

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง

การไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งก็คือ “การเป็นสื่อกลาง” ในสถานการณ์ที่เกิดความริ้วฉานระหว่างคู่กรณีจนถึงขั้นที่ไม่อาจพูดคุยแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ พูดอย่างชาวพุทธก็คือ ความสัมพันธ์ได้ผันแปรไปเนื่องจากโทษ โทสะ และโมหะ ครอบงำจนไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เพียงแต่คิดถึงอีกฝ่ายหนึ่งเท่านั้นก็โกรธหรือเดือดดาลขึ้นมาได้ง่าย ๆ จึงเป็นไปไม่ได้เลยที่จะพิจารณาปัญหาด้วยเหตุผล

การไกล่เกลี่ยจะช่วยให้อย่างไรหรือ ? ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าหาแต่ละฝ่ายฉันท์ถยามิตร ด้วยจิตปรารถนาจะช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้ง อาทิเช่นนี้ทำให้ช่องทางติดต่อสื่อสารเปิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการที่ทั้งสองฝ่ายจะติดต่อกันโดยตรง ช่องทางดังกล่าวพิเศษอย่างไร ถึงดีกว่าการติดต่อกันโดยตรง

ความร่วมมือ

ทันทีที่คู่ขัดแย้งยอมรับข้อเสนอให้มีการไกล่เกลี่ย แม้ว่าภายนอกเขาจะยังคงทะเลาะหรือปะทะกันต่อ เขาก็เริ่มต้นที่จะให้ความร่วมมือ เขายอมรับที่จะติดต่อกันโดยอ้อม (ผ่านผู้ไกล่เกลี่ย) ยิ่งทั้งสองฝ่ายเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดและแผนการของตนให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับรู้มากเท่าไร ความร่วมมือระหว่างคนทั้งสองก็ยิ่งเพิ่มพูนมากเท่านั้น

การมีสติ

เราขอมเห็นได้ว่า ความขัดแย้งมักทำให้เรามีสติน้อยลง ปฏิบัติตอบโต้จะเกิดอย่างรวดเร็ว อารมณ์ความรู้สึกที่รุนแรงจนสติขาดหายไป การไกล่เกลี่ยช่วยให้เกิดความรู้ตัวระดับหนึ่ง การกระทำ ความคิด และความรู้สึกจะเปิดกว้างยอมรับผู้ไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยมีสติตระหนักก็จะช่วยให้คู่ขัดแย้งมีสติมากขึ้นด้วย

ความเป็นมิตร

ความขัดแย้งก่อให้เกิดบรรยากาศที่คุกรุ่นด้วยโทสะ ดังนั้นเมื่อมองคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งจึงเห็นผิดจากความเป็นจริง โทสะและความเครียดจึงขยายตัวขึ้น การไกล่เกลี่ยช่วยให้คู่ขัดแย้งไปพบปะกับผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นมิตรที่ดีของทั้งสองฝ่าย อะไรก็ตามที่ไม่สะดวกจะพูดหรือทำเพราะมีความโกรธและระแวงกัน ล้วนสามารถทำได้ทั้งนั้นหากมีมิตรภาพต่อกัน

สำหรับคู่ขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยในตอนแรกอาจดูเหมือนไม่จริง และไม่มีความประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับรอยริ้วและความรุนแรงของข้อพิพาท ดูเหมือนว่านอกจากความปรารถนาดีและความน่าเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว ไม่มีสิ่งอื่นใดที่จะช่วยให้การไกล่เกลี่ยบังเกิดผลเลย ว่ากันที่จริงแล้วผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจ และ “ ศัตรู ” ก็มักมองฝ่ายตรงข้ามว่าเป็นตัวเลวร้าย

ในตอนแรกคู่ขัดแย้งมักยอมรับการโต้เถียงเพราะเขารู้สึกติดตัน หาทิศทางออกไม่เจอ และคิดว่าบางทีการโต้เถียงอาจบังเอิญได้ผลก็ได้ ตอนแรกการโต้เถียงก็เหมือนเส้นด้ายบาง ๆ ดูดี แต่ไม่แข็งแรง อานิสงส์ของการโต้เถียงจะเริ่มปรากฏให้เห็นก็ต่อเมื่อเริ่มดำเนินการ

