข้อพิพาทมีอยู่ทั่วทุกหนแห่งและยังเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเรา เช่น ข้อโต้แย้งกับสมาชิกในครอบครัว จนกระทั่งถึงข้อโต้แย้งระหว่างประเทศ ไม่มี รัฐ ประเทศ สังคม ชุมชน องค์กร หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใดที่ไม่เคยประสบกับความขัดแย้งไม่ช่วงเวลาใดก็เวลาหนึ่ง จน

กลายเป็นปฏิสัมพันธ์ของชีวิตประจำวันไปแล้ว

6.2 คำจำกัดความของข้อพิพาทและความขัดแย้ง

ข้อพิพาทคือการไม่เห็นพ้องกันอย่างเปิดเผยระหว่างกลุ่ม (มนุษย์) ตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป (ประชาชน กลุ่มประชาชน กลุ่มชาติพันธุ์ ประเทศ รัฐ วัฒนธรรม เป็นต้น) ผู้ซึ่งมีผลประโยชน์ต่างกัน มีเป้าหมายและ/หรือค่านิยมต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเข้มข้นของการเห็นแย้งกัน ทำให้ข้อพิพาทพัฒนาไปเป็นการเผชิญหน้ากัน และท้ายที่สุดก็กลายเป็นความขัดแย้ง

ความขัดแย้งคือการต่อสู้ที่เปิดเผยและมักจะยาวนาน เช่น สงคราม การไม่ลงรอยกันหรือการปะทะระหว่างบุคคล ความคิดหรือผลประโยชน์

ความเห็น ความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับคน ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือเรื่องราวต่างๆ ความขัดแย้งเกี่ยวกับความรู้ของคน ความรู้สึก (อารมณ์) และปัญหาต่างๆ ของคน (จุดมุ่งหมาย ประเด็นของเรื่องต่างๆ) เพราะฉะนั้น การรับรู้ทั้งสามแบบ ความรู้สึกและปัญหาต้องได้รับการแก้ไขเพื่อสร้างผลที่ได้ได้อย่างต่อเนื่องของความขัดแย้ง จะต้องหาข้อตกลงให้ได้ หรือไม่ก็ต้องมีการประนีประนอม นอกจากนี้ข้อพิพาทหรือความขัดแย้งแฝงจะเป็นบันไดนำไปสู่ความขัดแย้งอีกหลายขั้นตอน จนในที่สุดก่อให้เกิดความรุนแรง

6.3 ความขัดแย้งข้ามวัฒนธรรม

โลกาภิวัตน์ทำให้คนต่างวัฒนธรรมติดต่อกันได้ ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งในรูปแบบ “ใหม่” คือ ความขัดแย้งข้ามวัฒนธรรม นับเป็นความขัดแย้งที่ทำหายยิ่งเพราะว่าไปเกี่ยวพันกับความเชื่อที่ฝังลึกอยู่ในตัวเรา และสังคมของเรา เพราะฉะนั้นในโลกสมัยใหม่ การดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ เป็นสิ่งที่พึงปรารถนามาแต่ก่อน แต่ก็มีสิ่งที่ทำหายเพิ่มขึ้นซึ่งทำให้การแก้ไขความขัดแย้งข้ามวัฒนธรรมเป็นทักษะที่สำคัญยิ่ง

ความหมายของวัฒนธรรม

หมายถึง คุณค่า กฎเกณฑ์ รูปแบบพฤติกรรม ความเชื่อ ทศนคติ การแสดงออก ความเป็นสถาบันและผลผลิตทั้งหมดจากความพยายามของมนุษย์ ความคิด และการสร้างสรรค์ ซึ่งส่งต่อกันมาทางสังคม

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรม

วัฒนธรรมเป็นเสมือนเครื่องกรอง เป็นเสมือนเลนส์ที่เราใช้มองโลก เป็นตัวกำหนดคุณค่า การรับรู้และทัศนคติของเรา คนมีคำจำกัดความของวัฒนธรรมแตกต่างกันไป บางนิยามรวมไปถึงกลุ่มชาติพันธุ์ เพศ อายุ รสนิยมทางเพศ ศาสนา ภาษา ความสามารถทางกายภาพและทางจิตใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ทุกคนมองโลกผ่านเครื่องกรองหรือเลนส์ทางวัฒนธรรมของตนเอง คล้ายกับแว่นตาที่เรา มักจะรู้สึกได้เวลาสวม แต่จะถอดโดยไม่สวมแว่นตาไม่ได้ ในขณะที่นิยามอาจมีได้หลายหลาก การมีส่วนร่วมในวัฒนธรรม การเสาะแสวงหารวมทั้งการพบเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งซึ่งเราทั้งหมด (มนุษย์) มีอยู่แล้วเป็นปกติวิสัย

6.4 ความหมายของการดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

หมายถึง การอยู่ร่วมกัน การอยู่อย่างสงบสุข การมีปฏิสัมพันธ์และร่วมมือกับผู้อื่นหรือซึ่งกันและกัน แม้ว่าจะมีความแตกต่างหรือไม่ลงรอยกัน

6.5 ธรรมชาติของขัดแย้ง

ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อคนหรือกลุ่มคนมีผลประโยชน์ขัดกัน และ/หรือ เข้าไปแข่งขันเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ และไม่สามารถเข้ากันได้ ความขัดแย้งสามารถทำลายล้างได้ทั้งทางสรีระและ

อารมณ์ หรืออาจจะนำไปสู่ความเจริญและผลิตผลสำหรับทุกฝ่ายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าได้จัดการและแก้ไขความขัดแย้งไปในแนวทางใด

ความขัดแย้งเป็นแวลบอย่างไม่ต้องสงสัย ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทำลายและเป็นสื่อกระตุ้นความขัดแย้งเป็นการสร้างสรรค์ เป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งของความก้าวหน้า แต่ความขัดแย้งไม่เคยเป็นสิ่งที่ราบรื่นกลับเป็นสิ่งที่วิฤติ แต่ถ้าไม่มีความขัดแย้งก็ไม่มีวิวัฒนาการ ซึ่งดูเหมือนว่าเป็นกฎหรือกลยุทธของธรรมชาติ เป็นกฎของจักรวาล

ในบางประเด็นเกี่ยวกับธรรมชาติของความขัดแย้ง ซึ่งอธิบายถึงข้อดีต่างๆ ที่ได้รับจากความขัดแย้งได้แก่

- * การเผชิญกับปัจเจกบุคคลด้วยตัวเอง
- * การทำลายกับสถานะทางสังคมและกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคและนวัตกรรมใหม่
- * การผลักดันให้เกิดความเข้าใจและการประเมินซ้ำในเรื่องผลประโยชน์ อารมณ์ความรู้สึก ความต้องการ สิทธิและฐานะของอีกฝ่ายหนึ่ง
- * ก่อให้เกิดวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลง ทั้งยังช่วยป้องกันภาวะชะงักงัน
- * มีการปรับและพัฒนาบทบาทรวมทั้งความสัมพันธ์ใหม่
- * เพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับทางเลือกอื่นๆ
- * การสร้างบรรยากาศทางเลือกใหม่ๆ ในอนาคต

6.6 แง่มุมทางจิตวิญญาณของความขัดแย้ง

ทุกๆ ความขัดแย้งมีความหมายในตัวเอง เหมือนกับโรคทุกโรคที่บ่งบอกถึงวิธีการที่อินทรีย์สารกำลังสื่อว่ามีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติ เพราะฉะนั้นเราไม่ควรไปกดดันความขัดแย้งแต่ควรมองว่าเป็นสมมติฐานของโรค และต้องวิเคราะห์ ทั้งยังต้องค้นหาให้ได้ว่าสิ่งต่างๆ นี้กำลังบอกอะไรแก่เรา ต่อมาเราต้องร่วมกันเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง โดยการมองว่าเป็นโอกาสของการวิวัฒนาการร่วมกัน ถ้าปราศจากวิฤติก็ปราศจากการวิวัฒนาการ

6.7 ความขัดแย้งในฐานะที่เป็นกระบวนการ

ธรรมชาติของสถานการณ์ความขัดแย้งเป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไป สถานการณ์ของความขัดแย้งมักจะถูกมองว่าเป็นคำถาม/ปัญหาเชิงปฏิบัติหรือเป็นเหตุการณ์เฉพาะเพียงอย่างเดียว แต่แทบจะไม่มีกรณีนี้เกิดขึ้น ความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งที่ขจัดออกไปได้ง่าย แต่มักจะพัฒนาผ่านขั้นตอนที่หลากหลายในแต่ละขั้นตอนจะมีปัจจัยเฉพาะที่ช่วยให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้

6.8 ภาพรวมของขั้นตอนและระดับความขัดแย้ง

การพิพาท เป็นการโต้แย้งกันเชิงปฏิบัติ เป็นความขัดแย้งที่เป็นไปได้ ความขัดแย้งแฝงและที่เห็นได้ชัด เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการที่ปัจเจกบุคคลมอง (และรับรู้) ซึ่งกันและกัน การรับรู้เหล่านี้เป็นตัวกำหนดว่าความขัดแย้งจะเกิดขึ้นหรือไม่

ความขัดแย้งแฝงที่รู้สึกได้ ตามที่กล่าวไว้ในคำจำกัดความของความขัดแย้ง ความรู้สึกและทัศนคติของคนที่มีซึ่งกันและกัน และสาเหตุความขัดแย้งเฉพาะจะส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ความขัดแย้งที่เปิดเผย เป็นความขัดแย้งที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของสองขั้นตอนข้างต้น การเผชิญหน้ากันจะเกิดขึ้นโดยอาจจะเป็นความขัดแย้งหรือการแก้ปัญหา การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในบางจุดของกระบวนการ ความขัดแย้งจะถูกยบยั้งไว้และแก้ปัญหาหรืออาจจะกลายเป็นความรุนแรงก็ได้ ขั้นตอนหลังการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับคุณภาพของผลที่ได้จากการแก้ปัญหาและ/หรือวิธีการที่ประสบผล สถานการณ์ในอนาคตอาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งต่อเนื่องหรืออาจจะนำไปสู่การปฏิบัติการณ์ร่วมกัน

การดำรงอยู่ร่วมกัน และ/หรือการวิวัฒนาการร่วมกัน

6.9 การแก้ไขความขัดแย้ง

การจัดการกับความขัดแย้งเป็นหนึ่งในกิจกรรมต่างๆ ที่เราต้องกระทำกันทุกวัน ประเภทของความขัดแย้งที่เราต้องประสบ จะไม่จำกัดอยู่ที่เรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ และสามารถไปเกี่ยวพันกับความสัมพันธ์ สถานที่ทำงาน ชุมชนและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ

6.10 คำจำกัดความของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

หมายถึง วิธีการที่จะกำหนดกรณีพิพาท/ความขัดแย้ง และการแก้ปัญหาที่ไม่ใช้ความรุนแรง การแก้ปัญหาความขัดแย้งมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาทางออกที่ยอมรับได้ของทั้งสองฝ่าย เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ วิธีการต่างๆ สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มระดับความร่วมมือ เพื่อเสริมสร้างความปรองดอง และสร้างความสัมพันธ์ให้เข้มแข็ง

ความเห็น ปัญหา (ข้อพิพาท และความขัดแย้ง) ต้องได้รับการแก้ไข เพราะฉะนั้นในโลกสมัยใหม่ ทุกคนตั้งแต่เด็กนักเรียนจนถึงผู้นำประเทศ ต้องพัฒนาทักษะการป้องกันความขัดแย้งและการแก้ปัญหา

เราทุกคนรู้ว่าความขัดแย้งคืออะไร ความขัดแย้งคือวิกฤติ เราสามารถมองความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทำลายหรือเป็นสิ่งที่น่ากลัวก็ได้ การแก้ไขความขัดแย้งเป็นกระบวนการธรรมดาที่คน ใช้เพื่อยุติข้อพิพาทหรือวิกฤติ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการของการแก้ไขปัญหามาต้องเข้าใจระดับของความขัดแย้งก่อน

6.11 ระดับของความขัดแย้ง

ขณะที่เราเผชิญกับความขัดแย้ง เป็นการยากสำหรับผู้ที่เข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงที่จะมองเห็นถึงต้นตอของความไม่ลงรอยกัน ต่อไปนี้เป็นการอธิบายถึงระดับ 3 ระดับของความขัดแย้ง เพื่อช่วยให้เข้าใจว่าความขัดแย้ง (ข้ามวัฒนธรรม) เกิดขึ้นได้อย่างไร และสามารถพัฒนาขึ้นไปเป็นสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้

1) ระดับพื้นผิว ได้แก่ ข้อพิพาท

คำจำกัดความของข้อพิพาท หมายถึง การทะเลาะ การโต้แย้งหรือความขัดแย้งของผลประโยชน์ การโต้แย้ง การไม่เห็นด้วยอย่างรุนแรง การถกเถียง และคำถามถึงความถูกต้อง การแสดงความไม่พอใจหรือการต่อต้าน ข้อพิพาทคือ สิ่งปรากฏอยู่บนพื้นผิว ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลสองกลุ่มหรือมากกว่า (ประชาชน ชุมชน รัฐ เป็นต้น) ในขั้นตอนแรกๆ การพิพาท (ความขัดแย้งแฝง) อยู่ในระดับพื้นผิว (ระดับเหตุผล) สำหรับ “บุคคลภายนอก” ซึ่งง่ายมากในการแก้ไข ดังนั้นจึงไม่มีอะไรรุนแรงเกินไป สำหรับผู้สังเกตการณ์ภายนอกบ่อยครั้งที่การพิพาทหลายๆ ครั้งดูเหมือนกับเป็นเรื่องน่าขบขัน

ตัวอย่าง มีเพื่อนบ้านสองคนตกลงกันไม่ได้เกี่ยวกับการกันรั้วเตี้ยๆ ระหว่างบ้านซึ่งเพื่อนบ้านหมายเลข ๑ เป็นคนสร้างรั้ว เขากล่าวว่ารั้วเป็นทรัพย์สินของเขา ในขณะที่เพื่อนบ้านหมายเลข 2 ไม่เห็นด้วย และคิดว่ารั้วควรจะขยับออกไปอีกในบ้านของเพื่อนบ้านหมายเลข 1 แต่ละคนเชื่อว่าตนเองถูกต้อง ส่วนอีกฝ่ายนั้นผิด นี่คือข้อพิพาท ในระดับเชิงเหตุผล/เชิงปฏิบัติ ข้อพิพาทนี้สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย

2) ระดับล่างลงไป (ของการพิพาท) เป็นความขัดแย้งแฝง

การพิพาทมีหลายระดับ ภายใต้อุปพิพาทหลักก็มีอีกระดับหนึ่งของความขัดแย้งแฝง ระดับนี้

(ของความขัดแย้ง) เกิดขึ้นมาจากอารมณ์ที่ก่อตัวมาจากประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันกับบุคคลหรือกลุ่มที่กำลังขัดแย้งกันอยู่ อารมณ์ได้แก่ความโกรธ ความเจ็บปวด ความริษยา และความเศร้าเท่ากับเป็นตัวเร่งข้อพิพาท และทำให้เรื่องราวซับซ้อนยิ่งขึ้นกว่าระดับเชิงปฏิบัติ

มีหลายกรณีที่เหตุผลของการพิพาทเป็นเรื่องจริง และเป็นเพียงอาการของสาเหตุทางอารมณ์ที่ฝังตัวอยู่ สาเหตุนี้สามารถทำให้ผู้พิพาทรู้สึกถึงการปฏิบัติที่เคยได้รับในอดีตว่าไม่ยุติธรรมหรือการถูกปฏิเสธ เป็นต้น เมื่อเข้าสู่ขั้นตอนการพิพาท ความทรงจำและอารมณ์ที่เคยเจ็บปวดในอดีตก็ปะทุขึ้นมา และกีดขวางจิตใจสำนึก โดย “ปฏิเสธ” การใช้เหตุผล การตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรม (ตามแบบแผนหรือมือคต) เป็นการสร้างความตึงเครียด ความคับข้องใจ และ/หรือความกลัว อารมณ์เหล่านี้เท่ากับเป็นตัวเร่งให้ข้อพิพาทให้ละเอียดเหตุผลต่างๆ

