

จริยธรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักพระพุทธศาสนา

Ethics of Dispute Mediators According to Buddhist Principles

พระครูปริยัติพัชรโรบล (พรชัย ชมพุศรี)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

PhrakruPariyatpatcharobon (Phornchai Chomphusri)

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, KhonKaen Campus

Corresponding Author, Email: krapom5942@gmail.com

บทคัดย่อ

แนวคิดคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมตามหลักทั่วไป ได้แก่ 1) เป็นผู้มื่อุดมการณ์ ช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คู่พิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน 2) เป็นผู้จักฟังอย่างตั้งใจ มีความเป็นกลาง ปราศจากอคติ 3) เป็นผู้มื่อจิตวิทยาสติปัญญามีเทคนิคกลวิธีในการบริหารจัดการคู่พิพาท โดยผันไปตามบริบทสิ่งแวดล้อม และ 4) เป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ ในการตระหนักรู้ตนเอง และการตระหนักรู้เชิงสังคม ส่วนจริยธรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักพระพุทธศาสนาเป็นผู้ที่ดำรงตนอยู่ในกรอบของศีลธรรมอันดีงาม เป็นผู้มีความเมตตากรุณาปราศจากอคติมีจิตใจเป็นสุข และเป็นผู้รู้จักแยกแยะผิดชอบชั่วดีทั้งหมดนี้ มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องเชื่อมโยง เป็นคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการเป็นสะพานพร้อมที่จะทอดสายสัมพันธ์และเชื่อมประสานสังคมให้สามัคคีและอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

คำสำคัญ: จริยธรรม; ผู้ประนีประนอม; พระพุทธศาสนา

* ได้รับบทความ: 18 กรกฎาคม 2567; แก้ไขบทความ: 10 สิงหาคม 2567; ตอรับตีพิมพ์: 18 ธันวาคม 2567

Received: 18 July 2024; Revised: 10 August 2024; Accepted: 18 December 2024

Abstract

The general concept of characteristics of a mediator includes: 1) being an idealist, helping, supporting, facilitating Enable the disputing parties to reach an agreement together. 2) Be a person who will listen attentively. Be impartial and free from bias. 3) Be a person of psychological intelligence and have techniques and strategies for managing disputes according to the environmental context. and 4) Be a person of emotional intelligence. In terms of self-awareness and social awareness As for the ethics of a dispute mediator according to Buddhist principles, one who lives within the framework of good morals, has kindness and compassion without bias, has a happy mind, and knows how to distinguish right and wrong, all of this. There are relationships and connections. It is a characteristic of an integrated Buddhist mediator who is a bridge ready to build relationships and connect society to unity and live together happily.

Keywords: Ethics; Compromise; Buddhism

บทนำ

สังคมเป็นการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันในขณะเดียวกันมนุษย์ในสังคมก็อาศัยบรรทัดฐานหรือกฎหมายระเบียบประเพณีและสมมติสถานภาพพร้อมทั้งบทบาทที่เหมาะสมให้แก่บุคคลต่าง ๆ ในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี มีอภิสิทธิ์และมีเกียรติ แต่ทว่าสังคมในโลกปัจจุบันเป็นสังคมยุคโลกาภิวัตน์เป็นสังคมที่เต็มไปด้วยความไร้ระเบียบ (จ่านงค์ อติวัฒน์สิทธิ์, 2544 : 143) หากมนุษย์เกิดความขัดแย้งหรือมีขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว มักจะถือตามต้องการและความคิดของตนในการจัดการข้อขัดแย้งเพื่อเป้าหมายนั้น (สุรัชย์ เลี้ยงบุญเลิศชัย, 2547 : 13) ส่วนเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งนั้นจะมีทั้งเหตุปัจจัยภายใน และเหตุปัจจัยภายนอกสำหรับเหตุปัจจัยภายนอกจะมุ่งเน้นไปที่สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ค่านิยม อำนาจ และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้แสดงออกมา อย่างไรก็ตาม ในทางพระพุทธศาสนา ถึงแม้ว่าจะให้ความสำคัญต่อเหตุปัจจัยภายในเป็นสำคัญ แต่ก็ยังมองถึงความสำคัญของเหตุปัจจัยภายนอกด้วย ดังพุทธพจน์ที่วิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้งที่ว่าด้วยการวิวาทว่า” ถ้าเธอทั้งหลาย พิจารณาเห็นมูลเหตุแห่งการวิวาทเช่นนี้ภายในหรือภายนอก เธอทั้งหลาย พึงพยายามเพื่อละมูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปภายในหรือภายนอกนั้นแล ถ้าเธอทั้งหลายไม่พิจารณาเห็นมูลเหตุแห่งการวิวาทเช่นนี้ภายใน หรือภายนอก เธอทั้งหลายพึงปฏิบัติเพื่อให้มูลเหตุแห่งการวิวาทที่ เป็นบาปนั้นไม่ยึดเยื้อต่อไป

การละมูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปนั้นย่อมมีได้ และมูลเหตุแห่งการวิวาทที่เป็นบาปนั้นย่อมไม่ยึดเยื้อต่อไป (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 6/216/332-335)

ปัญหาของข้อพิพาทหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น มิใช่จะขจัดความขัดแย้งให้หมดสิ้นไปเลยทีเดียว เพราะเป็นไปไม่ได้ในทางปฏิบัติ เบอร์นาร์ด เมเยอร์ ได้กล่าวในประเด็นนี้อย่างน่าสนใจว่า “ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เป็นสิ่งจำเป็น และเป็นเรื่องปกติปัญหาไม่ใช่เรื่องของการมีความขัดแย้งแต่เป็นเรื่องของวิธีการที่เราจะต้องจัดการ ทว่าเราเองกลับไม่เต็มใจที่จะยอมรับว่าเราอยู่ในท่ามกลางความขัดแย้ง” ในเมื่อความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่ดำรงอยู่ทั่วไปในสังคมของมนุษย์ยากที่เราทุกคนจะหลีกเลี่ยงได้ความขัดแย้งจึงถือได้ว่าเป็นเรื่องธรรมดาและฝังรากลึกอยู่ในสังคม ดังนั้น สิ่งที่จะต้องทำก็คือเราจะจัดการความขัดแย้งในแต่ละเรื่องด้วยวิธีอะไร (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2554 : 217) การจัดการปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ จะต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการปัญหาข้อพิพาทเพื่อระงับหรือยุติปัญหาข้อพิพาทด้วยความยุติธรรมนักสันติวิธีได้คิดค้นหาเครื่องมือเพื่อใช้ในการจัดการปัญหาข้อพิพาทโดยสันติวิธี ได้แก่ การเจรจา (Negotiation) การไต่สวน (Inquiry) การสร้างความสมานฉันท์โดยการประนีประนอม (Reconciliation) การประนีประนอม (Compromising) เป็นต้น ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจัดการปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ ได้ โดยใช้ให้เหมาะสมกับบริบทปัญหาข้อพิพาทนั้น ๆ เมื่อมีเครื่องมือในการจัดการปัญหาข้อพิพาทที่ติดอยู่แล้วจำเป็นต้องมีคุณสมบัติหรือมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการใช้เครื่องมือเหล่านั้นด้วย ซึ่งเรียกบุคคลผู้ใช้เครื่องมือเหล่านั้นว่า คนกลางบ้าง ผู้ไกล่เกลี่ยบ้างหรือผู้ประนีประนอมบ้าง (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2554 : 219)

