

# สารบัญ

	หน้า
.....	
คำนิยม	3
คำนำสถาบันพระปกเกล้า	8
คำนำผู้เขียน	10
บทสรุปผู้บริหาร	12
Executive Summary	17
สารบัญ	23
บทนำ	28
บทที่ 1 ความขัดแย้งในสังคมไทย	34
บทที่ 2 แนวคิดการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	40
1. ความหมายของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	43
2. การแก้ไขความขัดแย้งกับอำนาจการตัดสินใจ ของฝ่ายที่สาม	45

3. เหตุผลและแรงจูงใจในการใช้การไกล่เกลี่ย โดยคนกลาง	50
3.1 แรงจูงใจของคนกลาง	50
3.2 แรงจูงใจของคู่กรณี	51
4. แนวทางการศึกษาการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	53
5. ประโยชน์และข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	56
5.1 ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	57
5.2 ข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	62

### **บทที่ 3 บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณ และยุทธวิธีของคนกลาง**

1. บทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณของคนกลาง	67
2. ยุทธวิธีของคนกลาง	73

### **บทที่ 4 เครื่องมือและทักษะที่จำเป็นของคนกลาง**

1. การฟัง	86
2. การกล่าวทวน	93
3. การถาม	98
4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา	102
5. การปรับเปลี่ยนมุมมองด้านบวก	104
6. การค้นหา BATNA เพื่อหาทางออกร่วมกัน	107

**บทที่ 5 การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในสังคมไทย :**

<b>บทเรียนและข้อควรระวัง</b>	<b>112</b>
1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลยุติธรรม	114
2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรม	127
3. บทเรียนและข้อควรระวังในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง วัฒนธรรมที่หลากหลาย : การไกล่เกลี่ยที่แตกต่าง	131

**บทที่ 6 ขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง** **136**

1. ก่อนการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	140
1.1 การวิเคราะห์ความขัดแย้ง	140
1.2 การออกแบบการไกล่เกลี่ยโดยละเอียด	147
1.3 สร้างความไว้วางใจและความร่วมมือ	149
2. การดำเนินกรไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	149
2.1 เริ่มต้นการไกล่เกลี่ย	149
2.2 การระบุประเด็นปัญหาและกำหนด หัวข้อการประชุม	151
2.3 การค้นหาความต้องการที่แท้จริง	151
2.4 การสร้างทางเลือกในการแก้ไขความขัดแย้ง	153
2.5 การประเมินทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา	154
2.6 ดำเนินการไกล่เกลี่ยขั้นสุดท้าย	155
3. ภายหลังการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	157

<b>บทที่ 7</b>	<b>ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง</b>	<b>160</b>
1.	การวัดความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	163
2.	ความยากหรือง่ายในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง	165
3.	ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความขัดแย้ง ด้วยการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางประสบความสำเร็จ	167
4.	ปัจจัยที่ทำให้การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ไม่ประสบความสำเร็จ	195
<b>บทที่ 8</b>	<b>บทสรุป</b>	<b>200</b>
	<b>บรรณานุกรม</b>	<b>212</b>
	<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>222</b>