

# สารบัญ

1. บทนำ	1
กรอบของหลักสูตร	1
จุดมุ่งหมายของเนื้อหา	1
แนวทางที่นำไปใช้ในการอบรม	2
หัวข้อของเนื้อหา	2
2. ความรู้พื้นฐาน: ความเข้าใจในความขัดแย้ง	3
แนวทางในการตัดสินใจตัดสินใจและจัดการความขัดแย้ง	3
อำนาจ สิทธิ ผลประโยชน์ ความจำเป็นหรือค่านิยม?	4
ทรัพยากร: การแบ่งปันส่วนที่มีอยู่ (Dividing the Cake)	6
หรือการเพิ่มขนาดก่อนจะแบ่ง (Creating a bigger Cake)	
ความต่อเนื่องในการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Resolution Continuum)	7
ทางเลือกของกระบวนการในการจัดการและป้องกันความขัดแย้ง	8
ประชาชน กระบวนการและประเด็นปัญหา	13
คำถามเพื่อสะท้อนประเด็นและการอภิปรายเพิ่มเติม	15
การวางแผนในการจัดการความขัดแย้ง: การทำแผนที่เหตุการณ์	16
ความขัดแย้งคืออะไร	16
การวิเคราะห์ความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ	17
ใครบ้างที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	18
ความแตกต่างระหว่างคู่กรณี (Party) กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)	18

ต้นตอของความขัดแย้ง	19
บริบทของความขัดแย้ง	22
ความสัมพันธ์	22
รูปแบบที่บ่งชี้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น	22
พลวัตรของความขัดแย้ง (Dynamic of Conflict) ;	25
การขยายตัวของความขัดแย้ง (Escalation of Conflict)	
หลากหลายรูปแบบในการจัดการความขัดแย้ง	28
(Diverse ways to approach: Conflict "styles"	
คำถามเพื่อสะท้อนประเด็นต่าง ๆ และการอภิปราย	32
<b>3. การสร้างกรอบการเจรจาไกล่เกลี่ย</b>	<b>33</b>
การเจรจาไกล่เกลี่ยคืออะไร ; มีความหมายต่างกันอย่างไร	33
เป้าหมายที่แตกต่างในการเจรจาไกล่เกลี่ย	33
คุณภาพของผลแห่งการเจรจาไกล่เกลี่ย	34
คุณภาพของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย	36
คำถามสำหรับการสะท้อนประเด็นต่างๆ หรือเพื่อการอภิปราย	37
สามประเภทของการเจรจาไกล่เกลี่ย	38
การเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีหลักการ	39
แผนผัง: กรอบกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย	41
อะไรที่กระตุ้นให้คนมีความขัดแย้งและผลักดันให้มี	41
การเจรจาไกล่เกลี่ย	
ประเด็น จุดยืนและแรงจูงใจ : แตกต่างกันอย่างไ?	42
ความสำคัญของการฟังอย่างตั้งใจและความสามารถที่จะเข้าใจ	43
ความเป็นไปได้ของการเจรจาไกล่เกลี่ย	44
การเจรจาไกล่เกลี่ยง่ายหรือยาก?	44
การตัดสินใจในการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือไม่: ปัจจัยในการพิจารณา	46

4. มิติของความเป็นมนุษยย์ในเรื่องความขัดแย้ง	49
ความต้องการที่จำเป็นของมนุษยย์	50
ความต้องการในเอกลักษณ์และความขัดแย้ง	51
บทบาทของการขอโทษในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	51
คำขอโทษจริง ทำเป็นขอโทษ และการขอโทษบางส่วน	53
คำถามเพื่ออภิปรายและสะท้อนความคิดเห็น	54
ผลต่อเนื่องของการขอโทษทางกฎหมาย	54
การขอโทษ “ที่ไม่ได้รับการคุ้มครอง” (Unprotected apologies)	55
เราสามารถเรียนรู้แนวทางของแคนาดาในเรื่องอะไรบ้าง	56
กระบวนการฟ้องร้อง: กรณีที่ตกลงได้ส่วนมาก	57
การประกันภัย	59
การทดลองใช้คำขอโทษในสหรัฐอเมริกา	59
สถานการณ์ของประเทศแคนาดา : ตัวอย่างที่แตกต่างกันสอง ตัวอย่าง	61
คำแนะนำต่อแพทย์แคนาดาจากสมาคมคุ้มครองการบริการ การแพทย์ของแคนาดา	64
การให้การศึกษาต่อสาธารณชนโดยกระทรวงสาธารณสุข แคนาดา	65
คณะกรรมการของโรงพยาบาลในบริสทิส โคลัมเบีย : ระบบการคุ้มครองการขอโทษ?	66
คำขอโทษที่ได้รับการคุ้มครอง (Protected apologies)	66
การเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อช่วยให้บรรลุข้อตกลง: “โดยปราศจากอคติ”	66
การไกล่เกลี่ยคนกลาง: จะมีความปลอดภัย “แค่ไหนที่จะกล่าวขอโทษ”?	67

การรักษาความลับตามกฎหมาย	70
ทางเลือกของนโยบายสำหรับคุ้มครองการขอโทษผ่านทาง การออกกฎหมาย “ความคุ้มครองที่ปลอดภัย (Safe Harbour)”	71
การคุ้มครองการขอโทษเพียงบางส่วน : การแสดงความเห็น ออกเห็นใจ	73
การคุ้มครองสำหรับการขอโทษโดยสมบูรณ์ :	74
การยอมรับผิดพลาด	
บทสรุป	75
คำถามเพื่อใช้ในการอภิปรายหรือสะท้อนความคิดเห็น ในประเด็นต่างๆ อภิปราย	76
<b>5. ศัพทบัญญัติ</b>	77
<b>6. รายการที่ต้องพิจารณาของการแสดงบทบาทสมมติและผู้สังเกตการณ์ ในการแสดงบทบาทสมมติ</b>	81
<b>7. ประวัติผู้แปลและเรียบเรียง</b>	85

สำหรับเพื่อการศึกษาและการอ้างอิงเท่านั้น  
For educational use and reference only