มาร่วมมือกันเถอะ : การแก้ไขความขัดแย้งอย่างสันติและมีพลัง

(We Can Work It Out)

นำเสนอแนวความคิดการสื่อสารอย่างไร้ความรุนแรงและวิธีการใช้

ดร. มาร์แชล บี. โรเซนเบิร์ก - ผู้เขียน

ไพลิน โชติสกุลรัตน์ - ผู้แปล

บทนำ

กว่า 35 ปีแล้ว ที่ผมทำหน้าที่เป็นคนกลางในความขัดแย้งรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างพ่อแม่กับลูก สามีกับภรรยา ผู้จัดการกับคนงาน ชาวปาเลสไตน์กับชาวอิสราเอล ชาวเซอร์เบียกับชาวโครเอเชีย หรือจะเป็นระหว่างกลุ่มที่ทำสงครามสู้รบกันในเซียร่า ลีโอน ในไนจีเรีย บุรุนดี ศรีลังกาและรวันดา สิ่งที่ผมได้เรียนรู้จากการจัดการความขัดแย้งในระดับต่าง ๆ นี้ก็คือ เรามีความสามารถที่จะแก้ไขความขัดแย้งได้อย่างสันติ และทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ การแก้ปัญหาที่ทำให้ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจเช่นนี้จะมีทางเป็นไปได้มากยิ่งขึ้นถ้าคู่ขัดแย้งสามารถสร้างความสัมพันธ์ในฐานะเพื่อนมนุษย์ขึ้นมาได้

ผมได้พัฒนากระบวนการที่เรียกว่า การสื่อสารอย่างไร้ความรุนแรงขึ้นมา กระบวนการนี้ประกอบไปด้วยแนวคิดและทักษะการสื่อสารที่เพิ่มความมั่นใจให้เราสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่เปี่ยมด้วยความกรุณาทั้งกับผู้อื่นและตัวเราเอง เพื่อนร่วมงานรวมทั้งผมเองต่างรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ผู้คนนำกระบวนการนี้ไปใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในชีวิตส่วนตัว การทำงาน และการเคลื่อนไหวทางการเมือง

ในหนังสือเล่มนี้ ผมจะอธิบายว่ากระบวนการสื่อสารอย่างไร้ความรุนแรงจะช่วยให้เราแก้ไขความขัดแย้งอย่างสันติได้อย่างไรบ้าง เราสามารถใช้กระบวนการนี้ในฐานะที่เราเป็นคู่กรณีในความขัดแย้งหรือเมื่อเราเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยความขัดแย้งของผู้อื่น

เมื่อผมได้รับหน้าที่ให้มาไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ผมจะเริ่มต้นโดยนำทางให้ทุกฝ่ายสานความสัมพันธ์ที่เปี่ยมไปด้วยความใส่ใจและความเคารพซึ่งกันและกันก่อน เมื่อเกิดความสัมพันธ์เช่นนี้ได้แล้วเท่านั้น ผมจึงจะเริ่มให้ทุกฝ่ายหาวิธีแก้ปัญหาร่วมกัน ในการแก้ปัญหาเราจะไม่หาหนทาง *ประนีประนอม* แต่เราจะหาทางแก้ไขความขัดแย้งที่ตอบสนองความต้องการของทุกคน ในกระบวนการนี้เราต้องละทิ้งความประสงค์ที่จะ*ทำให้อีกฝ่ายทำตามที่เราต้องการ*ลงอย่างสิ้นเชิง แล้วหันมามุ่งความสนใจไปที่การสร้างสภาวะที่เอื้อต่อการตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย

ผมจะขออธิบายเพิ่มเติมถึงความแตกต่างระหว่างการมุ่งความสนใจไปที่การทำให้เราได้ในสิ่งที่เราต้องการกับการทำให้ทุกฝ่ายได้ในสิ่งที่ตนต้องการ สมมติว่ามีใครคนหนึ่งทำพฤติกรรมที่ไม่ตอบสนองความต้องการของเรา แล้วเราขอให้เขาเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น ในประสบการณ์ของผม คนคนนั้นจะต่อต้านสิ่งที่เราขอ ถ้าเขาเห็นว่าเราสนใจแต่ความต้องการของเราเอง และเขาไม่ไว้ใจว่าเราก็ใส่ใจที่จะตอบสนองความต้องการของเขาอย่างเท่าเทียมกันด้วย เมื่อแต่ละฝ่ายไว้ใจว่าความต้องการและคุณค่าของเขานั้นได้รับการใส่ใจด้วยความเคารพจะเป็นแรงบันดาลใจให้เกิดการร่วมมือกันอย่างแท้จริง กระบวนการสื่อสารอย่างไร้ความรุนแรงมีพื้นฐานอยู่บนการปฏิบัติด้วยความเคารพ ซึ่งจะก่อให้เกิดการร่วมมือกันอย่างแท้จริง

แก้ไขความขัดแย้งด้วยการสื่อสารอย่างไร้ความรุนแรง

วิธีการสื่อสารอย่างไร้ความรุนแรงที่จะช่วยแก้ไขความขัดแย้งมีดังนี้

1. แสดงความต้องการของเรา
2. รับรู้ความต้องการของอีกฝ่ายไม่ว่าเขาจะแสดงออกด้วยวิธีใดก็ตาม
3. ตรวจสอบดูว่าแต่ละฝ่ายรับรู้ความต้องการอย่างถูกต้องหรือไม่
4. ให้ความเข้าใจแก่ฝ่ายที่ต้องการ เพื่อให้เขาสามารถได้ยินความต้องการของฝ่ายอื่นได้ และ
5. เมื่อมีการเสนอทางแก้ปัญหาหรือวิธีการ แปลข้อเสนอเหล่านั้นให้เป็นภาษาที่บ่งการกระทำในเชิงบวก

ความหมายของความต้องการและการแสดงความต้องการ (ความต้องการไม่ใช่วิธีการ)

จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ผมพบว่าหากเรามุ่งความสนใจไปที่ความต้องการแล้ว ความขัดแย้งมักจะมีทิศทางที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาร่วมกันและทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ การมุ่งความสนใจไปที่ความต้องการทำได้โดย เราแสดงความต้องการของเรา เข้าใจความต้องการของฝ่ายอื่นอย่างชัดเจน และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่บอกว่าอีกฝ่ายผิด รายการต่อไปนี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ต่างก็มีร่วมกัน

เสรีภาพในตัวบุคคล

- เลือกความฝัน เป้าหมาย และคุณค่าของตนเอง
- เลือกแผนที่จะบรรลุซึ่งความฝัน เป้าหมาย และคุณค่าของตนเอง

การเฉลิมฉลอง

- เฉลิมฉลองการก่อกำเนิดชีวิตและการบรรลุความฝันในชีวิต
- การน้อมรับการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ความฝัน ฯลฯ ด้วยความอาลัย

ความซื่อสัตย์ต่อคุณค่า

- ความเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริง
- ความคิดสร้างสรรค์
- ความหมายชีวิต
- คุณค่าของตัวเอง

การอิงอาศัย

- การยอมรับ
- การชื่นชม
- ความใกล้ชิด
- ชุมชน
- การคำนึงถึงผู้อื่น
- การช่วยเหลือในทางที่เกื้อกูลต่อสรรพชีวิต (การใช้อำนาจของตนเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสรรพชีวิต)
- ความปลอดภัยในด้านอารมณ์
- ความเห็นใจ
- ความจริงใจ (ที่เป็นพลังให้เราเรียนรู้ข้อจำกัดของตัวเอง)
- ความรัก
- การให้ความมั่นใจ
- ความเคารพ
- ความสนับสนุน
- ความไว้วางใจ
- ความเข้าใจ
- ความอบอุ่น

การบำรุงเลี้ยงดูร่างกาย

- อากาศ
- อาหาร
- การเคลื่อนไหว, การออกกำลังกาย
- ความปกป้องจากภัยคุกคามชีวิต เช่น จากไวรัส บัคเตรี แมลง สัตว์ล่าเหยื่อ ฯลฯ
- การพักผ่อน
- การแสดงออกทางเพศ

- ที่อยู่อาศัย
- สัมผัส
- น้ำ

การละเล่น

- ความสนุก
- การหัวเราะ

สายสัมพันธ์ทางจิตวิญญาณ

- ความงาม
- ความปรองดอง
- แรงบันดาลใจ
- ความเป็นระเบียบ
- สันติภาพ

แต่น่าเสียดายครับ ผมพบคนจำนวนน้อยมากที่เคยเรียนรู้การแสดงความต้องการ ส่วนใหญ่แล้วผู้คนมักจะถูกสอนให้สื่อสารกันด้วยการวิพากษ์วิจารณ์ ดูถูก หรือด้วยวิธีที่ทำให้ความสัมพันธ์กลับห่างเหินมากขึ้น ผลก็คือ ในความขัดแย้งที่แม้ว่าจะมีทางออก แต่กลับไม่มีใครหาทางนั้นเจอ และแทนที่ทั้งสองฝ่ายจะแสดงความต้องการและเข้าใจความต้องการของอีกฝ่าย กลับมาติดอยู่กับการบอกว่าใครถูก การติดกับเช่นนี้มักจะจบลงด้วยความรุนแรงหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นทางคำพูด ทางจิตใจ หรือทางกาย แทนที่จะจบลงด้วยการแก้ไขปัญหาของความต่างอย่างสันติ

