

การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทครอบครัวและทรัพย์สิน: การสังเคราะห์แนวคิดในบริบทจังหวัดภูเก็ต

วัชร หิรัญพันธุ์*

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บทบาทของการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ย ในฐานะกระบวนการที่ช่วยเปลี่ยนความขัดแย้งไปสู่ความเข้าใจร่วมระหว่างคู่กรณี โดยมุ่งอธิบายว่าความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยมีได้ขึ้นอยู่กับความรู้ทางกฎหมาย หรือข้อเท็จจริงของคดีเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการสื่อสาร ความสามารถในการรับฟัง การจัดวางบทสนทนา และการสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้คู่กรณีสามารถแสดงความต้องการ ความรู้สึก และข้อจำกัดของตนได้อย่างสร้างสรรค์ บทความใช้กรอบแนวคิดจากนิเทศศาสตร์ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในภาวะความขัดแย้ง การเจรจาเชิงผลประโยชน์ ทฤษฎีการรักษาหน้า ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ และการระงับข้อพิพาททางเลือก เพื่อเสนอว่าผู้ประนีประนอมควรได้รับการมองในฐานะผู้อำนวยความสะดวก ซึ่งทำหน้าที่แปลงภาษาของความขัดแย้งให้เป็นภาษาของการทำความเข้าใจ และการหาทางออกร่วมกันมากกว่าการเป็นผู้ให้คำตอบหรือผู้ชี้ขาดข้อพิพาท บทความยังวิเคราะห์บริบทจังหวัดภูเก็ต โดยให้ความสำคัญกับข้อพิพาทครอบครัว มรดก ที่ดิน และทรัพย์สิน ซึ่งสะท้อนความเกี่ยวพันระหว่างมูลค่าทางเศรษฐกิจ อารมณ์ และศักดิ์ศรี บทความเสนอกรอบแนวคิดการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยซึ่งประกอบด้วยบริบทข้อพิพาท กระบวนการสื่อสารของผู้ประนีประนอม และผลลัพธ์ด้านความเข้าใจร่วม ความไว้วางใจ ความสมัครใจ และความยั่งยืนของข้อตกลง

คำสำคัญ: การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ย, ผู้ประนีประนอม, ความเข้าใจร่วม, การฟังเชิงรุก, ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ

ประเภทบทความ: บทความวิชาการ

Mediative Communication in Family and Property Disputes: A Conceptual Synthesis in the Phuket Context

Watcharee Hiranphan*

Abstract

This academic article analyzes the role of communication in mediation as a process that helps transform conflict into mutual understanding between disputing parties. It argues that successful mediation depends not only on legal knowledge or factual analysis but also on the quality of communication, active listening, dialogue structuring, and the creation of a safe communicative space in which parties can express their needs, emotions, and constraints constructively. Drawing on communication studies, interpersonal communication, conflict communication, interest-based negotiation, face-negotiation theory, procedural justice, and alternative dispute resolution, the article proposes that a mediator should be understood as a facilitator of communication who transforms the language of conflict into the language of understanding and collaborative problem-solving rather than as a decision-maker. The article also considers the Phuket context, with particular attention to family, inheritance, land, and property disputes, to illustrate the interplay among economic value, emotional attachment, and dignity. It proposes a conceptual framework of mediative communication consisting of dispute context, mediator communication processes, and outcomes such as mutual understanding, trust, voluntariness, and sustainable agreement.

Keywords: Mediative communication; mediator; mutual understanding; active listening; procedural justice

Type of Article: Academic Article

บทนำ

ข้อพิพาทของมนุษย์มิได้เกิดขึ้นจากความเห็นต่างเกี่ยวกับข้อเท็จจริง สิทธิ หน้าที่ หรือผลประโยชน์เพียงอย่างเดียว หากแต่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ผ่านกระบวนการสื่อสารด้วยเสมอ การกล่าวโทษ การตีความเจตนาของอีกฝ่าย การฟังอย่างเลือกสรร การใช้น้ำเสียงก้าวร้าว ความเงียบที่แฝงความไม่ไว้วางใจ หรือการปฏิเสธที่จะรับฟัง ล้วนเป็นองค์ประกอบทางการสื่อสารที่ทำให้ความขัดแย้งขยายตัวจากปัญหาเฉพาะเรื่องไปสู่ความขัดแย้งเชิงความสัมพันธ์ ทั้งนี้ แนวคิดเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งมิได้เกิดจากข้อเท็จจริงภายนอกเท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ การตีความ เป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกัน และความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีด้วย (Hocker & Wilmot, 2017) ในทางกลับกัน การฟังอย่างตั้งใจ การถามอย่างไม่คุกคาม การใช้ถ้อยคำเป็นกลาง การยอมรับความรู้สึก และการช่วยให้คู่กรณีเห็นประเด็นร่วมกัน สามารถทำให้ข้อพิพาทที่ดูเหมือนไม่อาจตกลงกันได้กลับเข้าสู่พื้นที่ของการสนทนาได้อีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการฟังเชิงรุกที่เน้นการลดการป้องกันตัวและเปิดโอกาสให้บุคคลเข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น (Rogers & Farson, 1957)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงเป็นกระบวนการที่มีมิติทางนิเทศศาสตร์อย่างเข้มข้น แม้การ ไกล่เกลี่ยจะอยู่ในบริบทของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม แต่แกนกลางของกระบวนการกลับเป็นการสื่อสารระหว่างมนุษย์ การไกล่เกลี่ยมิได้มุ่งให้ผู้ประนีประนอมตัดสินว่าฝ่ายใดถูกหรือผิด หากมุ่งเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้สนทนาทำความเข้าใจความต้องการของตนเองและอีกฝ่าย และร่วมกันพิจารณาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับลักษณะของการไกล่เกลี่ยที่เน้นบทบาทของบุคคลที่สามในการอำนวยความสะดวก ช่วยจัดลำดับประเด็น สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจ และสนับสนุนให้คู่กรณีหาทางออกร่วมกันโดยสมัครใจ (Moore, 2014) ทั้งนี้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในลักษณะของการดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันเพื่อระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562)

บทความนี้เสนอว่า การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยมิใช่เพียงทักษะประกอบของผู้ประนีประนอม แต่เป็นกลไกหลักที่เปลี่ยนความขัดแย้งจากการช่วงชิงความถูกต้อง ไปสู่การประกอบสร้างความเข้าใจร่วมผ่านการฟัง การถาม การสะท้อนอารมณ์ การปรับกรอบความหมาย และการสร้างความรู้สึกเป็นธรรมในกระบวนการ ข้อเสนอดังกล่าวตั้งอยู่บนฐานคิดของการเจรจาเชิงผลประโยชน์ ซึ่งให้ความสำคัญกับการแยกจุดยืนออกจากผลประโยชน์ที่แท้จริง การสร้างทางเลือกที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน และการใช้เกณฑ์ที่เป็นธรรมในการพิจารณาทางออก (Fisher et al., 2011) ประกอบกับแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการที่ชี้ว่า การยอมรับผลลัพธ์ของคู่กรณีสัมพันธ์กับความรู้สึกว่าได้รับการรับฟัง ได้รับความเคารพ และได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในกระบวนการ (Lind & Tyler, 1988; Tyler, 2007)

ในมุมมองทางนิเทศศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ในหลายระดับ กล่าวคือ แนวคิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลช่วยให้ผู้ประนีประนอมเข้าใจว่าความขัดแย้งมิได้เกิดจากข้อเท็จจริงหรือผลประโยชน์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการรับรู้ การตีความอารมณ์ และความสัมพันธ์ของคู่กรณี (Hocker & Wilmot, 2017) ขณะที่แนวคิดการฟังเชิงรุกสามารถนำมาใช้ผ่านการรับฟัง การทวนความ และการสะท้อนความรู้สึก เพื่อช่วยลดการป้องกันตัวและทำให้ความต้องการที่อยู่เบื้องหลังถ้อยคำปรากฏชัดขึ้น (Rogers & Farson, 1957) แนวคิดการเจรจาเชิงผลประโยชน์ช่วยให้ผู้ประนีประนอมเปลี่ยนบทสนทนาจากการยึดติดกับจุดยืนไปสู่การค้นหาความต้องการและทางเลือกที่คู่กรณีสามารถยอมรับร่วมกันได้ (Fisher et al., 2011) ส่วนแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการช่วยกำหนดวิธีจัดกระบวนการให้คู่กรณีมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ได้รับการรับฟัง ได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ และรับรู้ถึงความเป็นกลางของกระบวนการ (Lind & Tyler, 1988; Tyler, 2007) นอกจากนี้ แนวคิดการรักษา

หน้ายังช่วยอธิบายความสำคัญของการเลือกใช้ถ้อยคำ การปรับกรอบความหมาย และการรักษาศักดิ์ศรีของคู่กรณี โดยเฉพาะในบริบททางวัฒนธรรมไทย (Komin, 1991; Ting-Toomey, 1988) ดังนั้น ทฤษฎีทางนิเทศศาสตร์จึงมีได้ทำหน้าที่เพื่อบอกอธิบายปรากฏการณ์ความขัดแย้ง หากแต่สามารถใช้เป็นกรอบในการออกแบบกระบวนการสื่อสารของผู้ประนีประนอม ตั้งแต่การรับฟัง การตั้งคำถาม การจัดลำดับบทสนทนา การปรับกรอบความหมาย ไปจนถึงการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาทางออกร่วมกัน

ด้วยเหตุนี้ การไกล่เกลี่ยจึงมิใช่เพียงวิธีลดจำนวนคดีหรือแรงให้เกิดข้อตกลง แต่เป็นกระบวนการสื่อสารที่ช่วยรักษาทั้งสิทธิ ประโยชน์ ศักดิ์ศรี และความสัมพันธ์ของคู่กรณี บทความนี้มุ่งสังเคราะห์แนวคิดจากนิเทศศาสตร์และการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยให้ความสำคัญกับข้อพิพาทครอบครัว มรดก ที่ดิน บ้าน และสิ่งปลูกสร้างในบริบทจังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้ การนำบริบทจังหวัดภูเก็ตมาใช้ในบทความมิได้มีสถานะเป็นกรณีศึกษาเชิงประจักษ์ หากเป็นการใช้บริบทพื้นที่เป็นกรอบประกอบการวิเคราะห์และแสดงให้เห็นการประยุกต์ใช้แนวคิดการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยกับข้อพิพาทครอบครัว มรดก ที่ดิน และทรัพย์สิน ซึ่งมีทั้งมิติทางเศรษฐกิจ อารมณ์ ความสัมพันธ์ และวัฒนธรรมการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นประเภทข้อพิพาทที่สะท้อนความเชื่อมโยงระหว่างมูลค่าทางเศรษฐกิจของทรัพย์สินกับความสัมพันธ์ในครอบครัว การพิจารณาบริบทดังกล่าวช่วยให้เห็นว่า ความขัดแย้งทางทรัพย์สินมิได้เป็นเรื่องทรัพย์สินเพียงอย่างเดียว แต่สัมพันธ์กับความทรงจำ ความรู้สึกเป็นธรรม ความน้อยใจ ความไว้วางใจ และศักดิ์ศรีของสมาชิกในครอบครัว บริบทนี้สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้จากข้อมูลราคาประเมินทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลทางราชการสำหรับการันราคาประเมินที่ดิน ห้องชุด และสิ่งปลูกสร้าง จึงช่วยสนับสนุนข้อสังเกตว่า ทรัพย์สินในจังหวัดภูเก็ตมีนัยสำคัญทั้งในเชิงเศรษฐกิจและความสัมพันธ์ของครอบครัว (กรมธนารักษ์, ม.ป.ป.)

บทความนี้เป็นบทความวิชาการเชิงสังเคราะห์ มิได้มุ่งทดสอบสมมติฐานหรือรายงานผลการวิจัยเชิงประจักษ์ หากแต่มุ่งสังเคราะห์แนวคิดด้านการสื่อสารและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อเสนอกรอบแนวคิดการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยในฐานะกลไกเปลี่ยนความขัดแย้งไปสู่ความเข้าใจร่วม ทั้งนี้ บทความใช้คำว่า “ผู้ประนีประนอม” เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทงานไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรมไทย ส่วนคำว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ใช้เฉพาะในกรณีอ้างอิงกฎหมายหรือวรรณกรรมที่ใช้ถ้อยคำดังกล่าว

ความหมายของการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ย

ในบทความนี้ การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการสื่อสารที่มุ่งเปลี่ยนถ้อยคำ อารมณ์ และความหมายของความขัดแย้งให้กลายเป็นบทสนทนาที่คู่กรณีสามารถรับฟังกัน เข้าใจผลประโยชน์ที่แท้จริง และร่วมกันพิจารณาทางออกได้โดยสมัครใจ นิยามดังกล่าวสังเคราะห์จากแนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มองว่าผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการอำนวยความสะดวกในการประกอบกับแนวคิดการเจรจาเชิงผลประโยชน์ที่ให้ความสำคัญกับการแยกจุดยืนออกจากผลประโยชน์ที่แท้จริง และการสร้างทางเลือกที่ คู่กรณีสามารถยอมรับร่วมกันได้ (Fisher et al., 2011; Moore, 2014; พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562) ความหมายดังกล่าวทำให้การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยแตกต่างจากการสื่อสารทั่วไป เพราะมิได้มีเป้าหมายเพียงการส่งผ่านข้อมูล แต่มีเป้าหมายในการเปลี่ยนคุณภาพของความสัมพันธ์ ความหมาย และการรับรู้ที่คู่กรณีมีต่อกัน

สาระสำคัญของการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยประกอบด้วยสามมิติ ได้แก่ มิติแรก การแปลงภาษาความขัดแย้ง เช่น การกล่าวโทษ การตัดสิน และการปฏิเสธ ให้เป็นภาษาความเข้าใจ เช่น การอธิบายผลกระทบ ความต้องการ และข้อจำกัด ซึ่งสัมพันธ์กับทักษะการฟังเชิงรุก การทวนความ และการสะท้อนความรู้สึกที่ช่วยลดการป้องกันตัว และเปิดพื้นที่ให้คู่กรณีเข้าใจตนเองและอีกฝ่ายมากขึ้น (Rogers & Farson, 1957) มิติที่สอง

การเปลี่ยนบทสนทนาจากการยึดจุดยืนไปสู่การค้นหาลดผลประโยชน์ที่แท้จริง อันเป็นหลักสำคัญของการเจรจาเชิงผลประโยชน์และการแก้ปัญหาาร่วมกัน (Fisher et al., 2011) มิติที่สาม การสร้างประสบการณ์ความเป็นธรรมในกระบวนการ เพื่อให้คู่กรณีรู้สึกได้รับการรับฟัง ได้รับการเคารพ และมีส่วนร่วมในการกำหนดทางออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการและความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับวิธีที่บุคคลได้รับการปฏิบัติในกระบวนการ ไม่ใช่เพียงผลลัพธ์สุดท้ายเท่านั้น (Bies & Moag, 1986; Lind & Tyler, 1988; Tyler, 2007)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ประนีประนอมจึงมิใช่ผู้ชี้ขาดสาระของข้อพิพาท แต่เป็นผู้ออกแบบกระบวนการสนทนา ทำหน้าที่จัดลำดับการพูด ควบคุมบรรยากาศ ลดถ้อยคำที่ปิดทางเจรจา และช่วยให้คู่กรณีมองเห็นความเป็นไปได้ของทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ บทบาทดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการไกล่เกลี่ยที่เน้นความสมัครใจ ความเป็นกลาง และการคงอำนาจตัดสินใจไว้กับคู่กรณี รวมทั้งแนวคิดการไกล่เกลี่ยเชิงเปลี่ยนแปลงที่มองว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่กรณีเกิดการตระหนักรู้ในตนเองและยอมรับมุมมองของอีกฝ่ายได้มากขึ้น (Bush & Folger, 2005; Moore, 2014)

การไกล่เกลี่ยและบทบาทของผู้ประนีประนอมในฐานะผู้อำนวยความสะดวก

การไกล่เกลี่ยเป็นรูปแบบหนึ่งของการระงับข้อพิพาททางเลือก ซึ่งมีบุคคลที่เป็นกลางเข้ามาช่วยคู่กรณีค้นหาทางออกของข้อพิพาท โดยทั่วไปผู้ไกล่เกลี่ยมิได้ทำหน้าที่ตัดสินข้อพิพาทแทนคู่กรณี และไม่บังคับให้คู่กรณีต้องยอมรับผลลัพธ์ใดผลลัพธ์หนึ่ง (Cornell Law School, Legal Information Institute, 2023) ลักษณะดังกล่าวทำให้การไกล่เกลี่ยแตกต่างจากการพิจารณาตัดสิน เพราะการพิจารณาตัดสินมุ่งวินิจฉัยตามกฎหมาย ส่วนการไกล่เกลี่ยมุ่งให้คู่กรณีร่วมกันสร้างข้อตกลงบนฐานของความสมัครใจ

Moore (2014) อธิบายว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความขัดแย้ง การสร้างความไว้วางใจ การจัดลำดับประเด็น และการช่วยคู่กรณีพิจารณาทางเลือกอย่างเป็นระบบ เมื่อพิจารณาจากมุมมองนิติศาสตร์ กระบวนการเหล่านี้ล้วนเป็นกิจกรรมทางการสื่อสาร ผู้ประนีประนอมต้องฟังมากกว่าคำพูดที่ปรากฏ ต้องเข้าใจความสัมพันธ์ อารมณ์ ประวัติความขัดแย้ง และบริบททางสังคมที่อยู่เบื้องหลังการโต้แย้ง

บทบาทของผู้ประนีประนอมจึงควรถูกเข้าใจในฐานะผู้อำนวยความสะดวก กล่าวคือ เป็นผู้จัดสภาพแวดล้อมทางการสื่อสารให้คู่กรณีสามารถพูด ฟัง ถาม และคิดร่วมกันได้อย่างปลอดภัย ผู้ประนีประนอมที่ดีไม่ควรเร่งให้เกิดข้อตกลงโดยละเลยความสมัครใจ แต่ควรทำให้กระบวนการสนทนามีคุณภาพเพียงพอที่คู่กรณีจะเห็นประโยชน์ในการตกลงด้วยตนเอง

ธรรมชาติของความขัดแย้งในมุมมองการสื่อสาร

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่มีทั้งมิติเนื้อหาและมิติความสัมพันธ์ Hocker และ Wilmot (2017) ระบุว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกี่ยวข้องกับเป้าหมายที่รับรู้ที่ไม่สอดคล้องกัน การพึ่งพาอาศัยกัน และการรับรู้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายของตน กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความขัดแย้งมิได้อยู่ที่ข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่การรับรู้ การตีความ และความหมายที่แต่ละฝ่ายสร้างขึ้นผ่านการสื่อสาร

ในกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมต้องแยกระหว่างประเด็นที่คู่กรณีพูดกับความหมายที่คู่กรณีต้องการสื่อ ตัวอย่างเช่น ฝ่ายหนึ่งอาจกล่าวว่า “เขาหลอกฉัน” ถ้อยคำดังกล่าวมีลักษณะกล่าวโทษและทำให้อีกฝ่ายป้องกันตัวทันที แต่เมื่อฟังอย่างลึกซึ้ง ผู้ประนีประนอมอาจพบว่าความหมายที่แท้จริงคือ “ฉันต้องการความชัดเจน ความรับผิดชอบ และคำอธิบายที่เป็นธรรม” การเข้าใจความแตกต่างระหว่างถ้อยคำกับความหมายเป็นจุดเริ่มต้นของการแปลงบทสนทนาจากการปะทะไปสู่การแก้ปัญหา

การสื่อสารในภาวะความขัดแย้งมักมีลักษณะสำคัญสามประการ ได้แก่ การฟังเพื่อโต้แย้งมากกว่าฟังเพื่อเข้าใจ การตีความพฤติกรรมของอีกฝ่ายในทางลบ และการผูกประเด็นข้อพิพาทเข้ากับศักดิ์ศรีหรือตัวตนของตนเอง เมื่อคู่กรณีมองการยอมรับข้อเสนอมว่าเป็นการแพ้มากกว่าการหาทางออก ผู้ประนีประนอมต้องช่วยเปลี่ยนกรอบการสนทนาให้คู่กรณีเห็นว่าการตกลงกันมิใช่การยอมจำนน แต่เป็นการร่วมกันลดความเสียหายและสร้างทางออกที่ยอมรับได้

กลไกการสื่อสารในกระบวนการไกล่เกลี่ย

1) การฟังเชิงรุก เครื่องมือเปิดเผยความต้องการที่ซ่อนอยู่ การฟังเชิงรุกเป็นทักษะพื้นฐานของการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ย เพราะช่วยให้คู่กรณีรู้สึกว่าคุณได้รับการรับฟังอย่างแท้จริง Rogers และ Farson (1957) เสนอว่า การฟังอย่างแท้จริงช่วยลดการป้องกันตัวและเปิดโอกาสให้บุคคลเข้าใจตนเองมากขึ้น ในกระบวนการไกล่เกลี่ย การฟังเชิงรุกจึงมิใช่เพียงมารยาทในการสนทนา แต่เป็นเครื่องมือในการค้นหาความต้องการ ความกังวล และเงื่อนไขที่คู่กรณีอาจยังไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดการไกล่เกลี่ยที่ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ และผลประโยชน์ของคู่กรณีมากกว่าการพิจารณาเฉพาะจุดยืนที่ปรากฏภายนอก (Moore, 2014)

PON Staff (2026a) อธิบายว่า active listening ประกอบด้วยพฤติกรรมสำคัญ เช่น การทวนความ การถามเพื่อค้นหาความเข้าใจ และการยอมรับความรู้สึกหรือข้อกังวลของอีกฝ่าย ในทางปฏิบัติ ผู้ประนีประนอมอาจใช้ถ้อยคำว่า “ถ้าผมเข้าใจถูก ประเด็นสำคัญของท่านไม่ใช่เพียงเรื่องจำนวนเงิน แต่เป็นความรู้สึกว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาไม่ชัดเจน และทำให้ท่านไม่มั่นใจ ใช่หรือไม่” ถ้อยคำเช่นนี้ทำหน้าที่ทวนความ ลดความรุนแรงของถ้อยคำ สะท้อนความรู้สึก และเปิดโอกาสให้คู่กรณีอธิบายความต้องการที่แท้จริง

2) การตั้งคำถาม เครื่องมือเปลี่ยนทิศทางการคิด คำถามในการไกล่เกลี่ยไม่ควรมีลักษณะสอบสวนหรือชี้ว่า แต่ควรเป็นคำถามที่เปิดพื้นที่ให้คู่กรณีทบทวนความคิดของตนเอง มองเห็นข้อจำกัดของอีกฝ่าย และค่อย ๆ เคลื่อนจากการยึดจุดยืนไปสู่การค้นหาผลประโยชน์ที่แท้จริง แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับการเจรจาเชิงผลประโยชน์ ซึ่งให้ความสำคัญกับการแยกจุดยืนออกจากความต้องการที่อยู่เบื้องหลัง และการสร้างทางเลือกที่สามารถตอบโต้ของคู่กรณีได้มากกว่าหนึ่งฝ่าย (Fisher et al., 2011)

คำถามปลายเปิด เช่น “สิ่งใดเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับท่านในวันนี้” “หากจะมีข้อตกลงที่ท่านพอรับได้ เงื่อนไขขั้นต่ำควรเป็นอย่างไร” หรือ “นอกจากประเด็นเงินแล้ว มีเรื่องใดที่ท่านต้องการให้อีกฝ่ายเข้าใจ” ช่วยให้คู่กรณีเคลื่อนจากการกล่าวโทษไปสู่การอธิบายความต้องการและข้อจำกัดของตนเอง

การจัดลำดับคำถามก็มีความสำคัญ ในช่วงต้นควรเปิดพื้นที่ให้คู่กรณีเล่าเรื่องและระบายความกังวล ต่อมาจึงช่วยแยกข้อเท็จจริงออกจากความรู้สึก และเมื่อเข้าสู่ช่วงหาทางออกจึงใช้คำถามเชิงทางเลือก เช่น “มีวิธีใดบ้างที่อาจตอบโต้ทั้งสองฝ่าย” หรือ “หากไม่สามารถทำตามข้อเสนอแรกได้ มีทางเลือกสำรองใดที่พิจารณาได้บ้าง” การถามที่ดีจึงมิใช่เพียงการหาข้อมูล แต่เป็นการออกแบบทิศทางของบทสนทนา ทั้งนี้ PON Staff (2026b) ชี้ว่า คำถามปลายเปิดมีประโยชน์อย่างยิ่งในช่วงต้นของการเจรจา เมื่อคู่กรณียังอยู่ระหว่างค้นหาลำดับความสำคัญและความต้องการของตน ขณะที่คำถามเชิงสำรวจหรือคำถามติดตามช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ดังนั้น ในกระบวนการไกล่เกลี่ย คำถามจึงทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเปลี่ยนบทสนทนาจากการโต้แย้งไปสู่การทำความเข้าใจและการแสวงหาทางออกร่วมกัน

การปรับกรอบความหมาย: เครื่องมือเปลี่ยนภาษากล่าวโทษเป็นภาษาทางออก

การปรับกรอบความหมาย หรือ reframing เป็นทักษะสำคัญในกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ช่วยแปลงถ้อยคำที่รุนแรง กล่าวโทษ หรือนำไปสู่การปิดทางเจรจา ให้กลายเป็นถ้อยคำที่เป็นกลางและสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับบทบาทของผู้ประนีประนอมในฐานะผู้อำนวยกระบวนการ ซึ่งมีได้ทำหน้าที่ตัดสินข้อพิพาทแทนคู่กรณี แต่ช่วยจัดรูปแบบการสนทนาให้คู่กรณีสามารถมองเห็นประเด็นผลประโยชน์ และทางเลือกที่อาจยอมรับร่วมกันได้ (Moore, 2014) ตัวอย่างเช่น ถ้อยคำที่ว่า “เขาโกงฉัน” อาจถูกปรับกรอบเป็น “ท่านต้องการความชัดเจนเกี่ยวกับยอดเงินและหลักฐานการชำระ” หรือถ้อยคำที่ว่า “เขาไม่เคยรับผิดชอบอะไรเลย” อาจถูกปรับเป็น “ท่านต้องการเห็นแนวทางที่ชัดเจนว่าอีกฝ่ายจะดำเนินการอย่างไรต่อไป”

การปรับกรอบมีผลต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างน้อยสามด้าน ได้แก่ ประการแรก ช่วยลดการป้องกันตัวของอีกฝ่าย เพราะถ้อยคำที่เป็นกลางไม่กระตุ้นให้เกิดการตอบโต้โดยตรง ประการที่สอง ช่วยทำให้ประเด็นปัญหากลับมาอยู่ในรูปที่สามารถเจรจาได้ โดยเปลี่ยนจากการกล่าวโทษตัวบุคคลไปสู่การพิจารณาผลกระทบ ความต้องการ และเงื่อนไขของทางออก ซึ่งสัมพันธ์กับแนวคิดการเจรจาเชิงผลประโยชน์ที่มุ่งแยกจุดยืนออกจากผลประโยชน์ที่แท้จริงของคู่กรณี (Fisher et al., 2011) ประการที่สาม ช่วยรักษาศักดิ์ศรีของคู่กรณี เพราะไม่มีฝ่ายใดถูกประณามต่อหน้าอีกฝ่าย ทั้งยังลดแรงคุกคามต่อหน้าและความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรักษาหน้าและความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับการได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในกระบวนการสื่อสาร (Bies & Moag, 1986; Ting-Toomey, 1988)

ดังนั้น การปรับกรอบความหมายจึงเป็นทั้งเทคนิคการสื่อสารและจริยธรรมของผู้ประนีประนอม เพราะผู้ประนีประนอมไม่ได้เพียงเลือกถ้อยคำให้สุภาพขึ้น แต่กำลังเปลี่ยนเงื่อนไขของบทสนทนาให้คู่กรณีสามารถออกจากภาษาของการกล่าวโทษ ไปสู่ภาษาของความต้องการ ความรับผิดชอบ และทางออกร่วมกัน

จากจุดยืนสู่ผลประโยชน์: การเจรจาเชิงผลประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยเกี่ยวข้องกับการเจรจาโดยตรง แต่เป็นการเจรจาที่มีบุคคลที่สามช่วยจัดกระบวนการ สนับสนุนให้คู่กรณีสื่อสารกันอย่างเป็นระบบ และพิจารณาทางเลือกที่อาจนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันได้ (Moore, 2014) แนวคิดการเจรจาเชิงผลประโยชน์ของ Fisher et al. (2011) ช่วยอธิบายว่าการเจรจาที่มีประสิทธิภาพควรแยกคนออกจากปัญหา มุ่งที่ผลประโยชน์มากกว่าจุดยืน สร้างทางเลือกหลายทางก่อนตัดสินใจ และใช้เกณฑ์ที่เป็นธรรม

ในข้อพิพาททั่วไป คู่กรณีมักเริ่มต้นด้วยจุดยืน เช่น “ต้องจ่ายเต็มจำนวน” “ไม่ยอมแบ่ง” หรือ “ต้องขอโทษเป็นลายลักษณ์อักษร” หากผู้ประนีประนอมรับฟังเฉพาะจุดยืน กระบวนการจะติดอยู่กับการต่อรองแบบแพ้ชนะ แต่หากช่วยค้นหาผลประโยชน์เบื้องหลัง จุดยืนที่ดูขัดแย้งกันอาจเปิดทางเลือกใหม่ได้ เช่น การขอโทษอาจอยู่ในรูปคำชี้แจงที่ยอมรับผลกระทบ การจ่ายเงินอาจจัดเป็นแผนผ่อนชำระพร้อมหลักประกัน หรือการแบ่งทรัพย์สินอาจออกแบบเป็นการใช้ประโยชน์ร่วมกันในช่วงเปลี่ยนผ่าน แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการเจรจาเชิงผลประโยชน์ที่เห็นว่าจุดยืนมักทำให้การเจรจาแข็งตัว ขณะที่ผลประโยชน์ที่อยู่เบื้องหลังจุดยืนเปิดโอกาสให้เกิดทางเลือกที่หลากหลายและตอบโจทย์คู่กรณีได้มากกว่า (Fisher et al., 2011)

ดังนั้น การสื่อสารของผู้ประนีประนอมต้องช่วยให้คู่กรณีเคลื่อนจากคำถามว่า “ใครถูก ใครผิด” ไปสู่คำถามว่า “แต่ละฝ่ายต้องการอะไร และมีทางเลือกใดที่ตอบโจทย์ร่วมกันได้บ้าง” การเปลี่ยนคำถามเช่นนี้คือการเปลี่ยนโครงสร้างของความขัดแย้งจากการแข่งขันไปสู่การร่วมกันแก้ปัญหา และสะท้อนบทบาทของผู้ประนีประนอมในฐานะผู้อำนวยกระบวนการสนทนา มากกว่าผู้กำหนดผลลัพธ์แทนคู่กรณี (Moore, 2014)

ความเข้าใจร่วม ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ และจริยธรรมการสื่อสาร

ข้อพิพาทจำนวนมากมีอารมณ์เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ แม้ประเด็นภายนอกอาจเป็นเรื่องเงิน สัญญา ทรัพย์สิน หรือความเสียหาย แต่เบื้องหลังมักมีความรู้สึกโกรธ เสียใจ ผิดหวัง เสียหน้า ไม่ได้รับการยอมรับ หรือถูกเอาเปรียบ หากผู้ประนีประนอมมุ่งแต่ประเด็นทางกฎหมายหรือจำนวนเงินโดยไม่จัดการมิติอารมณ์ กระบวนการไกล่เกลี่ยอาจไม่สามารถเดินหน้าได้ ทั้งนี้ แนวคิดการไกล่เกลี่ยชี้ให้เห็นว่า ผู้ประนีประนอมต้องเข้าใจทั้งประเด็นสาระ ความสัมพันธ์ อารมณ์ และบริบทของความขัดแย้ง เพื่อช่วยให้คู่กรณีสามารถสื่อสารและพิจารณาทางออกได้อย่างสร้างสรรค์ (Moore, 2014)

แนวความคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการมีความสำคัญต่อการอธิบายว่า ทำไมการสื่อสารจึงมีผลต่อการยอมรับข้อตกลง Lind และ Tyler (1988) เสนอว่า ผู้คนมิได้ประเมินความเป็นธรรมจากผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว แต่ประเมินจากกระบวนการที่ตนได้รับด้วย ส่วน Tyler (2007) อธิบายว่า องค์ประกอบสำคัญของความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ได้แก่ การมีโอกาสพูด การได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ ความเป็นกลาง และความไว้วางใจต่อผู้มีบทบาทในกระบวนการ

ในมุมมองของความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ ถ้อยคำ น้ำเสียง การให้เกียรติ และการอธิบายเหตุผลของผู้ประนีประนอมเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ความเป็นธรรมของคู่กรณี ไม่ใช่เพียงมารยาทในการสนทนา (Bies & Moag, 1986) ผู้ประนีประนอมจึงต้องตระหนักว่าอำนาจของตนไม่ได้อยู่ที่การตัดสินใจ แต่ยังอยู่ที่การให้เวลา การเลือกคำ การสรุปความ และการจัดสมดุลการมีส่วนร่วมของคู่กรณี

ความไม่สมดุลของอำนาจอาจเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ เช่น ฝ่ายหนึ่งมีฐานะทางเศรษฐกิจเหนือกว่า มีทนายความ แสดงออกเก่งกว่า หรือมีสถานะทางสังคมสูงกว่า หากผู้ประนีประนอมปล่อยให้ฝ่ายที่มีอำนาจมากกว่าครอบงำบทสนทนา กระบวนการไกล่เกลี่ยอาจดูเหมือนเป็นกลางในเชิงรูปแบบ แต่ไม่เป็นธรรมในเชิงประสบการณ์ของคู่กรณี จริยธรรมการสื่อสารจึงต้องรวมถึงการให้เวลาอย่างสมดุล การตรวจสอบความเข้าใจ การรักษาความลับ และการไม่เร่งรัดให้เกิดข้อตกลงโดยละเลยความสมัครใจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการไกล่เกลี่ยที่เน้นความสมัครใจ ความเป็นกลาง และการคงอำนาจตัดสินใจไว้กับคู่กรณี (Bush & Folger, 2005; Moore, 2014; พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562)

การรักษาหน้า วัฒนธรรมไทย และบริบทภูเก็ต

ในสังคมไทย การสื่อสารในข้อพิพาทไม่อาจแยกออกจากเรื่องศักดิ์ศรี ความเกรงใจ ความสัมพันธ์ อาวุโส และการรักษาหน้าได้ คู่กรณีบางรายอาจไม่พูดความต้องการโดยตรง เพราะเกรงว่าจะดูไม่เหมาะสม บางรายอาจไม่ยอมรับข้อเสนอแม้เป็นประโยชน์ เพราะรู้สึกว่าการยอมรับทันทีทำให้เสียหน้า บางรายอาจต้องการคำขอโทษมากกว่าเงิน แต่ไม่กล้าพูดชัดเจนเพราะเกรงว่าจะถูกมองว่าใช้อารมณ์ ประเด็นดังกล่าวสัมพันธ์กับลักษณะค่านิยมทางสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ ความเกรงใจ และการรักษาความกลมกลืนในปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Komin, 1991)

ทฤษฎีการรักษาหน้า หรือ face-negotiation theory ของ Ting-Toomey (1988) ช่วยอธิบายว่าความขัดแย้งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ตัวตน และศักดิ์ศรีทางสังคมของคู่กรณี ในวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และความกลมกลืน การสื่อสารที่ทำให้อีกฝ่ายเสียหน้าอาจทำให้ความขัดแย้งรุนแรงขึ้น แม้ประเด็นสาระจะสามารถตกลงกันได้ก็ตาม ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจึงควรใช้ถ้อยคำที่ช่วยรักษาศักดิ์ศรีของทุกฝ่าย และหลีกเลี่ยงการสรุปความหรือการตั้งคำถามที่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกถูกดองหรือถูกประณามต่อหน้าอีกฝ่าย

ในบริบทจังหวัดภูเก็ต ประเด็นการสื่อสารยังมีความซับซ้อน เนื่องจากเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวและเศรษฐกิจบริการที่มีผู้คนหลากหลาย ทั้งคนในท้องถิ่น ผู้ประกอบการ แรงงานต่างพื้นที่ ชาวต่างชาติ

นักท่องเที่ยว และคู่สัญญาข้ามวัฒนธรรม แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2566–2570 ชี้ให้เห็นว่า ภูเก็ตมีฐานเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ และมีเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจให้หลากหลายมากขึ้นจากเดิมที่พึ่งพิงการท่องเที่ยวกระแสหลัก (จังหวัดภูเก็ต, 2568) ข้อพิพาทในพื้นที่จึงอาจเกี่ยวข้องกับภาษา ความคาดหวังทางธุรกิจ มาตรฐานบริการ สัญญาที่เข้าใจไม่ตรงกัน หรือความแตกต่างของวัฒนธรรมการสื่อสาร ผู้ประนีประนอมจึงควรมีความไวต่อความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะเมื่อมีการใช้ล่ามหรือเมื่อคู่กรณีมีความเข้าใจต่อกระบวนการศาลไม่เท่ากัน

ข้อพิพาทครอบครัว มรดก ที่ดิน และทรัพย์สินในบริบทภูเก็ต

ภูเก็ตเป็นจังหวัดที่ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีนัยสำคัญทางเศรษฐกิจจากแรงขับเคลื่อนของการท่องเที่ยว การลงทุน และการใช้ประโยชน์พื้นที่เพื่อกิจการบริการ บริบทดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลการพัฒนาจังหวัดที่สะท้อนบทบาทของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจภูเก็ต และข้อมูลราคาประเมินทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ที่ใช้เป็นฐานข้อมูลทางราชการเกี่ยวกับราคาประเมินที่ดิน ห้องชุด และสิ่งปลูกสร้าง (กรมธนารักษ์, ม.ป.ป.; จังหวัดภูเก็ต, 2568) เมื่อทรัพย์สินเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในครอบครัว เช่น พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ หรือทายาท ข้อพิพาทจึงไม่ได้เป็นเพียงปัญหาทางกฎหมายเรื่องกรรมสิทธิ์หรือส่วนแบ่งทรัพย์สินเท่านั้น แต่ยังเป็นปัญหาทางการสื่อสาร ความทรงจำ ความรู้สึกเป็นธรรม และความสัมพันธ์ในครอบครัวที่สะสมมายาวนาน

ข้อพิพาทประเภทนี้มีความซับซ้อนอย่างน้อยสามชั้น ชั้นแรกคือชั้นกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ ทายาท สิทธิครอบครอง สัญญา หรือส่วนแบ่งมรดก ชั้นที่สองคือชั้นเศรษฐกิจ เช่น ราคาที่ดินสูง สิ่งปลูกสร้างมีมูลค่า โอกาสทางธุรกิจ และค่าเสียโอกาสจากการถือครองหรือขายทรัพย์สิน ชั้นที่สามคือชั้นความสัมพันธ์ เช่น ความรัก ความเสียสละ ความน้อยใจ ความรู้สึกว่าเขาดูแลพ่อแม่มากกว่าใคร และศักดิ์ศรีของสมาชิกในครอบครัว การโต้เถียงที่มองเห็นเพียงชั้นกฎหมายหรือชั้นเศรษฐกิจจึงอาจไม่เพียงพอ เพราะความขัดแย้งที่แท้จริงอาจฝังอยู่ในชั้นความสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มองว่าความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับทั้งประเด็นสาระ การรับรู้ เป้าหมาย ความสัมพันธ์ และอารมณ์ของคู่กรณี (Hocker & Wilmot, 2017)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ประนีประนอมควรช่วยให้คู่กรณีแยกระหว่างทรัพย์สินกับความรู้สึกที่ผูกกับทรัพย์สินออกจากกันให้ได้ในระดับหนึ่ง การถามคำถามเชิงเปิด เช่น “ทรัพย์สินรายการนี้มีความหมายอย่างไรต่อท่าน” “สิ่งใดทำให้ท่านรู้สึกว่ายังไม่ได้รับความเป็นธรรม” หรือ “นอกจากเรื่องมูลค่าทรัพย์สินแล้ว มีเรื่องใดที่ท่านต้องการให้อีกฝ่ายเข้าใจ” อาจช่วยเปิดเผยความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณีได้ดีกว่าการถามเพียงว่า “ท่านต้องการแบ่งอย่างไร” แนวทางนี้สอดคล้องกับการเจรจาเชิงผลประโยชน์ที่เน้นการค้นหาความต้องการที่อยู่เบื้องหลังจุดยืน และการสร้างทางเลือกที่สามารถตอบโจทย์ของคู่กรณีได้มากกว่าหนึ่งฝ่าย (Fisher et al., 2011)

ผู้ประนีประนอมยังควรช่วยให้คู่กรณีมองเห็นทางเลือกมากกว่าการแบ่งแบบได้หรือเสีย เช่น การแบ่งกรรมสิทธิ์ การชดเชยเป็นเงิน การให้สิทธิอยู่อาศัย การกำหนดผู้ดูแลทรัพย์สิน การจัดทำข้อตกลงใช้ประโยชน์ร่วมกัน หรือการขายแล้วแบ่งเงินตามสัดส่วนที่ตกลงกันได้ การเปิดทางเลือกหลายรูปแบบช่วยลดการยึดติดกับจุดยืนเดิม และทำให้คู่กรณีเห็นว่าการตกลงกันมิได้หมายถึงการแพ้หรือยอมจำนนเสมอไป (Fisher et al., 2011; Moore, 2014)

กรณีสถานการณ์จำลองเชิงวิเคราะห์

เพื่อให้เห็นมิติการสื่อสารเชิงโต้เถียงชัดเจนขึ้น อาจพิจารณาสถานการณ์จำลองของพี่น้องที่พิพาทเรื่องบ้านและที่ดินของบิดามารดา ฝ่ายหนึ่งกล่าวว่าตนดูแลพ่อแม่มาโดยตลอด จึงควรได้รับส่วนแบ่งมากกว่า ขณะที่อีกฝ่ายเห็นว่าทรัพย์สินควรแบ่งตามสิทธิของทายาทอย่างเท่าเทียม หากมองเพียงผิวเผิน ข้อพิพาทนี้

เป็นเรื่องจำนวนส่วนแบ่ง แต่ในมิติการสื่อสาร ถ้อยคำว่า “ฉันดูแลพ่อแม่มาตลอด” อาจสะท้อนความต้องการได้รับการยอมรับ ความรู้สึกเหนื่อยล้า และความน้อยใจที่ไม่ได้รับการเห็นคุณค่าจากพี่น้อง

ในสถานการณ์ดังกล่าว ผู้ประนีประนอมไม่ควรถามเพียงว่า “จะแบ่งกันอย่างไร” เพราะคำถามนั้นอาจพาคุณกลับไปสู่การต่อรองเชิงตัวเลขทันที แต่ควรถามว่า “การดูแลพ่อแม่ในช่วงที่ผ่านมา มีความหมายต่อท่านอย่างไร” หรือ “มีวิธีใดที่ทำให้ความเสียสละดังกล่าวได้รับการรับรู้ โดยยังคงคำนึงถึงสิทธิของทายาททุกฝ่าย” คำถามเช่นนี้ช่วยเปิดพื้นที่ให้คู่กรณีพูดถึงความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ และอาจนำไปสู่ทางเลือกที่ซับซ้อนกว่า เช่น การแบ่งทรัพย์สินตามสิทธิ แต่มีการชดเชยค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียสละบางส่วน การให้สิทธิอยู่อาศัยชั่วคราว หรือการทำข้อตกลงดูแลทรัพย์สินร่วมกันในระยะเปลี่ยนผ่าน แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับการเจรจาเชิงผลประโยชน์และกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มุ่งค้นหาความต้องการที่แท้จริง แทนการยึดติดกับจุดยืนที่ปรากฏภายนอก (Fisher et al., 2011; Moore, 2014)

กรณีนี้แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยมิได้ทำหน้าที่เพียงลดความรุนแรงของบทสนทนา แต่ทำหน้าที่เปลี่ยนความหมายของข้อพิพาท จาก “ใครควรได้มากกว่า” ไปสู่ “จะจัดการทรัพย์สินอย่างไรให้เป็นธรรมและลดความเสียหายต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวมากที่สุด” ทั้งนี้ กรณีดังกล่าวเป็นสถานการณ์จำลองที่ผู้เขียนสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงแนวคิด มิใช่กรณีจริงของคู่กรณีรายใดรายหนึ่ง

ตัวอย่างการแปลงภาษาความขัดแย้งในคดีครอบครัวและทรัพย์สิน

ในคดีครอบครัว มรดก และทรัพย์สิน ผู้ประนีประนอมมักพบถ้อยคำที่มีลักษณะกล่าวโทษหรือปิดทางสนทนา ถ้อยคำเหล่านี้ไม่ควรถูกมองเป็นเพียงคำพูดที่ต้องห้ามหรือถ้อยคำไม่สุภาพ แต่ควรถูกอ่านในฐานะสัญญาณของความหมายที่ซ่อนอยู่ ผู้ประนีประนอมจึงต้องฟังให้เห็นทั้งระดับถ้อยคำ ระดับอารมณ์ และระดับความต้องการที่อยู่ใต้ถ้อยคำนั้น แนวทางดังกล่าวสัมพันธ์กับการฟังเชิงรุก การปรับกรอบความหมาย และการเจรจาเชิงผลประโยชน์ ซึ่งช่วยแปลงถ้อยคำกล่าวโทษให้กลายเป็นประเด็นที่สามารถเจรจาได้ (Fisher et al., 2011; Moore, 2014; Rogers & Farson, 1957)

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการปรับกรอบถ้อยคำในข้อพิพาทครอบครัว มรดก และทรัพย์สิน

ถ้อยคำของคู่กรณี	ความหมาย	ถ้อยคำของคู่กรณี	ความหมาย
เขาเอาเปรียบครอบครัว	ไม่ไว้วางใจ รู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม	ดูเหมือนว่าท่านต้องการความชัดเจนว่าแต่ละฝ่ายมีส่วนรับผิดชอบอย่างไร	ลดการกล่าวโทษและเปิดประเด็นเรื่องความรับผิดชอบ
ฉันดูแลพ่อแม่มาตลอด จึงควรได้มากกว่า	ต้องการการยอมรับคุณค่าของการดูแล	ประเด็นสำคัญอาจไม่ใช่เฉพาะส่วนแบ่ง แต่รวมถึง การรับรู้ถึงภาระและความเสียสละที่ผ่านมา	แยกมูลค่าทรัพย์สินออกจากคุณค่าทางอารมณ์
ถ้าแบ่งแบบนี้ก็ไม่ต้องเป็นพี่น้องกัน	รู้สึกเสียหน้า ผิดหวัง และกลัวความสัมพันธ์พัง	ท่านกังวลว่าข้อตกลงครั้งนี้จะกระทบความสัมพันธ์ในครอบครัวระยะยาว	สะท้อนอารมณ์และชะลอการปะทะ
ขายไปเลย จะได้จบ ๆ	เหนื่อยล้าจากความขัดแย้ง ต้องการยุติปัญหา	การขายเป็นทางเลือกหนึ่ง แต่เราควรพิจารณาด้วยว่ามีทางเลือกอื่นที่ลดความเสียหายต่อทุกฝ่ายได้หรือไม่	เปิดทางเลือกมากกว่าทางออกเดียว

หมายเหตุ ตารางนี้เป็นการสังเคราะห์โดยผู้เขียนจากแนวคิดการฟังเชิงรุก การปรับกรอบความหมาย และการเจรจาเชิงผลประโยชน์ (Fisher et al., 2011; Moore, 2014; Rogers & Farson, 1957)

ปัญหาเชิงโครงสร้างของการไกล่เกลี่ยในปัจจุบันในมุมมองการสื่อสาร

แม้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเป็นกลไกสำคัญในการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี แต่ในมุมมองทางนิติศาสตร์ ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยมิได้ขึ้นอยู่กับทักษะของผู้ประนีประนอมเพียงอย่างเดียว หากยังสัมพันธ์กับโครงสร้างของกระบวนการที่กำหนดโอกาสในการพูด การรับฟัง การมีส่วนร่วม และการรับรู้ถึงความเป็นธรรมของคู่กรณี แนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการชี้ว่า บุคคลประเมินความเป็นธรรมทั้งจากผลลัพธ์และจากการได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็น การได้รับความเคารพ และความเป็นกลางของกระบวนการ (Lind & Tyler, 1988; Moore, 2014; Tyler, 2007) ผู้เขียนจึงเห็นว่า หากโครงสร้างการไกล่เกลี่ยไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมอย่างเป็นธรรม แม้ผู้ประนีประนอมจะมีทักษะการสื่อสารที่ดี ก็อาจไม่สามารถนำไปสู่ความเข้าใจร่วมกันได้อย่างแท้จริง ประเด็นแรก คือ การนิยามความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย หากให้ความสำคัญเฉพาะการบรรลุข้อตกลง อาจทำให้คุณภาพของกระบวนการสื่อสารถูกลดความสำคัญ ทั้งที่การไกล่เกลี่ยต้องตั้งอยู่บนความสมัครใจและอำนาจตัดสินใจของคู่กรณี (Bush & Folger, 2005; Moore, 2014; พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562) ผู้เขียนจึงเสนอว่า ความสำเร็จควรพิจารณาควบคู่กันทั้งการได้ข้อยุติ การได้รับการรับฟังและความเคารพ ตลอดจนการตัดสินใจโดยสมัครใจของคู่กรณี (Lind & Tyler, 1988; Tyler, 2007)

ประเด็นที่สอง คือ ความไม่สมดุลของอำนาจในการสื่อสาร ซึ่งอาจเกิดจากฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา ภาษา ความสามารถในการแสดงออก การมีที่ปรึกษา หรือสถานะทางสังคม ความแตกต่างดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายหนึ่งครอบงำบทสนทนาและทำให้ความเป็นกลางในเชิงรูปแบบไม่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมอย่างแท้จริง (Bies & Moag, 1986; Lind & Tyler, 1988; Tyler, 2007) ผู้เขียนเห็นว่า ผู้ประนีประนอมจึงควรจัดสมดุลของพื้นที่การสื่อสาร เช่น เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้อธิบาย ตรวจสอบความเข้าใจ ใช้ภาษาที่เข้าถึงได้ และป้องกันการครอบงำบทสนทนา โดยยังคงอำนาจในการตัดสินใจไว้กับคู่กรณี (Bush & Folger, 2005; Moore, 2014) ประเด็นที่สาม คือ บทบาทและความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม ผู้ประนีประนอมมิได้เพียงช่วยต่อรอง แต่ยังทำหน้าที่จัดลำดับบทสนทนา ตั้งคำถาม ทวนความ สะท้อนอารมณ์ และปรับกรอบถ้อยคำ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการรับฟัง (Moore, 2014) ผู้เขียนจึงวิเคราะห์ว่า ความเป็นกลางควรหมายถึงความเป็นกลางต่อผลลัพธ์ มิใช่ความเฉยเมยต่อความเป็นธรรมของกระบวนการสื่อสาร ผู้ประนีประนอมสามารถจัดการกระบวนการเพื่อป้องกันการครอบงำและรักษาศักดิ์ศรีของทุกฝ่ายได้ โดยไม่ก้าวไปกำหนดผลลัพธ์แทนคู่กรณี (Bush & Folger, 2005; Moore, 2014; พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562) ประเด็นที่สี่ คือ ความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม ซึ่งมีความสำคัญต่อบริบทจังหวัดภูเก็ตที่มีความเกี่ยวพันกับการท่องเที่ยวและกิจกรรมบริการ (จังหวัดภูเก็ต, 2568) ขณะเดียวกัน การสื่อสารในสังคมไทยยังสัมพันธ์กับศักดิ์ศรี ความเกรงใจ ความอาวุโส และการรักษาหน้า (Komin, 1991; Ting-Toomey, 1988) ผู้เขียนเห็นว่า ความแตกต่างดังกล่าวมิใช่เพียงปัญหาการแปลภาษา แต่รวมถึงการตีความความสุภาพ การปฏิเสธ ความเงียบ และการแสดงความต้องการ ผู้ประนีประนอมจึงควรตรวจสอบความเข้าใจและคำนึงถึงกรอบความหมายทางวัฒนธรรมของคู่กรณีด้วย

จากประเด็นข้างต้น ผู้เขียนวิเคราะห์ว่า ปัญหาเชิงโครงสร้างของการไกล่เกลี่ยอยู่ที่การออกแบบกระบวนการสื่อสาร ไม่ใช่เพียงทักษะของผู้ประนีประนอม หากกระบวนการมุ่งเพียงให้เกิดข้อตกลง ปล่อยให้ความไม่สมดุลของอำนาจครอบงำ หรือละเลยความแตกต่างด้านภาษาและวัฒนธรรม ข้อตกลงที่เกิดขึ้นอาจมีเพียงความชอบธรรมในเชิงรูปแบบ แต่ไม่สะท้อนความเข้าใจ ความเป็นธรรม และความสมัครใจอย่างแท้จริง (Bush & Folger, 2005; Lind & Tyler, 1988; Moore, 2014; Tyler, 2007) ดังนั้น ผู้เขียนจึงเสนอให้มองผู้ประนีประนอมจากเพียง “ผู้ช่วยให้เกิดข้อตกลง” ไปสู่ “ผู้ออกแบบกระบวนการสื่อสารที่เป็นธรรม” โดยความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยควรพิจารณาทั้งการได้ข้อยุติ การรับรู้ถึงความเป็นธรรม และการเพิ่มความเข้าใจ

ระหว่างคู่กรณี (Fisher et al., 2011; Lind & Tyler, 1988; Moore, 2014; Tyler, 2007) ในความหมายนี้ การสื่อสารจึงมิใช่เพียงทักษะประกอบ แต่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่กำหนดคุณภาพและความชอบธรรมของ กระบวนการไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติสำหรับผู้ประนีประนอม

จากกรอบแนวคิดข้างต้น ผู้ประนีประนอมในคดีครอบครัว มรดก และทรัพย์สินควรเริ่มกระบวนการ ด้วยการสร้างข้อตกลงด้านการสื่อสารก่อนเข้าสู่สาระของข้อพิพาท เช่น กติกาการพูดที่ละฝ่าย การไม่ ขัดจังหวะ การไม่ใช้ถ้อยคำลดทอนศักดิ์ศรี และการยอมรับว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นพื้นที่ของการหา ทางออก ไม่ใช่พื้นที่ของการตัดสินว่าใครเป็นฝ่ายผิด แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการไกล่เกลี่ยที่ให้ความสำคัญกับการจัดกระบวนการ ความเป็นกลาง ความสมัครใจ และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการ สนทนา (Moore, 2014; พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562)

ในระหว่างกระบวนการ ผู้ประนีประนอมควรจดจำว่าคู่กรณีอาจไม่ได้ต้องการเพียง “ผลลัพธ์ที่ได้ ประโยชน์” แต่ต้องการ “กระบวนการที่รู้สึกว่าเป็นธรรม” ด้วย ดังนั้น การเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้เล่าเรื่อง การทวนความอย่างถูกต้อง การถามเพื่อให้คู่กรณีอธิบายความหมายของทรัพย์สิน และการสรุปประเด็นโดยไม่ ทำให้ฝ่ายใดเสียหน้า เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความรู้สึกเป็นธรรมและความพร้อมที่จะพิจารณา ทางเลือก แนวทางนี้สัมพันธ์กับแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการและความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ที่ชี้ว่า การได้รับฟัง การได้รับความเคารพ และการปฏิบัติอย่างเหมาะสมในกระบวนการ มีผลต่อการรับรู้ความเป็น ธรรมของคู่กรณี (Bies & Moag, 1986; Lind & Tyler, 1988; Tyler, 2007)

เมื่อเข้าสู่ช่วงการหาทางออก ผู้ประนีประนอมควรแยกทางเลือกออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ ทางเลือก ด้านกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ และด้านความสัมพันธ์ เช่น การแบ่งกรรมสิทธิ์ การชดเชย การใช้ประโยชน์ ร่วมกัน การให้สิทธิอยู่อาศัย การขายทรัพย์สิน หรือการกำหนดช่วงเวลาเปลี่ยนผ่าน ทางเลือกที่หลากหลายจะ ช่วยลดภาวะได้หรือเสีย และเพิ่มโอกาสให้คู่กรณีสร้างข้อตกลงที่เหมาะสมกับชีวิตจริงมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ หลักการสร้างทางเลือกหลายทางก่อนตัดสินใจในการเจรจาเชิงผลประโยชน์ (Fisher et al., 2011)

องค์ความรู้จากการสังเคราะห์

จากการวิเคราะห์ข้างต้น บทความนี้เสนอกรอบแนวคิดการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบด้วยสาม องค์ประกอบหลัก ได้แก่ บริบทข้อพิพาท กระบวนการสื่อสารของผู้ประนีประนอม และผลลัพธ์ของการไกล่ เกลี่ย กรอบแนวคิดนี้เป็นการสังเคราะห์เชิงแนวคิดของผู้เขียน มิใช่การทดสอบเชิงประจักษ์ แต่เป็น แบบจำลองที่ช่วยอธิบายว่า ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยมิได้เกิดจากทักษะการสื่อสารอย่างเดียวหนึ่งโดย ลำพัง หากเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบริบทข้อพิพาท กลไกการสื่อสาร และผลลัพธ์ด้านความเข้าใจร่วม ความไว้วางใจ และความสมัครใจของคู่กรณี กรอบดังกล่าวสังเคราะห์จากแนวคิดการไกล่เกลี่ย การสื่อสารใน ความขัดแย้ง การเจรจาเชิงผลประโยชน์ และความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Fisher et al., 2011; Hocker & Wilmot, 2017; Lind & Tyler, 1988; Moore, 2014)

ตารางที่ 2 กรอบแนวคิดการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ย

องค์ประกอบ	คำอธิบาย	ทักษะการสื่อสาร	องค์ประกอบ
บริบทข้อพิพาท	ประเภทข้อพิพาท ความสัมพันธ์ อารมณ์ อำนาจต่อรอง ภาษา วัฒนธรรม และความเข้าใจต่อ กระบวนการยุติธรรม	การอ่านบริบท การฟังเชิงลึก การตรวจสอบความเข้าใจ	เข้าใจรากของข้อ พิพาทและเลือก วิธีสื่อสารที่ เหมาะสม
กระบวนการ สื่อสาร	การเปิดพื้นที่ การจัดลำดับบท สนทนา การถาม การทวนความ การสะท้อนอารมณ์ และการ ปรับกรอบ	active listening, open- ended questioning, paraphrasing, reframing, neutral language	ลดแรงปะทะ เปลี่ยนภาษา กล่าวโทษเป็น ภาษาทางออก
ผลลัพธ์	ความเข้าใจร่วม ความไว้วางใจ ความรู้สึกเป็นธรรม ความสมัคร ใจ และการปฏิบัติตามข้อตกลง	การสรุปทางเลือก การยืนยัน ความเข้าใจ การสร้าง ความรู้สึกมีส่วนร่วม	ข้อตกลงที่ ยอมรับได้และมี ความยั่งยืน

หมายเหตุ. ตารางนี้เป็นการสังเคราะห์โดยผู้เขียนจากแนวคิดการไกล่เกลี่ย การเจรจาเชิงผลประโยชน์ การฟังเชิงรุก และความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Fisher et al., 2011; Lind & Tyler, 1988; Moore, 2014; Rogers & Farson, 1957; Tyler, 2007)

ข้อจำกัดของการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ย

แม้การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยจะเป็นกลไกสำคัญในการเปลี่ยนความขัดแย้งไปสู่ความเข้าใจร่วม แต่ไม่ควรถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่แก้ไขข้อพิพาทได้ทุกกรณี ข้อจำกัดประการแรกคือ หากคู่กรณีไม่มีเจตนาสุจริต หรือใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงเวลา กัดดันอีกฝ่าย หรือหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ การสื่อสารที่ดีอาจไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นธรรม การไกล่เกลี่ยจึงต้องอาศัยความสมัครใจและความพร้อมของคู่กรณีในการเข้าร่วมกระบวนการอย่างสุจริต (Moore, 2014; พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562)

ข้อจำกัดประการที่สองคือ ความไม่สมดุลของอำนาจที่รุนแรง เช่น การข่มขู่ การพึ่งพิงทางเศรษฐกิจ ความหวาดกลัว หรือความสัมพันธ์ที่มีการครอบงำ อาจทำให้การตกลงดูเหมือนสมัครใจในเชิงรูปแบบ แต่เป็นการจำยอมในเชิงเนื้อหา ผู้ประนีประนอมจึงต้องประเมินอย่างระมัดระวังว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยยังเหมาะสมหรือไม่ และต้องระวังไม่ให้กระบวนการสื่อสารกลายเป็นพื้นที่ที่ตอกย้ำความไม่เท่าเทียมของคู่กรณี (Bush & Folger, 2005; Moore, 2014)

ข้อจำกัดประการที่สามคือ ข้อพิพาทบางประเภทมีประเด็นกฎหมายหรือข้อเท็จจริงซับซ้อนมาก คู่กรณีอาจจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำทางกฎหมายหรือข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจ การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยจึงควรทำงานร่วมกับความรู้ทางกฎหมายและข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ใช่แทนที่ความรู้เหล่านั้น

สรุป

การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากความขัดแย้งมิได้เกิดจากความแตกต่างด้านสิทธิ หน้าที่ ข้อเท็จจริง หรือผลประโยชน์เพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับการรับรู้ การตีความ อารมณ์ คักดิ์ศรี และความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี บทความนี้จึงเสนอแนวคิด การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยในฐานะกระบวนการที่ช่วยเปลี่ยนภาษาของความขัดแย้งและการกล่าวโทษไปสู่การรับฟัง การทำความเข้าใจความต้องการที่แท้จริง และการร่วมกันพิจารณาทางออกที่สามารถยอมรับได้ โดยมองผู้ประนีประนอมมิใช่

ในฐานะผู้ตัดสินหรือผู้กำหนดคำตอบ แต่เป็นผู้อำนวยความสะดวกสื่อสารและผู้ออกแบบกระบวนการสนทนาที่เอื้อต่อความเข้าใจและความเป็นธรรม

จากการสังเคราะห์แนวคิดทางนิเทศศาสตร์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บทความชี้ให้เห็นว่า กลไกสำคัญของการสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยประกอบด้วยการฟังเชิงรุก การตั้งคำถาม การทวนความ การสะท้อนอารมณ์ การปรับกรอบความหมาย การใช้ถ้อยคำเป็นกลาง และการช่วยให้คู่กรณีเคลื่อนจากการยึดติดกับจุดยืนไปสู่การค้นหาลประโยชน์และความต้องการที่แท้จริง กลไกเหล่านี้มีได้มีหน้าที่เพียงลดความรุนแรงของถ้อยคำ แต่ช่วยเปลี่ยนโครงสร้างของบทสนทนาจากการมุ่งเอาชนะอีกฝ่ายไปสู่การทำความเข้าใจและการร่วมกันแก้ปัญหา ขณะเดียวกัน การเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้พูด ได้รับการรับฟัง ได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ และมีส่วนร่วมในการกำหนดทางออก เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คู่กรณีรับรู้ถึงความเป็นธรรมและความสมัครใจของกระบวนการ

เมื่อพิจารณาข้อพิพาทครอบครัว มรดก ที่ดิน และทรัพย์สินในบริบทจังหวัดภูเก็ต จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งมีความซับซ้อนจากการเชื่อมโยงระหว่างมิติทางกฎหมาย มูลค่าทางเศรษฐกิจ และมิติด้านความสัมพันธ์ของคู่กรณี ทรัพย์สินอาจมิได้มีความหมายเพียงในเชิงมูลค่า แต่ยังผูกพันกับความทรงจำ ความเสียสละ ความรู้สึกเป็นธรรม ความน้อยใจ และศักดิ์ศรีของสมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้ ความหลากหลายด้านภาษา วัฒนธรรม และภูมิหลังของผู้คนในพื้นที่ยังทำให้ผู้ประนีประนอมจำเป็นต้องมีความไวต่อความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารและกรอบความหมายของคู่กรณี การไกล่เกลี่ยจึงไม่ควรพิจารณาเฉพาะข้อกฎหมายหรือมูลค่าทรัพย์สิน แต่ต้องสามารถเข้าถึงความหมายและความต้องการที่ซ่อนอยู่ภายใต้ถ้อยคำและจุดยืนของแต่ละฝ่ายด้วย

ในเชิงโครงสร้าง ผู้เขียนเห็นว่า ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยมิได้ขึ้นอยู่กับทักษะเฉพาะบุคคลของผู้ประนีประนอมเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับการออกแบบกระบวนการสื่อสารโดยรวม หากกระบวนการให้ความสำคัญกับการบรรลุข้อตกลงมากกว่าคุณภาพของการรับฟัง ปลดปล่อยความไม่สมดุลของอำนาจกำหนดทิศทางของบทสนทนา ตีความความเป็นกลางว่าเป็นการไม่เข้าไปจัดการกระบวนการ หรือไม่คำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม การไกล่เกลี่ยอาจนำไปสู่ข้อตกลงได้ในเชิงรูปแบบ แต่ยังไม่อาจรับประกันได้ว่าข้อตกลงนั้นเกิดจากความเข้าใจ ความรู้สึกเป็นธรรม และความสมัครใจของคู่กรณีอย่างแท้จริง ผู้เขียนจึงเสนอให้พิจารณาผู้ประนีประนอมในฐานะ “ผู้ออกแบบกระบวนการสื่อสารที่เป็นธรรม” ควบคู่กับบทบาทของการเป็นผู้อำนวยความสะดวกสื่อสาร

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยมิใช่เครื่องมือที่สามารถแก้ไขข้อพิพาทได้ทุกกรณี โดยเฉพาะเมื่อคู่กรณีไม่มีเจตนาสุจริต มีความไม่สมดุลของอำนาจอย่างรุนแรง หรือมีประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่ซับซ้อนจนจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ การสื่อสารเชิงไกล่เกลี่ยจึงต้องดำเนินควบคู่กับหลักกฎหมาย จริยธรรม ความสมัครใจ และการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการในแต่ละกรณี

กล่าวโดยสรุป สารสำคัญที่บทความต้องการสื่อคือ ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยมิได้อยู่เพียงที่การทำให้คู่กรณี “ตกลงกันได้” แต่ยังอยู่ที่การสร้างกระบวนการสื่อสารที่ทำให้คู่กรณี “เข้าใจกันได้” และรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เมื่อผู้ประนีประนอมสามารถเปลี่ยนภาษาของการกล่าวโทษเป็นภาษาของความ ต้องการ เปลี่ยนจุดยืนเป็นผลประโยชน์ และเปลี่ยนพื้นที่ของการเผชิญหน้าเป็นพื้นที่ของการรับฟังและการแสวงหาทางออกร่วมกัน การไกล่เกลี่ยย่อมมีคุณค่ามากกว่าการยุติข้อพิพาทเฉพาะหน้า แต่ยังสามารถช่วยรักษาศักดิ์ศรี ความสัมพันธ์ ความสมัครใจ และสนับสนุนให้เกิดข้อตกลงที่คู่กรณียอมรับและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมธนารักษ์. (ม.ป.ป.). *ระบบเผยแพร่ราคาประเมิน*. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2569, จาก <https://assessprice.treasury.go.th/>
- จังหวัดภูเก็ต. (2568). *แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568*. https://www.phuket.go.th/webpk/file_data/plan/plan2566-2570-2568.pdf
- พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, 136(67 ก), 1–21.
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on negotiation in organizations* (Vol. 1, pp. 43–55). JAI Press.
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict* (Rev. ed.). Jossey-Bass.
- Cornell Law School, Legal Information Institute. (2023, July). *Mediation*. Wex. <https://www.law.cornell.edu/wex/mediation>
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in* (3rd ed.). Penguin Books.
- Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. (2017). *Interpersonal conflict* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Komin, S. (1991). *Psychology of the Thai people: Values and behavioral patterns*. Research Center, National Institute of Development Administration.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. Springer.
- Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4th ed.). Jossey-Bass.
- PON Staff. (2026a, February 11). *Negotiation skills for win-win negotiations*. Program on Negotiation, Harvard Law School. <https://www.pon.harvard.edu/daily/negotiation-skills-daily/listening-skills-for-maximum-success/>
- PON Staff. (2026b, June 10). *Negotiation questions: How asking better questions leads to better deals*. Program on Negotiation, Harvard Law School. <https://www.pon.harvard.edu/daily/negotiation-skills-daily/ask-better-questions-in-negotiation-nb/>
- Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1957). *Active listening*. Industrial Relations Center, University of Chicago.
- Ting-Toomey, S. (1988). Intercultural conflicts: A face-negotiation theory. In Y. Y. Kim & W. B. Gudykunst (Eds.), *Theories in intercultural communication* (pp. 213–235). Sage.
- Tyler, T. R. (2007). Procedural justice and the courts. *Court Review*, 44(1/2), 26–31.