

# Compassionate Communication

## การสื่อสารด้วยความกรุณา



# Compassionate Communication

## การสื่อสารด้วยความกรุณา

จัดทำโดย

โครงการพัฒนาภาวะการนำด้วยพุทธกระบวนทัศน์

มูลนิธิเสฐียรโกเศศ-นาคะประทีป

๒๕๖๒

สนับสนุนโดย

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

# สารบัญ

<u>เป้าหมายของ NVC</u>	<u>1</u>
<u>องค์ประกอบ ๔ ประการของ NVC</u>	<u>2</u>
<u>ภาษาแบบ “หมาป่า” และ “ยีราฟ”</u>	<u>7</u>
<u>การใกล้เกลี่ยความขัดแย้งด้วย NVC</u>	<u>8</u>

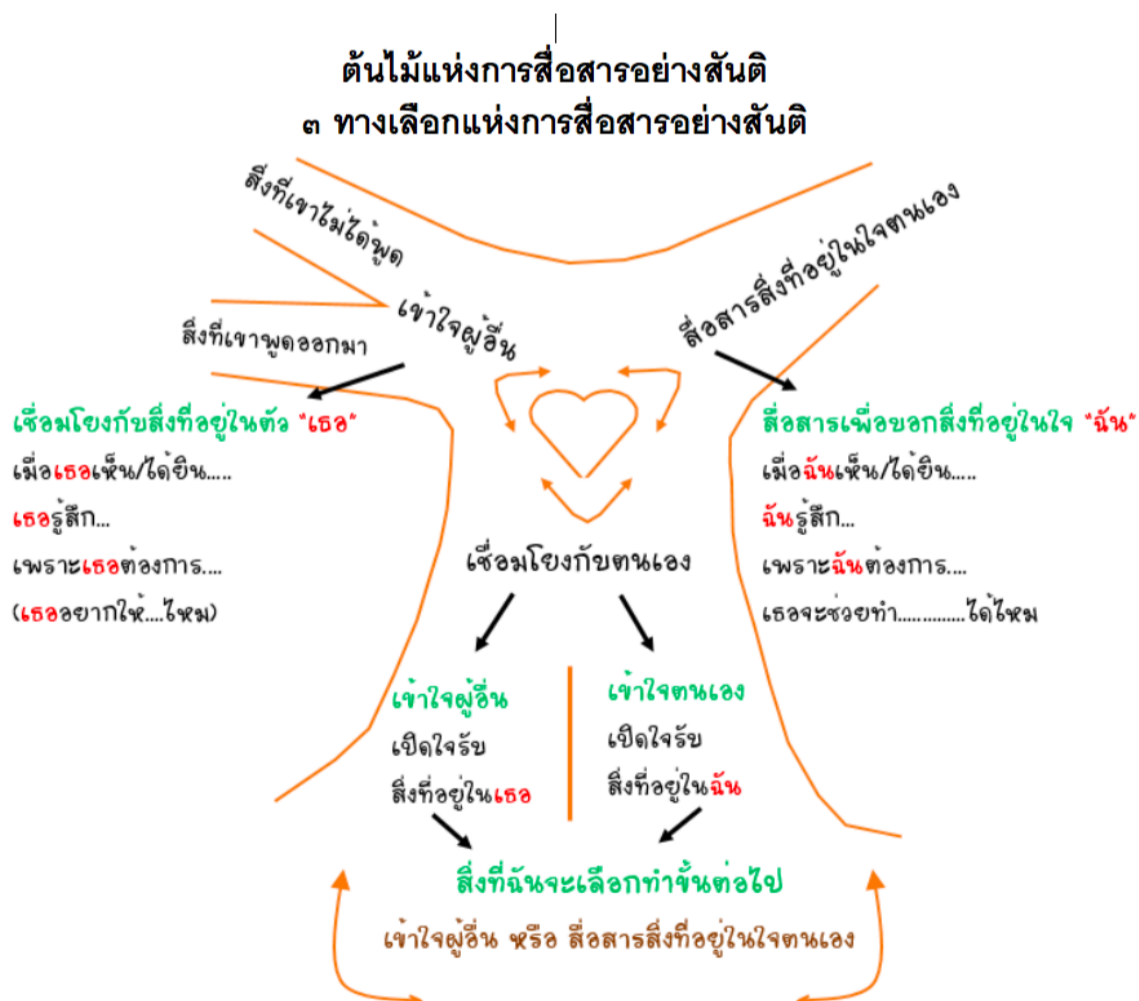
# เป้าหมายของ NVC

การสื่อสารอย่างสันติ หรือ Non-Violent Communication (NVC) พัฒนาโดย Marshall Rosenberg

## เป้าหมายของ NVC

คือสร้างแรงบันดาลใจให้คนกรุณาต่อกันและเชื่อมโยงสัมพันธ์ด้วยหัวใจ ให้อารมณ์และเห็นค่าของความต้องการของทุกคน ก่อนนำไปสู่การค้นหาวิธีแก้ไขปัญห เพราะเชื่อว่าเมื่อเราเข้าใจกันและกันอย่างลึกซึ้ง การหาทางออกจะง่ายขึ้น แม้ NVC จะเน้นที่การสื่อสารด้วยความกรุณาและใช้คำที่เป็นบวก แต่ไม่ได้หมายถึงแค่การพูดจาสุภาพกับผู้อื่น หากแต่เป็นการสื่อสารตามความจริง เข้าใจความต้องการของตนเองและสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ไม่ใช่เพื่อเปลี่ยนแปลงผู้อื่นหรือให้เขาทำในสิ่งที่เราต้องการ เพราะเป้าหมายสูงสุดคือเข้าใจตนเอง กรุณาต่อตนเองและผู้อื่น NVC จึงไม่ใช่แค่เทคนิควิธี แต่เป็นกระบวนการที่นำทางเราไปสู่การตระหนักรู้เท่าทัน ทุกข์ของตนและทุกคนที่เราเกี่ยวข้องกับอยู่เสมอ เช่นเรารู้สึกกลัว

NVC ประกอบด้วย ๓ ทางเลือก ได้แก่ การเชื่อมโยงกับตนเอง การสื่อสารสิ่งที่อยู่ในใจตนเอง และการเข้าใจผู้อื่น ก่อนสื่อสารกับผู้อื่นเราต้องหันมาเชื่อมโยงกับตนเองก่อน ถามตนเองว่าเรารู้สึกและต้องการอะไร เช่น ฉันรู้สึกกังวล เพราะฉันต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นต้น เมื่อเข้าใจส่วนนี้แล้วจึงเลือกอีก ๒ หนทางที่เหลือ จะเลือกสื่อสารสิ่งที่อยู่ในใจตนเองก่อนหรือเลือกเข้าใจผู้อื่นก่อนก็ได้



ถ้าเลือกสื่อสารสิ่งที่อยู่ในใจ ให้บอกผู้อื่นว่ารู้สึกอะไรและต้องการอะไร และถามอีกฝ่ายว่าเขาพอจะช่วยทำบางอย่างได้ไหม ส่วนการเข้าใจผู้อื่น คือเข้าใจผู้อื่นโดยใช้หลักการเดียวกันกับที่เราเข้าใจตนเอง นั่นคือมองให้ลึกกว่าไตคำพูดหรือการกระทำ อีกฝ่ายรู้สึกและต้องการอะไร

## องค์ประกอบ ๕ ประการของ NVC

**๑. การสังเกต (Observation)** คืออธิบายสิ่งที่ตาเห็นและหูได้ยินโดยตรงไปตรงมา ไม่ตัดสินหรือตีความ ไม่ตำหนิ และอธิบายปฏิกิริยาของเราอย่างชัดเจนและเป็นกลาง ทำตัวเสมือนเป็นกล้องถ่ายวิดีโอที่บันทึกเหตุการณ์อย่างเดียวโดยไม่ได้ใส่อคติเข้าไปด้วย ดังที่กฤษณมูรติ กล่าวว่า “ความสามารถสังเกตได้โดยไม่ตัดสินคือสูงสุดของปัญญา”

### ตัวอย่างการสังเกตและตีความ

การตัดสิน/ตีความ	การสังเกต
อายุทำงานแบบไฟลนกันตลอด	อายุเริ่มทำงานโครงการนี้หนึ่งวันก่อนถึงกำหนดส่ง
เขาเป็นนักฟุตบอลที่ไม่เก่ง	เขาไม่ได้ทำประตูมา ๒๐ นัดแล้ว
เขามาบ้านนี้บ่อยมาก	เขามาบ้านนี้อย่างน้อย ๓ ครั้งต่อสัปดาห์
เธอไม่อยากไปดูหนังกับฉันเลย	ฉันชวนเธอไปดูหนัง ๓ ครั้งแล้ว แต่เธอบอกว่าไม่อยากไป
เธอทำตัวห่างเหินมากเลย	เธอไม่กินข้าวเย็นร่วมกับคนในครอบครัวมา ๑ สัปดาห์แล้ว