ความต้องการนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้งวิธีนี้ ดังนั้นผมจึงอยากจะอธิบายให้ชัดว่าเวลาที่พูดถึงความต้องการนั้นผมหมายถึงอะไร *ความต้องการ*ในที่นี้นั้นหมายถึงสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ในด้านร่างกาย เราต้องการอากาศ น้ำ การพักผ่อน และอาหาร ส่วนในด้านจิตใจและจิตวิญญาณ ชีวิตเราต้องการความเข้าใจ การสนับสนุน ความจริงใจ และความหมาย

ความต้องการที่ผมหมายถึงนี้ มนุษย์ทุกคนต่างก็มีเหมือนกันหมด ไม่ว่าจะมีเพศภาวะใด การศึกษาระดับใด นับถือศาสนาอะไร หรือเป็นคนชาติใด เราต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน สิ่งที่ต่างกันก็คือวิธีการที่เรานำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ ผมพบว่าสิ่งที่จะช่วยกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งก็คือการแยกความต้องการออกจากวิธีการที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

แนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เราแยกความต้องการออกจากวิธีการก็คือ ระลึกไว้ว่าความต้องการไม่ขึ้นอยู่กับบุคคลและการกระทำของบุคคลนั้น ในทางตรงกันข้าม วิธีการหรือที่เราเรียกทั่ว ๆ ไปว่า คำขอร้องหรือความปรารถนา และ "ทางแก้ปัญหา" นั้นมีความเฉพาะเจาะจงกับบุคคลและการกระทำของบุคคลนั้น ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นการสนทนาระหว่างสามีและภรรยาที่กำลังจะเลิกรากัน บทสนทนานี้จะช่วยทำให้เราเห็นชัดถึงความแตกต่างที่สำคัญระหว่างความต้องการและวิธีการ

ผมถามสามีว่าความต้องการอะไรบ้างของคุณที่ไม่ได้รับการตอบสนองในชีวิตแต่งงานนี้ เขาตอบว่า "ผมต้องการจะเลิกกับเธอ" เพราะเขาพูดถึงบุคคลคนหนึ่ง (คือตัวเขา) ว่ากำลังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (คือการเลิกกับภรรยา) เขาจึงไม่ได้พูดถึงความต้องการอย่างที่ผมหมายถึง แต่เขาพูดถึงวิธีการที่เขาคิดว่าจะใช้ ผมชี้ให้เขาเห็นถึงข้อนี้และเสนอว่าเราจะยังไม่พูดถึงวิธีการในตอนนี้จนกว่าเราจะเห็นความต้องการของเขาและภรรยาอย่างชัดเจนเสียก่อน เมื่อทั้งสองเห็นความต้องการของกันและกันอย่างชัดเจนแล้ว ทั้งคู่พบว่ายังมีวิธีการอื่นนอกจากการยุติความสัมพันธ์ ที่จะตอบสนองความต้องการของทั้งคู่ได้ ผมยินดียิ่งที่จะบอกว่าสองปีหลังจากนั้น ทั้งสองสามารถพัฒนาความสัมพันธ์ในชีวิตแต่งงานให้เป็นที่พึงพอใจได้

หลาย ๆ คนพบว่าการแสดงความต้องการเป็นเรื่องยาก การไม่ได้เรียนรู้ "การพูดภาษาความต้องการ" ก่อให้เกิดปัญหาในเวลาที่เราต้องการจะแก้ไขความขัดแย้ง ผมอยากจะยกตัวอย่างสามีภรรยาอีกคู่หนึ่งที่เคยพยายามแก้ไขความขัดแย้งแต่กลับลงเอยด้วยการใช้ความรุนแรงต่อกัน

ผมทำงานฝึกอบรมให้กับที่ทำงานของฝ่ายสามี หลังจากจบการฝึกอบรม เขาขอคุยกับผมเป็นการส่วนตัว เขาเล่าถึงสถานการณ์ของเขากับภรรยาทั้งน้ำตา และขอให้ผมพบกับเขาทั้งสองเพื่อช่วยแก้ไขความขัดแย้ง ภรรยาตอบตกลง ผมจึงไปพบทั้งสองในคืนวันนั้น

ผมเริ่มด้วยการพูดว่า "ผมรู้ว่าคุณทั้งสองคนกำลังเจ็บปวดกันอย่างมาก ผมเสนอว่าเราจะเริ่มโดยให้แต่ละคนบอกว่าความต้องการอะไรบ้างที่ไม่ได้รับการตอบสนองในความสัมพันธ์นี้ หลังจากที่พวกคุณเข้าใจความต้องการของกันและกันแล้ว ผมมั่นใจว่าเราจะสามารถหาวิธีการที่จะมาตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้"

สิ่งที่ผมขอให้พวกเขาทำ จำเป็นต้องอาศัยทักษะการพูดภาษาความต้องการและความสามารถที่จะเข้าใจกันและกัน แต่น่าเสียดายที่พวกเขาไม่สามารถทำตามที่ผมแนะนำได้ พวกเขาไม่เคยเรียนรู้การพูดภาษานี้ แทนที่จะแสดงความต้องการ ฝ่ายสามีพูดว่า "ปัญหาของเธอก็คือ เธอไม่ได้สะทกสะท้านอะไรต่อความต้องการของฉันเลย" ฝ่ายภรรยาโต้กลับทันทีว่า "เธอก็ชอบพูดอะไรที่ไม่ยุติธรรมอย่างนี้แหละ"

อีกครั้งหนึ่งผมเป็นคนกลางในบริษัทแห่งหนึ่งที่มีความขัดแย้งอย่างหนักมาเป็นเวลา 15 เดือนแล้ว จนพนักงานไม่มีขวัญกำลังใจในการทำงานและเกิดปัญหาด้านการผลิต ในความขัดแย้งนี้พนักงานในแผนก

หนึ่งแตกออกเป็นสองขั้ว เพราะมีความขัดแย้งว่าจะเลือกใช้ซอฟต์แวร์ตัวใดดี แต่ละฝ่ายต่างก็มีอารมณ์ความรู้สึกร่วมอย่างรุนแรง ฝ่ายหนึ่งพยายามทำงานอย่างหนักเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์ที่กำลังใช้อยู่ในขณะนี้และต้องการที่จะใช้ซอฟต์แวร์ตัวนี้ต่อไป อีกฝ่ายหนึ่งมีความยึดมั่นอยู่กับซอฟแวร์ตัวใหม่อย่างมาก

เมื่อผมพบกับกลุ่มนี้ ผมเริ่มด้วยวิธีเดียวกับที่ผมใช้กับคู่สามีและภรรยา ผมถามทั้งสองฝ่ายว่าถ้าพวกเขาได้ใช้ซอฟต์แวร์ที่เขาต้องการแล้ว จะช่วยตอบสนองความต้องการอะไรได้มากขึ้นบ้าง และก็เหมือนกับกรณีของสามีและภรรยา ผมไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจนว่าความต้องการนั้นคืออะไร แต่สิ่งที่เกิดขึ้นคือแต่ละฝ่ายต่างก็ตอบด้วยการวิเคราะห์หาเหตุผล ที่ทำให้อีกฝ่ายเข้าใจว่าตนถูกวิพากษ์วิจารณ์

พนักงานของฝ่ายหนึ่งพูดว่า “ผมคิดว่าถ้าเรายังคงความอนุรักษ์นิยมจนเกินไป เราอาจจะตกงานกันหมดในอนาคต เพราะการจะก้าวหน้านั้นเราต้องเสี่ยงบ้าง และต้องกล้าที่จะแสดงว่าเราก้าวไปไกลเกินกว่าจะมาทำอะไรแบบโบราณ ๆ” พนักงานของอีกฝ่ายตอบว่า “แต่ดิฉันคิดว่าเราไม่ได้ประโยชน์อะไรที่จะตะครุบอะไรใหม่ ๆ ที่ผ่านเข้ามาทุกอย่าง” พวกเขาบอกผมว่าพวกเขาวิเคราะห์อีกฝ่ายเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำเล่ามาเป็นเดือน ๆ แล้ว และไม่ไปไหนเสียที จริง ๆ แล้วพวกเขาสร้างความตึงเครียดให้แก่กันเป็นอย่างมาก

เหมือนคู่สามีภรรยา พวกเขาไม่รู้ว่าจะบอกความต้องการอย่างตรงไปตรงมาได้อย่างไร พวกเขากลับไปใช้การวิเคราะห์หาเหตุผลที่อีกฝ่ายฟังแล้วเหมือนถูกวิพากษ์วิจารณ์ นี่แหละครับคือวิธีที่สงครามเกิดขึ้น เมื่อเราไม่สามารถบอกได้ชัดว่าเราต้องการอะไรและรู้แต่เพียงการวิเคราะห์ผู้อื่นที่ฟังดูเหมือนการวิพากษ์วิจารณ์ สงครามไม่ได้อยู่ไกลจากเราเลย ไม่ว่าจะเป็นสงครามทางกาย วาจา หรือใจ

รับรู้ความต้องการของผู้อื่น (ไม่ว่าเขาจะแสดงออกมาอย่างไรก็ตาม)

วิธีแก้ไขความขัดแย้งที่ผมกำลังอธิบายอยู่นี้ ไม่เพียงแต่เราจะเรียนรู้การแสดงความต้องการของเรา แต่เรายังจะช่วยให้ผู้อื่นเห็นความต้องการของตัวเองอย่างชัดเจนอีกด้วย เราสามารถฝึกฝนตนเองให้ได้ยินความต้องการที่อยู่ภายใต้สิ่งที่ผู้อื่นสื่อสารออกมา ไม่ว่าเขาจะแสดงออกมาอย่างไรก็ตาม

