

กระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี*

The Process of Developing Elderly Peoples as Mediators in Disputes through Buddhist Peaceful Means



บุญญาพร ธนัชชาลัย

Buyabon Thanatchawalai

บริษัท บราวน์เฮ้าส์โฮเทล จำกัด

Brown House Hotel Company Limited, Thailand.

Corresponding Author's Email: dadawinny@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา ความจำเป็นต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามศาสตร์สมัยใหม่ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี เป็นการวิจัยตามกรอบของอริยสัจจโมเดลตามแนวทางของบันได 9 ขั้น ของหลักสูตรสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาของผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า (1) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยภายใน (สันติภายใน) เนื่องจากมุ่งเน้นแต่การไกล่เกลี่ยภายนอก (2) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยที่เพิ่งขึ้นทะเบียน ยังขาดทักษะในการไกล่เกลี่ย เนื่องจากมีชั่วโมงในภาคปฏิบัติน้อย ทำให้ขาดความมั่นใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (3) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยยังขาดความรู้เรื่องขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ต้องเป็นระบบ (4) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยยังขาดเทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นมืออาชีพ (5) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยยังเขียนบันทึกข้อตกลงไม่ถูกต้อง 2) หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่าหลักไตรสิกขามุ่งพัฒนาคุณลักษณะของผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มุ่งพัฒนาผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยให้สามารถไกล่เกลี่ยเป็นมืออาชีพ โดยใช้หลักพุทธสันติวิธีในการวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ และมีผลลัพธ์ของการพัฒนาผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านภาวนา 4 ประกอบด้วย ผลลัพธ์ด้านกายภาพ ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม ผลลัพธ์ด้านจิตตภาพ และผลลัพธ์ด้านปัญญาภาพของผู้สูงวัยไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท 3) กระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี พบว่า องค์ความรู้ใหม่ของกระบวนการพัฒนาเป็น MEDR Model โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้สูงวัย โดยพุทธสันติวิธี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 คือการสร้างพื้นที่ปลอดภัย ขั้นที่ 2 มองหาจุดยืนแต่ละฝ่าย ขั้นที่ 3 สร้างทางเลือกผ่านทางตัน ขั้นที่ 4 ค้นหาความต้องการที่แท้จริง การฟังอย่างลึกซึ้ง ขั้นที่ 5 หาจุดร่วมอย่างพอใจ ขั้นที่ 6 รักษาความสัมพันธ์

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท; ผู้สูงวัย; พุทธสันติวิธี

Abstract

The study had the following objectives: 1) to investigate the problems, needs, and concepts related to the development of elderly people as mediators in disputes based on modern science; 2) to analyze the Buddhadhamma that supports the process of developing elderly people as mediators; and 3) to develop and present a process for training elderly people as mediators in disputes through Buddhist peaceful means. The study was conducted under the framework of the Four Noble Truths (Ariyasacca), utilizing the 9-Ladder Approach of the Peace Studies Program at the Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

The study found the following results: 1) The challenges faced by elderly mediators in resolving disputes included: (1) Elderly mediators often lack knowledge and understanding of inner mediation (inner peace), focusing primarily on external mediation; (2) Elderly individuals who are registered as mediators lack practical experience, leading to insufficient confidence in their mediation skills; (3) Elderly mediators lack knowledge of the correct and systematic procedures for mediating disputes; (4) Elderly mediators lack professional techniques and methods for effective mediation; and (5) Elderly mediators often fail to draft accurate and proper memorandum agreements. 2) The Buddhist peaceful means that support the process of developing elderly people as mediators include the Threefold Training (*Tisikkhā*), which focuses on cultivating the qualities necessary for elderly mediators and enhancing their ability to conduct professional mediation through a systematic analysis of conflicts. The outcomes of developing elderly mediators can be assessed through the principles of the Four Developments (*Bhāvanā*), which encompass physical, moral, emotional, and intellectual aspects. 3) The process of developing elderly people as mediators in disputes through Buddhist peaceful means resulted in the creation of the 'MEDR Model,' which consists of the following six steps: (1) establishing a safe zone; (2) identifying the standpoint of each party; (3) generating alternatives to resolve deadlocks; (4) uncovering true needs through deep listening; (5) finding common ground that satisfies all parties; and (6) maintaining relationships.

Keywords: Dispute Mediation; Elderly; Buddhist Peaceful Means

บทนำ

ประเทศไทยเข้าสู่การเป็นสังคมสูงวัย (Ageing Society) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา ในปี พ.ศ. 2565 มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 12,698,362 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 ของประชากรทั้งหมด ในปี 2566 ไทยกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete-aged society) ที่มีประชากรอายุมากกว่า 60 สูงถึงร้อยละ 20.1 ของประชากรทั้งหมด ในขณะที่สถานการณ์ผู้สูงอายุโลก พบว่า ทวีปยุโรปมีอัตราผู้สูงอายุสูงที่สุดคือร้อยละ 26.1 อเมริกาเหนือมีอัตราผู้สูงอายुरองลงมาร้อยละ 23.5 และเอเชียมีอัตราผู้สูงอายุร้อยละ 13.4 สำหรับประเทศที่มีอัตราผู้สูงอายุ 3 อันดับ ประกอบด้วย ญี่ปุ่นร้อยละ 35 อิตาลีร้อยละ 30 และโปรตุเกส

ร้อยละ 30 โดยญี่ปุ่นเป็นประเทศเดียวในเอเชียที่เป็นสังคมสูงอายุระดับสุดยอด (Department of Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security, 2023)

ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ของประเทศไทย ได้นิยามคำว่า "ผู้สูงอายุ" ว่าหมายถึง "บุคคลที่มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป" ผู้สูงอายุหรือผู้สูงวัยตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Elderly person" ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ด้านสมอง รวมถึงด้านสังคม เป็นวัยที่เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ความเสื่อมทางร่างกายและจิตใจตามอายุ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล อาทิเช่น การเคลื่อนไหวที่ไม่คล่องแคล่วเหมือนเดิม ประสาทสัมผัสที่เริ่มเสื่อมสมรรถภาพ ตาฝ้าฟาง หูตึง เป็นต้น จากการที่ผู้สูงวัยเคยทำงานมีรายได้ มีตำแหน่งหน้าที่การงานต่าง ๆ หลังจากเกษียณแล้ว ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีเวลาว่างเยอะ ดังนั้นจึงควรหากิจกรรมให้ทำยามว่าง เพื่อหลีกเลี่ยงภาวะซึมเศร้า หรือรู้สึกว่าตัวเองไร้ค่า หรือรู้สึกที่ตนเองเป็นภาระของลูกหลาน ผู้สูงวัยควรออกไปทำกิจกรรมทางสังคมบ้าง เนื่องจากทำให้ได้มีโอกาสพบปะกับผู้อื่นในวัยใกล้เคียงกัน จึงไม่รู้สึกโดดเดี่ยว ปรับตัวและยอมรับตัวเองได้ง่ายขึ้น ยิ่งถ้าได้ใช้เวลาว่างที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน สังคมหรือจิตอาสา ก็จะช่วยสนับสนุนให้พวกท่านมีความรู้สึกนับถือตัวเอง ภาคภูมิใจในตนเอง ป้องกันการเกิดภาวะซึมเศร้า และมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ ปัจจุบันสังคมไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรครั้งสำคัญโดยในหลายประเทศกำลังเผชิญสถานการณ์การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete-aged Society) (The WHOQOL Group, 1995) ตามแผนปฏิบัติการกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระยะ 5 ปี (2566-2570) ตามพันธกิจที่ 1 พัฒนาศักยภาพ และเตรียมความพร้อมประชากรรองรับสังคมสูงอายุ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพ และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย โดยภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมสูงอายุ อย่างมีคุณภาพ และผู้สูงอายุมีศักยภาพเป็นพลังของสังคม

ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีคุณค่า เพราะเต็มไปด้วยประสบการณ์ชีวิตและความรู้ ดั้งเดิมไม่ใหญ่ที่ยังอายุมากก็ยังแผ่กิ่งก้านสาขาให้ความร่มเย็น ด้วยการเปลี่ยนแปลงของวัยและสภาพสังคมอาจจะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสูญเสียความมั่นใจในตัวเอง คนรอบตัวจึงควรให้การดูแลใส่ใจ กิจกรรมทางสังคมเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกผ่อนคลาย เพิ่มความนับถือตัวเอง กลายเป็นต้นไม้มากมายที่หยั่งรากลึกให้แก่ลูกหลานต่อไป การสร้างคุณค่าและสร้างการยอมรับผู้สูงอายุ จึงต้องมีการส่งเสริมศักยภาพให้สามารถถ่ายทอดภูมิปัญญาที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา บทบาทในหลายด้าน เช่น ปราชญ์ชุมชน ผู้นำด้านจิตวิญญาณ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิของชุมชนไม่ว่าจะเป็นด้านศิลปวัฒนธรรม องค์ความรู้ในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน ดังนั้น ผู้สูงวัยจึงมีประโยชน์ต่อชุมชนสังคมอย่างยิ่ง การทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ตามมาตรา 3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถือว่าเป็นการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกัน ระบุข้อพิพาททางแพ่ง และทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท โดยไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินในชั้นศาลและในการบังคับคดี ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นบุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและ ได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เหตุผลของการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ เพราะข้อพิพาททางแพ่งและอาญาเกิดขึ้นจำนวนมาก จึงเห็นควรนำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญาบางประเภทที่กำหนดเป็นกฎหมาย กลางเพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาท โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดินและ เสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข สอดรับกับพระราชดำริรัชกาลปัจจุบันว่า ประเทศไทย เป็นดินแดนแห่งการ

ประนีประนอม ซึ่งการประนีประนอมช่วยสร้างความสามัคคีของคนในชาติ ย่อม นำความสุขความเจริญมาให้ ดังพุทธภาษิตที่ว่า ความพร้อมเพรียงของหมู่คณะนำมาซึ่งความสุข

กระทรวงยุติธรรม โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า ได้จัดทำหลักสูตร และคู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เสนอต่อคณะอนุกรรมการส่งเสริมพัฒนาและขับเคลื่อนการดำเนินงานข้อพิพาทให้ความเห็นชอบและ เสนอคณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรองหลักสูตร โดย กพยช. มีมติ ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2562 เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2562 เห็นชอบรับรองหลักสูตรดังกล่าว เป็นหลักสูตร ฝึกอบรมสำหรับขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งที่ผ่านมา กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้จัดฝึกอบรมบุคคลที่สนใจจะทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยมาแล้ว จำนวน 68 รุ่น มีผู้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วจำนวน 5,358 คน แยกเป็นผู้สูงวัย (อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป) มีจำนวน 875 คน การพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ย ให้มีความรู้ ทักษะ จริยธรรม สามารถปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนได้ตามบทบาทนี้ ช่วยทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความ สมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ ร่วมกันอย่างปกติสุข (Dispute Resolution Promotion Division, Department of Rights and Liberties Protection, 2019)

จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสภาพปัญหาที่พบจากการระดมสมอง มีดังนี้ 1) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยภายใน (สันติภายใน) เนื่องจาก หลักสูตรอบรมผู้ไกล่เกลี่ยที่มีอยู่ มุ่งพัฒนาความรู้ภายนอก คือกฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ยังขาดการ พัฒนาสันติภายใน 2) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยที่เพิ่งขึ้นทะเบียน ยังขาดทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเนื่องจาก มีประสบการณ์หรือชั่วโมงในภาคปฏิบัติน้อย ทำให้ขาดความมั่นใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) ผู้สูงวัย ไกล่เกลี่ยยังขาดความรู้เรื่องขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ต้องเป็นระบบ 4) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยยังขาด เทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นมืออาชีพ 5) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยยังเขียนบันทึกข้อตกลงไม่ถูกต้องตาม หลักเกณฑ์ของกรมคุ้มครองสิทธิ ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่แม้จะมีประสบการณ์ชีวิต แต่การเรียนรู้ศาสตร์หรือ สิ่งใหม่เกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยเพื่อให้ทันกับโลกหรือยุคสมัยที่เปลี่ยนไป (Up-skill) ก็ยังเป็นสิ่งจำเป็น แต่ต้องให้ เวลาทำงานในการศึกษาเรียนรู้มากขึ้น โดยเฉพาะเน้นภาคปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี เป็นการเรียนรู้แบบวัยผู้ใหญ่ แบบมีส่วนร่วม กระบวนการกลุ่มและสนทนาแลกเปลี่ยน และลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจการวิจัยเรื่อง “กระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี” เป็นการวิจัยเชิงพัฒนาปฏิบัติการเพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา ความจำเป็น ต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนา ผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามศาสตร์สมัยใหม่ มุ่งวิเคราะห์ หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และพัฒนาพร้อมนำเสนอ กระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี เพื่อยกระดับให้ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยมีทักษะ ในการผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีหรือสามารถไกล่เกลี่ยอย่างเป็นมืออาชีพ สามารถปฏิบัติการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างมั่นใจและได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น อันจะก่อให้เกิดสันติสุขกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร สังคม และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา ความจำเป็นต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามศาสตร์สมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยลงพื้นที่ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความจำเป็นต้องการของกลุ่มเป้าหมายกับผู้มีส่วนได้เสียมีความเกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอโครงร่างคชภูนิพนธ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับรองและอนุมัติสอบโครงร่าง

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยสอบโครงร่างคชภูนิพนธ์เพื่อให้คณะกรรมการภายในและภายนอกร่วมสะท้อนและอนุมัติการทำคชภูนิพนธ์พร้อมอนุมัติคำถามเชิงลึกเพื่อสัมภาษณ์

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญแล้วผู้ทรงคุณวุฒิ 25 รูป/คน เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนากลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี จำนวน 5 ท่าน
- 2) ด้านการออกแบบกระบวนการเรียนและวิทยากรโค้ช จำนวน 5 ท่าน
- 3) ด้านอาจารย์ผู้บรรยายหลักสูตรไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 ท่าน
- 4) ด้านผู้ทำงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 5 ท่าน
- 5) ด้านผู้สูงวัยที่ทำงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 ท่าน

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยจัดเวทีสนทนาเพื่อเก็บข้อมูลกระบวนการพัฒนากลุ่มเป้าหมาย โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการปฏิบัติจริงมาร่วมสะท้อนแนวทางและวิธีการพัฒนา

ขั้นที่ 6 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากการ "ทบทวนวรรณกรรม สัมภาษณ์เชิงลึก จัดเวทีสนทนา" มาวิเคราะห์ สังเคราะห์อย่างรอบด้าน ครอบคลุมและร่างกระบวนการพัฒนา

ขั้นที่ 7 ผู้วิจัยร่างกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นที่ 8 ผู้วิจัยนำร่างกระบวนการพัฒนา "สนทนากลุ่มและวิพากษ์โมเดล" เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 รูป/คน ได้สะท้อนและรับรองร่างกระบวนการพัฒนา

ขั้นที่ 9 ผู้วิจัยนำกระบวนการพัฒนา "ลงไปพัฒนากลุ่มเป้าหมายในพื้นที่จริง" มีการวัดผล ประเมินผลก่อนและหลังการพัฒนา ผ่าน 4 ภาพ ประกอบด้วย "ผลลัพธ์ด้านกายภาพ ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม ผลลัพธ์ด้านจิตตภาพ ผลลัพธ์ด้านปัญญาภาพ" ผ่านการสัมภาษณ์ การระดมสมอง การสนทนา

ขั้นที่ 10 ผู้วิจัยติดตาม รักษา ต่อยอด การพัฒนากลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความยั่งยืนด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรม จิตตภาพ ด้านปัญญาภาพ

ขั้นที่ 11 ผู้วิจัยสังเคราะห์ และนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ต่อคณะกรรมการภายในและภายนอก

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยพบว่า 1) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยภายใน (สันติภายใน) เนื่องจากมุ่งพัฒนาความรู้ภายนอกคือกฎหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ขาดการพัฒนาสันติภายในของผู้ไกล่เกลี่ยเอง จึงต้องพัฒนาสติเพื่อสามารถรู้เท่าทันอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยที่เพิ่งขึ้นทะเบียน ยังขาดทักษะในการไกล่เกลี่ย เนื่องจากมีชั่วโมงในภาคปฏิบัติน้อย ทำให้ขาดความมั่นใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีเครื่องมือที่หลากหลายจะใช้เพียง

กฎหมายเข้ามาใกล้เคียงไม่ได้ จะต้องใช้เครื่องมือเทคนิค กระบวนการวิธีการใกล้เคียงที่หลากหลาย ซึ่งไม่มีสูตรสำเร็จจึงต้องพัฒนาทักษะที่หลากหลาย 3) ผู้สูงวัยใกล้เคียงยังขาดความรู้เรื่องขั้นตอนการใกล้เคียงข้อพิพาทที่ถูกต้องเป็นระบบ 4) ผู้สูงวัยใกล้เคียงยังขาดเทคนิควิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เป็นมืออาชีพ เพราะหลักสูตรการเรียนรู้เดิม ออกแบบมาในระดับพื้นฐานจึงเรียนเพื่อเพียงเข้าใจ แต่ถ้ายกระดับจะต้องฝึกปฏิบัติจนชำนาญสามารถใกล้เคียงข้อพิพาทได้ 5) ผู้สูงวัยใกล้เคียงยังเขียนบันทึกข้อตกลงไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กรมคุ้มครองสิทธิกำหนด

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยใกล้เคียงข้อพิพาท พบว่า หลักไตรสิกขามุ่งพัฒนาคุณลักษณะของผู้สูงวัยใกล้เคียงข้อพิพาท มุ่งพัฒนาผู้ใกล้เคียงสามารถใกล้เคียงเป็นมืออาชีพ โดยใช้หลักพุทธสันติวิธีในการวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ และมีผลลัพธ์ของการพัฒนาผู้สูงวัยใกล้เคียงข้อพิพาทผ่านภาวะ 4 ประกอบด้วย ผลลัพธ์ด้านกายภาพ ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม ผลลัพธ์ด้านจิตตภาพ และผลลัพธ์ด้านปัญญาภาพของผู้สูงวัยใกล้เคียงข้อพิพาท

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า ขั้นตอนในการพัฒนาด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้สูงวัยด้วยพุทธสันติวิธี ทั้งหมด 6 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้ ขั้นที่ 1 คือการสร้างพื้นที่ปลอดภัย พัฒนาให้ผู้สูงวัยใกล้เคียงมีเทคนิคในการสร้างพื้นที่ปลอดภัย ตั้งแต่การกล่าวสวัสดิ์ ทักทายคู่กรณีทั้งสองฝ่ายด้วยรอยยิ้ม ชวนคุยเรื่องอื่นๆก่อน ให้มีความรู้สึกเป็นกันเอง ขั้นที่ 2 มองหาจุดยืนแต่ละฝ่าย พัฒนาให้ผู้สูงวัยใกล้เคียงรู้จักฟังมากกว่าพูด เพื่อให้รู้ว่าอะไรคือจุดยืนหรืออะไรคือข้อเรียกร้องของแต่ละฝ่าย ขั้นที่ 3 สร้างทางเลือกผ่านทางตัน เมื่อการใกล้เคียงถึงทางตัน ผู้ใกล้เคียงอาจต้องใช้เทคนิคขอแยกคุยทีละฝ่าย ขั้นที่ 4 ค้นหาความต้องการที่แท้จริง การฟังอย่างลึกซึ้ง การถามคำถามปลายเปิด การถามแบบโค้ช (ฟัง ถาม สะท้อน ชื่นชม) การสื่อสารอย่างสันติ จะทำให้สามารถหาความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายออกมาได้ ให้คู่กรณีหาทางออกของปัญหาร่วมกัน โดยช่วยให้ทั้งคู่ได้เห็นทางออกของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่การยุติข้อพิพาทด้วยความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย ขั้นที่ 5 จดรวมอย่างพอใจ เมื่อข้อเสนอมีความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย สองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ ขั้นที่ 6 รักษาความสัมพันธ์ มีกระบวนการยอมรับ-สำนึกผิดและขอโทษอย่างแท้จริง ทำบันทึกข้อตกลงที่ถูกต้องซึ่งมีผลบังคับใช้ได้ตามกฎหมาย ใจจบ คดีจบ ยุติกรรม สานสัมพันธ์

องค์ความรู้ใหม่

กระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี โดยผู้วิจัยมุ่งพัฒนาให้ผู้สูงวัยสามารถใกล้เคียงได้ โดยผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ สันติชนทนา และได้ทดลองก่อนทดลองแล้ว รวมทั้งทบทวนวรรณกรรม จากข้อมูลที่ได้จึงสังเคราะห์ออกมาองค์ความรู้ใหม่ ดังนี้

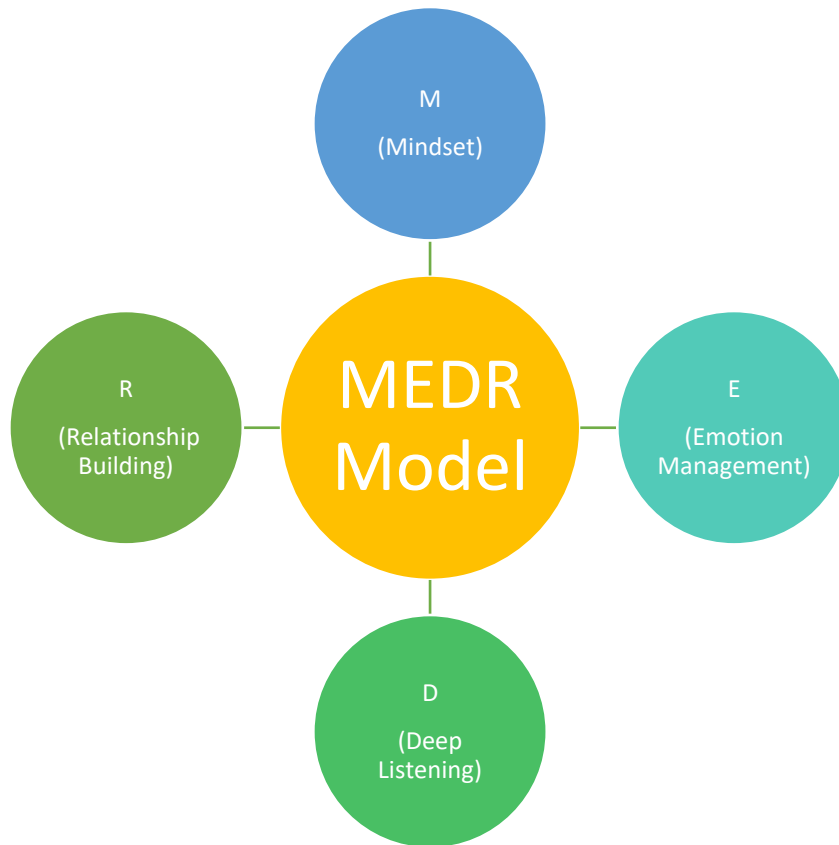


Figure 1: The New Body of Knowledge

องค์ความรู้ใหม่ของกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธี พบว่า MEDR Model เป็นโมเดลซึ่งผู้วิจัยมุ่งพัฒนาให้ผู้สูงวัยสามารถไกล่เกลี่ยได้ไกล่เกลี่ยเป็นตามขั้นตอน จากข้อมูลที่ได้จึงสังเคราะห์ออกมาว่าควรจะมีการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย

1) M (Mindfulness) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยต้นแบบเป็นผู้เจริญสติ มีสันติภายใน ทำให้มีความสงบเย็น นุ่มนวล มีความเมตตากรุณา วางใจเป็นกลาง ปราศจากอคติ 4 ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ผลการไกล่เกลี่ยอาจจะไม่ประสบความสำเร็จเสมอไป กรณีที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยก็ต้องรู้จักปล่อยวาง รู้จักวางใจ ว่าตนได้ทำหน้าที่ดีที่สุดแล้ว ไม่ต้องแบกความทุกข์ของคู่ความกลับบ้าน ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยก็จะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีความสุข มีความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกมีคุณค่า สามารถช่วยให้สังคมมีความสุข เกิดสันติสุข พุทธธรรมหลักที่พัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยสูงวัยคือ หลักไตรสิกขา (ศีล สมาธิ ปัญญา)

2) E (Emotion Management) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยที่มีสติสามารถควบคุมอารมณ์หรือจัดการอารมณ์ของตนเองได้ เวลาฟังเรื่องราวของคู่ความซึ่งต่างฝ่ายต่างมาด้วยอารมณ์ความขัดแย้ง จะไม่รู้สึกหงุดหงิด อารมณ์เสีย สามารถแยกอารมณ์ออกจากปัญหา ต้องรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง ไม่ให้ไหลไปกับเรื่องราวหรือต้องไม่มีอารมณ์ร่วมไปกับสถานการณ์ (Sympathy) แต่สามารถเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกความเจ็บปวดของคู่ครองหรือเสียหายที่เขาเผชิญ อาจจะรู้สึกเห็นอกเห็นใจได้ (Empathy) มีตัวผู้รู้ เป็นแค่ผู้ดู ไม่อ่อนไหวไปตามเรื่องที่ฟัง สามารถรักษาความเป็นกลางได้ นอกจากนั้นยังต้องสามารถควบคุมอารมณ์หรือดับอารมณ์ของคู่กรณีและรักษาสถานการณ์เพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินต่อไปจนจบกระบวนการได้

3) D (Deep Listening) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยมีทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง ฟังด้วยหัวใจ เป็นการฟังที่ลึกกว่าแค่คำพูดที่เขาพูดออกมา ได้ยินในสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้พูด เช่น อารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ ค่านิยม ความเชื่อ

เป็นต้น มีเทคนิคการถามแบบโค้ช (ฟัง ถาม สะท้อน ชื่นชม) กล่าวคือ ถามด้วยคำถามปลายเปิด ถามเพื่อเปิดโอกาสให้คู่ความแต่ละฝ่ายได้พูดและแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกได้อย่างอิสระ ในระหว่างที่ฟัง ผู้สูงวัยใกล้เคียงควรต้องมีการสะท้อนเป็นระยะว่าสิ่งที่ตนได้ยิน เข้าใจถูกต้องตรงกับสิ่งที่ผู้พูดต้องการจะสื่อหรือไม่ และรู้จักหาจุดชื่นชมคู่ความให้เหมาะสมตามเหตุการณ์และสถานการณ์ หลังจากนั้นผู้สูงวัยใกล้เคียงต้องสามารถแยกแยะจุดยืนหรือข้อเรียกร้องออกจากความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายได้ เพื่อนำมาสู่การหาความต้องการร่วมกันของทั้งสองฝ่าย และนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทได้ด้วยความพึงพอใจของคู่กรณีและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง

4) R (Relationship Building) สร้างความสัมพันธ์ มีกระบวนการขอโทษอย่างจริงจัง ผู้ถูกร้องยอมขอโทษ ขอขมา แสดงความรับผิดชอบเยี่ยงยาให้ผู้เสียหาย ใจจบ คดีจบ ยุติกรรมต่อกัน สามารถรักษาความสัมพันธ์ต่อไปได้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยพบว่า 1) ผู้สูงวัยใกล้เคียงข้อพิพาทยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยภายใน เนื่องจากมุ่งพัฒนาความรู้ภายนอกคือกฎหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ขาดการพัฒนาสันติภายในของผู้ไกล่เกลี่ยเอง จึงต้องพัฒนาสติเพื่อสามารถรู้เท่าทันอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2) ผู้สูงวัยใกล้เคียงที่เพิ่งขึ้นทะเบียน ยังขาดทักษะในการไกล่เกลี่ย เนื่องจากมีชั่วโมงในภาคปฏิบัติน้อย ทำให้ขาดความมั่นใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีเครื่องมือที่หลากหลายจะใช้เพียงกฎหมายเข้ามาไกล่เกลี่ยไม่ได้ จะต้องใช้เครื่องมือเทคนิค กระบวนการวิธีการไกล่เกลี่ยที่หลากหลาย ซึ่งไม่มีสูตรสำเร็จ จึงต้องพัฒนาทักษะที่หลากหลาย 3) ผู้สูงวัยใกล้เคียงยังขาดความรู้เรื่องขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่ถูกต้องเป็นระบบ 4) ผู้สูงวัยใกล้เคียงยังขาดเทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นมืออาชีพ เพราะหลักสูตรการเรียนรู้เดิม ออกแบบมาในระดับพื้นฐานจึงเรียนเพื่อเพียงเข้าใจ แต่ถ้าจะยกระดับ ต้องฝึกปฏิบัติจนชำนาญสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ 5) ผู้สูงวัยใกล้เคียงยังเขียนบันทึกข้อตกลงไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กรมคุ้มครองสิทธิกำหนด สอดคล้องกับ Watthanatsap (2012) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “ความขัดแย้ง หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา” เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะถ่ายทอดเนื้อหาจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งหรือหลาย ๆ คน ความสำคัญของการพูดก็คือวิธีการจะถ่ายทอดเนื้อหานั้นไปมีความสำคัญอย่างมาก ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะสามารถถ่ายทอดแนวคิดของเขาให้กับผู้อื่นได้อย่างดี คนฟังจะชอบหรือไม่ชอบอยู่ที่คำพูดที่พูดออกไปนั่นเอง ไม่ใช่เพียงแต่มีลิ้นมีปากก็พูดไปในมวงคล 38 ประการ ของคำสอนพระพุทธเจ้า ได้กล่าวไว้ในมวงคลที่ 10 ถึงเรื่องวาจาสุภาษิตจะเป็นมวงคลชีวิตที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งแตกแยกในหมู่คณะในสังคมประเทศชาติได้ มี 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) พูดถูกกาลเทศะ ให้ดูจังหวะให้คนอื่นพูดจบก่อน ดูเวลาให้เหมาะสม เวลาพูด ไม่พูดเพื่อเจ้อ หรือเพื่อยอเยาะเย้ยอารมณ์ ไม่พูดแต่ความดีของตัวเองมากเกินไป 2) พูดความจริง ไม่พูดปด หลอกลวง นอกจากจะเป็นการเล่านิทานหรือเรื่องสมมติ แต่ถ้าต้องพูดความจริงแต่เกิดความเสียหายต้องหาทางเลี่ยงหรือปฏิเสธ 3) พูดคำสุภาพ การเลือกใช้คำพูดให้เหมาะกับบุคคลใช้ภาษาที่ไพเราะหู ถ้าจะพูดกับผู้ใหญ่จะให้ดีอาจเติมคำว่ากรุณาถ้าจะปฏิเสธอะไรควรกล่าวคำ “ขอโทษ” ก่อน แล้วจึงอธิบายเรื่องอื่น ๆ และไม่กล่าวคำหยาบคาย 4) ใช้คำพูดที่เป็นประโยชน์ ให้ข้อคิดกำลังใจ ไม่พูดยุแยงให้แตกกัน 5) พูดด้วยความหวังดี ใช้คำพูดแสดงความเห็นอกเห็นใจให้คำแนะนำ ช่วยออกความคิดแก้ปัญหาและสอดคล้องกับ The Peace Studies and Good Governance Institute, King Prajadhipok's Institute (2019) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “หลักสูตรการฝึกอบรมและคู่มือการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย



ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” ไว้ว่า สาเหตุของความขัดแย้งสามารถแบ่งออก 2 คือ ความขัดแย้งภายใน เป็นความขัดแย้งภายในจิตของบุคคลเกิดจากความโลภความโกรธความหลง และความขัดแย้งภายนอกเป็นภาวะที่บุคคลหรือกลุ่มคนขัดกันไม่ลงรอยกันไม่เห็นพ้องต้องกันเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ภาษาชาติพันธุ์ ข้อมูล ผลประโยชน์ โครงสร้าง โดยมีติของตะวันตกแบ่งสาเหตุของความขัดแย้งเป็น 5 ประเภทคือ ความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งด้านค่านิยม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาผู้สูงวัย ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า หลักไตรสิกขามุ่งพัฒนาคุณลักษณะของผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มุ่งพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยสามารถไกล่เกลี่ยเป็นมืออาชีพ โดยใช้หลักพุทธสันติวิธีในการวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ และมีผลลัพธ์ของการพัฒนาผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านภาวนา 4 ประกอบด้วย ผลลัพธ์ด้านกายภาพ ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม ผลลัพธ์ด้านจิตตภาพ และผลลัพธ์ด้านปัญญาภาพของผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สอดคล้องกับ Phramaha Hansa Dhammahas (Nithibunyakorn) (2013) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “หลักศาสนากับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ไว้ว่าพระพุทธเจ้าในฐานะนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง นักขัดแย้งวิทยา (Conflict Theorists) ที่จัดอยู่ในกลุ่มของนักสังคมวิทยา (Social Theorists) มองว่า “มนุษย์เป็นสัตว์สังคม” (Social Animals) ที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมเป็นส่วนหนึ่งของผลผลิตจากการคบหาสมาคมซึ่งกันและกันของบุคคลในสังคม ซึ่งการที่มนุษย์จะสามารถดำรงชีวิตอยู่รอดในสังคมได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยทางชีวภาพ และปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง คำถามมีว่าความอยากหรือต้องการได้เข้าไปสัมพันธ์กับความขัดแย้งอย่างไรเพราะการที่มนุษย์และสังคมไม่เข้าใจธรรมชาติของความอยากหรือความต้องการอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงทำให้เกิดกับดักของความขัดแย้ง ในขณะเดียวกัน เมื่อมนุษย์และสังคมเกิดความขัดแย้ง พระพุทธเจ้าทรงมีพุทธโธบายในการจัดการความขัดแย้ง โดยเฉพาะกระบวนการในการทำหน้าที่นักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง พระพุทธเจ้าดำรงตนอยู่ในสถานะนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางพระองค์สามารถที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ทุกกรณี และสอดคล้องกับ Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammachitto) (2010) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “วิปัสสนาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่พระพุทธศาสนากับความสมานฉันท์แห่งชาติ” ไว้ว่าวิธีการศึกษาแบบบูรณาการ คำว่า “บูรณาการ” (Integration) หมายถึงการนำสิ่งที่แยกกันมารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจนเกิดองค์รวม (The whole) ถ้าศรัทธาในพระพุทธศาสนากับปัญหาทางวิทยาศาสตร์เป็นไปในทางเดียวกัน คือส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันก็จะก่อให้เกิดองค์รวมที่สมบูรณ์ องค์รวมนี้แหละคือบูรณาการคำว่า วิทยาศาสตร์ครอบคลุมไปถึงศาสตร์สมัยใหม่ที่อาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์สร้างระบบความรู้ขึ้นมาเช่น ครุศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ เราจึงสามารถบูรณาการพระพุทธศาสนาเข้ากับศาสตร์สมัยใหม่ด้วย การศึกษาแบบบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่ไม่ใช่เป็นการศึกษาเปรียบเทียบ เพราะการศึกษาเปรียบเทียบเป็นเพียงวางสิ่งที่เราศึกษาไว้คู่ขนานโดยที่ไม่มีวันบรรจบกัน เช่น เราศึกษาศาสนาเปรียบเทียบโดยไม่คิดรวมศาสนาที่เราศึกษาเข้าด้วยกันแต่อย่างใดแต่การศึกษาแบบบูรณาการเป็นการนำสิ่งที่เราศึกษามาปรับแต่งผสมผสานกันจนก่อให้เกิดองค์รวมที่สมบูรณ์ การบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่จึงต้องมีการปรับองค์ความรู้ทั้งสองสายให้เชื่อมโยงเข้าหากัน วิธีการศึกษาแบบบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่จึงทำได้ 2 วิธี ประกอบด้วย วิธีที่ 1 ปรับศาสตร์เข้าหาพระพุทธศาสนา คือใช้พระพุทธศาสนาเป็นตัวตั้งและนำศาสตร์สมัยใหม่มาอธิบายเสริมพระพุทธศาสนา วิธีนี้ใช้องค์ความรู้ในศาสตร์สมัยใหม่มาอธิบายสนับสนุนศาสนาให้ดูทันสมัยและมีเหตุผลเป็นที่ยอมรับได้ง่ายขึ้น วิธีการนี้นิยมใช้ในการศึกษา ในคณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิธีที่ 2 ปรับพระพุทธศาสนาเข้าหาศาสตร์ คือใช้ศาสตร์สมัยใหม่เป็นตัวตั้งและนำหลักศีลธรรมในพระพุทธศาสนา

มาเพิ่มเติมเข้าไปในเนื้อหาของศาสตร์สมัยใหม่ เพราะศาสตร์สมัยใหม่มุ่งแสวงหาความจริงโดยขาดความตระหนักในศีลธรรม การนำหลักศีลธรรมในพระพุทธศาสนาเพิ่มเติมให้กับศาสตร์เหล่านั้นย่อมจะช่วยให้เกิดองค์รวมที่สมบูรณ์ วิธีการนี้นิยมใช้กับการศึกษาในคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า กระบวนการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยพุทธสันติวิธี พบว่า MEDR Model เป็นโมเดลเพื่อโดยผู้วิจัยมุ่งพัฒนาให้ผู้สูงวัยสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ตามขั้นตอน จากข้อมูลที่ได้จึงสังเคราะห์ออกมาว่าควรจะมีการพัฒนาผู้สูงวัยเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย 1) M (Mindfulness) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยต้นแบบเป็นผู้เจริญสติ มีสันติภายใน ทำให้มีความสงบเย็น นุ่มนวล มีความเมตตากรุณา วางใจเป็นกลาง ปราศจากอคติ 4 ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ผลการไกล่เกลี่ยอาจจะไม่ประสบความสำเร็จเสมอไป กรณีที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยก็ต้องรู้จักปล่อยวาง รู้จักวางใจ ว่าตนได้ทำหน้าที่ดีที่สุดแล้ว ไม่ต้องแบกความทุกข์ของคู่ความกลับบ้าน ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยก็จะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีความสุข มีความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกมีคุณค่า สามารถช่วยให้สังคมมีความสงบ เกิดสันติสุข พุทธธรรมหลักที่พัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยสูงวัยคือ หลักไตรสิกขา (ศีล สมาธิ ปัญญา) 2) E (Emotion Management) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยที่มีสติสามารถควบคุมอารมณ์หรือจัดการอารมณ์ของตนเองได้ เวลาฟังเรื่องราวของคู่ความซึ่งต่างฝ่ายต่างมาด้วยอารมณ์ความขัดแย้ง จะไม่รู้สึกหงุดหงิดอารมณ์เสีย สามารถแยกอารมณ์ออกจากปัญหา ต้องรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง ไม่ให้ไหลไปกับเรื่องราวหรือต้องไม่มีอารมณ์ร่วมไปกับสถานการณ์ (Sympathy) แต่สามารถเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกความเจ็บปวดของผู้ร้องหรือเสียหายที่เขาเผชิญ อาจจะรู้สึกเห็นอกเห็นใจได้ (Empathy) มีตัวผู้รู้ เป็นแค่ผู้ดู ไม่อ่อนไหวไปตามเรื่องที่ฟัง สามารถรักษาความเป็นกลางได้ นอกจากนั้นยังต้องสามารถควบคุมอารมณ์หรือดับอารมณ์ของคู่กรณีและรักษาสถานการณ์เพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินต่อไปจนจบกระบวนการได้ 3) D (Deep Listening) ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยมีทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง ฟังด้วยหัวใจ เป็นการฟังที่ลึกกว่าแค่คำพูดที่เขาพูดออกมา ได้ยินในสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้พูด เช่น อารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ ค่านิยม ความเชื่อ เป็นต้น มีเทคนิคการถามแบบโค้ช (ฟัง ถาม สะท้อน ชื่นชม) กล่าวคือ ถามด้วยคำถามปลายเปิด ถามเพื่อเปิดโอกาสให้คู่ความแต่ละฝ่ายได้พูดและแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกได้อย่างอิสระ ในระหว่างที่ฟัง ผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยควรต้องมีการสะท้อนเป็นระยะว่าสิ่งที่ตนได้ยิน เข้าใจถูกต้องตรงกับสิ่งที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ และรู้จักหาจุดชื่นชมคู่ความให้เหมาะสมตามเหตุการณ์และสถานการณ์ หลังจากนั้นผู้สูงวัยไกล่เกลี่ยต้องสามารถแยกแยะจุดยืนหรือข้อเรียกร้องออกจากความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายได้ เพื่อนำมาสู่การหาความต้องการร่วมกันของทั้งสองฝ่าย และนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทได้ด้วยความพึงพอใจของคู่กรณีและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง 4) R (Relationship Building) สร้างความสัมพันธ์ มีกระบวนการขอโทษอย่างจริงจัง ผู้ถูกร้องยอมขอโทษ ขอขมา แสดงความรับผิดชอบเยี่ยวยาให้ผู้เสียหาย ใจจบ คดีจบ ยุติกรรมต่อกัน สามารถรักษาความสัมพันธ์ต่อได้ สอดคล้องกับ Wasi (2000) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “คุณภาพผู้สูงวัยที่พึงปรารถนา” ว่าองค์ประกอบของสุขภาวะ ใน 4 มิติ อันประกอบด้วย สุขภาวะทางกาย หมายถึง ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง คล่องแคล่ว มีกำลัง ไม่มีโรค ไม่พิการ มีเศรษฐกิจหรือปัจจัยที่จำเป็นเพียงพอ มีสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ คำว่า กาย ในที่นี้รวมถึงกายภาพด้วย สุขภาวะทางจิต หมายถึง จิตใจที่มีความสุข รื่นเริง คล่องแคล่ว ไม่ติดขัด มีความเมตตา มีสติ มีสมาธิ มีปัญญา รวมถึงการลดความเห็นแก่ตัวลงไปด้วย เพราะตราบใดที่ยังมีอยู่ นั่นก็คือ สุขภาวะทางจิตที่ไม่สมบูรณ์ สุขภาวะทางสังคม หมายถึง การอยู่ร่วมกันในสังคมได้ดี มีครอบครัวที่อบอุ่น มีชุมชนและสังคมที่แข็งแรงร่วมมือร่วมใจกัน มีความเสมอภาค มีความยุติธรรม และมีสันติภาพ มีระบบการบริการและกิจกรรมทางสังคมที่ดี สุขภาวะทางจิตวิญญาณ หมายถึง สุขภาวะจิตที่ดี มีความเสียสละ มีความ

เมตตากรุณา เข้าถึงพระรัตนตรัยและเป็นสุขภาวะที่เกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อมีความหลุดพ้นจากความมีตัวมีตน จึงมีอิสรภาพ มีความปิติแผ่ซ่าน มีความสุขอันประณีต ล้ำลึก และจะส่งผลดีต่อสุขภาวะทางกาย จิต และสังคม และสอดคล้องกับ Nithiphanyangsong (2021) ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นสอบสวนโดยพุทธสันติวิธี จังหวัดภูเก็ต” ผลการวิจัยพบว่า เมืองป่าตองมีผู้คนที่อยู่อาศัยหลากหลายชาติพันธุ์ทั้งความคิด ความเชื่อ จึงเกิดปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้งที่หลากหลายและซับซ้อน พนักงานสอบสวนจึงมีบทบาทสำคัญ ในฐานะเจ้าพนักงานของรัฐในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรป่าตองในปัจจุบัน ได้ยึดตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาและกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งเห็นความสำคัญในการยุติข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน ไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล โดยเป็นคนกลางหรือคณะกรรมการเข้ามาเป็นผู้ทำการไกล่เกลี่ย หลักและวิธีการการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี มี 6 วิธีการสำคัญ คือ 1) การวิเคราะห์ความขัดแย้ง และออกแบบการไกล่เกลี่ยเพื่อค้นหาประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้น 2) การสื่อสารต่อหน้าเพื่อสร้างสัมพันธภาพ เป็นการเจรจาต่อหน้าทั้งสองฝ่าย การจัดการความขัดแย้งในที่พร้อมหน้า (สัมมุขานินัย) เพื่อความโปร่งใส 3) การสื่อสารด้วยการเจรจาอย่างนุ่มนวลและฟังอย่างเข้าใจ เน้นหัวใจเพราะ พูดความจริง พูดเป็นประโยชน์ 4) สร้างความร่วมมือกันของคู่กรณีเกิดการตกลงกันโดยคงสัมพันธภาพต่อกัน 5) เจรจาดด้วยความเพียรพยายามและมีความต่อเนื่อง 6) สร้างสัมพันธภาพอันดีกลับมาคืนดีกัน โดยใช้หลัก อริยสัจ 4 เป็นกรอบที่สำคัญในการวิเคราะห์ ทำให้เข้าใจทุกขหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สาเหตุของความขัดแย้ง การไปให้ถึงเป้าหมายของการฟื้นคืนดี ลดต้นเหตุ มานะ ทิฐิ และหาวิธีการไปสู่เป้าหมาย และหาทางออกของปัญหาเพื่อการอยู่ร่วมกัน หลักธรรมพื้นฐานและเป็นตัวช่วยของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นสอบสวนโดยพุทธสันติวิธี คือหลัก “สติ ขันติ และสันติ” คือ มีสติในทุกขั้นตอนของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย มีขันติในทุกภาวะอารมณ์โหศะที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ย และเพื่อนำไปสู่เป้าหมายสุดท้าย คือ สันติสุขร่วมกัน กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นสอบสวนโดยแนวทางพุทธสันติวิธีนั้น มีอยู่ด้วยกัน 6 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนค้นหาทุกขด้วยอริยสัจ เป็นขั้นตอนการเตรียมการไกล่เกลี่ยเพื่อทำการศึกษวิเคราะห์ข้อขัดแย้งของคู่กรณีให้เข้าใจถึงสภาพปัญหา 2) ขั้นตอนเปิดโลกทัศน์ด้วยปิยวาจา เป็นขั้นตอนการเปิดประชุมและวางกติกาการไกล่เกลี่ย โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องพูดจาด้วยความเป็นมิตร 3) ขั้นตอนยึดหลักสาราณียธรรมค้นหาประเด็น และปรับทัศนคติคู่กรณีให้เกิดความเมตตาต่อกัน โดยเน้นการใช้หลักเมตตา ภายกรรม เมตตาวจีกรรมและเมตตาโมกกรรม 4) ขั้นตอนร่วมกันคิดเห็นโดยละอคติ โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพยายามตัดอคติหรือละอคติลงทั้งในตัวผู้ไกล่เกลี่ยเองและคอยควบคุมคู่กรณีให้ละอคติลงให้ได้ เพื่อให้การหาทางออกมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว 5) ขั้นตอนมุ่งมีดีอภัยทาน ก่อนการปิดประชุมที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพยายามให้เกิดการให้อภัยซึ่งกันและกัน คู่กรณีจะตกลงกันได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยต้องระลึกเสมอว่าเป้าหมายคือการให้อภัยซึ่งกันและกัน โดยต้องไม่มีการข่มขู่ บังคับ หรือหลอกลวงให้เกิดการยอมความต่อกัน 6) ร่วมติดตามอย่างสันติสุข เป็นการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง การเจรจาอาจไม่ได้ยุติลงในห้องประชุม แต่เป็นการนำผลที่ตกลงกันได้ไปปฏิบัติและติดตามดูว่ามีการปฏิบัติตามนั้นหรือไม่ ผลลัพธ์สุดท้ายเพื่อนำไปสู่สันติหรือความสงบของกระบวนการแก้ไขความขัดแย้ง เพื่อให้คู่พิพาทกลับมาอยู่ร่วมกันได้อย่างมีสันติ

สรุป

จากสภาพปัญหาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง โดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือของการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ ระดมสมองด้วยเครื่องของการ SWOT และ SORA ในการ

วิเคราะห์จุดแข็งและแนวทางของการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ย หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้นแบบโดยพุทธสันติวิธี จะต้องยึดตามกรอบหลักไตรสิกขา โดยผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถไกล่เกลี่ยได้อย่างเป็นมืออาชีพ จึงจำเป็นต้องสามารถวิเคราะห์ความขัดแย้งผ่านอริยสัจในทางพระพุทธศาสนา พัฒนาคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยไตรสิกขา และวัดผลประเมินผลผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านภavana 4 ประกอบด้วย วัดผลด้านกายภาพของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบ วัดผลด้านพฤติกรรมของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบ วัดผลด้านจิตตภาพของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบ และวัดผลด้านปัญญาภาพของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบ จนเป็นกระบวนการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้นแบบโดยพุทธสันติวิธี เป็น M M K S Model

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ในฐานะกำกับการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2562 ควรนำหลักสูตรที่ผ่านการวิจัยไปพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้สามารถไกล่เกลี่ยเป็นตามขั้นตอน โดยกำหนดเป็นนโยบายของกรม

1.2 สำนักงานศาลยุติธรรมในฐานะกำกับการพัฒนาผู้ประนีประนอม ควรนำหลักสูตรที่ผ่านการวิจัยไปพัฒนาผู้ประนีประนอมให้สามารถไกล่เกลี่ยเป็นตามขั้นตอน โดยกำหนดเป็นนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการขับเคลื่อนการทำวิจัย “พัฒนาผู้นำศาสนาด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมืออาชีพ” เพื่อให้ผู้นำศาสนามีเครื่องมือในการคลี่คลายความขัดแย้งในชุมชน สังคม มุ่งเสริมสร้างสังคมสันติสุข

References

- Department of Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security. (2023). *5-Year Action Plan (2023 - 2027)*. Retrieved February 21, 2023, from https://www.dop.go.th/download/laws/th1691739659-845_0.pdf
- Dispute Resolution Promotion Division, Department of Rights and Liberties Protection. (2019). *Report on the Implementation of the Mediation Act B.E. 2019*. February 25, 2023, from https://catalog.rlpd.go.th/sk/organization/pcd_os_dataset
- Nithiphanyangsong, T. (2021). *Development of the Dispute Mediation Process during Investigation Stage by Buddhist Peace Method in Phuket Province*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Phra Nakhon Sri Ayutthaya.
- Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammachitto). (2010). *Integrating Buddhism with Modern Sciences: Buddhism and National Reconciliation*. Retrieved March 12, 2023, from <https://www.mcu.ac.th/article/detail/435>
- Phramaha Hansa Dhammahaso (Nithibunyakorn) (2013). *Religious Principles and Dispute Mediation*. Bangkok: Active Print Co., Ltd.

- The Peace Studies and Good Governance Institute, King Prajadhipok's Institute. (2019). *Training Program and Manual for Training Personnel to Register as Mediators under the Dispute Mediation Act, B.E. 2019*. Retrieved March 12, 2023, from <https://www.kpi.ac.th/>
- The WHOQOL Group. (1995). The World Health Organization Quality of Life assessment (WHOQOL): Position Paper from the World Health Organization. *Social Science & Medicine*, 41(10), 1403-1409.
- Wasi, P. (2000). *Desirable Quality of the Elderly*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Watthanatsap, W. (2012). *Conflict: Principles and Tools for Problem Solving*. (4th ed.). Khon Kaen: Khlangnana Wittaya Press.