

สารบัญ

	หน้า
คำนำสถาบันพระปกเกล้า	III
คำนำ	V
บทที่ 1 บทนำ	1
1. บทบาทผู้นำชุมชนกับการระงับข้อพิพาทของไทยในอดีต	3
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทของสากลในปัจจุบัน	14
3. กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกในชุมชนของสังคมไทย	23
บทที่ 2 ความขัดแย้งและการจัดการในอดีต ข้อขัดข้อง และปัญหา	35
• การเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย	40
1. ปัญหามาจากตัวปัญหา	40
2. ปัญหาความขัดแย้งที่มาจากตัวผู้ไกล่เกลี่ย	41
3. ปัญหาที่มาจากตัวของคู่กรณี	42
บทที่ 3 มุมมองและเครื่องมือของผู้ไกล่เกลี่ย	49
• การรักษาคำพูดหรือจุดยืน กับการรักษาสัจจะ หรือสัตย์	51
• เครื่องมือของผู้ไกล่เกลี่ยในการเข้าสู่โต๊ะเจรจา	66
1. การใช้คำถาม	66
2. การเปลี่ยนจุดสนใจ	67
3. การรับฟังเชิงรุก หรือการทำการรับฟัง (Active Listening)	68
4. การเปลี่ยนกรอบคำพูด	70
5. การเปรียบเทียบ หรืออุปมาอุปไมย (metaphor)	74
6. การกล่าวทวนด้วยการเปลี่ยนความ (Paraphrase)	76

บทที่ 4	ธรรมชาติของคน ธรรมชาติของความขัดแย้ง	79
	• คนกับความขัดแย้ง	84
บทที่ 5	วิธีสร้างสะพานทอง	97
	• ความจำเป็นของการสร้างสะพานทอง	100
	• สะพานทองข้ามความกลัว (การวิเคราะห์ทัศนคติ)	115
บทที่ 6	ความขัดแย้งและความต้องการที่แท้จริง	145
	• จุดยืน และจุดสนใจ (ความต้องการที่แท้จริง)	148
	• ความขัดแย้งในด้านของผลประโยชน์และความสัมพันธ์	161
	• วิธีการพิจารณาปัญหาผลประโยชน์และความสัมพันธ์	162
	• สัญลักษณ์ของปัญหาแห่งความสัมพันธ์	165
บทที่ 7	การร่วมกันค้นหาทางออก	171
	• วิธีการค้นหาคำตอบสำหรับความต้องการที่แท้จริง	177
	• การวิเคราะห์ทางออก	178
	• เมื่อไม่อาจบรรลุข้อตกลงได้	187
	• การเจรจาไกล่เกลี่ย	188
บทที่ 8	การสัตยาบันข้อตกลงตามสัญญา (Ratification)	191
	• กรณีตัวอย่างที่ควรศึกษา	193
	• บทบาทของตัวแทน	197
	• กรณีศึกษาของประเทศไทย	199
	บรรณานุกรม	205
	เกี่ยวกับผู้เขียน	208

For educational use and reference only