ผมสอนตัวเองให้ทำเช่นนี้เพราะผมเชื่อว่าทุก ๆ การสื่อสาร ไม่ว่าจะมีรูปแบบหรือเนื้อหาอย่างไร ล้วนเป็นการแสดงออกถึงความต้องการ ถ้าเรายอมรับสมมติฐานนี้ เราสามารถฝึกฝนตนเองให้รับรู้ว่า สารที่สื่อออกมานั้นตั้งอยู่บนรากฐานของความต้องการอะไร ดังนั้น ถ้าผมถามคำถามอะไรบางอย่างเกี่ยวกับสิ่งที่คนคนหนึ่งพูด แล้วเขาตอบกลับมาว่า “นี่มันคำถามโง่ ๆ” ผมจะเลือกรับรู้ว่าอีกฝ่ายต้องการอะไรจึงสื่อสารออกมาด้วยการตัดสินตัวผม เช่น ผมอาจจะคาดเดาว่าความต้องการความเข้าใจของเขาไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อผมถามคำถามนั้น

หรือ ถ้าผมขอให้ใครบางคนคุยกับผมเรื่องความตึงเครียดในความสัมพันธ์ระหว่างเราสองคน แล้วเขาตอบว่า "ฉันไม่ต้องการพูดถึงเรื่องนี้" ผมอาจจะรับรู้ว่าเขาต้องการความปลอดภัย จากสิ่งที่เขาคิดว่าอาจจะเกิดขึ้นเมื่อเราพูดถึงเรื่องนี้

ความสามารถในการรับรู้ความต้องการของผู้คนเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง เราสามารถช่วยเหลือคู่กรณีได้โดยรับรู้ว่าทั้งสองฝ่ายต้องการอะไร แล้วสื่อออกมาเป็นคำพูด หลังจากนั้นเราจะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้ยินความต้องการของกันและกัน การทำเช่นนี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แปรเปลี่ยนความขัดแย้งเป็นการแก้ปัญหาอย่างสัมฤทธิผล

ผมขอยกตัวอย่างประกอบกรณีนี้ ในการฝึกอบรม ผมมักจะทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างคู่สมรส เวลาอยู่ในกลุ่ม ผมจะหาว่าคู่ใดมีความขัดแย้งกันมาอย่างยาวนานที่สุด แล้วผมจะให้คำทำนายที่ทำให้กลุ่มประหลาดใจมาก คือผมทำนายว่าเราจะสามารถหาทางออกจากความขัดแย้งที่เป็นมาอย่างยาวนานนี้ได้ภายใน 20 นาที นับจากจุดที่ทั้งสองฝ่ายสามารถบอกผมได้ว่าอีกฝ่ายต้องการอะไร

ครั้งหนึ่งผมเป็นคนกลางในกลุ่ม ๆ หนึ่ง เรามีคู่สมรสที่แต่งงานกันมา 39 ปีแล้ว คู่นี้มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องเงิน คือหกเดือนหลังจากแต่งงาน ภรรยาเขียนเช็คเกินจำนวนเงินในบัญชี สามีเลยเข้าคุมสมุดเช็คแล้วไม่ยอมให้ภรรยาเขียนเช็คอีกเลย ทั้งคู่ทะเลาะกันเรื่องนี้มาเป็นเวลา 39 ปีแล้ว

เมื่อภรรยาได้ยินคำทำนายของผม เธอพูดว่า "มาร์แชล ฉันอยากจะบอกคุณว่า มันเป็นไปไม่ได้หรอก เราสองคนมีชีวิตแต่งงานที่ดี สื่อสารกันได้อย่างดี แต่สำหรับปัญหานี้ เราแค่มีความต้องการด้านการเงินที่ต่างกัน ฉันไม่เชื่อหรอกว่าเราจะแก้ปัญหาได้ภายใน 20 นาที"

ผมแก้ความเข้าใจของเธอว่า ผมไม่ได้ทำนายว่าเราจะแก้ปัญหาภายใน 20 นาที "ผมทำนายว่าเราจะแก้ปัญหาได้ภายใน 20 นาที หลังจากที่คุณทั้งสองคนบอกผมได้ว่าอีกฝ่ายต้องการอะไร" เธอพูดว่า "แต่มาร์แชลคะ เราสื่อสารกันอย่างดีมาก ถ้าคุณคุยกันเรื่องหนึ่งมาเป็นเวลา 39 ปี คุณย่อมเข้าใจแน่แล้วว่าอีกฝ่ายต้องการอะไร"

ผมตอบว่า "ครับ ผมก็เคยทำนายอะไรผิดมาก่อน แน่นอนว่าเรื่องนี้ผมก็อาจจะผิดได้ แต่เรามาลองดูกันดีไหมครับ ถ้าคุณรู้ว่าเขาต้องการอะไร ช่วยบอกผมได้ไหมครับ"

เธอตอบว่า "ชัดเจนมากเลยค่ะคุณ เขาไม่ต้องการให้ฉันใช้เงินเลย"

สามีโต้กลับทันทีว่า "ตลกสิ้นดี"

เห็นชัดเลยครับว่าเธอและผมเข้าใจความหมายของคำว่าความต้องการกันคนละอย่าง เมื่อเธอพูดว่า เขาไม่ต้องการให้เธอใช้เงินเลย เธอกำลังพูดถึงสิ่งที่ผมเรียกว่าวิธีการ แม้ว่าเธอจะพูดถูก เธอถูกแต่เพียงรู้ว่าเขาอยากจะใช้*วิธีการ*อะไร ไม่ใช่*ความต้องการ* ความต้องการที่ผมหมายถึงนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการกระทำใดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่นไม่ขึ้นกับการใช้เงินหรือไม่ใช้เงิน

ผมบอกเธอว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเช่นเดียวกัน และผมแน่ใจว่าถ้าเธอเข้าใจชัดเจนว่าสามีต้องการอะไร แล้วเขาก็เข้าใจเธออย่างชัดเจนเช่นกัน เราจะสามารถแก้ปัญหานี้ได้ ผมบอกเธอว่า "ลองดูอีกครั้งไหมครับ คุณคิดว่าความต้องการของเขาคืออะไร"

เธอตอบว่า "เอาล่ะ มาร์แชล ฉันจะขออธิบายอย่างนี้ เขาก็เหมือนพ่อของเขานั่นแหละ" แล้วเธอก็อธิบายว่าพ่อของเขาไม่มั่นใจที่จะใช้เงินอย่างไรบ้าง ผมหยุดเธอและพูดว่า "เดี๋ยวก่อนครับ คุณกำลังวิเคราะห์ว่าทำไมเขาถึงเป็นอย่างนี้ สิ่งที่ผมขอก็คือให้คุณบอกว่าความต้องการของเขาในเรื่องนี้มีอะไรบ้าง สิ่งที่คุณบอกผมมาคือการวิเคราะห์หาเหตุผลว่าเกิดอะไรขึ้นในชีวิตเขา"

เป็นที่ชัดเจนครับว่าเธอไม่รู้ว่าจะระบุความต้องการของฝ่ายสามีอย่างไร แม้ว่าจะพูดคุยกันมา 39 ปีแล้วก็ตาม เธอยังไม่รู้เลยว่าความต้องการของเขาคืออะไร สิ่งที่เธอรู้มาจากการวิเคราะห์ จากความเข้าใจด้วยตรรกะว่าเหตุผลของฝ่ายสามีที่ไม่อยากให้เธอมีสมุดเช็คคืออะไร แต่เธอไม่ได้เข้าใจจริง ๆ ว่าความต้องการของเขาคืออะไร

ผมเลยถามฝ่ายสามี "เอาล่ะ เพราะภรรยาของคุณไม่เข้าใจว่าความต้องการของคุณคืออะไร คุณลองบอกเธอดูไหมครับ การที่คุณใช้สมุดเช็คคนเดียวนั้น ตอบสนองความต้องการอะไรของคุณบ้าง"

เขาตอบว่า "มาร์แชล เธอเป็นทั้งภรรยาและแม่ที่เยี่ยมมาก แต่พอมาถึงเรื่องเงิน เธอไม่มีความรับผิดชอบเอาเสียเลย"

อีกแล้วครับ ลองดูความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผมถามว่า "ความต้องการของคุณในกรณีนี้คืออะไร" กับคำตอบของเขา แทนที่จะบอกผมว่าความต้องการคืออะไร เขากลับบอกการวิเคราะห์ว่าเธอไม่รับผิดชอบ ผมเชื่อว่าภาษาเช่นนี้เป็นอุปสรรคต่อการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสันติ เวลาที่คู่กรณีได้ยินว่าตัวเองถูกวิพากษ์วิจารณ์ วิเคราะห์ หรือตีความ ผมคาดว่าเขาจะมุ่งความสนใจไปที่การปกป้องตัวเองและตอบโต้กลับ แทนที่จะมุ่งความสนใจไปที่การแก้ปัญหาที่จะตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย

ผมชี้ให้เห็นว่าเขาไม่ได้สัมผัสกับความต้องการของตัวเองและอธิบายว่าสิ่งที่เขาพูดเป็นการวิเคราะห์ภรรยา ผมจึงถามเขาอีกครั้งว่า "ความต้องการของคุณในกรณีนี้คืออะไรครับ" เขาไม่สามารถบอกผมได้

