

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานศึกษาเรื่อง การใช้สันติวิธีในการแก้ไขความขัดแย้งกรณีโครงการท่อส่งก๊าซและโรงแยกก๊าซ ไทย – มาเลเซีย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลานั้นจำเป็นที่จะต้องใช้นวัตกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและแนวทางการจัดการหรือการแก้ไขความขัดแย้งโดยสันติวิธีเป็นการเฉพาะ และเนื่องจากการศึกษานี้มีการพิจารณาประเด็นเรื่องความไว้วางใจและช่องทางการสื่อสารเพื่อตอบสนองมติฐานที่ตั้งไว้ การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวจึงมีความจำเป็น จากนั้นจะเป็นการพิจารณางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรณีความขัดแย้งโครงการท่อส่งก๊าซและโรงแยกก๊าซ ไทย – มาเลเซีย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา และกรอบการศึกษาในครั้งนี้

2.1 ความขัดแย้งและการเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง: แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 ความหมายของความขัดแย้ง

ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า ได้ให้ความหมายความขัดแย้งไว้ว่า “(เป็น) สถานการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องพึ่งพากัน (Interdependent) เชื่อว่าแต่ละฝ่ายมีเป้าหมายหรือความต้องการที่ไปด้วยกันไม่ได้และต่างฝ่ายต่างรู้สึกไม่เป็นมิตรต่อกันและเข้าขัดขวางอีกฝ่ายหนึ่งมิให้ได้สิ่งที่ต้องการโดยมองว่าการบรรลุเป้าหมายของฝ่ายหนึ่งเป็นการขัดขวางการบรรลุเป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง...”¹

ในทัศนะของฉันทนา บรรพศิริโชติ นั้น “ความขัดแย้งเป็นสภาวะของการไปด้วยกันไม่ได้ แต่ละฝ่ายแสดงพฤติกรรมแข่งขันเพื่อเอาชนะกันด้วยการพยายามระดมทรัพยากรทางอำนาจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้อีกฝ่ายหมดความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายที่เป็นปฏิปักษ์ต่อฝ่ายตน”² เนื่องจาก “ในความเข้ากันไม่ได้นั้นบ่อยครั้งอาจจะไม่ใช่เรื่องธรรมดาๆ... แต่ความขัดแย้งอาจจะมีผลซับซ้อนมากขึ้นเนื่องจากคนกลุ่มหนึ่งนั้นมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรหรืออำนาจในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อการยุติข้อขัดแย้งแต่อีกกลุ่มหนึ่งไม่มีอำนาจที่ว่านั้นหรือมีน้อยกว่า ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่ความขัดแย้งจะมีประเด็นเรื่องอำนาจเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย”³

ในการศึกษาเรื่องการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Resolution) นั้น ความขัดแย้งมักจะถูกให้ความหมายว่า คือ ความพยายามที่จะทำตามเป้าหมายของกลุ่มซึ่งเป้าหมายเหล่านั้นไม่

¹ ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า, ศัพท์บัญญัติเกี่ยวกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหา (นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2547.), หน้า 15.

² ฉันทนา บรรพศิริโชติ, “การพัฒนาและความขัดแย้ง: บททดสอบความเข้มแข็งของประชาธิปไตย,” ใน วิถีสังคมไทย: สรรพนิพนธ์ทางวิชาการเนื่องในวาระหนึ่งศตวรรษ ปรีดี พนมยงค์ ชุดที่ 3 เรื่อง เศรษฐกิจ – เศรษฐศาสตร์ทางเลือก, สันติสุข โสภณศิริ, บรรณาธิการ (กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์, 2544), หน้า 101.

³ ฉันทนา บรรพศิริโชติ, “ความขัดแย้งในสังคมไทย: ช่องว่างของการรับรู้และความเข้าใจ,” ใน ความขัดแย้งในสังคมไทยยุควิกฤตเศรษฐกิจ, พิมพ์ครั้งที่ 2, พิชรี สิโรรส, บรรณาธิการ (กรุงเทพฯ: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), หน้า 32.

สามารถจะไปด้วยกันได้ (Incompatibility) กับ เป้าหมายของกลุ่มอื่น⁴ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งเป็นความแตกต่างของจุดประสงค์ ความเชื่อ ค่านิยม ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล⁵ และจากการศึกษาของวงศา คงดีและ สุวิทย์ เลหาศิริวงศ์ ซึ่งเป็นความพยายามรวบรวมการให้ความหมายของความขัดแย้งจากนักวิชาการ นักสังคมวิทยาและผู้สนใจเอาไว้ พบว่า ความขัดแย้งเป็นทั้งเรื่องของความไปด้วยกันไม่ได้ของความสัมพันธ์ในระดับต่าง ๆ⁶ หรือ เรื่องของการดิ้นรนต่อสู้ระหว่างสองฝ่ายที่รู้สึกกับรู้ต่อเป้าหมายที่แตกต่างกัน หรือเป็น ความสัมพันธ์ของการแข่งขัน ความตึงเครียดในการบรรลุเป้าหมาย⁷

สำหรับนักวิชาการสันติภาพเช่น โยฮัน กัลตุง (Johan Galtung) นั้น ความขัดแย้งสามารถเป็นทั้งสิ่งที่สร้างสรรค์และสิ่งที่ใช้ทำลายล้างได้ เขาอธิบายว่าในความขัดแย้งนั้นจะมี พลวัตหรือมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งการเคลื่อนไหวนี้เองที่จะทำให้เกิดพลัง ขึ้นมา ปัญหาคือเราจะทำให้พลังเหล่านี้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ได้อย่างไร นอกจากนั้นกัลตุง ยังบอกว่าในทุกความขัดแย้งต้องมีความไม่ลงรอยกัน (Contradiction) นั่นคือ การที่บางสิ่ง ขวางทางอีกสิ่งหนึ่งเอาไว้ หรือเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ที่ไปด้วยกันไม่ได้ในระบบการแสวงหา เป้าหมาย⁸ อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งมิใช่มีเพียงความไม่ลงรอยกันเท่านั้นแต่ต้องประกอบไปด้วยพฤติกรรม (Behavior) และทัศนคติ (Attitude/Assumption) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีส่วน สำคัญอย่างยิ่งต่อการแสดงตัวหรือไม่แสดงตัวของความขัดแย้ง

การแสดงตัวของความขัดแย้งนั้นจะเกี่ยวพันกับพฤติกรรม หมายความว่าความขัดแย้ง นั้นจะแสดงออกมาในรูปแบบของการมีพฤติกรรมเชิงประจักษ์ที่สามารถสังเกตเห็นหรือรับรู้ได้ สำหรับความขัดแย้งที่ไม่แสดงตัวนั้นมีความเกี่ยวพันกับทัศนคติและความไม่ลงรอยกัน หมายความว่าสองสิ่งนี้จะฝังตัวอยู่ในคู่ขัดแย้งแต่จะไม่แสดงตัวออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน ดังเช่นพฤติกรรม กัลตุงแสดงองค์ประกอบของความขัดแย้งออกมาในรูปสามเหลี่ยมของความ ขัดแย้ง ดังนี้

⁴ Hugh Miall, Oliver Ramsbotham and Tom Woodhouse, Contemporary Conflict Resolution: the prevention, management and transformation of deadly conflicts (Cambridge, UK: Polity Press, 1999), pp.19-20.

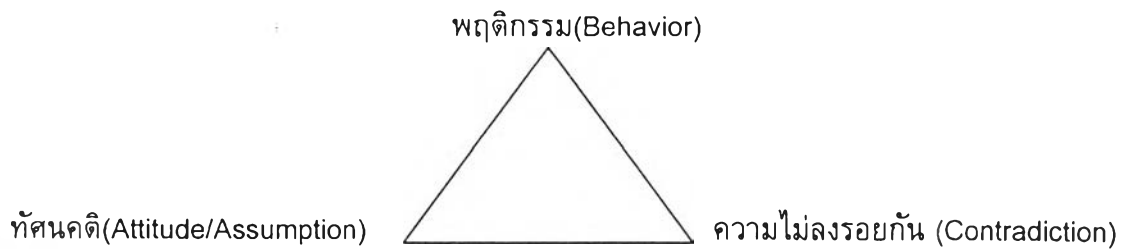
⁵ สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทยและสถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, รายงานการศึกษา เรื่อง การป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐและกิจกรรมของรัฐกับชุมชน เล่มที่ 2 (กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, ม.ป.ป.), หน้า 1.

⁶ วงศา คงดีและ สุวิทย์ เลหาศิริวงศ์, การสังเคราะห์ประสบการณ์และงานเอกสารวิจัยการจัดการความขัดแย้งในประเทศไทย (ขอนแก่น: สถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2539), หน้า 4.

⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 4-5.

⁸ Johan Galtung, Peace by peaceful means (Oslo: International Peace Research Institute) 1998), p.70.

⁹ Ibid., p.71



ที่มา: Johan Galtung, Peace by peaceful means, (Oslo: International Peace Research Institute, 1998), p.72

ความไม่ลงรอยกันอาจจะแสดงออกมาในรูปแบบของความคับข้องใจ (Frustration) หรือ การที่เป้าหมายถูกกีดกันโดยบางอย่าง ความคับข้องใจนี้นำไปสู่ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ก้าวร้าว และในที่สุดก็จะกลายเป็นพฤติกรรมที่ก้าวร้าว กล่าวคือ พฤติกรรมที่ก้าวร้าวนี้อาจจะนำไปสู่ความไม่ลงรอยกันแบบใหม่ ทั้งหมดนี้จะเคลื่อนตัวเป็นวงจร และสามเหลี่ยมนี้จะกลายเป็นเกลียวสว่านที่หมุนแน่นขึ้นหากว่ามีการใช้ความรุนแรงเข้าตอบโต้ระหว่างกัน เขาเปรียบเทียบการหมุนของสามเหลี่ยมที่เต็มไปด้วยความรุนแรงว่าเหมือนกับเปลวไฟที่จะสงบก็ต่อเมื่อเผาทุกอย่างจนวอดวายไปแล้ว¹⁰

อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตามองค์ประกอบของความขัดแย้งนี้สามารถเกิดขึ้นจากมุมของสามเหลี่ยมมุมใดก็ได้ และสามารถที่จะพัฒนาไปในทางลบหรือทางบวกก็ได้ ขึ้นอยู่กับการตระหนักรู้ของคู่ขัดแย้งว่าสิ่งใดคือความขัดแย้ง และความพยายามที่จะสร้างบทสนทนาขึ้นเพื่อทำการสื่อสารทำความเข้าใจทั้งภายนอกและภายในกลุ่ม รวมไปถึงการวิเคราะห์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น¹¹

การให้ความหมายกว้างๆในลักษณะข้างต้นเพื่อเป็นการเปิดกว้างรับเอาความขัดแย้งในทางที่เฉพาะเจาะจง¹² เข้ามารวมในความหมายเดียว โดยไม่แบ่งแยกระดับ หรือแยกแยะว่าในความขัดแย้งนั้นจะมีการใช้ความรุนแรงหรือไม่ในการรับมือกับความขัดแย้งหรือไม่

โดยสรุป ความขัดแย้งมักหมายถึงความไม่ลงรอยกันของเป้าหมายระหว่างฝ่ายต่างๆที่ต่างก็จะพยายามหาหนทางที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น และแม้จะมีความไม่ลงรอยกันหรือทัศนคติที่แตกต่างกันของคู่ขัดแย้ง แต่ความขัดแย้งนั้นจะแสดงตัวออกมาหรือไม่ขึ้นอยู่กับการแสดงออกทางพฤติกรรมของคู่ขัดแย้งเป็นสำคัญ

นอกจากนั้นความขัดแย้งยังเกี่ยวข้องกับเรื่องของอำนาจในการตัดสินใจหรือโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรอีกด้วย เนื่องจากเป็นที่เข้าใจว่าฝ่ายที่มีโอกาสดีกว่าหรืออำนาจที่ดีกว่าในการเข้าถึงทรัพยากร สามารถใช้ความเหนือกว่าของตัวเองในการยุติความขัดแย้งได้ ดังนั้นจึง

¹⁰ Galtung, Peace by peaceful means, p.72.

¹¹ Ibid., pp. 72-73.

¹² เช่น ความขัดแย้งที่ใช้กำลังเข้าต่อสู้กันของคู่ขัดแย้ง (armed conflict) หรือ ความขัดแย้งที่ใช้ความรุนแรงเข้าแก้ปัญหา (violent conflict หรือ deadly conflict) โดยมากความขัดแย้งในประเภทหลังนี้จะเป็นการใช้อาวุธโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือความขัดแย้งทางการเมืองในรูปแบบอื่นๆ

ไม่แปลกที่จะพบว่าคู่ขัดแย้งจะพยายามระดมทรัพยากรเพื่อให้ฝ่ายตนเองเหนือกว่าอีกฝ่าย อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญที่สุดในการรับมือกับความขัดแย้งนั้นไม่น่าจะเป็นการ “ประลองกำลัง” กันของคู่ขัดแย้ง แต่ควรจะเป็นการแสวงหาแนวทางที่สร้างสรรค์ ดังนั้นอำนาจในอีกทัศนะหนึ่งจึงสามารถนำมาใช้ในการริเริ่มแนวทางการรับมือกับความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นเครื่องมือในการทำลายล้างแต่เพียงอย่างเดียว

2.1.2 การรับมือกับความขัดแย้ง

การแก้ไขความขัดแย้งจะออกมาอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับกรณีเริ่มต้นทำความเข้าใจปัญหาตั้งแต่แรก การยอมรับหรือปฏิเสธความขัดแย้งนั้นจะมีผลต่อการแสวงหาแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้ง¹³

การปฏิเสธความขัดแย้งมักจะมีฐานความคิดที่ว่า ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่ผิดปกติหรือมีการเกิดขึ้นของกระบวนการ dysfunctional ในระบบสังคม อันหมายถึง การที่กลไกในสังคมแบบใหม่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบที่เป็นอยู่และเริ่มคุกคามระบบนั้น¹⁴ ซึ่งข้อเสนอนี้จะสะท้อนในทฤษฎีที่ว่าด้วยความเห็นพ้องต้องกันหรือความกลมเกลียวกันในสังคม เช่น ในงานของ Talcott Parsons และ Neil Smelser ซึ่งมีมุมมองที่คล้ายกันว่า สังคมเป็นระบบชนิดหนึ่งที่มารวบตัวกันภายใต้ความเห็นพ้องต้องกันในบรรทัดฐานร่วมกัน ซึ่งความกลมเกลียวทางสังคมนี้มีรากฐานมาจากความชอบธรรมของทั้งระบบสังคมและบทบาทรวมถึงสถานภาพที่สมาชิกในสังคมรับรู้ร่วมกัน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องที่คาดเดาไม่ได้ เป็นกระบวนการที่เกือบจะบังเอิญและสะท้อนถึงความตึงเครียดในระบบสังคม ซึ่งถือว่าการคุกคามต่อความสมดุลของระบบสังคม¹⁵ จะเห็นได้ว่าในทัศนะนี้ ความขัดแย้งยังนับว่าเป็นสิ่งเลวร้ายหรือเป็นปัญหาดังนั้นจึงต้องพยายามขจัดความขัดแย้งออกไปให้ได้

แนวโน้มของทัศนะดังกล่าวต่อการรับมือกับความขัดแย้งคือ อาจจะมีการใช้ความรุนแรงกำจัดความขัดแย้งให้ออกไปจากสังคมเพื่อรักษาสถานภาพของสังคมเอาไว้หรืออาจจะเป็นการเพิกเฉยต่อความขัดแย้ง

ในขณะที่การยอมรับความขัดแย้ง เช่น ทัศนะของชัชวาลย์ สถาอานันท์ ที่ว่าประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติไม่เคยว่างเว้นจากความขัดแย้ง เนื่องจากมนุษย์มีความแตกต่างมาตั้งแต่กำเนิดอันเป็นผลมาจากพันธุกรรมหรือสภาพแวดล้อมทางสังคม ความแตกต่างทำนองนี้มักเป็นบ่อเกิดของความขัดแย้ง¹⁶

¹³ ฉันทนา บรรพศิริโชติ, "ความขัดแย้งในสังคมไทย: ช่องว่างของการรับรู้และความเข้าใจ," ใน ความขัดแย้งในสังคมไทยยุควิกฤตเศรษฐกิจ, หน้า 28.

¹⁴ Albert F. Eldridge, Image of conflict (New York: St. Martin's Press, 1979), p. 129.

¹⁵ Paul Wehr, Conflict Regulation (Boulder, Co: Westview Press, 1979), pp. 3-4.

¹⁶ ชัชวาลย์ สถาอานันท์, สันติศึกษา 1 วิถีวัฒนธรรม, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, 2539), หน้า 36.

ในทัศนะนี้ ความขัดแย้งจึงไม่ใช่ไม่ใช่เรื่องที่ดีหรือเรื่องไม่ดี แต่พฤติกรรมหรือการ แสดงออกในการรับมือกับความขัดแย้งต่างหากที่จะเป็นเกณฑ์ตัดสินว่าความขัดแย้งนั้นเป็น เรื่องที่สร้างสรรค์หรือบ่อนทำลาย¹⁷ ดังนั้น ปัญหาจึงไม่ได้อยู่ที่การจัดความขัดแย้งให้หมดสิ้น ไป หากแต่อยู่ที่ว่ามนุษย์จะแก้ไขความขัดแย้งในแต่ละเรื่องด้วยวิธีใด¹⁸ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เมื่อ เผชิญกับความขัดแย้ง สิ่งสำคัญ คือ การเลือกวิธีการที่จะรับมือมากกว่าที่จะคิดว่าความขัดแย้ง เป็นเรื่องผิดปกติ

ทัศนะที่ยอมรับความขัดแย้งนี้จะแบ่งการรับมือกับความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้ากับ ความขัดแย้งออกเป็น 2 แนวทางคือ การใช้ความรุนแรงและสันติวิธี¹⁹ หนึ่ง เนื่องจากใน การศึกษาครั้งนี้เน้นเรื่องแนวทางสันติวิธี ดังนั้นการรับมือกับความขัดแย้งที่จะกล่าวต่อไปจึงจะ กล่าวเฉพาะสันติวิธีเท่านั้น

(1.1) นิยามของ “สันติวิธี”

แม้ว่านักวิชาการจำนวนมากจะยังคงมีความขัดแย้งกันในการให้คำนิยามสันติวิธี แต่ อย่างน้อยที่สุดแนวคิดต่างๆก็ยังมีเห็นพ้องว่า สันติวิธีคือการละทิ้งหรือการไม่เลือกที่จะใช้ความ รุนแรงเมื่อการเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง²⁰ เช่น ทัศนะของไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์ ที่ให้ ความหมายสันติวิธี คือ วิธีการแก้ไขความขัดแย้งหรือดอบโตในสถานการณ์หนึ่งๆโดยไม่ใช้ ความรุนแรงต่อคู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นการประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต²¹ หรือทัศนะ ที่ว่า สันติวิธี คือ มุมมองในการจัดการกับความขัดแย้งที่ยึดมั่นในวิถีแห่งสันติโดยปฏิเสธการใช้ ความรุนแรงในทุกรูปแบบซึ่งรวมถึงการไม่ดอบโตอีกฝ่ายโดยใช้ความรุนแรงแม้ว่าจะถูกกระทำ ด้วยความรุนแรงก็ตาม²²

นอกจากนั้นสันติวิธียังเป็นการกระทำ (active)²³ หมายความว่า สันติวิธีไม่ใช่ความเฉื่อย ชา หรือการอยู่เฉยๆ โดยไม่ทำอะไร แต่เป็นการกระทำที่ไม่ใช้ความรุนแรง²⁴ เพื่อรับมือกับ ความขัดแย้งที่เผชิญอยู่ เช่น การชุมนุมประท้วงอย่างสงบปราศจากอาวุธ การอดอาหารประท้วง

¹⁷ Allan Edward Barsky, *Conflict resolution for the helping professions* (Singapore: Thomson Learning, 2000), p. 2.

¹⁸ ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, *สันติทฤษฎี วิถีวัฒนธรรม*, หน้า 19.

¹⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 19 -21 และไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, *สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการ ใ ความรุนแรง*, หน้า 24.

²⁰ Paul Wehr, Heidi Burgess and Guy Burgess, *Justice without violence* (Boulder & London: Lynne Rienner Publishers, 1994), p. 15.

²¹ ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, *สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการใ ความรุนแรง*, หน้า 25.

²² ศูนย์สันติวิธีและธรรมภิบาล สถาบันพระปกเกล้า, *ศัพท์บัญญัติเกี่ยวกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหา*, หน้า 50.

²³ Wehr, Burgess and Burgess, *Justice without violence*, p.15.

²⁴ ยืน ชาร์ป, *อำนาจและยุทธวิธีใ ความรุนแรง*, แปลโดย ชัยวัฒน์ สถาอานันท์และคมสัน หุตะแพทย์, ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, บรรณาธิการ (กรุงเทพฯ : มูลนิธิโกลบอลคอมทง, 2529), หน้า 96.

เป็นต้น ในที่นี้ สันติวิธีจึงไม่ใช่การยอมจำนนต่อความขัดแย้งแต่เป็นการพยายามหาหนทางที่จะรับมือกับความขัดแย้ง นั้นเอง

ดังนั้นจึงอาจจะสรุปได้ว่า สันติวิธี คือ การกระทำที่ละเว้นจากการใช้ความรุนแรง เมื่อเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง

อย่างไรก็ดี สันติวิธีมีความหมายมากกว่าการละเว้นจากการใช้ความรุนแรงโดยทั่วไป นั่นคือ ไม่ใช่ทุกพฤติกรรมของการไม่ใช้ความรุนแรงที่จะเรียกว่าสันติวิธี²⁵ ซึ่งในทัศนะของ Robert L. Holmes นั้น สามารถแบ่งพฤติกรรมการละเว้นจากความรุนแรงได้เป็นสองส่วนคือ เชิงลบและเชิงบวก เชิงลบหมายถึงการละเว้นจากการทำร้ายฝ่ายตรงข้ามทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่วนเชิงบวกคือการละเว้นจากการใช้ความรุนแรงโดยการทำอะไรบางอย่างเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง²⁶ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรงนั้นเอง ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ความขัดแย้ง ระหว่าง ก กับ ข การละเว้นจากความรุนแรงเชิงลบคือ ก ไม่ใช่กำลังเข้าทำร้ายร่างกาย ข ซึ่งการไม่ทำร้ายนี้รวมไปถึงการไม่ทำร้ายจิตใจด้วย ส่วนการละเว้นจากความรุนแรงทางบวกคือ การที่ ก หรือ ข เริ่มที่จะกระทำการบางอย่างเพื่อจัดการกับความขัดแย้งโดยที่การกระทำนั้นเป็นการกระทำที่ละเว้นจากการใช้ความรุนแรง เช่น การใช้ปฏิบัติการไร้ความรุนแรง

สำหรับการละเว้นความรุนแรงที่ Holmes ไม่คิดว่าเป็นสันติวิธีนั้น คือ การไม่ใช้ความรุนแรงที่เกิดจากความขี้ขลาด²⁷ นั่นคือ ในสถานการณ์ความขัดแย้ง ก ไม่กล้าสู้กับ ข เพราะความกลัวว่า ข จะทำร้าย

(1.2) หลักการของสันติวิธี

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าการรับมือกับความขัดแย้งนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แนวทาง คือ การใช้ความรุนแรงและการไม่ใช้ความรุนแรงหรือสันติวิธี ซึ่งการไม่ใช้ความรุนแรงหรือสันติวิธีนั้นนับว่าเป็นแนวคิดที่ท้าทายการดำรงอยู่ของการใช้ความรุนแรงในการรับมือกับความขัดแย้ง เนื่องจากผลของการใช้ความรุนแรงนั้นคือ การทำลายชีวิตปกติผู้คน นั่นคือแทนที่บุคคลคนหนึ่งจะสามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติตามศักยภาพของเขา เช่น มีชีวิตอย่างปลอดภัย มีครอบครัว มีบุตรแต่การใช้ความรุนแรงในการรับมือกับความขัดแย้งได้ขัดขวางชีวิตแบบนี้²⁸

การเลือกที่จะใช้สันติวิธีนั้นไม่ใช่เป็นการใช้โดยคิดขึ้นมาชั่วคราวหรือใช้โดยบังเอิญแต่ “แท้ที่จริงแล้วสันติวิธีเป็นแบบแผนหรือระบบของการกระทำที่สอดคล้องกันในตัวเกิดขึ้นจาก

²⁵ Wehr, Burgess and Burgess, *Justice without violence*, p.15.

