

วรรณกรรมกับคุณภาพ

โมโม

โมโมเป็นเด็กหญิงพเนจรซึ่งไม่รู้หัวนอนปลายเท้า เธอพลัดหลงมาอยู่ที่โรงละครโบราณร้างแห่งหนึ่ง โมโมเป็นเด็กผอมแห้งตัวเล็ก ผมหยิกหยอยยุ่งเหยิงเหมือนไม่เคยได้สัมผัสหวีหรือกรรไกร กระโปรงกรอมตาตุ่มนั้นทำจากเศษผ้าที่เก็บเอามาเย็บปะกัน เสื้อเก่าๆ ที่ใส่เป็นเสื้อผู้ชายตัวใหญ่ที่ต้องพับแขนขึ้นไว้ (ใช้ภาพแทน)

ความสามารถพิเศษของโมโมคือการฟังเป็น ท่านอาจจะคิดว่าไม่ใช่สิ่งพิสดารอะไรเลย ใครๆ ก็ฟังเป็นทั้งนั้น นั่นเป็นการเข้าใจผิด มีคนจำนวนนิดเดียวที่ฟังเป็นจริงๆ ความสามารถของโมโมจึงกลายเป็นสิ่งพิเศษ

พอได้พูดต่อหน้าโมโม คนโง่กลับมีความคิดดีๆ ขึ้นมาได้ เธอเพียงแต่นั่งฟังผู้นั้นพูดด้วยความตั้งใจและอย่างเอาใจใส่ ขณะที่เธอมองเขาด้วยนัยน์ตาดำดำลับ คนพูดก็จับความคิดขึ้นมาได้ ซึ่งเขาก็ไม่เคยรู้ว่ามันมีอยู่ในหัวสมองของเขา

เมื่อเธอฟังคนที่ดูเหมือนหมดปัญญาหรือว่าลังเลใจ เขาก็คิดขึ้นได้ว่าควรทำอย่างไร แล้วตัดสินใจได้ในทันที แม้แต่คนขี้ขายก็กลายเป็นคนกล้า คนไหนเป็นทุกข์กลับรู้สึกสุขใจถ้าได้พูดให้เธอฟัง บางคนน้อยเนื้อต่ำใจว่าตัวไม่มีความหมาย ใครๆ ก็ไม่ให้ความสำคัญ ขณะที่เล่าให้โมโมฟังก็เกิดมีกำลังใจและรู้สึกขึ้นมาได้ว่าเขาเข้าใจผิด เพราะถ้าคิดให้ดี เขาก็มีเอกลักษณ์ มีความสลักสำคัญอันแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

นั่นคือความสามารถในการฟังของโมโม หากคนในโรงพยาบาลของเรา หากผู้ที่ทำหน้าที่พี่เลี้ยงทีมหรือ facilitator จะมีความสามารถในการฟังเหมือนโมโม การพัฒนาคุณภาพของเราจะเป็นไปได้ง่ายดาย

เป๊ปโป้

เพื่อนคนหนึ่งของโมโม คือ เป๊ปโป้ คนกวาดถนน เป๊ปโป้เล่าให้โมโมฟังว่า

“บางครั้งเรามีระยะทางอันยาวไกลอยู่ข้างหน้า แล้วคิดว่ามันช่างยากเหลือเกิน ไม่มีวันที่จะกวาดให้เสร็จได้ เราเริ่มรีบเร่ง แต่ทุกครั้งที่มองออกไปก็ไม่เห็นว่าทางเบื้องหน้ามันจะสั้นลง ยิ่งตรากตรำพยายามมากขึ้นไปอีกจนเกิดหัวน้ำใจ และในที่สุดแทบจะขาดใจ ทำต่อไปไม่ไหว แต่ทางก็ยังอยู่เบื้องหน้า เราจะทำอย่างนั้นไม่ได้ เราจะต้องไม่คิดถึงถนนทั้งสายในครั้งเดียว จะต้องคิดถึงแต่ก้าวต่อไป ลมหายใจต่อไป การกวาดครั้งต่อไป แล้วจึงคิดถึงครั้งต่อไปอีก ครั้งแล้วครั้งเล่า แล้วจะมีความสุข ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ การงานจะดีเอง มันควรจะเป็นเช่นนั้น”

“แล้วในทันใด เราก็จะเห็นว่า ด้วยการเดินทางเพียงทีละก้าวๆ ถนนที่ว่ายยาวได้ถูกเดินผ่านไป แล้วโดยไม่ทันสังเกตว่าทำได้อย่างไร ทั้งยังไม่รู้สึกรว่าได้ตรากตรำ นั่นคือแก่นสารของมัน”

ท่านละ คิดแบบเป๊ปโป้ คนกวาดถนนหรือเปล่า ท่านเร่งรีบตรากตรำจนแทบขาดใจ หรือท่านหมดแรงและหยุดก้าวเดินไปข้างหน้า

ลิงตัวที่หนึ่งร้อย

เมื่อห้าสิบปีที่แล้ว นักวิทยาศาสตร์ได้ทดลองเลี้ยงลิงป่าญี่ปุ่นบนเกาะแห่งหนึ่งด้วยมันเทศ โดยหย่อนมันเทศลงในทราย ลิงชอบรสชาติของมันเทศดิบนี้ แต่มันก็พบว่าความสกปรกทำให้รสชาติเสียไป

ลิงตัวเมียอายุ ๑๘ เดือน ชื่อ อิมิ พบว่าเธอจัดการกับปัญหานี้ได้ โดยล้างมันในลำธาร ใกล้เคียง เธอสอนวิธีนี้กับแม่เธอ เพื่อนของเธอก็ได้เรียนรู้วิธีการนี้เช่นกัน และได้สอนแม่ของพวกเธอ เหล่านั้นด้วย

หกปีต่อมา บางสิ่งบางอย่างที่น่าตื่นใจก็เกิดขึ้น ให้เราสมมติว่าในเช้าวันหนึ่ง มีลิง ๙๙ ตัว ที่รู้จักล้างมันเทศ แล้วเราก็สมมติต่อว่า ในตอนสายของวันนั้น ลิงตัวที่หนึ่งร้อยก็รู้จักที่จะล้างมันเทศ

และแล้วมันก็เกิดขึ้น ภายในเย็นวันนั้นเอง ลิงเกือบทั้งหมดในเผ่า นั้น ล้างมันเทศก่อนกิน ที่น่าประหลาดใจที่สุด คือนิสัยล้างมันเทศได้ก้าวข้ามทะเลที่ทันใด ไปสู่ฝูงลิงบนเกาะอื่น ๆ และลิงทั้งฝูงบนภาคพื้นทวีป ก็เริ่มล้างมันเทศด้วย

อ.นพ. ประเวศ วะสี ได้สรุปไว้ในคำนำว่า เมื่อลิงตัวหนึ่งเกิดจิตสำนึกในทางที่ดี จิตสำนึกนี้ ระบาดติดต่อทำให้ตัวอื่นมีจิตสำนึกเช่นเดียวกัน เพิ่มขึ้นๆ จนถึงจุดวิกฤติ ที่ลิงทั้งหมดเปลี่ยนพฤติกรรม

ปรากฏการณ์ “ลิงตัวที่หนึ่งร้อย” นี้ ให้กำลังใจ และให้แนวทางแก่เรา บ่อยครั้งที่ปัญหาชีวิตและสังคมดูช่างใหญ่โตเกินพลังของเราที่จะเข้าไปจัดการแก้ไข พลังแห่งจิตสำนึกเป็นพลังที่ยิ่งใหญ่ที่สุด ที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งหมด การบำเพ็ญเพียรแสวงหาความถูกต้องของแต่ละบุคคล หรือกลุ่ม เป็นของที่มีค่า เพราะเป็นการสร้างจิตสำนึก และจิตสำนึกนี้ระบาดติดต่อไปยังคนอื่นได้ จนกระทั่งคนทั้งหมดเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่ความถูกต้อง ความถูกต้องคือการพัฒนา ปราศจากความถูกต้องคือหายนะ

ขณะนี้ปรากฏการณ์ลิงตัวที่หนึ่งร้อย ยังไม่เกิดขึ้นกับพฤติกรรมการทำงานโดยเน้นผู้ปวยเป็นศูนย์กลางของเรา แม้เราจะมีโซ่ลิง แต่ก็หวังว่าวันหนึ่ง การระบาดของจิตสำนึกที่ถูกต้องนี้จะเกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง

บันทึกจากปลายเท้า

เลน่า มาเรีย เป็นนักร้องที่มีชื่อเสียงของสวีเดน เธอพิการมาแต่กำเนิด ไม่มีแขนทั้งสองข้าง ขาข้างซ้ายยาวเพียงครึ่งเดียวของขาข้างขวา เธอเรียนว่ายน้ำตั้งแต่อายุ ๓ ขวบ จนได้เป็นนักกีฬาว่ายน้ำทีมชาติสวีเดน เธอสามารถใช้เท้าในการขับรถ เล่นออร์แกน ล้างถ้วยชาม หวีผม ใช้ตะเกียบ และที่สำคัญ เธอเป็นร่าเริงอยู่ตลอดเวลา

ต่อคำถามว่าเธอประสบความสำเร็จในชีวิตได้อย่างไร ทั้งที่มีความเสียเปรียบในชีวิตมากมาย เธอตอบว่า “คนเราทุกคนแตกต่างกันตั้งแต่เกิด ฉันมีความสุขและอยากรู้ อยากเห็นเกี่ยวกับชีวิตตั้งแต่เกิดมา ตามบุคลิกของฉัน ฉันเป็นคนที่มีโอกาสที่เป็นไปได้มากกว่าจะดูที่ความยากลำบาก ฉันไม่ทำให้สิ่งต่างๆ ยากไปกว่าที่มันเป็นอยู่ ฉันมีทัศนคติในทางบวกต่อตัวเอง ฉันกล้ายอมรับสิ่งต่างๆ ตามที่มันเป็น และฉันกล้าที่จะถามคำถาม”

“ไม่มีใครที่ดำเนินชีวิตโดยปราศจากปัญหา แต่คนที่มีประสบการณ์กับความยากลำบาก จะมีชีวิตที่รุ่งโรจน์มากกว่าคนที่ไม่เคยมีประสบการณ์แบบนี้ และคนที่สามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ จะยิ่งทำให้ชีวิตของเขารุ่งโรจน์ขึ้น”

แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับนักโทษแห่งอัชคาบัน

แฮร์รี่ พอตเตอร์ เป็นพ่อมดน้อยซึ่งพ่อแม่ถูกฆ่าโดยพ่อมดชั่วร้ายที่ใช้ชื่อว่า ลอร์ด โวลดามอร์ ความชั่วร้ายของลอร์ด โวลดามอร์ ทำให้ไม่มีใครกล้าเรียกชื่อ แต่เรียกกันในนามว่า You-Know-Who หรือคนที่คุณก็รู้ว่าใคร

แม่ของแฮร์รี่ พอตเตอร์ พยายามปกป้องลูกน้อยของเธอ ด้วยความรักอันบริสุทธิ์ ทำให้พลังชั่วร้ายของลอร์ด โวลดามอร์ทสูญสิ้นไป แม้ร่างกายก็ไม่คงอยู่ ยังคงเหลือเพียงจิตวิญญาณอันชั่วร้ายซึ่งรอวันหาโอกาสเหมาะๆ เอาเลือดเนื้อของศัตรูมาฟื้นตัวขึ้นใหม่

แฮร์รี่ พอตเตอร์อาศัยอยู่กับป้าและลุงซึ่งไม่ค่อยชอบพี่หน้าแฮร์รี่และพวกมีเวทมนตร์ทั้งหลาย พออายุได้ ๑๑ ปี โรงเรียนเวทมนตร์ก็ส่งจดหมายมาเชิญไปเข้าโรงเรียน

แฮร์รี่ต้องเผชิญหน้ากับพลังชั่วร้ายของลอร์ด โวลดามอร์ท ในรูปแบบต่างๆ แต่ก็สามารถเอาชนะมาได้ทุกครั้ง ด้วยปัจจัยสองประการ ประการแรกคือด้วยจิตใจกล้าหาญและยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง แฮร์รี่ พอตเตอร์เป็นหนึ่งในไม่กี่คนที่กล้าเรียกชื่อลอร์ด โวลดามอร์ท ในขณะที่คนอื่นจะเลี่ยงไปเรียกว่า You-Know -Who แฮร์รี่ พอตเตอร์คิดถึงชีวิตของเพื่อนที่จมอยู่ใต้น้ำ มากกว่าที่จะคิดถึงชัยชนะในการแข่งขัน ประการที่สองคือแฮร์รี่ พอตเตอร์มีเวทมนตร์เป็นเครื่องมือในการต่อสู้ด้วยคำสั้นๆ และพลังจิต ก็สามารถนำมาใช้เป็นอาวุธในการต่อสู้ได้

เราอาจจะไม่มีคาถาเวทมนตร์เช่น แฮร์รี่ พอตเตอร์ แต่เราสามารถสร้างจิตใจที่กล้าหาญและยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องได้ เราสามารถสร้างทักษะเพื่อการทำงานร่วมกันฉันมิตรได้

เพื่อนของพ่อแฮร์รี่ พอตเตอร์ชื่อ ซีริอัส แบล็ก ถูกกล่าวหาว่าฆ่าผู้บริสุทธิ์ตายหมู่ จึงถูกจับไปขังคุกอัชคาบัน ที่คุณนี้นักโทษส่วนใหญ่จะถูกผู้คุมวิญญูณาดูดความสุขออกไปจนร่างกายเหลือเพียงซากชีวิตที่มีลมหายใจ ไม่เคยมีใครหนีออกมาจากที่นี่ได้ แต่ซีริอัส แบล็ก กลับยังคงสติที่สมบูรณ์ และหนีออกมาจากคุกเพื่อช่วยเหลือแฮร์รี่ พอตเตอร์ เมื่อเห็นศัตรูที่แปลงร่างเป็นหนูปรากฏอยู่ในรูปถ่ายกับเพื่อนของแฮร์รี่ พอตเตอร์

ซีริอัส แบล็ก กล่าวว่า “เหตุผลอย่างเดียวที่ฉันไม่เสียดใจไปก็คือฉันรู้ว่าตัวเองบริสุทธิ์ พวกผู้คุมวิญญูณาดูความคิดนี้ออกไปจากตัวฉันได้ แต่มันทำให้ฉันมีสติและรู้ว่าตัวเองเป็นใคร ช่วยให้ฉันรักษาพลังอำนาจเอาไว้ได้”

“มันเหมือนกับใครบางคนมาจุดประกายไฟขึ้นในหัวของฉัน และผู้คุมวิญญูณาดูความคิดนี้ไม่ได้”

เชื่อว่าทุกท่านในที่นี้ก็มีจิตวิญญูณที่เข้มแข็ง และบริสุทธิ์ จนไม่มีสิ่งใดสามารถดูดออกไปจากตัวท่านได้

แม่ชีชงโวลติน (จากวิถีพุทธทาส วิถีสวนโมกข์)

ในช่วงที่มีภารกิจสร้างอาคารต่างๆ พระเณรต้องทำงานกันอย่างหนักตั้งแต่หลังอาหารเข้าไปจนเย็น ทางโรงครัวซึ่งเป็นแม่ชีบ้าง อุบาสิกาบ้าง ก็มาช่วยกันปรุงน้ำปานะ (น้ำผลไม้คั้น) ใ้ถวายพระเณรในตอนเย็น ในช่วงที่มีงานก่อสร้างเยอะ ทางโรงครัวจะชงโวลตินถวายในตอนบ่ายด้วย

อุบาสิกาคนหนึ่งอยากให้ใส่นมข้นลงในโวลตินที่ชงถวายพระด้วย แต่แม่ชีไม่ยินยอม บอกว่าพระฉันนมไม่ได้เพราะเลยเวลาเที่ยงไปแล้ว หากพระฉันเข้าจะเป็นอาบัติ แต่อุบาสิกาก็โต้แย้งว่าฉันนมได้เพราะนมมิใช่ของขบเคี้ยว เมื่อตกลงกันไม่ได้ แม่ชีก็เลยไปร้องเรียนกับเจ้าคุณอาจารย์

“หลวงพ่อกะ พระฉันนมได้หรือคะหลังเที่ยงแล้วนะคะ”

“ไม่ได้ดอก พระฉันนมไม่ได้ดอก” ท่านเจ้าคุณอาจารย์กล่าวตอบ

“เห็นไหม ว่าแล้วว่าพระฉันนมไม่ได้” แม่ชีพิมพ์ำกับตัวเองแล้วกราบลาไปเตรียมชงโวลตินไม่ใส่นมให้พระฉัน

อีกสักครู่หนึ่ง อุบาสิกาจะมาพบท่านเจ้าคุณอาจารย์บ้าง

“หลวงพ่อกะ โวลตินใส่นมไม่ได้หรือคะ”

“ใส่ได้ ใส่พอหอมๆ” ท่านเจ้าคุณอาจารย์กล่าวตอบ

“นั่นไง พระฉันโวลตินใส่นมได้” อุบาสิกาพิมพ์ำกับตัวเองแล้วกราบลาไปเตรียมโวลตินใส่นมถวายพระ

เรื่องก็จบลงตรงนี้ พระในสวนโมกข์จึงได้ฉันโวลติน ๒ ชนิด วันใดที่แม่ชีเป็นผู้ชงถวายก็จะได้โวลตินไม่ใส่นม วันใดที่อุบาสิกาเป็นผู้ชงถวายก็จะได้โวลตินใส่นม

ท่านเจ้าคุณอาจารย์สามารถยุติปัญหาได้ ใครถูกใครผิดนั้นไม่ทราบ และไม่ต้องไปมัววิเคราะห์ด้วย พระปัญหาได้ “ดับ” ลงแล้ว

พวกเราทั้งหลายละ มีข้อโต้เถียงกันในลักษณะนี้มากน้อยแค่ไหน แล้วมีใครทำให้ยุติได้หรือไม่

วินนี่ เดอะ พูห์ หมีจอมตะกละ

หมีพูห์เป็นหมีที่น่ารัก ไร้เดียงสา เจ้าบทเจ้ากลอน คิดอะไรที่ง่ายๆ แบบเด็ก ๆ

ในชีวิตจริง หมีพูห์เป็นตุ๊กตาหมีซึ่งถูกคริสโตเฟอร์ลักพาขึ้นบันไดอย่างไม่ปราณีเท่าใดนัก “เขาพยักหน้าและเดินออกจากห้อง อึดใจต่อจากนั้น ผู้เขียนก็ได้ยินเสียงวินนี่ เดอะ พูห์ บี้ก.. บี้ก.. บี้ก.. ตามหลังเขาขึ้นบันไดไป”

วันหนึ่งหมีพูห์ออกมาเดินเล่น มันมาถึงที่โล่งแห่งหนึ่งซึ่งตรงกลางมีต้นโอ๊กใหญ่ และมีเสียงหึ่งๆ ดังอื้ออึงมาจากยอดไม้ มันนั่งลงตรงโคนต้น ใช้มือสองข้างกุมหัวและเริ่มคิด

แรกที่เด็วมันพูดกับตัวเองว่า “เสียงหึ่งๆ นั้นหมายถึงอะไรบางอย่าง เราจะได้ยินเสียงหึ่งๆ แบบนั้น.. หึ่งแล้วก็หึ่งอีก... โดยที่มันไม่ได้หมายถึงอะไรบางอย่าง ถ้ามีเสียงหึ่งๆ ใครบางคนก็ต้องทำเสียงหึ่งๆ และเหตุผลข้อเดียวที่ฉันรู้ในการทำเสียงหึ่งๆ ก็คือ นายเป็นผึ้ง”

มันคิดอยู่นานแล้วจึงพูดต่อ “และเหตุผลข้อเดียวที่ฉันรู้ในการเป็นผึ้งคือเพื่อน้ำผึ้ง”

แล้วมันก็ลุกขึ้นยืน พูดว่า “และเหตุผลข้อเดียวในการทำน้ำผึ้งก็คือเพื่อให้ฉันกิน” ดังนั้นมันจึงเริ่มปีนต้นไม้

ดูเหมือนว่าหมีพูห์เป็นหมีตะกละ คิดถึงแต่เรื่องกิน แต่ถ้ามองว่านั่นเป็นธรรมชาติของสัตว์ เราก็จะพบว่าหมีพูห์พยายามเชื่อมโยงทุกอย่างเข้ากับเป้าหมายของมันด้วยการถามหา **เหตุผลและถามหาความหมาย** (แม้จะเรื่องในนิทานไม่เป็นเหตุผลที่คนทั่วไปยอมรับได้ก็ตาม)

ถ้าหมีพูห์มาเป็นคนสวนในโรงพยาบาล มันคงจะพูดกับตัวเองว่า “เหตุผลข้อเดียวที่ฉันต้องทำสวนก็คือทำให้สวนสวยงามน่าดูอยู่ตลอดปี และเหตุผลข้อเดียวในการทำให้สวนสวยงามก็เพื่อให้ผู้ที่พบเห็นเกิดความรื่นรมย์ปลอดภัย และเหตุผลที่ต้องให้เกิดความรื่นรมย์ก็เพื่อให้คนไข้หายจากโรคได้เร็วขึ้น”

ถ้าหมีพูห์มาเป็นช่างไฟฟ้าในโรงพยาบาล มันคงจะพูดกับตัวเองว่า “เหตุผลข้อเดียวที่ฉันต้องดูแลระบบไฟฟ้าในโรงพยาบาลก็เพื่อให้มีไฟฟ้าใช้อย่างสม่ำเสมอ และเหตุผลที่ต้องให้มีไฟฟ้าสม่ำเสมอก็เพราะคนไข้จำนวนหนึ่งจะตายหากไม่มีไฟฟ้าไปเดินเครื่องมือแพทย์ คนไข้และเจ้าหน้าที่จะไม่สะดวกสบายหากไม่มีไฟฟ้าใช้”

พอมดมหัสจรรย์แห่งออซ

ด้วยอิทธิพลของพายุหมุน โดโรธีพบว่าตัวเองมาอยู่ในดินแดนแปลกประหลาด เธอต้องการจะกลับบ้าน แม่มดแห่งทิศเหนือผู้มีจิตใจดีงามแนะนำให้เธอไปหาพอมดมหัสจรรย์แห่งออซ ซึ่งเชื่อว่าจะช่วยให้เธอกับบ้านที่แคนซัสได้ ระหว่างทางเธอได้พบกับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือจากออซอีกสามชีวิต คือ หุ่นไล่กา ชายตัดไม้ตีบุก และสิงโต

ออซก็เหมือนกับโดโรธีที่มาถึงดินแดนแห่งนี้โดยไม่ได้ตั้งใจ การที่ผู้คนเห็นเขาลอยมากับบอลลูนทำให้ชาวบ้านคิดว่าเขาเป็นพอมดมหัสจรรย์ยิ่งใหญ่ และออซก็ยินดีให้พวกเขาคิดกันอย่างนั้น ชาวบ้านยอมทำตามคำสั่งของออซด้วยความหวาดกลัว ออซสั่งให้พวกเขาสร้างเมืองและปราสาทขึ้น “เพียงเพื่อให้ตัวเองสนุกและให้ผู้คนมีงานทำอยู่เรื่อยๆ”

ในที่สุดเขาก็เป็นผู้บริหารสูงสุดของเมืองมรกต เขาปกครองผู้คนด้วยการสั่งการและควบคุม แต่ในขณะเดียวกันเขาก็เป็นเหยื่อของการควบคุมด้วย เมื่อชาวบ้านสร้างปราสาทให้เขาเสร็จแล้ว เขาก็ปิดตัวเองและไม่ยอมให้ใครพบอีกเลย ด้วยเหตุผลที่ไม่มีใครรู้ นั่นคือความกลัว

แม้เมื่อออซจะยอมรับความล้มเหลวของตัวเองที่ไม่สามารถรักษาสัญญาได้ โดโรธีและเพื่อนก็ยังไม่ยอมให้ออซมาอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน ออซพยายามชี้ให้เห็นว่าพวกเขาไม่ได้ต้องการสิ่งที่พยายามไขว่คว้าอยู่เลย หุ่นไล่กาไม่ได้ต้องการสมอง แต่ต้องการประสบการณ์ สิงโตไม่ได้ต้องการความกล้าหาญ แต่ต้องการความมั่นใจ ชายตัดไม้กระป๋องก็ไม่ได้ต้องการหัวใจ เพราะมันจะแตกสลายได้ง่าย แต่เมื่อทุกคนยังยืนยันความต้องการดังกล่าว ออซก็จัดการมอบให้ในลักษณะของพิธีกรรม แล้วพวกเขาก็เข้ามาสู่ช่วงเวลาที่ยังสองระบบซึ่งอยู่บนพื้นฐานความจริงที่ขัดแย้งกัน กลับมาอยู่ร่วมกันได้

ในองค์กรที่ผู้บริหารพยายามใช้การนำระบบใหม่ก็เช่นเดียวกัน จะมีผู้คนเข้ามาหาและขอให้ผู้นำตัดสินใจ แม้เมื่อทุกคนได้ร่วมมือทำงานเป็นทีมกันมาจนได้คำตอบแล้ว แต่เขาก็กังเคืองกับการควบคุมและสั่งการ บางครั้งเขาจะหันหน้ามาหาผู้นำและขอให้ผู้นำได้กล่าวอะไรบางอย่าง ซึ่งผู้นำก็ไม่ควรทำให้พวกเขาผิดหวัง ดังเช่นที่ออซได้ให้สิ่งที่หุ่นไล่กา ชายตัดไม้ตีบุก และสิงโตในสิ่งที่พวกเขาอยากได้ แม้จะไม่ใช้สิ่งที่จำเป็นก็ตาม

ทอม ฮอว์เยอร์

ทอม ฮอว์เยอร์ เป็นเด็กกำพร้า อาศัยอยู่กับป้าพอลลี่ ในสายตามของป้าพอลลี่ ทอมเป็นเด็กไร้ญาติ เจ้าเล่ห์ ช่างสรรหากลอุบายมาหลอกป้าได้ไม่ซ้ำกันเลย แล้วก็แสนรู้ รู้จักกะเวลาแกล้งป้าให้หัวหมุน พอรู้ว่าป้าจะโกรธจริงๆ ก็รีบเข้ามาประจบประแจงจนใจอ่อน ป้าพอลลี่จึงใจอ่อนไม่เคยที่จะใช้การตีเป็นการลงโทษ

ทอมมักจะชอบหนีเรียนไปเที่ยวเล่น ไปว่ายน้ำ ไปหาเรื่องกับผู้คน จนป้าพอลลี่ต้องลงโทษด้วยการให้ทำงานในวันเสาร์ ในขณะที่เด็กผู้ชายทั้งหลายได้เล่นสนุกกัน งานที่ว่ำนั้นคือการทาสีรั้ว

ในช่วงเวลาที่อันมีดมนและสิ้นหวัง ความคิดอันหนึ่งก็สว่างวาบขึ้นในใจของเจ้าหนู ว่าจะยิ่งใหญ่เท่าแรงบันดาลใจอันเลิศหรู ทอมหันไปหยิบแปลงทาสีและเริ่มทำงานอย่างสงบสุข

ในทันควันนั่นเอง เด็กชายเบน โรเจอร์ ก็เดินลอยชายเข้ามาใกล้

ทอมกวาดแปรงกลับไปกลับมาด้วยมาดสุขุมและเอนตัวออกมาดูผลงาน แล้วแตงแต้มสีตรงเนื้ตรงนั้นหน่อย พลังวิจารณ์ผลการเติมแต่งอีกครั้ง ในสายตาของเบน ทุกท่วงท่าการเคลื่อนไหวของมือแปลงจากฝีมือเด็กชายทอมทำให้การทาสีรั้วดูยิ่งน่าสนใจมากขึ้นๆ จนกระทั่งเพลินเพลินไปกับการเฝ้าดู ในที่สุด เบนจึงออกปากว่า “เอานี้นะ ทอม ให้ฉันลองทาสีรั้วบ้างได้ไหม”...