ในตอนแรกคู่ขัดแย้งอาจตั้งข้อสงสัยในความตั้งใจของฝ่ายหนึ่ง แต่แล้วก็มีประหลาดใจที่เห็นอีกฝ่ายเอาจริงเอาจังในการพยายามยุติข้อขัดแย้ง ผู้โต้เถียงที่เชี่ยวชาญจึงสามารถใช้ความกังขาตั้งกล่าวมาเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการโต้เถียงได้ เมื่อใดก็ตามที่เกิดความระแวงสงสัยผู้โต้เถียงจะชักชวนให้คู่ขัดแย้งถามสิ่งที่ค้างคาในใจ ถึงที่สุดแล้วคุณภาพและเนื้อหาของคำตอบจะบ่งชี้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งมีความจริงใจเพียงใดในการเข้าร่วมกระบวนการโต้เถียง ดังการถกทอ เมื่อเส้นใยเพิ่มขึ้น เส้นใยที่บอบบางก็จะค่อย ๆ หนาและเหนียวขึ้น ในท้ายที่สุดกระบวนการโต้เถียงก็จะค่อย ๆ กลายเป็นทางเลือกอย่างแท้จริง ในสายตาของคู่ขัดแย้ง

ถึงกระนั้นหนทางที่จะบรรลุข้อตกลงก็ยังยาวไกลอยู่ดี คู่ขัดแย้งจะต้องรู้สึกว่าจะไรก็ตามที่เป็นผลจากการโต้เถียงล้วนเป็นเรื่องจริงจังและน่าเชื่อถือกว่าวิธีการที่พวกเขากำลังใช้อยู่เพื่อให้ชนะในการต่อสู้ โดยวิธีนี้เพื่อนบ้านก็จะเห็นเองว่า การบรรลุข้อตกลงในเรื่องเขตบ้านย่อมดีกว่าการตะโกนใส่กันหรือการสร้างรั้วกลางดึก

ผู้โต้เถียงจะต้องพยายามทำให้กระบวนการโต้เถียงสอดคล้องกับความเป็นจริงอยู่เสมอ ต่อเมื่อปลายเชือกทั้งสองข้างเหนียวแน่นแล้วเท่านั้น คู่ขัดแย้งจึงจะมั่นใจพอที่จะทิ้งตัวลงบนเส้นเชือก จุดประสงค์ของหนังสือเล่มนี้ก็คือเพื่อชี้ว่าสิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้อย่างไร

ทักษะการฟัง

การฟังเป็นทักษะพื้นฐานที่สุดของการสื่อสาร แต่เราไม่ค่อยใช้ทักษะนี้อย่างเหมาะสมเท่าใดนัก บ่อยครั้งที่เดียวเราฟังโดยปล่อยให้ฟังชานซัดสาย เราได้ยินอีกฝ่ายพูดเพียงบางประโยคหรือบางวลี แม้ว่าภายนอกดูเหมือนว่าเรากำลังฟังอย่างตั้งใจทุกคำพูด แต่การถือตัวเองเป็นใหญ่จะเป็นอุปสรรคกีดกันไม่ให้เราได้ยินสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ ในความขัดแย้ง ความสามารถในการฟังของเราจะยิ่งแย่ลง เมื่อสถานการณ์หรือผลประโยชน์ถูกคุกคาม คู่ขัดแย้งจะหมกมุ่นอยู่กับการคิดปกป้องตัวเองมากกว่าที่จะฟังว่าอีกฝ่ายหนึ่งกำลังพยายามพูดอะไร ผลก็คือเราละเลยสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องการจะพูดหรือมองคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

ในแง่ของจิตวิทยาแนวพุทธ การเห็นคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงเป็นผลจากการตกอยู่ในอำนาจของวิชา เราจึงรู้เฉพาะผลที่เกิดขึ้นจากความคิดปรุงแต่งโดยไม่เข้าใจว่ากระบวนการทำงานของจิตก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิดนั้นอย่างไร ดังนั้นเราจึงมีภาพว่าอีกฝ่ายหนึ่งมีความรู้สึกอย่างไร โดยที่เราไม่เข้าใจว่าการทำงานของจิตทำให้มีข้อสรุปเช่นนั้น จิตของเราปรุงแต่งภาพนั้นโดยเอาภาพที่เรามีต่อคุณิมาผสมโรงด้วย และเราก็คิดว่าอีกฝ่ายหนึ่งเป็นจริงตามภาพลักษณ์ที่เราปรุงแต่งขึ้น แทนที่จะฟังสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งพูดจริง ๆ จิตของเรากลับยุ่งอยู่กับการพูดว่าอีกฝ่ายหนึ่ง

เป็นอย่างไร แรกสุดเราบอกตัวเองว่าคู่อริของเราไม่ใช่อะไร ต่อมาเราก็บอกกับคนอื่น ๆ หรือ สบประมาทเขาตรง ๆ

ก่อนหน้าที่เราจะเป็นผู้ไต่ถามที่สามารถ เราต้องรู้จักฟัง เราต้องฟังโดยตั้งใจให้เป็นกุศล มองในแง่ปฏิจาสุมุบาท เราต้องรู้จักฟัง เราต้องฟังโดยตั้งใจให้เป็นกุศล มองในแง่ปฏิจาสุมุบาท เราต้องฟังโดยรู้ถึงกระบวนการสร้างความหมายที่เกิดขึ้นในจิตใจขณะที่กำลังฟัง

เราจะสามารถฟังได้อย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อละทิ้งหรือปล่อยวาง
อคติทั้งปวง... เมื่อเราอยู่ในฐานะผู้รับ เธอจะเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ง่าย...
แต่น่าเสียดายที่คนเราส่วนใหญ่ฟัง โดยมีความรู้สึกต่อต้านเป็นมันขวางกั้น
เราฟังโดยผ่านมันแห่งอคติ ไม่ว่าจะมันเป็นมันศาสนาหรือจิตวิญญาณ
จิตวิทยาหรือวิทยาศาสตร์ หรือแม้ความวิตกกังวล ความทะยานอยาก
และความกลัวในชีวิตประจำวันเราฟังด้วยความกลัวมันเหล่านี้โดยเหตุนี้
เราจึงฟังเสียงที่ดังออกมาจากตัวเราเอง หาได้ฟังสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ไม่

ถ้าเช่นนั้นเราควรฟังอย่างไร เราควรทำอย่างไรให้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์
ความรู้สึกรู้สึกของผู้อื่นและได้ประโยชน์

เราควรพิจารณาว่า **ทำไมเราจึงฟัง** เนื่องจากแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการฟังด้วย เราจึงควรฟัง
ด้วยจิตกรุณา เมื่อพระพุทธองค์ตรัสถึงความกรุณา พระองค์มิได้หมายถึงความกรุณาต่อผู้หนึ่งผู้ใดที่
เราชอบ แต่เป็นความกรุณาต่อสรรพสิ่งมีชีวิตที่ทุกข์ยาก ความกรุณาไม่ได้ขึ้นอยู่กับความชอบหรือไม่
ชอบเป็นส่วนตัว ซึ่งเป็นสิ่งที่เดาความแน่นอนไม่ได้ หากมาจากหัวใจของผู้ไต่ถาม ความกรุณา
เป็นความรู้สึกของเราที่มีต่อผู้อื่นหาใช่ปฏิบัติที่ที่จะต้องขึ้นอยู่กับบุคลิกหรือการกระทำของกลุ่ม
ขัดแย้งไม่ด้วยความกรุณา เราจึงปรารถนาที่จะเข้าใจเรื่องราวทั้งหมดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เราฟัง
ถ้อยคำที่พูดออกมาเพื่อค้นหาว่าอะไรที่ยังไม่ได้พูด

เราควรฟัง **อย่างมีสติ** ไม่มีความจำเป็นที่จะเก็บกตเสียดใจ ๆ หรือความนึกคิดใด ๆ
การเก็บกตจะส่งผลให้เกิดความตึงเครียดในการฟัง แทนที่จะทำเช่นนั้นเราน่าจะมีสติระลึกถึงความ
นึกคิดที่บังเกิดขึ้นขณะที่ฟัง กำหนดหรือจดเอาไว้เพื่อที่จะย้อนกลับมาดูในภายหลังหากจำเป็น
สุดท้ายก็ปล่อยวางความนึกคิดเหล่านั้นเสีย สิ่งสำคัญคือจะต้องไม่เก็บกตการตระหนักรู้ *อคม เกล*
กล่าวไว้ว่า

เป็นเรื่องแปลก ที่การฟังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สดนั้น หาได้จดจ่ออยู่
ที่บุคคลที่เรากำลังใส่ใจฟังเท่านั้น เราต้องขยายขอบข่ายการฟังให้กว้าง
โดยมีบุคคลผู้นั้นอยู่ตรงกลางแต่เสียงอื่น ๆ เช่น เสียงจรรยา ก็ไม่ได้
ถูกปิดออกไป ไม่มีการกรองเสียงอย่างที่เรามักทำเวลาพูดในห้องอีกทีก็
เพราะถ้ากรองเสียงนั้น จะทำให้ความละเอียดอ่อนลับไว้ในกรับรู้

ของเราถูกลดทอนลงไป

เมื่อเราสูญเสียสมาธิในการฟัง เราก็เพียงแค่คอย ๆ ดึงใจกลับมาใหม่ และไม่ต้องกลัวเสียหน้าที่ที่จะซักถามข้อมูลที่เรตามไม่ทัน “ขอโทษ เมื่อก็พูดอะไรนะ ฟังไม่ชัด กรุณาพูดใหม่อีกครั้ง” ให้ความอ่อนโยนกับใจของเราเองผู้พูดด้วย นั่นก็คือการมีความกรุณา มีความเข้าใจ การฟังอย่างแท้จริงจะเป็นการค่อย ๆ สร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้ง ซึ่งจะมีคุณค่ามหาศาลต่อความเพียรพยายามที่จะแก้ปัญหาในภายหลัง

เวลาทำสมาธิเราจะตระหนักรู้อย่างลึกซึ้ง จนเกิดญาณปัญญาคือความรู้ในตนเอง ในทำนองเดียวกัน การฟังอย่างแท้จริงจะทำให้เราเข้าใจผู้พูดอย่างลึกซึ้ง ทำให้เราเข้าไปมีส่วนร่วมรับความนึกคิดของผู้พูด เข้าใจสิ่งต่าง ๆ อย่างที่เขาหรือเธอเห็นสถานการณ์ อัดัม เกิด ได้กล่าวไว้ดังนี้

... ไม่ใช่ “ฟัง” ผู้อื่นอย่างลึกซึ้งเท่านั้น แต่ต้องสื่อสารกับเขาหรือเธอ

โดยผ่านธรรมชาติที่แท้จริงของเราเองด้วย ด้วยเหตุนี้และความรู้สึกที่มั่นคง และดี จะบังเกิดขึ้นในฝ่ายผู้ฟังและผู้พูด ด้วยวิธีนี้แหละที่นักสร้างสันติ อาจเข้าถึงบุคคลอื่น ๆ และสามารถสร้างสันติได้ทั้งภายนอกและภายใน

สิ่งนี้ไม่อาจเกิดขึ้นได้โดยการบังคับให้ใส่ใจ ความผ่อนคลายและความอ่อนโยนจะเป็นสิ่งที่ให้ผลมากที่สุด เราต้องไม่ลืมคำว่า ตัวตนของผู้พูดเองก็อยู่ในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง ความรู้สึกยึดติดกับตัวเองจะชุ่มชื้นเบื้องหลังภาพตัวตนสุขสบายความขัดแย้งภายใน อาจเป็นกุญแจไขไปสู่ความเข้าใจเป็นเบื้องต้น จากนั้นจึงค่อย ๆ แปรเปลี่ยนความขัดแย้งภายนอก โดยเหตุนี้เราจึงต้องฟังไม่เฉพาะสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดเท่านั้น แต่ต้องให้ได้ยินสิ่งที่ผู้พูดไม่อาจพูดออกมาได้ด้วย ซึ่งอาจสำคัญต่อความขัดแย้ง เช่น ความทรงจำที่เจ็บปวด อารมณ์ที่ถูกเก็บกด ทัศนคติ ความหวังและความกลัว เป็นต้น

เราไม่อาจบังคับให้คนพูดได้ สิ่งที่เราทำได้คือช่วยให้เขารู้สึกผ่อนคลาย ไม่ยึดติดที่จะบอกลำบากของเขาให้เราฟัง การบำเพ็ญเมตตาอย่างสม่ำเสมอจะเป็นพื้นฐานของการพบปะทั้งหลาย เมื่อจิตมีเมตตา การยิ้มแย้มของเราจะเป็นเสมือนคำเชิญชวนให้บอกลำบากออกมา คู่ขัดแย้งจะรู้เห็นว่าความตั้งใจดีนั้นจะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างความไว้วางใจ กิริยาท่าทางของเรา บ่งบอกความในใจก่อนที่เราจะเอ่ยปากพูดเสียอีก ท่าทางของเราจะบอกถึงความตั้งใจของเราว่ามีมาเพียงใด เราผ่อนคลายหรือกระสับกระส่ายมากน้อยแค่ไหน เราเต็มใจที่จะสละเวลาให้หรือร้อนรนที่จะไป เป็นต้น เราต้องมีความใส่ใจแต่ไม่ใช่รุกเร้าก้าวถ่าง

มีการพูดกันมากเกี่ยวกับความสำคัญของภาษาท่าทาง การให้ความสำคัญกับอากัปกริยาภายนอกมากเกินไปนั้น ไม่สอดคล้องกับพุทธธรรมเท่าไรนัก เนื่องจากพุทธธรรมเน้นความนึกคิดและความตระหนักรู้ ซึ่งเป็นที่มาของภาษาท่าทาง การกังวลต่อบุคลิกภายนอกของเรามากเกินไป จะทำให้เราละเลยการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของเราเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่ลึกซึ้งกว่า

หลักการง่าย ๆ นั้น มีเพียงว่า ให้เรามีสติรู้กาย ได้แกกิริยาท่าทาง ขณะเดียวกันก็มีความเป็นมิตร อยู่ด้วย

การทวนเนื้อความ

การทวนเนื้อความเป็นวิธีการง่าย ๆ พื้น ๆ แต่มีคุณค่าอย่างมากต่อการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง เมื่อคู่กรณีขัดแย้งพูดคุยกับผู้ไกล่เกลี่ย บ่อยครั้งมักจะเป็นเรื่องยุ่งผสมปนเปกัน ไปหมด การทวนเนื้อความมิได้หมายถึงการกล่าวซ้ำคำพูดของผู้พูด แต่เป็นการบรรยายสิ่งที่เราได้ยินตามความเข้าใจของเรา และด้วยภาษาของเราเอง

วิธีการทวนเนื้อความ

เราอาจถือหลักดังต่อไปนี้

- เมื่อทวนเนื้อความ เราต้องรอบครอบ ระมัดระวังคำพูดของเราเพื่อไม่ให้คู่ขัดแย้งคิดว่าเรากำลังเห็นด้วยกับคู่กรณี เราต้องบอกให้ชัดเจนตั้งแต่ต้นว่าเรากำลังทวนเนื้อความ วิธีนี้ทำได้ง่าย ๆ โดยอาจขึ้นประโยคว่า
 - “หากผมเข้าใจคุณถูกต้อง คุณรู้สึกว่...”
 - “ผมได้ยินคุณพูดว่า...”
 - “ดังนั้น ความเห็นของคุณก็คือ....” เป็นต้น
- เราไม่ได้กล่าวซ้ำสิ่งที่ผู้พูดได้พูดไปแล้ว (นกแก้วก็ทำเช่นนั้นได้ แต่ไม่ได้หมายความว่ามันเข้าใจสิ่งที่พูดออกมา) แต่ให้กล่าวถ้อยคำใหม่ด้วยคำพูดว่าของเราเอง และให้กระชับรัดกุมเท่าที่จะเป็นไปได้
- พยายามทวนเนื้อความให้ครอบคลุมทั้งเนื้อหาและความรู้สึก บางครั้งอาจเป็นการดีหากพูดแยกจากกัน
 - “ถ้าเช่นนั้นพนักงานขายก็ไม่ได้บอกคุณใช่ไหมว่า เอกสารรถยนต์ที่คุณซื้อจากเขาอยู่กับบริษัทการเงิน คุณโกรธเพราะเรื่องนี้ใช่ไหม?”
- เมื่อสรุปความคิดของเราให้คู่ขัดแย้งฟังแล้ว เราต้องตรวจสอบว่าเขาเห็นด้วยกับถ้อยคำของเราหรือไม่ โดยถามว่าเราเข้าใจคู่ขัดแย้งถูกต้องหรือยัง จากนั้นก็ตั้งใจฟังความเห็นของเขา ฟังจำไว้ว่า การทวนเนื้อหาเป็นเรื่องของฟังและการเรียนรู้ ไม่ใช่การพูดหรือการสอน
- สิ่งสำคัญก็คือไม่พึงใช้การทวนเนื้อความเพื่อเป็น โอกาสที่จะได้วิพากษ์วิจารณ์คู่ขัดแย้ง หากเราทำเช่นนั้น คู่ขัดแย้งจะเข้าใจว่าตนถูกหลอกล่อให้ติดกับ หรือเข้าใจว่าสิ่งที่เราฟังมาทั้งหมดและทวนข้อความที่เขาพูดก็เพื่อที่จะวิพากษ์วิจารณ์เขา

ประโยชน์ของการทวนเนื้อความ

การทวนเนื้อความมีผลดีดังนี้

- บ่อยครั้งที่คู่ขัดแย้งต้องคับข้องใจเพราะถูกปฏิเสธมาโดยตลอด การทวนเนื้อความเป็นการแสดงให้เห็นว่าเราสนใจสิ่งที่เขาพูด และจริงจังกับคำพูดของเขา
- เวลาทวนเนื้อความ การสรุปสิ่งที่คู่ขัดแย้งได้พูดไปโดยการแยกแยะเป็นประเด็น ๆ จะเป็นโอกาสให้คู่ขัดแย้งได้แก้ไขสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยยังเข้าใจไม่ถูกต้อง
- การจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ผู้อื่นฟังจะช่วยให้มีความชัดเจนว่าอะไร บ้างที่เราไม่รู้ และรู้ได้อย่างไร ในการทวนเนื้อความ คู่ขัดแย้งต้องบอกเล่าเรื่องราวอย่างละเอียดชัดเจน เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจอย่างแจ่มชัด ถึงกระนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยก็ยังคงต้องจัดข้อมูลใหม่ โดยให้คู่ขัดแย้งเห็นว่า คำพูดตรงไหนที่ควรแก้ไข
- เมื่อคู่ขัดแย้งใช้ถ้อยคำดูหมิ่นหรือภาษาก้าวร้าว ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทวนเนื้อความโดยคงสาระไว้และกรั่นกรองถ้อยคำที่ดูหมิ่นออกไป คู่ขัดแย้งจะสังเกตเห็นความแตกต่างนี้ สิ่งนี้อาจช่วยให้เกิดการพูดคุยที่เป็นประโยชน์และช่วยให้สามารถแสดงความต้องการหรือความในใจในภาษาที่ก้าวร้าวน้อยลง

การตั้งคำถาม

เพื่อที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความขัดแย้ง เราต้องตั้งคำถาม แต่เราก็ควรระวังไม่ให้คำถามของเราทำลายความสัมพันธ์ของเรากับคู่ขัดแย้ง เวลาตั้งคำถามเราควรระมัดระวังถึงประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวในเรื่องการวิเคราะห์ความขัดแย้ง การระมัดระวังเวลาตั้งคำถาม จะช่วยให้เราเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

เราต้องระมัดระวังไม่ด่วนตีความ และด้วยเหตุนี้คำถามที่ดีที่สุดควรเป็นคำถามเปิด เราไม่ควรที่จะบอกความคิดของเราเพื่อให้เขายืนยันเห็นด้วย ตรงกันข้ามเราควรชัดเจนว่าเราต้องการรู้เรื่องอะไร และปล่อยให้การตีความและการตัดสินใจนั้นเป็นเรื่องของคู่ขัดแย้ง ตัวอย่างคำถามเปิดอาจได้แก่

“ผมเข้าใจว่าคุณคิดว่าสุนทรเป็นคนไม่ซื่อสัตย์ ใช่ไหม?”

การตั้งคำถามเปิดจะเป็น

“คุณมองพฤติกรรมของเขาอย่างไรในจุดนี้ คุณคาดหวังให้เขาทำอะไรในอนาคต?”

ข้อพึงปฏิบัติเมื่อข้อมูลไม่ตรงกัน

ผู้โต้เถียงบ่อยครั้งต้องประสบกับคำพูดที่ไม่ตรงกันของกลุ่มขัดแย้ง การไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรกับคำพูดที่ไม่ตรงกันอาจทำลายความสัมพันธ์ในทันทีทันใด ดังนั้นเราต้องระมัดระวังในเรื่องนี้เราจะทำอย่างไร?

