

ชุดความรู้พื้นฐานแนวคิดการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

สันติสนทนา

[peace dialogue]

เมธี อнуวัตรอุดม
สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า
[มีนาคม 2556]

สันติสนทนา
(Peace Dialogue)

สันติสนทนา (peace dialogue)¹ ในที่นี้ ไม่ใช่การสนทนากันในชีวิตประจำวันทั่วไป (conversation) ที่ผู้คนส่วนใหญ่มักจะรับรู้และปฏิบัติกันมาตามความเคยชินของแต่ละบุคคล หากแต่มีคุณลักษณะบางประการที่จะต้องเรียนรู้ฝึกฝนและทำความเข้าใจให้ชัดเจน

สันติสนทนา นี้ ถือเป็นรูปแบบการสื่อสารที่จำเป็นอย่างยิ่งในการทำให้คนเข้าใจกันมากขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และสำหรับในกรณีที่มีความขัดแย้งกัน ก็จะมีส่วนทำให้ “คุยกันรู้เรื่อง” มากขึ้น นับว่าเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาต่อเกิดสิ่งใหม่ การป้องกันมิให้ความขัดแย้งขยายตัวเป็นความรุนแรง และการสร้างความสุขสันติในสังคม

ชุดความรู้พื้นฐานแนวคิดการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีที่ว่าด้วยสันติสนทนา ในส่วนที่หนึ่ง จะมุ่งทำความเข้าใจว่าสันติสนทนาดังกล่าวคืออะไร มีคุณลักษณะอย่างไร และแตกต่างจากการสนทนาปกติที่คุ้นเคยในชีวิตประจำวันและรูปแบบการสนทนาอื่นๆอย่างไร ส่วนที่สอง จะกล่าวถึงความสำคัญของสันติสนทนา ว่าเพราะเหตุใดจึงต้องพูดคุยกันในลักษณะดังกล่าว ส่วนที่สาม จะเกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดไปใช้ในทางปฏิบัติ กล่าวคือเมื่อเข้าใจถึงความหมายและความสำคัญแล้ว เราจะสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงอย่างไร และมีสิ่งใดที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบกระบวนการสันติสนทนา

¹ ในวงวิชาการของไทย ยังมีการบัญญัติศัพท์คำนี้ไว้แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น “สานเสวนา” “สันติสนทนา” หรือ “การพูดคุยเพื่อสันติภาพ” เป็นต้น ซึ่งแต่ละคำต่างมีที่มาแตกต่างกันไปดังที่จะกล่าวถึงในรายละเอียดต่อไป อย่างไรก็ตาม งานเขียนชิ้นนี้ได้ใช้คำว่า “สันติสนทนา” เนื่องจากผู้เขียนมีข้อคิดเห็นว่า คำว่าสันติสนทนาได้สะท้อนนัยของการพูดคุยสนทนาได้ชัดเจนตรงไปตรงมา อีกทั้งยังไม่ถูกนำไปใช้ในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่แท้จริงจนอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนดังเช่นคำว่า “เสวนา” และในขณะที่เดียวกันก็มีลักษณะที่เป็นศัพท์เฉพาะที่มีความเป็นทางการมากกว่าคำว่า “การพูดคุย”

1. สันติสนทนาคืออะไร?

1.1

นิยามและความหมาย

โดยปกติแล้ว หากต้องการจะทำความเข้าใจความหมายที่ลึกซึ้งของคำใดคำหนึ่ง การมองลงไปถึงรากศัพท์มักจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยสะท้อนให้เราเห็นถึงนัยของความหมายเกี่ยวกับคำนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี

สำหรับคำว่า ‘ไดอาล็อก’ (dialogue) นี้ มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกว่า *dialogos* ซึ่งประกอบไปด้วยคำว่า *dia* ที่แปลว่า “ผ่าน” กับ *logos* ที่แปลว่า “ถ้อยคำ” โดยรวมแล้วจึงมีความหมายว่า ‘ผ่านถ้อยคำ’ (โบห์ม, 2554) ซึ่งมีนัยของการสื่อสารถึงกันโดยใช้คำพูดเป็นตัวสื่อความหมาย

รากศัพท์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงหลักการสำคัญประการหนึ่งของไดอาล็อก คือ การสื่อความหมายผ่านการพูดคุยสนทนากัน ซึ่งความหมายที่ว่านั่นคืออะไร และการพูดคุยดังกล่าวจะมีวิธีการอย่างไรนั้น เป็นสิ่งที่เราจะพิจารณากันต่อไป

บุคคลแรกๆ ที่มักจะเป็นที่นึกถึงเมื่อพูดถึงไดอาล็อกในยุคร่วมสมัยคือ David Bohm นักวิทยาศาสตร์ควอนตัมฟิสิกส์ที่สนใจเรื่องของจิตใจภายใน ซึ่งโบห์ม (2554) ให้ความหมายของไดอาล็อกเอาไว้ว่า เป็นการสนทนาที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ โดยสร้างบรรยากาศให้รู้สึกถึงความ ‘ว่าง’ และ ‘อิสระ’ เพื่อให้บทสนทนาดำเนินไปอย่างไหลลื่น ไม่จำเป็นต้องมีผู้นำการสนทนา และไม่จำเป็นต้องมีวาระในการสนทนา กล่าวคือ จะคุยหรือไม่คุยในเรื่องใดก็ได้ และเมื่อสนทนากันแล้วก็ไม่ต้องไปพยายามเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้อื่น ถือเป็นเพียงการเปิดวงสนทนาที่ให้เราเห็นว่าใครคิดอะไรอย่างไรโดยไม่ต้องไปสรุปหรือตัดสินความคิดหรือบุคคลเหล่านั้น ซึ่งในท้ายที่สุด กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนาจึงจะเกิดการเรียนรู้ใหม่ร่วมกันในทางใดทางหนึ่งอย่างเป็นธรรมชาติ

คำอธิบายสันติสนทนาตามมุมมองของโบห์มนี้ ถือว่าเป็นความพยายามครั้งแรกๆ ในการอธิบายรูปแบบการสื่อสารชนิดนี้ที่ต่างออกไปจากการอภิปรายแลกเปลี่ยนโดยทั่วไป และจะเห็นได้ว่า

สันติสนทนา คือการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง
ที่ผู้เกี่ยวข้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมานั่งคุย
และฟังกันจริงๆ จังๆ ว่า
อีกฝ่ายคิดและรู้สึกอย่างไร
และเพราะเหตุใดจึงคิดและรู้สึกเช่นนั้น
ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น
ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่จะนำไปสู่
การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ต่อไป

สันติสนทนาลักษณะนี้เป็นไปอย่างเรียบง่ายที่สุดเมื่อเทียบกับสันติสนทนาตามมุมมองอื่นๆ ดังที่จะได้เห็นต่อไป

สันติสนทนาตามแบบของโบทัมจะเน้นการเคลื่อนไหวของบทสนทนาที่ปราศจากการขวางกั้นใดๆ ในการพูดคุยกัน และก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวไปสู่ความคิดหรือความรู้สึกใหม่ๆ ที่ไม่มีใครคาดคิดมาก่อนเข้าสู่วงสนทนานั้น นับเป็นลักษณะการสื่อสารแบบเดียวกันกับที่นักจัดกระบวนการของไทยเรียกว่าเป็น “สุนทรียสนทนา” (วิศิษฐ์, 2552) ซึ่งอาจารย์วิศิษฐ์ วัจนวิญญูระบุว่าผู้ที่บัญญัติศัพท์คำนี้คือ ดร.สรยุทธ รัตนนารถ (อ้างถึงในวรภัทร์, 2552)

ทั้งนี้ วรภัทร์ ภูเจริญ (2552) นักวิทยาศาสตร์ที่ประยุกต์หลักธรรมะเข้ากับการบริหารจัดการองค์กร ได้กล่าวถึงทฤษฎีตัวยู (Theory U) ของ C. Otto Scharmer นักวิชาการด้านนวัตกรรมสังคมว่า เกี่ยวข้องกับหลักการสำคัญของสันติสนทนาในแง่ที่เน้นการผ่อนคลายความรู้สึกของตัวเองลงมาสู่คลื่นสมองที่ผ่อนคลายสบายๆ คล้ายกับขาลงของตัวอักษรยู โดยให้ “ห้อยแขวนเสียงภายใน” “คิดความคิดพิพากษา” และอคติที่ตนเองมีในใจออกไปก่อน เป็นการปล่อยวางให้ใจตนเองเปิดเต็มที่ที่จะรับสิ่งใหม่ ซึ่งเขาย้ำว่า การได้พูดคุยสนทนากับผู้ที่เราไม่คุ้นเคยหรือมีความแตกต่างจากเราโดยไม่ด่วนตัดสินผู้อื่นนี้ มักจะนำไปสู่ “อะไรสักอย่างหนึ่ง” ที่ “จุดประกาย” ความคิดแก่เราได้ โดยมีนัยการเปลี่ยนแปลงที่เบื้องลึกของจิตใจ เรียกได้ว่าเป็น “การสนทนาชำระใจ” อย่างหนึ่ง

ตามความหมายข้างต้น เราจะเห็นว่าสันติสนทนาเป็นการสนทนาที่ผ่อนคลายและดูราวกับว่าไม่มีกฎเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติใดๆ แต่อันที่จริงแล้ว การเปิดให้มีการแลกเปลี่ยนกันอย่างอิสระและไม่ด่วนตัดสินผู้อื่นนั้น ในแง่หนึ่งก็ถือเป็นการกำหนดรูปแบบการพูดคุยอย่างหนึ่งเหมือนกัน ซึ่งแม้จะเป็นธรรมชาติ แต่ก็ไม่ใช่เป็นธรรมชาติตามรูปแบบของการสนทนากันทั่วไปในชีวิตประจำวันที่คุ้นเคยกัน ซึ่ง John Burton อดีตนักการทูตชาวออสเตรเลียและศาสตราจารย์ด้านการจัดการความขัดแย้งแห่งมหาวิทยาลัยจอร์จ เมสัน (George Mason University) ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลแรกๆ ที่ริเริ่มนำกระบวนการสันติสนทนามาใช้อย่างเป็นทางการในสถานการณ์ความขัดแย้งรุนแรง โดยเรียกการสนทนาแบบนี้ว่าเป็น “การสื่อสารภายใต้การกำกับควบคุม” (controlled communication) (Fisher, 1997)

จากงานศึกษาของ Ronald Fisher (1997) ศาสตราจารย์ด้านการจัดการความขัดแย้งจากมหาวิทยาลัยอเมริกัน (American University) ที่ศึกษาพัฒนาการการใช้สันติสนทนาในบริบทความขัดแย้งรุนแรงของกลุ่มนักวิชาการด้านสังคมจิตวิทยาและนักการทูตที่มีประสบการณ์ด้านนี้ ระบุว่า Burton เรียกการพูดคุยสนทนาในลักษณะนี้ว่าเป็น “การแก้ไขความขัดแย้งโดยมีผู้อำนวยความสะดวก”

(facilitated conflict resolution) ที่ให้น้ำหนักความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารภายใต้การกำกับควบคุม โดยการกำกับควบคุมดังกล่าวก็เป็นไปเพื่อที่จะสร้างบรรยากาศให้ผู้เข้าร่วม หรือในกรณีนี้คือผู้ที่มีความเห็นขัดแย้งกัน ต่างฝ่ายต่างรู้สึกปลอดภัย ไม่รู้สึกว่าถูกคุกคามจากอีกฝ่ายหนึ่ง และรับฟังกันได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญต่อการแก้ไขข้อขัดแย้งที่มีอยู่โดยไม่ใช้ความรุนแรงต่อกัน

ในระยะต่อมา แนวคิดนี้ก็ได้รับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ในปัจจัยแวดล้อมและสถานที่ที่แตกต่างกันไปโดยนักทฤษฎีและนักปฏิบัติอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็น Joseph Montville อดีตข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศของสหรัฐอเมริกาและศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาการเมืองประจำมหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ด (Harvard University) ซึ่งใช้คำว่า “การทูตช่องทางสอง” (track two diplomacy) โดยออกแบบมาเพื่อใช้เป็นกระบวนการหนุนเสริมการเจรจาที่เป็นทางการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่การเจรจาดังกล่าวต้องสะดุดหยุดชะงักลง ถือเป็นกระบวนการพูดคุยระหว่างบุคคลที่ไม่มีสถานะที่เป็นทางการหรือไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยตรง เช่น นักวิชาการ นักกิจกรรมทางสังคม ผู้นำทางความคิดในสังคม อดีตนักการทูต หรือข้าราชการที่เกษียณอายุแล้ว เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบของผู้เข้าร่วมพูดคุยดังกล่าวจะเป็นส่วนหนึ่งของบรรยากาศที่เอื้อให้แต่ละคนสามารถเปิดใจรับฟังและแสดงความคิดเห็นกันได้อย่างเป็นธรรมชาติและอิสระมากขึ้น²

ขณะที่ Herbert Kelman ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดกระบวนการกลุ่มภายใต้สถานการณ์ความขัดแย้งรุนแรงมากกว่า 30 ปี และเป็นศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาสังคมจากมหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ด ได้เรียกกระบวนการสันติสนทนานี้ว่าเป็น “การแก้ไขปัญหาคู่ด้วยการสื่อสารระหว่างกัน” (interactive problem-solving) โดยจะเป็นการจัดการพูดคุยในลักษณะของการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งทางการเมืองและสังคม คณะนักวิชาการที่ทำงานเชิงปฏิบัติการนี้ เกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 2508 โดยใช้วิธีการสนทนาดังกล่าวในการระบุนสภาพปัญหาความขัดแย้งระหว่างมาเลเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย และในปี 2509 เพื่อแก้ไขความขัดแย้งระหว่างชุมชนตุนกูและกรีกในไซปรัส (Ramsbotham *et al*, 2011)

² ดูรายละเอียดหลักการและแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นลำดับขั้นตอนของสันติสนทนาในรูปแบบการทูตช่องทางสองได้ใน “Conducting Track II Peacemaking” โดย Heidi Burgess และ Guy Burgess (2010)

การพูดคุยสื่อสารเพื่อแก้ไขความขัดแย้งดังกล่าว Marchall Rosenberg (2005) ผู้ก่อตั้งศูนย์การสื่อสารอย่างสันติ (Center for Nonviolent Communication) ได้ให้ความหมายว่าเป็น “การสื่อสารอย่างสันติ”³ (nonviolent communication) ซึ่ง Rosenberg ได้เน้นถึงการนำไปใช้ในความขัดแย้งระดับปัจเจกบุคคลด้วย โดยเป็นการสื่อสารที่พยายามกรองอคติออกจากคำพูดที่อาจจะเต็มไปด้วยอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ สะท้อนและรับฟังความต้องการเบื้องต้นของกันและกัน และพูดคุยกันอย่างเสมอภาคโดยไม่มีใครมีอำนาจเหนือกัน เป็นการพูดคุยกันในฐานะมนุษย์ที่มีความรู้สึกนึกคิดไม่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันและนำไปสู่ความพึงพอใจของทุกฝ่ายในท้ายที่สุด ในขณะที่มูลนิธิเบิร์กฮอฟ (Berghof Foundation) (2012) ของเยอรมันที่ศึกษาวิจัยและทำงานเชิงปฏิบัติการการแก้ไขความขัดแย้งในหลายพื้นที่ทั่วโลกนั้น อธิบายว่าสันติสนทนา ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการติดต่อสัมพันธ์กับฝ่ายตรงข้ามด้วยท่าทีที่ไม่เผชิญหน้ากัน หากแต่ทำให้การปฏิสัมพันธ์กันนั้นเป็นเรื่องของมนุษย์ต่อมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ เพื่อค้นหาแนวทางที่จะป้องกัน จัดการ หรือแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกัน

การสร้างบรรยากาศและช่องทางสื่อสารที่ปลอดภัยให้กลุ่มบุคคลที่มีความเห็นต่างกันได้เพื่อปรับความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างกัน อันจะเป็นรากฐานสำคัญของความไว้วางใจ ตลอดจนความเป็นไปได้ที่จะแสวงหาทางออกจากความขัดแย้งร่วมกันต่อไป โดยมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลคอยเอื้ออำนวยให้สันติสนทนาคำเนินไปได้

เมื่อหันมามองถึงกระบวนการสันติสนทนาภายใต้บริบทของความขัดแย้งรุนแรงในสังคมไทยนั้น ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2555) ผู้อำนวยการศูนย์ข่าวสารสันติภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้บัญญัติคำว่า “สันติสนทนา” (peace dialogue) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นวิธีการที่ผู้คนซึ่งแตกต่างกัน ใช้เพื่อจัดการกับความขัดแย้งที่มีระหว่างกัน อันจะส่งผลให้มองเห็นตัวตนของตนเองและผู้อื่นมากขึ้นในแง่ของความรู้สึกนึกคิด โดยมีเป้าหมายให้เกิดความเข้าใจและความไว้วางใจกันมากขึ้นท่ามกลางสภาวะการณ์ที่ขัดแย้งกันรุนแรง

ในขณะที่คณะกรรมการวิสามัญพิจารณาศึกษาปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ ได้เรียกแนวทางการพูดคุยกับ

