

**โปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ย :
บทสำรวจในบริบทต่างประเทศและในประเทศไทย
MEDIATION TRAINING PROGRAM :
A SURVEY IN THE INTERNATIONAL AND THAI CONTEXT**

รศ. นิตยา เงินประเสริฐศรี*

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยทั้งในบริบทต่างประเทศและในประเทศไทย ระเบียบวิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงเอกสารจากอินเทอร์เน็ตและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่าโปรแกรมฝึกอบรมในต่างประเทศมีวัตถุประสงค์เน้นทักษะอย่างมืออาชีพ ในขณะที่โปรแกรมฝึกอบรมในประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เน้นความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย ทางเลือกของการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมสำหรับสังคมไทยขึ้นกับประเภทของผู้อบรมว่ามีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยหรือไม่

คำสำคัญ: โปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ย

Abstract

This research paper aimed to survey the mediation training programs in the international and Thai context. Research methodology involved documentary survey from the Internet and other sources. The findings indicated that the international mediation training program's objective focused on professional skill while the Thai program focused mainly on the comprehension of and the skill on mediation. Alternative training program design for the Thai society depended upon the category of the trainees—whether they had experiences in mediation or not.

Keywords: mediation, training, program

* รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทนำ

เมื่อความขัดแย้งได้กลายเป็นประเด็นที่มนุษย์ในทุกสังคมกำลังเผชิญหน้าอยู่ ทำให้นักวิเคราะห์และจัดการความขัดแย้งได้พยายามเสนอกลยุทธ์ของการจัดการความขัดแย้ง เช่น Schellenberg (1996) ได้เสนอแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ การใช้กำลังบังคับ (coercion) การเจรจาต่อรอง (negotiation and bargaining) การตัดสินคดี (adjudication) การไกล่เกลี่ย (mediation) และ อนุญาโตตุลาการ (arbitration)

สำหรับการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการของการเจรจาต่อรองโดยมีบุคคลที่ 3 ซึ่งได้รับการยอมรับแต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจได้เข้ามาช่วยเหลือคู่กรณี (Moore, 1996) จากอดีตจนถึงปัจจุบันการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายจนเห็นได้ชัด (Cheldelin, 2003) ซึ่งนักไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะในการไกล่เกลี่ย ด้วยเหตุนี้จึงมีการฝึกอบรมในเรื่อง ไกล่เกลี่ย

การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมให้ตอบสนองความต้องการของสังคมไทยในบริบทแห่งความขัดแย้งนั้น การสำรวจโปรแกรมฝึกอบรมทั้งในบริบทต่างประเทศและในไทยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้อบรมและสังคมไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สำรวจโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยทั้งในบริบทต่างประเทศและในประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการสำรวจโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของไทยที่จะพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยให้สอดคล้องกับบริบทของไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยสำคัญทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังแสดงในภาพที่ 1 (Richmond, 2006: 154-171)

1. ลักษณะของนักไกล่เกลี่ย ซึ่งนักไกล่เกลี่ยมีตำแหน่ง คุณลักษณะ ความเชื่อ ความรู้สึก และความสัมพันธ์กับคู่กรณีของความขัดแย้งอย่างไร
2. ลักษณะของความขัดแย้ง ได้แก่ ระยะเวลาของความขัดแย้ง ประเด็นของความขัดแย้ง และความเชื่อความรู้สึกที่ควบคุมไม่ได้
3. ลักษณะของคู่กรณี ได้แก่ ระบบการเมืองและวัฒนธรรม สถานภาพของอำนาจ ความสัมพันธ์ดั้งเดิม และทรยศของคู่กรณี

ลักษณะของคู่กรณี <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบการเมืองและวัฒนธรรม ● สถานภาพของอำนาจ ● ความสัมพันธ์ดั้งเดิม ● ทรรศนะของคู่กรณี 	ลักษณะของนักไกล่เกลี่ย <ul style="list-style-type: none"> ● ตำแหน่งและคุณลักษณะต่าง ๆ ● ความสัมพันธ์กับคู่กรณี 	กระบวนการไกล่เกลี่ย <ul style="list-style-type: none"> ● การเริ่มต้นไกล่เกลี่ย ● สภาพแวดล้อม ● กลยุทธ์ของการไกล่เกลี่ย
ผลของการไกล่เกลี่ย		ลักษณะของความขัดแย้ง <ul style="list-style-type: none"> ● ระยะเวลาของความขัดแย้ง ● ประเด็นของความขัดแย้ง ● ความเชื่อความรู้สึกที่มีต่อความขัดแย้ง

ภาพที่ 1 โมเดลปัจจัยแห่งความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย

ที่มา Richmond, 2006 : 169

4. กระบวนการไกล่เกลี่ยได้แก่การกระทำเริ่มต้นของการไกล่เกลี่ย สภาพแวดล้อม และกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการไกล่เกลี่ย

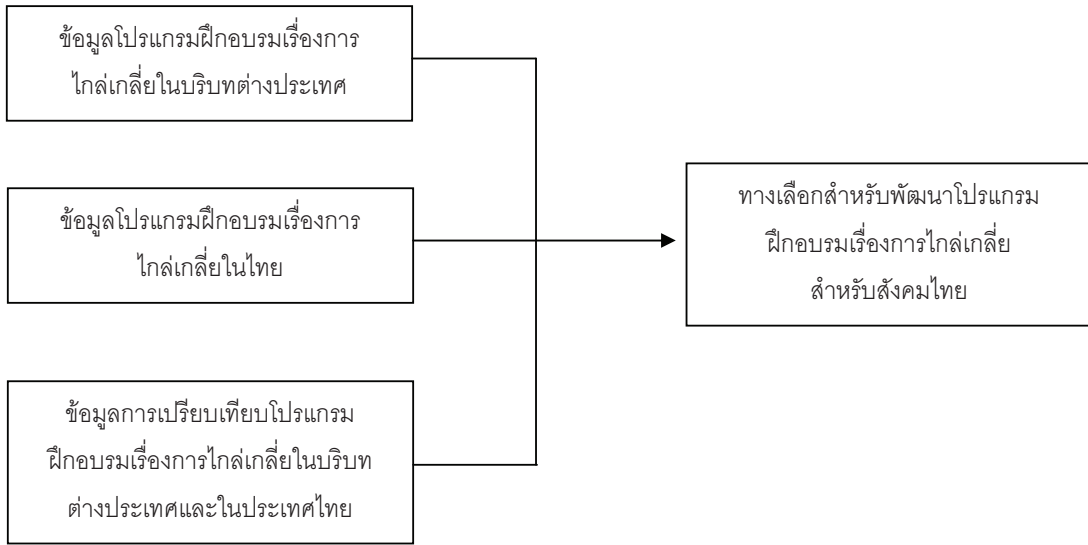
จากโมเดลปัจจัยแห่งความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยจะถูกพัฒนาเป็นหัวข้อต่าง ๆ ในโปรแกรมฝึกอบรมที่มีประสิทธิผล ซึ่งลักษณะของนักไกล่เกลี่ยและกระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถจัดการและพัฒนาองค์ประกอบนี้ให้มีประสิทธิผลได้ ในขณะที่ลักษณะของคู่กรณีและลักษณะของความขัดแย้งเป็นองค์ประกอบที่ยากต่อการควบคุมจัดการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงเอกสาร เก็บข้อมูลการฝึกอบรมจากเว็บไซต์และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในช่วงปี 2550 - 2554

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าทางเลือกสำหรับพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยสำหรับสังคมไทยได้มาจากการสำรวจข้อมูลโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยในบริบทต่างประเทศและในประเทศไทย รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบด้วย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การสำรวจข้อมูลโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยในบริบทต่างประเทศ

จากการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับโปรแกรมฝึกอบรมในต่างประเทศ ในช่วงปี 2553 – 2554 ซึ่งเป็นข้อมูลที่ปรากฏเท่าที่จะหาได้ในอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลานั้น ผู้วิจัยได้จำแนกโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยเป็น 3 โมเดล ได้แก่ 1) โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย 2) โมเดลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยแบบมืออาชีพ และ 3) โมเดลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยแบบมืออาชีพในเรื่องเฉพาะทาง การจำแนกเป็นโมเดลต่าง ๆ ใช้เกณฑ์พิจารณาจากชื่อของโปรแกรมฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของโปรแกรม หัวข้อของการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม และระยะเวลาของการฝึกอบรม

โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

1. ชื่อของโปรแกรมฝึกอบรม

โปรแกรมฝึกอบรมประเภทนี้มีชื่อเรียก อาทิเช่น “Forty-Hour Basic Mediation Training Program”

2. วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเตรียมให้ผู้อบรมใหม่สามารถจัดการกับกระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทักษะการไกล่เกลี่ย) อันหนึ่งเป็นที่น่าสนใจว่าถึงแม้ว่าจะจะเป็นหลักสูตรฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพบว่าหลักสูตรต่าง ๆ มักเน้นวัตถุประสงค์ในเรื่องทักษะการไกล่เกลี่ย มีบางหลักสูตรจะเน้นวัตถุประสงค์ทั้งความรู้และทักษะการไกล่เกลี่ย เช่น หลักสูตรขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยของ Colorado Council of Mediators and Mediation เป็นต้น

3. หัวข้อของการฝึกอบรม

ตัวอย่างของหัวข้อของการฝึกอบรมในโปรแกรมขั้นพื้นฐานจากสถาบันฝึกอบรม หลาย ๆ แห่ง ได้แก่

- ภาพรวมของการไกล่เกลี่ยและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งทางเลือก (alternative dispute resolution : ADR) 1) ธรรมชาติของความขัดแย้ง และ 2) การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นเครื่องมือช่วยในการเจรจาต่อรอง (negotiation)

- บทบาทและทักษะของนักไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบด้วย 1) ขั้นตอนของการเริ่มต้นไกล่เกลี่ย 2) ทักษะการฟัง 3) การกำหนดประเด็นของความขัดแย้ง 4) การกำหนดความสนใจ / ความต้องการ (interests) 5) ทักษะการติดต่อสื่อสาร 6) เทคนิคของการไกล่เกลี่ย 7) การกำหนดกลยุทธ์ และ 8) การเขียนข้อตกลง

- จริยธรรมของนักไกล่เกลี่ย

อนึ่ง หัวข้อของการฝึกอบรมจากสถาบันฝึกอบรมหลาย ๆ แห่ง จะมีหัวข้อใกล้เคียงกัน เช่น หัวข้อของการฝึกอบรมของ Hamline University จะมีหัวข้อฝึกอบรมใกล้เคียงกับโปรแกรมฝึกอบรมของ Mediation Works Incorporated ดังแสดงในตารางที่ 1

4. วิธีการฝึกอบรม

เนื่องจากเป็นโปรแกรมฝึกอบรมขั้นพื้นฐานวิธีการฝึกอบรมจะใช้การบรรยายเพื่อเตรียมให้นักไกล่เกลี่ยมือใหม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้ง การแก้ไขความขัดแย้งทางเลือก และบทบาทและ

ตารางที่ 1 ตัวอย่างของหัวข้อฝึกอบรมในโมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

หัวข้อ	Mediation Works Incorporated	Hamline University
ลักษณะและธรรมชาติของความขัดแย้ง	✓	✓
ภาพรวมของการไกล่เกลี่ยและการแก้ไขข้อพิพาททางเลือก	✓	✓
บทบาทและทักษะของนักไกล่เกลี่ย	✓	✓
• การเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ย	✓	
• ทักษะการฟัง	✓	
• การกำหนดประเด็น	✓	✓
• การกำหนดจุดสนใจ (interests)	✓	✓
• ทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	
• เทคนิคการไกล่เกลี่ย	✓	✓
• การเขียนข้อตกลง	✓	✓
จริยธรรมของนักไกล่เกลี่ย	✓	✓

ทักษะของนักไกลเกลี่ย อย่างไรก็ตามการบรรยายเป็นเพียงวิธีการหนึ่งเท่านั้น สถาบันด้านฝึกอบรม เช่น Mediation Works Incorporated, Harvard University และ Mediation Training & Consultation Institute ต่างเน้นทักษะของการไกลเกลี่ยด้วย โดยใช้รูปแบบของการฝึกอบรมที่หลากหลาย เช่น 1) การสาธิต 2) การทำแบบฝึกหัด 3) การอภิปรายกลุ่ม และ 4) การเล่นบทบาทสมมติที่มีผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะ (supervised role-plays)

5. ระยะเวลาของการฝึกอบรม

มีระยะเวลาของการฝึกอบรมที่หลากหลาย ในบางโปรแกรมใช้เวลา 40 ชั่วโมง หรือ 32 ชั่วโมง หรือ 30 ชั่วโมง

โมเดลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกลเกลี่ยแบบมืออาชีพ

1. ชื่อของโปรแกรมฝึกอบรม

ในโมเดลการฝึกอบรมประเภทนี้จะมีคำว่า “มืออาชีพ” ปรากฏอยู่ในชื่อของโปรแกรม อาทิเช่น “Mediation Training Professional Development Program” จากการสำรวจข้อมูลเชิงเอกสารพบว่าหลักสูตรประเภทนี้ได้รับความนิยมมาก

2. วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม

จากการสำรวจข้อมูลในเว็บไซต์พบว่าวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญของโปรแกรมฝึกอบรม คือการเพิ่มทักษะอย่างมืออาชีพในเรื่องการไกลเกลี่ยเพื่อช่วยให้คู่กรณีของความขัดแย้งสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งพัฒนาให้เป็นนักไกลเกลี่ยมืออาชีพ

3. หัวข้อของการฝึกอบรม

จากการสำรวจข้อมูลพบว่าหัวข้อของการฝึกอบรมมุ่งเน้นที่บทบาทของนักไกลเกลี่ยและกระบวนการไกลเกลี่ยในตารางที่ 2 เป็นการสรุปสะท้อนให้เห็นหัวข้อของการฝึกอบรมจากหน่วยงานต่าง ๆ จากตารางที่ 2 มีข้อพึงสังเกตดังนี้

- หัวข้อในเรื่องลักษณะของความขัดแย้ง ไม่ค่อยปรากฏอยู่ในหลักสูตร ทั้งนี้เพราะเป็นหลักสูตรฝึกอบรมแบบมืออาชีพ จะไม่ค่อยยกกล่าวในเรื่องความขัดแย้ง โดยมีสมมติฐานว่าผู้อบรมเข้าใจเรื่องความขัดแย้งแล้ว
- หัวข้อในเรื่องทักษะการติดต่อสื่อสารปรากฏอยู่ในทุกหลักสูตรโดยมีการฝึกทักษะในเรื่องการฟังอย่างมีประสิทธิภาพการฟังคู่กรณีได้พูดไปแล้ว (paraphrasing) การสื่อสารแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) และการตั้งคำถามที่ถูกต้อง เป็นต้น
- หัวข้อในเรื่องทักษะการเจรจาต่อรอง (จุดยืนและจุดสนใจ) เป็นหัวข้อที่สำคัญมักปรากฏอยู่ในหลักสูตรต่างๆ ซึ่งความสำเร็จของการไกลเกลี่ยขึ้นอยู่กับนักไกลเกลี่ยเข้าใจถึงจุดยืนและจุดสนใจของคู่กรณี

- หัวข้อในเรื่องการไกลเกลี่ยเป็นหัวข้อสำคัญซึ่งปรากฏอยู่ในทุกหลักสูตร

4. วิธีการฝึกอบรม

จากวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเน้นความเป็นมืออาชีพในการไกลเกลี่ย ดังนั้นวิธีการฝึก

ตารางที่ 2 ตัวอย่างของหัวข้อฝึกอบรมในโมเดลการฝึกอบรมแบบมืออาชีพ

หัวข้อฝึกอบรม	Mediation & Restoration Services	Community Mediation Services	Singapore Mediation Center	University of Washington School of Law	University of Denver
ลักษณะของความขัดแย้ง	✓			✓	
กระบวนการไกล่เกลี่ย					
• ทักษะการติดต่อสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓
• ทักษะการเจรจาต่อรอง	✓		✓	✓	✓
(จุดยืน จุดสนใจ)					
• ทักษะการไกล่เกลี่ย	✓	✓		✓	
• การเปิดเจรจาไกล่เกลี่ย	✓		✓	✓	✓
• การไกล่เกลี่ย	✓	✓	✓	✓	✓
• การเขียนข้อตกลง	✓		✓	✓	✓
• การปิดการไกล่เกลี่ย	✓		✓	✓	
การจัดการกับพฤติกรรมที่ยากต่อการไกล่เกลี่ย		✓	✓		
จริยธรรมการไกล่เกลี่ย				✓	✓

อบรมจะมุ่งที่การฝึกปฏิบัติในรูปของการแสดงบทบาทสมมติ วิทยากรจะสังเกตการแสดงบทบาท และช่วยให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้จากสถานการณ์จำลอง นอกจากนี้ใช้วิธีสาธิตและลงมือปฏิบัติ เป็นต้น

5. ระยะเวลาของการฝึกอบรม

ใช้เวลาฝึกอบรมประมาณ 40 ชั่วโมง หรือ 5 วัน

โมเดลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยแบบมีอาชีพในเรื่องเฉพาะทาง

1. ชื่อของโปรแกรมฝึกอบรม

ต่อไปนี้เป็นรายชื่อของโปรแกรมฝึกอบรมในเรื่องเฉพาะทาง เช่น

- Commercial Mediation
- Parent / Teen Mediation and Grandparent / Children Mediation
- General Civil and Private Practice Mediation Training 40 hour
- Civil Mediation Training
- Divorce and Custody Mediation Training
- 40 Hour Volunteer Mediator Training
- Advanced Attorney-Mediation Training
- Mediation in the Workplace
- School & Youth Peer Mediation Training
- Negotiations Strategies and Tactics in Employment and Labor Mediation
- The Employment Law Mediator Training Program
- Community Mediation Training
- Civil and Commercial Mediator : Foundation Training Program
- 5 Day Basic/Advanced Training in Elder Mediation

2. วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม

ในหลักสูตรฝึกอบรมในเรื่องเฉพาะทางถ้าเป็นหลักสูตรพื้นฐานจะมีวัตถุประสงค์ให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบทบาทของการไกล่เกลี่ย และพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย สำหรับหลักสูตรเฉพาะทางเน้นความเป็นมืออาชีพจะมีวัตถุประสงค์เฉพาะมุ่งไปที่การพัฒนาทักษะของการเป็นนักไกล่เกลี่ยแบบมืออาชีพ

3. หัวข้อของการฝึกอบรม

หัวข้อของการฝึกอบรมจะมีความหลากหลาย ได้แก่ การไกล่เกลี่ยด้านการค้า - ธุรกิจ การไกล่เกลี่ยในครอบครัว การไกล่เกลี่ยในคดีแพ่ง การไกล่เกลี่ยในองค์การ เป็นต้น

4. วิธีการฝึกอบรม

จากวัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรมเน้นทักษะของการเป็นนักไกล่เกลี่ยแบบมืออาชีพ ทำให้วิธีการฝึกอบรมเน้นการฝึกปฏิบัติอย่างมาก ในรูปของการสร้างสถานการณ์จำลอง แสดงบทบาทสมมติพร้อมทั้งวิทยากรชี้แนะการแสดงบทบาทของผู้อบรม

5. ระยะเวลาของการฝึกอบรม

ใช้เวลาฝึกอบรมประมาณ 5 วัน

บทสรุปโปรแกรมฝึกอบรมในเรื่องการไกล่เกลี่ยในบริบทต่างประเทศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมีข้อค้นพบดังนี้

- หลักสูตรฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยเป็นหลักสูตรที่ได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศสหรัฐอเมริกา สังเกตจากจำนวนโปรแกรมฝึกอบรมที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ
- โปรแกรมฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยแบบมีอาชีพ และการไกล่เกลี่ยแบบมีอาชีพในเรื่องเฉพาะทาง เป็นหลักสูตรที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก
- วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม มุ่งเน้นการเพิ่มทักษะอย่างมืออาชีพเป็นวัตถุประสงค์ที่ปรากฏอยู่ในเกือบทุกโปรแกรมฝึกอบรม
- หัวข้อของการฝึกอบรม เมื่อนำโมเดลปัจจัยแห่งความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยของ Richmond (2006) มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ พบว่าหัวข้อของการฝึกอบรมกำหนดขึ้นมาจากมุ่งเน้นการพัฒนาบทบาทของผู้อบรมให้เป็นนักไกล่เกลี่ยมืออาชีพ พร้อมทั้งมีทักษะในกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งหัวข้อดังกล่าวสอดคล้องกับโมเดลของ Richmond (2006)
- วิธีการฝึกอบรม เน้นการแสดงผลบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่าง ๆ

การสำรวจข้อมูลโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยในบริบทในประเทศไทย

จากการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในช่วงปี 2550 - 2554 พบว่ามีหน่วยงานหลักที่จัดฝึกอบรมในเรื่องการไกล่เกลี่ย อาทิเช่น สถาบันพระปกเกล้า และสำนักกระบวนข้อพิพาท เป็นต้น นอกจากนี้มีหน่วยงานราชการได้จัดฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ยในเรื่องเฉพาะทาง เพื่อนำมาใช้ในหน่วยงานของตน

จากแนวทางของการจัดฝึกอบรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงขอแบ่งโปรแกรมฝึกอบรมเป็น 2 โมเดล ได้แก่

- 1) โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย และ 2) โมเดลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในเรื่องเฉพาะทาง

โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

1. ชื่อของโปรแกรมฝึกอบรม

ตัวอย่างของชื่อของโปรแกรมฝึกอบรม ได้แก่ 1) หลักสูตรพื้นฐานแนวคิดและทักษะเบื้องต้นการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีโดยการไกล่เกลี่ย 2) หลักสูตรแนวคิดและทักษะเบื้องต้นการไกล่เกลี่ย 3) หลักสูตรการไกล่เกลี่ยโดยสันติวิธี และ 4) ฝึกให้เป็นนักไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม

จากชื่อของโปรแกรมฝึกอบรมสะท้อนให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและพัฒนาทักษะด้านการไกล่เกลี่ย

3. หัวข้อของการฝึกอบรม

หัวข้อของการฝึกอบรมมักเริ่มต้นด้วยการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและกระบวนการไกล่เกลี่ย ตารางที่ 3 เป็นตัวอย่างหัวข้อฝึกอบรมในโมเดลฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

จากตารางที่ 3 เห็นได้ว่าในแต่ละโปรแกรมฝึกอบรมจะนำเสนอภาพรวมเกี่ยวกับความขัดแย้ง และในทุก ๆ โปรแกรมนำเสนอกระบวนการไกล่เกลี่ย

4. วิธีการฝึกอบรม

ใช้การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิด และมีการฝึกปฏิบัติ

5. ระยะเวลาของการฝึกอบรม

ในแต่ละหลักสูตรมักใช้เวลา 5 วัน ยกเว้นหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันพระปกเกล้า ใช้เวลาอบรมทุกวันศุกร์ เป็นเวลาไม่เกิน 5 เดือน และฝึกไกล่เกลี่ยอีก 3 เดือน รวม 8 เดือน

โมเดลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในเรื่องเฉพาะทาง

1. ชื่อของโปรแกรมฝึกอบรม

ตัวอย่างชื่อของโปรแกรมฝึกอบรม เช่น

- หลักสูตรนักไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3 ตัวอย่างของหัวข้อฝึกอบรมในโมเดลฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

หัวข้อฝึกอบรม	สถาบัน พระปกเกล้า	กรมโรงงาน อุตสาหกรรม	สำนักงานอัยการ สูงสุด	กรมส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม
ภาพรวมของความขัดแย้ง	✓	✓	✓	✓
ภาพรวมของการไกล่เกลี่ย (แนวคิดของการไกล่เกลี่ย)	✓		✓	
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ไกล่เกลี่ย	✓			
การติดต่อสื่อสารกับการ ไกล่เกลี่ย			✓	✓
กระบวนการไกล่เกลี่ย				
• การเตรียมตัว	✓	✓	✓	✓
• การดำเนินการไกล่เกลี่ย	✓	✓	✓	✓
การจัดการกับบุคคลและ สถานการณ์ที่ยากต่อการ ไกล่เกลี่ย	✓			

- หลักสูตรนักไกลเกลี่ย ภายใต้โครงการเสริมสร้างสันติวัฒนธรรมในโรงเรียนและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสถานศึกษา
- หลักสูตรการจัดการความขัดแย้ง : กระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาทตามโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการความขัดแย้งของชุมชน
- หลักสูตรการไกลเกลี่ยข้อพิพาทในองค์กร
- หลักสูตรการเป็นผู้ไกลเกลี่ยด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยสันติวิธี

2. วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม

หน่วยงานได้จัดฝึกอบรมให้บุคลากรของตนมีความรู้และทักษะในการไกลเกลี่ยเฉพาะทาง ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน

3. หัวข้อของการฝึกอบรม

เป็นการอบรมด้านสาธารณสุข ด้านชุมชน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านองค์กร เป็นต้น

4. วิธีการฝึกอบรม

ใช้การบรรยายและฝึกปฏิบัติ

5. ระยะเวลาการฝึกอบรม

ประมาณ 5 วัน

บทสรุปโปรแกรมฝึกอบรมในเรื่องการไกลเกลี่ยในบริบทในประเทศไทย

ข้อค้นพบที่สำคัญมีดังนี้

- หน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะภาครัฐได้จัดโปรแกรมฝึกอบรมในเรื่องเฉพาะทางมากขึ้น เพราะปัญหาเชิงนโยบายของรัฐสะท้อนถึงการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน จนนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชน ระหว่างประชาชนด้วยกัน และระหว่างประชาชนกับเอกชน ทางออกของความขัดแย้งจึงนำเสนอในรูปของการไกลเกลี่ยเพิ่มมากขึ้น
- วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม เป็นวัตถุประสงค์ผสมผสานระหว่างการให้ความรู้และพัฒนาทักษะในด้านการไกลเกลี่ย
- หัวข้อของการฝึกอบรม นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง และกระบวนการของการไกลเกลี่ย
- วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยายและฝึกปฏิบัติ

การเปรียบเทียบโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไกลเกลี่ยในบริบทต่างประเทศและในไทย

ความแตกต่างที่สำคัญประการหนึ่งระหว่างโปรแกรมฝึกอบรมในบริบทต่างประเทศและในไทย คือ วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม ซึ่งวัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรมในบริบทต่างประเทศใน 3 โมเดล ได้แก่ 1) โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 2) โมเดลการฝึกอบรมแบบมืออาชีพ และ

3) โมเดลการฝึกอบรมแบบมีอาชีพในเรื่องเฉพาะทาง ต่างมีวัตถุประสงค์เน้นการฝึกทักษะเกี่ยวกับการไถ่เกวี่ โดยจากวัตถุประสงค์ทำให้มีการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้วิธีการฝึกอบรมหลากหลาย เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การอภิปราย การนำเสนอ การวิเคราะห์จาก วิดีทัศน์ เป็นต้น สำหรับโมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจะใช้วิธีการผสมผสานระหว่างการบรรยายและการฝึกทักษะ นอกจากนี้หัวข้อของการฝึกอบรมมุ่งเน้นความสำเร็จของการไถ่เกวี่ หัวข้อที่สำคัญได้แก่ ทักษะของการเป็นนักไถ่เกวี่ และกระบวนการไถ่เกวี่ ซึ่งหัวข้อดังกล่าวสอดคล้องกับโมเดลปัจจัยแห่งความสำเร็จของการไถ่เกวี่ของ Richmond (2006)

สำหรับวัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรมในประเทศไทยใน 2 โมเดล ได้แก่ 1) โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และ 2) โมเดลฝึกอบรมในเรื่องเฉพาะทาง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เน้นการให้ความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการไถ่เกวี่ จากการสืบค้นข้อมูลไม่พบโปรแกรมฝึกอบรมเน้นความเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพัฒนาการของการไถ่เกวี่ของไทยยังอยู่ในระหว่างเริ่มพัฒนา และผู้จัดโปรแกรมฝึกอบรมยังไม่มั่นใจว่าจะพัฒนาผู้อบรมเป็นมืออาชีพได้ เมื่อวัตถุประสงค์เน้นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไถ่เกวี่ ทำให้การออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมยังคงใช้วิธีการบรรยายเป็นหลัก โดยบรรยายในหัวข้อเกี่ยวกับกระบวนการไถ่เกวี่ในเชิงแนวคิดและทฤษฎีมากกว่าการฝึกปฏิบัติ

ทางเลือกสำหรับพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไถ่เกวี่สำหรับสังคมไทย

ผู้วิจัยขอเสนอทางเลือกสำหรับพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเรื่องการไถ่เกวี่สำหรับนำมาใช้ในสังคมไทย โดยทางเลือกพัฒนาขึ้นมาจากข้อมูลการฝึกอบรมเรื่องการไถ่เกวี่ในบริบทต่างประเทศและในประเทศไทย ทั้งนี้โปรแกรมฝึกอบรมแบ่งเป็น 2 โมเดล ได้แก่ 1) โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และ 2) โมเดลการฝึกอบรมในเรื่องเฉพาะทาง

โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

โมเดลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานใช้สำหรับผู้อบรมที่ยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการไถ่เกวี่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการไถ่เกวี่ หัวข้อของการฝึกอบรมประกอบด้วย

- ภาพรวมของการไถ่เกวี่
 - ทักษะของนักไถ่เกวี่ : การติดต่อสื่อสาร
 - กระบวนการไถ่เกวี่ (การเริ่มต้นไถ่เกวี่ การไถ่เกวี่ และการปิดการไถ่เกวี่)
- ทั้งนี้วิธีการฝึกอบรมให้มีการบรรยายและการฝึกปฏิบัติ

โมเดลการฝึกอบรมในเรื่องเฉพาะทาง

ในโมเดลนี้เหมาะสมกับผู้อบรมที่มีประสบการณ์ในการไถ่เกวี่ วัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อให้ผู้อบรมมีทักษะเกี่ยวกับการไถ่เกวี่ หัวข้อของการฝึกอบรมประกอบด้วย

1. กระบวนการไกล่เกลี่ย
 - ทักษะการติดต่อสื่อสาร
 - ทักษะการเจรจาต่อรอง (จุดยืน จุดสนใจ)
 - ทักษะการไกล่เกลี่ย
 - การเปิดการไกล่เกลี่ย
 - การเขียนข้อตกลง
 - การปิดการไกล่เกลี่ย
2. การจัดการกับพฤติกรรมที่ยากต่อการไกล่เกลี่ย
3. จริยธรรมในการไกล่เกลี่ย

สำหรับวิธีการฝึกอบรมใช้วิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ สถานการณ์แสดงบทบาทสมมติ การอภิปรายกลุ่ม การวิเคราะห์จากวิดีโอ เป็นต้น

บทสรุป

สังคมไทยเผชิญกับความขัดแย้งมากขึ้นในทุก ๆ ระดับของสังคม ทางออกของความขัดแย้ง คือ การไกล่เกลี่ย ซึ่งคนในสังคมต้องมีความรู้และทักษะของการไกล่เกลี่ย โดยผ่านกระบวนการของการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้อบรมที่ยังไม่มีประสบการณ์ได้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย สำหรับผู้อบรมที่มีประสบการณ์ควรเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการไกล่เกลี่ยให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม. 2553. *เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการความขัดแย้ง: กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการความขัดแย้งของชุมชน และการประชุมเชิงปฏิบัติการชี้แจงกรอบการดำเนินงานโครงการส่งเสริมและสนับสนุนกลไกการจัดการความขัดแย้งของชุมชน วันที่ 5 - 8 มกราคม 2553 ณ โรงแรมปัญญาคารา จังหวัดนครราชสีมา*. นนทบุรี : มปป.
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2554. *โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การเจรจาไกล่เกลี่ยและสานเสวนา”*. เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม.
- ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2551. *หลักสูตรการเจรจาต่อรองและการจัดการความขัดแย้งในองค์กร*.
<http://home.kku.ac.th/trainuac/system/oppose/project.html>. (วันที่เข้าถึง 18 มีนาคม 2554).
- ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข. 2553. *หลักสูตรอบรมด้านการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุข โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางด้วยสันติวิธี*
<http://www.moph.go.th/ops/cphc/>. (วันที่เข้าถึง 16 มกราคม 2554).

สำนักงานอัยการสูงสุด. 2554. **โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**. เอกสาร
โรเนียวเย็บเล่ม.

สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้าและสภาการศึกษา. 2550. **โครงการฝึกอบรมหลักสูตร
นักเจรจาไกล่เกลี่ย**. เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม.

สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า. 2553. **คู่มือนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรนักเจรจา
ไกล่เกลี่ย รุ่นที่ 4**.

<http://www.kpi.ac.th>. (วันที่เข้าถึง 29 มีนาคม 2554).

สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม.ม.ป.ป. **หลักสูตรทักษะการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดย
สันติวิธี**. เอกสารโรเนียวเย็บเล่ม.

ADRg. 2011. **Civil and Commercial Mediator : Foundation Training Program**.

<http://www.adrgroup.co.uk>. (Accessed 22 September. 2011).

Cheldelin, S. 2003. Mediation and Arbitration. In **Conflict**. edited by S.Cheldelin, D.Druckman
and L.Fast. London : Continuum.

Colorado Council of Mediators and Mediation Organizations. 2011. **Basic Mediation with An
Emphasis on Business & Workplace Application**.

<http://courtdr.org/library/view.php?ID=5488>. (Accessed 23 September. 2011).

Community Mediation Services. 2011. **General Civil Mediator Training MCR 2.411**

<http://www.otsego.org/cms/>. (Accessed 23 September. 2011).

Cornell University. 2010. **Negotiations Strategies and Tactics in Employment and Labor
Mediation**. <http://www.ilr.cornell.edu/certificates/>. (Accessed 10 May. 2010).

Hamline University.2010. **30-Hours General Skills Mediation Training**.

<http://law.hamline.edu/mediation-center/public-training-dates.html>. (Accessed 8
January. 2011).

Harvard University. 2011. **Harvard Mediation Program : Basic Training**.

<http://www.law.harvard.edu/academics/clinical/hmp/training/index.html>. (Accessed
23 September. 2011).

Mediation & Restorative Services. 2011. **Mediator Training**.

<http://www.mediatewestmichigan.com>. (Accessed 23 September. 2011).

Mediation Training & Consultation Institute. 2011. **Basic Mediation Training**.

<http://www.learn2mediate.com/training.php>. (Accessed 23 September. 2011).

_____. 2011. **Civil Mediation Training**.

<http://learn2mediate.com/civil/>. (Accessed 23 September. 2011).

- Mediation Works Incorporated. 2011. **Forty-Hour Basic Mediation Training Program.**
<http://www.mwi.org/what-we-do/mediation-training/forty-hour-meditation-training-weekends.html>. (Accessed 23 September. 2011).
- Moore, C.1996. **The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict.** San Francisco: Jossey-Bass.
- Richmond, O. 2006. Devious Objectives and the Disputants' View of International Mediation : A Theoretical Framework. In **Conflict Resolution : Volume III.** Edited by D. Druckman and P.F. Diehl. London : SAGE Publications Ltd.
- Schellenberg, J.A. 1996. **Conflict Resolution.** Albany: State University of New York Press.
- Singapore Mediation Centre 2010. **2010 Training Calendar. Mediation : Strategic Conflict Management for Professionals.** <http://www.mediation.com.sg/>. (Accessed 6 January. 2011).
- The Dispute Resolution Center. 2011. **Advanced Mediation Training Information.**
<http://www.thedisputeresolutioncenter.org/advanced-meditation-training-info.html>. (Accessed 23 September. 2011).
- _____2011. **General Civil and Private Practice Mediation Training 40 Hour.**
<http://www.thedisputeresolutioncenter.org/general-civil-and-private-practice-meditation>. (Accessed 23 September. 2011).
- _____2011. **40 Hour Volunteer Mediator Training.**
<http://www.thedisputeresolutioncenter.org/community-mediator.html>. (Accessed 22 September. 2011).
- The Hoerster Mediation Firm. 2011. **Alternative Dispute Resolution Training.**
<http://www.hoerstermediationfirm.com/>. (Accessed 22 September. 2011).
- The Resolution Center. 2011. **Mediation Training for Today & for the Future.**
<http://www.theresolutioncenter.com/training/>. (Accessed 22 September. 2011).
- University of Denver. 2010. **Professional Mediation Training.**
http://www.universitycollege.du.edu/about/news_events/news.cfm?newsID=156. (Accessed 8 January. 2011).
- University of Michigan 2010. **Education and Training : Community Mediation Training.**
<http://www.umich.edu/mediate/education/community.html>. (Accessed 10 May. 2010).
- University of Washington School of Law. 2010. **Professional Mediation Skills Training Program.** http://www.law.washington.edu/CLE/Seminars/Resources/prof_mediation_jan2006.pdf. (Accessed 6 January. 2011).