

พุทธธรรม: บทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ*

Buddhist moral code: The Role of Mediator by Buddhist

วิวัฒน์ พัฒนสิน

Vipat Patthanasin

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

Corresponding Author's Email: vpatthanasin@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนหลักธรรมที่เอื้อต่อการทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย โดยศึกษาจากคัมภีร์ เอกสาร และมุมมองนักวิชาการทางพระพุทธศาสนา ที่เกี่ยวข้องกับหลักการแนวคิดทฤษฎี และกระบวนการวิธีการของการไกล่เกลี่ย เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอชี้ให้เห็นแนวทาง วิธีปฏิบัติที่เป็นอัตลักษณ์ และสอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ซึ่งพบว่า ปัจจุบันนี้หลักการแนวคิดระบบการไกล่เกลี่ย ถูกนำมาใช้ในสังคมไทยอย่างแพร่หลาย โดยอาศัยผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นคนกลางมีบทบาททำหน้าที่คอยช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยเพื่อประนีประนอมยอมความของคู่ขัดแย้งที่มีเสรีภาพและยินยอมสมัครใจ ทำให้กระบวนการยุติธรรมลดค่าใช้จ่าย ลดคดี ประหยัดเวลา และยังรักษาหรือฟื้นฟูความสัมพันธ์ของคู่กรณีไว้ได้ บทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความอิสระ ไม่มีอำนาจชี้ขาดบังคับ บทบาทผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลาง มีทัศนคติเชิงบวก มีพฤติกรรมน่าเคารพเชื่อถือ รักษาความลับ เป็นต้น ในมุมมองพระพุทธศาสนาการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ต้องมุ่งให้คู่ขัดแย้งรู้จักควบคุมอารมณ์ ลดละอกุศลมูลให้เบาบางลง กระตุ้นสร้างให้เกิดการอุกคิตด้วยเหตุด้วยผล การจะกระทำได้ดังกล่าว ต้องมีองค์ประกอบหลักธรรมะ คือ หลักการ 1: สติ การรู้ตัวใคร่ครวญ ระมัดระวัง สุขุม, องค์ประกอบ 4: กายภาวนา ศิลภาวนา จิตภาวนา และปัญญาภาวนา, วิธีการ 29: ธรรมด้นี่ที่เป็นหัวข้อธรรมะปลีกย่อย เมื่อเอาธรรมะไปทำหรือปฏิบัติ ย่อมเกิดบทบาทหน้าที่ในแนวทางวิธีเพื่อการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยวิธีพุทธที่มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพรอบด้าน

คำสำคัญ: พุทธธรรม; บทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

Abstract

This research article seeks to reflect Dhamma principles that promote mediator duties by investigating scriptures, documents, and the perspectives of Buddhist scholars related to principles, concepts, theories and methods of mediation. All of this is intended to analyze and

*Received April 1, 2022; Revised April 16, 2022; Accepted April 18, 2022

highlight the guidelines and practices that are the identity based on the Buddhist principles. From the study, it is found that the concept of mediation is presently widely employed, with one acting as a mediator in assisting the mediation in order to reach a compromise among the conflicting parties. This approach helps in lowering the expense of the legal procedure and litigation, as well as conserving time and maintaining both parties' relationships. A mediator must act freely and voluntarily, with no authority of decision-making. A mediator's role requires neutrality, positive attitudes, respectable behavior, and the ability to preserve secrets, etc. According to Buddhism, the role of a mediator is to help conflicting parties control their emotions, decrease unwholesome roots, and urge them to think rationally. Such action requires the following Dhamma components: 1 principle which is mindfulness; being aware, contemplating, cautious, prudent; 4 elements which are the Four Developments (Bhāvanā); physical development, moral development, emotional development, and intellectual development; 29 methods which are the Dhamma index; which is the Dhamma sub-topic. When Dhamma is practiced, it results in role and duty that become a way of life, which will contribute to being the Buddhist mediator who is whole and efficient in all aspects.

Keywords: Buddhadhamma; Role of Mediator

บทนำ

ธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ มีความความคิดความเชื่อและพฤติกรรมแตกต่างกัน ย่อมเป็นเหตุนำไปสู่ความแตกต่างและขัดแย้ง ความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงบวกและเชิงลบดังปรากฏในหน้าประวัติศาสตร์ ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นว่าเราไม่สามารถกำจัดความขัดแย้งของมนุษย์ให้หมดได้ มนุษย์ทำได้เพียงจัดการความขัดแย้งไม่ให้เกิดความรุนแรงหรือควบคุมระดับความขัดแย้งที่พอจะยอมรับกันได้ แนวทางแก้ไขความขัดแย้งหรือหาทางออกอาจผ่านแนวทางกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก กล่าวคือ กระบวนการพิจารณาคดี อาศัยคำพิพากษาของศาลเป็นที่ยุติ และอีกแนวทางหนึ่งคือ การนำกระบวนการไกล่เกลี่ยคนกลางเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพื่อให้เกิดการรักษาสัมพันธภาพร่วมกันไว้ การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่คู่ขัดแย้งตกลงสมัครใจที่จะมาไกล่เกลี่ยกันโดยมีบุคคลที่สามหรือคนกลาง ประเด็นแนวคิดการไกล่เกลี่ยพบว่ามีแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ 1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือคดีที่เกิดขึ้นอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล นับจากศาลมีคำสั่งประทับฟ้องไว้พิจารณาไปจนถึงเมื่อศาลมีคำพิพากษาบังคับแล้วหรือเป็นกรณีการไกล่เกลี่ยคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลอุทธรณ์หรือฎีกา และ 2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute resolution-ADR) คือ การระงับข้อพิพาทโดยไม่ต้องใช้วิธีการฟ้องคดีต่อศาล เป็นกระบวนการนอกระบบศาล เช่น ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นต้น ซึ่งโดยหลักการ

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลแบ่งได้ 4 วิธี ได้แก่ การเจรจา (Negotiation) การไกล่เกลี่ย (Mediation) การประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) และการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) (The Government officer Development Institute for Judiciary of the Court of Justice, n.d.)

ปัจจุบันการไกล่เกลี่ยมีความสำคัญและได้ถูกนำมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมอย่างมาก เพราะการไกล่เกลี่ยมีความสะดวก (Convenience) รวดเร็ว (Speedy) ประหยัด (Low Cost) เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย (Fairness) และรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทไว้ได้ (Maintain Relationship) อีกทั้ง รูปแบบขั้นตอนค่อนข้างจะยืดหยุ่น ทำให้คดีได้รับการจำหน่ายออกจากสารบบของศาล และทำให้ปริมาณคดีลดลงจากศาลอย่างเป็นรูปธรรม ถึงแม้ว่าจะมีคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วก็ตาม ผลของข้อตกลงมีลักษณะเป็นสัญญาที่คู่พิพาทลงนามและมีผลผูกพันเป็นสัญญาประนีประนอมยอม สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ และคู่พิพาทยังคงมีสิทธิในการดำเนินคดีในศาลหากไม่มีการทำตามสัญญาข้อตกลง (Knowledge Center of Alternative Dispute Resolution, Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice, 2007)

หลักการการไกล่เกลี่ยเชิงวิชาการ

การไกล่เกลี่ย คือ การพูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อย ทำให้มีส่วนเสมอกัน (The Royal Academy, 2005) ส่วนคำว่าคนกลาง คือ คนช่วยเหลือชักจูงให้คู่พิพาทยอมไกล่เกลี่ยผ่อนผันเข้าหากันซึ่งเป็นทางเลือกในสังคมปัจจุบัน เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สาม เพื่อการทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทาง และหาทางออกให้กับคู่พิพาท เพื่อตกลงประนีประนอมยอมความกัน เป็นกระบวนการที่เกิดจากคู่พิพาทสมัครใจให้มีคนกลางช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผลการไกล่เกลี่ยเกิดจากการตัดสินใจของคู่พิพาทเอง (Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice, 2004) โดยรวมก็คือ การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สาม ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediation) ใช้กระบวนการ เทคนิคความรู้ ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ในการช่วยให้คู่ขัดแย้งไกล่เกลี่ยตกลงกันได้โดยศาลไม่ต้องพิจารณาพิพากษาคดี ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนช่วยกันแสวงหาหนทางออก คอยประสานความเข้าใจให้กับทั้งสองฝ่าย และต้องพยายามแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ (Wannalu, 2006) ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทในการชักจูงให้คู่ขัดแย้งไกล่เกลี่ยตกลงยินยอมกัน ช่วยเหลือแนะนำในการไกล่เกลี่ยต่อรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาท (Thapwong, 2007) คนกลางมีความอิสระ ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ไม่มีลักษณะบังคับ คู่กรณีมีเสรีภาพเต็มที่ในการระงับข้อพิพาทหรือไม่ระงับข้อพิพาทตามทางออกที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอก็ได้ หรือจะหยุดการไกล่เกลี่ยเมื่อใดก็ได้เช่นกัน การไกล่เกลี่ยจะต้องอาศัยความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ (Phisutthiphon, 1975) เป็นเพียงทำการช่วยเหลือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ทั้งสองฝ่ายลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กันและกัน ทั้งนี้โดยไม่มีการใช้อำนาจบังคับไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice, 2007) ได้กำหนดหลักการแนวคิดที่สำคัญในเรื่องของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง โดยมีเงื่อนไขสำคัญ เช่น 1) การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง กำหนดให้ผู้ที่จะมาเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีความรู้ในกระบวนการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพ และเปิดเผย ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางแนะนำกระบวนการใหม่ ๆ และ

ตัวแปรใหม่ ๆ ในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เจรจาที่ขัดแย้งกันอยู่ 2) การยอมรับในตัวคนกลางที่ทำให้หน้าที่ไกล่เกลี่ย ยอมรับฟังและยินดีที่จะพิจารณาอย่างจริงจังในคำแนะนำของคนกลาง 3) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายใด หมายถึง ทักษะคติ พฤติกรรม ความสัมพันธ์ และอำนาจในการกำกับ รักษาความเป็นกลางกับประเด็นและการดำเนินการจัดการอย่างยุติธรรม เป็นต้น

โดยภาพรวมแล้ว การไกล่เกลี่ยมีหลักการสำคัญ คือ สะท้อนความต้องการที่แท้จริง (Interest) เป็นสิ่งที่อยู่ในใจของคู่พิพาท ข้อเสนอที่ยอมรับได้ (Options) ที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยที่ต้องช่วยให้คู่พิพาทระดมสมองหาทางออก หรือ ข้อเสนอสำหรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ช่วยให้คู่ขัดแย้งได้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย เป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อกัน ช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนพึงได้รับ ช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลงโน้มน้าวให้คู่ความตกลงกัน (Thapwong, 1996) หลักเกณฑ์มาตรฐานข้อตกลง (Criteria) ต้องตั้งอยู่บนหลักการความเป็นธรรม เป็นข้อเสนอที่เป็นภาวะวิสัยของบุคคลทั่วไป มีเหตุผล ใช้เกณฑ์มาตรฐานและหลักความจำเป็นที่เป็นที่ยอมรับในการเสนอข้อเสนอก่อน การสร้างโอกาสการสื่อสาร (Communication) ได้ฟังและพูดพร้อมหน้ากันและกัน การได้รื้อฟื้นความสัมพันธ์ (Relationship) แยกปัญหาออกจากคน แยกอารมณ์ออกจากความต้องการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ใช้เหตุผล และเกิดข้อผูกพัน (Commitment) ทุกฝ่ายมีอำนาจทำข้อตกลงซึ่งกระบวนการของผู้ไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการไม่ใช่เน้นการต่อสู้เพื่อเอาชนะ แต่เป็นการระงับข้อพิพาทที่มาจากการตัดสินใจยินยอมของคู่พิพาท

คุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้ขับเคลื่อนผลักดันภารกิจดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ทั้งเผยแพร่ชุดความรู้และทำการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ยให้มีทักษะ ทั้งด้านแนวคิด ทฤษฎีของความขัดแย้ง การรู้จักวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ แนวคิดพื้นฐานของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รูปแบบการไกล่เกลี่ย ทักษะและเทคนิคในการไกล่เกลี่ย จิตวิทยาเพื่อการสื่อสาร คุณสมบัติ จริยธรรม ปัญหาอุปสรรคความสำเร็จและล้มเหลวในการไกล่เกลี่ย การจัดการอารมณ์ และตลอดถึงหลักธรรมทางศาสนาที่จำเป็นต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น (Dispute Resolution Promotion Division, Rights and Liberties Protection Department, Ministry of Justice, 2020)

การขับเคลื่อนแนวทางนโยบายดังกล่าว พอจะเห็นประเด็นความสำคัญที่ต้องมีในผู้ไกล่เกลี่ย การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยแม้ไม่ใช่การพิพากษาตัดสินว่าใครผิดใครถูก แต่การศึกษาข้อมูล ความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือการใคร่ครวญวิเคราะห์ข้อมูลให้รอบด้านเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงจำเป็นต้องมีภูมิรู้ภูมิธรรม หรืออย่างน้อยต้องเข้าใจในหลักการ ขั้นตอนที่ชัดเจน รู้ระเบียบ ข้อบังคับหรือต้องมีความรู้ในข้อกฎหมายพื้นฐานที่สำคัญ ๆ มิเช่นนั้นแล้วผู้ไกล่เกลี่ยจะกลายเป็นมูลเหตุที่เพิ่มความขัดแย้งเสียเอง คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ความเป็นอิสระ (Independence) เครื่องครัดในการรักษาความลับของคู่พิพาท (Confidentiality) มีความอดกลั้นและอดทนสูง (Restraint) มีประสบการณ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย มีความสามารถหรือทักษะในการไกล่เกลี่ยหรือสื่อสาร เป็นผู้ฟัง

ที่มีประสิทธิภาพ ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาหรือหยั่งรู้ใจจริตของคู่พิพาท ซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์ มีความยืดหยุ่น มีสติปัญญาความเฉลียวฉลาดในกระบวนการไกล่เกลี่ย มีความเป็นกลาง (Impartiality) มีความเมตตากรุณาไม่มีความรู้สึกชุนอคติ ไม่เป็นผู้ตัดสิน มีความอดทนและความอดุสาหะวางตัวให้เป็นผู้ที่สมควรได้รับความนับถือ (Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice, 2004)

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการไกล่เกลี่ยมีปรากฏทั้งในศาลกับนอกศาลมีทั้งขั้นตอนที่ต่างกัน และที่เหมือนสอดคล้องกัน ในบางประเด็น ที่ต่างกัน เช่น ข้อจำกัดของยอดวงเงินความเสียหายของคดี เป็นต้น ส่วนที่เหมือนกันหรือสอดคล้องกัน คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้เกิดความสะดวก รูปแบบไม่เป็นพิธีการมากนักและเกิดความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีในศาลหรือวิธีการอื่น อีกทั้งยังประหยัดค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องและบังคับคดี คู่ขัดแย้งมีโอกาสรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท การไกล่เกลี่ยสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้ การนำแนวคิดการไกล่เกลี่ยมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมทั้งในศาลและนอกศาลก็ต่างก็ช่วยลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลและหน่วยงานอื่น เช่น อัยการ ตำรวจ บังคับคดี คุมประพฤติ จัดได้ว่ากระแสแนวคิดการไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาทสามารถแก้ไขความขัดแย้งให้แก่สังคมได้เป็นอย่างดี ปัญหาอย่างหนึ่งของการไกล่เกลี่ย คือ เทคนิค รูปแบบ วิธีการ ขั้นตอน เครื่องมือขาดความชัดเจนและมาตรฐานที่คงเส้นคงวา เหตุเพราะกระบวนการไกล่เกลี่ยคนกลางต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ความเชี่ยวชาญของแต่ละท่าน แต่โดยหลักการสำคัญจะเน้นลักษณะการไกล่เกลี่ยแบบนุ่มนวล ป้องกันระงับยับยั้งความขัดแย้งไม่ให้อาการขยายตัวทางออกจากความขัดแย้ง สร้างการรักษาเยียวยาชดเชย และรื้อฟื้นสานความสัมพันธ์ การไกล่เกลี่ยมุ่งวิธีการจัดการความขัดแย้งเพื่อให้ได้ทางออกที่คู่กรณีพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย การส่งเสริมให้คู่พิพาทบรรลุผลประโยชน์ร่วมกันแทนการสู้คดี โดยรวมแล้วลำดับขั้นตอนซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยควรต้องปฏิบัติและแนะนำ ชี้บอกคู่กรณีให้ดำเนินการตามประมวลได้ 5 ขั้นตอนใหญ่ (Yuprasert, 2005) ดังนี้

1. เตรียมการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) ต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่า ความขัดแย้งนั้นจะรับเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ ถ้ารับได้ จะออกแบบเตรียมการไกล่เกลี่ยและวางแผนงานขั้นตอนและวิธีการการไกล่เกลี่ยไว้ล่วงหน้า

2. เปิดประชุมไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องกล่าว เปิดประชุม โดยแนะนำให้ทุกคนในที่ประชุมได้รู้จักกัน อธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ย บทบาทผู้ไกล่เกลี่ย สิ่งที่คู่กรณีควรปฏิบัติ และกำหนดกฎเกณฑ์กติกาพื้นฐาน การไกล่เกลี่ยร่วมกัน ยึดท่าทีการแสดงออกด้วยความเป็นกัลยาณมิตร เป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับคู่พิพาท สร้างมาตรฐานและเป็นกลางเพื่อความเป็นธรรม มีการตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือมอบอำนาจ อธิบายให้คู่พิพาททราบถึงข้อดีข้อเสีย ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการทำคำชี้ขาดหรือบังคับให้คู่พิพาททำสัญญาประนีประนอมยอมความได้

3. รวบรวมข้อมูลและสร้างทางเลือก เป็นการค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการของคู่พิพาท โดยให้คู่กรณีกล่าวเปิดการไกล่เกลี่ย การค้นหาประเด็นและความต้องการของคู่พิพาท เป็นขั้นตอนที่เปิดโอกาส

ให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายทำการเสนอข้อเท็จจริง และเรื่องราว ข้อเรียกร้อง จำแนกจุดยืน และความต้องการ และยอมลดหย่อนผ่อนปรนกันได้เพียงใด เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร มีที่มาหรือเบื้องหลังอย่างไร ผลของปัญหาที่กระทบถึงความวิตกกังวลต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้น ควรมีทางออกในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการใดบ้าง หรือมีข้อเสนอในการเยียวยาแก้ไขความเสียหายอย่างไรบ้าง กระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้พูดและเสนอข้อเท็จจริงหรือร่วมกันกำหนดประเด็นการไกล่เกลี่ย คู่กรณีร่วมกันเสนอทางเลือกทางออก และจัดลำดับว่าจะหยิบยกทางเลือกทางออกใดขึ้นมาพิจารณาก่อน-หลัง กันอย่างไร แล้วนำคู่กรณีเข้าสู่การไกล่เกลี่ยในแต่ละประเด็นนั้น

4. แก้ปัญหาและหาทางออก เป็นช่วงตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยหยิบยกเอาประเด็นและทางเลือกในแต่ละประเด็นขึ้นมาประเมินหาทางออกเพื่อความเป็นไปได้ โดยขอให้คู่กรณีเน้นเจรจาที่ผลประโยชน์ ไม่ใช่จุดยืน (Interest based Negotiation) ซึ่งขั้นตอนนี้อาจมีการแยกประชุมไกล่เกลี่ย การตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุมฝ่ายเดียว เป็นขั้นตอนที่จะต้องได้รับความยินยอมจากคู่พิพาท และใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจากแต่ละฝ่ายในการประชุมฝ่ายเดียวจะต้องเก็บเป็นความลับเว้นแต่ คู่พิพาทจะยินยอมให้เปิดเผย หรือผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้เสนอทางเลือก ทางออกให้คู่กรณีพิจารณาก็ได้ ยื่นข้อเสนอ เป็นทั้งผู้รับฟังและผู้รวบรวมข้อเท็จจริง คอยจดบันทึกจับประเด็นข้อพิพาท ข้อเรียกร้อง ข้อเสนอโดยย่อ เป็นเพียงจุดมุ่งหมาย ย้อนทวนถามประเด็นด้วยท่าทีอ่อนอ่อนเพื่อรักษาสัมพันธ์ต่อกันไว้

5. ปิดประชุมไกล่เกลี่ย การจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำการสรุปประเด็นต่าง ๆ ทั้งหมด เพื่อให้ประเด็นที่แตกต่างแสบง กรณีตกลงกันไม่ได้ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยควรมีหน้าที่กล่าวปิดประชุม และกรณีตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะจัดให้คู่กรณีทำบันทึกข้อตกลง แล้วทำการตรวจสอบทบทวนข้อตกลงให้ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ขัดต่อกฎหมาย เมื่อเห็นว่าถูกต้องแล้วก็อ่านให้คู่พิพาทฟัง เมื่อเรียบร้อยแล้วให้คู่พิพาทและพยานลงลายมือชื่อในต้นฉบับ แล้วอัดสำเนาให้คู่พิพาทเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ หลักจากนั้นจึงกล่าวแสดงความยินดีและปิดประชุม ข้อตกลงยังผูกพันถึงขั้นตอนการติดตามผลภายหลังจากตกลงแล้วว่าปฏิบัติตามหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลนำไปสู่การยื่นศาลให้พิพากษาตามที่ตกลงกันได้ ถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ก็ทำให้คู่กรณีขัดแย้งกันน้อยลง และควรทำความเข้าใจฝากแง่คิดประเด็นในวันนี้ให้คู่กรณีทุกฝ่ายนำกลับไปคิดใคร่ครวญทบทวนอีกครั้ง (Phabmeechai, 2004)

จากกระบวนการดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยคือคนกลางคอยควบคุมกติกาและรักษาบรรยากาศการพูดคุยตั้งแต่ต้นจนจบ เป็นคนกลางที่มีความน่าเชื่อถือ และความทักษะความเชี่ยวชาญหลายด้าน ไม่ใช่ใครอยากจะทำก็มาทำได้ กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรู้จักการตั้งคำถาม เพื่อให้คู่กรณีได้บอกถึงความต้องการที่แท้จริง ต้องรู้ถึงวิธีการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เพราะจะทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรวดเร็ว และหาทางออกได้ถูกจุด ซึ่งคู่พิพาทอาจจะไม่บอกในทันทีทันใด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรู้จักถามเพื่อให้เปิดเผยข้อมูล คู่พิพาทจงใจปิดบังข้อมูลและผลประโยชน์ไว้ ด้วยความกลัวหรือหวังจะได้รับผลประโยชน์มากที่สุด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรู้จักถามเพื่อให้ทราบจุดยืนที่แท้จริง เหตุผลอะไร ทำไมจุดยืนนั้นจึงมีความสำคัญ นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรู้จักการฟังอย่างตั้งใจ (Deep Listening) เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่มากกว่าคำพูด รู้จักกล่าวย้อนทวนประเด็นถึงสิ่งที่ได้ฟังเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง ตั้งคำถามย้อนกลับเพื่อให้คู่พิพาทพูดหรือได้ใคร่ครวญประเด็นร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรู้จักการตั้งสมมุติฐานความเป็นไปได้ (Hypothesis) เป็นเพียงการ

โยนหินถามทางเพื่อรู้ว่าข้อเสนอแนะเป็นที่พึงพอใจมากหรือน้อยกว่าข้อเสนอที่เคยนำมาพิจารณา เป็นการเสนอเพื่อการระดมสมองของทั้งสองฝ่าย หรือต้องรู้จักชี้แนะให้เห็นประโยชน์ที่แท้จริง คู่พิพาท เพราะบางครั้ง คู่พิพาทไม่รู้ว่ามีผลประโยชน์ที่แท้จริงของตนคืออะไร อะไรที่ตนควรจะได้รับ หรือประโยชน์และโทษด้านอื่น อะไรที่จะเกิดตามมาของคู่พิพาท และจะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยเกิดความเข้าใจว่าต้องการอะไร โดยไม่ต้องมีการระบุ หรือพูดออกมาตรงๆ วิธีการนี้ถูกนำมาใช้เมื่อคู่พิพาทปิดบังความต้องการที่แท้จริงไว้หรือเมื่อคู่พิพาท ไม่มีความไว้วางใจในการเปิดเผยผลประโยชน์ออกมา

ดังนั้น ทุกขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำให้มีประสิทธิภาพ จะละเลยกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งไม่ได้ เพราะจะส่งผลถึงความล้มเหลวทั้งกระบวนการ การไกล่เกลี่ยไม่ใช่จะประสบความสำเร็จเสมอไปแม้จะใช้ความพยายามเต็มที่แล้วก็ตาม เพราะมีปัจจัยหลาย ๆ เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้เตรียมตัวศึกษาข้อมูล ขาดการวางแผน ไม่เข้าใจจุดอ่อนจุดแข็งของคู่กรณี ขาดข้อมูลสำคัญของคู่พิพาท บรรยากาศการสื่อสารที่ไม่ดี ขาดประสบการณ์ทักษะความรู้ เทคนิคศิลปะในการไกล่เกลี่ยหรือคู่พิพาท ยึดจุดยืนสุดโต่งหรือขาดแรงจูงใจ ขาดเป้าหมายที่ชัดเจน คู่ขัดแย้งที่มาเจรจาไม่มีอำนาจตัดสินใจ การไกล่เกลี่ยเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ เพราะกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นหลักการที่ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องวิเคราะห์ ความขัดแย้ง แล้วนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย ด้วยการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความ ขัดแย้งและตัวคู่พิพาท

หลักการแนวความคิดการไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ

จากการได้ทบทวนวรรณกรรมหลักการแนวความคิดการไกล่เกลี่ยของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้น ได้เห็นบทบาทหน้าที่หรือแนวทางปฏิบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งก็พบว่ามีความแตกต่างกันไปบ้างตามประสบการณ์หรือทักษะของผู้ไกล่เกลี่ย การจะกล่าวหาว่าแนวทางไหนดีที่สุด หรือถูกต้องที่สุด หรือประสบความสำเร็จที่สุดคงไม่สามารถระบุได้ เนื่องจากแม้จะทราบหลักการ วิธีปฏิบัติแต่ยังมีตัวแปรเปลี่ยนที่ต้องใส่ใจ เช่น อารมณ์ ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณี การศึกษา วิทยุฒิ เป็นต้น ทั้งของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย ดังนั้น ผู้วิจัยเองจึงไม่นำเสนอการเปรียบเทียบชุดแนวคิด หรือการผสมผสานแนวความคิดการไกล่เกลี่ย เพราะรู้ดีว่าแต่ละแนวคิดหรือแนวทางปฏิบัติของแต่ละท่านแตกต่างกันไปตามบริบทสภาพการไกล่เกลี่ยในแต่ละกรณี ผู้วิจัยเพียงสะท้อนจัดเรียงลำดับความคิดของแต่ละท่าน เพื่อเป็นหลักฐานชี้ให้เห็นว่าการจัดการความขัดแย้งสามารถจัดการได้ด้วยการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นช่องทางเลือกอีกแนวทางหนึ่ง

ในส่วนประเด็นที่สำคัญที่ผู้วิจัยที่ต้องการนำเสนอ คือ ประเด็นหัวข้อหลักธรรมะที่ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยในมุมมองพระพุทธศาสนา โดยขอเกริ่นนำแนวคิดจากนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา ดังนี้ กระบวนการในการไกล่เกลี่ย คือ การประสานกลมกลืนเข้าด้วยกัน (Harmonization) เมื่อมีความขัดแย้งก็จัดจนกระทั่งลงตัว ทุกอย่างประสานกลมกลืน โดยองค์รวมต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง และมีความสัมพันธ์ที่ถูกต้อง พร้อมทั้งทำหน้าที่ถูกต้องต่อกัน ส่งต่อประสานกันได้ดี ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดใจกว้าง มองมนุษย์ให้สอดคล้องกับหลักความเป็นสากล 3 ประการ (ตรีสากล) (Phra Dhampitaka (P. A. Payutto), 1999) กล่าวคือ 1) ความจริงที่เป็นสากล คือ หลักความจริงที่เป็นกลาง ๆ มีผลเสมอเหมือนกันแก่ทุกคนทุกที่ รวมทั้งทุกศาสนา

2) ความเป็นมนุษย์ที่เป็นสากล คือความเป็นมนุษย์ที่จะต้องมองเห็น เข้าใจ ให้ความนับถือเสมอกัน การทำร้ายและทำลายชีวิตมนุษย์ ไม่ว่าจะมีส่วนใดหรือไม่ เป็นความไม่ดี ไม่งามทั้งสิ้น 3) ความมีเมตตาที่เป็นสากล คือแผ่ความรู้สึกเป็นมิตร มีความรัก ความปรารถนาประโยชน์สุขแก่มนุษย์ทั่วทุกคนเสมอเหมือนกัน โดยไม่มีการจำกัดหรือแบ่งแยก โดยหลักการพื้นฐานมนุษย์ควรจะอยู่ร่วมกันกับสรรพสิ่งอย่างปกติสุข ไม่เบียดเบียน และทำลายล้างซึ่งกันและกัน หลักการนี้สอดคล้องกับ ศ.นพ.ประเวศ วะสี ที่ว่า 1) การเคารพในความเป็นเพื่อนมนุษย์ระหว่างกัน 2) การยึดมั่นในความเสมอภาคของความเป็นมนุษย์ 3) การยึดมั่นในความเสมอภาค 4) การเคารพ และยึดมั่นในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Wasi, 2002) สำหรับกระบวนการแก้ไขปัญหาคือต้องดำเนินการให้ครบตามหลัก “อริยสัจ 4” เมื่อเจอกับปัญหาหรือ “ทุกข์” ก็ต้องสืบสาวหาเหตุปัจจัยของมันว่าเกิดจากอะไร เรียกว่า “สมุทัย” เมื่อพบแล้วก็ต้องเอาความต้องการตั้งเป้าหมายมาดูความเป็นไปได้ เรียกว่า “นิโรธ” เมื่อตั้งเป้าหมายชัดเจนแล้ว ก็จะมาสู่ขั้นตอนวิธีการลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เรียกว่า “มรรค” (Phra Dhampitaka (P. A. Payutto), 2003)

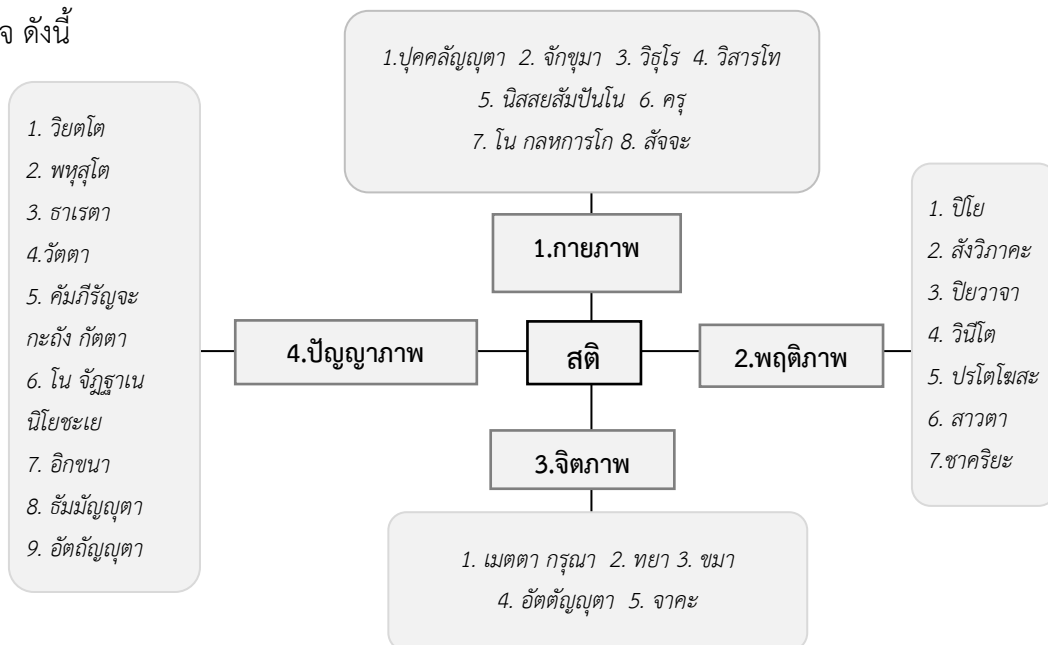
บทบาทผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นการคืนดีกัน พึงชนะคนโกรธ ด้วยความไม่โกรธ พึงชนะคนไม่ดี ด้วยความดี พึงชนะคนตระหนี่ ด้วยการให้ พึงชนะคนพูดเหลวไหล ด้วยความจริง (Kongsamut, 2022) จัดการมิติทางด้านอารมณ์ของคู่กรณีให้เบาบางลง ลดโทสะในใจด้วยการชี้ให้เห็นความทุกข์ลำบาก ลดโมหะ ชี้ให้เห็นสภาพการณ์ความเป็นจริง ข้อจำกัดของกันและกัน ลดโลภะ ชี้ให้เห็นคุณค่า คำนึงถึงผลกระทบยาว อีกทั้งหัวใจสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องยึดมั่นคือความเป็นกลางโดยเว้นจากอคติ 4 เพื่อเป็นหลักประกันความยุติธรรม (Chokkae, 2013) ดังนั้นมุมมองการไกล่เกลี่ยทางพระพุทธศาสนา ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำหน้าที่บทบาทหลายด้าน เช่น 1) รู้จักควบคุมด้านอารมณ์ การระงับอารมณ์ความรู้สึกของคู่กรณี 2) ขจัดอกุศลมูลในใจคู่ขัดแย้ง เพียรทำให้ความโลภ (โลภะ) ความโกรธ (โทสะ) ความหลง (โมหะ)เบาบางลง ไม่พูดวาจาอันทำความแตกร้างกัน กล่าวในกาลอันควร กล่าวถ้อยคำจริง อ่อนหวาน ประกอบด้วยประโยชน์ มีเมตตาจิตกล่าว จักไม่เพ่งโทษกล่าว (Thai Tripitakas: 22/167/277) 3) กระตุ้นให้คู่ขัดแย้งถุคติ ให้เกิดสติแง่คิด พิจารณาด้วยเหตุและผล 4) เป็นผู้มีส่วน มีความประพฤติเรียบร้อย สื่อสารอย่างถูกต้องแม่นยำ มีทักษะในการถาม และควบคุมเหตุการณ์โดยไม่ใช้การบีบบังคับ มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องราวขององค์กรหรือตัวบุคคลคู่ขัดแย้งมีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเคารพและมีเมตตา กรุณา (Permpool, 2014)

ความขัดแย้งในมุมมองพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่ไม่ควรนิ่งดูดายหรือวางเฉย แต่หากควรเข้าไปจัดการแก้ไขให้กลับคืนดีซึ่งพระพุทธเจ้าทรงสรรเสริญว่า เมื่อคนเหล่าอื่นขัดแย้งกันอยู่ ผู้ใดพยายามประสานให้พวกเขาคืนดีกัน ผู้นั้นชื่อว่าเป็นคนมีความรับผิดชอบ เป็นผู้จัดระเบียบที่อดเยี่ยม เป็นผู้นำภาระไป เป็นผู้ทรงธุระไว้ได้ (Thai Tripitakas: 27/48/166) ท่านทั้งหลาย จงเห็นความวิเวกโดยความเป็นภัย และเห็นความไม่วิเวกโดยเป็นทางเกษม แล้วจงกล่าววาจาอ่อนหวานอันสมควรสมานกันเถิด (Thai Tripitakas: 33/122/775) สำหรับวิธีการขั้นตอนการไกล่เกลี่ยพระพุทธเจ้ามิได้ระบุบัญญัติไว้โดยตรง แต่เราสามารถอาศัยการถอดบทเรียนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพระไตรปิฎก หรือเราสามารถศึกษาดูบริบทความหมายและขอบเขตของหลักธรรมต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ กรณีตัวอย่างในพระพุทธศาสนาเมื่อเกิดความขัดแย้งมีแนวทางจัดการ ด้วยการเผชิญหน้ากับคู่กรณี การโน้มน้าว การหลีกเลี่ยง การสนับสนุน และ

การมีส่วนร่วม ในที่สุดความขัดแย้งทั้งหมดก็สามารถแก้ไขยุติลงได้ด้วยการประชุมทำปฏิญญาร่วมกันที่เรียกว่า สังฆสามัคคี และการใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายยืดหยุ่นตามสถานการณ์ของความขัดแย้งนั้นๆ (Tiansongjai, 2007) เช่น พระพุทธเจ้าทรงมีบทบาทเป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งกรณีการทำสงครามกันระหว่างแคว้นโกลิยะ และแคว้นศากยะซึ่งพิพาทเกี่ยวกับแม่น้ำโรหิณี ความขัดแย้งระหว่างพระเจ้าวิฑูทกะกับแคว้นศากยะในกรณี คูหมินชาติตระกูล เป็นต้น

หลักธรรมะที่ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้วิจัยไม่ได้มุ่งถอดบทเรียนจากกรณีเหตุการณ์ความขัดแย้งในพระไตรปิฎก เพราะประเด็นเนื้อหาจะกว้างเกินไป ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอประเด็นหลักการแนวคิดภายใต้กรอบของธรรมะที่มีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับหรือใกล้เคียงกับหลักการการไกล่เกลี่ยในเชิงวิชาการ เพื่อให้เกิดมุมมองความหลากหลายในภาคปฏิบัติ หรือเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการนำหลักธรรมไปทำหน้าที่ที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นของผู้ไกล่เกลี่ย หมวดหมู่หลักธรรมะที่ประมวล เช่น คุณสมบัติของภิกษุผู้ระงับอธิกรณ์ องค์กรของพระธรรมเถิก พรหมวิหาร อคติสัมมาวาจา วาจาสุภาสิต เบญจศีล ขรรวาสธรรม สังคหวัตถุ สัมปติธรรม กัลยาณมิตร โยนิโสมนสิการ ปรัตโฆสะ และ อริยสัจ เป็นต้น เนื่องจากธรรมะมีหลายข้อหลายประเด็น เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย ผู้วิจัยจึงนำหลักธรรมะดังกล่าวมาจัดหมวดหมู่และนำเสนอภายใต้กรอบตามหลักภาวนา 4 คือ ภาวนา ศีลภาวนา จิตภาวนา และปัญญาภาวนา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอกรอบแนวคิด หลักการ แนวทางการทำหน้าที่บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในมุมมองพระพุทธศาสนา ที่สะท้อนการให้ความสำคัญต่อการควบคุมอารมณ์ ตลอดจนกุศลมูลของคู่พิพาท กระตุ้นสร้างให้เกิดการฉุกละจุก ดำรงความเป็นคนกลางและสร้างความยอมรับนับถือไว้วางใจ ดังนี้



รูปภาพ 1 หลักธรรมะที่ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

การจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีคุณสมบัติและดำเนินการในบทบาทหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ จำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบความพร้อมในหลายๆ ด้าน จึงจะทำให้การทำงานที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ในมุมมองของพระพุทธศาสนาผู้วิจัยเองได้ศึกษาหลักคำสอนหรือธรรมะ พบว่าหลักธรรมะมีนัยยะความหมายหรือหลักการสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย ผู้วิจัยจึงนำเสนอชุดแนวคิดเชิงพุทธที่ต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลักธรรมะ คือ **หลักการ 1:** สติ การรู้ตัว ใคร่ครวญ รอบคอบ สุขุม, **องค์ประกอบ 4:** กายภาวนา สีลภาวนา จิตภาวนา และปัญญาภาวนา, **วิธีการ 29:** ธรรมดุษณีที่เป็นหัวข้อธรรมะปลีกย่อยเมื่อเอาธรรมะไปทำหรือปฏิบัติ ย่อมเกิดบทบาทหน้าที่ที่เป็นอัตลักษณ์สอดคล้องกับวัฒนธรรมสังคมไทยเป็นแนวทางวิถีเพื่อการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยวิถีพุทธที่มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพรอบด้าน ดังมีรายละเอียดดังนี้

หลักการ 1 คือ หลักสติ สติคือหัวใจผู้ไกล่เกลี่ย ท่ามกลางปัญหาความขัดแย้งที่ซับซ้อนและเต็มไปด้วยผลประโยชน์ จำเป็นต้องมีความนิ่งสุขุมรอบคอบระมัดระวัง ถ้าให้นำเสนอหัวใจของการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพียงข้อเดียว หลักการ คือ การมีสติ ถ้าไม่มีสติทุกอย่างจะรวนเรสับสนไปหมด จะไม่สามารถแยกแยะแยกคนออกจากปัญหา แยกความต้องการออกจากอารมณ์ได้

องค์ประกอบ 4 การนำสติไปใช้ต้องแสดงออกผ่านเครื่องมือหรือทักษะความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สะท้อนองค์ประกอบ 4 ด้านหรือที่เรียกว่าภาวนา 4 กล่าวคือ

1. **ความพร้อมด้านบุคลิกภาพ (กายภาพ)** ได้แก่ ต้องประกอบอาชีพสุจริต มีทักษะ ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับบริบทของสังคม การดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างเหมาะสม รู้จักมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีความประพฤติดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะของสังคม

2. **ความพร้อมด้านลักษณะท่าที (พฤติกรรม)** ได้แก่ ต้องมีพฤติกรรม ท่าที การวางตัว กริยามารยาทเหมาะสม การมีระเบียบวินัย ไม่คิดเบียดเบียนผู้อื่น ยึดมั่นในหลักการ กฎเกณฑ์ของสังคม เป็นแบบอย่างของความเรียบร้อยดีงาม

3. **ความพร้อมด้านความคิด (จิตภาพ)** ได้แก่ ต้องมีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ สมบูรณ์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีคุณภาพจิตที่ดี มีจิตใจที่มั่นคง มีความคิดสร้างสรรค์ รู้เท่าทันความคิด ทันท่วงทีต่อความโลภ ความโกรธ และความหลงของตนและคนอื่น

4. **ความพร้อมด้านความรู้ (ปัญญาภาพ)** ได้แก่ ต้องมียุทธศาสตร์ความรู้รอบด้าน รู้□และความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขเชิงทฤษฎีทางสังคมไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย วัฒนธรรม ความเชื่อ รู้จักคิดวิเคราะห์ พิจารณา วินิจฉัย ในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนและขั้นตอนกระบวนการ

วิธีการ 29 ธรรมดุษณีที่เป็นหัวข้อธรรมะปลีกย่อย การนำหลักธรรมไปปฏิบัติผ่านการแสดงออก 4 ด้าน กล่าวคือ

ด้านบุคลิกภาพ (กายภาพ): ในเชิงทักษะด้านการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสังคม ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีหลักธรรมประพจน์ ดังนี้ 1) ปุคคลัญญุตตา เป็นผู้รู้จักลักษณะหรือจริตของบุคคล 2) จักขุมา มีวิสัยทัศน์มองเห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามมา 3) วิสุโร มีความชำนาญคล่องแคล่วในกระบวนการภาระงาน มีความรับผิดชอบ 4) วิสารโท เป็นผู้แก้แค้น 5) นิสสยสัมปโน มีมนุษยสัมพันธ์ดี 6) ครุ วางตัวน่าเคารพเหมาะสม

น่าเจริญใจหรือน่ายกย่อง 7) โน กลทหารโก ไม่ชวนทะเลาะ ไม่ยกตน ไม่ข่มผู้อื่น ไม่มองดูผู้อื่นด้วยความเหยียดหยาม ไม่กล่าวอ้างคุณความดีของตน 8) สัจจะ มุ่งหาความจริง มีความซื่อสัตย์ จริงใจ

ด้านลักษณะท่าที (พฤติกรรม): ในเชิงทักษะด้านท่าทีพฤติกรรมการแสดงออก ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีหลักธรรมประพจน์ ดังนี้ 1) ปิโย ท่าทีน่ารัก สร้างความรู้สึกสนิทสนม เป็นกันเอง 2) สังวิภาคะ มีอัธยาศัยดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 3) ปิยวาจา กล่าววาจาเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจ พูดด้วยเมตตาจิต รู้กาลเทศะในการกล่าวกล่าวคำที่เป็นประโยชน์ 4) วินีโต เป็นผู้มีระเบียบวินัยดี เป็นผู้มีศีล 5) พรโตโฆสะ ฟังคนอื่น พร้อมทั้งจะรับฟังซักถาม ทนต่อคำที่ล่วงเกินและคำตักเตือน 6) สวาตา ทำให้คนอื่นฟังได้ เป็นที่ปรึกษาที่ดี 7) ซาคริยะ มีความตื่นตัว ระมัดระวังไม่ประมาท

ด้านความคิด (จิตภาพ): ในเชิงทักษะด้านทัศนคติ จิตใจ ความคิด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีหลักธรรมประกอบใจ ดังนี้ 1) เมตตา กรุณา ความรักใคร่ปรารถนาดี อยากรู้ให้เขามีความสุข 2) ทया มีจิตใจที่เอ็นดูรักใคร่ห่วงใย 3) ขมา มีความอดทนมีใจหนักแน่น อดทนต่อถ้อยคำได้ ไม่มีอคติ รู้จักควบคุมจิตใจ ไม่หวั่นไหว 4) อุตตัญญุตตา ความเป็นผู้รู้จักขีดความสามารถของตน 5) จาคะ มีจิตอาสาเสียสละเพื่อประโยชน์สุขผู้อื่น

ด้านความรู้ (ปัญญาภาพ): ในเชิงทักษะด้านปัญญา ความรู้ ความเข้าใจ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีหลักธรรมประพจน์ ดังนี้ 1) วิยโต เป็นผู้มีความรู้ เข้าใจในหลักการ กฎระเบียบ เงื่อนไข ระบบและกระบวนการ รู้แยกแยะระหว่างจุดยืน (position) กับ ความต้องการ (interest) 2) พหุสุโต เป็นผู้มีความรู้รอบตัว 3) ธาเรตา ศึกษาทรงจำมาก 4) วัตตา รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไรกับใคร 5) คัมภีรญจะ กะถิง กัตตา แล่งชี้แจงอธิบายเรื่องล้าลึก ยุ่งยาก ลึกซึ้งได้ ทำให้เข้าใจได้ 6) โน จัญญานะ นิโยชเย ไม่ชักนำในทางที่เสื่อมเสีย 7) อิกขนา เอาใจใส่รอบคอบตรวจตรางาน 8) ธัมมัญญุตตา เป็นผู้รู้จักเหตุ 9) อตถัญญุตตา เป็นผู้รู้จักผล คือ รู้จักคิดสืบสาวเหตุ แยกแยะส่วนประกอบที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันได้ มองเห็นคุณ เห็นโทษ ประโยชน์ และทางออก รู้คุณค่าแท้-คุณค่าเทียม ชี้นำปลูกเร้าคุณธรรมได้

การประมวลสังเคราะห์แนวคิดมุมมองทางพระพุทธศาสนา และนำเสนอในเชิงวิชาการ เป็นทัศนคติมุมมองของผู้วิจัยที่ต้องการนำเสนอประเด็นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อยอดความคิด เหตุเพราะว่าโดยหลักการการไกล่เกลี่ยโดยทั่วไปมีหลักการจากมุมมองตะวันตก ดังนั้นเพื่อให้เกิดอัตลักษณ์สอดคล้องกับวัฒนธรรมสังคมไทย หลักการทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักการที่น่าศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้ได้ ประเด็นหลักการแนวคิดทางธรรมะมีความสอดคล้องเกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับหลักการไกล่เกลี่ย เมื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก็ย่อมกล่าวได้ว่าเป็นการไกล่เกลี่ยวิธีพุทธ หรือเป็นผู้ปฏิบัติธรรมในหน้าที่ เอาธรรมไปทำเพื่อให้บทบาทหน้าที่ที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่เนื่องจากธรรมะเป็นหมวดหมู่ชุดใหญ่ จึงไม่สามารถยกเอามาทั้งหมดได้ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงเลือกเอาเฉพาะประเด็นธรรมะที่เกี่ยวข้องมานำเสนอเชิงบูรณาการเพื่อให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของหลักธรรมดังกล่าว ในบรรยากาศท่ามกลางการเจรจาต่อรองที่ต้องเผชิญหน้าคู่กรณี ชุดแนวคิดหลักการธรรมะดังกล่าวเป็นเครื่องมือชั้นเลิศที่จะช่วยควบคุมอารมณ์ ลดละอกุศลมูล กระตุ้นสร้างให้เกิดการฉุกละจุก ดำรงความเป็นคนกลาง และสร้างความยอมรับนับถือไว้วางใจได้

สรุป

การศึกษาการไกล่เกลี่ยเชิงวิชาการจากเอกสาร พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ย คือ คนกลางช่วยแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ทำให้คู่พิพาทสามารถรักษาสัมพันธร่วมกันไว้ ผู้ไกล่เกลี่ยมีความอิสระ ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท โดยใช้กระบวนการ เทคนิค ความรู้ ความเชี่ยวชาญคอยประสานความเข้าใจ พยายามเสาะแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหา เสนอแนะแนวทาง และหาทางออกให้กับคู่พิพาทเพื่อตกลงยอมความกัน โดยหลักการพื้นฐานการจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีคุณสมบัติและดำเนินการในบทบาทหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ จำเป็นต้องมีองค์ประกอบความพร้อมในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นต้องรู้กฎหมายที่สำคัญพื้นฐาน ต้องมีทักษะและความรู้กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ เป็นต้น จึงจะทำให้การทำงานที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ในมุมมองของพระพุทธศาสนามีชุดหลักคำสอนหรือธรรมะที่ส่งเสริมเอื้อเพื่อต่อบทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย กล่าวคือ หลักการ 1: สติ, องค์ประกอบ 4: ภาวนา, วิธีการ 29: ธรรมดัดชนี จัดว่าเป็นหลักการแนวคิดเชิงพุทธ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถยึดนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับตนเองได้ การทำหน้าบทบาทใดบทบาทหนึ่งจำเป็นต้องมีหลักการเป็นหลักยึดปฏิบัติ เพื่อให้ตนเองยังคงปฏิบัติคงเส้นคงวาได้มาตรฐาน และพัฒนาทักษะตนเองให้อยู่ในกรอบในวิถีแนวทางเป้าหมายที่ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ขึ้นไปเมื่อธรรมะถูกนำไปทำหรือปฏิบัติมากเท่าใด ก็ย่อมจะเกิดประโยชน์สุขต่อสังคมและตนเองมากเท่านั้น

References

- Chokkae, S. (2013). *Mediation of Disputes according to Dharma Principles in Buddhism*. Cited in Alternative Dispute Resolution Center. Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice. Principles of Religion and Dispute Mediation, Version 1.2. Bangkok: Active Print Company Limited.
- Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice. (2004). *Dispute Resolution Manual for People*. Bangkok: Jirarat Printing.
- Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice. (2004). *Mediator Advice Book*. Bangkok: The Court of Justice.
- Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice. (2007). *Mediation by Mediators Course Training Documents for the Train the Trainer*. Bangkok: Office of the Court of Justice. Dispute Resolution Promotion Division, Rights and Liberties Protection Department, Ministry of Justice. (2020). *Knowledge Guide of Dispute Resolution*. Nonthaburi: Goodlux and Jane Co., Ltd.
- Knowledge Center of Alternative Dispute Resolution, Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice. (2007). *Management of Mediation System in Court*. Bangkok: Thana Press Co., Ltd.

- Kongsamut, P. (2022). *Live with love*. Retrieved May 3, 2022, from <https://84000.org/tipitaka/book/bookpn07.html>
- Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (1996). *Thai Tripitakas*. Bangkok: MCU Press.
- Permpool, S. (2014). *The Model of the Buddhist Inegrated Mediation: The Alterantive Dispute Resolution office of the judiciary*. (Doctoral Dissertation). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Phabmeechai, B.S. (2004). *The Proceedings of Conciliation: Comparative Study between Thai Law and Lao P.D.R. law*. (Master's Thesis). Thammasat University. Bangkok.
- Phisutthiphan, C. (1975). *Methods for Dispute Resolution by the Peace of the United Nations*. (Master's Thesis). Thammasat University. Bangkok.
- Phra Dhampitaka (P. A. Payutto). (1999). *Look at World Peace through the Background of Globalization Civilization*. Bangkok: Sahathhammak Co., Ltd.
- Phra Dhampitaka (P. A. Payutto). (2003). *Dissolving Conflict*. Bangkok: Sahathhamik Co., Ltd.
- Thapwong, C. (2007). *Mediation of Disputes in Court*. In Conflict Management and Dispute Resolution, Introduction to Dispute Resolution. Dispute Resolution Office, Office of the Court of Justice. Bangkok: Thana Press Co., Ltd.
- Thapwong, C. (1996). *Differences in the role of Judge and Mediator*. In Civil Disput Resolution by Mediating Disputes in order to Cause a Compromise in Court. N.P.
- The Government officer Development Institute for Judiciary of the Court of Justice. *Problem of Conflict for Mediation and Conciliation in Court of First Instance. Documents for Academic Seminars for Mediation*. N.P.
- The Royal Academy. (2005). *Dictionary of the Royal Academy 2011*. Bangkok: Nanmeebooks Publication.
- Tiansongjai, C. (2007). *Mediator Negotiations in Theravada Buddhism Study: The Case of Conflict among Kosambi Monks*. (Doctoral Thematic Paper) . Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Wannalu, S. (2006). *The Application of Doctrines of the Sublime State of Conduct to Settle Disputes on Criminal Cases: A Case Study of Yasothon Court*. (Master's Thematic Paper). Graduate School: Mahamakut Buddhist University. Nakhon Pathom.
- Wasi, P. (2002). *Peace Means and Human Rights*. Bangkok: National Human Rights Office.
- Yuprasert, P. (2005). *Collection of Articles on Mediation and Conciliation*. N.P.