ดังนั้น การการประนีประนอม ถือว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการจัดการปัญหาข้อพิพาท ส่วนผู้ประนีประนอมในฐานะผู้ใช้เครื่องมือ จึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่ดี เพราะหากมีเครื่องมือที่ติดอยู่แล้วแต่ผู้ใช้เครื่องมือมีคุณลักษณะที่ไม่ดีหรือไม่เหมาะสม อาจจะได้ช่วยให้คู่พิพาทเข้าใจกันตกลงกัน หรือปรองดองกัน แต่ยิ่งทำให้ผิดใจกัน โกรธกัน อาฆาตกัน หรือกลายเป็นคู่พิพาทเองได้ซึ่งผู้ประนีประนอมจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะอันสมควร หรือเหมาะสมเป็นผู้ประนีประนอมหรือคนกลาง หรือบุคคลที่สาม ทำหน้าที่ประนีประนอมข้อพิพาท เพื่อสร้างความเข้าใจกัน ตกลงกันปรองดองกัน ตามทฤษฎีของนักวิชาการต่างประเทศ เช่น ดร.เบอร์นาร์ด เมเยอร์ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมว่า “คนกลางยึดค่านิยมที่สนองความต้องการของแต่ละฝ่ายเช่น คนกลางเอื้ออำนวยช่วยเหลือคู่กรณีในการแสวงหาผลลัพธ์ที่สนองความต้องการของแต่ละฝ่ายได้อย่างเหมาะสม เมื่อคนกลางมุ่งมั่นใช้ค่านิยมดังกล่าวเป็นแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ย คู่กรณีก็ต้องมุ่งมั่นแสวงหาผลลัพธ์ดังกล่าวเช่นกัน (ชลัท ประเทืองรัตนา, 2567) ในขณะที่ทฤษฎีของนักวิชาการไทย เช่น ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์ ได้ให้ความสำคัญเรื่องการฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) (วันชัย วัฒนศัพท์, 2567) เป็นคุณลักษณะเบื้องต้นที่สำคัญ เพราะการฟังอย่างตั้งใจเป็นการแสดงออก มีภาษาท่าทางว่าฟังอยู่ เช่น การสบตาด้วยความ

การพยักหน้า เป็นต้น ภาษาท่าทางเหล่านี้ถือว่าสามารถสื่อความหมายได้ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2557 :169) หลักการฟังอย่างตั้งใจในมุมมองพระพุทธศาสนาพบว่าเป็นหนึ่งในคุณสมบัติของผู้สมควรเป็นทูต ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะทั้งหมด 8 ประการ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 7/347/208)

ดังนั้น หลักการฟังอย่างตั้งใจจึงถือว่าสอดคล้องกับคุณลักษณะผู้สมควรเป็นทูตตามหลักแนวคิดในทางพระพุทธศาสนา ส่วนทฤษฎีของนักวิชาการต่างประเทศมีแนวคิดคุณลักษณะของผู้ประนีประนอม อันเกิดมาจากการประสบการณ์ในการทำหน้าที่ประนีประนอมโดยตรง ทำให้ทฤษฎีของแต่ละท่านแตกต่างกันไปด้วย เพราะประสบการณ์รวมถึงการพบประสบการณ์ประนีประนอมในบริบทของปัญหาที่แตกต่างกัน นักวิชาการต่างประเทศบางท่านถึงกับมองคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมว่า ไม่มีอะไรที่แน่นอนตายตัว หรือมีคำตอบเพียงคำตอบเดียว เช่น เคนเนธ โคลล์ (Kenneth Cloke) มองว่า คุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ประนีประนอมไม่มีคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะตัวเปลี่ยนแปลงได้ รวมทั้งเหตุและผลของสิ่งที่ทำการประนีประนอม (แดเนียล โบว์ลิงและเดวิด เอ. ฮอฟฟ์แมน, 2553 : 67)

จากทฤษฎีอันเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมดังกล่าว มีทั้งสอดคล้องมีทั้งแตกต่างกัน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เป็นองค์รวมที่สมบูรณ์ ผู้เขียนจึงสนใจในจริยธรรมของผู้ประนีประนอมตามหลักทางพระพุทธศาสนา คือ ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมในทางพระพุทธศาสนา แล้วนำหลักศีลธรรมหรือหลักธรรมะในพระพุทธศาสนาเพิ่มเติมเข้าไปในเนื้อหาต่าง ๆ มีการประยุกต์ใช้ตีความอธิบาย วิเคราะห์ บูรณาการ และสังเคราะห์จนเกิดองค์รวมที่สมบูรณ์เป็นจริยธรรมของผู้ประนีประนอมตามหลักทางพระพุทธศาสนา

บทบาทหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

ผู้ประนีประนอม หรืออาจเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้รับผิดชอบราชการศาลเพื่อให้ทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของคำว่า “ผู้ประนีประนอม”

คริสโตเฟอร์ (Christopher W.M.) ให้ความเห็นว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคลที่สามที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้ประนีประนอมไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่จะเป็นผู้ช่วยเหลือให้คู่กรณีตัดสินใจได้ด้วยใจสมัครใจและสามารถตกลงร่วมกันได้ (Christopher W. Moore, 1996 : 15)

เฮนรี เจ บราวน์ (Henry J. Brown) ให้ความเห็นว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคลที่สามที่เป็นกลาง เรียกว่า ผู้ประนีประนอม (Mediator) ซึ่งเป็นบุคคลที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงแก้ปัญหาข้อพิพาทของตนได้ โดยผู้ประนีประนอมไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใด ๆ ที่จะมีผลผูกพันคู่กรณี

แต่ผู้ประนีประนอมใช้กระบวนการเทคนิคและความรู้ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจาตกลงกันได้ ในข้อพิพาทที่มีอยู่โดยปราศจากการพิจารณาพิพากษาคดี (Henry J. Brown, 1999 : 127)

แจก สามีเยอ (Jack Sawyer) ได้ให้ความเห็นว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง บุคคล กลุ่มคน หรือกลุ่มคนส่วนใหญ่ในสังคม ร่วมกันพัฒนาข้อตกลงที่มีโอกาสเป็นไปได้ เพื่อเป็นแนวทางและกฎกติกา ในกิจกรรมร่วมกันของเขาทั้งหลายในอนาคต (Henry J. Brown, 1964 : 466)

วันชัย วัฒนศัพท์ ให้ความเห็นว่า “ผู้ประนีประนอม” หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ประนีประนอมที่เป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายใด การปรับเปลี่ยนกรอบคำพูดและกระบวนการใหม่ การสร้างสะพานไมตรี แทนการสร้างกำแพงกีดกัน และการไม่ขยายประเด็นให้เป็นเรื่องใหญ่ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550 : 11)

จากทฤษฎีดังกล่าว ที่ได้ให้ความเห็นด้านความหมายของ “ผู้ประนีประนอม” สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประนีประนอม หมายถึง บุคคล กลุ่มคน หรือกลุ่มคนส่วนใหญ่ในสังคมที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการเจรจาแก้ไขความขัดแย้งโดยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใด ๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นผู้ช่วยเหลือโดยการนำเอากระบวนการ เทคนิคความรู้ และความเชี่ยวชาญ ช่วยให้คู่กรณีที่มีความขัดแย้งกัน ให้สามารถตกลงกันได้เท่าที่นอกจากนั้น ยังหมายถึงกลุ่มบุคคลส่วนใหญ่ในสังคมร่วมกันเพื่อพัฒนาข้อตกลง มิใช่เพื่อแก้ไขข้อพิพาทแต่เป็นการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางหรือกติกาที่จะนำไปปฏิบัติหรืออยู่ร่วมกันในสังคมต่อไปในอนาคตด้วย

บทบาทและหน้าที่ของผู้ทำหน้าที่ผู้ประนีประนอม

การทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการระงับข้อพิพาททางเลือกในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นหนทางหนึ่งที่จะทำให้ข้อพิพาทระงับลงด้วยความพึงพอใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงจำต้องตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองว่า การทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นคนกลางทำหน้าที่สนับสนุน อำนวยความสะดวกช่วยเหลือและส่งเสริมให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ อันนำไปสู่การระงับข้อพิพาท โดยต้องระมัดระวังตนไม่ทำตนเป็นตัวแทนของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และดำรงไว้ซึ่งความเป็นกลาง ปราศจากอคติต่อคู่พิพาทและเป็นผู้อยู่ในศีลธรรมอันดี ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม กระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจิตสำนึกที่ดี ด้วยความสุจริต เสมอภาค และเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีความรู้ความเข้าใจในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งมุ่งถึงประโยชน์และหนทางต่าง ๆ ที่จะให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ประชาชนทั้งจะต้องแสดงให้เห็นปรากฏด้วยว่าตนไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับคดีความเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าในทางใดทางหนึ่ง (อดุลย์ ชันทอง, 2554 : 71)

ในการประนีประนอม คู่พิพาททั้งสองฝ่ายต้องมีความพร้อมที่จะพูดคุยกัน เพื่อหาทางออกร่วมกัน การที่คู่พิพาทจะสามารถพูดคุยกันได้ต้องอาศัยบุคคลที่สามเข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลางเพื่อช่วยเหลือ

อำนวยความสะดวกให้คู่พิพาทสามารถพูดคุยกันได้ โดยผู้ประนีประนอมทำหน้าที่ในการช่วยกำกับ กระบวนการประนีประนอมให้สามารถดำเนินการประนีประนอมกันได้ การประนีประนอม (Compromising) จัดได้ว่าเป็นหลักการในทางรัฐศาสตร์ที่นำมาประยุกต์ใช้ เมื่อเกิดการตั้งตัวในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากัน ท่ามกลางการเผชิญหน้า เพื่อเจรจาต่อรองในสิ่งที่แต่ละฝ่ายต้องการบรรยากาศเต็มไปด้วยหลักแนวคิดและ ทฤษฎี คือ “แสวงจุดร่วม และ สงวนจุดต่าง” จึงจะสามารถทำให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ (พระมหาพรหมมหาโส, 2547 : 101)

บทบาทหน้าที่สำคัญประการแรก คือ การเข้าไปเพื่อช่วยเหลือให้คลายความตึงตัวในสถานการณ์ ของความขัดแย้งต่าง ๆ รูปแบบของการเข้าไปเพื่อเจรจาต่อรองให้แต่ละฝ่ายได้ในสิ่งที่ต้องการบทบาท หน้าที่สำคัญจึงต้องเริ่มต้นเพื่อค้นให้พบจุดร่วมของแต่ละฝ่ายว่ามีจุดร่วมเดียวกันอย่างไร ส่วนจุดที่แตกต่างกัน ให้ สงวนเอาไว้ก่อน เพื่อที่จะให้ได้ให้มีการตกลงจุดร่วมที่เป็นอย่างเดียวกัน นำไปสู่การประนีประนอมกัน ได้นั่นเอง นอกจากนี้ บทบาทและหน้าที่หลักของผู้ประนีประนอม คือ เรื่องของการอำนวยความสะดวก ในการประนีประนอม การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้ความรู้และความเข้าใจในการประนีประนอม โดยตระหนักถึงประโยชน์ในการร่วมกันแก้ปัญหา (ชลกร เทียนส่องใจ, 2556 : 91) ผู้ประนีประนอม เป็นผู้ไม่มีส่วนได้เสียในข้อพิพาทที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีต่อกัน และเป็นคนกลางที่เข้ามาช่วยทำให้คู่ความ ทั้งสองฝ่ายกลับเข้ามาคืนดีกันอีก โดยการนำคู่ความทั้งสองฝ่ายมาพบปะกันซึ่งหน้าเพื่อเจรจากัน เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารกัน และช่วยจัดความเป็นศัตรูที่มีต่อกัน ช่วยเสาะหาข้อมูลที่จะช่วยให้การ เจรจาประสบผลสำเร็จ ช่วยจัดข้อยุ่งยากต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย ช่วยแปลหรือตีความ สิ่งที่คู่พิพาทอีกฝ่ายได้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน แต่ผู้ประนีประนอมไม่มีหน้าที่ในการชี้ขาด ข้อพิพาท (นพพร โพธิ์รังสีการ, 2552 : 18)

บทบาทของผู้ทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

บทบาทโดยรวมของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลาง และหาวิธีช่วยให้คู่ความ ทั้งสองฝ่าย กลับคืนสู่สภาพเดิมคือระงับข้อพิพาท คือ ทำทุกวิธีการที่ทำให้เกิดความปรองดองสมานฉันท์ให้ได้ คือ ทั้งสองฝ่ายยอมรับในหลักการและวิธีการของผู้ไกล่เกลี่ยโดยใช้อธิบายนำคู่กรณีพิพาทมาพบกันเปิดโอกาส ให้พูดคุยเจรจาซึ่งกันและกัน ช่วยจัดความไม่เข้าใจ ที่มีต่อกันเกี่ยวกับการจัดปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้เป็นไปในแนวทางที่สุสันติ โดยช่วยค้นหาต้นเหตุของปัญหา และนำทางแก้ปัญหาเสนอแก่คู่กรณีที่มีความพิพาทกันนั้น ช่วยเพิ่มเติมข้อมูลที่สมควรจะเป็นประโยชน์ ต่อข้อพิพาทระงับ หรือตัดปัญหาที่จะส่งผลกระทบให้เกิดความยุ่งยากนั้นให้หมดไปโดยเร็ว ดำเนินการ ให้การเจรจานั้นเป็นไปโดยสงบและสุภาพเรียบร้อยต่อคู่กรณี คอยระมัดระวังการโต้แย้งด้วยอารมณ์ ดำเนินการให้เจรจาดำเนินไปได้ด้วยดี ไม่ให้การเจรจาล้มเหลว ประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง หากไม่ สามารถระงับได้ สามารถเรียกบุคคลที่เป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณีนั้นยอมรับช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย

ได้ให้ข้อเสนอแนะทางทิศทางการสูญเสียต่อการเจรจาที่ล้มเหลวนำเสนอทิศทางที่ปรองดองมุ่งสู่การรักษาความเป็นมิตรภาพที่ดีต่อเพื่อนมนุษย์ ที่อยู่ร่วมโลกเดียวกันคิดถึงหัวอกเขาหัวอกเราเพื่อสร้างมิตรไมตรีต่อกันไปข้างหน้าอย่าเอาเหตุการณ์ในอดีตเป็นตัวมาทำลายโอกาสในการดำเนินชีวิตที่ดีกว่า โดยกลยุทธ์ต่าง ๆ นั้นเกิดจากศิลปะในการพูดและนำเสนอต่อเหตุการณ์หนึ่ง ๆ สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางได้แล้ว แต่ลักษณะของโอกาสและสถานการณ์ในการเจรจานั้น ๆ เป็นเรื่อง ๆ ไป

ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้รับฟังปัญหาของคู่พิพาท เป็นผู้ช่วยให้คู่พิพาทเกิดความมั่นใจขึ้นมาใหม่ เป็นการเข้าไปในระบบดำเนินไปในการสร้างความสัมพันธ์ของคู่พิพาท เพื่อโน้มน้าวความเชื่อหรือพฤติกรรมของคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจตัดสินใจหรือบังคับคู่พิพาท ต่างจากลักษณะของผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะทำงานเพื่อการประนีประนอมช่วยเหลือคู่พิพาท ตรวจสอบผลประโยชน์และความจำเป็นระหว่างเจรจามีการแลกเปลี่ยนข้อตกลงและคู่พิพาทพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยมิได้มีหน้าที่จะชี้ว่าใครถูกหรือผิด ซึ่งบทบาทโดยรวมของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลาง ใช้กลยุทธ์ เช่น การประชุมฝ่ายเดียวเพื่อให้คู่ความสะดวกในการเปิดเผยข้อมูลหรือเสนอทางออกในการแก้ไขปัญหา เลื่อนการประชุมเมื่อเกิดภาวะชะงักงัน การเข้ามาเป็นคนกลางของผู้ไกล่เกลี่ยเพียงเพื่อช่วยในการเจรจาต่อรองง่ายขึ้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องเรียนรู้เทคนิคและวิธีการอันที่จะมีส่วนช่วยในการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างความศรัทธา ให้คู่กรณีเกิดความเชื่อมั่นในความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย และเชื่อมั่นว่าคู่ความสามารถตกลงกันได้ แต่หากตกลงกันไม่ได้ ก็ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อคดีของตน
2. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างบรรยากาศของการเจรจา ให้มีสภาพเป็นกันเองเพื่อสร้างความคุ้นเคย
3. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทุ่มเทเวลาและความสามารถในการรับทราบข้อเท็จจริง และปัญหาต่าง ๆ เพื่อจะนำไปสู่มุมมองใหม่ที่คู่พิพาทอาจตกลงกันได้
4. การสร้างบุคลิกภาพเพื่อให้คู่ความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่น
5. ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยให้คู่พิพาทไปปรับเปลี่ยนแนวคิดจากเดิมที่มีท่าทีเป็นปฏิปักษ์กันไปเป็นท่าทีประนีประนอมกัน เพื่อให้คู่พิพาทร่วมกันหาทางแก้ปัญหาให้ได้

สรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่มีอำนาจในการตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทนั้นดังเช่นผู้พิพากษา แต่ผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาเป็นคนกลางเพียงเพื่อมาช่วยในการเจรจาต่อรองให้ง่ายยิ่งขึ้น เกิดความสะดวกในการเจรจาและช่วยให้สามารถค้นพบทางออกของปัญหาที่พิพาทนั้น อย่างเป็นที่พอใจที่ดีที่สุดของทุกฝ่ายเท่านั้นเอง

หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพึงสำนึกในใจของตนเสมอว่าตนเองนั้นทำหน้าที่อย่างมีเกียรติ เพราะคู่กรณีนั้นได้มอบความไว้วางใจ แก่ผู้ไกล่เกลี่ยในการระงับข้อพิพาทพิพาทให้แก่ตนเอง

โดยคู่กรณีคาดหวังว่าจะเป็นบุคคลที่สามารถจะฟังพยายมตทุกข์เดือดร้อนใจได้ ซึ่งการไกล่เกลี่ยเมื่อได้เปรียบเทียบการพิจารณาดีของศาลแล้วขั้นตอนการไกล่เกลี่ยนั้น นับว่ามีความที่สำคัญมากกว่าการพิจารณาคดีของศาล เพราะหากสามารถตกลงกันได้ข้อพิพาทนั้น ก็ยุติต่อกัน เกิดความสุขกายสบายใจทั้งสองฝ่ายด้วยกัน แต่หากยุติข้อพิพาท โดยวิธีการพิพากษาคดีของศาลนั้นฝ่ายที่ชนะคดีนั้นก็สุขใจแต่ในส่วนของฝ่ายผู้แพ้คดีก็ทุกข์ใจมีความรู้สึกที่ไม่เท่าเทียมกัน เช่น ดังการยุติข้อพิพาทโดย ไกล่เกลี่ยแต่อย่างใด โดยในเบื้องต้นก่อนทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความรู้คือชี้แจงเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนกำหนดแนวทางพฤติกรรมในการเจรจาทำให้การเจรจานั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งส่งเสริมทัศนคติความเข้าใจของคู่กรณีที่มีต่อกันในทางที่ดีเพื่อให้เกิดความเข้าใจในปัญหาที่พิพาทนั้นว่าพิพาทจากสาเหตุหรือมาจากกรณีใด ใครที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น เพื่อให้แต่ละฝ่ายนั้นยอมพุดความจริงที่เกิดขึ้นทั้งหมดต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความเห็นอกเห็นใจต่อกันและกันนั้น ถ้าตกลงกันได้ก็ตรวจสอบถึงความสมบูรณ์ในข้อตกลงนั้น ว่าขัดต่อความสงบเรียบร้อยอันดีของประชาชนหรือไม่หากไม่ขัดต่อกฎหมายแล้วก็ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความต่อไป โดยหน้าที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยนอกจากที่กล่าวมาแล้วยังมีอีก คือ ช่วยลดจำนวนเรื่องที่จะต้องตัดสินใจและทำให้การตัดสินใจของคู่กรณีได้เร็วยิ่งขึ้น ช่วยสร้างความคิดเห็นใหม่ ๆ เพื่อจะมิข้อต่อรองในการเจรจากันต่อไป และสร้างแนวทางอื่น ๆ ในการเจรจาอีกต่อไป ช่วยระงับข้อโต้แย้งโต้เถียงในการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อคู่กรณี ทำให้หลีกเลี่ยงการกระทำด้วยความรุนแรงต่อกันในเบื้องต้น เพราะทราบถึงสาเหตุของการพิพาทจากการฟังข้อชี้แจงต่อกันของคู่กรณีแล้วอย่างไรก็ตามผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยนั้นยังเป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ย โดยคำว่าความเป็นกลางต้องเป็นกลางที่ถูกต้อง กล่าวคือผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความสามารถในการเข้าไปนั่งในหัวใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายได้อย่างลึกซึ้ง คือ พยายามไปนั่งในหัวใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะจะทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายนั้นคาดหวังว่าจะได้รับความเป็นอย่างแท้จริง เพราะมีคนที่มีมาเข้าใจรับทราบของปัญหานั้นด้วยคนแล้ว ซึ่งเมื่อคู่ความได้ถ่ายทอดความรู้สึกออกมา จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยนั้นทราบความเป็นจริงของต้นเหตุในปัญหาดังกล่าวแล้วเป็นแนวทางที่ทำให้ข้อพิพาทยุติลงได้โดยคนกลางช่วยชี้แนะทางออกให้ต่อไป ผู้ไกล่เกลี่ยต้องซื่อสัตย์ต่อตัวความในส่วนที่ต้องรักษาความลับของคู่ความที่เป็นความลับส่วนตัวของคู่ความไม่นำเรื่องส่วนตัวของคู่ความไปพูดเปิดเผยแก่บุคคลที่คู่ความนั้น ไม่ต้องการให้รับทราบถึงข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ แม้ว่าเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ตาม (สำนักกระงับข้อพิพาท, 2547 : 9)

คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักทางพระพุทธศาสนา

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของบุคคล ผู้วิจยจึงได้วิเคราะห์ ติความ เป็นคุณลักษณะของผู้ประนีประนอม ในด้านหลักจริยธรรมสากล ความรักสากลและภราดรภาพ ได้ดังนี้ (กวีวงศ์, 2550 : 72)

1) หลักจริยธรรมสากล หมายถึง ผู้ประนีประนอมทำหน้าที่เพื่อหน้าที่ไม่ใช่ทำหน้าที่เพื่อวัตถุ เพราะทำหน้าที่เพื่อวัตถุนำมาซึ่งความแตกสามัคคี ความเป็นวัตถุนี้นำมาซึ่งตัวกูของกูไม่รู้จักสิ่งที เรียกว่า ธรรมะไม่รู้จักตัวเอง คือ ธรรมะ หรือ ธรรมชาติ ไปดูเอามาเป็นตัวกู มาเป็นของกูแล้วก็ยึดมั่นถือมั่น เกิดความหลงใหล แล้วก็เบียดเบียนกัน แย่งชิงกัน ช่มเหงกัน นี่คือการไม่มีธรรมะไม่ประกอบอยู่ด้วยธรรมะนั้นเอง หลักจริยธรรมสากลนี้ จะช่วยให้ผู้ประนีประนอมทำงานได้อย่างอิสระไร้ความยึดมั่นถือมั่นต่อการทำหน้าที่ เพราะมิใช่ว่าจะทำหน้าที่เพื่อให้ได้สิ่งตอบแทนเกี่ยวกับเงินหรือวัตถุสิ่งของแต่ผู้ประนีประนอมต้องทำหน้าที่เพื่อหน้าที่ สิ่งที่ตอบแทนตามหน้าที่ที่สำคัญ คือ ความเข้าใจกันตกลงกัน ประองดองกัน อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ของคู่กรณี นี่คือการสำเร็จของการทำหน้าที่ของผู้ประนีประนอมตามแนวหลักจริยธรรมสากลนี้

2) ความรักสากล หมายถึง ผู้ประนีประนอมมีความรักชีวิตผู้อื่นไม่เลือกหน้าไม่เลือกขอบเขตจำกัด ไม่มีเขาไม่มีเรา ต้องนึกคิดให้ถูกต้องตามอุดมคติของศีลธรรม ว่าเราทุกคนชีวิตทั้งหมดนี้ เป็นเพื่อนเดินทางจากความชั่วไปสู่ความดี เพื่อหมดทุกข์ด้วยกันทั้งนั้น ฉะนั้น เราต้องรักผู้อื่นด้วยกันทั้งหมด ในฐานะเป็นเพื่อนเสมอกัน มีความเป็นกลางเท่าเทียมกัน เป็นความรักสากลอย่างนี้ เป็นความไม่เห็นแก่ตัวโดยสิ้นเชิง

พระไพศาล วิสาโล (2567) มองว่า ความขัดแย้งแม้จะลงเอยด้วยการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบรรลุข้อเรียกร้อง แต่หากว่าอคติหรืออคตมูลยังดำรงอยู่ โดยเฉพาะในจิตใจของอีกฝ่ายที่ต้องยอมตามข้อเรียกร้อง จะด้วยเหตุผลใดก็ตามความขัดแย้งนั้น ก็ยากที่จะยุติไปได้อย่างแท้จริง หากพร้อมจะประทุขึ้นมาได้อีกเรื่อย ๆ ดังกรณีการสร้างเขื่อนหลายแห่งในประเทศไทย แม้เขื่อนจะสร้างได้เสร็จ แต่ผ่านมาหลายปีแล้วก็ยังมี ความขัดแย้งในรูปลักษณะอื่น ๆ สืบเนื่องตามมากระทั่งทุกวันนี้ ทั้งนี้ เป็นเพราะความระแวงและความไม่พอใจยังไม่หมดไปจากใจของคู่กรณี ในการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้ประนีประนอมจึงมีหน้าที่สำคัญประการแรก คือ ขจัดอคตมูล ในคู่ขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่า โลภะ โทสะ โมหะ ทั้งนี้ โดยให้กุศลมูล คือ อโลภะ อโทสะและ อโมหะ เข้ามาแทนที่ มีหลักธรรมหลายข้อที่สามารถขจัดอคตมูล หรือเปลี่ยนให้เป็นอกุศลมูลได้ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมให้มีศักยภาพในการทำหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จ ซึ่งถือว่ามีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ประนีประนอม โดยทำหน้าที่ช่วยให้คู่ขัดแย้งลดความโกรธหรือความเกลียดลง ด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่

1) **ลดโทสะ** ชี้นำคู่ขัดแย้งตระหนักถึงโทษของความโกรธ ว่าทำให้ความขัดแย้งแก้ได้ยาก อีกทั้งยังไม่เป็นประโยชน์แก่ตนหากปล่อยให้ความโกรธครอบงำจิตใจ ช่วยให้คู่ขัดแย้งเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น ช่วยให้นายจ้างเข้าใจความยากลำบากของลูกจ้าง ขณะเดียวกันก็ช่วยให้ลูกจ้างเข้าใจว่าเหตุใดนายจ้างจึงระแวงลูกจ้างว่าจะเรียกร้องไม่จบสิ้น ช่วยให้ทั้ง 2 ฝ่าย มีเมตตาต่อกัน

เนื่องจากเห็นความทุกข์ลำบากและความตั้งใจดีของอีกฝ่าย ชี้นำคู่ขัดแย้งเห็นว่าการกระทำของตนมีส่วนทำให้อีกฝ่ายแข็งแกร่งหรือใช้เท่าที่ก้าวร้าวกับตน และชี้นำคู่ขัดแย้งเห็นว่าอีกฝ่ายไม่ได้เลวร้ายนักแล้วหรือมีเจตนาร้ายอย่างทีคิด

2) **ลดโมหะ** ผู้ประนีประนอมสามารถเข้าใจสถานการณ์ถูกต้องตามความเป็นจริงด้วยวิธีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่คู่ขัดแย้ง ช่วยให้คู่ขัดแย้งตระหนักว่าอีกฝ่ายมิได้มีมือที่สามหนุนหรือทำเพราะผลประโยชน์ส่วนตัว ช่วยให้คู่ขัดแย้งเข้าใจข้อจำกัดของอีกฝ่ายว่าเหตุใดจึงไม่ยอมตามข้อเรียกร้องของตน และช่วยให้คู่ขัดแย้งตระหนักมุมมองของอีกฝ่าย ซึ่งอาจช่วยให้เห็นความจริงอีกด้านหนึ่งที่ถูกละเลยไป

3) **ลดโลภะ** ผู้ประนีประนอมควรช่วยให้คู่ขัดแย้งลดความโลภหรือติดยึดในผลประโยชน์ด้วยวิธีการชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นว่าข้อเรียกร้องของตนเกินเลยไปอย่างไร และชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นคุณค่าอย่างอื่นที่ไม่ใช่ผลประโยชน์ทางวัตถุ หรือชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ระยะยาวยิ่งกว่าคำนึงถึงผลประโยชน์สั้น เช่น ชี้ให้เห็นว่าการทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุข้อเรียกร้อง ในที่สุดอาจได้ไม่คุ้มเสีย เพราะถึงจะได้ตามข้อเรียกร้อง แต่ก็ต้องแลกด้วยความร้ายแรงสูญเสียยาวนานต่อการ เช่น มีศัตรูเพิ่มขึ้น หรืออยู่อย่างหวาดระแวงซึ่งกันและกันไปตลอด กระตุ้นให้คู่ขัดแย้งถกคิด ได้สติและหันมาพิจารณาตนเอง ในการลดอคติมูลในใจของคู่ขัดแย้งบ่อยครั้งเป็นการยากที่ผู้ประนีประนอมจะทำได้ด้วยการให้ข้อเสนอแนะ สิ่งที่สามารถทำได้และน่าทำเป็นอย่างยิ่ง คือ การช่วยให้คู่ขัดแย้งเกิดถกคิดและเห็นปัญหาด้วยตนเอง

4) **สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับคู่ขัดแย้ง** ความไว้วางใจอย่างแรกที่ต้องสร้างขึ้น คือ ความไว้วางใจในตัวผู้ประนีประนอม หากคู่ขัดแย้งเห็นว่าผู้ประนีประนอมไม่เป็นกลาง ลำเอียงเข้าข้างอีกฝ่ายหนึ่ง การประนีประนอมย่อมล้มเหลวตั้งแต่แรกเมื่อคู่ขัดแย้งไว้วางใจในตัวผู้ประนีประนอมแล้ว สิ่งที่ต้องทำต่อไป คือ การทำให้คู่ขัดแย้งไว้วางใจซึ่งกันและกัน คือ ไว้วางใจว่าทั้ง 2 ฝ่ายจะสามารถหาทางออกร่วมกันได้ด้วยการเจรจาไม่มีการซื้อเวลา โดยใช้การเจรจาหรือการประนีประนอมเป็นข้ออ้าง ผู้ประนีประนอมพึงตระหนักว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งถึงขั้นทะเลาะวิวาทกัน ไม่มีอะไรที่สำคัญและหายากเท่ากับความไว้วางใจกัน

5) **พูดด้วยสัจจะ เมตตา ขันติ และสติ** คุณธรรมของผู้ประนีประนอมเป็นสิ่งสำคัญมาก ในการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นในการแก้ไขความขัดแย้งแบบสันติวิธี

สรุปได้ว่า ผู้ประนีประนอมต้องเป็นผู้มีสติ มีความประพฤติเรียบร้อยมีคุณธรรมที่ทั้ง 2 ฝ่ายยอมรับ พูดได้ชัดแจ้ง มีความสามารถในการสื่อสารอย่างถูกต้องแม่นยำจากคู่ขัดแย้งฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง มีทักษะในการถามและควบคุมเหตุการณ์โดยไม่ใช้การบีบบังคับมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องราวขององค์กรหรือตัวบุคคลคู่ขัดแย้ง มีความอ่อนน้อมถ่อมตัว และสร้างสัมพันธ์กับคู่ขัดแย้ง ที่มีฐานะ ตำแหน่ง ต่างกันอย่างเท่าเทียม มีความเคารพ และเมตตา

จริยธรรมของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทตามหลักทางพระพุทธศาสนา

จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ การดำรงตน เป็นความประพฤติในจริยธรรมอันดีงาม รวมถึงคุณลักษณะทางด้านการแสดงออกทางการกระทำทางกายวาจา อันอยู่ในกรอบแห่งศีลธรรมจริยธรรม ไม่ละเมิดเบียดเบียนเกิดความเดือดร้อนทั้งต่อตนเองและคู่ความ ในแง่การรักษาไม่ละเมิดจริยธรรม ซึ่งผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ จริยธรรมการดำรงตนและจริยธรรมในอุดมการณ์สากล ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมนั้น ได้แก่ การให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเองรู้จักวางตนให้เป็นกลาง ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว รู้จักเก็บรักษาความลับ ประมาณในความสามารถตนเอง ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน ไม่อวดอ้างตนเอง ซึ่งผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1) การให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเอง คือ ความมีฉันทะพึงพอใจของคู่ความต่อการตัดสินใจว่าจะเลือกตัดสินใจอย่างไรโดยมีความเป็นอิสระ พร้อมทั้งมีข้อมูลหรือเหตุผลที่เพียงพอไม่ได้เกิดจากการบังคับหรือใช้อิทธิพลของผู้ประนีประนอมให้คู่ความตัดสินใจ ประเด็นสำคัญอยู่ที่การตัดสินใจของคู่ความที่ต้องมีความพอใจนั่นเอง เป็นความพอใจต่อทางเลือกที่ดีที่สุด ดังนั้น การตัดสินใจของคู่ความต้องอาศัยความพอใจให้เกิดขึ้น โดยที่คู่ความให้การสนับสนุนคู่ความตัดสินใจ อาจจะเป็นการพูด ในผลกระทบต่อการตัดสินใจให้คู่ความเห็นผลกระทบทางได้เปรียบเสียเปรียบ จะช่วยทำให้คู่ความสามารถตัดสินใจได้ เพราะคู่ความเข้าใจถึงผลกระทบถึงความได้เปรียบหรือเสียเปรียบ ดังที่พระพุทธเจ้าได้ตรัสไว้ว่า "...สิ่งใดว่า น่าดีใจ น่าเสียใจ ฉันทะก็จะมีขึ้นเพราะอาศัยสิ่งนั้น คนในโลกมองเห็นความเสื่อมและความเจริญในรูปทั้งหลายแล้ว ย่อมทำการตัดสินใจ...คำว่า การตัดสินใจ ได้แก่ การตัดสินใจ 2 อย่าง คือ (1) การตัดสินใจด้วยอำนาจตัณหา (2) การตัดสินใจด้วยอำนาจทิฏฐิ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 29/102/311 - 313)

ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจึงต้องปฏิบัติตนโดยให้การสนับสนุนต่อการตัดสินใจด้วยตนเองของคู่ความไม่ใช้อิทธิพลใด ๆ เช่น ให้คำมั่นสัญญา บังคับ ปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรบอก หรือกระทำโดยมิชอบประการใด ๆ อันเป็นการโน้มน้าวใจให้คู่ความตัดสินใจตามแนวทางของผู้ประนีประนอมในขณะที่ไม่ได้มาจากความสมัครใจเองของคู่ความ ซึ่งการตัดสินใจของคู่ความไม่ว่าจะด้วยอำนาจของตัณหาหรือทิฏฐิ ก็ตามจะต้องมาจากการตัดสินใจของคู่ความเองคู่ความโดยผู้ประนีประนอมเป็นผู้คอยสนับสนุนการตัดสินใจเท่านั้น และสนับสนุนในทางที่จะเป็นประโยชน์ยุติธรรมต่อคู่ความทั้งสองฝ่ายด้วย เมื่อการยุติข้อพิพาทมาจากความพึงพอใจของคู่ความเองแล้วถือว่าการยุติข้อพิพาทด้วยการประนีประนอมกันนั้นมีความยุติธรรมอันเนื่องมาจากความพอใจของคู่ความ

2) รู้จักวางตนให้เป็นกลาง คือ การปฏิบัติหน้าที่ที่ประนีประนอมโดยปราศจากอคติไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ไม่ว่าจะด้วยคำพูดกิริยาท่าทางอันแสดงให้เห็นว่าผู้ประนีประนอมเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หรือ

ทำให้คู่ความรู้สึกว่าตนได้รับการปฏิบัติที่ดีกว่าผู้อื่น และต้องทำให้คู่ความและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ไม่เกิดความระแวงสงสัยในความเป็นกลาง เพื่อป้องกันไม่ให้เสียความเป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม ซึ่งอคติ 4 ได้แก่ 1) ฉันทาคติ (ลำเอียงเพราะชอบ) ผู้ประนีประนอมจะต้องไม่กระทำการใดๆ เช่น การแสดงการปกป้อง เข้าข้าง กดดัน ใช้อิทธิพลต่อคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ซึ่งเกิดจากอำนาจความรักใคร่ความพอใจหรือชอบใจ เพราะความสัมพันธ์ในฐานะเป็นครอบครัวเดียวกัน หรือญาติหรือเป็นมิตรสหาย จะอย่างไรก็ตาม แม้ไม่ใช่ครอบครัวเดียวกันหรือญาติ หรือเป็นมิตรสหาย การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมจะต้องปราศจากความชอบใจ ปราศจากความลำเอียงด้วยเพื่อป้องกันไม่ให้เสียความเป็นกลาง หรือเสียความเป็นธรรม 2) โทสาคติ (ลำเอียงเพราะชัง) ผู้ประนีประนอมจะต้องไม่กระทำการใด ๆ เช่น การแสดงการปกป้อง เข้าข้าง กดดัน ใช้อิทธิพลต่อคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ซึ่งเกิดจากอำนาจความเกลียดชัง ไม่ชอบใจ ไม่พอใจ หรือด้วยความโกรธ อาฆาต พยาบาท เคียดแค้น ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอม จึงต้องปราศจากอำนาจความโกรธ เพื่อป้องกันไม่ให้เสียความเป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม 3) โมหาคติ (ลำเอียงเพราะหลง) ผู้ประนีประนอมจะต้องไม่กระทำการใด ๆ เช่น การแสดงการปกป้องเข้าข้าง กดดัน ใช้อิทธิพลต่อคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ซึ่งเกิดจากอำนาจความหลง หรือความงมงาย มีความเห็นผิดเป็นถูก เพื่อป้องกันไม่ให้เสียความเป็นกลาง หรือเสียความเป็นธรรม 4) ภยากติ (ลำเอียงเพราะกลัว) ผู้ประนีประนอมจะต้องไม่กระทำการใด ๆ เช่น การแสดงการปกป้องเข้าข้าง กดดัน ใช้อิทธิพลต่อคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ซึ่งเกิดจากอำนาจของความกลัว ต่อผลการกระทำหรือแสดงออกในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอม นอกจากนั้นต้องปราศจากความกลัวในอิทธิพล หรือเกรงใจในอิทธิพลของคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แล้วแสดงออกด้วยความลำเอียง ฉะนั้น ผู้ประนีประนอมต้องปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากความกลัว เพื่อป้องกันไม่ให้เสียความเป็นกลาง หรือเสียความเป็นธรรม

ดังนั้น การปฏิบัติหน้าที่ที่ประนีประนอมจึงจำเป็นต้องปราศจากอคติไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ไม่ว่าจะเป็นด้วยคำพูดหรือการกระทำทางอันแสดงให้เห็นว่าผู้ประนีประนอมเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือ ทำให้คู่ความรู้สึกว่าตนได้รับการปฏิบัติที่ดีกว่าผู้อื่น ไม่เกิดความเคลือบแคลงสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ประนีประนอม โอกาสที่จะช่วยให้คู่ความสามารถตัดสินใจได้ก็มากขึ้นเพราะหากว่าคู่ความเกิดความระแวงสงสัยหรือเคลือบแคลงสงสัย มีความคิดลังเลในความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม ก็อาจจะทำให้เสียความเป็นกลางหรือเสียความเป็นธรรม และทำให้ยากต่อการดำเนินการประนีประนอมให้เกิดผลสำเร็จได้นั่นเอง

3) ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว คือ ไม่เป็นคนละมบโลภมาก เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมีผลประโยชน์เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ประนีประนอม ซึ่งจะทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อกระบวนการ เมื่อคู่ความรู้ว่าการทำหน้าที่ที่ประนีประนอมนั้น ผู้ประนีประนอมได้มีผลประโยชน์จากคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หรือทั้งสองฝ่ายก็อาจจะทำให้คู่ความเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อศาลยุติธรรมไปด้วย เพราะการทำหน้าที่

ประนีประนอมนั้น เป็นที่รู้กันว่าเป็นผู้ที่มีความเสียสละ เพื่อช่วยเหลือสนับสนุน อำนวยความสะดวกให้ คู่ความสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ ความเสียสละ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวรวมถึงการไม่พึงรับ ทำงานจากคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด เพราะอาจจะทำให้คู่ความรวมถึงบุคคลภายนอกเกิดความระแวงสงสัย หรือเคลือบแคลงสงสัย ในความสุจริตและความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม พระพุทธเจ้าได้ตรัส ไว้ว่า "ความเคลือบแคลง กิริยาที่เคลือบแคลงภาวะที่เคลือบแคลง ความคิดเห็นไปต่าง ๆ ความตัดสินใจไม่ได้ ความเห็นเป็นสองทาง ความเห็นเหมือนทางสองแพร่ง ความสงสัย ความไม่สามารถถือเอา โดยส่วนเดียวได้ ความคิดส่ายไป ความคิดพრაไป ความไม่สามารถหยั่งลงถือเอาเป็นยุติได้ ความกระด้าง แห่งจิต ความลังเลใจ นี้เรียกว่าวิกิจจนา (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 34/1008/261)

จากพุทธพจน์ดังกล่าวทำให้ทราบว่า ภาวะที่เคลือบแคลง มีความสงสัย หรือมีความลังเลที่ยาก ที่จะทำให้คู่ความตัดสินใจ แม้เมื่อตัดสินใจได้แต่การตัดสินใจนั้นก็ไม่สามารถที่จะถือเอาเป็นที่ยุติว่ามาจากการตัดสินใจด้วยความพอใจหรือเต็มใจหรือสมัครใจเองของคู่ความจะอย่างไรก็ตามผู้ประนีประนอมจะต้อง ป้องกันด้วยการทำหน้าที่ด้วยความเสียสละไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว เพื่อไม่ให้คู่ความเกิดความรู้สึก เคลือบแคลงสงสัย หรือเสื่อมศรัทธา หรือมองว่า ผู้ประนีประนอมไม่มีความเป็นกลางหรือไม่มีความเป็นธรรม นั้นเอง

4) รู้จักเก็บรักษาความลับ คือ ข้อเท็จจริงที่คู่ความไม่ให้เปิดเผยผู้ประนีประนอมจะต้องรักษา ไว้เป็นความลับ ในขณะที่เข้าสู่กระบวนการประนีประนอม ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่คู่ความเปิดเผย เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการประนีประนอม ข้อมูลจากการพูดอย่างเปิดเผยและ ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเหล่านั้น ผู้ประนีประนอมจะต้องเก็บรักษาเป็นความลับต่อบุคคลภายนอก เป็นข้อปฏิบัติที่ผู้ประนีประนอมจะต้องระวังไม่ละเมิด เป็นที่ต้องระแวงสงสัยว่าผู้ประนีประนอมไม่สามารถ ที่จะรักษาความลับนั้น คู่ความอาจจะระแวงว่าจะทำให้ส่งผลเสียต่อรูปคดี และเกิดความไม่ไว้วางใจ ผู้ประนีประนอมได้ อาจจะทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อศาลยุติธรรมได้

ดังนั้น การที่คู่ความเปิดเผยความลับ ก็มีเจตนาเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกระบวนการประนีประนอม ผู้ประนีประนอมเองต้องสามารถที่จะรักษาความลับของคู่ความได้ เว้นแต่คู่ความนั้นอนุญาตหรือตกลงให้ เปิดเผยได้การทำหน้าที่ประนีประนอมต้องปฏิบัติตนอย่างกัลยาณมิตร มีความจริงใจต่อคู่ความ ดังนั้น ในความเป็นกัลยาณมิตรหรือมิตรแท้ในฐานะเสมือนว่าเป็นมิตรผู้ร่วมสุขร่วมทุกข์ในทางพระพุทธศาสนา นั้นก็ให้ความสำคัญว่าต้องเป็นผู้รักษาความลับ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 11/262/210) ของเพื่อนหรือกัลยาณมิตรได้ซึ่งถือว่าเป็นคุณธรรม ที่ผู้ประนีประนอมควรปฏิบัติด้วยความเป็นกัลยาณมิตร เสมือนว่าเป็นผู้ร่วมสุขร่วมทุกข์ คู่ความก็จะมองว่าผู้ประนีประนอมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความจริงใจ คู่ความ จึงไม่เกิดความระแวงสงสัยและให้ความร่วมมือ เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการประนีประนอมนั่นเอง

5) ประเมินในความสามารถตนเอง คือ การรู้จักสภาพของตนเองไม่ทำหน้าที่เกินกำลัง ความสามารถรวมถึงประสบการณ์ของตน ต้องรู้จักการยอมรับและรู้จักศักยภาพในความสามารถของตนเอง ว่าเหมาะสมกับคดีพิพาทใด การรู้จักในการประมาณพอเหมาะความพอดี เรียกว่า มัตตัญญูตา พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2553 : 312) ดังนั้น การประมาณในความสามารถว่าเรื่องใดที่เหมาะสมหรือข้อพิพาทใดที่ตนมีความรู้ความสามารถก็สมควรเป็นผู้ประนีประนอมในข้อพิพาทนั้น หากข้อพิพาทใดที่ผู้ประนีประนอมไม่มีความรู้หรือความสามารถก็อย่าได้รับทำหน้าที่ เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับงานออกแบบก่อสร้างวิศวกรรมสถาปัตยกรรม ทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งเป็นข้อพิพาทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเฉพาะทางมีความยุ่งยากซับซ้อน

6) ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน คือ ผู้ประนีประนอมต้องไม่เรียกร้องหรือยอมรับเอาค่าตอบแทนจากคู่ความอันสืบเนื่องมาจากการทำหน้าที่ประนีประนอม เพราะจะทำให้ไม่เป็นที่เคารพหรือพอใจ ซึ่งในฐานะผู้ประนีประนอมจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละอย่างแท้จริงการเรียกร้องค่าตอบแทนเป็นการแสดงออกถึงความโลภหรือมุ่งในลาภสักการะในทางพระพุทธศาสนา mong ว่า การทำหน้าที่เพื่อมุ่งลาภสักการะ ย่อมไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่พอใจ ไม่เป็นที่เคารพ และไม่เป็นที่ยกย่อง (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 23/1/2)

ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจึงไม่ควรประพดัตินในฐานะผู้ประนีประนอมแล้วเรียกร้องค่าตอบแทนต่าง ๆ เพราะหากผู้ประนีประนอม เรียกร้องค่าตอบแทน เป็นการแสดงถึงความไม่สุจริตไม่เป็นกลาง เมื่อคู่ความทราบก็เป็นการบั่นทอนความเคารพศรัทธาเชื่อมั่น สร้างความระแวงสงสัยในความซื่อสัตย์สุจริตความเป็นกลางหรือเป็นธรรมนอกจากผู้ประนีประนอมไม่เรียกร้องค่าตอบแทนแล้วในทางตรงกันข้ามผู้ประนีประนอม ก็ต้องไม่ให้หรือตกลงว่าจะให้ค่าตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดด้วย เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมต้องปฏิบัติตนให้เกิดความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ ไม่ให้เกิดความระแวงสงสัยเพื่อเป็นการป้องกันการระแวงสงสัยในความเป็นกลางหรือเป็นธรรม ผู้ประนีประนอมจึงต้องไม่เรียกร้องค่าตอบแทนหรือรับเอาค่าตอบแทน และไม่ให้หรือตกลงว่าจะให้ค่าตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดด้วย

7) ไม่อวดอ้างตนเอง คือ การโฆษณาเชิญชวน เพื่อให้เกิดความเชื่อถือแก่บุคคลภายนอกหรือสังคม เป็นการอวดอ้างสร้างความน่าเชื่อถือ โดยอวดอ้างว่าตนเป็นผู้ประนีประนอมที่มีความสามารถในการประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งผู้ประนีประนอมจะมีความสามารถจริงหรือไม่จริงก็ตาม ก็อาจจะก่อให้เกิดความเสื่อมศรัทธาและเสื่อมต่อกระบวนการประนีประนอมได้ เพราะการโฆษณาอวดอ้างนั้นเป็นเรื่องที่เกิดจากอำนาจของกิเลสตัณหา มีภาวะความถือตัว เป็นความทะนงตนเป็นการถือว่าตนดี ความถือตัว กิริยาที่ถือตัว ภาวะที่ถือตัว ความลำพองตน ความเชิดชูตน เรียกว่าอัสมิมานะ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 35/883/559) ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจะต้องไม่ปฏิบัติตนอวดอ้าง โฆษณาเชิญชวน รวมถึงการเชิญชวนเพื่อหาผลประโยชน์ด้วย

หรือแม้แต่พยายามอวดอ้างหรือรับรองผลในการทำหน้าที่ประนีประนอมเพื่อที่จะให้ตนได้เป็นผู้ประนีประนอมในคดีพิพาทนั้น ซึ่งผู้ประนีประนอมนั้นต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัดเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือให้ได้รับความไว้วางใจว่าเป็นกลาง หรือเป็นธรรม และที่สำคัญเป็นที่เคารพศรัทธาของคู่ความ รวมถึงบุคคลภายนอกด้วย

สรุป

ในการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมในทางพระพุทธศาสนา แม้จะไม่มีหลักธรรมที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้โดยตรงก็ตาม แต่ก็พบหลักธรรมที่มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ประนีประนอม ได้แก่

1) เป็นผู้ฟังที่ดี คือ ฟังอย่างตั้งใจ ฟังอย่างลึกซึ้ง และฟังอย่างมีปัญญากล่าวคือการแสดงออกให้รู้ว่ากำลังฟังอยู่ อาจจะใช้กิริยา ท่าทาง เช่น การสบตา การพยักหน้าเป็นต้น โดยไม่เอาความคิดความเห็นของตนเองเข้าไปสอดแทรก ฟังด้วย ใจเป็นกลาง ปราศจากอคติ เบิกใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังอย่างเต็มใจ เมื่อฟังแล้วสามารถแยกแยะข้อเท็จจริงได้ด้วยปัญญา มีไตร่ตรอง มีสัมมาทิฐิ เข้าใจปัญหาพร้อมทั้งรู้วิธีการที่จะสามารถแก้ไขปัญหา หรือรู้ทางออกของปัญหาที่จะสามารถทำให้คู่พิพาทบรรลुข้อตกลงกัน เข้าใจกัน ประองคองกัน และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

2) มีศิลปะในการพูด ทักษะการใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงของผู้ประนีประนอม มีการใช้ถ้อยคำโดยภาษาที่น่าฟัง มีความสุภาพ เป็นสัมมาวาจาโดยลักษณะแห่งวาจาสุภาษิต มีความอ่อนหวานน่าฟัง เสียงที่พูดนั้นต้องมีความชัดเจน ลึกซึ้งก้องกังวาน ไพเราะ นุ่มนวล ชวนฟัง กล่อมเกล่า ไม่แตกพรา

3) ใฝ่ศึกษาพัฒนาตนเอง มีพัฒนาด้านศีล (เคารพกติกา) มีความรู้ความเข้าใจว่าข้อปฏิบัติใดสามารถทำได้ หรือข้อปฏิบัติใดห้ามไว้มีความเคารพ ไม่ละเมิดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในทางกฎหมาย มีการพัฒนาสมรรถนะทางควบคุมจิตใจเมตตา กรุณา เพื่อช่วยเหลือคู่พิพาท ให้ประนีประนอมกัน มีความเห็นอกเห็นใจคู่ความ หากคู่ความสามารถตกลงกันได้ก็พลอยยินดี แม้เมื่อ ไม่สามารถที่จะช่วยให้คู่พิพาทตกลงกันได้ก็ต้องวางเฉยได้ และสามารถที่จะเลือกตัดสินใจอย่างถูกต้องโดยธรรม

4) จดจำแม่นยำ มีความจดจำในสิ่งที่ดี รู้ทันกิเลสและตัณหาของผู้ประนีประนอมนั้น โดยพัฒนาความจำด้วยการมี สติ (รู้ทัน) เป็นการระลึก รู้เรื่องราวข้อเท็จจริงที่ได้จากการฟังคู่ความพร้อมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง มีสมาธิ (จดจ่อ) เป็นการตั้งจิตจดจ่อต่อปัญหาข้อพิพาทนั้นอย่างเดียว จิตใจไม่ฟุ้งซ่านออกไปนอกเรื่องราว ไม่ใจลอยเผลอคิดเรื่องต่าง ๆ ออกไป มีปัญญา (เห็นแจ้ง) เป็นการเข้าใจและจำได้อย่างถูกต้องแม่นยำ แยกแยะประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและ มีสัมมาทิฐิ (แก้ปัญหาได้ถูกทางและถูกธรรม) เป็นการจำได้ เข้าใจ รู้ปัญหา รู้ทางออก รู้วิธีการที่จะช่วยให้คู่พิพาทเกิดการตกลงกันได้อย่างถูกต้องและถูกธรรม

5) ทำให้ความเห็นได้ถูกต้อง คือ การรู้จักปัญหา ว่าปัญหาคืออะไร รู้ว่าปัญหาเกิดจากอะไร รู้ว่าปัญหาแก้ไขแล้วมีผลอย่างไรและรู้ว่าแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหว่าสามารถใช้วิธีใดจึงจะมีความถูกต้องเหมาะสมที่สุด

6) อธิบายชัดเจนในฐานะผู้ประนีประนอมที่ดีต้องสามารถชี้แจง อธิบายเรื่องราว เพื่อสร้างความเข้าใจได้โดยเป็นลำดับขั้นตอน ไม่หลงประเด็น ไม่ออกนอกประเด็น มีเหตุผลรับรองเมื่อข้อเท็จจริงใดต้องขยายความออกไป เช่น การให้เหตุผลด้านคุณธรรมจริยธรรม เรื่องราวที่กล่าวนั้นต้องอยู่ในกรอบของความจริงไม่กระทบใจตนและผู้อื่นขึ้นำข้อคิดที่เป็นประโยชน์อันเต็มไปด้วยความปรารถนาดีไม่หวังผลตอบแทน

7) ผลัดในสถานการณ์ มีไหวพริบ สติปัญญา ใช้สถานการณ์ให้เป็นประโยชน์ของผู้ประนีประนอมได้แก่ ผลัดในสถานการณ์ มีไหวพริบ สติปัญญาทำให้ตนเองได้รับความไว้วางใจจากคู่พิพาท ทำให้คู่พิพาทบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

8) ประสานสัมพันธ์สามัคคี เป็นผู้มีความเสียสละ พุดจาไพเราะอ่อนหวาน อนุเคราะห์สงเคราะห์ สิ่งที่เป็นประโยชน์มีใจเป็นกลาง เสมอภาคเท่าเทียมกัน ปราศจากอคติ ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด มีความสงบสุขในขณะเวลาที่ทำหน้าที่ประนีประนอม

จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะจริยธรรมผู้ประนีประนอม เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีล 5 อันเป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานและปฏิบัติตนให้อยู่ในอุดมการณ์สากล เรียกอย่างสั้น ๆ ได้ว่าเป็นผู้มีจริยธรรมอันดีงาม

เอกสารอ้างอิง

กวีวงศ์. (2550). สรรนิพนธ์พุทธทาส ว่าด้วยสมานฉันท์และสันติวิธี. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์. (2544). สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ชลัท ประเทืองรัตนา. (2567). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย. สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2567, จาก <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย>

ชลากร เทียนส่องใจ. (2556). การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ : หลักการและเครื่องมือสำหรับการจัดการความขัดแย้ง. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์, 1(1), 91-105.

แดเนียล โบว์ลิง และเดวิด เอ. ฮอฟฟ์แมน. (2553). ผู้ไกล่เกลี่ย : คุณลักษณะเฉพาะตัวกับความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: คบไฟ.

- นพพร โพธิ์รังสิยากร. (2552). ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ย. (รายงานการวิจัย). หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง รุ่น 12. วิทยาลัยการยุติธรรม: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- นรินทร์ องค์อินทร์ และ ธนิกานต์ มาฆะศิริรานนท์ (แปลและเรียบเรียง). (2549). การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.
- ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. (2550). ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. ใน รวมบทความเทคนิคจิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. สำนักกระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2553). พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: บริษัท สหธรรมิก จำกัด.
- พระไพศาล วิสาโล. การไกล่เกลี่ยแบบพุทธ. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2567, จาก <http://www.visalo.org/article/budKarnKlaiKlear.htm>
- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2547). รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี : ศึกษาวิเคราะห์กรณีลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2554). พุทธสันติวิธี : การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- พิชัยศักดิ์ หรยางกูร. (2540). รวมข้อคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในทางการค้า. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (แปลและเรียบเรียง). (2545). คู่มือการเพิ่มพลังความสามารถกระบวนการจัดการข้อพิพาท. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). การป้องกันและระงับความขัดแย้งโดยสันติวิธี. (อรรถาธิบาย).
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. ขอนแก่น: ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- สม อินทร์พยุ. (2545). หลักเกณฑ์การประนอมและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. วารสารทนายความ, 8(53).

- สำนักกระงับข้อพิพาท. (2547). หนังสือแนะนำประมวลจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สุรัชย์ เลี้ยงบุญเลิศชัย. (2547). แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2557). ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: ระเบียบทอง.
- อดุลย์ ชันทอง. (2554). คู่มือการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของประชาชน. ขอนแก่น: คลังน่านวิทยา.
- Christopher W. Moore. (1996). The Mediation Process Practice Strategies for Resolving Conflict. U.S.A.: Jossey - Bass Inc. Publishers.
- Henry J. Brown and Arthur L. (1999). Marriott. ADR Principles and Practice London: Sweet and Maxwell.
- Jack Sawyer and Harold Guetzkow. (1964). Bargaining and Negotiation in International Relations in International Behavior, Herbert C. Kelman, New York: Holt, Rinehart and Winston.