

## บทที่ 9

### การไกล่เกลี่ยแบบพุทธ

พุทธศาสนามองว่า ทุกข์เป็นสภาวะพื้นฐานของธรรมชาติ ครอบคลุมสรรพสิ่ง ทั้งสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งรูปธรรมและนามธรรม สภาวะที่เรียกว่าทุกข์(หรือทุกข์ลักษณะ)นี้ได้แก่ภาวะที่ไม่คงตัว คงอยู่ในสภาพเดิมไม่ได้ เพราะมีความกดดัน บีบคั้น ขัดแย้งอยู่ในตัวเองและกับสิ่งรอบตัวอยู่ตลอดเวลา

ความขัดแย้งกับทุกข์เป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ ทุกข์เกิดเพราะความขัดแย้งบีบคั้น (เช่นความเจ็บป่วยเกิดจากความขัดแย้งบีบคั้นระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ในร่างกาย และระหว่างร่างกายกับเชื้อโรค) ขณะเดียวกันทุกข์ก็นำไปสู่ความขัดแย้งได้ด้วย (เช่นความเสื่อมของอวัยวะบางส่วนในร่างกายก็ทำให้เกิดความขัดแย้งกับอวัยวะส่วนอื่นที่ปกติ เกิดสภาวะที่ไม่สมดุลในร่างกาย)

ด้วยเหตุนี้ความขัดแย้งจึงเป็นธรรมชาติของสรรพสิ่งเช่นเดียวกับทุกข์ นี่หมายความว่าในชีวิตของบุคคล และในความเป็นไปของสังคม เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ไม่ว่าความขัดแย้งกับตนเอง และความขัดแย้งกับผู้อื่น ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่เมื่อพูดว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดา นั้นมิได้หมายความว่าเราไม่สามารถทำอะไรกับมันได้ ทุกข์นั้นมีหลายระดับหลายประเภท บางประเภทเราไม่สามารถขจัดไปได้ เช่น ความแก่และความตาย ทำได้อย่างมากแค่ชะลอ แต่บางประเภท เราสามารถระงับได้ เช่น ความหิว ความเจ็บปวด ฉันทก็ฉันทนั้น มีความขัดแย้งบางอย่างที่เราสามารถจัดการได้ เราไม่สามารถห้ามความขัดแย้งทางความคิดได้ แม้กระทั่งพระอรหันต์ที่รู้แจ้งในสังขารและปลอดพ้นจากกิเลส ก็ยังมีความเห็นแตกต่างกัน ดังมีตัวอย่างมากมายในพระไตรปิฎก (เช่น ความเห็นไม่ตรงกันระหว่างพระอรหันต์ 500 รูปที่ทำสังคายนาครั้งที่ 2 ในข้อที่ว่าสิกขาบทเล็กน้อยที่พระพุทธเจ้าทรงอนุญาตให้เพิกถอนนั้นหมายถึงอะไร) แต่เราสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งที่เป็นความวิวาทบาดหมางให้เป็นความกลมเกลียวสามัคคีกันได้

#### 9.1 ทำที่ต่อการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง

ในเรื่องความขัดแย้งทางสังคม หรือความขัดแย้งในความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนนั้น ท่าทีของพุทธศาสนาก็คือ ไม่ควรนิ่งดูตาย หรือวางเฉยปล่อยให้เขารับกรรมกันไปเอง หากควรเข้าไปจัดการแก้ไขให้กลับคืนดี การช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้คนคืนดีกัน เป็นการกระทำที่พระพุทธองค์ทรงสรรเสริญ ดังมีพุทธพจน์ว่า

*“เมื่อคนเหล่านี้ขัดแย้งกันอยู่ ผู้ใดพยายามประสานให้พวกเขาคืนดีกัน ผู้นั้นชื่อว่าเป็น คนมีความรับผิดชอบ เป็นผู้จัดธุระที่ยอดเยี่ยม” (ขุ.ชา. 27/549)*

*“ท่านทั้งหลายจงเห็นความวิวาทโดยความเป็นภัย และความไม่วิวาทโดยความปลอดภัยจึงมีความพร้อมเพรียงกัน มีความประนีประนอม นี่เป็นคำสอนของพระพุทธเจ้า” (ขุ.อป.32/2)*

การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเป็นเรื่องที่พระพุทธเจ้าให้ความสำคัญมาก เห็นได้จากวินัยของพระสงฆ์ ซึ่งมีข้อกำหนดหรือสิกขาบทมากมายเกี่ยวกับการระงับความขัดแย้ง(อธิกรณ์)ในหมู่สงฆ์ ที่เรียกว่า “อธิกรณ์สมณะ” รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยไว้ด้วย

นอกจากนั้นพระจริยาของพระพุทธเจ้ายังเป็นแบบอย่างอันดีในเรื่องท่าทีของชาวพุทธต่อความขัดแย้ง เมื่อถึงทรงพระชนม์ชีพอยู่ พระองค์ได้ทรงมีบทบาทเป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งหลายครั้ง อาทิ ความขัดแย้งถึงขั้นจะทำสงครามกันระหว่างแคว้นโกลิยะและแคว้นศากยะในกรณีพิพาทเกี่ยวกับแม่น้ำโรहिณี ความขัดแย้งระหว่างพระเจ้าวิฑูทกะกับแคว้นศากยะในกรณีดูหมิ่นชาติตระกูล ตรงกันข้ามกับชาวพุทธเป็นอันมากที่เห็นว่าควรปล่อยวางเมื่อผู้อื่นมีความขัดแย้งหรือกระทบกระทั่ง

กัน พระพุทธองค์ทรงเห็นว่าเป็นหน้าที่ของชาวพุทธในการเข้าไปแทรกแซง เมื่อมีความขัดแย้งกันในกลุ่มชน ดังคราวหนึ่งได้ทรงตำหนิพระอานนท์และหมู่คณะที่วางเฉยเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างพระสารีบุตรกับพระอุทายี ครั้งนั้นพระอุทายีได้คัดค้านคำสอนของพระสารีบุตรถึงขั้นจ้วงจาบจนพระสารีบุตรนิ่งเงียบ พระพุทธองค์ได้ตรัสกับพระอานนท์ว่า

“ดูกรอานนท์ ไฉนพวกเธोजึงวางเฉยต่อภิกษุผู้เฒ่าซึ่งถูกเบียดเบียนอยู่ เพราะการ ปล่อยให้พระเถระถูกจ้วงจาบ ไม่ถือว่าเป็นความกรุณา” (อง.ปญจก.22/226)

## 9.2 วิเคราะห์ความขัดแย้งแบบพุทธ

ความขัดแย้งนั้นถือว่าเป็นทุกขอย่างหนึ่ง ในการจัดการกับความทุกข์ พุทธศาสนาเห็นว่าจะต้องมองให้ถึงสมุทัยคือสาเหตุของทุกข์ ด้วยเหตุนี้เมื่อจะระงับความขัดแย้ง เราจำต้องมองให้เห็นถึงสาเหตุของความขัดแย้ง และจัดการกับสาเหตุดังกล่าว

กรณีขัดแย้งต่าง ๆ กล่าวโดยทั่วไปมีองค์ประกอบหลักๆ 3 ประการ คือ

### 1. ประเด็นปัญหา หรือข้อเรียกร้อง

### 2. บุคคลหรือคู่ขัดแย้ง

### 3. กระบวนการหรือปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

#### 1. ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้อง

ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องส่วนใหญ่จะอยู่ในข่าย 3 ประการนี้คือ

ก. ผลประโยชน์ทางวัตถุ (เช่น ขอขึ้นค่าแรง หรือขอให้ระงับโครงการสร้างโรงไฟฟ้าเนื่องจากไม่ต้องการสูญเสียที่ดิน หรือกระทบต่อการยิงชีพ)

ข. อำนาจ ศักดิ์ศรี (เช่น คัดค้านการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น หรือประท้วงภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาดูหมิ่นประเทศ)

ค. ความเชื่อ ลัทธิ อุดมการณ์ (เช่น เรียกร้องให้มีกระทรวงพระพุทธศาสนา หรือคัดค้านการละเมิดสิทธิชนกลุ่มน้อย)

กรณีขัดแย้งส่วนใหญ่จะไม่ได้จำกัดว่าเป็นเรื่องผลประโยชน์ทางวัตถุ อำนาจ และความเชื่อเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น หากเกี่ยวข้องกับทั้ง 3 อย่าง มากบ้างน้อยบ้าง ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งเกี่ยวกับโครงการสร้างเขื่อน จะเกี่ยวข้องกับการได้หรือเสียผลประโยชน์ทางวัตถุ (เช่น ได้งบประมาณเพิ่ม สูญเสียที่ทำกิน ) มีผลทำให้บางฝ่ายมีอำนาจมากขึ้น (เช่น ได้เลื่อนตำแหน่ง ได้คะแนนเสียง) อีกทั้งยังเป็นผลจากความแตกต่างทางความคิดในเรื่องการแก้ปัญหาหน้าท่วม ผ่นแล้ง รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

#### 2. บุคคลหรือคู่ขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องเหล่านี้นำไปสู่ความขัดแย้งและลุกลามไปเป็น ความรุนแรงได้ก็เพราะผู้คนที่เกี่ยวข้องต่างยืนกรานในจุดยืนของตนด้วยความ ยึดมั่นอย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ประการนี้คือ

ก. ตัณหา คือความยึดมั่นในผลประโยชน์ ไม่อยากสูญเสียผลประโยชน์ เช่น ต้องการงบประมาณเพิ่มขึ้น ต้องการค่าชดเชยมากขึ้น ไม่ต้องการสูญเสียผลตอบแทนจากโครงการ

ข. มานะ คือความถือตน ยึดถือในศักดิ์ศรี และอยากมีอำนาจ เช่น ต้องการให้หน่วยงานของตนมีอำนาจและเจ้าหน้าที่เหมือนเดิม รวมไปถึง ไม่ยินยอมเพราะกลัวเสียหน้า

ค. ทิฎฐิ คือความยึดมั่นในความเชื่อของตน เชื่อมั่นว่าความคิดของตนถูกต้อง เช่น เห็นว่าวิธีการของตนเท่านั้นถึงจะแก้ปัญหาได้ มองว่าความคิดของคนอื่นผิดหมดตัณหา มานะ ทิฎฐิ

ในทางพุทธศาสนาเรียกว่าปัญญาจะ 3 คือกิเลส 3 ประการที่ทำให้เนิ่นช้า เป็นตัวการทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ทั้งยังทำให้ปัญหาค้างคานเนิ่นนานออกไป เนื่องจากเป็นตัวการขัดขวางไม่ให้เข้าถึงความจริง หรือทำให้ไม่อาจแก้ปัญหาลงตัวอย่างถูกต้องได้

โดยเหตุที่ประเด็นปัญหาและข้อเรียกร้องส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทางวัตถุ อำนาจหรือศักดิ์ศรี และความเชื่อ ทั้ง 3 ประการ ในสัดส่วนที่มากบ้างน้อยบ้างดังได้กล่าวแล้วข้างต้น ดังนั้นความติดขัดของบุคคลหรือคู่กรณีในความขัดแย้งจึงมีได้มีแค่ ตัณหา มานะ ทิฎฐิ อย่างใดอย่างหนึ่ง หากมีกิเลสทั้ง 3 ประการผสมผสานกันมากบ้างน้อยบ้างตามลักษณะของประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้อง

นอกจากความติดขัดในสิ่งที่ตนมีหรืออยากมีอันได้แก่ตัณหา มานะ ทิฎฐิ แล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงในการทำความเข้าใจกับกรณีขัดแย้งก็คือ ทศนคติในระหว่างคู่ขัดแย้ง อันได้แก่อคติที่มีต่อกัน ซึ่งทำให้ความขัดแย้งลุกลามได้ง่าย อคติดังกล่าวได้แก่

ก. โทสะคติ อคติเนื่องจากความเกลียดชัง

ข. ภยาคติ อคติเนื่องจากความกลัว

ค. โมหาคติ อคติเนื่องจากความหลงหรือความไม่รู้

อคติ 2 ประการแรกจะมีอยู่มากในความขัดแย้งทั่วไป ทั้งนี้โดยมีความหลงหรือความไม่รู้เป็นตัวปรุงแต่งหนุนเสริมให้อคติ 2 ประการดำรงอยู่หรือเพิ่มพูนมากขึ้น เช่น การไม่รู้จักกัน หรือการได้ยินคำร่ำลืออย่างผิดๆ ก็ทำให้ต่างฝ่ายต่างวาดภาพอีกฝ่ายว่าเป็นคนเลวร้าย ขี้ฉ้อ ไม่รักชาติ รับเงินเข้ามาประทุวง ฯลฯ

นอกจากอคติ 3 ประการดังกล่าวแล้ว อคติประการที่ 4 ได้แก่ฉันทาคติ คือความลำเอียง เพราะชอบ ก็มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้วยเช่นกัน แม้จะไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีโดยตรง แต่ก็มีผลต่อผู้ที่สนับสนุนคู่กรณีแต่ละฝ่าย บ่อยครั้งการให้ความสนับสนุนคู่กรณีแต่ละฝ่ายมิได้เกิดจากความเข้าใจในปัญหา หรือเกิดจากวิจลณญาณ แต่เกิดจากความชอบพอกันเป็นส่วนตัว หรือชอบที่มีความเชื่อคล้ายกัน มีอาชีพเหมือนกัน พูดง่ายๆ คือเป็น “พวก” เดียวกัน

ทั้งอคติ 4 ประการ และความติดขัด 3 ประการนี้ หากจะสรุปรวมสั้นๆ ก็คือสิ่งที่พุทธศาสนาเรียกว่าอกุศลมูลนั่นเอง ได้แก่ โลภะ โทสะ โมหะ ซึ่งเป็นอารมณ์พื้นฐานในความขัดแย้งทุกชนิด

จะเห็นได้ว่ากรณีขัดแย้งนั้นไม่ใช่เป็นเรื่องของเหตุผลล้วนๆ หรือเป็นเรื่องถูกเรื่องผิดเท่านั้น หากยังมีเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ในการวิเคราะห์หรือทำความเข้าใจกับความขัดแย้งต่างๆ

เราจึงไม่อาจละเว้นการทำความเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ดังกล่าวในตัวคู่ขัดแย้งได้

### 3. ปฏิสัมพันธ์หรือกระบวนการ

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีตลอดจนกระบวนการที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งมีผลอย่างมากในการเพิ่มหรือลดความขัดแย้ง ความขัดแย้งจะลุกลามมากขึ้น ถ้าอีกฝ่ายหรือต่างฝ่ายใช้วิธีการต่อไปนี้

-เจรจาด้วยอารมณ์โกรธ เกลียด ฉุนเฉียว หงุดหงิด

-ใช้ท่าที่ไม่สุภาพ

-วิธีการที่ไม่โปร่งใส

-ไม่รับฟังความคิดเห็น

-เอาแต่ได้ คิดแต่เอาชนะ

-กล่าวร้าย ใส่ความ ปลอ่ยข่าวลือ

-ใช้ความรุนแรง

วิธีการเหล่านี้ทำให้ความขัดแย้งลุกลามขึ้น เพราะทำให้อคติเพิ่มพูน และทำให้อีกฝ่ายติดยึดในจุดยืนของตนเองหนักแน่นขึ้น โดยที่บ่อยครั้งก็ทำให้ประเด็นความขัดแย้งเปลี่ยนไป เช่น ความขัดแย้งกรณีแม่น้ำโรหิณี เดิมเป็นความขัดแย้งเกี่ยวกับการแย่งน้ำ แต่พอมีการทะเลาะวิวาทกัน มีการดำโคตรวงศ์ตระกูลกัน ประเด็นก็เปลี่ยนจากการแย่งน้ำ (ต้นหา) มาเป็นเรื่องการรักษาศักดิ์ศรีหน้าตา (มานะ) จนถึงขั้นจะทำสงครามกัน

### 9.3 หลักการของการไกล่เกลี่ย

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งด้วยตนเองได้ ผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญมากในการระงับความขัดแย้ง หรือเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นการคืนดีกัน

การไกล่เกลี่ยแบบพุทธมีหลักการดังต่อไปนี้

#### 9.3.1 ให้ความสำคัญกับ “คน” หรือมิติทางด้านอารมณ์

แม้ว่าประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องจะเป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้ง แต่เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว อุปสรรคที่ทำให้ความขัดแย้งแก้ได้ยาก ก็คืออารมณ์ของคู่ขัดแย้ง ซึ่งบ่อยครั้งกลับมีความสำคัญยิ่งกว่าประเด็นปัญหา และมักทำให้คู่ขัดแย้งยากที่จะทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหาได้ตรงตามความจริงหรือคำนึงถึงความถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องจากทั้ง 2 ฝ่ายถูกอารมณ์เข้ามาบดบัง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเริ่มต้นด้วยการให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึกของคู่กรณี ต่อเมื่ออารมณ์ความรู้สึกของคู่ขัดแย้งเริ่มคลี่คลายแล้ว การเจรจาเพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องจึงจะเกิดขึ้นได้

#### 9.3.2 ช่วยขจัดอกุศลมูลในใจคู่ขัดแย้ง

ความขัดแย้งมักจะลงเอยด้วยการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบรรลุข้อเรียกร้อง แต่หากว่าอคติหรืออกุศลมูลยังดำรงอยู่โดยเฉพาะในจิตใจของอีกฝ่ายที่ต้องยอม ตามข้อเรียกร้องจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ความขัดแย้งนั้นก็ยากที่จะยุติไปได้อย่างแท้จริง หากพร้อมจะประทุขึ้นมาได้อีกเรื่อยๆ ดังกรณีการสร้างเขื่อนหลายแห่งในประเทศไทย แม้เขื่อนจะสร้างได้เสร็จ แต่ผ่านมาหลายปีแล้ว ก็ยังมีความขัดแย้งในรูปลักษณะอื่นๆ สืบเนื่องตามมากระทั่งทุกวันนี้ ทั้งนี้เป็นเพราะความระแวงและความไม่พอใจยังไม่หมดไปจากใจของคู่กรณี

ในการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่สำคัญประการแรกคือขจัดอกุศลมูลในคู่ขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่า โลภะ โทสะ โมหะ ทั้งนี้โดยให้กุศลมูล คืออโลภะ อโทสะ และอโมหะ เข้ามาแทนที่ มีหลักธรรมหลายข้อที่สามารถขจัดอกุศลมูล หรือเปลี่ยนให้เป็นอกุศลมูลได้ อาทิพุทธพจน์ต่อไปนี้

“พึงเอาชนะความโกรธด้วยการไม่โกรธตอบ

พึงเอาชนะความชู้ด้วยความดี

พึงเอาชนะความตระหนี่ด้วยการให้

พึงเอาชนะความเท็จด้วยสัจจะ” (ขุ.ธ.25/27)

##### 9.3.2.1 ลดโทสะ

ผู้ไกล่เกลี่ยควรช่วยให้คู่ขัดแย้งลดความโกรธหรือความเกลียดลง ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

-ชี้ให้คู่ขัดแย้งตระหนักถึงโทษของความโกรธ ว่าทำให้ความขัดแย้งแก้ได้ยาก อีกทั้ง

ยังไม่เป็นประโยชน์แก่ตนหากปล่อยให้ความโกรธครอบงำจิตใจ

-ช่วยให้คู่ขัดแย้งเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น ช่วยให้นายจ้างเข้าใจความยากลำบากของลูกจ้าง ขณะเดียวกันก็ช่วยให้ลูกจ้างเข้าใจว่าเหตุใดนายจ้างจึงระแวง ลูกจ้างว่าจะเรียกร้องไม่จบสิ้น

- ช่วยให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีเมตตาต่อกัน เนื่องจากเห็นความทุกข์ลำบากและความตั้งใจของ อีกฝ่าย
- ชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นว่าการกระทำของตนมีส่วนทำให้อีกฝ่ายแข็งกร้าวหรือใช้ท่าทีก้าวร้าว กับตน
- ชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นว่าอีกฝ่ายไม่ได้เลวร้าย น่ากลัว หรือมีเจตนาร้ายอย่างที่คิด

### 9.3.2.2 ลดโมหะ

ผู้ไกลเกลี่ยสามารถเข้าใจสถานการณ์ถูกต้องตามความเป็นจริง ด้วยวิธีต่อไปนี้

-ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่คู่ขัดแย้ง

-ช่วยให้คู่ขัดแย้งตระหนักว่าอีกฝ่ายมิได้มีมือที่สามหนุนหลังหรือทำเพราะผลประโยชน์

ส่วนตัว

-ช่วยให้คู่ขัดแย้งเข้าใจข้อจำกัดของอีกฝ่ายว่าเหตุใดจึงไม่ยอมตามข้อเรียกร้องของตน

-ช่วยให้คู่ขัดแย้งตระหนักมุมมองของอีกฝ่าย ซึ่งอาจช่วยให้เห็นความจริงอีกด้านหนึ่งที่ ถูก

ละเลยไป

### 9.3.2.3 ลดโลภะ

ผู้ไกลเกลี่ยควรช่วยให้คู่ขัดแย้งลดความโลภหรือติดยึดในผลประโยชน์ ด้วยวิธีการดังนี้

-ชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นว่าข้อเรียกร้องของตนเกินเลยไปอย่างไร

-ชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นคุณค่าอย่างอื่นที่ไม่ใช่ผลประโยชน์ทางวัตถุ หรือชี้ให้เห็นถึงประโยชน์

ระยะยาวยิ่งกว่าคำนึงถึงผลได้ระยะสั้น เช่นชี้ให้เห็นว่าการทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุข้อ

เรียกร้อง ในที่สุดอาจได้ไม่คุ้มเสีย เพราะถึงจะได้ตามข้อเรียกร้องแต่ก็ต้องแลกด้วย ความริ้วฉาน

สูญเสียยานันประการ เช่น มีศัตรูเพิ่มขึ้น หรืออยู่อย่างหวาดระแวงซึ่งกันและ กันไปตลอด

### 9.3.3 กระตุ้นให้คู่ขัดแย้งฉกฉวย ได้สติและหันมาพิจารณาตนเอง

ในการลดอกุศลมูลในใจของคู่ขัดแย้ง บ่อยครั้งเป็นการยากที่ผู้ไกลเกลี่ยจะทำได้ด้วยการเทศนาสั่งสอน สิ่งที่สามารถทำได้และน่าทำเป็นอย่างยิ่งคือการช่วยให้คู่ขัดแย้งเกิดฉกฉวยและเห็นปัญหาด้วยตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งผู้ไกลเกลี่ยควรช่วยให้ทุกฝ่ายได้สติ ทั้งนี้โดยอาจพูดให้สะดุดใจหรือตั้งคำถามให้คิด ตัวอย่างได้แก่ ความขัดแย้งกรณีแม่น้ำโรหิณี เมื่อกษัตริย์แคว้นโกลิยะและแคว้นศากยะยกทัพมาเผชิญหน้าเพื่อจะรบพุ่งกัน พระพุทธองค์ได้เสด็จไปห้ามไม่ให้ทั้ง 2 ฝ่ายทำสงครามกัน พระองค์เริ่มต้นด้วยการถามกษัตริย์ของทั้ง 2 ฝ่ายว่าจะรบพุ่งด้วยเรื่องอะไร ปรากฏว่ากษัตริย์ทั้ง 2 พระองค์ตอบไม่ได้ เมื่อไล่เลียงเสนาบดี ตามลำดับไปจนถึงชาวบ้าน ก็ได้คำตอบว่า ทะเลาะกันเพราะเรื่องน้ำ เมื่อได้คำตอบเช่นนั้น พระองค์จึงถามกษัตริย์ทั้ง 2 ฝ่ายว่า น้ำและกษัตริย์ อะไรมีค่ามากกว่ากัน เมื่อกษัตริย์ตอบว่า กษัตริย์มีค่าหาประมาณมิได้ พระองค์จึงถามผู้คนที่ทั้ง 2 ฝ่ายว่า “การที่ท่านทั้งหลายจะทำให้กษัตริย์ซึ่งหาค่ามิได้ ต้องฉิบหายเพียงเพราะเรื่องน้ำซึ่งมีราคาน้อย ควรแล้วหรือ?” ทันทีที่พระองค์ตรัสจบ ทั้ง 2 ฝ่ายก็นิ่งเงียบ และในที่สุดก็ถอนทัพกลับเมือง เลิกรบต่อกัน

ในกรณีพระเจ้าวิชูททะที่จะยกทัพไปทำลายแคว้นศากยะซึ่งเป็นเครือญาติ พระพุทธองค์ก็ใช้วิธีการคล้ายกันนี้ โดยเสด็จประทับใต้ร่มเงาไม้โปร่งต้นหนึ่งกลางทาง เมื่อพระเจ้าวิชูททะเห็นจึงถามพระพุทธองค์ว่า ทำไมไม่ประทับใต้ร่มไม้ที่ทึบ แดดจะได้ไม่ส่อง คำตอบของพระองค์คือ “มหาบพิตร ร่มเงาของญาติย่อมร่มเย็นกว่า” คำตรัสของพระพุทธองค์ทำให้วิชูททะได้คิด และยกทัพกลับไป

### 9.3.4 ช่วยให้คู่ขัดแย้งหาคำตอบด้วยตนเอง

ผู้ไกลเกลี่ยไม่ควรเป็นผู้หาทางออกให้แก่คู่ขัดแย้ง แต่ควรช่วยให้คู่ขัดแย้งหาคำตอบและบรรลุข้อตกลงด้วยตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งผู้ไกลเกลี่ยมิใช่ผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการที่มี หน้าที่คิดค้นคำตอบให้คู่ขัดแย้งปฏิบัติตาม ทั้งนี้ก็เพราะผู้ไกลเกลี่ยไม่มีอำนาจที่จะบังคับคู่ขัดแย้งได้ ความขัดแย้ง

จะเปลี่ยนเป็นความคืนดีได้ก็ต่อเมื่อคู่ขัดแย้งพอใจข้อตกลง และคู่ขัดแย้งจะพอใจข้อตกลงได้ต่อเมื่อเกิดจากความยินยอมพร้อมใจของตนเอง

จากตัวอย่างการไกล่เกลี่ยของพระพุทธเจ้า 2 กรณี จะเห็นว่าพระพุทธองค์ได้เป็นผู้ชี้ถูกชี้ผิด แต่ให้ทั้ง 2 ฝ่ายพิจารณาด้วยตนเองว่าควรจะทำอย่างไรต่อไป ตัวอย่างกรณีแม่น้ำโรหิณียังชี้ดีกว่า การตั้งคำถามให้คิดนั้นมีความสำคัญไม่น้อยในการกระตุ้นให้คู่ขัดแย้งค้นพบคำตอบด้วยตัวเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ในการแก้ไขความขัดแย้ง บ่อยครั้งคำถามมีความสำคัญยิ่งกว่าคำตอบ หน้าที่ประการหนึ่งของผู้ไกล่เกลี่ยจึงได้แก่การตั้งคำถามแก่คู่ขัดแย้ง และควรเป็นคำถามเปิด (คำถามที่มีได้ลงท้ายว่า ใช่หรือไม่?) เพื่อให้เป็นการจำกัดคำตอบ เช่น กรณีขัดแย้งเรื่องเขื่อน ขณะที่ผู้คนในสังคมโต้เถียงกันแค่ว่า จะเอาเขื่อนหรือไม่ ผู้ไกล่เกลี่ยควรตั้งคำถามว่า จะแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร ? แทนที่จะถามว่าจะเอาป่าหรือเอาไฟฟ้า ควรถามว่า จะได้ทั้งป่าและไฟฟ้าได้อย่างไร?

### 9.3.5 สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับคู่ขัดแย้ง

ความไว้วางใจอย่างแรกที่ต้องสร้างขึ้นก็คือความไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ย หากคู่ขัดแย้งเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่เป็นกลาง ลำเอียงเข้าข้างอีกฝ่ายหนึ่ง การไกล่เกลี่ยย่อมล้มเหลวตั้งแต่แรก เมื่อคู่ขัดแย้งไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว สิ่งที่ต้องทำต่อไปคือการทำให้คู่ขัดแย้งไว้วางใจซึ่งกันและกัน คือไว้วางใจว่าทั้ง 2 ฝ่ายจะสามารถหาทางออกร่วมกันได้ด้วยการเจรจา ไม่มีการซื้อเวลาโดยใช้การเจรจาหรือการไกล่เกลี่ยเป็นข้ออ้าง ผู้ไกล่เกลี่ยพึงตระหนักว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งถึงขั้นทะเลาะวิวาทกัน ไม่มีอะไรที่สำคัญและหายากเท่ากับความไว้วางใจกัน

### 9.3.6 พุดด้วยสัจจะ เมตตา ขันติ และสติ

คุณธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสิ่งสำคัญมากในการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นในการแก้ไขความขัดแย้งแบบสันติวิธี

พุทธพจน์ข้างล่างนี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

*“ตถาคตย่อมกล่าววาจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจาอันไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ในข้อนั้นตถาคตย่อมรู้กาล (เลือกเวลา) ที่จะกล่าววาจานั้น.....ข้อนั้นเป็นเพราะเหตุไร เพราะตถาคตมีความ เอ็นดูในสัตว์ทั้งหลาย.....”*

*เราจักกล่าวโดยกาลอันควร จักไม่กล่าวโดยกาลอันไม่ควร*

*เราจักกล่าวคำจริง จักไม่กล่าวคำไม่จริง*

*เราจักกล่าวคำอ่อนหวาน จักไม่กล่าวคำหยาบ*

*เราจักกล่าวคำที่เป็นประโยชน์ จักไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นประโยชน์*

*เราจักกล่าวด้วยเมตตาจิต จักไม่กล่าวด้วยโทสะ” (ม.ม.23/94)*

พุทธพจน์ข้างต้นเน้นสัจจะ เมตตา และปัญญาของผู้ไกล่เกลี่ย แต่จะทำเช่นนั้นได้ต้องมีขันติ และสติมาประกอบด้วย หากปราศจากขันติ ผู้ไกล่เกลี่ยย่อมเกิดโทสะได้ง่ายเมื่อเจอกับความโกรธ ความตื้อดึง หรือความหวาดระแวงของคู่ขัดแย้ง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีสติ เพื่อรักษาความเป็นกลาง ไม่ให้อคติเกิดขึ้นในใจตน อันจะส่งผลบั่นทอนความไว้วางใจของคู่ขัดแย้งได้โดยไม่รู้ตัว

### 9.3.7 คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย กล่าวโดยสรุป มีดังนี้

-เป็นผู้มีสติ มีความประพฤติเรียบร้อย

-มีคุณธรรมที่ทั้ง 2 ฝ่ายยอมรับ

-พูดได้ชัดแจ้ง มีความสามารถในการสื่อสารอย่างถูกต้องแม่นยำจากคู่ขัดแย้งฝ่าย

หนึ่ง ไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง

- มีทักษะในการถาม และควบคุมเหตุการณ์โดยไม่ใช้การบีบบังคับ
- มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องราวขององค์กรหรือตัวบุคคลคู่ขัดแย้ง
- มีความอ่อนน้อมถ่อมตัว
- สัมพันธ์กับคู่ขัดแย้งที่มีฐานะตำแหน่งต่างกันอย่างเท่าเทียม มีความเคารพและเมตตา

#### 9.4 สู่การไกล่เกลี่ยที่ครบองค์ประกอบ

หลักการไกล่เกลี่ยที่กล่าวมาข้างต้นเน้นเรื่องตัวบุคคลและอารมณ์ของคู่ขัดแย้ง ซึ่งเป็นเพียงองค์ประกอบ 2 ใน 3 ของความขัดแย้ง จนดูเหมือนว่าพุทธศาสนาให้ความสำคัญแก่เฉพาะเรื่องจิตใจหรืออารมณ์ความรู้สึกเท่านั้น ที่จริงองค์ประกอบอีก 2 ส่วนคือ ประเด็นปัญหาและกระบวนการในการจัดการกับความขัดแย้ง ก็เป็นเรื่องที่พุทธศาสนาให้ความสำคัญเช่นกันและถือว่าเป็นสิ่งที่ละเลยไม่ได้ในการแก้ไขความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อคำนึงถึงองค์ประกอบ ครบทั้ง 3 ประการ การจัดการต่ออารมณ์ความรู้สึกของคู่ขัดแย้งอย่างเดียวย่อมไม่เพียงพอ ถึงแม้คู่กรณีจะเริ่มมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน แต่ถ้าหากขาดกระบวนการในการเจรจาที่ดี ก็อาจเกิดปัญหาได้ หรือไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร เช่น ลงเอยด้วยการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยอม (lose/win) หรือประนีประนอม คือได้คนละครึ่ง ซึ่งก็ยังไม่ดีเท่ากับที่คู่ขัดแย้ง เป็นฝ่าย “ได้” ทั้ง 2 ฝ่าย (win/win) พุทธศาสนาให้ความสำคัญกับกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งอย่างไร เห็นได้จากในวินัยของพระสงฆ์ (ซึ่งมิได้มีแค่สิกขาบท 227 ข้ออย่างที่เข้าใจกัน) มีข้อกำหนดอย่างละเอียดเกี่ยวกับการระงับความขัดแย้งในหมู่สงฆ์ (อธิกรณสมณะ) โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การตัดสินโดยเสียงข้างมาก (ยกยุยสิกา) การคืนดีทั้ง 2 ฝ่าย โดยให้เลิกแล้วต่อกัน (ติณวัตถารกวินัย) อย่างไรก็ตามวิธีการระงับความขัดแย้งดังกล่าวใช้เฉพาะกับพระสงฆ์ มิได้ใช้ทั่วไป อีกทั้งในทางปฏิบัติก็เอามาใช้ภายในหมู่พระสงฆ์น้อยมาก จนแทบจะเลือนหายไป ดังนั้นจึงมิได้มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับสังคมสมัยใหม่เลย

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันได้มีการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยมากพอสมควร ทำให้มีทางเลือกที่หลากหลายมาก อันอาจนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ ขณะเดียวกันในส่วนที่เกี่ยวกับประเด็นปัญหาซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของ ความขัดแย้ง ปัจจุบันได้มีการพัฒนาแนวคิดและวิธีการในการจัดการกับองค์ประกอบข้อนี้มาก เช่นกัน (เช่น การแยกแยะระหว่าง “จุดยืน” หรือ position กับ “ความต้องการ” หรือ interest) แนวคิดและวิธีการเหล่านี้มีประโยชน์มาก และสอดคล้องกับหลักการระงับความขัดแย้งแบบพุทธ ดังนั้นจึงน่าที่จะนำมาประยุกต์ให้เข้ากับกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธได้โดย ไม่ยาก ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการกับความขัดแย้งแบบพุทธครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบ

ควรกล่าวในที่นี้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธตามที่กล่าวมาข้างต้น แม้จะยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ก็สามารถเข้ามาเสริมกับวิธีการไกล่เกลี่ยแบบตะวันตกได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะการระงับความขัดแย้งแบบตะวันตกนั้นมักจะทำให้ความสำคัญกับเรื่อง ประเด็นปัญหาและกระบวนการมาก ขณะที่เรื่องคนและอารมณ์ความรู้สึกดูเหมือนจะไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนัก ตรงนี้เองที่กระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธจะเข้ามาเสริมได้ เพราะให้ความสำคัญกับเรื่องความดียึดและอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นอุปสรรคต่อ การระงับความขัดแย้ง กล่าวได้ว่ามิติด้านอารมณ์นั้นเป็นทั้งจุดเริ่มต้นของกระบวนการไกล่เกลี่ย ที่พึงปรารถนา และเป็นจุดสุดท้ายที่ชี้วัดว่าการไกล่เกลี่ยนั้น ประสบผลหรือไม่ การไกล่เกลี่ยใดๆ แม้จะมีข้อสรุป แต่ถ้าไม่สามารถขจัดอคติและความระแวงต่อกันได้แล้ว ย่อมไม่อาจเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จได้เลย