

กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวใน ชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี*

A Process for Developing Volunteer Mediators to Manage Family Conflict in Wat Mai (Yai Paen) Community by Buddhist Peaceful Means

¹สุวรรณี เนตรรักษ์สกุล และ อุดลย์ ชันทอง

¹Suwannee Neadruksakul and Adul Kunthong

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: pinit@mail.com



บทคัดย่อ

บทความการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนา ผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่(ยายแป้น) 3) เพื่อนำเสนอกระบวนการพัฒนา ผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่(ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบอริยสัจโมเดล ภายใต้กรอบบันได 9 ขั้น กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณ ได้แก่ พระสงฆ์ ครู ผู้นำชุมชน และจิตอาสาในชุมชน จำนวน 15 ท่าน พื้นที่ชุมชนวัดใหม่(ยายแป้น) โดยการสัมภาษณ์ ฝึกอบรม ปฏิบัติการไกล่เกลี่ยในชุมชนและประเมินผล วิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอเชิงพรรณนาและเชิงสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) มีความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว ชุมชนบ้าน วัด และราชการ กันน้อยมาก อีกทั้งชุมชนยังไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ ยังต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอก และภาครัฐ 2) หลักพุทธธรรมที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี ได้แก่ หลักไตรสิกขา หลักพรหมวิหาร 4 และหลักสังคหวัตถุ 4 3) กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี มีความต้องการจำเป็นต่อครอบครัวในชุมชน โดยการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาในชุมชนให้มีความรู้ มีคุณสมบัติและทักษะด้านการจัดการความขัดแย้งในครอบครัว 3 ประการ คือ ไตรสิกขา พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 โดยได้พัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ย “MEDIATION Model” 9 ขั้นตอน คือ 1. ตั้งสติให้พร้อมสรรพ 2. ดับอารมณ์คู่กรณี 3. เน้นที่การฟัง/สื่อสารให้ลึกซึ้ง 4. ตรึงให้อยู่ในประเด็น 5. เชิญวิธีการให้สอดคล้อง 6. ปรับทัศนคติเทียมเท่า 7. ดึงเข้าสู่จุดสนใจ 8. ให้มีทางเลือกเพิ่ม และ 9. เสริมสร้างความสัมพันธ์ ผลการประเมินหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา; การจัดการความขัดแย้งของครอบครัว; พุทธสันติวิธี

Abstract

The research article consisted of the following objectives: 1) to investigate context, problems, and needs of a process for developing volunteer mediators to manage family conflict in Wat Mai (Yai Paen) community; 2) to analyze the Buddhist peaceful means favorable to a process for developing volunteer mediators to manage family conflict in Wat Mai (Yai Paen) community; and 3) to present a process for developing volunteer mediators to manage family conflict in Wat Mai (Yai Paen) community by Buddhist peaceful means. The study was based on *Ariyasacca* (the Four Noble Truths) model in accordance with participatory action research under the 9-step research framework. Groups of qualitative and quantitative data providers include: monks, teachers, community leaders, and volunteers total of 15 people, Wat Mai (Yai Paen) community by interviewing, training, mediation practice and evaluation. Analyze data, present descriptive and statistics.

From the study, the following results are found: 1) Wat Mai (Yai Paen) has a few connections between families, communities, temples, and government sectors. The community is unable to rely on itself and requires support from outside organizations as well as government sectors. 2) The Buddhadhamma conducive to a process for developing volunteer mediators to manage family conflict are (1) *Tisikkhā* (the threefold training); (2) *Brahmavihāra* (the four sublime states of mind); and (3) *Saṅgahavatthu* (the four bases of social solidarity). 3) A process for developing volunteer mediators to manage family conflict in Wat Mai (Yai Paen) community by Buddhist peaceful means is required by families in the community. Volunteer mediators should be equipped with knowledge, traits, and skills in managing family conflicts, including *Tisikkhā*, *Brahmavihāra*, and *Saṅgahavatthu*. The study has resulted in a mediation process called 'Mediation Model,' consisting of the following nine steps: (1) Mindfulness; (2) Emotional management; (3) Deep listening; (4) Issue analysis; (5) Attitude equation; (6) Trust; (7) Interest; (8) Options; and (9) New future and relationship. The posttest results after the training course are higher than the pretest, with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Process for Developing Volunteer Mediators; Managing Family Conflict; Buddhist Peaceful Means

บทนำ

นโยบายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์ชาติ (NESDC, 2018) ได้กำหนดเป้าหมายการขับเคลื่อนแผนแม่บท มีเป้าหมาย 3 ประการ คือ 1) การพัฒนาเพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic growth) 2) ความครอบคลุมทางสังคม (Social inclusion) และ 3) การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม (Environmental protection) สอดคล้องกับนโยบายและฉันทามติขององค์การสหประชาชาติ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาพลเมืองของโลกไปสู่เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable development goals: SDGs) และถือเป็นหนึ่งพันธกิจในเป้าหมายที่ 16 ของการสร้างสังคมสันติสุข:

การสร้างคุณธรรมและสถาบันอันเป็นที่พึงของส่วนรวม (UNESCO, 2022) สร้างความสมดุลของ 3 เสาหลัก คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 5 มิติ ได้แก่ มิติสังคม (People) มิติเศรษฐกิจ (Prosperity) มิติสิ่งแวดล้อม (Planet) มิติสันติภาพ (Peace) และมิติการมีส่วนร่วม (Partnership) และบรรจุเป้าหมายของการพัฒนาเยาวชนให้มีส่วนร่วมในการสร้างโลกให้น่าอยู่ ลดและต่อต้านพฤติกรรมด้านลบ ความรุนแรง ปฏิเสธการกลั่นแกล้งหรือสร้างความเกลียดชัง มีเป้าหมายการพัฒนา 4 ด้าน ในทางพระพุทธศาสนา คือ 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านพฤติกรรม 3) ด้านจิตภาพ 4) ด้านปัญญาภาพ ส่งเสริมการสร้างคุณธรรมให้เจริญงอกงามในชุมชนและสังคมไทย สถานการณ์ความรุนแรงของครอบครัวในประเทศไทยมีแนวโน้มสูงเพิ่มมากขึ้น จากรายงานสถิติความรุนแรงในครอบครัวที่เกิดขึ้น พบว่า เด็กและสตรีถูกทำร้ายทางร่างกาย จิตใจ เพศ และสังคมมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความรุนแรง ส่วนใหญ่อ้างเหตุจากเกณฑ์ในด้านสภาพแวดล้อม บริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเจริญด้านเทคโนโลยีและวัฒนธรรมวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนถึงการมีศีลธรรมและจริยธรรมลดน้อยลง (Department of Rights and Freedoms Protection, 2019) เหตุผลดังกล่าวส่งเสริมให้บุคคลมีพฤติกรรมรุนแรง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความขัดแย้งขึ้น โดยสังคมที่รองรับความขัดแย้งที่อยู่ใกล้ชิดมากที่สุดก็คือครอบครัวตนเองและขยายไปสู่บ้านใกล้เรือนเคียง ชุมชน โรงเรียน (Kanchanakamol, 2008) หากไม่สามารถยุติความขัดแย้งลงตรงจุดเริ่มต้นแห่งปัญหา ความขัดแย้งรุนแรงก็จะแผ่ขยาย ส่งผลกระทบไปสู่สังคมในวงกว้างขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Chotisakulrat, 2016)

ชุมชนวัดใหม่ (ยายแสบ) เป็นชุมชนเล็กๆ ประมาณ 126 หลังคาเรือน เป็น 1 ใน 37 ชุมชน ในเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ที่มีเส้นทางเดินทางสัญจรทางบกเชื่อมต่อบนถนนเจริญสินทวงศ์ และรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (สถานีบางขุนนนท์) ทางน้ำมีท่าเรือโดยสารภายในคลองบางกอกน้อย รอบๆ ชุมชนกำลังมีการพัฒนาพื้นที่ที่เป็นที่อยู่อาศัย คอนโดมิเนียม สถานที่ท่องเที่ยว และการขับเคลื่อนบริการจากทางภาครัฐ มีระบบสาธารณสุขพื้นฐานให้กับประชาชนในพื้นที่ มีการเปลี่ยนแปลงทัศนียภาพภายในชุมชนให้สอดคล้องการพัฒนาพื้นที่ภายในวัดใหม่ (ยายแสบ) ให้รองรับกับการพัฒนาเมืองและชุมชนควบคู่กันไปในโครงการ “พลังบวร” อันประกอบไปด้วย บ้าน วัด และราชการ อีกทั้งภายในชุมชนยังมีการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงภาคประชาชนขึ้น เพื่อให้มีการใกล้เคียงขึ้นนอกศาล ระวังเหตุการณ์ฟ้องร้องที่จะเกิดขึ้น ลดข้อขัดแย้งอันจะนำไปสู่ความรุนแรงในครอบครัว ชุมชน สังคม คนในชุมชนวัดใหม่ (ยายแสบ) จึงต้องปรับตัวตามไปกับบริบทของสังคมที่กำลังเข้ามามีอิทธิพลทั้งในด้านความเป็นอยู่ อาชีพ และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่เปลี่ยนแปลงตามวัย (Generation) ที่แตกต่างกัน อันก่อให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้นทั้งในด้านความคิด ทัศนคติ และความเชื่อ เกิดฟ้องร้องเป็นคดีความกัน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัวภายในชุมชน กระทั่งยุติธรรมโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จึงได้สร้างการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายอาสาสมัครภาคประชาชนและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และตรา “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” ขึ้น ซึ่งกฎหมายฉบับนี้เป็นระบบยุติธรรมทางเลือก เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างแท้จริง สะดวกรวดเร็ว เป็นธรรมและไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง ทำให้เกิดสันติสุขขึ้นภายในครอบครัวและชุมชน การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพมิได้เกิดขึ้นในทันที ย่อมต้องมีการกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนที่แสวงหาทางออกด้วยการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ช่วยเหลือคู่กรณีจัดการความขัดแย้ง โดยไม่ใช่ผู้ตัดสินใจหรือกำหนดวิธีแก้ปัญหา (Bernard, 2010) เป็นองค์การด้านการจัดการความขัดแย้งแห่งอเมริกา (CDR Associates) สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความขัดแย้ง มิใช่การเจรจากันเองโดยตรงแต่ใช้คนกลางเข้าไปช่วยเหลือ โดยได้รับความยินยอมจากคู่กรณี (Wattanasap, 2012) ไม่เป็น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอำนาจตัดสินใจ เป็นการแทรกแซง (Prathaeuangrattana, 2022) และเพื่อให้คู่กรณีเปลี่ยนมุมมอง ได้พูดคุย และไม่ได้ใช้อำนาจบังคับกันในทางกฎหมาย ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้กับทุกคนทุกสถาน ทุกกาลเวลา จึงไม่ใช่เรื่องแปลกหรือเกินความจริงที่จะเกิดความคิดเห็นไม่เป็นไปในทางเดียวกัน แต่ต้องมีกระบวนการไกล่เกลี่ยที่นำคู่กรณีเข้าสู่การเจรจา เปิดการเจรจา หาทางเลือกที่เหมาะสมแบบชนะกันทั้งสองฝ่าย (Thapvongse, 2019) ซึ่งในอดีตมีการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางที่เป็นผู้ใหญ่ในตระกูล เรียกว่า “เจ้าโคตร” ซึ่งเป็นระบบการจัดการความขัดแย้งในชุมชน เป็นคนกลางหาสาเหตุของปัญหาและร่วมกันหาทางออกด้วยการพูดคุย ตกลงกันโดยตรง สะท้อนผ่านประเพณี พิธีกรรม ความเชื่อ ส่วนในทางพระพุทธศาสนาเอง ได้มีบัญญัติไว้ในพระวินัย ได้แก่ อธิกรณสมณะ 7 ซึ่งเป็นการตัดสินหนึ่งในสี่วิธีการไกล่เกลี่ย ของพระอริยสงฆ์ เมื่อเกิดอธิกรณ์กันขึ้น วิธีการนั้นเรียกว่า “ติณวัตรการวินัย” เป็นการตัดสินโดยวิธีการประนีประนอม เลิกแล้วต่อกันเพื่อระงับอนุวาทาธิกรณ์และอาบัติอาธิกรณ์ (Thai Tripitakas: 2/386/430) และการไกล่เกลี่ยที่พระพุทธเจ้าทรงเป็นคนกลางจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์ของสงครามการแย่งน้ำของพระญาติระหว่างแคว้นศากยะและแคว้นโลเกยะ ด้วย “มัชฌิมวิธี” (Phramaha Hansa Dhammahaso (Nitibunyakorn), 2023) เพื่อให้เกิดกระบวนการยุติความขัดแย้งไม่ให้เกิดความบานปลายจนเกิดความรุนแรง เสียหายขึ้นและที่สำคัญอย่างยิ่ง ความขัดแย้งไม่ควรเกิดขึ้นระหว่างคนในครอบครัว

ปัญหาความขัดแย้งของครอบครัวถือเป็นเรื่องอ่อนไหวและมีความซับซ้อน เป็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขจัดการที่ถูกต้อง เนื่องจากสถาบันครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่คนทุกวัยใช้เป็นแหล่ง พักพิง อาศัยที่ปลอดภัย เป็นที่พึ่งทั้งทางกายและทางใจ เป็นพื้นที่สร้างโอกาส สนับสนุน ผลักดัน เชื่อมโยงความสัมพันธ์ต่อกันด้วยความปรารถนาดี หากครอบครัวใดมีความขัดแย้งรุนแรงกันขึ้น ครอบครัวนั้นจะมีความสุข เกิดความทุกข์ความต่อการดำรงชีวิต เตือนเนื้อร้อนใจอย่างที่สุด คุณภาพชีวิตของคนในครอบครัวลดลงจนทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาและเป็นภัยร้ายที่ทำลายการพัฒนาของคนในชาติ ด้วยเหตุดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเพื่อจะศึกษาวิเคราะห์ บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ย พ.ศ.2562 นอกจากนี้ยังศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา พร้อมทั้งออกแบบพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี ด้วยหวังว่า ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางที่เป็นจิตอาสา จะมาช่วยบรรเทาปัญหาความขัดแย้งให้ยุติลง สร้างความสมานฉันท์ ลดคดีความขึ้นสู่ศาล และฟื้นฟูความสัมพันธ์ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น)
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น)
3. เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารแนวความคิดทฤษฎี ศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Sources) ได้แก่ พระไตรปิฎก เป็นต้น และ ทฤษฎี (Secondary Sources) ได้แก่ หนังสือ ตำรา วิชาการ การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระบวนการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของครอบครัวทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งข้อมูลเนื้อหาจากอินเทอร์เน็ต และจากการสำรวจเอกสาร ซึ่งผู้วิจัยจะสืบค้นเอกสารจากแหล่งที่มาที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้อย่างรอบด้าน

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม ลงพื้นที่สัมภาษณ์ภาคสนาม โดยร่วมกิจกรรมกับชุมชนวัดใหม่ (ยายแพ้น) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว สาเหตุอุปสรรคในการดำเนินการยุติปัญหาความต้องการจำเป็นในการไกล่เกลี่ย ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

3.1 กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อค้นหาสภาพปัญหาความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนที่เกี่ยวข้องแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วย กลุ่มผู้นำชุมชนวัดใหม่ (ยายแพ้น) หน่วยงานราชการในเขตบางกอกน้อย ผู้ประกอบการ ข้าราชการ โรงเรียน ทั้งหมด 28 รูป/คน กลุ่มใช้การคัดเลือกจากกลุ่มเป้าหมายที่มีคุณสมบัติ แยกประเภทได้ดังนี้ 1) ผู้นำชุมชนที่เป็นประธานและคณะกรรมการชุมชนวัดใหม่ (ยายแพ้น) 3 คน 2) เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ 3 คน 3) ผู้บริหารโรงเรียน 3 คน 4) ผู้ประกอบการในพื้นที่ 2 คน 5) ผู้อาศัยในชุมชน 3 คน 6) ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ย 5 รูป/คน 7) ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี 3 รูป 8) ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน 2 คน 9) ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาครอบครัว 1 คน 10) ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม 2 คน 11) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร 1 คน

3.2 ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์โมเดลกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา โดยแยกเป็นนักการศาสนา นักวิชาการด้านไกล่เกลี่ย นักจิตวิทยาครอบครัว รวมทั้งหมด 6 รูป/คน

3.3 วิทยากรผู้ให้การอบรมหลักสูตรการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ย นักการศาสนา นักจิตวิทยาครอบครัว รวมทั้งหมด 3 คน

3.4 ผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา ได้แก่ พระสงฆ์ ครู ผู้นำชุมชน และจิตอาสา ในชุมชน จำนวน 15 ท่าน

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือสำคัญ เชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม การฝึกอบรมวิธีการไกล่เกลี่ย แสดงบทบาทสมมติ การจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) การบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว เชิงปริมาณ ได้แก่ แบบประเมินผลการฝึกอบรมพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา ก่อน-หลัง กล่าวคือ

4.1 การสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และแบบไม่มีส่วนร่วม

4.2 การวิพากษ์กระบวนการ (Focus Group Discussion) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญด้านสันติวิธี ด้านศาสนา และด้านจิตวิทยา จำนวน 6 รูป/คน เพื่อนำกระบวนการไปพัฒนาในพื้นที่วิจัย

4.3 ศึกษาและติดตามผลการปฏิบัติ/ทดลอง/ฝึกอบรม โดยจัดอบรมพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา เป็นเวลา 2 วัน และลงมือปฏิบัติการไกล่เกลี่ยจำนวน 2 กรณี จากนั้นมีการติดตามผลการไกล่เกลี่ยเป็นระยะ

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาบริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นจากข้อมูลปฐมภูมิ ทฤษฎี การลงพื้นที่สัมภาษณ์จากคำถามกึ่งโครงสร้าง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) กับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง อีกทั้งข้อมูลจากข้อเสนอแนะให้การรับรองกระบวนการพัฒนาที่ศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมทั้งผลการประเมินการอบรมพัฒนาผู้ใกล้ชิดจิตอาสา ก่อน-หลัง โดยใช้วิธีการทางสถิติ คะแนนวัด 5 ระดับจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มาทำการจัดหมวดหมู่ แบ่งชนิดประเภท สาเหตุปัญหา ลักษณะองค์ประกอบของปัญหา หลักการ แนวทาง วิธีการป้องกัน แก้ไขปัญหา ตลอดจนถึงแนวทางการส่งเสริมพัฒนา

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจุดอ่อนจุดแข็งแนวทางแก้ไข นำเสนอกระบวนการพัฒนาและวิธีการฝึกอบรม พร้อมทั้งการลงมือปฏิบัติการใกล้ชิดของผู้ใกล้ชิดจิตอาสา ในชุมชน และนำผลการใกล้ชิดมาสรุป

ขั้นตอนที่ 7 สรุปผลการศึกษาวิจัยและการนำเสนอผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ติดตามผู้ใกล้ชิดจิตอาสา พร้อมทั้งได้สร้างเครือข่ายผู้ใกล้ชิดจิตอาสาในชุมชน เพื่อให้กระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำเสนอองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาผู้ใกล้ชิดจิตอาสา ด้วยการเผยแพร่บทความวิจัยและประชาสัมพันธ์ผ่านศูนย์ใกล้เคียงวัดใหม่ (ยายแป้น) เพื่อให้เกิดความแพร่หลายต่อยอดในองค์กรอื่น เช่น โรงเรียน วัด บริษัท เป็นต้น

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาผู้ใกล้ชิดจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) **ผลการวิจัยพบว่า** 1) บริบทต่อกระบวนการพัฒนาผู้ใกล้ชิดจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) เป็นชุมชนที่ประกอบด้วยคนหลากหลายอาชีพประกอบด้วย อาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขายเล็กๆ น้อย ในชุมชนและภายนอกบริเวณบวทวิธิ ประกอบธุรกิจส่วนตัวตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ กลุ่มคนทำงานที่ไปเช้า-เย็นกลับ กลุ่มเด็กเล็กและผู้สูงอายุ ส่วนกลุ่มเยาวชนมีอยู่น้อยแต่ละคนมีวิถีชีวิตที่แตกต่างกันและอยู่ในสภาพของชุมชนแออัด 2) สภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการจำเป็นต่อกระบวนการพัฒนาผู้ใกล้ชิดจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน พบว่า 2.1) สภาพปัญหา ได้แก่ ชุมชนยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้ ยังต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกและภาครัฐ 2.2) อุปสรรค ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนบ้าน วัด และราชการ ยังมีความสัมพันธ์กันน้อยมากเนื่องจากยังเป็นต่างฝ่ายต่างขับเคลื่อนงานของตนยังไม่ประสานสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน 2.3) ความต้องการที่จำเป็นต้องมีกระบวนการใกล้ชิด ได้แก่ การพัฒนาชุมชนถูกขับเคลื่อนด้วยการมีแผนพัฒนาชุมชนและโครงการที่สนับสนุนจากภาครัฐ นโยบายภาครัฐตาม พ.ร.บ.การใกล้ชิดข้อพิพาท พ.ศ. 2562 การจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชนและการแจ้งข้อมูลข่าวสาร 3) แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาผู้ใกล้ชิดจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน โดยแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาพัฒนาเป็นกระบวนการใกล้ชิดจิตอาสา ได้แก่ 3.1) แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาผู้ใกล้ชิด 3.2) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาผู้ใกล้ชิด 3.3) แนวคิดทฤษฎีการจัดการความขัดแย้ง 3.4) แนวคิดการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง 3.5) แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและทักษะของผู้ใกล้ชิดจิตอาสา 3.6) แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาครอบครัวเพื่อจัดการความขัดแย้ง และ 3.7) แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใกล้ชิดจิตอาสาเป็นกรอบในการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา เพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) **ผลการวิจัยพบว่า** หลักพุทธธรรมที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี ประกอบด้วยหลักธรรมที่เป็นแกนหลัก และหลักธรรมที่สนับสนุนในการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา โดยสรุปได้ดังนี้ 1) หลักธรรมที่เป็นแกนหลัก ได้แก่ หลักไตรสิกขา เป็นกระบวนการพัฒนามนุษย์หรือการฝึกฝนพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาอย่างรอบด้านทั้งด้านศีล สมาธิ และปัญญา หลักธรรมที่สนับสนุน ได้แก่ 2.1) หลักพรหมวิหาร 4 เป็นหลักคุณธรรมที่ช่วยเสริมสร้างหรือทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีงามต่อกัน ซึ่งเป็นคุณสมบัติภายในของบุคคลผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา 2.2) หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งเสริมการมีน้ำใจ ให้การช่วยเหลือสังเคราะห์แก้ปัญหซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี **ผลการวิจัยพบว่า** กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี ได้นำกระบวนการไกล่เกลี่ย “MEDIATION Model” 9 ขั้นตอน มาบูรณาการการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาให้มีทักษะในการจัดการความขัดแย้งของครอบครัวตามหลักพุทธธรรมด้วยสันติวิธี 1) M (Mindfulness): ตั้งสติให้พร้อมสรรพ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องระลึกถึงตนเองว่าอยู่ในฐานะคนกลาง ทำหน้าที่ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้อย่างเข้าใจกัน มีสติเท่าทันต่อสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เป็นเหตุการณ์ความขัดแย้ง 2) E (Emotion Management): ควบคุมอารมณ์ความรู้สึก เมื่อคู่พิพาทต่างมุ่งเอาชนะกันด้วยความโกรธ พยาบาท เคียดแค้น ขุ่นเคือง เมื่ออยู่ต่อหน้า ใช้เทคนิคสร้างบรรยากาศให้ผ่อนคลาย อารมณ์ที่ขุ่นข้องจนทำให้คู่พิพาทใจเย็นขึ้น พร้อมทั้งจะรับฟังกันและกัน หากฝ่ายหนึ่งพูด ขอให้อีกฝ่ายหนึ่งรับฟังอย่างตั้งใจ ไม่โต้เถียง ให้เกียรติเคารพสิทธิกันและกัน 3) D (Deep Listening): เน้นที่ฟัง/สื่อสารให้ลึกซึ้ง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นนักฟัง ที่ดี มีศิลปะในการพูดสื่อสารทำให้คู่ความเข้าใจ และสามารถตกลงกันได้เอง 4) I (Issue Analysis): ตรึงให้อยู่ในประเด็น รู้ว่าประเด็นปัญหาคืออะไร รู้ว่าสาเหตุเกิดจากอะไร รู้ว่าเป้าหมายหรือความต้องการที่แท้จริงของคู่ความเป็นอย่างไร ตรึงให้คู่พิพาทอยู่ในประเด็นที่คู่พิพาทจะร่วมกันตัดสินใจ ไม่ควรให้คู่พิพาทออกนอกเรื่อง ที่จะทำให้เกิดปัญหาลายปายได้ 5) A (Attitude Equation): เชิญวิธีการให้สอดคล้อง ผู้ไกล่เกลี่ยพยายามปฏิบัติตามวิธีการที่ถูกต้อง ปฏิบัติตามจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ให้สอดคล้องกับหลักการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยนั้นเป็นผู้ดำเนินการไปสู่การไกล่เกลี่ยให้สามารถตกลงกันได้ โดยต้องใช้วิธีการ เทคนิค ที่สอดคล้องกับหลักการไกล่เกลี่ย ไม่ใช่วิธีการรับสินบน บังคับ ชูเชิญ ให้คู่พิพาทตกลงกัน เข้าใจกัน ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องเชิญวิธีการให้สอดคล้องกับหลักการไกล่เกลี่ย 6) T (Trust): ปรับทัศนคติเทียบเท่า ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ปรับทัศนคติของคู่พิพาทให้มีมุมมองแนวคิดความเห็นที่อยู่ในจุดร่วมกันได้ มีทัศนคติเสมอภาคเท่าเทียมยอมรับกัน เพราะความเห็นเหมือนกันจะตกลงตรงกันได้ง่ายขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นสะพานเชื่อมปรับความคิดความเห็นให้ตรงกัน ช่วยเอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกต่อการตกลงกัน เข้าใจกันได้ของคู่พิพาท 7) I (Interest): ดึงเข้าสู่จุดสนใจ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรู้ความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทและรู้จุดร่วมตกลงกันที่ไม่เป็นไปเพื่อการ เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด 8) O (Option): ให้มีทางเลือกเพิ่มเติม โดยเสนอทางเลือก ข้อคิดเห็นเสนอแนะตามมุมมอง ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเหมาะสมแก่การตกลงกัน เพื่อความเข้าใจกันของคู่พิพาท 9) N (New Future & Relationship): เสริมสร้างความสัมพันธ์ ผู้ไกล่เกลี่ยในฐานะคนกลางต้องเสริมสร้าง ความสัมพันธ์อันดีงามระหว่างคู่พิพาท เมื่อตกลงกันได้ ให้อยากันเป็นการเชื่อมประสานความสัมพันธ์อันดี อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข หลักพุทธธรรมที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา

เพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี พบว่า 1) หลักธรรมหลักในการพัฒนา ผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา เป็นกระบวนการพัฒนามนุษย์หรือการฝึกฝนพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาอย่างรอบด้าน ได้แก่ หลักไตรสิกขา ด้านยึดมั่นในกติกา (ศีล) พัฒนางานอย่างแน่วแน่ (สมาธิ) และพิจารณาในแง่เหตุผล (ปัญญา) 2) หลักธรรมที่สนับสนุนให้ผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ตามขั้นตอนไกล่เกลี่ย ได้แก่ 2.1) หลักพรหมวิหาร 4 เป็นหลักคุณธรรมที่ช่วยเสริมสร้างหรือทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีงามต่อกัน เป็นคุณสมบัติภายในของบุคคลผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา 2.2) หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งเสริมการมีน้ำใจ ให้การช่วยเหลือ สังเคราะห์เกื้อกูลซึ่งกันและกัน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าอบรม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน ก่อนการฝึกอบรมมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 แต่ภายหลังการฝึกอบรมค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการลงปฏิบัติการไกล่เกลี่ยกับครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) พบว่า 1) เกิดความรัก ความเข้าใจ ต่อกันภายในครอบครัวมากยิ่งขึ้น 2) เกิดความรู้สึกรู้สึกเห็นใจ เห็นใจ ต่อกันเพิ่มมากขึ้น 3) เกิดความรู้สึกที่ดีและมีความ ใส่ใจ กันและกันเพิ่มมากขึ้น และ 4) เกิดความสุขใจ ต่อกันเมื่อฟื้นสัมพันธ์ภายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่



Figure 1: The Process of Developing Volunteer Mediators for Family Conflict Resolution in the Wat Mai (Yai Paen) Community by Buddhist Peaceful Means

องค์ความรู้ใหม่ คือ MEDIATION Model วงกลมชั้นในสุด “WAT” หมายถึง เป้าหมายสูงสุดที่เป็นผลสัมฤทธิ์ของโครงการพัฒนา WAT Next Model อันประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (W: Wisdom) วัตถุประสงค์ (A: Awareness) และวัตถุประสงค์ (T: Truth) โดยกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาจะต้องสามารถขับเคลื่อนไปสู่การไกล่เกลี่ยในขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาได้นำทักษะและวิธีการต่างๆ ที่จำเป็นไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ที่เกิดจากความขัดแย้งรุนแรงให้กลายเป็นความสมานฉันท์ วงกลมล้อมรอบชั้นใน “ไตรสิกขา” หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาอย่างรอบด้านเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะความสามารถ และเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน โดยการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาจะต้องได้รับการฝึกอบรมพัฒนาเกี่ยวกับการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อการจัดการความขัดแย้งในครอบครัวอย่างรอบด้าน ทั้งด้านพฤติกรรม (ศีล) ทักษะ ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอาสา ด้านจิตใจ (สมาธิ) คุณธรรมหรือคุณลักษณะภายในตนของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอาสา และด้านปัญญา (ปัญญา) ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อการจัดการความขัดแย้งในครอบครัว โดยมีสติเป็นฐานใจสำคัญของการพัฒนาผู้เข้าอบรม วงกลมล้อมรอบ “กระบวนการไกล่เกลี่ย 9 ขั้นตอน” เพื่อการจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน ประกอบด้วย ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 ตั้งสติให้พร้อมสรรพ (Mindfulness) ขั้นที่ 2 ดับอารมณ์ความรู้สึก (Emotion Management) ขั้นที่ 3 เน้นฟัง/สื่อสารให้ลึกซึ้ง (Deep Listening) ขั้นที่ 4 ตรึงให้อยู่ในประเด็น (Issue Analysis) ขั้นที่ 5 เชิญวิธีการให้สอดคล้อง (Attitude Equation) ขั้นที่ 6 ปรับทัศนคติเทียมเท่า (Trust) ขั้นที่ 7 ดึงเข้าสู่จุดสนใจ (Interest) ขั้นที่ 8 ให้มีทางเลือกเพิ่มเติม (Option) ขั้นที่ 9 เสริมสร้างความสัมพันธ์ (New Future & Relationship) และกลีบดอกบัวรอบนอกสุด คือ เมื่อมีการไกล่เกลี่ยในครอบครัวสำเร็จ ผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยเพื่อการจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนจะได้รับ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านเห็นใจ ด้านใส่ใจ และด้านสุขใจ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า สภาพปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ยายแป้น ควรมีการแก้ไขให้ครอบครัวหรือชุมชนมีความสุขมากยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้มีความเข้าใจ ความเห็นใจ ความใส่ใจ และความสุขใจของบุคคลภายในครอบครัว จึงเห็นว่ามีจำเป็นต้องมีการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี ทั้งนี้เพราะชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) มีความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว บ้าน วัด และราชการน้อยมาก อีกทั้งชุมชนยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้ ยังต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกและภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (1947) ที่กล่าวไว้ว่า การลดความขัดแย้งในครอบครัวจะทำให้ปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องลดน้อยลง รวมทั้งปัญหาความรุนแรงด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Roger, William and Pattan (1991) กล่าวว่าความขัดแย้งในครอบครัวเป็นผลมาจากความปรารถนา หรือเป้าหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ โดยความขัดแย้งของครอบครัวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และ เช่นเดียวกับ ผลการวิจัยของ พระอนุรักษ อนุรักษิโต (รัฐธรรม) (Phra Anurak Anurakkhito (Ratthatham), 2023) ที่วิจัยเรื่องการศึกษาแบบการพัฒนาการฝึกอบรมผู้นำเยาวชนต้นแบบด้านคุณธรรมโดยพุทธสันติวิธี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยพบว่าหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาผู้นำเยาวชนต้นแบบ คือ หลักไตรสิกขา (ศีล สมาธิ ปัญญา) เป็นกระบวนการในการพัฒนา และมีหลักธรรมสนับสนุน คือ สังคหวัตถุ 4 และอิทธิบาท 4

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า หลักพุทธธรรมที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) โดยพุทธสันติวิธี ได้แก่

หลักไตรสิกขา หลักพรหมวิหาร 4 หลักสังคหวัตถุ 4 ทั้งนี้เพราะว่า เป็นหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการคิด และการลงมือปฏิบัติในการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองอย่างเป็นองค์รวมรอบด้าน ตามหลักของไตรสิกขา ทั้งด้านพฤติกรรมหรือศีลสิกขา ด้านจิตใจหรือจิตตสิกขา และด้านปัญญาหรืออภิญญาสิกขา เป็นกระบวนการพัฒนามนุษย์ ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาในการเข้าไปให้การช่วยเหลือผู้อื่น จะต้องมีความรัก ความเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ผ่านการแสดงออกที่เป็นรูปธรรมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตั้งแต่การให้ทาน คือ ให้ความรู้ความเข้าใจเพื่อการจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน ปิยวาจา เป็นการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารอย่างสันติหรือการสื่อสารเชิงบวก อตถจริยา การปฏิบัติบำเพ็ญประโยชน์ให้การช่วยเหลือหรือการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนได้ และสมานัตตตา การไกล่เกลี่ยด้วยการรู้จักการเคารพผู้อื่นด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียม ไม่เอาเปรียบผู้อื่นร่วมทุกข์ ร่วมสุข ร่วมแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับบทความวิจัยของ ธปภัค บุรณะสิงห์, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส และพระปราโมทย์ วาทโกวิโท (Buranasingh, Phramaha Hansa Dhammhaso, and Phra Pramote Vadakovido, 2020) เรื่อง รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีตำบลสวาย อำเภอบางศรีภูมิ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้หลักพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย 1) หลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย การสมัครใจของทุกฝ่าย การผ่อนปรนให้แกกัน การฟื้นฟูความสัมพันธ์ของคู่กรณี และการยุติคดีด้วยความพึงพอใจ 2) ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย การวิเคราะห์ปัญหาตามหลักอริยสัจสี่ เปิดเวทีพูดคุยด้วยพรหมวิหาร แบบไม่มีอคติและจบลงด้วยสามัคคีธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิตินุญยากอร์) (Phramaha Hansa Dhammhaso (Nitibunyakorn), 2004) เรื่อง รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จ.เชียงใหม่ โดยใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ ประสิทธิ์ ลาภพิทักษ์มงคล และคณะ (Lappitakmongkol et al. 2019) เรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดสมุทรปราการตามหลักพุทธสันติวิธี โดยการวิจัยได้นำหลักไตรสิกขามาพัฒนาเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยเพิ่มเติมใน T-I-P Model

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน พบว่า ก่อนการฝึกอบรมมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 แต่ภายหลังการฝึกอบรมค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการลงปฏิบัติการไกล่เกลี่ยกับครอบครัวในชุมชนวัดใหม่ (ยายแป้น) พบว่า 1) เกิดความรัก ความเข้าใจ ต่อกันภายในครอบครัวมากยิ่งขึ้น 2) เกิดความรู้สึกรู้สึกเห็นอก เห็นใจ ต่อกันเพิ่มมากขึ้น 3) เกิดความรู้สึกที่ดีและมีความ ใส่ใจ กันและกันเพิ่มมากขึ้น และ 4) เกิดความ สุขใจ ต่อกันเมื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น มีจุดเด่นคือ เนื้อหาการฝึกอบรมมีความทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าอบรมที่จะพัฒนาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา และตอบสนองต่อความต้องการของครอบครัวที่มีปัญหาคความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี เนื้อหาสาระในการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม มีความน่าสนใจ แปลกใหม่ มีความถูกต้องและทันสมัย ทำทนายต่อศักยภาพทางการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา สงวนชม และ พระปราโมทย์ วาทโกวิโท (Sa-nguanchom, and Phra Pramote Vadakovido, 2022) ที่ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำกระบวนการต้นแบบสันติภาพโดยพุทธสันติวิธี ที่พบผลวิจัยว่า F-A-M-S-U-K MODEL มีกระบวนการพัฒนา คือ ปลูกให้เป็น เห็นตัวรู้ พัฒนาสู่การปฏิบัติ ผ่านการพัฒนาทั้ง 6 ด้าน คือ 1) ด้านผู้นำกระบวนการ 2) ด้านการสร้างทัศนคติ 3) ด้านการสร้างสันติภายใน 4) ด้านทักษะและเครื่องมือ 5) ด้านความ

เข้าใจเครื่องมือพุทธสันติวิธี 6) ด้านองค์ความรู้ โดยมีผลลัพธ์ คือ งดงามตื่นรู้ ประพฤติอยู่ในธรรม น้อมนำจิตมั่นคง และสอดคล้องกับแนวคิดการคัดเลือกเนื้อหาสาระในการฝึกอบรมของ Tyler และ Tabá คือ เนื้อหาในการอบรมจะต้องจัดลำดับเนื้อหาที่ง่ายไปสู่เนื้อหาที่ยาก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน บูพื้นฐานก่อนเรียนเนื้อหาที่ยากขึ้นไป ให้ผู้เรียนได้เข้าใจเนื้อหาส่วนย่อย แล้วค่อยพัฒนาความรู้ความเข้าใจไปสู่ส่วนรวม ได้แก่ 1) ขอบเขตเนื้อหาสาระกับประสบการณ์การเรียนรู้จะต้องมีความเหมาะสมกับผู้เข้าอบรม 2) การจัดเรียงลำดับเนื้อหาสาระกับประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีความต่อเนื่องและเป็นระบบ 3) การบูรณาการเนื้อหาเกี่ยวกับประสบการณ์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เข้าอบรม ซึ่งกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาที่พัฒนาขึ้น มีจุดเด่นคือการจัดประสบการณ์หรือวิธีการฝึกอบรม เป็นผู้นำการเรียนรู้ตนเอง (Self-directed learning) และได้ลงมือปฏิบัติเพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีการบูรณาการเนื้อหาความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ที่เป็นวัยผู้ใหญ่ และหลักการออกแบบการจัดประสบการณ์ในการฝึกอบรมหรือการจัดการเรียนรู้ (Tyler, 1949; Tabá, 1962)

สรุป

ผลลัพธ์ของการใช้กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม และผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาสามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน ส่งผลทำให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ทั้ง 4 จ ได้แก่ เข้าใจ เห็นใจ ใส่ใจ สุขใจ กระบวนการที่พัฒนาขึ้น เนื้อหาการฝึกอบรมสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความสนใจของผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี รวมถึงการจัดวางเนื้อหาให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จากเนื้อหาสาระที่ง่ายไปสู่เนื้อหาที่มีความยากขึ้นไปตามลำดับ เมื่อจบการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนได้ทันที เนื่องจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการกับความขัดแย้งที่เป็นศาสตร์สมัยใหม่หรือสากล มาบูรณาการกับแนวคิดพุทธธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา มุ่งเน้นการพัฒนาให้ผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติผ่านประสบการณ์ตรงด้วยตนเองของผู้เข้าอบรมอย่างรอบด้าน ทั้งด้านพฤติกรรม จิตใจ และปัญญา โดยใช้กระบวนการไตรสิกขาในการขับเคลื่อนการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง มีทักษะความรู้ ความสามารถ และเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน ในส่วนของกระบวนการในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเน้นการพัฒนาให้ผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย กระบวนการกลุ่ม การถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ที่จะนำกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนในงานวิจัยนี้ไปใช้ จะต้องศึกษาองค์ประกอบของกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา โดยเฉพาะการฝึกอบรม และขั้นตอนการไกล่เกลี่ย 9 ขั้นตอนเป็นอย่างดี เพราะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การฝึกอบรมและการดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ควรมีการศึกษาหลักพุทธธรรมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากหลักธรรมในงานวิจัยนี้ เช่น หลักกัลยาณมิตร หลักโยนิโสมนสิการ หลักพละ 5 หลักอิทธิบาท 4 หลักสาราณียธรรม เป็นต้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาเป็นกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ควรมีการศึกษาผลหรือประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับครอบครัวที่ได้รับกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการความขัดแย้ง ที่นอกเหนือจากการประเมินผลลัพธ์ทั้งด้านความเข้าใจ ใส่ใจ เห็นใจ สุขใจในงานวิจัยนี้ เช่น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครอบครัวตามหลักภavana 4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครอบครัวตามหลักสาราณียธรรม 5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครอบครัวตามหลักอริยวุฒิ 5 เป็นต้น เพื่อเป็นการศึกษาว่า กระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสา ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครอบครัวได้ตามหลักธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อนำกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาไปใช้ในการจัดฝึกอบรมผู้นำชุมชน หรือบุคคลทั่วไปภายในชุมชน ที่ยังไม่เคยได้รับประสบการณ์ในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชน

2.2 วิทยากรที่จะนำคู่มือการฝึกอบรมนี้ไปใช้ จะต้องเป็นนักกิจกรรมหรือนักฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ไม่เน้นการบรรยายเพียงให้ความรู้เท่านั้น แต่ต้องส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยจิตอาสาจากการลงมือปฏิบัติผ่านประสบการณ์ตรง จากกิจกรรมที่หลากหลาย จะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดี และเกิดทักษะความสามารถในการไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการความขัดแย้งของครอบครัวในชุมชนได้อย่างชัดเจน

2.3 กรณีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จสามารถส่งต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนวัดใหม่ (ยายแป้น) ต่อไป

References

- Bernard, M. (2010). *Dynamic in Conflict Resolution* [Medical Doctor]. (Tanteerawong, Translator). Bangkok: Kobfai.
- Buranasingh, T., Phramaha Hansa Dhammahaso, & Phra Pramote Vadakovido. (2020). *A Judicial Public Mediation Model for People by Buddhist Peaceful Means: Case Study of Sawai Sub-District, Prang Ku District, Sri Sa Ket Province*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Chotisakulrat, P., Maneeekaw, N. (2016). *Peace Building Communication: Turning Conflict into Creative Power*. Nakhon Pathom: Human Rights and Peace Studies Institute, Mahidol University.
- Department of Rights and Freedoms Protection. (2022). *Strategy for 20 Years (2017-2036) Dispute Mediation Act 2019*. Retrieved January 10, 2022, from <http://www.rlpd.go.th>
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1991). *Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving in*. 2nd ed., Massachusetts, USA: Houghton Mifflin Harcourt.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2002). *Management: A Competency-based Approach*. Ohio: Cincinnati.

- Kanchanakamol, U. (2008). *Community Development Based on Community Assets and Aesthetic Questions*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute.
- Lappitakmongkol, P. et al. (2019). A Development of Mediator Characteristics at Samutprakarn Provincial Court by Buddhist Peaceful Means. *Journal of MCU Peace Studies*, 7(5), 1283-1295.
- Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (1996). *Thai Tripitakas*. Bangkok: MCU Press.
- Moore, Ch. W. (1947). *Summary of the Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. (4th ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- NESDC (Office of the National Economic and Social Development Council). (2018). *Document Summarizing the Master Plan under the National Strategy (2018-2037) No. 22: Law and Justice Process* (pp. 134). Retrieved June 22, 2023, from https://www.bic.moe.go.th/images/stories/pdf/National_Strategy_Summary.pdf
- Phra Anurak Anurakkhito (Ratthatham). (2023). A Model Youth Leaders Through Moral Training by Buddhist Peaceful Means in Nakhon Si Thammarat Province. *Journal of MCU Peace Studies*, 11(2), 667-680.
- Phramaha Hansa Dhammhaso (Nitibunyakorn). (2004). *Water War of the Mae Ta Chang Basin, Chiang Mai: Concept and Tools for Conflict Management in Buddhist Perspective*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Phramaha Hansa Dhammhaso (Nitibunyakorn). (2023). *Buddhist Peaceful Means: Integration of Principles and Tools for Conflict Management*. Bangkok: Prayoorasanthai Printing.
- Pratheuangrattana, C. (2022). *Mediation by Mediator; The Path to Managing Conflict by Creating Mutual Understanding Office of Peace and Good Governance*. Bangkok: Office of Peace and Good Governance, King Prajadhipok's Institute.
- Sa-nguanchom, P., & Phra Pramote Vadakovido. (2022). A Model of Development of Prototype Facilitative Leaders for Peace by Buddhist Peaceful Means. *Journal of MCU Peace Studies*, 10(7), 133-143.
- Taba, H. (1962). *Curriculum Development: Theory and Practice*. New York: Harcourt Brace & World.
- Thabvongse, C. (2019). *Handbook of Negotiator*. Bangkok: Sangchan Printing.
- Tyler, R. W. (1949). *Basic Principle of Curriculum Instruction*. Chicago: The University of Chicago Press.
- UNESCO. (2022). *Peace, Justice and Strong Institutions: Promote Peaceful and Inclusive Societies for Sustainable Development, Provide Access to Justice for All and Build Effective, Accountable and Inclusive Institutions at All Levels*. Retrieved January 10, 2023, from <https://www.globalgoals.org/goals/16-peace-justice-and-strong-institutions/>
- Wattanasub, W. (2012). *Conflict: Principles and Resolution Tools*. (4th ed.). Khonkan: Kangnana Wittaya Press.