

สารานิยธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล Saraniyadhamma with Mediation in the Digital age

นางรวิภัทร ประภานัน

Mrs. Ravipat Praparnun

บจก เอเจ แอนด์ เจ แอดเวอร์ไทซิ่ง

Aj&j Advertising Co.,Ltd.

E-mail : Jud-aj@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 27 มิถุนายน 2564

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 17 กรกฎาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 30 สิงหาคม 2564

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักสารานิยธรรมในการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยออนไลน์ สามารถช่วยเหลือกันอำนวยความสะดวกคู่พิพาท พูดอย่างเป็นกลาง ฟังความทุกข์ของคู่พิพาท บรรณานัติ คิดพิจารณาวินิจฉัย คิดวางแผนต่าง โดยมุ่งทำให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันของคู่พิพาท มีความชอบธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ มีความรู้และความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้และมีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ

คำสำคัญ: สารานิยธรรม, การเจรจาไกล่เกลี่ย, ยุคดิจิทัล

Abstract

The purpose of this article was to present the saraniyadhamma VI that apply to negotiation in digital age. Focusing on the belief of buddhist principles apply to online mediation. It can help facilitate the litigants, impartial, listen to sufferings of the litigants, well-wisher consider analyze and also having different plans. This article aiming to do beneficial to litigants justice and officiate with sincerity and impartial. Moreover, having a knowledge and truly understanding of mediation disputes are the most important.

Keywords: Saraniyadhamma VI, Mediation, Digital age

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันเป็นยุคของการเปิดโลกอินเทอร์เน็ต ถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนของพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนในสังคม เพราะหลายสิ่งได้เริ่มปรับและเข้ามามีบทบาทให้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ได้เปลี่ยนวิธีการ

ดำเนินชีวิตจาก “สังคมออฟไลน์” เป็น “สังคมออนไลน์” มากขึ้น และมีการทำเว็บไซต์ของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ศาลยุติธรรมก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ได้มีการนำนวัตกรรม “ไกล่เกลี่ยออนไลน์” ระบุข้อพิพาททุกประเภท หาทางออกร่วมกัน เนื่องจากเกิดภาวะวิกฤตการณ์ที่ทำให้ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบเดิมทำได้ยาก และมีพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าไปมาก จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์เกิดความชัดเจนและมีแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ ในด้านความสะดวก คู่พิพาทสามารถทำการไกล่เกลี่ยที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทสะดวก ทำให้คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยในเวลาใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทต้องการ トラบเท่าที่คู่พิพาทมีคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟน (Smart Phone) และคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟนนั้นสามารถเชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าคู่พิพาทมีวันว่างที่จะไกล่เกลี่ยตรงกันหรือไม่ ประหยัด เวลา ค่าใช้จ่าย รวดเร็ว แล้วนั้น ผู้เขียนยังสนใจในการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัลอีกด้วย

สำหรับในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ทันยุคสมัยที่มีเทคโนโลยีก้าวล้ำ แต่ไม่ได้ลืมถึงหัวใจสำคัญของการปรองดอง ความสามัคคี ในทางพระพุทธศาสนา กล่าวคือ “หลักสาราณียธรรม” [อง.ฉก.ก.(ไทย)14/282/301-303] ได้แก่ แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ แนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพแสดงความเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน แบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกันอย่างเท่าเทียม มีความประพฤติสุจริตตั้งมรรคารักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม และ เคารพรับฟังความคิดเห็นกัน มีความเห็นชอบร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์.ป.อ.ปยุตโต: 2551)

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้เขียนเห็นว่า ควรนำเรื่องนี้มาขยายความหมายของหลักสาราณียธรรม ในทางพระพุทธศาสนา รวมถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัลเป็นอย่างไร และหลักสาราณียธรรมสามารถนำมาปรับใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัลได้อย่างไร เพื่อให้สอดคล้องกับหลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนาเพื่อก่อนให้เกิดคุณธรรมและจริยธรรมในการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป

คำถามของบทความนี้คือ เราสามารถนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยยุคดิจิทัลได้อย่างไรบ้าง จึงทำให้เกิดประเด็นที่ว่า หลักสาราณียธรรมคืออะไร การเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัลเป็นอย่างไร และสามารถนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้กับการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัลได้อย่างไร เรามาเรียนรู้และทำความเข้าใจกันเลย

เนื้อหาของบทความ

เนื้อหาของบทความประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 4 ส่วน คือ หลักสาราณียธรรม 6 มีอะไรบ้าง แนวคิดเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ย การเจรจาไกล่เกลี่ยยุคดิจิทัล และหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้กับการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัลได้อย่างไร ดังความสังเขปต่อไปนี้

1. สาราณียธรรม 6

หลักสาราณียธรรมเป็นหลักธรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์และสร้างความสามัคคีให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างผู้ร่วมงาน ร่วมกิจการ และผู้อยู่ร่วมกันในสังคม ที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงไว้ในพระไตรปิฎก ซึ่งนักบริหารได้นำมาบูรณาการใช้ในการบริหาร เนื่องจากพระพุทธศาสนามีบทบาทและอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมไทยส่วนใหญ่ หลักสาราณียธรรมจึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่นักเจรจาไกลเกลี่ยมักจะนำมาปรับประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่เป็นเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ หรือร่วมชุมชน ตลอดจนพี่น้องร่วมครอบครัว พึงปฏิบัติตามหลักอยู่ร่วมกัน

1.1 ความหมายของสาราณียธรรม คำว่า สาราณียธรรม หมายถึง ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน 6 ประการ เป็นคุณธรรมที่ทำให้คนเราไม่เห็นแก่ตัว แต่จะคิดถึงคนอื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่น เข้าใจคนอื่นมากขึ้น ระลึกถึงกัน ผูกพันเชื่อมโยงบุคคลไว้ด้วยน้ำใจสาราณียธรรม 6 สำหรับขบรวาส ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน คือ เป็นหลักธรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่เป็นเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ หรือร่วมชุมชน ตลอดจนพี่น้องร่วมครอบครัว พึงปฏิบัติตามหลักอยู่ร่วมกัน ได้แก่ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต): 2547) มี 6 ประการ อันประกอบด้วย 1) เมตตากรรม 2) เมตตาจักรกรรม 3) เมตตาโมกกรรม 4) สาธารณโภคี 5) สีสสามัญญดา และ 6) ทิฏฐิสามัญญดา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต): 2547)

สาราณียธรรม แปลว่า ธรรมอันเป็นไปเพื่อความระลึกถึงกันและกัน หมายถึง ธรรมอันเป็นไปเพื่อเสริมสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นต่อกันจนก่อเกิดเป็นความสามัคคีมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ดังนั้นสาราณียธรรม ก็คือ วิธีสร้างความสามัคคีนั่นเอง การที่หมู่คณะหรือสังคมใดเกิดความแตกแยก มีปัญหาขวุ่นวาย ก็เป็นเพราะว่าคนในหมู่คณะหรือสังคมนั้นละเลยหลักธรรมเรื่องความสามัคคี จึงทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาคือขาดความรัก ขาดความเมตตา อิจฉาริษยา นินทาว่าร้ายกัน เบียดเบียนและรังแกกัน เห็นแก่ตัวถืออภิสิทธิ์ อ้างอำนาจบาตรใหญ่ และมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน ต่างคนต่างก็ถือความคิดของตนเป็นใหญ่อยู่ตลอดเวลา (กัลยาณมิตร: ออนไลน์)

ถ้าหากทุกคนในสังคมเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันอย่างสันติ เข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของกันและกัน เคารพในกฎกติกาเดียวกัน รู้จักแบ่งปันช่วยเหลือกัน ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และรู้จักการให้อภัยกันอยู่ตลอดเวลาสังคมของเราก็จะมีความอบอุ่นและน่าอยู่เต็มเปี่ยมไปด้วยความสุข สิ่งดังกล่าวมานี้สามารถทำให้เกิดขึ้นได้โดยการเสริมสร้างความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของคนในสังคม เรื่องของความสามัคคีนั้น พระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสถึงหลักธรรมที่เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่คณะในสังคม ไว้ 6 ประการ จัดอยู่ในหมวดธรรมที่เรียกว่าสาราณียธรรม 6

หลักสาราณียธรรม มีความหมายตามที่พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสว่า “ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์ เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ธรรมวານี้คือหลักสาราณียธรรม” (ม.ม. (ไทย) 12/492/531) หลักสา

ราณีธรรม คือ ธรรมะที่จะนำใจของบุคคลให้ระลึกถึงกัน ผูกพันเชื่อมโยงบุคคลไว้ด้วยน้ำใจ ใจจึงมีความสำคัญ ยิ่งดังนี้ “ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นหัวหน้า มีใจเป็นใหญ่ สิ่งทั้งหลาย สำเร็จมาแต่ใจ เพราะฉะนั้น หากวาบุคคลใดมีใจผองใส จะพูดอะไรก็ตาม จะทำอะไรก็ตาม เพราะเหตุที่มีใจผองใส นั้น ความสุข ย่อมจะติดตามเขาไปเหมือนเงาติดตามตัว”(ขุ.ธ.(ไทย) 25/2/24)

1.2 องค์ประกอบของสาราณีธรรม พระพุทธองค์ตรัสถึงองค์ประกอบของสาราณีธรรมไว้ 6 ประการ คือ

1) เมตตากรรม ตั้งเมตตากรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง หมายถึง สนับสนุนช่วยเหลือกันทางด้านกำลังกาย ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระต่างๆ ของหมู่คณะด้วยความเต็มใจ เช่น ช่วยถือสิ่งของ ช่วยทำความสะอาดที่อยู่อาศัย หาดอาหารให้รับประทาน ซักเสื้อผ้าให้ แสดงอาการกิริยาสุภาพต่อกัน มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน เคารพนับถือกัน รู้จักอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ยกตนข่มท่าน มีสัมมาคารวะ ไม่ไปเบียดเบียนหรือใช้กำลังข่มเหงผู้อื่น ไม่ใช้กำลังในการแก้ไขปัญหา ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

2) เมตตาจริกรรม ตั้งเมตตาจริกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง หมายถึง การพูดแต่สิ่งที่ดีงาม พูดกันด้วยความรักความปรารถนาดี รู้จักการพูดให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ในยามที่เพื่อนร่วมสังคมประสบกับความทุกข์ ความผิดหวัง หรือปัญหาต่าง ๆ ควรพูดแนะนำแต่สิ่งที่ดี แจ่มแจ้ง ที่เป็นประโยชน์สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี พูดอย่างใดก็ทำอย่างนั้น ไม่โกหกมดเท็จ กล่าววาจาสุภาพ ใช้วาจาที่แสดงความเคารพนับถือต่อกัน เจริญกันด้วยเหตุผล ด้วย ติปัญญา ไม่ใช่โทษเป็นตวงน้ำ พูดอย่างมีจิตสำนึกในผลประโยชน์สุขร่วมกันพูดจาสร้างสรรค์ หากไม่มีความสามารถที่จะพูดแนะนำอะไรใครได้ ก็ไม่ควรพูดซ้ำเติม หรือนำไปนินทาว่าร้าย หรือกล่าวร้ายเสียดสีประชดประชันกัน ไม่ว่าจะป็นต่อหน้าหรือลับหลัง