²⁶ Robert L.Holmes, ed., *Nonviolence in theory and practice* (California: Wadsworth Publishing Company, 1990), pp.1-2.

²⁷ Ibid., p.2.

²⁸ ดูรายละเอียด ใน ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, *ท้าทายทางเลือก: ความรุนแรงและการไม่ใช้ความรุนแรง*, หน้า 52-63.

แนวคิดหรือทัศนคติการมองโลกและชีวิตแบบหนึ่ง ๆ เป็นพื้นฐาน แนวคิดดังกล่าวเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า *สมมติฐานของสันติวิธี*²⁹ โดยได้มีผู้ตั้งข้อสังเกตถึงลักษณะสำคัญของสันติวิธี อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (ก) ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดา การใช้สันติวิธีจะเป็นไปเพื่อการทำให้ความขัดแย้งที่แผ่เร้นหรือพยายามปกปิดปรากฏออกมาโดยไม่ทำให้ขยายลุกลามเนื่องจากการใช้ความรุนแรงมีแต่จะทำให้ความขัดแย้งลุกลามเพราะวัฏจักรแห่งการตอบโต้จะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง³⁰
- (ข) สันติวิธีเป็นการหาหนทางที่จะเอาชนะความอยุติธรรมไม่ใช่เอาชนะคน เพราะแนวทางสันติวิธีนั้นตระหนักว่าคนที่ก่อให้เกิดความชั่วร้ายต่าง ๆ นั้นก็เป็นเหยื่อด้วยเหมือนกัน³¹ ดังนั้น สันติวิธีจึงเป็นวิธีการต่อสู้เพื่อให้สัจจะปรากฏต่อทุกฝ่าย³² เนื่องจากแต่ละฝ่ายของความขัดแย้งย่อมมีส่วนถูก ไม่มีฝ่ายใดถูกหรือผิดโดยสมบูรณ์ ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่อาจที่จะอ้างความชอบธรรมในการกำจัดอีกฝ่ายได้
- (ค) ความขัดแย้งนั้นจะระงับไปได้ต่อเมื่อทุกฝ่ายร่วมกันแก้ไข ดังนั้น สันติวิธีจึงเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดสถานการณ์อย่างใหม่ซึ่งเป็นผลดีต่อทุกฝ่าย³³
- (ง) ทุกคนมีความเป็นมนุษย์เหมือนกัน สันติวิธีสามารถปลุกความเป็นมนุษย์ในส่วนที่ดีหรือมโนธรรมออกมาจากการถูกบดบังด้วยอุดมการณ์ทฤษฎีที่คับแคบแข็งกร้าว ความหลงใหลในอำนาจความยิ่งใหญ่และความปรารถนาที่ไม่รู้จักพอ³⁴
- (จ) วิธีการต้องสอดคล้องกับเป้าหมาย ในประเด็นนี้ Robert L. Holmes อธิบายโดยการเปรียบเทียบกับการทำขนมปัง เขากล่าวว่า แป้งคือวิธีการหรือส่วนผสมหนึ่งของขนมปัง ถ้าใช้แป้งโฮลวีท ขนมปังที่ได้ก็จะมีสีน้ำตาล แต่ถ้าใช้แป้งสีขาวก็จะได้ขนมปังสีขาว ในแง่มุมมองจริยธรรมนั้นคุณลักษณะของผลลัพธ์ที่ได้ก็จะมาจากหรือถูกตัดสินโดยวิธีการที่ใช้³⁵ ซึ่ง David P.Barash ได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า การใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาจึงเป็นเสมือนการสร้างอ่างเก็บความไม่พอใจ ความเกลียดชัง และยังทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดความรุนแรงเพิ่มขึ้น³⁶

²⁹ ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง, หน้า 29.

³⁰ เรื่องเดียวกัน

³¹ Nonviolent ways project, Principles and practices(Online,(n.d), Available from:

<http://www.nonviolentways.org/nonviolence.html> [2005, February 24]

³² ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง, หน้า 31

³³ เรื่องเดียวกัน

³⁴ เรื่องเดียวกัน

³⁵ Holmes, Nonviolence in theory and practice, p.4.

³⁶ David P.Barash, Introduction to peace studies(California: Wadsworth Publishing Company, 1991), p. 562

(ฉ) อำนาจไม่ได้เกิดจากอาวุธ หากขึ้นอยู่กับกรยอมรับหรือการยินยอมเชื่อฟัง ดังนั้นจึงสามารถที่จะจำกัดอำนาจลงไปได้ด้วยการเพิกถอนการให้ความร่วมมือหรือการยินยอมเชื่อฟัง³⁷

(1.3) ประเภทของสันติวิธี

โดยทั่วไปสามารถแบ่งสันติวิธีได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

(ก) สันติวิธีในฐานะหลักการ (Principled Nonviolence)

สันติวิธีในลักษณะนี้มีศาสนาและศีลธรรมเป็นรากฐาน เช่น อหิงสาของคานธี เป็นต้น ผู้ใช้สันติวิธีในแง่นี้มักจะใช้แนวทางสันติวิธีในฐานะวิถีชีวิตของตนเอง นั่นคือเป็นความปรารถนาที่จะใช้สันติวิธีโดยมีความประพฤติที่ถูกต้องตามศีลธรรมเป็นหลัก ดังนั้น การใช้สันติวิธีจึงถือเป็นความดีงามแบบหนึ่ง³⁸ ส่วนประสิทธิภาพของปฏิบัติการเป็นเรื่องรองลงมา³⁹

ผู้ใช้สันติวิธีในแง่มุมนี้มักจะเน้นการพยายามหาข้อตกลงร่วมกันในสถานการณ์ความขัดแย้ง รวมทั้งพยายามเปลี่ยนทัศนคติของฝ่ายตรงข้าม (conversion) นอกจากนี้ สันติวิธีแนวนี้ยังเชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์และศีลธรรมของฝ่ายตรงข้าม นอกจากนี้ยังเชื่อมั่นว่า ความไว้วางใจ รวมทั้งการเปิดเผยอย่างจริงใจและความรักเป็นเรื่องที่สำคัญมาก⁴⁰

(ข) สันติวิธีในฐานะยุทธศาสตร์หรือการปฏิบัติ (Strategic or Practical or Pragmatic Nonviolence)

ผู้ใช้สันติวิธีในลักษณะนี้มักจะใช้สันติวิธีในฐานะเป็นวิธีการหนึ่ง หรือเป็นกลยุทธ์ยุทธวิธีหรือยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีการอื่นๆ⁴¹ ในการรับมือกับความขัดแย้ง นั่นคือมีประสิทธิภาพมากกว่าการใช้ความรุนแรง⁴² การใช้สันติวิธีแนวนี้ไม่จำเป็นต้องยึดถือการปฏิบัติแนวทางสันติวิธีในฐานะวิถีชีวิตหรือศีลธรรม และจะใช้สันติวิธีด้วยความปรารถนาที่จะเห็นถึงความสำเร็จของมัน⁴³ เช่น แนวคิดของยีน ชาร์ป ในเรื่องปฏิบัติการไร้ความรุนแรง หรือแนวคิดของ Peter Ackerman และ Christopher Kruegler ในเรื่อง Strategic nonviolent conflict ซึ่งมองว่าควรจะมีการศึกษาสันติวิธีในฐานะที่เป็นพฤติกรรมทางยุทธศาสตร์ที่มี

³⁷ ยีน ชาร์ป, อำนาจและยุทธวิธีไร้ความรุนแรง, หน้า 51.

³⁸ Wehr, Burgess and Burgess, *Justice without violence*, p.16. และ Brian Martin and Wendy Varney, "Nonviolence and communication," *Journal of Peace Research* 40 (March 2003): 214.

³⁹ Martin and Varney, "Nonviolence and communication," *Journal of Peace Research* 40: 214.

⁴⁰ Wehr, Burgess and Burgess, *Justice without violence*, p. 18.

⁴¹ Martin and Varney, "Nonviolence and communication," *Journal of Peace Research* 40: 215.

⁴² Ibid.

⁴³ Wehr, Burgess and Burgess, *Justice without violence*, p. 16.

จุดมุ่งหมายและมีศักยภาพแทนที่จะเข้าใจว่าเป็นการแสดงออกของความดีหรืออะไรที่ยากต่อการอธิบายและการพัฒนา⁴⁴

(1.4) สันติวิธีกับการเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง

ดังที่ได้กล่าวในข้างต้นแล้วว่า แนวคิดสันติวิธีนั้นเกิดขึ้นเพื่อท้าทายกระบวนทัศน์เดิมที่ใช้ความรุนแรงในการรับมือกับความขัดแย้ง ดังนั้น จึงมีความพยายามที่จะสร้างเกณฑ์การประเมินว่าสันติวิธีสามารถใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งได้ในระดับใดบ้าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- (ก) การบรรลุเป้าหมายที่กลุ่มตั้งเอาไว้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท⁴⁵ คือ เป้าหมายสูงสุด เป้าหมายระหว่างดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดและเป้าหมายเฉพาะหน้า เช่น เป้าหมายสูงสุดของกลุ่มอาจจะเป็นการที่อีกฝ่ายยอมมอบเอกราชให้ ซึ่งภายใต้เป้าหมายสูงสุดนั้นจะมีเป้าหมายอีก 2 ประการแยกย่อยออกมาคือ เป้าหมายระหว่างดำเนินการ อันหมายถึง ในการที่จะบรรลุเป้าหมายสูงสุดนั้น จะต้องทำอะไรบ้าง เช่น จะต้องสามารถระดมความสนับสนุนของประชาชน ส่วนเป้าหมายเฉพาะหน้าอันเป็นเป้าหมายย่อยอีกประการนั้น หมายความว่า ในเหตุการณ์เฉพาะที่เกิดขึ้น เช่น มีการจับกุมเกิดขึ้น เป้าหมายเฉพาะก็อาจจะเป็นการชุมนุมอย่างสงบเพื่อเรียกร้องให้มีการปล่อยตัว เป็นต้น อย่างไรก็ตาม McCarthy ให้ความเห็นว่า เป้าหมายเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องชัดเจนเสมอไปและอาจจะมี ความแตกต่างกันไปในผู้เข้าร่วมแต่ละคน ซึ่งในประการหลังนั้น หมายความว่า บางคนอาจจะมีเป้าหมายสูงสุดแค่การปล่อยตัวคนที่ถูกจับกุม ในขณะที่คนอื่น ๆ ต้องการเอกราชก็เป็นได้
- (ข) การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของอำนาจสมบูรณ์และอำนาจโดยสัมพัทธ์ของกลุ่มขัดแย้ง นั่นคือ กลุ่มขัดแย้งที่มีอำนาจแบบอสมมาตรในตอนแรกของการใช้ปฏิบัติการสันติวิธีนั้นเริ่มที่จะมีอำนาจที่ไม่แตกต่างกันมากนักหรืออาจจะมีอำนาจโดยเท่าเทียมกัน นั่นคือ มีการปรับความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างกลุ่มขัดแย้งเกิดขึ้นหรือไม่ ภายหลังจากการใช้แนวทางสันติวิธีในการเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง
- (ค) ความเปลี่ยนแปลงของแต่ละกลุ่มในเรื่องพื้นที่อิทธิพลและระดับความเห็นอกเห็นใจจากภายนอกที่มีต่อเป้าหมายของกลุ่ม หมายความว่า กลุ่มขัดแย้งแต่ละฝ่ายสามารถที่จะรุกล้ำเข้าไปในอาณาเขตอิทธิพลทางความคิดและทรัพยากรต่างๆของฝ่ายตรงข้ามได้หรือไม่ นอกจากนั้นแต่ละฝ่ายยังสามารถที่จะขยายอิทธิพลของตนไปในส่วนสาธารณะได้มากน้อย

⁴⁴ Peter Ackerman and Christopher Krueger, *Strategic nonviolent conflict: the dynamic of people power in the twentieth century*(Westport, CT: Praeger, 1994,), p. 9.

⁴⁵ Ibid, p. 24.

เพียงใจ และสามารถทำให้บุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งโดยตรงให้ความเห็นอกเห็นใจได้มากน้อยเพียงใจ

อย่างไรก็ดี ฟังพิจารณาว่า การประเมินดังข้างต้น ไม่ได้หมายความว่า หากการใช้สันติวิธีไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งให้หมดสิ้นไปได้แล้วจะเลิกใช้แนวทางดังกล่าว เพราะการประเมินนั้นต้องพิจารณาสิ่งที่เป็นหนทางที่แตกต่างของสันติวิธี คือ การใช้ความรุนแรงด้วย⁴⁶ นั่นคือ แทนที่จะพิจารณาเพียงแค่ประสิทธิภาพของสันติวิธี ต้องมีการพิจารณาการใช้ความรุนแรงควบคู่กันไปด้วยเพื่อเปรียบเทียบว่าสิ่งใดที่ดีกว่ากัน หรือลดความสูญเสียได้มากกว่า เช่น ในกรณีที่ประเมินว่าการใช้สันติวิธีในการเคลื่อนไหวหนึ่งๆไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้ หากคู่ขัดแย้งยังประสงค์ที่จะบรรลุเป้าหมายอยู่ ก็ไม่ได้หมายความว่า จะต้องเลือกใช้วิธีการที่รุนแรงในการเคลื่อนไหว เพราะวิธีการที่รุนแรงมักจะนำความสูญเสียมาให้ทั้งในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าการใช้สันติวิธี เช่น การทำสงครามจะต้องมีการสูญเสียอันเนื่องมาจากการตอบโต้มากกว่าการชุมนุมเรียกร้องอย่างสงบซึ่งแม้จะมีการสูญเสียแต่ก็เป็นจำนวนที่น้อยกว่า⁴⁷ เพราะสันติวิธีจะเน้นการตอบโต้โดยไม่ใช้ความรุนแรงและเป็นไปเพื่อป้องกันตัวเองเท่านั้นไม่ใช้การตอบโต้โดยการมุ่งร้ายเอาชีวิตของฝ่ายตรงข้ามดังเช่นการใช้ความรุนแรงมุ่งหมาย ดังนั้นเมื่อผลการประเมินแสดงถึงความล้มเหลวของสันติวิธี สิ่งที่ควรกระทำคือการทบทวนการใช้สันติวิธีมากกว่า โดยทบทวนว่าสันติวิธีที่ใช้นั้นมีข้อผิดพลาดหรือจุดด้อยอะไรจึงไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้

(1.5) เงื่อนไขที่จะทำให้สันติวิธีมีประสิทธิภาพ

การใช้ปฏิบัติการสันติวิธีจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นมีเงื่อนไขที่ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์ ได้จำแนกออกเป็นเงื่อนไขภายนอกและภายในซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดของ ยีน ชาร์ป โดยมีรายละเอียดดังนี้⁴⁸

(ก) เงื่อนไขภายนอก

- ระดับของความขัดแย้งในผลประโยชน์ของคู่ขัดแย้ง โดยที่หากมีการสูญเสียผลประโยชน์ระดับใดระดับหนึ่ง คู่ขัดแย้งจะสามารถยอมรับได้หรือไม่
- ความเชื่อและแบบแผนการปฏิบัติที่คู่ขัดแย้งมีร่วมกัน เช่น ความเชื่อทางศาสนา การมีวัฒนธรรมหรือระบบสัญลักษณ์ร่วมกัน

⁴⁶ Holmes, Nonviolence in theory and practice, p. 5.

⁴⁷ ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง, หน้า 73.

⁴⁸ ปรับปรุงจากไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง, หน้า 67-69.

- สถานะทางสังคมของกลุ่มขัดแย้ง เช่น ระดับการศึกษา ชั้นชั้นทางสังคม โดยที่หากมีสถานะทางสังคมใกล้เคียงกันโอกาสที่การเคลื่อนไหวสันติวิธีจะประสบความสำเร็จก็จะมีสูง
- ความอ่อนแอของกลุ่มขัดแย้ง ต้องพิจารณาว่ากลุ่มขัดแย้งมีการจัดตั้งองค์กรอย่างดีมีระเบียบแบบแผนหรือไม่และมีทรัพยากรในการโต้ตอบมากน้อยเพียงไร
- ความเห็นอกเห็นใจและความสนับสนุนจากฝ่ายที่สาม ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการเพิ่มอำนาจและทรัพยากรในการต่อรองกับกลุ่มขัดแย้งให้กับผู้ปฏิบัติการ

(ข) เงื่อนไขภายใน ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดว่าปฏิบัติการนั้นจะมีพลังมากน้อยเพียงไร

- ระเบียบวินัยและการอุทิศตนภายในกลุ่มของผู้ปฏิบัติรวมไปถึงการปฏิบัติตามข้อตกลงและเชื่อฟังผู้นำอย่างเคร่งครัด
- ความแจ่มชัดในประเด็นปัญหาและจุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ นอกจากนี้ต้องรู้ด้วยว่าจะสามารถบรรลุจุดหมายนั้นๆได้อย่างไร
- การเตรียมการของกลุ่ม อันหมายถึง การแสดงออกที่จะปรากฏต่อภายนอกและการเตรียมพร้อมภายใน เช่น การวิเคราะห์ปัญหา การหาข้อมูล การวางแผน การกำหนดยุทธวิธี เป็นต้น
- ข้อเรียกร้องต้องเป็นสิ่งที่ชอบธรรม ต้องเป็นสิ่งที่มุ่งให้เกิดความดีงาม การก่อให้เกิดความยุติธรรม เป็นข้อเรียกร้องที่เป็นไปได้ และสามารถทำให้สาธารณะยอมรับได้ นอกจากนี้ต้องอยู่ในแนวทางของสัจจะไม่เป็นเท็จหรือหลอกลวง
- ปฏิบัติการที่ปรากฏสู่ภายนอกต้องสามารถสะท้อนเจตนาธรรมของผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ ซึ่งเงื่อนไขนี้จะเป็นการระดมความเห็นอกเห็นใจจากสาธารณะ
- นักปฏิบัติการมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสันติวิธี นั่นคือต้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสันติวิธีและต้องรู้ด้วยว่าสันติวิธีมีทั้งส่วนที่เป็นพลังและส่วนที่เป็นข้อจำกัด

(1.6) ข้อจำกัดของสันติวิธี⁴⁹

แม้สันติวิธีจะมีศักยภาพในการรับมือกับความขัดแย้งแต่ก็มีข้อจำกัดในการนำไปปฏิบัติด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

⁴⁹ ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง, หน้า 72.

- (ก) ไม่มีหลักประกันว่าจะสำเร็จทุกครั้งไป เนื่องจากมีเงื่อนไขทั้งจากภายในและภายนอกมากมายที่สันติวิธีไม่สามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงได้
- (ข) ไม่สามารถให้หลักประกันได้ว่าผู้ปฏิบัติการจะไม่ถูกโต้ตอบด้วยความรุนแรง เนื่องจากเป็นไปได้ที่อีกฝ่ายอาจจะยังคงใช้ความรุนแรงเข้าโต้ตอบกับผู้ปฏิบัติการสันติวิธีอยู่ เนื่องจากไม่ได้ใช้แนวทางสันติวิธีเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติการ
- (ค) ประสิทธิภาพของสันติวิธีขึ้นอยู่กับอย่างมากกับความพร้อมของผู้ปฏิบัติ ทั้งความพร้อมทางใจและความพร้อมทางปัญญา เช่น ความเชื่อมั่นในพลังของตนเอง การมีความรู้ความเข้าใจในสันติวิธี การมีความรู้ในเรื่องยุทธศาสตร์ยุทธวิธีหรือกลยุทธ์สันติวิธีที่จะสามารถนำมาปฏิบัติเพื่อรับมือกับความขัดแย้งได้ เป็นต้น
- (ง) นอกจากข้อจำกัดสามประการข้างต้นแล้ว เมื่อมีการใช้สันติวิธีในการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พบว่า การใช้แนวทางสันติวิธีที่เกิดขึ้นนั้นมีความเหลื่อมล้ำและแตกต่างกันซึ่งผู้ใช้สันติวิธีอาจจะอ้างได้ว่าเนื่องจากตนหรือกลุ่มของตนมีจุดมุ่งหมายในการใช้สันติวิธีในระดับที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว หากสันติวิธี คือ การละเว้นจากความรุนแรง การยอมรับว่ามีการใช้ความรุนแรงไปพร้อมๆ กับการใช้สันติวิธีจึงไม่น่าจะเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ ซึ่งการอ้างถึงระดับสันติวิธีดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้⁵⁰
- สันติวิธีเฉพาะครั้งคราว ในกรณีนี้ผู้ใช้สันติวิธียังเชื่อมั่นหรือยอมรับการใช้ความรุนแรงแต่ใช้สันติวิธีเพราะเห็นว่าในบางกรณีสามารถให้ผลลัพธ์ตามที่ตนเองต้องการได้ อาจจะเรียกการใช้สันติวิธีในระดับนี้ว่าเป็นการใช้สันติวิธีในแง่ของความต้องการทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
 - สันติวิธีที่เป็นแนวร่วมกับการใช้ความรุนแรง นั่นคือ แม้ว่าผู้ใช้จะเชื่อมั่นในหลักการของสันติวิธีและใช้สันติวิธีมาโดยตลอด แต่ก็ไม่ปฏิเสธผู้ใช้ความรุนแรง และพร้อมที่จะร่วมมือกับผู้ใช้ความรุนแรง
 - สันติวิธีที่ปฏิเสธการฆ่ากันอย่างถึงที่สุด ในกรณีนี้นอกจากผู้ใช้สันติวิธีจะไม่ใช้ความรุนแรงแล้วยังไม่ยอมที่จะเป็นส่วนหนึ่งของระบบหรือองค์กรแห่งความรุนแรงและปฏิเสธที่จะร่วมมือหรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ความรุนแรงอื่นๆ ซึ่งการใช้สันติวิธีในระดับนี้นั้นเป็นการปฏิเสธการใช้ความรุนแรงต่อมนุษย์ด้วยกันเอง แต่ไม่ได้ปฏิเสธการใช้ความรุนแรงต่อสัตว์ อย่างไรก็ตามนับได้ว่าการใช้สันติวิธีในระดับนี้นอกจากจะใช้ในฐานะการปฏิบัติแล้วยังใช้ในฐานะหลักการทางศีลธรรมด้วย

⁵⁰ ไพศาล วงศ์วรวิสิทธิ์, สร้างสันติด้วยมือเรา คู่มือสันติวิธีสำหรับนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรง, หน้า 39.

