

การจัดการความขัดแย้งกรณีหลายฝ่าย

Multi Party Facilitation

มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต

ความขัดแย้งกรณีผลประโยชน์หลายฝ่าย

- ความขัดแย้งเกี่ยวกับแรงงาน
- ความขัดแย้งจากการบริโภค
- Mass tort
- ความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม

Case study

ความขัดแย้งจากผลประโยชน์หลายฝ่าย

- คู่กรณีเพิ่มขึ้น
- ปัญหาข้อขัดแย้งเพิ่มขึ้น
- ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันของคู่กรณี
- เวลาที่ใช้มากขึ้น

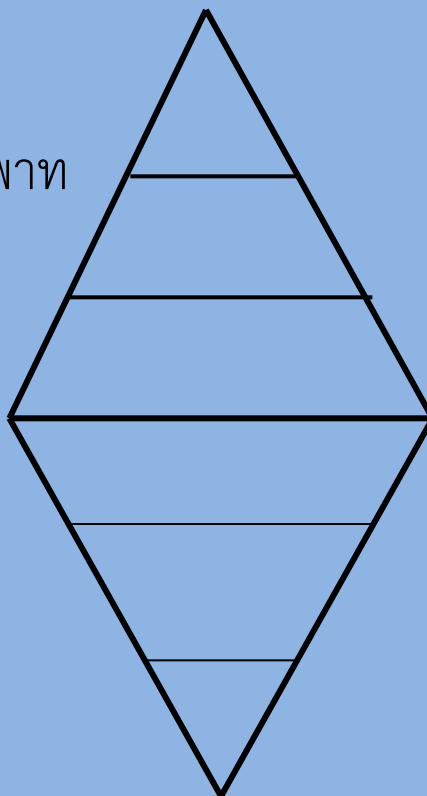
Hawaii Model

การประชุม

การกล่าวเปิดของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การกล่าวของคู่พิพาท

การประชุมฝ่ายเดียวครั้งแรก



การเจรจา

การประชุมฝ่ายเดียรรอบที่สอง

การประชุมร่วม

การร่างข้อตกลง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการอำนวยความสะดวก Mediation : Facilitation

Mediation

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ วิธีการยุติข้อพิพาท โดยมีคนกลางช่วยคู่พิพาทเจรจาเพื่อหาข้อยุติข้อพิพาทระหว่างกัน

Facilitation

การอำนวยความสะดวกการเจรจา คือ การสร้างกระบวนการ
พูดคุยระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อทำความเข้าใจ
และสร้างความร่วมมือที่จะดำเนินการอย่าง
หนึ่งอย่างใดต่อไปอย่างสร้างสรรค์

บทบาทของผู้อำนวยความสะดวก

- บทบาทในการเปลี่ยนจากความขัดแย้งไปสู่ความร่วมมือ
จากความร่วมมือไปสู่การตัดสินใจ
- บทบาทในการทำให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายเกิดความเข้าใจในปัญหา
เพื่อร่วมกันค้นหาวิธีการแก้ไข
- ใช้ทักษะการสื่อสาร เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ฟัง อธิบาย และสร้างความเข้าใจ
- ไม่เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหา แต่กระตุ้นให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายเสนอ
วิธีการแก้ปัญหา

WORKSHOP



ขั้นตอนการระงับข้อขัดแย้งแบบคู่กรณีหลายฝ่าย

- การประเมินความขัดแย้งและความต้องการของคู่กรณี
- การออกแบบและวางแผนกระบวนการ (ร่วมกับคู่กรณี)
- การตั้งกฎเกณฑ์พื้นฐาน
- การค้นหาความต้องการ
- การประเมินทางออก
- การหาฉันทามติ หรือข้อตกลง

การประเมินความขัดแย้ง

- รู้จักคู่พิพาท การจัดกลุ่ม ตัวแทน อำนาจ
- ประเมินความสัมพันธ์
- ประเมินปัญหาข้อพิพาท
- คำถาม ข้อเสนอ

การออกแบบและวางแผนกระบวนการ

- สถานที่ เวลา สิ่งที่ต้องใช้
- รูปแบบ ที่ละเอียด การประชุมร่วม
- กฎกติกาพื้นฐาน

กฎกติกาพื้นฐาน

- พูดทีละฝ่าย
- ขออนุญาตเวลาพูด
- เมื่อมีผู้พูด คนอื่นฟัง
- ไม่โจมตี หรือกล่าวถ้อยคำเสียดสี
- การตรงต่อเวลา

การประชุมร่วม

- การเปิดการประชุม ทักทาย แนะนำ
- หัวข้อการพูดคุย วัตถุประสงค์ กฎกติกา
- การพูดคุยแบบมีส่วนร่วม และการรักษาสมดุลของกลุ่ม
- การแสวงหาการยอมรับในประเด็น
- สรุปผล และการติดตามผล

การค้นหาความต้องการ

- การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย
- ความต้องการของทุกฝ่ายจะได้รับการพิจารณา
- การประชุมแยกฝ่ายอาจมีความจำเป็น
- การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

การแสวงหาทางออก

- ทำเมื่อคิดว่า ประเด็นปัญหา หรือความต้องการได้แสดงออกมาแล้ว
- การแสดงความคิดเห็น และระดมสมอง
- ปัญหาของทุกฝ่าย ร่วมกัน

การหาฉันทามติ

- ไม่มีใครได้ หรือเสียทั้งหมด
- ความเป็นไปได้ของข้อตกลง
- ใครมีหน้าที่ต้องปฏิบัติ ระยะเวลา
- รูปแบบ และผลตามกฎหมาย

ทักษะสำคัญ

- Relationship
- Communication
- Process managing

ความสัมพันธ์

- การแยกคนออกจากปัญหา
- เป็นกลาง
- ไม่ตัดสิน
- ให้โอกาสทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม
- ใช้กระบวนการสร้างความเข้าใจ

การสื่อสาร

- รับฟังทุกฝ่าย
- ปรับสมดุลความไม่เท่าเทียม moderate : extremist
- ไม่ชี้นำทางออก

การจัดกระบวนการ

- เป็นผู้นำตลอดการประชุม
- ใช้กฎกติกาพื้นฐาน
- เคารพสิทธิทุกฝ่าย
- ไม่รีบร้อนเข้าสู่ขั้นแก้ปัญหา