

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ* The Qualifications of the Desirable Mediator in the Integrated Buddhist Perspective

^{1*} ณ์ทพล ชินกุลกิจนิวัฒน์, ¹พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส,

²บรรพต ตันธীরวงศ์ และ ³ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์

^{1*} Nuttapon Chinkulkitniwat, ¹Phramaha Hansa Dhammahāso,

²Banpot Tonteerawong and ³Supanat Permpoonvivat

^{1*,1,2} สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

³สถาบันพระปกเกล้า

^{1*,1,2} Peace Studies Program, Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

³ King Prajadhipok's Institute

^{1*} Corresponding Author. Email: Ton301301@gmail.com



บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักงานศาลยุติธรรม (2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยในทางพุทธศาสนาเถรวาท (3) เพื่อค้นหาวิเคราะห์แนวคิดของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการวิจัยเชิงเอกสารและรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า (1)คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยสำนักงานศาลยุติธรรมประกอบด้วย การเป็นผู้มีอุดมการณ์ช่วยเหลือให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน เป็นผู้ฟังอย่างมีความเป็นกลาง มีความยุติธรรม เป็นผู้มีความรู้ทักษะการพูดและทักษะการฟัง เข้าใจเทคนิคการสื่อสาร เป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ ในด้านการควบคุมอารมณ์ รู้ตนเอง รู้สังคม มีความสามารถในการแก้ไข

ปัญหาเฉพาะหน้า ผลการศึกษาวิเคราะห์ (2) วิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยในทางพุทธศาสนาเถรวาท พบว่า ประกอบด้วยเป็นผู้ฟังที่ดี มีศิลปะในการพูด ใฝ่ศึกษาพัฒนาตนเอง จดจำแม่นยำ ทำความเห็นถูกต้อง อธิบายชัดเจน ในสถานการณ์ ประสานสัมพันธ์สามัคคี คุณลักษณะเหล่านี้เป็นแนวคิดที่เกี่ยวพันกัน และ (3) เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ ประกอบด้วย ทางด้านกายภาพเป็นผู้มีสติเป็นเครื่องกำกับตน ทางพฤติกรรม เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมทางจิตใจเป็นผู้มีเมตตากรุณาปราศจากอคติ ทางปัญญาเป็นผู้รู้ผู้รู้ชอบ ทั้งหมดนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งเชื่อมกับสังคมให้เกิดความสามัคคีและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์; ผู้ไกล่เกลี่ย; ต้นแบบ; พุทธบูรณาการ

Abstract

The article is part of the dissertation on “the qualifications of the mediator in the integrated Buddhist perspective,” has three objectives: 1) to study relevant concepts and theories in mediator in the integrated Buddhist, 2) to study personality obstacles and relevant Buddhaddhamma in the process 3) to examine a model for mediation of disputes in mediator desirable in the integrated Buddhist.

The research found that Concepts, characteristics, characteristics of mediators, the Office of the Courts of Justice 1) Being an idealist, helping the parties to reach a mutual agreement 2) Be an attentive listener with high neutrality without prejudice and justice. 3) Having skills, knowledge, speaking skills and listening skills Understand the techniques and processes of conflict management and how to manage conflict and psychology. 4) Being emotional intelligence In emotional control Self-awareness Social awareness 5) have the ability to solve immediate problems This feature is in line with Thai law and the concept of peaceful methods.

Concepts, characteristics of mediators in Theravada Buddhism, consisting of 1) being a good listener 2) There is an art of speaking 3) Pursuing self-development. 4) Remember precisely. 5) Make correct comments. 6) Explain clearly 7) Wise in the situation 8) Harmonize relationship These features are a supportive concept that is consistent with the characteristics of the peacemaker.

Concepts, characteristics of desirable Buddhist mediators integrated with 1) physical aspects as conscious people as self-regulators 2) Behavioral Being a moral person 3) The mind is benevolent without prejudice. 4) Intellectual is a misnomer. All of this is a feature of the Buddhist integration model that connects society to harmony and peaceful coexistence.

Keyword: The Desirable Qualifications, Mediator, Model, Integrated Buddhist perspective

บทนำ

ความขัดแย้งในสังคม บ่อยครั้งมีการฟ้องร้องและดำเนินคดีในศาล ซึ่งมีข้อยุ่งยาก เสียเวลาและมีค่าใช้จ่ายคำพิพากษากระทบต่อสัมพันธภาพของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ฉะนั้นในคดีแพ่งและคดีอาญาที่กฎหมายบัญญัติให้สามารถยอมความได้ (Supakan, 2019) จึงมีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกโดยการไกล่เกลี่ยคนกลางเข้ามาเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาท แม้ข้อตกลงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการนี้จะเกิดจากการตกลงใจร่วมกันของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย แต่ผู้ไกล่เกลี่ยผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลางย่อมต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสม ที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้การเจรจาเป็นไปอย่างสำริผล และยุติข้อพิพาทได้ในที่สุด การจัดการปัญหาข้อพิพาทต่างๆ จะต้องอาศัยวิธีการในการจัดการปัญหาข้อพิพาทเพื่อระงับหรือยุติปัญหาข้อพิพาทด้วยความเป็นธรรมและเห็นพ้องต้องกัน นักสันติวิธีได้คิดค้นหาวิธีเพื่อใช้ในการจัดการปัญหาข้อพิพาทโดยสันติวิธี ได้แก่ การเจรจา (Negotiation) การไต่สวน (Inquiry) การไกล่เกลี่ย (Mediation) การสร้าง ความสมานฉันท์โดยการประนีประนอม (Reconciliation) การประนีประนอม (Compromising) (Phramaha Hansa Dhammahāso, 2011) เป็นต้น ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการปัญหาข้อพิพาทต่างๆ ได้ โดยใช้ให้เหมาะสมกับบริบทปัญหาข้อพิพาทนั้นๆ การไกล่เกลี่ย เป็นกระบวนการแก้ปัญหาคือพิพาทโดยมีบุคคลสาม ซึ่งเรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นคนกลางเข้ามาช่วย เหลือ แนะนำให้การเจรจาต่อรองของคู่กรณีประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน โดยคู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันที่เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย (Win-win Situation) อันจะทำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่หมดสิ้นไป ทั้งนี้ความเห็นหรือคำแนะนำของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลผูกพันต่อคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม คู่กรณียังคงมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจที่จะแก้ปัญหาคือพิพาทด้วยตนเอง

การทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้สำเร็จนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ในการทำการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะเกิดข้อคิด ความรู้สึก และคำถามเป็นต้นว่า ความสำเร็จที่ความขัดแย้งของคู่กรณีได้รับการแก้ไข ได้ข้อตกลงเกิดจากปัจจัยอะไร เช่น จากเทคนิคและวิธีการ หรือจากคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ไกล่เกลี่ย หรือเกิดจากคุณสมบัติส่วนตัวของคู่กรณีที่ทำให้ตกลงกันได้ นอกจากนี้ อาจเกิดความรู้สึกท้อถอยในบางครั้งเมื่อมีอุปสรรคก็จะมีคำถามว่า เกิดจากบุคลิกภาพของตนเองหรือคู่กรณี หรือ จากความยากซับซ้อนของกรณีพิพาท และยังมีคำถามอื่นๆ อีกมากมาย คำตอบและทางออกต่อคำถามเหล่านี้น่าจะเป็นเรื่องการพัฒนาคุณภาพ โดยเฉพาะคุณลักษณะส่วนตัว และความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย (Bowling & Hoffman, 2010) งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาและเสนอพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสำคัญเพื่อเป็นงานวิจัย

บ่อยครั้งมีความเข้าใจผิดว่าคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ไกล่เกลี่ยอาจไม่จำเป็นต้องมีความสามารถพิเศษมากมาย แสดงให้เห็นว่าในบางครั้งการไกล่เกลี่ยใช้ได้ผลถึงแม้ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญ เพราะเป็นการสร้างเวทีที่ปลอดภัย สำหรับการถกเถียงข้อขัดข้องใจ และระบายอารมณ์ (หมายถึงว่าให้คู่กรณีมีการหารือเป็นทางการ) และสามารถตกลงกันได้ โดยใช้วิธีรับฟังอย่างตั้งใจ (active listening) และ ปรับ

กรอบคำพูดใหม่ (reframing) เป็นทักษะที่หลายๆ คนมีอยู่ไม่ว่าจะเคยได้รับการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นทางการหรือไม่ก็ตาม หรือบางคนอาจใช้การแยกไกล่เกลี่ย (caucusing) หรือผู้ไกล่เกลี่ยเดินทางไปพบพูดคุยคู่กรณีทีละฝ่าย (shuttle diplomacy) ซึ่งก็เป็นเทคนิคที่ไม่ต้องอาศัยการฝึกอบรมเป็นพิเศษ อย่างไรก็ตามมีมิติหนึ่งของวิธีปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยซึ่งได้รับความสนใจไม่มากนัก นั่นคือแนวคิดการผนวกรวมคุณสมบัติในด้านจิตวิทยา สติปัญญา และจิตวิญญาณที่ทำให้บุคคลหนึ่งเป็นอย่างที่ตนเป็นอยู่ เชื่อว่าคุณลักษณะส่วนตัวเหล่านี้มีผลกระทบ โดยตรงต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยและผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ย แนวคิดที่จะนำเสนอนี้มีได้องการศึกษาเชิงประจักษ์ (empirical studies) หรือการทดลองแบบควบคุม (controlled experiment) แต่แนวคิดเหล่านี้วิวัฒนาการมาจากการสะท้อนถึงประสบการณ์จากการสังเกตการณ์การทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยคนอื่นๆ ซึ่งหวังว่าแนวคิดเหล่านี้จะกระตุ้นให้เกิดการศึกษานำสันติเข้ามาสู่ห้องไกล่เกลี่ย (Bringing Peace into the room) แต่เกิดจากคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ไกล่เกลี่ยที่สร้างบรรยากาศซึ่งเอื้อต่อการยุติข้อพิพาท ในความพยายามที่จะอธิบายเหตุผลของข้อสังเกต

อนึ่งคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยตามแนวคิดตะวันตกและตะวันออกได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปบ้างแต่มิฉะนั้นที่มีความคล้ายคลึงกันอยู่พอสมควรโดยผู้วิจัยขอยกแนวคิด ดังนี้ความหมายของผู้ไกล่เกลี่ยตามแนวคิดตะวันตกและตะวันออก คริสโตเฟอร์ ดับบลิว มอร์ (2014) ให้ความเห็นว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง บุคคลที่สาม ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่จะเป็นผู้ช่วยเหลือให้คู่กรณีตัดสินใจได้ด้วยใจสมัครใจและสามารถตกลงร่วมกันได้ เฮนรี เจ บราวน์ แอนด์ อาร์เธอร์ แอล (1995) ให้ความเห็นว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง บุคคลที่สามที่เป็นกลาง เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) ซึ่งเป็นบุคคลที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงแก้ปัญหาข้อพิพาทของตนได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใดๆ ที่จะมีส่วนผูกพันคู่กรณี แต่ผู้ไกล่เกลี่ยใช้กระบวนการเทคนิคและความรู้ความเชี่ยวชาญต่างๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจาทกลงกันได้ ในข้อพิพาทที่มีอยู่โดยปราศจากการพิจารณาพิพากษาคดี แจ็ค ซอเยอร์ แอนด์ ฮารอลด์ กุสโคล (1965) ได้ให้ความเห็นว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง บุคคล กลุ่มคน หรือกลุ่มคนส่วนใหญ่ในสังคม ร่วมกันพัฒนาข้อตกลงที่มีโอกาสเป็นไปได้ เพื่อเป็นแนวทางและกฎกติกาในกิจกรรมร่วมกันของพวกเขาทั้งหลายในอนาคต บราวน์ (2010) ให้ความหมาย การไกล่เกลี่ยกับวัฒนธรรม วิธีการเข้าใจวัฒนธรรมผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจถึงการมองวัฒนธรรม ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง มองความเป็นชาติว่าเป็นแบบปัจเจกนิยม (Individualism) หรือแบบรวมกลุ่ม (Collectivism) และคนเหล่านั้นมีวิธีสื่อสารอย่างไร

แนวคิดของนักวิชาการชาวตะวันตกและตะวันออก สรุปได้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มคนในสังคมที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการเจรจาแก้ไขความขัดแย้งโดยไม่ใช้อำนาจในการตัดสินใจใดๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นผู้ช่วยเหลือโดยการนำเอากระบวนการ เทคนิค ความรู้ และความเชี่ยวชาญ ช่วยให้ผู้กรณีที่มีความขัดแย้งกันให้สามารถตกลงกันได้เท่านั้น นอกจากนั้น ยังหมายถึงกลุ่มบุคคล ในสังคมร่วมกันเพื่อพัฒนาข้อตกลง มิใช่เพื่อแก้ไขข้อพิพาทแต่เป็นการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับแนวทาง

หรือกติกาที่จะนำไปปฏิบัติหรืออยู่ร่วมกันในสังคมต่อไปในอนาคตด้วย “ผู้ไกล่เกลี่ย เป็นบุคคลที่สาม ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นผู้มีความรู้คุณธรรมและความสามารถปรับเปลี่ยนกรอบคำพูดและกระบวนทัศน์ ได้รับการยอมรับจากคู่กรณี และไม่มีอำนาจชี้ขาดใดๆ ทั้งสิ้น มีเพียงบทบาทหน้าที่สำคัญในการช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อสร้างสะพานไมตรีสามัคคี แทนการสร้างกำแพงกีดกัน ให้คู่กรณีสามารถตกลงกัน ยินยอม ลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กัน จนกระทั่งสามารถตกลงกันได้ ส่วนที่แตกต่างกัน คือ ผู้ไกล่เกลี่ยในทฤษฎีของนักวิชาการตะวันตก ไม่ได้มองเพียงด้านการตกลงเพื่อการแก้ไข ความขัดแย้งคู่กรณีเหมือนกัน แต่ได้มองถึงการร่วมกันของกลุ่มบุคคลในสังคมเพื่อทำหน้าที่ในด้านการพัฒนาข้อตกลง และตกลงร่วมกัน อันเป็นแนวทางหรือกติกา ที่จะนำไปปฏิบัติหรืออยู่ร่วมกันในสังคมต่อไปในอนาคตต่อไปด้วย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังมีเป้าหมายเพื่อค้นหาและตรวจสอบวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ย ต้นแบบที่สามารถทำหน้าที่ได้ดีที่สุดตามหลักของชาวตะวันตก ตะวันออกและโยมมาถึงหลักบูรณาการเชิงพุทธอันเป็นการผนวกรวมคุณลักษณะความรู้ทางด้านกฎหมายของสากลและไทย เข้ากับจิตวิญญาณในแนวคิดเชิงพุทธ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยสำนักงานศาลยุติธรรม
- 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยในทางพุทธศาสนาเถรวาท
- 3) เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง “ศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ย ต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) ซึ่งได้กำหนดวิธีการวิจัยเพื่อช่วยให้สามารถดำเนินการวิจัยได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทำให้เกิดระบบในการทำงานวิจัย ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถ วิเคราะห์งานวิจัยในทิศทางที่ถูกต้องชัดเจน ซึ่งการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้วางรูปแบบวิธีการดำเนินการวิจัยโดยจัดลำดับขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย (Research Process) ไว้ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารชั้นปฐมภูมิ คือกฎหมายไทยตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรมและพระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2539

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและค้นคว้าวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารชั้นทุติยภูมิ ได้แก่ คุชชินนิพนธ์ และหนังสือต่างๆที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อบูรณาการตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 เสนอการวิจัยโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ขั้นตอนที่ 5 การรับรองผลวิเคราะห์ กำหนดขั้นตอนไว้ดังนี้

5.1 เชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรูปแบบและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแบบ

5.2 ปรับปรุงรูปแบบหลังการสนทนากลุ่มย่อย

ขั้นตอนที่ 6 เรียบเรียง สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใกล้เคียง ต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ

ผลการวิจัย

การศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใกล้เคียงต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการวิจัยเชิงเอกสารจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใกล้เคียงต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ ตีความ อธิบาย ไว้ดังนี้

1. ผลการศึกษาวិเคราะห์คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงของสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือต้องไม่มีคุณลักษณะต้องห้ามทางกฎหมายไทยตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรมไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดีตามประมวลจริยธรรมที่คณะกรรมการ ตุลาการศาลยุติธรรมกำหนด ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ มีคุณธรรมและจริยธรรม เป็นผู้มีความรู้ และความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งการเป็นผู้มีอุดมการณ์ช่วยเหลือให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน เป็นผู้ฟังอย่างมีความเป็นกลางมีความยุติธรรม เป็นผู้มีทักษะความรู้ ทักษะการพูดและทักษะการฟัง เข้าใจเทคนิคการสื่อสาร เป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ ในด้านการควบคุมอารมณ์ รู้ตนเองรู้สังคม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผลการศึกษาวิเคราะห์ ผ่านการอบรมในหลักสูตรที่ศาลยุติธรรมรับรอง เช่น เป้าหมายความคิด ทศนคติ ความรู้สึก ค่านิยม ความสนใจความสัมพันธ์ เป็นต้น ทั้งนี้คุณลักษณะของผู้ใกล้เคียงของสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งในราชการศาล เรียกว่า ผู้ประณีประนอม

2. ผลการศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใกล้เคียงในทางพุทธศาสนาเถรวาทเป็นผู้ฟังที่ดี มีศิลปะในการพูด ใฝ่ศึกษาพัฒนาตนเอง จดจำแม่นยำ ทำความเห็นถูกต้อง อธิบายชัดเจนในสถานการณ์ ประสานสัมพันธ์สามัคคี คุณลักษณะเหล่านี้เป็นแนวคิดที่เกื้อหนุนกัน ซึ่งสอดคล้องเชื่อมโยงกันช่วยให้ผู้ใกล้เคียงที่นำคุณลักษณะเหล่านี้มาปรับใช้ได้เหมาะสม สามารถจัดการความขัดแย้งให้คู่กรณีได้ตามวัตถุประสงค์

3. เพื่อนำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบ เชิงพุทธบูรณาการ คุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดคือบุคลิกภาพทางร่างกาย บุคลิกภาพการแต่งกาย บุคลิกภาพในการแสดงกิริยาทางกาย ประวัติดี บุคลิกภาพดี จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ จริยธรรมการดำรงตน จริยธรรมในอุดมการณ์สากล จริยธรรมงามมีความรู้ และประสบการณ์ มีความชำนาญในการใช้เทคนิคแก้ไขปัญหาละเอียด มีสติ ปัญญา รู้เท่าทันอารมณ์ ใฝ่สะสมความรู้อยู่เสมอ ไม่ปล่อยหลงผิดเป็นลูก พุทธิปัญญา จิตใจมีอุดมการณ์ จิตใจอ่อนน้อมถ่อมตน จิตใจปราศจากอคติ จิตใจปราศจากอกุศลธรรมจิตใจสะอาด โดยหลักสำคัญในที่นี้คือ ความเมตตา ต้องประกอบอยู่ในบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยทุกขั้นตอน โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างบรรยากาศให้เกิดความเมตตาต่อกันจึงมีคุณลักษณะดังกล่าวสามารถ แบ่งออกได้เป็น 4 ประการ ดังนี้

3.1 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านกายภาพ ได้แก่ คุณสมบัติทางด้านกฎหมาย บุคลิกภาพทางด้านร่างกายด้านการแต่งกาย และบุคลิกภาพทางด้านการแสดงกิริยาท่าทาง เป็นคุณลักษณะที่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา ได้ยินด้วยหู ประวัติดีของผู้ไกล่เกลี่ย คู่กรณีก็สามารถที่จะรู้ได้ เพราะไม่ได้เป็นความลับ สามารถเปิดเผยได้ เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้มีประวัติตามที่กฎหมายระบุไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน ถือว่าเป็นผู้มีประวัติดี เป็นที่น่าเชื่อถือศรัทธาแก่คู่กรณี

3.2 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านพฤติกรรม ได้แก่ คุณลักษณะทางด้านมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ การดำรงตนเป็นความประพฤติในจริยธรรมอันดีงาม รวมถึงคุณลักษณะทางด้านการแสดงออกทางการกระทำทางกายวาจา อันอยู่ในกรอบแห่งศีลธรรมจริยธรรม ไม่ละเมิดเบียดเบียนเกิดความเดือดร้อนทั้งต่อตนเองและคู่กรณี ในแง่การรักษาไม่ละเมิดจริยธรรม รู้จักวางตนให้เป็นกลาง คือ การปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยโดยปราศจากอคติไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด เพื่อป้องกันไม่ให้เสียความเป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรมซึ่งอคติ 4

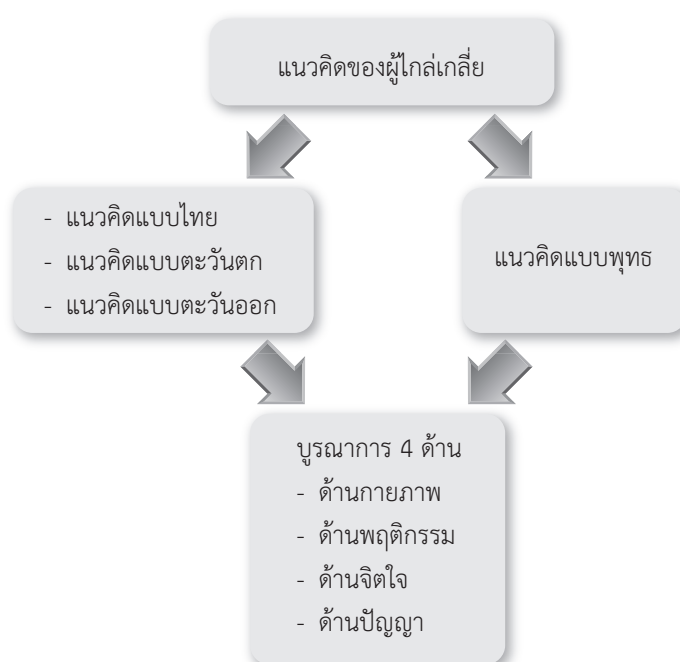
3.3 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านจิตใจที่พบ คือ มีจิตใจของผู้ไกล่เกลี่ยที่สะอาดปราศจากอคติ ปราศจากอกุศลธรรม มีจิตใจประกอบด้วยคุณธรรม จิตใจ เมตตากรุณา ตั้งมั่นในคุณธรรมอันดีงามทั้งหลาย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ย

3.4 คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยด้านปัญญา เป็น คุณลักษณะทางด้านความรู้หรือประสบการณ์ คือ มีความชำนาญในการใช้เทคนิคเฉพาะหน้า มีสติปัญญารู้เท่าทันอารมณ์ ใฝ่สะสมความรู้อยู่เสมอ และไม่ปล่อยหลงผิดเป็นลูก นำความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยใช้เป็นประโยชน์ในการทำหน้าที่ให้เกิดความประสบผลสำเร็จ ต่อการไกล่เกลี่ยโอกาสที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวกให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันก็มีมากขึ้นด้วย

ดังนั้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ ผู้วิจัยสรุปได้จากการสัมภาษณ์ ค้นคว้าจากเอกสาร ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี แนวคิดแบบตะวันตกผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติ มีความรู้ ความสามารถโน้มน้าวจิตใจ มีจิตวิทยาและสติปัญญาที่ดี แนวคิดแบบตะวันออกผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความมั่นใจ วางตัวเป็นกลาง ถ่อมตน แนวคิดแบบไทย เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ

กระบวนการไกล่เกลี่ยในศาลไม่ให้เกิดความเสียหาย ต้องยึดหลักจริยธรรม อย่างเคร่งครัด ให้การไกล่เกลี่ยเกิดผลสำเร็จและเป็นธรรม แนวคิดเชิงพุทธ เน้นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เรื่องการมีสติปัญญา อ่อนน้อมถ่อมตน ความประพฤติดีงาม

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดมาหลอมรวมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ โดยแบ่งคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ มาได้ 4 ลักษณะ คือ ด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรม ด้านจิตใจ ด้านปัญญา



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ

ตารางที่ 1 แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ย ต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ

	ตามกฎหมายไทย	ตามทฤษฎี ต่างประเทศ	ตามแนวพุทธ	การสัมภาษณ์	ผลวิเคราะห์ พุทธบูรณาการ
กายภาพ	เป็นผู้มีบุคลิกดี ไม่มีคุณลักษณะ ต้องห้ามทาง กฎหมายไทยตาม ประกาศสำนักงาน ศาลยุติธรรม	ยุติเป็นผู้มี บุคลิกภาพดี วางตัวเป็นที่ ยอมรับของคู่ พิพาท	เป็นผู้มีคุณลักษณะตาม ที่กฎหมายกำหนด มี บุคลิกภาพการแต่งกาย ที่สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และมี บุคลิกภาพในการแสดง กริยาท่าทางโดยอาการ สำรวมระวัง	เป็นผู้มีบุคลิก ภาพดี สุขุมและ สุภาพ เป็นที่ ยอมรับของ สังคมและ คู่พิพาท มีคุณลักษณะ เป็นสากลนิยม	คุณสมบัติตามที่ กฎหมายกำหนด บุคลิกภาพทาง ร่างกาย บุคลิกภาพ การแต่งกาย บุคลิกภาพในการ แสดงกริยาท่าทาง ประวัติดีและ บุคลิกภาพดี
พฤติกรรม	ไม่เป็นผู้มีความ ประพฤติเสื่อม เสียหรือบกพร่อง ในศีลธรรมอันดี ตามประมวล จริยธรรมที่คณะ กรรมการตุลาการ ศาลยุติธรรม กำหนด	เป็นผู้มีความ ประพฤติดี มี ความยุติธรรมได้ รับการยอมรับ ของสังคมและคู่ พิพาท	เป็นผู้ประพฤติอยู่ใน จริยธรรมในการปฏิบัติ หน้าที่ โดยเฉพาะใน ประมวลจริยธรรมผู้ ไกล่เกลี่ย เป็นผู้ดำรง ตนอยู่ใน ศีล 5 อันเป็น คุณธรรมขั้นพื้นฐาน และปฏิบัติตนให้อยู่ใน อุดมการณ์สากล	มีพฤติกรรมดี เป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม มี ความเป็นกลาง อย่างสูงมีมนุษย สัมพันธ์ดี	จริยธรรมในการ ปฏิบัติหน้าที่ จริยธรรมการ ดำรงตน จริยธรรมใน อุดมการณ์สากล จริยธรรมงาม
จิตใจ	ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ปราศ จากอคติ มีคุณ ธรรมและ จริยธรรม	มีความจริงใจให้ คุณค่าต่อความ พอใจของทุกคนมี เอกภาพทั้งภายใน และภายนอก	เป็นผู้จิตใจ มี อุดมการณ์เป็นผู้ไกล่ เกลี่ย จิตใจอ่อนนุ่ม ถ่อมตน ปราศจากอคติ และอกุศลธรรม	มีอุดมการณ์ ปราศจากอคติ จิตใจโอบอ้อม อารี ไม่ชอบ ความรุนแรง เชื่อ ในแนวทางสันติ, ประนีประนอม	จิตใจมีอุดมการณ์ จิตใจอ่อนนุ่ม ถ่อมตน จิตใจปราศจากอคติ จิตใจปราศจาก อกุศลธรรม จิตใจสะอาด
ปัญญา	เป็นผู้มีความรู้ และความเข้าใจใน ปรัชญาการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท ผ่านการอบรมใน หลักสูตรที่ศาล ยุติธรรมรับรอง	มีความรู้ เข้าใจ ปัญหาและบริบท ของสังคมความ เชี่ยวชาญในการ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทให้คุณค่า ต่อการบูรณาการ สติปัญญา	เป็นผู้มีความรู้หรือ ประสบการณ์ ในการ ไกล่เกลี่ย มีความ ชำนาญในการใช้ เทคนิคเฉพาะหน้า มี สติปัญญารู้เท่าทัน อารมณ์ ใฝ่สะสมความ รู้ อยู่เสมอ และไม่ ปล่อยหลังผิดเป็นถูก	เป็นผู้มีสติปัญญาดี มีปฏิภาณไหว พริบ มีทักษะใน การพูดและแสดง ออกทางภาษา กายอย่างเหมาะสม สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี	มีความรู้หรือ ประสบการณ์ มีความชำนาญใน การใช้เทคนิคแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า มีสติปัญญารู้เท่าทัน อารมณ์ ใฝ่สะสม ความรู้ อยู่เสมอ ไม่ปล่อยหลังผิดเป็น ถูก พุทธิปัญญา

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย ศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักศาลยุติธรรม พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยนั้นต้องเป็นผู้มีอุดมการณ์ ในการช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ซึ่งอุดมการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย มีความสอดคล้องตรงกันในด้านจิตวิญญาณของอุดมการณ์ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ย จึงถือว่าเป็นเป้าหมายอันสูงสุดต่อบทบาทหน้าที่สำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

นอกจากการเป็นผู้มีอุดมการณ์แล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้รู้จักฟังอย่างตั้งใจ อาจจะแสดงออกเป็นสัญญาณด้วยท่าทางหรือกิริยาทางกายให้รู้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยกำลังตั้งใจฟังอยู่ เช่น การสบตา การพยักหน้า หรือแม้แต่การตอบรับด้วยน้ำเสียงเฉพาะตัว การแสดงออกเหล่านี้ก็แสดงถึงความหมายของการรับฟังอย่างตั้งใจ แต่ที่สำคัญกว่านั้น คือ ขณะที่กำลังฟังอยู่จิตใจของผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นกลาง ปราศจากอคติ ไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด มีจิตวิทยา สติปัญญา มีเทคนิคกลวิธีในการบริหารจัดการคู่พิพาทโดยผันไปตามบริบทสิ่งแวดล้อม มีการโน้มน้าว ซึ่งไม่ใช่การบังคับให้เป็นไปตามอำนาจความคิดความเห็นของผู้ไกล่เกลี่ย แต่ให้คู่พิพาทสามารถทำความเข้าใจกันได้ด้วยใจสมัคร

ศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ ล้วนเกิดจากประสบการณ์ที่แตกต่างกัน บางท่านมีแนวคิดอย่างหนึ่งบางท่านก็มีแนวคิดอีกอย่างหนึ่ง จึงไม่ได้มีความสำคัญเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงสัมพันธ์กันทั้งหมด เพราะว่าต่างคนต่างมีประสบการณ์ พบบริบทของปัญหาที่แตกต่างกัน การพบเทคนิค หลักการ คุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยจึงแตกต่างกันไปด้วย มีเพียงบางประการที่สอดคล้องตรงกัน ดังที่กล่าวไว้ในเบื้องต้นคือด้านอุดมการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวกให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันด้วยใจสมัคร นั่นเอง

ในการศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ มีหลักธรรมแฝงอยู่ที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้โดยตรงก็ตาม แต่ก็พบหลักธรรม “ทนต์ 8” ที่มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1) เป็นผู้ฟังที่ดี คือ ฟังอย่างตั้งใจ ฟังอย่างลึกซึ้ง และฟังอย่างมีปัญญา กล่าวคือการแสดงออกให้รู้ว่ากำลังฟังอยู่ อาจจะด้วยกิริยา ท่าทาง เช่น การสบตา การพยักหน้าการตอบรับฟังด้วย ใจเป็นกลาง ปราศจากอคติ เปิดใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังอย่างเต็มที่ เมื่อฟังแล้วสามารถแยกแยะข้อเท็จจริงได้ด้วยปัญญา มีไตร่ตรอง มีสัมมาทิฐิ เข้าใจปัญหา พร้อมทั้งรู้วิธีการที่จะสามารถแก้ไขปัญห หรือรู้ทางออกของปัญหา ที่จะสามารถทำให้คู่กรณีบรรลุข้อตกลงกัน เข้าใจกัน ประองตองกัน และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข 2) มีศิลปะในการพูด ทักษะการใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงของผู้ไกล่เกลี่ย มีการใช้ถ้อยคำ โดยภาษาที่น่าฟัง มีความสุภาพ เป็นสัมมาวาจา โดยลักษณะแห่งวาจาสุภาสิต มีความอ่อนหวานน่าฟัง เสียงที่พูดนั้นต้องมีความชัดเจน ลึกซึ้ง ก้องกังวาน ไพเราะ นุ่มนวล ชวนฟัง 3) ใฝ่ศึกษาพัฒนาตนเอง มีพัฒนาทางด้านศีล (เคารพกติกา) มีความรู้ความเข้าใจ ว่าข้อปฏิบัติใดสามารถทำได้ หรือข้อปฏิบัติใดห้ามไว้มีความเคารพ ไม่ละเมิดข้อปฏิบัติต่างๆ ที่กำหนดไว้ในทางกฎหมาย มีการพัฒนาสมรรถนะทางจิต (ควบคุมจิตใจ)

มีจิตเมตตา กรุณา เพื่อช่วยเหลือคู่กรณี ให้ไกลเกลี่ยกัน มีความเห็นอกเห็นใจคู่กรณี หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ก็พลอยยินดี แม้เมื่อไม่สามารถที่จะช่วยให้คู่กรณีตกลงกันได้ก็ต้องวางเฉยได้ ส่วนการพัฒนาปัญญา (ความเข้าใจชีวิตตามความเป็นจริง) มีสัมมาทิฐิ ไม่เห็นผิดเป็นถูก แยกแยะรู้ผิดชอบชั่วดี รู้ว่าสิ่งใดมีคุณ สิ่งใดมีโทษ และสามารถที่จะเลือกตัดสินใจอย่างถูกต้องโดยธรรม 4) จดจำแม่นยำ มีความจดจำในสิ่งที่ดี รู้ทันกิเลสและตัณหาของ ผู้ไกลเกลี่ยนั้น โดยพัฒนาความจำด้วยการมี สติ (รู้ทัน) เป็นการระลึก รู้เรื่องราวข้อเท็จจริงที่ได้จากการฟังคู่กรณีพร้อมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง มีสมาธิ (จดจ่อ) เป็นการตั้งใจจดจ่อต่อปัญหาข้อพิพาทนั้นอย่างเดียวน มีปัญญา (เห็นแจ้ง) เป็นการเข้าใจและจำได้อย่างถูกต้องแม่นยำ แยกแยะประเด็นต่างๆ ได้อย่างชัดเจน และ มีสัมมาทิฐิ (แก้ปัญหาได้ถูกทางและถูกต้อง) เป็นการจำได้ เข้าใจ รู้ปัญหา รู้ทางออก รู้วิธีทางที่จะช่วยให้คู่กรณีเกิดการตกลงกันได้อย่างถูกต้องและถูกต้อง 5) ทำความเห็นได้ถูกต้อง คือการรู้จักปัญหาว่าปัญหาคืออะไร และรู้ว่าแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาว่าสามารถใช้วิธีใดจึงจะมีความถูกต้องเหมาะสม

ศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกลเกลี่ยต้นแบบเชิงบูรณาการ ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากคู่กรณีและผู้เกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ซึ่งผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางต้องเป็นผู้ที่คู่กรณีนำปัญหา ความเสียหาย วัตถุประสงค์ที่แท้จริง ตลอดจนความเชื่อและทัศนคติของฝ่ายตนมาบอกกล่าวให้ผู้ไกลเกลี่ยซึ่งเป็นคนกลางฟังและมีความหวังว่าผู้ไกลเกลี่ยจะช่วยยุติข้อพิพาทและหาทางช่วยหาทางออกจากปัญหาได้ ทั้งนี้ผู้ที่ได้รับการยอมรับ อาจเป็นผู้ที่ถืออำนาจรัฐ อำนาจทางความเชื่อศาสนา อำนาจทางเศรษฐกิจ อำนาจทางอิทธิพลและพลังกำลังหรือคุณงามความดีซึ่งเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับระบบ “เจ้าโคตร” (Wattanasap, 2555) ซึ่งมีอยู่เดิมในสังคมไทย การวางตัวเป็นกลาง (Mediation) เป็นหัวใจหลักประการหนึ่งของผู้ไกลเกลี่ย กล่าวคือ การระงับข้อพิพาท ผู้ไกลเกลี่ยมิใช่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งของปัญหา ซึ่งการเจรจาไกลเกลี่ยคนกลาง ได้ให้คำนิยามว่า คนกลางมีหน้าที่เพียงแค่ช่วยเหลือให้ทั้งสองฝ่ายสามารถ หาทางออกจากปัญหาได้ด้วยความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

องค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ตามขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกลเกลี่ยต้นแบบเชิงบูรณาการ ผู้วิจัยได้คุณลักษณะร่วมของผู้ไกลเกลี่ยต้นแบบเชิงบูรณาการ และเพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ไกลเกลี่ยต้นแบบเชิงบูรณาการดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ความรู้ไปทดลองโดยการถ่ายทอดผ่านการบรรยายกิจกรรมที่ชื่อว่า กูซ่า (K.U.S.A.) คือ K.Knowledge U.Understand S.Skill A.Attitude ได้แก่

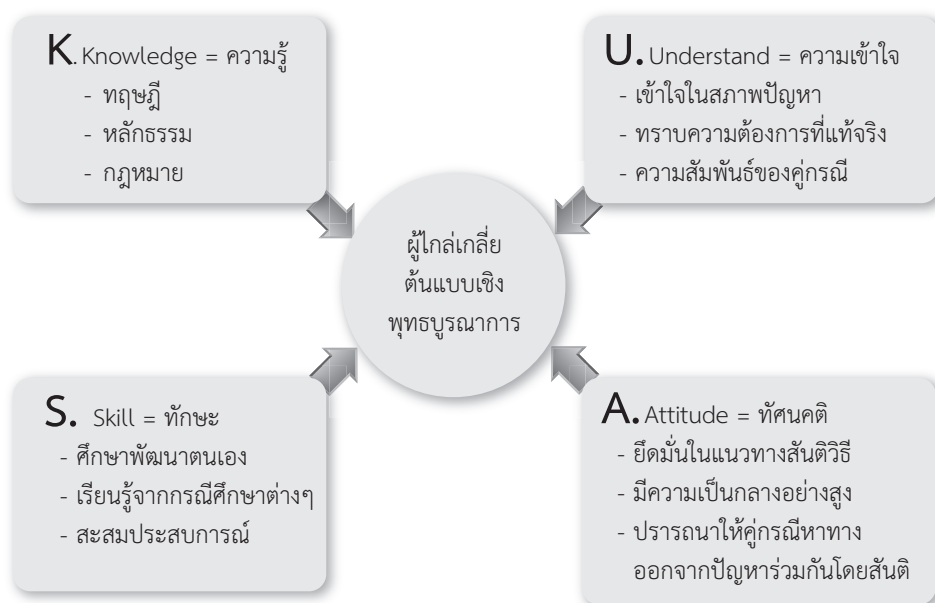
K.Knowledge = ความรู้ : ผู้ไกลเกลี่ยต้นแบบเชิงบูรณาการต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการไกลเกลี่ยข้อพิพาท การจัดการความขัดแย้ง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎีของนักสันติวิธีที่เป็นสากล

รวมถึงหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้อง นำมาบูรณาการร่วมกันเพื่อนำไปใช้ผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

U.Understand = ความเข้าใจ : ผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการต้องเป็นผู้เข้าใจสภาพปัญหาอย่างแท้จริง ความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี ตลอดจนความสัมพันธ์ของคู่กรณี เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

S.Skill = ทักษะ : ผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการต้องเป็นผู้ที่มีการพัฒนาตนเอง ศึกษาองค์ความรู้เพิ่มเติม เรียนรู้จากกรณีตัวอย่างและผลงานของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบท่านอื่นๆ เพื่อสะสมประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยให้ดียิ่งขึ้น

A.Attitude = ทศนคติ : ผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการต้องเป็นผู้มีทัศนคติที่สอดคล้องกับแนวทางสันติวิธีมีความเป็นกลางอย่างสูงและเป็นผู้มีความยุติธรรม มีอุดมการณ์ มีคุณธรรมและมีธรรมเป็นกลางเพื่อให้คู่กรณีหาทางออกจากปัญหาโดยสันติ สรุปเป็นแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบองค์ความรู้ใหม่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ย (ผู้วิจัย)

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเชิงเอกสาร อันเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ โดยศึกษาจากแนวคิดของนักสันติวิธีต่างๆ แนวคิดตามหลักกฎหมาย รวมถึงแนวคิดในทางพระพุทธศาสนาและแนวตะวันตกและตะวันออกด้วย เมื่อรวบรวมข้อมูลเหล่านั้นแล้วได้วิเคราะห์ ตีความ อธิบายข้อมูล บูรณาการแนวคิดเหล่านั้น เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย หรือในภาครัฐสามารถนำเอาผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะผู้ไกล่เกลี่ยประจำศาล หรือพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ย หรือเพื่อเป็นแนวทางในการคัดสรรบุคคลผู้มีความคุณลักษณะของอันควรเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในศาลได้ด้วย

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาในประเด็นด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ เป็นต้นแบบเพื่อการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ยใน 4 ประการ

(1) ทางด้านกายภาพ บุคลิกภาพ การแต่งกาย (2) ทางด้านพฤติกรรม ความประพฤติในจริยธรรมอันดีงาม ทางด้านการแสดงออกทางการกระทำทางกายวาจา อันอยู่ในกรอบแห่งศีลธรรมจริยธรรม (3) ทางด้านจิตคุณธรรม จิตใจ เมตตากรุณา ตั้งมั่นในคุณธรรมอันดีงาม และ(4) ทางด้านปัญญา ความชำนาญในการใช้เทคนิคเฉพาะหน้า มีสติปัญญารู้เท่าทันอารมณ์ ใฝ่สะสมความรู้อยู่เสมอ ฉะนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป เพื่อต่อยอดงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเชิงพุทธบูรณาการ” ว่ามีรูปแบบ หลักการ ทฤษฎี หรือขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร ที่สามารถพัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยเชิงพุทธบูรณาการทั้งสี่ด้าน ตามที่งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาวิเคราะห์ บูรณาการและอธิบายไว้แล้ว

References

- Bowling D. & Hoffman D.A. (2010). *Bring Peace Into the Room : How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution*. From Banpot Tonthirawong. (Translator to Thai by). Bangkok: Cop fire printing.
- Brown H.J. & Arthur L. (1995). *ADR: Principles and Practice*, Arbitration International, (4thed.) London: Sweet and Maxwell.
- Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (1990). *Tripitaka: Thai version*. Bangkok: MCU Press.
- Moore C.W. (2014). *The Mediation Process Practice Strategies for Resolving Conflict*. (4thed.) U.S.A. : Jossey-Bass A Wiley Brand.
- Phra Brahmagunabhorn (P.A.Payutto). (2011). *Buddhist Dictionary Glossary of editions*. Bangkok: The Buddhist Printing Center of Dharma Council.
- Phramaha Hansa Dhammahāso. (2011) *Phuttisanti Method: Integration of Conflict Management Principles and Tools*. Bangkok: 21 Century Company Limited.
- Phra Adisuk Wachirapunyoo (Pimnon) & Khuntong A. (2015). The Qualifications of the Mediator in the Integrated Buddhist Perspective. *Journal of Peace Studies*, 3(1), 68-69.
- Prathueagrattana C. (2015). Success factor in mediation negotiations. Retrieved December 20, 2015, from <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/Success>.
- Sawyer J. & Guetzkow H. (1965). *Bargaining and Negotiation in International Relations*. In International Behavior, Herbert C. Kelman, editor. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Sutthiwattanaphan N. (2015). The dress indicates the image. Retrieved Mar 01, 2015, from <http://ejobeasy.com/index.php>.
- Raksat S. (2010). Thai culture. Retrieved Mar 04, 2010, from <http://puzinnian.blogspot.com/2010/03/blog-post.html>
- Wattanasap, V. (2007). *Conflict: principles and problem-solving tools*. 3rd edition. Nonthaburi: King Prajadhipok's Institute.