งานทาสีรั้วบ้านของทอมไม่ขาดคนงานเนื่องจากเด็กผู้ชายคนแล้วคนเล่าแวะมาเป็นระยะๆ ตอนแรกตั้งใจจะมาหัวเราะเยาะทอมกันทั้งนั้น แต่แล้วก็พากันมาทาสีกันทุกคน

แม้ว่าทอมจะใช้ความเจ้าเล่ห์หลอกล่อให้เพื่อนรู้ดีว่าเป็นการยากที่จะได้รับอนุญาตให้ทำงานทาสีรั้วนี้ แต่ผู้เขียนก็ได้สรุปไว้ว่า **หากทอมเป็นปรัชญาเมธีผู้ยิ่งใหญ่ เด็กน้อยคงเข้าใจความแตกต่างระหว่างการทำงานกับการเล่นอย่างแน่ชัด งานคือสิ่งที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ทำ ในขณะที่การเล่นคืออะไรก็ตามที่บุคคลไม่ถูกบังคับให้กระทำ**

การทำงานของเรามีคุณภาพก็ดี การพัฒนาให้มีคุณภาพดีขึ้นก็ดี หากหาจุดเด่นในงานนั้นให้พบ สร้างความพึงพอใจกับจุดเด่นนั้นเช่นที่ทอมสอดแทรกอารมณ์ศิลป์เข้าไปในการทาสีรั้ว เราก็จะมีความสุขในการทำสิ่งนั้นเสมือนไม่ถูกบังคับให้กระทำ และยังดึงดูดให้ผู้พบเห็นเกิดความสนใจและอยากจะทำร่วมด้วย

เจ้าชายน้อย

เจ้าชายน้อยเริ่มท่องเที่ยวไปตามดวงดาวที่อยู่ใกล้เคียงเพื่อหาสิ่งที่น่าสนใจทำ และเพื่อศึกษาหาความรู้

ดาวดวงแรกเป็นที่ประทับของพระราชินีซึ่งปกครองทุกสิ่งในพิภพ พระราชินีอึ้งนักเรื่องให้คนเคารพเชื่อฟังปฏิบัติตามคำสั่งของพระองค์ พระองค์ไม่ยอมให้มีการไม่บ่นอบเกิดขึ้น ด้วยเหตุว่าพระองค์เป็นพระราชินีแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เจ้าชายน้อยจะหาวหรือจะนั่งก็ต้องได้รับอนุญาตจากพระองค์ แต่เนื่องจากว่าพระองค์ดีมาก พระองค์จึงออกคำสั่งที่สมเหตุสมผลเท่านั้น

“ถ้าฉันสั่งให้นายพลเป็นนกทะเล แต่ถ้านายพลไม่เชื่อฟังฉันก็ไม่ใช้ความผิดของนายพล ทว่าเป็นความผิดของตนเอง... เราต้องไม่ขอร้องให้ใครทำอะไรที่เกินกำลังเขา อำนาจยอมตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผลเป็นประการแรก ฉันมีสิทธิเรียกร้องความบ่นอบเชื่อฟังเพราะว่าคำสั่งของฉันนั้นมีเหตุผล”

การพัฒนาคุณภาพเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลง แต่จะต้องอยู่ในวิสัยที่เป็นไปได้ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารขององค์กรที่จะไม่ขอร้องให้สมาชิกในองค์กรทำในสิ่งที่เกินกำลังของพวกเขา แต่ขณะเดียวกันก็ไม่ควรยอมรับในสิ่งก่อให้เกิดความเสียหายหรือความด้อยคุณภาพขึ้น

ดวงดาวที่สามเป็นที่อยู่ของนักดื่มคนหนึ่ง

“ทำไมคุณจึงดื่ม” เจ้าชายน้อยถาม

“เพื่อลืมนะซี” เขาตอบ

“เพื่อลืมนะอะไร” เจ้าชายน้อยถามด้วยความสงสัยจับใจ

“เพื่อลืมน่าฉันต้องอับอายขายหน้า” นักดื่มสารภาพพลาบกำหนัด

“อับอายเรื่องอะไร” เจ้าชายน้อยอยากจะช่วยเขาจึงไต่ถาม

“เรื่องที่ต้องดื่ม” ชายนักดื่มตอบแล้วก็นั่งเงิบ

พวกเราบางคนเป็นอย่างนี้หรือเปล่า ทำในสิ่งที่ไม่รู้ว่าทำไปเพื่ออะไร หรือคิดวน
จนหาทางออกไม่พบว่าเหตุผลคืออะไร ก่อให้เกิดความสูญเปล่า

เรื่องราวที่ใกล้เคียงอาจจะเป็นทำนองนี้

“ทำไมเราต้องเฝ้าระวังโรคติดเชื้อทั่วทั้งโรงพยาบาล (hospital-wide surveillance?)”

“เพื่อให้เราทราบว่า การติดเชื้อที่สำคัญมีอะไรบ้าง”

“แล้วตอนนี้เราทราบแล้วหรือยัง?”

“พอทราบบ้างแล้วใน รพ.ที่เฝ้าระวังอย่างถูกต้อง แต่มีอีกหลาย รพ.ไม่สามารถเฝ้าระวัง
ได้”

“ทำไมอีกหลายแห่งจึงยังทำไม่ได้?”

“เพราะไม่มีพยาบาลควบคุมโรคติดเชื้อมาทำงานเต็มเวลา”

“ถ้าเช่นนั้นเราจะเฝ้าระวังในผู้ป่วยบางรายที่มีความเสี่ยงสูงได้หรือไม่?”

“ไม่สมควรเพราะ รพ.เหล่านั้นยังไม่ทราบว่าอะไรเป็นการติดเชื้อที่มีความสำคัญ เขายังไม่
เรียนรู้ว่าเฝ้าระวังอย่างไรจึงจะถูกต้อง”

ดาวดวงที่ห้าเป็นดาวดวงเล็กที่สุด มีที่พอสําหรับตั้งเสาไฟฟ้าต้นหนึ่งและคนจุด
โคมยื่นเท่านั้น เมื่อเจ้าชายมาถึงดาวดวงนี้ เขาก็โค้งคำนับคนจุดโคมอย่างนอบน้อม

“สวัสดิ์ ทำไมคุณดับตะเกียงของคุณเสียล่ะ”

“เป็นคำสั่งตามหน้าที่ สวัสดิ์” คนจุดโคมตอบ

แล้วเขาก็จุดโคมใหม่

“ทำไมถึงจุดตะเกียงอีกล่ะ”

“เป็นคำสั่งตามหน้าที่” คนจุดโคมตอบ

“ฉันไม่เห็นเข้าใจเลย” เจ้าชายน้อยกล่าว

“ก็ไม่มีอะไรที่ต้องเข้าใจนี่ คำสั่งตามหน้าที่ก็คือคำสั่งตามหน้าที่ สวัสดิ์” แล้วเขาก็
ดับโคมของเขา “อาชีพที่ฉันทำอยู่นี้แย่มาก เมื่อก่อนนี่ก็เป็นอาชีพที่ดีสมควรอยู่หรือ
ฉันดับไฟในตอนเช้า และจุดไฟในตอนเย็น ตลอดวันฉันก็ว่างได้พักผ่อน และตลอด
กลางคืนก็ได้นอน”

“และตั้งแต่นั้นมาล่ะ คำสั่งตามหน้าที่เปลี่ยนแปลงไปรี”

“คำสั่งตามหน้าที่ไม่ได้เปลี่ยนไปหรือก นั้นแหละคือจุดโคกนาฏกรรมละ ดาวมัน
ยิ่งหมุนเร็วเข้าทุกปี และคำสั่งตามหน้าที่ก็ไม่ได้เปลี่ยนไปด้วย เดียวนี้ดาวมันหมุนรอบ
ตัวเองทุกๆ 1 นาที”

พวกเราละครับ ตั้งคำถามกับคำสั่งตามหน้าที่ซึ่งมีมานานแล้วบ้างหรือเปล่า ทำ
ความเข้าใจในเหตุผลของการปฏิบัติอย่างนั้นบ้างหรือเปล่า ว่าคุณค่าของการปฏิบัตินั้น
อยู่ตรงไหน จะเพิ่มคุณค่าให้มากขึ้นได้อย่างไร

เมื่อเจ้าชายน้อยมาถึงโลก วันหนึ่งเขาได้พบกับสุนัขป่าในทะเลทราย
“มาเล่นกับฉันสิ” เจ้าชายน้อยชวน “ฉันกำลังเศร้าใจมาก”
“ฉันเล่นกับเธอไม่ได้หรอก ฉันยังไม่ถูกทำให้เชื่อ” สุนัขป่าตอบ
“ทำให้เชื่อแปลว่าอะไร”
“เป็นสิ่งซึ่งมักถูกลืม” สุนัขป่ากล่าว “มันคือการสร้างความสัมพันธ์”
สุนัขป่าวิ่งไปและหมอบดูเจ้าชายน้อยเป็นเวลานาน
“ได้โปรดเถิด.. จงทำให้ฉันเชื่อ” สุนัขป่ากล่าว
“ต้องทำอะไรเล่า” เจ้าชายน้อยถาม
“เธอจะต้องมีความอดทน” สุนัขป่าตอบ “เธอจะต้องนั่งห่างจากฉันหน่อยในตอน
แรก อย่างนั้นแหละ นั่งบนหญ้า ฉันจะชายตามองเธอ และเธอก็อย่าพูดอะไรนะ เพราะ
ภาษาคือที่มีของความเข้าใจผิด แล้วเธอก็ขยับเข้ามาใกล้ๆ ฉันมากขึ้นทุกวัน”

พวกเราที่เป็นผู้ใหญ่ละครับ ได้พยายามสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่เราทำงานด้วยหรือไม่ ได้
พยายามทำความสัมพันธ์กับผู้รับผลงานจากเราหรือไม่ หมอบกับพยาบาลที่ทำงานใน
โรงพยาบาลได้พยายามสร้างความสัมพันธ์และทำความรู้จักกับผู้ป่วยหรือไม่

ท่านที่เป็นหัวหน้า ท่านที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการพิเศษหรือกิจกรรมใหม่ๆ เช่น กิจกรรม
การพัฒนาคุณภาพ ท่านมีความอดทนที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือไม่ ท่านรู้จักระยะห่างที่
เหมาะสมซึ่งจะไม่สร้างความตึงเครียดหรือไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกถูกคุกคามหรือไม่ ท่านเข้าใจ
ข้อจำกัดของการใช้ภาษาหรือไม่ ท่านเห็นความสำคัญของความคงเส้นคงวา หรือไม่

ดวงตากระต่าย

ดวงตากระต่าย ได้บอกให้เราเห็นว่า ในสภาพแวดล้อมที่ดูเหมือนเลว คือยากไร้และซอมซอ นั้น คนก็อาจจะมิได้ซอมซอตามไปด้วย คนสามารถมีความโอ้อ่า มีศักดิ์ศรี มีน้ำใจได้ โดยไม่ขึ้นกับสภาพทางวัตถุเลย

ครูอะด๊ะจิ เป็นครูไม่กี่คนที่นักเรียนรักใคร่สนิทสนมด้วย แม้ว่าจะมีพฤติกรรมซึ่งไม่เป็นที่สปรารถนของครูอื่นๆ นัก ลองมาดูวิธีการสอนเรียงความแบบพริบตาเดียวเสร็จ “เรียงความนี่นะนักเรียน มันมีตัวดีกับตัวเลวปนกันอยู่ ถ้าเราหาตัวเลวให้พบแล้ว ไล่มันออกไป ก็จะเหลือแต่ตัวดี ทีนี้เรียงความของเราก็เป็นเรียงความที่ใช้ได้ เห็นมั๊ยละ ง่ายนิดเดียว”

จากนั้น ครูอะด๊ะจิก็นำตัวอย่างเรียงความแจกให้เด็กคนละแผ่น และให้เคนจิอ่าน บทความแรก

“...เช้า ตื่น 7 โมงทุกวัน ผีก็ซอมสำหรับแข่งกีฬา วันนี้ตามแม่ไปซื้อของ พ่อกลับบ้าน บ้านสองทุ่มครึ่ง ดูทีวี แล้วก็นอน”

พอเคนจิอ่านจบเท่านั้น ทุกคนฮากันตั้ง พวกเด็กๆ คงรู้สึกเหมือนกันว่า มันเป็นเรื่องความที่ไม่ได้เรื่องเลย

“เอาละ ต่อไปนี้ครูจะสอนวิธีค้นหาตัวดีกับตัวเลวแล้วนะ ทุกคนรีบแคะหูแล้วฟัง ให้ดีนะ” ครูอะด๊ะจิกุดจบก็หันไปเขียนกระดานดำ

-สิ่งที่ทำ

-สิ่งที่ดู

-สิ่งที่รู้สึก

-สิ่งที่คิด

-สิ่งที่พูด

-สิ่งที่ฟัง

-อื่นๆ

ให้กา X ลงบนสิ่งที่ทำ นอกนั้นให้เขียนวงกลมรอบ

“ครูอะด๊ะจิ สิ่งที่ทำเป็นตัวเลวหรืออะ” เด็กคนหนึ่งรีบถามเหมือนกับอดกลั้นมานาน พวกเด็กๆ พากันตะโกนบอกกันไปทีละคำ ในที่สุดเรียงความบทนี้ได้ถูกกากบาทจนหมดทุกประโยค เด็กๆ เริ่มแปลกใจ

“เมื่อก็ ครูบอกว่าพอไล่ตัวเลวออกแล้วจะเป็นเรียงความที่ดีไง แต่ไม่เห็นเหลืออะไรเลย”

“ก็นั่นนะซี เรียงความแบบนี้ เขียนเท่าไรก็โดนลบทั้งหมด ถ้าใครจะเขียนแบบนี้ อีก ก็ให้กลับไปนอนบ้านเสียเลยดีไหม”

พวกเด็ก ๆ พวกนี้หัวเราะอย่างครื้นเครง

“มาถึงตอนนี้ ครูมีเรื่องสำคัญอยากจะทำอย่างหนึ่งคือ ในโลกนี้ความจริง
แล้วจะมีตัวดีกับตัวเลวปะปนกันอยู่เสมอ ในเรื่องความก็เหมือนกัน ถ้าผสมตัวเลวคงไป
ด้วย ก็จะทำให้เรื่องมีรสชาติขึ้น จริงมั๊ยนักเรียน”

การเขียนเป็นการสื่อความหมายที่จำเป็น แต่ก็ยังพบว่ามีปัญหาในการเขียนมาก

ในการตอบแบบประเมินตนเองเพื่อขอรับรอง HA เป็นกิจกรรมหนึ่งที่จะช่วยให้ทีมงานได้
ทบทวนและวิเคราะห์ความพยายามในการพัฒนาที่ผ่านมา ปัญหาก็คือส่วนมากจะเขียนเฉพาะใน
สิ่งที่ทำ ไม่มีสิ่งที่รู้สึก สิ่งที่คิด สิ่งที่พูด สิ่งที่ฟัง จึงไม่สามารถประเมินได้ว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก
การกระทำนั้นเป็นอย่างไร จะพัฒนาต่อไปได้อย่างไร เพียงบอกแต่ว่า รพ.มีกิจกรรมข้อเสนอแนะ
แต่ไม่ได้ขยายความว่ามีข้อเสนอแนะเกิดขึ้นเท่าไร ได้นำข้อเสนอแนะนั้นไปปฏิบัติได้เพียงใด
เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกอย่างไรต่อระบบข้อเสนอแนะดังกล่าว ย่อมเท่ากับไม่ได้ให้ข้อมูลที่มี
ประโยชน์แก่ผู้อ่าน สมควรที่จะกา ✘ ให้