แม้ว่าจะพูดคุยกันมาถึง 39 ปี ทั้งสองฝ่ายต่างก็ไม่รู้ว่าอีกฝ่ายต้องการอะไรจริง ๆ ตอนนี้เองครับที่ความสามารถในการรับรู้ความต้องการของผู้อื่นจะสามารถช่วยแก้ความขัดแย้งได้ ผมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างไร้ความรุนแรงคาดเดาว่าภายใต้คำพูดตัดสินอีกฝ่ายนั้น สามีและภรรยา*ต้องการ*อะไร

ผมทวนกับสามีอีกทีว่าเขาพูดว่าภรรยาเธอไม่มีความรับผิดชอบเรื่องเงินเอาเสียเลย (คำตัดสิน) แล้วถามว่า "ในเรื่องนี้คุณรู้สึกกลัวเพราะต้องการปกป้องครอบครัวในเรื่องการเงินใช่ไหม" เมื่อผมพูดจบ เขามองหน้าผมแล้วบอกว่า "นั่นล่ะครับสิ่งที่ผมพูด" แน่นอนว่านั่นไม่ใช่สิ่งที่เขาพูด! แต่เมื่อเรารับรู้ความต้องการของใครคนหนึ่งได้ ผมเชื่อว่าเราเข้าใจความจริงมากเข้าไปทุกที หรืออาจพูดได้ว่าเข้าใกล้สิ่งที่คนพยายามจะพูดออกมา ผมเชื่อว่าการวิเคราะห์ทั้งหลายที่บอกว่าใครผิดอย่างไรบ้าง จริง ๆ ก็คือการแสดงออกอย่างน่าเศร้าถึงความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ถ้าเราสามารถได้ยินว่าคนคนหนึ่งต้องการอะไร มันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับเขา เพราะมันจะช่วยให้เขากลับมาเชื่อมสัมพันธ์กับชีวิตอีกครั้ง

เอาล่ะ ตอนนี้ผมเผอิญเดาถูกในกรณีนี้ แต่สิ่งสำคัญไม่ใช่การเดาให้ถูก ถ้าผมเดาผิด อย่างน้อยผมก็มุ่งความสนใจไปที่ความต้องการ และนั่นจะทำให้อีกฝ่ายสัมผัสกับความต้องการของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะนำทางให้เขาพ้นออกมาจากการวิเคราะห์ และกลับมาสัมผัสกับชีวิต

ตรวจดูว่าอีกฝ่ายได้ยินความต้องการตรงกันหรือไม่

เมื่อเขาแสดงความต้องการออกมาแล้ว ขั้นต่อไปก็คือตรวจดูว่าอีกฝ่ายได้ยินตรงกันหรือไม่ นี่เป็นทักษะสำคัญในการแก้ไขความขัดแย้ง เราไม่สามารถคิดไปเองได้ว่า เมื่อฝ่ายหนึ่งพูดออกมาแล้ว อีกฝ่ายจะได้ยินตรงกัน ไม่ว่าเมื่อใดก็ตามที่ผมเป็นคนกลางในกรณีความขัดแย้ง ถ้าผมไม่แน่ใจว่าอีกฝ่ายได้ยินตรงกัน ผมจะขอให้ฝ่ายนั้นพูดทวนสิ่งที่ได้ยิน

ผมถามภรรยาว่า "คุณช่วยพูดทวนหน่อยได้ไหมครับว่าคุณได้ยินว่าสามีของคุณพูดว่าเขามีความต้องการอะไรในกรณีนี้"

เธอตอบว่า "กับเพียงแค่ฉันเขียนเช็คเกินเงินในบัญชีสองสามครั้งตอนเราเพิ่งแต่งงานกัน ไม่ได้หมายความว่าฉันจะทำมันต่อไป"

คำตอบของเธอไม่ใช่สิ่งน่าแปลกเลยตามประสบการณ์ของผม เมื่อคนเราสั่งสมความเจ็บปวดมาเป็นเวลาหลายปี แม้ว่าอีกฝ่ายจะพูดชัดเจนว่าต้องการอะไร ไม่ได้หมายความว่าฝ่ายแรกจะสามารถได้ยิน บ่อย ๆ ครั้งเขาจะเต็มไปด้วยความเจ็บปวดจนขวางกั้นการได้ยินอีกฝ่าย

ผมขอให้เธอพูดทวนสิ่งที่สามีพูด แต่ชัดเจนครับว่าเธอไม่ได้ยินเขา เธอยังเจ็บปวดอยู่มาก ผมพูดกับเธอว่า "ผมจะบอกคุณว่าผมได้ยินสามีคุณพูดว่าอะไร และผมขอให้คุณพูดทวนนะครับ" แล้วผมก็พูดให้เธอฟังอีกที ผมบอกว่า "ผมได้ยินสามีคุณพูดว่าเขาต้องการคุ้มครองครอบครัว เขากลัวเพราะเขาต้องการความมั่นใจว่าครอบครัวจะได้รับการคุ้มครอง"

ให้ความเข้าใจเพื่อการเยียวยาความเจ็บปวด (ที่ขวางกั้นไม่ให้คนได้ยินซึ่งกันและกัน)

เพราะว่าภรรยายังไม่สามารถได้ยินความต้องการได้ ผมจึงใช้ทักษะอีกอย่างที่มักจะจำเป็นเสมอในการแก้ไขความขัดแย้ง คือแทนที่จะพยายามให้เธอพูดทวนสิ่งที่เขาเพิ่งพูด ผมเปลี่ยนเป็นพยายามเข้าใจความเจ็บปวดของเธอ

ผมพูดว่า "ผมคาดว่าคุณรู้สึกเจ็บปวดมาก และคุณต้องการความไว้วางใจว่าคุณสามารถเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมาได้" คุณเห็นได้จากแววตาของเธอเลยว่าเธอต้องการความเข้าใจเช่นนั้นจริง ๆ เธอพูดว่า "ใช่เลยค่ะ"

เมื่อเธอได้รับความเข้าใจเช่นนี้แล้ว ผมหวังว่าเธอจะสามารถได้ยินความต้องการของสามีได้ ดังนั้นผมจึงทวนอีกครั้งว่าผมเข้าใจว่าความต้องการของสามีคืออะไร เขาต้องการคุ้มครองครอบครัว ผมขอให้เธอทวนว่าเธอได้ยินว่าอย่างไร เธอตอบว่า "เขาคิดว่าฉันใช้เงินมากเกินไป"

อย่างที่เห็นครับ เธอไม่เคยฝึกการได้ยินความต้องการ แล้วก็ไม่เคยฝึกการพูดแสดงความต้องการด้วย แทนที่จะได้ยินความต้องการของสามี เธอได้ยินแต่คำพูดวิเคราะห์ตัวเธอเอง ผมเสนอให้เธอลองฟังแค่ความต้องการ โดยไม่ต้องฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ตัวเธอ หลังจากที่ผมทวนอีกสองครั้ง เธอถึงสามารถได้ยินความต้องการของสามี

จากนั้นผมจึงทำในทางกลับกันบ้าง ผมขอให้ภรรยาบอกความต้องการของเธอ แล้วเธอก็ไม่สามารถทำได้อย่างตรงไปตรงมา เธอแสดงความต้องการออกมาในรูปของคำตัดสิน และพูดว่า "เขาไม่ไว้วางใจฉัน เขาคิดว่าฉันโง่ และฉันไม่สามารถที่จะเรียนรู้อะไรได้ ฉันคิดว่ามันไม่ยุติธรรมเลย แค่ฉันทำสองสามครั้ง ไม่ได้หมายความว่าฉันจะทำอีก"

อีกครั้งที่ผมใช้ทักษะการรับรู้ความต้องการภายใต้คำพูดเหล่านั้น ผมบอกเธอว่า "ฟังดูเหมือนกับว่าคุณต้องการได้รับความไว้วางใจเป็นอย่างมาก คุณต้องการได้รับการยอมรับว่าคุณสามารถเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นได้"

จากนั้นผมขอให้สามีบอกผมว่าความต้องการของภรรยาคืออะไร และเหมือนกับฝ่ายของภรรยาที่คำตัดสินขวางกั้นไม่ให้เธอได้ยินสามีในตอนแรก ฝ่ายสามีก็ไม่สามารถได้ยินภรรยาได้เช่นกัน เขาต้องการปกป้องความต้องการที่จะคุ้มครองครอบครัวและอธิบายว่าเธอเป็นภรรยาที่ดี เป็นแม่ที่ดี แต่ในเรื่องเงินแล้วเธอไม่มีความรับผิดชอบเอาเสียเลย ผมต้องช่วยให้เขาได้ยินความต้องการของเธอที่อยู่ภายใต้คำตัดสิน แค่ฟังว่าความต้องการของภรรยาคืออะไร ผมพูดว่า "ช่วยบอกเพียงความต้องการของเธอเท่านั้นครับ" ผมต้องทวนถึงสามครั้งก่อนที่เขาจะได้ยินว่าเธอต้องการได้รับความไว้วางใจ

ถึงตอนนั้นล่ะครับ เหมือนที่ผมทำนายไว้ว่าหลังจากที่ทั้งสองฝ่ายได้ยินความต้องการของกันและกันแล้ว เราใช้เวลาไม่เกิน 20 นาทีที่จะหาทางตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่าย จริง ๆ เราใช้เวลาน้อยกว่านั้นมาก