ผู้พิพาทส่วนใหญ่ไม่รู้ถึงอารมณ์และอคติของตนเองและอาจจะไม่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น แต่การตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรมหรืออคติทำให้ผู้พิพาทอาจจะเลือกการป้องกันตนเอง หรือเลือกที่จะใช้ความรุนแรงได้ เพราะฉะนั้น การพูดเกี่ยวกับเรื่องอารมณ์จึงเป็นเรื่องที่สำคัญในการแก้ไขความขัดแย้ง แม้ว่าประเด็นที่อยู่ในระดับต่ำกว่าพื้นผิวสามารถทำให้การพิพาทซับซ้อนยิ่งขึ้น แต่ความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้เมื่อผู้พิพาทเริ่มวิเคราะห์ข้อขัดแย้งที่อยู่ในระดับล่างลงไป และหารากฐานของความขัดแย้ง ประเด็นเกี่ยวกับการตัดสินใจ อคติ เหตุการณ์ในอดีต ค่านิยมที่ต่างกัน เป็นต้น สามารถแก้ไขได้โดยการพูดคุยในแง่บวกได้

ตัวอย่าง เพื่อนบ้านสองคนเริ่มโต้เถียงกันและไม่สามารถตกลงกันได้ว่าจะวางรั้วไว้ตรงไหนดี ข้อโต้เถียงของพวกเขากำลังเพิ่มระดับขึ้นอย่างช้าๆ จนกระทั่งพวกเขาไม่พูดถึงต้นตอของข้อพิพาทอีกต่อไป คือ เรื่องการวางตำแหน่งของรั้ว การโต้เถียงเริ่มเปลี่ยนเป็นการเผชิญหน้ากับอารมณ์ส่วนตัว (ความขัดแย้ง) ระหว่างบุคลิกภาพสองบุคลิกภาพ พวกเขาไม่สบายใจและเริ่มไม่สนใจเรื่องรั้วอีกแล้ว เพื่อนบ้านคนที่ 1 รู้สึกว่า เพื่อนบ้านคนที่ 2 เชื่อถือไม่ได้ ไร้ความรับผิดชอบและไม่ซื่อสัตย์ ในอดีตเพื่อนบ้านคนที่ 1 เคยให้เพื่อนบ้านคนที่ 2 ยืมสิ่งของที่ไม่ได้รับคืน เพื่อนบ้านคนที่ 2 รู้สึกว่าเพื่อนบ้านคนที่ 1 ไร้เหตุผลต้องการครอบครองของผู้อื่น เขาลืมเรื่องยืมสิ่งของไปแล้ว เพื่อนบ้านคนที่ 1 ไม่เคยเชิญตอบแทนที่เพื่อนบ้านคนที่ 2 เชื่อเชิญให้ไปดื่มชาบ่อยๆ พวกเขาพูดถึงความเจ็บปวดของอดีต ความเข้าใจผิดและความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อนบ้านทั้งสองกำลังรู้สึกคับข้องใจ โกรธเคือง และเปลี่ยนประเด็นการโต้แย้ง จนลืมเรื่องรั้ว ซึ่งเป็นเรื่องต้นเหตุ

3) ระดับรากฐาน คือ ความขัดแย้ง

ความขัดแย้งที่หยั่งรากลึกอยู่ในระดับที่เหนือกว่าระดับอารมณ์และการตัดสินใจเป็นระดับเอกลักษณ์ของบุคคล ของกลุ่ม ชาติ และรัฐ เป็นต้น และเป็นความรู้สึกในเรื่องตัวตน ความขัดแย้งในระดับนี้หยั่งรากเข้าไปในเอกลักษณ์ของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่ม ความขัดแย้งระดับนี้มุ่งโจมตีในเรื่องความยุติธรรมแต่ก็มีบ่อยครั้งที่เป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกเกี่ยวกับความมั่นคงและความอยู่รอดทางวัฒนธรรมทางสังคมและทางชาติพันธุ์

ความขัดแย้งที่หยั่งรากลึกนี้ มักเริ่มด้วยความกลัวอนจะนำไปสู่ความเกลียดชังและจบลงด้วยการย้าย ความขัดแย้งเช่นนี้มีลักษณะที่ซับซ้อนมากขึ้น เพราะว่าไปเกี่ยวพันกับเรื่องเอกลักษณ์ส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เช่น ลักษณะของจิตวิญญาณ วัฒนธรรม ชาติพันธุ์ หรือทางกายภาพ

ความขัดแย้งที่หยั่งรากลึกได้แก่เรื่อง การเหยียดเชื้อชาติ การแบ่งแยกเพศ การเกลียดพวกรักร่วมเพศ การแบ่งชนชั้น การแบ่งแยกวัย และความเกลียดกลัวต่างชาติ

