

Conflict Transformation

สัมพันธภาพกับการคลี่คลายความขัดแย้ง



Conflict Transformation

ลุ่มพันธภาพกับการคลี่คลายความขัดแย้ง

จัดทำโดย

โครงการพัฒนาภาวะการนำด้วยพุทธกระบวนการ
ศูนย์วิจัยวิจัยสังคม-นาคะประทีป

๒๕๖๒

สนับสนุนโดย

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

สารบัญ

<u>Process Work คืออะไร</u>	<u>4</u>
<u>แนวโน้มการรับมือกับความขัดแย้ง</u>	<u>4</u>
<u>กระบวนการปฐมภูมิและทุติยภูมิ</u>	<u>5</u>
<u>การตั้งแกน (Centering)</u>	<u>1</u>
<u>ความจริง ๓ ระดับ</u>	<u>2</u>
<u>ระยะของความขัดแย้ง</u>	<u>5</u>

Harmony is a wonderful thing, but not nearly as powerful as awareness. - Arnold Mindell

ความปรองดองนั้นสวยงาม แต่ทรงพลังน้อยกว่าความตระหนักรู้เท่าทัน - อาร์โนลด์ มินเดล

Process Work คืออะไร

จิตวิทยาแบบกระบวนการ (Process Oriented Psychology หรือ Process Work) พัฒนาขึ้นครั้งแรกโดยอาร์โนลด์ มินเดล (Arnold Mindell) ปัจจุบันถูกนำไปใช้ทั้งในการทำงานทั้งจิตวิทยาระดับบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และภายในกลุ่มองค์กร รวมถึงในการโค้ช การให้คำปรึกษา การจัดการกระบวนการ การเปลี่ยนผ่านความขัดแย้ง และอื่นๆ รากของ Process Work เกิดจากการสังเคราะห์และผสมผสานเนื้อหาจากหลากหลายสาขาวิชา ได้แก่ ควอนตัมฟิสิกส์ จิตวิเคราะห์สายคาร์ล ยุง (Carl Jung) ปรัชญาเต๋า และการสื่อสารผ่านมิติทางจิตวิญญาณ (Shamanism) Process work ทำงานลงลึกไปถึงระดับจิตใต้สำนึกและเปิดเผยถึงสิ่งที่ซ่อนอยู่ในความมืด

- สินค้าและแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้ทำให้คนพึงพอใจติดพันในกามคุณ เช่น รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส
- ผู้เรียนคนหนึ่งที่เคยทำงานในโลกธุรกิจกล่าวว่า การขายบริการทางเพศ คล้ายกับโลกของคนทำงานบริษัทใหญ่ๆ ที่ต้องขายตัวตนเพื่อเอาใจผู้อื่น

แนวโน้มการรับมือกับความขัดแย้ง

กระบวนการเชื่อเชิญให้ผู้เรียนใคร่ครวญตนเองและจับกลุ่มแลกเปลี่ยนตามรูปแบบที่ตนมีแนวโน้มจะเป็นดังนี้

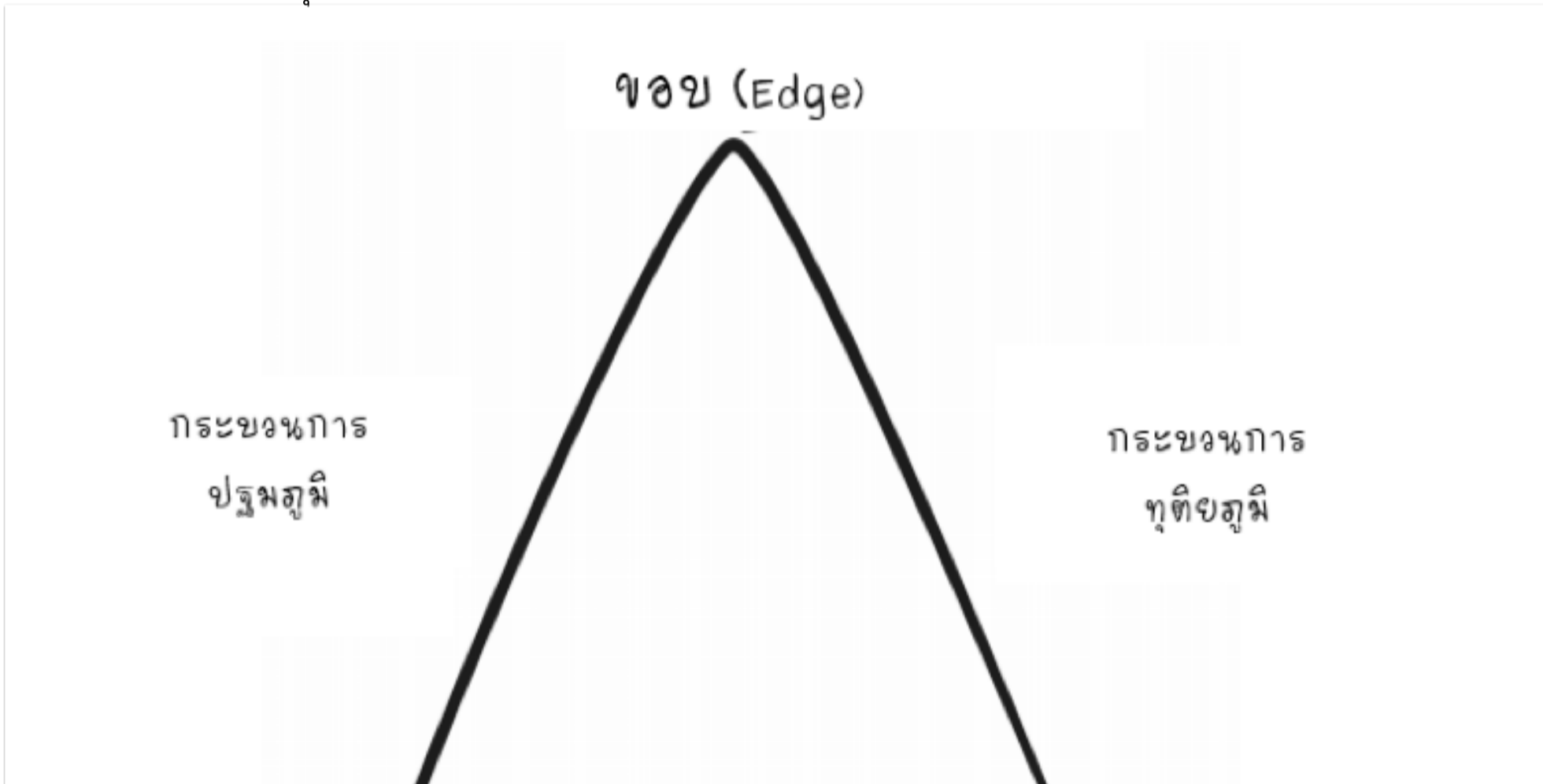
๑. ฉันทชนะ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่เห็นได้ชัดว่าเราถูก เราต้องยื่นกราน
๒. ชนะทั้งสองฝ่าย (Win-Win) กลุ่มนี้เชื่อว่าต้องได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย
๓. ประนีประนอม กลุ่มนี้เน้นความปรองดอง ได้คนละส่วน เสียกันคนละส่วน
๔. ฉันทยอมแพ้ กลุ่มนี้ไม่ต้องการสู้ ยอมจำนน แต่ในขณะเดียวกัน มักมีความขัดแย้งอยู่ภายใน เพราะยอมตามไม่ได้หมายความว่าเห็นด้วย
๕. ถอนตัว กลุ่มนี้มีลักษณะลอยตัว ถอยออกมาจากปัญหา บางเพราะกลัวความเจ็บปวด บางเพราะต้องการเวลาทบทวนก่อนตัดสินใจ

เมื่อพบความขัดแย้งเรามักติดกรอบอยู่แค่คำว่า แพ้หรือชนะ แนวโน้มเหล่านี้มาจากจิตใต้สำนึกและมีอิทธิพลต่อท่าทีที่เราสื่อสารกับผู้อื่น สำหรับ Process Work เป้าหมายไม่ได้อยู่ที่ชัยชนะหรือแพ้ชนะ แต่อยู่ที่การสัมพันธ์กับแต่ละฝ่ายและเรียนรู้จากกระบวนการ การจะเปลี่ยนผ่านความขัดแย้งไปสู่การเรียนรู้และเติบโตได้นั้น เราต้องตระหนักรู้ทั้งกาย ใจ ความคิด ความสัมพันธ์ และสามารถจับ “สัญญาณซ้อน” (double signal) ได้ สัญญาณเหล่านี้คือสิ่งที่สะท้อนถึงกระบวนการ ทฤษฎี

สัญญาณซ้อน” (double signal) หมายถึงสัญญาณที่ถูกส่งออกมาจากตัวตนที่ซ่อนอยู่ เช่น เมื่อเราบอกว่า “ไม่เป็นไร” ทั้งที่ในใจนั้นเป็น เราจะส่งสัญญาณออกมาทางสีหน้าที่ น่าเสียดายที่ทุ่มต่ำ และไม่ยอมสบตาขณะที่พูด เป็นต้น

กระบวนการปฐมภูมิและทุติยภูมิ

กระบวนการปฐมภูมิ (Primary Process) หรือพื้นที่ที่เราารู้ (the known) คืออัตลักษณ์ของเราที่เราและคนอื่นมองเห็น เช่น เป็นคนไทย เป็นคนนิสัยดี ชี้แจงใจ ส่วนกระบวนการทุติยภูมิ (Secondary Process) หรือพื้นที่ที่เราไม่รู้ (the unknown) หรือตัวตนระดับลึก เราอาจมองไม่เห็นหรือมองเห็นแต่ไม่อยากจะยอมรับ เช่น สิ่งที่ซ่อนอยู่ในความนิสัยดีคือเรามากำหนดตนเองว่าไม่ดีพอ จึงพยายามดีให้คนอื่นเห็น ขณะเดียวกันก็อยากตรงไปตรงมา แต่กดข่มไว้เพราะกลัวคนไม่ชอบ สาเหตุที่เรียกภาวะเหล่านี้ว่ากระบวนการเพราะมันเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไปตามเหตุปัจจัย



สิ่งที่ทำให้ตัวตนในกระบวนการปฐมภูมิไม่สอดคล้องกับตัวตนในกระบวนการทุติยภูมิ คือ Edge หรือ ขอบ คำว่า Edge หมายถึงความเชื่อทางวัฒนธรรม สถานภาพทางสังคม คุณค่าที่ยึดถือ ฯลฯ Edge เป็นตัวเสริมแรงให้แก่กระบวนการปฐมภูมิ เช่น ความเชื่อทางวัฒนธรรมที่บอกว่าการเป็นคนไม่เรื่องมากคือคนดี คนที่เรียกร้องเป็นคนเห็นแก่ตัว จึงทำให้คนที่อยู่ใต้วัฒนธรรมนี้มีลักษณะยอมตามและไม่เรียกร้องสิทธิ์ และขณะเดียวกัน Edge ก็ขัดขวางไม่ให้เราเข้าถึงประสบการณ์ในดินแดนแห่งความไม่รู้ เพราะทุกครั้งที่เราพยายามจะก้าวข้าม เช่น เรียกร้องบางสิ่งให้ตนจะมีบางอย่างปิดกั้นการสื่อสาร เกิดความอึดอัดไม่สบายใจ กลัวที่จะเจ็บปวด

เมื่อเจอกับ “ขอบ” คนจะแสดงออกต่างกัน บางคนเงียบ บางคนเอาอกเอาใจเกินเหตุ บางคนเสียดัง เป้าหมายหนึ่งของ Process Work คือช่วยให้คนเท่าทันเมื่อเจอกับขอบและรู้ตัวว่ามีแบบแผนพฤติกรรมอย่างไรในภวะนั้น ไม่จำเป็นต้องบังคับตนเองหรือผู้อื่นให้ข้ามขอบ เพราะไม่ใช่เรื่องง่าย แค่วิธีที่รู้ก็ทรงพลังมากแล้ว

การตั้งแกน (Centering)

เมื่อเจอกับขอบ สิ่งหนึ่งที่ช่วยได้คือหาจุดศูนย์กลาง (Center of Balance) ของเราให้เจอ หรือที่กระบวนการ - อาจารย์ณัฐพัชร์ วัจนวิญญู ใช้คำว่า “การตั้งแกน” ซึ่งเป็นคำที่ใช้เรียกในวิชาไอคิโด

ศิลปะการต่อสู้แบบไอคิโดเน้นการป้องกันตัวไม่ใช่โจมตี เปรียบคู่ต่อสู้เสมือนผู้ที่เราขัดแย้งด้วย อุปมาเทคนิคการเคลื่อนไหวแบบไอคิโดให้เป็นการรับมือและสัมพันธ์กับฝ่ายตรงข้าม ช่วยดึงผู้เรียนให้กลับมาอยู่กับร่างกาย จะเรียกว่าเป็นการภาวนาสฐานกายก็ได้ เพราะเป้าหมายคือรวมพลังกายและใจให้เป็นหนึ่งเดียว ไอคิโดเน้นที่การป้องกันและไม่ทำร้ายฝ่ายตรงข้าม เหมือน Process Work ที่ไม่มุ่งหาผู้แพชนะจากความขัดแย้ง แต่ช่วยให้คนพบตนเองผ่านกระบวนการและสัมพันธ์กับอีกฝ่ายอย่างสันนุหุ

การเรียนผ่านเครื่องมือนี้ช่วยให้ผู้เรียนลงลึกไปถึงระดับพลังงานและสามารถทำความเข้าใจความขัดแย้งได้มากกว่าใช้หวัคิดอย่างเดียว ในท่ามกลางความขัดแย้ง ถ้าเราสามารถตั้งแกนได้ เราจะรู้จักตอบรับ (response) กับสถานการณ์ ไม่ใช่ตอบโต้ (react) โดยไม่รู้ตัว เราเรียนรู้จากอีกฝ่าย ไม่ติดกับดักคำว่าแพชนะ แต่ช่วยเปลี่ยนผ่าน “ความเกลียดชัง” ไปสู่ “ความกรุณา” ไอคิโดจึงเป็นการฝึกสติให้ร่างกายรู้ใจอีกรูปแบบ

ความจริง ๓ ระดับ

ตามแนวคิดของ Process Work ปรัชญาการณต่างๆ ที่ซ้อนทับกันอยู่ในชีวิตและสังคมแบ่งได้สามระดับ ดังนี้

๑. Consensus Reality หรือความจริงทั่วไปที่คนเห็นตรงกัน ชัดเจน เช่น โครงสร้าง ตำแหน่ง กฎระเบียบ ข้อเท็จจริง สิ่งที่สังเกตเห็นได้

๒. Dream Land หรือแดนฝัน ความจริงระดับนี้อยู่ลึกลงไปอีกชั้น สัมผัสได้ยากกว่า ชัดเจนไม่ได้ และไม่ใช่ว่าสิ่งที่คนรับรู้ตรงกันเสมอไป เช่น ความแตกต่างด้านสถานภาพทางสังคม (Rank) ประสบการณ์ในอดีต ทักษะ อารมณ์ความรู้สึก ความจริงที่ไม่มีใครกล้าพูดออกมา เป็นต้น กระบวนการทฤษฎีภูมิที่เราพยายามกดขี่ไว้จะส่งสัญญาณออกมาในชั้นนี้

๓. Essence หรือแก่นแท้ คือความจริงอันเป็นคุณค่าและความหมายของชีวิต

ความจริงมีหลายระดับ ช่องทางการสื่อสารจึงไม่ได้มีเพียงวัจนภาษา แคฟังคำพูดยังไม่พอ ต้องมองให้ลึกถึงแรงขับและคุณค่าที่แต่ละฝ่ายยึดถือ (Essence Level) อาจารย์ชาญชัย ชัยสุขโกศล - กระบวนกรกล่าว ว่า “แคมองที่ระดับพื้นผิวยังไม่พอ เราจำเป็นต้องมองลึกเข้าไปในความรู้สึก อารมณ์ของผู้คน และเข้าไปถึงแก่นแท้ เข้าไปถึงคุณค่าหลัก เพื่อที่ว่าเราจะได้ออกมาอยู่ร่วมกันได้อีกครั้งและพบกับทางออกที่ยั่งยืน”

Rank หรือสถานภาพทางสังคม ส่งผลต่ออำนาจและความสัมพันธ์ของบุคคล ไม่ว่าจะรู้ตัวหรือไม่ ทุกคนมี Rank ติดตัว และ Rank มีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งอย่างมาก

การโค้ชแบบ Process Work

หลักสำคัญคือช่วยให้ผู้รับการโค้ชตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของตน กระบวนกรได้สาธิตการโค้ชเพื่อสร้างความตระหนักรู้โดยเลือกตัวแทนผู้เรียนมารับการโค้ช และจากการสังเกตการณ์และถอดบทเรียนร่วมกัน การโค้ชของ Process Work มีลำดับคร่าวๆ ดังนี้

๑. รับฟังเรื่องราวอย่างลึกซึ้ง ไม่ตัดสิน

๒. รับฟังความรู้สึก ความต้องการ ชั้นนี้ต้องมองให้ลึกกว่าเรื่องราว โดยจับน้ำเสียง ค้นหาความต้องการ และคุณค่าที่สำคัญของผู้รับการโค้ช

๓. ตั้งคำถามด้วยความหวังใจและเคารพ เช่น ถามว่ารู้สึกอย่างไร ถามถึงความต้องการที่ซ่อนอยู่ ถ้ามีหลายความรู้สึก ถามว่าอะไรชัดที่สุด “คุณมีอะไรอยากพูด” อยู่กับผู้บริหารโค้ช และเข้าไปในโลกของเขา

๔. ขยายสัญญา (Amplification) นี่คือวิธีการหนึ่งของ Process Work คือช่วยให้ผู้บริหารโค้ชรับรู้ประสบการณ์ของตนเองได้ชัดขึ้น ดึงสิ่งที่อยู่ในความจริงระดับแดนฝันออกมาให้ชัดเจนขึ้น ทำให้ผู้บริหารโค้ชเข้าใจภาวะการตระหนักรู้มากขึ้น เช่น เมื่อผู้บริหารโค้ชบอกว่ารู้สึกกลัว อาจให้เขาแสดงท่าทางคู้ตัวสั้นให้เกินจริง เพื่อให้เขาถึงความรู้สึกนั้นๆ ได้ลึกที่สุด และปลดปล่อยสิ่งที่ถูกกดข่มไว้ ข้อควรระวังคือ บางครั้งผู้โค้ชอาจ “ตีความ” ตามความคิดเห็นของตนเอง แทนที่จะขยายสัญญาซึ่งมาจากตัวผู้บริหารโค้ช

๕. ถามเพื่อนำไปสู่การตระหนักรู้เท่าทัน โดยใช้คำที่มาจากการเล่นเรื่องของผู้บริหารโค้ชเองเพื่อกระตุ้นความรู้สึกให้ชัดขึ้น เช่น ผู้เรียนคนหนึ่งเล่าว่าถูกเพื่อนร่วมงานวิจารณ์ว่าทำงานไม่มีประสิทธิภาพ กระบวนการสังเกตเห็นสัญญาซ่อน จึงใช้คำนั้นถามกลับว่า “รู้สึกอย่างไรเมื่อได้ฟังคำว่าไม่มีประสิทธิภาพ” จึงถามเพื่อชี้ให้เห็นจุดที่ทำให้รู้สึกเจ็บปวด และท้ายที่สุด จากคำถามนี้ ได้ช่วยให้ผู้เรียนคนนั้นมองเห็น “ความโกรธ” ของตนเองเป็นครั้งแรกซึ่งก่อนหน้านี้ไม่รู้ตัวว่ามีอยู่

๖. นำผู้บริหารโค้ชไปสู่แก่นแท้ เช่น “สิ่งที่ค้นพบคืออะไร” “แก่นแท้หรือคุณค่าของคุณคืออะไร”

๗. จบกระบวนการโดยเชื้อเชิญให้ผู้บริหารโค้ชพูดเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อไม่ให้มีอะไรค้างคา เช่น “มีเวลา ๑ นาทีก่อนจบ อะไรอยากพูดหรือทำใหม่” หรือสรุปให้ฟังว่าได้เห็นและได้ยินอะไรบ้าง สิ่งที่ผู้บริหารโค้ชควรทำงานกับตนเองในขั้นต่อไป

ข้อควรรู้

๑. เชื้อในกระบวนการและลื่นไหลไปกับมัน
๒. ผ่อนคลาย สังเกตสัญญาซ่อน เช่น น้ำเสียง และท่าทาง การเคลื่อนไหว สีหน้า
๓. สังเกตความแตกต่างก่อนและหลังการโค้ช และบอกให้ผู้บริหารโค้ชรับรู้
๔. สังเกตพฤติกรรมที่สื่อว่าผู้บริหารโค้ชกำลังเจอขอบ และขยายสัญญานั้น
๕. ฟังและสังเกต อย่าพยายามทำอะไรมากเกินไป ไม่จำเป็นต้องแก้ไขเสมอไป สิ่งที่ดีที่สุดคือเปิดไฟเพื่อเผยให้เห็นสิ่งที่อยู่ในความมืดได้อย่างชัดเจน สอนจะแก้ปัญหาอย่างไร สุดแท้แต่การตัดสินใจของผู้บริหารโค้ช
๖. ให้พื้นที่แก่ความเจ็บ ความโกลาหล สัญญาทัศนะหรือลื่นไหลไปกับสถานการณ์ ไม่ต้องพยายามเยียวยา แต่ปล่อยให้ผู้บริหารโค้ชลงลึกให้ถึงแก่นของปัญหา เมื่อถึงที่สุดของความเจ็บปวด เธอหรือเขาจะได้เรียนรู้บางสิ่ง

๗. แสดงให้ผู้รับการโค้ชมั่นใจว่า เราจะอยู่ตรงนั้นเพื่อเขา
๘. คนไม่เหมือนกัน สถานการณ์แตกต่างกัน จึงไม่มีคำตอบสำเร็จรูป ต้องลื่นไหลไปกับสถานการณ์นั้น
๙. เมื่อคนแสดงออกว่ากำลังเจอ “ขอบ” เราอาจช่วย “ขยายสัญญาณ” ผ่านท่าทางหรือคำพูด อย่างไรก็ตาม ฟังระวังว่าไม่ควรบังคับให้เขาข้ามพนขอบนั้น แต่ให้ทำด้วยความเคารพและห่วงใย ชวนนำเขาไปสู่ภาวะตระหนักรู้เท่าทันตนเอง แล้วจะตัดสินใจอย่างไร ต้องปล่อยให้เป็นเรื่องของเขา เพราะไม่ใช่ทุกคนที่อยากข้าม และในบางสถานการณ์แม้แต่ขอบก็มีประโยชน์เช่นกัน ช่วยป้องกันเราจากความเสี่ยง (แม้ว่ามันอาจกลัวมากไป จนปิดโอกาสการเติบโต)
๑๐. สิ่งที่ต้องระวังคือน้ำเสียง ทำให้ผู้รับการโค้ชผ่อนคลายและไวใจ เราทำหน้าที่เป็นกระจกสะท้อนแต่ไม่ใช่ผู้ตัดสิน ระวังการใช้คำ เช่น เมื่อจะทำหน้าที่สะท้อน อาจเริ่มด้วยประโยคว่า “ฉันสังเกตเห็นว่าคุณ..... ถ้าฉันผิดบอกได้นะ”
๑๑. การโค้ชแบบ Process Work ทำงานได้หลากหลายช่องทาง ถ้าผู้รับการโค้ชไม่สามารถอธิบายได้ อาจใช้วิธีให้จินตนาการ (visualize) การเคลื่อนไหวร่างกาย (bodily movement) ดึงให้กลับมาอยู่กับลมหายใจหรือปัจจุบันขณะ

คำศัพท์ที่ใช้ใน Process Work

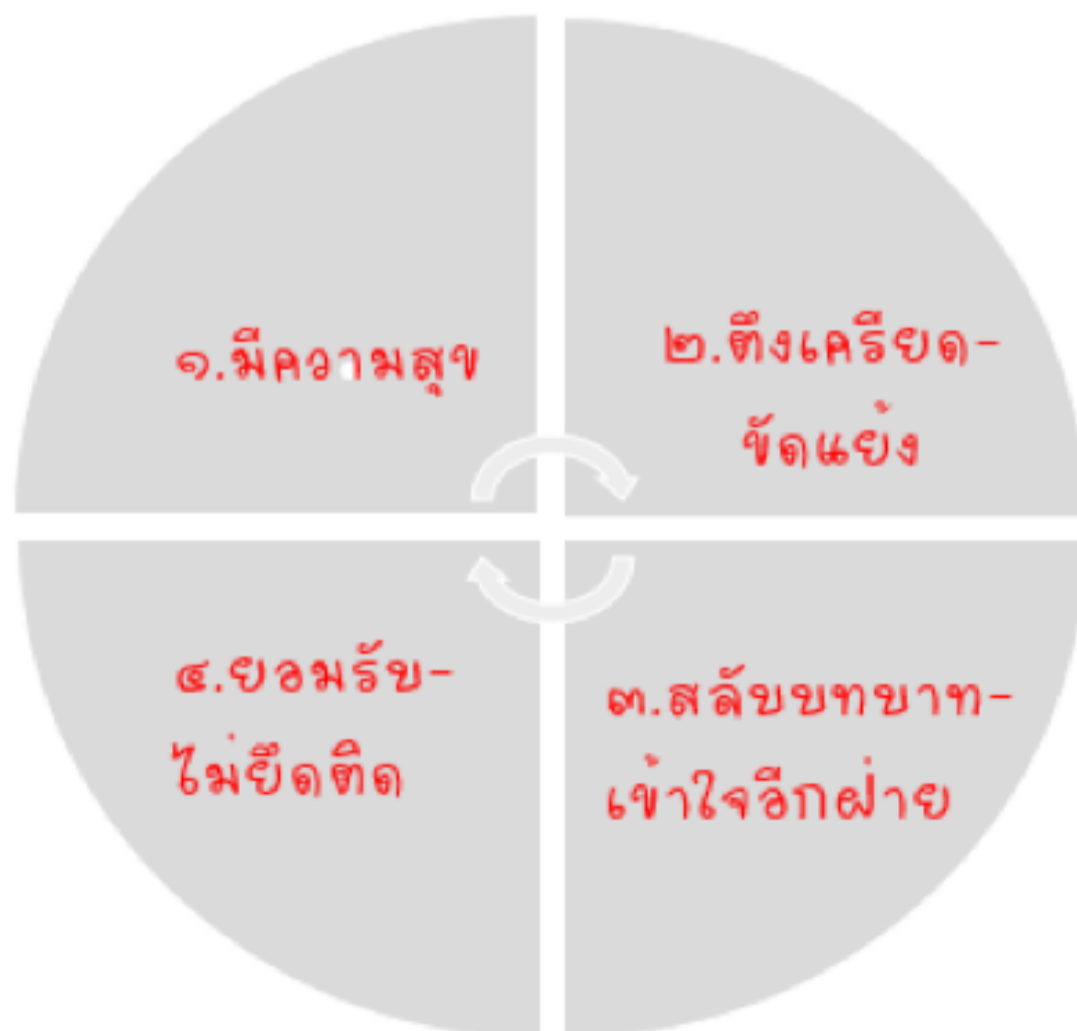
- Role หรือบทบาท หมายถึงตำแหน่ง หน้าที่ พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคติ ฯลฯ บางบทบาทเป็นเสียงหลัก บางบทบาทเป็นเสียงเล็กๆ แต่ Process Work เห็นว่าบทบาทคือสิ่งที่เคลื่อนไหวได้ เปลี่ยนแปลงได้ และเราไม่ใช่บทบาทของเรา แต่คนส่วนใหญ่ไม่ได้เล่นบทบาท แต่ปล่อยให้บทบาทเป็นตัวควบคุมตนเอง
- Ghost Role หรือบทบาทผี เป็นส่วนหนึ่งของแดนฝัน คือบทบาทที่ไม่มีใครแสดง แต่ทุกคนรู้สึกได้ว่ามีสิ่งนั้นอยู่รอบๆ “ผี” อาจส่งผลให้บางคนรู้สึกอึดอัดไม่กล้าพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่าง เช่น ลูกน้องที่นึกกลัวเจ้านายและไม่กล้าทำผิดกฎ แม้เจ้านายไม่ได้อยู่ตรงนั้น ในที่นี้ หรือบางทีผีก็หมายถึงความเชื่อ ศาสนา หรือระบบทางสังคม เช่น โรงเรียน
- Role Switching หรือการเปลี่ยนบทบาท เราอาจนิยามตนเองว่าอยู่ในบทบาทหนึ่งๆ แต่บางครั้งเราอาจแสดงบทบาทอื่นโดยไม่รู้ตัว เช่น คนที่เป็นหัวหน้ามีบทบาทเป็นผู้นำ แต่ในสถานการณ์ที่ลูกน้องวิจารณ์การทำงานและเสนอแนวคิดใหม่ หัวหน้าก็เปลี่ยนจากบทบาทผู้นำมาเป็นผู้ตามได้ เราอาจเล่นแม่แต่บทบาทเดียวกับคนที่เราเกลียดโดยไม่รู้ตัว เช่น เราไม่ชอบเจ้านายที่เคร่งเครียด แต่เมื่อกลับบ้าน เราอาจเคร่งเครียดกับคนในครอบครัว Process Work ช่วยให้เราไม่ยึดติดกับบทบาทและเท่าทันว่าบทบาทไม่ใช่ของใครคนใดคนหนึ่ง รวมทั้งสนับสนุนให้คนเปลี่ยนบทบาทอย่างรู้ตัวและเท่าทัน

- Frame คือการตั้งข้อสังเกตและพูดออกมาให้ชัดเจนเพื่อให้ทุกคนรับรู้ร่วมกัน และตรวจสอบ เช่น ตั้งคำถามว่า “คุณเงียบ เพราะไม่เห็นด้วยหรือเปล่า” ให้คนเห็นชัดขึ้นและเห็นพ้องกันว่า ควรทำอะไรต่อไป
- Meta-skill หรืออภিতักษะ หมายถึงทักษะการจัดการกระบวนการระดับลึก เช่น การสัมผัสพลังงานของผู้คน การเข้าถึงความรู้สึกของผู้อื่น การตัดสินใจฉบับพลันโดยใช้ญาณทัศนะ การเดินทางไปกับสถานการณ์ ฯลฯ

เป็นไปได้ยากที่การจัดการกระบวนการกลุ่มครั้งเดียวจะแก้ปัญหาอย่างถาวรทุกด้าน แต่อย่างน้อยพาไปสู่จุดใดจุดหนึ่งที่เกิดการตระหนักรู้หรือมีมุมมองใหม่ๆ หรือช่วยให้รับรู้ว่ามีปัญหาบางอย่างซึ่งไม่เคยถูกพูดถึงเลย นั่นก็ถือว่าดีมากแล้ว กระบวนการจะเปิดไฟและนำสิ่งที่อยู่ในที่มืดออกมาในที่แจ้ง นำความขัดแย้งออกมาสู่พื้นที่เปิดกว้างให้ทุกคนได้เห็นร่วมกัน แต่การจัดการกระบวนการลักษณะนี้ อาจมีคนที่จะเปิดอารมณ์ออกมาได้ทุกเมื่อ กระบวนการต้องพร้อมกระโจนเข้าสู่กองไฟและรู้จักใช้อภিতักษะ (meta-skills) สิ่งสำคัญ คือ สร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจทั้งตนเองและผู้อื่น เข้าใจแม้แต่ฝ่ายตรงข้าม นำพาคนเข้าสู่ระดับแกนแท้ของกันและกัน

ระยะของความขัดแย้ง

จากแนวคิดของมินเดล ความขัดแย้งมี ๔ ช่วง ไม่จำเป็นว่าต้องเกิดตามลำดับเสมอไป



ระยะที่ ๑ ทุกคนมีความสุข เหตุการณ์ปกติ ไม่มีปัญหา

ระยะที่ ๒ คนมองเห็นปัญหา มีความตึงเครียด มีความไม่พอใจ ผู้ที่ติดอยู่ในระยะนี้จำเป็นต้องมีกระบวนการช่วยเหลือ

ระยะที่ ๓ การสลับบทบาท (Role Switching) ขั้นนี้คือการทำให้แต่ละฝ่ายเห็นและเข้าใจประสบการณ์ของฝ่ายตรงข้าม เปิดรับต่อมุมมองของฝ่ายนั้น เมื่อกระบวนการสามารถทำให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและสัมผัสประสบการณ์ของอีกฝ่ายได้ในระดับพลังงานอย่างน้อยสัก ๑% ความตึงเครียดจะลดลง และเมื่อนั้นจะสามารถหาจุดรวมและแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

ระยะที่ ๔ เมื่อเข้าใจอีกฝ่ายอย่างแท้จริง ก็จะเข้าสู่ขั้นที่ ๔ คือขั้นปล่อยวางตัวตนและเปิดกว้าง เกิดภาวะสิ้นใจไปกับสถานการณ์

ข่าวดี คือ เราเรียนรู้เติบโตจากความขัดแย้งและคลี่คลายมันได้ ข่าวร้ายคือ เดียวมันก็กลับมาใหม่ เพราะความขัดแย้งคือเรื่องธรรมชาติและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ประเด็นจึงไม่ได้อยู่ที่การกำจัดหรือกดขี่ แต่ต้องเปิดไฟส่องความมืด เพื่อเผยให้เห็นความขัดแย้งอย่างชัดเจน แล้วใช้กระบวนการดึงสิ่งที่อยู่ใต้พื้นผิวขึ้นมาและนำไปสู่ระดับแก่นแท้ (Essence Level) สิ้นใจไปกับมัน ความตระหนักรู้เท่าทันในทุกระดับของความจริงเท่านั้นที่จะเปลี่ยนผ่านความกลัวและความขัดแย้งได้