ในหลาย ๆ ปีที่ผ่านมา ยิ่งผมเข้าไปเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งมากเท่าใด ยิ่งผมเห็นว่าอะไรทำให้ครอบครัวทะเลาะกัน อะไรที่ทำให้ประเทศต่าง ๆ ทำสงครามกัน ผมยิ่งเชื่อว่าเด็กนักเรียนส่วนใหญ่ก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งเหล่านี้ได้ ถ้าคนเราแค่ถามว่า "นี่เป็นความต้องการของทั้งสองฝ่าย นี่เป็นทรัพยากรที่เรามี แล้วเราจะทำอะไรได้บ้างเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้" ความขัดแย้งจะแก้ได้อย่างง่ายดาย แต่น่าเศร้าที่เราไม่ได้ถูกสอนให้คิดถึงความต้องการของมนุษย์ ความคิดของเราไม่ได้ลงลึกไปถึงระดับนั้น เรากลับลดทอนความเป็นมนุษย์ของกันและกันด้วยการตีตราและการตัดสิน เมื่อทำเช่นนี้ แม้แต่ความขัดแย้งที่ง่ายที่สุดก็กลายเป็นปัญหาที่ยากจะแก้ไข

แก้ไขความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม

ผมอยากจะแสดงให้เห็นว่าหลักการเช่นเดียวกันนี้จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างไรเมื่อความขัดแย้งนั้นมีผู้เกี่ยวข้องมากกว่าสองคน ลองมาดูตัวอย่างจากความขัดแย้งต่อไปนี้ ผมได้รับการขอร้องให้เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยระหว่างสองเผ่าในไนจีเรีย ทั้งสองเผ่าใช้ความรุนแรงต่อกันอย่างหนักในปีก่อนหน้า จน 1 ใน 4 ของประชากรถูกสังหาร 100 คนจากประชากร 400 คน ในปีเดียว

เพื่อนร่วมงานของผมที่อยู่ในไนจีเรียเห็นความรุนแรงเช่นนี้และได้พยายามอย่างมากให้หัวหน้าเผ่าของทั้งสองฝ่ายตกลงที่จะมาพบผมแล้วดูว่าเราจะแก้ไขความขัดแย้งนี้ได้หรือไม่ ในที่สุดหลังจากพยายามอย่างหนักหัวหน้าของทั้งสองเผ่าตอบตกลง

ขณะที่ผมเดินเข้าสู่ห้องเจรจา เพื่อนร่วมงานของผมกระซิบบอกว่า "คุณมาร์แชล เตรียมรับความตึงเครียดไว้หน่อยครับ คน 3 คนในห้องนั้นรู้ว่าคนที่ฆ่าลูกของตัวเองก็อยู่ในห้องนั้นเหมือนกัน"

เป็นอย่างนั้นจริง ๆ ครับ ในตอนแรกสถานการณ์ตึงเครียดมาก ทั้งสองฝ่ายต่างใช้ความรุนแรงต่อกันมานักต่อนัก และนี่เป็นครั้งแรกที่พวกเขาจะนั่งลงคุยกัน

ผมเริ่มต้นด้วยคำถามที่ผมมักใช้เสมอเวลาเริ่มแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพื่อช่วยให้ทุกคนมุ่งความสนใจไปที่ความต้องการ ผมพูดกับทั้งสองฝ่ายว่า "ผมอยากให้ใครก็ได้พูดขึ้นมาก่อนว่าความต้องการของคุณคืออะไรในสถานการณ์นี้ หลังจากที่ทุกคนเข้าใจความต้องการของกันและกันแล้ว เราจึงค่อยมาหาทางออกที่จะตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย"

แต่น่าเสียดายที่ พวกเขาไม่ได้เรียนรู้ที่จะพูดถึงความต้องการมาก่อน เหมือนเช่นในกรณีของสามีและภรรยา พวกเขารู้แต่วิธีพูดที่จะบอกว่าอีกฝ่ายทำอะไรผิดบ้าง แทนที่จะตอบคำถาม หัวหน้าเผ่าหนึ่งมองอีกฝ่ายที่อยู่ตรงข้ามโต๊ะเจรจา แล้วพูดขึ้นว่า "พวกแกมันพวกฆาตกร" อีกฝ่ายก็ตอบกลับว่า "พวกแกก็กดขี่พวกเรา เราจะไม่ทนอีกแล้ว !" ผ่านไปเพียงแค่ 2 ประโยค สถานการณ์ก็ตึงเครียดขึ้นกว่าตอนเริ่มต้นยิ่งนัก

ผมเห็นชัดว่า การที่เอาคนมานั่งเจรจากันได้ยังไม่ช่วยอะไร หากพวกเขาไม่รู้วิธีสนทนาที่ทำให้เข้าถึงกันและกันในฐานะเพื่อนมนุษย์ งานของผมก็เหมือนกับสิ่งที่ทำกับสามีและภรรยาคือ ช่วยให้พวกเขามีความสามารถที่จะรับรู้ความต้องการเบื้องหลังสิ่งที่พูดออกมา

ผมหันไปทางหัวหน้าเผ่าที่พูดว่า "พวกแกมันพวกฆาตกร" และคาดเดาว่า "หัวหน้าครับ คุณต้องการความปลอดภัยและความมั่นใจว่าไม่ว่าความขัดแย้งจะเป็นอย่างไร เราจะแก้ปัญหาด้วยวิธีที่ไม่ใช่ความรุนแรงใช่ไหมครับ" หัวหน้าเผ่าตอบทันทีว่า "ใช่แล้ว นั่นแหละสิ่งที่ผมพูด" แน่นอนครับว่าเขาไม่ได้พูดเช่นนี้ เขาพูดว่าอีกฝ่ายเป็นฆาตกรและใช้คำตัดสิน ไม่ใช่คำพูดแสดงความต้องการ อย่างไรก็ตาม ตอนนี้เราได้ความต้องการของเขาออกมาแล้ว ผมจึงหันไปทางหัวหน้าเผ่าอีกฝ่ายและพูดว่า "หัวหน้าครับ คุณช่วยสะท้อนกลับความต้องการที่อีกฝ่ายพูดมาได้ไหมครับ"

หัวหน้าเผ่าฝ่ายนั้นตอบกลับมาด้วยท่าทีที่ไม่เป็นมิตรอย่างมาก "แล้วแกฆ่าลูกฉันทำไม !"

คำถามนั้นก่อให้เกิดความชุลมุนวุ่นวายขึ้นระหว่างทั้ง 2 ฝ่าย หลังจากที่บรรยากาศเริ่มสงบลง ผมจึงพูดว่า "หัวหน้าครับ เราจะกลับมาพูดถึงปฏิกิริยาของหัวหน้าที่มีต่อคำพูดของเขาทีหลัง แต่ตอนนี้ผมขอให้หัวหน้าเพียงฟังความต้องการของเขา แล้วช่วยบอกผมว่าความต้องการนั้นคืออะไร" หัวหน้าเผ่านั้นไม่สามารถทำได้ เขาเจ็บปวดกับสิ่งที่เกิดขึ้นมากและตัดสินอีกฝ่ายจนไม่ได้ยินความต้องการของฝ่ายนั้น ผมทวนความ

ต้องการของอีกฝ่ายที่ผมได้ยินมาให้เขาฟัง "หัวหน้าครับ ผมได้ยินหัวหน้าอีกเผ่าพูดว่าเขาต้องการความปลอดภัย ต้องการความมั่นใจว่าไม่ว่าความขัดแย้งจะเป็นอย่างไร เราจะแก้ปัญหาด้วยวิธีที่ไม่ใช้ความรุนแรง คุณช่วยสะท้อนให้ฟังได้ไหมครับว่าความต้องการนั้นคืออะไร เพื่อผมจะได้แน่ใจว่าทุกคนมีการสื่อสารซึ่งกันและกัน" เขาไม่สามารถทำได้ ผมกล่าวทวนซ้ำอีก 2-3 ครั้ง ก่อนที่เขาจะสามารถได้ยินความต้องการของอีกฝ่าย

ผมทำเช่นเดียวกันนี้กับอีกฝ่ายบ้าง ผมพูดกับหัวหน้าเผ่าที่พยายามฟังความต้องการของฝ่ายแรก ว่า "ขอบคุณครับที่ได้ยินว่าอีกฝ่ายต้องการความปลอดภัย ตอนนี้ผมอยากจะฟังบ้างว่าคุณมีความต้องการอะไร" เขาพูดว่า "พวกเขากดขี่เราตลอดมา พวกมันเป็นไอ้พวกกดขี่ข่มเหง คิดว่าตัวเองวิเศษกว่าคนอื่น ๆ" คำพูดเช่นนี้ก่อให้เกิดการโต้เถียงกันอีกครั้ง ผมขัดขึ้น "เดี๋ยวก่อนครับ เดี๋ยวก่อน" หลังจากที่ทุกคนสงบลง ผมกลับไปจับความต้องการเบื้องหลังคำพูดว่าอีกฝ่ายเป็นพวกกดขี่ข่มเหง

ผมถามว่า "หัวหน้าครับ ความต้องการเบื้องหลังคำพูดคุณคือความเท่าเทียมกันหรือเปล่าครับ คุณต้องการรู้สึกว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ใช่ไหมครับ" เขาตอบว่า "นั่นล่ะ ใช่แล้ว!"