3) เมตตาโมกรรม ตั้งเมตตาโมกรรม ในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง หมายถึง การคิดดี มองกันในแง่ดี มีความหวังดี ปรารถนาดี มีความรักความเมตตาต่อกัน คิดทำแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน คิดพิจารณาวินิจฉัย คิดวางแผนต่าง โดยมุ่งทำให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน ไม่คิดทำร้ายซึ่งกันและกัน ไม่คิดอิจฉาริษยา ไม่คิดอคติ ไม่คิดพยาบาทไม่คิดผูกโกรธแค้นเคืองกัน รู้จักให้ออกาสและให้อภัยต่อกันอยู่เสมอ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

4) สาธารณโภคี ไม่หวังสิ่งของ ได้ของสิ่งใดมาโดยชอบธรรมก็แบ่งปันกัน หมายถึง ได้สิ่งใดมาก็รู้จักแบ่งกันกินแบ่งกันใช้ แม้เป็นของเล็กน้อยก็ยินดีแจกจ่ายให้กับทุกคนได้มีส่วนร่วมใช้ อยุบริโภคทั่วกัน รู้จักแบ่งปันผลประโยชน์ต่อกันด้วยความชอบธรรม ช่วยเหลือเกื้อกูลกันตามอัตภาพ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันอยู่เสมอตามโอกาสอันควร รู้จักเฉลี่ยแจกจ่ายสงเคราะห์ เช่น บริจาคอาหาร เครื่องอุปโภคบริโภคเครื่องมือเครื่องมือ ตลอดจนวิทยากรความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ เพื่อนมนุษย์ รู้จักใช้

ทรัพยากรธรรมชาติร่วมกันโดยไม่ทำลายระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อมวลมนุษย มุ่งช่วยเหลือและบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะ ไม่ตระหนี่ ไม่ขี้เหนียว ไม่โลภ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนฝ่ายเดียว ไม่เอารัดเอาเปรียบใคร แม้จะมีช่องทางให้ทำได้ก็ตาม

5) สีสสามัญญา มีศิลปะสุทธิเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง หมายถึง มีความประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสังคมที่ตนเองอยู่ร่วม รู้จักเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น ไม่ก้าวก่ายหน้าทีกัน ไม่บ้าอำนาจ หรือถือตนว่าตัวเองยิ่งใหญ่กว่าผู้อื่น ไม่ถืออภิสิทธิ์ใดๆ ทั้งปวง ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ ไม่ฝ่าฝืนมติหรือหลักการของหมู่คณะอันจะก่อให้เกิดความหวาดระแวง ไม่ไว้เนื้อเชื่อใจกัน ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่ก่อความเดือดร้อนแก่สังคม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

6) ทิฏฐิสามัญญา มีทิฏฐิตีงามเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง หมายถึง มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่ความหลุดพ้นสิ้นทุกข์ หรือขจัดปัญหา ยึดถืออุดมคติ หลักแห่งความดีงาม หรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกันไม่ยึดถือความคิดของตนเองเป็นใหญ่ฝ่ายเดียว เมื่ออยู่ร่วมกันในสังคม ต้องรู้จักฟังความคิดเห็นของผู้อื่นบ้าง ของสังคมโดยรวมบ้าง เมื่อความคิดเห็นของตนเองแตกต่างจากคนหมู่มาก ก็ต้องหันมาพิจารณาดูตัวเอง ประมูมมอง ทศนคติของตัวให้เข้ากับคนหมู่มาก เรียกว่ารู้จักแสวงหาจุดร่วมและ สงวนไว้ซึ่งจุดต่าง ไม่สร้างข้อขัดแย้งโดยไม่มีเหตุผล ต้องมีความเข้าใจในเรื่องสิทธิ หน้าที่ และเสรีภาพของแต่ละบุคคล ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ดังนั้นสารานุกรมธรรม 6 เป็นหลักธรรมสำหรับสร้างความสามัคคีปรองดองในการแสดงออกถึงหน้าที่และความสัมพันธ์ของคนในรัฐควรปฏิบัติต่อกันในสังคม เพื่อความสามัคคีอยู่ร่วมกันในสังคมมีความเห็นใจกัน และมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกันต่อหน้าและลับหลัง ทำให้เกิดความระลึกถึงกันสร้างสรรค์ให้เกิดความรัก ความเคารพ การสงเคราะห์อนุเคราะห์กัน ไม่ให้มีการทะเลาะวิวาทกัน เสริมสร้างให้เกิดความสามัคคีในสังคม ก็จะทำให้มีความมั่นคงและเป็นเอกภาพได้เพราะผลที่จะเกิดตามมาจากการประพฤติตามหลักธรรมนี้คือ ทำให้ระลึกถึงกันในแง่ดี ทำให้เกิดความรักใคร่ ปรองดองกัน ทำให้เกิดความเคารพ มีสัมมาคารวะต่อกัน ทำให้เกิดการสงเคราะห์ช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน ทำให้เกิดความไม่วิวาท บาดหมางกัน ทำให้เกิดความพร้อมเพรียง สัมครสมานสามัคคีกัน และทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

หัวข้อนี้ผู้เขียนได้ทำการรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการจัดการกับความขัดแย้ง และความรุนแรงที่เกิดขึ้นด้วยกระบวนการการพูดคุยกันอย่างเป็นระบบมีขั้นตอน มีศิลปะในการพูดคุยกันภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิดมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ให้คนที่ขัดแย้งกันสามารถมาเผชิญหน้ากันได้ เมื่อถึงจุดหรือสถานการณ์ที่เหมาะสม โดยผู้เขียนจะได้นำเสนอถึง ความหมายของ “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” และ “การเจรจาไกล่

เกลี้ยในยุคดิจิทัล” เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดสถานการณ์โควิด 19 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเข้าไปแทรกในการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่เป็นบุคคลที่สาม เป็นคนกลาง และเป็นที่ยอมรับ คนกลางไม่มี อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เพื่อที่จะช่วยให้คู่กรณีที่มีข้อถกเถียง หรือขัดแย้งกันอยู่ให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันด้วยความสมัครใจ โดยทั่วไปการไกล่เกลี่ยคนกลางคือกระบวนการที่ต่อเนื่องของกระบวนการเจรจาด้วยความช่วยเหลือของคนที่ (วันชัย วัฒนศัพท์: 2555) “**Mediation**” ยังหมายถึง การแทรกแซงของบุคคลที่สามที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่จะเป็นผู้ช่วยเหลือคู่กรณีด้วยความสมัครใจ และสามารถตกลงกันในปัญหาความขัดแย้งร่วมกันได้ (Christopher W.M.: 1996)

จากความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การเจรจาไกล่เกลี่ย (Mediation) เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทและข้อขัดแย้ง โดยมีบุคคลที่สามเป็นคนกลาง มาทำหน้าที่เป็นผู้เสนอแนะ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ประโยชน์ และหนทางที่จะเป็นไปได้มากที่สุดให้แก่คู่กรณี อีกทั้งยังช่วยเหลือเจรจาต่อรองระหว่างคู่กรณีหรือคู่ความ เพื่อให้สามารถบรรลุข้อตกลง เพื่อขจัดความขัดแย้งลง โดยความสมัครใจของคู่กรณี

2.2 ประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้เขียนได้รวบรวมประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยไว้ดังนี้ การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีลักษณะไม่เป็นทางการ อีกทั้งมีขั้นตอนที่เรียบง่าย ไม่สลับซับซ้อน เมื่อเปรียบเทียบกับ การเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการหรือการฟ้องคดีต่อศาล ผู้ที่เข้ารับบริการระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น สามารถกำหนดผลของการไกล่เกลี่ยได้ เนื่องจากผลของการไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของคู่พิพาทเป็นสำคัญว่าจะยอมยุติปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเงื่อนไขอย่างไร และไม่ว่าเงื่อนไขเหล่านั้นจะเป็นเช่นไร จะต้องได้รับความเห็นชอบของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายก่อน ส่วนผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นเพียงผู้ช่วยให้บรรยากาศของการไกล่เกลี่ยเป็นไปโดยราบรื่น เพื่อทำให้เกิดการเจรจาทกลงประนีประนอมยอมความกันของคู่พิพาท และการไกล่เกลี่ยสามารถรักษาชื่อเสียงและสัมพันธภาพอันดีของคู่พิพาทไว้ได้ เนื่องจากกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นกระทำการลับ ต่างจากพิจารณาของศาลที่ต้องกระทำโดยเปิดเผย ดังนั้นเมื่อการไกล่เกลี่ยสำเร็จ ย่อมสามารถรักษาชื่อเสียงและสัมพันธภาพอันดีของคู่พิพาทไว้ได้

3. การเจรจาไกล่เกลี่ยยุคดิจิทัล

หัวข้อนี้ผู้เขียนได้ทำการรวบรวมบทความทางวิชาการที่ได้กล่าวถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยยุคดิจิทัลหรือยุคการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ซึ่งเราทุกคนคงเคยได้ยินกันมาพอสมควร ดังนั้นผู้เขียนจึงได้ความเป็นมา

ของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ รวมถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ และช่องทางการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ เนื่องจากเกิดภาวะวิกฤตที่ทำให้ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบเดิมทำได้ยาก และมีพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าไปมาก จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์เกิดความชัดเจนและมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลคณะทำงานพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ในศาลยุติธรรม จึงเห็นควรจัดทำ “แนวปฏิบัติสำหรับการไกล่เกลี่ยออนไลน์” สำหรับให้ศาลยุติธรรมทั่วประเทศใช้เป็นแนวปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยออนไลน์โดยได้อธิบายหลักเกณฑ์และขั้นตอนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านการไกล่เกลี่ยออนไลน์ซึ่งศาลยุติธรรมต่างๆ สามารถนำหลักการตามแนวปฏิบัติฉบับนี้ไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมต่อไป

3.2 กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์

1) กรณีก่อนฟ้อง เมื่อได้รับคำร้องขอดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้รับผิดชอบ ราชการศาลหรือผู้พิพากษาที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณารับเป็นคดีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง เมื่อศาลรับเป็นคดีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องแล้ว ให้ศาลสอบถามความประสงค์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ไปยังคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง และวันเวลาสำหรับการนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยแนบ เอกสารประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยออนไลน์และเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้ง QR Code และหมายเลข โทรศัพท์ในการตอบรับการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตอบรับเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ให้ศาลดำเนินการ ตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ศาลดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านช่องทางการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้โดยก่อนเริ่มไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ผู้ไกล่เกลี่ยแจ้งให้คู่กรณียืนยันตัวตน และแจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ ห้ามบันทึกหรือเปิดเผยข้อความ ตลอดจนการสนทนา ในระหว่างการไกล่เกลี่ยและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยให้รักษาไว้เป็นความลับ หากคู่กรณีตกลงกันได้ให้จัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท และให้จัดทำรายงานการประชุมไกล่เกลี่ยออนไลน์ประกอบการประชุมทุกครั้ง

2) กรณีคดีอยู่ระหว่างการพิจารณา(หลังฟ้อง) เมื่อคู่ความทั้งสองฝ่ายตอบรับเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ให้ศาลดำเนินการ ตั้งผู้ประนีประนอม โดยก่อนเริ่มไกล่เกลี่ยให้ผู้ประนีประนอมแจ้งให้คู่ความยืนยันตัวตน และแจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ ห้ามบันทึกหรือเปิดเผยข้อความ ตลอดจนการสนทนาในระหว่างการไกล่เกลี่ย และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยให้รักษาไว้เป็นความลับ ให้ศาลดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ผ่านช่องทางการไกล่เกลี่ยออนไลน์ กรณีที่ตกลงกันได้ ให้คู่ความมาศาลเพื่อทำสัญญาประนีประนอมยอมความในวัน เวลาที่คู่ความพร้อมและให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสนอสัญญาประนีประนอมยอมความต่อศาล เพื่อให้ ศาลมีคำพิพากษาตามยอมในกรณีนี้ ศาลอาจ

พิจารณาคืนค่าขึ้นศาลให้ เป็นกรณีพิเศษ ตามระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ว่าด้วยการคืนค่าขึ้นศาล พ.ศ. 2553 และให้จัดทำรายงานการประชุมไกล่เกลี่ยออนไลน์ประกอบการประชุมทุกครั้ง กรณีที่ตกลงกันไม่ได้ เน้นย้ำให้คู่ความมาศาลในวันนัดพิจารณาตามที่กำหนดไว้

3.3 ช่องทางเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย การประชุมทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยโทรศัพท์หาคู่พิพาทตามวันเวลาที่นัดไว้ เมื่อคู่พิพาทรับสายแล้วให้กดปุ่มเพิ่มสายหรือเพิ่มการโทรศัพท์หาคู่พิพาทอีกฝ่ายและผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม(หากไม่ได้อยู่ที่ศาล) เมื่อทุกฝ่าย รับสายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยขอพิพาทกดปุ่มรวมสายโทรศัพท์ เพื่อทำการรวมสายสนทนา Video/WebConference เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยดำเนินการประสานกับหน่วยงานปลายทาง และคู่พิพาททุกฝ่าย เพื่อใช้ระบบ Video/Web Conference ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมดำเนินการไกล่เกลี่ย แอปพลิเคชัน LINE เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยสร้างกลุ่ม LINE เฉพาะคดีประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม และคู่พิพาท โปรแกรม Zoom เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประสานคู่พิพาทโดยการส่งลิงก์(Link) การประชุมไปยังคู่พิพาทและ ผู้ประนีประนอมเพื่อให้เกิดเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยผ่านโปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Teams เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประสานไปยังคู่พิพาทและผู้ประนีประนอมเพื่อให้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยผ่านโปรแกรม Microsoft Teams สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เป็นต้น

ดังนั้นจากภาวะวิกฤตที่ทำให้ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบเดิมทำได้ยาก และมีพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าไปมาก จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ รวมถึงสถานการณ์โควิด 19 จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อคู่พิพาททั้งสองฝ่ายในการหาทางออกร่วมกัน ไม่ต้องไปศาลช่วยให้ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย รวดเร็วในการตัดสินใจ และคู่พิพาทมีเวลาคิดใคร่ครวญก่อนตัดสินใจ

4. สาระณียธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล

หัวข้อนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญของการนำหลักสาระณียธรรมมาบูรณาการให้เข้ากับการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 เมตตาการุณธรรม ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล หรือการไกล่เกลี่ยออนไลน์ สามารถช่วยเหลือกันอำนวยความสะดวก คู่พิพาทสามารถทำการไกล่เกลี่ยที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทสะดวก ทำให้คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยในเวลาใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทต้องการ トラบเท่าที่คู่พิพาทมีคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟน (Smart Phone) และคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟนนั้นสามารถเชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าคู่พิพาทมีวันว่างในการที่จะมาเผชิญหน้ากัน เพียงแค่ทั้งสองฝ่ายมีเวลาตรงกันอยู่ที่ไหนก็สามารถที่จะไกล่เกลี่ยได้

4.2 เมตตาวจีกรรม การเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล หรือการไกล่เกลี่ยออนไลน์ เน้นการพูดแต่สิ่งที่ดีงาม พูดกันด้วยความรักความปรารถนาดี พูดอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใด รู้จักการพูดให้กำลังใจซึ่งกันและรับฟังความทุกข์ของคู่พิพาท หรือปัญหาต่างๆ ควรพูดแนะนำแต่สิ่งที่ดีให้กับคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ทั้งต่อหน้าหรือลับหลัง

4.3 เมตตามโนกรรม การเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล หรือการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้คิดดี ปรารถนาดี มีความรักความเมตตาต่อกัน คิดทำแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน คิดพิจารณาวินิจฉัย คิดวางแผนต่าง โดยมุ่งทำให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันของคู่พิพาท ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีใจเป็นกลาง ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

4.4 สาธารณโภคี การเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล หรือการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยทำหน้าที่สนับสนุน อำนวยความสะดวก และ ส่งเสริมให้มีการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ด้วยความชอบธรรม

4.5 สีสสามัญญตา การเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล หรือการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องมีความประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสังคมที่ตนเองอยู่ร่วม เป็นผู้รับผิดชอบรักษากระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินต่อไปด้วยดี โดยจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม

4.6 ทิฐิสามัญญตา การเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล หรือการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องช่วยเหลือ สนับสนุนการเจรจา ช่วยเหลือ สนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความให้ มีความรู้และความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้และมีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ

บทสรุป

จากสาระสำคัญที่นำเสนอมาทั้งหมด ผู้เขียนขอสรุปภาพรวมของประเด็นการประยุกต์ใช้หลัก สาระณียธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล ไว้ดังนี้ ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยในยุคดิจิทัล หรือการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ควรมี **เมตตากายกรรม** สามารถช่วยเหลือกันอำนวยความสะดวกคู่พิพาท **เมตตาวจีกรรม** เน้นการพูดแต่สิ่งที่ดีงาม พูดกันด้วยความรักความปรารถนาดี พูดอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใด ฟังความทุกข์ของคู่พิพาท **เมตตามโนกรรม** ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้คิดดี ปรารถนาดี คิดพิจารณาวินิจฉัย คิดวางแผนต่าง โดยมุ่งทำให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันของคู่พิพาท **สาธารณโภคี** ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยทำหน้าที่สนับสนุน อำนวยความสะดวก และ ส่งเสริมให้มีการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ด้วยความชอบธรรม **สีสสามัญญตา** ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้รับผิดชอบรักษากระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินต่อไปด้วยดี โดยจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม **ทิฐิสามัญญตา** ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้และความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้และมีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญ

เอกสารอ้างอิง (References)

- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2532). *อรรถกถาภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัย.
- _____. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- _____. (2539). *อรรถกถาภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2547). *ธรรมนุญชีวิต*, พิมพ์ครั้งที่ 30. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด.
- เด่นพงษ์ สุดภักดี. (2557). *การรู้ดิจิทัล*. สรุปรายการบรรยายเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการ พัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อการวิจัย ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2555). *คู่มือการไกล่เกลี่ย และประนอมข้อพิพาทของประชาชน*. ขอนแก่น: คลังนานา วิทยา.
- Christopher W. Moore.(1996). *The Mediation Process Practice Strategies for Resolving onflict*, 2nd ed. (U.S.A. : Jossey-Bass Inc., Publishers.
- กัลยาณมิตร. *พุทธธรรม 2*. จาก https://kalyanamitra.org/th/article_detail.php?i=15409 สืบค้น 9 มีนาคม 2564.
- เพื่อนคู่คิดธุรกิจออนไลน์. *ทำความรู้จักโลกในยุคดิจิทัล*. จาก <https://www.wynnssoftsolution.com/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1/Get-to-know-the-world-in-the-digital-age>. สืบค้น 1 มีนาคม 2564.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). *ธรรมนุญชีวิต*. จาก https://www.watnyanaves.net/uploads/File/books/pdf/buddhist_principles_for_a_fruitful_and_harmonious_life.pdf. สืบค้น 1 มีนาคม 2564,
- ทรงลักษณ์ สกุลวิจิตรสินธุ์. (2560). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันทางออนไลน์*. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal 10,2 (พฤษภาคม-สิงหาคม).
