

การไถ่เกลียดแบบพุทธ

พระไพศาล วิสาโล

http://www.visalo.org/article/P_karnKlaiKlear.htm

พุทธศาสนามองว่าทุกข์เป็นสภาวะพื้นฐานของธรรมชาติ
ครอบคลุมสรรพสิ่ง ทั้งสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งรูปธรรมและ
นามธรรม สภาวะที่เรียกว่าทุกข์(หรือทุกข์ลักษณะ)นี้ได้แก่ภาวะ
ที่ไม่คงตัว คงอยู่ในสภาพเดิมไม่ได้ เพราะมีความกดดัน บีบคั้น
ขัดแย้งอยู่ในตัวเองและกับสิ่งรอบตัวอยู่ตลอดเวลา

ความขัดแย้งกับทุกข์เป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ ทุกข์เกิดเพราะ
ความขัดแย้งบีบคั้น (เช่นความเจ็บป่วยเกิดจากความขัดแย้งบีบ
คั้นระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ในร่างกาย และระหว่างร่างกาย
กับเชื้อโรค) ขณะเดียวกันทุกข์ก็นำไปสู่ความขัดแย้งได้ด้วย (เช่น
ความเสื่อมของอวัยวะบางส่วนในร่างกายก็ทำให้เกิดความ
ขัดแย้งกับอวัยวะส่วนอื่นที่ปกติ เกิดสภาวะที่ไม่สมดุลใน
ร่างกาย)

ด้วยเหตุนี้ความขัดแย้งจึงเป็นธรรมดาของสรรพสิ่งเช่นเดียวกับ
ทุกข์ นี่หมายความว่าในชีวิตของบุคคล และในความเป็นไปของ
สังคม เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ไม่ว่าจะความขัดแย้ง
กับตนเอง และความขัดแย้งกับผู้อื่น ความขัดแย้งสามารถ
เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่เมื่อพูดว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดา
นั่นมิได้หมายความว่าเราไม่สามารถทำอะไรกับมันได้ ทุกข์นั้นมี
หลายระดับหลายประเภท บางประเภทเราไม่สามารถขจัดไปได้
เช่น ความแก่และความตาย ทำได้อย่างมากแค่ชะลอ แต่บาง

ประเภท เราสามารถระงับได้ เช่น ความหิว ความเจ็บปวด ฉันทิ
ก็ฉันทิ นั้น มีความขัดแย้งบางอย่างที่เราสามารถจัดการได้ เราไม่
สามารถห้ามความขัดแย้งทางความคิดได้ แม้กระทั่งพระอรหันต์
ที่รู้แจ้งในสังขารและปลอดพ้นจากกิเลส ก็ยังมีความเห็น
แตกต่างกัน ดังมีตัวอย่างมากมายในพระไตรปิฎก (เช่น
ความเห็นไม่ตรงกันระหว่างพระอรหันต์ ๕๐๐ รูปที่ทำสังคายนา
ครั้งที่ ๑ ในข้อที่ว่าสิกขาบทเล็กน้อยที่พระพุทธเจ้าทรงอนุญาต
ให้เพิกถอนนั้นหมายถึงอะไร) แต่เราสามารถเปลี่ยนความ
ขัดแย้งที่เป็นความวิวาทบาดหมางให้เป็นความกลมเกลียว
สามัคคีกันได้

ทำที่ต่อการไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง

ในเรื่องความขัดแย้งทางสังคม หรือความขัดแย้งใน
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนนั้น ทำที่ของพุทธศาสนาก็คือ ไม่ควร
นิ่งดูตาย หรือวางเฉยปล่อยให้เขากระทบกันไปเอง หากควรเข้าไป
จัดการแก้ไขให้กลับคืนดี การช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้คนคืน
ดีกัน เป็นการกระทำที่พระพุทธองค์ทรงสรรเสริญ ดังมีพุทธพจน์
ว่า

*“เมื่อคนเหล่าอื่นขัดแย้งกันอยู่ ผู้ใดพยายามประสานให้พวกเขาคืนดีกัน ผู้นั้นชื่อว่า
เป็น คนมีความรับผิดชอบ เป็นผู้จัดทุกข์ที่ยอดเยี่ยม” (ขุ.ชา. ๒๗/๕๔๙)*

*“ท่านทั้งหลายจงเห็นความวิวาทโดยความเป็นภัย และความไม่วิวาทโดยความ
ปลอดภัยจึงมีความพร้อมเพรียงกัน มีความประนีประนอม นี่เป็นคำสอนของ
พระพุทธเจ้า” (ขุ.อป.๓๒/๑)*

การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเป็นเรื่องที่พระพุทธเจ้าให้ความสำคัญ
มาก เห็นได้จากวินัยของพระสงฆ์ ซึ่งมีข้อกำหนดหรือสิกขาบท
มากมายเกี่ยวกับการระงับความขัดแย้ง(อธิกรณ์)ในหมู่สงฆ์ ที่

เรียกว่า“อิทธิกรณสมถะ” รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียงไว้ด้วย

นอกจากนั้นพระจริยาของพระพุทธเจ้ายังเป็นแบบอย่างอันดีในเรื่องท่าทีของชาวพุทธต่อความขัดแย้ง เมื่อยังทรงพระชนม์ชีพอยู่พระองค์ได้ทรงมีบทบาทเป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งหลายครั้ง อาทิ ความขัดแย้งถึงขั้นจะทำสงครามกันระหว่างแคว้นโกลิยะและแคว้นศากยะในกรณีพิพาทเกี่ยวกับแม่น้ำโรहिณี ความขัดแย้งระหว่างพระเจ้าวิฑูทกะกับแคว้นศากยะในกรณีดูหมิ่นชาติตระกูล

ตรงกันข้ามกับชาวพุทธเป็นอันมากที่เห็นว่าควรปล่อยวางเมื่อผู้อื่นมีความขัดแย้งหรือกระทบกระทั่งกัน พระพุทธองค์ทรงเห็นว่าเป็นหน้าที่ของชาวพุทธในการเข้าไปแทรกแซงเมื่อมีความขัดแย้งกัน ในชุมชน ดังคราวหนึ่งได้ทรงตำหนิพระอานนท์และหมู่คณะที่วางเฉยเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างพระสารีบุตรกับพระอุทายี ครั้งนั้นพระอุทายีได้คัดค้านคำสอนของพระสารีบุตรถึงขั้นจ้วงจาบจนพระสารีบุตรนิ่งเงียบ พระพุทธองค์ได้ตรัสกับพระอานนท์ว่า

“ดูกรอานนท์ ไฉนพวกเธอจึงวางเฉยต่อภิกษุผู้เถระซึ่งถูกเบียดเบียนอยู่ เพราะการปล่อยให้พระเถระถูกจ้วงจาบ ไม่ถือว่าเป็นความกรุณา” (อง.ปญจก.๒๒/๑๑๖)

วิเคราะห์ความขัดแย้งแบบพุทธ

ความขัดแย้งนั้นถือว่าเป็นทุกขอย่างหนึ่ง ในการจัดการกับความทุกข์ พุทธศาสนาเห็นว่าจะต้องมองให้ถึงสมุทัยคือสาเหตุของทุกข์ ด้วยเหตุนี้เมื่อจะระงับความขัดแย้ง เราจำต้องมองให้เห็นถึงสาเหตุของความขัดแย้ง และจัดการกับสาเหตุดังกล่าว

กรณีขัดแย้งต่าง ๆ กล่าวโดยทั่วไปมีองค์ประกอบหลักๆ ๓ ประการ คือ

๑. ประเด็นปัญหา หรือข้อเรียกร้อง

๒. บุคคลหรือคู่ขัดแย้ง

๓. กระบวนการหรือปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

๑. ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้อง

ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องส่วนใหญ่จะอยู่ในข่าย ๓

ประการนี้คือ

ก. ผลประโยชน์ทางวัตถุ (เช่น ขอขึ้นค่าแรง หรือขอให้ระงับ

โครงการสร้างโรงไฟฟ้าเนื่องจากไม่ต้องการสูญเสียที่ดิน หรือ
กระทบต่อการยังชีพ)

ข. อำนาจ ศักดิ์ศรี (เช่น คัดค้านการกระจายอำนาจจาก
ส่วนกลางสู่ท้องถิ่น หรือประท้วงภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาดูหมิ่น
ประเทศ)

ค. ความเชื่อ ลัทธิ อุดมการณ์ (เช่น เรียกร้องให้มีกระทรวง
พระพุทธศาสนา หรือคัดค้านการละเมิดสิทธิชนกลุ่มน้อย)

กรณีขัดแย้งส่วนใหญ่จะไม่ได้จำกัดว่าเป็นเรื่องผลประโยชน์ทาง
วัตถุ อำนาจ และความเชื่อ เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น หาก
เกี่ยวข้องกับทั้ง ๓ อย่าง มากบ้างน้อยบ้าง ตัวอย่างเช่น ความ
ขัดแย้งเกี่ยวกับโครงการสร้างเขื่อน จะเกี่ยวข้องกับการได้หรือ
เสียผลประโยชน์ทางวัตถุ (เช่น ได้งบประมาณเพิ่ม สูญเสียที่ทำ
กิน) มีผลทำให้บางฝ่ายมีอำนาจมากขึ้น (เช่น ได้เลื่อนตำแหน่ง
ได้คะแนนเสียง) อีกทั้งยังเป็นผลจากความแตกต่างทางความคิด
ในเรื่องการแก้ปัญหาหน้าท่วม ฝนแล้ง รวมไปถึงแนวทางการ
พัฒนาและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

๒. บุคคลหรือคู่ขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องเหล่านี้นำไปสู่ความขัดแย้งและ
ลุกลามไปเป็นความรุนแรงได้ก็เพราะผู้คนที่เกี่ยวข้องต่างยื่น
กรานในจุดยืนของตนด้วยความยึดมั่นอย่างใดอย่างหนึ่งใน ๓
ประการนี้คือ

ก. ตัณหา คือความยึดมั่นในผลประโยชน์ ไม่อยากสูญเสีย
ผลประโยชน์ เช่น ต้องการงบประมาณเพิ่มขึ้น ต้องการค่าชดเชย
มากขึ้น ไม่ต้องการสูญเสียผลตอบแทนจากโครงการ

ข. มานะ คือความถือตน ยึดถือในศักดิ์ศรี และอยากมีอำนาจ
เช่น ต้องการให้หน่วยงานของตนมีอำนาจและเจ้าหน้าที่
เหมือนเดิม รวมไปถึง ไม่ยินยอมเพราะกลัวเสียหน้า

ค. ทิฎฐิ คือความยึดมั่นในความเชื่อของตน เชื่อกันว่าความคิด
ของตนถูกต้อง เช่น เห็นว่าวิธีการของตนเท่านั้นถึงจะแก้ปัญหา
ได้ มองว่าความคิดของคนอื่นผิดหมด

ตัณหา มานะ ทิฎฐิ ในทางพุทธศาสนาเรียกว่าปปัญจะ ๓ คือ
กิเลส ๓ ประการที่ทำให้เนิ่นช้า เป็นตัวการทำให้เกิดปัญหาต่าง
ๆ ทั้งยังทำให้ปัญหาค้างคานานออกไป เนื่องจากเป็นตัวการ
ขัดขวางไม่ให้เข้าถึงความจริง หรือทำให้ไม่อาจแก้ปัญหาอย่าง
ถูกต้องได้

โดยเหตุที่ประเด็นปัญหาและข้อเรียกร้องส่วนใหญ่มักจะ
เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทางวัตถุอำนาจหรือศักดิ์ศรี และความ
เชื่อ ทั้ง ๓ ประการ ในสัดส่วนที่มากบ้างน้อยบ้างดังได้กล่าวแล้ว
ข้างต้น ดังนั้นความติดยึดของบุคคลหรือคู่กรณีในความขัดแย้ง
จึงมิได้มีแค่ ตัณหา มานะ ทิฎฐิ อย่างใดอย่างหนึ่ง หากมีกิเลส
ทั้ง ๓ ประการผสมผสานกันมากบ้างน้อยบ้างตามลักษณะของ

ประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้อง

นอกจากความติดขัดในสิ่งที่ตนมีหรืออยากมีอันได้แก่ตัณหา
มานะ ทิฏฐิ แล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงในการทำความเข้าใจกับกรณี
ขัดแย้งก็คือ ทศนคติในระหว่างคู่ขัดแย้ง อันได้แก่อคติที่มีต่อกัน
ซึ่งทำให้ความขัดแย้งลุกลามได้ง่าย อคติดังกล่าวได้แก่

ก. โทสะคติ อคติเนื่องจากความเกลียดชัง

ข. ภยาคติ อคติเนื่องจากความกลัว

ค. โมหาคติ อคติเนื่องจากความหลงหรือความไม่รู้

อคติ ๒ ประการแรกจะมีอยู่มากในความขัดแย้งทั่วไป ทั้งนี้โดยมี
ความหลงหรือความไม่รู้เป็นตัวปรุงแต่งหนุนเสริมให้อคติ ๒
ประการดำรงอยู่หรือเพิ่มพูนมากขึ้น เช่น การไม่รู้จักกัน หรือการ
ได้ยินคำร่ำลืออย่างผิด ๆ ก็ทำให้ต่างฝ่ายต่างวาดภาพอีกฝ่ายว่า
เป็นคนเลวร้าย ชี้อื้อ ไม่รักชาติ รับเงินเขามาประท้วง ฯลฯ

นอกจากอคติ ๓ ประการดังกล่าวแล้ว อคติประการที่ ๔ ได้แก่
ฉันทาคติ คือความลำเอียงเพราะชอบ ก็มีอิทธิพลต่อความ
ขัดแย้งด้วยเช่นกัน แม้จะไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง
คู่กรณีโดยตรง แต่ก็มีผลต่อผู้ที่สนับสนุนคู่กรณีแต่ละฝ่าย
บ่อยครั้งการให้ความสนับสนุนคู่กรณีแต่ละฝ่ายมิได้เกิดจาก
ความเข้าใจในปัญหาหรือเกิดจากวิจรรณญาณ แต่เกิดจาก
ความชอบพอกันเป็นส่วนตัว หรือชอบที่มีความเชื่อคล้ายกัน มี
อาชีพเหมือนกัน พุดง่าย ๆ คือเป็น “พวก” เดียวกัน

ทั้งอคติ ๔ ประการ และความติดขัด ๓ ประการนี้ หากจะสรุป
รวมสั้น ๆ ก็คือสิ่งที่พุทธศาสนาเรียกว่าอกุศลมูลนั่นเอง ได้แก่

โลภะ โทสะ โมหะ ซึ่งเป็นอารมณ์พื้นฐานในความขัดแย้งทุกชนิด จะเห็นได้ว่ากรณีขัดแย้งนั้นไม่ใช่เป็นเรื่องของเหตุผลล้วนๆ หรือเป็นเรื่องถูกเรื่องผิดเท่านั้น หากยังมีเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ในการวิเคราะห์หรือทำความเข้าใจกับความขัดแย้งต่าง ๆ เราจึงไม่อาจละเว้นการทำความเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ดังกล่าวในตัวคู่ขัดแย้งได้

๓. ปฏิสัมพันธ์หรือกระบวนการ

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีตลอดจนกระบวนการที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งมีผลอย่างมากในการเพิ่มหรือลดความขัดแย้ง ความขัดแย้งจะลุกลามมากขึ้น ถ้าอีกฝ่ายหรือต่างฝ่ายใช้วิธีการต่อไปนี้

- เจรจาด้วยอารมณ์โกรธ เกลียด ชุนเฉียว หงุดหงิด
- ใช้ท่าที่ไม่สุภาพ
- วิธีการที่ไม่โปร่งใส
- ไม่รับฟังความคิดเห็น
- เอาแต่ได้ คิดแต่เอาชนะ
- กล่าวร้าย ใส่ความ ปลอ่ยข่าวลือ
- ใช้ความรุนแรง

วิธีการเหล่านี้ทำให้ความขัดแย้งลุกลามขึ้น เพราะทำให้อคติเพิ่มพูน และทำให้อีกฝ่ายติดยึดในจุดยืนของตนเองหนักแน่นขึ้น โดยที่บ่อยครั้งก็ทำให้ประเด็นความขัดแย้งเปลี่ยนไป เช่น ความขัดแย้งกรณีแม่น้ำโรหิณี เดิมเป็นความขัดแย้งเกี่ยวกับการแย่งน้ำ แต่พอมีการทะเลาะวิวาทกัน มีการดำโคตรวงศ์ตระกูลกัน ประเด็นก็เปลี่ยนจากการแย่งน้ำ (ตัณหา) มาเป็นเรื่องการรักษา

ศักดิ์ศรีหน้าตา (มานะ) จนถึงขั้นจะทำสงครามกัน

หลักการของการไกล่เกลี่ย

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งด้วยตนเองได้ ผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญมากในการระงับความขัดแย้ง หรือเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นการคืนดีกัน การไกล่เกลี่ยแบบพุทธมีหลักการดังต่อไปนี้

๑. ให้ความสำคัญกับ “คน” หรือมิติทางด้านอารมณ์

แม้ว่าประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องจะเป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้ง แต่เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว อุปสรรคที่ทำให้ความขัดแย้งแก้ไขได้ยาก ก็คืออารมณ์ของคู่ขัดแย้ง ซึ่งบ่อยครั้งกลับมีความสำคัญยิ่งกว่าประเด็นปัญหา และมักทำให้คู่ขัดแย้งยากที่จะทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหาได้ตรงตามความจริงหรือคำนึงถึงความถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องจากทั้ง ๒ ฝ่ายถูกอารมณ์เข้ามาบดบัง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเริ่มต้นด้วยการให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึกของคู่กรณี ต่อเมื่ออารมณ์ความรู้สึกของคู่ขัดแย้งเริ่มคลี่คลายแล้ว การเจรจาเพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาหรือข้อเรียกร้องจึงจะเกิดขึ้นได้

๒. ช่วยขจัดอกุศลมูลในใจคู่ขัดแย้ง

ความขัดแย้งแม้จะลงเอยด้วยการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบรรลุข้อเรียกร้อง แต่หากว่าอคติหรืออกุศลมูลยังดำรงอยู่โดยเฉพาะในจิตใจของอีกฝ่ายที่ต้องยอมตามข้อเรียกร้องจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ความขัดแย้งนั้นก็ยากที่จะยุติไปได้อย่างแท้จริง หากพร้อมจะประทุขึ้นมาได้อีกเรื่อย ๆ ดังกรณีการสร้างเขื่อนหลายแห่งในประเทศไทย แม้เขื่อนจะสร้างได้เสร็จ แต่ผ่านมาหลายปีแล้ว ก็ยังมีความขัดแย้งในรูปลักษณะอื่น ๆ สืบเนื่องตามมากระทั่งทุก

วันนี้ ทั้งนี้เป็นเพราะความระแวงและความไม่พอใจยังไม่หมดไป
จากใจของคู่อริ

ในการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่สำคัญประการแรก
คือขจัดอคติอคตมูลในคู่ขัดแย้งให้หมดไป ไม่ว่าจะ โลกะ โทสะ โมหะ
ทั้งนี้โดยให้กุศลมูล คืออโลกะ อโทสะ และอโมหะ เข้ามาแทนที่
มีหลักกรรมหลายข้อที่สามารถขจัดอคติอคตมูล หรือเปลี่ยนให้เป็น
อกุศลมูลได้ อาทิพุทธพจน์ต่อไปนี้

“พึงเอาชนะความโกรธด้วยการไม่โกรธตอบ

พึงเอาชนะความชั่วด้วยความดี

พึงเอาชนะความตระหนี่ด้วยการให้

พึงเอาชนะความเท็จด้วยสัจจะ” (ขุ.ธ.๒๕/๒๗)

๒.๑ ลดโทสะ

ผู้ไกล่เกลี่ยควรช่วยให้คู่ขัดแย้งลดความโกรธหรือความเกลียดลง
ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

-ชี้ให้คู่ขัดแย้งตระหนักถึงโทษของความโกรธ ว่าทำให้ความ
ขัดแย้งแก้ได้ยาก อีกทั้งยัง ไม่เป็นประโยชน์แก่ตนหากปล่อยให้
ความโกรธครอบงำจิตใจ

-ช่วยให้คู่ขัดแย้งเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น ช่วยให้
นายจ้างเข้าใจความ ยากลำบากของลูกจ้าง ขณะเดียวกันก็ช่วยให้
ลูกจ้างเข้าใจว่าเหตุใดนายจ้างจึงระแวง ลูกจ้างว่าจะเรียกร้องไม่
จบสิ้น

-ช่วยให้ทั้ง ๒ ฝ่ายมีเมตตาต่อกัน เนื่องจากเห็นความทุกข์
ลำบากและความตั้งใจดีของ อีกฝ่าย

-ชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นว่าการกระทำของตนมีส่วนทำให้อีกฝ่ายแข็ง
กร้าวหรือใช้ท่าทีก้าวร้าว กับตน

-ชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นว่าอีกฝ่ายไม่ได้เลวร้าย น่ากลัว หรือมีเจตนา
ร้ายอย่างที่คิด

๒.๒ ลดโมหะ

ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าใจสถานการณ์ถูกต้องตามความเป็นจริง
ด้วยวิธีต่อไปนี้

- ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่คู่ขัดแย้ง
- ช่วยให้คู่ขัดแย้งตระหนักว่าอีกฝ่ายมิได้มีมือที่สามหนุนหลังหรือ
ทำเพราะผลประโยชน์ส่วนตัว
- ช่วยให้คู่ขัดแย้งเข้าใจข้อจำกัดของอีกฝ่ายว่าเหตุใดจึงไม่ยอม
ตามข้อเรียกร้องของตน
- ช่วยให้คู่ขัดแย้งตระหนักมุมมองของอีกฝ่าย ซึ่งอาจช่วยให้เห็น
ความจริงอีกด้านหนึ่งที่ถูกละเลยไป

๒.๓ ลดโลภะ

ผู้ไกล่เกลี่ยควรช่วยให้คู่ขัดแย้งลดความโลภหรือติดยึดใน
ผลประโยชน์ ด้วยวิธีการดังนี้

- ชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นว่าข้อเรียกร้องของตนเกินเลยไปอย่างไร
- ชี้ให้คู่ขัดแย้งเห็นคุณค่าอย่างอื่นที่ไม่ใช่ผลประโยชน์ทางวัตถุ
หรือชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ ระยะยาวยิ่งกว่าคำนึงถึงผลได้ระยะสั้น
เช่นชี้ให้เห็นว่าการทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุข้อ เรียกร้อง ในที่สุด
อาจได้ไม่คุ้มเสีย เพราะถึงจะได้ตามข้อเรียกร้องแต่ก็ต้องแลก
ด้วย ความร้าวฉานสูญเสียยาวนานัปการ เช่น มีศัตรูเพิ่มขึ้น หรืออยู่
อย่างหวาดระแวงซึ่งกันและ กันไปตลอด

๓.กระตุ้นให้คู่ขัดแย้งถูกคิด ได้สติและหันมาพิจารณาตนเอง

ในการลดอคติและมุมมองในใจของคู่ขัดแย้ง บ่อยครั้งเป็นการยากที่ผู้
ไกล่เกลี่ยจะทำได้ด้วยการเทศนาสั่งสอน สิ่งที่สามารถทำได้และ

น่าทำเป็นอย่างยิ่งคือการช่วยให้คู่ขัดแย้งเกิดฉุกละหิมะและเห็น
ปัญหาด้วยตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งผู้ไกลเกลี่ยควรช่วยให้ทุกฝ่าย
ได้สติ ทั้งนี้โดยอาจพูดให้สะอึกใจหรือตั้งคำถามให้คิด ตัวอย่าง
ได้แก่ ความขัดแย้งกรณีแม่น้ำโรหิณี เมื่อกษัตริย์แคว้นโกเลียะ
และแคว้นศากยะยกทัพมาเผชิญหน้าเพื่อจะรบพุ่งกัน พระพุทธ
องค์ได้เสด็จไปห้ามไม่ให้ทั้ง ๒ ฝ่ายทำสงครามกัน พระองค์
เริ่มต้นด้วยการถามกษัตริย์ของทั้ง ๒ ฝ่ายว่าจะรบพุ่งด้วยเรื่อง
อะไร ปราบกว่ากษัตริย์ทั้ง ๒ พระองค์ตอบไม่ได้ เมื่อไล่เลียง
เสนาบดี ตามลำดับไปจนถึงชาวบ้าน ก็ได้คำตอบว่า ทะเลาะกัน
เพราะเรื่องน้ำ เมื่อได้คำตอบเช่นนั้น พระองค์จึงถามกษัตริย์ทั้ง
๒ ฝ่ายว่า น้ำและกษัตริย์ อะไรมีค่ากว่ากัน เมื่อกษัตริย์ตอบว่า
กษัตริย์มีค่าหาประมาณมิได้ พระองค์จึงถามผู้คนที่ทั้ง ๒ ฝ่ายว่า
“การที่ท่านทั้งหลายจะทำให้กษัตริย์ซึ่งหาค่ามิได้ ต้องฉิบหาย
เพียงเพราะเรื่องน้ำซึ่งมีราคาน้อย ควรแล้วหรือ?” ทันทีที่พระองค์
ตรัสจบ ทั้ง ๒ ฝ่ายก็นิ่งเงียบ และในที่สุดก็ถอนทัพกลับเมือง
เลิกรบต่อกัน

ในกรณีพระเจ้าวิฑูทกะที่จะยกทัพไปทำลายแคว้นศากยะซึ่งเป็น
เครือญาติ พระพุทธองค์ก็ใช้วิธีการคล้ายกันนี้ โดยเสด็จประทับ
ใต้ร่มเงาไม้ไปรงต้นหนึ่งกลางทาง เมื่อพระเจ้าวิฑูทกะเห็นจึง
ถามพระพุทธองค์ว่า ทำไมไม่ประทับใต้ร่มไม้ที่ทิบ แดดจะได้ไม่
ส่อง คำตอบของพระองค์คือ “มหาบพิตร ร่มเงาของญาติย่อม
ร่มเย็นกว่า” คำตรัสของพระพุทธองค์ทำให้วิฑูทกะได้คิด และยก
ทัพกลับไป

๔. ช่วยให้คู่ขัดแย้งหาคำตอบด้วยตนเอง

ผู้ไกลเกลี่ยไม่ควรเป็นผู้หาทางออกให้แก่คู่ขัดแย้ง แต่ควรช่วยให้
คู่ขัดแย้งหาคำตอบและบรรลุข้อตกลงด้วยตนเอง กล่าวอีกนัย

หนึ่งผู้ไกลเกลี่ยมิใช่ผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการที่มีหน้าที่
คิดค้นคำตอบให้คู่ขัดแย้งปฏิบัติตาม ทั้งนี้เพราะผู้ไกลเกลี่ยไม่
มีอำนาจที่จะบังคับคู่ขัดแย้งได้ ความขัดแย้งจะเปลี่ยนเป็นความ
คืนดีได้ก็ต่อเมื่อคู่ขัดแย้งพอใจข้อตกลง และคู่ขัดแย้งจะพอใจ
ข้อตกลงได้ต่อเมื่อเกิดจากความยินยอมพร้อมใจของตนเอง

จากตัวอย่างการไกลเกลี่ยของพระพุทธเจ้า ๒ กรณี จะเห็นว่า
พระพุทธองค์มิได้เป็นผู้ชี้ถูกชี้ผิด แต่ให้ทั้ง ๒ ฝ่ายพิจารณาด้วย
ตนเองว่าควรจะทำอย่างไรต่อไป ตัวอย่างกรณีแม่น้ำโรหิตินี้ยังชี้
อีกว่า การตั้งคำถามให้คิดนั้นมีความสำคัญไม่น้อยในการ
กระตุ้นให้คู่ขัดแย้งค้นพบคำตอบด้วยตัวเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ใน
การแก้ไขความขัดแย้ง บ่อยครั้งคำถามมีความสำคัญยิ่งกว่า
คำตอบ หน้าที่ประการหนึ่งของผู้ไกลเกลี่ยจึงได้แก่การตั้งคำถาม
แก่คู่ขัดแย้ง และควรเป็นคำถามเปิด (คำถามที่มีได้ลงท้ายว่า ใช่
หรือไม่?) เพื่อมิให้เป็นการจำกัดคำตอบ เช่น กรณีขัดแย้งเรื่อง
เขื่อน ขณะที่ผู้คนในสังคมโต้เถียงกันแล้วว่า จะเอาเขื่อนหรือไม่ ผู้
ไกลเกลี่ยควรตั้งคำถามว่า จะแก้ปัญหามันอย่างไร ? แทนที่จะถาม
ว่าจะเอาป่าหรือเอาไฟฟ้า ควรถามว่า จะได้ทั้งป่าและไฟฟ้าได้
อย่างไร?

๕. สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับคู่ขัดแย้ง

ความไว้วางใจอย่างแรกที่ต้องสร้างขึ้นก็คือความไว้วางใจในตัวผู้
ไกลเกลี่ย หากคู่ขัดแย้งเห็นว่าผู้ไกลเกลี่ยไม่เป็นกลาง ลำเอียง
เข้าข้างอีกฝ่ายหนึ่ง การไกลเกลี่ยย่อมล้มเหลวตั้งแต่แรก

เมื่อคู่ขัดแย้งไว้วางใจในตัวผู้ไกลเกลี่ยแล้ว สิ่งที่ต้องทำต่อไปคือ
การทำให้คู่ขัดแย้งไว้วางใจซึ่งกันและกัน คือไว้วางใจว่าทั้ง ๒
ฝ่ายจะสามารถหาทางออกร่วมกันได้ด้วยการเจรจา ไม่มีการซื้อ

เวลาโดยใช้การเจรจาหรือการไกล่เกลี่ยเป็นข้ออ้าง ผู้ไกล่เกลี่ย
พึงตระหนักว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งถึงขั้นทะเลาะวิวาทกัน ไม่มี
อะไรที่สำคัญและหายากเท่ากับความไว้วางใจกัน

๖. พุทธด้วยสัจจะ เมตตา ขันติ และสติ

คุณธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสิ่งสำคัญมากในการสร้างความ
ไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นในการแก้ไข
ความขัดแย้งแบบสันติวิธี

พุทธพจน์ข้างล่างนี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

*“ตถาคตย่อมกล่าววาทาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์
แต่วาทาอันไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของผู้อื่น ในข้อนั้นตถาคตย่อมรู้จักกาล
(เลือกเวลา)ที่จะกล่าววาทานั้น.....ข้อนั้นเป็นเพราะเหตุไร เพราะตถาคตมีความ
เอ็นดูในสัตว์ทั้งหลาย.....
เราจักกล่าวโดยกาลอันควร จักไม่กล่าวโดยกาลอันไม่ควร
เราจักกล่าวคำจริง จักไม่กล่าวคำไม่จริง
เราจักกล่าวคำอ่อนหวาน จักไม่กล่าวคำหยาบ
เราจักกล่าวคำที่เป็นประโยชน์ จักไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นประโยชน์
เราจักกล่าวด้วยเมตตาจิต จักไม่กล่าวด้วยโทสะ” (ม.ม.๑๓/๙๔)*

พุทธพจน์ข้างต้นเน้นสัจจะ เมตตา และปัญญาของผู้ไกล่เกลี่ย
แต่จะทำเช่นนั้นได้ต้องมีขันติและสติมาประกอบด้วย หาก
ปราศจากขันติ ผู้ไกล่เกลี่ยย่อมเกิดโทสะได้ง่ายเมื่อเจอกับความ
โกรธ ความดีดิ่ง หรือความหวาดระแวงของคู่ขัดแย้ง ใน
ขณะเดียวกันก็ต้องมีสติ เพื่อรักษาความเป็นกลาง ไม่ให้อคติ
เกิดขึ้นในใจตน อันจะส่งผลบั่นทอนความไว้วางใจของคู่ขัดแย้ง
ได้โดยไม่รู้ตัว

๗. คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย กล่าวโดยสรุป มีดังนี้

- เป็นผู้มีสติ มีความประพฤติเรียบร้อย
- มีคุณธรรมที่ทั้ง ๒ ฝ่ายยอมรับ
- พูดได้ชัดแจ้ง มีความสามารถในการสื่อสารอย่างถูกต้องแม่นยำ จากคู่ขัดแย้งฝ่ายหนึ่ง ไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง
- มีทักษะในการถาม และควบคุมเหตุการณ์โดยไม่ใช้การบีบบังคับ
- มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องราวขององค์กรหรือตัวบุคคลคู่ขัดแย้ง
- มีความอ่อนน้อมถ่อมตัว
- สัมพันธ์กับคู่ขัดแย้งที่มีฐานะตำแหน่งต่างกันอย่างเท่าเทียม มีความเคารพ และเมตตา

สู่การไกล่เกลี่ยที่ครบองค์ประกอบ

หลักการไกล่เกลี่ยที่กล่าวมาข้างต้นเน้นเรื่องตัวบุคคลและอารมณ์ของคู่ขัดแย้ง ซึ่งเป็นเพียงองค์ประกอบ ๑ ใน ๓ ของความขัดแย้ง จนดูเหมือนว่าพุทธศาสนาให้ความสำคัญแก่เฉพาะเรื่องจิตใจหรืออารมณ์ความรู้สึกเท่านั้น ที่จริงองค์ประกอบอีก ๒ ส่วนคือ ประเด็นปัญหาและกระบวนการในการจัดการกับความขัดแย้ง ก็เป็นเรื่องที่พุทธศาสนาให้ความสำคัญเช่นกันและถือว่าเป็นสิ่งที่ละเลยไม่ได้ในการแก้ไขความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อคำนึงถึงองค์ประกอบครบทั้ง ๓ ประการ การจัดการแต่อารมณ์ความรู้สึกของคู่ขัดแย้งอย่างเดียวไม่เพียงพอ ถึงแม้คู่กรณีจะเริ่มมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน แต่ถ้าหากขาดกระบวนการในการเจรจาที่ดี ก็อาจเกิดปัญหาได้ หรือไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร เช่น ลงเอยด้วยการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยอม (lose/win) หรือ ประนีประนอม คือได้คนละครึ่ง ซึ่งก็ยังไม่ดีเท่ากับที่คู่ขัดแย้ง

เป็นฝ่าย “ได้” ทั้ง ๒ ฝ่าย (win/win)

พุทธศาสนาให้ความสำคัญกับกระบวนการแก้ไขความขัดแย้ง
อย่างไร เห็นได้จากในวินัยของพระสงฆ์ (ซึ่งมิได้มีแค่สิกขาบท
๒๒๗ ข้ออย่างที่เข้าใจกัน) มีข้อกำหนดอย่างละเอียดเกี่ยวกับการ
การระงับความขัดแย้งในหมู่สงฆ์ (อธิกรณสมณะ) โดยใช้วิธีการ
ต่าง ๆ เช่น การตัดสินโดยเสียงข้างมาก (เบญจยสิกา) การคืนดี
ทั้ง ๒ ฝ่าย โดยให้เลิกแล้วต่อกัน (ติณวัตถารกวินัย) อย่างไรก็ตาม
ตามวิธีการระงับความขัดแย้งดังกล่าวใช้เฉพาะกับพระสงฆ์ มิได้
ใช้ทั่วไป อีกทั้งในทางปฏิบัติก็เอามาใช้ภายในหมู่พระสงฆ์น้อย
มากจนแทบจะเลือนหายไป ดังนั้นจึงมิได้มีการพัฒนาให้
สอดคล้องกับสังคมสมัยใหม่เลย

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันได้มีการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ย
มากพอสมควร ทำให้มีทางเลือกที่หลากหลายมาก อันอาจ
นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ ขณะเดียวกันในส่วนที่เกี่ยวข้อง
ประเด็นปัญหาซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของความขัดแย้ง
ปัจจุบันได้มีการพัฒนาแนวคิดและวิธีการในการจัดการกับ
องค์ประกอบข้อนี้มากเช่นกัน (เช่น การแยกแยะระหว่าง
“จุดยืน” หรือ position กับ “ความต้องการ” หรือ interest)
แนวคิดและวิธีการเหล่านี้มีประโยชน์มาก และสอดคล้องกับ
หลักการระงับความขัดแย้งแบบพุทธ ดังนั้นจึงน่าที่จะนำมา
ประยุกต์ให้เข้ากับกระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธได้โดยไม่ยาก
ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการกับความขัดแย้งแบบพุทธครอบคลุมทั้ง ๓
องค์ประกอบ

ควรกล่าวในที่นี้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธตามที่กล่าวมา
ข้างต้น แม้จะยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ก็สามารถเข้ามาเสริม

กับวิธีการไกล่เกลี่ยแบบตะวันตกได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะการ
ระงับความขัดแย้งแบบตะวันตกนั้นมักจะให้ความสำคัญกับเรื่อง
ประเด็นปัญหาและกระบวนการมาก ขณะที่เรื่องคนและอารมณ์
ความรู้สึกดูเหมือนจะไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนัก ตรงนี้เอง
ที่กระบวนการไกล่เกลี่ยแบบพุทธจะเข้ามาเสริมได้ เพราะให้
ความสำคัญกับเรื่องความดีใจดีและอารมณ์ความรู้สึกที่เป็น
อุปสรรคต่อการระงับความขัดแย้ง กล่าวได้ว่ามิติด้านอารมณ์นั้น
เป็นทั้งจุดเริ่มต้นของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่พึงปรารถนา และ
เป็นจุดสุดท้ายที่ชี้วัดว่าการไกล่เกลี่ยนั้นประสบผลหรือไม่ การ
ไกล่เกลี่ยใด ๆ แม้จะมีข้อสรุป แต่ถ้าไม่สามารถขจัดอคติและ
ความระแวงต่อกันได้แล้ว ย่อมไม่อาจเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จ
ได้เลย