ตอนนี้งานของผมก็เหมือนเดิมคือพยายามให้หัวหน้าของอีกเผ่าได้ยินความต้องการนี้ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลย ผมกล่าวทวนซ้ำถึง 3-4 รอบ ก่อนที่หัวหน้าเผ่านั้นจะเห็นความต้องการที่มนุษย์อีกคนหนึ่งกำลังแสดงออกอยู่ได้ ในที่สุด หัวหน้าเผ่านั้นก็สามารถได้ยินว่าหัวหน้าอีกเผ่าต้องการความเท่าเทียม

หลังจากที่ผมใช้เวลาให้ทั้งสองฝ่ายได้กล่าวถึงความต้องการและฟังความต้องการของกันและกันแล้ว (ผมใช้เวลาเกือบ 2 ชั่วโมง) หัวหน้าเผ่าอีกคนที่นั่งเงียบมาตลอดกระโดดลุกขึ้นมามองหน้าผมแล้วพูดบางอย่างด้วยความตื่นเต้น ผมไม่เข้าใจภาษาของพวกเขา เลยรอล่ามแปลด้วยความรู้สึกอยากรู้มากว่าเขาพูดอะไร ผมประทับใจมากเมื่อได้ยินล่ามบอกว่า "หัวหน้าเผ่าพูดว่าเราไม่สามารถเรียนรู้วิธีการสื่อสารเช่นนี้ได้ในวันเดียว และถ้าเรารู้จักที่จะสื่อสารกันแบบนี้ เราคงไม่ต้องมาฆ่ากัน"

ผมบอกกับล่ามว่า "บอกหัวหน้าเผ่าด้วยว่าผมรู้สึกซาบซึ้งที่เขาเห็นว่าเกิดอะไรขึ้นเวลาเราฟังความต้องการของกันและกัน บอกเขาด้วยว่า วันนี้ผมมีเป้าหมายที่จะช่วยแก้ไขความขัดแย้งโดยวิธีอันสันติและให้ทุกคนพึงพอใจและผมหวังว่าทุกคนคงเห็นประโยชน์ของการสื่อสารกันแบบนี้ บอกเขาว่าถ้าเป็นความประสงค์ของทั้งสองฝ่าย เรายินดีที่จะสอนการสื่อสารวิธีนี้ให้แต่ละฝ่าย ในอนาคตทั้งสองฝ่ายจะได้แก้ปัญหาด้วยวิธีนี้แทนการใช้ความรุนแรง"

หัวหน้าคนนั้นต้องการเข้ารับการอบรมด้วย ก่อนที่ผมจะกลับวันนั้นมีคนจากทั้งสองเผ่าอยากเรียนรู้กระบวนการที่ช่วยให้ทุกคนได้ยินความต้องการเบื้องหลังการสื่อสาร ไม่ว่าการสื่อสารนั้นจะออกมาในรูปแบบใดก็ตาม ผมขอเรียนด้วยความยินดีว่าสงครามระหว่างเผ่าเป็นอันยุติในวันนั้น

เสนอวิธีการด้วยภาษาแง่บวกและบ่งการกระทำที่ต้องการให้เกิดขึ้น

หลังจากที่เราช่วยให้แต่ละฝ่ายในความขัดแย้งแสดงความต้องการและเข้าใจถึงความต้องการของอีกฝ่ายแล้ว ผมขอเสนอให้เราเริ่มหาวิธีการที่สามารถตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย จากประสบการณ์ที่ผมพบมา ถ้าเราเริ่มหาวิธีการเร็วเกินไป สิ่งที่ได้อาจจะเป็นการประนีประนอม เราจะไม่ได้การแก้ปัญหาที่มีคุณภาพเหมือนการเข้าใจความต้องการกันก่อน แต่ถ้าเราเข้าใจความต้องการกันอย่างถี่ถ้วนก่อนที่จะหาทางออก ทั้งสองฝ่ายมักจะทำตามข้อตกลงมากกว่า

แน่นอนว่าเพียงการช่วยให้แต่ละฝ่ายเห็นความต้องการของกันและกันเท่านั้นยังไม่เพียงพอ เราต้องจบลงด้วยการลงมือกระทำสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย ในการทำเช่นนี้เราจำเป็นต้องสามารถเสนอทางออกที่ชัดเจนด้วยภาษาที่อยู่กับปัจจุบัน เป็นแง่บวกและบ่งการกระทำ

คำว่า “ภาษาที่อยู่กับปัจจุบัน” นั้น ผมหมายถึงประโยคที่บอกชัดว่าฝ่ายหนึ่งต้องการอะไรจากอีกฝ่าย *ในขณะนี้* เช่น “คุณจะช่วยบอกได้ไหมว่าคุณยินดีที่จะ....” แล้วตามด้วยการกระทำที่คุณอยากให้อีกฝ่ายทำ การพูดถึงสิ่งที่อีกฝ่ายทำได้ในขณะนี้ด้วยการใช้คำว่า “คุณยินดีที่จะ...” ทำให้ง่ายต่อการสร้างความเคารพในการสนทนา ถ้าอีกฝ่ายพูดว่าไม่ยินดี เราสามารถหาได้ว่าเพราะอะไร ผมพบว่าความขัดแย้งจะก้าวไปสู่การหาทางออกมากขึ้นหากเราสามารถเรียนรู้ที่จะพูดการขอร้องด้วยภาษาที่อยู่กับปัจจุบัน

ถ้าเราพูดกับใครสักคนว่า “ฉันอยากจะให้เธอไปดูการแสดงด้วยกันคืนวันเสาร์” มันค่อนข้างชัดว่าผมอยากได้อะไรในคืนวันเสาร์ แต่มันอาจจะไม่ได้บอกชัดว่าแล้วตอนนี้ผมอยากได้อะไรจากอีกฝ่าย ผมอาจอยากให้เขาบอกผมว่าอยากจะไปไหม ผมอาจอยากให้เขาบอกว่ารู้สึกอย่างไรถ้าจะไปกับผม ผมอาจอยากให้เขาบอกว่ามีข้อขัดข้องอะไรไหมถ้าจะไป ฯลฯ

ยิ่งเราสามารถพูดได้ชัดเจนมากเท่าไรว่าเราต้องการการตอบสนองเช่นไรในขณะนี้ ยิ่งจะทำให้เราก้าวไปสู่การแก้ปัญหาเร็วขึ้นเท่านั้น

ผมยังอยากจะเสนอด้วยว่าให้พูดคำขอร้องด้วยภาษาในแง่บวกและบ่งการกระทำ ภาษาในแง่บวกคือการพูดให้ชัดว่าเราต้องการอะไรเพื่อให้ความต้องการของเราได้รับการตอบสนอง แทนการพูดว่าเราไม่ต้องการอะไร ในสถานการณ์ความขัดแย้งการบอกอีกฝ่ายว่าเราไม่ต้องการอะไรจะก่อให้เกิดทั้งความสับสนและการต่อต้าน นี่รวมถึงการบอกตัวเราเองด้วย ถ้าเราบอกตัวเองเพียงแต่ว่าเราไม่อยากทำอะไร จะไม่ค่อยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์นั้นได้มากนัก

ผมคิดถึงเหตุการณ์หนึ่งเมื่อไม่กี่ปีก่อนตอนที่ผมไปโต้วาทีในรายการโทรทัศน์ เราอัดรายการตอนกลางวันเพื่อออกอากาศตอนกลางคืน และผมก็สามารถกลับไปดูรายการที่บ้านได้ ตอนที่ผมนั่งดูรายการ ผมรู้สึกโมโหตัวเองมากที่ทำสามสิ่งซึ่งผมไม่ต้องการจะทำตอนโต้วาที ผมจำได้ว่าผมบอกกับตัวเองว่า “ถ้าฉันจะโต้วาทีอย่างนี้อีก ฉันจะไม่ทำ ก. ฉันจะไม่ทำ ข. ฉันจะไม่ทำ ค.”

ผมมีโอกาสแก้ตัวอีกครั้งเพราะอาทิตย์ต่อมาผมได้รับการขอร้องให้โต้วาทีเรื่องเดิมต่ออีก ขณะที่ผมเดินทางไปสถานี ผมย้ำกับตัวเองว่า “จำไว้นะว่าอย่าทำ ก. อย่าทำ ข. และอย่าทำ ค.” พอเริ่มรายการอีกฝ่ายที่โต้วาทีกับผมก็พูดวิธีเดียวกันกับอาทิตย์ที่แล้ว แล้วผมทำอะไรรู้ไหมครับ 10 วินาทีแรกผมไปได้สวย แล้วหลังจาก 10 วินาทีผมทำอะไรครับ ผมทำ ก. ข. และ ค. จริง ๆ ผมจำได้ด้วยว่าผมรีบทำ ก. ข. และ ค. เลยทีเดียว เพื่อจะได้ชดเชย 10 วินาทีแรกที่เสียเวลาไปทำอย่างอื่น

ปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากการบอกตัวเองว่าอย่าทำอะไร ผมยังไม่ได้รู้ชัดเลยด้วยซ้ำว่าแล้วจริง ๆ ผมอยากจะทำอะไรที่มันต่างออกไป ดังนั้นในการแก้ไขความขัดแย้ง หากทั้งสองฝ่ายพูดชัดเจนว่าต้องการอะไรเพื่อที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง แทนการพูดว่าไม่ต้องการอะไรจะเป็นประโยชน์มากกว่า

มีผู้หญิงคนหนึ่งแสดงให้ผมเห็นถึงจุดนี้อย่างชัดเจน เธอมีความขัดแย้งกับสามีเรื่องเวลาที่เขาให้แก่ทางบ้าน เธอพูดกับเขาว่า “ฉันไม่อยากให้คุณใช้เวลาอยู่กับงานมากเกินไป” สามีจึงไปสมัครแข่งโบว์ลิ่ง ซึ่งเธอโมโหมาก นี่ก็เหมือนกันครับ เธอบอกสิ่งที่เธอไม่ต้องการ และไม่ได้บอกสิ่งที่เธอต้องการ ถ้าเธอจะบอกสิ่งที่เธอต้องการ เธออาจพูดว่า “ฉันอยากให้คุณบอกหน่อยได้ไหมว่าคุณยินดีที่จะใช้เวลาอย่างน้อยอาทิตย์ละหนึ่งคืนอยู่กับลูก ๆ และฉันได้หรือไม่”

ภาษาที่บ่งการกระทำนั้นจะสื่ออย่างชัดเจนว่าเราต้องการอะไรเมื่อเราขอร้องและใช้คำกริยาบอกถึงการกระทำอย่างชัดเจน อีกทั้งยังหมายถึงการหลีกเลี่ยงภาษาที่สื่อความต้องการอย่างคลุมเครือหรือฟังดูเหมือนเป็นการโจมตีอีกฝ่าย

เช่น มีสามีภรรยาคู่หนึ่งมีความขัดแย้งมา 12 ปีแล้ว ฝ่ายหญิงต้องการความเข้าใจ ซึ่งเธอไม่ได้รับในความสัมพันธ์นี้ เมื่อผมให้ฝ่ายชายสะท้อนความต้องการของเธอแล้ว ผมก็พูดว่า "เอาล่ะ ตอนนี้เรามาหาวิธีการกัน" ผมถามว่า "คุณอยากให้เขาทำอะไร เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความเข้าใจของคุณ" เธอมองสามีแล้วตอบว่า "ฉันอยากให้คุณฟังเวลาฉันพูดกับคุณ" เขาตอบว่า "ผมก็ฟังอยู่แล้วนี่" เธอพูดกลับว่า "คุณไม่ได้ฟัง" แล้วเขาก็พูดอีกว่า "ผมฟังจริง ๆ" พวกเขาบอกผมว่าพวกเขาสื่อสารกันแบบนี้มา12 ปีแล้ว นี่ก็คือสิ่งที่จะเกิดขึ้นถ้าเราใช้คำเช่นคำว่า "ฟัง" เพื่อแสดงถึงวิธีการที่เราต้องการ มันคลุมเครือเกินไป แล้วก็ไม่ใช่กริยาบ่งการกระทำ

ด้วยความช่วยเหลือของผม ผู้หญิงคนนี้ก็สามารถรู้ได้ว่า เวลาที่เธอพูดว่า "ฉันอยากให้คุณฟัง" จริง ๆ แล้วเธออยากให้สามีทำอะไร เธออยากให้เขาสะท้อนกลับมาว่าเธอพูดอะไรไป เพื่อให้เธอมั่นใจว่าเธอสื่อได้อย่างชัดเจน เมื่อเธอขอร้องด้วยการใช้ภาษาแง่บวกและใช้กริยาบ่งการกระทำ ฝ่ายสามีก็ยินดีที่จะทำตาม เธอรู้สึกดีใจเพราะวิธีการนี้ตอบสนองความต้องการของเธอได้จริง ๆ ในที่สุดหลังจากที่เธอพยายามมาอย่างมากถึง 12 ปี เธอก็ทำให้ความต้องการของเธอได้รับการตอบสนอง สิ่งที่เธอขาดไปก็เพียงแค่ภาษาที่ชัดเจนที่ใช้บอกสามีว่าเธออยากให้เขาทำอะไร

มีอีกตัวอย่างหนึ่งที่คล้าย ๆ กันนี้ คู่สามีภรรยามีความขัดแย้งว่าภรรยาต้องการให้สามีเคารพทางเลือกของเธอ เมื่อสามีเข้าใจแล้ว ผมพูดขึ้นว่า "ตอนนี้สามีคุณเข้าใจแล้วว่าคุณต้องการให้เขาเคารพทางเลือกของคุณ คุณอยากจะขอร้องอะไรเขา คุณมีวิธีการอะไรที่จะให้เขาตอบสนองความต้องการนี้ได้"

เธอตอบว่า "ฉันอยากให้คุณปล่อยให้ฉันเติบโตได้อย่างอิสระและเป็นตัวของตัวเอง" เขาตอบว่า "ผมก็ทำอย่างนั้น" เธอตอบกลับว่า "คุณไม่ได้ทำสักหน่อย" เขาพูดว่า "ผมทำ" ผมจึงพูดขึ้นว่า "เดี๋ยวก่อนครับ เดี๋ยวก่อน"

อีกครั้งแล้วครับที่ภาษาที่ไม่บ่งการกระทำที่ชัดเจนทำให้ความขัดแย้งขยายตัวขึ้น เวลาคนได้ยินว่า "ให้ฉันเติบโตได้อย่างอิสระ" มันง่ายมากครับที่จะได้ยินว่าอีกฝ่ายกำลังต่อว่าเขาว่าเป็นเจ้านายกดขี่ทาส หรือพยายามจะควบคุมอีกฝ่าย คำขอเช่นนี้ไม่ได้บอกชัดว่าอะไรคือสิ่งที่ต้องการ**ในขณะนี้** ผมจึงชี้จุดนี้ให้เธอเห็น ผมกล่าวว่า "ผมอยากให้คุณบอกเขาว่าคุณอยากให้เขาทำอะไรเพื่อที่จะช่วยตอบสนองความต้องการความเคารพทางเลือกของคุณ"

เธอตอบว่า "เอาล่ะ ฉันอยากให้คุณปล่อยให้ฉัน...." ผมหยุดเธอและบอกว่า "ผมเกรงว่าคำว่า 'ปล่อยให้' ก็ยังคลุมเครือไป คุณลองใช้คำกริยาบ่งการกระทำที่เป็นรูปธรรมมากกว่าปล่อยให้ได้ไหม"

เธอพูดว่า “เอาเป็นว่าฉันอยากให้เขายอมให้ฉัน” “ไม่ใช่ครับ” ผมพูด “นั่นก็ยังกว้างไป จริง ๆ คุณหมายความว่าอะไรเวลาที่คุณอยากให้อีกคนยอมให้คุณ”

หลังจากเธอคิดอยู่สักครู่ เธอก็ตระหนักรู้สิ่งที่สำคัญ เธอบอกว่า “อ๋อ มาร์แชล ฉันเห็นแล้วว่าเกิดอะไรขึ้น ฉันเข้าใจชัดว่าฉันอยากได้อะไรจากเขาเมื่อฉันพูดว่า ฉันอยากให้คุณปล่อยให้ฉันเป็นตัวของตัวเอง และฉันอยากให้คุณให้ฉันเติบโตได้อย่างอิสระ ถ้าฉันจะพูดด้วยภาษาชัด ๆ ฉันจะต้องพูดอย่างนี้ แหม มันค่อนข้างน่าอาย ตอนนี้ฉันเห็นแล้วว่าเขาคงทำไม่ได้แน่ ฉันอยากให้เขาบอกว่า เขาเห็นด้วยกับสิ่งที่ฉันทำ ไม่ว่าจะเป็นอะไรก็ตาม”

เมื่อเห็นชัดว่าจริง ๆ เธอกำลังขออะไร เธอพบว่ามันไม่ได้เปิดโอกาสให้เขาได้เป็นตัวของตัวเองมากนักและไม่ได้เคารพกับทางเลือก*ของเขา*

ความเคารพนั้นเป็นหัวใจสำคัญของการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสัมฤทธิผล

แก้ไขความขัดแย้งกับผู้มีอำนาจ

หลายปีก่อน ผมทำงานกับกลุ่มเด็กนักเรียนผิวสีในเมืองทางใต้แห่งหนึ่ง พวกเขาฝังใจว่าครูใหญ่ของโรงเรียนเป็นคนเหยียดผิวโดยดูจากการกระทำหลายอย่างของเขา พวกเขาอยากให้ผมช่วยพัฒนาทักษะที่จะแก้ไขความขัดแย้งกับครูใหญ่คนนี้

ตอนที่เรากำลังฝึกกันอยู่ พวกเขาระบุความต้องการได้ชัดเจน เมื่อเราพูดเรื่องการขอร้อง พวกเขาบอกว่า “มาร์แชล เราไม่เห็นว่าการขอร้องเขาจะมีประโยชน์อะไร เราเคยขอเขามาแล้ว มันไม่น่าสนุกเลย ที่ผ่านมาเขาจะบอกว่า ออกไปเลย ไม่อย่างนั้นฉันจะเรียกตำรวจ” ผมถามว่า “แล้วพวกคุณขออะไรเขาบ้าง”

นักเรียนคนหนึ่งตอบว่า “เราบอกว่าเราไม่อยากให้เขาบอกว่าเราต้องไว้ผมทรงอะไร” เรื่องนี้เกี่ยวกับที่ครั้งหนึ่งครูใหญ่ห้ามนักเรียนเข้าร่วมทีมฟุตบอล นอกเสียจากว่าจะตัดผมให้สั้น ผมชี้ประเด็นให้เขาเห็น “การบอกเขาว่าคุณไม่ต้องการอะไร (ไม่ต้องการให้ครูใหญ่บอกว่าคุณต้องไว้ผมทรงอะไร) ไม่ใช่สิ่งที่ผมกำลังเสนอ ผมกำลังเสนอให้คุณเรียนรู้ที่จะบอกเขาว่าคุณอยากได้อะไร”

นักเรียนอีกคนพูดว่า "เราบอกเขาว่าเราต้องการความยุติธรรม" ผมตอบว่า "นั่นเป็นความต้องการครับ เรามีความต้องการความยุติธรรม หลังจากที่เรารู้ความต้องการของเราแล้ว ขั้นต่อไปก็คือพูดให้ชัดว่าเราอยากให้เขาทำอะไร เขาจะทำอะไรได้บ้างเพื่อตอบสนองความต้องการของเรา เราต้องเรียนรู้ที่จะพูดสิ่งนี้ให้ชัดครับ"

