



กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทย
ในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
The Cross-Cultural Mediation Process: A Case Study of Conflicts between
Myanmar Workers and Thais in Ban Plak Tong Community,
Khohong Sub-district, Hatyai District, Songkhla Province

เหมื่อนขวัญ เรณูมาศ
Muenkhwan Renumat

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาความขัดแย้งและสันติศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Arts in Conflict and Peace Studies
Prince of Songkla University

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียน
มาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน นางสาวเหมือนขวัญ เรณูมาศ
สาขาวิชา ความขัดแย้งและสันติศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ ทองเฝือ)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพร บุญมาก)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สามารถ ทองเฝือ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาความขัดแย้งและสันติศึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณ
บุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ ทองเฝื่อ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(เหมือนขวัญ เรณูมาศ)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(เหมือนขวัญ เรณูมาศ)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน เหมือนขวัญ เรณูมาศ

สาขาวิชา ความขัดแย้งและสันติศึกษา

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษา ลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง 2. เพื่อศึกษากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม และ 3. เพื่อศึกษาอุปสรรคในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยการวิจัยนี้ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่เป็น “คนกลาง” และคู่กรณีที่เป็นแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง จำนวน 7 กรณีศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธงทั้ง 7 กรณีศึกษา เกิดจากสาเหตุ 6 ด้าน คือ ด้านการสื่อสาร ด้านพฤติกรรม ด้านความรู้สึก ด้านเป้าหมาย ด้านผลประโยชน์ และด้านความสัมพันธ์ ส่วนผลการศึกษา กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมพบว่า ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยมักมีขั้นตอนที่คล้ายคลึงกัน เช่น มีการเริ่มต้นจากคู่กรณีฝ่ายที่ได้รับความเสียหายมาแจ้งเรื่องแก่ผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนจัดเตรียมสถานที่ จัดหาล่ามแปล คู่กรณีและผู้นำชุมชนมีการแนะนำตัว และผู้นำชุมชนมีการวางกติกาในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น ส่วนขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยจะมีขั้นตอนที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ของคนกลาง สถานการณ์ความขัดแย้ง ความต้องการของคู่กรณี และปัจจัยด้านวัฒนธรรมของคู่กรณี ส่วนผลการศึกษาอุปสรรคในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม พบว่า มีอุปสรรคเกิดขึ้น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการขาดการสื่อสารที่ดี ด้านการชี้แจงจากคนกลาง ด้านความยุ่งยากในการหาข้อเท็จจริงจากคู่กรณี และด้านปฏิกริยาหรือลักษณะการสื่อสารของคนกลาง เป็นต้น

Thesis title The Cross-Cultural Mediation Process: A Case Study of Conflicts between Myanmar Workers and Thais in Ban Plak Tong Community, Khohong Sub-District, Hatyai District, Songkhla Province

Author Muenkhwan Renumat

Major Program Conflict and Peace Studies

Academic Year 2015

Abstract

This research is a qualitative research. The purposes of this research were: 1) to study the characteristics and roots of conflicts among Myanmar workers and Thai locals in Ban Plak Tong Community; 2) to study the process of cross-cultural mediation; and 3) to study the obstacles found in cross-cultural mediation process. The observation and in-depth interview were applied for compiling data. The interviewees were community leader who acted as “mediator” and conflict parties who were Myanmar workers and Thai locals in Ban Plak Tong Community. The case studies included 7 cases.

The findings showed that 1) the roots of conflicts found in seven cases among Myanmar workers and Thai locals in Ban Plak Tong Community consisted of six causes namely communications, behaviors, benefits, emotions, goals, and relationships. The findings regarding to the cross-cultural mediation processes revealed that processes of mediation preparation were similar. Normally, it started from the injured parties informed the community leader and then the community leader arranged place and interpreter for parties. Subsequently, community leader and parties introduced themselves and mediation rules were determined. However, the mediation processes were relatively different depending on strategies of mediators, conflict situations, demands of the parties in dispute and cultural factors of parties. The obstacles of cross-cultural mediation processes comprised of four aspects which were lacking of effective communication, guidance of mediators, troubles of fact findings from parties, and reactions or communication characters of mediators.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ต้องขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สามารถ ทองเผื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธิพร บุญมาก เป็นอย่างสูงที่สละเวลาอ่านงาน ตรวจสอบงานวิจัยฉบับนี้จนลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบคุณอาจารย์ภูวิน บุญญะเวชชิน นักวิจัยจากสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวมถึงคณาจารย์จากสถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่าน ที่คอยหยิบยื่นความรู้ คำแนะนำ และยื่นกำลังใจมาให้ จนวิทยานิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณดุจดาว สิงห์คำ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสุขาภิบาล กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองคอหงส์ ที่คอยอำนวยความสะดวกเรื่องเอกสารสำคัญเกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติในชุมชนบ้านปลักธงให้กับผู้วิจัย และแนะนำให้ผู้วิจัยรู้จักบุคคลมากมายเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ขอขอบคุณผู้นำชุมชนบ้านปลักธงทุกท่านที่ให้โอกาส ให้ความรู้ ให้ข้อมูล ช่วยติดต่อประสานงาน และสละเวลาเพื่อผู้วิจัยในหลายโอกาส จนทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้และสัมผัสชุมชนบ้านปลักธงได้อย่างเต็มที่ และขอบคุณคุณซุซุ ปินยา ล่ามแปลที่เป็นส่วนสำคัญในการทำให้งานวิทยานิพนธ์นี้ประสบความสำเร็จ และที่สำคัญขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ แต่ก็เป็นบุคคลที่ช่วยเหลือข้าพเจ้าทั้งเรื่องข้อมูล เรื่องการประสานบุคคล ตลอดจนอาหารการกิน ตลอดเวลาที่เก็บข้อมูล ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกอบอุ่น และปลอดภัยตลอดเวลา

สุดท้าย ขอขอบคุณครอบครัว เรณูมาศ โดยเฉพาะคุณพ่อ คุณแม่ที่คอยอบรมสั่งสอน และหยิบยื่นโอกาสดีๆ ในการเรียนให้แก่ข้าพเจ้า และมีความอดทนรอคอยความสำเร็จของข้าพเจ้า ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ส่งเสริมให้ข้าพเจ้ามีความรู้ด้านการวิจัย มีความขยันและอดุสาหะ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานต่อไปในอนาคต

เหมือนขวัญ เรณูมาศ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2558

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	(5)
Abstract.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
โจทย์การวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	8
แนวคิดเรื่องแรงงานข้ามชาติ: สถานภาพและปัญหา	9
บริบทพื้นที่วิจัย	17
แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความขัดแย้ง.....	24
แนวคิดเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	59
พื้นที่ในการวิจัย.....	59
ประชากรและผู้ให้ข้อมูล.....	59

สารบัญ (ต่อ)

การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในชุมชน.....	60
การศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของงานวิจัย.....	65
บทที่ 4 ผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....	66
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	66
สถานการณ์ รูปแบบและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน72	
กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม.....	96
อุปสรรคของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม.....	129
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	137
สรุปผลการวิจัย.....	137
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	142
บรรณานุกรม.....	143
บุคลากร.....	150
ภาคผนวก.....	152
แบบสอบถาม ก.....	153
แบบสอบถาม ข.....	154
แบบสอบถาม ก ฉบับภาษาไทยเมียนมาร์.....	155
แบบสอบถาม ข ฉบับภาษาไทยเมียนมาร์.....	156
ประวัติผู้เขียน.....	157