³ รายละเอียดหลักการและเทคนิคการสื่อสารอย่างสันติตามแนวทางของ Rosenberg ฉบับแปลและเรียบเรียงภาษาไทยเพิ่มเติมได้ใน “สื่อสารอย่างสันติ: คู่มือสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์และแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์” โดย ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ (2554)

กลุ่มบุคคลที่มีความเห็นแตกต่างกัน เพื่อเป็นช่องทางในการสร้างความเข้าใจระหว่างกันว่าเป็น “การพูดคุยเพื่อสันติภาพ” ดังที่ปรากฏในรายงานผลการพิจารณาศึกษาปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาศึกษาปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของสภาผู้แทนราษฎร (2552) และนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2555-2557 ที่จัดทำโดยสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2555) ตามลำดับ

ทั้งนี้ นักวิชาการส่วนหนึ่งได้บัญญัติศัพท์ว่าเป็นการ “สานเสวนา” (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า, 2547; วันชัย, 2547; ปารีชาต, 2552) โดยเน้นว่าเป็นกระบวนการที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้ง และมีผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการพูดคุยกันระหว่างกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ เพื่อลดอคติและสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างกัน ซึ่งวันชัย วัฒนศัพท์ (2555) ผู้อำนวยการหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ย สถาบันพระปกเกล้า ระบุว่า การสานเสวนาเป็นการฟังอย่างตั้งใจ⁴ เพื่อที่จะทำความเข้าใจและค้นพบโอกาสหรือความเป็นไปได้ใหม่ๆ

ในขณะที่ปารีชาต สุวรรณบุบผา (2552) ผู้อำนวยการสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา แห่งมหาวิทยาลัยมหิดล ได้ประมวลความหมายของการสานเสวนาไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ผู้คนต่างมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมุ่งเน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ที่ต่างก็เป็นปัจเจกชนที่ต้องอยู่ภายใต้กฎของธรรมชาติ โดยฟังกันอย่างลึกซึ้งเพื่อ “เรียนรู้ เติบโต และเปลี่ยนแปลง” โดยเอาใจเขามาใส่ใจเรา⁵ เมตตาต่อกัน เปิดใจ ไม่ด่วนตัดสินกัน ยอมรับในจุดยืนและอัตลักษณ์ที่แตกต่างหลากหลายของกันและกัน

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการใช้คำเรียกที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น “สันติสนทนา” “สานเสวนา” หรือ “การพูดคุยเพื่อสันติภาพ” ก็อาจจะมิใช่ประเด็นที่สำคัญมากไปกว่าการทำความเข้าใจความหมายให้ตรงกัน ซึ่งคำเหล่านี้ต่างก็มุ่งเน้นความหมายและหลักการที่ไปในทิศทางเดียวกัน คือการสร้างบรรยากาศและช่องทางสื่อสารที่ปลอดภัยให้กลุ่มบุคคลที่มีความเห็นแตกต่างกัน สามารถพูดคุยกันได้ เพื่อปรับความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างกัน อันจะเป็นรากฐานสำคัญของความไว้วางใจ ตลอดจนความเป็นไปได้ที่จะแสวงหาทางออกจากความขัดแย้งร่วมกันต่อไป โดยมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลคอยอำนวยความสะดวกให้สันติสนทนาดำเนินไปได้

⁴ ดูรายละเอียดหลักการและเทคนิคการสื่อสารกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งจะครอบคลุมถึงการฟังอย่างตั้งใจเพิ่มเติมได้ใน “ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา” โดย วันชัย วัฒนศัพท์ (2555)

⁵ ดูรายละเอียดหลักการและเทคนิคการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พร้อมด้วยกิจกรรมฝึกทักษะสำหรับใช้ในการฝึกอบรมเพิ่มเติมได้ใน “เอาใจเขามาใส่ใจเรา: หนทางสู่สังคมสมานฉันท์” โดย สุวัจจรา เปี่ยมญาติ (2552)

นอกจากการจัดกระบวนการสันติสนทนาที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนไม่มากนักตามที่กล่าวไปแล้ว ยังมีการจัดกระบวนการสันติสนทนาที่ครอบคลุมผู้เข้าร่วมและประเด็นที่พูดคุยในวงกว้างมากขึ้นด้วย กล่าวคือเป็นเวทีที่ประชาชนโดยทั่วไปเข้าร่วมพูดคุยกันถึงปัญหาบ้านเมืองหรือนโยบายสาธารณะต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อตัวเองและชุมชน⁶ ซึ่งรวมถึงการจัดเวที “*สันติสนทนาระดับชาติ*” (national dialogue) ทั่วทั้งประเทศ ในประเด็นขัดแย้งที่ต้องการแสวงหาทางออกอย่างสร้างสรรค์ หรือในประเด็นที่ต้องการค้นหาจากคนในชาติ (Peacebuilding Commission Working Group on Lessons Learned, 2009)

Harald Saunders อดีตผู้ช่วยรัฐมนตรีกระทรวงการต่างประเทศของสหรัฐฯ และผู้ก่อตั้งสถาบันระหว่างประเทศเพื่อสันติสนทนาที่ต่อเนื่อง (International Institute for Sustained Dialogue) ซึ่งมีประสบการณ์การจัดกระบวนการพูดคุยในประเด็นสาธารณะหลายพื้นที่ทั่วโลก ได้เรียกเวทีดังกล่าวว่าเป็น “*สันติสนทนาต่อเนื่อง*” (sustained dialogue) โดยให้นิยามว่า

“*เป็นกระบวนการสันติสนทนาที่ต่อเนื่องและเป็นระบบ ท่ามกลางกลุ่มคนที่เป็นผู้แทนทางความคิดในสังคม ที่มุ่งมั่นจะปรับความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างกัน ยุติความขัดแย้งรุนแรง และสร้างสันติสุขในสังคม โดยจะเป็นการคุยที่มีระบบระเบียบมากกว่าบทสนทนาทั่วไป แต่จะเป็นทางที่น้อยกว่าการไกล่เกลี่ยและการเจรจา*” (Saunders, 1999, p.12)

ทั้งนี้ สันติสนทนาต่อเนื่อง นับว่าเป็นกระบวนการที่มนุษย์เรามีปฏิสัมพันธ์กันอย่างแท้จริง ด้วยการฟังกันและกันอย่างลึกซึ้งเพียงพอที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวเองได้จากสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง และได้เรียนรู้จากกระบวนการ แต่ละคนจะพยายามอย่างจริงจังที่จะทำความเข้าใจสิ่งที่อยู่ในใจของอีกฝ่ายแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม “*โดยที่ไม่มีใครจะต้องยอมทิ้งความเป็นตัวตนของตัวเอง แต่จะรับรู้และตระหนักว่า เป็นเพราะความคิดความเชื่อที่แม้จะไม่ตรงกันแต่ก็มีเหตุผลนั่นเอง ที่ทำให้ต่างฝ่ายต่างคิดและทำในลักษณะที่ขัดแย้งกัน*” (Saunders, 1999, p.82)

สำหรับ Saunders แล้ว การใช้กระบวนการสันติสนทนาเป็นงานการเมืองและจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสาธารณะ ซึ่งพลเมืองจะเข้าไปมีส่วนในการคิดและสร้างสันติสุขในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ความขัดแย้งยืดเยื้อรุนแรงที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์และ

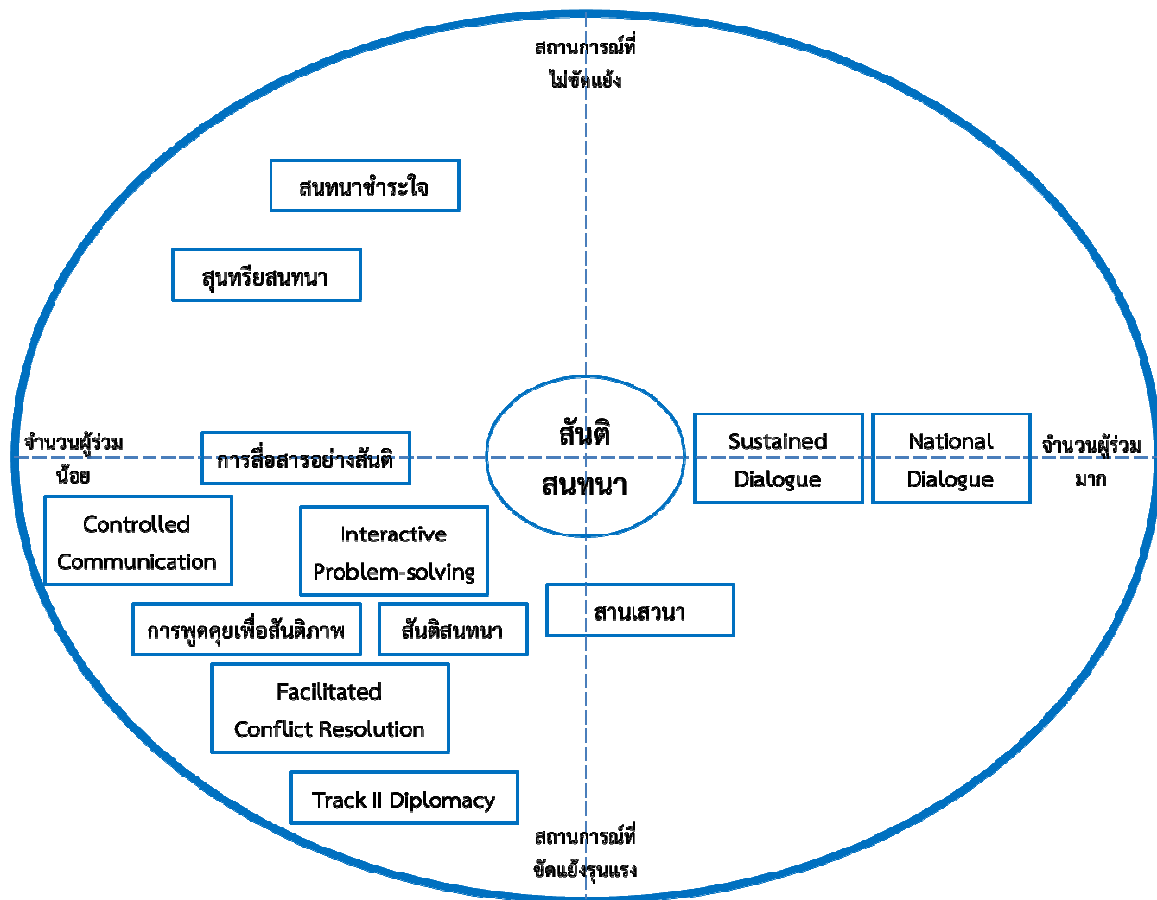
⁶ ดูรายละเอียดหลักการและกรณีศึกษาการใช้กระบวนการสันติสนทนาภายใต้บริบทการมีส่วนร่วมทางการเมืองในประเด็นนโยบายสาธารณะเพิ่มเติมได้ใน “*การเมืองภาคพลเมือง*” โดย เดวิด แมททิวส์ (2552)

อัตลักษณ์วัฒนธรรมของผู้คนจำนวนมากในสังคม⁷ งานการเมืองดังกล่าวนี้จึงต้องไม่ใช่เรื่องของรัฐบาล นักการเมือง หรือแกนนำกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น หากแต่ต้องเป็นเรื่องของประชาชนที่เป็นเจ้าของร่วมในสังคม ซึ่งหากจัดให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก็จะมีพลังในการแปลงเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทางการเมืองอย่างมีนัยสำคัญ

จากการประมวลแนวคิดทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีการใช้ไดอะล็อกหรือสันติสนทนาในบริบทและสถานการณ์ที่แตกต่างหลากหลาย ทั้งในแง่ของสถานการณ์ที่ไม่มีความขัดแย้ง และมีความขัดแย้งรุนแรง ทั้งในแง่ของจำนวนผู้เข้าร่วมพูดคุยสนทนาที่อาจเป็นวงเล็กจำกัดเฉพาะคนไม่กี่คน ไปจนกระทั่งถึงเวทีที่คนทั้งชาติได้มีส่วนร่วม อีกทั้งยังมีชื่อเรียกทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่หลากหลาย (ดังที่ปรากฏในแผนภาพที่ 1) โดยความหลากหลายทั้งหมดนี้ก็สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการสันติสนทนาสามารถนำไปปรับใช้ได้หลายสถานการณ์ตามสภาพบริบทที่แตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตาม เราจะพบว่า ภายใต้การจัดกระบวนการสันติสนทนาที่หลากหลายเหล่านั้น สิ่งหนึ่งที่เหมือนกันและเป็นหัวใจของทุกๆ สถานการณ์ก็คือ การแลกเปลี่ยนและรับฟังกัน เพื่อให้เข้าใจกันและกันมากขึ้น

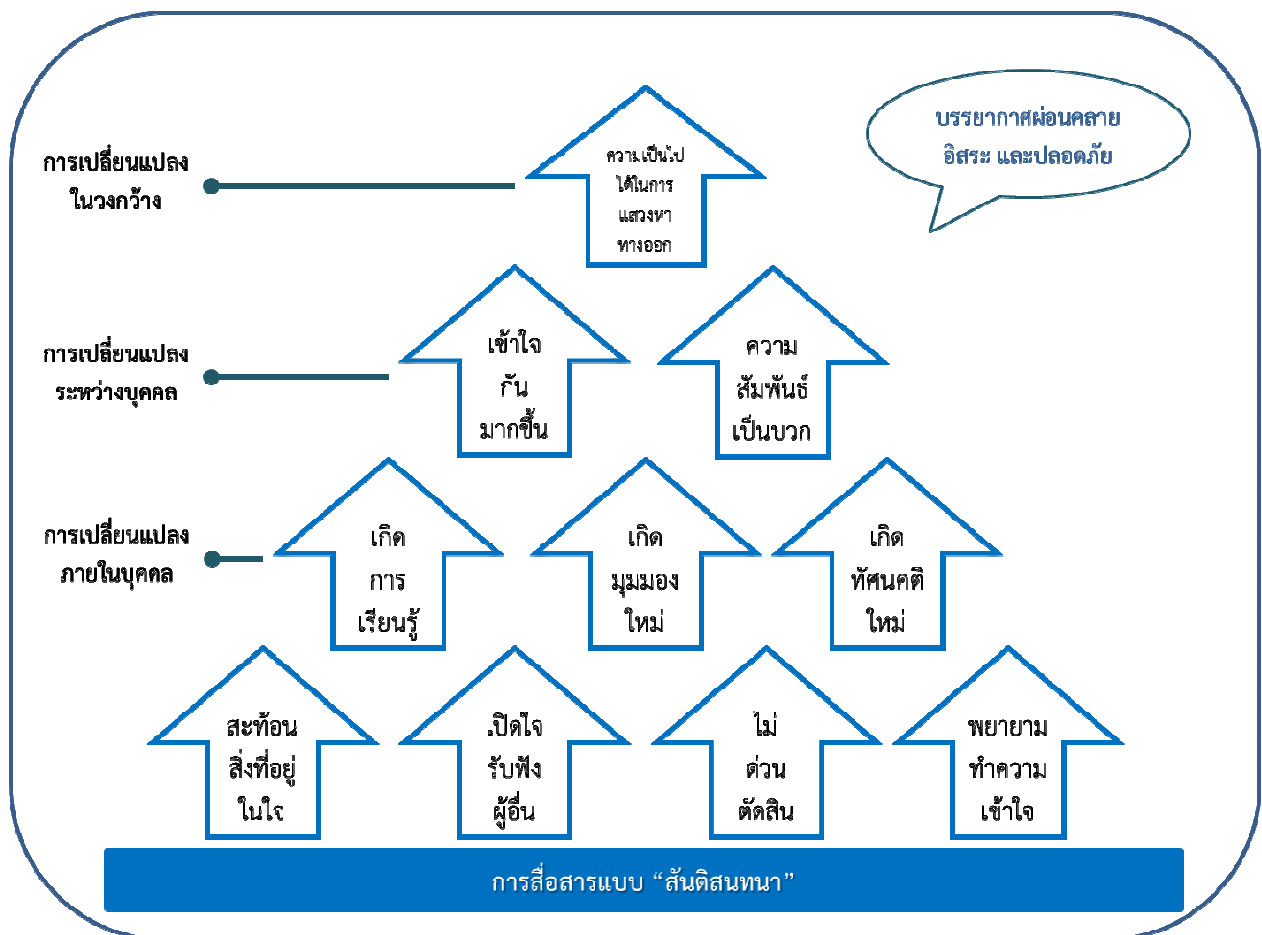
⁷ ดูตัวอย่างกรณีศึกษาการใช้กระบวนการสันติสนทนาในการแก้ไขความขัดแย้งทางการเมืองและประเด็นชาติพันธุ์โดยละเอียดได้ใน “Paving the Way: Contributions of Interactive Conflict Resolution in Peacemaking” บรรณาธิการโดย Ronald Fisher (2005) ซึ่งประกอบไปด้วยกรณีศึกษาอินโดนีเซียและมาเลเซีย อิสราเอลและปาเลสไตน์ เลบานอน โมซัมบิก แอฟริกาใต้ ทาจิกิสถาน มอลโดวา จอร์เจียและออสเซตีใต้ และเปรูและเอกวาดอร์

แผนภาพที่ 1: แผนที่โดยสังเขปของการใช้กระบวนการสันติสนทนาในบริบทต่างๆ



โดยสรุปแล้ว สันติสนทนาจึงถือเป็นรูปแบบการสื่อสารชนิดหนึ่ง (mode of communication) ที่ผู้เกี่ยวข้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ได้สะท้อนมุมมองความรู้สึกของตนและรับฟังมุมมองความรู้สึกของผู้อื่นโดยไม่ด่วนตัดสินกัน ตั้งใจฟังว่าอีกฝ่ายคิดและรู้สึกอย่างไร และที่คิดและรู้สึกเช่นนั้นเป็นเพราะสาเหตุอะไร ภายใต้บรรยากาศที่ทุกฝ่ายรู้สึกสะดวกใจที่จะพูดคุยกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ทั้งนี้ การสนทนากันดังกล่าว จะต้องเป็นไปอย่างลึกซึ้งเพียงพอในระดับที่ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมพูดคุยได้เรียนรู้กันและกันจนเกิดมุมมองและทัศนคติใหม่ต่อประเด็นและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในระดับปัจเจกบุคคล ตลอดจนความสัมพันธ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล อันจะเป็นรากฐานสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างต่อไป ไม่ว่าจะเป็นระบบความสัมพันธ์ของผู้คนโดยรวมในสังคม หรือการค้นพบทางออกต่างๆต่อข้อท้าทายที่กำลังเผชิญอยู่

แผนภาพที่ 2: การสื่อสารแบบ “สันติสนทนา”



1.2

ข้อแตกต่างระหว่างสันติสนทนากับการสื่อสารรูปแบบอื่น

ในสันติสนทนา เจตนาไม่ใช่เอาชนะแต่เพื่อสอบถาม (*inquire*)

ไม่ใช่ได้แย้งแต่เพื่อเรียนรู้ (*explore*) ไม่ใช่ให้คนอื่นเห็นตามเราแต่เพื่อค้นพบสิ่งใหม่ (*discover*)

Louise Diamond, Institute of Multi-track Diplomacy

(อ้างถึงใน Pruitt and Thomas (2007, p.21))

ในส่วนนี้จะชี้ให้เห็นถึงข้อแตกต่างสำคัญระหว่างสันติสนทนากับการสื่อสารในรูปแบบอื่นๆ คือ การโต้เถียง (*debate*) การอภิปรายแลกเปลี่ยน (*discussion*) การสานเสวนาหาทางออก/ การถกแถลง (*deliberation*) และการเจรจา (*negotiation*) ซึ่งจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อมิให้เกิดความสับสนทางความคิดและการนำไปใช้ในสถานการณ์จริง

รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน จนอาจถือเป็นข้อตรงข้ามกันเลยทีเดียวได้ คือการโต้เถียง เนื่องจากในการโต้เถียงกันนั้น ต่างฝ่ายต่างจะมีคำตอบที่ตัวเองยึดถือและเชื่อมั่นอยู่ในใจแล้ว และมองว่าคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว ต่างฝ่ายจึงพยายามปกป้องความถูกต้องในความเชื่อของตน และมองหาข้อบกพร่องในความเชื่อของผู้อื่น เพื่อให้อีกฝ่ายยอมรับและเอาชนะคะคานกัน (วันชัย, 2555) แต่สำหรับสันติสนทนานั้น แม้ต่างฝ่ายต่างมีความเชื่อที่เป็น “ความจริง” ของตนเอง แต่ก็ไม่ได้ถือว่าความเชื่อและความจริงนั้นเป็นสิ่งสมบูรณ์ โดยเห็นว่าผู้อื่นก็มีความคิดความเชื่อที่เป็นส่วนหนึ่งของความจริงอยู่เช่นเดียวกัน ดังนั้น ต่างฝ่ายจึงมองว่าน่าจะมีคำตอบอื่นที่ยอมรับได้ร่วมกัน โดยเกิดจากการกระบวนการสันติสนทนา ซึ่งอาจจะดีกว่าคำตอบที่ตัวเองมีอยู่เดิม ด้วยเหตุนี้ เราจะเห็นได้ว่าการโต้เถียงทำให้ไม่เปิดใจและมีมุมมองที่แคบลง แต่การพูดคุยกันจะสร้างความสัมพันธ์และสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมา (วิทเลย์, 2549)

การสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่งที่แตกต่างจากสันติสนทนา แต่ผู้คนส่วนใหญ่นิยมใช้กันมากในการสนทนาจนเกิดความเคยชิน นั่นคือ การอภิปรายแลกเปลี่ยน (discussion) ซึ่งโบห์ม (2554, น.50) ระบุว่าคำนี้มีรากศัพท์เดียวกันกับคำว่า ‘percussion’ ซึ่งแปลว่าการเคาะตี และ ‘concussion’ ซึ่งแปลว่าการกระทบกระเทือนอย่างแรง คำเหล่านี้ต่างสะท้อนให้เห็นถึงการเคาะ ตี กระทบ แดก แยกย่อย ซึ่งโดยนัยของการสื่อสารแล้วก็คือการจำแนกแยกแยะ และวิเคราะห์วิจารณ์ผ่านการอภิปรายเหตุผลซึ่งกันและกัน คล้ายกับการตีปิ๊ง คือมุ่งนำเสนอความคิดของตนและหาเหตุผลมาเอาชนะความคิดผู้อื่น ตีความคิดกันกลับไปกลับมา เหมือนลูกปิงปองเพื่อเอาชนะกัน แต่ในสันติสนทนาจะไม่มุ่งเน้นเอาชนะกัน ไม่ “ตีตก” หรือ “ปิดกั้น” มุมมองใดมุมมองหนึ่งดังที่เกิดขึ้นในการโต้เถียง และไม่ “โยน” ความคิดกันไปมา เช่นการอภิปรายแลกเปลี่ยน หากแต่จะ “รับ” และฟังกัน เพื่อให้เข้าใจกัน และให้แต่ละคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการโดยไม่มีใครรู้สึกว่าคุณถูกปฏิเสธ

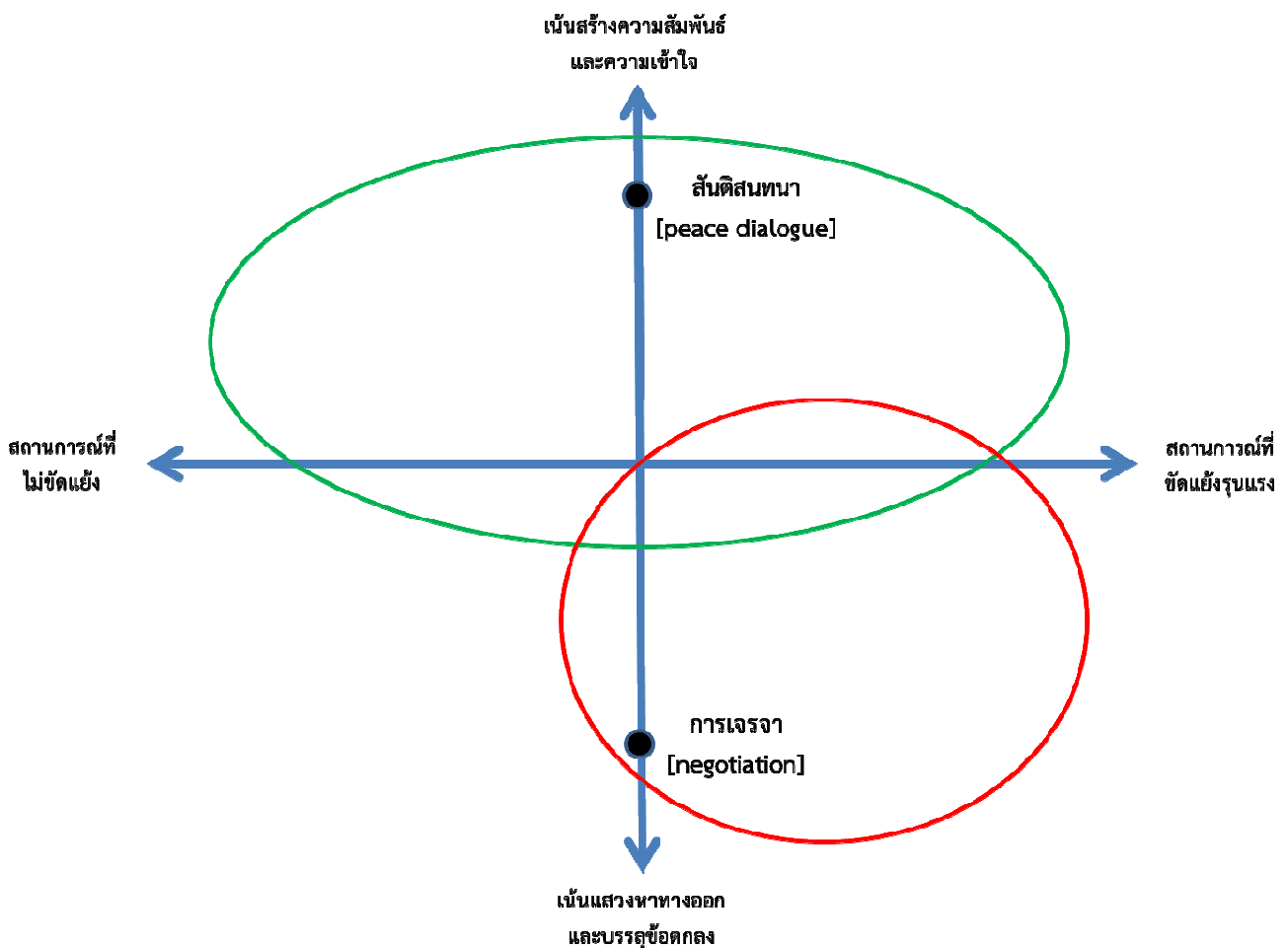
สันติสนทนาจะไม่มุ่งเน้นเอาชนะกัน ไม่ “ตีตก” หรือ “ปิดกั้น” มุมมองใดมุมมองหนึ่งดังที่เกิดขึ้นในการโต้เถียง และไม่ “โยน” ความคิดกันไปมา เช่นการอภิปรายแลกเปลี่ยน หากแต่จะ “รับ” และฟังกันและกัน

อีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจซึ่งมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนคือ ความแตกต่างระหว่างสันติสนทนา (dialogue) กับการเจรจา (negotiation) Sayed Aqa ผู้ปฏิบัติงานของ United Nation Development Programme (UNDP) ซึ่งเป็นองค์กรเพื่อการพัฒนาขององค์การสหประชาชาติ กล่าวว่าสันติสนทนาให้ความรู้สึกว่าเป็นการสำรวจค้นหา หรือทดลองความเป็นไปได้ต่างๆ โดยไม่มีพันธะหรือความ

กอดันว่าจะต้องบรรลุข้อตกลงหรือทำกิจกรรมใดๆร่วมกัน สันติสนทนาจึงเปิดกว้าง ความเป็นพลวัตและคล่องตัวมากกว่าการเจรจาที่มุ่งเน้นการบรรลุข้อตกลงระหว่างกัน ด้วยเหตุนี้ การจะเริ่มแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกันได้นั้น จะต้องเริ่มจากสันติสนทนาก่อนทั้งสิ้น มิใช่เริ่มจากการนั่งโต๊ะเจรจาทันที โดยที่สันติสนทนากันนี้จะต้องเกิดขึ้นทั้งก่อนและระหว่างการแก้ไขความขัดแย้งตลอดจนหลังจากความขัดแย้งสิ้นสุดลงก็ยังคงต้องมีการพูดคุยสนทนากันอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สันติสุขที่เกิดขึ้นในสังคมนั้นมีความยั่งยืน (อ้างถึงใน Pruitt and Thomas, 2007, p.22)

อนึ่ง สาเหตุหนึ่งที่ต้องเริ่มต้นแก้ไขความขัดแย้งด้วยการพูดคุยสนทนาก่อน มิใช่เริ่มต้นตั้งโต๊ะเจรจากันเลยนั้น เนื่องจากในช่วงแรกของกระบวนการ ต่างฝ่ายต่างยังมีจุดยืนที่ขัดแย้งกันอย่างชัดเจน อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างกันอันเนื่องมาจากพฤติกรรมทางลบที่ปฏิบัติต่อกันในอดีตที่ผ่านมา ดังนั้น การพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจกันว่าเพราะเหตุใดอีกฝ่ายจึงคิดและทำอย่างไรที่ผ่านมา และจะหาแนวทางในการปรับความสัมพันธ์ระหว่างกันให้ดีขึ้นเพื่อให้พร้อมที่จะหาทางออกร่วมกันได้อย่างไร จึงเป็นสิ่งแรกที่ต้องดำเนินการ

แผนภาพที่ 3: ขอบเขตโดยสังเขปของสันติสนทนาและการเจรจา



ข้อแตกต่างอีกประการหนึ่งนอกเหนือจากที่สันติสนทนาจะเน้นสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจในขณะที่การเจรจาจะเน้นแสวงหาทางออกและบรรลุข้อตกลงแล้วนั้น สันติสนทนามีขอบเขตที่กว้างกว่าในแง่ที่ว่าสามารถใช้ได้ทั้งในสถานการณ์ที่ไม่มีความขัดแย้งกัน เช่น ในรูปของสุนทรียสนทนาหรือสนทนาชำระใจ หรือในสถานการณ์ที่อาจจะขัดแย้งกันรุนแรงก็ได้ เช่น การพูดคุยเพื่อสันติภาพ เป็นต้น แต่กระบวนการเจรจาโดยทั่วไปมักจะใช้ในกรณีที่ผู้เกี่ยวข้องรู้สึกว่าการต้องการของตนขัดแย้งหรือไปด้วยกันไม่ได้กับของอีกฝ่าย และต่างฝ่ายต่างไม่อาจจะแก้ไขข้อขัดแย้งนั้นได้หากไม่เจรจากัน

แต่อย่างไรก็ตาม จากแผนภาพข้างต้น เราจะเห็นว่าแม้ในกระบวนการเจรจาเองก็อาจจะต้องใช้รูปแบบการสื่อสารที่เน้นสันติสนทนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเริ่มต้นของกระบวนการที่ความสัมพันธ์และความไว้วางใจระหว่างคู่เจรจายังมีความเปราะบาง ขอบเขตของสันติสนทนาและการเจรจาจึงไม่ได้หลุดขาดออกจากกันโดยมีส่วนที่ทับซ้อนกันอยู่ดังที่ปรากฏในแผนภาพ

อีกรูปแบบการสื่อสารหนึ่งที่ใช้กันกว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน คือ การถกแถลงหรือการสานเสวนาหาทางออก (deliberation)⁸ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว สันติสนทนาและการสานเสวนาหาทางออกก็มีแง่มุมที่คล้ายคลึงกันอยู่ เช่น การพยายามค้นหาและรับฟังมุมมองที่แตกต่างหลากหลาย ฉะนั้น เมื่อพิจารณาในแง่มิติของการสื่อสารนั้น จะมีแนวทางในการพูดและฟังที่ไม่ต่างกันมากนัก เนื่องจากต้องเปิดใจฟังทุกมุมมองด้วยฐานคิดที่ว่าทุกมุมมองต่างมีเหตุมีผลในตัวเองทั้งสิ้น และแท้จริงแล้ว หากกระบวนการสันติสนทนาดำเนินไปได้ดี จนเกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีแล้ว การเดินทางต่อไปสู่การแสวงหาแนวทางออกร่วมกันก็ย่อมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ ด้วยเหตุนี้ จึงมีนักวิชาการจำนวนหนึ่งที่ผสมผสานสองคำนี้เข้าด้วยกันเป็น “การสานเสวนาหาทางออก” (deliberative dialogue)⁹ (วันชัย, 2555; Pruitt and Thomas, 2007) ซึ่งสะท้อนถึงการเลื่อนไหลของกระแสความคิดในบทสนทนาที่สามารถย้อนกลับไปได้ระหว่างการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับการแสวงหาทางออก ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความพร้อมของผู้เข้าร่วมพูดคุย

⁸ ในวงวิชาการไทย มีผู้แปลคำนี้ไว้แตกต่างหลากหลาย เช่น การปรึกษาหารือ หรือการใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรอง เป็นต้น สามารถดูรายละเอียดและข้อถกเถียงในประเด็นนี้เพิ่มเติมได้ใน “ชวนถกประเด็นต่างๆในกระบวนการประชาธิปไตยที่ใช้วิจารณ์ญาณ” โดยวิริบูรณ์ วิจารณ์กุล (2555)

⁹ คูณณ์ตัวอย่างหนึ่งของกรณำการสานเสวนาหาทางออกไปใช้ในทางปฏิบัติได้จากรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ “การประชาเสวนาหาทางออกสู่ประชาธิปไตยและสังคมที่คนไทยพึงปรารถนา” โดย สุคนธ์ วัฒนวิวัฒน์ (2555)

แต่ถึงกระนั้นก็ตาม โดยเปรียบเทียบแล้ว สันติสนทนาและการสานเสวนาหาทางออกจะมีความแตกต่างกันอยู่ในสาระสำคัญ คือ การสานเสวนาหาทางออกจะมีจุดเน้นที่การพูดคุยหรือถึงตัวเนื้อหาสาระ (content) โดยการชั่งน้ำหนักระหว่างทางเลือกต่างๆที่มีด้วยการพิจารณาไตร่ตรองอย่างใคร่ครวญรอบด้าน เพื่อตัดสินใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่ยอมรับได้ร่วมกัน ในขณะที่สันติสนทนาจะเน้นที่มิติของความสัมพันธ์ (relation) เป็นหลัก ซึ่งเป็นมิติสำคัญที่จะกำหนดทิศทางของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เนื่องจากความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีขึ้นนี้เองที่จะเอื้อให้กลุ่มสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างต่อเนื่อง (Saunders, 1999)

กล่าวโดยสรุปคือ สันติสนทนาจะเน้นที่การเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างกัน ให้น้ำหนักอยู่ที่อารมณ์ความรู้สึก ส่วนการถกแถลงหรือสานเสวนาหาทางออกจะเน้นที่การตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกันในเชิงเนื้อหาสาระ และให้น้ำหนักอยู่ที่การใช้เหตุใช้ผล

ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติ ความแตกต่างดังกล่าวจะเป็นเพียงเส้นแบ่งบางๆ เนื่องจากกระบวนการสันติสนทนาในบางครั้งหากดำเนินไปด้วยดี คือมีความเข้าใจและไว้วางใจกันมากขึ้นแล้ว ก็อาจจะพัฒนาไปพูดคุยหรือในประเด็นเนื้อหาสาระที่จะปูทางไปสู่การแสวงหาทางออกร่วมกันต่อไปได้

ตารางที่ 1: การเปรียบเทียบการสื่อสารรูปแบบต่างๆ

ประเด็น	การโต้เถียง (Debate)	การอภิปรายแลกเปลี่ยน (Discussion)	สันติสนทนา (Peace Dialogue)	การสถานเสวนาหาทางออก (Deliberation)	การเจรจา ¹⁰ (Negotiation)
รากศัพท์	การ ‘ต่อสู้’ หรือ ‘โต้เถียง’ ซึ่งสะท้อนนัยของการเอาชนะกัน	การ ‘เคาะตี’ หรือ ‘กระทบกระเทือน’ ซึ่งสะท้อนนัยของการแยกแยะวิเคราะห์และต่างฝ่ายต่างพูด	การ ‘ผ่านถ้อยคำ’ ซึ่งสะท้อนนัยของการสื่อสารความหมายผ่านการเลื่อนไหลของถ้อยคำระหว่างกัน	การ ‘ชั่งน้ำหนัก’ ซึ่งสะท้อนนัยของการต้องตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	การ ‘ทำให้บรรลุผล’ ซึ่งสะท้อนนัยของการทำให้เกิดข้อตกลง โดยมี ความหมายอีกทางหนึ่งว่า ‘ไม่ง่าย’
เป้าหมาย	เอาชนะโดยยืนยันความคิดตนเองและตีตกความคิดผู้อื่น	ให้อีกฝ่ายได้รับรู้ความคิด ความรู้สึกของตนเอง	สร้างความสัมพันธ์โดยพยายามเข้าใจมุมมองที่แตกต่างและเรียนรู้ความคิดของผู้อื่น	ตัดสินใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากการใช้ วิจารณ์ญานร่วมกัน	บรรลุข้อตกลงร่วมกัน
จุดประสงค์ การฟัง	ฟังเพื่อหาจุดอ่อนและโต้แย้ง	ฟังเพื่อวิเคราะห์และวิพากษ์วิจารณ์	ฟังเพื่อทำความเข้าใจโดยไม่ด่วนตัดสินใจ	ฟังเพื่อคิดใคร่ครวญไตร่ตรองและตัดสินใจเลือก	ฟังเพื่อหาข้อตกลงร่วม
มิติที่ให้ความสำคัญ	ประเด็นเนื้อหา	ประเด็นเนื้อหา	ความสัมพันธ์และบรรยากาศ	ประเด็นเนื้อหาและทางเลือกต่างๆ	ประเด็นเนื้อหาและกระบวนการ
มุมมองต่อตนเอง	ตนเองสำคัญ	ตนเองสำคัญ	ทุกฝ่ายสำคัญ	ทุกฝ่ายสำคัญ	ทุกฝ่ายสำคัญ

¹⁰ ความหมายของการเจรจาในที่นี้จะหมายถึงการเจรจาที่มุ่งเน้นความร่วมมือในการหาข้อตกลงที่ยอมรับได้ร่วมกัน (integrative negotiation) มิใช่การเจรจาที่มุ่งผลแพ้ชนะ (distributive negotiation)

ประเด็น	การโต้เถียง (Debate)	การอภิปรายแลกเปลี่ยน (Discussion)	สันติสนทนา (Peace Dialogue)	การสานเสวนาหาทางออก (Deliberation)	การเจรจา ¹⁰ (Negotiation)
บทบาทฝ่ายที่สาม	กรรมการ	ดำเนินการ	อำนวยความสะดวก	อำนวยความสะดวก	ไกล่เกลี่ย (mediation)
สมมติฐาน	“เราถูก เขาผิด”	“ไม่เราก้เขาที่ถูก”	“ต่างคนต่างมีส่วนหนึ่งของความจริง และอาจมีทั้งส่วนถูกและผิด”	“ต้องมีทางเลือกที่สมเหตุสมผลที่สุด”	“ต้องมีจุดลงตัวที่ทุกฝ่ายยอมรับได้”
ทัศนคติ	ยึดมั่นในความคิดตน	แลกเปลี่ยนวิเคราะห์วิจารณ์	เปิดใจพร้อมรับรู้และเรียนรู้	ใช้เหตุใช้ผลในการตัดสินใจ	ต่างฝ่ายต่างให้และรับ
ท่าที	แข่งขัน	แลกเปลี่ยน	สำรวจ	ไตร่ตรอง	ร่วมมือ
การตัดสินใจ	ตัดสินใจเลือกข้าง	ตัดสินใจเลือกข้าง	ไม่จำเป็นต้องตัดสินใจ	ตัดสินใจเลือกทางออก	ตัดสินใจเลือกทางออก
จุดเน้น	ข้อบกพร่องของผู้อื่น	ความคิดและความรู้สึกของตน	ความเข้าใจ	ทางเลือกที่สมเหตุสมผลที่สุด	ข้อตกลง
ระยะเวลา	มักจะใช้เวลาไม่มาก	ไม่แน่นอน	มักจะใช้เวลานาน	มักจะใช้เวลานาน	มักจะใช้เวลานาน
ปัจจัยสำเร็จ	โจมตีข้อบกพร่องผู้อื่น เน้นย้ำข้อดีของตนเอง	การหักล้างด้วยข้อมูล	การเคารพและให้เกียรติ	การประมวลทางเลือกด้วยเหตุผล	ความยืดหยุ่นและสร้างสรรค์
รูปสัญลักษณ์	→	↔	○	≡→~→	⇨

(ที่มา: พัฒนาเพิ่มเติมจาก Schirch and Campt (2007) และ ชานคร้ำ ฮีคจัน (2550))

2. ทำไมต้องสันติสนทนากัน?

“การเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงเกิดขึ้นด้วยการกระทำง่ายๆของผู้คนซึ่งพูดคุยกันถึงสิ่งที่พวกเขาห่วงใย”

มาร์กาเร็ต เจ. วีตเลย์ (2549, น.32)

ในยุคสมัยปัจจุบันท่ามกลางความขัดแย้งรุนแรงในหลายพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกประเทศ มนุษย์เรายังจำเป็นต้อง ‘หาวิธีที่จะคุยกันได้ดีขึ้น’ เพื่อที่จะทำให้เข้าใจกันมากขึ้น หรือบริหารจัดการ มิให้ความขัดแย้งแตกต่างซึ่งถือเป็นเรื่องปกติธรรมดาในสังคม กลับขยายตัวไปสู่การใช้ความรุนแรง ระหว่างกัน สันติสนทนาจึงทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นด้วยหลายเหตุผล

2.1

ปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารให้สามารถเข้าใจกันมากขึ้น

หลายครั้งที่เรามักจะได้ยินคำกล่าวที่ว่า “ได้คุยกันแล้วแต่ก็ ‘คุยกันไม่รู้เรื่อง’ เท่าไหร่” สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากรูปแบบที่คุยกันเป็นลักษณะของการพยายามนำเสนอมุมมองของตน ใช้เหตุผล และจุดยืนของตนเองเป็นหลักเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับ หรือยอมตามที่ตนต้องการ ประกอบกับหาก อยู่ในสถานการณ์ที่ขัดแย้งกัน ก็อาจจะมีความรู้สึกอคติ โกรธเกลียดกัน ซึ่งยิ่งจะทำให้ความหมายที่สื่อถึงกันมี โอกาสถูกบิดเบือนมากขึ้น กระทั่งกลายเป็นการปิดกั้นไม่ฟังกันจนทำให้ “คุยกันไม่รู้เรื่อง”

สันติสนทนาจะไม่ปล่อยให้การพูดคุยเป็นไป “ตามยถากรรม” แต่จะเป็นการคุยกันบนฐานคิด และแนวปฏิบัติบางประการ (Fisher, 2007) โดยการเปิดใจรับฟังมุมมองที่แตกต่าง ทำความเข้าใจถึง ความเป็นมาเบื้องหลังของความต่างนั้น และไม่ด่วนตัดสินสิ่งที่ได้ยินแม้เราจะไม่เห็นด้วยมากนักย ึ่งเพียงใดก็ตาม

จากประสบการณ์ของ Lisa Schirch อาจารย์ด้านการสร้างสันติภาพแห่งมหาวิทยาลัยอีสท์ เทิร์น เมนโนไนท์ (Eastern Mennonite University) และ David Campb อดีตที่ปรึกษาอาวุโสประจำ ทำเนียบขาวด้านประเด็นเชื้อชาติ (2007) พบว่าการใช้กระบวนการสันติสนทนาระหว่างผู้ปกครอง และลูกเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวนั้น ทำให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจกันมากขึ้น โดย ผู้ปกครองส่วนใหญ่ต่างยอมรับว่าตนเองเป็นผู้ฟังที่ดีและอดทนฟังลูกมากขึ้น ในขณะที่ลูกเองก็จะไม่ ด่วนตัดสินพ่อแม่ของตนดังเช่นแต่ก่อน สอดคล้องกับข้อค้นพบของวิศิษฐ์ วังวิญญู (2552) กระบวน- กรสุนทรียสนทนาที่ได้สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวงสุนทรียสนทนาอย่างเป็นทางการจำนวน 50 คน ซึ่งระบุ

ตรงกันว่า หลังจากที่ได้เรียนรู้วิธีสนทนาดังกล่าวแล้ว ทำให้ตนเองเปิดใจรับฟังผู้อื่นมากขึ้น ใจเย็นขึ้น รวมทั้งเกิดความเข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้นกว่าเดิม

2.2

เป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือในการจัดการกับข้อท้าทาย

Margaret Wheatley นักเขียนและที่ปรึกษาด้านพฤติกรรมองค์กร ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการ “หันหน้าหากัน” ว่าการเริ่มต้นพูดคุยกันของคนจำนวนหนึ่ง ถือเป็นก้าวแรกที่เรียบง่ายที่สุดที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่แท้จริง เป็นการสร้างความหวังที่จะมองไปสู่อนาคตข้างหน้า และบ่อยครั้งที่มีหลายคนมาเล่าให้เธอฟังว่า การเปลี่ยนแปลงใดๆที่เกิดขึ้นในชุมชนหรือสังคมของเขาและเธอนั้น “ทุกอย่างเริ่มต้นขึ้นเมื่อ ‘ฉันและเพื่อนๆบางคนเริ่มพูดคุยกัน” (วิตเลย์, 2549, น.33) สันติสนทนาจึงเป็นก้าวแรกที่นำไปสู่การร่วมกันจัดการปัญหาหรือข้อท้าทายที่แต่ละฝ่ายกำลังเผชิญหน้าอยู่ และจะก่อให้เกิดความร่วมมือ รวมทั้งความรู้สึกร่วมกันมากขึ้นหากได้มีโอกาสพบเจอและพูดคุยสนทนากันอย่างต่อเนื่อง

โดยปกติ เมื่อต้องพบเจอกับข้อท้าทายหรือประเด็นที่เห็นไม่ตรงกันต่างๆนั้น ปาริชาต สุวรรณบุบผา (2553) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า คนเราโดยทั่วไปแล้วมักจะเชื่อว่าสิ่งที่ตนคิด เชื่อ รู้สึก และปฏิบัติอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุด ถูกต้องเหมาะสมที่สุดแล้ว (exclusivism) แต่ถ้าทุกคนคิดแบบนี้เหมือนกันหมดว่าสิ่งที่ตนเองเชื่อนั้นดีที่สุดแล้ว อะไรจะเกิดขึ้นท่ามกลางธรรมชาติที่แตกต่างหลากหลาย เมื่อเป็นเช่นนี้ คนเราจึงจำเป็นต้องมีวิธีคิดแบบพหุลักษณะ (pluralism) ที่ยอมรับความเป็นจริงว่าผู้อื่นนั้นแตกต่างจากเราทั้งวัฒนธรรม วิถีชีวิต ความคิดความเชื่อ ซึ่งรวมเป็นตัวตนของคนๆหนึ่ง คนเราจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงความแตกต่างดังกล่าวได้ โจทย์สำคัญที่ต้องร่วมกันหาคำตอบคือ เราจะอยู่ร่วมกันท่ามกลางความแตกต่างนี้อย่างสันติได้อย่างไร สันติสนทนาจึงมีความสำคัญในแง่ที่ว่าจะทำให้คนเราเกิดการยอมรับและเข้าใจความหลากหลายเหล่านั้น ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความร่วมมือระหว่างกัน

*สันติสนทนาถือเป็น
กระบวนการพื้นฐานของสังคม
ประชาธิปไตยในการบริหาร
จัดการความแตกต่างทาง
ความคิดให้เป็นพลังสร้างสรรค์
ได้เป็นอย่างดี*

แท้จริงแล้ว ในอีกแง่หนึ่ง สันติสนทนาถือเป็นกระบวนการพื้นฐานของสังคมประชาธิปไตยในการบริหารจัดการความแตกต่างทางความคิดให้เป็นพลังสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี¹¹ ซึ่งการมีวัฒนธรรมสันติสนทนาดังกล่าวนี้อาจเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งว่า แก่นแท้ของสังคมนั้นๆมีความเป็นประชาธิปไตยมากน้อยเพียงใด นอกเหนือจากการมีอยู่ของ “รูปแบบ” และ “พิธีกรรม” บางอย่างเช่น การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเท่านั้น

กระบวนการสันติสนทนาจะเสริมสร้างให้สังคมพัฒนาความสามารถในการ 1) แก้ไขข้อขัดแย้งได้อย่างสันติ เพราะเมื่อคนเรารู้เรื่องแล้วก็มักจะไม่ใช่ความรุนแรงต่อกัน 2) ร่วมมือกันทำงานในลักษณะข้ามพรรคข้ามกลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างพรรคการเมืองต่างๆ 3) ร่วมมือกันคิดวาระหรือประเด็นร่วมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งถือเป็นการร่วมมือกันในการพัฒนาสังคม และ 4) ทำให้ประชาชนในภาคส่วนต่างๆมีส่วนร่วมในการตัดสินใจประเด็นสาธารณะผ่านกระบวนการพูดคุยสนทนาาร่วมกัน (Pruitt and Thomas, 2007) ซึ่งนับเป็นการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองให้มีส่วนร่วมแบบประชาธิปไตยทางตรงในแง่ของการมีพื้นที่ที่จะแสดงออกซึ่งความคิดเห็นทางการเมืองในทางสาธารณะ (แมทธิวส์, 2552)

อนึ่ง นอกจากกระบวนการสันติสนทนาจะสามารถใช้ได้ทั้งในช่วงเริ่มต้นของการแก้ไขความขัดแย้ง ระหว่างความขัดแย้ง และหลังความขัดแย้งรุนแรงสิ้นสุดลงแล้ว ยังสามารถใช้เยียวยาฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่เคยบาดหมางกันมาได้ด้วย ดังที่ผู้เข้าร่วมกระบวนการสันติสนทนาคนหนึ่งได้เล่าประสบการณ์ตรงของตนเองให้อดัม คาเซน นักจัดกระบวนการเพื่อแสวงหาทางออกจากปัญหาต่างๆ ฟังว่า หากมีการ “สร้างพื้นที่ที่สะอาดและปลอดภัย...บาดแผลก็จะสมานเข้าด้วยกันเอง” (2551, น. 200)

2.3

เป็นพื้นที่ให้ได้ ‘พบเจอ’ และ ‘รู้จัก’ คนที่ต่างไปจากเราในฐานะมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ

การจะได้ ‘รู้จัก’ ใครสักคนจริงๆมิใช่เรื่องง่ายและต้องใช้เวลา กระบวนการสันติสนทนาจะเปิดพื้นที่ให้ผู้คนที่แตกต่างกันไม่ว่าจะทางชาติพันธุ์ สถานะทางการเมือง เศรษฐกิจสังคม หรือทาง

¹¹ ดูรายละเอียดแนวคิด และเครื่องมือที่ใช้กระบวนการสันติสนทนาในบริบทสังคมการเมืองประชาธิปไตย ตลอดจนรูปธรรมของการประยุกต์ใช้ในประเทศกัวเตมาลา เมริกาเนีย และเนปาลเพิ่มเติมได้ใน “Democratic Dialogue: A Handbook for Practitioners” โดย Betty Pruitt และ Philip Thomas (2007)