ตัวอย่าง เป็นความขัดแย้งที่เลื่อนระดับไปอีกระดับหนึ่ง กล่าวคือ เพื่อนบ้านทั้งสองเริ่ม “ค้นพบ” เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ของตนเอง และกำลังเป็นตัวแทนของวัฒนธรรมของตนเอง ในความคิดของเพื่อนบ้านคนที่ 1 เริ่มจาก ความไม่เชื่อถือเพื่อนบ้านคนที่ 2 เพราะเรามีเชื้อชาติและนับถือศาสนาที่ต่างออกไป เขาไม่เคยชอบคนพวกนี้เลย (เพราะว่าถ้าย้อนกลับไปในประวัติศาสตร์แล้ว ประเทศดั้งเดิมของทั้งสองเคยรุกรานซึ่งกันและกันและเคยครอบครองดินแดนประเทศของเขาเป็นเวลานาน) เพื่อนบ้านคนที่สองมักรู้สึกที่เพื่อนบ้านคนที่หนึ่งเป็น “คนไม่มีการศึกษา หยาบ กระด้างและล้าหลัง” ในบางครั้งเขารู้สึกว่าเขามีความฉลาดและมีวัฒนธรรมเหนือกว่า เพื่อนบ้านทั้งสองไม่พูดคุยกันอีกต่อไปเพราะว่าพวกเขาารู้สึกว่าการไปพูดคุยกับบุคคลเช่นนี้เป็นเรื่องไร้สาระ ทั้งสองเชื่อว่าการกันรั้นนั้นไม่เพียงพอแล้ว คงต้องกันเป็นกำแพงสูง แต่การแก้ปัญหาที่ดีที่สุดคือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งย้ายไปอยู่ที่อื่น พวกเขาจึงนำครอบครัวและเพื่อนเข้ามาในการพิพาทด้วยการใส่ความคิดและทัศนคติต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้ จาก “การชวนเชื่อ” ที่พวกเขาพยายามหามาสนับสนุนการตัดสินใจและอคติ เป็นต้น ล้วนมาจาก “การเลือกสรร” ของพวกเขาทั้งสิ้น

6.12 การคุกคามเป็นขั้นตอนสุดท้ายของความขัดแย้งที่ไร้ความรุนแรง

การพิพาทธรรมดาได้ขยายตัวไปสู่ความขัดแย้งข้ามวัฒนธรรมเต็มรูปแบบ ซึ่งได้ไปเกี่ยวข้องกับชุมชนในระดับกว้าง เพื่อนบ้านคนที่สองเป็นส่วนหนึ่งของชนกลุ่มน้อยในชุมชนและมี “พวกหัวรุนแรง” ที่เรียกร้องให้ขับไล่ชนกลุ่มน้อยออกจากชุมชน (หมู่บ้าน เมือง) เพราะว่าคุณภาพนี้เป็นตัวสร้างปัญหา บางคนวางแผนจะเผาบ้านของเพื่อนบ้านคนที่สองเพื่อให้เป็นตัวอย่าง และเป็นการสร้างความหวาดกลัวให้พวกชนกลุ่มน้อย ความขัดแย้งนี้กำลังจะกลายเป็นความรุนแรง

6.13 ความขัดแย้งที่รุนแรง

เพื่อนบ้านคนที่ 2 ได้ทราบข่าวลือและซื้อปืนมาเพื่อป้องกันตนเองและครอบครัว ในคืนหนึ่งเพื่อนบ้านคนที่ 1 และเพื่อนฝูงกลับมาบ้านหลังจากไปเที่ยวบาร์และดื่มไปมาก พวกเขาเดินพูดคุยกันเสียงดัง ผ่านที่ดินของเพื่อนบ้านคนที่ 2 เพื่อใช้เป็นเส้นทางลัดไปยังบ้านเพื่อนบ้านคนที่ 1 ในขณะเดียวกันเพื่อนบ้านคนที่ 2 ตื่นขึ้นและได้ยินเสียงคนเดินผ่าน เขาขอให้พวกเพื่อนบ้านคนที่ 1 ออกไปจากบริเวณบ้าน แต่กลับได้รับเสียงหัวเราะและการพูดดูถูกเกี่ยวกับตัวเขาและครอบครัว ด้วยความกลัวเขาจึงยิงปืนออกไปนอกหน้าต่างท่ามกลางความมืดหนึ่งนัด กระสุนแฉลบไปโดนคนหนึ่งในกลุ่มวันต่อมาพวกกลุ่มหัวรุนแรงก็โจมตีพวกชนกลุ่มน้อยและทุบตีเพื่อนบ้านคนที่ 2 ถึงแก่ความตาย

6.14 ความขัดแย้งระดับชาติ

สื่อมวลชนรายงานข่าวนี้ แบบในวันต่อมา มีการประท้วงและเกิดการปะทะกันระหว่างกลุ่มชนสองกลุ่มและแพร่ขยายไปยังเมืองต่างๆ จากการปะทะได้นำไปสู่การจลาจล จนตำรวจและทหารต้องออกมาควบคุมสถานการณ์ ผลของการจลาจลทำให้ทั้งสองฝ่ายเสียชีวิตจำนวนมาก

6.15 ความขัดแย้งในระดับนานาชาติ

ตรงจุดนี้สื่อมวลชนต่างประเทศได้รายงานข่าวความไม่สงบเรียบร้อยและการต่อสู้ของชนกลุ่มน้อยในประเทศของเพื่อนบ้านคนที่ 1 ในขณะเดียวกันรัฐบาลของประเทศเพื่อนบ้านคนที่ 2 ซึ่งมีเชื้อชาติของเพื่อนบ้านคนที่ 2 ได้ประท้วงมายังรัฐบาลของประเทศเพื่อนบ้านคนที่ 1 และขู่ว่าจะบุกข้ามพรมแดนมา ถ้ารัฐบาลของเพื่อนบ้านคนที่ 1 ไม่ให้ความคุ้มครองชนกลุ่มน้อยที่อาศัยอยู่

ภายในระยะเวลาอันสั้น วิกฤตการณ์ระหว่างประเทศก็เกิดขึ้นจากเหตุข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้านสองคน เกี่ยวกับรั้วเล็กๆ ในสวนเท่านั้นเอง

ตอนที่ 3 การจัดการความขัดแย้ง

6.1 การแก้ไขความขัดแย้งคืออะไร

“การแก้ไขความขัดแย้งเกิดขึ้นได้เมื่อสองฝ่ายเข้าใจสถานะของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน ทั้งสองฝ่ายเต็มใจที่จะพูดคุยกันเนื่องจากต้องการที่จะแก้ไขความขัดแย้งโดยไม่คำนึงถึงความไม่ลงรอยกัน การแก้ปัญหาเกิดขึ้นได้เพียงแต่ทั้งสองฝ่ายพยายามไปให้ถึงจุดที่น่าพอใจร่วมกัน”

ในอดีตเราต้องพึ่งพาผู้ที่มีตำแหน่งสูงในการจัดการ ผู้ที่มีตำแหน่งสูงสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและใช้อำนาจตัดสินใจได้ทันทีเมื่อมีความจำเป็นซึ่งมักใช้ “แก้ไข” สถานการณ์ความขัดแย้ง แต่การแก้ปัญหาเหล่านี้จะส่งผลไปในระยะยาวหรือไม่

คำจำกัดความของการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เสนอไปข้างต้น เป็นตัวบ่งบอกถึงวิธีการแก้ปัญหาซึ่งวิธีการต้องเป็นประชาธิปไตยมากและผู้ที่ได้รับผลกระทบต้องเข้ามามีส่วนร่วมต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะบางประการที่เราสามารถนำไปใช้เมื่อต้องการแก้ไขความขัดแย้งในอนาคต

6.2 เทคนิคการแก้ไขความขัดแย้ง

ความพยายามไปให้ถึงข้อตกลงในสถานการณ์ความขัดแย้ง จำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุ 5 ประการ ความขัดแย้งซึ่งแตกต่างกันไปโดยอยู่บนพื้นฐานต่อไปนี้

*ผลประโยชน์

*ความเข้าใจ

*ค่านิยม

*รูปแบบ

*ความคิดเห็น

อย่างน้อยที่สุดปฏิกริยาสามแบบที่มีต่อความขัดแย้ง ได้แก่

*การรุกราน (ต่อสู้)

*การยืนยันทน (เจรจา)

*ความสงบ (อยู่เฉย)

ทักษะ 5 ประการในการเจรจาความขัดแย้ง ได้แก่

*ตรงประเด็น

*เข้าใจ

*ใช้หลัก “วิน - วิน” (ทั้งสองฝ่ายรู้สึกว่าจะแต่ละฝ่ายได้ประโยชน์)

*ช่วงเวลาเหมาะสม

*ตรวจสอบผลที่ได้

วิธีการเหล่านี้แก้ปัญหาเหล่านี้มีคุณค่า และนำไปใช้ได้เพื่อลดความตึงเครียดระหว่างบุคคลและกลุ่ม แต่ต้องเน้นเป็นพิเศษในทักษะของผู้พิพาทให้สามารถเจรจาให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

6.3 ข้อเสนอแนะ 10 ประการในการแก้ไขความขัดแย้ง

การไปเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง จำเป็นต้องพิจารณาในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. รักษาบรรยากาศให้เป็นไปในทางบวก
2. รู้เรื่องราวของตัวเองและฐานะของคุณอย่างชัดเจน
3. รู้เรื่องคู่กรณีอย่างชัดเจน
4. รู้สาเหตุของความขัดแย้งอย่างชัดเจน
5. รู้ปัจจัยพื้นฐานของสาเหตุอย่างชัดเจน

6. รับผิดชอบต่อผลตอบแทนของคุณ
7. กระตุ้นให้รู้กรณีแสดงความรู้สึกออกมา
8. เน้นเรื่องเป้าหมายและความต้องการร่วมกัน
9. สร้างและเสนอทางเลือกต่างๆ
10. พัฒนาและสร้างส่วนที่ “สามารถทำได้”

6.4 การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างรุ่นโดยไม่มีบุคคลที่สามเข้าไปเกี่ยวข้อง การเจรจา

วิธีหนึ่งของการจัดการความขัดแย้งเชิงบวกคือ การเจรจา การเจรจาหมายถึง “การกระทำที่ สองฝ่ายไม่ยอมรบ กับผลลัพธ์สุดท้าย”

กล่าวอีกนัยหนึ่งหมายความว่า แต่ละฝ่ายที่เป็นคู่เจรจาต้องยอมรับข้อตกลงที่เกิดขึ้นและแต่ละ ฝ่ายมีผลประโยชน์ร่วมกับอีกฝ่ายในกรณีที่ตกลงกันได้ ดังนั้นในการเจรจาเราต้องตัดสินใจร่วมกัน

ตามคำจำกัดความการเจรจา คือสิ่งซึ่งเรากระทำทุกวัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคลในอาชีพ หรือทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น คนเจรจากับคู่สมรสว่าจะใช้เงินไปกับเฟอร์นิเจอร์ใหม่หรือไม่ หรือกับลูกๆ ที่ต้องมีหน้าที่ทำงานบ้าน พนักงานเจรจายกขึ้นเงินเดือนกับนายจ้าง และคนอาจเป็นส่วนหนึ่งของการ เสร็จเรื่องทางธุรกิจหรือนโยบายระดับสูงในระดับส่วนท้องถิ่น ภูมิภาคระดับชาติหรือนานาชาติ

เรามักได้รับการส่งเสริมให้ไปมีส่วนในกระบวนการพัฒนา การเข้าร่วม หมายถึง การร่วมกัน แสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อตกลง การเข้าร่วมจะประสบความสำเร็จได้ต้องขึ้นอยู่กับทักษะการ เสร็จ

การเจรจามิใช่เรื่องง่าย คนส่วนใหญ่รู้ว่าการเจรจามี 2 วิธีคือ สุภาพและนุ่มนวลหรือยุ่งยาก และลำบาก ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใดย่อมเกี่ยวข้องกับสิ่งที่แต่ละฝ่ายต้องการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างคู่เจรจา

6.5 พื้นฐานของการเจรจา

คน

แยกคนออกจากปัญหา ประเด็นแรกนี้มีความสำคัญเพราะว่าการเจรจามีเกี่ยวกับคนที่มี อารมณ์ ความเชื่อ ความชอบและความไม่ชอบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อวิธีการมองปัญหาและการแสวงหาทาง ออก ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่คู่เจรจาต้องกำหนดปัญหาและทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหา นอกจากนี้ไม่ ควรกล่าวโจมตีและพยายามเปลี่ยนแปลงคนที่เข้าร่วมในกระบวนการเจรจา

ผลประโยชน์

เน้นเรื่องผลประโยชน์แต่ไม่เน้นตำแหน่ง ประเด็นที่สองเน้นเรื่องความสำคัญในการชี้ประเด็น และเน้นผลประโยชน์ที่แท้จริงของคู่เจรจา โดยไม่เน้นที่ตำแหน่ง ใช้คำถามพื้่นๆ เช่น “ทำไม” เพื่อ ค้นหาตัวเอง และผลประโยชน์ที่แท้จริงของอีกฝ่ายหนึ่ง นอกจากนี้สิ่งที่มีอำนาจมากที่สุด แต่มักจะ มองข้ามไปคือเรื่องความต้องการพื้นฐานที่เป็นสากลของมนุษย์คือมีความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจดี มีความมั่นคงได้รับการยอมรับจากสังคม ความรู้สึกเป็นเจ้าของและการได้ควบคุมชีวิตผู้อื่นแต่เหนืออื่น ใดคือการรับฟังในสิ่งที่กำลังพูด

ทางเลือก

สร้างความเป็นไปได้และทางเลือกที่หลากหลาย ก่อนที่จะตัดสินใจ กำหนดเวลาสำหรับคู่กรณี เพื่อสร้างทางออกของปัญหาให้หลากหลาย อุปสรรคที่สำคัญในการสร้างทางเลือก ได้แก่

*การตัดสินใจก่อนเวลาอันควร

*การหาคำตอบเพียงคำตอบเดียว

*การตั้งสมมติฐานที่ตายตัว

*การตั้งสมมติฐานที่ว่า “การแก้ปัญหาจะยิ่งเป็นปัญหา”

ความเห็น การเอาชนะอุปสรรคเหล่านี้ได้จำเป็นต่อ

1. แบ่งแยกการตัดสินใจจากการสร้างทางเลือก กลยุทธ์หนึ่งที่ใช้คือการระดมสมอง
2. มองทางเลือกหลายๆ ทางตดยการใช้ซาร์ทวงกลม ซึ่งช่วยเสริมสร้างรูปแบบความคิดต่างๆ ในเรื่องเดียวกัน
3. พยายามแสวงหาสิ่งที่ได้ร่วมกันโดยการกำหนดผลประโยชน์ร่วม
4. หาทางออกของปัญหาจากการทำให้เป็นปัญหาของเราเองโดยการพยายามเข้าใจฐานะและก้าวตามให้ทันกับทางออกของปัญหาร่วมกัน

เกณฑ์และการวัดผลที่ได้

ยึดมั่นว่าผลลัพธ์ต้องตั้งอยู่บนเกณฑ์มาตรฐานที่สามารถวัดได้ ซึ่งจะทำให้เชื่อมั่นว่าได้ทางออกของปัญหาที่เที่ยงตรง สี่ประเด็นข้างต้น เป็นสิ่งที่สำคัญและเหมาะสมตลอดกระบวนการเจรจา

6.6 บทบาทของบุคคลที่สามในการป้องกันและแก้ปัญหาคความขัดแย้ง

บทบาทต่างๆ ส่วนใหญ่ ขึ้นอยู่กับระดับที่แตกต่างกันของความเชื่อถือ ความผูกพัน การมีส่วนร่วมและ/หรืออำนาจหน้าที่

เงื่อนไขในเบื้องต้นคือความปรารถนาให้คู่กรณีขัดแย้งได้พบกับทางออก (อย่างสันติ) ของข้อพิพาทหรือความขัดแย้ง และ/หรือสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

บทบาทที่เป็นฝ่ายรับคือ บุคคลที่สามได้รับการร้องขอจากคู่กรณีพิพาทในฐานะที่เป็น

ผู้ดำเนินการอภิปราย

ผู้สนับสนุน

ผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้วินิจฉัย/อนุญาโตตุลาการ

บทบาทที่เป็นฝ่ายรุกคือ บุคคลที่สามเข้ามามีส่วนร่วมจากความคิดริเริ่มของตนเองในฐานะที่เป็น