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ 1 แผนที่แนวเขตชุมชนบ้านปลักธง	23
ภาพประกอบที่ 2 ลักษณะของความขัดแย้ง	29
ภาพประกอบที่ 3 สาเหตุของความขัดแย้ง	30
ภาพประกอบที่ 4 รูปแบบกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย	56

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนแรงงานข้ามชาติตำบลคอกหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	20
ตารางที่ 2 สาเหตุความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน.....	95

สารบัญแผนผัง

แผนผังที่ 1: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 1	99
แผนผังที่ 2: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 2	103
แผนผังที่ 3: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 3	108
แผนผังที่ 4: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 4	112
แผนผังที่ 5: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 5	115
แผนผังที่ 6: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 6	119
แผนผังที่ 7: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 7	125

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งเปรียบเสมือนองค์ประกอบหนึ่งของทุกสังคม และเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งที่มีอยู่ในสังคมมนุษย์ทุกแห่งหน เพราะทุกสังคมย่อมประกอบไปด้วยปัจเจกบุคคลที่มีความหลากหลายทางความเชื่อ ค่านิยม ความปรารถนา บรรทัดฐานและลักษณะทางวัฒนธรรม ความขัดแย้งจึงนับเป็นเรื่องธรรมดาอย่างหนึ่งในชุมชนและสังคม อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งในชุมชนไม่ได้เป็นความขัดแย้งในแง่ลบเสมอไป เพราะผลของความขัดแย้งมีทั้งแง่บวก และแง่ลบ หากชุมชนใดมีการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่ดี ความขัดแย้งนั้นก็อาจนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น แต่หากชุมชนใดที่ผู้คนขาดการช่วยกันดูแลป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ก็อาจนำมาสู่ความรุนแรงตามมาภายหลัง ฉะนั้นชุมชนหรือคนในชุมชนจึงต้องร่วมกันหามาตรการป้องกันและจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง เพื่อมิให้เกิดความรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชุมชนที่มีแรงงานข้ามชาติ สัญชาติต่างๆ อาศัยอยู่ร่วมกับคนไทย อาจเจอปัญหาความขัดแย้งกันได้ง่ายกว่าชุมชนอื่นๆ

ในประเทศไทย มีหลายชุมชนที่กลายเป็นแหล่งประกอบอาชีพและพักอาศัยของแรงงานข้ามชาติ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ที่ประเทศไทยมีนโยบายผ่อนผันให้แรงงานลาว กัมพูชา และแรงงานเมียนมาร์ยื่นขอใบอนุญาตทำงานได้ แรงงานข้ามชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานเมียนมาร์ก็กระจัดกระจายอยู่ทั่วประเทศ (กฤตยา อาชวนิจกุล 2555) เพราะความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีของกลุ่มแรงงาน และปัจจัยสภาพทางภูมิศาสตร์ รวมถึงปัจจัยดึงดูดในประเทศปลายทาง เป็นสาเหตุให้แรงงานเมียนมาร์และแรงงานข้ามชาติอื่นๆ ต้องการเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทย (ศิริพิมพ์ ศรีปลั่ง และสุรชาติ บำรุงสุข 2555) ส่วนลักษณะงานของกลุ่มแรงงานเมียนมาร์ในสังคมไทย จะเป็นงานไร้ฝีมือในภาคอุตสาหกรรมที่ต้องใช้แรงงานหนักเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งให้รายได้น้อย นอกจากนั้นแรงงานเมียนมาร์ยังต้องเผชิญกับปัญหาการแก่งแย่งที่อยู่อาศัย ความกังวลเรื่องความปลอดภัย ความกดดันจากนายจ้าง รวมทั้งสัมพันธภาพที่มีต่อผู้คนหลากหลายในชีวิตประจำวัน (ธมน ต้นสงวน 2551) ทำให้แรงงานเมียนมาร์มักมีความกังวลต่อเรื่องการปรับตัว จนมีระดับความเครียดสูง และมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ค่อยดีนัก ซึ่งปัจจัยด้านความเครียดและการมีคุณภาพชีวิตที่ตกต่ำดังที่กล่าวมา อาจเป็นสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้แรงงานเมียนมาร์และแรงงานข้ามชาติอื่นๆ ก่อเหตุขัดแย้งกับคนไทย

แต่อย่างไรก็ตาม ในหลายพื้นที่ ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยก็มีได้มีปัจจัยมาจากเรื่องคุณภาพชีวิตที่ตกต่ำของแรงงานเมียนมาร์ และมีเชื่อว่าแรงงานเมียนมาร์จะเป็น

เพียงฝ่ายผู้กระทำเสมอ เพราะหลายพื้นที่ แรงงานเมียนมาร์ยังเป็นผู้ถูกกระทำจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วย อาทิเช่น แรงงานเมียนมาร์ที่ถูกนายจ้างลิดรอนสิทธิ แรงงานเมียนมาร์ที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ และถูกรีดไถแรงงาน เป็นต้น (โคทม อารียา 2555) ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นจริงและโดยทั่วไป เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทย ปัญหาความขัดแย้งก็จะยุติลงด้วยการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมของไทย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับการยอมรับ เช่น ตำรวจ อัยการ ศาล และทนาย เป็นผู้ดูแลตัดสินลงโทษผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย แต่ปัจจุบันเมื่อภาครัฐมีมาตรการเข้มงวดในการตรวจจับแรงงานเมียนมาร์ และเจ้าหน้าที่รัฐส่วนหนึ่งก็มีมุมมองด้านลบต่อแรงงานเมียนมาร์ รวมถึงแรงงานเมียนมาร์เองก็มีความเกรงกลัวเจ้าหน้าที่รัฐและไม่เข้าใจข้อกฎหมายของไทย ทำให้แรงงานเมียนมาร์จำนวนมากทั้งที่ได้ขึ้นทะเบียนแรงงานไว้กับทางการไทยและไม่ได้ขึ้นทะเบียนแรงงานจะหลีกเลี่ยงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของไทย กรณีที่เกิดความขัดแย้งกับคนไทย เพราะไม่มั่นใจในการร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่รัฐและกลัวว่าจะถูกส่งกลับประเทศ (นฤมล นิราทร 2554)

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทย ไม่ใช่ทุกกรณีที่สามารถยุติลงด้วยรูปแบบที่ยืดตืดกันมาแต่อดีต คือ การมอบหมายอำนาจให้แก่หน่วยงานภาครัฐรับหน้าที่จัดการความขัดแย้งเพียงฝ่ายเดียว เพราะการจัดการความขัดแย้งโดยหน่วยงานภาครัฐนอกจากจะไม่ใช่ที่ปรารถนาของแรงงานเมียนมาร์แล้ว ยังเป็นการผลักความรับผิดชอบของคนในชุมชน และการเพิ่มคดีความจนล้นศาล ที่สำคัญการจัดการความขัดแย้งโดยเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานภาครัฐยังมีข้อจำกัดอยู่สองประการ ประการแรก ได้แก่ เรื่องการตัดสินคดีความของเจ้าหน้าที่รัฐ พบว่า เจ้าหน้าที่รัฐเพียงตัดสินคดีความในแง่ของการ แพ้-ชนะ ทำให้คู่กรณีไม่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องสูญเสียหรือต้องชดใช้ผลประโยชน์บางอย่างให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่เจ้าหน้าที่รัฐไม่มีการบูรณาการความรู้สึกของคู่กรณี ทำให้คู่กรณีไม่สามารถกลับไปใช้ชีวิตในชุมชนร่วมกันอย่างปกติสุขได้ (วิฐร คลองมีคุณ 2552) ประการที่สอง คือ เจ้าหน้าที่รัฐมีระดับความเข้าใจด้านภาษา ศาสนาและวัฒนธรรมของแรงงานเมียนมาร์น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับผู้นำชุมชน จึงอาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่รัฐสื่อสารกับแรงงานเมียนมาร์ไม่เข้าใจ ในที่สุดทำให้การจัดการความขัดแย้งนั้นวางอยู่บนฐานของความมือคดและความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน

ด้วยข้อจำกัดดังกล่าว จึงทำให้หลายชุมชนที่ประสบกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทย จึงเริ่มหันมาใช้แนวทางการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural mediation) เป็นตัวเลือกในการจัดการความขัดแย้งมากขึ้น

Bernard Mayer (2553) ผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดการความขัดแย้ง กล่าวว่า การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมนั้น ผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย จำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของคู่กรณี และจะต้องเป็นคนที่เปิดกว้างรับความ

แตกต่างกันทางด้านชาติพันธุ์ ชนชั้น เพศ และศาสนาได้ นอกจากนั้นการเลือกใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยก็เป็นกุญแจสำคัญ โดยจะต้องเลือกใช้ภาษาที่สามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจได้ ซึ่งอาจจะเป็นภาษาของคนกลางที่ทำหน้าที่เป็นผู้เจรจา แต่ต้องพิจารณาว่าภาษาที่ใช้ในการสื่อสารนั้นได้รับการยินยอมจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เป็นต้น

ดังจะเห็นได้ว่า การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม จะมีความแตกต่างกันกับรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอื่นๆ ที่ใช้กันอยู่ทั่วไป เนื่องจากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทั่วไป “คนกลาง” เพียงเข้ามาทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่กรณีในด้านต่างๆ เช่น อำนวยความสะดวกด้านสถานที่ การนัดหมายวันเวลา และการร่วมหาข้อตกลงให้กับคู่กรณี ในขณะที่การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม “คนกลาง” จะต้องมีทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ยทั่วไป และทักษะด้านภาษา ศาสนา และวัฒนธรรมของคู่กรณีเพิ่มเติม สืบเนื่องจาก คู่กรณีต่างวัฒนธรรมกันอาจไม่เข้าใจในวิถีคิดของกันและกัน และไม่สามารถสื่อสารภาษาที่สามารถเข้าใจตรงกันได้ทั้งหมด จึงจะต้องมีคนกลางคอยให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยดี ซึ่งทักษะด้านภาษา ศาสนา และวัฒนธรรมดังที่กล่าวมามักพบในตัวผู้นำชุมชนมากกว่าในหมู่เจ้าหน้าที่รัฐ

สำหรับชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท (Rurban) ในพื้นที่ขนาดใหญ่โตนัก และเป็นชุมชนที่ประสบกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยมาโดยตลอด เพราะนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา ในชุมชนบ้านปลักธงมีแรงงานเมียนมาร์ทั้งที่เข้ามาอย่างถูกกฎหมายและผิดกฎหมายอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากในเชิงเปรียบเทียบกับชุมชนอื่นๆ ภายในเขตเทศบาลเมืองคอหงส์ ซึ่งเฉพาะแรงงานเมียนมาร์ถูกกฎหมายมีจำนวน 3,702 คน (รายงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองคอหงส์ 2558) แรงงานเมียนมาร์ที่เข้ามาในชุมชนจะประกอบอาชีพในโรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในชุมชนเป็นหลัก นอกจากนั้นแรงงานเมียนมาร์ยังทำงานก่อสร้าง แรงงานรับจ้างทั่วไปและแรงงานสวนยางพารา

การเข้ามาอยู่ร่วมกันอย่างหลากหลายระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยภายในชุมชนนั้น ไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ซึ่งสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนส่วนใหญ่เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ที่ไม่ลงรอย การสื่อสารที่ผิดพลาดและผลประโยชน์ต่างๆ ทั้งนี้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยได้กระทบสู่เรื่องการทำงานของแรงงานเมียนมาร์ และสร้างความกังวลใจให้แก่คนในชุมชน แต่ชุมชนก็ไม่ได้นิ่งเฉย มีการใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในช่วงดังกล่าวหลายวิธี เช่น การจัดการความขัดแย้งด้วยการใช้กำลังรุนแรง การส่งตัวคู่กรณีให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการจับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแยกออกจากกัน และในช่วงระยะต่อมา ในปี พ.ศ. 2550 ผู้นำชุมชนในส่วนของผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนลูกบ้านได้มีการพูดคุยกันผ่านการประชุมประจำหมู่บ้าน เพื่อขอความร่วมมือในการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนอย่างเป็นจริงเป็นจัง บนพื้นฐานของการ

เคารพต่อส่วนรวมและการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกฝ่าย ซึ่งข้อสรุปของการประชุมนำมาสู่การเลือกใช้การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม แบบไม่เป็นทางการ เพราะเป็นรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ไม่ซับซ้อน และยังนับเนื่องเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีที่นักสันติวิธีทั่วไปให้การยอมรับ

ชุมชนบ้านปลักธงจึงเหมาะแก่การศึกษาวิจัย เนื่องจากชุมชนแห่งนี้นับเป็นศูนย์รวมของแรงงานข้ามชาติสัญชาติเมียนมาร์มายาวนาน และชุมชนแห่งนี้มีผู้นำชุมชนที่มีศักยภาพในการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ที่สำคัญมีปรากฏการณ์ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนเป็นกรณีศึกษาหลากหลาย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาว่า อะไรคือสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน และความขัดแย้งกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคู่กรณี นำไปสู่กระบวนการจัดการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของคนกลางอย่างไร รวมถึงกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม มีปัญหาหรืออุปสรรคในเรื่องใดบ้าง ทั้งนี้การศึกษาในประเด็นดังกล่าวจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งให้กับชุมชนอื่นๆ ที่มีแรงงานข้ามชาติอาศัยอยู่ร่วมกับคนไทยได้เป็นอย่างดี

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 อะไรคือสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน และลักษณะของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนเป็นอย่างไร

2.2 ความขัดแย้งและความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคู่กรณีระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนนำไปสู่กระบวนการจัดการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของคนกลางอย่างไร

2.3 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนมีปัญหาหรืออุปสรรคในเรื่องใดบ้าง

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง

3.2 เพื่อศึกษากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง

3.3 เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำความเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง และกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของผู้นำชุมชน นอกจากนี้ยังศึกษาอุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีเรื่องความขัดแย้ง และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมาเป็นแนวทางในการตั้งคำถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ทราบถึงสภาพปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน

5.2 ได้ทราบถึงขั้นตอนหรือกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ที่คู่กรณีมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมกัน

5.3 ได้ทราบถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

5.4 ผลการศึกษาวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน/ ออกแบบกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

6. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่องกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ 4 ลักษณะ ดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่ เลือกศึกษาเฉพาะพื้นที่ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากสภาพชุมชนเป็นชุมชนที่มีแรงงานเมียนมาร์อาศัยอยู่จำนวนมาก จึงมีลักษณะการเป็นชุมชนข้ามวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังเป็นชุมชนที่มีปรากฏการณ์ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน และมีผู้นำชุมชนที่มีศักยภาพในการจัดการความขัดแย้ง