ความคิดความเชื่อ ได้พบเจอและพูดคุยปฏิบัติสัมพันธ์กันภายใต้บรรยากาศที่ปลอดภัยไม่คุกคาม ซึ่งจะ เป็นโอกาสให้ได้ทำความรู้จักกันอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ สันติสนทนาจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 มิติ คือมิติทางปัญญา อารมณ์ และจิตวิญญาณความเป็นมนุษย์ (Schirch and Camp, 2007) โดยการเปลี่ยนแปลงในแง่มิติทางปัญญานั้น เป็นเรื่องของการมองโลกที่แตกต่างไปจากเดิม เนื่องจากเมื่อพูดคุยสนทนากันจะมีข้อมูลหรือ มุมมองที่แตกต่างออกไปจากที่เราเคยรับรู้ ซึ่งนั่นก็จะมีผลทำให้ข้อมูลและความรู้ความเข้าใจที่เรามีต่อ ประเด็น เหตุการณ์ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ในส่วนมิติของอารมณ์นั้น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจะทำให้ต่างฝ่ายต่างรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของอีกฝ่ายได้ เช่น โกรธ เสียใจ กังวลใจ เป็นต้น ซึ่งสุดท้ายก็จะเห็นว่าต่างฝ่ายต่างก็มี อารมณ์ความรู้สึกที่คล้ายคลึงกัน การเรียนรู้ในแง่นี้จะส่งผลให้ต่างฝ่ายต่างนึกถึงใจเขาใจเราและ เข้าอกเข้าใจกันมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในมิติที่สามคือทางจิตวิญญาณความเป็นมนุษย์ โดยจะมองเห็นแง่มุมความเป็นมนุษย์ของกันและกันมากขึ้น ว่าแท้จริงแล้ว อีกฝ่ายหนึ่งต่างก็มีชีวิต จิตใจไม่ต่างไปจากตนเอง ทำให้หลุดออกจากภาพของความเป็นศัตรูที่ไม่มีคุณค่าและความหมายใดๆ ในความสัมพันธ์ต่อกันไปได้

ก่อนการพูดคุยสนทนากัน ความรู้สึกที่ว่าเราไม่รู้จักกัน โดยเฉพาะในบางกรณีที่เป็นศัตรูกัน นั้น จะเป็นเครื่องขวางกั้นมิให้แต่ละฝ่าย ‘มองเห็นกัน’ และทำความเข้าใจกัน แต่สันติสนทนาจะทำให้

ความรู้สึกที่ว่าเราไม่รู้จักกัน โดยเฉพาะในบางกรณีที่เป็นศัตรูกันนั้น จะเป็นเครื่องขวางกั้นมิให้แต่ละฝ่าย ‘มองเห็นกัน’ และทำความเข้าใจกัน แต่สันติสนทนาจะทำให้ได้รู้จักตัวตนกันมากขึ้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักจะรู้สึกว่ายากก็ไม่ได้แย่หรือเลวร้ายอย่างที่คิดเสมอไป

ได้รู้จักตัวตนกันมากขึ้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักจะรู้สึกว่ายากก็ไม่ได้แย่หรือเลวร้ายอย่างที่คิดเสมอไป ยกตัวอย่าง เช่น ความพยายามของหลายองค์กรที่จะส่งเสริมให้เยาวชน อิสราเอลและอาหรับได้เข้าใจตัวตนและความคิดของกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ ซึ่งผลจากการประเมินพบว่า ผู้เข้าร่วมกระบวนการมีมุมมองที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นต่อฝ่ายที่ตนเคยมองว่าเป็น “ศัตรู” และเริ่มมีการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกันในฐานะเพื่อน ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญต่อไปในการก่อเกิดสันติภาพในภาพใหญ่ (Abu-Nimer, 1999)

อีกกรณีหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าหากใช้วิธีการสื่อสารแบบสันติสนทนาเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรแล้วจะทำให้มีโอกาสได้สัมผัสถึงความเป็นมนุษย์ของกันและกันได้มากขึ้น คือเมื่อครั้งที่

Jimmy Carter ดำรงตำแหน่งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาในเดือนกันยายน 2521 Carter ได้เชิญประธานาธิบดีอียิปต์ Anwar Sadat และนายกรัฐมนตรีอิสราเอล Menachem Begin มาพูดคุยสนทนาส่วนตัวที่แคมป์เดวิดซึ่งตั้งอยู่บนเขาที่สงบเงียบแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาทางออกจากความขัดแย้งระหว่างอียิปต์กับอิสราเอลในขณะนั้น

ระหว่างการพูดคุยกัน ทั้งสองฝ่ายก็กล่าวโจมตีกันเป็นระยะ การพูดคุยระหว่างกันเป็นไปอย่างลำบาก จนมาถึงวันสุดท้ายก็ยังไม่มียุทธวิธีอะไรเกิดขึ้น Begin ซึ่งตอนนั้นไม่ค่อยพอใจ Carter มากนักเนื่องจากรู้สึกว่าคุณกดดันให้ยอมรับข้อตกลงบางประการ แต่ก็ได้ขอให้ Carter ช่วยเซ็นชื่อหลังรูปถ่ายให้ก่อนจะแยกย้ายกันกลับ เนื่องจากบรรดาหลานของ Begin อยากจะได้ลายเซ็นประธานาธิบดีสหรัฐฯ

เมื่อมีโอกาสเช่นนี้ Carter ก็ได้ใช้วิธีการสื่อสารที่เปิดมุมมองของความเป็นมนุษย์ด้วยการเซ็นชื่อหลังรูปให้โดยระบุชื่อหลานของ Begin ทีละคน พร้อมกับชวนคุยเรื่องหลานแทนประเด็นการเมือง หลังจากที่ Begin ได้เห็นชื่อหลานและได้คุยกับ Carter ในเรื่องนี้ก็รู้สึกสะเทือนใจและสะท่อนใจจนน้ำตาคลอว่า หากเกิดสงครามขึ้นมา แล้วลูกหลานของเราจะอยู่กันอย่างไร จากนั้น Begin ก็ตอบรับเห็นชอบในหลักการที่ได้คุยกันมา จนนำไปสู่การเกิดข้อตกลงสันติภาพระหว่างอียิปต์กับอิสราเอลได้ในท้ายที่สุด (คาร์เตอร์, 2542) เรื่องราวดังกล่าวนี้ นับเป็นเรื่องราวที่ต่อยุ่พลังของสันติสนทนาในการเข้าถึงมิติความเป็นมนุษย์ของกันและกัน (humanized approach) ท่ามกลางสถานการณ์ความขัดแย้งรุนแรงได้เป็นอย่างดี

2.4

ก่อเกิดความคิดใหม่ที่อาจไม่มีใครนึกถึงมาก่อน

ผู้เข้าร่วมในกระบวนการสันติสนทนาโดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นผู้ที่มิพื้นเพความเป็นมาและประสบการณ์ที่แตกต่างหลากหลาย หากมีการจัดกระบวนการสื่อสารที่สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเปิดใจรับฟังกันแล้ว ผลที่ตามมาจากการพูดคุยและรับฟังกระแสธารของความคิดที่หลากหลายนั้น มักจะเป็นความคิดใหม่ๆ ที่เป็นภูมิปัญญาร่วม (collective wisdom) ซึ่งอาจจะไม่มีผู้เข้าร่วมคนใดคาดคิดมาก่อนเลยก็เป็นได้ เนื่องจากสันติสนทนาทำให้เกิดการสังเคราะห์หลอมรวมของความคิดที่ตกผลึกรอบด้าน (Schirch and Camp, 2007)

ทั้งนี้ ความคิดใหม่ดังกล่าวอาจจะเป็นได้ทั้งทางออกต่อสภาพปัญหาที่เผชิญอยู่ หรือการระบุถึงสภาพปัญหาที่ผู้เข้าร่วมมีความเห็นสอดคล้องกัน อันจะเป็นรากฐานสำคัญให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าวมากขึ้น (Saunders, 1999) ซึ่งในหลายกรณี การเกิดแนวคิดหรือทัศนคติที่สร้างสรรค์ใหม่ๆ ดังกล่าวจากสันติสนทนาได้ช่วย “ฝ่าทางตัน” ได้ในที่สุด (คาเฮน, 2551) หรือถึงแม้ว่าท้ายที่สุดแล้วผู้เข้าร่วมจะไม่เปลี่ยนจุดยืนหรือความคิดความเชื่อของตนเองต่อประเด็นที่คุยกัน แต่ก็อาจจะเปลี่ยนมุมมองต่อคนที่เข้าร่วมคุยกัน ซึ่งโดยมากก็มักจะเป็นคนที่อยู่ “ฝ่ายตรงข้าม” นั่นเอง

3. จะสนทนากันอย่างไร?

ดังที่กล่าวไปแล้วว่า สันติสนทนาเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง ซึ่งสิ่งสำคัญคือทัศนคติ (attitude) และหลักคิดพื้นฐานที่มีต่อสันติสนทนา มิใช่ขั้นตอนหรือเครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่ง เนื่องจากขั้นตอนหรือเครื่องมือต่างๆ จะเหมาะสมมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสภาพบริบทวัฒนธรรมและสถานการณ์ที่จะนำหลักคิดดังกล่าวไปปรับใช้

ดังนั้น ต่อคำถามที่ว่า “จะสนทนากันอย่างไร?” นั้น ชุมความรู้ี้จะมีคำตอบในแง่ของมุมมองทัศนคติและหลักคิดพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อสันติสนทนาในทาง

ปฏิบัติ มากกว่าที่จะอธิบายถึงขั้นตอนและเครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งในรายละเอียด ด้วยมีความเชื่อว่า หากมีทัศนคติและหลักคิดที่เหมาะสมซึ่งเป็นแก่นแกนสำคัญดังต่อไปนี้แล้ว จะสามารถออกแบบขั้นตอนหรือเครื่องมือในสันติสนทนาที่สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สิ่งสำคัญคือทัศนคติ (attitude) และหลักคิดพื้นฐานที่มีต่อสันติสนทนา มิใช่ขั้นตอนหรือเครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่ง เนื่องจากขั้นตอนหรือเครื่องมือต่างๆ จะเหมาะสมมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสภาพบริบทวัฒนธรรมและสถานการณ์ที่จะนำหลักคิดดังกล่าวไปปรับใช้

3.1 ทัศนคติและหลักคิดพื้นฐานที่จำเป็นในสันติสนทนา

3.1.1

สร้างบรรยากาศที่ทุกฝ่ายรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ผ่อนคลาย อิสระ และปลอดภัย

ปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งที่จะทำให้สันติสนทนามีความหลากหลายและสามารถก่อให้เกิดความเข้าใจและการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ขึ้นได้จริงตามวัตถุประสงค์นั้น ผู้เข้าร่วมจะต้องมีความหลากหลายในแง่ใดแง่หนึ่ง เช่น มาจากภูมิหลังทางการเมืองและสังคมวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน หรือหากเป็นกลุ่มคนที่มีภูมิหลังความเป็นมาที่คล้ายคลึงกัน ก็ควรต้องมีมุมมองที่แตกต่างกันในเรื่องที่พูดคุยกัน (Schirch and Camp, 2007) และควรต้องครอบคลุมกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง (inclusive) โดยกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องในที่นี้ อาจเป็นผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งของประเด็นที่จะพูดคุย หรือเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากประเด็นนั้นๆ ซึ่งหากกระบวนการสันติสนทนาไม่หลากหลายและครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายแล้ว สิ่งที่จะได้จากกระบวนการก็อาจจะไม่สามารถนำไปใช้ได้จริงในทาง

ปฏิบัติเนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังได้อย่างครบถ้วนรอบด้าน (Pruitt and Thomas, 2007)

ทั้งนี้ทั้งนั้น เมื่อผู้เข้าร่วมมีความครอบคลุมในระดับหนึ่งแล้ว สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ การสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย รู้สึกเป็นอิสระ และมีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งคำว่าปลอดภัยในที่นี้ คงไม่ใช่เพียงแต่ความปลอดภัยในแง่ของกายภาพ คือชีวิตและทรัพย์สินเท่านั้น หากแต่ที่สำคัญยิ่งกว่าคือ ความปลอดภัยในแง่ของความรู้สึก คือ มีความสบายใจที่จะแลกเปลี่ยนกันด้วย บรรยากาศดังกล่าวถือเป็นหัวใจที่จะทำให้การพูดคุยและรับฟังกันเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง

โดยเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งที่จะเอื้อให้เกิดบรรยากาศเช่นนั้นได้ คือ ผู้เข้าร่วมสันติสนทนาจะต้องรู้สึกว่ามีอำนาจ บทบาท และสถานะที่ใกล้เคียงกัน มีความเสมอภาคเท่าเทียม ไม่มีใครสูงล้ำต่ำกว่าใคร ไม่มีใครรู้สึกว่าถูกคุกคามจากอำนาจที่เหนือกว่า ต่างฝ่ายต่างต้องรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีเสมอกัน หากมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าตัวเองเหนือกว่าคนอื่นแล้ว บรรยากาศของสันติสนทนาจะถูกทำลายลงทันที แล้วการสื่อสารระหว่างกันก็จะกลับกลายเป็นเพียงแต่การใช้คำพูดครอบงำ กดขี่ กดดัน และมุ่งเอาชนะอีกฝ่ายเท่านั้น (วิตเลย์, 2549; Rosenberg, 2005) ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจ หรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆแต่อย่างใด

เมื่อทุกฝ่ายรู้สึกเท่าเทียมกัน ไม่มีฝ่ายใดรู้สึกว่าตนเองถูกละเลยแล้ว อีกความรู้สึกหนึ่งที่จะ

ผู้เข้าร่วมสันติสนทนาจะต้องรู้สึกว่าต่างก็มีอำนาจ บทบาท และสถานะที่ใกล้เคียงกัน มีความเสมอภาคเท่าเทียม ไม่มีใครสูงล้ำต่ำกว่าใคร ไม่มีใครรู้สึกว่าถูกคุกคามจากอำนาจที่เหนือกว่า ต่างฝ่ายต่างต้องรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีเสมอกัน

ตามมาก็คือ ความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ ซึ่งจะเป็จุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดสำนึกแห่งความเป็นเจ้าของร่วมในกระบวนการดังกล่าว (joint ownership) โดยจะส่งผลดีคือ ผู้เข้าร่วมมักมีแนวโน้มที่จะวางแผนและต้องการปกป้องรักษากระบวนการพูดคุยนี้ไว้มิให้สะดุดหยุดลง ซึ่งจะทำให้ประเด็นที่พูดคุยกันหรือความพยายามแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น สามารถเดินหน้าไปได้อย่างต่อเนื่อง

3.1.2

ทำความเข้าใจร่วมกันถึงแนวทางและขอบเขตของสันติสนทนา

ผู้เข้าร่วมพูดคุยจะต้องมีการทำความเข้าใจร่วมกันถึงแนวทาง หลักคิดพื้นฐาน และขอบเขต เป้าหมายของสันติสนทนาตั้งแต่เริ่มแรกเพื่อให้ความคาดหวังของแต่ละฝ่ายสอดคล้องตรงกัน

สิ่งที่ Rosenberg (2005) มักจะทำความเข้าใจกับผู้เข้าร่วมตั้งแต่ต้นกระบวนการถึงขอบเขตของสันติสนทนา คือให้ลองตอบคำถามสองข้อว่า 1) มีอะไรที่อยู่ข้างในเรา เราารู้สึกอย่างไร และต้องการอะไร ขอให้สื่อสารออกมา และ 2) เราจะทำอะไรได้บ้างเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น โดยผู้เข้าร่วมต้องรับรู้ร่วมกันว่าเราต้องมาฟังกันให้มากและไม่ด่วนตัดสินผิดถูกกัน โดยการสื่อสารในทั้งสองประเด็นนี้ ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่ากำลังถูกดูว่ากล่าว ถูกตัดสินว่าผิด หรือถูกดูหมิ่นเหยียดหยาม เนื่องจากการใช้คำพูดลักษณะดังกล่าว มีแต่จะสร้างวงจรการสื่อสารที่มีนัยของความรุนแรงต่อกัน ซึ่งไม่ได้ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น ในทางกลับกัน หากคนเรารู้สึกว่ามีคนเข้าใจ มีคนรับรู้ความรู้สึกและความต้องการของตน ก็มีแนวโน้มที่จะเปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ เข้ามามากขึ้น

นอกจากนี้ ต้องทำความเข้าใจกับผู้เข้าร่วมด้วยว่า สันติสนทนาไม่จำเป็นต้องมีข้อผูกมัดว่าผู้เข้าร่วมจะต้องมีข้อตกลงใจอะไรบางอย่างร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้รู้สึกผ่อนคลายและไม่ถูกกดดันว่าต้องทำอะไรบางอย่างร่วมกัน (Schirch and Camp, 2007) เนื่องจากสิ่งที่สำคัญกว่าการหาข้อตกลงคือการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ซึ่งต้องเน้นย้ำว่าเป็นกระบวนการระยะยาวที่ต้องอาศัยเวลาและความอดทนจากทุกฝ่าย (Pruitt and Thomas, 2007) ความรู้สึกที่ถูกเร่งรัดและกดดันจึงไม่เป็นผลดีต่อกระบวนการ คล้ายกับการบ่มเพาะผลไม้ให้สุกงอมเร็วเกินไปตามธรรมชาติ