ผู้สร้างสันติภาพ

เจ้าหน้าที่ระดับสูง หรือที่มีอำนาจที่สามารถบังคับ หรือกำหนดให้คู่กรณีขัดแย้ง ตกลงแก้ไขความขัดแย้ง (เช่น พ่อแม่ หรือครู หรือผู้อำนวยการโรงเรียน เป็นต้น)

ผู้รักษาสันติภาพ

ผู้รักษาสันติภาพเข้าไปมีส่วนหลังจากความขัดแย้งได้แก้ไขแล้ว หรืออย่างน้อยที่สุดหลังจากบรรลุข้อตกลงการหยุดยิง ซึ่งมักเป็นบทบาทของสหประชาชาติ

ความเห็น ข้อมูลสำคัญสำหรับรัฐบาล ทหารตำรวจ

ถ้าท่านเป็นคู่กรณีขัดแย้งโดยตรง ท่านไม่สามารถมีบทบาทใดๆ ตามที่กล่าวถึงข้างต้นได้ แต่ท่านจำเป็นต้องมีบุคคลที่สาม

เวลาส่วนใหญ่ใช้ไปกับการเล่นบทบาททั้งสองบทบาท (หมายความว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งและต้องการแก้ไขความขัดแย้งผ่านผู้มีอำนาจ ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้)

ในกรณีของสถาบันพระมหากษัตริย์ พระมหากษัตริย์มีบทบาทพิเศษที่อยู่เหนือคู่กรณีขัดแย้ง

และไม่สามารถ (และไม่ควร) เข้าไปเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งใดๆ ก็ตาม เพราะฉะนั้นในบางครั้ง พระมหากษัตริย์สามารถ (และต้อง) มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขและป้องกันความขัดแย้งที่รุนแรง ในบางครั้งทหารสามารถมีบทบาทสำคัญ (ทั้งด้านบวกและลบ) ในสถานการณ์ต่างๆ

6.7 กลยุทธ์การแก้ไขความขัดแย้ง

วิธีการที่ได้รับความนิยมที่ใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งคือการชนะและการสูญเสีย กลยุทธ์เหล่านี้อธิบายกว้างๆ ได้ดังนี้คือ

Win – lose

ผลที่ได้จากกลยุทธ์นี้คือ ฝ่ายหนึ่งเสียและฝ่ายหนึ่งได้ โดยส่วนใหญ่กลยุทธ์นี้ยังไม่น่าพอใจ และมีโอกาสที่ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นอีกในภายหลัง

Lose – lose

ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้สูญเสีย ซึ่งมักมีฝ่ายที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง และพยายามให้ประนีประนอมที่ แต่ละฝ่ายไม่ยอมรับ

Win – win

ทั้งสองฝ่ายพอใจกับผลที่ได้ และเน้นที่การแก้ปัญหาไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดสูญเสีย

6.8 สรุป

เหตุการณ์ความขัดแย้งสามารถได้ผลประโยชน์ร่วมกันได้ ถ้าดำเนินการถูกวิธี และมีทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสมในการแก้ปัญหา

ความพยายามใช้กลยุทธ์แบบ win-win เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายพอใจผลลัพธ์ที่ออกมา ซึ่งถือเป็นสิ่งที่พึงประสงค์สูงสุด ความขัดแย้งควรแก้ไขตามวิถีทางประชาธิปไตย การใช้บุคคลที่สามก็เกิดประโยชน์เมื่อมีความจำเป็น

จุดมุ่งหมายของกระบวนการแก้ปัญหา ก็เพื่อคู่กรณีเกิดความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในอนาคต

6.9 การสื่อสารและการโฆษณาชวนเชื่อ (เชิงกลยุทธ์)

ในช่วง กระบวนการแก้ปัญหา หรือหลังขั้นตอนแก้ปัญหา อาจจะเป็นการยากที่ผู้นำของ คู่กรณีขัดแย้งจะ “ขาย” การประนีประนอมหรือข้อตกลงของตนเองให้แก่ผู้ที่อยู่ฝ่ายตน เหตุผลก็คือว่า ความขัดแย้งส่วนมาก (ในปัจจุบัน) เกิดขึ้นและถูกเร่งเร้าหรือต่อสู้กับผ่านสงครามการโฆษณาชวนเชื่อ และสงครามทางความคิดในจิตใจของคนก่อนที่จะก้าวไปสู่ความรุนแรง (บทบาททางการศึกษา)

หลังจากความขัดแย้งกลายเป็นความรุนแรง สื่อมวลชนรายงานข่าว และการโฆษณาชวนเชื่อ อย่างเข้มข้นจนความขัดแย้งไปไกลเกินกว่าจะควบคุมได้ (การสร้างพลวัตในตนเอง) ต่างฝ่ายต่างตำหนิ และกล่าวหาอีกฝ่ายด้วยความรุนแรง มีการสร้างภาพของศัตรูเพื่อจูงใจประชาชนของตนเอง เป็นต้น

ในวันหนึ่งผู้นำของคู่กรณีขัดแย้งถูกผลักดันให้มีข้อยุติของความขัดแย้ง แต่ขณะนี้พวกเขาติดกับอยู่ภายใต้การโฆษณาชวนเชื่อของตัวเอง เพราะว่าไม่สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อได้ในทันที เนื่องจากพวกเขาต้องอธิบายประชาชนของตนเอง ศัตรูที่เลวร้ายที่สุดของเมื่อวานนี้ในวันนี้กลายเป็นเพื่อนที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือที่สุดของเราในขณะนี้