เราพยายามกันอย่างหนักและได้คำขอร้อง 38 ข้อ ที่ใช้ภาษาที่อยู่กับปัจจุบัน เป็นแง่บวกและบ่งการกระทำ แล้วเราก็ฝึกว่าจะขอร้องอย่างไรให้เป็นไปด้วยความเคารพและไม่ใช่เป็นการออกคำสั่ง การทำเช่นนี้แปลว่าเมื่อคุณขอไปแล้ว ไม่ว่าอีกฝ่ายจะตอบกลับมาอย่างไรก็ตาม ไม่ว่าเขาจะตอบตกลงหรือปฏิเสธ คุณก็ยังให้ความเคารพและความเข้าใจเท่าเดิม ถ้าเขาตอบ "ปฏิเสธ" เราจะพยายามเข้าใจว่าการที่เขาตอบ "ตกลง" ไม่ได้นั้น เพื่อตอบสนอง*ความต้องการอะไรบ้าง*

การเคารพไม่ใช่การยินยอม

การเข้าใจความต้องการของผู้อื่นไม่ได้หมายความว่าคุณต้องยอมสละความต้องการของคุณ การทำความเข้าใจหมายถึงการที่คุณแสดงให้อีกฝ่ายเห็นว่าคุณสนใจ*ทั้ง*ความต้องการของคุณ*และ*ของเขาด้วย เมื่อเขาไว้ใจได้เช่นนั้น การทำให้ความต้องการของทุกฝ่ายได้รับการตอบสนองจะมีโอกาสเกิดได้มากขึ้น ซึ่งในกรณีนี้ก็เช่นกัน

นักเรียนเข้าไปพูดกับครูใหญ่และบอกความต้องการ แล้วตามด้วยคำขอร้อง 38 ข้อ ที่ใช้ภาษาที่อยู่กับปัจจุบัน เป็นแง่บวกและบ่งการกระทำ พวกเขาฟังว่าครูใหญ่มีความต้องการอะไรบ้าง ในที่สุดครูใหญ่ตอบตกลงตามคำขอร้องทั้ง 38 ข้อ

หลังจากนั้นสองอาทิตย์ ผมได้รับโทรศัพท์จากตัวแทนของโรงเรียนในเขตนั้น ขอให้ผมสอนผู้บริหารโรงเรียนในสิ่งที่ผมสอนให้กับนักเรียนกลุ่มนั้น

สิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพูดคำขอร้องคือเคารพต่อปฏิกิริยาของอีกฝ่าย ไม่ว่าเขาจะตอบตกลงตามคำขอนั้นหรือไม่ก็ตาม สารสำคัญมากสารหนึ่งที่คนคนหนึ่งจะสื่อให้เราได้รับรู้ก็คือคำว่า "ไม่" หรือบอกว่า "ฉันไม่ต้องการทำ" ถ้าเราฟังสารนี้อย่างดี มันจะช่วยให้เราเข้าใจความต้องการของอีกฝ่าย ถ้าเราฟังความต้องการของคนอื่น เราจะเห็นว่าทุกครั้งที่คนคนหนึ่งกล่าวปฏิเสธ จริง ๆ แล้วเขากำลังบอกว่าเขามีความต้องการบางอย่างที่วิธีการของเราไม่ตอบสนองความต้องการนั้น จึงทำให้เขาไม่สามารถตอบ "ตกลง" ได้ หากเราสามารถสอนตัวเองให้ฟังความต้องการเบื้องหลังคำ "ปฏิเสธ" เราจะเปิดกว้างต่อการตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย

แน่นอนว่าถ้าเราคิดว่าคำว่า “ไม่” คือการปฏิเสธตัวเรา หรือถ้าเราเริ่มโทษอีกฝ่ายที่ “ปฏิเสธ” เรา จะทำให้ยากต่อการค้นพบหนทางที่ทำให้ความต้องการของทุกคนได้รับการตอบสนอง ตลอดกระบวนการนี้หัวใจสำคัญคือ เราทำให้ทุกฝ่ายใส่ใจที่จะ*ตอบสนองความต้องการของทุกคน*

ในความขัดแย้งใด ๆ ก็ตาม ผมมีทัศนะในแง่ดีต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นถ้าเราสร้างความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพเช่นนี้ขึ้นมา ถ้าทุกฝ่ายในความขัดแย้งเห็นชัดว่าตัวเองต้องการอะไรและฟังความต้องการของอีกฝ่าย ถ้าทุกฝ่ายบอกวิธีการด้วยภาษาบ่งการกระทำอย่างชัดเจน เมื่อนั้นแม้อีกฝ่ายจะกล่าวปฏิเสธ เราก็มุ่งกลับมาที่การตอบสนองความต้องการอีกครั้ง ถ้าเราทำทั้งหมดนี้ เราจะหาทางออกที่ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายได้อย่างแน่นอน

เมื่อคุณไม่สามารถทำให้ทั้งสองฝ่ายมาพบกันได้

ผมมองในแง่ดีมากครับว่าจะเกิดอะไรขึ้นได้บ้างหากเราให้คนมาพบกันและพูดกันในระดับนี้ แต่แน่นอนว่าก็ต้องอาศัยการทำให้ทั้งสองฝ่ายมาพบกัน ช่วงปีที่ผ่านมานี้ผมพยายามหาวิธีการที่จะนำมาใช้แก้ไขความขัดแย้งเมื่อเราไม่สามารถทำให้ทั้งสองฝ่ายมาพบกันได้

วิธีหนึ่งที่ผมชอบมากคือใช้การอัดเทปครับ ผมจะคุยกับแต่ละฝ่าย แล้วผมจะเล่นบทของฝ่ายตรงข้าม ดังตัวอย่างต่อไปนี้ครับ

มีผู้หญิงคนหนึ่งมาหาผม เธอเจ็บปวดมากจากความขัดแย้งกับสามี โดยเฉพาะกับการจัดการอารมณ์โกรธของเขาและบางทีเขาก็ตบตีเธอด้วย เธออยากให้เขามาร่วมพูดคุยเกี่ยวกับความขัดแย้งนี้ แต่เขาปฏิเสธ พอเธอเข้ามาที่สำนักงานผม ผมพูดว่า “ผมจะสวมบทเป็นสามีคุณนะครับ” ในบทนั้นผมฟังสิ่งที่เธอพูดและฟังความรู้สึกของเธอด้วยความเคารพ ผมฟังว่าเธอรู้สึกอย่างไรเมื่อถูกตบตีและเมื่อเธอไม่ได้รับความเข้าใจอย่างที่เธอต้องการ

ผมฟังด้วยท่าทีที่ช่วยให้เธอแสดงความต้องการออกมาได้อย่างชัดเจน แสดงความเข้าใจและเคารพความต้องการของเธอ แล้วในบทของสามี ผมแสดงความต้องการที่ผมคิดว่าฝ่ายสามีมี และขอให้เธอฟังผม เราอัดเสียงบทสนทนาระหว่างสามีที่ผมเป็นคนสวมบทและภรรยา ด้วยความช่วยเหลือของผม เราสื่อสารความต้องการกันได้อย่างชัดเจน แล้วผมก็ขอให้ภรรยานำเทปนี้ไปให้สามีฟังแล้วดูว่าสามีจะมีปฏิกิริยาอย่างไร

เมื่อเธอนำเทปไปให้สามี เมื่อสามีได้ฟังว่าผมสวมบทบาทของเขาอย่างไร เขารู้สึกโล่งอกเป็นอย่างยิ่ง เท่าที่ผมได้ยินจากภรรยา ผมสามารถคาดเดาความต้องการของเขาได้ตรง เขารู้สึกว่าได้รับความเข้าใจจากการที่ผม

สวมบทบาทของตัวเขาอย่างใส่ใจ ผลที่เกิดขึ้นตามมาคือ เขามาหาผมแล้วเราก็ร่วมกันหาทางออกที่สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งคู่โดยไม่ต้องใช้ความรุนแรงได้

บทสรุป

ผมได้แบ่งปันแนวคิดของการแก้ไขความขัดแย้งของผม ผมแสดงให้เห็นว่าผมเชื่อมั่นเพียงใดว่าการพูดถึงความต้องการจะช่วยเราได้อย่างมาก สิ่งสำคัญคือการที่ทั้งสองฝ่ายแสดงความต้องการ และฟังความต้องการของอีกฝ่าย แล้วหาวิธีการที่มาตอบสนองความต้องการ โดยพูดด้วยภาษาที่ชัดเจนและบ่งการกระทำ

ผมหวังว่าสิ่งที่ผมแบ่งปันมานี้จะช่วยให้คุณแก้ปัญหาส่วนตัวได้อย่างราบรื่นขึ้น และหวังว่าจะช่วยคุณในการเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยความขัดแย้งของผู้อื่น ผมยังหวังว่าการแบ่งปันนี้จะช่วยทำให้คุณตระหนักถึงคุณค่าของการสื่อสารที่ช่วยแก้ไขความขัดแย้งโดยความต้องการของทุกคนได้รับการตอบสนอง และผมยังหวังอีกว่าจะช่วยให้คุณเห็นว่าการสื่อสารที่ไม่จำเป็นต้องบังคับขู่เข็ญนั้นเป็นไปได้ และเห็นถึงการสื่อสารที่เพิ่มการตระหนักรู้ว่าเรานั้นล้วนมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

CoRe CoRDial 13th 080731 we can work it out 080913.doc