



การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และ การเจรจาไกล่เกลี่ย

คุณพิมพ์ญา ประสิทธิ์ผล
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน



ความขัดแย้ง

คือ

เหตุการณ์ที่ไม่สามารถตัดสินใจ
หรือตกลงหาข้อยุติให้เป็นที่พอใจ
ทั้งสองฝ่ายได้



สาเหตุความขัดแย้ง

- ข้อมูลข่าวสาร
- ความสัมพันธ์
- ผลประโยชน์
- ค่านิยม
- โครงสร้าง



ความขัดแย้ง

แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

- 1.ด้านนโยบายสาธารณะ
- 2.ด้านบุคคล หรือกลุ่มบุคคล





ระดับของความขัดแย้ง

- บุคคล
- องค์กร
- ประเทศ





สันติวิธี

คือ

การปฏิเสธความรุนแรงทุกชนิด
และใช้ความเอื้ออาทรต่อกัน

คุณพิมพ์ญา ประสิทธิ์ผล
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน

ทำไมต้องสันติวิธี



1. เพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้นซ้ำ
2. เพื่อแก้ไข หรือมิให้รุนแรงขึ้น
3. เพื่อเยียวยา หรือบรรเทาความเดือดร้อน ชดเชยความเสียหาย



กลไกส่งเสริมสันติวิธี

แบ่งสังคมเป็น 3 ภาค

- ภาครัฐ
- ภาคธุรกิจ เอกชน
- ประชาสังคม





ฉันทามติคืออะไร

คือ ความเห็นชอบ หรือความตกลงร่วมกัน
ด้วยความพอใจ หรือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว



ทำไมต้องสร้างฉันทามติ

รูปแบบการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม 3 รูปแบบ

1. โต้วาท (Debate)
2. สถานเสวนา (Dialogue)
3. ประชาเสวนา (Citizens Dialogue)



กระบวนการสร้างฉันทามติ

มีดังนี้

- 1.สมัครใจ
- 2.สนใจ
- 3.รับผิดชอบ
- 4.จริงใจ
- 5.รับฟัง



การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation)

คือ กระบวนการแก้ปัญหา ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
ซึ่งสมัครใจมาเจรจาในเรื่องของความแตกต่างเพื่อพยายามที่จะ
นำไปสู่การตัดสินใจร่วมกัน ในประเด็นที่มีความกังวลด้วยกัน



การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation)

คือ

การเจรจาไกล่เกลี่ยที่อาศัยบุคคล
หรือ กลุ่มบุคคลที่เป็นกลาง





คุณลักษณะของคนกลาง



- 1.ชำนาญการสื่อสาร ทั้งการพูด, การฟัง และการถามเป็น
- 2.มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกลาง เชื่อมั่น
- 3.มีความยุติธรรมสามารถที่จะเข้าใจเรื่องราวได้โดยง่าย
- 4.มีจิตสำนึกของการมีส่วนร่วม



ประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

1. ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน
2. ช่วยให้มีทางเลือกที่หลากหลาย
3. ช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

การมีส่วนร่วมของประชาชน



ทำไมสาธารณชนต้องมีส่วนร่วม

1. เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
2. เพื่อทางออกที่ดีกว่า
3. เพื่อความยุติธรรม

ทักษะการสื่อสาร



1. การพูด/การนำเสนอ
2. การฟังอย่างตั้งใจ
3. การตั้งคำถาม
4. การกล่าวทวน(**Paraphrase**)
5. การเรียงคำพูดใหม่(**Reframe**)
6. หน้าตา/ภาษาท่าทาง

การฟังอย่างตั้งใจ



1. ไม่พูดขณะฟัง

2. สบตา

3. พยักหน้า, ส่งเสียง เออ! ออ!

4. การกล่าวทวน(เนื้อหาและความรู้สึก)

5. ถามคำถาม/ตอบคำถาม



คติสอนใจ

ยอมไม่เป็น เย็นไม่ได้ “เรื่องก็เกิด”
ยอมไปเถิด เย็นให้ได้ “หมดปัญหา”
เย็นให้เป็น ยอมให้ได้ “เรื่องก็ซา”
“ทุกปัญหา ไขปัญญา ใจเย็นเย็น”



คติสอนใจ

ถ้าคิดได้

ให้ช่วยคิด

ถ้าคิดไม่ได้

ให้ช่วยทำ

ถ้าทำไม่ได้

ให้ร่วมมือ

ถ้าร่วมมือไม่ได้

ให้กำลังใจ

ถ้าให้กำลังใจไม่ได้

ให้สงบนิ่ง



จบการบรรยาย

คุณพิมพ์ญา ประสิทธิ์ผล
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน