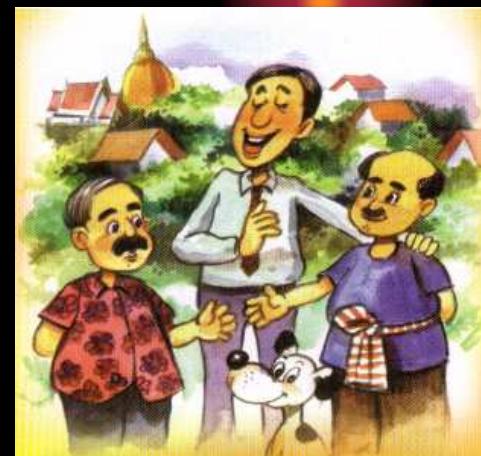
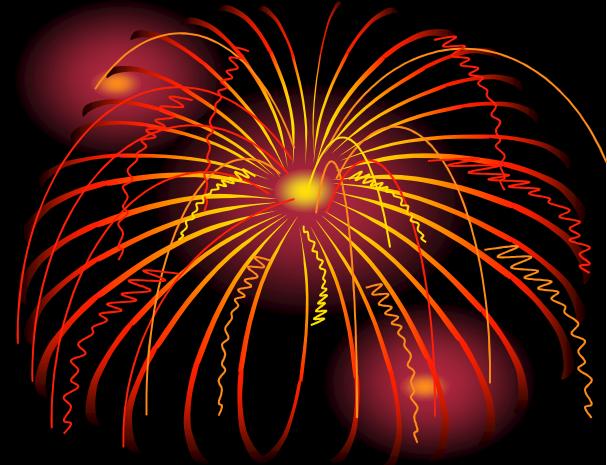


# การไกล์เกลี่ยข้อพิพาท กับ การจัดการความขัดแย้ง

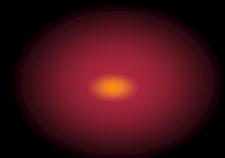


ໂ��ຕີ່ຈ່ວງ ທຳພວກສໍາ

ทำความเข้าใจ...



ความขัดแย้ง

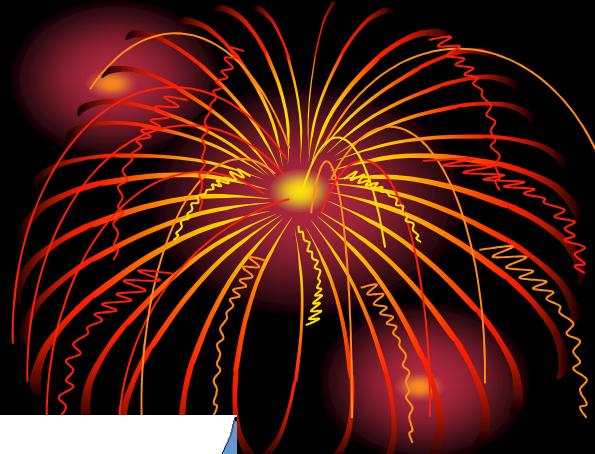
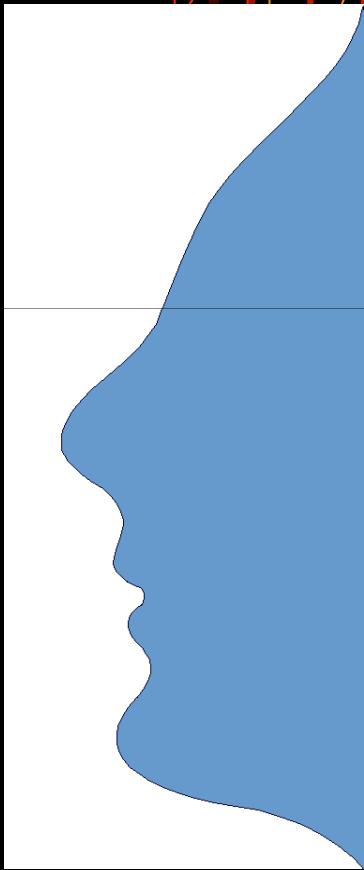
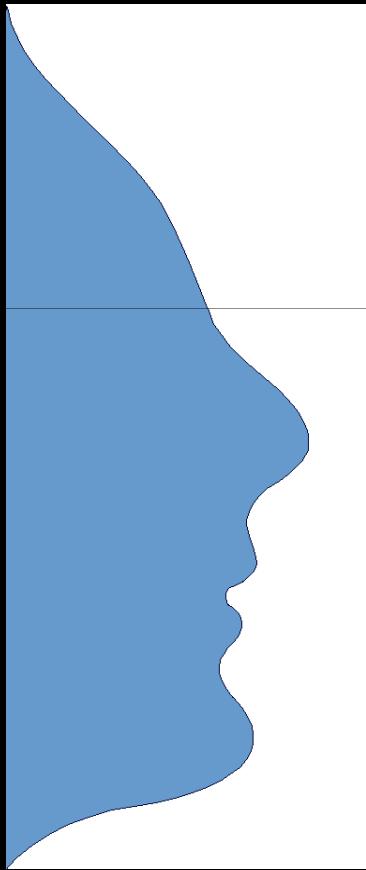


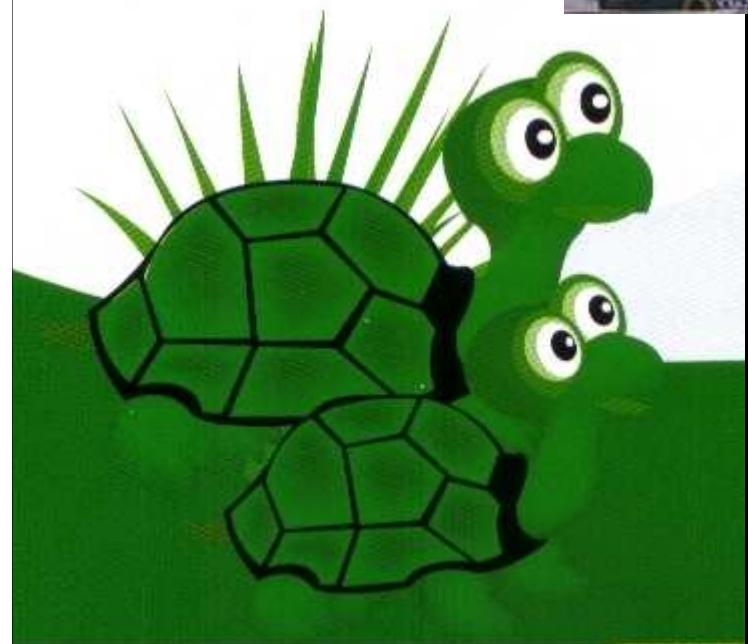
หมายความว่าอย่างไร..

มีกี่ประเภท...

เกิดได้อย่างไร... ฯลฯ...

คนเราเหมือนกัน  
หรือไม่ ?





ปัญหาความขัดแย้งของ...คน  
นอกจากนี้...คนเราอาจมี  
มุมมองที่แตกต่าง  
แม้ในสิ่งเดียวกัน

ดูภาพ.....

จึงต้องเข้าใจว่า.....

ธรรมชาติของมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

จะต้องมีความขัดแย้งกันเป็นเรื่องธรรมดा

และ...เมื่อรู้ว่าหลักเลี้ยงไม่ได้ เราต้องมีวิธีการ

จัดการความขัดแย้งเพื่อให้อยู่ในสังคม

ได้อย่างปกติสุข

ความขัดแย้ง





ความขัดแย้งก็มีประโยชน์...

**NO PROBLEM NO  
PROGRESS**

“ที่ได้ไม่มีปัญหา ที่นั่นไม่มีความก้าวหน้า”

# การจัดการความขัดแย้ง

โดยวิธีการแก้ปัญหา

แยกได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ...

1. การใช้ความรุนแรง

2. สันติวิธี



ให้ไว้เคราะห์...



ความบัดແຍ້ງ...ແລະ ຮູບແບບ

การຈັດກາຣຄວາມບັດແຍ້ງ...ຕ່ອໄປນີ້  
ວ່າ... ເກີດຂຶ້ນໄດ້ອຍ່າງໄຣ

ໃຫ້ຮູບແບບໄດແກ້ປຳລູ້ຫາ...

ເພຣະອະໄຣ...ເກີດຜລອຍ່າງໄຣ...

# สันติวิธี แบ่งออกได้เป็นหลายรูปแบบ

1. ประท้วงอย่างสันติวิธี ผล แพ้-ชนะ

2. ออกรถมาย ผล แพ้-ชนะ

3. ใช้อำนาจกฎหมาย

4. ใช้กระบวนการ  
สร้างฉันทามติ

5. หลักหนี้ปัญหา ผล คงขัดแย้ง

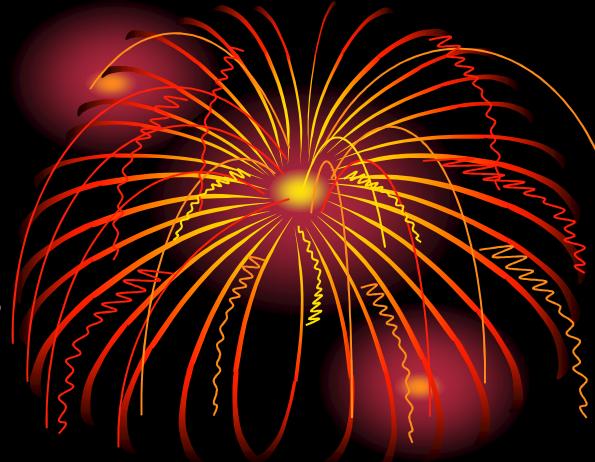
ให้วันนุญาโตตุลาการชี้ขาด \* แพ้-ชนะ

ฟ้องคดีต่อศาล \* แพ้-ชนะ

เจรจาต่อรอง \* ชนะ-ชนะ

ไกล่เกลี่ย \* ชนะ-ชนะ

# วิธีการที่ดีที่สุด ก็อ... การไกล่เกลี้ย

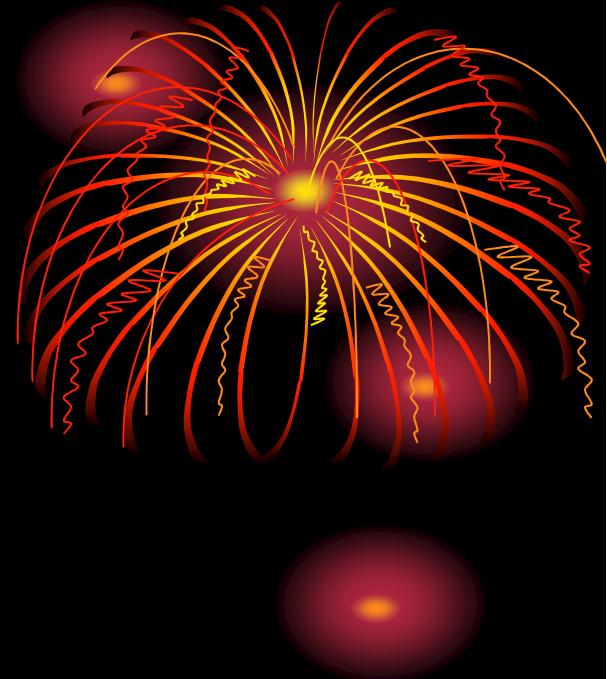


เป้าหมายของการไกด์เกดิย...

ในการแก้ปัญหา ก็...

...ทำให้ทุกฝ่ายพอใจ...





...ทำอย่างไรให้ทุกฝ่ายพอใจ  
และได้สิ่งที่ต้องการ...

...ดูตัวอย่าง...

# เน้นการแก้ปัญหา ที่ผลประโยชน์...ไม่ใช่จุดยืน





พระบรมราโชวาท  
ในห้องพักคุ้มความ ศาลาเบวงชลบุรี

## ประโยชน์ของการไก่ล่าเกลี้ยโดยทั่วไป



1. เป็นความลับ

2. ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย

3. ผ่อนคลาย ไม่มีภาระเบี่ยงที่ยุ่งยาก

4. พอใจ และได้สิ่งที่ต้องการ

**5. สร้างความร่วมมือร่วมใจ...ในการ  
แก้ปัญหาและหาทางออก**



**6. ก่อให้เกิดการถือสารที่ดี**

**7. คุ้กรณ์ได้กำหนดผลที่ตนเองพอใจ**

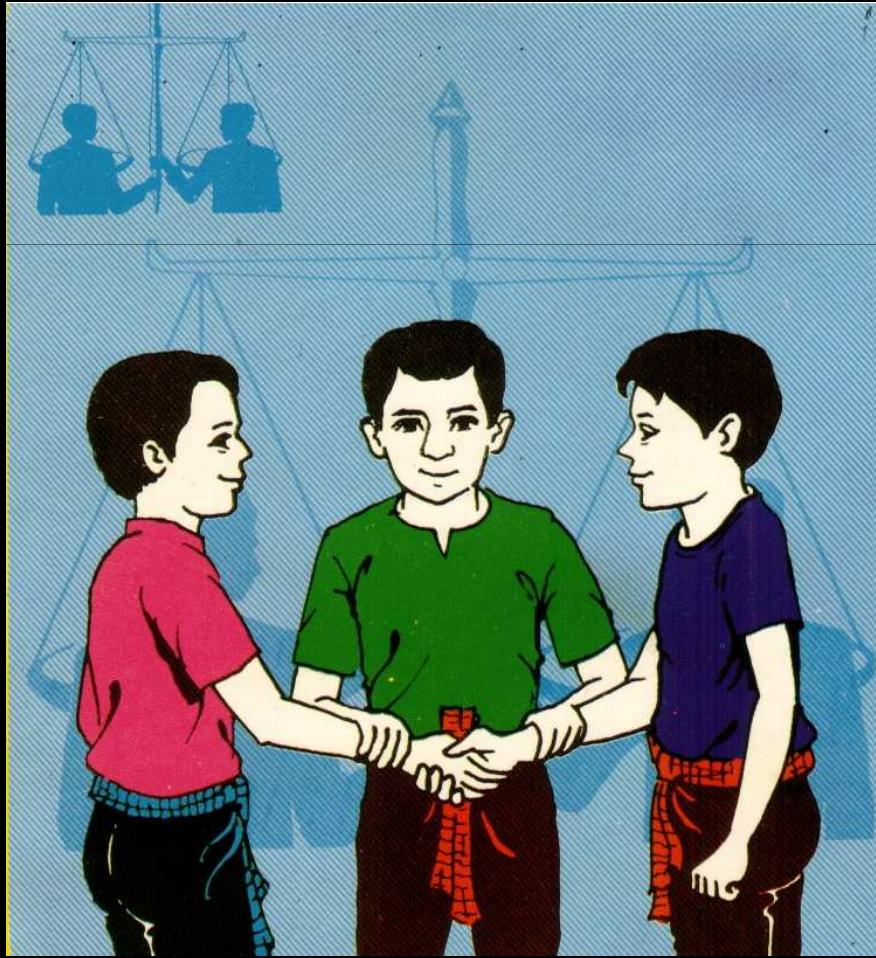
**8. ขณะด้วยกันทุกฝ่าย**

# ชนะด้วยกันทุกฝ่าย

## ก่อให้เกิดความสما�ฉันท์



# ແນວໂຍບາຍຂອງຮູ້ຈູ້ ເກີ່ວກັນກາຣ ໄກລ່ເກລີ່ຍຂ້ອພິພາທນອກສາລ



ໂສຕິຫ່ວງ ທັພວງຄໍ

แนวนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมาย

# แนวนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมาย

มี 3 เรื่องใหญ่ๆ คือ.....

1. คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 187/2546

เรื่อง นโยบายการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธี

สั่ง ณ วันที่ 1 กันยายน 2546



## 2. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548

เรื่องให้ดำเนินการ.....

(1) ตั้งศูนย์สันติวิธีหรือศูนย์สันติศึกษาใน

มหาวิทยาลัย และบรรจุเรื่องการจัดการความขัดแย้ง

เป็นหลักสูตรการศึกษา

(2) จัดตั้งสถาบันหรือองค์กรอิสรภาพเพื่อแก้ปัญหา

ความขัดแย้งและทิ่ม่กล่่เกลี่ยความขัดแย้งในสังคมไทย

แนวโน้มของรัฐเกี่ยวกับการแก้ไข



### 3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการเสริมสร้าง

ความสما�นั่นที่แห่งชาติ

พ.ศ. 2550

.....



\*\*\* ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 มีนาคม 2550 เป็นต้นมา

(ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนพิเศษ 199 ง 20 มีนาคม 2550)



## ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติ

พ.ศ. ๒๕๕๐

“การสร้างสันติวัฒนธรรม” หมายความว่า แบบแผน ประเพณีหรือวิถีชีวิตที่ปฏิเสธ  
ความรุนแรงทุกชนิด โดยเน้นความอ่อนโยน ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความคิดเชิงบวก การสาน  
ส่วนรวมหันหน้ามาพูดคุยกัน และตระหนักถึงคุณค่าสำคัญของความเป็นมนุษย์เพื่อให้เกิด<sup>สืบต่อ</sup>  
ความสมานฉันท์

# ข้อควรรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง



# ความหมาย...

หากล่ำเกลี่ย หมายถึง กระบวนการ  
ระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามซึ่งเป็น<sup>+</sup>  
คนกลาง เข้าช่วยเหลือแนะนำคู่กรณีใน  
การเจรจาต่อรอง และทางทางออกที่<sup>+</sup>  
คู่กรณีพึงพอใจ (*Win-Win*)



# ບທບາທຜູ້ໄກລ່ເກລີຍ

## ຜູ້ໄກລ່ເກລີຍເປັນຜູ້ຄວບຄຸມກະບວນການ

## ຄູ່ກຣນີເປັນຜູ້ຄວບຄຸມຄວາມສໍາເຮົ້າ



ไกล์เกลี่ย เป็นทั้ง ศาสตร์ และ ศิลป์  
ที่ว่า เป็นศาสตร์ เพราะไกล์เกลี่ยเป็นวิชาการ  
ที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการที่ต้อง<sup>ปฏิบัติ</sup>

ที่ว่า เป็นศิลป์ เพราะเป็นการนำเอาความรู้ทาง  
วิชาการมาปฏิบัติ โดยผู้ไกล์เกลี่ยต้องมีเทคนิค<sup>และทักษะ</sup>ในการไกล์เกลี่ย

เราจึงต้องเรียนรู้ทั้ง ภาคทฤษฎี และ ภาคปฏิบัติ



และเข้าใจด้วยว่า....นอกจากศาสตร์เรื่อง  
ไกล'เกลี่ยแล้ว ผู้ไกล'เกลี่ยต้องรู้ “ศาสตร์” อันอ ก  
หลายแขนง เช่น...

ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง  
จิตวิทยา กฎหมาย...  
ต้องรู้ “ศิลป์” หลายสาขา เช่น...  
การถือสาร ด้วยการ พูด การฟัง  
การใช้ภาษาท่าทาง ...



แนวคิด...การนำข้อพิพาทเข้าสู่ระบบ **ไกล่เกลี่ย...**



**“แม้มีผลของการไกล่เกลี่ยจะไม่สามารถ**

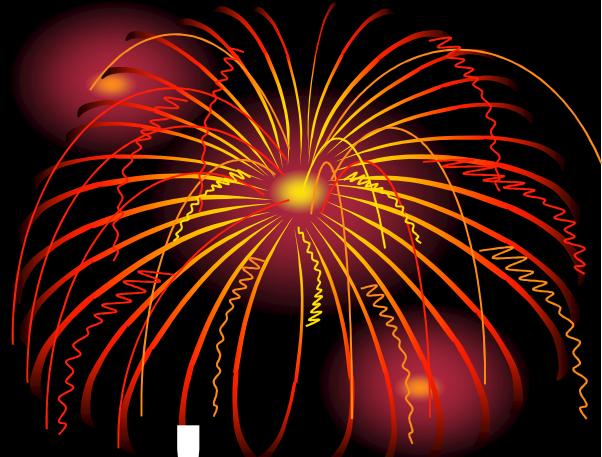
**ยุติข้อพิพาทด้วยร่างสินเชิง แต่หาก**

**การไกล่เกลี่ยมีผลให้ลดความขัดแย้ง**

**หรือทำให้ความขัดแย้งไม่บานปลาย**

**ก็ควรไกล่เกลี่ย”**

# ໃກລ່ເກລື້ຍ...ອຍ່າງໄຣ ?

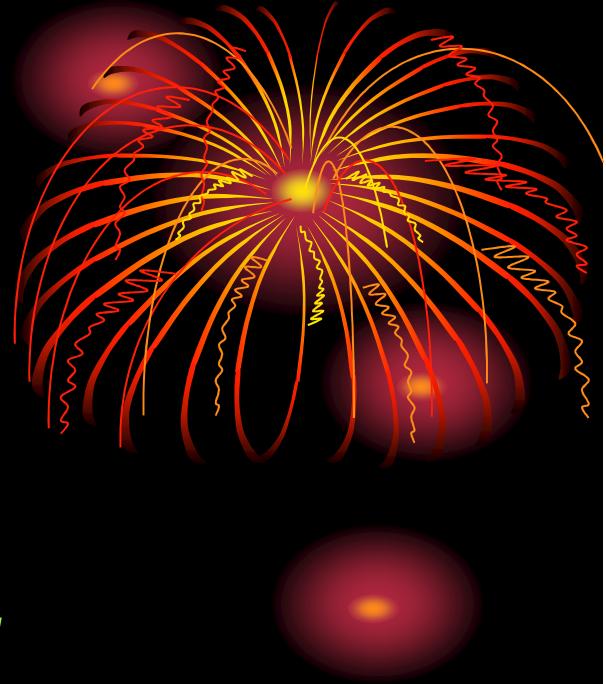


...ຈ່າຍນິດເດີຍວ...!



# ทำอย่างไร...

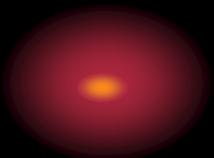
- ทำให้คนที่บัดແย়ে
- หันหน้ามาพูดคุยกัน
- ด้วยความเสมอภาค
- เพื่อแก้ปัญหา
- และทางออกร่วมกัน



# องค์ประกอบความขัดแย้งทั่วไป

- คน

- ปัญหา

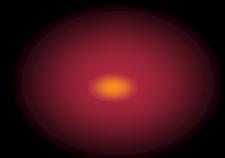


แนวทางแก้ปัญหา ก็อ...



1.ใช้กระบวนการสร้างสัมพันธ์

เพื่อแก้ปัญหาที่...คน..



2.ใช้กระบวนการมีส่วนร่วม

เพื่อแก้ปัญหาที่...ปัญหา..

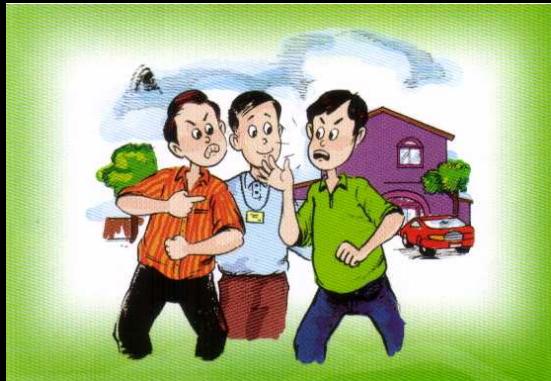
คือ...

ทำให้...คน...เป็นมิตรกันก่อน  
แล้วจึงให้...คน...ร่วมกันแก้...ปัญหา...



<http://groups.google.com/group/unzeen>

# คน...ตั้นตอความขัดแย้ง...มีอยู่จริง



- ความคิดเห็น
- อารมณ์
- การสื่อสาร

# แนวทางแก้ปัญหาและทางออก คือ...



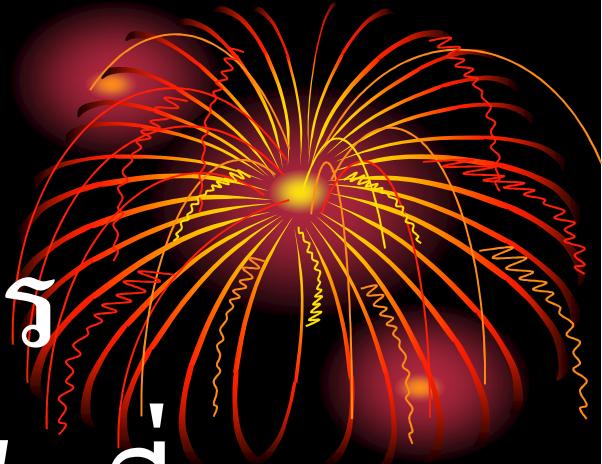
- แยกการณ์ออกจากคน

- แยกคนออกจากปัญหา

- เน้นการแก้ปัญหาที่...ผลประโยชน์  
ไม่ใช่...ชุดยืน



# ผลของการ เจรจาใกล้เคียงฯ



<http://go.Funpic.Nu>

## ข้อตกลงหลังไกล์เกลี่ย



1. ถูกรณีเข้าใจปัญหาและยอมรับฟังอีกฝ่าย
2. ถูกรณีมีข้อตกลงให้ดำเนินการอย่างหนึ่ง  
อย่างไดเพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาท

ข้อตกลงหลังไอล์เกลี่ย



3. คู่กรณีได้ข้อตกลงเป็นที่พอใจและทุกฝ่าย

ยอมปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น



4. คู่กรณีทำบันทึกข้อตกลงเป็นสัญญา

ประนีประนอมยอมความเพื่อถือปฏิบัตร่วมกัน

และบังคับได้ตามกฎหมาย

