

แนวคิดการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรม Conciliator development concept for Court of Justice

ชายะ มั่นทนajarุ

Chaya Mantanajaru

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Doctor of Philosophy, Buddhist Psychology

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

Email: lek.ch4@hotmail.com

รับต้นฉบับ 13 มีนาคม 2561 วันที่เผยแพร่ 30 มิถุนายน 2561

บทคัดย่อ

การพัฒนาศักยภาพหรือประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในอาชีพและองค์กร การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์จึงได้กลายเป็นความนิยมในหลายองค์กร จากคำที่ใช้แบบดั้งเดิม “การอบรมและการพัฒนา” ที่มีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ การบริหารจัดการด้านอาชีพ การพัฒนาองค์การรวมถึงการฝึกอบรม เป็นต้น หลายองค์กรได้บูรณาการองค์ประกอบเหล่านี้มาใช้ในแวดวงของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรมนั้น ต้องเป็นผู้มีศักยภาพเพียงพอจึงจะทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้โดยศักยภาพที่จำเป็นสำหรับผู้ประนีประนอมและแนวทางการพัฒนาศักยภาพประกอบด้วย

- 1) ศักยภาพด้านการจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2) ศักยภาพด้านศิลปะการไกล่เกลี่ย
- 3) ศักยภาพด้านการวางตัวและการ แสดงออกทางสังคม
- 4) ศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ
- 5) ศักยภาพด้านการรักษาความลับ และ
- 6) ศักยภาพด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว (สำนักกระบวนวิธีพิพาท, 2550)

คำสำคัญ : พัฒนาศักยภาพ, ผู้ประนีประนอม



Abstracts

Skill an performance directly review successful for operation and organization. As a result, human performance improvement becomes best practice for organization. One of the popular methods used is “Training and Development” which are training, career development, career management, organization management, etc. There are many organizations that apply Humanity management knowledges successfully such as Court of Justice, a person who would be able to perform conciliator should have enough potential in all areas which are 1) Interpersonal management competency 2) Compromise competency 3) Social manner and expression psychology 4) Knowledge competency 5) Secrecy 6) Living and Family ethics (Alternative Dispute Resolution Office, 2550)

Keywords : Development, compromise

บทนำ

ปัญหาสังคมในปัจจุบันก็คือการแก่งแย่งชิงไหวพริบ เพื่อให้ตนเป็นผู้ชนะเพื่อความอยู่รอดในสังคมที่สลับซับซ้อนและวุ่นวายอยู่ขณะนี้ บางครั้งแข่งขันกันจนกระทั่งลืมคำว่าคุณธรรมเป็นเหตุให้เกิดการกระทบกระทั่งจนเป็นคดีความฟ้องร้องกันในศาลยุติธรรม ปัญหาความขัดแย้งในสังคมสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การจัดการปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งนั้นสามารถใช้การเจรจาต่อรอง (Negotiation) ระหว่างกันได้ (วงศ์ศิษฐ์ วรกิจโสภณไพศาล, 2552: 24) ซึ่งในปัจจุบันศาลยุติธรรมได้สร้างทางเลือกใหม่ให้แก่ประชาชนเป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่ายขึ้น เพื่อนำมาซึ่งประสิทธิภาพความรวดเร็วและเท่าเทียมกัน จึงได้มีการจัดตั้งสำนักระงับข้อพิพาทขึ้นในศาลยุติธรรม กล่าวคือ ผู้ประนีประนอมประจำศาลมีบทบาทในการระงับข้อพิพาท ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในศาลยุติธรรม โดยศาลยุติธรรมได้กำหนดนโยบายให้ศาลยุติธรรมทั่วประเทศจัดให้มี ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลควบคู่ไปกับการพิจารณาพิพากษาคดี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ประชาชนในการ ยุติข้อพิพาทด้วยตนเอง (สรารุณ เบญจกุล, 2554: 1) และเพื่อให้การดำเนินคดีในศาลยุติธรรมเป็นไปได้อย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทางศาลยุติธรรมจึงได้พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกขึ้นเรียกว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการไกล่เกลี่ยคือ “ผู้ประนีประนอม” ซึ่งศักยภาพทักษะความรู้ความสามารถของผู้ประนีประนอมนั้น มีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย (วีระชัย ประดิษฐากร และคณะ, 2556: 17-27) แต่จากตัวอย่างสถิติการไกล่เกลี่ยของศาลแรงงานภาค 2 ย้อนหลัง 5 ปี (2553-2557) มีคดีที่คู่ความประสงค์จะไกล่เกลี่ย โดยผู้ประนีประนอมในศาลมี



จำนวนมากดังจะเห็นได้จากในปี 2557 จำนวนผู้ประนีประนอม 109 คน และมีจำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย 2,488 คดี ผลการปฏิบัติหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมพบว่า ประสบผลสำเร็จคิดเป็นร้อยละ 34 ลดลงจากปี 2556 ประสบผลสำเร็จร้อยละ 38 กระทั่งมีจำนวนผู้ประนีประนอมเพียง 79 คน เท่านั้น แสดงให้เห็นว่า จำนวนของผู้ประนีประนอมมากขึ้นไม่ได้ทำให้ความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพิ่มขึ้นตาม ทั้งนี้เหตุผลหลัก ๆ อาจจะมาจากคุณสมบัติและศักยภาพของตัวผู้ประนีประนอมเองที่อาจจะไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอกับการเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยที่ดี นั่นก็หมายความว่า ในแต่ละปีจะมีคดีขึ้นสู่กระบวนการ พิจารณาทางศาลมากขึ้น จากปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมของศาลยุติธรรม เพื่อหาคุณสมบัติที่เหมาะสมและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมให้มีศักยภาพและสามารถประสบความสำเร็จในการทำหน้าที่ได้มากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานของผู้ประนีประนอม

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2550: 56) ให้ความหมายเกี่ยวกับ ศักยภาพการทำงานว่าเป็นกำลังทั้งหมดหรือความสามารถทั้งหมดของบุคคลที่ทำให้การทำงานบรรลุ ความสำเร็จตามที่กำหนด กล่าวคือ สมาชิกองค์กรใดจะสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งความหวัง ไว้ได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ และความพยายามมุ่งมั่นที่จะทำ สิ่งนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ และพัฒนาขีดความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในของบุคคลออกมาให้เต็ม ศักยภาพ ทั้งทางด้านกายภาพ จิตภาพและความรู้ความสามารถ ผู้ที่จะทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมนั้น ต้องเป็นผู้มีศักยภาพเพียงพอจึงทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ โดยศักยภาพที่จำเป็น สำหรับผู้ประนีประนอมและแนวทางการพัฒนาศักยภาพประกอบด้วย (สำนึกกระบังข้อพิพาท, 2550: 6-8)

- 1) ศักยภาพด้านการจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2) ศักยภาพด้านศิลปะการไกล่เกลี่ย
- 3) ศักยภาพด้านการวางตัวและการ แสดงออกทางสังคม
- 4) ศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ
- 5) ศักยภาพด้านการรักษาความลับ และ
- 6) ศักยภาพด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว

ในขณะที่การพัฒนาศักยภาพหรือประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความก้าวหน้าในอาชีพและองค์กรด้วย ข้อปฏิบัติเพื่อการพัฒนาตนเองได้ดังนี้คือการวิเคราะห์ตนเองมี ความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงการมองโลกในแง่ดี การใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอตั้งเป้าหมายในการทำงาน การวางแผนก่อนลงมือทำการสื่อสารที่ดี การมีบุคลิกภาพดี การมีสมาธิ จะช่วยเพิ่มพลังในการคิดและการมีสุขภาพที่ดี มากกว่านั้นการเพิ่มศักยภาพสามารถทำได้โดย

- 1) การเพิ่มศักยภาพ ทางด้านความรู้ (Knowledge)



- 2) การเพิ่มศักยภาพทางด้านทักษะ (Skill)
- 3) การเพิ่มศักยภาพทางด้าน ความสามารถเชิงเหตุผล (Causal related) และ
- 4) การเพิ่มศักยภาพทางด้านเกณฑ์ที่ใช้อ้างอิง (Criterion Reference)

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้ง

วันชัย วัฒนศัพท์ ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่าเป็น สภาพการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นความแตกต่างที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่าแสดงพฤติกรรมเปิดเผยออกมาอย่างแตกต่างกัน สภาพการณ์เหล่านี้คือความขัดแย้ง ซึ่งอาจจะเกิดจากมีการรับรู้ในเป้าหมายที่แตกต่างกัน มีความเข้าใจผิดหรือไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ มีความต้องการที่แตกต่างกัน หรือแย้งชิงกันในเรื่องเดียวกัน หรือต้องการความเท่าเทียมกันทั้งด้านวัตถุประสงค์และคุณค่า เกิดความรู้สึกต้องการชนะหรือทำให้ฝ่ายตรงข้ามไม่พึงพอใจ สูญเสียหรือถูกกดดัน หรือเกิดจากความต้องการที่จะมีสถานภาพที่เหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550: 85-88)

แนวคิดเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง (Negotiation)

วิชัย โสสุวรรณจินดา ให้ความหมายของ การเจรจาต่อรอง (Negotiation) ว่าเป็นการใช้อำนาจจากการต่อรองอย่างเป็นทางการ เพื่อการยอมรับและความเห็นชอบในการเปลี่ยนแปลงข้อเสนอ ที่ได้ทำการเจรจากัน หรือเป็นขั้นตอนที่สองฝ่ายขึ้นไปมีการต่อรองกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อเสนอ หรือเป็นการ ประชุมเพื่อค้นหาข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นขั้นตอนของการตัดสินใจร่วมกันเมื่อแต่ละฝ่ายมีความพึงพอใจและความต้องการที่แตกต่างกัน การเจรจาต่อรองเป็นการกำหนดสิ่งสำคัญในงานซึ่งความไม่เห็นพ้องต้องกันเกิดขึ้น (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2551: 3)

แนวคิดและกระบวนการสร้างความปรองดอง (Reconciliation)

กระบวนการสร้างความปรองดอง คือ กระบวนการเยียวยาบาดแผลของทั้งผู้กระทำและผู้ถูกกระทำภายหลังเหตุการณ์ความรุนแรง เป็นการยุติความสัมพันธ์ด้านลบต่อกัน ไม่นำไปสู่ความเป็นศัตรูซึ่งจะนำไปสู่การลดความเกลียดชังแตกแยกและสร้างความไว้วางใจ เพื่อฟื้นคืนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนที่ เคยขัดแย้งรุนแรง โดยผ่านการแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำในอดีต การยอมรับความจริงที่เกิดขึ้น การเมตตาให้อภัย ตลอดจนการมองภาพอนาคตของสังคมร่วมกัน กระบวนการสร้างความปรองดองเป็นกระบวนการเยียวยาบาดแผลของทั้งผู้กระทำและผู้กระทำภายหลังเหตุการณ์ความรุนแรง และเป็นการยุติความสัมพันธ์ด้านลบต่อกัน ไม่นำไปสู่ความเป็นศัตรูซึ่งจะนำไปสู่การลดความเกลียดชังแตกแยกและสร้างความไว้วางใจ เพื่อฟื้นคืนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนที่เคย ขัดแย้งรุนแรง โดยผ่านการแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำในอดีต การยอมรับความจริงที่เกิดขึ้น การเมตตาให้อภัย ตลอดจนการมองภาพอนาคตของสังคมร่วมกัน (สถาบันพระปกเกล้า, 2555: 1)



แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอม

การไกล่เกลี่ยประนีประนอม เป็นการที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้คู่พิพาท พุดจาให้ ประองตงกัน พุดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อยเสมอภาคเท่าเทียม ผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่กัน เกิดการอะลุ่มอล่วยกัน (สำนักกระงับข้อพิพาท, 2550: 16) ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ช่วยเจรจาหาแนวทางเสนอแนะ ให้คู่ความประองตงประนีประนอมตกลงกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ สามารถยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้โดยการตัดสินใจของคู่ความเอง (นพพร โพธิ์รังสิยากร, 2550: 27-28) การไกล่เกลี่ยประนีประนอม เป็นการระงับข้อพิพาทอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะทำได้ทั้งขณะเกิดข้อพิพาท แต่ยังไม่นำคดีไปสู่ศาล และเมื่อนำคดีไปสู่ศาลแล้ว หากเป็นการตกลงนอกศาลผลของข้อตกลงก็จะเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันและผูกพันบังคับกันได้ ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางศาล เป็น การที่ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นคดีที่อยู่ในศาล เป็นการช่วยให้คู่พิพาทสามารถยุติและบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจหรือกำหนดผลลัพธ์ให้แก่คู่ความได้ ดังนั้น ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจขอยกเลิก การไกล่เกลี่ยหรือการเจรจาตอนไหนก็ได้ สิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการที่จะไกล่เกลี่ย คือ

- 1) มี ความประสงค์ที่จะมีการไกล่เกลี่ย
- 2) มีความรับผิดชอบส่วนตัว
- 3) ความตั้งใจที่จะไม่ตกลงกัน และ
- 4) ความ ตั้งใจที่จะตกลงกัน

แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ประนีประนอมในศาล

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลเป็นอีกหนึ่งวิธีที่ช่วยระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งวัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ ทำให้คู่พิพาทสามารถหาทางออกร่วมกันได้ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ คณะผู้พิพากษาที่ทำงานอยู่ในศาลต่าง ๆ โดยจะต้อง เป็นผู้ที่มีศรัทธาและพร้อมที่จะทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่มีอคติ มีความเป็นธรรม ไม่ลำเอียงกับคู่ความทุกฝ่าย แต่จะมีได้มีหน้าที่ในการช่วยตัดสินใจหรือชี้ขาดข้อพิพาทของคู่ความ โดยจะทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ช่วยเจรจาเพื่อหาข้อยุติให้กับคู่ความร่วมกันได้ซึ่งในบางครั้งองค์คณะผู้พิพากษาอาจแต่งตั้งตัวแทนที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคล ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอม เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของผู้พิพากษาในศาล ได้อีกด้วย (สำนักกระงับข้อพิพาท, 2550: 30-32)

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพประนีประนอม

1. ศักยภาพที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ประนีประนอม ศักยภาพทั่วไปของผู้ประนีประนอมที่จำเป็นต้องมีประจำตัวผู้ประนีประนอม ซึ่งเป็นศักยภาพพื้นฐานที่จำเป็นในการทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมมีดังต่อไปนี้



1.1 ศักยภาพด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะต้องเป็นบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องเป็นส่วนตัวกับคู่ความฝ่ายใด ทั้งไม่มีประโยชน์ได้เสียในเหตุพิพาทด้วย

1.2 ศักยภาพด้านศิลปะการไกล่เกลี่ยประนีประนอม จะต้องเป็นบุคคลที่รักงานไกล่เกลี่ย และมีศิลปะในทางนี้ ต้องใช้ศิลปะวิธีการของผู้ไกล่เกลี่ยเข้าช่วยเพื่อให้คดีเข้าสู่บรรยากาศแห่งการตกลงกันได้

1.3 ศักยภาพด้านการวางตัวและการแสดงออกทางสังคม จะต้องทำตัวให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา การวางตัว การแสดงออก จะต้องใช้จิตวิทยาสามารถครองใจคู่ความทั้งสองฝ่าย

1.4 ศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถในการหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในงาน จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง และการปรองดองเป็นอย่างดี ต้องได้รับการอบรมทางด้านข้อกฎหมายและแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่เสมอ

1.5 ศักยภาพด้านการรักษาความลับ ต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาไว้เป็นความลับ เพราะสำคัญข้อมูลบางอย่างอาจส่งผล ต่อคู่พิพาทได้

1.6 ศักยภาพด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว ผู้ประนีประนอมต้องประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม ไม่ประพฤติชั่ว ไม่ประพฤติตนเป็นคนเสเพลมี หนี้สินรุงรัง เสพของมีนเมา เล่นการพนันเป็นอาชญา และต้องอยู่ในมารยาทอันดีงามขณะปฏิบัติหน้าที่ ใช้กิริยาวาจาสุภาพ ให้เกียรติคู่ความทุกฝ่าย มีความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยกับบุคคลทั่วไป

2. ความสำคัญของผู้ประนีประนอม ในการเจรจาต่อรองที่คู่ความกระทำการเจรจากันเองนั้น มักจะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาแทรกแซง ซึ่งทำให้การเจรจาไม่สามารถกระทำสืบต่อไปได้ เช่น อารมณ์โกรธที่เกิดจากการโต้เถียงกัน ความไม่ เชื่อถือหรือความไม่ไว้วางใจต่อกัน ความไม่เข้าใจ หรือไม่สามารถอธิบายให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจได้ การไม่รู้จัดวิธีแก้ไขปัญหา ความไม่รู้กฎหมายเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังเจรจากันอยู่ ความไม่เข้าใจในประเด็นของปัญหา หรือ ความไม่สบอารมณ์ในตัวคู่ความ และการไม่ยอมพุดจาด้วยกับฝ่ายตรงข้าม ซึ่งล้วนแต่เป็นอุปสรรคที่ทำให้การ เจรจาทกลงกันเองไม่สามารถยุติความขัดแย้งและบรรลุตามเป้าหมายได้ ผู้ประนีประนอมที่ทำการไกล่เกลี่ยจึงมีความสำคัญและจำเป็นในการเข้ามามีบทบาทในการช่วยให้เกิดข้อยุติและสามารถพบทางออกได้ (สำนักกระงับข้อพิพาท, 2550: 41-43)

3. ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยโดยผู้ประนีประนอม การไกล่เกลี่ยมีประโยชน์แก่การเจรจาต่อรองระหว่างคู่ความก็อาจเป็นการยากที่ คู่ความจะสามารถเจรจาติดต่อกันได้ ในกรณีที่เรื่องที่พิพาทมีคู่ความเป็นจำนวนมาก การไกล่เกลี่ยจะเป็นการช่วยประสานคนหมู่มากให้เข้ามาเจรจาพร้อมเพรียงกันได้ในช่วงการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของตัวเอง และของคู่ความฝ่ายตรงข้าม ช่วยให้คู่ความเข้าใจถึง สิทธิของคู่ความที่มีอยู่เหนือฝ่ายตรงข้าม ช่วยก่อให้เกิดข้อสรุปที่สร้างสรรค์ ช่วยค้นหาข้อตกลงอันเป็นที่ ยอมรับได้ของ



คู่ความทุกฝ่าย ช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงข้อจำกัดในการเจรจาต่อรอง ช่วยประนีประนอมหรือหาหนทางเลือกต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันได้ ช่วยให้คู่ความใกล้ชิดเข้าหากันมากขึ้นกว่าเดิมและในที่สุดก็จะช่วยให้คู่ความได้มาซึ่งค้ายืนยันที่จะตกลงกันระหว่างกัน (กมลวรรณ ตันเรืองศรี, 2553 :74-79)

สรุป

จากแนวคิดการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรมเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือก เพื่อตอบสนองความต้องการของคู่กรณี เพื่อสร้างความสมดุลให้กับความสัมพันธ์ของรัฐกับประชาชน เช่น ลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่าย ลดปริมาณคดี และอื่น ๆ จนนำมาสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกของกระบวนการยุติธรรมนอกจากการพิจารณาคดีในศาล เช่น การเจรจา (Negotiation) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) การไต่สวน (Inquiry) การสร้างความสมานฉันท์โดยการไกล่เกลี่ย ซึ่งประเทศไทยก็ได้นำแนวคิดเรื่องการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการแก้ปัญหาการระงับข้อพิพาทด้วยเช่นกัน แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) ในประเทศไทยริเริ่มขึ้นตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ศาลยุติธรรมเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในฐานะเครื่องมือที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินคดีทางศาลอำนวยความสะดวกแก่คู่ขัดแย้ง และ เป็นการระงับข้อพิพาทด้วยความสมัครใจของตัวคู่ขัดแย้ง ร่วมมือกันตกลงผลแห่งคดีอันอาจเป็นประโยชน์แก่ ทุกฝ่าย ได้ทั้งความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด โดยมีคนกลางเข้ามามีส่วนร่วมในการประนีประนอมข้อพิพาท อีกทั้งยังเป็นการลดภาระหน้าที่ของศาลยุติธรรม ทำให้ดำเนินคดีเสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็ว ทั้งนี้ คนกลางที่เข้ามามี ส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เรียกว่า “ผู้ประนีประนอม” ซึ่งในปัจจุบันผู้ประนีประนอมได้มีการจัดการอบรมโดยผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้กระบวนการ ไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพ และเป็นการลดข้อพิพาท ลดคดีที่ถูกนำขึ้นสู่ศาล แต่ก็มีอุปสรรค เพราะการไกล่เกลี่ยโดยผู้ประนีประนอมในชั้นศาลยุติธรรมนั้น ต้องเกิดขึ้นด้วยความยินยอมของคู่กรณีจึงมีจำนวนคดีที่จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ยน้อย ประกอบกับต้องใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์เฉพาะตัว เพื่อให้บรรลุผลของการไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตามหลักการหรือแนวคิดของการประนีประนอม มักจะมุ่งเน้นที่จะยุติปัญหาความขัดแย้ง ด้วยการเปลี่ยนภาวะที่มีแต่คนต้องการชนะ โดยการสร้างจุดตรงกันร่วมกันและหาหนทางที่น่าจะก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่า การชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างสองฝ่ายก็จะยอมที่เข้ามายุติปัญหา ชี้ให้เห็นว่าแนวคิดและหลักการดังกล่าวเป็นเพียงแต่บอกเป้าหมาย และสร้างเครื่องมือในการระงับข้อพิพาทเพียงเท่านั้น แต่ไม่ได้มุ่งเน้นการพิจารณาตัวคู่กรณีเบื้องต้นเพื่อหาแนวทางการพูดคุยอันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ



เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ ตันเรืองศรี. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล: ศึกษาเฉพาะกรณี ศาลอาญา ศาลแพ่ง และศาลแขวงพระนครเหนือ. *สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพพร โพธิ์รังสิยากร.(2550). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. กรุงเทพมหานคร: สำนักกระบวนข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม.
- วงศ์วิชญ์ วรกิจโสภณไพศาล.(2552). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ก่อนเสนอคดีต่อศาล. *วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- วันชัย วัฒนศัพท์.(2550). *ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือในการแก้ปัญหา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา.(2551). *ครบเครื่องเรื่องการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระชัย ประดิษฐากรและคณะ.(2556). การนำวิธีการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรม. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 3 (1): 17-27.
- สำนักกระบวนข้อพิพาท.(2550). *คู่มือการระงับข้อพิพาทสำหรับประชาชน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักกระบวนข้อพิพาท.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์.(2550). *Career development in practice*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.