- สันติวิธีแบบปฏิเสธการฆ่าสัตว์และมนุษย์ในทุกกรณี ในแง่นี้การยอมรับสันติวิธีจะไม่ใช้เฉพาะการกระทำเท่านั้น แม้แต่วิถีชีวิตก็จะพยายามไม่เบียดเบียนทั้งมนุษย์และสัตว์
- สันติวิธีแบบปฏิเสธการทำลายแม้แต่ทรัพย์สิน นั่นคือ นอกจากจะไม่ทำร้ายมนุษย์และสิ่งมีชีวิตต่างๆแล้วยังไม่ทำลายสิ่งที่ไม่มีชีวิตอีกด้วย
- สันติวิธีแบบเคร่งครัดในหลักกรรมพื้นฐานทางศาสนา ในกรณีนี้ถือได้ว่าเป็นการใช้สันติวิธีในฐานะหลักการทางศีลธรรม นั่นคือ ผู้ใช้สันติวิธีจะมีวิถีชีวิตที่สอดคล้องกับแนวทางสันติวิธีอย่างเต็มที่เพราะคิดว่าเป็นเรื่องที่ตั้งงามทางศีลธรรมของศาสนา ดังนั้นผู้ปฏิบัติจะไม่มีการใช้สันติวิธีในฐานะการปฏิบัติหรือยุทธศาสตร์เพื่อประสิทธิภาพของการเคลื่อนไหวเรียกร้องเท่านั้นโดยเด็ดขาด

2.2 ความไว้วางใจ

2.2.1 นิยามของ “ความไว้วางใจ”

Mark E. Warren ได้นิยามความไว้วางใจไว้ว่าเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยอมรับความเปราะบาง (vulnerability) ที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากเจตจำนงที่บกพร่องของผู้อื่น โดยการมอบอำนาจดุลยพินิจให้กับผู้อื่นพิจารณาว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดีสำหรับตนเอง⁵¹ เช่น นาย ก เต็มใจที่จะยอมรับผลอันอาจจะเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของการตัดสินใจของ นาย ข เพราะนาย ก ได้มอบอำนาจในการพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ดีสำหรับนาย ก ให้นาย ข เป็นผู้ตัดสินใจ ดังนั้นเมื่อคนคนหนึ่งมีความไว้วางใจในอีกคนหนึ่ง เขาก็จะยอมรับความเสี่ยง (risk) ที่อาจจะเกิดขึ้นได้เพื่อแลกกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการร่วมมือ ดังนั้นเมื่อเรามีความไว้วางใจเกิดขึ้น เราก็กำลังตัดสินใจว่าความไว้วางใจของเราจะไม่ถูกใช้ในทางที่ผิด⁵² ซึ่งเป็นนิยามที่ค่อนข้างครอบคลุมข้อค้นพบของ Denise Rousseau และคณะ ที่ได้ศึกษาการวางกฎเกณฑ์การให้คำนิยามของนักวิชาการจำนวนหนึ่ง โดย Rousseau และคณะระบุว่า สิ่งที่เหมือนกันในวางกฎเกณฑ์ต่างๆที่เกี่ยวกับ (การให้คำนิยาม) ความไว้วางใจ คือ การมีความคาดหวังที่มั่นใจได้และความเต็มใจที่จะเปราะบาง (confident expectation and a willingness to be vulnerable) โดยเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจ คือ การเกิดความเสี่ยง (risk) และการพึ่งพาซึ่งกันและกัน (interdependence)⁵³

⁵¹ Mark E. Warren, Editor, *Democracy and Trust* (UK: Cambridge University Press, 1999.), p. 1.

⁵² Ibid.

⁵³ Denise M. Rousseau et al., "Not so different after all: a cross-discipline view of trust," *Academy of*

จากการตั้งข้อสังเกตของ Rousseau และคณะ ทำให้สามารถแยกการให้คำนิยามของความไว้วางใจตามจุดเน้นที่แตกต่างกันได้ดังนี้

(ก) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคาดหวัง ซึ่งการให้คำนิยามของ Lewicki และ Wiethoff ได้ให้คำนิยามความไว้วางใจว่า คือ ความคาดหวังเชิงบวกที่มั่นใจได้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้อื่น⁵⁴ ซึ่งความคาดหวังเชิงบวกที่มั่นใจได้ (confident positive expectations) หมายถึง ความเชื่อ และแนวโน้มที่จะอ้างเหตุผล ความตั้งใจเชิงคุณธรรม รวมไปถึงความปรารถนาที่จะกระทำการใด ๆ ก็ตามที่ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของพฤติกรรมของคนอื่น ซึ่งพฤติกรรมของคนอื่นนี้ (another's conduct) จะรวมทั้งคำพูด การกระทำและการตัดสินใจต่าง ๆ⁵⁵

แนวคิดของทั้งคู่นี้มีพื้นฐานมาจากการมองว่าความไว้วางใจเป็นความสัมพันธ์แบบหนึ่งซึ่งภายใต้ความสัมพันธ์ดังกล่าวนั้นก็จะมีหลายแง่มุม (multifacet) และมีความสลับซับซ้อน (multiplex) หมายความว่า ในความสัมพันธ์ก็จะมีมุมที่หลากหลายของความเกี่ยวข้องกันระหว่างตัวแสดง เช่น คนคนหนึ่งอาจจะมี ความเกี่ยวข้องกับคนอีกคนหนึ่งในฐานะที่เขาจะเป็นคนจูงหมาออกไปเดินเล่น แต่ไม่มีความสัมพันธ์ด้านอื่นเลย ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความสัมพันธ์กับคนจูงหมาในฐานะดังกล่าวและในฐานะเพื่อนสนิท เป็นต้น ซึ่งความสัมพันธ์ทั้งสองมุมนั้นก็จะมีผลต่อระดับความไว้วางใจที่แตกต่างกัน

นอกจากนั้น Lewicki และ Wiethoff ยังได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของความไว้วางใจนั้นสามารถที่จะพัฒนา (development) ได้ โดยในระยะเริ่มแรกจะเป็นความสัมพันธ์แบบการคิดคำนวณผลได้ผลเสีย ซึ่งหากว่ามีระดับและมุมของความสัมพันธ์ที่มากขึ้น ความไว้วางใจก็สามารถที่จะพัฒนาเป็นในระดับที่ลึกซึ้งขึ้นได้⁵⁶

(ข) เป็นเรื่องของ การยอมรับความเปราะบาง โดยในทัศนะของ Annette Baier นั้น ความไว้วางใจมาจากความรู้สึกภายในซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสิ่งมีชีวิตทุกชนิด ความไว้วางใจเป็นความเปราะบางที่สามารถยอมรับได้จากการกระทำที่เป็นไปได้ของผู้อื่นแต่ไม่ได้คาดหวังความตั้งใจที่เลวร้ายจากผู้อื่น นั่นคือ การไว้วางใจผู้อื่น แสดงว่ามีการปล่อยให้คนอื่นดูแลบางสิ่งที่มนุษย์ผู้นั้นใส่ใจและพฤติกรรมของการดูแลนี้จะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจในการ

⁵⁴ Roy J. Lewicki and Carolyn Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice. Morton Deutsch and Peter T. Coleman, Eds,(USA : Jossey-Bass Inc., Publishers, 2000), p. 90.

⁵⁵ Roy J. Lewicki, Daniel J. McAllister and Robert J. Bies, "Trust and distrust: new relationships and realities," Academy of Management Review 23 (1998, January 1): 439.

⁵⁶ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice, p. 91.

ตัดสินใจ มนุษย์จะคาดหวังว่าคนเหล่านั้นจะทำตามหน้าที่ของตนอย่างเหมาะสมและมนุษย์ก็จะใช้ความเชี่ยวชาญของคนอื่นให้เป็นประโยชน์ตัวเอง⁵⁷

(ค) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ซึ่ง Niklas Luhmann⁵⁸ ให้ความเห็นว่า ความไว้วางใจต้องการข้อสมมติฐานของความเสี่ยง (presumption of risk) นั่นคือ ความไว้วางใจเป็นการแสดงถึงการตระหนักถึงสถานการณ์ที่เสี่ยง⁵⁹

การตระหนักถึงความเสี่ยงทำให้ Luhmann แยกความไว้วางใจ (trust) ออกจากความมั่นใจ (confidence) ได้ นั่นคือ ถ้าเราไม่ต้องพิจารณาทางเลือกแสดงว่าเราอยู่ในสถานการณ์ของความมั่นใจ แต่ถ้าเราอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องเลือกการกระทำแบบหนึ่งจากหลายๆแบบซึ่งมีความเป็นไปได้ที่เราจะถูกทำให้ผิดหวังโดยการกระทำของคนอื่น (หรือมีความเสี่ยงเกิดขึ้น) แสดงว่าเรากำลังอยู่ในสถานการณ์ของความไว้วางใจซึ่งในทัศนะของ Luhmann ความไว้วางใจจะถูกใช้ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนความมั่นใจจะมีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ความไว้วางใจและความมั่นใจมีความเกี่ยวข้องกัน Luhmann คิดว่าในสังคมที่มีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน เราต้องการ “ความมั่นใจมากขึ้นในฐานะสิ่งแรกในการมีส่วนร่วม และ (เราต้องการ) ความไว้วางใจในฐานะเงื่อนไขของการได้บรรพประโยชน์สูงสุดจากทางเลือกและโอกาส”⁶⁰

(ง) เป็นเรื่องของการพึ่งพากันเพื่อประโยชน์บางประการ ในงานของ Russell Hardin นั้นได้นิยามความไว้วางใจ ในฐานะผลประโยชน์ที่ถูกรวบรวมเอาไว้ (encapsulated interest) ในทัศนะนี้เมื่อจะพูดว่า ฉันไว้วางใจในตัวคุณเพื่อทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งแปลว่า ฉันมีเหตุผลที่จะหวังว่าคุณจะทำบางอย่างในผลประโยชน์ของฉันเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพราะคุณเองก็มีเหตุผลที่ดีที่จะทำซึ่งเหตุผลดังกล่าวก็มีพื้นฐานอยู่ในผลประโยชน์ของฉัน⁶¹

ในทัศนะนี้ ความไว้วางใจจึงประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ A ไว้วางใจ B เพื่อทำการ x แปลว่า การจะเชื่อใจอะไรบางอย่างนั้นจะจำกัดอยู่ในบางเรื่องและเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคาดหวังของ A ว่า B จะทำอะไรบางอย่างเพราะ B มีเหตุผลที่จะทำซึ่งเหตุผลที่ว่าก็ตั้งอยู่บน

⁵⁷ Patti T. Lenard, "Rebuilding Broken Societies: Which Model of Trust should we Use?" [Online],

(Conference of Defence Associations Institute, Third Annual Graduate Student Symposium 3-4 November 2000)

Available from: <http://www.cda-cdai.ca/symposia/2000/lenard.htm> [2004, March 27]

⁵⁸ Ibid., และ Anthony Giddens, *The consequences of Modernity* (UK: Polity Press, 1992), pp. 30-32.

⁵⁹ Ibid, p. 31.

⁶⁰ Lenard, "Rebuilding Broken Societies: Which Model of Trust should we Use?" [Online], Available from: <http://www.cda-cdai.ca/symposia/2000/lenard.htm>

⁶¹ Russell Hardin, "Do we want trust in government," in *Democracy and Trust*, Mark E. Warren, ed, p. 26.

ผลประโยชน์ A โดยที่เหตุผลของ B นั่นคือ ความสัมพันธ์ที่ต้องการรักษาเอาไว้หรือการที่ A มีอิทธิพลเหนือ B⁶²

อย่างไรก็ตาม แม้การให้คำนิยามทั้งสี่ประการจะมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน แต่ฝั่งตระหนักว่าแต่ละคำนิยามมีความเชื่อมโยงกัน เช่น ในการให้คำนิยามของ Lewicki และ Wiethoff นั้นแม้จะเน้นเรื่องความคาดหวังแต่ในขณะเดียวกันก็ทำให้ตระหนักว่าความไว้วางใจเป็นความสัมพันธ์แบบหนึ่งที่ต้องการการพึ่งพา นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงอันเกิดจากการที่การกระทำต่าง ๆ จะอยู่บนพื้นฐานของพฤติกรรมของคนอื่นอีกด้วย หรือในงานของ Baier ที่แม้จะเน้นเรื่องความเปราะบางแต่ก็พิจารณาประเด็นเรื่องความคาดหวังว่าคนอื่นจะไม่ทำสิ่งที่เป็โทษด้วย เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากการให้องค์ประกอบของคำนิยามข้างต้นแล้วจึงอาจสรุปได้ว่า ความไว้วางใจ เป็นเรื่องของความคาดหวังในพฤติกรรมของผู้อื่นและยังเต็มใจที่จะยอมรับความเปราะบางที่อาจจะเกิดขึ้นจากคำพูด และการกระทำหรือการตัดสินใจของคนอื่น หรือเป็นการมอบอำนาจดุลยพินิจให้ผู้อื่นกระทำการแทน ทั้ง ๆ ที่รู้ว่ามีความเสี่ยงที่จะได้ผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนาแต่ก็ยังจำต้องมอบความไว้วางใจให้เนื่องจากต้องการพึ่งพาผู้อื่น อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มอบความไว้วางใจให้กับผู้อื่นนี้ไม่ได้คาดหวังว่าคนที่ได้รับความไว้วางใจไปนั้นจะมีเจตนาที่ทำให้เสียประโยชน์

2.2.2 ความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจ (Trust and Distrust)

Tomlinson และ Lewicki ได้ให้นิยามความไม่ไว้วางใจว่าเป็นความคาดหวังอย่างมั่นใจว่าแรงจูงใจ ความตั้งใจและพฤติกรรมของคนอื่นนั้นชั่วร้ายและเต็มไปด้วยอันตรายต่อผลประโยชน์ของผู้คาดหวังนั้น ซึ่งความไม่ไว้วางใจมักจะนำมาซึ่งความรู้สึกกลัวและการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความไม่สบายใจและอันตรายต่าง ๆ และจะกระตุ้นให้เกิดความคิดที่จะลดความเปราะบางของตัวเองลงซึ่งเป็นความพยายามที่จะปกป้องตัวเองนั่นเอง⁶³ นั่นคือ เมื่อเกิดความไม่ไว้วางใจขึ้น มันจะก่อให้เกิดเงาของความสงสัย แม้กระทั่งการเกิดขึ้นของอาการวิตกกังวลเกินเหตุ (paranoid) พฤติกรรมต่าง ๆ ของฝ่ายตรงข้ามจะถูกมองด้วยความระแวงสงสัยและความเกลียดชังอย่างเต็มที่เนื่องจากคิดว่าอีกฝ่ายต้องการจะเอาเปรียบนั่นเอง⁶⁴

ภายใต้ความสัมพันธ์เดียวกัน ความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจสามารถอยู่ร่วมกันได้เนื่องจากในความสัมพันธ์หนึ่ง ๆ นั้นจะมีหลากหลายมุม (multifaceted) และแต่ละมุม (facet) จะ

⁶² Russell Hardin, "Do we want trust in government," in *Democracy and Trust*, p. 28.

⁶³ Roy J. Lewicki and Edward C. Tomlinson, "Distrust," in *Beyond Intractability [Online]*, Guy Burgess and Heidi Burgess, eds, Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder. Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/> [2005, March 9]

⁶⁴ Ibid.

แสดงถึงปฏิสัมพันธ์แบบต่างๆที่จะทำให้ได้ข้อมูลของฝ่ายตรงข้ามมากขึ้น⁶⁵ เช่น ในความสัมพันธ์ระหว่าง ก กับ ข นั้นจะประกอบไปด้วยหลายมุม มุมหนึ่งอาจจะเป็นความสัมพันธ์ในฐานะผู้ขายกับผู้ซื้อ ซึ่ง ก เป็นผู้ขาย ส่วน ข เป็นผู้ซื้อ ซึ่ง ข จะไวใจ ก ในฐานะผู้ขายว่าขายของที่มีคุณภาพดี แต่ไม่ได้หมายความว่า ข จะให้ ก ยืมเงินเพื่อขยายกิจการเพราะ ข ยังไม่มั่นใจว่า ก จะคืนเงิน แต่เมื่อความสัมพันธ์ของทั้งคู่ได้พัฒนาขึ้นจนมีมุมมองของความสัมพันธ์มากขึ้น เช่น ไปเล่นกีฬาด้วยกัน หรือ มีงานอดิเรกเหมือนกัน หรือเป็นเครือญาติกัน ก็จะทำให้ ข รู้จัก ก ในหลายมุมมอง ซึ่งจะเป็นการให้ข้อมูลกับ ข ว่า ข สามารถไว้วางใจ ก ได้ในระดับใดและในประเด็นใดบ้าง และเรื่องใดที่ไม่น่าไว้วางใจ ท้ายที่สุดถ้า ก มาขอยืมเงิน ข เพื่อขยายกิจการ ข ก็จะประมวลมุมมองต่างๆเข้าด้วยกันและตัดสินใจว่าจะให้ ก ยืมเงินหรือไม่ เป็นจำนวนเท่าใดและต้องทำสัญญาต่อกันหรือไม่ ซึ่งทั้งหมดนี้ก็จะขึ้นอยู่กับระดับความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจที่ ข มีต่อ ก

ดังนั้น ความไว้วางใจจะต้องแยกออกจากความไม่ไว้วางใจและทั้งสองก็มีการก่อรูปที่แตกต่างกัน⁶⁶ ซึ่ง Niklas Luhmann บอกว่าทั้งความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจ จะทำหน้าที่เพื่อให้ตัวแสดงต่างๆที่มีเหตุผล (rational actors) สามารถมีและจัดการกับความซับซ้อน และความไม่แน่นอนทางสังคม (social complexity and uncertainty) แต่ทั้งสองส่วนจะทำหน้าที่ดังกล่าวด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน

โดยที่ความไว้วางใจจะลดทอนความไม่แน่นอนและความซับซ้อนทางสังคม โดยการทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาบางอย่างถูกเคลื่อนย้ายจากการครุ่นคิดและโดยการทำให้พฤติกรรมที่พึงปรารถนาถูกมองว่าจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน

ในขณะที่ ความไม่ไว้วางใจจะทำหน้าที่ลดความซับซ้อนและความไม่แน่นอนด้วยเช่นเดียวกันแต่ จะโดยการทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาถูกมองเห็นในฐานะที่เป็นแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นหรือแม้แต่การมองว่าพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาเหล่านั้นจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ความไม่ไว้วางใจจะทำให้โลกทางสังคมง่ายขึ้นโดยการทำให้ปัจเจก(หรือกลุ่ม) สามารถกระทำการอย่างเป็นเหตุเป็นผลที่จะแสดงพฤติกรรมปกป้อง (ตัวเอง) โดยมีพื้นฐานมาจากความคาดหวังว่าจะเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาขึ้น⁶⁷

โดยสรุป ความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจจะเกี่ยวข้องกับความคาดหวังบางประการ แต่ความคาดหวังจากความไว้วางใจนั้นจะเป็นการคาดหวังพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์จากผู้อื่น

⁶⁵ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, p. 92.

⁶⁶ Roy J. Lewicki, Daniel J. McAllister and Robert J. Bies, "Trust and distrust: new relationships and realities," *Academy of Management Review* 23 (1998, January 1): 444.

⁶⁷ Ibid.

(beneficial conduct) ในขณะที่ ความคาดหวังจากความไม่ไว้วางใจนั้นจะเป็นการคาดหวัง พฤติกรรมเชิงทำร้ายจากผู้อื่น (injurious conduct)⁶⁸

2.2.3 เจื่อนไขของการเกิดขึ้นของความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจ

โดยปกติมนุษย์จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นโดยมีความไว้วางใจหรือความหวาดระแวง บางอย่างอยู่ ยิ่งไปกว่านั้นมนุษย์ยังมีการพัฒนาความคาดหวังเกี่ยวกับระดับของความไว้วางใจ ที่คนคนหนึ่งจะสามารถมีต่อคนอื่นคนหนึ่งได้⁶⁹ ซึ่งขึ้นอยู่กับเจื่อนไข ดังนี้⁷⁰

(ก) เจื่อนไขเชิงบุคลิกภาพ นั่นคือ เป็นการพิจารณาว่าแต่ละคนมีแนวโน้มของบุคลิกภาพที่สามารถไว้วางใจคนอื่นได้ง่ายหรือไม่

(ข) เจื่อนไขทางจิตวิทยา เป็นการพิจารณาแง่มุมทางจิตวิทยาของการมีพื้นฐานทางการรับรู้ และแรงจูงใจรวมทั้งศีลธรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน Deutsch ยืนยันว่าการที่มนุษย์สามารถสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมส่วนหนึ่งมาจากการมีพื้นฐานของสิ่งเหล่านี้ นั่นคือมนุษย์จะตัดสินใจที่จะรักษาพื้นฐานเหล่านี้ให้ต่อเนื่องกันภายในและอาจจะหาหนทางที่จะกำหนดความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับสภาวะทางจิตใจ

(ค) เจื่อนไขทางด้านชื่อเสียงและภาพฝังใจ (reputation and stereotype) นั่นคือ แม้ว่าคนคนหนึ่งจะไม่เคยมีการพบปะโดยตรงกับอีกคนหนึ่งแต่ก็อาจจะมีการเรียนรู้เรื่องของท่านและกัน ผ่านทางเพื่อน หรือเพื่อนร่วมงานหรือคำพูดต่างๆซึ่งชื่อเสียงที่ได้รับฟังมามากจะสร้างความคาดหวังอย่างแรงกล้าที่จะนำไปสู่การหาปัจจัยที่จะไว้วางใจหรือไม่ไว้วางใจและยังจะนำไปสู่การปรับปรุงความสัมพันธ์อีกด้วย

(ง) เจื่อนไขด้านประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยที่มนุษย์จะพัฒนามุมต่างๆของประสบการณ์กับคนส่วนใหญ่ผ่านการพูดคุย การทำงาน การร่วมมือกันและการสื่อสารซึ่งมุมต่างๆเหล่านี้ บางมุมสามารถเสริมความแข็งแกร่งให้กับความไว้วางใจหรือความไม่ไว้วางใจก็ได้ เมื่อระยะเวลาผ่านไปปัจจัยในเรื่องความไว้วางใจหรือความไม่ไว้วางใจก็จะดูเหมือนว่าเข้าครอบงำพื้นฐานของประสบการณ์นั้นๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่มั่นคงและระบุได้ง่ายขึ้น(ว่าน่าไว้วางใจหรือไม่) เมื่อแบบแผนเหล่านี้ถูกทำให้มั่นคง มนุษย์มักจะมีแนวโน้มที่จะใช้ประสบการณ์ดังกล่าวนี้กับความสัมพันธ์อื่นๆด้วย และอธิบายว่ามันคือความสัมพันธ์แบบที่มีความไว้วางใจหรือไม่ไว้วางใจและอยู่ในระดับสูงหรือต่ำ

⁶⁸ Lewicki, Mcallister and Bies, "Trust and distrust: new relationships and realities," *Academy of Management Review* 23: 444.

⁶⁹ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, p. 91.

⁷⁰ ปรับปรุงจาก Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, pp. 91-92.

(จ) นอกจากเงื่อนไขข้างต้นแล้ว Luhmann ยังเพิ่มประเด็นสภาพแวดล้อมในขณะนั้นด้วย ซึ่งหมายความถึงบรรยากาศในขณะนั้นเอื้อให้เกิดความไว้วางใจหรือไม่ ซึ่งผลกระทบของสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ส่วนตัวที่เป็นลบจะส่งผลร้ายแรง⁷¹ เช่น หากในสังคมนั้นมีความเกลียดชังทางเผ่าพันธุ์รายล้อมอยู่ ความไว้วางใจในสังคมก็จะขาดหายไป ซึ่งจะส่งผลต่อทางเลือกต่างๆที่จะถูกจำกัดเพราะจะไม่มีกลุ่มใดกล้าเสี่ยงเลือก สังคมนั้นก็จะอยู่ในภาวะที่อาจจะเกิดความรุนแรงทางชาติพันธุ์ได้

2.2.4 การแบ่งประเภทของความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจ

Lewicki และ Wiethoff เห็นว่าความสัมพันธ์สามารถที่จะพัฒนาและมีมุมที่แตกต่างหลากหลายรวมทั้งมีความสลับซับซ้อน ทั้งคู่จึงแบ่งประเภทของความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการและมุมของความสัมพันธ์ในแบบต่างๆ ซึ่งการแบ่งประเภทดังกล่าวขึ้นอยู่กับพื้นฐาน 2 ประการ

ประการแรก คือ การให้ความหมายความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจ โดยที่ความไว้วางใจ จะหมายถึง ความคาดหวังเชิงบวกที่มั่นใจได้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้อื่น และความไม่ไว้วางใจ คือ ความคาดหวังเชิงลบที่มั่นใจได้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้อื่น⁷²

พื้นฐานของการแบ่งประเภทประการที่สอง คือ มุมต่างๆ (facet) ของความสัมพันธ์สามารถแบ่งได้เป็นมุมของความสัมพันธ์เชิงคิดคำนวณ (Calculus – Based) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงทางการหรือเชิงวิชาชีพซึ่งความสนใจและกิจกรรมต่างๆในความสัมพันธ์จะมุ่งไปที่ความสำเร็จของเป้าหมายภายนอกเป็นสำคัญ เป็นการคำนวณถึงผลได้ผลเสียของการรักษาความสัมพันธ์ ส่วนมุมของความสัมพันธ์แบบที่สอง คือ ความสัมพันธ์เชิงการอ้างอิงกลุ่ม (Identification – Based) เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความสัมพันธ์เชิงอารมณ์ทางสังคมซึ่งจะให้ความสนใจกับอารมณ์ ความสัมพันธ์และตัวบุคคลเป็นสำคัญ⁷³

การแบ่งประเภทของความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจจึงสามารถจำแนกได้เป็นสี่ประเภทซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(ก) ความไว้วางใจเชิงคิดคำนวณ (Calculus – Based Trust)

ความไว้วางใจในรูปแบบนี้เกิดมาจากการคิดคำนวณอย่างละเอียดว่า ภายใต้อสถานการณ์หนึ่งๆนั้น การที่ยังคงมีความสัมพันธ์กันอยู่นั้นมีประโยชน์มากกว่าการยุติ

⁷¹ Lenard, "Rebuilding Broken Societies: Which Model of Trust should we Use?" [Online], Available from: <http://www.cda-cdai.ca/symposia/2000/lenard.htm>

⁷² Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice, p. 92.

⁷³ Ibid., p. 88.

ความสัมพันธ์⁷⁴ โดยมีพื้นฐานมาจากความเชื่อมั่นว่าอีกฝ่ายจะมีพฤติกรรมหนึ่งๆอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากฝ่ายนั้นกลัวผลหรือการลงโทษที่อาจจะเกิดขึ้นจากการไม่ทำตามที่สัญญาไว้ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับรางวัลที่จะได้รับหากว่าสามารถรักษาความไว้วางใจไว้ได้⁷⁵

ความไว้วางใจในรูปแบบนี้จึงสามารถสร้างได้เมื่อสามารถจัดการกับชื่อเสียง(reputation) และสามารถยืนยันความมั่นคงของพฤติกรรมได้ (the stability of behavior) โดยการที่มีพฤติกรรมที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอและสามารถทำงานตามกำหนดได้รวมทั้งการสามารถทำตามสัญญาได้ ดังนั้น ความไว้วางใจแบบนี้จึงมีรากฐานจากการตัดสินใจถึงความเชื่อถือได้และการสามารถคาดการณ์ได้เป็นสำคัญ⁷⁶

(ข) ความไม่ไว้วางใจเชิงคิดคำนวณ (Calculus – Based Distrust)

เช่นเดียวกับกับความไว้วางใจประเภทการคิดคำนวณ ความไม่ไว้วางใจแบบนี้จึงเป็นความคาดหวังเชิงลบที่เกิดจากการคิดคำนวณอย่างละเอียดว่า การยุติความสัมพันธ์นั้นมีประโยชน์มากกว่าการที่ยังคงความสัมพันธ์เอาไว้ หมายความว่า จะเกิดความคาดหวังว่าในทุกๆการปะทะกับคนอื่นนั้น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะมีมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ ความคาดหวังเชิงลบนี้มีพื้นฐานมาจากการเกิดระยะห่างและไม่มีความเป็นส่วนตัวในกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น⁷⁷

(ค) ความไว้วางใจเชิงการอ้างอิงกลุ่ม (Identification – Based Trust)

ความไว้วางใจในรูปแบบนี้เกิดขึ้นเพราะกลุ่มเข้าใจและชื่นชมความต้องการของอีกฝ่ายอย่างมาก และความเข้าใจระหว่างกันนี้สามารถพัฒนาจนกระทั่งสามารถกระทำแทนกันได้ นั่นคือสามารถเป็นตัวแทนกันและกันได้ เนื่องจากทั้งสองฝ่ายมั่นใจว่าผลประโยชน์ของเขาจะได้รับการปกป้องอย่างเต็มที่ ดังนั้นการตรวจสอบระหว่างกันจึงไม่จำเป็น ซึ่งความไว้วางใจชนิดนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายจะต้องรู้จักกันเป็นอย่างดีและเข้าใจกันอย่างชัดเจนว่าพวกเขาต้องรักษาความไว้วางใจของกันและกันเอาไว้⁷⁸

⁷⁴ Roy J. Lewicki and Edward C. Tomlinson, "Trust and Trust Building," in *Beyond Intractability* [Online], Guy Burgess and Heidi Burgess, editors, Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder. Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/trust_building/ [2005, March 9]

⁷⁵ Lewicki and Wiethoff, 2000, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, pp. 88-89.

⁷⁶ Lewicki and Tomlinson, 2003, "Trust and Trust Building," in *Beyond Intractability* [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/trust_building/

⁷⁷ Ibid. และ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, p. 92.

⁷⁸ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, p. 89-90.

โดยสรุป ความไว้วางใจในรูปแบบนี้เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนทางอารมณ์โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ในความหวังใจและความกังวลใจระหว่างกันรวมทั้งยังมีความพึงพอใจในความต้องการระหว่างกัน⁷⁹

(ง) ความไม่ไว้วางใจเชิงการอ้างอิงกลุ่ม (Identification – Based Distrust)

ความไม่ไว้วางใจในรูปแบบนี้เป็นความคาดหวังเชิงลบซึ่งจะมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงความไปด้วยกันไม่ได้ของคุณค่าที่กลุ่มหรือปัจเจกยึดมั่นอยู่ และการมีเป้าหมายที่ไม่เหมือนกันหรือแข่งขันกัน รวมไปถึงการยึดติดอารมณ์เชิงลบ ซึ่งในความไม่ไว้วางใจในรูปแบบนี้จะเกิดความคาดหวังว่าฝ่ายหนึ่งจะมีส่วนที่เหมือนกับอีกฝ่ายน้อยมากและคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะทำเรื่องตรงกันข้ามกับตนในความเป็นจริง⁸⁰

2.2.5 การสร้างความไว้วางใจ

การสร้างความไว้วางใจเป็นกระบวนการร่วมกันของกลุ่มซึ่งต้องการความพยายามและการมีข้อผูกพันซึ่งกันและกัน (mutual effort and commitment) ซึ่งการสร้างความไว้วางใจนั้นจะเกี่ยวพันกับประเภทของความไว้วางใจที่ต้องการจะทำให้เกิดขึ้น⁸¹ ซึ่งในกระบวนการของการสร้างความไว้วางใจนั้นจะเกี่ยวพันกับการแบ่งประเภทของความไว้วางใจ เนื่องจากความไว้วางใจนั้นมีลำดับขั้นและสามารถพัฒนาได้ ดังมีรายละเอียดดังนี้

(ก) การสร้างความไว้วางใจเชิงคิดคำนวณหรือ Calculus – Based Trust
การสร้างความไว้วางใจในรูปแบบนี้จะอยู่บนพื้นฐานของประเด็นดังต่อไปนี้⁸²

- (1) ชื่อเสียงในเรื่องความไว้วางใจได้ (reputation for trustworthiness)
- (2) การสามารถคาดการณ์ได้ (predictability)
- (3) การสามารถพึ่งพาได้ (reliability)
- (4) ความสม่ำเสมอของพฤติกรรม (consistency of behavior)

Tomlinson and Lewicki ได้เสนอขั้นตอนของการสร้างความไว้วางใจซึ่งมีพื้นฐานมาจากประเด็นข้างต้นโดยทั้งคู่เน้นย้ำว่า ความไว้วางใจเชิงคิดคำนวณนั้นจะสามารถเกิดขึ้นได้ดีถ้า

⁷⁹ Lewicki and Tomlinson, "Trust and Trust Building," in Beyond Intractability [Online] Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/trust_building/

⁸⁰ Ibid. และ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice, p. 93.

⁸¹ Lewicki and Tomlinson, " Trust and Trust Building," in Beyond Intractability [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/trust_building/

⁸² Lewicki and Wiethoff, 2000, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice, p. 96.

ขั้นตอนที่เสนอต่อไปนี้จะถูกทำซ้ำๆและภายใต้บริบทของความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน⁸³ ซึ่งขั้นตอนต่างๆของการสร้างความไว้วางใจมีดังนี้

- (1) มีการแสดงออกด้วยทักษะและความรู้ (perform competently) นั่นคือ ควรจะมีการแสดงออกหรือทำตามหน้าที่หรือกฎเกณฑ์ต่างๆที่ได้ถูกวางเอาไว้อย่างเต็มความสามารถ (ด้วยทักษะและความรู้) ควรจะมีความพยายามแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆและควรมีการเพิ่มเติมทักษะและความสามารถด้านต่างๆด้วยเพราะในขณะที่มีการประเมินว่าฝ่ายหนึ่งๆสามารถไว้วางใจได้หรือไม่นั้นเพียงใดนั้นจะมีการประเมินคุณสมบัติและความสามารถในการทำงานด้วย
- (2) การสร้างความต่อเนื่องและการสามารถคาดการณ์ (ในพฤติกรรม) ได้ (establish consistency and predictability) ระดับความไว้วางใจจะสามารถสูงขึ้นได้โดยการมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่องและสามารถทำนายคาดการณ์ได้ หากทุกๆการกระทำสามารถทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมและไม่แตกต่างไปจากการกระทำที่ตามมา นอกจากนี้หากมีการให้เกียรติข้อผูกพัน (commitment) ที่เคยให้คำสัตย์ไว้แล้ว คุณธรรมความซื่อสัตย์เหล่านี้ก็จะถูกต่อย้ำ
- (3) ทำการสื่อสารอย่างเที่ยงตรงและโปร่งใส (communicate accurately and transparently) นั่นคือ มีความชัดเจนและเปิดเผยในจุดมุ่งหมายและแรงจูงใจ การกระทำที่เปิดเผยนี้จะช่วยให้อีกฝ่ายสามารถคำนวณว่าจะให้ความไว้วางใจในระดับใดได้อย่างเที่ยงตรง
- (4) การควบคุมโดยการมีตัวแทนและการควบคุมร่วมกัน (share and delegate control) มันจะมีคุณค่าเชิงสัญลักษณ์บางประการในการร้องขอข้อมูลหรือความร่วมมือบางประการและการแบ่งปันการควบคุมการตัดสินใจกับผู้อื่น นั่นคือ การขอร้องให้อีกฝ่ายเข้ามาร่วมให้ข้อมูลและมีการตัดสินใจร่วมกันเป็นเรื่องการสร้างคุณค่าเชิงสัญลักษณ์บางประการร่วมกันในทางกลับกันหากมีการควบคุมที่มีเสถียรและอีกฝ่ายรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความไว้วางใจ ฝ่ายนั้นอาจจะแสดงออกเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ภาพความไม่ไว้วางใจถูกเน้นย้ำขึ้นมา
- (5) การแสดงความใส่ใจผู้อื่น (show concern for others) ความไว้วางใจที่ผู้อื่นมอบให้มันจะมีมากขึ้นหากมีการแสดงออกถึงความใส่ใจในความต้องการและความปรารถนา รวมทั้งผลประโยชน์ของผู้นั้นโดยการกระทำที่แสดงออกถึงการเคารพและปกป้องคนอื่น นอกจากนี้ยังหลีกเลี่ยงจากการเกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองที่จะเป็นการทำร้ายคนอื่น ก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไว้วางใจมากขึ้น

⁸³ Lewicki and Tomlinson, 2003, " Trust and Trust Building," in *Beyond Intractability* [Online]. Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/trust_building/

(ข) การสร้างความไว้วางใจเชิงการอ้างอิงกลุ่มหรือ Identification – Based Trust ซึ่งความไว้วางใจเชิงการอ้างอิงกลุ่มนี้สามารถพัฒนาขึ้นได้หากฝ่ายต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการที่จะเอื้อให้เกิดการแบ่งปันประเด็นดังต่อไปนี้⁸⁴

- (1) ผลประโยชน์ร่วมกัน (common interests)
- (2) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน (common goals and objective)
- (3) การตอบโต้ในสถานการณ์เดียวกันเหมือนกัน (similar reactions to common situations)
- (4) สถานการณ์ที่แสดงออกถึงคุณค่าและหลักการร่วมกัน ด้วยวิธีนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (situations where they stand for they same values and principles, thereby demonstrating integrity)

โดยสรุป ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมักจะแนวโน้มที่จะสร้างความไว้วางใจเชิงการอ้างอิงกลุ่มกับอีกฝ่ายได้เฉพาะในกรณีที่ฝ่ายหนึ่งรู้สึกอีกฝ่ายมีการแบ่งปันเป้าหมาย (goals) ผลประโยชน์ (interests) การรับรู้ (perceptions) และคุณค่าต่าง ๆ (values) อย่างชอบธรรมร่วมกัน และการสร้างความไว้วางใจนี้ควรเกิดในกรณีที่ฝ่ายต่าง ๆ พบปะกันภายใต้สถานการณ์ที่จะเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ถึงความคล้ายคลึงกันได้ (similarity)

Tomlinson and Lewicki ได้เสนอขั้นตอนของการสร้างความไว้วางใจเชิงการอ้างอิงกลุ่มซึ่งเป็นขั้นตอนต่อเนื่องมาจากการสร้างความไว้วางใจเชิงคิดคำนวณ ดังนี้⁸⁵

- (1) สร้างชื่อเฉพาะและอัตลักษณ์ต่างๆร่วมกัน (establish a common name and identity) การบ่มเพาะอัตลักษณ์ร่วมกันจะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกของความเป็นหนึ่งเดียวซึ่งจะทำให้ความไว้วางใจเข้มแข็งขึ้น การเข้าร่วมในการพูดคุยและกิจกรรมที่จะสร้างความรู้สึกของ "เรา" มากกว่า "ฉัน/เขา" การสร้างชื่อเฉพาะและมีอัตลักษณ์ร่วมกันจะลดทอนการแบ่งแยกและสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้
- (2) ลงทุนในการสร้างพื้นที่ที่จะใช้ร่วมกัน (capitalize on co-location) เมื่อกลุ่มที่ขัดแย้งกันต้องมีพื้นที่ร่วมกัน การที่เขามีปฏิสัมพันธ์กันมากเท่าไรก็จะทำให้หรือช่วยให้คู่ขัดแย้งรู้จักกันมากขึ้น เป็นการทำให้การอ้างอิงกลุ่มร่วมกันของคู่ขัดแย้งเข้มแข็งขึ้นและเป็นการลดทอนความไม่ไว้วางใจโดยการทำลายภาพฝังใจและอคติที่ผิดๆ การมีพื้นที่ร่วมกันจะแสดงให้คู่ขัดแย้งเห็นว่า มีความเหมือนมากกว่าความแตกต่าง

⁸⁴ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair," in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice, p. 97.

⁸⁵ Lewicki and Tomlinson, "Trust and Trust Building," in Beyond Intractability [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/trust_building/

- (3) สร้างผลผลิตและเป้าหมายร่วมกัน (create joint products and goals) การทำงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกันจะเป็นการสนับสนุนความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะสามารถทำให้ฝ่ายต่าง ๆ รวมกันในรูปแบบที่จะเพิ่มความเข้มแข็งให้กับการอ้างอิงกลุ่มที่เด่นและมีร่วมกัน ฝ่ายต่าง ๆ จะสร้างสรรค์และสร้างผลผลิต และบริการต่าง รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะบ่งบอกถึงความเหมือนกันและความมีเอกลักษณ์ของกลุ่ม
- (4) ส่งเสริมการมีคุณค่าที่แบ่งปันกันและการมีแรงดึงดูดทางอารมณ์ (promote shared valued and emotional attraction) ควรจะมีการสร้างรูปแบบของความห่วงใยในคนอื่นโดยการพยายามเข้าใจคนอื่น หรือการเข้ามามีส่วนร่วมในการฟังแบบกระตือรือร้น (active listening) หรือการแสดงออกถึงการเน้นในความสนใจหรือผลประโยชน์ของคนอื่น หรือการตระหนักในการเสียสละของคนอื่นหรือการเสียสละเพื่อคนอื่น หรือท้ายสุดคือ การแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในความสามารถของคนอื่น

2.2.6 พฤติกรรมที่จะสร้างความไม่ไว้วางใจ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจเป็นความสัมพันธ์ที่แยกออกจากกัน ดังนั้นการพิจารณาว่าพฤติกรรมแบบใดที่สร้างความไม่ไว้วางใจให้เกิดขึ้นหรือตกย้ำให้ความไม่ไว้วางใจสูงขึ้นได้จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการมีพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งพฤติกรรมที่จะสร้างความไม่ไว้วางใจ⁸⁶ ได้แก่

- (1) พฤติกรรมที่ไม่สามารถเชื่อถือได้ (unreliability)
- (2) พฤติกรรมที่ไม่สามารถพึ่งพาได้ (undependability)
- (3) การแสดงข้อคิดเห็นและการวิพากษ์วิจารณ์ที่หยาบคาย (harsh comments and criticism)
- (4) กิจกรรมที่เป็นปรปักษ์และรุนแรงก้าวร้าว (aggressive and antagonistic activities)

นอกเหนือไปจากการมีพฤติกรรมข้างต้นซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งมีต่ออีกฝ่ายแล้วยังมีอาการของการเกิดขึ้นของความไม่ไว้วางใจของฝ่ายหนึ่งที่มีต่ออีกฝ่าย หมายความว่า ในส่วนแรกจะเป็นแง่ของพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งกระทำต่ออีกฝ่ายหนึ่งจนอาจจะสร้างหรือเพิ่มพูนความไม่ไว้วางใจ ส่วนประการหลังจะเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกของฝ่ายหนึ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวเองซึ่งอาการเหล่านี้จะมีต่ออีกฝ่ายที่ถูกไม่ไว้วางใจ⁸⁷ อันได้แก่

⁸⁶ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, p. 103.