3.1.3

เปิดพื้นที่ให้สะท้อนและรับฟังความคิดความรู้สึก ทั้งที่แสดงออกโดยเปิดเผย

และที่อยู่เบื้องลึกของจิตใจโดยไม่ด่วนตัดสินกัน

หัวใจของสันติสนทนา คือ การสะท้อนสิ่งที่อยู่ใจของตนและรับฟังสิ่งที่อยู่ใจของผู้อื่น ซึ่งหากพิจารณาคำว่า “ฟัง” จากตัวอักษรจีน (ดูภาพที่ 1) จะพบสิ่งที่น่าสนใจว่าคำดังกล่าวเป็นการผสมกันระหว่างคำว่า “หู” และ “ใจ” ซึ่งแสดงถึงภูมิปัญญาจีนโบราณที่เห็นหลักการสำคัญที่ว่า หากจะฟังกันให้รู้เรื่องและเข้าใจนั้น ต้องอาศัยทั้งหูและใจ กล่าวคือ ฟังด้วยหู และ “ฟังด้วยใจ” และรวมถึงการ “ฟังหัวใจ” ของตัวเองและผู้อื่นด้วยเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 1: คำว่า “ฟัง” เขียนโดยตัวอักษรจีน
(ที่มา: วันชัยและนพพร, 2553, น.58)

ครั้งที่ Mark Gerzon (2005 อ้างถึงใน Pruitt and Thomas, 2007, p.7) ผู้ก่อตั้งมูลนิธินักไกล่เกลี่ย (Mediators Foundation) กล่าวไว้ว่า “การพูดคุยไม่ใช่การเปิดปากพูด แต่เป็นการเปิดใจคุยและฟังกัน” ซึ่งก็สอดคล้องกับความยกย่องของคำภาษาอังกฤษที่แปลว่าฟัง คือ “LISTEN” โดยหากสลับที่ตัวอักษรดังกล่าว จะได้ออกมาเป็นคำว่า “SILENT” ที่แปลว่าเงียบ ซึ่งอ่านความหมายได้ว่า ต้องมีสติกับสิ่งที่ได้ยินได้ฟังและ “อยู่กับปัจจุบัน” เพื่อให้ฟังกันได้อย่างลึกซึ้งจริงๆ ซึ่งในบางรูปแบบก็ใช้ระฆังเรียกสติเพื่อให้เกิดความนิ่งภายในจิตใจขึ้นครั้งหนึ่งด้วย (ปาริชาติ, 2552)

ในขณะที่เดียวกัน การจะมีพื้นที่แลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดความรู้สึกได้อย่างแท้จริงนั้น ก่อนอื่น ผู้ร่วมพูดคุยจะต้องฟังกันโดยไม่ต่อต้านหรือปฏิเสธ ต้องเคารพความคิดเห็นและความรู้สึกที่ได้ฟัง โดยตระหนักอยู่เสมอว่าผู้พูดก็ย่อมมีเหตุมีผลในมุมมองของเขา และเป็นไปได้อย่างที่เราจะเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดคิดและรู้สึกอย่างสมบูรณ์ เราจึงไม่มีสิทธิ์จะไปตัดสินความคิดและความรู้สึกของใคร จะต้องไม่ด่วนตัดสินกันว่าสิ่งที่ผู้อื่นพูดนั้นผิด ไม่ใช่ หรือไม่เหมาะสม โดยต้อง “แขวน” สิ่งที่ตนเองได้รับรู้มาก่อนหน้านี้ หรือ “ระงับยับยั้งสมมติฐาน” ที่มีอยู่ในใจเอาไว้ก่อน และไม่มองว่าตนเองเหนือกว่า ดีกว่า หรือถูกต้องกว่าผู้อื่น (โบห์ม, 2554) ซึ่งสันติสนทนาจะบรรลุผลสำเร็จได้นั้น ทุกฝ่ายจะต้องพยายามเปิดใจกว้าง และทำใจให้ว่างเพื่อพร้อมตั้งใจฟัง

ผู้ร่วมพูดคุยจะต้องฟังกันโดยไม่ต่อต้านหรือปฏิเสธ ต้องเคารพความคิดเห็นและความรู้สึกที่ได้ฟัง โดยตระหนักอยู่เสมอว่าผู้พูดก็ย่อมมีเหตุมีผลในมุมมองของเขา และเป็นไปได้อย่างที่เราจะเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดคิดและรู้สึกอย่างสมบูรณ์ เราจึงไม่มีสิทธิ์จะไปตัดสินความคิดและความรู้สึกของใคร

ข้อมูล มุมมอง และความรู้สึกของผู้อื่นที่แตกต่างไปจากของตนบนพื้นฐานความเชื่อว่ามีใครที่จะเลวร้ายไปเสียทุกอย่าง หลังจากนั้นจึงพูดคุยถึงข้อบกพร่องของทั้งตนเองและผู้อื่น แสดงความรู้สึกเจ็บปวดจากการถูกระทำในอดีต โดยอีกฝ่าย แล้วค่อยหาแนวทางเริ่มต้นความสัมพันธ์กันใหม่ในอนาคต

อีกคุณสมบัติหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น คือ ความใฝ่รู้หรือความสนใจใคร่รู้ (curiosity) ซึ่ง John Paul Lederach นักสร้างสันติภาพจากมหาวิทยาลัยนอร์ทเทรอดาม (University of Notre Dame) ได้ระบุถึงความสำคัญของการพัฒนาความใฝ่รู้ดังกล่าว เพราะจะทำให้ได้รับรู้ว่าอีกฝ่ายคิดอะไร และเพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น โดยเขาได้นัยย้ำเช่นเดียวกันว่าต้องไม่ด่วนตัดสินกัน ซึ่งการไม่ด่วนตัดสินมิได้แปลว่าไม่มีความเห็น หากแต่ไม่ชี้ผิดชี้ถูก ซึ่งจะทำให้ก้าวพ้น “กับดักของการแบ่งฝักแบ่งฝ่าย” ไปได้ (เลเดอร์ช, 2555)

การใฝ่รู้ดังกล่าวของผู้เข้าร่วมถือเป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน คือพร้อมหรืออย่างน้อยก็ไม่ปฏิเสธที่จะเปิดใจรับหรือค้นหาสิ่งใหม่ๆที่จะได้จากสันติสนทนากัน โดยที่สิ่งใหม่นี้ นอกจากจะได้เรียนรู้ประเด็นที่พูดคุยในแง่มุมใหม่ ตลอดจนความคิดความรู้สึกของผู้อื่นแล้ว ยังจะได้เรียนรู้ความคิดและความรู้สึกภายในของตนเองด้วย (self reflection) ซึ่งตนเองอาจจะไม่ได้ตระหนักถึงถ้าไม่ได้พูดคุยสนทนากับคนอื่น ๆ (Pruitt and Thomas, 2007) ที่สำคัญคือ การเรียนรู้ทั้งหมดนี้ได้ทำให้ผู้คนที่พูดคุยกันต่างตระหนักว่า ความรู้ มุมมอง หรือ ‘ความจริง’ ที่ตัวเองมีนั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งของเรื่องทั้งหมดเท่านั้น กระบวนการพูดคุยร่วมกันจึงเป็นการทำให้ภาพหรือความจริงของเรื่องนั้นๆมีความคมชัดครบถ้วนขึ้น อันจะปูทางไปสู่การตัดสินใจหาทางออกที่สมบูรณ์รอบด้านมากขึ้นในท้ายที่สุด

กระบวนการเรียนรู้และการไม่ด่วนตัดสินกันจะเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่าย “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” และ “มองคนให้เห็นคน” มากขึ้น ซึ่งแม้จะอยู่กันคนละฝ่าย และแม้จะคิดต่างกันเพียงใด แต่ถึงที่สุดแล้ว ต่างฝ่ายต่างก็เป็นมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ความรู้สึก มีความเจ็บปวดและความเสียใจ มีความปรารถนาและความคาดหวัง มีความต้องการที่ลึกๆแล้วก็ไม่ต่างกันในฐานะที่เป็นมนุษย์เหมือนกัน มิตติความเป็นมนุษย์ตรงนี้เป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นว่า แม้ในสภาวะการณ์มีดมนที่เราคิดว่าเรากับเขานั้นไม่มีอะไรเหมือนกันเลย แตกต่างกันไปเสียหมดทุกอย่าง ก็ยังมีอย่างหนึ่งที่เหมือนกันคือความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเป็นจุดร่วมหนึ่งที่น่าไปสู่การ “ปลดล็อก” ออกจากปัญหาความท้าทายที่กำลังเผชิญอยู่ได้

3.1.4

สำรวจว่ามีสิ่งใดที่เหมือนกันและมีสิ่งใดที่แตกต่างกัน

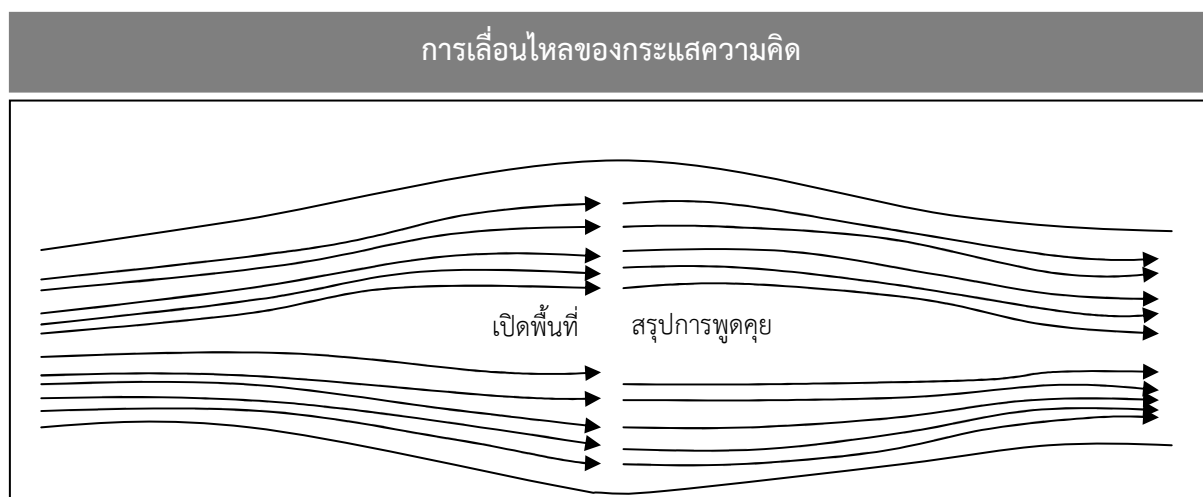
เมื่อมีการเปิดพื้นที่ให้สะท้อนและรับฟังมุมมองของกันและกันแล้ว คำถามสำคัญต่อมาคือ เพราะเหตุใดเราจึงมีประสบการณ์และมุมมองที่แตกต่างกัน มีปัจจัยอะไรบ้างที่อยู่เบื้องหลังของความแตกต่างดังกล่าว ซึ่งคำถามเหล่านี้จะทำให้ผู้ร่วมพูดคุยได้เห็นถึงความเหมือนและความต่างกันในหลายแง่มุม (Schirch and Camp, 2007)

ความเหมือนและความต่างดังกล่าวอาจจะเป็นในแง่สาเหตุเบื้องลึกของมุมมองและพฤติกรรมที่มีต่อกัน ประสบการณ์ที่ได้พบเจอมา ความรู้สึกนึกคิดต่อสถานการณ์ต่างๆ ข้อห่วงกังวล และความต้องการลึกๆ ที่มีอยู่ในใจ ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมพูดคุยอาจจะได้เห็นแง่มุมที่เหมือนกันอย่างไม่เคยคาดคิดมาก่อน รวมถึงได้ตระหนักถึงเบื้องหลังที่มาของการคิดและรู้สึกต่างกัน ซึ่งสิ่งที่ได้เหล่านี้จะเป็นฐานสำคัญต่อการหาหรือถึงแนวทางหรือประเด็นที่จะพูดคุยต่อไปในอนาคต

3.1.5

หาหรือถึงแนวทางหรือประเด็นที่จะพูดคุย/ดำเนินการต่อไป

จากที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าสันติสนทนาจะมี 2 ระยะหลักๆ คือ การเปิดพื้นที่ให้มุมมองที่แตกต่างได้หลั่งไหลออกมาสู่วง และการขมวดปมสรุปการพูดคุย เพื่อเป็นประเด็นตั้งต้นสำหรับการพูดคุยในครั้งต่อไป หรืออาจจะได้ข้อสรุปที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ดังที่ปรากฏในแผนภาพที่ 4 นี้



แผนภาพที่ 4: การเคลื่อนไหวของกระแสความคิด

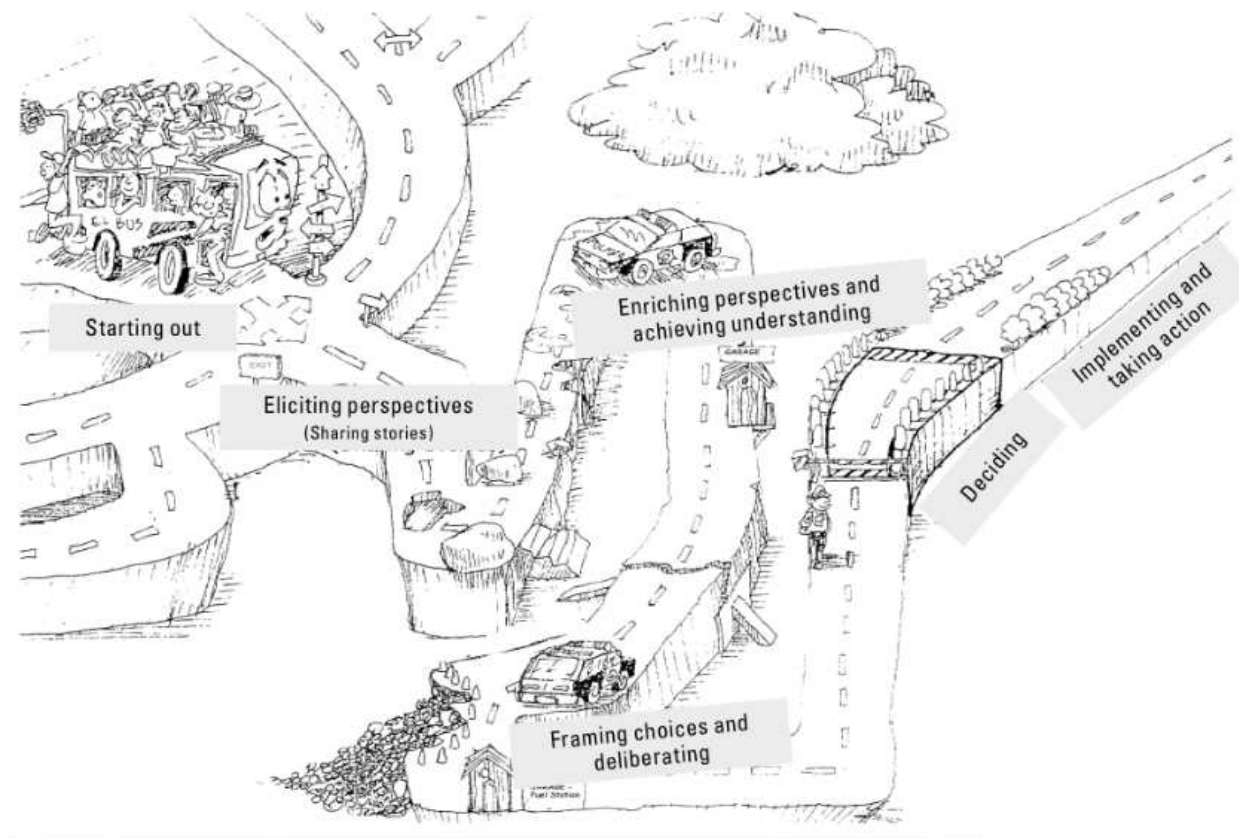
(ที่มา: Bojer *et al*, 2008, p.21)

ในระยะแรกนั้น จำเป็นจะต้องเปิดพื้นที่ให้กับทุกมุมมอง และบางครั้งผู้เข้าร่วมพูดคุยอาจจะรู้สึกกระอักกระอ่วนใจที่ความเห็นและความรู้สึกที่ออกมาในวงนั้นมีหลากหลายและแตกต่างกันมากจนดูเหมือนว่าสับสนอลม่าน ควบคุมอะไรไม่ได้ และสับสนต่อการทำให้ “วงแตก” ในที่สุด แต่หากมีการใช้กระบวนการสันติสนทนากันอย่างแท้จริง ความเข้าใจในความแตกต่างเหล่านั้นจะเริ่มมีมากขึ้น และอาจทำให้มีการตกลึกทางความคิดบางประการ ซึ่งสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญได้ต่อไป (Bojer *et al*, 2008) ซึ่งโดยหลักการแล้ว ถ้าสันติสนทนาคำเนินไปได้ด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์อย่างแท้จริงแล้ว ผู้ที่เข้าร่วมการพูดคุยจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวก และเมื่อนั้นเองที่เขาจะเกิดพลังและแรงกระตุ้นที่จะผลักดันขยายผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างต่อไป (Schirch and Camp, 2007)

3.2 สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบกระบวนการสันติสนทนา

Philip Thomas ที่ปรึกษาอาวุโสของผู้อำนวยการองค์การของรัฐบาลอเมริกันประจำกัวเตมาลา (Organization of American States Programme in Guatemala – OAS/PROPAZ) และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดกระบวนการสันติสนทนา ได้เปรียบเทียบกระบวนการสันติสนทนาไว้อย่างสนใจว่าเป็นเสมือนการเดินทางซึ่งมีอยู่ 6 ช่วงด้วยกัน คือ 1) การเริ่มต้นเตรียมกระบวนการ (starting out) 2) การแลกเปลี่ยนมุมมอง/เรื่องราวระหว่างกัน (eliciting perspectives/ sharing stories) 3) การขยายความและอธิบายที่มาที่ไปในมุมมอง/เรื่องราวของตนและเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน (enriching perspectives and achieving understanding) 4) การค้นหาทางเลือกที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา (framing choices and deliberating) 5) การตัดสินใจเลือกทางออกที่ยอมรับกันได้ (deciding) และ 6) การนำสิ่งที่ได้ตกลงกันไปทำให้เกิดผลจริงในทางปฏิบัติ (implementing and taking action)¹² ดังที่ปรากฏในภาพที่ 2 นี้ (อ้างถึงใน Pruitt and Thomas, 2007, p.117)

¹² เป็นที่น่าสังเกตว่า สันติสนทนาตามมุมมองของ Philip Thomas ได้รวมถึงขั้นตอนการตัดสินใจและนำข้อสรุปที่ได้จากการตัดสินใจร่วมกันไปสู่การปฏิบัติด้วย นับว่าเป็นการนิยามสันติสนทนาจากมุมมองของนักปฏิบัติที่ครอบคลุมในขอบเขตที่กว้างกว่าการรับฟังและทำความเข้าใจมุมมองระหว่างกันเท่านั้น ทั้งนี้ จากมุมมองดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นข้อเท็จจริงประการหนึ่งว่า สันติสนทนามีลักษณะที่เลื่อนไหลเชื่อมโยงระหว่างการรับฟัง การทำความเข้าใจ และการแสวงหาทางออกร่วมกัน



ภาพที่ 2: การเดินทางของสันติสนทนา – อุปมาเปรียบเทียบ

(ที่มา: พัฒนาโดย Philip Thomas เพื่อใช้ในงานของ OAS/PROPAZ, ภาพวาดโดย Alfredo Burgos ศิลปินจากเอลซัลวาดอร์ อ้างถึงใน Pruitt and Thomas, 2007, p.117)

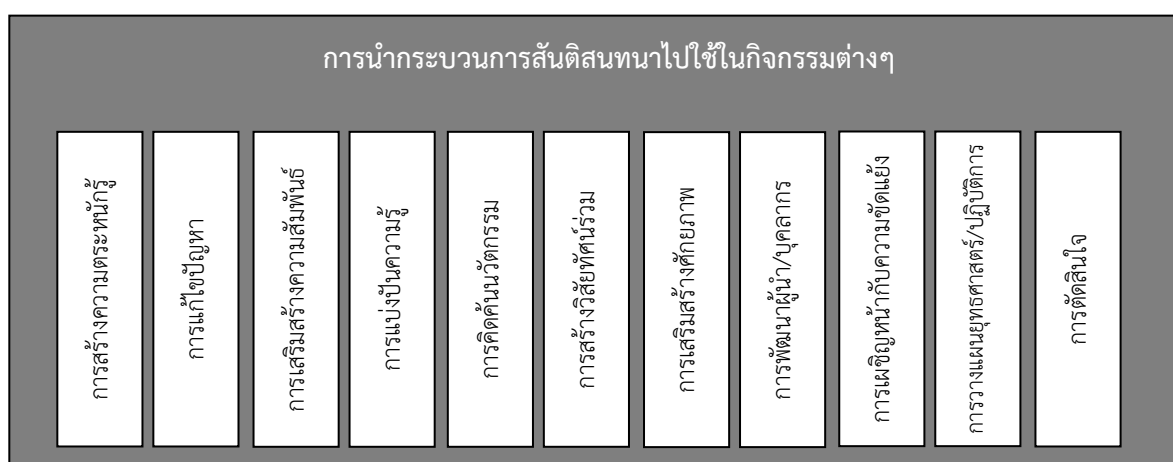
ในภาพนี้ ผู้เข้าร่วมกระบวนการทั้งหมดจะอยู่ในรถโดยสารคันเดียวกันและเริ่มต้นออกเดินทางไปด้วยกัน น้ำมันและเครื่องยนต์ที่อยู่ในสภาพเหมาะสมถือเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับสันติสนทนา เช่น พื้นที่ปลอดภัย บรรยากาศที่เอื้อต่อการพูดคุย หรือทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อให้กระบวนการดำเนินไปได้ เป็นต้น ส่วนตัวกระบวนการเองก็จะเปรียบเสมือนคนขับรถคันนี้ให้เคลื่อนตัวและวิ่งไปได้ตามเส้นทางอย่างต่อเนื่องบนถนนที่บ่งบอกถึงช่วงระยะต่างๆ ที่รถจะต้องวิ่งผ่าน ในขณะที่ผู้ซ่อมรถและปั้มน้ำมันจะเป็นเหมือนจุดพักรถและผู้โดยสารเพื่อตรวจสอบและประเมินตัวกระบวนการและผลของการพูดคุยเป็นระยะๆ ว่าเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งตามเส้นทางก็จะเปิดโอกาสให้ มีผู้คนเข้ามาร่วมได้เพิ่มเติมหรือแม้แต่ให้ผู้โดยสารที่มีอยู่เดิมลงจากรถโดยไม่ร่วมเดินทางต่อก็ได้ ทั้งนี้ ระหว่างทางจะต้องพบกับตำรวจและกฎจราจรที่เป็นคล้ายกับกฎกติกาพื้นฐานของสันติสนทนา กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลประโยชน์และความต้องการของพรรคพวกกลุ่มคนที่ผู้เข้าร่วมจำเป็นต้องเชื่อ

ฟังและปฏิบัติตาม (ในกรณีที่เกี่ยวข้องในฐานะตัวแทน – ผู้เขียน) และแน่นอนว่าจะต้องวิ่งผ่านหลุมบ่อ หินกรวดขรุขระ หรือน้ำท่วมขังซึ่งเป็นปัญหาข้อจำกัดและความยากลำบากต่างๆที่จะต้องเผชิญไปตลอดเส้นทาง พร้อมกับอาจมีเมฆฝนในบางเวลา อันเปรียบเสมือนแรงกดดันและอุปสรรคจากปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของกลุ่มผู้เข้าร่วม แต่หากกลุ่มสามารถผ่านพ้นสิ่งต่างๆเหล่านี้ไปได้ ก็จะเดินทางไปจนถึงที่หมายปลายทางในท้ายที่สุด

การเปรียบเทียบกระบวนการสันติสนทนาเป็นการเดินทางนี้ ทำให้เห็นภาพอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ซึ่งสื่อความหมายว่าผู้ร่วมเดินทางจะต้องดำเนินการอะไรบ้างในช่วงระยะใด และต้องประสบกับสิ่งท้าทายใดบ้างอย่างไร

โดยจากการอุปมา มีข้อสังเกตประการหนึ่ง คือ การเดินทางครั้งนี้มีระยะทางที่ยาวไกลและเป็นถนนที่คดเคี้ยวเลี้ยวตลอด มิได้เป็นเส้นตรงที่ราบเรียบเป็นทางเดียว สะท้อนให้นักเดินทางได้ตระหนักว่า การเดินทางลักษณะนี้ต้องอาศัยเวลา การเรียนรู้ และความอดทนกว่าจะถึงจุดหมายปลายทางที่วาดไว้ ซึ่งถือเป็นกรอบคิดหนึ่งที่สำคัญในการออกแบบกระบวนการสันติสนทนา

ประการแรกที่ต้องคำนึงถึงคือ เราต้องการออกแบบกระบวนการสันติสนทนาเพื่อไปใช้กับกิจกรรมใด ซึ่งเมื่อพิจารณาในทางปฏิบัติแล้ว กระบวนการสันติสนทนาสามารถนำไปใช้ได้หลายวัตถุประสงค์ในการประชุมหรือในวงเสวนาต่างๆ โดย Marianne Bojer และคณะ (2008) ซึ่งเป็นนักออกแบบกระบวนการสันติสนทนา ได้จำแนกไว้อย่างน้อย 11 ข้อตามตารางด้านล่างนี้

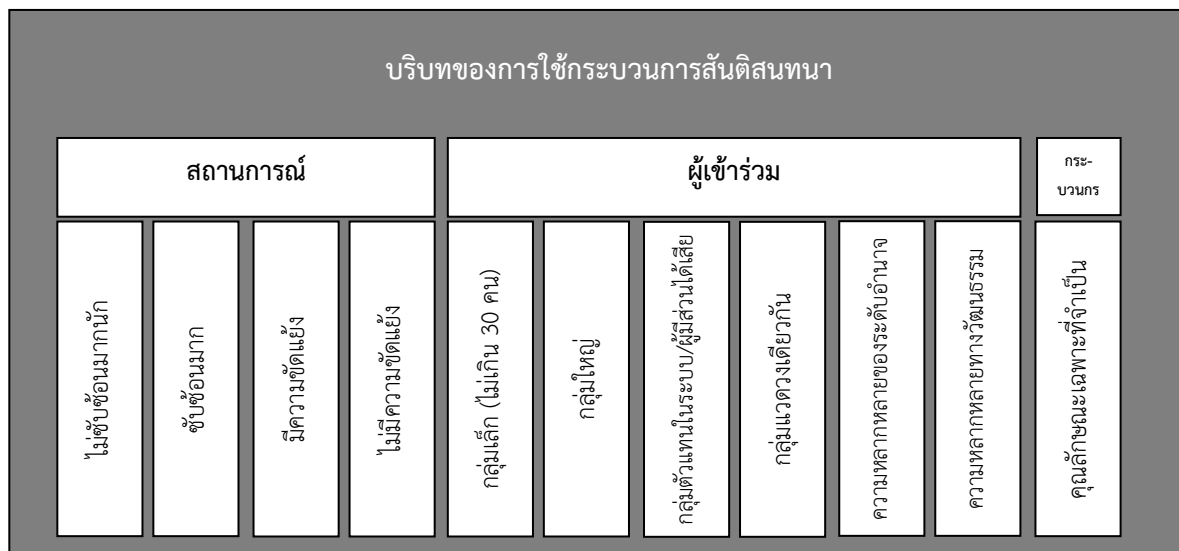


ตารางที่ 2: การนำกระบวนการสันติสนทนาไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ

(ที่มา: Bojer *et al*, 2008, p.33)

ทั้งนี้ ไม่ว่าจะจะเป็นกิจกรรมการสร้างความรู้ การแก้ไขปัญหา การเสริมสร้างความสัมพันธ์ การแบ่งปันความรู้ การคิดค้นนวัตกรรม การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเสริมสร้างศักยภาพ การพัฒนาผู้นำหรือบุคลากร การเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง การวางแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการ หรือการตัดสินใจนั้น สิ่งที่แตกต่างกันอาจจะเป็นผลลัพธ์สุดท้ายจากแต่ละกิจกรรม แต่สิ่งที่เหมือนกันนั่นคือ กระบวนการหรือรูปแบบการสื่อสารที่เน้นสันติสนทนาเป็นหลัก เพื่อมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เข้าร่วม สร้างความเข้าใจท่ามกลางความแตกต่างหลากหลาย และคาดหวังที่จะเห็นการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ขึ้นอยู่ตนเอง

นอกเหนือจากการพิจารณาลักษณะของกิจกรรมที่จะนำกระบวนการสันติสนทนาไปใช้แล้ว ยังต้องพิจารณาถึงบริบทของการนำไปใช้อีกด้วย



ตารางที่ 3: บริบทของการใช้กระบวนการสันติสนทนา

(ที่มา: Bojer *et al*, 2008, p.34)

จากแผนภาพด้านบน การจะจัดกระบวนการสันติสนทนาจะต้องคำนึงถึงบริบทต่างๆ ในสามด้าน (Bojer *et al*, 2008) คือ สถานการณ์ ผู้เข้าร่วม และกระบวนการหรือผู้ที่ที่จะอำนวยความสะดวกสนทนาให้ดำเนินไปได้ตามวัตถุประสงค์ โดยในส่วนของสถานการณ์มีทั้งที่ไม่ซับซ้อนมากนักและซับซ้อนมาก รวมถึงสถานการณ์ที่ไม่มีความขัดแย้งหรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ความสลับซับซ้อนของสถานการณ์จะมีมากหรือน้อยนั้น จะพิจารณาจากเรื่องที่จะพูดคุยกันว่ามีประเด็นที่เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด และประเด็นเหล่านั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันหรือไม่อย่างไร ระยะเวลา

และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องสั้นยาวและมากน้อยเพียงใดตามลำดับ ผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้วหรือที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปมีมากน้อยเพียงไร ความคิดเห็นและผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องแตกต่างกันมากน้อยอย่างไร บริบทที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งหรือไม่อย่างไร และสุดท้ายคือ การดำเนินการที่ผ่านมามีผลดีต่อการพูดคุยสนทนากันในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร

ในส่วนของผู้เข้าร่วม ก็จะมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือจำนวนผู้เข้าร่วมว่ามีมากหรือน้อย เป็นวงขนาดเล็กที่มีจำนวนไม่เกิน 30 คนหรือเป็นวงขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเกิน 30 คนไปจนกระทั่งถึงหลักร้อยและหลักพัน นอกจากจำนวนของผู้เข้าร่วมแล้ว ยังมีประเด็นเรื่องของความเป็นตัวแทนว่าจะครอบคลุมกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมด หรือว่าจะเป็นเฉพาะกลุ่มคนที่อยู่ในแวดวงเดียวกันเท่านั้น และอีกประเด็นหนึ่งคือเรื่องของความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นในแง่ของอำนาจจากสถานะทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่แตกต่างกัน หรือในแง่ของวัฒนธรรมความคิดความเชื่อ

สำหรับด้านกระบวนการนั้น จริงๆแล้ว สันติสนทนาอาจจะมีหรือไม่มี ‘กระบวนการ’ ‘วิทยากรกลุ่ม’ หรือ ‘คุณอำนวย’ ที่จะทำหน้าที่เป็นคนชวนคุยก็ได้ ขึ้นอยู่กับบริบทสถานการณ์ ประเด็น และสถานะความสัมพันธ์ของผู้เข้าร่วมพูดคุย ในกรณีที่มีผู้อำนวยความสะดวกนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าวควรต้องมีทักษะในการตั้งคำถามปลายเปิดและพูดทวนความเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้มีโอกาสฟังกันในเชิงลึกจริงๆ โดยคำถามปลายเปิดจะทำให้ผู้พูดได้ขยายความสิ่งที่ตนต้องการสื่อสาร ได้ชัดเจนขึ้นในขณะที่ผู้ฟังก็จะได้รับรู้สิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อมากขึ้น ส่วนการพูดทวนความก็จะทำให้ทุกคนที่ได้ฟังเกิดความเข้าใจที่สอดคล้องตรงกันต่อสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ และทำให้ผู้พูดรู้สึกดีว่ามีคนได้ยินและรับรู้ในสิ่งที่ตนพูดจริงๆ นอกจากนี้ ผู้อำนวยความสะดวกควรสร้างบรรยากาศให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการพูดคุยอย่างเท่าเทียมกัน และคอยสังเกตอารมณ์ความรู้สึกของผู้เข้าร่วมอยู่ตลอดเพื่อให้การพูดคุยดำเนินไปได้ราบรื่น รวมทั้งควรสร้างกำลังใจและความมั่นใจให้กับกลุ่มต่อตัวกระบวนการด้วย (ปารีชา, 2553)

สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่ง คือ รูปแบบการจัดหรือเครื่องมือที่สามารถใช้เพื่อให้เกิดกระบวนการสันติสนทนา ซึ่งจะมียู่อหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจกรรม สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง บริบทแวดล้อม ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ลักษณะของผู้เข้าร่วม ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งในที่นี้ได้ยกตัวอย่างเครื่องมือจำนวนหนึ่งพร้อมคำอธิบายโดยย่อเพื่อให้เห็นถึงความหลากหลาย (variety) ในการจัดกระบวนการ ดังที่ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4: ตัวอย่างเครื่องมือสำหรับใช้ในกระบวนการสันติสนทนา

ทำความเข้าใจมุมมอง

แสวงหาทางออก

จำนวนคนน้อย

จำนวนคนมาก

ศูนย์สนทนา	วงเยียวยา (Peacemaking Circle)	การสืบถามด้วยความชื่นชม (Appreciative Inquiry)	เวที/ลูกขุนพลเมือง (Citizens' Forum/ Jury)
ให้นั่งล้อมกันเป็นวงกลมหรืออาจจะเดินคุยกันไปในบรรยากาศที่ผ่อนคลายสบายๆ เช่น การเดินคุยได้ร่มไม้ (walk in the wood) เป็นต้น อาจเริ่มการสนทนาโดยไม่ต้องมีผู้นำคุยและไม่มีวาระเพื่อให้การสนทนาเป็นไปอย่างอิสระ ไม่ต้องมีเป้าหมายว่าจะพูดคุยอะไร ทำอะไร หรือหาข้อสรุปอะไร จึงทำให้ “อะไรก็เกิดขึ้นได้ในศูนย์สนทนา” (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน เควิต โบห์ม (2554) และ วิศิษฐ์ (2552))	จัดวงให้ผู้กระทำ (offenders) ผู้ถูกกระทำ (victims) สมาชิกในชุมชน และ/หรือเจ้าหน้าที่กระทรวงยุติธรรมเข้าร่วมพูดคุยบนพื้นฐานของความสมัครใจ โดยมีผู้อำนวยความสะดวก เพื่อเปิดใจแลกเปลี่ยนเรื่องราวและประสบการณ์ระหว่างกัน ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีตและสิ่งที่ต้องการจะเห็นในอนาคต (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน Umbreit and Armour (2011, p.86-87))	ตั้งประเด็นให้ผู้เข้าร่วมพูดคุยถึง ‘ส่วนดี’ ที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน และ ‘วาดฝัน’ ถึงสิ่งที่ควรจะเป็นในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ประเด็นพูดคุยไม่เน้นไปที่ปัญหา แต่จะเน้นไปยังสิ่งดีๆที่เกิดขึ้นแล้วเพื่อให้เห็นคุณค่าของปัจจุบันและความเป็นไปได้ในอนาคต (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน โยส วากเนอร์ (2552, น.66-85))	เป็นการสุ่มเชิญพลเมืองคนธรรมดาที่มาจากกลุ่มซึ่งสามารถสะท้อนความเห็นที่หลากหลายต่อประเด็นที่ต้องการตัดสินใจ ให้นำมาพูดคุยกันอาจจะสามถึงเจ็ดวัน โดยจะมีการเตรียมเอกสารประกอบ เชิญผู้เชี่ยวชาญในประเด็นดังกล่าวมาในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมต้องการปรึกษาเรียนรู้ประสบการณ์ หรือขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมในรายละเอียด เพื่อพัฒนาและ/หรือตัดสินใจเลือกข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อไป (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน Hendriks (2011, p.9) และ www.nifi.org)
วงล้อมซามัว (Samoan Circle)	เส้นความเห็นในจินตนาการ (Imaginary Continuum)	พื้นที่เสรี (Open Space)	ประชาชนสวน (Citizen Dialogue)
ให้จัดเก้าอี้เป็นวงนอกกบวงใน โดยเชิญผู้เข้าร่วมบางส่วนที่มาจากภูมิหลังที่แตกต่างกันแต่สามารถสะท้อนความเห็นของกลุ่มคนได้อย่างชัดเจนมานั่งวงใน แล้วให้เริ่มการพูดคุยทีละคน เมื่อไม่ต้องการพูดคุยต่อแล้วก็ให้ลุกไปนั่งวงนอกเพื่อเปิดโอกาสให้คนในวงนอกเข้าร่วมพูดคุยด้วย เนื่องจากในวงนอกนั้น จะต้องนั่งฟังและสังเกตการณ์เท่านั้น (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน Pruitt and Thomas (2007, p.123))	ให้ผู้เข้าร่วมพูดคุยลงจินตนาการเส้นตรงหนึ่งเส้นกลางห้อง โดยสุดปลายทั้งสองจะสะท้อนความเห็นที่สุดขั้วของประเด็นที่พูดคุยกัน แต่ละคนจะสะท้อนความคิดเห็นของตัวเองต่อประเด็นนั้นๆ โดยไปยืนอยู่ ณ จุดหนึ่งจุดใดของเส้นตรงนี้ หลังจากนั้นให้ลองแลกเปลี่ยนมุมมองกันตามหลักสันติสนทนา (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน Pruitt and Thomas, 2007, p.123)	ให้ผู้เข้าร่วมสามารถตั้งประเด็นที่ตนสนใจจะพูดคุย และเชิญชวนให้ผู้อื่นที่สนใจในประเด็นเดียวกันนั้นเข้าร่วมกลุ่มของคนเพื่อเริ่มการพูดคุย ซึ่งจะช่วยให้ได้ประเด็นและมุมมองที่หลากหลาย (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน โยส วากเนอร์ (2552, น.29-49))	จัดการประชุมปรึกษาหารือหรือประชาชนในวงกว้างเพื่อร่วมกันพิจารณาทางเลือกของการพัฒนาหรือนโยบายสาธารณะ โดยใช้ฉันทามติในการตัดสินใจ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน วันชัย (2555, น.168))
วงเสวนาร้านน้ำชาคาเฟ่ (Conversation Cafe)	โครงการสนทนาสาธารณะ (Public Conversations Project)	สถานคาเฟ่ (World Cafe)	การประชุมเมืองในศตวรรษที่ 21 (21st Century Town Meeting)
เจ้าภาพวงพูดคุยอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่ตั้งประเด็นในการพูดคุย ซึ่งจะจัดในที่สาธารณะ เช่น ร้านน้ำชา ร้านกาแฟ หรือร้านหนังสือในบรรยากาศที่สบายๆ เป็นกันเอง ผู้เข้าร่วมจะเป็นใครก็ได้ที่ต้องการจะพูดคุยแลกเปลี่ยนในประเด็นดังกล่าว (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน www.conversationcafe.org)	จัดการพูดคุยในประเด็นสาธารณะด้วยชุดคำถามที่ออกแบบมาเฉพาะเพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับรู้และเข้าใจจุดยืนและความคิดเห็น ความเชื่อของกันและกันอย่างลึกซึ้ง โดยไม่จำเป็นต้องหาความเห็นร่วม หากแต่เน้นที่ความเข้าใจ เข้าใจ ปรับความสัมพันธที่ไม่ราบรื่น และสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน www.publicconversations.org)	จัดโต๊ะที่นั่งประมาณ 4-5 คน โดยจำนวนโต๊ะจะขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าร่วม ในบรรยากาศที่ผ่อนคลายคล้ายร้านกาแฟพร้อมอุปกรณ์ที่ให้นักคิดเขียนได้บนแต่ละโต๊ะ โดยเน้นประเด็นพูดคุยที่มีความสำคัญต่อผู้เข้าร่วม มีเวลาคุยรอบละ 20-30 นาที หลังจากนั้นให้เปลี่ยนโต๊ะแต่ให้มีสมาชิก 1 คนคงเดิมในแต่ละโต๊ะเพื่อเล่าให้สมาชิกใหม่ฟังถึงสิ่งที่คุยกันในรอบที่แล้ว (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน www.theworldcafe.com และ มวนนิต้า บราวน์และเควิต ไอแซกส์ (2552))	จัดประชุมเมืองจำนวนหลักพันคน โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและจัดการ ซึ่งเชื่อมต่อกันประชุมย่อยต่างๆผ่านคอมพิวเตอร์พกพาและเครือข่ายไร้สาย ทั้งนี้ การกำหนดประเด็นและผลของการพูดคุยจะเป็นที่รับรู้พร้อมกันทั้งหมดผ่านระบบดังกล่าว (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน www.americaspeaks.org)

จากตารางข้างต้นจะมีการจัดวางตำแหน่งแห่งที่ของแต่ละเครื่องมือว่า 1) เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อทำความเข้าใจมุมมองที่แตกต่างเป็นหลัก หรือขยายขอบเขตไปถึงการแสวงหาทางออกต่อข้อท้าทายที่ผู้เข้าร่วมกำลังเผชิญอยู่ด้วย และ 2) มีจำนวนผู้เข้าร่วมมากหรือน้อยเพียงใด อนึ่ง การจัดวางตำแหน่งดังกล่าวจะเป็นเพียงการจัดวางโดยสังเขปเท่านั้น กล่าวคือ เป็นเพียงระดับของความเข้มข้น (spectrum) เพื่อให้เห็นภาพรวมเท่านั้น ว่าแต่ละเครื่องมือที่ใช้เป็นรูปธรรมอย่างไร เหมาะสมสำหรับจำนวนผู้เข้าร่วมมากหรือน้อย และให้นำหนักเป้าหมายไปในทิศทางใด

ทั้งนี้ แต่ละเครื่องมือก็จะมี ความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับแต่ละบริบท ซึ่งต้องปรับใช้ให้เหมาะสมดังที่ได้กล่าวไปแล้ว หัวใจสำคัญที่สุดที่เป็นแก่นสารจึงมิใช่รูปแบบและเครื่องมือในการจัดกระบวนการ หากแต่เป็นทัศนคติและวิถีคิดในการสนทนาของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ที่จะเป็นปัจจัยชี้ขาดว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆตามทิศทางหวังไว้ จะเกิดขึ้นได้จริงหรือไม่ในท้ายที่สุด



บรรณานุกรม

เอกสารภาษาไทย

- คณะกรรมการวิสามัญพิจารณาศึกษาปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สภาผู้แทนราษฎร. 2552. รายงานผลการพิจารณาศึกษาปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ฆวนนิต้า บราวน์ และเดวิด ไอแซคส์. 2552. *เดอะเวสต์คาเฟ่: สภากาแฟ สนทนาก่อนพลังปัญญา สร้างอนาคต*. แปลโดย เจริญเกียรติ ชนสุขถาวร และกฤตศรี สามะพุทธิ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา.
- จอห์น พอล เลเดอร์. 2555. *พลังธรรมแห่งจินตนาการ: ศิลป์และวิญญูณการสร้างสรรค์สภาพ*. แปลโดย สดใส ชันติวรพงษ์. บรรณาธิการโดย โคทม อารียา. นครปฐม: สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิมมี่ คาร์เตอร์. 2542. *สนทนาเรื่องสันติภาพ: วิสัยทัศน์สำหรับคนรุ่นใหม่*. แปลโดย ศรีเพ็ญ สุภพิทยากุล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. 2555. “สันติสนทนาในบริบทของความรุนแรงที่ภาคใต้.” แปลโดย รอมฎอน ปันจอร์. *ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้*. <http://www.deepsouthwatch.org/node/3107> (28 พฤศจิกายน 2555).
- ซานคร้า อีจดจน์. 2550. *การประชาสัมพันธ์ทางออกและการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี*. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ. แปลและเรียบเรียงโดย วันชัย วัฒนศัพท์ และสุกัญญา เพิ่มพูนวิวัฒน์. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- เดวิด โบห์ม. 2554. *ว่าด้วยสุนทรียสนทนา*. แปลโดย เพชรรัตน์ พงษ์เจริญสุข. บรรณาธิการโดย พจนา จันทรสันติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา.
- เดวิด แมทธีวส์. 2552. *การเมืองภาคพลเมือง*. แปลและเรียบเรียงโดย วันชัย วัฒนศัพท์. กรุงเทพฯ: สถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เบอร์นาร์ด เมเยอร์. 2553. *พลวัตการจัดการความขัดแย้ง*. แปลโดย บรรพต ดันธีรวงศ์. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คลับไฟ.
- ปาริชาติ สุวรรณบุบผา. 2552. *สานเสวนา สานใจสู่ใจ (Heart to Heart Dialogue): การฟังด้วยเมตตาเพื่อสุขภาพทางปัญญาและสันติ*. นครปฐม: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาสันติวิธี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- 2553. *คู่มือการจัดการกระบวนการสานเสวนา*. นครปฐม: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาสันติวิธี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ (แปลและเรียบเรียง). 2554. *สื่อสารอย่างสันติ: คู่มือสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์และแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์*. บรรณาธิการโดย กัญญา ลิขณสุทธิ และพูนฉวี เรืองวิชาธร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมสิกขาลัย.
- มาร์กาเรต เจ. วีดเลย์. 2549. *หันหน้าเข้าหากัน: บทสนทนาเรียบง่ายกอบกู้ความหวังในการก้าวไปสู่อนาคต*. แปลโดย บุลยา. บรรณาธิการโดย พจนา จันทรสันติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา.
- โยส วากเนอร์. 2552. *คู่มือสานเสวนาและการปฏิบัติงานร่วมกัน*. แปลโดย เบญจรัตน์ แซ่ฉั่ว, พงษ์เลิศ พงษ์วานานต์, และนิรนุช เนียมทรัพย์. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท ประเทศไทย.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. 2552. *Dialogue: คัดลงสู่ใจ ไหลเป็นปัญญา*. กรุงเทพฯ: อริยชน.
- วันชัย วัฒนศัพท์. 2547. *ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

- , 2555. ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 4. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
 วันชัย วัฒนศัพท์ และนพพร โพธิ์รังสิยากร. 2553. คนไทยไม่ทอดทิ้งกัน: คู่มือการจัดการสร้างความปรองดองในระบบบริการ
 สาธารณสุข. นนทบุรี: ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
 วิศิษฐ์ วัชวิญญู. 2552. ปฏิวัติความรู้ในถ้ำน้ำชา: การจัดการความรู้แบบไทยๆที่ปฏิบัติได้จริง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วงน้ำชา.
 วีรบูรณ์ วิจารณ์สาร. 2555. “ชวนถกประเด็นต่างๆในกระบวนการประชาธิปไตยที่ใช้วิจารณ์.” <http://wwisartsakul.files.wordpress.com/2012/10/e0b88ae0b8a7e0b899e0b896e0b881e0b981e0b896e0b8a5e0b887e0b89be0b8a3e0b8b0e0b980e0b894e0b987e0b899e0b895e0b988e0b8b2e0b887e0b986.pdf> (30 พฤศจิกายน 2555).
 สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. 2555. การประชาสัมพันธ์ทางออกสู่ประชาธิปไตยและสังคมที่คนไทยพึงปรารถนา. รายงานการวิจัย
 ฉบับสมบูรณ์. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
 ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า. 2547. ศัพท์บัญญัติเกี่ยวกับการแก้ปัญหาและความขัดแย้ง. นนทบุรี: สถาบัน
 พระปกเกล้า.
 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2555. นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๗.
 พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
 สุวัจจรา เปี่ยมญาติ. 2552. เอาใจเขามาใส่ใจเรา: หนทางสู่สังคมสมานฉันท์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พุ่มทอง.
 อุดม คาเฮน. 2551. วิธีสร้างปาฏิหาริย์เมื่อสถานการณ์ถึงทางตัน. แปลโดย พูนลาภ อุทัยเลิศอรุณ. กรุงเทพฯ: วีลิรัน.

เอกสารภาษาอังกฤษ

- Abu-Nimer, Mohammed. 1999. *Dialogue, Conflict Resolution, and Change: Arab-Jewish Encounters in Israel*. New York: State University of New York.
 Berghof Foundation (ed.). 2012. *Berghof Glossary on Conflict Transformation: 20 Notions for Theory and Practice*. Berlin: Berghof Foundation Operations GmbH.
 Bojer, Marianne M., Heiko Roehl, Marianne Knuth, and Colleen Magner. 2008. *Mapping Dialogue: Essential Tools for Social Change*. Ohio: Taos Institute Publications.
 Burgess, Heidi and Guy Burgess. 2010. *Conducting Track II Peacemaking*. Washington, DC: United States Institute of Peace.
 Fisher, Ronald J. 1997. *Interactive Conflict Resolution*. Syracuse, NY: Syracuse University Press.
 Fisher, Ronald J. (ed.). 2005. *Paving the Way: Contributions of Interactive Conflict Resolution to Peacemaking*. Lanham, Maryland: Lexington Books.
 Gerzon, Mark. 2005. *Strategic Outlook on Dialogue*. Internal UNDP Report (June 2005).
 Hendriks, Carolyn M. 2011. *The Politics of Public Deliberation: Citizen Engagement and Interest Advocacy*. New York: Palgrave Macmillan.

- Isaacs, William. 1999. *Dialogue and the Art of Thinking Together: A Pioneering Approach to Communicating in Business and in Life*. New York: Doubleday.
- Peacebuilding Commission Working Group on Lessons Learned. 2009. "Lessons Learned from National Dialogue in Post-Conflict Situations." Concept Note presented to ECOSOC Chamber on 14 October 2009. https://www.un.org/en/peacebuilding/pdf/doc_wgll/wgll_concept_nat_dialogue_14_oct_2009.pdf (30 November 2012).
- Pruitt, Bettye, and Phillip Thomas. 2007. *Democratic Dialogue – A Handbook for Practitioners*. Stockholm: International IDEA.
- Ramsbotham, Oliver, Tom Woodhouse, and Hugh Miall. 2011. *Contemporary Conflict Resolution*. 3rd Edition. Cambridge: Polity Press.
- Rosenberg, Marshall B., 2005. *Speak Peace in a World of Conflict: What You Say Next Will Change Your World*. Encinitas, CA: PuddleDancer Press.
- Saunders, Harold H. 1999. *A Public Peace Process: Sustained Dialogue to Transform Racial and Ethnic Conflicts*. New York: Palgrave.
- Schirch, Lisa, and David Campt. 2007. *The Little Book of Dialogue for Difficult Subjects: A Practical, Hands-On Guide*. Intercourse, PA: Good Books.
- Umbreit, Mark S., and Marilyn P. Armour. 2011. *Restorative Justice Dialogue: An Essential Guide for Research and Practice*. New York, NY: Springer Publishing Company.