- งานของเราโดยพื้นฐานก็คือ การค้นหาข้อมูลที่ไม่ตรงกันอย่างรู้จังหวะเวลา เพื่อให้ไม่ทำให้บั่นทอนความไว้วางใจที่ผู้อื่นมีต่อเรา ในการพบปะครั้งแรก ๆ เราอาจเพียงต้องการบันทึกข้อมูลที่ไม่ตรงกัน เพื่อหยิบยกมาพูดหลังจากที่เราได้รับความไว้วางใจแล้ว
- เราไม่ควรด่วนสรุป เราอาจคิดว่าเราได้พบข้อมูลที่ไม่ตรงกันในเรื่องราวที่กลุ่มขัดแย้งเล่า แต่นั่นไม่ได้หมายความว่ามีความเชื่อเกิดขึ้น ข้อมูลที่ไม่ตรงกันอาจเกิดขึ้นโดยมิได้เจตนา ดังนั้นเป็นการดีที่สุดที่เราจะมองว่าเป็นเพียงสิ่งที่เรายังไม่เข้าใจ
- ฟังมีความอ่อนโยนแต่หนักแน่น เวลาจะชี้ให้เห็นข้อมูลที่ไม่ตรงกัน เราอาจถามว่า “ดิฉันเข้าใจเรื่องราวนี้ผิดหรือเปล่า มีอะไรสับสนหรือไม่?”

การพูดทำนองนี้จะช่วยให้กลุ่มขัดแย้งมีโอกาสมากขึ้นที่จะช่วยเหลือเรื่องจริงโดยไม่เสี้น้ำ ขณะเดียวกันก็จะได้เห็นเช่นกันว่า เราต้องการให้การโต้เถียงข้อขัดแย้งนั้นอยู่บนพื้นฐานของสัจจะไม่ใช่ความเท็จ

สรุปการพูดคุย

หลังจากการพบปะพูดคุยกับกลุ่มขัดแย้ง ผู้โต้เถียงจะมีข้อมูลมากมาย แต่มิได้หมายความว่าเรามีพื้นฐานเพียงพอที่จะชี้แจงให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้ว่าคุณกรณีมีทัศนคติต่อเขาอย่างไร เราไม่ควรคิดว่าเรารู้ว่ากลุ่มขัดแย้งพูดอะไร จนกว่าเราจะได้ข้อสรุปการพูดคุยและกลุ่มขัดแย้งยอมรับข้อสรุปนั้น ซึ่งจะเป็นโอกาสให้กลุ่มขัดแย้งได้แก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจมีได้ด้วย ข้อสรุปของเราควรเป็นที่พอใจของกลุ่มขัดแย้ง เราควรมีความสามารถที่จะให้ข้อสรุปที่ชัดเจนในเรื่องที่กลุ่มขัดแย้งได้พูด หากมีตรงไหนที่ไม่ชัดเจนหรือสับสนอยู่ก็จะนำถ้อยคำโอกาสนี้ทำให้กระชับชัดเจน เราอาจถามว่ามีข้อมูลสำคัญอันใดบ้างที่ได้ตกหล่นไป

สำหรับการสรุปแต่ละประเด็น เราอาจบันทึกว่าขั้นตอนต่อไปควรทำอย่างไร กลุ่มขัดแย้งอาจรู้สึกว่าการตัดสินใจที่ชัดเจนในประเด็นหนึ่ง และต้องการคิดไตร่ตรองอีกก่อนที่จะตัดสินใจในประเด็นที่สอง และต้องการคำปรึกษาทางกฎหมายก่อนที่จะตัดสินใจในประเด็นที่สาม แล้วก็อาจมีบางสิ่งที่คุณโต้เถียงต้องการจะทำ อาจมีบางประเด็นที่เรารู้สึกว่าควรที่จะเสาะหาเรื่องที่เข้าใจผิดกัน แต่สำหรับประเด็นอื่นก็อาจมีข้อมูลที่เรอยากถ่ายทอด ในแต่ละประเด็นเราควรกระชับว่า

ขัดแย้งต้องการที่จะให้อีกฝ่ายร่วมรับรู้ข้อมูลหรือต้องการเก็บเป็นความลับ ตรงไหนเป็นความลับก็ควรที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะจดไว้ในบันทึก

สรุป

การฟังเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของผู้ไกล่เกลี่ย การฟังเอื้อต่อการเจริญสติและเมตตา องค์คุณทั้งสองเป็นพื้นฐานของทักษะการฟัง และจำเป็นต่อการไกล่เกลี่ย เทคนิคการทวนเนื้อความและการสรุปมีประโยชน์ต่อการตรวจสอบความเข้าใจของเราต่อคู่ขัดแย้ง เราควรระจ่างจัดอยู่เสมอว่าประเด็นไหนที่ต้องเก็บรักษาเป็นความลับ