⁸⁷ Lewicki and Tomlinson, "Distrust," in *Beyond Intractability* [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

- (1) การมีข้อสงสัยอย่างฝังแน่นเกี่ยวกับแรงจูงใจและเจตนาของผู้อื่น นั่นคือ ไม่ว่าฝ่ายหนึ่งจะทำเรื่องอะไรก็ตาม อีกฝ่ายจะตั้งข้อสงสัยว่ามีแรงจูงใจและเจตนาที่ไม่ดีแอบแฝงอยู่
- (2) การยื่นกรานที่จะไม่รับผลประโยชน์ที่จะได้จากความร่วมมือและการพึ่งพาอาศัย ซึ่งการปฏิเสธนี้มีรากฐานมาจากการประเมินระดับของความไม่ไว้วางใจสูงเกินจริง หมายความว่า ไม่ว่าจะอยู่ในความสัมพันธ์แบบใดก็ตาม ฝ่ายหนึ่งจะคิดว่าอีกฝ่ายต้องเอาเปรียบตนเองอย่างแน่นอน จึงไม่ยอมรับการพึ่งพาอีกฝ่ายโดยเด็ดขาด ทั้งๆ ที่ความจริงอาจจะไม่ได้เป็นเช่นนั้น
- (3) มีความต้องการที่จะตรวจสอบการกระทำของอีกฝ่ายอย่างใกล้ชิด ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าวจะเน้นการ "จับผิด" การกระทำของอีกฝ่ายมากกว่าการตรวจตราว่าอีกฝ่ายทำงานได้ตรงตามความต้องการและครบถ้วนตามที่ตกลงกันไว้หรือไม่
- (4) ไม่เต็มใจที่จะเข้าผูกพันในความเสี่ยงที่อาจจะนำไปสู่โอกาสของความร่วมมือที่ประสบความสำเร็จได้ หมายความว่า ฝ่ายหนึ่งจะไม่ยอมเอาความเปราะบางของตนเองเข้าเสี่ยงในความร่วมมือกระทำการบางอย่างที่จะได้ผลลัพธ์ที่อาจจะดีกว่าเดิมโดยเด็ดขาด

2.2.7 การจัดการกับความไม่ไว้วางใจ

การมีความไม่ไว้วางใจแบบสุดขั้วและยาวนานจะก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ ซึ่งในระดับที่ร้ายแรงที่สุดคือ ผลกระทบทางจิตวิทยาที่จะผลิตหรือก่อให้เกิดความวิตกกังวลเกินเหตุ (paranoid)⁸⁸ ดังนั้นการพยายามจัดการกับสภาพที่เกิดขึ้นของความไม่ไว้วางใจจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งการจัดการดังกล่าวนี้จะแบ่งระดับของการจัดการตามประเภทของความไม่ไว้วางใจ⁸⁹

(ก) การจัดการกับความไม่ไว้วางใจเชิงคิดคำนวณ

การจัดการดังกล่าวจะเน้นที่การแลกเปลี่ยนในกระบวนการติดต่อสื่อสารและการคำนวณในการประเมินต้นทุนและกำไร (cost – benefit) ของคนอื่นในพฤติกรรมที่นำไว้วางใจหรือไม่นำไว้วางใจ⁹⁰ โดยจะเริ่มจาก

- (1) เป็นเรื่องสำคัญมากที่ฝ่ายต่างๆ ต้องพยายามสร้างการสื่อสารที่เปิดกว้าง (open communication) เพื่อที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของตนกระจ่างขึ้น เพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถหาขอบเขตที่เหมาะสมระหว่างความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจได้⁹¹

⁸⁸ Lewicki and Tomlinson, "Distrust," in Beyond Intractability. [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

⁸⁹ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice, pp. 96-99 และ Lewicki and Tomlinson, "Distrust," in Beyond Intractability. [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

⁹⁰ Lewicki and Tomlinson, "Distrust," in Beyond Intractability. [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

- (2) สร้างกรอบที่จะจำกัดระดับของการพึ่งพากันและความเปราะบางที่จะมีอยู่ในกระบวนการติดต่อสื่อสาร⁹² เป็นการตกลงกันในเรื่องของความคาดหวังว่าจะทำอะไร กำหนดเสร็จเมื่อไร และมีบทลงโทษอะไรหากทำไม่สำเร็จ⁹³
- (3) ต้องมีการตกลงในเรื่องระบบที่จะช่วยตรวจสอบและบังคับใช้กฎเกณฑ์ที่วางเอาไว้⁹⁴ เนื่องจากกรณีที่เกิดความไม่ไว้วางใจขึ้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องมีการหาหนทางที่จะตรวจสอบการกระทำของอีกฝ่ายเพื่อที่จะทำให้มั่นใจว่าการคุกคามความไว้วางใจ (trust violation) จะไม่เกิดขึ้นอีกในอนาคต⁹⁵
- (4) ต้องมีการบ่มเพาะทางเลือกอื่น ๆ ที่จะทำให้ความต้องการของตนสำเร็จได้⁹⁶ หมายความว่าไม่ใช่ฝ่ายหนึ่งจะต้องพึ่งพาอีกฝ่ายเสมอไปหากต้องการบรรลุความต้องการบางประการ การทำให้อีกฝ่ายรู้ว่าฝ่ายตนมีทางเลือกอื่นนั้นจะเป็นการกระตุ้นให้ฝ่ายนั้นต้องระมัดระวังในการคุกคามความไว้วางใจในอนาคต เพราะเป็นไปได้ว่าหากเกิดการคุกคามขึ้นอีก ความสัมพันธ์อาจจะสิ้นสุดลงเพราะอีกฝ่ายมีทางเลือกอื่น
- (5) ต้องมีการเพิ่มการตระหนักในการรับรู้พฤติกรรมการแสดงออกที่ฝ่ายหนึ่งรับรู้ต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นเรื่องของการพูดคุยกันในประเด็นความคาดหวังในพฤติกรรมการแสดงออกต่างๆ เนื่องจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะทำให้การแสดงออกในเรื่องหนึ่งแตกต่างกัน ดังนั้น การพูดคุยตกลงกันว่าการแสดงออกหนึ่งๆมีความหมายว่าอะไร และในสถานการณ์หนึ่งๆควร จะแสดงออกอย่างไร ก็จะทำให้ต่างฝ่ายต่างจะมองพฤติกรรมของอีกฝ่ายด้วยความเข้าใจ และมองเห็นถึงความสม่ำเสมอและสามารถทำนายได้ของพฤติกรรมหนึ่งๆ⁹⁷

(ข) การจัดการกับความไม่ไว้วางใจเชิงการอ้างอิงกลุ่ม

ความสัมพันธ์รูปแบบนี้แสดงถึงเป้าหมายและค่านิยมที่ไปด้วยกันไม่ได้และยังหมายถึงการยึดติดทางอารมณ์เชิงลบต่อฝ่ายอื่น ซึ่งปกติหากฝ่ายหนึ่งมีความไม่ไว้วางใจเชิงการอ้างอิงกลุ่มอย่างรุนแรงต่ออีกฝ่าย ฝ่ายแรกจะเลือกที่จะแยกตัวออกและลดการมีปฏิสัมพันธ์และ

⁹¹ Lewicki and Tomlinson, "Distrust," in Beyond Intractability, [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

⁹² Ibid.

⁹³ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice, p. 96.

⁹⁴ Lewicki and Tomlinson, "Distrust," in Beyond Intractability, [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

⁹⁵ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice, p. 97.

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ Ibid.

การฟังพาลลง⁹⁸ อย่างไรก็ตาม หากต้องมีความสัมพันธ์ต่อไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ก็จะมีวิธีการจัดการกับความสัมพันธ์รูปแบบนี้ ดังนี้

- (1) พัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ของความไว้วางใจเชิงคิดคำนวณขึ้นมา⁹⁹ ซึ่งจะเป็นการกำหนดขอบเขตเฉพาะต่างๆ ที่จำเป็นต้องทำงานร่วมกันและจะมีการโต้ตอบของการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้นการถกเถียงภายใต้ประเด็นต่างๆ ที่กำหนดไว้ก็จะมีวาระมัดระวัง และควบคุมได้ รวมทั้งมีความซื่อสัตย์และเปิดเผย ยิ่งไปกว่านั้นฝ่ายต่างๆ อาจจะพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความแตกต่างระหว่างกันในประเด็นสำคัญที่มีการโต้เถียง อันจะเป็นการเพิ่มระดับของความไว้วางใจได้อีกวิธีหนึ่ง¹⁰⁰
- (2) การเปิดเผยเรื่องราวที่ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันขึ้น การกระทำแบบนี้จะทำให้สามารถพูดคุยกันอย่างเปิดเผยในเรื่องที่ไม่ไว้วางใจกันและจะเป็นการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในการโต้ตอบกับพฤติกรรมที่ไม่น่าไว้วางใจและความพยายามที่จะหาทางป้องกันเหตุการณ์ที่จะเกิดตามมาหลังจากที่ความไม่ไว้วางใจเกิดขึ้น¹⁰¹ นอกจากนั้นการพูดคุยอย่างเปิดเผยก็อาจจะทำให้ค้นพบว่า ความแตกต่างที่ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจนั้นเป็นเรื่องในจินตนาการมากกว่าความเป็นจริง การพูดคุยในเรื่องที่แตกต่างเหล่านี้ยังช่วยให้ต่างฝ่ายต่างตระหนักในความเหมือนกันมากขึ้น¹⁰²

2.3 การสื่อสารแบบสันติวิธี (nonviolent communication)

2.3.1 นิยามของ “การสื่อสารแบบสันติวิธี”

โดยทั่วไปการให้ความหมายของการสื่อสารนั้นจะแตกต่างกัน เนื่องจากวิธีการศึกษาเรื่องการสื่อสารนั้นไม่ได้มีเพียงวิธีการเดียว¹⁰³ และแต่ละวิธียังมีการให้ความหมายของการสื่อสารเฉพาะวิธีการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย การให้ความหมายของการสื่อสารโดยทั่วไปนั้นจะเป็นการให้ความหมายเชิงกระบวนการของการสื่อสารอย่างกว้างๆ เช่น การให้ความหมายของ Krauss and Morsella ที่ว่า โดยทั่วไปการสื่อสาร คือ แนวคิดของการส่งผ่านข้อมูลที่ทำเนติมา

⁹⁸ Lewicki and Tomlinson, 2003, "Distrust," in *Beyond Intractability*, [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

⁹⁹ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, p. 98.

¹⁰⁰ Lewicki and Tomlinson, 2003, "Distrust," in *Beyond Intractability*, [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

¹⁰¹ Lewicki and Wiethoff, "Trust, Trust Development, and Trust Repair" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, p. 99.

¹⁰² Lewicki and Tomlinson, 2003, "Distrust," in *Beyond Intractability*, [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/distrust/>

¹⁰³ Dominic A. Infante et al., *Building communication theory*, 4th edition (Illinois: Waveland Press, Inc, 2003), p. 7.

จากส่วนหนึ่งของระบบซึ่งจะถูกแปลงเป็นสารจากนั้นก็จะถูกส่งต่อไปยังอีกส่วนหนึ่งของระบบ¹⁰⁴ หรือการให้ความหมายการสื่อสารว่า หมายถึง การกระทำอะไรก็ตามซึ่งเป็นการให้หรือการรับ ข้อมูลจากคนอื่นที่เกี่ยวกับสิ่งที่คนอื่นต้องการ, ความปรารถนา, การรับรู้, ความรู้หรือความใคร่ บางอย่าง¹⁰⁵ ดังนั้นหากประมวลอย่างกว้างๆแล้ว การสื่อสารโดยทั่วไปอาจจะหมายถึง การ ส่งผ่านข้อมูล ความรู้ ความคิด ความปรารถนาระหว่างกันจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง

นิยามของการสื่อสารแบบสันติวิธีก็เช่นเดียวกับนิยามทั่วไปของการสื่อสารที่จะเน้นเรื่อง กระบวนการของการสื่อสาร แต่การสื่อสารแบบสันติวิธีนี้มีจุดเน้นคือ การสื่อสารดังกล่าวต้อง เป็นการสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งจะพยายามไม่ทำให้เกิดความอับอายและจะมุ่งเน้น การเรียกหาความดีในตัวของผู้ตรงข้าม¹⁰⁶ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารแบบสันติวิธีนั้นคือ การเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับผู้ที่ทำการสื่อสารให้สามารถทำให้เกิดแรงบันดาลใจด้านความเห็น ออกเห็นใจจากคนอื่นและผู้ทำการสื่อสารเองก็มีการตอบสนองที่เห็นอกเห็นใจคนอื่นและตัวเอง ด้วย¹⁰⁷ หมายความว่า ในการสื่อสารแบบสันติวิธีนั้นนอกจากเป็นกระบวนการที่มุ่งการส่งผ่าน ข้อมูลในรูปของสารไปยังผู้รับเช่นเดียวกับการสื่อสารโดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารแบบนี้จะมุ่ง ส่งผ่านข้อมูลที่จะไม่ทำให้เกิดสารที่ทำให้ผู้รับสารอับอายหรือทำให้ผู้รับเข้าใจว่าฝ่ายตรงข้ามกับ ผู้ส่งทำเรื่องที่น่าอับอาย แต่จะส่งสารที่ทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจขึ้น นอกจากนี้การสื่อสาร แนวนี้อย่างต้องการส่งผ่านข้อมูลที่จะทำให้เกิดมโนธรรมขึ้นมาในจิตใจของผู้ส่งสาร ผู้รับสารและ/ หรือฝ่ายตรงข้ามกับผู้ส่งสาร

2.3.2 มิติของการศึกษาการสื่อสารในเชิงสันติวิธี

การศึกษาการสื่อสารในเชิงสันติวิธีนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 มิติ คือ

- (ก) การศึกษาการสื่อสารในฐานะเป็นสาเหตุและวิธีการรับมือแบบหนึ่งในความขัดแย้ง
- (ข) การศึกษาสันติวิธีในฐานะการสื่อสารแบบหนึ่ง
ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
 - (ก) การศึกษาการสื่อสารในฐานะเป็นสาเหตุและวิธีการหนึ่งในการรับมือกับความขัดแย้ง

¹⁰⁴ Robert M. Krauss and Ezequiel Morsella, "Communication and conflict" in The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice, p. 132.

¹⁰⁵ National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons with Severe Disabilities, Communication [Online], (1992), Available from: <http://www.unm.edu/~devalenz/handouts/defcomm.html> [2006, March 12]

¹⁰⁶ Marshall B. Rosenberg, Nonviolent communication: a language of compassion [Online] (2003). Available from: <http://www.cnvc.org/bookchap.htm> [2005, March 11] และ Nonviolent ways project, Principles and practices[Online], (n.d), Available from: <http://www.nonviolentways.org/nonviolence.html> [2005, February 24]

¹⁰⁷ Rosenberg, Nonviolent communication: a language of compassion [Online] (2003). Available from: <http://www.cnvc.org/bookchap.htm>

การศึกษาการสื่อสารในฐานะดังกล่าว “ไม่ได้หมายความว่าประเด็นที่ซับซ้อนและละเอียดอ่อน เช่น ความรู้สึกขมขื่นใจมากหรือการเป็นปรปักษ์ต่อกันมาอย่างยาวนานจะสามารถทำให้หายไปโดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ... เพราะการสื่อสารเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการแก้ไขความขัดแย้ง”¹⁰⁸ เท่านั้น อย่างไรก็ตามการสื่อสารก็เป็นส่วนสำคัญ “เนื่องจากหากขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแล้วก็จะเป็นการยากที่จะทำให้เกิดสิ่งต่างๆ ในความขัดแย้ง”¹⁰⁹ ซึ่งการศึกษาในรูปแบบนี้จะพิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

(1) กระบวนการสื่อสาร

เนื่องจากการสื่อสารเป็นระบบของการปฏิสัมพันธ์¹¹⁰ ซึ่งในแต่ละฝ่ายที่อยู่ในกระบวนการสื่อสารจะมีความรู้สึก (feeling) ความตั้งใจ (intentions) ทศนคติ (attitudes) และความคิด (thoughts) โดยส่วนตัวอยู่แล้ว¹¹¹ ทำให้ทุกครั้งที่เกิดการสื่อสาร แต่ละฝ่ายจะเสนอคำจำกัดความของตัวเองและจะมีการตอบสนองต่อคำจำกัดความที่รับรู้จากผู้อื่น¹¹² หมายความว่าในการสื่อสารระหว่างกันนั้นจะมีสองกระบวนการเกิดขึ้น ซึ่งกระบวนการแรก คือ การที่แต่ละฝ่ายจะมีการให้ความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่แล้ว ส่วนกระบวนการที่สองคือ การที่แต่ละฝ่ายจะมีการตอบสนองเรื่องที่ฝ่ายตนรับรู้จากการเสนอหรือให้ความหมายของสิ่งนั้นๆ ของผู้อื่น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการรับรู้นี้เป็นเรื่องเชิงอัตวิสัย (subjective) ดังนั้นการรับรู้จึงถูกบิดเบือนโดยธรรมชาติ การสื่อสารจึงมักนำไปสู่ความเข้าใจผิด (misunderstanding) และความรู้สึกที่ไม่ดีอันจะส่งผลให้คนเลิกติดต่อกัน¹¹³ ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจะเป็นสาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งได้และหากไม่มีการรับมือหรือความเข้าใจที่เหมาะสมแล้วอาจจะนำไปสู่การขยายตัวของความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรงได้

(2) การใช้ภาษา

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารนั้นมี 2 รูปแบบคือ วจนภาษา (verbal language) หรือภาษาพูด และ อวจนภาษา (nonverbal language) หรือภาษาที่แสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง อากัปกริยาต่างๆ โดยที่การใช้ภาษาที่จะถูกนำมาพิจารณาเป็นพิเศษ คือ การใช้ภาษาเชิงลบ (negative language)

¹⁰⁸ Bernard Mayer, *The dynamics of conflict resolution: a practitioner's guide* (San Francisco: Jossey – Bass, 2000), p. 120.

¹⁰⁹ Ibid.,

¹¹⁰ Ibid., p. 139.

¹¹¹ Peg Pickering, *How to manage conflict: turn all conflicts into win – win outcomes*, 3rd edition (NJ: Career Press, 2000.), p. 64.

¹¹² Julia Chaitin, "Creating Safe Spaces for Communication," in *Beyond Intractability* [Online], Guy Burgess and Heidi Burgess, Eds, Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder. Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/safe_spaces/ [2005, March 9]

¹¹³ Ibid.

การใช้ภาษาเชิงลบจะมุ่งสื่อสารแต่เรื่องที่ไม่สามารถจะทำได้และจะเพิกเฉยต่อทำที่ที่เป็นบวกหรือผลลัพธ์เชิงบวก¹¹⁴ การใช้ภาษาในรูปแบบนี้จะเป็นการใช้ภาษาที่แสดงออกถึงความไม่ใส่ใจ (carelessness) เป็นเรื่องที่ไม่จริง (untruths) และการเพิกเฉย (ignorance) ต่อการกระทำที่เป็นบวกหรือผลลัพธ์ที่เป็นบวก¹¹⁵ นอกจากนั้นยังเป็นการใช้ภาษาที่แสดงออกถึงการเรียกร้อง (demanding) และการ "เหมารวม" (overgeneralized) อันหมายถึง การที่พูดว่าทุกคนรู้สึกเช่นเดียวกันหรือฝ่ายหนึ่งทำสิ่งหนึ่ง ๆ ตลอดเวลาทั้ง ๆ ที่อาจจะไม่ใช่เรื่องจริง เช่น คำพูดที่ว่า "ทุกคนคิดแบบฉันทั้งนั้น" หรือ "คุณทำแบบนี้ตลอดเวลา" หรือ "คุณไม่เคยที่จะช่วยฉันเลย"

ตัวอย่างของภาษาเชิงลบ เช่น การโกหก การปฏิเสธทางเลือกต่าง ๆ ที่เสนอขึ้นโดยไม่มี การพิจารณาความเป็นไปได้หรือผลได้ผลเสียของข้อเสนอ หรือการมุ่งที่จะเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ใส่ใจฝ่ายอื่น ๆ ทั้งยังรวมไปถึงการแสดงท่าทางที่คุกคามต่าง ๆ เช่น น้ำเสียงกรรโชกขู่ตะคอก การแสดงออกทางสีหน้าที่บูดบึ้ง นอกจากนั้นการใช้ภาษาที่เต็มไปด้วยการกระตุ้นอารมณ์นั้นถือว่าเป็นภาษาเชิงลบแบบหนึ่งซึ่งในทัศนะของ Burgess นั้น "การใช้ภาษาที่กระตุ้นอารมณ์จะเพิ่มความไม่เป็นปรปักษ์ (hostility) และการปกป้องตัวเอง (defensiveness) และมันแทบจะทำให้คนอื่นเชื่อว่าผู้พูดเป็นฝ่ายถูกได้น้อยมาก แม้ว่าการใช้ภาษาที่กระตุ้นอารมณ์ (inflammatory) จะกระตุ้นให้คนอื่นสนใจในความขัดแย้งและทำให้มีคนเข้าข้างหรือสนับสนุนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่การสนับสนุนนี้ก็แลกมาด้วยราคาของการที่ความขัดแย้งเพิ่มสูงขึ้น"¹¹⁶ นั่นคือ การใช้ภาษาที่กระตุ้นให้เกิดความสงสัย เห็นอกเห็นใจหรือทำให้เกิดความรู้สึกเกลียดชังฝ่ายตรงข้าม แม้ว่าจะทำให้เกิดความสนใจและแรงสนับสนุนจากสาธารณะ แต่ก็ไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาใดๆ ทั้งยังทำให้ความขัดแย้งขยายตัวออกไปเพราะต่างฝ่ายต่างจะเพิ่มความเป็นศัตรูต่อกันมากขึ้นและการสื่อสารต่าง ๆ ก็จะเป็นการป้องกันตัวเองหรือการแก้ตัวต่าง ๆ ไม่ใช่การสื่อสารที่มุ่งแสวงหาทางออกจากปัญหา ดังนั้น Burgess จึงเสนอให้ แต่ละฝ่ายในความขัดแย้งพูดถึงประเด็นของตนเองโดยไม่กระตุ้นอารมณ์¹¹⁷

นอกจากนั้น การใช้ภาษาเชิงลบไม่ว่าจะเป็นทางวจนภาษาหรืออวจนภาษาก็ตาม จะทำให้เกิดภาพลบ (poor image) ขึ้นระหว่างกันที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งและการเผชิญหน้า¹¹⁸ ซึ่งในทัศนะของ Wehr¹¹⁹ แล้ว "ความสัมพันธ์ของความขัดแย้งจะกลายเป็นเรื่องราวที่ไม่รุนแรง ถ้าคู่ขัดแย้งลดข้อความเป็นการคุกคามต่อกันลง" เพราะ "ในความขัดแย้งที่ตึงเครียด การรับรู้

¹¹⁴ Pickering, How to manage conflict: turn all conflicts into win – win outcomes, p. 66.

¹¹⁵ Ibid.

¹¹⁶ Heidi Burgess, "Misunderstandings," in Beyond Intractability. [Online], Guy Burgess and Heidi Burgess, Eds, Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder. Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/misunderstandings/> [2005, March 9]

¹¹⁷ Ibid.

¹¹⁸ Pickering, How to manage conflict: turn all conflicts into win – win outcomes, p. 66.

¹¹⁹ Wehr, Conflict Regulation, p. 34.

ระหว่างกันเรื่องการคุกคามจะสูงขึ้น แม้จะมีการสื่อสาร แต่สารที่คุกคามและการบิดเบือน (distortion) ต่าง ๆ จะรบกวนการสื่อสารทำให้ภาพสะท้อนที่เป็นลบ (negative mirror images) จะก่อรูปขึ้นจากคู่ขัดแย้ง นั่นคือ แต่ละฝ่ายจะเห็นว่าอีกฝ่ายเป็นศัตรูและมีการคุกคามมากขึ้น”

โดยสรุปการใช้ภาษาเชิงลบจะก่อให้เกิดภาพเชิงลบต่อกันและจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความเข้าใจผิด (misunderstanding) และการรับรู้ที่ผิดพลาด (misperception) ได้ ดังนั้นเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและการขยายตัวของความขัดแย้งไปสู่ความรุนแรง ผู้ที่อยู่ในการสื่อสารต้องมีความระมัดระวังในการใช้ภาษาทั้งทางวจนภาษาและอวจนภาษา

(3) บรรยากาศของการสื่อสาร

การพิจารณาบรรยากาศของการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ เพราะ หากการสื่อสารอยู่ในบรรยากาศที่สนับสนุนการสื่อสารแล้วก็จะเป็นประโยชน์ต่อการรับมือกับความขัดแย้ง ในขณะที่บรรยากาศที่ตรงข้ามก็จะเป็นอุปสรรคต่อการรับมือกับความขัดแย้งเช่นเดียวกัน ซึ่ง Gibb ได้ให้บรรยากาศของการสื่อสารไว้ 2 ประเภท คือ supportive climate และ defensive climate¹²⁰

โดยที่ supportive climate นั้นจะเป็นบรรยากาศของการสนับสนุนและนำไปสู่ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (mutual trust) , ความเปิดเผย (openness) และความร่วมมือกัน (cooperation)¹²¹ โดยที่การสื่อสารแบบนี้จะเป็น¹²²

- (ก) การสื่อสารโดยการบรรยาย (descriptive) ซึ่งผู้ฟังจะได้รับรู้ได้ถึงการขอข้อมูลที่แท้จริงและจริงใจจากผู้พูด
- (ข) การสื่อสารที่มีปัญหาเป็นศูนย์กลาง (problem oriented) ซึ่งจะเน้นความสำคัญของการหาทางออกร่วมกันในความขัดแย้ง
- (ค) การสื่อสารโดยฉับพลัน (spontaneous) ที่ปราศจากการหลอกลวง การวางแผนการมาล่วงหน้าโดยเด็ดขาด ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความจริงใจของผู้พูด
- (ง) การสื่อสารที่มีความเห็นอกเห็นใจในความรู้สึกของคนอื่น (emphatic) อีกทั้งยังให้ความเคารพและความชอบธรรมในความคิดเห็นของผู้อื่น
- (จ) การสื่อสารที่มีบรรยากาศของความเท่าเทียมเสมอภาคกัน (equal)

¹²⁰ Deborah Barisoff and David A. Victor, Conflict management: a communication skills approach, (New Jersey: Prentice Hall, 1989), p. 29. และ Julia Chaitin, "Creating Safe Spaces for Communication," in Beyond Intractability [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/safe_spaces/ [2005, March 9]

¹²¹ Barisoff and Victor, Conflict management: a communication skills approach, p. 29.

¹²² Julia Chaitin, "Creating Safe Spaces for Communication," Beyond Intractability [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/safe_spaces/ และสามารถดูรายละเอียดได้ใน Barisoff and Victor, Conflict management: a communication skills approach, pp. 29-83.

(ฉ) ท้ายสุดเป็นการสื่อสารที่ส่งเสริมความเป็นชั่วคราว (provisional) นั่นคือสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง เป็นความคิดที่ว่าประเด็นต่างๆจะถูกเปิดสำหรับการถกเถียงและแนวคิดที่แตกต่าง, แนวคิดใหม่ๆและคำแนะนำต่างๆจะได้รับการพิจารณา

ส่วน defensive climate นั้นจะเป็นบรรยากาศของการปกป้องตัวเอง (defensive) และมีการคุกคาม(threatening)¹²³ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้ นอกจากผู้พูดจะใช้เวลาจำนวนมากในการปกป้องตัวเองแล้วยังคิดหาทางที่จะเอาชนะผู้อื่นโดยการวางแผนการและยุทธศาสตร์ต่างๆ นอกจากนั้นยังคิดว่าจะมีอำนาจครอบงำอีกฝ่ายได้อย่างไร จะทำให้อีกฝ่ายประทับใจได้อย่างไร ทำอย่างไรจึงจะหลุดพ้นหรือสามารถหลีกเลี่ยงจากการโดนทำโทษและท้ายที่สุดคือ ทำอย่างไรจึงชนะในการต่อสู้ที่คาดว่าจะต้องเกิดขึ้น¹²⁴ หรือการหาวิธีที่จะทำให้กำลังของฝ่ายตรงข้ามอ่อนแอลงนั่นเอง โดยสรุปสามารถระบุลักษณะบรรยากาศของการสื่อสารรูปแบบนี้ได้ดังนี้

- (ก) เป็นการสื่อสารเชิงประเมินฝ่ายตรงข้าม (evaluative) ว่าทำผิด หรือทำถูก
- (ข) เป็นการสื่อสารเชิงควบคุม (controlling) นั่นคือ เป็นความพยายามที่จะจัด ระเบียบอีกฝ่าย¹²⁵ ให้อยู่ในแนวทางการแสวงหาทางออกจากความขัดแย้งที่ฝ่ายตนต้องการหรือเป็นความพยายามที่จะครอบงำอีกฝ่ายนั่นเอง
- (ค) เป็นการสื่อสารมีการวางแผนยุทธศาสตร์ การวางแผนการเอาไว้ก่อน (strategic) ว่าจะพูดอย่างไรให้อีกฝ่ายคล้อยตาม จะหลอกลวงอย่างไร จะสร้างทำเป็นคนจริงใจอย่างไร เป็นต้น¹²⁶
- (ง) เป็นการสื่อสารที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง คิดว่าอีกฝ่ายไม่ได้รู้สึกอะไรเป็นพิเศษต่อตน (neutral) นั่นคือ ไม่ได้มีความห่วงใยอย่างแท้จริงต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่น
- (จ) เป็นการสื่อสารที่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความเหนือกว่า (superior) ใ้ในด้านอำนาจ ตำแหน่งหรือด้านอื่นๆ
- (ฉ) เป็นการสื่อสารที่ต่างฝ่ายต่างหัวรั้นและมีคำตอบทั้งหมดอยู่แล้วซึ่งไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง (certain)

สำหรับสาเหตุของการเกิดบรรยากาศเชิงปกป้องตัวเองนั้น Julia Chaitin ได้ตั้งข้อสังเกตว่า หากความขัดแย้งยาวนานและควบคุมยาก จะนำไปสู่การสื่อสารที่หมกมุ่นกับตัวเอง (autistic communication) ซึ่งจะเป็นสภาพของอารมณ์ที่แทบไม่มีการสื่อสารเกิดขึ้นเพราะแต่ละฝ่ายจะยึดมั่นในอคติของตนเองและยึดมั่นในการรับรู้เบื้องต้นของตนที่เกี่ยวข้องกับคนอื่นซึ่งการ

¹²³ Barisoff and Victor, *Conflict management: a communication skills approach*, p.29.

¹²⁴ Julia Chaitin, "Creating Safe Spaces for Communication," in *Beyond Intractability* [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/safe_spaces/

¹²⁵ Barisoff and Victor, *Conflict management: a communication skills approach*, p.37

¹²⁶ *Ibid.*, p.40.

สื่อสารที่หมกมุ่นกับตัวเองนี้จะนำไปสู่ วัฏจักรที่เลวร้ายเพราะจะเกิดความเจ็บระหว่างกลุ่ม หรือไม่ก็จะมีแต่การว่ากล่าวกันกลับไปกลับมา¹²⁷ นอกจากนั้นยังจะเกิดอารมณ์เชิงลบขึ้น (negative emotion)¹²⁸ เช่น การประณาม ความโกรธ ความกลัวซึ่งอารมณ์เหล่านี้จะนำไปสู่การ ก่อตัวของสภาวะทางจิต (ในแง่ลบ) ที่ยาวนาน เช่น การลดค่าความเป็นมนุษย์หรือการมีภาพฝัง ใจอย่างสุดโต่งและไม่เปลี่ยนแปลงต่อศัตรูซึ่งจะทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องที่ยากและบางครั้งก็จะ เป็นไปไม่ได้เลย ยิ่งไปกว่านั้นอารมณ์ที่สุดโต่งเหล่านี้จะทำให้คนที่มีอารมณ์นั้น ๆ อยู่กลายเป็น พวกที่ปกป้องตัวเอง (defensive) และหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่เปิดกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อ อยู่ในการปรากฏตัวของบุคคลหรือฝ่ายที่ถูกรับรู้ว่าเป็นต้นเหตุของอารมณ์เหล่านั้น และเมื่อต้อง เผชิญกับพฤติกรรมที่ก้าวร้าวทั้งทางวาจาและทางกายภาพ การสื่อสารระหว่างกันอย่างเปิดเผย ก็จะเป็นไปไม่ได้ เพราะจะเกิดความรู้สึกว่าถูกตัดสินหรือถูกวิพากษ์วิจารณ์ตลอดเวลา ซึ่ง ความรู้สึกแบบนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ปกป้องตัวเอง (defensive behavior)¹²⁹

(4) ความสัมพันธ์ในอดีต¹³⁰

ในกรณีที่ต่างฝ่ายต่างเคยมีความสัมพันธ์หรือมีความเกี่ยวพันกันมาก่อนและมี ความสัมพันธ์ที่แย่งระหว่างกัน เช่น เคยมีความขัดแย้งที่กลายเป็นความรุนแรงมาก่อน หรือมีการ บังคับให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร หรือถูกครอบงำทางความคิด ความสัมพันธ์ แบบนี้จะนำไปสู่การที่โอกาสสำหรับบทสนทนาที่เปิดกว้างและตรงไปตรงมาจะน้อยมาก ความสัมพันธ์ในอดีตแบบนี้จะนำไปสู่การเป็นศัตรูที่ฝังลึกและจะสงสัยต่ออำนาจหน้าที่ ความสามารถ ความตั้งใจของอีกฝ่ายตลอดเวลา¹³¹ นอกจากนั้นความสัมพันธ์ยังรวมไปถึงการ แสดงออกทางการสื่อสารที่แย่งระหว่างกันในอดีตอีกด้วย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสื่อสาร ที่แย่ง ได้แก่ การขัดจังหวะการพูดหรือการแสดงความคิดเห็น การถามคำถามใกล้เคียงกับ คำถามเดิมที่ตอบไปแล้ว การแสดงออกถึงความเห็นแก่ตัว การพยายามที่จะแก้ปัญหาดังกล่าว อย่างรวดเร็วเกินไปทำให้ไม่ได้ปรึกษาหารือกับฝ่ายอื่นๆ และการแทรกอารมณ์ขันเวลาที่อีกฝ่าย กำลังพยายามพูดในประเด็นที่จริงจัง¹³²

¹²⁷ Julia Chaitin, "Creating Safe Spaces for Communication," *Beyond Intractability* [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/safe_spaces/

¹²⁸ Heidi Burgess ตั้งข้อสังเกตว่า อารมณ์เชิงลบสามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ที่ไม่ได้รับการปฏิบัติด้วยความ เคารพด้วยเช่นเดียวกัน ดูรายละเอียดใน Heidi Burgess, "Misunderstandings," in *Beyond Intractability* [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/misunderstandings/>

¹²⁹ Julia Chaitin, "Creating Safe Spaces for Communication," *Beyond Intractability* [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/safe_spaces/

¹³⁰ Ibid.

¹³¹ Ibid.

¹³² Mayer, *The dynamics of conflict resolution: a practitioner's guide*, p. 120.

(5) พื้นฐานทางวัฒนธรรม

การตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยในการรับมือกับความขัดแย้ง ความแตกต่างดังกล่าวจะเริ่มจากภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ซึ่งหากเป็นคนละภาษากันก็จะประสบปัญหาในการแปลความหมายให้เข้าใจตรงกัน อย่างไรก็ตามแม้จะใช้ภาษาเดียวกันแต่ก็อาจจะใช้สื่อสารในแนวทางที่แตกต่างกันได้¹³³ ขึ้นอยู่กับว่าการสื่อสารนั้นจะอยู่ในความต้องการบริบทมากหรือน้อย (high/low context) หมายความว่า หากอยู่ในการสื่อสารที่ต้องการบริบทน้อย (low context) ก็จะไม่ต้องการบริบทหรือการตีความใดๆ เพื่อให้ความหมายกับสารนั้นๆ ในขณะที่หากเป็นการสื่อสารที่ต้องใช้บริบทสูง (high context) จะมีความคลุมเครือมากกว่าและต้องการความรู้พื้นฐานและความเข้าใจบริบทในคำพูดต่างๆ ที่สื่อสารออกมา¹³⁴ นอกจากนี้วัฒนธรรมยังมีอิทธิพลต่อการตั้งสมมติฐานของผู้รับสาร นั่นคือ จิตใจ (mind) จะบิดเบือนหรือปรับแต่งข้อมูลที่เข้ามาเพื่อให้ตรงกับมุมมองทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ซึ่งมักจะถูกสันนิษฐานว่าเป็นสิ่งที่เป็เหตุเป็นผลและค่อนข้างอยู่ตัวแล้ว¹³⁵ ดังนั้น เมื่อมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันก็จะมีมุมมองที่แตกต่างกัน¹³⁶

(ข) การศึกษาสันติวิธีในฐานะการสื่อสารแบบหนึ่ง ซึ่งมีตัวอย่างของการศึกษาใน 2 รูปแบบคือ การศึกษาของ Robert A. Bode และการศึกษาของ Brian Martin และ Wendy Varney

(1) การศึกษาของ Bode

เป็นการศึกษาการสื่อสารแบบสันติวิธีที่ Bode ได้สร้างขึ้นโดยใช้พื้นฐานแนวคิดมาจากการศึกษาความคิด ชีวิตและการทำงานของคานธี ซึ่ง Bode เชื่อว่าการสื่อสารแบบสันติวิธีที่มีพื้นฐานมาจากคานธีนั้นจะต้องประกอบไปด้วย 4 สิ่ง¹³⁷ คือ

(1.1) การพูดและการกระทำที่สันติวิธี (nonviolent speech and action) ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการแสดงเจตนาร้ายหรือความขมขื่นต่อคนที่ทำเรื่องร้ายกาจ นอกจากนั้นยังต้องไม่มีการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมในการโต้ตอบอีกด้วย¹³⁸ โดยสรุปหลักการของการพูดและการกระทำที่สันติวิธีคือ

¹³³ Heidi Burgess, "Misunderstandings," in *Beyond Intractability* [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/misunderstandings/>

¹³⁴ Ibid.

¹³⁵ Paul R. Kimmel, "Culture and Conflict" in *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice*, Morton Deutsch and Peter T. Coleman, Editors, 2000, p. 457.

¹³⁶ Heidi Burgess, "Misunderstandings," in *Beyond Intractability* [Online], Available from: <http://www.beyondintractability.org/essay/misunderstandings/>

¹³⁷ ดูรายละเอียดใน Robert A. Bode, *Mahatma Gandhi's Theory of nonviolent communication* (Paper presented at Annual Meeting of Western States Communication Association, Portland, OR: February 10-14, 1995)

¹³⁸ Ibid.

- (1.1.1) การห้ามสร้างบาดแผลโดยตั้งใจทั้งในทางความคิด การทำงานและการกระทำต่าง ๆ
- (1.1.2) การสาบานหรือการสาปแช่งเป็นสิ่งที่ต้องห้าม
- (1.1.3) หลีกเลี่ยงการทำให้คนที่ทำเรื่องร้ายกาจต้องอับอาย
- (1.1.4) ไม่มีความต้องการที่จะทำให้อีกฝ่ายขมขื่น
- (1.1.5) ให้ความเมตตาแก่ฝ่ายตรงข้าม
- (1.2) พยายามรักษาความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนมนุษย์ (maintenance of human relationships) ซึ่งเป็นเป้าหมายของการสื่อสารแบบสันติวิธี เนื่องจากความสัมพันธ์เชิงบุคคลที่แนบแน่นเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการทำงานในความขัดแย้ง ซึ่ง Bode เชื่อว่า คานธีรู้สึกว่าการที่มนุษย์สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่อบอุ่นได้ก็จะสามารถป้องกันความรุนแรงได้¹³⁹ ดังนั้นปฏิบัติการสัตยเคราะห์ของคานธีจึงไม่ควรจะมีความมุ่งหมายที่จะทำให้คนผิดอับอาย โดยมองข้ามความดีงามภายในของธรรมชาติของมนุษย์หรือหลงใหลในความกลัวของผู้อื่น¹⁴⁰ ปฏิบัติการสัตยเคราะห์ควรจะดำเนินเพื่อที่จะค้นพบสิ่งที่ดีที่สุดในตัวผู้อื่น และควรจะพยายามเปลี่ยนแปลงหัวใจของผู้อื่น¹⁴¹ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้อื่นนั่นเอง
- (1.3) ความเปิดเผย (openness) ซึ่งต้องมีควบคู่ไปกับความเต็มใจหรือความต้องการหรือความปรารถนาที่จะสื่อสารด้วย Bode บอกว่า คานธีเชื่อในสิทธิพื้นฐานของการพูดอย่างอิสระ และสิทธิในการทำให้ความคิดของตนเองเป็นที่รับรู้¹⁴² ทำให้คานธีคัดค้านการเจรจาลับซึ่งคานธีคิดว่าเป็นบาปและเป็นอาการของความรุนแรงแบบหนึ่ง¹⁴³ ในขณะเดียวกันคานธีก็สนับสนุนการพบปะสาธารณะอย่างสันติ การรวมกลุ่มอย่างเต็มใจ และการตีพิมพ์ข้อมูล โดยที่รากฐานของความเปิดเผยของคานธีนี้จะมาจากความปรารถนาที่จะสื่อสาร รวมทั้งการตระหนักว่าช่องทางสำหรับการสื่อสารจะต้องเปิดตลอดเวลา¹⁴⁴
- (1.4) ความยืดหยุ่น (flexibility) Bode อ้างว่า ตามความเห็นของคานธีนั้นความจริงเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้การสื่อสารต่าง ๆ ต้องเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงนั้นซึ่งการสื่อสารที่มีความยืดหยุ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการสื่อสารแบบนี้จะทำให้เกิด

¹³⁹ Robert A. Bode, *Mahatma Gandhi's Theory of nonviolent communication*, p. 17.

¹⁴⁰ Ibid.

¹⁴¹ Ibid.

¹⁴² Ibid., p. 23

¹⁴³ Ibid., p. 25

¹⁴⁴ Ibid., p. 30

การค้นพบความจริงระหว่างการเคลื่อนไหว¹⁴⁵ นั่นคือ ความที่แตกต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายจะถูกนำมาเปิดเผยเพื่อการสำรวจ โดยมีจุดประสงค์ไม่ใช่เพื่อการยืนยันข้อเสนอดังกล่าวแต่เป็นการสร้างความเป็นไปได้ หมายความว่า การปะทะกันของแนวคิดที่ตรงข้ามจะมีเจตนาที่จะนำไปสู่สถานการณ์แบบใหม่ ในรูปแบบของการมีข้อตกลงร่วมกันและมีความพอใจซึ่งกันและกันหรือเป็นการแสดงความต้องการที่จะประนีประนอมและเกิดการเจรจาสาธารณะให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม คานธีบอกว่าการยึดหยุ่นนั้นไม่ได้มาจากจุดของความอ่อนแอ แต่ความต้องการ ณ ปัจจุบันอาจจะถูกลดลงได้เพื่อที่จะเร่งรีบไปสู่ความก้าวหน้าของเป้าหมาย การลดจุดยืนจึงเป็นการทำด้วยความเต็มใจและพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นความสามารถที่จะรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ¹⁴⁶

ท้ายสุด Bode¹⁴⁷ สรุปว่า การสื่อสารในรูปแบบรุนแรงจะส่งผลให้เกิดการคุกคามได้ แต่การสื่อสารแบบสันติวิธีนั้นจะมุ่งรักษาความสัมพันธ์ที่สันติและส่งเสริมหรือเพิ่มพูนความเป็นมนุษย์ ซึ่งทั้งสองสิ่งเป็นเป้าหมายของการสื่อสารแบบสันติวิธีของคานธี สำหรับวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นคือ ต้องมีการสื่อสารที่เปิดเผยและยึดหยุ่นนั่นเอง

(2) การศึกษาของ Brian Martin และ Wendy Varney

โดยทั้งคู่ได้แบ่งมิติของสันติวิธีในฐานะการสื่อสารออกเป็น 5 มิติ¹⁴⁸ ดังนี้

- (2.1) เป็นความพยายามโดยตรงที่จะสร้างบทสนทนาขึ้น (dialogue) กับฝ่ายตรงข้ามซึ่งเป็มิติที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนมากที่สุด ผ่านทางกระบวนการที่หลากหลายของการปฏิบัติการสันติวิธี ไม่ว่าจะเป็นการพยายามเปลี่ยนทัศนคติของคานธี (conversion) การพยายามชักจูงใจต่างๆ (persuasion) และการกระทำเชิงสัญลักษณ์ต่างๆ (symbolic action) เช่น การเผาหุ่นต่างๆก็เป็นการพยายามสื่อสารโดยตรงกับอีกฝ่ายถึงความไม่พอใจ เป็นต้น
- (2.2) เป็นการเตรียมพร้อมสำหรับบทสนทนา โดยปกติในปฏิบัติการทางสันติวิธีนั้น นักปฏิบัติจะหาทางที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆผ่านทางบทสนทนา แต่เมื่อฝ่ายตรงข้ามปฏิเสธที่จะเข้าร่วมในบทสนทนาหรือสถานการณ์อยู่ในภาวะศรัทธาเสื่อมถอยหรือมีการใช้ความรุนแรง ปฏิบัติการทางสันติวิธีจะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะสนับสนุนให้ฝ่ายตรงข้ามเข้ามาในบทสนทนา นั่นคือ ในบางกรณีสันติวิธีก็เป็นวิธีการหนึ่งสำหรับทำให้อำนาจเท่าเทียมกัน (power equalization) ซึ่งสามารถมองได้ว่าเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับบทสนทนาของทั้งสองฝ่ายที่เท่าเทียมกัน เช่น การไม่ให้ความร่วมมือและการแทรกแซงโดยไม่ใช้ความ

¹⁴⁵ Robert A. Bode, *Mahatma Gandhi's Theory of nonviolent communication*, p. 33

¹⁴⁶ *Ibid.*, p. 34.

¹⁴⁷ *Ibid.*, p. 42

¹⁴⁸ Martin and Varney, "Nonviolence and communication," *Journal of Peace Research* 40: 219-221.

รุนแรงตามแนวคิดของ Sharp นั้นเป็นการบังคับแบบไม่ใช้ความรุนแรงที่จะทำให้อีกฝ่ายเข้ามาร่วมในบทสนทนาได้ โดยสรุป ในกรณีที่อำนาจของทั้งสองฝ่ายไม่เท่าเทียมกันนั้น ปฏิบัติการสันติวิธีในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยในการปรับอำนาจให้เท่าเทียมกันได้ ซึ่งเป็นเสมือนการเตรียมความพร้อมสำหรับการเกิดบทสนทนาขึ้นและยังเป็นการบังคับแบบไม่ใช้ความรุนแรงให้ฝ่ายที่ไม่ยอมเข้าร่วมในบทสนทนาต้องเข้าร่วมในที่สุด

- (2.3) เป็นการสื่อสารที่สามารถทำให้เกิดการระดมความสนับสนุนจากบุคคลที่สามได้ ซึ่ง Johan Galtung เรียกว่า "the great chain of nonviolence" ซึ่ง Galtung อธิบายว่า ห่วงโซ่นี้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา (psychological process) นั่นคือ เมื่อมีระยะห่างทางจิตวิทยาอย่างมากระหว่างผู้เคลื่อนไหวและฝ่ายตรงข้าม คนกลาง(บุคคลที่สาม) ก็สามารถเข้ามาเป็นสะพานเชื่อมช่องว่างนั้นได้¹⁴⁹ ซึ่งกระบวนการนี้สามารถเรียกอีกแบบหนึ่งว่า ห่วงโซ่ของการสื่อสาร (communication chain) นั่นคือ ถ้าการสื่อสารทางตรงถูกปิดกั้นด้วยเหตุผลใดๆก็ตาม เช่น การกีดขวางทางกายภาพ ภาษา หรือมีระบบการให้ความหมายที่แตกต่างกัน คนกลางสามารถเข้ามามีบทบาทในการสร้างช่องทางการสื่อสารซึ่งสามารถส่งสารนั้นได้¹⁵⁰
- (2.4) มิติถัดมาคือ การสื่อสารภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติการและผู้สนับสนุน ซึ่งกระบวนการนี้สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับกระบวนการ "empowerment" เนื่องจากปฏิบัติการสันติวิธีที่มีการวางแผนมาอย่างดีและสามารถดำเนินการตามได้นั้นสามารถเป็นการเสริมพลังอันใหญ่หลวงได้ ซึ่งการเสริมพลังนี้มาจากการมีประสบการณ์ของการมีส่วนร่วมในปฏิบัติการจนทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของความรู้สึกพึงพอใจในความสัมพันธ์ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (solidarity) และ พึงพอใจในการแสดงออกที่มีเหตุมีผลซึ่งกันและกัน (mutual validation) โดยที่ปัจจัยหนึ่งของกระบวนการเสริมพลังอำนาจนี้ คือ การสื่อสารที่สามารถมีขึ้นระหว่างผู้เคลื่อนไหวเอง ระหว่างผู้เคลื่อนไหวกับฝ่ายตรงข้ามและระหว่างผู้เคลื่อนไหวกับบุคคลภายนอก โดยสรุป ปฏิบัติการทางสันติวิธีในมิติของการสื่อสารภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติการและผู้สนับสนุนผ่านทางกรกระทำ การมีส่วนร่วม การแสดงออกต่างๆทางสันติวิธี เพราะในระดับปฏิบัตินั้น การสื่อสารระหว่างกันมีความสำคัญในการตัดสินใจและประสานงานการกระทำต่างๆ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการเสริมพลังแบบรวมหมู่ขึ้น (collective empowerment)
- (2.5) มิติสุดท้าย คือ การเสริมพลังของปัจเจกแต่ละคนเอง (individual empowerment) นั่นคือ นักเคลื่อนไหวจำนวนมากได้รับความรู้สึกภายในของความหมาย ความเป็นจริงและ

¹⁴⁹ Martin and Varney, "Nonviolence and communication," *Journal of Peace Research* 40: 220

¹⁵⁰ Ibid.

ความเข้มแข็งผ่านทางการมีส่วนร่วมในปฏิบัติการสันติวิธีโดยเฉพาะคนที่มีส่วนร่วมอย่างสูงและยาวนาน ซึ่งในการกระทำที่สะท้อนใจหรืออันตราย ประสบการณ์จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกของตัวตนได้ ทำให้เกิดการสื่อสารกับส่วนลึกภายในตัวตนของตัวเองซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการสื่อสารภายใน (inner communication) นั่นเอง

นอกจากนั้น Martin และ Varney ยังตั้งข้อสังเกตว่า ประโยชน์ของกรอบการสื่อสาร (ที่ใช้ในการศึกษาสันติวิธี) คือ กรอบการสื่อสารนี้จะให้ความสำคัญอย่างมากต่อช่องทางสื่อสาร เช่น ผ่านบุคคลที่สามหรือ the great chain of nonviolence จากแนวคิดของ Galtung และกรอบนี้ยังให้ความสำคัญกับการให้ความหมายร่วมกัน¹⁵¹ หมายความว่า การกระทำที่เป็นปฏิบัติการสันติวิธี เช่น การอดอาหาร นั้นผู้รับต้องเข้าใจสารจากผู้ส่งด้วยว่า การกระทำดังกล่าวเป็นการแสดงถึงความไม่พอใจหรือการเรียกร้องอะไรบางอย่าง เพราะหากผู้รับไม่เข้าใจก็อาจจะคิดว่าการอดอาหารเป็นเพียงการกระทำของคนที่ไร้สติหรือเป็นการกระทำที่แปลกประหลาดหรือผิดปกติ ซึ่งการทำความเข้าใจสารนี้อาจจะผ่านทางบุคคลที่สามหรือผ่านทาง การเรียนรู้แลกเปลี่ยนความหมายซึ่งกันและกันของผู้ส่งและผู้รับ

เมื่อได้พิจารณาถึงการศึกษาใน 2 รูปแบบคือ การศึกษาของ Robert A. Bode และการศึกษาของ Brian Martin และ Wendy Varney แล้วพบว่าการศึกษาของ Bode นั้นเป็นการศึกษาในเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสารแบบสันติวิธี ส่วนการศึกษาของ Martin และ Varney นั้นเป็นการศึกษาการสันติวิธีในฐานะการสื่อสารในมิติต่างๆที่หลากหลาย อย่างไรก็ตามแม้จะมีความต่างในการศึกษา แต่การศึกษานานทั้งสองได้ให้ข้อควรพิจารณาดังนี้

- 1) ในปฏิบัติการสันติวิธีนั้นจะเป็นการหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาผ่านทางการสร้างบทสนทนาระหว่างกันขึ้นซึ่งในการสร้างบทสนทนานั้นต้องคำนึงถึงการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจและต้องหลีกเลี่ยงการให้ร้ายอีกฝ่ายหรือทำให้เกิดความอับอายหรือการทำให้เกิดความขมขื่นหรือการโกหกโดยเด็ดขาด นั่นคือ ต้องเป็นการสื่อสารที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญ
- 2) เมื่อคู่ขัดแย้งไม่สามารถที่จะสร้างบทสนทนาระหว่างกันโดยตรงได้ก็ควรจะมีการสร้างช่องทางสื่อสารขึ้นมาใหม่ ซึ่งในการสร้างช่องทางนี้ต้องเป็นการสร้างช่องทางที่เปิดเผย โดยอาจจะเป็นการบังคับแบบสันติวิธีผ่านทาง การไม่ให้ความร่วมมือและการแทรกแซง หรือการใช้ช่องทางผ่านบุคคลที่สามเพื่อสื่อสารไปยังเป้าหมายที่ต้องการ
- 3) การศึกษาการสื่อสารในหลากหลายมิติของ Martin และ Varney เมื่อผนวกกับประเด็นเรื่องความยืดหยุ่นในการสื่อสารของ Bode ทำให้เกิดข้อสังเกตว่า การค้นหาความ

¹⁵¹ Martin and Varney, 2003, "Nonviolence and communication," *Journal of Peace Research* 40: 221.

จริงของสิ่งที่ขัดแย้งกันนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องระหว่างคู่ขัดแย้งเท่านั้น แต่การค้นหาคำความจริงสามารถเกิดขึ้นจากความช่วยเหลือของบุคคลที่สาม และสามารถจะเกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้ปฏิบัติการเองด้วย

2.3.3 ข้อควรพิจารณาในการสื่อสารแบบสันติวิธี

จากการศึกษามิติของการศึกษาการสื่อสารทั้งสองมิติ คือ การศึกษาการสื่อสารในฐานะเป็นสาเหตุและวิธีการรับมือแบบหนึ่งในความขัดแย้งและการศึกษาสันติวิธีในฐานะการสื่อสารแบบหนึ่ง พบว่า การศึกษาทั้งสองมิติมีความเกี่ยวข้องกัน ซึ่งนำไปสู่ข้อควรพิจารณาในการสื่อสารแบบสันติวิธีได้ดังนี้

- (ก) การเข้าใจความหมายของสารร่วมกัน ซึ่งหลักการสำคัญเริ่มแรก คือ ควรมีการพัฒนาความคิดที่ว่าแต่ละฝ่ายมีความสำคัญต่อกันและกันในการแก้ไขหรือจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหรือต่างก็เป็น "หุ้นส่วนที่สำคัญ (necessary partners)" ของกันและกันนั่นเอง ซึ่งแนวคิดนี้มาจาก Bernard Mayor ที่เห็นว่า ไม่มีความจำเป็นที่คู่ขัดแย้งจะมีความรู้สึกต่ออีกฝ่ายเปลี่ยนไปหรือมองความขัดแย้งเปลี่ยนไปจากเดิม แต่สิ่งสำคัญคือ คู่ขัดแย้งรู้สึกว่าจะมีความเชื่อมโยงกับอีกฝ่าย ซึ่งความเชื่อมโยงนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารในหลายรูปแบบกว่าที่เคยทำมาและอยู่บนความเข้าใจว่าต่างต้องการกันและกันเพื่อหาทางออกจากความขัดแย้ง¹⁵² เมื่อต่างฝ่ายต่างตระหนักว่าต้องพึ่งพากันแล้ว ก็จะทำให้เกิดความตั้งใจจริงและจะใช้พลังงานทั้งหมดพุ่งไปที่การสื่อสารเพื่อรับมือกับความขัดแย้งอย่างแท้จริง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ต่างฝ่ายต่างต้องการที่จะเข้าใจเรื่องที่ยกฝ่ายสื่อสารออกมาจริงๆ และเต็มใจที่จะทำทุกอย่างในการสื่อสารเพื่อรับมือกับความขัดแย้ง¹⁵³ ซึ่งการที่ทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจความหมายร่วมกันนั้นได้นั้นต้องพิจารณาจากกระบวนการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร

- (1) ในกระบวนการสื่อสารนั้นต้องเริ่มจากความเข้าใจว่าไม่มีใครที่จะมีประสิทธิภาพตลอดเวลาในการฟังคนอื่นหรือทำให้คนอื่นเข้าใจตนเองได้อย่างชัดเจน¹⁵⁴ นอกจากนั้นยังต้องเข้าใจว่าแต่ละฝ่ายจะมีความรู้สึก (feeling) ความตั้งใจ (intentions) ทศนคติ (attitudes) และความคิด (thoughts) ของตัวเอง ฉะนั้นเพื่อให้สามารถที่จะเข้าใจสารได้ตรงกัน จึงจำเป็นต้องมีการปะทะแลกเปลี่ยนระหว่างกันเสมอ และทุกคนต้องช่วยเหลือกันในการสื่อสาร มิเช่นนั้นก็จะเป็นการง่ายที่จะเกิดความเข้าใจผิดหรือการรับรู้ที่ผิดพลาดขึ้นได้ เพราะในสถานการณ์ที่เกิดความขัดแย้งขึ้นนั้นแต่ละ

¹⁵² Mayer, *The dynamics of conflict resolution: a practitioner's guide*, p. 121

¹⁵³ Ibid.

¹⁵⁴ Ibid.

ฝ่ายมีแนวโน้มที่จะระแวงกันและกันอยู่แล้ว หากความหมายต่างๆ ที่สื่อออกไปคู่ขัดแย้งไม่สามารถเข้าใจได้ตรงกันแล้ว ก็อาจจะนำไปสู่การโต้ตอบเชิงลบระหว่างกันได้ และนำไปสู่การขยายตัวของความขัดแย้งได้

(2) ช่องทางการสื่อสาร คือ วิธีการที่สารถูกนำข้อมูลไปสู่ผู้รับซึ่งจำนวนช่องทางที่ถูกใช้จะมีผลกระทบต่อความแม่นยำของสาร¹⁵⁵ ซึ่งในการสื่อสารแบบสันติวิธีนั้นช่องทางการสื่อสารต้องเปิดให้กับฝ่ายต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการที่สามารถทำการสื่อสารกันได้อย่างเปิดเผยและจะมีผลต่อการทำความเข้าใจสารระหว่างกัน ซึ่งช่องทางการสื่อสารนั้นจะรวมถึงการสื่อสารผ่านบุคคลที่สามด้วย

- (ข) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ในการสื่อสารแบบสันติวิธีนั้นต้องระมัดระวังไม่ให้ใช้ภาษาเชิงลบ ซึ่งภาษาเชิงลบนั้นรวมทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา ตัวอย่างของภาษาเชิงลบได้แก่ การพูดเชิง “เหมารวม” การพูดสื่อเสียดประชดประชัน การพูดหรือการกระทำที่ทำให้เกิดความอับอาย การพูดโกหก การพูดหรือการแสดงออกที่ยั่วยุทางอารมณ์ การพูดหรือการกระทำที่แสดงออกถึงการเป็นปรปักษ์หรือการคุกคามแบบต่างๆ เป็นต้น นอกจากนั้นภาษาและการกระทำต่างๆ ต้องแสดงให้เห็นถึงความเห็นอกเห็นใจกันโดยมีพื้นฐานมาจากความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีกันมนุษย์ไว้นั่นเอง
- (ค) บรรยากาศของการสื่อสาร โดยบรรยากาศที่สนับสนุนการสื่อสารจะมีส่วนสำคัญในการรับมือกับความขัดแย้ง ซึ่งต้องมีลักษณะดังนี้
- ต้องเป็นบรรยากาศที่ผู้ฟังได้รับรู้ได้ถึง การขอข้อมูลที่แท้จริงและจริงจังจากผู้พูด
 - เน้นความสำคัญของการหาทางออกร่วมกันในความขัดแย้ง
 - การสื่อสารไม่ใช่การหลอกลวง หรือการวางแผนการมาล่วงหน้าโดยเด็ดขาด
 - เป็นการสื่อสารที่มีความเห็นอกเห็นใจในความรู้สึกของคนอื่น
 - ให้ความเคารพและความชอบธรรมในความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งหากการได้รับการปฏิบัติด้วยความไม่เคารพจะทำให้อีกฝ่ายโกรธและอีกฝ่ายจะมีแนวโน้มที่จะฟังเข้าใจและทำตามที่อีกฝ่ายต้องการน้อยมาก¹⁵⁶ นอกจากนั้นการที่มีอารมณ์เชิงลบเป็นระยะเวลายาวนานก็จะไม่ส่งผลดีต่อการรับมือกับความขัดแย้งเพราะท้ายที่สุดจะนำไปสู่การสื่อสารและพฤติกรรมที่ปกป้องตัวเองมากกว่าที่จะหาทางออกจากความขัดแย้ง

¹⁵⁵ Infante et al., *Building communication theory*, p. 5.

¹⁵⁶ Heidi Burgess, "Misunderstandings," in *Beyond Intractability* [Online]. Available from:

- เป็นการสื่อสารที่มีบรรยากาศของความเท่าเทียมเสมอภาคกันซึ่งความอดทนอดกลั้นในความสัมพันธ์เชิงอำนาจจะส่งผลเชิงลบต่อการมีบทสนทนาที่เปิดเผยและตรงไปตรงมา¹⁵⁷ ดังนั้นการสื่อสารในระยะเริ่มแรกอาจจะเป็นการเตรียมความพร้อมในเรื่องการปรับความสัมพันธ์เชิงอำนาจ เช่น การแทรกแซงเชิงสันติวิธีก็เป็น การสื่อสารของฝ่ายหนึ่งสู่อีกฝ่ายให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องเปิดบทสนทนาเพื่อหาทางออกจากความขัดแย้ง
- เป็นการสื่อสารที่ยืดหยุ่น นั่นคือ สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดต่าง ๆ ได้ในภายหลัง เพราะเมื่อประเด็นต่าง ๆ ถูกเปิดออก และการถกเถียงอย่างสร้างสรรค์เกิดขึ้นจะทำให้ค้นพบความจริงของประเด็นต่าง ๆ ในแง่มุมที่หลากหลายมากขึ้น

(ง) ความสัมพันธ์ที่ผ่านมาในอดีตซึ่งมีข้อควรพิจารณาในสองประเด็นคือ

- ในกรณีที่แตกต่างกันเคยมีความสัมพันธ์หรือมีความเกี่ยวพันกันมาก่อนและมีความสัมพันธ์ที่แย่งระหว่างกันหรือไม่ เช่น เคยมีความขัดแย้งที่กลายเป็นความรุนแรงมาก่อน หรือมีการบังคับให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารหรือถูกครอบงำทางความคิด ซึ่งในความสัมพันธ์แบบนี้โอกาสสำหรับบทสนทนาที่เปิดกว้างและตรงไปตรงมาจะน้อยมาก ความสัมพันธ์แบบนี้มักจะนำไปสู่การเป็นศัตรูที่ฝังลึกและความระแวงสงสัยในอำนาจหน้าที่ ความสามารถ ความตั้งใจของอีกฝ่ายตลอดเวลา
- การแสดงออกทางการสื่อสารที่แย่งระหว่างกันที่ไร้ประสิทธิภาพในอดีตซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสื่อสารที่แย่ง ได้แก่ การขัดจังหวะการพูดหรือการแสดงความคิดเห็น การถามคำถามใกล้เคียงกับคำถามเดิมที่ตอบไปแล้ว การแสดงออกถึงความเห็นแก่ตัว การพยายามที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างรวดเร็วเกินไป ทำให้ไม่ได้ปรึกษาหารือกับฝ่ายอื่น ๆ และการแทรกอารมณ์ขันเวลาที่อีกฝ่ายกำลังพยายามพูดในประเด็นที่จริงจัง เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารที่แย่งแบบนี้จะทำให้เกิดภาพฝังใจจนอาจจะกลายเป็นความไม่ต้องการที่จะสื่อสารกับอีกฝ่าย

(จ) พื้นฐานทางวัฒนธรรม ควรพิจารณาในภาษาที่จะใช้ว่าสามารถทำให้เข้าใจได้ตรงกันหรือไม่ และต้องการการตีความจากบริบทมากน้อยเพียงไร นอกจากนี้ยังต้องตระหนักด้วยว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความหมายที่ผู้ส่งตั้งใจจะสื่อกับการรับรู้ความหมายของผู้รับได้ซึ่งทำให้การ

¹⁵⁷ Julia Chaitin, "Creating Safe Spaces for Communication," in *Beyond Intractability* [Online], Available from: http://www.beyondintractability.org/essay/safe_spaces/

พิจารณาความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นต้องพิจารณาบริบทของการสื่อสารและสภาพการรับรู้ของแต่ละบุคคลไปด้วย

- (ฉ) นอกจากนั้นประเด็นข้างต้นแล้ว ในการสื่อสารนั้นยังต้องพิจารณาลักษณะของข้อมูลและผู้ส่งส่งมาเพราะข้อมูลจะเป็นตัวตัดสินว่าผู้รับจะแปลสารอย่างไรด้วย เช่นเดียวกันซึ่งเป็นข้อสังเกตจาก Heidi Burgess¹⁵⁸ โดยที่
- หากข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลใหม่ โดยปกติมนุษย์จะเรียนรู้ข้อมูลเหล่านี้จากความรู้ที่มีอยู่ก่อนแล้วซึ่งถ้าข้อมูลใหม่เป็นการยืนยันสิ่งที่รู้มาก่อนแล้ว มนุษย์ก็มีแนวโน้มที่จะรับข้อมูลใหม่นั้นอย่างแม่นยำและถูกต้องแม้ว่าจะให้ความสนใจข้อมูลนั้นไม่มากก็ตาม แต่หากข้อมูลใหม่นั้นทำให้เกิดคำถามต่อสมมติฐานเดิมหรือเกิดคำถามต่อการตีความในสถานการณ์ อาจเกิดการบิดเบือนข้อมูลเพื่อทำให้เหมาะสมกับมุมมองของตนหรืออาจจะเลือกที่จะปล่อยข้อมูลบางส่วนออกไปเพราะเชื่อว่าเป็นสิ่งที่หลอกลวง หรือเป็นข้อมูลที่เข้าใจผิด หรือเป็นข้อมูลที่ผิดพลาดทั่วไป
 - หากสารมาอย่างคลุมเครือ ผู้รับมีแนวโน้มที่จะทำให้สารนั้นกระจ่างด้วยตัวเองในแนวทางที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของตนเอง เช่น ถ้าคนสองคนเกี่ยวพันกันในความขัดแย้งที่กำลังเพิ่มสูงขึ้น ต่างฝ่ายต่างคิดว่าอีกฝ่ายจะต้องมีท่าทีที่ก้าวร้าวหรือมุ่งร้ายต่อฝ่ายตน ความคาดหวังในรูปแบบนี้จะทำให้ทุก ๆ สารที่คลุมเครือจะถูกให้ความหมายไปในทางมุ่งร้ายและก้าวร้าว แม้ว่าสารนั้นจะไม่ได้ตั้งใจจะเป็นเช่นนั้นเลยก็ตาม โดยสรุปความคาดหวังจะทำงานคล้าย ๆ กับเป็นที่กรองซึ่งจะบิดเบือนสิ่งที่เห็นให้ตรงกับภาพที่คิดไว้ก่อนแล้ว

2.4 สันติวิธีกับความไว้วางใจ และการสื่อสาร

เมื่อสันติวิธีคือการรับมือกับความขัดแย้ง ความไว้วางใจจะเป็นส่วนที่ช่วยให้การหาทางออกจากความขัดแย้งเป็นไปได้โดยง่ายขึ้นเพราะเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น หากคู่ขัดแย้งยังมีความไว้วางใจต่อกันจะเป็นการแสดงถึงการที่คู่ขัดแย้งยังมีความคาดหวังว่าจะเกิดทางออกที่สร้างสรรค์ขึ้น ทำให้ยินดีที่จะเสี่ยงเอาความอ่อนไหวเปราะบางของตนเข้าไปในกระบวนการหาทางออก ซึ่งก็จะส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างกันในสถานการณ์ขัดแย้ง เพราะแม้จะมีการสื่อสารที่แย่หรือไม่มีประสิทธิภาพ แต่หากทั้งสองฝ่ายยังสามารถคงความไว้วางใจต่อกันได้ก็จะไม่ย่อท้อต่อการพยายามสื่อความหมายและแสวงหาช่องทางในการสื่อสารที่จะทำให้สามารถเข้าใจกันได้มากขึ้นและหาคำตอบร่วมกันได้

¹⁵⁸ Heidi Burgess, "Misunderstandings," in *Beyond Intractability* [Online], Available from:

อย่างไรก็ตามโดยปกตินั้นในสถานการณ์ความขัดแย้ง การสื่อสารมักจะถูกทำให้บิดงอได้ง่ายเพราะผู้รับมักจะคาดหวังว่าจะได้ฟังในสิ่งที่ต้องการฟัง¹⁵⁹ ฉะนั้นจึงง่ายที่จะเกิดความเข้าใจผิดและการรับรู้ที่ผิดพลาดขึ้นได้ ยิ่งไปกว่านั้นหากขาดการสื่อสารกันก็จะเกิดความเป็นปรปักษ์ต่อกันได้ง่ายเพราะการขาดการสื่อสารและการสื่อสารที่ผิดพลาดจะผลิตพลวัตการโต้ตอบเชิงลบ (negative feedback dynamics) ขึ้นมา อันเป็นรูปแบบของการเติมเต็มคำพยากรณ์ของตัวเอง (self-fulfilling prophecy)¹⁶⁰ ซึ่งการเติมเต็มคำพยากรณ์นี้มีความเกี่ยวข้องกับความไม่ไว้วางใจอย่างลึกซึ้ง เพราะในความไม่ไว้วางใจนั้น ฝ่ายหนึ่งจะคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะทำเรื่องที่ไม่ดีกับตนอย่างแน่นอนหรือจะเกิดความหวาดระแวงขึ้นมาแน่นอน ดังนั้นหากสารที่เกิดจากการสื่อสารที่ถูกบิดงอถูกส่งออกมา ก็จะเป็นเสมือนการย้ำความคิดเชิงลบนั่น อันจะทำให้ความไม่ไว้วางใจเพิ่มสูงขึ้นได้ หรือในบางกรณีสารนั้นไม่สามารถถูกส่งออกมาได้อย่างครบถ้วน หากว่าเกิดความไม่ไว้วางใจอยู่แล้วสารนั้นก็จะถูกเติมให้เต็มหรือตีความในแง่ลบทันทีและทำให้เกิดการโต้ตอบกันขึ้นซึ่งจะทำให้ความเป็นศัตรูเพิ่มสูงขึ้น

ดังนั้น Wehr จึงเตือนว่า “ยิ่ง “เราหรือพวกเขา” สื่อสารกับ “เขาหรือพวกเรา” กันน้อยเท่าไร ความรู้ที่ถูกต้องแม่นยำที่จะมีต่อกันและกันก็จะมีน้อยลง (และ) ยิ่งระแวงและมีภาพฝังใจมากเท่าไรความรู้สึกเป็นปรปักษ์ก็จะพัฒนาตนเอง¹⁶¹”

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการใช้สันติวิธีในการแก้ไขความขัดแย้งกรณีโครงการก่อสร้างท่าอากาศยานและโรงแยกก๊าซ ไทย – มาเลเซีย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลาในครั้งนี้ได้มีการหยิบยกงานวิจัยและการศึกษาขึ้นมาพิจารณา ดังนี้

- (1) การศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าและสถาบันครอฟท์เพื่อศึกษานานาชาติ ในเรื่อง “การระงับความขัดแย้งในกรณีการตัดสินใจโครงการก่อสร้างท่าอากาศยาน – มาเลเซีย” ซึ่งการศึกษาความขัดแย้งในโครงการก่อสร้างท่าอากาศยาน – มาเลเซียเพื่อการวางแผนทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในระยะยาว
- (2) การศึกษาเรื่อง “โครงการพัฒนาการดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม” ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันวิจัยสังคม และสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact

¹⁵⁹ Heidi Burgess, “Misunderstandings,” in *Beyond Intractability* [Online]. Available from:

<http://www.beyondintractability.org/essay/misunderstandings/>

¹⁶⁰ Paul Wehr, 2002, “Managing Conflict for Peaceful Society”, [Online], (n.d.), Available from:

<http://sobek.colorado.edu/~wehr/MANAGE.pdf> [2004, March 6]

¹⁶¹ Ibid.

