

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ประนีประนอมที่ใช้สัพพริธรรม*

Dispute Resolution by Mediator with Sappurisa-Dhamma

พิชัย โชติชัยพร

Pichai Chotechaiporn

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

Corresponding Author's Email: pichai0862310999@gmail.com



บทคัดย่อ

การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ได้รับการยอมรับและมีการนำไปใช้ในหลากหลายองค์กรอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในศาลยุติธรรมซึ่งการระงับข้อพิพาทในศาลจะเรียกว่าการไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาทและผู้ไกล่เกลี่ยในศาลจะเรียกว่าผู้ประนีประนอมด้วยวิธีการคือให้คู่พิพาทได้เจรจากันโดยมีผู้ประนีประนอมเป็นบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือในการเจรจาโดยไม่มีการตัดสินหรือชี้ขาดข้อพิพาทและผู้ประนีประนอมจะทำหน้าที่เพียงช่วยเหลือให้คู่พิพาทได้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันยอมผ่อนปรนให้แก่กันจนสามารถยุติข้อพิพาทที่มีต่อกันได้ด้วยดี กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยผู้ประนีประนอมในศาลเป็นกระบวนการยุติข้อพิพาทที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรมและยังช่วยรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทไว้ได้ด้วย ซึ่งในกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยผู้ประนีประนอมย่อมปฏิเสธไม่ได้เลยว่าบุคคลผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จแห่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมผู้ซึ่งพร้อมไปด้วยคุณสมบัติของคนดีเป็นสัตบุรุษตามหลักสัพพริธรรม 7 คือ รู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักกาล รู้จักชุมชน รู้จักบุคคลย่อมได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่ปฏิบัติดีมีเหตุผลสามารถทำหน้าที่ประสานความสัมพันธ์ของคู่พิพาทที่มีความขัดแย้งให้สามารถปรองดองกันได้ไม่ยากส่งเสริมให้กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยประนีประนอมสัมฤทธิ์ผลสมดังเจตนารมณ์ของการระงับข้อพิพาทอย่างสันติ

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ย; ผู้ประนีประนอม; สัพพริธรรม

Abstract

Dispute resolution through mediation is a well-established process and is widely used by a wide range of organizations, particularly in the courts of justice, where dispute resolution in court is referred to as mediation or conciliation, and the parties to the dispute resolution process. A mediator in court is called a mediator by means of a mediator that allows the disputing parties to negotiate with a third party to help in the negotiation without adjudication or arbitration, and the mediator will only serve to help the disputing parties to negotiate and mediate the dispute in order to find a mutually accommodating agreement until they can settle the dispute with each other well. The dispute resolution process by the mediator in the

*Received October 20, 2022; Revised February 1, 2023; Accepted February 6, 2023

court is a convenient, rapid, economical, and fair settlement process and also helps to maintain the relationship between the parties to the dispute. In dispute resolution processes by the mediator, it is undeniable that the person acting as the mediator is critical to the success of dispute resolution. The mediator who is equipped with the qualities of a good person is a faithful person according to the seven Sappurisa- Dhammas: knowing the cause, knowing effect, knowing self, knowing moderation, knowing the time, knowing the community, knowing people, known as a person who practices well, has a reason, can act in harmony with the relationship of the people. Dispute parties who have conflicts are able to reconcile with each other are not difficult, to promote dispute resolution processes through mediation to achieve results in accordance with the intent of peaceful dispute resolution.

Keywords: Dispute Resolution; Mediator; Sappurisa-Dhamma

บทนำ

การไกล่เกลี่ยประนีประนอมเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพที่สามซึ่งมีความเป็นกลางเข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลางในการช่วยเหลือและนำเสนอหาทางออกที่คู่กรณีหรือคู่พิพาทยอมรับได้และพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่ายจนนำไปสู่การทำข้อตกลงประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความอันมีผลผูกพันคู่สัญญาให้ต้องปฏิบัติตามสัญญาต่อไป (Surachet, Wongthip and Yooprasert, 2022) ทั้งนี้ด้วยคำนึงถึงความสมัครใจยินยอมของคู่พิพาทเป็นสำคัญซึ่งถือเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ทำได้ง่ายสะดวกและรวดเร็วทั้งยังช่วยลดปัญหาความขัดแย้งสามารถสร้างความสมานฉันท์ขึ้นในสังคมและส่งเสริมให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขได้ ทำให้ปัจจุบันวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้รับความนิยมที่หลายหน่วยงานนำเอาวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้ามาใช้กับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระคดีที่ต้องฟ้องร้องขึ้นสู่ศาลอีกทั้งยังสามารถให้ความเป็นธรรมแก่คู่พิพาทได้และยังยุติปัญหาความขัดแย้งได้อย่างสันติในบรรยากาศที่คู่พิพาทยอมรับและประนีประนอมต่อกันยอมลดราวาศอกให้กัน ลดทิวี ลดการเอาชนะต่อกันด้วยการยุติข้อพิพาทกันด้วยความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายอย่างสันติ

การระงับข้อพิพาทสามารถทำได้ทั้งในศาลและนอกศาล รวมไปถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งในบทความนี้จะกล่าวถึงเฉพาะการไกล่เกลี่ยในศาลซึ่งผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในศาลจะเรียกว่า ผู้ประนีประนอม โดยมีกฎหมายกำหนดวิธีการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมโดยศาลไว้ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติมาตรา ๒๐ ทวิ วรรคสองและวรรคสามแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (Nuyimsai, 2018) อันเป็นกระบวนการที่กำหนดให้มีผู้ประนีประนอมเป็นคนกลางและเป็นผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่พิพาท ดังนั้นผู้ประนีประนอมจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของการไกล่เกลี่ยประนีประนอม การทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมต้องเป็นกลางไม่ใช้อำนาจใดบังคับคู่พิพาทให้ต้องยอมรับเงื่อนไขใดๆ และในการทำหน้าที่ไม่ควรยึดติดกับหลักกฎหมายมากเกินไปจนเผลอทำตัวเป็นผู้ชี้ขาดตัดสินความผิดถูก ความรับผิดชอบ สิทธิหรือหน้าที่ของคู่พิพาทหรือแม้กระทั่งดำเนินการไกล่เกลี่ยไปในลักษณะของการต่อรองราคาสินค้าเหมือนการซื้อขายสินค้าในตลาดซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นวิธีการที่ไม่ควรไม่ถูกต้องเหมาะสมและไม่ใช่วิธีของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมที่แท้จริง ผู้ประนีประนอมต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจถึงแก่นแท้ของการไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้เกี่ยวกับการ

แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นต้องเข้าใจสภาพและสาเหตุของปัญหา ความต้องการ ความคิดรวมถึงต้องเข้าใจถึงความรู้สึกของคู่พิพาทเป็นสำคัญด้วย

คุณสมบัติอันส่งเสริมการทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมที่ดีในเบื้องต้นผู้ประนีประนอมควรต้องเป็นผู้เข้าใจในหลักอริยสัจสี่อันประกอบด้วยทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค ว่าข้อพิพาทคือทุกข์ และมีสาเหตุของทุกข์มาจากความขัดแย้ง คือสมุทัย มีหนทางในการปฏิบัติงานใกล้เคียงคือมรรค เพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาท เมื่อยุติข้อพิพาทได้ คือนิโรธ (Nuyimsai, 2018) และต้องมีธรรมะในจิตใจตามหลักพรหมวิหารธรรม คือ มีเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ในการปฏิบัติหน้าที่ต้องปราศจากอคติและต้องมีความอดทนเป็นขั้นตติธรรมมีความเป็นกัลยาณมิตรกับทุกฝ่ายและที่สำคัญที่สุดคือพึงต้องมีคุณสมบัติของคนดีเป็นสัตบุรุษตามหลักสัปปุริสธรรม 7 คือ 1) ธัมมัญญตา (ความรู้จักรักรธรรม รู้หลักหรือรู้จักเหตุ) คือรู้ว่าต้องจัดการกับปัญหาอย่างไรจึงจะเกิดผลที่ต้องการ 2) อัตถัญญตา (ความรู้จักรักรธรรม รู้ความมุ่งหมายหรือรู้จักผล) คือรู้ความมุ่งหมายรู้ผลที่ต้องการ 3) อัตตัญญตา (ความรู้จักตน) คือรู้ว่าตนมีความรู้ความสามารถและศักยภาพเพียงใด 4) มัตตัญญตา (ความรู้จักประมาณ) คือรู้ถึงความพอดี 5) กาลัญญตา (ความรู้จักกาล) คือรู้เวลาที่เหมาะสม 6) ปริสสัญญตา (ความรู้จักชุมชน) คือรู้ว่าต้องพูดหรือประพฤติต่อชุมชนนั้นอย่างไร 7) ปุคคลัญญตา (ความรู้จักบุคคล) คือรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคลและรู้ว่าต้องปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสมอย่างไรซึ่งทั้งหมดดังที่กล่าวมานี้เป็นคุณลักษณะสำคัญอันส่งเสริมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการระงับข้อพิพาทโดยผู้ประนีประนอมผู้มีสัปปุริสธรรม 7

กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการประนีประนอม

การประนีประนอมข้อพิพาทหรือที่มักเรียกกันอีกอย่างว่าการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่สามารถกระทำได้ทั้งในศาลและนอกศาล หากเป็นการไกล่เกลี่ยในศาลการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลอาจเริ่มต้นหลังจากมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลกันแล้วหรือในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หากคู่พิพาทตกลงให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือเป็นกรณีศาลเห็นสมควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยคดีทั้งก่อนวันนัดขึ้นสองสถานหรือนัดสืบพยานหรือหลังวันนัดหรือในระหว่างการพิจารณาคดีของศาลไม่ว่าจะเป็นในศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ หรือศาลฎีกา คู่ความที่ประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทประจำศาลซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ (Lopburi Provincial Court, 2022)

สำหรับขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักวิชาการอาจมีความแตกต่างกันไปเพราะเอกสารหรือตำราทางวิชาการแต่ละฉบับจะมีการจัดแบ่งขั้นตอนไว้แตกต่างกัน เช่นในหนังสือเทคนิคการระงับข้อพิพาททางเลือกฯ ที่จัดทำโดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม กำหนดไว้ 5 ขั้นตอน (Office of Judicial Promotion Office of the Court of Justice, 2016) ในเอกสารประกอบการอบรมความรู้พื้นฐานและเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้นที่ผู้ประนีประนอมทุกคนต้องผ่านการอบรมซึ่งแนวทางจะเป็นรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสไตล์ฮาวาย (Nuyimsai, 2018) ซึ่งเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีผู้ประนีประนอมเป็นผู้อำนวยความสะดวก และศาลยุติธรรมได้นำแนวทางไกล่เกลี่ยดังกล่าวมาใช้ในการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับผู้ประนีประนอมโดยกำหนดไว้ 7 ขั้นตอน (Soonthorn and Prachaya, 2022) แต่สรุปแล้วต่างก็มีเป้าหมายเดียวกันคือการเจรจาหาทางออกร่วมกันระหว่างคู่พิพาทแต่ในที่นี้ผู้เขียนขอกล่าวสรุปกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากการเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลแพ่งและศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ซึ่งได้รับการอบรมความรู้พื้นฐานด้านการระงับข้อพิพาทและเทคนิคการไกล่เกลี่ยโดยใช้แนวทางของการไกล่เกลี่ย 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการเปิดประชุม ในขั้นตอนแรกนี้เป็นการสร้างสัมพันธภาพ ผู้ประนีประนอมต้องสร้างบรรยากาศที่ดีในการประชุมไกล่เกลี่ย มีการทักทายที่เหมาะสมใช้คำพูดที่ช่วยให้มีการผ่อนคลายและ

มีความเป็นมิตรต่อกัน โดยเริ่มต้นด้วยการแนะนำตนเองว่าเป็นบุคคลภายนอกไม่มีส่วนได้เสีย มีความเป็นกลาง ไม่มีอำนาจในการชี้ขาดข้อพิพาทแต่อย่างใด คู่พิพาทมีอิสระในการตัดสินใจ เป็นความสมัครใจของคู่พิพาท ที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย สามารถยกเลิกการไกล่เกลี่ยได้ด้วยตนเองเมื่อใดก็ได้ แจ้งคู่พิพาทว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ เพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้แก่คู่พิพาทสามารถพูดเรื่องราวที่ยังคับข้องใจออกมาให้หาทางออกร่วมกันได้ และให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายแนะนำตนเอง และอธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยว่าเป็นอย่างไร มีกฎ กติกาในการไกล่เกลี่ย โดยเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งพูด ให้อีกฝ่ายไม่พูดแทรกเพื่อทำลายบรรยากาศ อธิบายเรื่องการไม่สามารถเอาเรื่องราวในการไกล่เกลี่ยไปอ้างอิงในชั้นศาลหรือที่ใด และอาจมีการประชุมแยกฝ่าย เพื่อพูดถึงสิ่งที่คู่พิพาทยังมีปัญหาที่ไม่อยากให้อีกฝ่ายได้ฟัง ให้ทั้งสองฝ่ายมีเมตตา ให้อภัยซึ่งกันและกันอันจะนำไปสู่หนทางแก้ไขข้อพิพาท

ขั้นตอนที่สอง ขั้นตอนการจดบันทึก ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมต้องทำการจดบันทึกข้อมูลจากสำนวนคดีที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ จดบันทึกรายละเอียดของคดีและสืบค้นข้อมูลหลักกฎหมาย หลักการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับคดี ศึกษาให้เข้าใจปัญหาข้อพิพาทในเบื้องต้น เมื่อทำการประชุมไกล่เกลี่ยต้องทำการจดบันทึกเรื่องราวในคดีเพิ่มเติมเพื่อสามารถเข้าใจในคดีได้อย่างถ่องแท้ ในการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายพูดคุยรายละเอียดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยใช้กฎกติกาของการเจรจาไกล่เกลี่ยให้พูดคุยอย่างสุภาพเรียบร้อย ไม่พูดแทรก ไม่พูดโต้แย้งซึ่งกันและกัน และปฏิบัติตามกติกาข้อ 1 อย่างเคร่งครัด เมื่อฝ่ายใดพูดให้อีกฝ่ายหนึ่งรอให้พูดจบจึงค่อยพูดต่อ ผู้ประนีประนอมต้องพูดให้ทุกฝ่ายเกิดทัศนคติที่ดีในการร่วมกันหาทางออกจากปัญหาย่างสันติ ให้ทั้งสองฝ่ายสรุปประเด็นข้อขัดแย้งของตนแล้วบันทึกเป็นประเด็นไว้เพื่อกำหนดปัญหาให้ชัดเจนร่วมกัน

ขั้นตอนที่สาม ขั้นตอนกำหนดประเด็น เมื่อได้จดบันทึกข้อมูลแล้วและนำมากำหนดประเด็นปัญหาของแต่ละฝ่าย ทั้งนี้ในการกำหนดประเด็นอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ได้ตลอดเวลา ในการเจรจาไกล่เกลี่ยอาจมีประเด็นในการประชุมที่เกิดขึ้นมาใหม่ได้ตลอดเวลา บางครั้งแม้กำหนดประเด็นปัญหาไว้แล้ว แต่หากคู่พิพาทฝ่ายใดมีข้อเสนอใหม่ที่มีความผ่อนปรนให้แก่กัน อาจทำให้เป็นแนวทางในการสามารถรับข้อพิพาทนั้นได้ ผู้ประนีประนอมต้องมีการคุมสติของตนเองได้ดี มีปัญญาที่ถูกต้องในการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถนำประเด็นที่เกิดขึ้นมาคิดวิเคราะห์และเสนอแนะทางออกของปัญหา บางครั้งหากมีความขัดแย้งไม่พอใจระหว่างคู่พิพาทเกิดขึ้นระหว่างการประชุม ผู้ประนีประนอมต้องมีความสามารถ มีเทคนิคในการหาวิธีดับอารมณ์ของคู่พิพาทที่อาจมีขึ้นจากการประชุมไกล่เกลี่ย เช่น อาจพักการประชุม หรือใช้วิธีการประชุมแยกฝ่ายเจรจา ทั้งนี้ ต้องแจ้งให้คู่พิพาททราบเหตุแห่งการประชุมแยกฝ่ายเพื่อให้แต่ละฝ่ายได้มีโอกาสพูดคุยอย่างเต็มที่และผู้ประนีประนอมอาจทราบถึงปัญหาที่แท้จริงที่อาจมีการเก็บซ่อนไว้ได้

ขั้นตอนที่สี่ ขั้นตอนค้นหาความต้องการที่แท้จริง ในขั้นตอนนี้มีความสำคัญมากเพราะสิ่งที่แสดงออกมาเป็นคำฟ้อง คำให้การ ยังอาจไม่ใช่เหตุผลที่แท้จริงในคดีที่พิพาทกัน ผู้ประนีประนอมต้องมีทักษะในการค้นหาเหตุความขัดแย้งที่แท้จริงภายในใจของแต่ละฝ่าย โดยใช้เทคนิคการสื่อสาร และจิตวิทยาในการไกล่เกลี่ยอย่างเหมาะสม (Office of the Court of Justice. Dispute Resolution Office. Alternative Dispute Resolution Center, 2013) เช่น การฟังอย่างเอาใจใส่ อย่างตั้งใจเพื่อให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายมีความมั่นใจ เชื่อมั่นในตัวผู้ประนีประนอม และยินดีที่จะพูดถึงสิ่งที่อยู่ภายในใจว่ามีความต้องการให้แก้ไขปัญหาก็พิพาทอย่างไร การใช้เทคนิคจิตวิทยาโดยวิธีการตั้งคำถามที่เหมาะสม ในบางกรณีข้อพิพาทสามารถยุติลงได้เมื่อผู้ประนีประนอมสามารถใช้คำถามที่ดีในการทำให้อีกฝ่ายคิดว่า การดำเนินคดีต่อกันอาจไม่เกิดประโยชน์มีแต่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย หากนำเวลาไปทำธุรกิจหรืองานอื่นต่อไปอาจได้ประโยชน์มากกว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ครั้งล่าสุดของผู้เขียนในคดีที่ฟ้องร้องกันมีทุนทรัพย์ที่พิพาทในคดีสูงถึงเก้าสิบล้านบาท

เมื่อใช้เทคนิคการใช้คำถามที่เหมาะสมสามารถทำให้ยุติข้อพิพาทลงได้โดยทั้งสองฝ่ายไม่ติดใจเรียกร้องจำนวนเงินค่าเสียหายใดๆ ต่อกัน

ขั้นตอนที่ห้า การเสนอทางออก ในขั้นตอนนี้บางครั้งอาจใช้เทคนิคของการเก็บความลับเพื่อให้เกิดการเจรจาต่อรองที่เหมาะสม เช่น เมื่อได้จำนวนเงินที่เจรจาต่อรองอาจแจ้งกับคู่พิพาทเพียงว่ามีแนวโน้มที่ดี เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลในการเจรจาทางออกที่เหมาะสมต่อไป ในการเสนอทางออกของปัญหาข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมต้องมีมาตรฐานของข้อตกลงการระงับข้อพิพาท โดยอาจใช้แนวทางของกฎหมาย หรือคำพิพากษาศาลที่เป็นบรรทัดฐานมากำหนด หรือเป็นมาตรฐานตามวิชาชีพนั้นๆ หรือเป็นมาตรฐานที่ได้ปฏิบัติกัน ทั้งนี้ หากคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้อาจใช้เทคนิคผ่าทางตัน หรือในภาษาอังกฤษใช้คำว่า BATNA ย่อมาจาก Best Alternative to Negotiated Agreement (Notini, 2022) คือ อธิบายให้คู่พิพาทเข้าใจว่า หากไม่สามารถหาข้อตกลงในการเจรจากันได้ให้พิจารณาว่าจะมีทางเลือกอื่นที่ดีที่สุดหรือไม่ หากไม่มีข้อตกลงในการเจรจาให้เข้าใจเรื่อง WATNA ย่อมาจาก Worst Alternative to Negotiated Agreement ทางเลือกอื่นที่แย่ที่สุดหากไม่มีข้อตกลงในการเจรจาเพื่อให้เข้าใจตามสภาพความเป็นจริงในขณะนั้นว่าจะเกิดผลดีผลเสียอย่างไรหากไม่สามารถยุติข้อพิพาท

ขั้นตอนที่หก การร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ โดยปกติจะให้ทนายความของคู่พิพาทหรือนิติกรของศาลช่วยจัดทำ แต่ผู้ประนีประนอมต้องมีความรู้เกี่ยวกับการทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้ถูกต้องตามกฎหมายไว้ด้วยเพราะบางกรณีเมื่อมีการตกลงกันในเบื้องต้นควรมีการร่างข้อตกลงที่ยอมรับกันได้ทั้งสองฝ่ายโดยเร็วเพราะหากทอดเวลาไปนานอาจมีการเปลี่ยนใจจากการได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจากทนายความหรือบุคคลอื่น ในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความต้องตรวจสอบว่าผู้ลงนามผูกพันตามสัญญามีความสามารถในการลงนามในสัญญาครบถ้วน ได้รับการมอบอำนาจถูกต้องหรือไม่ และจำนวนเงินและข้อสัญญาต้องชอบด้วยกฎหมายและสามารถปฏิบัติตามได้ (Surachet, Wongthip and Yooprasert, 2022)

ขั้นตอนที่เจ็ด การปิดประชุม ในกรณีที่สามารถยุติข้อพิพาทสำเร็จ ผู้ประนีประนอมควรกล่าวขอบคุณคู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่ได้ยินยอมผ่อนปรน ผ่อนผันให้แกกัน อันนำมาซึ่งการประนีประนอมยอมความกันได้ กรณีที่ไม่สามารถยุติข้อพิพาทสำเร็จ ผู้ประนีประนอมจะทำการบันทึกในรายงานการประชุมใกล้เคียงเพื่อส่งสำนวนคดีขึ้นสู่กระบวนการพิจารณาของศาลต่อไป ทั้งนี้ ในการประนีประนอมยอมความนั้นตามกฎหมายบัญญัติว่าคู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถทำความตกลงให้มีการประนีประนอมยอมความกันก่อนศาลมีคำพิพากษา

บทบาทและคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประนีประนอม

ผู้ประนีประนอมคือผู้ที่ทำหน้าที่เป็นบุคคลที่สามที่มีความเป็นอิสระและมีความเป็นกลางไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาทในคดีโดยเข้ามาทำหน้าที่ช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั้งสองฝ่ายตกลงผ่อนปรนให้แกกันและเพื่อได้ข้อสรุปที่สามารถตกลงกันได้จนมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อยุติข้อพิพาทต่อกัน (Office of the Court of Justice, Dispute Resolution Office, Alternative Dispute Resolution Center, 2013) ดังนั้นในกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท บทบาทสำคัญของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทคือการช่วยให้คู่พิพาทได้มาพบปะเจรจากันเพื่อให้ได้มีการเปิดใจพูดคุยกันทำความเข้าใจเพื่อหาโอกาสหรือช่องทางให้ได้คืนดีกันโดยผู้ประนีประนอมจะเป็นผู้ช่วยอำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ช่วยเสาะหาข้อมูลที่จำเป็นและข้อมูลทางกฎหมายแปลความหมายและเป็นสื่อกลางให้แก่คู่พิพาทได้เข้าใจตรงกันตลอดจนให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตลอดจนการเจรจาต่อรองแก่คู่พิพาท ทำหน้าที่ดำเนินการและควบคุมขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยตามพฤติกรรม

แห่งกรณีตามที่เห็นเหมาะสมและสมควร เมื่อคู่พิพาทสามารถเจรจาตกลงยินยอมกันได้ผู้ประนีประนอมจะเป็นผู้อำนวยการความสะดวกและช่วยในการทำข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่พิพาทต่อไป

สำหรับคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประนีประนอมคือความเป็นอิสระและเป็นกลาง ต้องรักษาความลับของคู่พิพาท มีความอดทนและอดกลั้นต่ออารมณ์ขุ่นมัวของคู่พิพาท มีความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการทำหน้าที่ ควรเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย มีทักษะและความสามารถในการเจรจา และการสื่อสาร มีความพร้อมในความรู้หรือในเนื้อหาหรือเรื่องที่พิพาท มีความเมตตาและมีทัศนคติที่ดีต่อการไกล่เกลี่ย เข้าใจหลักจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยและควรเป็นผู้มีใจกว้างและคิดบวก (Yooprasert, 2022) นอกจากนี้ยังมีประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอมตามที่สำนักกระบวนวิธีพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมได้จัดทำไว้จำนวน 35 ข้อ (Dispute Resolution Office of the Court of Justice, 2012) หากผู้ประนีประนอมยึดถือปฏิบัติย่อมทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี ซึ่งสาระสำคัญสามารถสรุปได้เป็น 7 ประการ ดังนี้

1) ต้องมีความรู้ความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริง ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใด หากมีหรือเคยมีความสัมพันธ์กับฝ่ายใดต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงให้ทุกฝ่ายทราบ หรือขอถอนตัวจากการเป็นผู้ประนีประนอม เพื่อป้องกันปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ปรัชญาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือการระงับข้อพิพาทโดยสมัครใจ ข้อพิพาทยุติลงด้วยความคิดความเห็นร่วมกัน และการหาทางออกร่วมกันด้วยความพึงพอใจของคู่พิพาท ไม่มองเรื่องราวข้อขัดแย้งในอดีตให้เข้าใจว่าจะแก้ไขปัญหานั้นร่วมกันอย่างไรเป็นสำคัญ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล คือ มีความรู้ในหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่

2) ต้องให้ความมั่นใจด้วยตนเองโดยมีข้อมูลเพียงพอไม่ชี้ขาดในประเด็นข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมเมื่อได้สอบถามข้อเท็จจริงและมีข้อมูลที่ติดต้องอธิบายให้คู่พิพาทเข้าใจในเรื่องราวข้อโต้แย้งในการดำเนินคดี โดยไม่ตัดสินใจแทนคู่พิพาท ไม่ชี้ขาดในประเด็นใดๆ ในข้อพิพาททั้งสิ้น ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมที่ทำการประชุมแยกฝ่ายมักจะได้รับข้อมูลที่แท้จริงที่หากนำความรู้ที่ได้รับมาเป็นเหตุในการตัดสินใจว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความผิด และชี้ขาดในข้อพิพาทเป็นสิ่งที่ต้องระวังเพราะในการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องมองเรื่องราวในปัจจุบันว่า เป็นการประชุมเพื่อการระงับข้อพิพาทโดยสันติไม่ใช่การตัดสินชี้ขาดคดี ต้องทำงานด้วยความรู้ความเข้าใจในวิธีการของการทำหน้าที่ของผู้ประนีประนอม สอดคล้องกับหลักอรรถาภิบาล คือ ความรู้จักรกรร รู้ความมุ่งหมายในการทำหน้าที่อย่างถูกต้อง

3) ต้องรักษาความลับของคู่พิพาท กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่เป็นความลับ ดังนั้นผู้ประนีประนอมจะต้องรักษาความลับของคู่พิพาทที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่คู่พิพาท การรักษาความลับของคู่พิพาทรวมถึงความลับในสำนวนคดี ผู้ประนีประนอมต้องแสดงความสุจริตใจในการทำงานให้คู่พิพาทได้รับรู้ หากมีผลประโยชน์หรือความเกี่ยวข้องในมูลความแห่งคดีต้องแจ้งให้คู่พิพาทรับรู้ หรือถอนตัวออกจากการเป็นผู้ประนีประนอมในคดีนั้นๆ เพราะการรักษาความลับนอกจากเป็นเรื่องของจริยธรรมแล้ว หากฝ่าฝืนอาจมีโทษทางอาญาที่ผู้ประนีประนอมต้องรับผิดชอบตามกฎหมายด้วย สอดคล้องกับหลักปุคคลบัญญัติ หรือ ปุคคลปโรปรัญญา คือ ความรู้จักบุคคล เข้าใจเรื่องการเก็บรักษาความลับของบุคคลที่เป็นคู่พิพาทไม่ให้เกิดความเสียหาย

4) ต้องไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ต้องไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใดๆ จากคู่พิพาทหรือบุคคลอื่นใด อันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอม อธิบายได้ว่า การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบนั้นในบางกรณีผู้ประนีประนอมให้นามบัตรกับคู่พิพาทเป็นการแสดงถึงเจตนาไม่สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ และการไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใดๆ จากคู่พิพาทหรือบุคคลอื่น อันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่

ถือเป็นเรื่องร้ายแรงหากมีการรับเงินหรือประโยชน์อื่นใดแล้วผู้บริหารศาลรับทราบจะถือเป็นเหตุการณ์ถดถอย ผู้ประนีประนอมได้ สอดคล้องกับหลักกัตตัญญูตา คือ ความรู้จักตน ต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมถูกต้อง ไม่แสวงหาประโยชน์ใดๆ ในการปฏิบัติหน้าที่

5) ต้องไม่ให้ข่าว หรือแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณชน อันอาจกระทบกระเทือนต่อศาล หรือผู้อื่น ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัด มีความอดทน และอุทิศเวลาของตนให้แก่การปฏิบัติหน้าที่ แม้จะต้องใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยหลายครั้ง ในการประนีประนอมข้อพิพาทมักมีประเด็นปัญหาหรือสภาพแวดล้อม บริบทที่เกี่ยวข้องหลายประการ บางครั้งในการเจรจาไกล่เกลี่ยใช้เวลาหลายเดือน ต้องประชุมเจรจาหลายครั้ง การทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจึงเป็นข้อสำคัญที่จะทำให้สามารถยุติข้อพิพาทลงได้ สอดคล้องกับหลักกัตตัญญูตา คือ ความรู้จักประมาณ รู้ความพอดีในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ให้ข่าวหรือแสดงความคิดเห็นอันก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่พิพาท

6) ต้องวางตนให้เหมาะสม ผู้ประนีประนอมต้องมีการยาบทที่ดี มีกิริยาสุภาพขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่คบหาสมาคมกับคู่ความหรือผู้มีส่วนได้เสียในคดีความหรือคบหากับผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียที่จะกระทบกระเทือนต่อความเชื่อถือของผู้อื่น ต้องรักษาชื่อเสียงของตนเอง ไม่เป็นคนเสเพล เล่นการพนัน หรือกระทำการอื่นใดให้เป็นการเสื่อมเสียแก่ศาล ผู้ประนีประนอมที่มีการวางตนอย่างถูกต้องเหมาะสมย่อมได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากคู่พิพาท เมื่อให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อขัดแย้งแล้วมักจะเกิดความเชื่อมั่นทำให้คู่พิพาทสามารถหาทางออกร่วมกันได้อย่างพึงพอใจทั้งสองฝ่าย สอดคล้องกับหลักกัตตัญญูตา คือ ความรู้จักกาล รู้กาลเวลาอันเหมาะสมในการเจรจา การวางตัวถูกต้องตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

7) ต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ มีการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีทักษะ มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันศาลยุติธรรมได้เห็นความสำคัญของการประนีประนอมข้อพิพาทจึงได้จัดทำงบประมาณเพื่อให้มีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับประนีประนอมข้อพิพาทหลายหลักสูตร ปีละหลายครั้ง ผู้ประนีประนอมควรเข้ารับการอบรมทุกครั้งเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักกัตตัญญูตา คือ ความรู้จักบริษัท เข้าใจว่าการทำงานในองค์กรของศาลต้องพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับองค์กร พัฒนาตนเองให้มีทักษะความรู้ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่

หลักสัปบุริสธรรม 7 อันส่งเสริมการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอม

นอกจากคุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญและจริยธรรมของผู้ประนีประนอมดังที่ได้กล่าวมาแล้วก็ยังมีหลักพุทธธรรมสำคัญที่เป็นส่วนส่งเสริมให้ผู้ประนีประนอมเป็นผู้มีคุณธรรมอันควรยกย่องนับถือ ซึ่งก็คือหลักสัปบุริสธรรม 7 (Phra Brahmagunabhorn (P. A. Payutto), 2016) อันเป็นหลักธรรมของคนดี มีคุณธรรม ผู้ที่มีหลักธรรมนี้ย่อมได้ชื่อว่าเป็นคนดี รู้จักวิเคราะห์แยกแยะ มีเหตุมีผล มีความรู้คู่คุณธรรม มีความพอดี วางตัวได้ดีเหมาะสม รู้กาลเทศะ ปรับตัวได้ดีและมีมนุษยสัมพันธ์อย่างเหมาะสมซึ่งล้วนเป็นคุณสมบัติที่พึงมีในผู้ประนีประนอมหรือผู้ไกล่เกลี่ย หลักสัปบุริสธรรม 7 มีองค์ประกอบธรรม ดังนี้

1. ธัมมัญญูตา คือ ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ รู้หลักความจริง รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมดา รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผลและรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล เช่น ผู้ประนีประนอมรู้ว่าหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยมีอยู่อย่างไร พึงต้องเข้าใจในสิ่งที่ตนทำหน้าที่ไปตามเหตุผล ตามหลักการและมีความเข้าใจว่าต้องทำอย่างไรการไกล่เกลี่ยจึงจะบรรลุผลสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมเมื่อได้รับสำนวนคดีที่พิพาทกันมาแล้วต้องศึกษาหาข้อมูลคำฟ้อง คำให้การ และสาเหตุของการเกิดข้อขัดแย้ง หาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นเบื้องต้นและค้นหาสาเหตุของความขัดแย้งที่แท้จริงนำไปสู่การค้นหาวางออกจากปัญหาที่พิพาทอย่างเหมาะสมต่อไป

2. อัตถัญญตา คือ ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย รู้จักผล รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลัก เช่น ผู้ประนีประนอมรู้ว่าการไกล่เกลี่ยประนีประนอมมีวัตถุประสงค์ความมุ่งหมายเพื่อให้ข้อพิพาทระงับลงอย่างสันติ รู้ว่าสิ่งที่ตนกำลังทำนั้นจะเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไร ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ต้องรู้ผลที่มาจากเหตุ รู้เป้าหมาย รู้หลักการที่ตนปฏิบัติเพื่อจะได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามเป้าหมายนั้น ผู้ประนีประนอมที่หมั่นเรียนรู้พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างสม่ำเสมอ ย่อมเป็นผู้ทรงความรู้และมีเทคนิควิธีการมีทักษะในการทำงานที่ช่วยให้เข้าใจในเรื่องราวของปัญหาได้อย่างรวดเร็วและแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3. อัตตัญญตา คือ ความรู้จักตน รู้ว่าตนเองอยู่ในฐานะผู้ประนีประนอมมีประมวลจริยธรรม ผู้ประนีประนอมที่กำหนดวิธีการปฏิบัติตนไว้ ผู้ประนีประนอมต้องฝึกตนให้มีกำลังสติ มีปัญญาความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมในการทำงาน มีหลักธรรมที่นำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ตัวผู้ประนีประนอมควรมีความสติที่ถูกต้องในการทำงาน ไม่มีอารมณ์ขุ่นมัว ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใด มีความเมตตากรุณาต่อคู่พิพาท มุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ การปรับปรุงพัฒนาตนเองโดยเข้าอบรมเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ผู้ประนีประนอมที่รู้จักตนย่อมทำหน้าที่ได้อย่างให้เหมาะสมเต็มกำลังและรู้จักที่จะแก้ไขปรับปรุงพัฒนาตนเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่ต่อไป

4. มัตตัญญตา คือ ความรู้จักประมาณ รู้ความพอดี เช่น ผู้ประนีประนอมรู้จักประมาณในการเจรจาไกล่เกลี่ยว่าควรเจรจาหรือประพัตติตนอย่างไรให้อยู่ในความพอเหมาะพอดี ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมควรใช้คำถามที่เหมาะสมทำให้คู่พิพาทได้เกิดปัญญารู้ตามความเป็นจริงในปัจจุบันว่า การนำคดีมาฟ้องร้องต่อกัน ทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย เสียโอกาสในการดำเนินธุรกิจของตน การใช้คำถามที่ถูกต้องเหมาะสมพอดีเมื่อทำให้คู่พิพาทเกิดปัญญารู้คิดย่อมเป็นเหตุให้ข้อพิพาทระงับลงได้อย่างสันติ ผู้ประนีประนอมควรเป็นผู้รับฟังมากกว่าผู้พูด การรับฟังอย่างเอาใจใส่ ด้วยความตั้งใจทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง จะทำให้สามารถรู้ถึงสาเหตุแห่งความขัดแย้งที่ซ่อนไว้ การรู้จักขอบเขตความเหมาะสมที่พอดี ไม่ทำสิ่งที่เกินตัวเกินความสามารถจนทำให้ตนเองหรือผู้อื่นเดือดร้อน

5. กาลัญญตา คือ ความรู้จักกาล รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน เช่น ผู้ประนีประนอมต้องตรงเวลา บริหารเวลาเป็น ใช้เวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่น้อยไปหรือมากเกินไป ให้เวลาแก่คู่พิพาทได้มีโอกาสพูดคุยกันอย่างเหมาะสม รู้ถึงการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมต่อกาล ต่อเวลา เข้าใจว่าเวลาปฏิบัติงานต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ไม่ละเลยในการทำงาน ต้องมีความช่างสังเกต หมั่นพิจารณาหาทางออกอยู่ตลอดเวลา ในบางครั้งคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจมีคำพูดที่ยอมผ่อนปรนข้อเรียกร้อง ต้องจับประเด็นดังกล่าวมีพิจารณาหาทางออกร่วมกันในทันที

6. ปริสัญญุตตา คือ ความรู้จักบริษัท รู้จักชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิจวิธที่จะประพัตติต่อที่ประชุม นั้นๆ ว่าเมื่อเริ่มปฏิบัติหน้าที่ต้องแล้วต้องทำอะไร ในการอำนวยความสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ย ต้องเริ่มต้นในการเตรียมการประชุมด้วยการศึกษาข้อมูลข้อพิพาท การเปิดประชุมต้องให้คู่พิพาทเคารพในกฎกติกาของการประชุม พูดจากันด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่พูดแทรก ขณะประชุมให้มีความปรารถนาดีต่อกันร่วมกันหาทางออกจากข้อพิพาท และเมื่อปิดประชุมแล้วไม่ว่าข้อพิพาทจะยุติลงได้หรือไม่ ผู้ประนีประนอมต้องขอบคุณคู่พิพาทที่ได้เข้ามาร่วมประชุมกันและให้ข้อคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีร่วมกันต่อไป

7. ปุคคลัญญตา หรือ ปุคคลปรปรัญญตา คือ ความรู้จักบุคคล รู้ความแตกต่างแห่งบุคคลว่าแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันเพราะแต่ละคนมีพื้นเพ สังคม สิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน อุปนิสัย การพูดการจา กิริยามารยาทย่อมแตกต่างกันเป็นธรรมดา ความรู้ ความสามารถ ฐานะทางสังคมและคุณธรรมเป็นอย่างไร

ใครมีอำนาจต่อรองมากน้อยกว่ากันเพียงไรเพื่อที่จะได้รู้ว่าควรจะทำปฏิบัติหรืออำนวยความสะดวกต่อบุคคลทั้งหลายอย่างไรจึงเป็นการเหมาะสมและเกิดความเท่าเทียมกัน ได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอกัน การรู้จักบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน การเข้าใจบุคลิกภาพ ลักษณะของบุคคลย่อมสามารถใช้วิธีในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครั้งหนึ่งในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางซึ่งผู้เขียนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เมื่อเปิดประชุมไกล่เกลี่ยจะพบปัญหาที่คล้ายคลึงกันในหลายๆคดีว่า หนายความฝ่ายจำเลยในคดีมักจะหาเหตุที่ทำให้เกิดข้อขัดแย้ง มีการพุดจาไม่สุภาพเรียบร้อย ทำให้คู่พิพาทเกิดความขุ่นข้องหมองใจต่อกัน ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมต้องมีการปฏิบัติอย่างเหมาะสมใช้วาจาที่นุ่มนวลเชิญนายความหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในคดีออกจากห้องประชุมเป็นการชั่วคราวโดยให้เหตุผลว่าจะให้คู่พิพาทเจรจากันเองในเบื้องต้นก่อน และเมื่อผู้ประนีประนอมใช้หลักสัปปุริสธรรมมาใช้ในการทำงานมีธัมมัญญตา รู้หลักสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยว่าเป็นแนวทางเพื่อที่จะอธิบายและทำให้คู่พิพาทได้เข้าใจว่าความขัดแย้งในคดีทำให้เสียเวลา เสียโอกาสในการทำธุรกิจ มีอัตรัดญญตา รู้จักตน วางตนได้เหมาะสมและสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่นให้แก่คู่พิพาทว่า ผู้ประนีประนอมมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใด เมื่อได้รับความเชื่อถือและได้กล่าวเรื่องของประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับจากการยอมผ่อนปรนให้แก่กัน ในคดีนี้มีทนายทพย์ฟ้องร้องในคดีสูงถึงเก้าสิบสามล้านบาท สามารถยุติลงได้โดยทั้งสองฝ่ายไม่ติดใจเรียกร้องค่าเสียหายต่อกัน ทั้งนี้ หลักสัปปุริสธรรมทั้งเจ็ดประการ สามารถนำหลักในแต่ละข้อมาบูรณาการและใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเหตุการณ์แห่งคดีและทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถพบวิธีการยุติปัญหาได้ด้วยดี

กล่าวโดยสรุปคือ หลักสัปปุริสธรรม 7 นี้เป็นคุณธรรมที่สำคัญสำหรับคนดี ควรเป็นธรรมประจำใจของผู้ประนีประนอมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทให้ยุติลงได้อย่างสันติวิธี คุณธรรมทั้ง 7 ประการนี้จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาการทำหน้าที่ของผู้ประนีประนอมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความรู้ที่ดี มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เป็นผู้ประนีประนอมที่ดี น่าเคารพนับถือและเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของคู่พิพาท เมื่อคู่พิพาทมีความเชื่อมั่นในการทำงานของผู้ประนีประนอมแล้วย่อมทำให้การระงับข้อพิพาทมีความสำเร็จได้ด้วยดีความราบรื่น ยุติความขัดแย้งของคู่พิพาทลงได้ด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่ายส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีการพัฒนาการที่ดีเป็นที่พึงของประชาชนผู้มีบรรณคดี ทั้งนี้ หลักสัปปุริสธรรม สามารถนำไปใช้พัฒนาตนเองเพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ทุกกรณี ทั้งการไกล่เกลี่ยในศาลและนอกศาล รวมไปถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เมื่อข้อพิพาทระงับลงได้ด้วยดีย่อมนำพาประโยชน์มาสู่ตัวผู้ประนีประนอมที่ได้ทำความดีให้ตัวเอง ได้บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น สร้างประโยชน์ต่อองค์กรและนำพาความสันติสุขมาสู่สังคมต่อไป

สรุป

กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการประนีประนอมนั้นผู้ประนีประนอมถือเป็นส่วนสำคัญเพราะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการให้ดำเนินไปสู่เป้าหมายตามเจตนารมณ์และหลักการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจึงควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่พร้อมสมบูรณ์ในการทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติของคนดีมีธรรมของสัตว์บุรุษ คือ 1) รู้หลักหรือรู้จักเหตุเข้าใจถึงหน้าที่และสิ่งที่ตนต้องปฏิบัติว่ามีหลักการเหตุผลอย่างไรต้องทำอะไรจึงจะสำเร็จผลตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 2) รู้ความมุ่งหมายหรือรู้จักผลรู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ตนทำว่ามีความมุ่งหมายอย่างไรและจะเกิดผลอย่างไร รู้เป้าหมายและดำเนินการไปตามแนวทางที่วางเป้าหมายไว้ 3) รู้จักตนว่าตนเองมีความสามารถ มีศักยภาพแค่ไหนเพียงใด มีความถนัดอย่างไรและต้องรู้ว่าตนควรพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนใดเพื่อเพิ่มศักยภาพและ

ความสามารถให้แก่ตนเองได้เพื่อให้การทำหน้าที่มีประสิทธิภาพเต็มที่ 4) รู้จักประมาณ รู้ความพอดี รู้จักขอบเขตและขีดจำกัดที่พอดีเหมาะสมในการทำหน้าที่ต้องรู้จักขอบเขตความพอเหมาะพอดี ไม่ทำสิ่งที่เกินความสามารถทั้งของตนเองและของคู่กรณีจนทำให้เกิดความเดือดร้อนหรือเกิดความเสียหายขึ้น 5) รู้จักกาลรู้เวลาที่เหมาะสมในการทำหน้าที่ทุกขั้นตอน 6) รู้จักที่ประชุม ต้องรู้จักการวางตัวที่เหมาะสมต่อที่ประชุมนั้น รู้ว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไรต่อที่ประชุมนั้น 7) รู้จักบุคคล เข้าใจความแตกต่างของบุคคลและต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลไม่ตัดสินผู้อื่นและไม่ตำหนิในกิริยามารยาท ไม่ถือสาในคำพูดจาที่อาจไม่สุภาพเรียบร้อย หากผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจและรู้จักบุคคลดีแล้วย่อมไม่มีอุปสรรคมาขัดขวางการทำหน้าที่ได้เพราะผู้ประนีประนอมจะสามารถจัดการกับบุคคลนั้นๆ ได้ด้วยความเข้าใจอย่างเหมาะสม ดังนั้น การที่ผู้ประนีประนอมปฏิบัติหน้าที่ตามความรู้ ความสามารถได้ฝึกฝนอบรมมา หมั่นศึกษาเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และนำหลักสัปปุริสธรรม 7 มาบูรณาการในการปฏิบัติหน้าที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ช่วยพัฒนาตัวผู้ประนีประนอม ย่อมทำให้เกิดประโยชน์กับตัวผู้ประนีประนอมเอง กับผู้อื่นและสังคมต่อไป

References

- Dispute Resolution Office of the Court of Justice. (2012). *Code of Ethics of Mediator*. Bangkok: Thanaplace Company Limited.
- Notini, J. (2022). *Effective Alternatives Analysis in Mediation: “BATNA/WATNA” Analysis Demystified*. Retrieved September 9, 2022, from <https://www.mediate.com/articles/notini1.cfm>
- Lopburi Provincial Court. (2022). *How important is dispute mediation?* Retrieved October 19, 2022, from <https://lbrc.coj.go.th/th/file/get/file/20200527d41d8cd98f00b204e9800998ecf8427e124149.pdf>
- Surachet, M., Wongthip, W., & Yooprasert, P. (2022). *Dispute Resolution*, Retrieved September 9, 2022, from <https://www.stou.ac.th/schools/slw/upload/40205-13.pdf>
- Office of Judicial Promotion Office of the Court of Justice. (2016). *Advice for Mediators*. (3rd ed.). Bangkok: Active Print Company Limited.
- Office of the Court of Justice. Dispute Resolution Office. Alternative Dispute Resolution Center. (2013). *Techniques, Psychology and Communication. For Mediation of Disputes Version 1.4*. Bangkok: Office of Dispute Resolution Office of the Court of Justice.
- Phra Brahmaganabhorn (P. A. Payutto). (2016). *Dictionary of Buddhism*. Retrieved October 19, 2022, from https://www.watnyanaves.net/uploads/File/books/pdf/dictionary_of_buddhism_pra-muan-dhaama.pdf
- Yooprasert, P. (2022). Overview of Dispute Resolution with Mediation/Mediation Techniques and Strategies for Breaking Through the Stalemate. Retrieved October 19, 2022, from <http://www.peaceinhealth.org/main/wp-content/uploads/2019/06/stop.pdf>
- Nuyimsai, W. (2018). “A Model of the Mediation by Buddhist Peaceful Means: A Case of the Mediation Center of Lawyers Council, Bangkok”. (Doctoral Dissertation). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.