**๒. ความรู้สึก (Feeling)** คือสิ่งที่เกิดขึ้นกับกายใจของเรา มีที่มาจากการที่ความต้องการ ได้รับหรือไม่ได้รับการตอบสนอง สิ่งสำคัญคือต้องเลือกใช้คำที่แสดงถึง "อารมณ์" เพื่ออธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นกับ โลกภายในของเรา ไม่ใช่ "ความคิด" เพราะความคิดเกิดจากการตีความ

ความรู้สึกที่มักเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

สบาย	เป็นสุข	เป็นมิตร	มั่นใจ	สนใจ
พอใจ	ดีใจ	อบอุ่น	ภูมิใจ	กระตือรือร้น
ผ่อนคลาย	ปิติ	ชื่นชม	ปลอดภัย	ตื่นเต้น
สดชื่น	ยินดี	รักใคร่	มั่นคง	สงสัยใคร่รู้
สงบ	รำเริง	กรุณา	เต็มใจ	ตื่นตัว
โล่ง	ภูมิใจ	อ่อนโยน	หนักแน่น	มีแรงบันดาลใจ
	ขบขัน	ซีไล่น		ดึงดูดใจ
	มีพลัง	เปิดรับ		
		ประทับใจ		

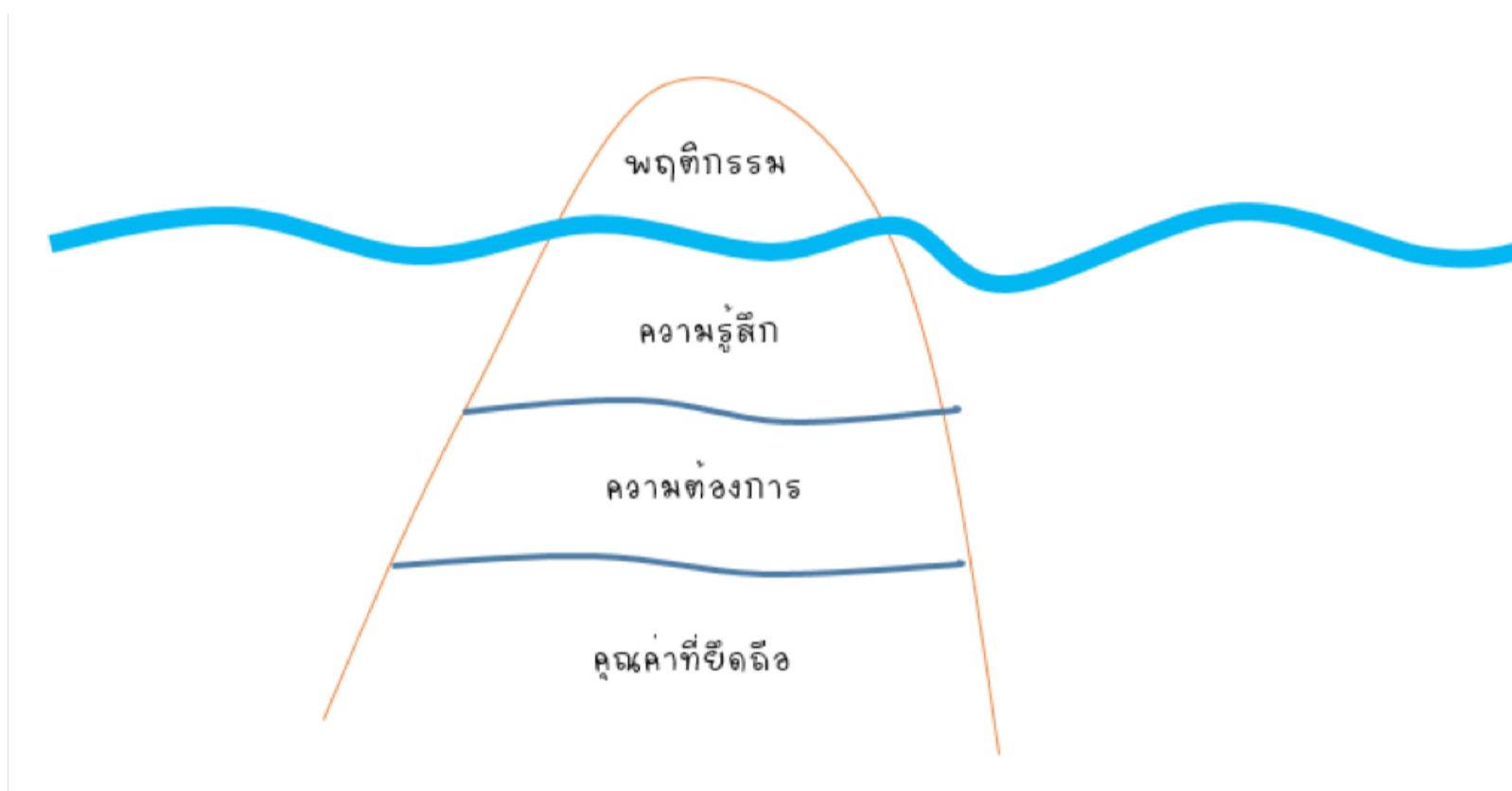
ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

สบาย	เป็นสุข	เป็นมิตร	มั่นใจ	สนใจ
พอใจ	ดีใจ	อบอุ่น	ภูมิใจ	กระตือรือร้น
ผ่อนคลาย	ปิติ	ชื่นชม	ปลอดภัย	ตื่นเต้น
สดชื่น	ยินดี	รักใคร่	มั่นคง	สงสัยใคร่รู้
สงบ	รำเริง	กรุณา	เต็มใจ	ตื่นตัว
โล่ง	ภูมิใจ	อ่อนโยน	หนักแน่น	มีแรงบันดาลใจ
	ขบขัน	ซีไล่น		ดึงดูดใจ
	มีพลัง	เปิดรับ		
		ประทับใจ		

คำที่ไม่ใช่ความรู้สึก มีเรามักใช้คำว่า “รู้สึก” แทน “ความคิด” ทั้งที่ความคิดเหล่านี้มีนัยยะถึงการตัดสินใจ ความคิดเห็น การวิจารณ์ หรือการตีความ มันไม่ใช่ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่แท้จริง คำเหล่านี้เป็นเหมือนการยอมรับว่าตนเองคือ “เหยื่อ” และยอมให้ผู้อื่นมีอำนาจที่จะทำให้ตนเองรู้สึก เช่น รู้สึกถูกทิ้ง รู้สึกว่าคนไม่ชอบ ถูกทำร้าย ถูกครอบงำ ถูกทรมาน ถูกวิดโรน เหมือนไม่มีตัวตน ถูกละเลย ถูกหลอกใช้ ถูกปฏิเสธ ถูกมองข้าม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีคำที่ไม่บอกความรู้สึก บางคำอาจเป็นการตัดสินใจตนเอง เช่น รู้สึกไม่ดีพอ รู้สึกโง่ รู้สึกไร้ค่า รู้สึกผิด รู้สึกไม่ดี รู้สึกด้อย เป็นต้น

เมื่อใดที่คำว่า “ฉันรู้สึก” ตามด้วยคำว่า “เธอ” หรือ “ว่า” หรือ “ฉัน” มันมักเป็นความคิด ไม่ใช่ความรู้สึก เช่น ฉันรู้สึกว่าเธอไม่มองโครงการนี้ตามความเป็นจริงเลย

**๓. ความต้องการ (Need)** คนเราต้องการหลากหลาย และสิ่งที่อยู่ใต้ความต้องการคือ คุณค่าสากลของมนุษย์หรือสิ่งที่มนุษย์ทุกคนยึดถือไม่ต่างกัน



เปรียบกับภูเขาน้ำแข็ง เรามักมองเห็นแค่ชั้นบนสุดที่เป็นพฤติกรรมของคน แต่ลึกลงไปคือความรู้สึก ความต้องการ และคุณค่าที่แต่ละคนยึดถือ เช่น เมื่อภรรยาบอกกับสามีว่า “คุณไม่มีเวลาให้ฉันเลย” สามีตัดสินใจว่าภรรยากำลังต่อว่าเขา แต่ลึกลงไป ภรรยา รู้สึกกังวล และที่มาของความกังวลนั้นคือ เธอต้องการความรักและการดูแลเอาใจใส่ เพราะเธอเห็นคุณค่าของสัมพันธภาพ

## แบบฝึกค้นหาความต้องการของตนเอง

บอกสิ่งที่เราเกลียดออกมา แล้วค้นหาความต้องการที่ซ่อนอยู่ เช่น ฉันเกลียดที่โดนดูถูก เราสามารถเปลี่ยนประโยคนี้ได้ว่า “ฉันอยากได้รับความเคารพ” การค้นพบความต้องการเป็นทางลัดที่จะนำไปสู่สันติสุขและเปลี่ยนโลกภายใน เพราะคือสิ่งที่มนุษย์มีร่วมกัน ไม่ว่าจะกระทำจะต่างกันอย่างไร แต่ทุกคนต้องการความรัก ความเคารพ การยอมรับ ฯลฯ ไม่ต่างกัน หากเราเข้าใจกันและสามารถสนองความต้องการของตนเองได้โดยไม่ต้องทำร้ายใคร เมื่อนั้นจะไม่มี ความขัดแย้งอีกต่อไป ตามความเชื่อของ NVC การค้นหาความต้องการของตนเองและผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญเร่งด่วนยิ่งกว่าการหาวิธีแก้ไขปัญหายุ่งยากด้วยซ้ำ

### ความต้องการตามแนวทางการสื่อสารอย่างสันติ

ความสัมพันธ์	คุณค่าในตนเอง	ความสุข	ความหมายของชีวิต	การดูแลร่างกาย
ความรัก	ความเคารพตนเอง	ความสบายใจ	เป้าหมายชีวิต	สัมผัส
ความเข้าใจ	การเป็นตัวของตัวเอง	ความคิด	ความกรุณา	การพักผ่อน
การรับฟัง	ศักดิ์ศรี	สร้างสรรค์	การช่วยเหลือผู้อื่น	ความผ่อนคลาย
การยอมรับ	อิสระ	ความสนุก	การอุทิศตน	การแสดงออกทาง
ความใกล้ชิด	พึ่งตนเอง	ความสดชื่น	สันติสุข	เพศ
ความช่วยเหลือ	พื้นที่ส่วนตัว	การค้นพบ	ความสงบ	
การสนับสนุน		ความมั่นใจ	แรงบันดาลใจ	
การชื่นชม			ความงดงาม	
ความไว้วางใจ				

**๔. การขอร้อง (Request)** ขั้นตอนมาคือหายุทธศาสตร์มาตอบสนองความต้องการนั้นโดยขอร้องอีกฝ่าย หลักการขอร้องของ NVC มีดังนี้

- ขอร้องในสิ่งที่ “ต้องการ” ไม่ใช่ในสิ่งที่เรา “ไม่ต้องการ” เช่น “ฉันอยากให้เธอช่วยรดน้ำต้นไม้ตอนเช้า” ไม่ใช่บอกว่า “ฉันไม่อยากให้เธอละเลยหน้าที่” ซึ่งไม่ชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ฟังทำอะไร
- เป็นสิ่งที่ทำได้จริง
- ชัดเจนและเป็นรูปธรรม สิ่งที่ขอควรมีข้อมูลที่ประกอบด้วย PLATO (P = Person หรือคน L = Location หรือสถานที่ A = Action หรือการกระทำ T = Time หรือเวลา และ O = Object หรือสิ่งของ) เช่น “ฉันขอให้คุณนั่งลงและคุยกันเรื่องความสัมพันธ์ของเราได้ไหม”
- พรอมรับฟังคำ “ปฏิเสธ”
- ขอร้องด้วยประโยคที่เป็นบวก
- เป็นคำขอร้องไม่ใช่คำสั่ง
- เคารพความต้องการของทุกฝ่าย



การขอเรื่องมี ๒ ประเภท ได้แก่

- การขอเพื่อเชื่อมโยง (connection request) คือขอให้บอกสิ่งที่ได้ยินหรือเห็น หรือบอกความรู้สึก เช่น “คุณจะทำฉันได้ไหมว่าคุณได้ยินอะไร” “คุณรู้สึกอย่างไรกับสิ่งที่ฉันพูด” “คุณคิดอย่างไร”
- การขอวิธีแก้ไขปัญหาหรือทางออก เป้าหมายของ NVC อย่างหนึ่งคือให้เรารู้ความต้องการของตนเองและสามารถขอเรื่องผู้อื่นให้ช่วยทำในสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการของเราได้ เช่น “คุณจะช่วยเก็บกวาดห้องนอนทุกอาทิตย์ได้ไหม”

## ความเข้าใจใจ (Empathy)

ความเข้าใจผู้อื่นเป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝนได้ วิธีหนึ่งคือ ฝึกฟังผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ขณะที่ฟังให้อยู่กับปัจจุบัน ขณะดำรงอยู่กับผู้พูด หลังจากอีกฝ่ายพูดจบค่อยสะท้อนสิ่งที่สังเกตเห็นและได้ยิน โดยไม่ใส่ความคิดและการตีความ และฝึกแปรสิ่งที่สังเกตได้เป็นความรู้สึกและความต้องการ เมื่อสื่อสารกับผู้อื่นให้ฟังระวังอย่าเทศน์สั่งสอน ตัดสิน ถามชอกแซก และดึงเข้าหาเรื่องของ “ฉัน” ตลอดเวลา เพราะเหล่านี้คือสิ่งที่ปิดกั้นการเชื่อมสัมพันธ์



# ภาษาแบบ “หมาป่า” และ “ยีราฟ”

NVC ใช้หมาป่าและยีราฟเป็นตัวแทนของการสื่อสาร หมาป่าคือตัวแทนของการตัดสินและตำหนิ ส่วนยีราฟตัวแทนของความกรุณาและเข้าใจความรู้สึกและความต้องการ กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมสวมหูฟังและเล่นบทบาทสมมติ สนทนาโต้ตอบกันโดยใช้ภาษาของยีราฟและหมาป่า ซึ่งมี ๔ รูปแบบ ได้แก่ หมาป่าหูออก (Ear out) กับหมาป่าหูเข้า (Ear-in) และยีราฟหูออกกับยีราฟหูเข้า หูเข้าคือการมองตัวเองส่วนหูออกคือการมองผู้อื่น ซึ่งเป็นภาพของการสื่อสาร ๔ แบบ

- หมาป่าหูเข้า จะตัดสินและโทษตัวเอง เช่น ฉันผิดเอง แค่นี้ก็ทำไม่ได้
- หมาป่าหูออก จะโทษผู้อื่น เช่น เธอมันเห็นแก่ตัว ไม่เคยสนใจความรู้สึกคนอื่น
- ยีราฟหูเข้า จะเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของตนเอง เช่น ฉันรู้สึกเสียใจ ฉันต้องการความเข้าใจ
- ยีราฟหูออก จะเข้าใจผู้อื่น เช่น เธอโกรธเพราะเธออยากให้คนเข้าใจใช่ไหม

การทำงานกับความขัดแย้งไม่ใช่เรื่องง่าย เราหลงลืมและตัดสินคนได้ตลอดเวลา การหยุดและมองลึกไปถึงความรู้สึกความต้องการของตนเองและผู้อื่นเป็นเสมือนถังออกซิเจนที่ช่วยต่อลมหายใจให้มีพลังทำงานต่อไป เมื่อฟังความรู้สึกความต้องการของผู้อื่น เราจะเข้าใจสิ่งที่อยู่ใต้ภูเขาน้ำแข็งว่าอะไรคือสิ่งที่ผลักดันเขาให้พูดและทำสิ่งต่างๆ ไม่ได้หมายความว่าเราต้องเห็นด้วยกับเขา แต่เราจะเข้าใจในสิ่งที่เป็นอย่างคุณค่าร่วมของมนุษย์ เมื่อบรรลุถึงจุดนี้ได้ พลังงานในตัวเราจะเปลี่ยน แรงต้านจะลดลง และพร้อมฟังอีกฝ่ายมากขึ้น เมื่อนั้นโอกาสในการคลี่คลายความขัดแย้งก็มากขึ้น



# การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งด้วย NVC

หลักของการเป็นคนกลางแบบ NVC คือทำงานด้วยการตอบรับ (response) ไม่ใช่ตอบโต้ (react) NVC เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายสื่อสารกันด้วยวิธีที่ช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น

การเป็นคนกลางมีทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ แบบทางการคือทุกฝ่ายรับรู้ร่วมกันว่าใครคือคนกลาง รูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเห็นได้ชัดเจน และมักมีเป้าหมายที่การหาวิธีแก้ปัญหา ส่วนแบบไม่เป็นทางการคือไม่ได้มีใครเชื้อเชิญให้มาไกล่เกลี่ย มักเป็นความขัดแย้งภายใน (inner conflict) และมักมีเป้าหมายที่การฟื้นฟูความสัมพันธ์

## เครื่องมือช่วยเหลือของนักไกล่เกลี่ย



รูปมือข้างต้นนี้เป็นเครื่องนำทางการทำงานของนักไกลเกลี่ย ประกอบด้วย

- นิ้วโป้ง - หมายถึงสามารถฟังอย่างเข้าใจและแปลสิ่งที่แต่ละฝ่ายพูดออกมาได้ว่าหมายถึงความรู้สึกหรือความต้องการได้ แม้บางทีคนพูดอาจใช้ภาษาของหมาป่าก็ตามที
- นิ้วชี้ - หมายถึงสามารถช่วยให้คนรู้จักฟังฝ่ายตรงข้าม
- นิ้วกลาง - หมายถึงรู้จักขัดจังหวะอย่างเหมาะสมเพื่อช่วยให้การเจรจาเป็นไปด้วยดี
- นิ้วนาง - หมายถึงรู้วิธีให้ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินโดยใช้ความเข้าใจ เพราะในบรรยากาศของการไกลเกลี่ย บางคนอาจมีความรู้สึกเจ็บปวดทรมานขึ้นมา จำเป็นต้องได้รับการดูแล
- นิ้วก้อย - หมายถึงผู้ไกลเกลี่ยต้องเข้าใจตนเองและสื่อสารโลกภายในของตนได้อย่างตรงไปตรงมาเมื่อจำเป็น

และประการสุดท้าย ผู้ไกลเกลี่ยควรติดตามว่าหลังไกลเกลี่ยแล้วเป็นอย่างไรบ้าง

## การไกลเกลี่ยแบบ NVC มี ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. ถ้าม A ถึงเรื่องราว ฟังอย่างเข้าใจ ค้นหาความรู้สึกและความต้องการของ A ผู้ไกลเกลี่ยทวนสิ่งที่ได้ยินจาก A เพื่อให้ A รู้สึกว่าได้รับการรับฟังแล้ว
  ๒. ส่งต่อสิ่งที่ได้ยินให้ B และขอให้ B สะท้อนว่า A ต้องการอะไร โดยใช้ภาษาที่ง่ายไม่ซับซ้อน
  ๓. ถ้าม B ถึงเรื่องราว ฟังด้วยความเข้าใจ ค้นหาความรู้สึกและความต้องการของ B
  ๔. ขอให้ A สะท้อนว่า B ต้องการอะไร
- ทำซ้ำข้อ ๑-๔ ทั้งสองฝ่ายรู้สึกว่ามีคนได้ยินเสียงและเข้าใจตนเองแล้ว
๕. สนับสนุนการขอรองและขอตกลงที่ชัดเจนและสามารถทำได้

โดยรวมคือ ฟังด้วยหัวใจ และเข้าใจสิ่งที่ลึกไปกว่าคำพูดและการกระทำของแต่ละฝ่าย มองให้เห็นความรู้สึก ความต้องการ และคุณค่าที่เขายึดถือ จากนั้นทำให้ทุกฝ่ายได้ยินเสียงและเข้าใจความต้องการของกัน ในจุดที่คนเข้าถึงหัวใจของอีกฝ่ายนี้เองที่จะช่วยเปลี่ยนผ่านไปสู่การกลับไปคืนดีกัน แน่นนอนว่า การอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งไม่ใช่เรื่องง่าย อดีตของผู้ไกลเกลี่ยอาจถูกกระทบได้ตลอดเวลา เมื่อมันเกิดขึ้นสิ่งสำคัญคือตระหนักรู้เท่าทัน และช่วยเหลือตนเองได้ทันท่วงที โดยฟังเสียงตนเองและแปลได้ว่า รู้สึกอย่างไร ต้องการอะไร วิธีนี้เปรียบเหมือนการตั้งแกนหรือหาจุดศูนย์กลางของตนเองเพื่อดึงผู้ไกลเกลี่ยกลับมาอยู่กับตนเองและเข้าใจได้ว่า เหตุใดเราต้องอยู่ตรงนี้และทำหานี้

วิธีการของ NVC เป็นเหมือนการทำสมาธิภาวนาที่กระตุ้นการทำงานของสมองส่วนหน้าและทำให้เราช้าลงในภาวะวิกฤติ และนี่ไม่ใช่แค่เทคนิค แต่เป็นวิถีปฏิบัติที่เราควรฝึกจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต