วารสารธรรมเพื่อชีวิต
JOURNAL OF DHAMMA FOR LIFE
ISSN: 2822-048X
https://soo8.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index

Original Research Article

DOI:10.14456/jdl.2025.3

Knowledge Management through Lessons Learned from Family Case Mediation by Juvenile and Family Case Mediators in the Juvenile and Family Court in Samut Sakhon Province

การจัดการความรู้ผ่านการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสมุทรสาคร

Anchalee Termpinijtham[1], Chatwarun Angasinha[2]*

อัญชลี เติมพินิจธรรม[1], ฉัตรวรัญช์ องคสิงห[2]*

ARTICLE INFO

Name of Author & Corresponding Author: *

1. Anchalee Termpinijtham
Program in Leadership in Society, Business and Politics, College of Leadership and Social Innovation, Rangsit University, Thailand.
อัญชลี เติมพินิจธรรม
สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต
Emai: gift_noopy@hotmail.com

2. Chatwarun Angasinha*
ฉัตรวรัญช์ องคสิงห*
Program in Leadership in Society, Business and Politics, College of Leadership and Social Innovation, Rangsit University, Thailand.
สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต
Email: chattrsu@gmail.com

คำสำคัญ:
การจัดการความรู้; การไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัว; ผู้ประนีประนอม
Keywords:
Knowledge Management; Mediation in Youth and Family Cases; Mediator

ABSTRACT

This research aims to study the knowledge management of reconciliation of youth and family cases by extracting mediation lessons from family mediators in the Juvenile and Family Court, Samut Sakhon Province, and propose guidelines for reconciliation of juvenile and family cases in the Juvenile and Family Court. A qualitative study method was used as data were collected through 7 family mediators and lessons learned from knowledge management in 12 cases using in-depth interviews. The results of the study found that the mediation process in family cases consisted of (1) preparing before negotiations; (2) creating a friendliness and trust atmosphere; (3) compromise negotiation; (4) proposing alternatives and finding mutually acceptable solutions; and (5) making agreements and monitoring the results. There were many important principles in compromising, including (1) building confidence and trust; (2) displaying appropriate body language and communication; (3) summarizing and reiterating the understandings; and (4) asking thought-provoking questions. For guidelines for reconciling youth and family cases that lead to successful results, they consisted of (1) the mediator must be prepared; (2) well management of the immediate situation; (3) appropriate exhibition; and (4) having negotiation skills. Moreover, the mediator role that led

Article history:
Received: 29/12/2024
Revised: 21/02/2025
Accepted: 23/03/2025
Available online: 08/04/2025

How to Cite:
Termpinijtham, A. & Angasinha, C. (2025). Knowledge Management through Lessons Learned from Family Case Mediation by Juvenile and Family Case Mediators in the Juvenile and Family Court in Samut Sakhon Province. *Journal Dhamma for Life, 31*(2), 30-43.

to failure arose from internal or external factors that affected the mediation process. The suggestions included (1) amending the law to be consistent with the principles of individual rights and freedoms; (2) adding regulations regarding reconciliation of family cases to be clearer; (3) improving and amending the qualifications of family mediators to be suitable for performing their duties; and (4) providing regular training to mediators in family cases.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวแบบฝังลึก ผ่านการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสมุทรสาคร และเสนอแนวทางด้านการประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลผ่านผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีครอบครัว 7 ราย และถอดบทเรียนการจัดการความรู้ 12 คดี ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการประนีประนอมคดีความครัว ประกอบด้วยการเตรียมการก่อนการเจรจา สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและความไว้วางใจ การเจรจาประนีประนอม การเสนอทางเลือกและการหาทางออกที่ยอมรับร่วมกัน และการทำข้อตกลงและการติดตามผล มีหลักสำคัญในการประนีประนอม คือ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ใช้ภาษากายและการสื่อสารที่เหมาะสม สรุปและย้ำความเข้าใจ ตั้งคำถามกระตุ้นความคิด สำหรับแนวทางการประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวที่นำไปสู่ผลสำเร็จ ผู้ประนีประนอมต้องมีการเตรียมความพร้อม มีจัดการหน้างานที่ดี วางตนเหมาะสม มีทักษะการเจรจาต่อรอง นอกจากนี้บทบาทผู้ประนีประนอมที่นำไปสู่ความล้มเหลวเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยมีข้อเสนอเสนอแนะ คือ การแก้ไขกฎหมายให้สอดคล้องกับหลักสิทธิและเสรีภาพของบุคคล เพิ่มข้อบังคับเกี่ยวกับการประนีประนอมคดีครอบครัวให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ปรับปรุงแก้ไขคุณสมบัติของผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ อบรมให้ความรู้ผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

บทนำ

ในปัจจุบันสถาบันครอบครัวได้มีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปจากเดิม การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ระบบเศรษฐกิจ สังคมการเมือง วัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้โครงสร้างครอบครัวเปลี่ยนไปจากครอบครัวใหญ่เป็นครอบครัวขนาดเล็ก เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ ภายในครอบครัวต้องเผชิญด้วยตนเอง ไม่มีผู้เข้ามาไกล่เกลี่ยปัญหาขาดการควบคุมอารมณ์ ขาดทักษะในการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ (อภิญญา เวชยชัย, 2546) ซึ่งสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากครอบครัวประเมินจากสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ความไม่พร้อมทั้ง ร่างกาย จิตใจ และวุฒิภาวะของหญิงและชายที่จะสร้างครอบครัว หรือการไม่ได้เตรียมความ พร้อมของครอบครัว ซึ่งมีผลต่อทัศนคติและค่านิยมที่ผิดๆ ในเรื่องบทบาทของสามีและภรรยา (ภาสุรี เอี่ยมทิม, 2548) โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหา

ความสัมพันธ์ในครอบครัวทำให้ไม่เข้าใจกัน ขาดทักษะในการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความขัดแย้ง และหากสะสมความขัดแย้ง เป็นเวลานาน ความขัดแย้งนั้นอาจขยายเป็นความรุนแรงในครอบครัวในที่สุด ส่งผลให้เกิดการแยกทางหรือหย่าร้าง หรือการกระทำความรุนแรงอื่นๆทั้งชีวิตและทรัพย์สินตามมาได้ ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นแล้ว ทางออกที่ดีที่สุดต้องอาศัยวิธีการไกล่เกลี่ย เพื่อคลี่คลายปัญหา ต่าง ๆ เช่น เรื่องการหย่าร้าง การกระทำความรุนแรงในครอบครัว รวมทั้งการแย่งอำนาจการปกครองบุตร เมื่อเกิดปัญหาความรุนแรงโดยที่ผู้กระทำผิดเป็นเยาวชน ศาลเยาวชนและครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการจัดการคดีความที่เกี่ยวข้องกับเยาวชนและครอบครัวโดยมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือและการฟื้นฟู เพื่อให้เยาวชนและครอบครัวสามารถปรับตัวและมีโอกาสที่ดีขึ้นในอนาคต บทบาทหลักของศาลเยาวชนและครอบครัวในการพิจารณาคดีเยาวชน เป็นการพิจารณาคดีที่เยาวชนกระทำความผิดตามกฎหมายอาญา โดยมีเป้าหมายเพื่อการฟื้นฟูและการแก้ไขพฤติกรรมของเยาวชน มากกว่าการลงโทษ ในการพิจารณาจะต้องมีการประเมินสถานการณ์และสภาพความเป็นอยู่ของเยาวชน และกำหนดมาตรการที่เหมาะสม เช่น การบำบัดการฝึกอาชีพหรือการส่งเสริมการศึกษาเนื่องจากเยาวชนยังอยู่กับครอบครัว การพิจารณาคดีครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทภายในครอบครัว เช่น การหย่าร้าง การเรียกร้องค่าเลี้ยงดูบุตร การแบ่งทรัพย์สิน และการปกครองบุตร ในการพิจารณาต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของเด็กและครอบครัว โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในครอบครัวและการดูแลเด็ก เพื่อปกป้องสิทธิ์ ให้ได้รับการดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรม ตลอดจนจัดทำแผนการฟื้นฟูและการช่วยเหลือเยาวชนที่กระทำความผิด เช่น การให้คำปรึกษา การบำบัดทางจิตใจ และการพัฒนาอาชีพ สนับสนุนให้เยาวชนสามารถกลับสู่สังคมอย่างมีคุณภาพ โดยการติดตามและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ศาลเยาวชนและครอบครัวจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแลและคุ้มครองสิทธิของเด็กและเยาวชน รวมถึงการแก้ไขปัญหาครอบครัว โดยมุ่งเน้นที่การฟื้นฟูและการสร้างโอกาสที่ดีขึ้นให้กับเยาวชนและครอบครัวในสังคม

สำหรับผู้ประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัว มีบทบาทและหน้าที่สำคัญ คือ 1) การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีที่เกี่ยวข้องกับเยาวชนและครอบครัว เป็นตัวกลางในการเจรจาและหาทางออกที่เป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย 2) การป้องกันและแก้ไขปัญหาในครอบครัว โดยสนับสนุนและให้คำแนะนำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อพิพาทที่รุนแรง 3) การทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมคดี เช่น ศาลเยาวชนและครอบครัว หน่วยงานสังคมสงเคราะห์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้ความรู้และการอบรมในข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่คู่กรณีเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของตนเอง และวิธีการแก้ไขปัญหาและการปรับตัวในครอบครัว กล่าวได้ว่าผู้ประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสงบสุขและความยุติธรรมในสังคม โดยใช้ทักษะการเจรจาการประนีประนอม และการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้คู่กรณีสามารถหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับตนเองและครอบครัว

คุณสมบัติของผู้ประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัว จึงต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยและการแก้ไขข้อพิพาทในคดีเยาวชนและครอบครัว มีความเป็นกลางและยุติธรรมในการตัดสินใจไม่มีความลำเอียงหรือผลประโยชน์ทับซ้อน มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถเจรจาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญคือมีความเข้าใจในกฎหมายและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคดีเยาวชนและครอบครัว และมีคุณธรรมและจริยธรรมสูง มีความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบเพื่อให้การจัดการคดีมีความยุติธรรม และเป็นที่พึ่งแก่คู่กรณี อันจะส่งผลต่อบุคคล ครอบครัว และสังคมโดยรวม จากบทบาทของผู้ประนีประนอมในคดีเยาวชนและ

ครอบครัวดังกล่าว ผู้ประนีประนอมซึ่งผ่านการทำหน้าที่คดีแล้วคดีเล่า ซึ่งมีทั้งคดี ที่ประสบความสำเร็จและไม่สำเร็จในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเจรจาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี จากการทำหน้าที่ได้มีโอกาสพบเจอคู่กรณี และเหตุการณ์ที่ไม่ซ้ำกัน แต่อาจจะมีความเหมือนหรือใกล้เคียงกัน ดังนั้นการถอดบทเรียนจากความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้และความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวผู้ประนีประนอมคดีครอบครัว และหาทางนำออกมาและเปลี่ยนเรียนรู้ มีการต่อยอดให้งดงามและใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่เป็นปัญญาร่วม (Collective wisdom) จึงเป็นกระบวนการสำคัญในการสรุปและวิเคราะห์ประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเรียนรู้จากสิ่งที่ได้ทำและปรับปรุงการทำงานในอนาคต การถอดบทเรียนเป็นประดุจภาพสะท้อนการทำงานที่ผ่านมา เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ย้อนกลับมา วิเคราะห์ว่ามีอะไรที่ทำได้ดีและอะไรที่ควรปรับปรุง การถอดบทเรียนจึงช่วยให้บุคคลและองค์กรสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์จริงและพัฒนาทักษะและความรู้เพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและความสำเร็จในอดีต เพื่อช่วยให้ศาลเยาวชนและครอบครัวให้สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอันเป็นแนวทางในการทำงานและลดความผิดพลาดในอนาคต นอกจากนี้กระบวนการเหล่านี้ยังอาจนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสมุทรสาคร หรืออาจจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ ที่มีบทบาทหน้าที่ในลักษณะเดียวกันเช่นนี้ต่อไป

ดังนั้นด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการไกล่เกลี่ย ประกอบกับผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่ผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวอยู่แล้ว จึงสนใจที่จะศึกษาการจัดการความรู้ผ่านการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยในศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสมุทรสาคร มีแนวทางที่ดีซึ่งจะส่งผลถึงประโยชน์สุขของคู่ความต่อไป

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิเคราะห์ทำความเข้าใจและเชื่อมโยงบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัว โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีครอบครัว เช่น (1) การไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีครอบครัวของประเทศไทย (ศึกษานิยามความหมาย กระบวนการและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีครอบครัว (2) หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีครอบครัว (ในเชิงข้อกฎหมายมีแนวปฏิบัติและข้อจำกัดส่งผลต่อกระบวนการทำงานอย่างไร เพื่อสร้างกรอบแนวคิด) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทในคดีครอบครัว เพื่อนำไปสู่แนวทางการจัดการความรู้ด้านการประนีประนอมครอบครัว

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้การประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัว แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ผ่านการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมคดีครอบครัว ในศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสมุทรสาคร

2) เพื่อเสนอแนวทางการประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผ่านผู้ประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 7 ราย นอกจากนี้ยังได้ยกกรณีศึกษาคดีเยาวชนและครอบครัว รวม 12 คดี เพื่อถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยประนีประนอม ซึ่งได้นำไปสู่การเสนอแนวทางการประนีประนอมคดีครอบครัวในลำดับต่อไป การวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีแนวคำถามที่ได้พัฒนาขึ้นเป็นกรอบกว้าง ๆ ในการสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการวิจัย

การจัดการความรู้ผ่านการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยนำเสนอ 3 ประเด็นหลักของการศึกษาซึ่งครอบคลุมวัตถุประสงค์และข้อค้นพบจากการศึกษาดังนี้

1. การจัดการความรู้แบบฝังลึกด้านการไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัว

ผลการจัดการความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) จากการถอดชุดความรู้ของผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่ากระบวนการประนีประนอมคดีครอบครัว ประกอบด้วย

1) การเตรียมการก่อนการเจรจา การเตรียมการก่อนเจรจาเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอมต้องเตรียมการและจัดการก่อนเป็นอันดับแรก โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เบื้องต้นและการสังเกต และเพื่อให้ประสบผลสำเร็จควรแยกกันเพื่อป้องกันการเผชิญหน้า และอาจจะนำไปสู่การสร้างบรรยากาศที่นำมาซึ่งความขัดแย้ง นอกจากนี้ผู้ประนีประนอมควรสัมภาษณ์ทั้งสองฝ่ายแยกกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลและทำความเข้าใจปัญหา รวมถึงความต้องการของแต่ละฝ่าย จากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอมต้องมีการเตรียมแผนการเจรจา โดยใช้หลักการสังเกต การพูดคุยเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงและความต้องการของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย เช่น สังเกตพฤติกรรมของคู่พิพาททั้งสอง ขณะที่มีการบอกเล่าสภาพปัญหา เพื่อที่ในบางครั้งอาจเสนอแนะข้อคิดเห็นเป็นทางเลือกในการหาข้อยุติที่เป็นธรรมระหว่างทั้งสองฝ่าย ผู้ประนีประนอมเตรียมแผน การเจรจาและกำหนดเป้าหมายในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้กระบวนการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและความไว้วางใจ ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรนับเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ต้องมีการจัดการความรู้ ซึ่งทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกถึงบรรยากาศที่ปลอดภัยและเป็นกันเอง เพื่อให้คู่กรณีรู้สึกสบายใจและพร้อมที่จะเจรจา และพร้อม ๆ กับการสร้างบรรยากาศ เพื่อทำให้เกิดความไว้วางใจ แสดงความเป็นกลางและความยุติธรรม เพื่อส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

3) การเจรจาประนีประนอม การใช้เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ หรือเรียกอีกอย่างว่าการฟังด้วยหัวใจ การไกล่เกลี่ยประนีประนอมที่ประสบผลสำเร็จ พบว่าผู้ประนีประนอมต้องใช้เวลารับฟังสภาพปัญหาของคู่ความทั้งสองฝ่าย เพื่อวิเคราะห์ จัดทำข้อสรุปและหาแนวทางในการยุติความขัดแย้ง ผ่านการวางตัวเป็นกลาง เปิดโอกาสให้คู่ความทั้งสองได้บอกเล่าปัญหาและความต้องการทั้งสองฝ่าย ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าการรับเปิดใจรับฟังสภาพปัญหา ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีครอบครัวประสบความสำเร็จ โดยที่คู่ความทั้งสองฝ่าย

ไม่ติดใจเอาความใดๆ ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ยังพบข้อสังเกตที่น่าสนใจว่าผู้ประนีประนอมพยายามหามาตรการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือสามี-ภรรยาให้ปรองดองกัน และปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างกันเอง รวมถึงสมาชิกในครอบครัว ทำให้บางสถานการณ์สามารถเปลี่ยนจุดเริ่มต้นของข้อพิพาทการหย่าร้าง เป็นการปรองดองและธำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ฉันสามีภรรยา และยกเลิกการหย่าร้างไปในที่สุด ทั้งนี้ไม่ได้เป็นผลมาจากการเปิดโอกาสให้คู่ความแต่ละฝ่ายบอกเล่าสภาพปัญหาของตนเองเท่านั้น แต่ยังเป็นผลมาจากการรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ สามารถจับประเด็นและนำไปสู่การหาข้อยุติไปในที่สุด นอกจากนี้ การพูดคุยอย่างเป็นกันเองยังสร้างความเชื่อใจให้แก่คู่ความทั้งสองฝ่ายอีกด้วย โดยเฉพาะการมุ่งเน้นให้คู่ความทั้งสองตระหนักถึงสถานการณ์ที่ผ่านมาของครอบครัว และคำนึงถึงความสุขของลูกเป็นหลัก ผู้ประนีประนอมใช้เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจเพื่อทำความเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของคู่กรณี นอกจากนั้นความสำเร็จอีกประการหนึ่งคือ การตั้งคำถามปลายเปิด ผู้ประนีประนอมในงานวิจัยนี้มีความคุ้นเคยกับการตั้งคำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นให้คู่กรณีคิดและแสดงความคิดเห็น เช่น “คุณคิดว่าอะไรคือทางออกที่ดีที่สุดสำหรับบุตรของคุณ ?” เป็นต้น

4) การเสนอทางเลือกและการหาทางออกที่ยอมรับร่วมกัน การเสนอทางเลือกหลายทาง โดยเน้นหลัก Win-Win Situation ซึ่งสะท้อนถึงวิสัยทัศน์และการรอบรู้ของผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอม เช่น การเสนอทางเลือกหลายทางในการแบ่งทรัพย์สิน การปกครองบุตร และการเรียกร้องค่าเลี้ยงดูบุตร เพื่อให้คู่กรณีมีทางเลือกในการตัดสินใจและการมีความสามารถในการอธิบายโอกาสในทรัพย์สินที่ทั้งสองฝ่ายต่างจะได้รับเท่าๆ กัน โดยไม่มีใครได้เปรียบหรือเสียเปรียบ ทั้งนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอมจะต้องทุ่มเทความสามารถในการช่วยหาทางออกที่ยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย เช่น การแบ่งเวลาปกครองบุตรอย่างเป็นธรรมและการกำหนดค่าเลี้ยงดูบุตรที่เหมาะสมโดยยึดประโยชน์ในระยะยาวของบุตรเป็นเกณฑ์

5) การทำข้อตกลงและการติดตามผล การสรุปที่ชัดเจนและการทำข้อตกลง เป็นจุดสำคัญที่จะบอกให้คู่ความทั้งสองฝ่ายรู้ว่าความขัดแย้งนี้จบลงแล้ว หลังจากที่คู่กรณีได้หาทางออกที่ยอมรับได้ ผู้ประนีประนอมได้จัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและให้ทั้งสองฝ่ายลงนามรับรอง และผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอมที่มีสมรรถภาพ มักจะติดตามผลการดำเนินการตามข้อตกลงเพื่อให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลงและไม่มีปัญหาเพิ่มเติม

นอกจากนี้พบว่าหลักสำคัญในการประนีประนอมคดีความครัว ประกอบด้วย

1) การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ มีความเป็นกลางและไม่มีความลำเอียง เพื่อให้คู่กรณีไว้วางใจและเชื่อมั่นในการไกล่เกลี่ย คู่ขนานไปกับการฟังอย่างเข้าใจ ฟังอย่างตั้งใจและแสดงความเข้าใจต่อความรู้สึกและปัญหาของทั้งสองฝ่าย

2) การใช้ภาษากายและการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การสบตา การพยักหน้า และการยิ้ม เพื่อสร้างความเชื่อมโยงและความไว้วางใจ เลือกใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ทางกฎหมายหรือคำศัพท์ที่ซับซ้อน

3) การสรุปและย้ำความเข้าใจ ทุกครั้งของการตกลง ควรมีการสรุปสิ่งที่คู่กรณีได้พูดไว้เพื่อยืนยันความเข้าใจร่วมกัน และเพื่อให้คู่กรณีเห็นภาพรวมของปัญหาและทางออกที่เป็นไปได้ ตลอดจนย้ำความเข้าใจถึงสิ่งที่สำคัญและข้อตกลงที่ได้พูดคุยกัน เพื่อให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน

4) การตั้งคำถามที่กระตุ้นความคิด หลีกเลี่ยงที่จะจำกัดกรอบความคิดหรือทางออกของคู่ความ หากแต่จะตั้งคำถามที่เปิดกว้างเพื่อกระตุ้นให้คู่กรณีคิดและแสดงความคิดเห็น เช่น “ คุณคิดว่าอะไรเป็นทางออกที่ดีที่สุดสำหรับปัญหานี้?” และตั้งคำถามที่เน้นการทำงานร่วมกัน เช่น “เราสามารถทำอะไรได้บ้างเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายพอใจ ?”

5) การนำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริง เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเป็นธรรมต่อคู่ความ ผู้ประนีประนอมต้องยึดหลักการนำเสนอข้อมูลที่เป็นกลาง นำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เป็นกลางและน่าเชื่อถือ เพื่อให้คู่กรณีมีข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับการตัดสินใจ บางครั้งการพูดตามตัวบทกฎหมาย หรือการใช้หลักเหตุผลอาจใช้ไม่ได้ในบางกรณี

6) การใช้เทคนิคการเจรจา การเสนอทางเลือกหลาย ๆ ทางให้คู่กรณีพิจารณา เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการหาทางออกที่เหมาะสม โดยเฉพาะเป็นการเจรจาเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน มุ่งเน้นการหาทางออกที่เป็นประโยชน์ร่วมกันแทนการหาผู้ชนะหรือผู้แพ้

7) การจัดการกับความขัดแย้ง สังเกตบรรยากาศแวดล้อมของการไกล่เกลี่ย และจะพยายามลดความตึงเครียด เช่น การหายใจลึก ๆ หรือการพักเบรก เพื่อให้คู่กรณีมีเวลาคลายเครียด พร้อมกันนั้นก็สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร เนื่องจากการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและผ่อนคลาย ทำให้คู่กรณีรู้สึกสบายใจในการเจรจา

8) การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเวลาในการเจรจาแต่ละรอบเพื่อไม่ให้การเจรจายืดเยื้อ เพราะการเจรจาที่ยืดเยื้อมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง การที่คู่กรณีทั้งสองทำร้ายอีกฝ่ายด้วยวาจา การขุดเรื่องเก่า ๆ ขึ้นมาต่อว่ากันและหาคนผิด สถานการณ์เช่นนี้จะทำให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอมห่างไกลความสำเร็จ ขณะเดียวกันก็ต้องให้เวลาคู่กรณี ไม่เร่งรัดเพื่อปิดการเจรจาเร็วเกินไป ให้เวลาคู่กรณีในการคิดและพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีที่สุด

9) การเสริมสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วม แม้ว่าจะทั้งสองฝ่ายจะเป็นคู่ความกัน แต่การให้โอกาสและให้พื้นที่คู่กรณีมีส่วนร่วมนับเป็นสิ่งที่ต้องทำ ได้แก่การมีส่วนร่วมในการหาทางออกและการตัดสินใจ เพื่อให้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมกัน และพยายามโน้มน้าวใจให้เกิดการยอมรับความคิดเห็น ยอมรับความคิดเห็นและความรู้สึกของคู่กรณีอย่างเปิดใจ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจ

2. แนวทางด้านการประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว

มีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

1) การเตรียมความพร้อมก่อนการประนีประนอมคดีครอบครัว ก่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมจะต้องศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท หลังจากได้รับเอกสารสำนวนจากเจ้าหน้าที่และหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท ทั้งนี้ เพื่อกำหนดกรอบและแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามที่เห็นสมควร โดยจะต้องคำนึงถึงพฤติการณ์แห่งคดี ความประสงค์ของคู่ความ และการปฏิบัติต่อคู่ความอย่างเป็นธรรมพร้อมรับฟังคู่ความอย่างอดทนและมีสมาธิ รวมถึงแจ้งคู่ความให้ทราบถึงขั้นตอนหรือแนวทางดังกล่าวก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

2) การจัดการหน้างาน เป็นวิธีการหนึ่งช่วยให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอมบรรลุผลสำเร็จ และยุติคดีข้อพิพาทโดยเร็ว ดังนั้นผู้ประนีประนอมจึงพึงปฏิบัติตนในทางช่วยเสริมสร้างบรรยากาศและความร่วมมืออย่างฉันมิตรให้เกิดขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการเผชิญหน้าในสถานการณ์ที่คับขัน ซึ่งก่อนเริ่มกระบวนการประนีประนอม ผู้ทำหน้าที่ประนีประนอมอาจเชิญผู้ไม่เกี่ยวข้องออกจากห้องไกล่เกลี่ย เช่น ทนายหรือที่ปรึกษาทางกฎหมายออกจากคู่ความ เพื่อนำไปสู่การสร้างบรรยากาศที่จะช่วยให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน

โดยปราศจากข้อโต้แย้งของบุคคลที่ 3 จากนั้นสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง เริ่มจากการแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ย รวมถึงกำหนดกรอบและกติกามารยาทในกระบวนการประนีประนอม ในกรณีที่คู่ความหรือคู่พิพาทขาดความเข้าใจในหลักการและกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมครอบครัว อันเนื่องมาจากความโกรธ ผู้ประนีประนอมควรใช้ทักษะการสื่อสาร เพื่อชี้แจงประเด็นสาเหตุที่ทำให้คู่ความไม่เข้าใจ และเปิดโอกาสให้คู่ความทั้งสองฝ่าย บอกเล่าสภาพปัญหาที่ตนเองต้องเผชิญ เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาของแต่ละฝ่ายจนนำไปสู่การหาแนวทางร่วมกันอย่างสันติและเป็นธรรม

3) การวางตนในฐานะผู้ประนีประนอม ผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่กระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุให้การพิจารณาพิพากษาคดีขาดความเป็นอิสระหรือความยุติธรรม ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจึงต้องสงวนท่าทีและมีการวางตนที่เหมาะสม ไม่ทำให้คู่ความสงสัยว่าฝักใฝ่หรือช่วยเหลือคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด สร้างความเชื่อถือและศรัทธาเพื่อให้คู่ความไว้วางใจ ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ อันอาจทำให้การไกล่เกลี่ยสูญเสียความเป็นกลาง มีความสามารถในการวิเคราะห์คู่ความ โดยมุ่งหาที่มาที่ไปของปัญหา มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นิ่ง วางเฉย ไม่ตอบโต้ เพื่อให้คดีความจบลงอย่างราบรื่น

4) การเจรจาต่อรอง ผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวมีการช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความเพื่อหาแนวทางในการยุติข้อพิพาท ไม่ออกความเห็นใด ๆ อันเป็นการชี้ขาดเกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท เว้นแต่คู่ความจะได้ตกลงกันให้ผู้ประนีประนอมออกความเห็น ทักษะการเจรจาจึงเป็นวิธีการที่ถูกนำมาใช้ในเพื่อหาแนวทางในการยุติข้อพิพาทที่เป็นธรรมอย่างแท้จริง ในบางครั้งผู้ประนีประนอมสามารถใช้ทักษะความเป็นพ่อแม่ในการเจรจาต่อรอง ชี้ให้คู่ความตระหนักถึงความสัมพันธ์ในครอบครัวและสัญชาตญาณความเป็นพ่อ แม่ ลูก เพื่อให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปสู่ผลสำเร็จและยุติข้อพิพาทในที่สุด

5) การจัดการทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่ความเมื่อการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ ซึ่งอาจให้ทนายความของคู่ความหรือเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือก็ได้ ทั้งนี้ผู้ประนีประนอมสามารถนัดหรือขอให้ศาลเรียกคู่ความมาทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันต่อหน้าศาล ในสัญญามีการระบุข้อตกลงเป็นข้อๆ ตามที่ได้มีการไกล่เกลี่ยประนีประนอมมาก่อนหน้านี้ หน้าที่ของผู้ประนีประนอมคือการชี้แจงข้อตกลงซึ่งทั้งสองฝ่ายมีร่วมกันเพื่อให้รับทราบก่อนลงนาม

6) การจัดการเมื่อการเจรจาไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ประนีประนอมจะต้องใช้วิธีการจัดการ เช่น แยกคู่ความทั้งสองออกจากกัน เปิดโอกาสให้ต่างฝ่ายต่างมีโอกาสบอกเล่าถึงสภาพปัญหาและความต้องการของแต่ละคน ลดการเผชิญหน้าและก่อกวนทางอารมณ์ เป็นต้น การจัดการด้วยวิธีดังกล่าวนี้จะช่วยยุติข้อขัดแย้งได้ในที่สุด ในบางสถานการณ์ที่พบว่าคู่พิพาทมีอัตตา ยึดมั่นถือมั่นในตนเอง ผู้ประนีประนอมจะต้องลดทิฐิของคู่ความ โดยการหว่านล้อมให้คู่ความคำนึงถึงบุคคลที่สาม เช่น บุตร เป็นต้น

3. ข้อค้นพบจากการวิจัย

จากการศึกษาพบข้อสังเกตที่น่าสนใจว่าบทบาทผู้ประนีประนอมคดีครอบครัว ที่นำไปสู่ความล้มเหลวในการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ซึ่งเป็นผลจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยดังนี้

1) ขาดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น คู่กรณีอาจไม่ไว้วางใจในความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม หรือขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยผู้ประนีประนอมควรสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น โดยการแสดงความเป็นกลางและมีความยุติธรรม ใช้ภาษาที่เป็นมิตรและการแสดงความเข้าใจต่อความรู้สึกของคู่กรณี

2) ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในบางครั้งคู่กรณีไม่สามารถสื่อสารหรืออธิบายความต้องการและความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจน การที่คู่ความทั้งสองฝ่ายไม่สามารถระงับอารมณ์ ใช้ภาษาและท่าทีที่ไม่เหมาะสม หยาบคาย ก้าวร้าว ก็เป็นสาเหตุใหญ่ที่ทำให้การเจรจาไม่ประสบผลสำเร็จ หรือการขาดทักษะในการฟังอย่างเข้าใจ ในกรณีที่ประสบผลสำเร็จพบว่าผู้ประนีประนอมมีความสามารถในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการฟังอย่างเข้าใจและการใช้ภาษาที่ชัดเจน พร้อมทั้งให้คำแนะนำแก่คู่กรณีเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมและการแสดงความรู้สึก

3) ความลำเอียงและการขาดความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม ผู้ประนีประนอมอาจมีทัศนคติหรือมุมมองที่ลำเอียง ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่เป็นธรรม การไกลี่เกลี่ยที่ประสบผลสำเร็จคือกรณีที่ผู้ประนีประนอมสามารถรักษาความเป็นกลางและไม่แสดงทัศนคติหรือมุมมองที่ลำเอียง ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการหาทางออกที่เหมาะสม

4) การไม่ยอมรับข้อเสนอแนะหรือทางออก การไกล่เกลี่ยที่ไม่ประสบผลสำเร็จคือคู่กรณีไม่ยอมรับข้อเสนอแนะหรือทางออกที่ผู้ประนีประนอมนำเสนอ เนื่องจากเห็นว่าตนเองเสียประโยชน์หรือไม่พอใจ กรณีที่ประสบความสำเร็จคือผู้ประนีประนอมเสนอทางเลือกที่หลากหลายและยืดหยุ่น เพื่อให้คู่กรณีมีทางเลือกในการตัดสินใจ และสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้คู่กรณีคิดและหาทางออกที่เหมาะสมร่วมกัน

5) ความตึงเครียดและความขัดแย้งที่สูงเกินไป การไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จคือผู้ประนีประนอมใช้เทคนิคการลดความตึงเครียด เช่น การให้เวลาพักเบรคหรือการใช้ทักษะการฟังเพื่อสร้างความผ่อนคลาย รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและผ่อนคลายในการเจรจา

6) ข้อจำกัดทางกฎหมายหรือข้อกำหนดที่ซับซ้อน ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สามารถหาทางออกที่เหมาะสมได้ ในการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมสามารถให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คู่กรณีเข้าใจและสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

การติดตามผลการเจรจาและการดำเนินการตามข้อตกลง เพื่อให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลงเป็นอีกหนึ่งขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อประเมินผลและหาวิธีการปรับปรุงกระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดียิ่งขึ้น การเจรจาไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือและความเข้าใจจากทุกฝ่าย การใช้เทคนิคที่เหมาะสมและการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรจะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

การไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีครอบครัวมีจุดประสงค์เพื่อทำให้คู่ความเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายและนำไปสู่การหาข้อยุติร่วมกัน จึงกล่าวได้ว่ากระบวนการประนีประนอมคดีครอบครัวนั้น มีจุดประสงค์ที่ต่างจากกระบวนการพิจารณาทางศาลทั่วไป ที่มุ่งเน้นสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อตัดสินในประเด็นที่คู่ความโต้แย้งกัน

ผลการศึกษาพบว่าการไกล่เกลี่ยประนีประนอมเป็นวิธีการระงับข้อขัดแย้งด้วยความพึงพอใจของคู่ความทั้งสองฝ่าย รวมถึงเป็นวิธีการที่จะช่วยระงับข้อขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งคู่ความมีอำนาจตัดสินใจบนพื้นฐาน

ความต้องการของตนอย่างแท้จริง โดยมิได้เกิดจากการบังคับ ขณะเดียวกันก็พบว่าเพื่อระงับข้อขัดแย้งและให้ต่างฝ่ายต่างผ่อนผันให้ซึ่งกันและกัน โดยผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่าขั้นตอนการประนีประนอมคดีครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งประกอบด้วย

1) การเตรียมการก่อนการเจรจา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาปัญหา รวบรวมและแยกแยะข้อมูลรวมถึงการคาดการณ์สถานการณ์เพื่อวางแผนการรับมือ

2) การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและความไว้วางใจ ด้วยการสร้างสัมพันธภาพและการแสดงออกถึงความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม

3) การเจรจาประนีประนอม เป็นการเจรจาเพื่อให้ต่างฝ่ายได้วิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของตนเอง เจรจาต่อรองและเสนอทางออกที่เป็นไปได้

4) การเสนอทางเลือกและการหาทางออกที่ยอมร่วมกัน เป็นการให้คู่กรณีได้เสนอทางเลือกและทางออกที่มีความเป็นไปได้และพึงพอใจร่วมกัน และ

5) การทำข้อตกลงและการติดตามผล ซึ่งเป็นการร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ จากการศึกษาความรู้แบบฝังลึกพบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฐิดารัตน์ นรินทรางกูร ณ อยุธยา (2554) ซึ่งพบว่าขั้นตอนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีครอบครัว ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ได้แก่

1) การยอมรับปัญหา
2) การเลือกกระบวนการ
3) การเลือกผู้ไกล่เกลี่ย
4) การรวบรวมข้อมูล
5) การแยกแยะปัญหา
6) การหาข้อมูลเสนอ
7) การวิเคราะห์จุดยืนและผลประโยชน์
8) การเจรจาต่อรอง
9) การร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ

นอกจากนี้พบว่าหลักสำคัญในการประนีประนอมคดีครอบครัว ได้แก่

1) การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ เปรียบดังการติดกระดุมเสื้อเม็ดแรก ที่ต้องติดให้ถูกต้อง การสร้างความเชื่อมั่นและยุติธรรมตั้งอยู่บนหลักการความยุติธรรมและเป็นกลางของผู้ประนีประนอม ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติและจริยธรรมผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2547) ที่ระบุว่าการไกลเกลี่ยโดยคนกลางที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มพลังความสามารถในการจัดการข้อพิพาท คือ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายใด ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และให้ความช่วยเหลือกับคู่กรณี เพื่อให้เขาสามารถที่จะบรรลุข้อตกลงเป็นที่พึงพอใจร่วมกัน คนกลางอาจจะแสดงหลายหน้าที่หรือบทบาท เพื่อที่จะช่วยคู่กรณีในการแก้ปัญหาข้อพิพาท การช่วยเหลืออาจจะพุ่งประเด็นความช่วยเหลือไปที่คู่กรณีทั้งหลาย เพื่อสร้างความพึงพอใจร่วมกันด้านจิตใจ และด้านเนื้อหาความต้องการ เป็นต้น

2) การใช้ภาษากายและการสื่อสารที่เหมาะสม เป็นการใช้เทคนิคการไกล่เกลี่ยเพื่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับคู่กรณีทุกฝ่าย

3) การสรุปและย้ำความเข้าใจ เป็นหลักการสื่อสารที่ผู้ประนีประนอมต้องทำการสรุปและย้ำความเข้าใจให้ทุกฝ่ายถึงความต้องการและข้อเสนอที่ตรงกัน

4) การตั้งคำถามที่กระตุ้นความคิด เป็นหลักการที่ผู้ประนีประนอมต้องกระตุกความคิดของคู่กรณีให้คำนึงถึงความเป็นจริงและผลได้ผลเสียจากข้อเสนอของแต่ละฝ่ายเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นภายหลังหากตัดสินใจผิดพลาด

5) การนำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริง เป็นหลักการที่ผู้ประนีประนอมต้องนำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมารวมถึงการให้คู่กรณีนำเสนอข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาเช่นกัน

6) การใช้เทคนิคการเจรจา หลักการสำคัญคือ การเจรจาที่ให้สมประโยชน์อย่างมีเหตุผลทั้งสองฝ่าย ซึ่งบางครั้งจะต้องใช้เทคนิคการแยกคุยเป็นการส่วนตัวเพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี

7) การจัดการกับความขัดแย้ง เป็นหลักการสำคัญที่ผู้ประนีประนอมต้องสามารถจัดการความขัดแย้งเชิงลบให้เปลี่ยนเป็นการขัดแย้งเชิงบวกหรือลดการขัดแย้งให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของผ่องเพ็ญ อาชาเทวัญ (2556) ที่พบว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีครอบครัวในศาลเยาวชนและครอบครัวนั้นเป็นการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง เป็นผู้ที่สามารถทำให้คู่พิพาทได้มองเห็นปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของตนเอง และนำไปสู่การยุติปัญหาความขัดแย้ง การพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีครอบครัวจึงจำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีประสบการณ์การจัดการความขัดแย้งและเทคนิคด้านการสื่อสาร จิตวิทยาการไกล่เกลี่ย เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในแต่สถานการณ์

8) การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหลักการที่ผู้ประนีประนอมต้องไม่ดำเนินการประนีประนอมที่ยืดเยื้อหรือการนัดหลายครั้ง เพราะการนัดที่ยืดเยื้อจะทำให้คู่กรณีรู้สึกถึงความไม่สำเร็จของการประนีประนอม

9) การเสริมสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วม เป็นหลักการสำคัญที่ต้องให้คู่กรณีหรือผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการประนีประนอม ในบางครั้งหากมีความจำเป็น ในประเด็นนี้ยังสอดคล้องกับงานศึกษาของปริญญาพงศ์ เจียรนัยกุลกนก (2556) ที่พบว่าผู้ประนีประนอมตระหนักถึงหลักการสำคัญในการไกล่เกลี่ย 4 ประการ คือ

1) การทำให้ทุกฝ่ายสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

2) การค้นหาความพอใจของคู่ความ

3) การสร้างบรรยากาศในการเจรจาต่อรองของคู่ความ

4) การแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้อง ตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ย ในขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานศึกษาของสุรีรัตน์ ตาใจ (2559) ในประเด็นที่ว่าการไกล่เกลี่ยเป็นการค้นหาความพอใจของคู่ความ ดังนั้นการค้นหาความพอใจของคู่ความ จึงเป็นหัวใจสำคัญการไกล่เกลี่ย และผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องค้นให้ได้ว่าความพอใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายอยู่ตรงจุดไหน หากค้นได้ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะทราบแนวทางการไกล่เกลี่ยและทราบจุดที่จะประสานประโยชน์ของคู่ความให้เป็นที่พอใจแก่ทุกฝ่าย

ข้อค้นพบของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของอัญญาวีร์ จิวประเสริฐ (2564) ซึ่งพบว่าบทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยที่ประสบผลสำเร็จ คือ การที่ผู้ประนีประนอมแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่โดยประพฤติ ปฏิบัติตน ตามระเบียบกฎหมายรวมถึงข้อบังคับของศาล ไม่เรียกรับค่าตอบแทนประโยชน์หรือทรัพย์สินอื่นใดจากคู่ความในคดีสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักของกฎหมาย ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตัดสินข้อพิพาทหรือออกคำสั่งให้คู่ความกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้การช่วยเหลือ แนะนำในการ

ร่างหรือตรวจสอบสัญญาประนีประนอมยอมความให้มีความเป็นธรรมและไม่ขัดต่อกฎหมาย การแสดงออกโดยมารยาทอันดีงาม ใช้กริยาวาจาสุภาพแก่คู่ความทุกฝ่ายในขณะดำเนินการไกล่เกลี่ย ปฏิบัติหน้าที่โดยอำนวยความสะดวกให้คู่ความสามารถตกลงกันได้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเป็นอิสระการแสดงบทบาทของผู้ประนีประนอมเหล่านี้จะทำให้เกิดประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยในทางบวก

ในสถานการณ์ที่มีสัญญาณบ่งชี้ว่าการเจรจาจะไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ประนีประนอมจะต้องใช้วิธีการจัดการ เช่น แยกคู่ความทั้งสองออกจากกัน เปิดโอกาสให้ต่างฝ่ายต่างได้มีโอกาสบอกเล่าถึงสภาพปัญหาและความต้องการของแต่ละคน ลดการเผชิญหน้าและก่อกวนทางอารมณ์ เป็นต้น จากการศึกษาพบว่าการเจรจาไม่ประสบผลสำเร็จเกิดจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ 1) การขาดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น 2) การขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 3) ความลำเอียงและการขาดความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม 4) การไม่ยอมรับข้อเสนอแนะหรือทางออก 5) ความตึงเครียดและความขัดแย้งที่สูงเกินไป 6) ข้อจำกัดทางกฎหมายหรือข้อกำหนดที่ซับซ้อน สอดคล้องกับการศึกษาของพสิลักษมิ์ ทองเจริญ (2550) ซึ่งพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ ปัญหาด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นปัญหา กล่าวคือ หากไม่มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลก็จะไม่ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ความสะดวก ความรวดเร็ว และการไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความประหยัดเวลา อีกทั้งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศของการไกล่เกลี่ยให้แตกต่างจากการพิจารณาคดี โดยการทำให้รูปแบบการเจรจาเป็นไปในแนวทางของการเจรจาหารือเพื่อหาทางยุติข้อพิพาท ซึ่งการเจรจาที่ไม่ประสบผลสำเร็จมาจากการเจรจาที่ไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล เพื่อนำไปสู่การประนีประนอมที่ประสบผลสำเร็จ อย่างไรก็ดี ในประเด็นการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญของผู้ประนีประนอมสอดคล้องกับการศึกษาของผ่องเพ็ญ อาชาเทวัญ (2556) ที่พบว่าผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวควรได้รับการอบรมทั้งทางภาคทฤษฎีและปฏิบัติด้านการจัดการความขัดแย้งแบบบูรณาการ เพื่อก่อให้เกิดความชำนาญจนสามารถออกแบบการจัดการความขัดแย้งในคดีครอบครัวได้อย่างรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท อันจะส่งผลให้ข้อพิพาทคดีครอบครัวขึ้นสู่กระบวนการยุติธรรมลดน้อยลง และในประเด็นดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของอัครศักย์ จิตธรรมมา (2551) ที่พบว่าการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องพัฒนาองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การสนับสนุนทรัพยากรจากรัฐบาลอย่างเพียงพอ การกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยการฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สรุป

1. การจัดการความรู้แบบฝังลึกด้านการไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวประกอบด้วย 5 ขั้นตอนสำคัญ

1) การเตรียมการก่อนเจรจา โดยการศึกษาเอกสารสำนวนและสัมภาษณ์คู่พิพาทเบื้องต้น เพื่อเตรียมความพร้อมและป้องกันสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด

2) สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและความไว้วางใจ เพื่อให้คู่ความรู้สึกปลอดภัยและพร้อมเจรจา

3) ใช้เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจในการรับฟังปัญหาของทั้งสองฝ่าย เพื่อวิเคราะห์และหาแนวทางยุติความขัดแย้ง

4) เสนอทางเลือกและหาทางออกที่ยอมรับร่วมกัน ซึ่งสะท้อนความรอบรู้ของผู้ไกล่เกลี่ย เช่น การแบ่งเวลาปกครองบุตรอย่างเป็นธรรม และการกำหนดค่าเลี้ยงดูที่เหมาะสม

5) การทำข้อตกลงและการติดตามผล เพื่อให้คู่ความทั้งสองฝ่ายทราบว่าความขัดแย้งยุติลงแล้ว นอกจากนี้หลักการสำคัญในการประนีประนอมคดีความครัว คือ การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในกระบวนการด้วยการมีความเป็นกลางและการฟังอย่างเข้าใจ การใช้ภาษากายและการสื่อสารที่เหมาะสมช่วยสร้างความเชื่อมโยงและความไว้วางใจ การสรุปและย้ำความเข้าใจเพื่อให้คู่กรณีเห็นภาพรวมของปัญหา การตั้งคำถามที่กระตุ้นความคิดและการทำงานร่วมกัน การนำเสนอข้อมูลที่เป็นกลางและข้อเท็จจริงเพื่อความยุติธรรม การใช้เทคนิคการเจรจาเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน การจัดการกับความขัดแย้งและสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความตึงเครียด และการเสริมสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมเพื่อให้คู่กรณีรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทั้งหมดนี้เพื่อให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จและเกิดความเข้าใจที่แท้จริง

2. แนวทางด้านการประนีประนอมคดีเยาวชนและครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัว ประกอบด้วยการเตรียมความพร้อมก่อนการประนีประนอม ผู้ประนีประนอมจะต้องศึกษาข้อเท็จจริงและหาข้อมูลเพิ่มเติม สร้างบรรยากาศและความร่วมมือที่เป็นมิตร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่กระทำการใดๆ ที่ขาดความเป็นอิสระหรือยุติธรรม ในการเจรจาต่อรอง ผู้ประนีประนอมจะต้องสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความโดยไม่ชี้ขาดข้อพิพาท หากการเจรจาประสบผลสำเร็จ จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้คู่กรณี หากการเจรจาไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ประนีประนอมจะใช้วิธีการจัดการ เช่น แยกคู่ความ เปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายบอกเล่าปัญหาและความต้องการ เพื่อลดการเผชิญหน้าและการก่อกวนทางอารมณ์ แนวทางเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อให้การประนีประนอมบรรลุผลสำเร็จและยุติคดีข้อพิพาทโดยเร็ว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบายและปฏิบัติการ

1) เพื่อให้หลักการของกระบวนการประนีประนอมคดีครอบครัวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรแก้ไขกฎหมายให้สอดคล้องกับหลักสิทธิ เสรีภาพของบุคคล รวมถึงเพิ่มข้อบังคับเกี่ยวกับการประนีประนอมคดีครอบครัวให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

2) ปรับปรุงแก้ไขคุณสมบัติของผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งแยกบทบาทหน้าที่ของผู้พิพากษาสมทบและผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวให้ชัดเจน เพื่อให้การทำหน้าที่มีประสิทธิภาพ

3) ประสานความร่วมมือระดับนโยบายและหน่วยงานรับผิดชอบ เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมคดีครอบครัว เพื่อให้เกิดการรับรู้และสร้างทัศนคติที่ดีและยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอม

4) มีการจัดอบรมและให้ความรู้แก่ผู้ประนีประนอมคดีคอรอบครัว สม่ำเสมอ เพื่อเป็นที่ปรึกษาและสร้างความเข้าใจหลักการของการประนีประนอมในคดีครอบครัวอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะระดับนโยบายและปฏิบัติการ

1) ศึกษาการจัดการองค์ความรู้ในคดีเด็กและเยาวชนในประเด็นอื่น ในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการจัดการความรู้ และเผยแพร่แก่ประชาชน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษาและติดตามผลจากการประนีประนอมคดีครอบครัวว่าประสบผลสำเร็จจริงหรือไม่อย่างไร ภายหลังจากทำสัญญาประนีประนอมแล้ว

เอกสารอ้างอิง

ฐิดารัตน์ นรินทรางกูร ณ อยุธยา. (2554). การไกล่เกลี่ยคดีครอบครัว : พลิกวิกฤตเป็นโอกาส. *วารสารศาลยุติธรรมปริทัศน์, 5*(4), 52-80.

ปริญญาพงศ์ เจียรนัยกุลกนก. (2556). *บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย.* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ผ่องเพ็ญ อาชาเทวัญ (2556) *กระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทคดีครอบครัว กรณีศึกษาคดีในศาลเยาวชนและครอบครัว.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะศิลปะศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

พสิลักษมิ์ ทองเจริญ. (2550). *ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาสุรี เอี่ยมทิม. (2548). *เอกสารประกอบการบรรยาย โครงการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทในศาล หลักสูตร "ผู้ปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท".* วันที่ 21 มีนาคม 2544 กรุงเทพฯ.

สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. (2547). *คำแนะนำและจริยธรรมผู้ไกล่เกลี่ย.* กรุงเทพฯ: สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม.

สุรีรัตน์ ตาใจ. (2559). *ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทชั้นศาลในคดีครอบครัว: ศึกษาเฉพาะกรณีศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี).* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสังคม). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัครศักย์ จิตธรรมมา. (2551). *การศึกษาปัญหาการปล่อยผู้ต้องหาชั่วคราวในชั้นพนักงานสอบสวน.* กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

อภิญญา เวชยชัย. (2546). *การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาส: กลุ่มคนจนผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเสี่ยงที่ประสบปัญหาทางสังคม.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญญาวีร์ จิวประเสริฐ. (2564). *บทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี.* สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม, 2566 จาก http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_lopburi01_02082021/6124.pdf