

การทำงานบนฐานความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม

Cross-Cultural Understandings at Work

ศศิวิมล คงเมือง Sasiwimon Khongmueang

คณะมนุษยศาสตร์และนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Faculty of Humanities and Communication Arts Payap University Mueang Chiang Mai

sasimu99@gmail.com



Haripunchai Review 08/03/2023

Haripunchai Review 19/04/2023

บทคัดย่อ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) การติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับนานาชาติ อารยประเทศถือเป็นหัวใจหลักของการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่เป็นยุคดิจิทัล ดิสรัปชัน (Digital Disruption) ซึ่งเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ในชีวิตประจำวันอย่างไม่รู้ตัว และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ด้วยเหตุนี้ เมื่อกล่าวถึงบริบทของการทำงาน ความรู้ ความเข้าใจ การยอมรับ และการเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน การประกอบธุรกิจ การติดต่อสื่อสารของผู้คนในยุคโลกไร้พรมแดน ที่ประกอบด้วยกลุ่มคนจากหลากหลายชาติพันธุ์ ซึ่งความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้น ถือได้ว่าเป็นคุณสมบัติหลักในการประสบความสำเร็จสำหรับการทำงานในศตวรรษที่ 21 อย่างไรก็ตาม การทำงานร่วมกันในองค์กรที่ประกอบไปด้วยบุคคลที่มาจากหลากหลายสังคมและวัฒนธรรม ย่อมมีอุปสรรคในการสื่อสารและทำงานร่วมกัน ซึ่งปัจจัยหลักที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้และความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้น ประกอบด้วย 2 ปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ อุปสรรคด้านความรู้และความนึกคิด (Cognitive) และอุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude) การขาดความรู้ ความเข้าใจ ที่เป็นบรรทัดฐานการปฏิบัติ ประกอบกับการขาดคอยประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างชาติ ย่อมมีอิทธิพลก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกันได้

บทความวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวปฏิบัติในการทำงานบนฐานความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอุปสรรคต่อการส่งเสริมความเข้าใจ และการยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยมุ่งหวังเพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานที่ประสบความสำเร็จและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

คำสำคัญ: การส่งเสริม, ความเข้าใจ, พหุวัฒนธรรม.

Abstract

In a globalization world where communication and international relations is a cornerstone at work. Importantly, technology also has a major role effecting people life so called “Digital Disruption”. Therefore, knowledge, understanding, accepting and respecting people from different cultures is a crucial and necessary tool driving successful business as a borderless society in the 21st century. Nevertheless, working for multi-cultural organization tends to have communication and work constraints. There are 2 major constraints for multi-cultural sensitivity encompass cognitive and attitude constraints. Lacking of knowledge and understanding of practical norms as well as poor cross-cultural experiences result in variety of difficulties at work.

This academic article aims to study means for successful practices at multi-cultural workplaces by reviewing related literatures regarding constraints effecting multi-cultural sensitivity together with raising awareness of how to promote multi-cultural understanding and respecting people from diverse cultures in order to work effectively and coexist happily.

Keywords: promotion, understanding, multi-culture.

บทนำ

การส่งเสริมความเข้าใจในการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างมากในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ที่ซึ่งเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิต หรือที่เรียกว่า “Digital Disruption” ยิ่งเทคโนโลยีมีการพัฒนาก้าวหน้าไปเท่าไร สิ่งที่เราควรพิจารณาประกอบกันไปอย่างไม่ควรละทิ้ง คือ ทักษะคิด ค่านิยม แนวปฏิบัติ หรือที่เรียกว่า “วัฒนธรรม” ซึ่งวัฒนธรรมนั้นสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนได้ อัลเฟรด โครเบอร์ (1965) ซึ่งในสังคมปัจจุบันจะเห็นได้ว่าคนส่วน

ใหญ่ให้ค่ากับสังคมวัตถุนิยม (Materialism) และสังคมบริโภคนิยม (Consumptionism) การยกย่องเชิดชูคนที่ฐานะการเงินทางสังคม โดยจัดกลุ่มบุคคลที่มีฐานะร่ำรวยเหล่านี้ว่า “ไอโซ” โดยปราศจากการเห็นคุณค่าคนที่ความดีงามของจิตใจ เมื่อกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้ความหลากหลายแตกต่างกันแล้วนั้น ย่อมมีอุปสรรคเกิดขึ้นอย่างยากที่จะหลีกเลี่ยง ซึ่งปัจจัยหลักๆ สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ คือ อุปสรรคด้านการรู้คิด (Cognitive) และ อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude) ด้วยเหตุนี้ การตระหนักรู้และการให้ความสำคัญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความยอมรับและเคารพในความหลากหลายทางความเชื่อ ความคิดและแนวปฏิบัติ จึงเป็นเสมือนเครื่องมือหลักในการเตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจในการปรับตัว เพื่อสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมข้ามวัฒนธรรมได้อย่างราบรื่นและมีความสุขต่อไป แนวทางในการส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมนั้นสามารถเริ่มต้นได้ที่ตัวเราก่อน โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้ เริ่มจากการปรับเปลี่ยนกรอบความคิดของตนเอง (Mindset) เปิดใจยอมรับในความต่าง เคารพและให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

แนวคิดพหุวัฒนธรรม

คำจำกัดความของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ที่มีนักทฤษฎีและนักวิชาการได้แสดงทรรศนะไว้อย่างหลากหลายและกว้างขวาง ดังต่อไปนี้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง การที่มนุษย์นำข้อมูลที่ได้จากความรู้สึกลสัมผัส (Sensation) ซึ่งเป็นข้อมูลดิบ (Raw Data) จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัสมาจำแนก แยกแยะ คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยกระบวนการทำงานของสมอง แล้วแปลสิ่งที่ได้ออกเป็น สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป (แสงเดือน ทวีสิน, 2545)

โกลด์สไตน์ (Goldstein, 1984) ได้กล่าวว่า การรับรู้เป็นประสบการณ์ที่ซับซ้อนซึ่งได้รับการกระตุ้นโดยสิ่งเร้าที่มีความหมายและซับซ้อน และการรับรู้ นั้นเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการที่ซับซ้อนและอยู่เหนือกว่าแค่คำว่าความรู้สึกที่เกิดจากประสาทสัมผัส (Sensation) แต่การรับรู้เป็นผลที่เกิดจากการบูรณาการ หรือการรวมเข้าด้วยกันของความรู้สึกที่มากกว่าความรู้สึกธรรมดาทั่วไป กระบวนการบูรณาการนั้นจะรวมกระบวนการอื่น ๆ เข้าไว้ด้วย เช่น ความจำ และการรับรู้ที่เกิดจากประสบการณ์เดิมของบุคคล

ความสำคัญของการรับรู้

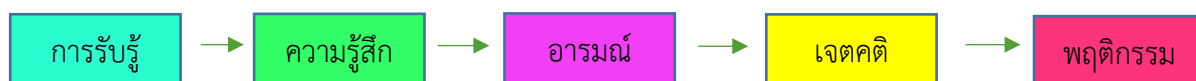
กันยา สุวรรณแสง (2552) ได้อธิบายว่า การที่มนุษย์จะเกิดการรับรู้ได้ต้องมีการเรียนรู้ก่อน ซึ่งกระบวนการเรียนรู้นี้จะก่อให้เกิดความรู้ และความรู้เดิมจะช่วยทำหน้าที่แปลความหมายให้ทราบว่าเป็นอะไรซึ่งจะส่งผลต่อความรู้ใหม่ อย่างไรก็ตาม การรับรู้ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งย่อมส่งผลต่อการรับรู้ครั้งต่อไป และการรับรู้ของแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ทางจิตวิทยา

โจชนก ภาคอิต (2555: 26-27) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ทางจิตวิทยาของบุคคล ประกอบด้วย ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมและลักษณะของสิ่งเร้า

1. ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรู้ที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับการแปลเป็นสัญลักษณ์ โดยมีความรู้เดิมเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการรับรู้
2. ลักษณะของสิ่งเร้า หมายถึง คุณสมบัติของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสนใจของบุคคลในการรับรู้ หรือส่งผลต่อความคลาดเคลื่อนของการรับรู้ อาทิเช่น ความต่อเนื่องของสิ่งเร้า ความคล้าย เป็นต้น

กระบวนการของการรับรู้สู่พฤติกรรม



ภาพที่ 1 กระบวนการของการรับรู้สู่พฤติกรรม

จากภาพประกอบ 1 กระบวนการของการรับรู้สู่พฤติกรรม สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า บุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน การรับรู้เกิดขึ้นจากการก่อตัวของความรู้สึก ผสมผสานเข้ากับอารมณ์ในขณะที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้านั้นๆ กลายสถานะมาเป็นเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม หรือความรู้สึกนึกคิดแล้วแสดงออกเป็นพฤติกรรมในกระบวนการสุดท้าย หรือในบางกรณีบุคคลอาจมีประสบการณ์เดิมที่เคยเผชิญมาก่อนเข้ามาเป็นปัจจัยร่วม โดยที่ประสบการณ์เดี่ยวย่อมส่งผลต่อเจตคติของบุคคลในปัจจุบัน กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ดี ที่เป็นบวกต่อสถานการณ์สิ่งเร้านั้น ย่อมส่งผลต่อเจตคติและพฤติกรรมที่มีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีประสบการณ์เดิมที่ไม่ดี หรือเป็นไปในทางลบ เจตคติของบุคคลนั้นก็ย่อมเป็นลบกับสิ่งที่รับรู้

โลกาภิวัตน์กับสังคมพหุวัฒนธรรม

“Don’t judge a book by its cover” (อย่าตัดสินคนจากรูปลักษณ์ภายนอก) อาจใช้ไม่ได้ อีกต่อไปในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ โลกาภิวัตน์ หมายถึง ยุคที่ข้อมูลข่าวสารต่างๆสามารถส่งไปได้ทั่วโลก โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว แม้กระนั้น ผลกระทบต่อสังคมที่มาพร้อมกับโลกยุคข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งของ เทคโนโลยี นั่นคือ สังคมทุนนิยม (Capitalism) และสังคมวัตถุนิยม (Materialism) กล่าวคือ ค่านิยม ของสมาชิกในสังคมที่ยกย่อง ให้เกียรติบุคคลที่เงินตรา สิ่งของ มากกว่า ความดีงาม ความถูกต้องใน สังคม คนเริ่มมีความเห็นแก่ตัว อยากได้อะไรก็มีแบบไร้ขีดจำกัด ยกย่องคนที่มีฐานะร่ำรวย โดยดูจาก คุณลักษณะภายนอก เช่น การแต่งกายด้วยเสื้อผ้าแบรนด์เนม (brand name) ราคาแพง ขับรถหรู บ้านช่องใหญ่โต โดยไม่ได้คำนึงถึงที่มาของทรัพย์สินนั้นๆว่าสุจริตหรือถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ ดัง จะเห็นได้อย่างแพร่หลายจากข่าวสังคมและอาชญากรรมในโลกออนไลน์ ที่แสดงถึงปัญหาการ หลอกลวง ฉ้อโกงออนไลน์ที่นับวันก็จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและผู้กระทำผิดก็มีอายุน้อยลง อาทิ การ เล่นแชร์ออนไลน์ผิดกฎหมาย การพนันออนไลน์ การฟอกเงินที่ได้มาจากการค้ายาเสพติด และการค้า ประเวณี เด็ก เป็นต้น เมื่อเรามาพิจารณาถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาสังคมเหล่านี้แล้ว นั่นคือ ปัญหาสังคมทุนนิยมและวัตถุนิยมนั่นเอง (United Nations Office on Drugs and Crime: UNODC)

อย่างไรก็ตาม เราคงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับนานาชาติอารยประเทศ และผู้คน ที่ มากหน้าหลายตาจากหลากหลายวัฒนธรรมได้ ซึ่งวัฒนธรรมถือว่าเป็น soft power ของชนชาตินั้นๆ อาทิ ประเทศเกาหลีใต้ผลิตซีรีส์ “แดจังกึม” ที่ทำให้คนไทยจำนวนมากรู้จัก และสร้างความนิยมชมชอบ อาหารเกาหลีอย่างมากมายในประเทศไทย

ลักษณะของความแตกต่างทางวัฒนธรรม

สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) วัฒนธรรมทางกายภาพที่มองเห็น ประกอบไปด้วย รูปแบบการสื่อสาร รูปแบบการคิด ตัดสินใจ วิธีการรับมือและแก้ไขปัญหา ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น
- 2) วัฒนธรรมที่เป็นค่านิยมที่มองไม่เห็น ประกอบไปด้วย ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม กลยุทธ์ เป็นต้น

3) วัฒนธรรมที่เป็น ฐานคติ(Basic Assumption) ปรากฏให้เห็นจากพฤติกรรมและการกระทำซึ่งสะท้อนความเชื่อ ความคิดและความรู้สึกต่อสถานการณ์ที่เผชิญนั้นๆ (Schein, 1999: 15-20)

ลักษณะของวัฒนธรรมข้ามพรมแดน

อรชุน อับปาคุรย์ (1996) ได้ให้ทรงสนะเกี่ยวกับการข้ามพรมแดนว่ามี 5 ลักษณะ ได้แก่

1) การข้ามพรมแดนทางชาติพันธุ์ (Ethnos Capes) ผู้คนเกิดการเดินทางเคลื่อนย้าย อาชีพ คนทำงาน อพยพย้ายถิ่นฐาน ลี้ภัยการเมือง เป็นต้น

2) การข้ามพรมแดนทางเทคโนโลยี (Techno Capes) การพัฒนาของเทคโนโลยีที่ทันสมัย เอื้อต่อการติดต่อสื่อสารและการประกอบธุรกิจต่างๆจากทั่วทุกมุมโลก

3) การข้ามพรมแดนทางการเงิน (Finance Capes) เกิดการหลั่งไหลของเงินตราสกุลต่างๆ ทั่วโลก อันเนื่องมาจากการค้าการลงทุนของนายทุนที่ต้องการขยายกิจการและสร้างผลกำไร

4) การข้ามพรมแดนทางสื่อ (Medias Capes) การผลิตสื่อที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ได้รับการเผยแพร่ออกไปทั่วโลก เช่น หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ โทรทัศน์

5) การข้ามพรมแดนทางความคิด (Ideas Capes) ความคิดในเชิงบวกได้รับการสร้างขึ้น มา โดยรัฐ ได้แก่ ประชาธิปไตยและเสรีภาพ อิสรภาพ และความเจริญก้าวหน้า

การทำงานบนฐานความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม

อุปสรรคต่อการรับรู้และเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม

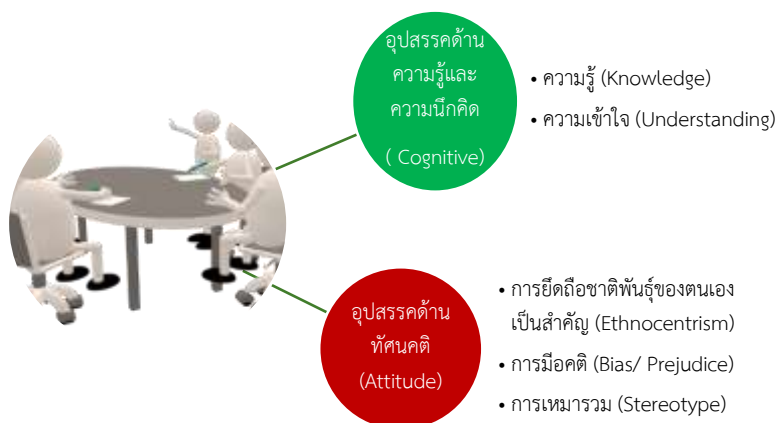
จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความเข้าใจ อันดี และการยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมแล้วนั้น สามารถสรุปอุปสรรคหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้ และความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ได้ 2 ประเภท ดังนี้

1) อุปสรรคด้านความรู้และความนึกคิด (Cognitive) การขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความเชื่อ แนวปฏิบัติ และภาษาที่เลือกใช้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ รวมทั้งความแตกต่างของการ ประพฤติปฏิบัติในสังคม ย่อมส่งผลต่อความไม่เข้าใจกันและสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งที่บานปลาย ได้ ยกตัวอย่างเช่น นักวิชาการหรือนักวิจัยที่ต้องลงไปเก็บข้อมูลในชุมชนท้องถิ่น ควรจะมีความรู้ความ เข้าใจภาษาถิ่นเพื่อที่จะได้สื่อสารกับชาวบ้านในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและป้องกันความเข้าใจผิดพลาด เป็นต้น

2) อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude) เมื่อกล่าวถึงอุปสรรคที่ส่งผลต่อความเข้าใจความ แตกต่างทางวัฒนธรรมที่เป็นผลมาจากทัศนคติ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1) การยึดถือชาติพันธุ์ของตนเองเป็นสำคัญ (Ethnocentrism) กล่าวคือ เป็นความคิดความเชื่อที่เห็นว่าเผ่าพันธุ์ของตนเองมีความสำคัญและดีกว่าเผ่าพันธุ์อื่น การยึดเอาความเหนือกว่าของชนชาติตนเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติ หรือในการตัดสินบุคคลต่างวัฒนธรรม ยกตัวอย่าง การศึกษาของชาติเกี่ยวกับการเป็นอภิสิทธิ์ชนของชนผิวขาวหรือชาวตะวันตกผิวขาวที่ว่าเป็นกลุ่มชนที่ทันสมัย คิวไลซ์ ยึดความเป็นประชาธิปไตย มีเหตุผล มองชนต่างชาติดูว่าด้อยค่ากว่าตนและชอบเป็นผู้ปกครองโลก ดังจะเห็นได้จากการตกเป็นเมืองขึ้นของประเทศอินเดีย โดยประเทศตะวันตกได้ล่าอาณานิคมและเผยแพร่วัฒนธรรมของตนให้กับชาวอินเดีย (Said, 1978:137-138) นอกจากนี้ จากการศึกษาของราสมุสเซนเกี่ยวกับการเหยียดศักดิ์ศรีความเป็นสตรีเพศชาวตะวันออก ที่มองว่าผู้หญิงชาวตะวันออกเป็นเสมือนวัตถุทางเพศที่เอาไว้รองรับตัณหาของผู้ชายชาวตะวันตกและซื้อได้ด้วยเงิน ดังจะเห็นได้ชัดเจนจากการท่องเที่ยวของเมืองไทย (Sex Tourism) ที่ชายชาวตะวันตกเดินทางมาเมืองไทยเพื่อมาซื้อบริการทางเพศจากผู้หญิงไทย (Rasmussen, 2007:38)

2.2) การมีอคติ (Bias/ Prejudice) สืบเนื่องจากทัศนคติที่ถือชาติพันธุ์ของตนเองเป็นสำคัญซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่ตนเองเหนือกว่าผู้อื่นนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความเชื่อและนำไปสู่พฤติกรรมการมีอคติ การเลือกปฏิบัติ รวมถึงการเลือกที่รักมักที่ชัง และความไม่สามารถยอมรับความแตกต่าง นอกจากนั้น ความมีอคติดังกล่าวยังส่งผลต่อแนวความคิดแบบเหมารวม หรือภาพเหมารวม (Stereotype) ได้อีกประการหนึ่งด้วย ภาพเหมารวม หมายถึง รูปแบบความคิดที่ตายตัว หรือทัศนคติที่เรารับรู้หรือเข้าใจเกี่ยวกับบุคคลในวัฒนธรรมหนึ่งๆ เมื่อระยะเวลาผ่านไปภาพเหมารวมนี้จะยิ่งฝังแน่นเข้าไปในจิตใจของบุคคลนั้นๆ ส่งผลให้ยากที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งความคิดแบบเหมารวมนี้มักเป็นไปในทางลบหรือไม่ดี กล่าวคือ ความคิดที่มองว่าชนชาติเดียวกันย่อมมีนิสัยใจคอ ความคิดอ่าน และพฤติกรรมเหมือนกัน เช่น นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกเพศชายมักจะเหมารวมว่าผู้หญิงไทยเป็นผู้หญิงกลางคืนหรือโสเภณี เดวิดสัน & เทลเลอร์ (1999:43) ได้ให้ความเห็นถึงนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มาท่องเที่ยวประเทศโลกที่สามว่า การค้าประเวณีในประเทศกำลังพัฒนาไม่ใช่ธุรกิจแต่เป็นกิจกรรมที่อยู่ในชีวิตประจำวัน

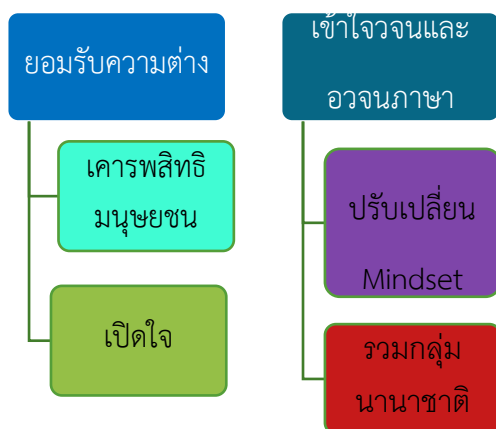


ภาพที่ 2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้ข้ามวัฒนธรรม

แนวทางการส่งเสริมความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม

เมื่อในสังคมประกอบไปด้วยผู้คนที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ แล้วนั้น การส่งเสริมความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อการอยู่ร่วมกัน (co-exist) อย่างมีความสุข ตลอดจนการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ วิธีการส่งเสริมความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม สามารถทำได้ดังต่อไปนี้

- 1) การยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลตามหลักการทางจิตวิทยา (Individual Differences)
- 2) การทำความเข้าใจทั้งวงจภาษา และอวจนภาษาต่างวัฒนธรรมในองค์กรที่เป็นนานาชาติ
- 3) การเคารพสิทธิมนุษยชน (Human Right) และให้เกียรติผู้อื่นเสมอ
- 4) การปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดและทัศนคติของตนเอง (Mindset)
- 5) การเปิดใจกว้างในการรับฟังความเห็นต่าง และไม่มองความเห็นต่างนั้นมาเป็นปัญหาหรือความขัดแย้งส่วนตัว
- 6) การรวมกลุ่มทางสังคมที่มีความเป็นนานาชาติ



ภาพที่ 3 แนวทางการส่งเสริมความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม

ประโยชน์ของการยอมรับและความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม

เมื่อเราสามารถปรับตัวและปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนเองให้เข้าใจความต่างทางวัฒนธรรมได้ แล้วนั้น ก็จะนำมาซึ่งประโยชน์ของการยอมรับและความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) การสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้นทั้งในระดับชาติและนานาชาติ (Business Opportunity)
- 2) การพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าต่างชาติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Service Quality)
- 3) การเพิ่มโอกาสในการได้งานทำ (Job Opportunity)
- 4) การขยายโอกาสในการเป็นพลเมืองโลก (Cosmopolitanism)
- 5) การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน (Creativity)

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

โลกยุคดิจิทัลดิสรัปชัน คือ โลกแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมยุคใหม่ ให้ดำเนินไปภายใต้การนำของเทคโนโลยีที่ทันสมัยก้าวหน้า รวมทั้งการที่เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่มนุษย์ในการทำงาน ด้วยอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและทันสมัยเหล่านี้ ส่งผลให้ความเข้าใจข้ามวัฒนธรรมเริ่มมีบทบาท

สำคัญในการติดต่อสื่อสารในมิติชีวิตประจำวัน และมีมติการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อมนุษย์เรายังมีกิเลส ความอยากได้อยากมีในเรื่องของวัตถุนิยมแล้วนั้น การแก่งแย่งแข่งขันก็ย่อมเกิดขึ้นเป็นเงาตามตัว ดังจะเห็นได้อย่างชัดเจนในเรื่องของ อุปสรรคที่มีผลต่อการส่งเสริมความยอมรับและเข้าใจบุคคลในสังคมพหุวัฒนธรรม เนื่องจากความกลัวที่จะเสียประโยชน์ในสังคม การกลัวการแบ่งปันทรัพยากรของบ้านเมืองตนให้กับต่างชาตินั่นเอง ในทางกลับกัน ถ้ามนุษย์เราหันมาตระหนักถึงคุณค่าทางจิตใจ และการปรับเปลี่ยนค่านิยมในสังคมจากวัตถุนิยม มาเป็นการนิยมส่งเสริมคนจากคุณงามความดี การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคม ปัญหาความขัดแย้งต่างๆ รวมทั้งปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นก็จะสามารถได้รับการแก้ไขให้ไปสู่ทิศทางที่ดีและสังคมที่สงบร่มเย็นก็จะกลับมาสู่สมาชิกในสังคมได้ในที่สุด ในบริบทของการทำงานร่วมกันภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมนั้นจำเป็นอย่างยิ่ง ที่บุคคลมีความเข้าใจถึงความแตกต่างทางความคิด ทศนคติ ความเชื่อ อันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานกับผู้อื่นในองค์กร นอกจากนั้น ความเคารพในความแตกต่างและสิทธิของผู้อื่นนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งเช่นกัน เมื่อบุคคลมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ย่อมสามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดความขัดแย้ง ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกประการหนึ่งด้วย

References

- กันยา สุวรรณแสง.(2538). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร : ไทยเส็ง.
- ใจชนก ภาควัต. (2555). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แสงเดือน ทวีสิน. (2545). *จิตวิทยาการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร: ไทยเส็ง.
- Alfred Kroeber. (1987). *The Nature of Culture*. University of Chicago Press.
- Appadurai Arjun. (2001). *Globalization*. (edited volume) Durham, NC: Duke University Press.
- Goldstein Bruce. (1984). *Sensation and Perception* (2nd ed.). University of Pittsburgh.
- Julia O'Connell Davidson. (1999). in *The Rights and Wrongs of Prostitution*.
- Said Edward. (1978). *Orientalism, Western Conceptions of the Orient* (2nd ed.). Harmondsworth: Penguin.
- Schein Edgar. (1999). *The Corporate Culture Survival Guide: Sense and Nonsense about Culture Change*. California: Jossey-Bass.

- Susan Rasmussen. (2007). *Boundaries, Exclusion, and Oppression in “The Psychological Basis of Homophobia: Cultural Construction of a Barrier”* Integr. Psych Behav. Wadsworth Publishing Company. A Division of Wadsworth. Inc.
- UNODC. (2021). *Darknet Cybercrime Threats to Southeast Asia 2020*. United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC).