

Research and Development on a Nonviolent Communication Model Based on Contemplative Education in Schools under Pattani Primary Educational Service Area Office 1 วิจัยและพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1

Chawalit Kerdtip

ชวลิต เกิดทิพย์

*Division of Educational Administration, Faculty of Education, Prince of Songkla University
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*

Corresponding author: chawalit.k@psu.ac.th

Received February 2, 2022 ■ Revised June 9, 2022 ■ Accepted June 15, 2022 ■ Published August 22, 2022

Abstract

This research and development investigated a nonviolent communication model based on contemplative education in school under Pattani Primary Educational Service Area Office 1. There were four phases in this research. In Phase 1, confirmatory factors for nonviolent communication were analyzed. The sample consisted of 616 directors and teachers under Pattani Primary Educational Service Area Office 1. Data in this research were gathered using Linkert-scale questionnaire as a tool. The total reliability value was .972. In Phase 2, a model was designed through two focus group discussions in which 10 experts and 20 participants from the sample group participated. The content analysis was employed. Phase 3 dealt with surveying perception of school directors, teachers, and students towards nonviolent communication skills. The survey was conducted with 85 samples in 2018 and 2019. Data in this research were gathered using Linkert-scale questionnaire as a tool. The total reliability value was .865. Mean value was employed. In Phase 4, the designated model was utilized at an implemented school in 2020. The questionnaire used in Phase 3 and a follow-up interview were employed, and the data were analyzed through mean value and content analysis.

The findings revealed that 1) there were four factors for nonviolent communication with the values from 0.91 to 0.99, ranging from needs, observations, requests, and feelings respectively, that 2) nonviolent communication in contemplative education comprised three stages: awareness, change, and consistent skill improvement, that 3) overall self-perception on nonviolent communication had mean values at 3.27 in 2018 and at 4.23 in 2019, and that 4) the implementation of the model to the implemented school revealed significant self-perception on nonviolent communication with the mean value at 3.78. In content analysis, open communication, accepting difference, and positive and contented interactions have been improved in both schools.

Keywords: Model, Conflict, Nonviolent communication, Contemplative education, Pattani

บทคัดย่อ

การวิจัยและพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 แบ่งการวิจัยเป็น 4 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการสื่อสารอย่างสันติ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 จำนวน 616 คน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ตที่มีความเชื่อมั่น 0.972 วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ระยะที่ 2 ร่างรูปแบบและประเมินรูปแบบโดยการสนทนากลุ่ม 2 ครั้ง ได้แก่ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน และกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมวิจัยจำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ระยะที่ 3 นำรูปแบบไปใช้และศึกษาทักษะสื่อสารอย่างสันติตามการรับรู้ของผู้บริหาร ครู และนักเรียนในปี 2561 และ 2562 จำนวน 85 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ตที่มีความเชื่อมั่น 0.865 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ระยะที่ 4 การขยายผลการใช้รูปแบบให้กับโรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 1 โรงเรียน ในปี 2563 เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในระยะที่ 3 และแบบสัมภาษณ์การติดตามผล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบการสื่อสารอย่างสันติมี 4 องค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.91-0.99 เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความต้องการ การสังเกต การขอเรื่อง และความรู้สึก 2) รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ประกอบด้วย 3 ชั้น ได้แก่ (1) ชั้นตระหนักรู้ (2) ชั้นเปลี่ยนแปลง และ (3) ชั้นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3) การรับรู้ของตนเองเพื่อสื่อสารอย่างสันติ ในปี 2561 และ 2562 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 4.23 ตามลำดับ 4) ผลการเผยแพร่รูปแบบในโรงเรียนขยายผล พบว่า กลุ่มขยายผลมีการรับรู้ของตนเองเพื่อสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 3.78 ผลการติดตามพบว่า ทั้งสองโรงเรียนมีการสื่อสารแบบเปิดกว้าง ยอมรับความแตกต่าง และมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวก

คำสำคัญ: รูปแบบ, ความขัดแย้ง, การสื่อสารอย่างสันติ, จิตตปัญญาศึกษา, ปัตตานี

■ บทนำ (Introduction)

ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาเกิดจากหลายสาเหตุ จากการศึกษาเอกสารพบว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากทรัพยากรทางการศึกษามีไม่พอเพียงกับความต้องการของบุคคล กลุ่มงาน หรือองค์กร อีกสาเหตุหนึ่งที่เกิดจากการแสวงหาทางที่ควบคุมงานหรืออำนาจซึ่งเป็นหน้าที่ของคนอื่นหรือกลุ่มอื่น นอกจากนี้เกิดจากการก้าวก่ายในงานและอำนาจหน้าที่ของผู้อื่น นอกจากนี้ยังเกิดจากบุคคลหรือกลุ่มที่ไม่สามารถจะตกลงเป้าหมายหรือวิธีการทำงานได้ลงตัวทำให้ต่างคนต่างมีเป้าหมายและวิธีการที่แตกต่างกัน (Valente et al., 2020) เป้าหมายขององค์กรในโลกปัจจุบันมีการแข่งขันสูงที่จะประสบความสำเร็จ ทำให้ผู้บริหารมุ่งเปลี่ยนแปลงมากกว่าการรักษาสถานภาพเดิม (Status quo) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงนำไปสู่ความขัดแย้งกันในกลุ่มสมาชิก (Yenjaima & Suyaphrom, 2018) ครูและบุคลากรในสถานศึกษาค่อนข้างกังวลในเป้าหมายและวิธีปฏิบัติที่ต่างจากเดิม ทำให้เกิดความเครียด กลัวในความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น (Llopis, 2018) และเป็นที่น่าเสียดายที่จุดอ่อนของสถานศึกษาส่วนใหญ่มักละเลยในการกำหนดนโยบายป้องกันและแก้ปัญหาการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาส่งผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อกันในการทำงาน (Shanka & Thuo, 2017) จากที่กล่าวถึงสาเหตุความขัดแย้งข้างต้น จึงทำให้ครูและผู้บริหารจัดการกับความขัดแย้งแตกต่างกัน ครูในสถานศึกษาส่วนใหญ่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับคนที่ตนขัดแย้ง แต่ผู้บริหารมีพฤติกรรมบายเบี่ยงที่จัดการความขัดแย้งในทันที (Doe & Chinda, 2015)

Miles et al. (2020) ได้ศึกษาวิธีจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารใช้วิธีไกล่เกลี่ยในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งวิธีนี้เป็น การหาข้อยุติเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนคาดหวังเพียงแค่ว่าไม่ให้ความขัดแย้งขยายตัว นอกจากนี้ยังยึดความถูกต้องเป็นสำคัญ จึงเป็นข้อสังเกตว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้ทำให้คู่กรณีมีความเข้าใจยอมรับในความรู้สึก วิธีดังกล่าวเน้นให้คู่กรณีแยกตัวไปซึ่งยังผูกติดกับความพึงพอใจของผู้มีอำนาจ และเป็นไปตามกฎของสังคม (Mnookin, 2012; Hicks, 2018) นอกจากนี้ Beane (2019) ศึกษาพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของครู พบว่าครูส่วนใหญ่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า และยอมจำนนกับปัญหาความขัดแย้ง โดยเฉพาะคนไทยมองความขัดแย้งว่าเป็นเรื่องของเวรกรรม หรือรับลมปัญหาให้เร็วที่สุด (Chotisakulrat, 2011) วิธีการจัดการความขัดแย้งของสถานภาพครูและผู้บริหารจึงแตกต่างกันชัดเจน ทุกวิธีจัดการความขัดแย้งเปรียบเสมือนกันความขัดแย้งยังถูกกดทับอยู่ภายในใจคู่กรณี

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสังเกตได้ว่า การยุติความขัดแย้งยังเป็นเพียงการปฏิบัติเพื่อสิ่งภายนอกมากกว่าคำนึงความรู้สึกจากภายใน ไม่ว่าเจรจาต่อรองหรือหลีกเลี่ยงปัญหา

ไม่ให้ขยายตัวแต่ความขัดแย้งยังคงอยู่ ปัจจุบันนักวิชาการเริ่มให้ความสนใจการจัดการความขัดแย้งในมิติความเป็นมนุษย์มากขึ้น เริ่มกล่าวถึงความรู้สึกและความต้องการของทั้งคู่กรณี เพราะเมื่อไหร่ที่ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ย่อมเกิดความรู้สึกในทันที “ความต้องการ” “การตอบสนอง” และ “ความรู้สึก” จึงมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น การแก้ปัญหาความขัดแย้งควรแก้ไขทั้งสามประเด็น Chotisakulrat (2011) จึงอธิบายการสื่อสารที่จัดการความขัดแย้งได้ดีต้องเชื่อมโยงระหว่างความต้องการ การตอบสนองความต้องการ และความรู้สึกทั้งตนเองและผู้อื่นเป็นสำคัญ จึงเปรียบได้ว่าการสื่อสารเป็นเหมือนสัญญาณเตือนให้รับรู้สิทธิความต้องการของมนุษย์ที่เป็นสากล สิ่งสำคัญของการสื่อสารเป็นการพูดคุยหรือข้อร้อง เราจึงจำเป็นต้องเพิ่มทักษะบางประการที่จะต้องจัดการกับตนเอง และสื่อสารออกไปตามความรู้สึกและความต้องการในความเป็นมนุษย์ที่แท้จริง ด้วยปัญหาดังกล่าวสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องหันมาใส่ใจการสื่อสารที่ไร้ความรุนแรงโดยเฉพาะทางจิตใจ ซึ่งมีพื้นฐานจากความเห็นอกเห็นใจ (Compassion)

การใช้ความเห็นอกเห็นใจเพื่อการจัดการความขัดแย้งจึงเป็นทักษะการแก้ไขปัญหาด้วยความเป็นมนุษย์ ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายที่ขัดแย้งกันและใช้ทักษะการสื่อสารความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการ ซึ่ง Rosenberg (2003) ได้ศึกษาแนวคิดนี้จากประเทศในตะวันออก และนำแนวคิดทางศาสนาในตะวันออกมาสังเคราะห์และเรียบเรียงใหม่เรียกแนวคิดนี้ว่า “การสื่อสารอย่างสันติ” (Nonviolent communication: NVC) การสื่อสารอย่างสันติเป็นเครื่องมือหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมกับผู้บริหาร ครู และนักเรียนมาก ด้วยเพราะการพัฒนาของสมองมนุษย์ทั้งซีกซ้ายและขวาที่ควรสมดุลกัน การมีปฏิสัมพันธ์หรือทำงานร่วมกับคนอื่นมีโอกาที่จะเกิดความขัดแย้งได้เสมอ ด้วยเหตุนี้การศึกษาทั้งหลายจึงได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันว่า การใช้เหตุผลใดมาคิดวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางร่วมกัน ซึ่งเป็นการใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าการใช้สมองซีกขวา แต่ในความเป็นจริงการใช้เพียงเหตุผลเพื่อหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง หรือเพื่อทำความเข้าใจอีกฝ่ายนั้นไม่เพียงพอ แต่ต้องอาศัยสมองซีกขวาประกอบกันด้วยการใช้ใจมองคนอื่นเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารคนในองค์กรด้วยความรักและความเมตตา ในความเป็นจริงเป็นที่ทราบกันว่า “การใช้ใจ” คือกุญแจที่สำคัญที่นำไปสู่การสร้างควมไว้นื้อเชื่อใจระหว่างกัน การสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่กัน ความสามัคคี และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Promsri, 2007)

การสื่อสารในโรงเรียนจึงเป็นพลังที่ยิ่งใหญ่ที่ทุกคนต้องการให้เป็นการปลอบใจ ให้เกียรติกัน สร้างความรัก ความผูกพัน กระตุ้นให้เกิดกำลังใจที่ดีต่อกัน แต่ในทางตรงกันข้าม

บางคำพูดที่สื่อสารในโรงเรียนกลับสร้างความรุนแรง ความโกรธ ความอาฆาตทำลายความรู้สึกที่ดีต่อกัน (Johnson, 2005) ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ล้วนเป็นธรรมชาติที่จะควบคุม หรือสื่อสารออกมาต่างมีผลต่อความสัมพันธ์ ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นบ่อยมากจนทำให้ผู้คนไม่ยอมและต้องความรู้สึกคือการสื่อสารโดยโทษว่าคนอื่น ทำให้เกิดความรู้สึกแค้นๆ เกิดขึ้นในตัวเรา นอกจากส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างเขากับเราแย่ลงแล้ว ยังทำให้เรารู้สึกไร้พลัง ดังนั้นจึงควรทบทวนการสื่อสารที่สร้างคุณค่าภายในตนเองและผู้อื่น นอกจากนี้เป้าหมายในการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาคนให้ดำเนินชีวิตในสังคมให้ประสบความสำเร็จท่ามกลางความแข่งขันโดยการใช้ปัญญาแต่ขาดคุณธรรมเป็นสิ่งที่ไม่ดี

อนึ่งงานวิจัยนี้ได้พัฒนาต่อยอดจากวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบเพื่อการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาด้วยการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (Kerdtip & Sangthong, 2012) ที่พบว่า การพัฒนาสถานศึกษาให้มีความขัดแย้งอยู่ในระดับเหมาะสมนั้นจำเป็นต้องให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสารที่เคารพให้เกียรติกัน และทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งเป็นทักษะการเปลี่ยนแปลงจากภายใน และสร้างสัมพันธ์ในโรงเรียนได้ดีแต่อย่างไรก็ตามการใช้แนวคิดการสื่อสารอย่างสันติให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดอื่นๆ ร่วมด้วยการสื่อสารอย่างสันติตามหลักจิตวิทยานับเป็นการสื่อสารที่เริ่มต้นมาจากจิตใจภายในสอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่เป็นกระบวนการใคร่ครวญจากภายในเพื่อให้เห็นคุณค่า เข้าใจด้านในตนเองและความจริงของชีวิตผ่านแบบกิจกรรมที่หลากหลาย (Saari, 2019) จึงนำไปสู่การวิจัยที่มุ่งเสริมสร้างทักษะการสื่อสารอย่างสันติบนแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา หันมาปรับลดขอบความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และเพื่อนำแนวคิดตะวันออกมาร่วมออกแบบกับหลักการจิตวิทยาแบบตะวันตกตามแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติของ Rosenberg (2003) เพื่อเปลี่ยนแปลงของความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษาเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ การวิจัยนี้จึงต้องค้นหาปัจจัยหรือคุณค่าบางอย่างในการใช้ชีวิตในโรงเรียนท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเพื่อเพิ่มพลังการสื่อสารอย่างสันติให้เป็นที่ยอมรับไปพร้อมกับกระแสความสับสนในโลกปัจจุบัน โดยเฉพาะในสถานศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีผู้บริหารและครูเป็นต้นแบบในการสื่อสารที่สร้างคุณค่าและเป็นต้นแบบแก่นักเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาผลการพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติบนแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 1
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติบนแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ปัตตานีเขต 1
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ของตนเองเพื่อสื่อสารอย่างสันติของผู้บริหาร ครู และนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 1 ในปี 2561 และ 2562
4. เพื่อศึกษาการขยายผลการใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติบนแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 1

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual framework)

ความสัมพันธ์กรอบแนวคิดการวิจัยและพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 จากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสามารถเกิดจากแนวคิด ทฤษฎี 4 ประเด็น ดังนี้

แนวคิดการสื่อสารอย่างสันติ

การสื่อสารอย่างสันติมีพื้นฐานเดียวกันกับการสื่อสารบนความเห็นอกเห็นใจเป็นสำคัญ เป็นพลังจากภายในที่ต้องฝึกฝนเพื่อการทำใจ “การเข้าใจตนเอง” และ “การเข้าใจผู้อื่น” เป็นหลักคิดของการลดความขัดแย้งที่ Rosenberg (2003) นักจิตวิทยา เขียนไว้ในหนังสือ Nonviolent communication: A language of life ว่า มนุษย์เรามีความเหมือนกันมากกว่าความแตกต่าง เรามีความรู้สึกเหมือนกัน แต่อาจแสดงออกต่างกันไป เรามีความต้องการลึกเหมือนกัน แต่เลือกวิธีต่างกันไป เรามีการตัดสินใจ วิพากษ์วิจารณ์ ภาษาที่เราใช้นั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เขาจึงพัฒนาวิธีการสื่อสารที่สามารถใช้ได้ทั้งในการพูดและการฟังขึ้นมา วิธีการนี้จึงสามารถช่วยให้เราเข้าใจกันและกันได้อย่างลึกซึ้ง และเปิดโอกาสให้ความเห็นอกเห็นใจอันเป็นธรรมชาติของมนุษย์ในการสื่อสารอย่างสันติ เสนอให้ใช้ 4 องค์ประกอบ เพื่อช่วยให้การสื่อสารของเราชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสื่อความต้องการที่แท้จริงและเป็นไปอย่างสันติ ลดความขัดแย้งทั้งภายในตัวเราและผู้อื่นได้

องค์ประกอบการสื่อสารอย่างสันติ ประกอบด้วย (Rosenberg, 2003; Chotisakulrat, 2011) 1) การสังเกต (Observation) การพูดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แยกแยะคำตัดสิน การประเมิน หรือการตีความของเราออกจากสิ่งที่เกิดขึ้น 2) ความรู้สึก (Feeling) แสดงถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางกายและใจ หลักสำคัญในการจับความรู้สึกและแสดงความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึกของเรา ไม่ใช่คำตีความ

การกระทำของผู้อื่น จุดมุ่งหมาย คือ จับความรู้สึกและให้ชื่อความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่ได้รับการตอบสนอง 3) ความต้องการ (Need) สิ่งที่เป็นคุณค่าและความต้องการที่ลึกซึ้งของมนุษย์ชาติ การรับรู้ความต้องการของเรา ทำความเข้าใจและระบุความต้องการเหล่านั้น จะช่วยให้เรารับผิดชอบต่อความรู้สึกของตัวเอง โดยไม่ทำให้ทั้งตัวเราเองและผู้อื่นรู้สึกผิดหรือถูกตำหนิ หลักในการระบุและแสดงความต้องการคือ เน้นคำพูดที่บรรยายความต้องการร่วมของมนุษย์ แทนที่จะใช้คำพูดที่บรรยายวิธีการหรือแผนการเฉพาะเจาะจง 4) การขอร้อง (Request) เป็นการขอให้อีกฝ่ายรู้ว่าจะทำให้ความต้องการของเราได้รับการตอบสนองบ้าง เป็นวิธีการที่เราคาดว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการเป้าหมาย คือ เลือกรูปแบบการกระทำที่เฉพาะเจาะจงที่เราเชื่อว่าจะทำให้ความต้องการของเราบรรลุ แล้วบอกให้อีกฝ่ายรับทราบตัวอย่างการสื่อสารอย่างสันติ เวลาที่ฉันได้ยินเธอพูดว่า "ไม่ต้องการคบฉันอีกต่อไป (การสังเกต) ฉันรู้สึกหง (ความรู้สึก) ฉันต้องการความเข้าใจ (ความต้องการ) เธอช่วยบอกฉันหน่อยได้ไหมว่า เพราะอะไรเธอจึงไม่อยากคบกับฉัน (การขอร้อง)"

แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

จิตตปัญญาศึกษาเป็นการเข้าใจตนเองทำให้เกิดมุมมองเกี่ยวกับโลกและผู้อื่น เข้าถึงความจริงสูงสุด เป็นไปเพื่อการมีชีวิตและการอยู่ร่วมกันที่ดี นอกจากนี้รวมถึงการเรียนรู้ในทุกมิติ ทั้งภายในและภายนอก กล่าวคือ การศึกษาในโลกภายใน ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทักษะ และมุมมองต่อชีวิตและโลก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงภายในของตนเกิดขึ้นจากการเผชิญกับผู้อื่นและโลกภายนอก ผ่านกระบวนการกิจกรรมที่หลากหลาย โดยมีเป้าหมายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานอย่างลึกซึ้งทางความคิด ผ่านรูปแบบกระบวนการกิจกรรมที่หลากหลายและปัจจัยเกื้อหนุน ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อมและการประเมินผลที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ตลอดจนทั้งการดำเนินชีวิตอย่างมีสติ อันลดความขัดแย้งลงได้ (Wasi, 2007; Panit, 2007; Poolpatarachewin, 2008)

หลักการของจิตตปัญญาศึกษา สามารถทำได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การฟังอย่างลึกซึ้ง เป็นการฟังด้วยความตั้งใจ สัมผัสได้ถึงรายละเอียดของเรื่องด้วยจิตที่ตั้งมั่น 2) การน้อมใส่ใจ

อย่างใคร่ครวญ เป็นกระบวนการฟังอย่างลึกซึ้ง กอปรกับประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต น้อมเข้ามาสู่ใจ นำมาคิดใคร่ครวญอย่างลึกซึ้ง สงบเยือกเย็น แล้วลองนำไปปฏิบัติให้เห็นผล 3) การเฝ้ามองเห็นตามที่เป็นจริง เป็นการภาวนาเฝ้ามองดูธรรมชาติที่แท้จริงของจิตคือการเปลี่ยนแปลงไม่คงที่ ความบีบคั้น กระแสแห่งเหตุปัจจัยทำให้เห็นความเชื่อมโยงจากภายในสู่ภายนอกที่ไม่ยึดติด

ทฤษฎีเผยแพร่

ทฤษฎีการเผยแพร่เป็นกระบวนการถ่ายโอนความคิด ความเชื่อ รวมทั้งการปฏิบัติ ข่าวสาร หรือพฤติกรรมไปสู่ที่ต่างๆ จากระดับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไปสู่กลุ่มบุคคล โดยกว้างขวางจนเป็นผลให้เกิดการยอมรับความคิดและการปฏิบัติเหล่านั้น โดยอาศัยปัจจัยสำคัญด้านสังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ Rogers (1995) ได้จำแนกขั้นตอนการเผยแพร่เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) มีนวัตกรรมเกิดขึ้น 2) ใช้สื่อเป็นช่องทางในการส่งผ่านนวัตกรรมนั้น 3) ช่วงระยะเวลาที่เกิดแพร่กระจาย และ 4) ผ่านไปยังสมาชิกในระบบสังคมหนึ่ง ในปัจจัยสำคัญเหล่านี้ต้องอาศัยหลักสำคัญ ที่จะต้องทำให้สมาชิกในสังคมตระหนักและยอมรับต่อสิ่งใหม่ว่ามีความจำเป็น มุ่งให้สมาชิกเข้าใจอย่างเป็นเหตุเป็นผลระหว่างการตัดสินใจเห็นคุณค่าสิ่งใหม่ ไม่เพิกเฉยโดยเล็งเห็นว่าอาจเกิดผลกระทบอื่นหากยังไม่ทำ และประการสุดท้าย คือ เกิดการยอมรับขึ้นในสังคมแล้ว ปรับสิ่งที่ทำอยู่ให้กลมกลืนกับสิ่งใหม่จนกลายเป็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่ในสังคม

ทฤษฎีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์

กระบวนการเรียนรู้หนึ่งที่สร้างความรู้โดยการปรับเปลี่ยนประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง จากการสังเกต การสะท้อนความคิด การสรุปความคิดรวบยอดนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเข้าไปร่วมด้วยความสมัครใจ ร่วมปฏิบัติ วิเคราะห์ ข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ และนำไปประยุกต์ใช้ เป็นการแสวงหาคำตอบและตอบคำถามได้ด้วยตนเอง โดยการกระตุ้นให้สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้นๆ ออกมาเพื่อเป็นความรู้ใหม่ (Craig, 1987; Kolb, 2005) ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์เป็นกระบวนการร่างขั้นตอนกิจกรรมสื่อสารอย่างสันติ โดยจัดทำเป็นหลักสูตรอบรมผู้บริหาร ครู และนักเรียน

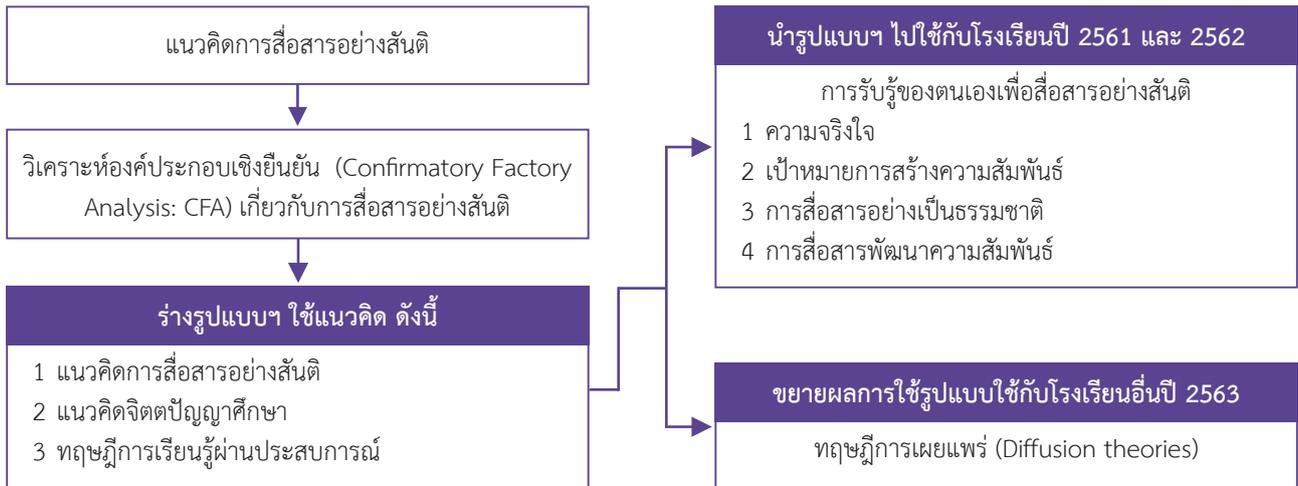


Figure 1 Conceptual framework of the developing a model of nonviolent communication based on contemplative education in school under Pattani Primary Educational Service Area Office 1 กรอบแนวคิดการพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1

■ วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งเป็น 4 ระยะ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยเฉพาะ ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานีเขต 1

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติ ของ Rosenberg (2003) Chotisakulrat (2007) Chotisakulrat and Maneekhow (2016) ได้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การสังเกต 2) ความรู้สึก 3) ความต้องการ และ 4) การขออภัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แนวคิดของ Hair et al. (2010) ผู้วิจัยกำหนดอัตราส่วน 1 ตัวแปรต่อ 16 คน มีตัวแปรที่ได้ที่ผ่านการคัดกรองโดยผู้ทรงจำนวน 38 ตัวแปร จึงได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 608 คน จากจำนวน 40 โรงเรียน ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิโดยใช้อำเภอเป็นเกณฑ์สุ่ม จากนั้นจึงสุ่มอย่างง่ายโดยการหยิบสลากไม่ใส่คืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์องค์ประกอบแบบยืนยันลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating scale) แบบ Likert ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้ค่า IC อยู่ระหว่าง 0.8-1.00 และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's coefficient alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.972

เก็บรวบรวมโดยส่งแบบสอบถามผ่านสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 ไปยังโรงเรียนและส่งถึงกลุ่มตัวอย่าง และส่งคืนผ่านทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 เช่นเดิม ผู้วิจัยกำหนดเวลาในการตอบแบบสอบถาม 15 วัน หากเลยกำหนดผู้วิจัยติดตามโดยประสานโรงเรียนด้วยตนเอง ทั้งนี้ได้แบบสอบถามกลับคืนครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ระยะที่ 2 ร่างและพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ร่างรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติ โดยใช้ผลวิจัยใน ระยะที่ 1 ร่วมกับแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติ และทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง สรุปลงเป็นขั้นตอนการพัฒนา ดังนี้ 1) ผู้วิจัยนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 นำองค์ประกอบและตัวชี้วัดการสื่อสารอย่างสันติมาประมวลเป็นเนื้อหา 2) สังเคราะห์แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา และทฤษฎีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์เป็นขั้นตอนการพัฒนาในรูปแบบและกิจกรรมพัฒนา 3) แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่านโดยพิจารณาคุณสมบัติต่อไปนี้ผู้บริหารสถานศึกษา นักศึกษานิเทศก์ และอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญ ความขัดแย้งหรือสันติศึกษาและพฤติกรรมองค์การเพื่อตรวจสอบรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติ 4) ส่งเอกสารให้ผู้ทรงคุณวุฒิ

พิจารณาก่อนประชุมสนทนากลุ่ม (focus group) และ 5) ประชุมสนทนากลุ่ม

ขั้นที่ 2 พัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 หลังจากผู้วิจัยนำรูปแบบดังกล่าวไปใช้กับโรงเรียนบ้านดอนรัก สังกัดสำนักงานการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 ในปี 2561 และเก็บข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้วิจัยเชิญผู้บริหาร ครู และนักเรียนในโรงเรียนบ้านดอนรัก จำนวน 20 คน โดยแบ่งการสนทนากลุ่มเป็น 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 สนทนากลุ่มผู้บริหารและครู จำนวน 10 คน ครั้งที่ 2 สนทนากลุ่มกับนักเรียนจำนวน 10 คน กระบวนการสนทนากลุ่มผู้วิจัยใช้ใช้เทคนิค Appreciative inquiry เริ่มต้นด้วยการชื่นชมและให้คุณค่าสิ่งที่ดีที่สุด และการพัฒนารูปแบบสื่อสารอย่างสันติที่ควรจะเป็น

เครื่องมือในการสนทนากลุ่มทั้งสองขั้นตอนใช้เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นผลวิจัยในระยะเวลาที่ 1 และ ส่วนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 และรายละเอียดกิจกรรม 4 ทักษะ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

วิเคราะห์ข้อมูลนำข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการประมวลผลและเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบเรียงแต่ละหัวข้อในการวิเคราะห์จะถูกประเมินโดยเอกเทศจากผู้ช่วยวิจัย 1 คน ในกรณีที่การประเมินจากผู้วิจัยไม่สอดคล้องกัน นักวิจัยต้องแก้ปัญหาโดยการตรวจสอบข้อมูลร่วมกันอีกครั้งหนึ่ง ด้วยวิธีการเช่นนี้ จึงน่าจะเชื่อได้ว่า การวิเคราะห์ในครั้งนี้ได้ยึดข้อมูลที่ได้จากการสนทนาเป็นหลัก

ระยะที่ 3 เพื่อศึกษาการรับรู้ของตนเองเพื่อสื่อสารอย่างสันติของผู้บริหาร ครู และนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 ในปี 2561-2562

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ (ระยะ 2 ขั้นที่ 1) ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 1 โรงเรียน คือโรงเรียนบ้านดอนรัก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 โดยพิจารณาเกณฑ์การเลือกเป็นโรงเรียนขนาดกลางหรือขนาดเล็ก มีครูและผู้บริหารที่ครบตามเกณฑ์ และยินดีเข้าร่วมวิจัยด้วยความเต็มใจ เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในปี 2561 เครื่องมือเป็นแบบสอบถามการรับรู้ตนเองทักษะสื่อสารอย่างสันติ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือจาก Kerdtip and Sangthong (2012) คุณภาพเครื่องมือมีค่าความตรง (Validity) ระหว่าง 0.60-1.00 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's coefficient alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.865 ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมตามที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติบนแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาไปใช้กับโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่เดือนมิถุนายน-กันยายน 2561 เป็นเวลา 4 เดือน และทั้งระยะเวลา 1 เดือนจึงเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามการรับรู้ตนเองทักษะสื่อสารอย่างสันติ เก็บข้อมูลครั้งที่ 1 ในเดือนตุลาคม 2561 จากนั้นจึงดำเนินการร่วมปรับปรุงรูปแบบ (ตั้งในคำอธิบายระยะที่ 2 ขั้นที่ 2) นำรูปแบบที่ปรับปรุงไปใช้กับโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างเดิมอีกครั้งในเดือนพฤศจิกายน 2561-กุมภาพันธ์ 2562 และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามใช้เก็บข้อมูลครั้งที่ 2 ในเดือนมีนาคม 2562 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย นำเสนอเป็นแผนภูมิกราฟแท่งจำแนกตามปี รายด้าน และภาพรวม

ระยะที่ 4 การขยายผลการใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 1

หลังจากผู้วิจัยพัฒนารูปแบบครั้งที่ 2 (รายละเอียดระยะ 2 ขั้นที่ 2) ผู้วิจัยได้เลือกโรงเรียนเพื่อการขยายผลในการวิจัยในปี 2563 เกณฑ์การเลือกโรงเรียนที่มีบริบท และขนาดโรงเรียนที่ใกล้เคียงกับโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนบ้านหัวคลอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 ได้ใช้แนวคิดการเผยแพร่แนวคิดของ Rogers (1995) ผสมกับดำเนินการพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนดให้กับผู้บริหาร ครู และนักเรียน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562-มีนาคม 2563 เป็นเวลา 4 เดือน ทั้งนี้ในสัปดาห์แรกก่อนนำรูปแบบไปใช้มีผู้วิจัยปรับค่านิยมองค์กรโดยการใช้เรื่องเล่าเร้าพลัง โดยเชิญครูโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างมาเป็นผู้เล่า จากนั้นจึงดำเนินการพัฒนาโรงเรียนขยายผลตามรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติบนแนวคิดจิตตปัญญา และนำรูปแบบไปใช้เป็นระยะเวลา 4 เดือน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลมี 2 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถามการรับรู้ตนเองทักษะสื่อสารอย่างสันติที่ใช้ในระยะที่ 3 และแบบสัมภาษณ์ติดตามผลการเข้าร่วม

การเก็บข้อมูลวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เก็บข้อมูลเชิงปริมาณของโรงเรียนขยายผลหลังจากนำรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนขยายผลเป็นเวลา 4 เดือน ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผลที่ได้จากการร่วมกิจกรรมในรูปแบบ และจากนั้นถัดไปอีก 1 เดือน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามการรับรู้ตนเองทักษะสื่อสารอย่างสันติให้กับกลุ่มขยายผลด้วยตนเองในเดือนเมษายน 2563

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และนำเสนอด้วยแผนภูมิกราฟแท่ง

ส่วนที่ 2 เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผลการติดตามหลังใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (โรงเรียนบ้านดอนรัก) และกลุ่มขยายผล (โรงเรียนบ้านหัวคลอง) เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์

ปลายเปิด โดยลงพื้นที่สัมภาษณ์ในเดือนเมษายน 2563
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย (Results)

ผลการวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์เฉพาะ 4 ข้อ ดังนี้
1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการสื่อสารอย่างสันติ การวิจัยในครั้งนี้นำเสนอข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้การสื่อสารอย่างสันติ ดัง Figure 2

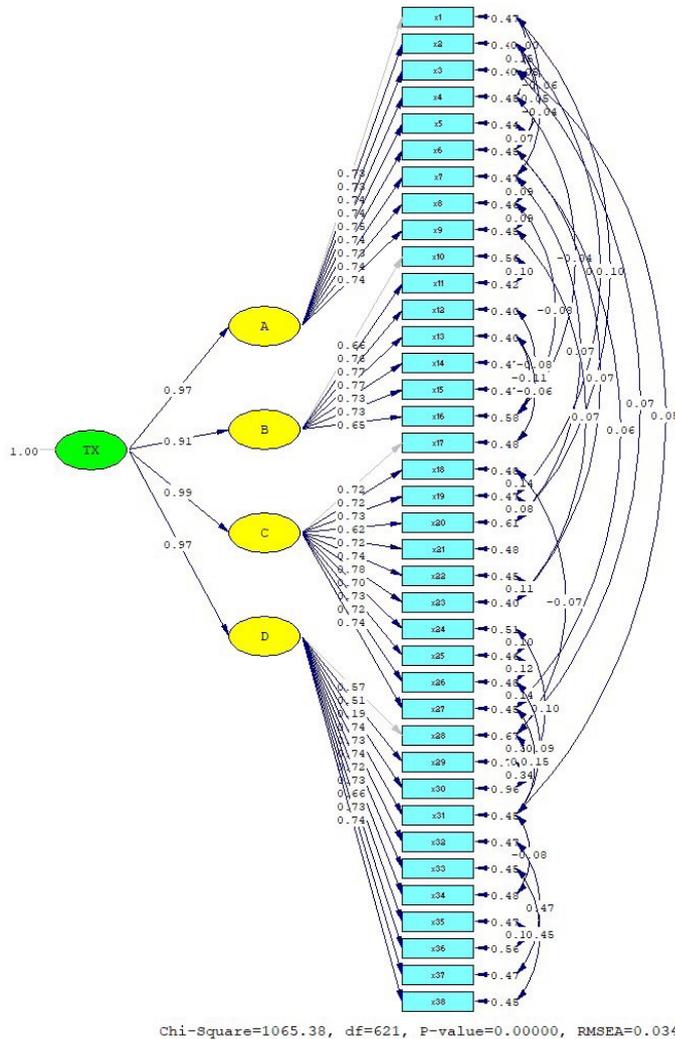


Figure 2 Confirmatory factor analysis of nonviolent communication factors of school under Pattani Primary Educational Service Area Office 1
โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน องค์ประกอบการสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1

ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดการสื่อสารอย่างสันติ มีจำนวน 38 ตัวบ่งชี้ ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.91-0.99 เรียงน้ำหนักจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความต้องการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ ด้านการสังเกต ประกอบด้วยตัวบ่งชี้จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ด้านการขอร้อง ประกอบด้วยตัวบ่งชี้จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ และด้านความรู้สึก ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 7 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่ามีค่าไค-สแควร์

เท่ากับ 1065.38 ค่า df เท่ากับ 621 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.90 อยู่ในระดับพอใช้ได้ ค่าดัชนีราคาเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.018 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อน (RMSEA) เท่ากับ 0.034 จากการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสรุปดัง Table 1

Table 1 Fit Indices of a modified model

ดัชนีความเหมาะสมกลมกลืนหลังปรับโมเดล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2/df(1065.38/621)$	≤ 0.02	1.71	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.95	0.90	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.018	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.034	ผ่านเกณฑ์

2. ผลการพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 ผู้วิจัยร่างรูปแบบฯ และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกันวิพากษ์โดยใช้การสนทนากลุ่ม และปรับปรุงจนเรียบร้อยจึงนำรูปแบบดังกล่าวไปใช้ในโรงเรียนเป็นระยะเวลา 4 เดือน ผู้วิจัยจึงจัดการสนทนากลุ่มกับกลุ่มตัวอย่าง และร่วมแสดงความคิดเห็นระดมสมองพัฒนารูปแบบดังกล่าวอีกครั้ง ได้ข้อสรุปดังนี้

กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ 1) การเลือกโรงเรียนที่นำไปใช้ในการทดลอง 2) เพิ่มระยะเวลาในการดำเนินการพัฒนา 3) ให้เก็บข้อมูลภายหลังจากทดลองใช้รูปแบบจากนั้นอีก 1 เดือน ทั้งสองครั้ง และ 4) พิจารณาขั้นตอนการนำเสนอกิจกรรมเน้นกระบวนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติโดยใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ดังนี้ 1) สถานศึกษาควรกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา และเรียนรู้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อการสร้างการยอมรับ และเปิดใจฟัง

2) ทุกกลุ่มสาระควรบูรณาการการสื่อสารอย่างสันติร่วมด้วยรวมทั้งกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 3) สร้างวัฒนธรรมองค์การเพื่อการสื่อสารที่เน้นความกรุณามากขึ้น 4) ควรจัดกิจกรรม PLC (Professional Learning Community) เรื่องการสื่อสารในห้องเรียนด้วย 5) การสร้างบุคคลต้นแบบให้เป็น Coach หรือ Facilitator ด้านการสื่อสารอย่างสันติ 6) กระบวนการก่อนเข้าสู่การอบรมควรพัฒนาหรือให้ความรู้เรื่อง Mindset ก่อนน่าจะดี เพราะเชื่อว่าจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการเข้าใจความยืดหยุ่นในกระบวนการค้นหาวิธีการหรือคำตอบ 7) นำเทคโนโลยีหรือสื่อสังคมออนไลน์ผลิตเนื้อหาเกี่ยวกับ NVC ย้ำทวนพฤติกรรมนี้ให้ยั่งยืนต่อไป 8) ผู้บริหารควรเป็นต้นแบบและใส่ใจสื่อสารอย่างสันติ 9) ควรมีค่านิยมร่วมที่ทุกคนยอมรับเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันเป็นสิ่งสำคัญแก่ครูและบุคลากรในสถานศึกษาในเรื่องการหลีกเลี่ยงและการใช้ความรุนแรง

จากข้อเสนอแนะในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้นำมาพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติ: กรณีศึกษาในจังหวัดปัตตานี ดัง Figure 2



Figure 3 Development of nonviolent communication model based on contemplative education in school under Pattani Primary Educational Service Area Office 1

การพัฒนารูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษปัตตานี เขต 1

ดังมีคำอธิบายสังเขปดังนี้

รอบนอก เป็นหลักการสำคัญเพื่อการเปลี่ยนแปลงทุกปัจจัยในรูปแบบประกอบด้วย การสร้าง 1) ความตระหนักรู้ 2) การเปลี่ยนแปลง และ 3) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีสี่เหลี่ยมที่ติดกัน คือ การสร้างบริบทภายในสถานศึกษาที่เน้นให้ปัจจัยสำคัญๆ เพื่อเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้การอบรมเชิงปฏิบัติการเกิดขึ้นในสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ถือเป็นปัจจัยสนับสนุนของ NVC ที่ยั่งยืน ประกอบด้วย สถานศึกษาควรมี 1) นโยบายพหุวัฒนธรรมในสถานศึกษาโดยใช้NVCเพื่อการสื่อสารอย่างกรุณา 2) ชุมชนให้ความร่วมมือกันโรงเรียน 3) ปรับหลักสูตร โดยเน้นการบูรณาการกิจกรรม NVC 4) สร้างสื่อสังคมออนไลน์เชิงบวก 5) จัดกิจกรรม PLC นำทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งและเข้าใจเขาเข้าใจเรา 6) สร้างบุคคลต้นแบบเพื่อให้เป็นโค้ช (Coach) และ ผู้อำนวยการความสะดวก (Facilitator) 7) ปรับ Mindset แก่บุคลากรให้มีชุดความคิดแบบยืดหยุ่นและ 8) ควรเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรกำหนดค่านิยมร่วมเน้นการสื่อสารด้วยใจกรุณา

สี่เหลี่ยมถัดเข้ามาเป็นขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ประสบการณ์รูปธรรม ลงมือทำกิจกรรม และเล่าทวนสิ่งที่ได้เห็นหรือได้ยิน ขั้นที่ 2 ฐานจิต บอกความรู้สึกที่มีต่อกิจกรรมหรือเหตุการณ์การรับรู้ ขั้นที่ 3 ฐานคิด รู้เห็น ไตร่ตรอง ใคร่ครวญ

และคิดประเด็นที่เห็นหรือได้ยินมาว่ามีประโยชน์อย่างไร นำไปใช้ในชีวิต การงานได้อย่างไร และขั้นที่ 4 สะท้อนคิด เป็นการคิดกลับมามองตัวเองถึงคุณลักษณะที่รับรู้ต่อกิจกรรมนั้น และหันกลับมามองตนเองว่า คุณค่าในสิ่งที่วางแผนในอนาคตที่เกิดประโยชน์ทั้งตนและผู้อื่นเป็นอย่างไร

สี่เหลี่ยมที่ 3 เป็นองค์ประกอบของ NVC ประกอบด้วย 1) ทักษะการสังเกต 2) การบอกความรู้สึก 3) การบอกความต้องการ และ 4) การขอร้อง ซึ่งมีกิจกรรมฝึกปฏิบัติจำนวน 48 ชุดกิจกรรมทุกกิจกรรมใช้กระบวนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ดังที่กล่าวในย่อหน้าที่ผ่านมา

3. ผลการติดตามการสื่อสารอย่างสันติที่มีต่อตนเองหลังใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติของผู้บริหาร ครู และนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง ปี 2561 และ 2562 พบว่า โดยภาพรวมผู้บริหาร ครู และนักเรียนรับรู้ตนเองด้านสื่อสารสันติในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 และในปี 2562 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 และเมื่อจำแนกรายคุณลักษณะได้แก่ ความจริงใจ เป้าหมายสร้างความสัมพันธ์ สื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติ สื่อสารพัฒนาความสัมพันธ์ ของปี 2561 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44, 3.38, 3.35, 2.90 ในปี 2562 มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นทุกคุณลักษณะ โดยแต่ละคุณลักษณะมีค่าเฉลี่ยดังนี้ 4.25, 4.22, 4.17, 4.27 ตามลำดับ Figure 3

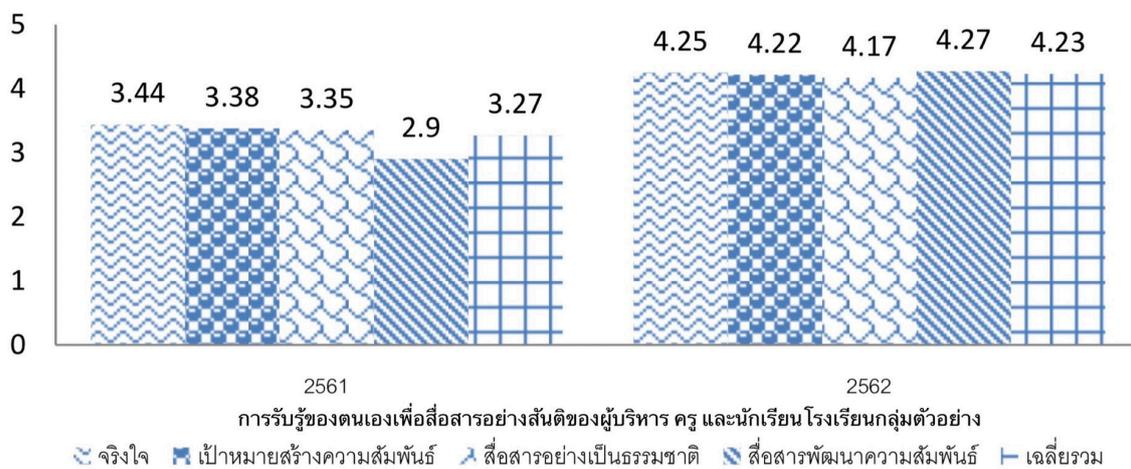


Figure 4 The results of the follow-up on self perception of nonviolent communication after using the model of nonviolent communication based on contemplative education divided by skill in 2018 and 2019 ผลการติดตามการสื่อสารอย่างสันติตามการรับรู้ของตนเองหลังใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติบนแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา จำแนกค่าเฉลี่ยภาพรวมและรายคุณลักษณะในปี 2561 และ 2562

ผลวิจัยระยะที่ 4 ผลการขยายผลรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเขต กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 10 ครัวเรือน ในปี 2563 โดยข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ การรับรู้ของตนเองเพื่อสื่อสารอย่างสันติของผู้บริหาร ครู และนักเรียนในโรงเรียนขยายผล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 1 ในปี 2562 พบว่า โดยภาพรวมผู้บริหาร ครู และนักเรียนในโรงเรียนขยายผลรับรู้ตนเองด้านสื่อสารสันติในปี 2563 มีค่าเฉลี่ยรวม

เท่ากับ 3.94 และเมื่อจำแนกรายคุณลักษณะ ได้แก่ ความจริงใจ เป้าหมายสร้างความสัมพันธ์ สื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติ

และสื่อสารพัฒนาความสัมพันธ์ ของปี 2563 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81, 3.99, 3.94 และ 3.37 ปรากฏดัง Figure 5

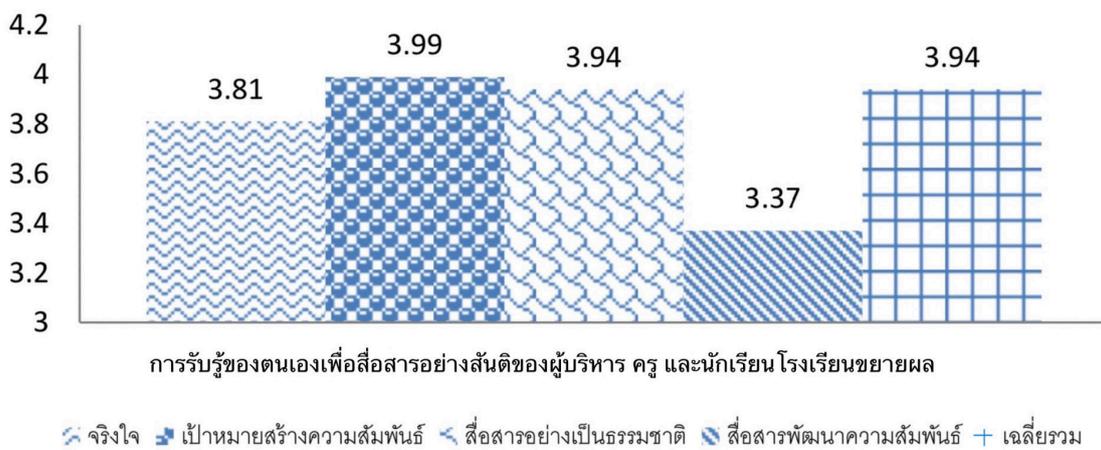


Figure 5 The results of the follow-up on self perception of nonviolent communication after using the model of nonviolent communication based on based on contemplative education in implemented school in 2020 ผลการติดตามการสื่อสารอย่างสันติตามการรับรู้ของตนเองของผู้บริหาร ครู และนักเรียนโรงเรียนขยายผลหลังใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในปี 2563

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพการติดตามผลการใช้รูปแบบ

จากการสัมภาษณ์โรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และโรงเรียนขยายผล พบว่า

2.1 การสื่อสารด้วยความจริงใจและเปิดกว้าง ผลจาก

การใช้รูปแบบฯ พบว่า ช่วยทำให้การสื่อสารระหว่างครูและบุคลากรในสถานศึกษาเกิดความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเอง และผู้อื่นชัดเจนกว่าเดิม เห็นอกเห็นใจกันเพราะเกิดจากรับฟังอย่างจริงใจ ไม่มีการตัดสินใดๆ พฤติกรรมที่สื่อ คือ การฟังอย่างลึกซึ้ง เข้าใจตนเองและผู้อื่น รวมถึงการกล้าที่จะแสดงความรู้สึกของตนเองอย่างเปิดเผย ดังคำพูดของครู 3 กล่าวว่า “ต่างจากปีที่ผ่านๆ มา สังเกตทุกครั้งที่มีการประชุม ผอ. พูดอะไรทุกคนจะเงียบ คืออะไรก็ได้ แต่หลังที่เข้าร่วมกิจกรรมกับอาจารย์ทุกคนจะกล้าพูด พูดความเห็นส่วนตัวก็พูดได้ เห็นอะไรก็พูดอย่างนั้น ฟังแล้วก็ไม่มีใครโกรธ กลับทำให้บางคนที่อยู่ในที่ประชุมยอมรับตัวเองได้ ฟ้ามั่นใจต่อบรรยากาศในที่ประชุมมาก” กิจกรรมนี้จึงช่วยลดความรู้สึกละอายใจที่เป็นกำแพง ทำให้ปมต่างๆ ระหว่างคู่สนทนาที่ขัดแย้งผ่อนคลายและรู้สึกดีต่อกัน นอกจากนี้ยังรู้จักเลือกภาษาที่สร้างคุณค่าและเปิดเผยความในต่อกัน ทั้งสองฝ่าย นักเรียนคนหนึ่งกล่าวว่า “หนูอยากให้พ่อไปส่งที่โรงเรียนเหมือนพ่อเพื่อน หนูบอกแบบที่ครูสอนให้เป็นยิปซอ บอกว่า พ่อคงยุ่งมากในตอนเช้าต้องรีบไปทำงานหนูเข้าใจพ่อ แต่พ่อรู้ไหมว่าหนูไปถึงโรงเรียนทันเสียงกระดิ่ง ถ้าเป็นไปได้ หากพ่มีเวลาหนูอยากให้พ่อไปส่งบ้าง หนูจะรีบตื่นเข้าให้ทันพ่ร้องไห้เลย แล้วอุ้มหนูกับน้องขึ้นจักรยานยนต์ไปส่งที่โรงเรียน” ดังนั้น เมื่อบุคลากรมีการสื่อสารเชิงบวกจึงเป็นการส่งเสริม

บรรยากาศของการทำงานร่วมกันและยอมรับซึ่งกันและกันหรืออาจกล่าวได้ว่า การมีทักษะการสื่อสารที่ดีนั้นจะช่วยขจัดความคลุมเครือที่มีต่อกันได้ และช่วยให้เกิดความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น

2.2 การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ผลจาก

การวิจัยพบว่า รูปแบบฯ ลดความขัดแย้งของครู ผู้บริหารและนักเรียนเข้าใจและยอมรับความแตกต่างกันมากขึ้น ทั้งนี้ก่อนการประยุกต์ใช้รูปแบบดังกล่าวบุคลากรในสถานศึกษาทั้งสองแห่งสะท้อนว่าการมีปฏิสัมพันธ์กันทำให้ขาดการยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลและนำไปสู่การมีความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยและขัดแย้งกันในช่วงประเด็นของการทำงาน บางครั้งยากที่จะประสานงานกันเนื่องจากขาดการสื่อสารกันและมีความคิดเห็นว่าคุณขัดแย้งคือตัวปัญหาที่มีความแตกต่างหรือไม่เข้าใจตนเองและเมื่อได้เข้าร่วมโครงการวิจัยและได้ประยุกต์ใช้รูปแบบฯ พบว่าครูและผู้บริหารต่างสะท้อนว่าส่งผลต่อการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลดังที่ครูคนที่ 3 กล่าวว่า “โครงการนี้ช่วยให้เข้าใจในความแตกต่างของบุคคลอื่นได้ดีขึ้นและยอมรับความแตกต่างนั้น” ครูคนที่ 2 กล่าวว่า “เราไม่เคยนัดกันใส่เสื้อทีม เพราะเป็นเรื่องที่ถกเถียงไม่เคยลงตัว วันนั้นจะถึงวันครู พอเราบอกว่า เราแตกต่างกันทั้งศาสนา วัย และการศึกษา อายาก็อะไรบางอย่างที่เป็นสัญลักษณ์ของความผูกพันในโรงเรียนเราบ้าง เช่น แต่งกายเหมือนกันสักวันในวันครูจะได้ไหม จากครูที่ไม่กล้าพูดก็ต่างเห็นด้วยทันที พี่ไม่แปลกใจนะเพราะตอนเราฝึกการให้ข้อมูลสังเกตก่อนที่จะบอกความต้องการ พี่รู้แล้วว่าเรื่องนี้ต้องใช้ขั้นตอนสื่อสารอย่างสันติจึงจะได้ใจทุกคน” การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจอธิบายได้ว่า รูปแบบการแก้ปัญหา

ความขัดแย้งนั้นให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์โดยเฉพาะการรู้จักจัดการกับความรู้สึกของตนเองว่ามีความคิดเห็นกับบุคคลอื่นอย่างไร

2.3 การมีการปฏิสัมพันธ์เชิงบวกผลจากการวิจัยพบว่ารูปแบบช่วยให้บุคลากรในสถานศึกษามีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการสื่อสารที่มีมิติเห็นคุณค่าตนเองและผู้อื่นมากยิ่งขึ้นและการสื่อสารเชิงบวกทำให้ครูกับเพื่อนร่วมงาน นักเรียนกับครู และครูกับผู้บริหารมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานร่วมกันและระหว่างการเรียนรู้การสอน เช่นครู คนที่ 1 กล่าวว่า “เรื่องมาสายของนักเรียน พี่เลิกพูดคำถามทำไมมาสายแต่พี่ให้ข้อมูลสังเกตว่าเขามาสายบ่อยเลย แต่วันนี้พี่ถามเขาด้วยความคาดหวัง โดยเริ่มที่คำขอร้องและบอกประโยชน์การมาเข้าพร้อมถามว่าหนูพอจะมีเวลานั่งคุยกับครูสักสามนาทีไหม... จากเด็กที่ไม่กล้าอธิบายเหตุผล ก็หันมาบอกความลำบากของที่บ้านจนพี่น้ำตานองเลยว่ะ โชคดีจังที่เราไม่กล่าวโทษก่อนหลังจากนั้นพี่ก็หันไปช่วยดูแลนักเรียนคนนั้น ในที่สุดทุกอย่างก็เปลี่ยนแปลงในทางที่ดี” เช่นเดียวกับ ครูคนที่ 7 กล่าวถึงผลการสื่อสารอย่างสั้นตัวว่า “...ส่งผลโดยตรงกับหนู ก่อนร่วมโครงการวิจัยหนูกับพี่ๆ มักหลีกเลี่ยง ไม่อยากเผชิญหน้าหรือพูดคุย หลังร่วมโครงการเราคุยกันมากขึ้น เหมือนที่นี้เป็นบ้าน” การยอมรับได้มากขึ้นระหว่างครูกับนักเรียน และระหว่างครูด้วยกัน เนื่องจากเข้าใจว่าความขัดแย้งมีทุกที่แต่ต้องแปลงเปลี่ยนความขัดแย้งให้ได้ การที่ผลการวิจัยปรากฏว่า บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์เพิ่มขึ้นนั้นอาจเป็นเพราะว่ารูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนี้ถูกพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของการร่วมคิดร่วมทำกิจกรรม อาศัยการวางแผนการทำงานร่วมกันและร่วมกันสร้างสรรค์งาน ในขณะที่รูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ถูกพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดการแปลงเปลี่ยนความขัดแย้ง (Conflict transforming) ทำให้บุคลากรมองข้ามความขัดแย้งไปได้บ้างและหันหน้ามาทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนและสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้

2.4 ความสุขที่เพิ่มขึ้น ผลจากการวิจัยพบว่า หลังจากสถานศึกษาทั้งสองแห่งนำรูปแบบฯ นี้ไปสู่อุปกรณ์ปฏิบัติแล้วช่วยให้บุคลากรโดยเฉพาะครูและผู้บริหารมีความสุขมากยิ่งขึ้นในระดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากมีการมองข้ามความขัดแย้งระหว่างคู่กรณีและให้การเคารพตนเอง (Self-esteem) รวมถึงบุคคลอื่น ทั้งนี้ความขัดแย้งเหล่านั้นมาจากความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันหรือคิดว่าตนเองได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ผู้บริหารท่านหนึ่งคิดที่จะโยกย้ายไปสถานศึกษาอื่นแต่หลังจากร่วมโครงการก็กล่าวอย่างน่าชื่นชมว่า “วันนี้เปลี่ยนใจและมีความสุขที่จะอยู่กับมัน” คุณครูท่านหนึ่งสะท้อนความขัดแย้งในวงสนทนาว่าตนเองยอมรับว่ามีความขัดแย้งกับคู่กรณีและไม่อยากเผชิญหน้า

แต่หลังจากเข้าร่วมโครงการวิจัยกล่าวอย่างเชื่อมั่นว่า “วันนี้ที่มีความสุขขึ้น...ตนเองได้เรียนรู้ในการให้อภัย...และเข้าใจความรู้สึกคนอื่นมากขึ้น เราอึ้งใจเวลาเข้าใจเบื้องหลังที่มาว่าเขาทำอย่างนั้นเพื่ออะไร ทำให้พี่เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน” การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่ารูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนั้นได้มีการพัฒนาโดยผ่านกระบวนการที่เน้นการชื่นชม (Appreciation) เห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน รวมถึงการชื่นชมตนเองแทนที่จะให้ความสำคัญกับประเด็นของความขัดแย้ง กระบวนการทั้งหมดนี้เป็นการอาศัยการสื่อสารอย่างสันติและแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่หลอมรวมใจและยึดเป้าหมายเดียวกันของสถานศึกษาซึ่งผลที่ตามมา คือผู้เรียนเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Suarez et al, 2014) อย่างไรก็ตามการที่จะพัฒนาให้รูปแบบส่งผลต่อการมีความสุขที่ยั่งยืนนั้น อาจจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลา และการติดตามใช้รูปแบบอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล (Discussions)

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ย่อยของการวิจัย ดังนี้

1. องค์ประกอบการสื่อสารอย่างสันติ ภายหลังจากการวิจัยพบว่า องค์ประกอบความต้องการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูง 0.91 สูงกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ในมุมมองทางจิตวิทยา มนุษย์มีความต้องการเป็นสัญชาตญาณตั้งแต่เกิดของมนุษย์ หากเราสามารถรู้ความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้อื่นย่อมนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดี (Wilcock, 1993) เช่นเดียวกับแนวคิดสื่อสารอย่างสันติการสร้างใจที่ที่ดีต้องมีพื้นฐานการคาดเดาความต้องการของมนุษย์ได้ หากทำได้ดีเราจะได้ใจผู้อื่นมาก ในพฤติกรรมของมนุษย์หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองย่อมทำให้เกิดความรู้สึก (Rosenberg, 2005; Dzaferovic, 2012) แม้ผลวิจัยความรู้สึกมีค่าน้ำหนักต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ตามแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติของ Rosenberg (2003) จัดอยู่ในองค์ประกอบแรก การสังเกตถือเป็นเครื่องมือหนึ่งของมนุษย์ หากมนุษย์รู้จักการสังเกตตนเองและผู้อื่นได้ว่า พฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมาล้วนอยู่ภายใต้ความต้องการที่ซ่อนไว้ ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อนข้างยากสำหรับผู้เริ่มฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติใหม่ๆ หรืออาจไม่มีความรู้เรื่องนี้ก็ได้นิยามการสังเกตตามแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง การพูดถึงเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่เราต้องการสื่อสารให้ผู้อื่นรับทราบโดยบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เป็นกลางเหมือนการบันทึกภาพเหตุการณ์อย่างตรงไปตรงมา (Chotisakulrat, 2011) ซึ่งการสังเกตต้องตัดอคติ ความกลัว ความลำเอียง การคิดเหมารวมออกจากสิ่งที่เห็นหรือได้ยิน การสังเกตในแนวคิดของการสื่อสารอย่างสันติจึงมีความแตกต่างจากนิยามทั่วไป ทั้งนี้การสังเกตจะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจผู้อื่น เข้าใจความต้องการของผู้อื่น

ดูแล ใส่ใจ เยียวยาผู้อื่นได้ หากมีผู้ที่สามารถฟังอย่างเข้าใจ (Suarez et al., 2014) คำนำหน้าคำอ้างอิงจะเกิดจากผู้ตอบ ไม่มีความรู้ถึงจุดเริ่มต้นการฟัง การสังเกตก็เป็นไปได้

2. รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ใช้หลักการบนพื้นฐานการสื่อสารของความกรุณา จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งพื้นฐานสำคัญที่คนของบุคคลที่มีต่อความขัดแย้งหรือธรรมชาติของความขัดแย้งนั่นเอง การออกแบบรูปแบบนี้มีมุมมองเน้นไปทางแนวพฤติกรรมนิยม (Behavioral view) กล่าวถึงความขัดแย้งเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถทำให้มองความขัดแย้งในมุมมองใหม่ เพื่อหาวิธีที่จะคลี่คลายสถานการณ์ตั้งเครียด รวมทั้งรักษาความสัมพันธ์ระหว่างเรากับเพื่อนมนุษย์ เติบโตบนพื้นฐานความกรุณา (Compassion) (Nosek, 2012) ที่สำคัญเบื้องหลังการกระทำของมนุษย์นั้นล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการบางอย่าง เมื่อเราเข้าใจรับรู้ความต้องการในสันติภาพตั้งแต่ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร จนถึงระดับโลกในระดับลึกๆ แล้ว มนุษย์มีความเหมือนกันมากกว่าความแตกต่าง (Marlow et al., 2012; Chotisakulrat, 2011) รูปแบบนี้หลังจากได้ทดลองใช้กับสถานศึกษาแล้วจึงได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมโดยเพิ่มทฤษฎีการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ของ Honey and Mumford (1992) การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ทั้งเกม สถานการณ์สมมติ บทบาทสมมติ ภาพวิดีโอทัศน์แล้ว กระบวนการสะท้อนคิดที่มุ่งให้ผู้ร่วมกิจกรรมอธิบายความรู้สึกจากกิจกรรมทำให้เกิดความซาบซึ้ง สร้างความเข้าใจและกระตุ้นอารมณ์ความกรุณาซึ่งกันและกันได้ดีมาก ทำให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงจากภายใน ทั้งการสำนึกในความผิด การชื่นชมในคุณค่าเบื้องหลังของการกระทำ สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง หรือ Transformative learning เป็นการเรียนรู้เพื่อการสร้างความหมายใหม่ให้กับชีวิต เป็นการพบกันระหว่างโลกทัศน์และมโนธรรมสำนึกจากชีวิตในที่กลมกลืน (Sutthinarakorn, 2017) เช่นเดียวกับ Mezirow (2000) เป็นนักการศึกษาที่ผลักดันแนวคิดการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งได้อธิบายแนวคิดการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงว่าต้องการให้ผู้ร่วมกิจกรรมพัฒนา Mindset ของตนและใช้การสะท้อนคิดตามความเห็นของตนเองเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากความเชื่อและประสบการณ์เดิมเป็นพื้นฐาน เพื่อค้นหาความหมายใหม่ที่ยังประโยชน์ให้เกิดแนวทางปฏิบัติหรือเส้นทางความคิดใหม่ (Howie & Bagnall, 2013)

3. ผลการใช้รูปแบบสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ในปี 2561 พบว่า การรับรู้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติในปี 2561 โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.37 และในปี 2562 อยู่ที่ 4.23 ซึ่งค่าเฉลี่ยรวมสูงขึ้น เกิดจากรูปแบบปี 2562 มีการพัฒนาบริบทภายในสถานศึกษาที่เน้นให้มีปัจจัยสำคัญๆ เพื่อเป็น

สิ่งเร้ากระตุ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เชิงบวก การปรับ Mindset และการสร้างบุคคลต้นแบบ หนึ่งในสามปัจจัยสำคัญที่สำคัญที่สุด คือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เชิงบวก กลุ่มตัวอย่างพิจารณาว่า สังคมปัจจุบันนิยมใช้สังคมออนไลน์ จึงส่งผลต่อการสื่อสารในโรงเรียน ปัจจุบันครูและนักเรียนตกเป็นเหยื่อของความขัดแย้งมากขึ้น ทั้งเป็นผู้กระทำและถูกกระทำ โดยเฉพาะการเลียนแบบบุคคลผู้มีอิทธิพลในสื่อออนไลน์ มีทั้งความก้าวร้าว และการสื่อสารโดยปราศจากการไตร่ตรอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Heydenberk et al. (2006) ที่พบว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter และอื่นๆ รวมทั้งเกมออนไลน์ควรกำหนดให้เป็นนโยบายและควรจัดโปรแกรมป้องกันการรังแกด้วย เมื่อปรับรูปแบบนี้ให้เป็นกิจกรรมโดยนำแนวคิด Digital literacy (Newman, 2015) ประยุกต์เข้ากับกิจกรรมสื่อสารอย่างสันติทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจและพร้อมตั้งรับในเรื่องนี้ขึ้น ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารที่เข้าใจตนเอง ตระหนักต่อช่องทางบนสื่ออุปกรณ์ใกล้ตัวมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการรับรู้ตนเองในคุณลักษณะการสื่อสารพัฒนาความสัมพันธ์ที่ต่ำในปี 2561 ซึ่งต่ำกว่าด้านอื่นแต่ในปี 2562 กลับมีพัฒนาการสูงขึ้น ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงคิดเห็นว่าการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาควรขยายความคิดรวมถึงการสื่อสารทางสังคมออนไลน์ที่สร้างความเข้าใจความรู้สึกของตนและผู้อื่น แต่ที่เหนือกว่านั้นแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติในโลกความจริงกับโลกเสมือนเป็นประเด็นพิจารณาที่น่าสนใจ เพราะพฤติกรรมทั้งสองช่องทางมีวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องความรวดเร็วในการสื่อสารโลกออนไลน์มีความสัมพันธ์กับความเร็วในการปฏิสัมพันธ์จึงทำให้เกิดความสันติค่อนข้างลำบากกว่าการสื่อสารในโลกความจริง บุคลากรในโรงเรียนจึงควรเตรียมวางแผนการสื่อสารรวมทั้งนโยบายที่ป้องกันความขัดแย้งในสังคมออนไลน์อย่างรอบคอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kundu (2020) ที่ได้บูรณาการศาสตร์การสื่อสารอย่างสันติกับการรู้เท่าทันสื่อ ข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ โรงเรียนควรเน้นย้ำบทบาทของตนในความเชื่อ ความเคารพตนเอง ความศรัทธาในตนเอง และอิสรภาพที่ต้องอยู่ในขอบเขต รวมถึงความอหิงสาที่พึงมีเพื่อส่งเสริมในการรู้เท่าทันสื่อร่วมกับการสื่อสารอย่างสันติในที่สุดเกิดความปรองดองทางสังคม

4. ผลการขยายผลการใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาให้กับโรงเรียนที่ขยายผล ในปี 2563 โดยใช้การวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า คุณลักษณะด้านการสื่อสารอย่างสันติตามการรับรู้ของกลุ่มขยายผลโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 ซึ่งหากเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้รูปแบบในปีแรก ค่าเฉลี่ย 3.27 กลุ่มขยายผลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเล็กน้อย อาจเป็นเพราะการปรับรูปแบบในการวิจัยระยะที่ 2 ชั้นที่ 2

แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตในคุณลักษณะการสื่อสารพัฒนาความสัมพันธ์ต่ำกว่าคุณลักษณะอื่นๆ อาจเป็นเพราะช่วงเวลาในการฝึกทักษะการความรู้สึกเป็นทักษะที่อาศัยความชำนาญที่แยกระหว่างความรู้สึกและความคิดค่อนข้างยาก ด้วยเหตุเพราะมนุษย์มักมองการคิดมากกว่าการเข้าใจความรู้สึก (Rosenberg, 2003) รูปแบบจึงไม่มีผลต่อการสื่อสารความสัมพันธ์ สิ่งหนึ่งที่มีความโดดเด่นคือ เป้าหมายสร้างความสัมพันธ์ ข้อมูลพบว่า โรงเรียนกลุ่มขยายผลมีความใส่ใจและให้คุณค่าต่อความต้องการของทุกฝ่ายมีทางเลือกให้กับทุกคน สอดคล้องรูปแบบที่เน้นบริบทซึ่งเป็นตัวกระตุ้นภายในของโรงเรียนกลุ่มขยายผล คือ ผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมีอิทธิพลต่อการทำงานและสร้างผู้นำในสถานศึกษามีการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างเปิดเผย สอดคล้องกับที่ Yu and Kirk (2008) กล่าวว่า เมื่อการทำงานผู้นำและทีมไม่มีใครถูกกดดัน บังคับใจ หรือถูกเรียกร้องให้เสียสละเพื่อคนอื่น สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่เข้าใจกันโดยปริยาย

นอกจากนี้ยังพบผลการติดตามด้วยการสัมภาษณ์หลังใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดจิตปัญญา โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มขยายผล ผลวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ครู และนักเรียนในทั้งสองโรงเรียนมีคุณลักษณะการสื่อสารด้วยความจริงใจและเปิดกว้าง การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล การมีการปฏิสัมพันธ์เชิงบวก และความสุขที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการเริ่มต้นทำความเข้าใจ และฝึกทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep listening) มากกว่ากิจกรรมอื่นๆ ทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น สอดคล้องกับวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติเชิงพุทธจิตวิทยาของ Mansumittrchai (2017) ผลวิจัยพบว่า ผู้ส่งสารและรับสารมีความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคคลจากภายในสู่ภายนอกเพื่อยังประโยชน์ให้เกิดทั้งสองฝ่าย รวมทั้งประโยชน์ตนและประโยชน์ส่วนรวม ในกิจกรรมวิจัยครั้งนี้แทรกแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่เสริมจุดอ่อนของการสื่อสารอย่างสันติได้เข้มแข็งมาก คือ “การใช้กิจกรรมสุนทรียสนทนาในหลากหลายเทคนิค” ทำให้รู้จักฟังและกล้าพูดกล้าแสดงออก สอดคล้องกับบทความของ Goleman (1995) กล่าวถึงการรับฟังความคิดของคนอื่นถือเป็นความสามารถทางจิตที่ช่วยให้เข้าใจตนเองและอารมณ์ผู้อื่นอย่างชาญฉลาด แม้เป็นเทคนิคง่าย ๆ แต่เป็นพลังภายในที่สูงยิ่ง ถือเป็น การเข้าใจอารมณ์มากกว่าเหตุผลอย่างถูกต้องโดยปราศจากการตัดสินในข้อมูลสิ่งที่ฟังหรือเห็น สอดคล้องกับ Haas (2018) กล่าวว่า การฟังอย่างลึกซึ้งสร้างนิสัยการอดทนรอได้มองเห็นเสียงสะท้อนภายในของตัวเองสิ่งนี้จะนำไปสู่การเห็นอกเห็นใจ (Empathetic) ซึ่งเป็นหลักการข้อหนึ่งของ E.Q. (Emotional intelligence) ทั้งหมดเป็นกิจกรรมแรกที่ใช้ในรูปแบบคุณลักษณะที่เปลี่ยนแปลงของความขัดแย้งด้วยการสื่อสารอย่างสันติ ผู้วิจัยทำความเข้าใจผู้เข้าร่วมวิจัยนี้ได้ว่า

กิจกรรมนี้อาจจะดูง่ายกว่า เพราะครูได้รับความเอื้ออาทรต่อกัน ทั้งการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ เห็นได้จากครูซักถามความเป็นอยู่ในครอบครัว รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน วิชาฯ ผลการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ออกแบบและแก้ปัญหา การเรียนการสอนร่วมกัน อีกทั้งให้ความร่วมมือในการพัฒนาสถานศึกษาร่วมกับฝ่ายบริหารได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลวิจัยนี้ต่างจากงานวิจัย Kerdtip and Sangthong (2012) ตรงที่การใช้เวลากับกิจกรรมนี้มากขึ้นกว่าเดิม ใช้เวลาพัฒนาพื้นฐานการฟังมากเท่าไรความเห็นอกเห็นใจและความเอื้ออาทรก็จะสูงขึ้น แต่เรามองลึกลงไปภายในใจของเขาและของเรา เช่น หากพบความเกลียดภายในตัวเราที่มีต่อเขาขึ้นเกิดขึ้นเพราะความต้องการเคารพของเราไม่ได้รับการตอบสนอง เมื่อเข้าใจเช่นนี้แล้ว เราจะสามารถหาวิธีการต่างๆ ได้หลากหลายวิธี เพื่อตอบสนองความเคารพตัวของเรา เช่น ไม่ด่วนตัดสินตัวเอง ไม่กล่าวโทษตัวเองอย่างเช่นนี้ จึงไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมให้ดูสุภาพเพียงภายนอก

■ ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

ข้อเสนอแนะควรเน้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม แยกแยะระหว่าง "ความคิด" และ "ความรู้สึก" ให้ชัดเจน รวมทั้งเน้นทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งให้มากขึ้น สิ่งที่เห็นได้ชัดคือควรนำ NVC ไปใช้ในระดับห้องเรียน การเริ่มต้นจากหน่วยเล็กแล้วขยายไประดับสถานศึกษาจะทำให้เกิดความยั่งยืนได้มากกว่า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำ NVC ไปรวมใช้กับทักษะการจัดการความขัดแย้งในวิธีต่างๆ เช่น การเจรจาต่อรอง การใช้บุคคลที่สาม เป็นต้น นอกจากนี้ควรสร้างหลักสูตรการสื่อสารอย่างสันติกับผู้บริหารใหม่และติดตามผลทักษะการสื่อสารอย่างสันติในองค์กรและติดตามความคงทนของพฤติกรรมสื่อสารอย่างสันติเป็นระยะ อนึ่งการศึกษาขยายผลควรให้ความสนใจเรื่องความคงทนต่อการตระหนักรู้ทักษะ NVC และอีกประการหนึ่งคือการนำ NVC มาใช้ร่วมกับการเรียนรู้ทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอันก่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขทั้งในองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนได้

■ เอกสารอ้างอิง (References)

- Beane, A. (2019, June 12). *Bully free classroom*. <https://rlns.fvgsd.ab.ca/preventing-bullying>
- Chotisakulrat, P. (2011). *Sèu sàan yang sàan-dti kòo meu sèu sàan pèuua sàan sàm-pan lée gáe kái kwaam kát yáeng yáang sàang sán* [Nonviolent communication: Handbook for understanding and creative resolution] (2nd ed.). Samasikkha.
- Chotisakulrat, P., & Maneekhow, N. (2016). *Sèu sàan sàang sán-dti bplian kwaam kát yáeng* [Nonviolent communication: Transforming conflict into creative power]. Mahidol University.
- Craig, R. (1987). *Training and development handbook a guide to human resource* (3rd ed.). Mc Gray-Hill.
- Doe, K. L., & Chinda, N. N. (2015). Principals' and teachers' use of conflict management strategies on secondary students' conflict resolution in rivers State-Nigeria. *Journal of Education & Practice*, 6(13),148-153.

- Dzaferovic, M. (2012). Nonviolent communication, empathy and assertion as modern strategies in the study of overcoming conflicts. *Metodicki obzori*, 7(2), 105-116.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Haas, K. (2018, July 22). *Listening: The secret weapon of emotional intelligence*. Stop At Nothing. <https://stopatnothing.com/listening-the-secret-weapon/>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Heydenberk, R. A., Heydenberk, W. R., & Tzenova, V. (2006). Conflict resolution and bully prevention: Skills for school success. *Journal of Conflict Resolution*, 24(1), 55-69.
- Hicks, T. (2018). *Embodied conflict*. Routledge.
- Honey, P., & Mumford, A. (1992). *Using your learning styles*. Maidenhead: Peter Honey.
- Howie, P., & Bagnall, R. (2013). A beautiful metaphor: Transformative learning theory. *International Journal of Lifelong Education*, 32(6), 816-836.
- Johnson, A. G. (2005). *The gender knot: unraveling our patriarchal legacy* (2nd ed.). Temple University.
- Kerdtip, C., & Sangthong, E. (2012, September 6-7). *Development model of resolution in schools using school-based management: A case study of Pattani province, Southern Thailand* [Proceedings]. International Conference on Political Science Administration and Peace Studies in ASEAN Countries, Hat Yai, Thailand.
- Kolb, D. A. (2005). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs.
- Kundu, V. (2020). Integrating nonviolent communication in pedagogies of media literacy education. In D. Frau-Meigs, S., Kotilainen, M., Pathak-Shelat, M., Hoehsman, & S. R. Poyntz (Eds.), *The Handbook of Media Education Research* (pp.141-154). John Wiley & Sons.
- Llopis, G. (2018, June 5). *5 Reasons leaders are afraid to challenge the status quo*. Frob Magazine. <https://www.forbes.com/sites/glennllopis/2017/08/12/5-reasons-leaders-are-afraid-to-challenge-the-status-quo/?sh=351ddb5126fe>
- Mansumittrachai, P. (2017). A model of nonviolent communication through Buddhist psychology. *Journal of MCU Peace Studies*, 5(3), 76-90.
- Marlow, E., Nyamathi, A., Grajeda, W. T., Bailey, N., Weber, A., Younger, J. (2012). Nonviolent communication (NVC) training and empathy in male parolees. *J Correct Health Care*, 18(1), 8-19.
- Mezirow, J. (2000). Learning to think like an adult: Core concepts of transformative theory. In J. Mezirow, & Associates (Eds.), *Learning as transformative: Critical perspectives on a theory in progress* (pp. 3-33). Jossey-Bass.
- Miles, E. W. A, Georgia, A., Schatten, A., & Chapman, E. (2020). How face threat sensitivity affects proactive negotiation behavior. *Organization Management Journal*, 17(1), 2-14.
- Mnookin, R. H. (2012). *Mediation secrets for better business negotiations: Top techniques from mediation training experts*. Harvard law school.
- Newman, B. L. (2015, March 5). *Defining digital literacy*. <http://www.districtdispatch.org/2012/04/defining-digital-literacy>
- Nosek M. (2012). Nonviolent communication: A dialogical retrieval of the ethic of authenticity. *Nurse Ethics*, 19(6), 829-837.
- Panit, W. (2007). *Jit bpan-yaa sèuk-sǎa rǔng à-run hàeng jit sǎm-néuk sǎm-taang gaan sèuk-sǎa*. [Thoughtful learning, education as a spiritual journey]. Contemplative Education Center & Suan Ngern-mene.
- Poolpatarachewin, C. (2008). *Jit bpan-yaa sèuk-sǎa rǔng à-run hàeng jit sǎm-néuk mǎi taang gaan sèuk-sǎa* [Contemplative education: Dawn of a new educational consciousness]. Mahidol University.
- Promsri, C. (2007). *Organizational conflict management*. Expernet.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). Free Press.
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent communication: A language of life*. Puddle Dancer Press.
- Rosenberg, M. B. (2005). *Speak peace in a world of conflict. What you say next will change your world*. Puddle Dancer Press.
- Saari, A. (2019). Transference and the gateless barrier: A relational approach to contemplative education. *Journal of Transformative Education*, 18(1), 24-40.
- Shanka, E. B., & Thuo, M. (2017). *Conflict management and resolution strategies between teachers and school leaders in Primary Schools of Wolaita*. Englewood Cliffs.
- Suarez, A., Lee D. Y., Rowe, C., Gomez, A. A., Murowchick, E., & Linn, P. L. (2014, July 23). *Nonviolent communication and mindfulness training in prison*. <https://doi.org/10.1177/2158244013516154>
- Sutthinarakom, W. (2017). *Gaan riian rǎo pǎuua gaan bplian bplaeng lǎe wǐ-jai cherng bpà-dti-bàt gaan*. [Transformative learning and action research]. Siamparitas.
- Valente, S., Lourenço, A. A., & Németh, Z. (2020). School Conflicts: Causes and Management Strategies in Classroom Relationships. In M. P. Levine (Ed.), *Interpersonal Relationships*. <https://doi.org/10.5772/intechopen.95395>
- Wasi, P. (2007). *New learning paradigm for escaping from crisis*. Ruamduychuykan.
- Wilcock, A. (1993). A theory of the human need for occupation. *Journal of Occupational Science*, 8(1), 17-24.
- Yenjaima, R., & Suyaphrom, S. (2018). Social: Theory and solution. *Journal of MCU Social Science Review*, 7(2), 224-238.
- Yu, J., & Kirk, M. (2008). Measurement of empathy in nursing research. *Systematic Review*, 64(5), 440-454.