

การเจรจาไกล่เกลี่ยระงับความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา Negotiating Conflict Resolution in Buddhist Philosophy

ณัชชา เพียงพอ¹ และ สุวิน ทองปั้น²

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

Nutcha Phiengpho¹ and Suwin Thongpan²

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

KhonKaen Campus, Thailand

E-mali : Nutcha-pp@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา พบว่า ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นรูปแบบสำหรับการจัดการปัญหาความขัดแย้ง และการสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการจัดการความขัดแย้งทางพุทธปรัชญา กลไกที่สำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยในการจัดการความขัดแย้ง คือ “กัลยาณมิตร” ซึ่งเป็นบุคคลที่สามที่สามารถทำให้เกิดการบรรลुข้อตกลง และขจัดความขัดแย้งลงได้ โดยความสมัครใจของคู่กรณีเองทั้งสองฝ่าย ซึ่งก็หมายถึงว่าคู่กรณีนั้นต้องเกิดความเห็นชอบยอมรับ คิดพิจารณาได้ด้วยตนเอง นั่นก็คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิด “ความเห็นที่ถูกต้อง” ซึ่งเป็นการครบกระบวนการของปัจจัยแห่งการสร้างสันติสุข และสลายความขัดแย้ง ที่จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการเจรจาไกล่เกลี่ย

คำสำคัญ: การเจรจาไกล่เกลี่ย; จัดการความขัดแย้ง; พุทธปรัชญา

Abstract

This article aims to study the negotiation of conflict resolution in Buddhist philosophy. It is difficult to avoid. Mediation is a form of conflict resolution. And building lasting relationships. This is the ultimate goal in Buddhist conflict management. The key mechanism of negotiating a major deal in conflict management is the "Kaliyamitr", a third party that can achieve the agreement. And eliminate conflict. The volunteers of the parties themselves. Which means that the party must

agree to accept. Considering that the two parties are parties. The "right opinion", which is a complete process of the factors of peace. And break the conflict. That would lead to the ultimate goal of mediation.

Keywords: Negotiation; Conflict Management; Buddhist Philosophy

บทนำ

“ความขัดแย้ง” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Conflict” ซึ่งมาจากภาษาละตินว่า “Confligere” แปลว่า การต่อสู้ การทำสงคราม การไม่สอดคล้องหรือเข้ากันไม่ได้ เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (การกระทำ) ของบุคคล หมายถึงว่า การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลมีทัศนคติที่เป็นอริต่อกัน เช่นที่เกิดขึ้น เมื่อคน ๆ หนึ่งเห็นว่าคนอีกคนหนึ่งกำลังขัดขวางเขา ในอันที่จะได้มาซึ่งสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ทัศนคติดังกล่าวเป็นอาการอย่างหนึ่งของความขัดแย้ง และอาจจะนำมาซึ่งพฤติกรรมในรูปแบบที่ทำร้าย ทำร้าย หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อกุศล หรือแม้แต่ตนเอง (Galtung, 1975 : 81) ความขัดแย้งจึงดำรงอยู่ทั่วไป เป็นเรื่องธรรมดา และฝังรากลึกอยู่ในสังคม ความขัดแย้งเกิดขึ้นตั้งแต่มีมนุษย์ คนในโลกนี้แล้ว การดำรงอยู่ของมนุษย์อีกคนหนึ่ง หมายถึงโอกาสที่มนุษย์คนแรกจะเข้าไปสวมนบทบาทหรือครอบครองทรัพยากร หรือดำรงตนอยู่ในที่ของอีกคนนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากยิ่ง อย่างไรก็ตามท่ามกลางความขัดแย้งในแง่บวกว่า บ่อยครั้งที่ความขัดแย้ง มักเป็นพลังทะยานแห่งชีวิตของมนุษย์ เพราะมักโน้มน้าวให้เกิดความคิดสร้างสรรค์อันยังประโยชน์แก่สังคมมนุษย์ (Satanan, 1996 : 19)

“ความขัดแย้ง” ถือได้ว่าเป็น “ธรรมชาติ” หรือ “ธรรมดา” ของมนุษย์และสังคม ที่นักวิชาการส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าเป็น “สิ่ง หรือภาวะจำเป็น” ที่มนุษย์ซึ่งอยู่ด้วยกันในสังคมในลักษณะ “เป็นสัตว์สังคม” (Social Animals) ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ สังคมไทยในปัจจุบันก็เช่นเดียวกัน ที่กำลังเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งในหลายๆ ด้าน เช่น ปัญหาทางการเมือง ปัญหาการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติหรือปัญหาการฟ้องแพทย ซึ่งนับวันปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทยดังกล่าวมาทั้งหมดนั้นกำลังเพิ่มปริมาณและทวีความซับซ้อนในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งจำเป็นต้องมีการเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่จำเพาะเหมาะสมต่อสถานการณ์นั้นๆ จึงจะสามารถคลายความขัดแย้งลงได้ เมื่อมนุษย์เราได้มีความพยายามที่จะแสวงหาวิธีการที่จะจัดการกับปัญหาความขัดแย้งในสังคมที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ เพราะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแล้วมักแพร่ขยายวงกว้างอย่างรวดเร็วและ

ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งร่างกาย อารมณ์ความรู้สึก และทรัพยากรต่างๆ มากมาย ในการแสวงหาวิธีการจัดการและแก้ปัญหาเหล่านี้ ได้มีความพยายามที่จะพัฒนาระบบการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนองต่อความพึงพอใจในผลประโยชน์ของทุกๆ ฝ่าย ลดสถานะความเดือดร้อน และความสูญเสียทรัพยากรต่างๆ โดยไม่จำเป็น ซึ่งสาเหตุของความขัดแย้ง เกิดแบ่งออกเป็นประเภทดังนี้

1) ความขัดแย้งเกิดจากเหตุปัจจัยภายใน สาเหตุของการขัดแย้งนั้น เกิดจากสันดานมนุษย์และสัตว์ในทุกสังคม โดยอธิบายว่า ความขัดแย้งของมนุษย์ มีพื้นฐานเกิดจากสัญชาตญาณความก้าวร้าว ความขัดแย้งและการต่อสู้ เป็นกระบวนการเพื่อการทดแทนหรือชดเชย สิ่งที่เป็นสัญชาตญาณก้าวร้าวทำลายล้างมนุษย์ โดยผ่านทางความขัดแย้งหรือการแข่งขันนั้น

2) ความขัดแย้งเกิดจากเหตุปัจจัยภายนอก ซึ่งผู้วิจัยขออธิบายขยายความ ดังนี้

(1) ข้อมูลเป็นที่มาของความขัดแย้ง (Data Conflict) ได้แก่ ข้อมูลขัดกัน ขาดข้อมูล เข้าใจผิด ขาดการสื่อสาร หรือสื่อสารไม่ถูกต้อง สับสนเรื่องหน้าที่ มุมมองต่างกันในเรื่องของข้อมูล เป็นที่ยอมรับว่า ในหลายสถานการณ์ที่นำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรงนั้นมักมีฐานมาจากการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ระบบการสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์นี้มีความคล่องตัวและทันสมัยเพิ่มขึ้นเป็นอันมาก แต่ถึงกระนั้น ความทันสมัยหรือความคล่องตัวอาจจะเป็นจุดอ่อนได้ซึ่งปัญหาที่จะเกิดขึ้นก็คือ การขาดวิจาร์ณญาณในการกลั่นกรอง เพราะการที่ข้อมูลมีมากมาย ซึ่งสามารถแสวงหาได้จากสื่อสิ่งพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต ถ้าขาดการกลั่นกรองข้อมูลอย่างมีวิจาร์ณญาณ หรือขาดการแยกแยะ วิเคราะห์และสังเคราะห์แล้ว ทำให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นเดียวกัน

(2) ผลประโยชน์และความต้องการเป็นที่มาของความขัดแย้ง (Interest Conflict) ได้แก่ ความขัดแย้งเกี่ยวกับทรัพยากรทางด้านธรรมชาติหรือสิ่งต่างๆ ที่ปรารถนาและต้องการ เช่น อำนาจ ตำแหน่งหรือหน้าที่

ให้มุมมองในมิติปรัชญาเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ว่า ไม่ว่าเราจะมีทฤษฎีว่าด้วยธรรมชาติของมนุษย์ที่พยายามขจัดความขัดแย้งทางทฤษฎีออกไปได้อย่างไรก็ตาม แต่ในทางสามัญสำนึกมนุษย์ดูเหมือนจะรู้สึกตัวมาตลอดเวลาว่าความขัดแย้งในชีวิตในตัวตน ในความเป็นคนของเขามีได้หายไปไหน ตรงกันข้ามความขัดแย้งนั้นยังคงดำรงอยู่เจียบๆ อย่างมีพลังภายในความเป็นคนของเราทุกคน และดูเหมือนมันจะดำรงอยู่ต่อไปอีก

นานเท่านานหรือไม่ก็อาจจะชั่ววินาที มันอาจจะฝังแน่นจนกลายเป็นธรรมชาติของเรา เป็นเนื้อหนัง เป็นตัวตนที่หลอมละลายกลายเป็นหนึ่งเดียวที่ไม่อาจแยกออกจากความเป็นเราแล้วก็ได้ (Phomtha, 2005 : 8)

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการดำรงชีวิตในสังคมดังกล่าวนี้ จะทำให้สมาชิกที่อยู่ในองค์กรนั้นเกิดการพัฒนาตนเองในการที่จะยอมรับได้ถึงความขัดแย้ง เป็นการเคารพและให้เกียรติในความรู้ และความคิดของอื่น เพราะจริงๆ แล้วความขัดแย้งก็เป็นเพียงความคิดเห็นที่แตกต่าง ในความขัดแย้งไม่มีฝ่ายใดถูก ไม่มีฝ่ายหนึ่งผิดโดยสมบูรณ์ แต่ละฝ่ายมีส่วนถูกไม่มากนัก ไม่มีใครที่จะผูกขาดสัมฤทธิ์ธรรมโดยอ้างว่าตนเป็นฝ่ายถูกแต่ผู้เดียว โดยเขาให้เหตุผลว่า ความจริงนั้นมีความซับซ้อน มีหลายรูปลักษณะ หลายด้าน และหลายแง่ เขามองว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งนั้นเป็นเพราะมองความจริงจากคนละด้าน

สภาพของความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน

ความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบันเป็นการนำเสนอที่แยกประเด็นประเภทหรือองค์ประกอบของความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งด้านข้อมูล ด้านผลประโยชน์ ด้านความสัมพันธ์ ด้านโครงสร้าง และ ด้านค่านิยม ซึ่งในแต่ละประเภทของความขัดแย้ง จะแยกเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทั้งภายในและภายนอกโดยมีรายละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านข้อเท็จจริง หมายถึง เหตุปัจจัยภายในที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งด้านข้อมูลหรือข้อเท็จจริง เหตุปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในประเภทนี้ คือ ความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือยึดมั่นในข้อมูลที่ได้มาว่าเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ว่า หรืออาจจะยึดมั่นในข้อมูลของตัวเองว่า ดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุด จึงทำให้ข้อมูล หรือข้อเท็จจริงที่นำเสนอ นั้นคลาดเคลื่อน อย่างไรก็ตามบางครั้งความขัดแย้งด้านข้อมูล ก็อาจจะเกิดเจตนาที่ตึกเป็นได้ คือ การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลพยายามที่จะนำเสนอข้อเท็จจริง ก็อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นเดียวกัน แต่ก็ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยครั้งนัก โดยส่วนใหญ่แล้วความขัดแย้งจะเกิดจากอวกาศข้อมูลเป็นหลัก

2. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ หมายถึง การเกิดเจตนาที่ไม่ดี โดยการพยายามที่จะแย่งชิงจากบุคคลอื่นๆ โดยมีได้คำนึงถึงว่าบุคคลอื่นก็มีความปรารถนาในทรัพยากรเช่นเดียวกัน เมื่อมีความปรารถนาสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ไม่สามารถที่จะได้มาด้วยวิธีการอย่างใด

อย่างหนึ่ง และผูกใจเจ็บต่อสิ่งที่ทำให้ตัวเองไม่สมหวังการลุ่มหลงมัวเมาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และพยายามที่จะแสวงหาเพื่อให้ได้มาสนองความอยาก แต่เมื่อไม่สามารถสนองความต้องการของเรา หรือมีสิ่งใดมาขัดขวางสิ่งที่เราลุ่มหลง และแย่งชิงสิ่งนั้นไป ก็มักจะทำให้คู่กรณีเกิดความขัดแย้งขึ้น

3. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ความสัมพันธ์ของคู่กรณีต้องเสื่อมลง และขาดสูญ มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การที่คู่กรณีคบหากันหรือมีความสัมพันธ์กันบนฐานของผลประโยชน์เป็นที่ตั้ง โดยปรารถนาเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่คู่กรณีอยู่ หรือสามารถจะทำให้ตัวเองได้รับสิ่งที่ต้องการโดยไม่ได้มีความจริงใจในการที่ช่วยเหลือบุคคลอื่นอย่างจริงใจจึงมีความถือตัวถือตน และดูหมิ่นดูแคลนบุคคลอื่น ว่า ไม่มีความรู้ อำนาจ และการเงิน เทาเทียมกับตนเองและยึดมั่นในความคิดเห็นของตนเองว่าถูกต้อง โดยไม่ยินยอมที่จะเปิดรับความคิดของคู่กรณีกลุ่มอื่น

4. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง หมายถึง การเกิดเจตนาที่ไม่ดีที่จะทำลายโครงสร้างทางสังคมกล่าว คือ การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลมีความละโมภในสิ่งทรัพยากร สิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเสพอื่นๆ ตามที่ปรากฏมีในสังคมโดยมิได้คำนึงถึงความต้องการของหน่วยย่อยอื่นๆ ว่าจะสามารถดำรงอยู่ได้หรือไม่ ในขณะเดียวกัน บางคน หรือบางกลุ่มก็เพราะที่จะแสวงหาเพื่อให้ได้มาด้วยวิธีการที่ไม่ชอบธรรม เช่น การฉ้อราษฎร์บังหลวง คดโกง หรือฉกชิงสิ่งต่างๆ ที่ตัวเองต้องการมาจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่นๆ ในสังคมการทำลายบุคคลอื่นๆ ทางความคิด การกระทำ หรือการแสดงออก โดยมิได้คำนึงสภาพจิตใจของบุคคลอื่นๆ ว่าจะสามารถยอมรับต่อสถานการณ์ความรุนแรงดังกล่าวได้หรือไม่

5. เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งด้านค่านิยม หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำให้ค่านิยม เช่น ศาสนา ความเชื่อ หรือชาติพันธุ์ของตัวเองได้รับการยอมรับและพยายามที่จะเชิดชูว่าค่านิยมของตัวเอง หรือกลุ่มของตัวเองดีกว่าคนอื่นๆ และอยากจะทำลายหรือลดทอนวัฒนธรรมความเชื่อของคนอื่น แล้วนำค่านิยมของตัวเองเข้าไปแทนที่ค่านิยมเหล่านั้น การคิดว่า วัฒนธรรม ความเชื่อ ศาสนาของตัวเองหรือกลุ่มตัวเองดีกว่า สมบูรณ์กว่า ความเชื่อ ศาสนา และวัฒนธรรมของคนอื่น หรือกลุ่มอื่น จึงพยายามที่จะปิดกั้น หรือป้องกันมิให้ค่านิยมของคนอื่นๆ หรือชนชาติอื่นอื่นๆ เข้ามาคุกคามค่านิยมของตัวเองและการยึดมั่นในความเชื่อ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา หรือชาติพันธุ์ของตัวเอง จนหลงลืมที่จะศึกษาวิเคราะห์ หรือมองจุดเด่น หรือจุดดีของศาสนา วัฒนธรรม หรือความเชื่ออื่นๆ หรือกลุ่มอื่น

แนวคิดการระงับความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา

ความขัดแย้งในทัศนะของพระพุทธศาสนา นั้น ครอบคลุมกว้างมาก ซึ่งแสดงให้เห็นจากความขัดแย้งในแง่ของธรรม ที่รวมไปถึงความคิด การพูด หรือการกระทำในแง่มุมต่างๆ จากการศึกษาในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนานั้น จะไม่พบคำที่แปลว่า ความขัดแย้งโดยตรง แต่จะมีคำอื่นในลักษณะที่เป็นความขัดแย้งหรือบ่งบอกถึงความขัดแย้ง พระพุทธเจ้าทรงให้หลักคิด เกี่ยวกับการวิเคราะห์เหตุปัจจัย (Source Analysis) ว่าควรวิเคราะห์ทั้ง เหตุปัจจัยภายใน และเหตุปัจจัยภายนอก ซึ่งจะทำให้กระบวนการในการแก้ปัญหาเป็นไปอย่างถูกต้อง เพราะเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาอย่างครบถ้วน เนื่องจากปัญหาบางประการอาจจะเกิดจากเหตุปัจจัยภายใน และปัญหาบางอย่างเกิดจากเหตุปัจจัยภายนอก แต่ปัญหาบางอย่างนั้นอาจเกิดขึ้นจากเหตุปัจจัยทั้ง 2 ด้านก็เป็นได้

ในทัศนะของพุทธปรัชญาเห็นว่า พลังอำนาจที่ขับเคลื่อนวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์ คือ พลังแห่งเจตจำนงหรือพลังแห่งกรรม ซึ่งกรรมในที่นี้จะมุ่งตรงไปที่ตัวแท้หรือต้นตอของกรรมจริงๆ ได้แก่ เจตนา ความจงใจ หรือ การเลือกตัดสินใจที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งนั่นเอง เจตนาหรือเจตจำนงนี้ จะเป็นตัวชี้แนะ และกำหนดทิศทางแห่งการกระทำทั้งหมดของมนุษย์ พร้อมทั้งเป็นตัวการหรือเป็นแกนในการริเริ่ม ประคับประคอง สร้างสรรค์ทุกอย่าง หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเจตนาเป็นตัวแท้ของกรรม และในการที่เจตนาแสดงพลังขับเคลื่อนวิถีชีวิตนั้น ก็ได้หมายความว่าความประพฤติดำเนินไปอย่างบริสุทธิ์ หากแต่เป็นพลังที่เคลื่อนไปตามอำนาจการชักนำของธรรมที่เป็นคุณสมบัติของจิต อีกชั้นหนึ่ง โดยเฉพาะกลุ่มกิเลสที่เป็นรากเหง้าของอกุศล อย่าง คือ โลภะ โทสะ และ โมหะ

จากหลักการดังกล่าวทำให้ชี้ชัดได้ชัดเจนว่า สาเหตุหรือ รากเหง้าที่แท้จริงในทัศนะของพุทธปรัชญาที่ทำให้กระบวนการเกิดความขัดแย้งนั้น เกิดจากอกุศลมูลนั่นเอง อย่างไรก็ตาม นอกจากอกุศลมูลที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งแล้ว ยังมีสาเหตุความขัดแย้งนั้นไม่เพียงจะเกิดจากจิตที่เป็นอกุศล ด้วยโลภะ โทสะ และโมหะเท่านั้น หากแต่ยังอาจเกิดจากการที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลขัดแย้งกันด้วยจิตที่ไม่โลภ โกรธ และหลงก็ได้ ดังในกรณีการนำเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลด้วยความหวังดีมีจิตกุศลต่อบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร แต่ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็คือบุคคล หรือกลุ่มบุคคลดังกล่าวอาจจะมีความเข้าใจ ความเห็น หรือการตีความที่แตกต่างกัน หรือไม่ยอมรับต่อข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงทำให้ทั้ง

สองฝ่ายเกิดความขัดแย้งระดับต้น และทวีความรุนแรงจนถึงขั้นทำร้ายกันให้เกิดความสูญเสีย

การเจรจาไกล่เกลี่ยระงับความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญา

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางหมายถึง การเข้าไปแทรกในการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่เป็นบุคคลที่สาม เป็นคนกลาง และเป็นที่ยอมรับ คนกลางไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เพื่อที่จะช่วยให้คู่กรณีที่มีข้อถกเถียงหรือขัดขัดแย้งกันอยู่ให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยความสมัครใจ โดยทั่วไปการไกล่เกลี่ยคนกลางคือ กระบวนการที่ต่อเนื่องของกระบวนการเจรจาด้วยความช่วยเหลือของคนที่เข้าไปอยู่ตรงกลางที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งบทบาทของบุคคลที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคนกลางก็คือ ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลาง และไม่เข้ากับฝ่ายใด การปรับเปลี่ยนกรอบคำพูด และกระบวนการใหม่ การสร้างสะพานไมตรีแทนการสร้างกำแพงกีดกัน และการไม่ขยายประเด็นให้เป็นเรื่องใหญ่ (Wattanasup, 2004 : 141) จากความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า “การไกล่เกลี่ย” (Mediation) เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้ง โดยมีบุคคลที่สามหรือคนกลาง มาทำหน้าที่เป็นผู้เสนอแนะ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ประโยชน์ และหนทางที่จะเป็นไปได้มากที่สุดให้แก่คู่กรณี อีกทั้งยังช่วยเหลือในการเจรจาต่อรองระหว่างคู่กรณีหรือคู่ความ เพื่อให้สามารถบรรลุข้อตกลง และขจัดความขัดแย้งลงได้ โดยความสมัครใจของคู่กรณี ทั้งนี้ข้อเสนอแนะของผู้ไกล่เกลี่ย ไม่ถือเป็นข้อผูกพันที่จะบังคับให้คู่กรณีหรือคู่ความต้องปฏิบัติตามแต่อย่างใด การไกล่เกลี่ยนั้นจะช่วยรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่กรณีและก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้นทั้งสองฝ่าย

การใช้หลักศาสนาและปรัชญาในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (W. Moore et al., 1999 : 42) การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางมีประวัติที่ยาวนานและแตกต่างกันในศาสนาและวัฒนธรรมต่างๆ เกือบจะทั่วโลก มีการใช้กระบวนการเจรจาแบบนี้อย่างกว้างขวาง และได้ผลดีในกลุ่มของชาวยิว ชาวคริสเตียน ชาวอิสลาม ชาวฮินดู ชาวพุทธ กลุ่มชนที่นับถือขงจื้อและวัฒนธรรมท้องถิ่นต่างๆ มากมาย ตัวอย่างที่จะกล่าวต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางที่มีการใช้อย่างกว้างขวางและได้พัฒนาเป็นเครื่องมือในการแก้ข้อพิพาทชุมชนชาวยิว ในสมัยก่อนคริสตกาล ได้ใช้การเจรจาแบบนี้ทั้งในทางศาสนจักรและผู้นำทางการเมือง เพื่อแก้ปัญหาความแตกต่างกันทั้งทางโลกและทางศาสนา ต่อมาในประเทศสเปน อัฟริกาเหนือ อิตาลี ยุโรปตอนกลางและยุโรปตอนเหนือ

อาณาจักรตุรกีและตะวันออกกลาง พระชาวยิวที่เรียกว่า แรบไบ (Rabbi) และศาลทางศาสนาของชาวยิวมีบทบาทสำคัญในการเจรจาไกล่เกลี่ย หรือทำหน้าที่เป็นผู้พิพากษาตัดสินข้อพิพาทระหว่างสมาชิกที่นับถือศาสนาเดียวกันของเขา ส่วนใหญ่ศาลนี้มีบทบาทสำคัญในการปกป้องเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และสร้างความมั่นใจว่าชาวยิวมีกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เป็นทางการอย่างชัดเจน แม้เรื่องของปัญหาความขัดแย้งในท้องถิ่น ชาวยิวก็จะถูกห้ามโดยกฎหมายเฉพาะจากสังคมที่ใหญ่กว่า ไม่ให้ใช้วิธีอื่นในการตัดสินข้อพิพาทในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของชาวยิว ซึ่งถือเป็นประเพณีปฏิบัติของชาวยิว ในที่สุดก็จะคล้ายกับ สังคม คริสเตียน ที่เห็นพระเยซูคริสต์เจ้าเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสูงสุดในคัมภีร์อ้างถึงพระเยซูเป็นผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางระหว่างพระเจ้ากับมนุษย์ ว่า “สำหรับพระเจ้าที่มีองค์เดียวและผู้ไกล่เกลี่ยคนเดียวระหว่างพระเจ้ากับมนุษย์ที่เป็นศาสดา หรือ องค์เยซูคริสต์ ซึ่งได้อุทิศตัวเขาเองเพื่อแลกเปลี่ยนกับทุกสิ่งทุกอย่าง และยอมรับการไถ่ส่วนแทน” จากมโนทัศน์ของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแบบนี้เอง ในที่สุดบทบาทของพระหรือบาทหลวงจึงทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เป็นคนกลางระหว่างสาวกและพระเจ้า และระหว่างผู้นับถือศาสนาเดียวกันจนถึงยุคเรอเนซองส์ วัดของคาทอลิกในยุโรปตะวันตก และวัดของออร์ทอดอกซ์ในฝั่งทะเลเมดิเตอร์เรเนียนตะวันออก กลายเป็นองค์กรศูนย์กลางของการเจรจาไกล่เกลี่ยและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสังคมตะวันตก บาทหลวงจะทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของครอบครัว กรณีอาชญากรรมและข้อพิพาททางการทูตระหว่างคนชั้นสูง

สำหรับพุทธปรัชญา พระภิกษุหรือแม่ชีที่นับถือพุทธศาสนาได้ทำหน้าที่คนกลางไกล่เกลี่ยภายในสังคมพุทธมาโดยตลอด มีประวัติอันยาวนานที่เริ่มจากอินเดียและจีน ต่อมาขยายไป ศรีลังกา ประเทศไทย เนปาล ทิเบต และญี่ปุ่น ซึ่งพุทธศาสนาและปรัชญามักจะเน้นในเรื่องของความเห็นพ้องต้องกันของชุมชน ความโน้มเอียงจิตใจ และมักจะแสวงหาคุลยภาพและความกลมกลืนสอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกัน

สิ่งที่โดดเด่นในพระพุทธศาสนา คือ มีการปฏิบัติการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางปรากฏในคัมภีร์ของพุทธศาสนา ซึ่งได้กล่าวถึงกรณีที่พระพุทธเจ้าทำหน้าที่เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยอยู่สามกรณี ได้แก่ ความขัดแย้งกันเองเกี่ยวกับพระวินัยของภิกษุชาวโกสัมพี ความขัดแย้งของชาวศากยะและชาวโกลิยะในการแย่งชิงทรัพยากรน้ำ และ ความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์ ในการที่พระเจ้าวิฑูทกะทำสงครามฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ของเจ้าศากยะ

บทบาทและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง จะมีความสำคัญในกระบวนการของการไกล่เกลี่ย กล่าวคือ อำนาจความสะดวกในการไกล่เกลี่ย ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ความรู้และความเข้าใจในการไกล่เกลี่ย โดยให้ตระหนักถึงประโยชน์ในการร่วมกันแก้ปัญหา ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจ และ เมื่อคู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีหน้าที่ช่วยในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ จากบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีคุณสมบัติในหลายประการ ดังต่อไปนี้

“กัลยาณมิตร” หมายถึง บุคคลผู้มีความใฝ่รู้ตั้งตนอยู่ในคุณธรรม เป็นผู้ชี้แนะแนวทางแห่งความเจริญ สั่งสอนอบรม เป็นที่ปรึกษา เพื่อนที่ดี ที่ส่งเสริมให้เกิดความดีงาม สิ่งแวดล้อมทางสังคมโดยทั่วไปที่ดี ที่เกื้อกูล ซึ่งจะชักจูง หรือกระตุ้นให้เกิดปัญญา ซึ่งเป็นประโยชน์ที่จะได้รับการมีกัลยาณมิตรหรือจากการทำหน้าที่กัลยาณมิตร จะต้องดูว่าประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นต้องเป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่ความดีเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ไม่ผิดกฎหมายบ้านเมือง หรือผิดต่อศีลธรรมอันดีของสังคม การจะมีบุคคลใดนำประโยชน์มาให้ ในทางที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดี เช่น ให้เงินสินบน ให้สินคำผิดกฎหมาย ให้อาวุธที่ลักลอบมา หรือให้ของที่ขโมยมา สิ่งดังกล่าวจะใช้อุปโลกน์ได้ หรือนำมาใช้งานได้ บุคคลที่นำมาให้นั้นยังไม่ถือว่าเป็นกัลยาณมิตร จะต้องช่วยบรรเทาภิเลส ได้แก่ โลภะ โทสะ โมหะ ให้เบาบางลง มิใช่เป็นคำสอนให้กระทำในสิ่งที่ผิดกฎหมาย หรือผิดศีลธรรม ซึ่งผู้ที่เป็นกัลยาณมิตรนั้น ต้องมีพฤติกรรมที่ดีอย่างสม่ำเสมอหรือมีความเสมอดันเสมอปลาย จนทำให้บุคคลทั้งหลายมีความมั่นใจว่า ผู้ที่มาเป็นกัลยาณมิตรให้นั้นน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ กระทั่งสามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวและหวังได้ว่าจะได้รับคำแนะนำที่ตนไม่อาจจะแก้ไขด้วยตนเองได้ เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาครอบครัว เป็นต้น

ในกระบวนการของการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญาขั้นตอนนี้ คนกลางจะต้องทำหน้าที่หรือแสดงบทบาทกัลยาณมิตรของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอย่างแท้จริง คือ พร้อมทั้งจะให้ความรู้ในทางที่ถูกต้อง คำแนะนำ ชี้แจงชักจูง ช่วยบอกช่องทางหรือทางออกของปัญหา ให้กับคู่กรณีได้พิจารณา และตัดสินใจด้วยตัวเองในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง นั้นหมายถึงว่า คนกลางหรือกัลยาณมิตร ต้องเป็นกลางทั้งสองฝ่าย ไม่เข้าร่วม หรือทำการตัดสินใจใดๆ เป็นผู้ที่มีอำนาจความสะดวกในการไกล่เกลี่ย ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ความรู้และความเข้าใจในการไกล่เกลี่ย โดยให้ตระหนักถึงประโยชน์ในการร่วมกันแก้ปัญหา คนกลางนั้นจะไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจ

และเมื่อคู่พิพาทหรือคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ คนกลางจะมีหน้าที่ช่วยในการทำสัญญา ประนีประนอมยอมความ ซึ่งผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่ของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย หรือ กลยานมิตรของคู่กรณี จึงควรมีคุณสมบัติที่เพียบพร้อมตามหลักคำสอนทางพุทธปรัชญา คือ คุณสมบัติในแง่ทำหน้าที่ต่อผู้อื่น หรือคุณสมบัติที่ปรากฏต่อสายตาของบุคคลอื่นหรือต่อ สังคม เรียกว่า กลยานมิตรธรรม หรือธรรมของผู้ที่เป็นกลยานมิตร 7 ประการ ได้แก่

1) ปิโย เป็นคนน่ารัก คือ เข้าถึงจิตใจ สร้างความรู้สึกสนิทสนม เป็นกันเอง ชวน ใจผู้ฟังให้อยากเข้าไปปรึกษาไต่ถาม

2) ครุ เป็นคนน่าเคารพ คือ มีความประพฤติสมควรแก่ฐานะ ทำให้เกิดความรู้สึก อบอุ่นใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัย

3) ภาวนียो เป็นคนน่าเจริญใจ คือมีความรู้จริง ทรงภูมิปัญญาแท้จริง และเป็นผู้ ฝึกฝนปรับปรุงตนอยู่เสมอ เป็นที่น่ายกย่อง ควรเอาอย่าง ทำให้ผู้ที่รู้จักเอ่ยนามและรำลึกถึง ด้วยความซาบซึ้ง มั่นใจ และภาคภูมิใจ

4) วัตตา เป็นคนฉลาดในการพูด คือพูดเป็น รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้จักจังหวะและ เวลาที่ควรพูดและไม่ควรพูด คอยให้คำแนะนำว่ากล่าว ตักเตือน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดี

5) วจนักขโม อุดหนุนต่อถ้อยคำได้ คือ พร้อมทั้งจะรับฟังคำปรึกษาคำซักถามแม้ จุกจิก ตลอดจนคำกล่าวล่วงเกินและคำตักเตือนวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆ สามารถอดทนฟังได้ ด้วยจิตเยือกด้วยเมตตา ไม่เบื่อหน่าย และไม่เสียอารมณ์

6) คัมภีรญจะ กะถัง กัตตา แดงเรื่องเล่าลึกได้ คือ กล่าวชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่ลึกซึ้ง ซับซ้อนให้เข้าใจได้

7) โน จัญฐาเน นิโยชะเย ไม่ชักนำในฐานะที่ไม่ควร คือ ไม่ชักจูงไปในทางเสื่อมเสีย หรือเรื่องเหลวไหลไม่สมควร ชักนำแต่เรื่องที่อยู่ในทำนองคลองธรรม เป็นประโยชน์เกื้อกูล แก่การพัฒนาชีวิตในระดับที่สูงขึ้นไป (Thai Tipitaka 23/37 /57)

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า เป็นคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของนัก เจริญไกล่เกลี่ยคนกลาง จนกล่าวได้ว่า เป็นคุณสมบัติของนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางใน ทัศนะพุทธปรัชญา มีดังนี้ คือ เป็นผู้มีความรู้ ความประพฤติและการปฏิบัติที่ไม่อาจตำหนิ ได้ มีความสามารถในการใช้วาจา ได้แก่ พูดจาฉะฉาน พูดมีเหตุผล พูดถูกกาล ตอบปัญหา ได้จนเป็นที่พอใจ ทำให้คู่กรณียอมรับฟัง สามารถวิพากษ์วิจารณ์ได้ มีความสามารถในการ แก้ปัญหาได้หลากหลายและยืดหยุ่นตามสถานการณ์ สามารถในการพูดโดยการเป็นตัวแทน

ในการเจรจา มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องราวขององค์กรภายในหรือระหว่างหน่วยงานที่ต้องไปเจรจาใกล้เคียงคนกลาง ต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตัว ไม่ทะนงตน มีความรอบรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ มีความสัมพันธ์อันดีกับคู่กรณีและมีสัมมาคารวะต่อผู้ที่ควรให้ความเคารพ

จากคุณสมบัติดังกล่าวของกัลยาณมิตร จะเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยได้เปรียบพร้อมสมบูรณ์ เป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนร่วมกัน ช่วยให้คู่กรณีเกิดการตระหนัก คิดพิจารณา และหาทางออกที่เป็นความต้องการหรือข้อตกลงร่วมกัน รู้เท่าทันสถานการณ์ความขัดแย้ง และรู้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดจากทั้ง 2 ฝ่าย รู้ว่าแต่ละฝ่ายมีความเข้าใจต่อความขัดแย้งอย่างไรและมีอารมณ์เป็นอย่างไร ซึ่งเข้าใจถึงจุดยืนหรือท่าทีในการแก้ไขความขัดแย้งและข้อเรียกร้องของทั้งสองฝ่าย โดยให้ความสนิทสนมกับแต่ละฝ่ายเท่าๆกัน โดยมีการพบปะและสร้างความสัมพันธ์กับทั้งสองฝ่าย เรื่องนี้จะต้องแจ้งให้ผู้ขัดแย้งทราบ เข้าใจและยอมรับเป็นช่วยลดแรงปะทะ คลี่คลายอารมณ์ ให้เกิดความสงบและเห็นใจกัน และช่วยประสานให้เกิดการจัดเวทีในการเจรจาร่วมกัน

เห็นได้ว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยระงับความขัดแย้งในทัศนะพุทธปรัชญาบทบาทหน้าที่ของกัลยาณมิตรของคู่กรณีหรือคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ เป็นบทบาทที่เด่นและมีความสำคัญมาก เพราะ ถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญของคู่กรณี ที่จะทำให้อุปกรณ์เกิดสัมมาทิฐิ กล่าวคือ เป็นผู้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ประโยชน์ และหนทางที่จะเป็นไปได้มากที่สุดในทุกทางถูกต้องและดีงามให้แก่คู่กรณี นำไปสู่แนวทางของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสมัครใจ สามารถหาข้อตกลงของทางออก หรือทางเลือก ในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งดังกล่าว นั่นก็คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิด “ความเห็นที่ถูกต้อง” ซึ่งเป็นการครบกระบวนการของปัจจัยแห่งการสร้างสัมมาทิฐิ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการไกล่เกลี่ย คือ มุ่งเน้นไม่เฉพาะแต่เพียงการรักษาความสงบในขั้นต้น (Peace Keeping) มุ่งเน้นถึงการสร้างความสงบอย่างถาวร (Sustainable Peace) ที่เหตุการณ์ความขัดแย้งนั้นจะไม่เกิดขึ้นอีกในสังคมนั้น ซึ่งนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของนักจัดการความขัดแย้ง

สรุป

บทความเรื่องการไกล่เกลี่ยคนกลางและการแก้ไขความขัดแย้ง ทำให้เข้าใจความหมายของการไกล่เกลี่ยคนกลางว่าเป็นกระบวนการจัดการความขัดแย้ง ที่ไม่ใช้การเจรจาตนเองโดยตรง แต่ใช้คนกลางเข้ามาช่วยเหลือ ซึ่งได้รับการยอมรับจากคู่กรณี ไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอำนาจตัดสินใจ โดยคนกลางเข้าไปแทรกแซง เปลี่ยนมุมมองพฤติกรรมด้วยการพูดคุยที่ไม่ใช้การบังคับทางกายภาพหรือไม่ได้บังคับใช้ทางกฎหมาย นอกจากนี้ บทความได้นำเสนอว่าการไกล่เกลี่ยคนกลาง เป็นหนึ่งในแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธีที่จะทำให้คู่กรณีรู้สึกได้รับความพึงพอใจ และยังสามารถใช้ได้ทั้งในระดับปัจเจก ระดับรัฐ และระหว่างประเทศ

สำหรับแนวทางในการศึกษาการไกล่เกลี่ยคนกลางนั้น สามารถศึกษาทางทฤษฎีหลายวิธีการทั้งการศึกษาทฤษฎีเป็นการทั่วไปกับการศึกษาอย่างเฉพาะเจาะจงในแต่ละกรณี แนวทางแรก เป็นการใช้ทฤษฎีเพื่อเสนอแนะว่า อะไรบ้างที่จะนำไปสู่การเจรจาและการไกล่เกลี่ยที่ดี และความขัดแย้งจะได้รับการแก้ไขได้อย่างไร อีกแนวทางหนึ่ง เป็นทฤษฎีที่มาจากการศึกษากรณีการไกล่เกลี่ยต่างๆ เน้นว่าแต่ละกรณีจะมีความแตกต่างกันไป ตามแต่สภาพสังคม และไม่มีทฤษฎีใดที่แน่นอนหรือเป็นสูตรที่ตายตัว อนึ่งการศึกษาแรงจูงใจของคนกลางและคู่กรณีในการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การไกล่เกลี่ยระหว่างประเทศ ไม่ได้เป็นเหตุผลเพียงมนุษยธรรมเท่านั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไม่ได้ยึดแต่ประโยชน์ของคู่กรณีเป็นที่ตั้งเท่านั้น แต่อาจมีผลประโยชน์ของผู้ไกล่เกลี่ยร่วมอยู่ด้วยก็เป็นได้ สำหรับคู่กรณีก็อาจจะหวังใช้คนกลางเป็นเครื่องมือ โดยให้คนกลางเข้าข้างฝ่ายตนเอง

ในประเด็นยุทธวิธีที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง ประกอบด้วยวิธีการใดบ้าง การทำหน้าที่เป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการพูดคุยกัน หรือจะเน้นการแทรกแซงเนื้อหาการเจรจาโดยแลกกับผลประโยชน์ วิธีหลังนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีทรัพยากรและอำนาจที่สามารถกำหนดทั้งเนื้อหาและกระบวนการได้ การจะเลือกใช้วิธีการใดในการไกล่เกลี่ยคนกลางถึงจะเหมาะสมคงจะไม่สามารถบอกได้ แต่คงขึ้นอยู่กับผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละกรณีว่าจะเลือกใช้วิธีการแบบใด การจะใช้ยุทธวิธีแทรกแซง แก้ไขปัญหาแบบใด ว่าจะเป็นแบบเข้มข้นปานกลางหรือน้อย ขึ้นอยู่กับ ความขัดแย้งเข้มข้นมากหรือไม่ ขัดแย้งกันเรื่องอะไร คู่กรณีมีความเหมือนกันทางชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ศาสนามากน้อยเพียงใด ความสัมพันธ์ต่อกันก่อน

หน้าดีหรือไม่ อำนาจและทรัพยากรของผู้ใกล้เคียงมีสูงหรือไม่ รวมถึงเวลา และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

แต่ไม่ว่าจะใช้วิธีใดในการใกล้เคียงก็ตาม เราจะไม่สามารถมองข้ามการนิยามความสำเร็จในการใกล้เคียงคนกลาง ซึ่งแม้ว่าจะมีการให้คุณค่าที่แตกต่างกันออกไป แต่อย่างน้อยก็จะมีลักษณะร่วมกันถึงความสำเร็จดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ความรู้สึกที่พึงพอใจของคู่กรณี 2) ความรู้สึกหรือตระหนักว่ากระบวนการเป็นธรรม กล่าวคือ คู่กรณีต้องเห็นว่ากระบวนการมีความเป็นธรรม 3) คุณภาพของประสิทธิผล เป็นการเปลี่ยนแปลงจากความรุนแรงมาสู่พฤติกรรมที่ไม่ใช้ความรุนแรง เช่น การลงนามในบันทึกข้อตกลงการยอมรับการหยุดยิง เป็นต้น 4) ประสิทธิภาพ เน้นที่ต้นทุนของการจัดการความขัดแย้ง ทรัพยากรที่ใช้ และเวลา ข้อตกลงที่ได้ถ้าหากใช้เวลาที่รวดเร็วเกินไป หรือเนิ่นนานเกินไปก็ถือว่าเป็นปัญหา สำหรับเกณฑ์ทวิวิสัยแตกต่างจากมุมมองและความรู้สึกของแต่ละบุคคล แต่เน้นที่ตัวชี้วัดที่ชัดเจน เห็นได้ในเชิงประจักษ์ เช่น เกิดความรุนแรงน้อยลง การเสียชีวิตน้อยลง พฤติกรรมหยุดการใช้ความรุนแรง คู่กรณีมาสานเสวนากัน หรือข้อตกลงที่ได้ เป็นต้น

พุทธปรัชญาในฐานะเป็นพื้นฐานการเจรจาใกล้เคียง ที่ใช้นามาเป็นรูปแบบสำหรับจัดการปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งไม่เพียงแต่สามารถใช้ได้ในรูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการจัดการความขัดแย้งทางพุทธปรัชญา ซึ่งเชื่อว่าเหตุหรือรากเหง้าของการเกิดปัญหาความขัดแย้ง คือ ความยึดมั่นในอกุศลมูล ได้แก่ โลภะ โทสะ และโมหะ ซึ่งเป็นแกนกลางของความขัดแย้งที่อยู่ลึกสุด เพราะประเด็นที่สำคัญในการจัดการความขัดแย้ง คือ “กัลยาณมิตร” ซึ่งเป็นบุคคลที่สามที่เป็นกัลยาณมิตรในการสามารถบรรลุข้อตกลง และขจัดความขัดแย้งลงได้ โดยความสมัครใจของคู่กรณีเองทั้งสองฝ่าย ซึ่งก็หมายถึงว่าคู่กรณีนั้นต้องเกิดความเห็นชอบยอมรับ คิดพิจารณาได้ด้วยตนเอง นั่นก็คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกิด “ความเห็นที่ถูกต้อง” ซึ่งเป็นการครบกระบวนการของปัจจัยแห่งการสร้างสันติสุข และสลายความขัดแย้ง ที่จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการเจรจาใกล้เคียง

References

- Galtung, J. (1975). *Peace : Research, Education, Action : Essays in Peace Research.1.* Copenhagen : Christian Ejlers.
- Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (1996). *Thai Tipitaka Version of Mahachulalongkornrajavidyalaya.* Bangkok : Mahachulalongkornrajavidyalaya University Press.
- Phomtha, S. (2005). *Buddhist Philosophy, Human Society and Ethics.* (2nd ed). Bangkok : Publishing Siam.
- Sataanan, C. (1996). *Santi Theory Cultural Theory.* Bangkok : Ruankaew Printing.
- W. Moore, C. et al. (1999). *Mediation Process.* Khon Kaen : Institute for Peace Studies University of the Thai Chamber of Commerce.
- Wattanasup, W. (2004). *Theory and Tools in Problem Solving.* (2nd ed.) Nonthaburi : King Prajadhipok's Institute.