

ตารางที่ 1.3 ตัวอย่างเปรียบเทียบการมองเชิงปัญหา กับ การมองเชิงบวก

การมองเชิงปัญหา	การมองเชิงบวก
<p>1. ปัญหา คือ อะไร</p> <p>2. สาเหตุอยู่ที่ไหน</p> <p>3. อะไรคือสาเหตุของความล้มเหลว</p>	<p>1. มีอะไรบ้างที่ทำแล้วจะดีกว่าเดิม</p> <p>2. สิ่งที่ทำ เรามองเห็นความสำเร็จอะไรบ้าง จะดีกว่าเดิมหรือไม่ต่างหาก...</p> <p>3. แล้วจะทำอย่างไร จึงจะได้ตามความต้องการ</p>

ความสำคัญของการฟิก คือ การคิดเลือกและตั้งคำถามเชิงบวก คำตอบก็จะเป็นเชิงบวก ไม่ว่าเราจะตอบตนเองหรือคนอื่นเป็นคนตอบ ในที่สุดผู้ถามและผู้ตอบก็จะเกิดทักษะการคิดในเชิงบวกเป็นนิสัย การคิดเชิงบวกเป็นพลังอันซึ่นชุม (appreciative inquiry: AI) ของผู้คิดและผู้เกี่ยวข้องเป็นฐานสู่สังคมและการทำงานที่มีคุณภาพ

4. แนวคิดเรื่องความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง (conflict) มีทั้งผลดีและผลเสีย แต่มักจะเข้าใจกันว่าความขัดแย้ง เป็นผลเสียมากกว่าผลดี เพราะทำให้เกิดปัญหา ผลดีของความขัดแย้งก็มี เช่น ทำให้มีความละเอียดรับรองความขึ้นเพราความแตกต่างทางความคิด ไม่ทำอะไรโดยประมาทตามอำเภอใจ ความขัดแย้งที่เป็นความต่าง (contradiction) เช่น เมื่องกับชนบท อุตสาหกรรม กับเกษตรกรรม แรงงานที่ใช้สมองกับแรงงานที่ใช้กำลังกาย ความขัดแย้งในลักษณะนี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้าง ดังนั้น ความขัดแย้งไม่ว่ากรณีแบบไหนอย่างไร ก็มีทั้งผลดีและผลเสียเป็นเรื่องของด้านเหมือนเรื่องอื่น ๆ ความขัดแย้งมิอาจไม่ให้มีไม่ได้ เมื่อห้ามไม่ได้ก็ต้องเข้าใจและใช้ประโยชน์จากความขัดแย้ง คือ การไตรตรองพิจารณาให้รอบคอบ ถี่ถ้วน ผสมผสานข้อดีของแต่ละฝ่ายนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ หรือคิดใหม่ที่อาจเป็นความเห็นพ้องของทั้งสองฝ่ายก็ได้

ความเข้าใจเรื่องความขัดแย้ง จะทำให้ไม่เกิดความท้อถอยห้อแท้หนดหวัง แต่เข้าใจว่าเป็นเรื่องปกติธรรมชาติของมนุษย์และสังคม เมื่อจะทำการสิ่งใดโดยเฉพาะ การเปลี่ยนแปลงใด ๆ จะมีทั้งผู้เห็นด้วยและผู้ไม่เห็นด้วยเกิดขึ้นเสมอ

แนวทางการจัดการความขัดแย้งกระทำได้ ดังต่อไปนี้

4.1 รู้จักและเข้าใจธรรมชาติของคน มีความแตกต่างทางความคิดและพฤติกรรม ต้องใจกว้างที่จะมองคนอย่างที่เห็นเหมือนมองธรรมชาติอย่างหนึ่ง มีความแตกต่างแต่เมื่อ รวมกันแล้วมีความสวยงาม จะรู้จักและเข้าใจต้องพูดคุยทำความเข้าใจ เปิดโอกาสให้รับฟัง ความรู้สึกหรือพูดคุย ในบางครั้งอาจจะต้องรับฟังโดยไม่โต้แย้ง

4.2 ใช้บารมี (power) แทนการใช้อำนาจ (authority) ในองค์กรหรือใช้พระคุณ แทนการใช้พระเดช บารมีเป็นคุณความดีที่สะสมเป็นเรื่องของใจ ในขณะที่อำนาจเป็นเรื่อง ของผลประโยชน์ เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน

4.3 ผู้นำต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งด้านบุคลิกภาพ ความประพฤติ และทักษะความเป็นผู้นำทั้งหลายต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย มีคุณธรรม จริยธรรม และยุติธรรม

4.4 วิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้งเสมอ และศึกษาพฤติกรรมในสถานการณ์ แห่งความขัดแย้ง เพื่อหาทางลดความขัดแย้งด้วยวิธีการต่าง ๆ กล่าวคือ

4.4.1 การเอาชนะ จะทำให้เกิด การแพ้ - ชนะ

4.4.2 การร่วมมือ จะทำให้เกิด การชนะ - ชนะ

4.4.3 การประนีประนอม จะทำให้เกิด การชนะ - ชนะ

4.4.4 การยอมรับ จะทำให้เกิด การแพ้ - ชนะ

4.4.5 การหลีกเลี่ยง จะทำให้เกิด การแพ้ - แพ้

4.5 การศึกษาถวิธีการเจรจาต่อรองที่ได้ผล โดยโยงความคิดที่ขัดแย้งไปสู่ คุณค่า จุดมุ่งหมาย ตลอดจนวิสัยทัศน์ร่วมอย่างเดียวกัน หรือสร้างคุณค่าใหม่ จุดมุ่งหมาย ใหม่ หรือวิสัยทัศน์ร่วมใหม่ที่ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน

4.6 ใช้กิจกรรมเพื่อให้เกิดการตัดสินใจร่วมกัน กิจกรรมที่สามารถสร้างการยอมรับ และนับถือความคิดของกันและกัน กิจกรรมที่ให้คนได้มีโอกาสพบปะกันเป็นประจำ เช่น การประชุม สภาพแฟฟ กีฬา และนันทนาการ เป็นต้น

4.7 ใช้หลักธรรมาภิบาลแก้ปัญหา หลักธรรมาภิบาลในพระพุทธศาสนาที่สำคัญ เช่น

4.7.1 พรมวิหาร 4 ซึ่งเป็นธรรมะสำหรับผู้ใหญ่ (ผู้บริหาร) ได้แก่ เมตตา

(ความรักใคร่) กรุณา (ความสงสาร) มุทิตา (ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี) อุเบกษา (ความวางแผน)

4.7.2 สังคಹวัตถุ 4 ธรรมะเป็นเครื่องอยู่ร่วมกัน ได้แก่ ทาน ปิย瓦จา สงเคราะห์ (ผู้อื่น/ประชาชน) การเทศ (วางแผนให้พ่อเม마)

4.7.3 อคติ 4 คือ ความลำเอียง 4 ประการ ซึ่งไม่ควรเกิด ได้แก่ ฉันหาดติ (ลำเอียงเพราะรัก) โถสากติ (ลำเอียงเพราะໂກຮ) กยาคติ (ลำเอียงเพราະກລັງ) และโมหาคติ (ลำเอียงเพราະความເຂົາ)

4.7.4 อิทธิบาท 4 คือ ความพอใจ ความเพียร ความเอาใจดจจ่อจริงจัง และการพิจารณาตรวจสอบ ไตร่ตรอง

4.7.5 ทศพิธราชธรรม คุณธรรมของผู้ปกครองบ้านเมือง 10 ประการ ได้แก่

1) ทาน (การให้)

2) ศีล (การรักษาภัย瓦จาให้เรียบร้อย)

3) บริจัค (ความเลี่ยஸະ)

4) อาชวะ (ความชื่อตรง)

5) มัททะ (ความอ่อนโยน)

6) ตอบ (การช่มกิเลສ)

7) อั้กໂກຮະ (ความไม่ໂกรອ)

8) อวิหิงສາ (ความไม่เบียดเบียน)

9) ขันติ (ความอดทน)

10) อวิໂຮນະ (ความไม่คลาดจากธรรม)

4.8 พัฒนาบุคลากร เพื่อเปิดโลกทัศน์และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอาจใช้เทคนิควิธี การฝึกอบรม การศึกษาดูงานและอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

4.9 การประชาสัมพันธ์เผยแพร่องค์ความรู้สารอย่างสมำเสมอ

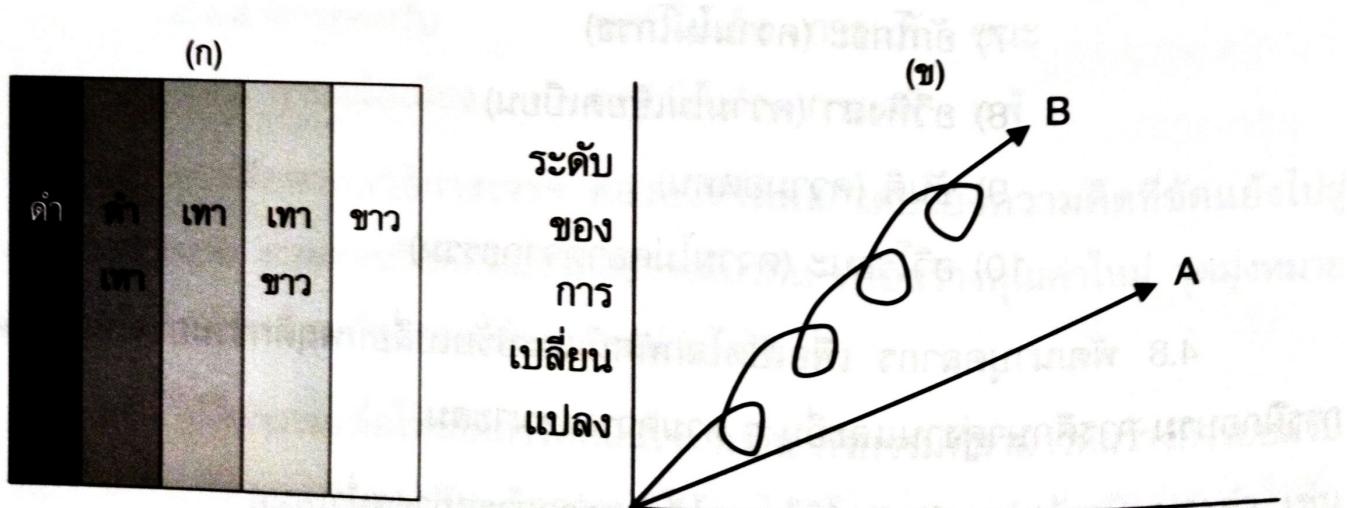
4.10 วิธีการสานเสนา (dialogue) คือ การที่ทุกคนมานั่งล้อมวงกัน มีความ เชื่อมภาพเหตุการณ์ที่ตนเองอยากรู้ (พูดได้ทุกเรื่อง ไม่มีการกำหนดหัวข้อ) ไม่ต้องพูดกัน แต่มาร่วมเพื่อให้รับฟังความในใจของคนอื่น พูดโดยไม่มี

การตัดแยก หรือขัดจังหวะ เมื่อพูดจบแล้วจะซักถามกันก็ทำได้แต่ต้องเป็นการถามเพื่อให้เกิดความกระจ่าง เป็นคำถามสร้างสรรค์และที่สำคัญคนฟังต้องอดทนได้ที่จะฟังอย่างใจจดจ่อ ไม่แสดงอาการเบื้องหน่ายที่จะฟัง วิธีนี้อาจใช้ควบกับกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การประชุม การอบรม แต่ทั้งนี้จะต้องให้บรรยายการเป็นกันเองไม่เป็นทางการบรรยายการที่เงียบสงบ วิธีการนี้จะทำให้รู้จักกันมากขึ้นเข้าใจกันมากขึ้น ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งได้ (ดูรายละเอียดในบทที่ 3)

ความขัดแย้งมีความสำคัญอาจทำให้เกิดการพัฒนาที่ไม่ยั่งยืนก็ได้ หรือเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนก็ได้ แต่เราไม่สามารถขัดให้หมดไปจากสังคมได้ เมื่อความขัดแย้งเรื่องหนึ่งหมดไปก็จะมีความขัดแย้งอย่างใหม่เข้ามา เพราะฉะนั้นจะต้องอยู่กับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ใช้ความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

5. แนวคิดเรื่องของการเปลี่ยนแปลง (ไม่คง) มาก (r)

การเปลี่ยนแปลงมีทั้งการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและการเปลี่ยนแปลงที่แย่ลง แต่สัจธรรมอย่างหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง คือ จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ในทันทีทันใดเมื่อมีการเปลี่ยนจากหน้ามือเป็นหลังมือ การเปลี่ยนแปลงจะค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงในลักษณะแบบไดแบบหนึ่งหรือผสมผสานทั้ง 2 แบบปะปนกัน ในที่นี้จะกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ดังแสดงในรูปที่ 1.13



รูปที่ 1.13 การเปลี่ยนแปลงมีลักษณะแบบค่อยเป็นค่อยไป

- (ก) การเปลี่ยนแปลงจากดำเป็นขาวหรือขาวเป็นดำ
- (ข) การเปลี่ยนแปลงแบบหมุนกลับ