Assessment: EIA) โดยใช้รูปแบบการมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ขั้นตอนคือ (1) การเลือกที่ตั้งโครงการ (2) การกลั่นกรองโครงการ (3) การทำขอบเขตการศึกษา (4) การเตรียมรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบ (5) การศึกษาและทบทวนรายงาน (6) การเผยแพร่สู่สาธารณะ (7) การตัดสินใจ (8) การติดตามและประเมินผล

- (3) การศึกษาของอำนาจ ลายไม้ ในเอกสารการวิจัยเรื่อง “โครงการของรัฐเพื่อการพัฒนาที่ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะด้วยวิธีประชาธิปไตย ศึกษากรณี: โครงการก่อสร้างก๊าซไทย-มาเลเซียและโครงการโรงแยกก๊าซไทย-มาเลเซีย” ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้การทำประชาพิจารณ์ในโครงการฯ ไม่สัมฤทธิ์ผล

ประเด็นที่น่าสนใจจากงานวิจัยต่างๆ มีดังนี้

- (1) การมีส่วนร่วมของประชาชน

ในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นงานทั้งสามชิ้นมีข้อสรุปตรงกันว่า โครงการนี้มีปัญหาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยอำนาจ ลายไม้คิดว่าโครงการนี้ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน¹⁶²

ส่วนสถาบันวิจัยสังคม และสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม ได้ผลการวิเคราะห์สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการดังกล่าวนี้มีได้เกิดขึ้นในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะการเลือกที่ตั้งโครงการ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่¹⁶³

สำหรับการศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าและสถาบันครอบครัวนั้น ระบุว่าโครงการมีปัญหาเรื่องการมีส่วนร่วมใน 3 ประเด็นคือ

ประเด็นแรก เป็นเรื่อง การกำหนดจุดเริ่มต้นที่จะต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วม¹⁶⁴

ประเด็นที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อกำหนดให้มีการทำประชาพิจารณ์ภายหลังตัดสินใจก่อสร้างท่อก๊าซได้เสร็จสิ้นไปแล้ว ว่ามีความชอบตามกฎหมายหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ไม่มีใคร

¹⁶² อำนาจ ลายไม้, “โครงการของรัฐเพื่อการพัฒนาที่ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้วยวิธีประชาธิปไตย: ศึกษากรณีโครงการก่อสร้างก๊าซธรรมชาติไทย-มาเลเซียและโครงการโรงแยกก๊าซ ไทย-มาเลเซีย” (เอกสารวิจัยปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 91.

¹⁶³ สถาบันวิจัยสังคม และสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, โครงการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545), หน้า 245.

¹⁶⁴ สถาบันพระปกเกล้าและสถาบันครอบครัวเพื่อการศึกษานานาชาติ, การระงับความขัดแย้งในกรณีการตัดสินใจโครงการวางท่อส่งก๊าซ ไทย-มาเลเซีย (นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า, 2546), หน้า 24.

พูดถึงการทำประชาพิจารณ์อย่างไม่เป็นทางการที่ควรจะเริ่มตั้งแต่เริ่มคิดโครงการ ให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนให้ช่วยกันคิดตั้งแต่ต้น¹⁶⁵

ประการสุดท้ายคือ มีการถกเถียงอย่างมากว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” ควรจะกระทำในรูปแบบใด เนื่องจากยังไม่มีตัวบทกฎหมายออกมานิยาม และยังขาดข้อกำหนดที่มีอำนาจชัดเจนที่จะบอกว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องประกอบไปด้วยอะไรบ้าง ซึ่งการขาดสิ่งนี้ทำให้เกิดขบวนการแก้ไขความขัดแย้งนี้¹⁶⁶

(2) การสื่อสาร

งานทั้งสามมีการกล่าวถึงแง่มุมของการสื่อสารที่น่าสนใจดังนี้

งานของอำนาจ ลายไม้ได้แสดงให้เห็นปัญหาในมิติการบริหารว่า เกิดความบกพร่องของหน่วยงานราชการในการให้ความร่วมมือในการประสานงานและการสนับสนุนในการทำประชาพิจารณ์ นอกจากนั้นขั้นตอนภายใต้ระเบียบสำนักนายกฯ ว่าด้วยการทำประชาพิจารณ์ 2539 มีมากถึง 19 ขั้นตอนซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ขาดความยืดหยุ่น และประชาชนยังเข้าใจได้ยาก¹⁶⁷ ซึ่งหากนำกรอบของการสื่อสารเข้ามาวิเคราะห์จะพบว่าข้อสังเกตของอำนาจน่าสนใจมาก เพราะในกรณีของการทำประชาพิจารณ์นั้นหน่วยงานของรัฐจะทำหน้าที่เป็นเหมือนช่องทางในการสื่อสาร และระเบียบการทำประชาพิจารณ์นั้นเปรียบเสมือนสารที่ควรจะต้องสามารถเข้าใจได้ร่วมกัน เมื่อช่องทางไม่สามารถทำงานตามหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่จึงทำให้สารที่ส่งออกมาไม่ชัดเจน นอกจากนั้นสารหรือระเบียบว่าด้วยการทำประชาพิจารณ์เองก็ไม่ได้ถูกทำให้เกิดความหมายที่สามารถเข้าใจได้ร่วมกัน

ในการศึกษาของสถาบันวิจัยสังคมและสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อมนั้นแม้จะไม่ได้กล่าวถึงปัญหาการสื่อสารไว้โดยตรงแต่ก็ระบุว่า การเผยแพร่ผลการศึกษาไม่ได้ทำให้เกิดความชัดเจน¹⁶⁸ แสดงให้เห็นว่าน่าจะเกิดความผิดพลาดขึ้นในกระบวนการสื่อสารเพราะผลการศึกษา น่าจะสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้ค่อนข้างชัดเจน

ส่วนงานการศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าและสถาบันครอฟท์นั้น ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าเนื่องจากรัฐบาลมีประสบการณ์อันยาวนานในการรวบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง¹⁶⁹ ข้าราชการที่แจ้งให้ประชาชนจะอยู่ในรูปข้อเท็จจริงที่ตัดสินใจมีข้อยุติแล้วเป็นการแจ้งประชาชนให้ทราบถึง

¹⁶⁵ สถาบันพระปกเกล้าและสถาบันครอฟท์เพื่อศึกษานานาชาติ, การระงับความขัดแย้งในกรณีการตัดสินใจโครงการวางท่อส่งก๊าซ ไทย-มาเลเซีย, หน้า 25.

¹⁶⁶ เรื่องเดียวกัน

¹⁶⁷ อำนาจ ลายไม้, “โครงการของรัฐเพื่อการพัฒนาที่ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้วยวิธีประชาพิจารณ์ : ศึกษากรณีโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติไทย-มาเลเซียและโครงการโรงแยกก๊าซ ไทย-มาเลเซีย”, บทคัดย่อ.

¹⁶⁸ สถาบันพระปกเกล้าและสถาบันครอฟท์เพื่อศึกษานานาชาติ, การระงับความขัดแย้งในกรณีการตัดสินใจโครงการวางท่อส่งก๊าซ ไทย-มาเลเซีย, หน้า 245.

¹⁶⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 19.

ปฏิบัติการที่รัฐบาลวางแผนและตัดสินใจดำเนินการไปแล้ว ประชาชนที่ได้รับผลกระทบไม่มีทางเลือกแต่อย่างใดมีแต่ต้องยอมรับสถานเดียว¹⁷⁰

(3) การขาดความไว้วางใจ

การขาดความไว้วางใจเป็นประเด็นสำคัญที่งานทั้งสามชิ้นให้ความสนใจแม้จะระบุเพียงการเกิดขึ้นของอาการขาดความไว้วางใจ โดยไม่ได้ระบุถึงสาเหตุของอาการดังกล่าว

ในประเด็นนี้อำนวย ลายไม้คิดว่า การขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนและการใช้อำนาจเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่รัฐและหน่วยงานของรัฐมีผลทำให้ประชาชนไม่เชื่อถือ (trust) ต่ออำนาจรัฐ ยังเป็นสาเหตุที่ทำให้การทำประชาพิจารณ์ไม่สำเร็จ¹⁷¹

ส่วนในการศึกษาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมนั้นสถาบันวิจัยสังคมและสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อมนั้นระบุว่าประชาชนเชื่อว่าคณะผู้ศึกษาไม่เป็นกลางและไม่เชื่อถือผลการศึกษา¹⁷²

ในบรรดางานทั้งสามชิ้นนั้น การศึกษาของสถาบันพระปกเกล้าและสถาบันcroft ได้ให้รายละเอียดของการขาดความไว้วางใจไว้มากที่สุด ดังนี้

การขาดความไว้วางใจระหว่างกันคู่แรก คือ ระหว่างผู้ต่อต้านกับรัฐบาล ซึ่งในการศึกษาระบุว่า แม้ว่าจะมีการเสนอมาตรการเพื่อการกำกับดูแลผลกระทบจากการก่อสร้างการวางท่อก๊าซและโรงแยกก๊าซ แต่ผู้ต่อต้านท่อก๊าซมีความเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกฉันท์ว่าพวกเขาไม่ไว้วางใจรัฐบาลว่าจะปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าว¹⁷³

คู่ที่ขาดความไว้วางใจต่อกันต่อมา คือ บริษัทเอกชนและองค์กรพัฒนาเอกชน โดยในรายงานระบุว่า การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยและบริษัททรานส์ไทย-มาเลเซีย (ประเทศไทย) จำกัด ก็ไม่ไว้วางใจผู้นำองค์กรพัฒนาเอกชนซึ่งประกาศสนับสนุนชาวบ้าน เพราะเชื่อว่าองค์กรพัฒนาเอกชนไปรับเงินมาจากต่างประเทศและสงสัยว่าผู้นำขององค์กรพัฒนาเอกชนมีวาระซ่อนเร้นส่วนตัวที่ต้องการให้เกิดการแตกแยกมากกว่าประนีประนอม¹⁷⁴

นอกจากนั้นยังมีการกระทำอีกจำนวนมากที่ทำให้ความไม่ไว้วางใจสูงขึ้น เช่น เหตุการณ์ความรุนแรงในวันที่ 20 ธันวาคม 2545 ซึ่งมีการใช้ความรุนแรงเข้าปราบปราม เป็นต้น

¹⁷⁰ สถาบันพระปกเกล้าและสถาบันcroft เพื่อการศึกษานานาชาติ, การระงับความขัดแย้งในกรณีการตัดสินใจโครงการวางท่อส่งก๊าซ ไทย-มาเลเซีย, หน้า 19.

¹⁷¹ อำนวย ลายไม้, 2544, “โครงการของรัฐเพื่อการพัฒนาที่ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้วยวิธีประชาพิจารณ์: ศึกษากรณีโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติไทย-มาเลเซียและโครงการโรงแยกก๊าซ ไทย-มาเลเซีย”, หน้า 91-92.

¹⁷² สถาบันพระปกเกล้าและสถาบันcroft เพื่อการศึกษานานาชาติ, การระงับความขัดแย้งในกรณีการตัดสินใจโครงการวางท่อส่งก๊าซ ไทย-มาเลเซีย, หน้า 245.

¹⁷³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

¹⁷⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 22.

(4) มุมมองที่แตกต่างกันของกลุ่มต่างๆในโครงการฯ

ในประเด็นนี้เป็นข้อสังเกตจากงานศึกษาของอำนาจ สายไม้และสถาบันพระปกเกล้ากับสถาบันครอฟท์โดยมุมมองที่แตกต่างกันนั้นจะเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการรับมือกับความขัดแย้ง

โดยงานของอำนาจให้ข้อสังเกตว่า เนื่องจากมีความสับสนในเรื่องการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างประชาธิปไตยด้วยตัวแทนกับประชาธิปไตยทางตรงหรือแบบประชาชนมีส่วนร่วม มีการยึดข้อดีข้อหนึ่งแบบอุดมคติ ปัญหาดังกล่าวนำไปสู่ความขัดแย้งของสังคมที่เป็นปัจจัยหนึ่งของความไม่สำเร็จ¹⁷⁵ของการทำประชาพิจารณ์

ส่วนงานของสถาบันพระปกเกล้ากับสถาบันครอฟท์นั้นเน้นเรื่องมุมมองที่แตกต่างกันระหว่างนักพัฒนานิยมกับนักประเพณีนิยมท้องถิ่นโดยที่ผู้สนับสนุนโครงการจะมีมุมมองในแง่อุตสาหกรรม การพัฒนาทางเศรษฐกิจ ในขณะที่ฝ่ายต่อต้านจะมีมุมมองในด้านการเป็นผู้อนุรักษ์วิถีชีวิตแบบดั้งเดิม มุมมองทั้งสองฝ่ายมีความแตกต่างกันอย่างสุดขั้วทำให้เป็นปัญหาที่ขวางกั้นการไกล่เกลี่ยรวมขอมเข้าหากัน¹⁷⁶

2.6 กรอบการศึกษา

การศึกษาเรื่องการใช้สันติวิธีในการแก้ไขความขัดแย้งกรณีโครงการก่อสร้างและโรงแยกก๊าซ ไทย – มาเลเซีย อำเภอนะจะ จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาเพื่อเข้าใจถึงสาเหตุที่ทำให้การใช้สันติวิธีในการรับมือกับความขัดแย้งของโครงการดังกล่าวไม่สำเร็จซึ่งในการศึกษานี้ได้มีการตั้งสมมติฐานที่ทำให้การใช้สันติวิธีไม่สำเร็จว่าอาจจะเกิดจากการรับรู้ “สันติวิธี” ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ การขาดความไว้วางใจและการขาดช่องทางการสื่อสารเป็นอีกสองปัจจัยที่ทำให้การใช้สันติวิธีประสบปัญหา

1. การรับรู้สันติวิธีของคู่ขัดแย้ง

การศึกษานี้ได้ให้คำจำกัดความสันติวิธีในลักษณะที่กว้างมาก นั่นคือ สันติวิธี หมายถึง การกระทำที่ละเว้นจากการใช้ความรุนแรง เมื่อเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง และการละเว้นนั้นต้องไม่ได้เกิดจากความขี้ขลาด

การศึกษาในส่วนนี้จะมุ่งตอบคำถามว่าการรับรู้สันติวิธีของทั้งสองฝ่ายมีความแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งการรับรู้ที่สันติวิธีจะมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของตัวแสดงที่อยู่ในความขัดแย้ง อย่างไรก็ตาม การรับรู้ที่สันติวิธีคืออะไร จะมีความหมายต่างจากการตรวจสอบว่า

¹⁷⁵ อำนาจ สายไม้, 2544, “โครงการของรัฐเพื่อการพัฒนาที่ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้วยวิธีประชานิยม: ศึกษากรณีโครงการก่อสร้างท่าอากาศยานนานาชาติไทย-มาเลเซียและโครงการโรงแยกก๊าซ ไทย-มาเลเซีย”, หน้า 91.

¹⁷⁶ สถาบันพระปกเกล้าและสถาบันครอฟท์เพื่อศึกษานานาชาติ, การรับมือความขัดแย้งในกรณีการตัดสินใจโครงการวางท่อส่งก๊าซ ไทย-มาเลเซีย, หน้า 23-24.

สิ่งที่แต่ละฝ่ายเข้าใจว่าเป็นสันติวิธีนั้นคือสันติวิธีจริง ๆ หรือไม่ การตั้งคำถามเกี่ยวกับการรับรู้สันติวิธีในการศึกษานี้จะเป็นการตั้งคำถามโดยอยู่บนความเชื่อที่ว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์นั้นใช้สันติวิธีในการดำเนินชีวิต ดังนั้นสันติวิธีจึงเป็นเรื่องโดยทั่วไปที่มีอยู่ในมนุษย์ สิ่งที่แตกต่างกันคือระดับของความเข้าใจว่าสันติวิธีคืออะไร ซึ่งในการศึกษานี้จะแบ่งความแตกต่างของการรับรู้อยู่บนพื้นฐานของการแยกสันติวิธีออกเป็น 2 ลักษณะ คือ สันติวิธีในฐานะหลักการและสันติวิธีในฐานะยุทธศาสตร์หรือการปฏิบัติ

สำหรับการวิเคราะห์ในเรื่องการรับรู้สันติวิธีของ 2 ฝ่ายในความขัดแย้งโครงการก่อสร้างก๊าซและโรงแยกก๊าซฯ คือ ฝ่ายผู้สนับสนุนและฝ่ายผู้คัดค้านโครงการฯ นั้นจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นสองส่วน โดยส่วนแรกจะเป็นการสำรวจความคิดเห็นของทั้งสองฝ่ายในเรื่องความหมายของ “สันติวิธี” ตามที่แต่ละฝ่ายเข้าใจและส่วนที่สองจะเป็นการสำรวจและสัมภาษณ์วิธีการในการเคลื่อนไหวและพฤติกรรมต่างๆที่ทั้งสองฝ่ายผลิตออกมา

การแบ่งการศึกษาออกเป็นสองส่วนดังกล่าวก็เพื่อทำการประเมินในภาพรวมว่าสันติวิธีที่แต่ละฝ่ายรับรู้และการปฏิบัติและพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ นอกจากนั้นการพฤติกรรมต่างๆที่แสดงออกมาก็เป็นการแสดงออกถึงการรับรู้สันติวิธีอีกทางหนึ่งด้วย

2. ความไว้วางใจ

ในการศึกษานี้ได้ให้นิยามความไว้วางใจว่า “เป็นเรื่องของความคาดหวังในพฤติกรรมของผู้อื่นและยังเต็มใจที่จะยอมรับความเปราะบางที่อาจจะเกิดขึ้นจากคำพูด และการกระทำหรือการตัดสินใจของคนอื่น หรือเป็นการมอบอำนาจดุลยพินิจให้ผู้อื่นกระทำการแทน ทั้ง ๆ ที่รู้ว่ามีความเสี่ยงที่จะได้ผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนาแต่ก็ยังจำต้องมอบความไว้วางใจให้เนื่องจากต้องการพึ่งพาผู้อื่น อย่างไรก็ตาม ใ้ อย่างไรก็ดี ผู้ที่มอบความไว้วางใจให้กับผู้อื่นนี้ไม่ได้คาดหวังว่าคนที่ได้รับความไว้วางใจไปนั้นจะมีเจตนาที่ทำให้เสียประโยชน์”

จากนิยามข้างต้นนั้น สิ่งสำคัญอันดับแรกในการพิจารณาว่ามีการสร้างความไว้วางใจเกิดขึ้น คือ มีการก่อตัวของความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์เกิดขึ้นในความสัมพันธ์¹⁷⁷ หากความคาดหวังดังกล่าวก่อตัวขึ้นก็จะมีแนวโน้มที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดยินดีที่จะเสี่ยงที่จะไว้วางใจอีกฝ่ายในการพึ่งพากันและกันให้เกิดสิ่งที่ตนเองคาดหวังเอาไว้ ซึ่งเกณฑ์การพิสูจน์ว่าเกิดความไว้วางใจขึ้นระหว่างกันนั้นมีดังต่อไปนี้

- (1) การมีพฤติกรรมเหมาะสมต่อกันอย่างต่อเนื่อง (consistency) จะเป็นการพิจารณาว่ามีพฤติกรรมใดที่แต่ละฝ่ายเห็นว่าเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น การปรึกษาหารือ การให้

¹⁷⁷ แม้ว่าในบทที่สองจะมีการนำเสนอไว้อย่างละเอียดเกี่ยวกับการสร้างความไว้วางใจ แต่เมื่อพิจารณาอย่างวิเคราะห์แล้วจะพบว่าความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ก็น่าจะขึ้นอยู่กับว่ามีการสร้างความคาดหวังต่าง ๆ ในเชิงบวกเกิดขึ้นบ้างหรือไม่ ส่วนการตอบคำถามว่าความคาดหวังดังกล่าวเกิดขึ้นได้อย่างไรนั้นคือการกล่าวถึงขั้นตอนของการสร้างความไว้วางใจที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2

ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ และเนื่องจากว่าความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นความสัมพันธ์คนละส่วนคน ดังนั้นในขณะที่เดียวกันก็จะมีการตรวจสอบพฤติกรรมที่เป็นการคุกคามกันหรือมีการใช้กำลังหรือสัญลักษณ์อื่นใดที่ทำให้อีกฝ่ายคิดว่า เป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสมที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ด้วย

- (2) การมีความสามารถในการทำงานและปฏิบัติตามกิจกรรมที่วางแผนหรือที่สัญญาไว้ได้และต้องมีการพิจารณาว่าพฤติกรรมดังกล่าวสามารถทำได้ตามเงื่อนไขเวลาที่กำหนดได้
- (3) กิจกรรมต่างๆที่เคยทำร่วมกันและลักษณะของกิจกรรมนั้นๆ ตัวอย่างของกิจกรรม เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกัน การลงทุนทำธุรกิจร่วมกัน เป็นต้น อื่นๆ กิจกรรมนั้นๆไม่จำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ความขัดแย้งเสมอไป

3. ช่องทางการสื่อสาร

จากการอภิปรายกรอบทฤษฎีในข้างต้นจะเห็นได้ว่าการศึกษารื่องการสื่อสารสันติวิธีนั้นมีประเด็นที่สามารถพิจารณาได้มากมาย อย่างไรก็ตามเนื่องการศึกษาในครั้งนี้ไม่ได้ใช้กรอบการสื่อสารสันติวิธีเป็นกรอบหลักในการศึกษา หากแต่มุ่งไปที่การพยายามอธิบายว่าทำไมความพยายามที่จะใช้สันติวิธีในโครงการฯ จึงไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งหนึ่งในสมมติฐานของการศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ประสบความสำเร็จดังกล่าวคือ การขาดช่องทางการสื่อสาร โดยในที่นี้ ช่องทางการสื่อสาร คือ วิธีการที่สารถูกนำข้อมูลไปสู่ผู้รับ ซึ่งในการสื่อสารแบบสันติวิธีนั้น ช่องทางการสื่อสารต้องเปิดให้กับฝ่ายต่างๆเพื่อประโยชน์ในการที่สามารถทำการสื่อสารกันได้อย่างเปิดเผยและจะมีผลต่อการทำความเข้าใจสารระหว่างกัน ซึ่งช่องทางการสื่อสารนั้นจะรวมถึงการสื่อสารผ่านบุคคลที่สามด้วย ทำให้ในส่วนนี้จะเป็นการพิจารณาใน 2 ประเด็น ดังนี้

- (1) ช่องทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงซึ่งจะพิจารณาเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรก คือ ช่องทางการสื่อสารโดยตรงระหว่างฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายคัดค้านโครงการฯ และส่วนที่สอง คือ ช่องทางการสื่อสารโดยผ่านบุคคลที่สาม
- (2) ความเข้าใจสารและการตรวจสอบสารที่แต่ละฝ่ายส่งออกมาเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

การพิจารณาในสองประเด็นข้างต้นนั้นจะสามารถตอบคำถามสำคัญสองข้อคือ มีการสร้างช่องทางการสื่อสารขึ้นระหว่างคู่ขัดแย้งหรือไม่และหากค้นพบว่ามีช่องทางการสื่อสารเกิดขึ้น คำถามข้อที่ 2 จะทำให้เห็นการตรวจสอบว่าสารที่ถูกส่งออกมาจากช่องทางการสื่อสารมาสู่ผู้รับนั้นทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในสารเดียวกันหรือไม่