

บทบาทพระสงฆ์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในสังคมปัจจุบัน

□ พระมาศ อิศรสมโม

พระนิสิตปฏิบัติศาสนกิจ รุ่นที่ ๕๔

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

บทบาทของพระสงฆ์

ปฏิบัติของพระสงฆ์ที่เป็นการช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ พระสงฆ์มีบทบาทในการช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

ด้านการศึกษา

ในสมัยก่อน การศึกษามีเฉพาะในวัดและในวัง ในวัดพระสงฆ์เป็นผู้จัดการศึกษา และเป็นผู้สอน ในวังพระมหากษัตริย์ทรงจัดการศึกษา โดยให้ราชบัณฑิต คือ ผู้ที่ลาสิกขาจากพระภิกษุบ้างเป็นผู้สอน การศึกษามี ๓ ระดับคือ

๑. ระดับเด็กวัด ครอบครัวที่ไม่รู้หนังสือ เมื่อมีเด็กชายอายุได้ ๗-๘ ปีก็นำไปถวาย พระเจ้าอาวาสหรือพระผู้ใหญ่ในวัดใกล้บ้านให้เป็นเด็กวัด ซึ่งนอกจากจะทำหน้าที่รับใช้พระสงฆ์แล้วยังได้รับการศึกษาตามระดับอันเทียบได้กับระดับประถมศึกษา

๒. ระดับสามเณร ครอบครัวที่รู้หนังสือพอสมควร สอนบุตรของตนเองภายในบ้านให้อ่านออกเขียนได้ เมื่อมีเด็กชายอายุได้ ๑๔-๑๕ ปีก็นำไปบวชเป็นสามเณรในวัดที่คุ้นเคย เด็กวัดที่มีอายุพอกันก็จะบวชเป็นสามเณร ศึกษาภาษา ไคลง กลอนซึ่งเทียบได้กับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

๓. ระดับพระภิกษุ เมื่ออายุครบอุปสมบท สามเณรหรือคนภายนอกก็สามารถอุปสมบทได้ ซึ่งพระภิกษุจะได้เรียนธรรมะ ภาษาบาลี พิกเทศนา วิชาช่าง การศึกษาระดับนี้เทียบได้กับระดับอุดมศึกษา ในสมัยต่อมาจนปัจจุบัน พระสงฆ์ช่วยเหลือในด้านการศึกษาดังนี้ คือ

๑. ให้ใช้อาคารวัดในการศึกษา

๒. พระสงฆ์เป็นครูในระดับประถมศึกษา ในกรณีขาดแคลนครู

๓. ให้ใช้ที่วัดสร้างโรงเรียน
๔. ให้การอุปถัมภ์ อุปการณ แก่โรงเรียน
๕. อบรมศีลธรรมแก่นักเรียน
๖. รับเด็กวัดให้เรียนที่โรงเรียนที่ตั้งในวัด
๗. จัดตั้งโรงเรียนพระพุทธศาสนาในวันอาทิตย์ เพื่อให้เยาวชนได้รับการศึกษา

ด้านสุขภาพจิตและกาย

๑. พระสงฆ์บางรูปเป็นหมอยาใช้วิธีรักษาแผนโบราณ โดยใช้สมุนไพรชนิดต่างๆ สามารถรักษาโรคบางชนิดให้หายได้
๒. พระสงฆ์สามารถแนะนำประชาชนให้รู้จักป้องกันโรคต่างๆ รักษาสภาพแวดล้อมในบ้านให้สะอาดรับประทานอาหารที่ถูกหลักโภชนาการ รู้การไปพบแพทย์
๓. พระสงฆ์สอนให้ประชาชนเข้าใจเหตุผล รู้เท่าทันความเป็นจริง สามารถระงับทุกข์ได้ด้วยตัวเอง
๔. พระสงฆ์สามารถแนะนำผู้ที่มีความทุกข์ให้ไปปรึกษานักวิชาการตามชนิดของความเดือดร้อน

ด้านความเป็นอยู่ของการดำเนินชีวิต

๑. แนะนำอบรมแต่ละคนในครอบครัว ปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหน้าที่
๒. แนะนำให้ทุกคนเว้นจากอบายมุข สิ่งเสพติด และสาเหตุของโรคเอดส์
๓. แนะนำให้ตั้งอยู่ในประโยชน์ปัจจุบัน ๔ ประการ
๔. เป็นสื่อกลางระหว่างรัฐบาลกับประชาชน
๕. สนับสนุนและให้ความร่วมมือด้านอาคารสถานที่
๖. เป็นผู้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ตามประเพณีปฏิบัติ

ด้านพัฒนาชุมชน

๑. พระสงฆ์ริเริ่มและเป็นผู้นำการพัฒนาชุมชนโดยการขอความร่วมมือ
๒. ขอร้องประชาชนสละทรัพย์เพื่อการพัฒนาชุมชน
๓. แนะนำประชาชนร่วมมือกับราชการในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
๔. เป็นสื่อสารในการนำสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์

ด้านสังคมสงเคราะห์อื่นๆ

๑. ใช้วัดเป็นที่บรรเทาสาธารณภัย
๒. ให้การสงเคราะห์เด็กกำพร้า
๓. ให้การศึกษาแก่เด็กด้อยโอกาส
๔. จัดอบรมคนงานให้ดี มีความซื่อสัตย์

หน้าที่ของพระสงฆ์

หน้าที่ของพระสงฆ์มีทั้ง

๑. หน้าที่โดยพระธรรมวินัย
๒. หน้าที่ต่อสังคม

หน้าที่โดยพระธรรมวินัย

หน้าที่โดยพระธรรมวินัย หมายถึง หน้าที่ที่พระธรรมวินัยโดยตรง รวมทั้งหน้าที่ที่คณะสงฆ์กำหนดให้ โดยมีดังต่อไปนี้

๑. รักษาศีลให้บริสุทธิ์ โดยที่ต้องรักษาคือ จาตุปาริสุทธิศีล เช่น ปาฏิโมกขสังวรศีล อินทริยสังวรศีล อาชีวกปาริสุทธิศีล ปัจจยสันนิสิตศีล
๒. ทำกิจวัตรต่างๆให้ครบถ้วน กล่าวคือ ข้อปฏิบัติที่ต้องทำเป็นประจำ
๓. ศึกษาไตรสิกขา อันได้แก่ สิลสิกขา คือ การรักษากาย วาจา ให้เรียบร้อย จิตตสิกขา คือ การทำจิตให้สงบ ปัญญาสิกขา คือ การใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหา
๔. บริหารคณะสงฆ์ตามตำแหน่งหน้าที่ พระภิกษุที่อุปสมบทแล้วหลายพรรษาและมีความรู้ทางพระธรรมวินัยพอสมควร มักจะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้บริหาร ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ปฏิบัติต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
๕. เผยแผ่พระพุทธศาสนาให้กว้างขวางออกไป โดยสามารถกระทำได้ทั้งในวัด นอกวัด แม้แต่การเดินทางไปไหนต่อไหนด้วยอาการสำรวมก็ถือว่าเป็นการเผยแผ่ไปด้วย
๖. ปฏิสังขรณ์เสนาสนะ และปูชนียสถานในวัด ซึ่งนอกจากการซ่อมแซมแล้วยังต้องสร้างเพิ่มเติม

๗. สืบต่อพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ติดไปตลอดการครองสมณเพศตลอดชีวิต หน้าที่ต่อสังคม โดยจะมีทั้งหมด ๗ อย่าง ดังนี้

๑. อบรมให้ประชาชนมีคุณธรรม ไม่ทำความชั่ว รู้จักการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งการที่จะทำกิจกรรมดังกล่าวนี้พระสงฆ์สามารถทำนอกเหนือจากการกระทำปกติ

๒. จัดให้มีการอบรมสมาธิเพื่อให้ประชาชนมีความสงบในจิตใจและมีความเจริญทางปัญญาสูง

๓. อุปถัมภ์บำรุงโรงเรียนที่อยู่ในวัด และนอกวัด

๔. นำประชาชนมาประกอบพิธีในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา

๕. อนุรักษ์ศิลปวัตถุ ปูนียวัตถุ และปูชนียสถาน และแนะนำประชาชนให้อนุรักษ์ด้วย

๖. แนะนำส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาท้องถิ่น และรักษาสสิ่งแวดล้อม

๗. แนะนำประชาชนให้ช่วยกันรักษาป่า และสงวนพันธุ์สัตว์ป่า

หน้าที่ของพระสงฆ์เป็นการแสดงว่าพระสงฆ์นั้นเป็นตัวแทนของพระพุทธศาสนา ทั้งนี้ถ้าในยุคใดพระสงฆ์ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวคลาดเคลื่อน ในยุคนั้นประชาชนก็จะขาดความนับถือสังคมไม่เห็นคุณค่าทางพระพุทธศาสนา และพระพุทธศาสนาก็จะเสื่อมลง แต่ถ้าในยุคใดที่พระสงฆ์ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วน ในยุคนั้นพระสงฆ์ก็จะมีประชาชนนับถือมาก และพระพุทธศาสนาก็จะรุ่งเรือง ซึ่งทำให้เป็นศูนย์รวมทางจิตใจ และเมื่อมีประชาชนมานับถือก็จะสร้างโบราณวัตถุและโบราณสถาน ดังนั้นพระสงฆ์จึงมีความสำคัญในฐานะเป็นตัวแทนของพระพุทธศาสนาที่สืบต่อพระพุทธศาสนาอย่างแท้จริง

หน้าที่ของพระสงฆ์ในการศึกษา ปฏิบัติ และเผยแผ่พระพุทธศาสนา

ผู้ที่เข้ามาบวชในพระพุทธศาสนา เป็นผู้ที่สละแล้วซึ่งความสุขในทางโลกและความเป็นอยู่แบบชาวบ้าน ยินยอมพร้อมใจจะประพฤติพรหมจรรย์ อันมีหลักการสำคัญอยู่ ๒ ประการ คือ

๑. นิสสัย ๔ หมายถึง ต้องอาศัยปัจจัย ๔ อย่างดำรงชีวิต ได้แก่

๑. ถือบิณฑบาตเป็นกิจวัตร คือ รับประทานอาหารชาวบ้านเลี้ยงชีพ ไม่ประกอบอาชีพใดๆ

๒. อยู่โคนต้นไม้เป็นกิจวัตร คืออาศัยอยู่ในป่า ตามโคนต้นไม้ ถ้า เป็นต้น ไม่มีที่อยู่ถาวร (ต่อมาอนุญาตให้อยู่เป็นที่ได้ตลอดเวลา 3 เดือน ในฤดูฝน และอยู่ประจำในวัดที่ประชาชนสร้างถวาย)

๓. ถือบ้างสกุลเป็นกิจวัตร คือนำเศษผ้าที่เข้างั้วแล้วมาเย็บทำจีวร (ต่อมาอนุญาตให้ใช้จีวรสำเร็จรูปที่ประชาชนนำมาถวายได้)

๔. ฉนฺยาตองด้วยน้ำมูตรเน่า หมายถึง ฉนฺยาสมฺนไพรที่หาได้ตามมีตามเกิด

๒. อกรณียกิจ ๔ หมายถึง ไม่ควรกระทำสิ่งเหล่านี้ คือ

๑. ไม่เกี่ยวข้องทางกามารมณ์

๒. ไม่ลักทรัพย์

๓. ไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต

๔. ไม่อวดคุณวิเศษที่ไม่มีในตน

นอกจากนี้พระสงฆ์ยังมีหน้าที่หลักที่จะพึงปฏิบัติหลังจากบวชเข้ามาแล้ว ๒ ประการ ได้แก่ หน้าที่ในการศึกษาอบรม เมื่อบวชเข้ามาแล้วต้องได้รับการศึกษาอบรมทุกด้าน เริ่มตั้งแต่กิริยามรรยาท การพูดจา การเคลื่อนไหวอิริยาบถ ตลอดถึงการกระทำต่างๆสรุปว่าต้องฝึกอบรมกาย วาจา และใจ โดยมีอุปัชฌาย์ผู้ทำหน้าที่เสมือนบิดาบังเกิดเกล้าในทางธรรม และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เสมือนพี่คอยแนะนำพร่ำสอน การฝึกฝนอบรมนั้นเน้นให้ครบสมบูรณ์ใน ๓ ด้านต่อไปนี้คือ

๑. **ด้านศีล** ต้องควบคุมกาย วาจา ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย งดเว้นจากข้อห้ามที่พระพุทธเจ้าทรงบัญญัติไว้ ศีลของพระภิกษุสงฆ์มีอยู่ ๒ ประเภท คือ

๑.๑ ศีลในปาติโมกข์ หมายถึงศีลที่สำคัญ ๒๒๗ ข้อ (สำหรับภิกษุสงฆ์) และ ๓๑๑ ข้อ (สำหรับภิกษุณีสงฆ์)

๑.๒ ศีลนอกปาติโมกข์ หมายถึงศีลเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจาก ๒๒๗ ข้อ และ ๓๑๑ ข้อข้างต้น เช่น ข้อบัญญัติเกี่ยวกับมรรยาทต่างๆ เพื่อความดีงามของสถาบันสงฆ์

๒. **ด้านสมาธิ** ต้องฝึกฝนจิตใจด้วยการฝึกสมาธิวิปัสสนา ซึ่งอาจทำทั้ง ๒ วิธีควบคู่กันไปคือ

๒.๑ ฝึกสมถภาวนา ได้แก่ การหาวิธีหรืออุปกรณ์เพื่อให้จิตยึดเหนี่ยวเป็นสมาธิ เมื่อจิตเป็นสมาธิแล้วจิตก็จะสงบ สามารถขจัดสิ่งชั่วหมองที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาจิตใจ ซึ่งเรียก

ว่า นิเวศน์ ออกจากใจได้ ผลของการฝึกเช่นนี้เป้าหมายคือทำให้จิตใจให้สงบข่มกิเลสได้ชั่วคราวชั่วครา ววิธีฝึกมี ๒๐ วิธีแตกต่างกันออกไป

๒.๒ ฝึกวิปัสสนากาวนา ได้แก่ การฝึกตามวิธีการในข้อ ๑ นั้นเอง พอจิตเป็นสมาธิหรือสงบระดับหนึ่งแล้ว ก็ใช้สมาธินั้นเป็นพื้นฐานพิจารณาเห็นความไม่เที่ยงแท้ ความเป็นทุกข์ ความไม่มีตัวตนแท้จริงของสรรพสิ่ง จนกระทั่งเกิดการหยั่งรู้สภาวะทั้งหลายตามเป็นจริง จิตปล่อยวางจากการยึดมั่นถือมั่น เป็นอิสระแท้จริงจากพันธะของกิเลส เป้าหมายของการฝึกจิตแบบนี้มุ่งไปที่ปัญญาความรู้แจ้ง และสละกิเลสได้เด็ดขาดจิตที่ผ่านการฝึกฝนด้วยวิธีการทั้ง ๒ ข้างต้นนั้น จะเป็นจิตที่สมบูรณ์ใน ๓ ด้าน คือ มีความนุ่มนวลอ่อนโยน เช่น เมตตา กรุณา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นอกเห็นใจคนอื่น (มีสุภาพจิตดี) มีความเข้มแข็ง เช่น มีขันติ (ความอดทน) ความยับยั้งชั่งใจ ความเพียร ความกล้าหาญ การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ความโฝสัสมฤทธิ์สูง (มีสมรรถภาพจิตดี) มีความสุขสบาย ผ่อนคลายโปร่งใส เช่น มีปิติ โสมนัส ความไม่ยึดมั่นถือมั่น รู้จักเข้าใจคนอื่นและให้อภัยคนอื่น (มีสุภาพจิตดี)

๓. ด้านปัญญา พระสงฆ์จะต้องศึกษาอบรมตนให้เป็นผู้มีปัญญา ให้สมกับเป็นผู้นำทางสติปัญญาของชาวบ้าน ปัญญามี ๒ ระดับคือ

๓.๑ ปัญญาระดับสุตะ คือความรู้ระดับโลกียะที่คนทั่วไปจะมี เช่น การศึกษาเล่าเรียนด้วยการฟัง การจำข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ กล่าวสั้นๆก็คือสรรพวิทยาการทั้งหลายนั่นเอง พระสงฆ์ต้องเรียนรู้วิชาการด้านต่างๆที่จำเป็น จนกระทั่งเป็น “พหูสูต” (ผู้คงแก่เรียน) เพื่อที่จะได้ให้คำแนะนำชาวบ้านได้ และที่สำคัญความรู้เหล่านี้จะได้เป็นเครื่องมือหรือ “สื่อ” สำหรับถ่ายทอดคำสอนทางพระพุทธศาสนาได้เป็นอย่างดี เช่น พระสงฆ์ที่มีความรู้เรื่องวิทยาศาสตร์ ย่อมสามารถอธิบายหลักกรรมของพระพุทธเจ้า ในแง่วิทยาศาสตร์แก่นักวิทยาศาสตร์ได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

๓.๒ ปัญญาระดับญาณ คือความหยั่งรู้สิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริง ปัญญาระดับนี้ไม่จำเป็นจะต้องต่อมาจากปัญญาระดับสุตะ หมายความว่า คนที่คงแก่เรียน มีความรู้วิทยาการมากมายไม่จำเป็นจะต้องมีญาณหรือเกิดญาณได้ง่าย ชาวไร่ชาวนาที่มีวิถีชีวิตอย่างเรียบง่าย อาจมีความรู้ระดับญาณได้ง่ายกว่านักปราชญ์ก็ได้ ปัญญาระดับญาณนี้ เกิดได้ทางเดียวคือผ่านการฝึกสมาธิวิปัสสนา ปัญญาระดับนี้วัดได้ด้วยการเข้าใจโลกและชีวิตการปล่อยวางความติดยึดตามลำดับการลดละความโลภ โกรธ หลง ให้ลดลง จนกระทั่งหมดไปโดยสิ้นเชิง

พระสงฆ์ในอุดมคตินั้นท่านสามารถปฏิบัติตนให้เพียบพร้อมด้วยศีล สมาธิ และ ปัญญา ดังกล่าวมาแล้ว จึงอยู่ในฐานะเป็นปูชนียบุคคลของชาวพุทธ

หน้าที่ในการปฏิบัติและเผยแผ่พระพุทธศาสนา

เมื่อฝึกฝนอบรมตนให้พร้อมทั้งด้านศีล สมาธิ และปัญญาแล้ว พระสงฆ์ยังจะต้อง ปฏิบัติภารกิจที่สำคัญ คือ การเผยแผ่พระธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า การเผยแผ่พระธรรมจะได้ ผลดีนั้น พระสงฆ์ต้องทำตนให้เป็น “กัลยาณมิตร” คือเพื่อนที่แท้ ที่คอยชี้แนะแนวทางให้พุทธ ศาสนิกด้วยความหวังดี ซึ่งขอกล่าวโดยสรุป ๕ ประการ คือ

๑. **สร้างศรัทธาในพระพุทธศาสนาและทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี** พระสงฆ์ต้องพยายาม ชักชวนและชี้แจงให้ประชาชนเลื่อมใสศรัทธาในพระพุทธศาสนา ให้มั่นใจในหลักคำสอนของพระ พุทธศาสนา เช่น ถ้ามีบางคนเข้าใจว่าพระพุทธศาสนาสอนหลักธรรมที่สูงเกินไปกว่าสามัญ ชนจะปฏิบัติได้ ก็ชี้แจงให้เขาเข้าใจว่า ที่จริงแล้วพระพุทธศาสนาสอนธรรมะไว้ถึง ๓ ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน เน้นไปที่การประสบความสำเร็จ การมีความสุขแบบชาวโลก การพึ่งตนได้ทาง เศรษฐกิจ ระดับกลาง เน้นไปที่ความมีคุณธรรมจริยธรรมและ ระดับสูง เน้นไปที่การลดละกิเลส ได้เด็ดขาด ธรรมะคำสอนของพระพุทธศาสนาจึงเหมาะแก่คนทุกระดับ ใครพอใจหรือมีความ สามารถปฏิบัติได้แค่ไหนก็เอาแค่นั้น แล้วค่อยพัฒนาให้ก้าวสูงขึ้นไปตามลำดับ

อนึ่ง วิธีสร้างศรัทธาที่ดีที่สุดก็คือการสอนด้วยตัวอย่าง พระสงฆ์ที่ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ งดงามไปด้วยศีล สมบูรณ์ไปด้วยคุณธรรม มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด ถึงจะไม่สั่งสอนอะไรใครมาก ก็ทำให้ผู้พบปะเสวนาด้วยความเลื่อมใสได้เป็นอย่างดี

๒. **สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา** ในบางครั้งบางคนอาจ จะไม่เลื่อมใสศรัทธาในพระพุทธศาสนา มิใช่เพราะพระพุทธศาสนาสอนไม่ดี แต่เพราะไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิด จึงเหมาะเอาว่าพระพุทธศาสนาไม่ดี ไม่น่าเลื่อมใสศรัทธา ยกตัวอย่างเช่น กล่าวหา ว่าพระพุทธศาสนาสอนหลักธรรมที่ขัดกับการพัฒนาคนและสังคม เพราะพระพุทธศาสนาสอน ให้กำจัดตัณหา โดยเขาให้เหตุผลว่า การจะพัฒนาอะไรได้นั้น ต้องเร้าให้คนเกิดความอยาก เกิด ความต้องการ เมื่อต้องการมากก็จะกระทำหรือพัฒนาตนมากขึ้นเอง พระพุทธศาสนาสอนให้ละ ความอยากก็เท่ากับสอนให้คนงอมืองอเท้า ไม่สร้างสรรค์นั่นเองพระสงฆ์ผู้เผยแผ่ธรรมะจะต้อง

สามารถชี้แจงให้เกิดความเข้าใจให้ได้ว่า ความอยากที่เรียกว่า “ตัณหา” นั้น เป็นความโลภและ
 ทุจริต คนที่อยากด้วยอำนาจความโลภและทุจริต ย่อมจะกระทำการอะไรเพื่อตนเองและสร้างความ
 เดือดร้อนแก่สังคมเป็นอย่างมาก ถ้ายังเราให้คนเกิดความอยากชนิดนี้มากเท่าใด สังคมก็จะเต็ม
 ไปด้วยคนโลภ คนทุจริต คนที่เอารัดเอาเปรียบสังคม หาความสงบสุขได้ยาก ความอยากอย่างนี้
 พระพุทธเจ้าตรัสสอนให้พยายามลดละให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ความอยากสร้างสรรค์ เช่น
 อยากทำความดี อยากช่วยเหลือคนอื่น อยากเรียนหนังสือให้มีความรู้มากๆ เพื่อออกไปรับใช้ชาติ
 ท่านเรียกว่า “ธรรมฉันทะ” คนที่มีความอยากชนิดนี้เป็นคนไม่โลภ ไม่ทุจริต จะตั้งหน้าตั้งตาทำ
 งานด้วยความขยันหมั่นเพียร ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ความอยากชนิดนี้เท่านั้นที่สนับสนุนส่งเสริม
 ให้เกิดการพัฒนายอย่างแท้จริง สรุปให้เข้าใจง่ายๆ ก็คือ “พระพุทธศาสนาสอนให้กำจัดความอยาก
 ที่เรียกว่าตัณหา แต่ให้พัฒนาความอยากที่เรียกว่า ธรรมฉันทะ”

๓. **สอนให้ละความชั่ว** คนทุกคนชอบความดีเกลียดความชั่ว แต่ทั้งๆ ที่ชอบความ
 ดีเกลียดความชั่ว ในบางครั้งบางคนก็อดทำความชั่วไม่ได้ เพราะความหลงผิดบ้าง เพราะจิตใจ
 ไม่เข้มแข็งพอบ้าง หน้าที่ของพระสงฆ์อีกประการหนึ่งก็คือ พยายามหาวิธีให้คนละทำความชั่วแต่
 ให้ทำความดีให้ได้ สิ่งใดบอกให้เข้าใจได้ก็บอก สิ่งใดบอกด้วยปากไม่ได้ผลก็ต้องทำให้ดูเป็นตัวอย่าง
 ดังกรณีสมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต) เดินไปเห็นเนื้อติดบ่วงนายพรานอยู่จึงปล่อยเนื้อตัวนั้น แล้ว
 เอาบ่วงผูกขาตนเองแทน เมื่อนายพรานเจ้าของบ่วงมาพบเข้า จึงสำนึกว่าท่านมาแสดงปริศนา
 ธรรม มาสั่งสอนตนให้งดเว้นการฆ่าสัตว์ตัดชีวิต ซึ่งนายพรานก็ยอมทำตามคำสั่งสอนของสมเด็จพระ
 พุฒาจารย์ จึงเลิกอาชีพการเป็นนายพรานนับตั้งแต่บัดนั้น ดังนี้ เป็นต้น

๔. **สนับสนุนให้ทำความดี** พระสงฆ์ต้องสร้างเสริมกำลังใจให้คนทำความดี มีเทคนิค
 วิธีแนะนำที่เหมาะสมแก่บุคคล เพราะคนเรานั้นมีพื้นฐานและความสนใจไม่เหมือนกัน ผู้สอนจึงต้อง
 รู้จักปรับวิธีการแนะนำสั่งสอนให้เหมาะสมแก่คนแต่ละคนว่าจะเป็นเรื่องใด ดังกรณีผู้ปฏิบัติสมาธิ บ่น
 กับอาจารย์สอนสมาธิรูปหนึ่งว่า เขาหมัดกำลังใจปฏิบัติแล้ว ยิ่งปฏิบัติเท่าใดก็ยิ่งแต่ความฟุ้งซ่าน
 ไม่ได้ผลอะไรเลย อาจารย์ตอบว่า “อย่างน้อยโยมก็ได้แล้ว คือได้ความรู้ว่าจิตโยมฟุ้งซ่าน ถ้า
 ปฏิบัติต่อไปเรื่อยๆ โยมก็อาจจะได้มากกว่านี้ ขอให้ทำต่อไปเถอะ ความดีมิใช่ว่าทำได้ภายในวัน
 สองวัน อย่างนี้เป็นต้น

๕. **สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพไว้สืบทอดพระพุทธศาสนา** ถึงพระพุทธเจ้าจะเสด็จดับขันธปรินิพพานแล้ว พระธรรมวินัย (พระพุทธศาสนา) ก็ยังคงอยู่ เพราะได้รับการปฏิบัติสืบทอดกันมา พุทธบริษัททั้งหลาย โดยเฉพาะภิกษุบริษัทมีหน้าที่สืบทอดพระพุทธศาสนาโดยตรงจึงต้องสร้างศาสนทายาทที่มีคุณภาพไว้ด้วย ศาสนทายาทที่มีคุณภาพจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

๑. มีความรู้พระพุทธศาสนาดี
๒. มีความประพฤติดี สามารถปฏิบัติตามหลักพระพุทธศาสนาจนได้รับผลแห่งการปฏิบัติ
๓. มีความสามารถในการถ่ายทอดคือชี้แจงหลักการของพระพุทธศาสนาให้คนอื่นเข้าใจได้
๔. เมื่อมีภัยเกิดขึ้นแก่พระพุทธศาสนา พร้อมที่จะปกป้อง

การสร้างบุคลากรไว้สืบทอดพระพุทธศาสนานั้นเปรียบได้ดังตระกูลที่ไม่มีทายาทสืบทอด แม้จะมั่งคั่งมั่นคงเพียงใดในเบื้องต้น ที่สุดท้ายก็อยู่ไม่ได้ เปรียบเช่นเดียวกับพระพุทธศาสนา แม้จะมีคำสอนที่ดีพิเศษเพียงใด ถ้าขาดศาสนทายาทสืบทอดต่อกันมา ก็สูญสลายไปเช่นนั้น” ฉะนั้น พระสงฆ์ที่มองการณ์ไกลท่านจึงพยายามสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ ไว้สืบทอดพระพุทธศาสนาให้มั่นคงสถาพรต่อไป

ความขัดแย้ง

ความหมาย และความเป็นมา

ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือวิธีการ หรือทั้งสองอย่างแต่เป็นการพึงพาอาศัยในทางลบอาจกล่าวอย่างกว้างๆได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไป ด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริง หรือศักยภาพที่จะเกิดตามต้องการ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, ๒๕๔๐ : ๑๑) ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในปัจจุบัน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (๒๕๔๐) ได้รวบรวมประเด็นความขัดแย้งไว้ว่าความขัดแย้งอาจเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กร ควรจะมีการบริหารความขัดแย้งให้เกิดผลดีที่สุด ความขัดแย้งอาจจะมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหาร

ในองค์การที่ดีที่สุดจะมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยกระตุ้นแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ความขัดแย้งเป็นของดีเพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามหาทางแก้ปัญหาซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างส่งผลต่อการทำงานของคน ปัจจัยเหล่านี้ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา นักทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาได้ศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับความขัดแย้ง และมีบทความข้อเขียนทางด้านการวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้ง(Robbihns,๑๙๘๓ อ้างใน ลิทพงษ์ ลิทขจร, ๒๕๓๕) โดยได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งเป็น ๓ กลุ่ม ซึ่งแตกต่างกัน ดังนี้

๑. แนวคิดสมัยดั้งเดิม (Traditional View) สันนิษฐานว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี และมีผลกระทบด้านลบต่อองค์การอยู่เสมอ ดังนั้น หากหลีกเลี่ยงได้ควรหลีกเลี่ยง ผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะต้องกำจัดความขัดแย้งขององค์การ วิธีแก้ปัญหความขัดแย้ง ก็คือ การออกกฎระเบียบ กระบวนการที่เข้มงวด เพื่อที่จะทำให้ความขัดแย้งหมดไป แต่ตามความเป็นจริงแล้ว ความขัดแย้งก็ยังคงมีอยู่

๒. แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations View) ยืนยันว่า ความขัดแย้งอาจจะเกิดขึ้นตามธรรมชาติ และหลีกเลี่ยงไม่ได้ภายในทุกองค์การ เนื่องจากไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ มุมมองด้านมนุษยสัมพันธ์ จึงสนับสนุนการยอมรับความขัดแย้ง โดยอธิบายไว้ว่า เหตุผลของการมีความขัดแย้ง เพราะไม่สามารถถูกกำจัดได้ และความขัดแย้งอาจจะมีประโยชน์ต่อภายในองค์การได้บ้างในบางเวลา มุมมองด้านมนุษยสัมพันธ์นี้ ได้ครอบงำความคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับความขัดแย้งตั้งแต่ปลายปี ๒๔๘๓ จนถึงปี ๒๕๑๓

๓. แนวคิดสมัยใหม่ (Contemporary View) เมื่อแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ยอมรับความขัดแย้ง มุมมองที่เป็นแนวความคิดสมัยใหม่ จึงสนับสนุนความขัดแย้งบนรากฐานที่ว่า องค์การที่มีความสามัคคี ความสงบสุข ความเจียบสงบ และมีความร่วมมือ หากไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง การให้ความร่วมมือแก่องค์การจะกลายเป็นความเฉื่อยชา อยู่เฉย และไม่ตอบสนองต่อความต้องการเพื่อการเปลี่ยนแปลง และการคิดค้นใหม่ๆ ดังนั้นแนวความคิดสมัยใหม่สนับสนุนให้ผู้บริหารรักษาระดับความขัดแย้งภายในองค์การให้อยู่ในระดับต่ำสุดเพียงพอที่จะทำให้องค์การเจริญเติบโตและสร้างสรรค์

ประเภทของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งแบ่งออกเป็นหลายประเภทดังนี้

๑. ความขัดแย้งของบุคคล อาจเป็นความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Conflict) เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้ถึงความขัดแย้งในจิตใจตนเองเมื่อเผชิญเป้าหมาย ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการหลายอย่างที่แตกต่างในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นลักษณะที่ตนชอบทั้งคู่หรือต้องเลือกเพียงอย่างเดียว หรือสิ่งที่จะต้องเลือกมีทั้งข้อดีข้อเสียที่ตนเองชอบและข้อเสียที่ตนเองไม่ชอบ ทำให้ตัดสินใจลำบากว่าจะเลือกหรือไม่เลือก นอกจากนี้ได้อาจเป็นความขัดแย้งในบทบาท ความขัดแย้งภายในบุคคลยังเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความไม่แน่ใจว่าเขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานอะไรหรือถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานเกินความสามารถของตน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากบุคลิกภาพค่อนข้างก้าวร้าว ย่อมจะเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นได้ง่าย โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีความรู้สึกไว และความขัดแย้งของบุคคลย่อมมีผลต่อความขัดแย้งขององค์การโดยรวมด้วย เพราะบุคคลเป็นองค์ประกอบขององค์การ

๒. ความขัดแย้งขององค์การ ความขัดแย้งขององค์การเป็นการต่อสู้ดิ้นรนที่แสดงออกจนเป็นที่สังเกตเห็นด้วยกันได้ทั้งสองฝ่าย และความขัดแย้งขององค์การเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมหรือระบบองค์การที่บุคคลต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้วความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องเกิดขึ้นเสมอในหน่วยงานแต่จะแสดงออกมาให้เห็นได้เด่นชัดในลักษณะต่างๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับสาเหตุและผลกระทบว่าจะรุนแรงมากน้อยแค่ไหน การเกิดกรณีความขัดแย้งนั้นมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยต้องมีจุดเริ่มต้นหรือสาเหตุหรือจุดก่อตัวก่อน แล้วจึงพัฒนาขึ้นเป็นสายโซ่ที่ต่อเนื่องกัน

ความขัดแย้งในสังคมย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ โดยเฉพาะความขัดแย้งในองค์กรในส่วนของนายจ้างกับลูกจ้าง เพราะว่าคนทั้งสองฝ่ายมีจุดประสงค์และจุดมุ่งหมายต่างกัน จากการศึกษาของ March และ Simon (๑๙๔๕: ๑๐๒ อ้างถึงใน วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ <http://www.kmutt.ac.th/organization/ssc334/asset5.html>) พบว่าความขัดแย้งแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ความขัดแย้งต่อตนเอง (Individual Conflict) เป็นความขัดแย้งที่บุคคลมีต่อการกระทำของตนเอง แบ่งออกเป็น

๑.๑ รักที่เสียตายน้อง (Approach-Approach Conflict) เป็นความต้องการหรือพอใจทั้งสองอย่าง แต่เลือกได้เพียงอย่างเดียว

๑.๒ หนีเสือปะจระเข้ (Avoidance-Avoidance Conflict) เป็นความรู้สึกที่ไม่ต้องการไม่ปรารถนาทั้ง ๒ อย่าง แต่ต้องเลือก ๑ อย่าง

๑.๓ เกลียดตัวกินไข่ (Approach-Avoidance Conflict) คือมีทั้งสิ่งที่พอใจไม่พอใจอยู่ร่วมกัน จำเป็นต้องเผชิญหน้าทั้ง ๒ อย่างในเวลาเดียวกัน

๒. ความขัดแย้งในองค์การ(Organizational Conflict) เมื่อคนแต่ละคนมาอยู่ร่วมกัน ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน จะมีความคิดเห็นต่างกัน มีวิธีการคิดที่ไม่เหมือนกัน ค่านิยมอคติ การรับรู้ ผลประโยชน์ เกิดจากการแบ่งทรัพยากรและงบประมาณมีจำนวนจำกัด หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงเทคนิคในการทำงาน ความแตกต่างในหน้าที่การทำงาน ล้วนเป็นสาเหตุที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น

๓. ความขัดแย้งระหว่างองค์การ(Inter organization Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับองค์กรหรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม เช่นผลประโยชน์ขัดกัน

สาเหตุของความขัดแย้ง

สาเหตุของความขัดแย้งอาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ลักษณะงานที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Task interdependence) ปัจจัยประการแรก หมายถึง การที่หน่วยงานสองหน่วยงานหรือมากกว่านั้น ไม่สามารถเป็นอิสระแก่กันได้ จะต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องข้อมูล ความช่วยเหลือหรือการประสานงานกัน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ การทำงานของหน่วยงานต่างๆ ใน องค์กรไม่สามารถเป็นอิสระแก่กันได้ อาจนำไปสู่ความขัดแย้งซึ่งมีอยู่ ๓ รูปแบบด้วยกัน

ประการแรก ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานหรือกลุ่มต่างๆ ในองค์กรอาจจะไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กันโดยตรงก็ได้ แต่เมื่อหน่วยงานหนึ่งเกิดทำงานผิดพลาดขึ้นอย่างร้ายแรง ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของอีกหน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้อง และจะนำไปสู่ความขัดแย้งต่อกัน

ประการที่สอง มีรูปแบบที่ว่า การปฏิบัติงานของหน่วยงานหนึ่ง จะเริ่มลงมือปฏิบัติได้ก็ต่อเมื่อ งานของอีกหน่วยหนึ่งได้ทำสำเร็จลงแล้ว ในลักษณะเช่นนี้ หากการทำงานของ

หน่วยงานแรกเกิดความล่าช้า ก็ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานหลังต้องล่าช้าตามไปด้วย เพราะต้องรอให้หน่วยงานแรกปฏิบัติงานเสร็จเสียก่อน เงื่อนไขเช่นนี้ ย่อมนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างสองหน่วยงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น และ

ประการสุดท้าย เป็นลักษณะที่การทำงานของกลุ่มหรือหน่วยงานต่างๆ จะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จึงจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้ เช่น หน่วยงานวิจัยต้องอาศัยข้อมูลจากฝ่ายปฏิบัติการ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายปฏิบัติการก็ต้องอาศัยข้อมูลหรือผลการวิจัยจากฝ่ายวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หากหน่วยงานหรือกลุ่มจากสองหน่วยงานนี้ไม่สามารถร่วมมือกันได้ หรือต่างฝ่ายต่างไม่ยอมรับกันก็จะมีผลนำไปสู่ความขัดแย้งในท้ายที่สุด

๒. การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้านมีมากขึ้น (Increased specialization) เกิดปัญหามากมายหลายประการด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความขัดแย้ง ซึ่งจากผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน ได้มีการค้นพบว่า การแบ่งงานตามความชำนาญมากเท่าใด ยิ่งเกิดความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น เพราะจะทำให้บุคลากรแต่ละกลุ่มมีโครงสร้างในการทำงานและพัฒนาการในการเรียนรู้ หรือแนวความคิดที่จำกัดอยู่แต่เฉพาะในงานของตนเอง สภาพเช่นนี้ทำให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีแนวความคิดต่อการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ของงานแตกต่างกันไปตามความถนัดของแต่ละบุคคล และเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องประสานงานหรือทำงานร่วมกันแล้ว โอกาสที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้นได้

๓. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน (Ambiguously defined responsibilities) ความขัดแย้งมักเกิดจากความไม่ชัดเจนของการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานในองค์การทำให้เกิดความสับสน ก้าวกำในการทำงานหรือทำงานซ้ำซ้อนกัน ซึ่งเป็นบ่อเกิดของความขัดแย้ง สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรขาดความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ คือในขณะที่สภาพแวดล้อมขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีผลทำให้เกิดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานใหม่ๆ ขึ้นมามากมาย แต่องค์กรส่วนใหญ่มักจะไม่มีเปลี่ยนแปลงลักษณะขอบข่ายของงาน ซึ่งระบุถึงหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทันสมัยตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยสภาพเช่นนี้จะทำให้บุคลากร กลุ่ม หรือหน่วยงานแต่ละฝ่ายไม่สามารถตกลงกันได้ ว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการทำงานนั้นๆ ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้เกิดการแบ่งงานกันทำ หรือปิดความรับผิดชอบให้กับฝ่ายอื่น และความขัดแย้งตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

๔. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารหรือการสื่อสารข้อความ (Communication obstruction) อาจเกิดขึ้นจากความคล่องตัวของงานที่เป็นอยู่ภายในหรือระหว่างหน่วยงาน ไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจเกิดจากอุปสรรคด้านภาษา ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีพื้นฐานความรู้ การศึกษา หรือการอบรมที่แตกต่างกัน เช่น วิศวกร นายแพทย์ และนักสังคมศาสตร์ เป็นต้น มักจะมีภาษาที่ใช้สื่อความหมายเฉพาะตัวตามสาขาอาชีพตน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมากมาย สภาพเช่นนี้อาจจะมีผลทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือหน่วยงานขาดความเข้าใจ หรือเกิดการเข้าใจผิดซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถประสานงานและร่วมมือร่วมใจกันได้ตามที่ควรจะเป็น เงื่อนไขเช่นนี้อาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งตามมาในท้ายที่สุด

๕. การแข่งขันเพื่อแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัด (Competition for limited sources) บุคลากรหรือหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรมักจะเผชิญปัญหาที่เกี่ยวกับการแย่งแย่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรขององค์กรที่มีค่อนข้างจำกัด เช่น ในเรื่องของงบประมาณ วัสดุ หรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

ผลของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งมีทั้งแง่ดีและแง่ไม่ดี หมายความว่า ความขัดแย้งอาจเป็นในลักษณะในทางสร้างสรรค์และทำลาย ถ้าหากความขัดแย้งในองค์กรมีมากเกินไป ผลที่ตามมาจะเป็นไปในทางลบ (Negative consequences) ซึ่งมีลักษณะทำลายประสิทธิผลขององค์กรแต่ถ้าความขัดแย้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมก็จะเกิดผลในทางบวก (Positive consequences) ซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพให้กับองค์กร อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ บางครั้งเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่จะกำหนดว่าความขัดแย้งขนาดไหนถึงจะเรียกว่าเป็นจุดที่เหมาะสมที่สุด ต่อปัญหาดังกล่าวนี้นี้ ได้มีนักวิชาการเสนอแนะว่า กลยุทธ์ที่จะช่วยตัดสินใจได้ดีที่สุดก็คือ การสังเกตผลที่ตามมาของความขัดแย้งทั้งสองประการนั่นเอง กล่าวคือ ถ้าผลของความขัดแย้งออกมาในทางบวกก็เรียกว่าความขัดแย้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมที่สุด แต่ถ้าผลออกมาในทางลบก็ถือได้ว่าเป็นจุดที่ความขัดแย้งนำไปสู่การทำลายมากกว่าการสร้างสรรค์ ดังนั้น ผลของความขัดแย้งจึงมี ๒ ลักษณะ คือ

ความขัดแย้งที่ส่งผลในทางบวก มีลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์
๒. สามารถทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและพบแนวทางในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓. ก่อให้เกิดความสามัคคีในกลุ่ม
๔. ทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเดิมขององค์กรที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง
๕. สมาชิกในองค์กรได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
๖. องค์กรมีการปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงในสังคมได้อย่างต่อเนื่อง
๗. มีการเลือกตัวแทนที่เข้มแข็งมีความรู้ความสามารถมาเป็นผู้นำ
๘. ได้มีการระบายข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มซึ่งเก็บกดไว้เป็นเวลานาน
๙. ทำให้เกิดแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับองค์กรหรือทำให้เกิดคุณภาพในการตัดสินใจ
๑๐. ทำให้ลดความตึงเครียดในองค์กรได้หรือทำให้ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรดีขึ้น
๑๑. ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรดีขึ้น ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รู้จักการปรับตัว และการประสานงานร่วมกัน

ความขัดแย้งที่ส่งผลในทางลบ มีลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. นำไปสู่ความตึงเครียดมากขึ้น หรือมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของคนในองค์กรมากขึ้น
๒. ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรและเวลามากเกินไป
๓. ทำให้เกิดการแบ่งเป็นพรรค เป็นพวกขึ้น ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความรู้สึกว่าเป็นฝ่ายชนะ (Winner) และอีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าเป็นผู้แพ้ (Loser) ลักษณะเช่นนี้มีผลทำลายความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรขาดการประสานงานกัน และไม่มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ซึ่งมีผลทำให้ประสิทธิผลขององค์กรตามมาได้
๔. มุ่งจะเอาชนะกันมากกว่าที่จะมองถึงผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กรโดยรวม
๕. นำไปสู่ความยุ่งเหยิงและไร้ซึ่งเสถียรภาพขององค์กร

การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์สามัญในสังคมที่ให้ทั้งประโยชน์และโทษต่อบุคคลและองค์กร จึงเกิดคำถามว่า ทำอย่างไรให้ได้ประโยชน์มากที่สุดและเกิดโทษน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง หรือ บริหารความขัดแย้ง (Conflict

Management) เพื่อนำองค์การที่ตนเองรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องมีความขัดแย้งเป็นเครื่องหล่อเลี้ยง ถ้าไม่มีความขัดแย้งหรือน้อยเกินไปก็จะทำให้องค์การมีความเสื่อม ระดับความขัดแย้งที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีความสามัคคี สร้างความเจริญให้องค์การ แต่ถ้าความขัดแย้งสูงหรือมีมากเกินไปจะทำให้เกิดความแตกแยกเป็นปัญหาแก่องค์การเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารควรจะต้องมีเครื่องมือหรือวิธีการในการบริหารความขัดแย้งในองค์การ วิธีการในการบริหารความขัดแย้ง คือ

๑. การกระตุ้นความขัดแย้ง
๒. การแก้ปัญหความขัดแย้ง
๓. การป้องกันปัญหความขัดแย้งในองค์การ

การกระตุ้นความขัดแย้ง

องค์การที่มีความขัดแย้งน้อยจะทำให้สมาชิกเฉื่อยชาไม่มีบรรยากาศในการแข่งขันกันทำงาน เพราะสภาพเช่นนี้สมาชิกของกลุ่มจะยอมรับสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ทำให้ละเลยต่อจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของบุคคลอื่น ไม่มีการ feedback ไม่เกิดผลดีต่อองค์การ ผู้บริหารจึงควรกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งขึ้นจะช่วยให้เกิดการปรับตัวของบุคคลากรและแก้ไขข้อบกพร่อง สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้น แต่ต้องระมัดระวังควบคุมให้เกิดขึ้นในทางบวก สโตนเนอร์ (Stoner) ได้เสนอเทคนิคการกระตุ้นความขัดแย้ง ดังต่อไปนี้

๑. การใช้บุคคลภายนอกในองค์การ ที่มีการบริหารที่แตกต่างไปจากที่เป็นอยู่เข้ามาร่วมในองค์การ ก่อให้เกิดความขัดแย้งเพิ่มขึ้น ปลาได้น้ำใหม่ก็ตื่นตัว
๒. เพิ่มข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น เป็นการกระตุ้นให้เกิดความคิด
๓. เปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ เปลี่ยนทีมงานใหม่ โยกย้ายพนักงานทำให้เกิดความรู้สึกใหม่ มีหน้าที่รับผิดชอบใหม่ เกิดการปรับตัวและปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ๆ
๔. ส่งเสริมให้มีการแข่งขัน โดยการเพิ่มโบนัส เพิ่มเงินเดือน ถ้ามีการแข่งขันมากจะทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น
๕. การเลือกผู้นำกลุ่มที่เหมาะสม เพราะผู้ร่วมงานอาจเฉื่อยชาเพราะผู้นำเผด็จการไม่ยอมรับทัศนะที่ตนเองไม่เห็นด้วย

การแก้ปัญหาหรือระงับความขัดแย้ง (Conflict Resolution or Supervision) เป็น การทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง อาจโดยให้ทุกฝ่ายตกลงกัน หรือให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดชนะไป วิธีการแก้ไขความขัดแย้งมี ๓ วิธี ได้แก่

๑. วิธีชนะ-แพ้ (Win-Lose Method) คือ มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้สิ่งที่ต้องการเป็นฝ่าย ชนะไป ส่วนอีกฝ่ายเป็นฝ่ายแพ้ เหตุของการแพ้อาจเกิดจากการใช้อำนาจหน้าที่ หรือการใช้เสียง ข้างมากในการดำเนินการ เสียงข้างน้อยจึงแพ้ ซึ่งผู้แพ้อาจเกิดความรู้สึกสูญเสียและภาวะคับข้อง ใจเกิดขึ้น วิธีแบบนี้ประกอบด้วยวิธีย่อยๆ คือ

๑. วิธีการบังคับ (Forcing) โดยอีกฝ่ายหนึ่งมีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย และอำนาจ ของตนเองบังคับให้อีกฝ่ายยินยอมและยุติข้อขัดแย้ง ซึ่งวิธีนี้อาจนำไปสู่ความคิดแก้แค้น เพราะ การแก้ไขแบบนี้มิใช่การแก้ที่สาเหตุของปัญหา จึงทำให้ปัญหายังคงอยู่

๒. วิธีการทำให้สถานการณ์ของความขัดแย้งสงบลง (Smoothing) วิธีการแบบนี้ มีลักษณะเป็นการเข้าไปทำให้สถานการณ์ของความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้นให้สงบลงมาเพื่อไม่ให้ความ ขัดแย้งขยายวงกว้างขวางมากขึ้น โดยการเข้าไปขอร้องให้ยุติความขัดแย้ง พยายามชักจูงคู่กรณี ให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่มีความสำคัญเพียงพอ ที่จะต้องเสียเวลาไปกับมันทำให้สมาชิกของกลุ่ม ที่ขัดแย้งกันเห็นถึงความสำคัญของการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเห็นถึงผลเสียของการแตกแยก กัน วิธีการนี้ไม่ใช่เป็นการเข้าไปแก้ที่สาเหตุของปัญหา หากแต่เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ดัง นั้น ปัญหายังจะดำรงอยู่ต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลหรือกลุ่มที่มีความรู้สึกว่าเขาเป็น ฝ่ายแพ้ เพราะการที่พวกเขาอมยุดความขัดแย้ง อาจจะมาจากสาเหตุของการขอร้อง หรือเห็น แก่บุคคลอื่นก็ได้ ในสภาพเช่นนี้ความขัดแย้งที่ยุติลงไปในนั้นจึงเป็นความสงบชั่วคราวเท่านั้น และ ความขัดแย้งพร้อมที่จะปะทุขึ้นมาอีกเมื่อไรก็ได้

๓. วิธีการหลีกเลี่ยง (Avoiding) วิธีการแบบนี้มีลักษณะเป็นการที่ผู้บริหารไม่สนใจ ที่จะเข้าไปเผชิญกับสถานการณ์ของความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้น อาจจะทำเป็นไม่รู้ว่ามีความ ขัดแย้งเกิดขึ้น เฉยเฉยหรือไม่มีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพยายาม ยืดเวลาโดยไม่ยอมตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นต้น การใช้วิธีการแบบนี้ไม่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิผล ในการแก้ไขความขัดแย้งได้เลยเพราะการหลีกเลี่ยงแท้ที่จริงก็คือการไม่ยอมเข้าไปแก้ไขที่สาเหตุของ ปัญหานั้นเองและที่ร้ายไปกว่านั้นหากผู้บริหารใช้วิธีการแบบนี้กับการเรียกร้องของผู้ใต้บังคับบัญชา

แล้ว จะทำให้เกิดความรู้สึกกลายเป็นผู้แพ้ขึ้นมา เพราะข้อเสนอของพวกเขาไม่ได้รับความสนใจเลย สภาพเช่นนี้จะทำให้ความขัดแย้งยิ่งบานปลายและรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ และแทนที่ความขัดแย้งควรจะถูกลดลงมาให้กลายเป็นสภาวะที่สร้างสรรค์ กลับมีลักษณะเป็นการทำลายมากขึ้น

๒. วิธีแพ้งคู่ (Lose-Lose methods) หมายถึงว่า เป็นวิธีที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายที่เป็นคู่กรณีของความขัดแย้งนี้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการได้ทั้งหมด แต่อาจจะได้มาเป็นบางส่วนเท่านั้น ดังนั้น จึงเรียกว่าทั้งสองฝ่ายเป็นผู้แพ้ วิธีการแบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคิดที่ว่า การได้มาบางส่วนดีกว่าไม่ได้เลย ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านเห็นว่าเป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่ดีกว่าวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แพ้ สำหรับวิธีการประการที่สองที่นิยมใช้กันนี้ได้แก่ การประนีประนอม (Compromising) หรือบางครั้งอาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการเจรจาต่อรอง (Bargaining) ซึ่งมีลักษณะเป็นการแก้ไขความขัดแย้งโดยการพบกันครึ่งทาง ซึ่งแต่ละฝ่ายจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการได้ทั้งหมด ต้องมีการลดเป้าหมายของตนเองลงบ้าง วิธีการแบบนี้ก็มีจุดอ่อนในการนำมาใช้แก้ไขความขัดแย้งเช่นกัน เพราะไม่สามารถนำไปสู่การแก้ไขสาเหตุของความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง อันเนื่องมาจากว่าเป้าหมายที่แท้จริงของคู่กรณียังไม่สามารถบรรลุได้ตามที่ต้องการนั่นเอง ดังนั้น ความขัดแย้งอาจจะยุติลงเพียงชั่วคราวเท่านั้น และที่ร้ายไปกว่านั้น วิธีการประนีประนอมจะไม่สามารถนำไปสู่การสร้างสรรค์ขึ้นมาได้เลย

๓. วิธีการที่ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ชนะ (Win-Win methods) วิธีการนี้ คู่กรณีของความขัดแย้ง ประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาาร่วมกัน และทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่ทั้งสองฝ่ายต้องการ ดังนั้นทั้งสองฝ่ายจึงเป็นผู้ชนะ สำหรับวิธีการที่นิยมใช้กันคือ การแก้ไขปัญหาร่วมกัน (Integrative problem solving) ซึ่งบางครั้งมีนักวิชาการเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การเผชิญหน้ากัน (Confrontation) วิธีการแบบนี้จะไม่มี การเข้าไปกำจัดความขัดแย้ง หรือประนีประนอมกันใดๆ ทั้งสิ้น หากแต่เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีของความขัดแย้งเข้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหากันที่เกิดขึ้นกับตัวพวกเขาทั้งนี้เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจและยอมรับกันได้ ในการใช้วิธีการแบบนี้ผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือคู่กรณีของความขัดแย้งเกิดความรู้สึกขึ้นมาว่า สมาชิกภายในองค์กรทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

การป้องกันความขัดแย้ง

สามารถทำได้โดยการสร้างบรรยากาศให้คู่กรณีของความขัดแย้งสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ กล่าวคือ ใช้กลยุทธ์ ดังนี้

๑. กลยุทธ์การมีความเห็นสอดคล้องโดยยึดหลักการหาวิธีการแก้ปัญหาที่จะเป็นที่ยอมรับร่วมกันจากทุกฝ่ายที่มีปัญหา มุ่งตอบสนองความต้องการของทั้ง ๒ ฝ่าย ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งทั้ง ๒ ฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยมีหลักสำคัญคือ

๑.๑ ยอมรับแนวความคิดสมัยใหม่ที่ว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ที่นำมาซึ่งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น และความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งที่มาคุกคามหรือทำให้เกิดการต่อต้าน

๑.๒ มุ่งมองที่ตัวปัญหามากกว่าตัวบุคคล โดยพยายามค้นหาสาเหตุของปัญหาให้ได้ และเน้นการแก้ปัญหา หรือเอาชนะปัญหา มากกว่าเน้นเรื่องความต้องการ ความปรารถนาส่วนบุคคล

๑.๓ มุ่งหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้มากที่สุด ไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดหรือถูก

๑.๔ มีความจริงใจ เปิดเผยและใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่ยึดมั่นในความคิดของตนฝ่ายเดียว

๑.๕ หลีกเลี่ยงการเน้นถึงความต้องการของตนโดยที่ความต้องการนั้นไปขัดความต้องการของผู้อื่น

๑.๖ อาจต้องอาศัยบุคคลที่สามเข้ามาดำเนินการช่วยเหลือ และควรหลีกเลี่ยงการใช้เสียงข้างมากตัดสิน หรือใช้การแลกเปลี่ยนแบบ “หมูไปไก่มา” หรือ “ยื่นหมูยื่นแมว”

๒. กลยุทธ์การตัดสินใจแบบผสมผสานวิธีการนี้เกี่ยวเนื่องจากผลสืบเนื่องของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งต้องอาศัยลำดับขั้นตอนมากขึ้น เพราะต่างฝ่ายที่ขัดแย้งกันยังยึดหลักของวิธีการแก้ปัญหาบางประการของตนไว้ และแต่ละฝ่ายจะนำจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของตนมารวมกัน และจึงจะนำไปสู่การหาวิธีการแก้ปัญหาโดยให้มีการยอมรับร่วมกัน องค์ประกอบของการตัดสินใจและผสมผสานมีดังนี้

๒.๑ การทบทวนและการปรับตัวโดยเน้นทางด้านความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันด้านการรับรู้และด้านทัศนคติ

๒.๒ ระบุปัญหาให้ชัดเจน

๒.๓ การแสวงหาแนวทางการแก้ไข

๒.๔ ตัดสินใจแบบให้มีความเห็นสอดคล้องกัน

วิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน หรือแบบชนะทั้งคู่ (Win-Win Method) สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหของความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง เพราะมันเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การค้นหาแหล่งที่มาของปัญหา และสามารถกำหนดวิธีการแก้ไขได้อย่างสมเหตุสมผล ซึ่งในท้ายที่สุดจะ ทำให้เกิดผลในทางสร้างสรรค์ต่อองค์กรจากการศึกษา วิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่มีลักษณะดังกล่าวมาข้างต้นนี้ จะเห็นว่าวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เป็นเพียงวิธีการเดียวเท่านั้นที่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง และจากการศึกษาและวิจัยของนักวิชาการต่างๆ ก็ได้ ค้นพบและยืนยันให้เห็นว่า การใช้วิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกันนี้ จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความรู้สึที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดผลในทางสร้างสรรค์ต่อองค์กรหรือทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลขึ้นได้ และผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จส่วนใหญ่มักจะเลือกใช้วิธีการแบบนี้ในการแก้ความขัดแย้ง

พุทธธรรมเพื่อความสมานฉันท์

สิ่งที่จะมีส่วนช่วยสร้างสันติภาพในสังคมไทยก็คือสถานการณ์ที่ต่างฝ่ายต่างชนะ (win-win situation) เกิดจากการรู้จักถอยคือให้ยอมแพ้ศึกแต่ชนะสงคราม ไม่ใช่ชนะศึกแต่แพ้สงคราม ถ้าต่างฝ่ายต่างชนะก็เป็นธรรมาธิปไตย ไม่ใช่ต่างฝ่ายต่างแพ้ซึ่งเป็นอนาธิปไตย พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลปัจจุบันที่พระราชทานเมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๓๕ ในเหตุการณ์พฤษภาทมิฬ มีข้อความตอนหนึ่งเกี่ยวกับอนาธิปไตยที่ต่างฝ่ายต่างแพ้ ดังต่อไปนี้

“เวลาคนมีการปฏิบัติรุนแรงมันลืมตัว ลงท้ายเขาไม่รู้ว่าตีกันเพราะอะไร แล้วก็แก้ปัญหอะไร เพียงแต่ว่าจะต้องเอาชนะ แล้วก็ใครจะชนะ ไม่มีทาง อันตรายทั้งนั้น มีแต่แพ้ คือต่างคนต่างแพ้ ผู้ที่เผชิญหน้าก็แพ้ แล้วที่แพ้ที่สุดก็คือประเทศชาติ ประชาชนจะเป็นประชาชนทั้งประเทศ ไม่ใช่ประชาชนเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ถ้าสมมติว่า เฉพาะในกรุงเทพมหานครเสีย

หายไป ประเทศก็เสียหายไปทั้งหมด แล้วก็มีประโยชน์อะไรที่จะทนงตัวว่าชนะ เวลาอยู่บนกองซากปรักหักพัง”

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำรัสแก่พสกนิกรที่เข้าเฝ้าฯ ถวายพระพรชัยมงคล ณ สหบัญชร พระที่นั่งอนันตสมาคม เมื่อวันที่ ๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๙ ทรงแนะนำให้คนไทยปฏิบัติตามธรรมเพื่อความสมานฉันท์แห่งชาติดังนี้

“ประการแรก คือ การที่ทุกคนคิด พูด ทำ ด้วยความเมตตา มุ่งดี มุ่งเจริญต่อกัน

ประการที่สอง คือ การที่แต่ละคนต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประสานงาน ประสานประโยชน์กันให้งานที่ทำสำเร็จผลทั้งแก่ตนแก่ผู้อื่นและกับประเทศชาติ

ประการที่สาม คือ การที่ทุกคนประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในความสุจริต ในกฎกติกา และในระเบียบแบบแผนโดยเท่าเทียมเสมอกัน

ประการที่สี่ คือ การที่ต่างคนต่างพยายามนำความคิด ความเห็นของตนให้ถูกต้อง เทียงตรง และมั่นคงอยู่ในเหตุในผล หากความคิด จิตใจ และการประพฤติปฏิบัติที่ลงรอยเดียวกัน”

พุทธธรรมในพระราชดำรัสนี้เรียกว่าสาราณียธรรม (ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน) ซึ่งมีที่มาในพระไตรปิฎก

ประการแรก ที่ว่า “คิด พูด ทำด้วยเมตตา” มาจากสาราณียธรรม ๓ ข้อ คือ เมตตา ภาวกรรม (ทำด้วยเมตตา) เมตตาวจีกรรม (พูดด้วยเมตตา) และเมตตามโนกรรม (คิดด้วยเมตตา)

ประการที่สอง ที่ว่า “การที่แต่ละคนต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน” ตรงกับสาราณียธรรมข้อ สาราณโภคิ(แบ่งปันให้เท่าเทียมกัน)

ประการที่สาม การที่ทุกคนประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกรอบกติกาโดยเท่าเทียมกัน ตรงกับสาราณียธรรมข้อ สีสลสามัญญตา(มีศีลเสมอกัน)

ประการที่สี่ การที่ต่างคนต่างพยายามปรับความคิดความเห็นของตนให้ถูกต้องลงรอยเดียวกัน ตรงกับสาราณียธรรมข้อ ทิฏฐิสามัญญตา(มีความเห็นลงรอยเดียวกัน)

สาราณียธรรมในทางปฏิบัติเริ่มต้น ด้วยทิฏฐิสามัญญตา คือปรับความคิดเห็นให้ลงรอยแบบเดียวกันว่าเราทั้งปวงเป็นพี่น้องกัน มีพ่อหลวงคือพระเจ้าอยู่หัวองค์เดียวกัน แม้จะต่างศาสนากันแต่ก็เป็นคนไทยด้วยกัน เมื่อปรับความคิดเห็นได้อย่างนี้แล้วเราก็จะเกิดความรักสามัคคี คิด พูดทำต่อกันด้วยเมตตา เกื้อกูลแบ่งปันกันและกัน ปฏิบัติต่อกันตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันด้วย

สี่ลสามัญญตาและปรับความคิดเห็นให้มีเหตุผลลงรอยเดียวกันมากยิ่งขึ้นด้วยทิวัจจุสามัญญตา

พระสงฆ์ต้องช่วยกันประกาศเผยแผ่สาราณียธรรมตามนัยแห่งพระราชดำริน้อย่างเต็มสติกำลัง เมื่อคนไทยปฏิบัติตามสาราณียธรรมในพระราชดำรินี้แล้ว ก็จะเกิดสันติภาพที่ยั่งยืนในสังคมไทยโดยเฉพาะในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เมื่อสันติภาพเกิดขึ้นแล้ว ความร่ำรวยและความรุ่งโรจน์ก็จะตามมาดังมีเรื่องเล่าว่า

ผู้หญิงคนหนึ่งกำลังปรุงอาหารเย็นรอสามีกลับมาทานที่บ้าน เธอมองไปนอกหน้าต่างเห็นชายชราสามคนนั่งผิงไฟอยู่ใต้สะพานลอย จึงบอกลูกชายให้ไปเชิญชายชราทั้งสามคนมาทานซุปร้อนในบ้านก่อน ลูกชายวิ่งหายไปสักครู่หนึ่งแล้ว กลับมารายงานคุณแม่ว่า “คุณลุงบอกว่าไม่เคยเข้าบ้านพร้อมกันทั้งสามคน พวกเขาตั้งกติกาว่าจะเข้าบ้านได้ครั้งละหนึ่งคน คุณแม่จะให้เชิญคนไหนครับ” แม่บอกลูกชายให้ไปถามชื่อลุงแต่ละคนเพื่อประกอบการตัดสินใจ ลูกชายไปถามชื่อแล้วกลับมารายงานว่า “คนแรกชื่อนายสันติ คนที่สองชื่อนายร่ำรวย คนที่สามชื่อนายรุ่งโรจน์ แม่จะให้ผมเชิญคนไหนเข้าบ้าน” แม่สั่งลูกชายให้ไปเชิญนายสันติเข้าบ้าน ลูกชายก็ไปเชิญนายสันติ ปรากฏว่านายสันติเข้าบ้านมาพร้อมด้วยนายร่ำรวยและนายรุ่งโรจน์เดินตามหลังมาด้วย แม่อดสงสัยไม่ได้จึงถามว่า “ตอนแรกลุงบอกว่าจะเข้าบ้านได้เพียงคนเดียว ตอนนี้ทำไมมาพร้อมกันสามคน” ลุงทั้งสามช่วยกันอธิบายว่า “คุณนายครับ นั่นขึ้นอยู่กับคุณนายเชิญใครเข้าบ้าน ถ้าเชิญนายร่ำรวยเข้าบ้าน คุณนายจะได้นายร่ำรวยเพียงคนเดียว เพราะบ้านใด ร่ำรวย บ้านนั้นมักดีกันและแย่งสมบัติกัน ถ้าคุณนายเชิญนายรุ่งโรจน์เข้าบ้านก็จะได้นายรุ่งโรจน์คนเดียว บ้านใดมีคนดังเยอะจะแย่งกันเด่น แข่งกันเป็นหัวหน้า บ้านนั้นยากที่จะสงบและร่ำรวย แต่วันนี้คุณนายเชิญนายสันติเข้าบ้านจึงได้ครบทุกอย่าง ที่ได้มีสันติคือความสงบ ที่นั่นก็มีความร่ำรวยและความเจริญรุ่งเรือง

ที่ได้มีความสงบสันติ ที่นั่นมีความร่ำรวยและความรุ่งโรจน์ ถ้าประเทศไทยไม่มีสันติภาพ เพราะมีเสียงระเบิดดังขึ้นบ่อยครั้ง หุ่นก็จะตระนาว เศรษฐกิจจะเสียหายหลายพันล้านบาท นักลงทุนต่างชาติจะพากันย้ายถิ่นฐานการลงทุน ความร่ำรวยก็จะอันตรายกันไปพร้อมกับชื่อเสียงอันดีที่เคยมีว่าไทยนี้รักสงบ ด้วยอำนาจคุณพระศรีรัตนตรัยและคุณความดีที่ทุกท่านได้บำเพ็ญมาในการปฏิบัติศาสนกิจจงมารวมกันเป็นตบะเดชะพลวปัจจัยอำนวยพรให้ทุกท่าน มีความรุ่งเรืองเจริญงอกงามไพฑูริย์ในร่มธรรมขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า มีความรู้รักสามัคคี มีสันติภาพ

ในใจ และทำงานร่วมกับทุกฝ่ายได้อย่างกลมเกลียวประสานกันก่อให้เกิดพลังและความสำเร็จ
มหาศาล ประารณาสิ่งใดที่ชอบประกอบด้วยธรรมก็ขอให้ความปรารณานั้นๆ จงพลันสำเร็จสม
ความปรารณาทุกประการตลอดกาลนานเทอญ

การแก้ปัญหาแบบพุทธ

ชีวิตทางสังคมเต็มไปด้วยปัญหา ปัญหาตัวเอง ปัญหาของคนอื่น พ่อแม่ สามเณร รยา
ญาติมิตรเพื่อนฝูง บุตรหลาน เพื่อนร่วมงาน และเด็กและเยาวชน เป็นต้น ตลอดเส้นทางของ
ชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย มีปัญหาแทรกซึมเจือปนเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ปัญหาทุกปัญหามีสาเหตุ
มิใช่เกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง หากแต่เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายสาเหตุ ที่อิงอาศัยโยงใยสัมพันธ์
กันเกิดขึ้น ในการศึกษาปัญหาสังคม นักสังคมวิทยาพยายามคิดค้นหาแนวทางแก้กันและดับปัญหา
ต่างๆ ทั้งหลาย เช่น ปัญหาชีวิต ศิลธรรมจริยธรรม ครอบครัว เศรษฐกิจ ความยากจน เด็กและ
เยาวชน โสเภณี คอรั้มปชั่น เป็นต้น ส่วนมากมุ่งไปที่เหตุปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมทาง
สังคม กันและแก้จากเหตุปัจจัยภายนอกมาสู่ภายใน เพื่อป้องกันแก้ไขเปลี่ยนแปลงและกำจัดปัญหา
เหล่านั้น

ตามทัศนะของพระพุทธศาสนา “ปัญหาทุกปัญหาเกิดแต่เหตุ ถ้าจะแก้และดับปัญหา
ต้องแก้และดับที่เหตุแห่งปัญหานั้น” พระพุทธศาสนามองเห็นความจริงของโลกทางสังคม จะมี
ปัญหาหรือไม่เป็นปัญหาขึ้นอยู่กับเหตุปัจจัย สอนให้แก้และดับปัญหาที่เหตุด้วยปัญญาการกระทำ
ของมนุษย์เอง ให้ป้องกันและแก้ไขปัญหามาตามเหตุและผล ทั้งภายใน (ร่างกายและจิตใจ) และ
ภายนอก (สภาพแวดล้อมทางสังคม) แก้กันและดับให้ถูกจุด จุดสำคัญในการแก้ปัญหา
(อริยสัจ ๔) คือ

๑. ต้องศึกษาค้นหาตัวปัญหาให้ได้ (ทุกข์)
๒. สาเหตุแห่งปัญหาหรือที่มาของปัญหา (สมุทัย)
๓. ต้องแก้และดับปัญหาให้ได้และสำเร็จ (นิโรธ)
๔. วิธีการที่จะแก้และดับ (มรรค)

หลัก ๔ ประการนี้เป็นหลักสำคัญสากลในการแก้และดับปัญหาทั้งหลาย เริ่มต้นที่ตัว
ปัญหา ศึกษาค้นคว้าเข้าใจปัญหาให้ละเอียดถ่องแท้ แล้วสืบค้นหาสาเหตุปัญหาเพื่อที่จะแก้และ

ดับ ในขณะที่เดียวกันต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน จะทำอะไรต้องมีจุดหมายที่แน่นอน ที่ไหนอย่างไร เป็นไปได้หรือไม่ เมื่อมีจุดหมายแนชัดความตั้งใจที่แน่วแน่ แล้วคิดหาแนวทางแก้และดับเหตุแห่งปัญหา เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจกำหนดเอาไว้ นักสังคมวิทยาส่วนใหญ่สนใจแก้และดับปัญหาที่เหตุภายนอก เป็นการแก้และป้องกันที่ปลายเหตุ ไม่ถูกจุดและไม่สมบูรณ์ พระพุทธศาสนาต้องแก้และดับที่ต้นเหตุแห่งปัญหา ไม่ว่าภายในหรือภายนอก ต้องศึกษาวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา แก้ให้ถูกจุดตรงประเด็น ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากตัวมนุษย์เอง มนุษย์เป็นผู้กระทำก่อและสร้างเอง ไม่ใช่เทพพระเจ้าหรือพระพรหมเป็นผู้ลิขิตกำหนดบันดาลสร้างขึ้น ไม่ใช่แก้และกันด้วยการอ้อนวอนวิงวอนต่อเทพเจ้าลี้ลับศักดิ์สิทธิ์ พระพุทธศาสนาต้องแก้และดับปัญหาที่ต้นเหตุด้วยตัวมนุษย์เอง ด้วยการกระทำเพียรพยายามอย่างต่อเนื่องอย่างมีเหตุผลถูกต้องเพียงพอ กล่าวโดยทั่วไป พระพุทธศาสนาสอนเน้นแก้ปัญหาที่เหตุภายในด้วยปัญญาเป็นสำคัญ โดยมองเห็นปัญหาล้วนมากมาจากธรรมชาติภายใน (จิตใจ) ของมนุษย์ ไม่ว่าชนชั้นไหนเชื้อชาติไหนหรือนับถือศาสนาอะไร ล้วนมีธรรมชาติของมนุษย์เหมือนกัน มีลักษณะทางจิตไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีความโง่ไม่รู้จักจริง (อวิชชา) มีความกระหายอยากต้องการ (ตัณหา) มีความยึดมั่นถือมั่นว่าตัวกูของกู (อุปาทาน) มีความโลภ โกรธ หลง รักสุขเกลียดทุกข์ เป็นต้น เหมือนกัน ต้องแก้และกันด้วยการฝึกฝนอบรมพัฒนาให้ดีให้พร้อมสมบูรณ์เพียงพอ เป็นการจัดระเบียบพฤติกรรมการกระทำที่จะดำเนินเป็นไปด้วยดีในโลกทางสังคม กระบวนการศึกษาเรียนรู้ฝึกฝนอบรมพัฒนาเป็นกระบวนการปรุงแต่งสร้างสรรค์ชีวิตให้ดีขึ้นมีคุณภาพ เป็นตัวกำหนดเข็มทิศชี้ทางทิศทางเป็นไป เป็นตัวแกนสำคัญในกระบวนการแสดงพฤติกรรมการกระทำทางสังคม จะแก้และกันปัญหาต้องเริ่มแก้ที่ตัวบุคคลเป็นสำคัญ แต่ถึงอย่างไร พระพุทธศาสนาก็ไม่ละเลยการแก้ปัญหาที่เหตุภายนอกหรือสาเหตุทางสังคม ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชีวิตมนุษย์ สอนไม่ให้ก่อปัญหาสร้างความเดือดร้อนในสังคม เช่น สอนไม่ให้ฆ่า ทำร้าย เบียดเบียน ลักขโมยถือเอาสิ่งของของคนอื่น ไม่ให้พูดเท็จคำหยาบโกหกหลอกลวง สอนให้มีความเมตตากรุณา เอื้ออาทรช่วยเหลือเสียสละแบ่งปัน เป็นหลักศีลธรรมความประพฤติเกี่ยวข้องสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยถูกต้องดีงามทางสังคม เพื่อประโยชน์เกื้อกูลและความสุขของชีวิตและสังคม เพื่อแก้และดับปัญหาสังคม กล่าวโดยย่อ พระพุทธศาสนามีหลักปฏิบัติเพื่อแก้และดับปัญหาอยู่ ๓ ประการ (สิกขา หรือไตรสิกขา ๓) คือ

๑. ศีล หลักความประพฤติสุจริตทางกายและวาจา หลักฝึกฝนอบรมพัฒนามนุษย์ให้มีศีลระเบียบวินัยมีพฤติกรรมเป็นระเบียบเรียบร้อยให้เกิดความเคยชิน เป็นการจัดระเบียบชีวิตให้

สอดคล้องสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมทางสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันและดำเนินชีวิตที่ดีงามไร้ปัญหา เป็นหลักแก้และกันปัญหาเบื้องต้น

๒. สมานี เป็นการฝึกจิตให้มีสมรรถภาพและคุณภาพจิตที่ดี ให้จิตมีคุณธรรมความอดทน เข้มแข็ง แน่วแน่ มั่นคง สะอาด สว่าง สงบ ปราศจากสิ่งรบกวนเครื่องเศร้าหมอง พร้อมทั้งจะทำงานต่างๆ อย่างไร้กังวลปัญหา

๓. ปัญญา เป็นหลักฝึกฝนอบรมพัฒนามนุษย์ให้เกิดความรู้ความเข้าใจสิ่งต่างๆ ทั้งหลายตามความเป็นจริง รู้จักคิดไตร่ตรองตรวจสอบ วิเคราะห์แยกแยะมีเหตุผล เป็นความรู้ที่ถูกต้องไม่บิดเบือนไม่มีกิเลสตัณหาครอบงำ รู้เท่าทันข้อเท็จจริงความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงของโลกและชีวิตทางสังคม คิดพิจารณาแก้ไขป้องกันปัญหาต่างๆ อย่างมีเหตุผลถูกต้องแม่นยำ เป็นหลักสำคัญของการดำเนินชีวิตที่ดีงามในสังคมมนุษย์ เป็นหลักป้องกันแก้ไขและดับปัญหาต่างๆ ทั้งหลาย ให้ปลอดภัยปราศจากปัญหาไร้ทุกข์กังวลใจในชีวิตทางสังคม (ทีพนิกาย ปาฎิกวรรค, ๒๕๓๘: พระไตรปิฎกเล่มที่ ๑๑, ข้อที่ ๒๒๘, หน้าที่ ๒๓๒)

เพื่อความเข้าใจการแก้และดับปัญหาทั้งหลายในทัศนะของพระพุทธศาสนาจึงขอยกตัวอย่าง ในเรื่องการศึกษาเล่าเรียน นักเรียนบางคนสอบตกหรือสอบได้คะแนนไม่ดี น้อยใจไม่สบายใจกระวนกระวายใจกลัวใจทุกข์ใจ เมื่อสอบไม่ได้ตามความอยากต้องการ ก็ผิดหวังเสียใจ เมื่อผิดหวังเสียใจ ก็หาทางออกแก้ไขปัญหา เมื่อหาทางออกแก้ไขไม่ได้ ก็ลงเอยด้วยการฆ่าตัวตาย ความตาย คือการจบทุกสิ่งทุกอย่างของปัญหา การคิดแก้และดับปัญหายังนี้ผิดไม่ถูกจุดไม่ตรงเป้าหมาย พระพุทธศาสนาสอนว่า ปัญหาทุกปัญหามาจากเหตุควรรู้เท่าทันทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา อะไรเป็นสาเหตุแห่งปัญหาทำให้สอบตก ความเกียจคร้านไม่ใส่ใจในการเรียน ไม่มีเวลาดูหนังสือพอเพียง สุขภาพไม่ดีไม่เอื้ออำนวยในการศึกษาเล่าเรียน เราทำเหตุดีพอเพียงถึงที่หรือยัง ทำเหตุดีผลก็ออกมาดี ทำเหตุไม่ดีผลก็ออกมาไม่ดี การสอบได้สอบตกเป็นไปตามเหตุปัจจัยแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุปัจจัย ให้คิดทบทวนไปที่ต้นเหตุของปัญหา หรือสาเหตุที่เราสอบตก แล้วแก้และดับที่เหตุแห่งปัญหานั้น ไม่ใช่แก้ปัญหาด้วยการฆ่าตัวตาย เป็นการแก้ปัญหาคิดไม่ถูกจุด เป็นการแก้ปัญหที่ปลายเหตุ นอกจากเป็นการแก้ปัญหามิถูกต้องแล้ว ยังเป็นการสร้างปัญหาให้ยุ่งยากซับซ้อนขึ้นไปอีก

ในเรื่องของความรัก ความรักเป็นสิ่งที่ดีงามมีคุณค่าความหมายต่อทุกๆ คน หากมีเหตุผลถูกต้องเพียงพอ ความรักควรมีเหตุผลอยู่เหนืออารมณ์ หนุ่มสาวเวลามีความรัก หากสมหวังราบรื่นดูอะไรต่อมิอะไร ก็สดสวยสดใสไปหมด แต่ถ้าผิดหวัง ดูอะไรต่อมิอะไรก็มีดมนไปทุกทิศทุกทาง เมื่อผิดหวังพลัดพรากจากสิ่งที่ตนรักหรือรักไม่สมหวังดั่งตั้งใจ ก็เป็นปัญหาผิดหวังเสียใจ แล้วมักแก้ไขหาทางออกตัดสินปัญหาด้วยวิธีการรุนแรง โดยการทุบตีฆ่าทำร้ายร่างกาย แก้ปัญหาด้วยอารมณ์โกรธอาฆาตพยาบาท ทำให้เกิดความเสียหายทางร่างกายและทรัพย์สิน เป็นการแก้ปัญหาผิดไม่ถูกจุด นอกจากไม่ใช่วิธีแก้ปัญหาก็ถูกต้องแล้วยังเป็นการเพิ่มปัญหา เราควรกำหนดรู้ควรรู้เท่าทันถึงความจริงของสาเหตุปัญหา ความรักเป็นอารมณ์ความรู้สึกอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เกิดขึ้นตามเหตุปัจจัย ควรรู้เท่าทันเข้าใจอารมณ์ความรัก ควรรู้เข้าใจรักกันอย่างมีเหตุผลประมาณขอบเขต ควรรักให้เป็นรักไม่เป็นก็เป็นปัญหา ควรรักกันโดยทำให้เราและผู้ที่เรารักก้าวเดินไปด้วยกันอย่างมีความสุขและมั่นคง หากจะแก้และดับต้องแก้และดับที่สาเหตุแห่งปัญหา คือความรัก ใคร่หลงใหลยึดติดในกามคุณ ไม่ใช่แก้และดับโดยการฆ่าทำลายกัน การแก้ปัญหาในลักษณะนี้ส่วนใหญ่มาจากอารมณ์ความรู้สึกไร้เหตุผล ต้องแก้และดับที่ความรักใคร่หลงใหล จึงจะเป็นการแก้ปัญหาที่ถูกต้องตรงประเด็นที่สุด

บรรณานุกรม

แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์. (๒๕๓๔). **การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้ากรุงเทพมหานคร**. ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดร. สุเทพ สุวีรางกูร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พระธรรมโกศาจารย์, **ปาฐกถาแสดงแก่พระนิสิตปฏิบัติศาสนิกภาคเหนือ** วิทยาเขตแพร่

สิทธิพงศ์ สิทธิขจร. (๒๕๓๕). **การบริหารความขัดแย้ง**. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (๒๕๔๐). **ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ :

เลิฟ แอนด์ ลิฟ เพรส จำกัด.

www.act.ac.th พุทธศาสนา