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้นำชุมชน ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการชุมชน และแรงงานเมียนมาร์ กับคนไทยในชุมชนบ้าน

ปลั๊กธงที่เคยมีประสบการณ์ขัดแย้งกันมาก่อน และจัดการความขัดแย้งนั้นด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ย
ข้ามวัฒนธรรม

ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นศึกษาสภาพความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคน
ไทยในชุมชน และศึกษากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงาน
เมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน

ขอบเขตด้านเวลา การศึกษานี้ เป็นการศึกษากรณีความขัดแย้งที่เข้าสู่กระบวนการ
เจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในรอบ 9 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 –2558

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม หมายถึง กระบวนการจัดการความ
ขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณีต่างวัฒนธรรมกัน ซึ่งได้แก่ คู่กรณีที่เป็นแรงงานเมียน
มาร์กับคนไทยในชุมชน โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจะมีผู้นำชุมชนทำหน้าที่เป็นคนกลาง
อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ยอมความ ประนีประนอม หรือหาข้อตกลง
ร่วมกันได้

ความขัดแย้ง หมายถึง การกระทำที่ไม่ลงรอยกันในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านค่านิยม
ด้านความสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านผลประโยชน์ ด้านข้อมูล ด้านความคิด ด้านความรู้สึก ด้าน
พฤติกรรม ด้านโครงสร้าง และด้านเป้าหมาย

แรงงานเมียนมาร์ หมายถึง แรงงานที่มีสัญชาติเมียนมาร์ ทั้งที่ได้จดทะเบียน
แรงงานไว้และที่ไม่ได้จดทะเบียนแรงงาน หรือที่เข้ามาโดยถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย โดยเป็น
แรงงานเมียนมาร์ที่เข้ามาประกอบอาชีพและพักอาศัยอยู่ในชุมชนบ้านปลั๊กธง และเคยเป็นคู่กรณี
ขัดแย้งกับคนไทยในชุมชน รวมถึงเคยมีประสบการณ์เจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมาก่อน

คนไทยในชุมชน หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทย อาศัยอยู่หรือเป็นสมาชิกในชุมชน
บ้านปลั๊กธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นบุคคลที่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับแรงงาน
เมียนมาร์ในชุมชน และผ่านการแก้ไขความขัดแย้งนั้นด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

ผู้นำชุมชน หมายถึง ผู้นำชุมชนที่เป็นทางการ ที่ได้รับความไว้วางใจ และได้รับการ
ยอมรับในการเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในชุมชนบ้านปลั๊กธง

8. ข้อตกลงเบื้องต้น

เนื่องจากการศึกษาเรื่องกระบวนการเจรจาใกล้เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน เป็นการศึกษาที่ละเอียดอ่อนและอาจนำไปสู่ผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานเมียนมาร์ ดังนั้นเพื่อจรรยาบรรณในการวิจัยผู้วิจัยจึงขอไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูลรอง แต่สำหรับชื่อชุมชนหมู่บ้าน ชื่อผู้นำชุมชนจะมีการใช้ชื่อตามความเป็นจริง

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้มีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจประเด็นที่ศึกษา และเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

2.1 แรงงานข้ามชาติ: สถานภาพและปัญหา ในส่วนนี้จะเป็นการพูดถึงความหมายของแรงงานข้ามชาติ ประเภทของแรงงานข้ามชาติ สถานภาพของแรงงานข้ามชาติในสังคมไทย และปัญหาของแรงงานข้ามชาติ โดยเฉพาะแรงงานเมียนมาร์ในสังคมไทย

2.2 บริบทพื้นที่วิจัย ในส่วนนี้จะเป็นการกล่าวถึง ประวัติความเป็นมาของชุมชน สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานชุมชนลักษณะภูมิประ[เทศ ข้อมูลด้านประชากร ข้อมูลทั่วไปของแรงงานเมียนมาร์ในชุมชนบ้านปลักธง วิสัยทัศน์ชุมชน และจุดแข็ง / จุดอ่อนชุมชน รวมถึงแผนที่ชุมชน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความขัดแย้ง จะกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีด้านความขัดแย้ง ความหมายหรือนิยามของความขัดแย้ง ลักษณะของความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง และพัฒนาการของการเกิดความขัดแย้ง

2.4 แนวคิดเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ในส่วนนี้จะทำการกล่าวถึงความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม วัฒนธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อชี้ให้เห็นว่าเรื่องของวัฒนธรรมนั้น มีความสำคัญเกี่ยวข้องกันอย่างไรบ้างกับการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณีต่างวัฒนธรรมกัน นอกจากนั้นจะทำการกล่าวถึง บทบาทหน้าที่ของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม บทบาทคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในประเทศอังกฤษ ประเทศฝรั่งเศส และประเทศอิตาลี อุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม หลักปฏิบัติของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม และผลของการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

2.1 แรงงานข้ามชาติ: สถานภาพและปัญหา

2.1.1 ความหมายของแรงงานข้ามชาติ

พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 อธิบายความหมายของแรงงานข้ามชาติ หมายถึง บุคคลธรรมดา ไม่มีสัญชาติไทย เข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมการจัดหางาน หรือเจ้าพนักงานที่อธิบดีกรมการจัดหางานมอบหมายเท่านั้น

ขณะที่องค์การแรงงานระหว่างประเทศได้ให้ความหมายของคำว่า “แรงงานข้ามชาติ” ไว้ในอนุสัญญาฉบับที่ 97 มาตรา 1 หมายถึง บุคคลที่อพยพจากประเทศหนึ่งไปยังประเทศหนึ่งเพื่อการทำงาน หาเงินเลี้ยงชีพ และรวมถึงบุคคลใดๆ ที่โดยปกติแล้วได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้อพยพเพื่อการทำงาน แต่ความหมายนี้ไม่รวมถึงบุคคลที่ทำงานตามบริเวณชายแดน นอกจากนี้ในอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศฉบับที่ 143 ยังไม่รวมถึงบุคคลที่เข้ามาเพื่อการศึกษา

สำหรับองค์การสหประชาชาติได้มีการกำหนดความหมายของแรงงานข้ามชาติไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิของบรรดาแรงงานข้ามชาติและสมาชิกในครอบครัวของแรงงานข้ามชาติ มาตรา 2 หมายถึง “บุคคลซึ่งจะถูกว่าจ้างให้ทำงาน กำลังถูกว่าจ้าง หรือเคยถูกว่าจ้างทำงาน โดยได้รับค่าตอบแทนในรัฐที่ตนไม่ได้เป็นคนของชาตินั้น” (อัญญาณี สิทธิอาษา 2554)

จากความหมายของแรงงานข้ามชาติข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แรงงานข้ามชาติหมายถึง แรงงานที่เดินทางมาจากประเทศอื่นๆ ด้วยวิธีการต่างๆ เข้ามาในประเทศไทยเพื่อทำงานที่ได้รับเงินค่าจ้างเป็นระยะยาว แรงงานข้ามชาติที่ถูกกฎหมาย จะนับรวมเฉพาะแรงงานข้ามชาติที่ได้รับอนุญาตทำงานจากอธิบดีกรมการจัดหางานหรือเจ้าพนักงานที่อธิบดีมอบหมายเท่านั้น ส่วนแรงงานข้ามชาติที่ผิดกฎหมาย คือ แรงงานข้ามชาติที่ไม่ได้รับใบอนุญาตทำงาน

2.1.2 ประเภทของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย

ประเทศไทยนับเป็นอีกหนึ่งประเทศที่พึ่งพาแรงงานข้ามชาติระดับทักษะต่ำอย่างเข้มข้น ตั้งแต่ พ.ศ. 2530 เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของอุตสาหกรรมการผลิตและภาคการเกษตรกรรมเพื่อการส่งออก ทำให้ประเทศไทยกลายเป็นประเทศปลายทางของการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ โดยเฉพาะแรงงานข้ามชาติที่มาจากประเทศเมียนมาร์ กัมพูชา และลาว ทั้งนี้รัฐบาลไทยเริ่มมีการจัด

ทะเบียนแรงงานและขึ้นทะเบียนแรงงานข้ามชาตินับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 สามารถจำแนกลักษณะ
แรงงานข้ามชาติ และประเภทของแรงงานข้ามชาติได้ดังนี้ (กฤษฎา อาชวนิจกุล 2555)

2.1.2.1 แรงงานข้ามชาติถูกกฎหมาย

แรงงานข้ามชาติถูกกฎหมาย แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ประเภททั่วไป
ประเภทตลอดชีพ ประเภทแจ้งการทำงาน ประเภทพิสูจน์สัญชาติ

1. **ประเภททั่วไป** หมายถึง แรงงานข้ามชาติที่มีทักษะและทำงานอยู่ในตำแหน่ง
ค่อนข้างสูง หรืออาจถูกส่งมาจากบริษัทแม่ในต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย หรือเข้ามา
ทำงานชั่วคราวในงานที่ต้องใช้ทักษะ และเทคโนโลยีขั้นสูง เป็นความต้องการผู้ที่มีความสามารถ
เฉพาะด้าน มีความชำนาญเฉพาะด้าน หรือมีความสามารถทางการสื่อสาร (ภาษา) ที่ยังหาคนไทยที่มี
ความสามารถ หรือมีความชำนาญเข้ามาร่วมงานไม่ได้ หรือเป็นการเข้ามาทำงานในกิจการที่ตนเอง
ลงทุน หรือกิจการของคู่สมรส หรือกิจการที่ร่วมลงทุน เป็นต้น ส่วนใหญ่ทำงานในกิจการ ดังนี้

- กิจการที่มีการลงทุนตั้งแต่ 2 ล้านขึ้นไป
- กิจการที่มีการลงทุนมากกว่า 30 ล้านขึ้นไป
- มุลนิธิ/สมาคม/องค์การเอกชนต่างประเทศ

2. **ประเภทตลอดชีพ** หมายถึง แรงงานข้ามชาติซึ่งได้รับใบอนุญาตทำงานตาม
ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 322 ข้อ 10 (10) มีสาระสำคัญว่า “ใบอนุญาตที่ออกให้แก่แรงงานข้าม
ชาติซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและทำงานอยู่แล้วก่อนวันที่ 13
ธันวาคม 2515 ให้ใช้ได้ตลอดชีวิตของแรงงานข้ามชาติคนนั้น เว้นแต่แรงงานข้ามชาติจะเปลี่ยนอาชีพ
ใหม่”

3. **ประเภทแจ้งการทำงาน** หมายถึง แรงงานข้ามชาติซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรไทย
เป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองเพื่อทำงานอันจำเป็นและเร่งด่วนที่มีระยะเวลา
ทำงานไม่เกินสิบห้าวัน และจะทำงานนั้นได้ เมื่อได้มีหนังสือแจ้งให้นายทะเบียนทราบ

4. **ประเภทพิสูจน์สัญชาติ** หมายถึง แรงงานข้ามชาติที่เคยหลบหนีเข้าเมือง ซึ่งเดิม
คณะรัฐมนตรีมีมติผ่อนผันให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ระหว่างรอการส่งกลับอนุญาตให้

ทำงานได้ 2 งาน คือ งานกรรมกร และคนรับใช้ในบ้าน มีใบอนุญาตทำงานชนิดบัตรสีชมพู และได้รับการปรับเปลี่ยนสถานะจากแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองฯ ให้เป็นแรงงานเข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมายโดยได้รับการพิสูจน์สัญชาติและได้รับเอกสารรับรองสถานะจากเจ้าหน้าที่ประเทศต้นทาง ได้แก่ หนังสือเดินทางชั่วคราว (Temporary Passport) หรือเอกสารรับรองบุคคลเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการขออนุญาตทำงาน โดยได้รับใบอนุญาตทำงานเป็นชนิดบัตรสีเขียว

สำหรับแรงงานเมียนมาร์ในประเทศไทย เริ่มมีกระบวนการพิสูจน์สัญชาติเมื่อ พ.ศ. 2552 โดยระยะแรกมีขั้นตอนค่อนข้างซับซ้อนและใช้เวลานาน แต่ปัจจุบันรัฐบาลเมียนมาร์ยินยอมเข้ามาตั้งศูนย์พิสูจน์สัญชาติในประเทศไทยรวม 5 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ สมุทรสาคร เชียงใหม่ และสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้แรงงานจากประเทศเมียนมาร์ที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติแล้ว จะได้เอกสารการเดินทาง และบัตรประจำตัวประชาชนที่ออกโดยรัฐบาลเมียนมาร์ เมื่อแรงงานข้ามชาติผ่านกระบวนการพิสูจน์สัญชาติเท่ากับว่าเป็นแรงงานที่ถูกกฎหมาย ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานของไทย และเจ้าหน้าที่รัฐของไทยก็ไม่สามารถจับกุมหรือส่งกลับประเทศต้นทางได้ (กฤตยา อาชวนิจกุล 2555)

2.1.2.2 แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย

แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย หรือแรงงานข้ามชาติที่ไม่ได้จดทะเบียน หมายถึงแรงงานข้ามชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยไม่มีใบอนุญาต ไม่มีเอกสารการพำนักชั่วคราว (ทร. 38/1) ฯลฯ ซึ่งจำนวนแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายนี้ไม่มีตัวเลขที่ชัดเจน เนื่องจากแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายมีการอาศัยปะปนกันกับแรงงานข้ามชาติที่ถูกกฎหมายอย่างแยบยล บางส่วนเดินทางบ่อย ไม่ได้ทำงานเป็นหลักแหล่ง และบางส่วนมีการอาศัยอยู่อย่างหลบๆ ซ่อนๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกจับกุมจากเจ้าหน้าที่รัฐของไทย จึงทำให้ทางการไทยไม่สามารถระบุจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนของแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายได้ อย่างไรก็ตาม แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายสามารถจำแนกได้ออกเป็น 3 ประเภทย่อย ดังนี้

1. แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายที่ทำงานแบบมีฝีมือ หรือกึ่งมีฝีมือ ซึ่งจะมาในลักษณะที่เป็นนักท่องเที่ยว หรือการแวะเข้าเมืองในระยะเวลาสั้นๆ (Transit of

Entry Visa) หรือนักเรียนที่เข้ามาในประเทศเกินระยะเวลาที่กำหนด แล้วเข้ามาทำงานโดยไม่ได้รับใบอนุญาตทำงาน

2. แรงงานข้ามชาติที่ผิดกฎหมาย ที่เข้ามาโดยการลักลอบเข้ามาอย่างผิดกฎหมาย ซึ่งในประเภทที่สองนี้ ยังหมายรวมถึง ผู้อพยพ ผู้ลี้ภัย ที่มาหางานทำในประเทศไทยแบบถาวรและแบบชั่วคราว ก่อนที่จะเดินทางไปประเทศอื่นต่อไป
3. แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย กลุ่มที่ไม่มีสัญชาติ (no man's land) ซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยที่อยู่ติดบริเวณชายแดนของไทย และบางส่วนอยู่ติดชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน ไม่ได้รับสถานะเป็นพลเมืองทั้งจากประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง เมื่อชนกลุ่มน้อยเหล่านี้ทำงานอยู่ในประเทศไทยจึงถือเป็นแรงงานที่ผิดกฎหมายด้วย

แรงงานข้ามชาติ สัญชาติเมียนมาร์ที่เข้ามาในประเทศไทยมีหลายรูปแบบ สามารถแบ่งได้เป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้พลัดถิ่นสัญชาติเมียนมาร์ กลุ่มนี้เกิดจากการสู้รบกันระหว่างรัฐบาลเมียนมาร์กับกองกำลังชนกลุ่มน้อยตามแนวชายแดนหลากหลายกลุ่ม ได้แก่ กระเหรี่ยง มอญ ไทยใหญ่ ละว้า ได้รับผลกระทบจากการสู้รบและความยากจนทางเศรษฐกิจตามแนวชายแดนไทย ทำให้เกิดการลักลอบหนีเข้าประเทศไทยตามตามชายแดน ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ตาก แม่ฮ่องสอน ราชบุรี กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร และระนอง สำหรับกลุ่มผู้พลัดถิ่นนี้สามารถขออนุญาตทำงานในราชอาณาจักรไทยได้ โดยภาครัฐได้ทำหนังสือประจำตัวสีชมพูสำหรับกลุ่มผู้พลัดถิ่น

กลุ่มที่ 2 ผู้หลบหนีเข้าเมืองจากเมียนมาร์ จะเป็นผู้หลบหนีเข้าเมืองจากเมียนมาร์เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยมานานก่อนที่ประเทศไทยจะมีกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ทำให้ผู้หลบหนีเข้าเมืองกลุ่มนี้มีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทย ได้รับการยกเว้นจากทางการไทย โดยสามารถไปรายงานตัวกับทางการไทย เพื่อขออนุญาตทำงานในประเทศไทย โดยแรงงานข้ามชาติกลุ่มนี้จะได้รับบัตรประจำตัวสีส้ม

กลุ่มที่ 3 คือ ผู้ลี้ภัยจากการสู้รบของประเทศเมียนมาร์ หมายถึง ผู้ที่หนีเข้ามาในประเทศไทย เป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการสู้รบของประเทศเมียนมาร์ตามจังหวัดที่อยู่ติดชายแดน ได้แก่ จังหวัดตาก กาญจนบุรี และแม่ฮ่องสอน แต่ผู้ลี้ภัยเหล่านี้ถูกหน่วยงานไทยควบคุมตัว

ไว้ตามศูนย์หรือที่พักพิงผู้ลี้ภัย ซึ่งเมื่ออยู่ในที่พักพิง ผู้ลี้ภัยเหล่านี้ก็ไม่ได้รับอนุญาตให้ทำงาน ยกเว้น บางแห่งเท่านั้นที่หน่วยงานไทยอนุญาตให้ทำงานได้แบบไปเช้า เย็นกลับ

กลุ่มที่ 4 กลุ่มนักศึกษาและปัญญาชน กลุ่มนี้หมายถึง กลุ่มนักศึกษาที่เข้ามายัง ประเทศไทยด้วยเหตุผลทางการเมืองในประเทศเมียนมาร์ และหลีกเลี่ยงไม่อยู่ในศูนย์อพยพ จนต้องหางานทำเพื่อเลี้ยงชีพ และท้ายที่สุดก็กลายเป็นแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายในประเทศไทย

กลุ่มที่ 5 ผู้คงค้างจากการเดินทาง เข้ามาในประเทศไทยแบบมีเอกสารการเดินทาง ถูกต้อง แต่ระยะเวลาการเข้ามาเลยกำหนด หนังสือเดินทางไม่สามารถใช้งานได้ จนไม่สามารถเดินทางกลับประเทศได้ และมีการลักลอบทำงานในประเทศไทยเป็นแรงงานผิดกฎหมาย

กลุ่มที่ 6 ผู้อพยพที่ตั้งใจลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยการเข้ามาวิธีการ ที่แตกต่างกันออกไป ทั้งการผ่านกระบวนการนายหน้า การเข้ามาโดยติดสินบนเจ้าหน้าที่ และเข้ามา โดยการปลอมแปลงเอกสาร เป็นต้น (พิทักษ์ ไปเร็ว และพิทักษ์ ศิริวงศ์ 2556)

2.1.3 แรงงานข้ามชาติ สถานภาพและปัญหา

การกล่าวถึงสถานภาพของแรงงานข้ามชาตินับเนื่องเป็นส่วนสำคัญเกี่ยวเนื่องกับการทำความเข้าใจภาพปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในภาพกว้าง สืบเนื่องจาก สถานภาพของแรงงานข้ามชาติที่ต่างกัน นำมาสู่ประเด็นปัญหา เงื่อนไขการเกิดปัญหา และการจัดการปัญหาความขัดแย้งในแบบที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้โดยส่วนใหญ่ แรงงานข้ามชาติถูกกฎหมายมักมีความขัดแย้งกับนายจ้างมากกว่ามีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนไทย โดย ลักษณะความขัดแย้งส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการเจรจาต่อรองเงินเดือนการเจรจาต่อรองเรื่องการเดินทาง และเรื่องค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิที่แรงงานควรได้รับ ขณะที่แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย จะมีลักษณะความขัดแย้งด้านการก่ออาชญากรรม การถูกละเมิดสิทธิและการถูกทารุณกรรมมากกว่า ดังปรากฏในการศึกษาของ กฤตยา อาชวนิจกุล, ทริส โคเอทท์ และนินนินไพน์ (2543) ที่ได้ชี้ให้เห็น รูปแบบของความขัดแย้งและความรุนแรงที่แรงงานชาวเมียนมาร์จักต้องเผชิญไว้ได้น่าสนใจ นั่นคือ 1) การต้องเผชิญความทารุณในฐานะผู้หลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย และ 2) การถูกละเมิดจาก นายจ้างและผู้ค้าแรงงาน ในส่วนของการเผชิญความทารุณในฐานะผู้หลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายนั้น แรงงานเมียนมาร์ที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทยแบบผิดกฎหมายมักจะโดยถูกจับกุม กักขัง และส่งกลับประเทศต้นทางของตน ซึ่งการถูกส่งกลับประเทศต้นทาง เป็นความกลัวสูงสุดของ

แรงงานเมียนมาร์ผิดกฎหมายและเป็นสิ่งที่แรงงานเมียนมาร์กังวลอย่างมากที่สุด ฉะนั้นแรงงานเมียนมาร์ผิดกฎหมายจึงพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยงดังกล่าว และอยู่ในสถานะจำยอม โดยไม่ได้ตอบเมื่อมีปัญหากับนายจ้าง เพื่อเลี่ยงการถูกจับกุม การถูกส่งตัวกลับประเทศ เป็นต้น

นอกจากปัญหาเรื่องการถูกจับกุม กุมขัง และส่งกลับประเทศต้นทางที่แรงงานข้ามชาติต้องเผชิญแล้ว ยังพบว่า แรงงานข้ามชาติจำนวนมากถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างร้ายแรง นับตั้งแต่แรงงานข้ามชาติที่เป็นวัยกลางคนและแรงงานข้ามชาติเด็ก กฤตยา อาชวนิจกุล, ทริส โคอเอทท์ และนินนินไพน์ (2543)

รายงานวิจัยของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2549) เรื่อง “ความท้าทายที่ลุ่มน้ำโขง การจ้างงานแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย: งานหนัก จ่ายน้อย และไม่ได้รับการคุ้มครอง” ได้ศึกษาวิธีการว่าจ้างแรงงานและสภาพการทำงานของแรงงานข้ามชาติในการจ้างงานสำคัญ 4 ภาค ของประเทศไทย คือ ภาคการเกษตร งานบ้าน เรือประมงและการแปรรูปปลาและการผลิต พบว่า แรงงานรับใช้ในบ้านมากกว่าครึ่งหนึ่ง และลูกเรือหาปลาอีกกว่า 1 ใน 5 เป็นแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย ต้องทำงานหนักวันละ 12 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วันเต็ม อยู่ในสภาพที่ถูกห้ามไม่ให้ออกจากที่ทำงาน หรือถูกนายจ้างบังคับให้ทำงานเยี่ยงทาส มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนแรงงานข้ามชาติตั้งแต่เรื่องการทำร้ายร่างกาย การบังคับให้ทำงาน การจำกัดพื้นที่ การใช้แรงงานเด็กที่เสี่ยงอันตราย และถูกระงับการเข้าถึงทั้งทางกายและวาจา ซึ่งถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนของแรงงานข้ามชาติอย่างเลวร้าย และอาจมีผลเกี่ยวข้องกับการก่อเกิดปัญหาแรงงานข้ามชาติทะเลาะวิวาทกับนายจ้าง จนแรงงานข้ามชาติหนีออกจากงาน รวมกลุ่มประท้วงและก่ออาชญากรรมตามมาในภายหลัง ฯลฯ ท้ายที่สุด จากรายงานของสถาบันประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลดังกล่าว มีการเสนอให้ภาครัฐเร่งทำการตรวจสอบพฤติกรรมจ้างงานของเหล่านายจ้างและลักษณะการทำงานของแรงงานข้ามชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคการทำงานที่มีการใช้แรงงานเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี เพื่อลดปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนและปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทยได้

อย่างไรก็ตาม แรงงานข้ามชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย นอกจากจะถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน แรงงานข้ามชาติยังต้องถูกสร้างภาพลักษณ์ในด้านลบแบบเหมารวมว่าเป็นบุคคลที่อันตรายและถูกมองจากสายตาของคนไทยด้วยสายตาที่หวาดกลัว โดย อติศร เกติมงคล (2546) ได้กล่าวถึง แรงงานข้ามชาติในสายตาของคนไทยไว้อย่างน่าสนใจ ว่า คนไทยโดยทั่วไปมักมีอคติทางเชื้อชาติแก่แรงงานข้ามชาติ อันเป็นผลผลิตจากการกระทำทางประวัติศาสตร์ที่ได้สร้างและผลิตซ้ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนในสังคมไทยกับแรงงานข้ามชาติ ให้เป็นไปในทิศทางที่ไม่ค่อยดีนัก ประกอบกับการไม่สามารถสื่อสารระหว่างกันได้ ตั้งแต่อดีตกระทั่งปัจจุบัน แรงงานข้ามชาติในสังคมไทยจึงถูกมองว่ามีสถานภาพทางสังคมที่ต่ำ ดังที่สะท้อนผ่านทางสื่อและงานเขียนต่างๆ และผลจากการมองแรงงานข้ามชาติด้วยสายตาที่มีอคตินำมาสู่การทำให้แรงงานข้ามชาติได้รับการปฏิบัติเสมือนเป็นภัยอันตรายกับสังคม เป็นบุคคลอันตราย เป็นตัวแพร่โรคร้าย และหากแรงงานข้ามชาติที่มีสถานะเป็นผู้หลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย เมื่อถูกกระทำหรือมีปัญหาขัดแย้งกับคนไทยขึ้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็มักละเลยที่จะแก้ไขปัญหา บ้างก็มองว่าเป็นเรื่องปกติ เช่น การพบเห็นเหตุการณ์ที่แรงงานข้ามชาติหญิงถูกนายจ้างข่มขืน หรือเหตุการณ์ที่แรงงานข้ามชาติชายถูกนายจ้างข่มขู่ทรมาณ เหตุการณ์เหล่านี้ถูกมองเป็นเรื่องปกติมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นว่า สังคมไทยมีการยอมรับว่าแรงงานข้ามชาติไม่ควรจะได้รับการคุ้มครองสิทธิใดๆ ที่ผ่านมาแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายจึงไม่สามารถพึ่งพากระบวนการยุติธรรมของไทยได้อย่างเป็นธรรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงกระบวนการคุ้มครองสิทธิแรงงาน และการจัดการปัญหาความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์และยุติธรรม เป็นต้น

ขณะที่งานศึกษาของ พิทักษ์ ไปเร็ว และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2556) กล่าวถึง ปัญหาของแรงงานข้ามชาติในสายตาของคนไทยและรัฐไทย ว่า แรงงานข้ามชาติที่เข้ามาสร้างปัญหา และถูกภาครัฐจับกุมตลอดที่ผ่านมา คือ แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย มีการลักลอบเข้ามาในประเทศไทยโดยนำเอาโรคร้ายต่างๆ เข้ามาแพร่ในสังคมไทย การมีสถานภาพผิดกฎหมายของแรงงานข้ามชาติเป็นปัจจัยผลักดันให้แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่ลำบาก ต้องหลบหนีการตรวจสอบจับกุมจากเจ้าหน้าที่รัฐของไทย นอกจากนี้ แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายยังมีชีวิตที่อยู่ภายใต้อำนาจของนายหน้าและนายจ้างอย่างโหดร้าย บางส่วนถูกรีดไถแรงงาน โกงค่าแรง บางกรณีต้องสูญเสียเงินไปกับการจ่ายค่าคุ้มครองในราคาสูงให้กับผู้มีอิทธิพล นอกจากนี้ บางกรณีได้รับการถูกข่มขู่ ถูกทำร้ายร่างกายจากนายจ้างและเจ้าหน้าที่รัฐของไทย ซึ่งรูปแบบการใช้ชีวิตในลักษณะดังกล่าวกระทบต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี หรือเรียกได้ว่า แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายมีคุณภาพชีวิตที่ตกต่ำมากในเชิงเปรียบเทียบกับแรงงานข้ามชาติที่มีสถานภาพถูกกฎหมาย โดยแรงงานข้ามชาติถูกกฎหมายมีอิสระในการใช้ชีวิตและการประกอบอาชีพมากกว่า รวมทั้งมีกลไกทางกฎหมายบางอย่างคุ้มครองสิทธิของแรงงาน ขณะที่แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายจะไม่สามารถเข้าถึงการคุ้มครองดูแลจากกฎหมายแรงงานและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของไทย จนท้ายที่สุด การมีชีวิตอยู่แบบตกต่ำของแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายได้กลายเป็นแรงกระตุ้นให้แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายก่อเหตุประทุษร้ายต่อชีวิตและ

ทรัพย์สินของผู้อื่น โดยเฉพาะต่อคนไทย เพื่อการมีชีวิตอยู่รอด ซึ่งในทางหนึ่ง ถือเป็น การสร้างความอันตรายต่อความมั่นคงของประเทศไทย แต่ในอีกแง่หนึ่งก็เป็นการสะท้อนให้เห็นปัญหาของความขัดแย้งระหว่างแรงงานข้ามชาติกับคนไทย ในลักษณะที่มีประเด็นเรื่องสถานภาพ คุณภาพชีวิตและโครงสร้างต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งความซับซ้อนของปัญหาความขัดแย้งเช่นนี้ ยากต่อการจัดการปัญหาอย่างไม่อาจปฏิเสธได้

อย่างไรก็ตาม แม้ไม่อาจปฏิเสธว่า แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายจะมีปัญหาความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับด้านการก่ออาชญากรรม โดยมีปัจจัยด้านสถานภาพของตัวแรงงาน และเรื่องคุณภาพชีวิตของตัวแรงงานเป็นปัจจัยหนักหนากว่าแรงงานข้ามชาติที่มีสถานภาพถูกต้องตามกฎหมาย แต่ในทางตรงกันข้าม ข้อมูลบางส่วนก็ชี้ให้เห็นว่า ทั้งแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายและถูกต้องกฎหมายมีโอกาสที่จะก่ออาชญากรรมหรือมีความขัดแย้งกับคนไทยไม่ต่างกัน ข้อมูลในลักษณะดังกล่าวนี้มองว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องของอารมณ์ เรื่องผลประโยชน์ และเป็นเรื่องของพฤติกรรม รวมถึงเป็นเรื่องของศักดิ์ศรี ซึ่งไม่เกี่ยวเนื่องโดยตรงกับเรื่องสถานภาพ ดังเช่น งานศึกษาของ ศิริมา อัครเวชา (2556) ที่ศึกษาเรื่อง “ความแตกต่างและความขัดแย้งในสังคม” งานศึกษาดังกล่าวยกกรณีตัวอย่างความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์ถูกต้องกฎหมายกับคนไทยมาพิจารณา โดยเป็นกรณีตัวอย่างความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในช่วงตุลาคม 2555

เหตุการณ์ความขัดแย้งเกิดขึ้นในวันที่ 22 ตุลาคม 2555 โดยนายวิฑิต ปิ่นนิกร นายอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เปิดเผยว่าคนงานก่อสร้างชาวไทย และคนงานก่อสร้างชาวเมียนมาร์ รวมกว่า 800 คน ยกพวกตีกันภายในแคมป์ที่พักคนงานก่อสร้าง โรงไฟฟ้าหนองแขง ของบริษัท กัลฟ์ เจพี จำกัด ซึ่งเป็นเอกชนเจ้าของธุรกิจผลิตกระแสไฟฟ้ารายใหญ่ของประเทศไทย โดยผู้ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายต่างมีอาวุธเป็นอุปกรณ์ก่อสร้าง ทั้งมีด ค้อน ไม้หน้าสาม ภายในเหตุการณ์ดังกล่าว พบว่ามีแรงงานเมียนมาร์ 2 ราย และแรงงานไทย 1 ราย ได้รับบาดเจ็บสาหัส ถูกนำส่งโรงพยาบาลภาชี สำหรับสาเหตุเกิดจากในช่วงเย็นของวันที่ 21 ตุลาคม 2555 ในวันดังกล่าวแรงงานชาวไทยชื่อนายสมควร อุ่นคำ อายุ 32 ปี ถูกแรงงานชาวเมียนมาร์กว่า 20 คนรุมทำร้าย เนื่องจากขัดแย้งกันเรื่องผลประโยชน์ จนบาดเจ็บสาหัส ต้องเย็บ 30 เข็ม ทำให้ช่วงกลางดึกของคืนวันที่ 22 ตุลาคม 2555 มีการแก้แค้นกันระหว่างแรงงานสองฝ่าย

ความขัดแย้งครั้งนี้ได้ดำเนินมาถึงจุดที่ทั้งสองฝ่ายได้เจรจากัน เพื่อหาแนวทางป้องกันเหตุ โดยการเจรจามีการเชิญแกนนำแรงงานชาวไทย ชาวเมียนมาร์ และชาวเขมร รวมถึง

บริษัทก่อสร้างที่เข้ามารับจ้างทำงานพร้อมเจ้าของโรงงานผลิตกระแสไฟฟ้าและบริษัทควบคุมการก่อสร้างรายใหญ่เข้าร่วมในการเจรจาหาแนวทางยุติปัญหาและวางมาตรการป้องกันเหตุ จนท้ายที่สุดความขัดแย้งครั้งนี้ก็สามารถยุติลงได้ โดยทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน (ศิริมา อัครเวชชา 2556, ออนไลน์)

จากกรณีตัวอย่างความขัดแย้งข้างต้น จะเห็นได้ว่า ประเด็นเรื่องความขัดแย้งระหว่างแรงงานข้ามชาติกับคนไทย สามารถมองได้หลายแง่มุม ทั้งมุมมองที่แรงงานข้ามชาติเป็นฝ่ายถูกระงับ โดยมิมีสถานภาพทั้งถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย ถูกกระทำทารุณต่างๆ จากนายจ้าง และมุมมองที่แรงงานข้ามชาติที่มีสถานภาพผิดกฎหมายเป็นผู้กระทำ สืบเนื่องจากมีคุณภาพชีวิตที่ตกต่ำ มีชีวิตที่ลำบากจึงต้องดิ้นรนเพื่อหาเลี้ยงชีพและเพื่อความอยู่รอดด้วยการก่อเหตุอาชญากรรม ประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและร่างกายของคนไทย และเป็นผู้กระทำด้วยสาเหตุความต้องการปกป้องผลประโยชน์ และปกป้องศักดิ์ศรี เป็นต้น ฉะนั้นการศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างแรงงานข้ามชาติกับคนไทย จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องเชื่อมโยงประเด็นเรื่องสถานภาพของแรงงานเข้ามาพิจารณาร่วมกับประเด็นอื่นๆ เนื่องจากสถานภาพของแรงงานสามารถบ่งชี้ให้เห็นเบื้องหลังของพฤติกรรมความขัดแย้งของตัวแรงงานข้ามชาติ และสถานภาพของแรงงานข้ามชาติที่แตกต่างกัน นำมาสู่เงื่อนไขการเกิดความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกันออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างแรงงานข้ามชาติกับคนไทยก็ควรพิจารณาประเด็นอื่นๆ ประกอบเข้าด้วยกัน เช่น ประเด็นเรื่องนิสัยบุคคล สภาพแวดล้อม ครอบครัว ความสัมพันธ์ และการประกอบอาชีพ ฯลฯ เพื่อให้การวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งระหว่างแรงงานข้ามชาติกับคนไทยเป็นไปอย่างลุ่มลึก และสามารถเข้าใจสภาพการณ์ที่เป็นได้จริงมากที่สุด เป็นต้น

2.2 บริบทพื้นที่วิจัย

ในการศึกษาเรื่องกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษา คือ ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ประวัติความเป็นมาของชุมชน

ชุมชนบ้านปลักธงจัดตั้งขึ้นเป็นชุมชนอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 (กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคอหงส์ 2556) โดยชุมชนแห่งนี้มีผู้คนเก่าแก่อาศัยอยู่เป็นเวลานาน เชื่อกันว่ามีผู้คนอาศัยอยู่นานกว่า 250 ปี บ้างก็อยู่อาศัยมาก่อน บ้างก็เดินทางมาจากพื้นที่ใกล้เคียง เช่น เดินทางมาจากบ้านทุ่งรี บ้านทุ่งโดน และแถบทุ่งเสา การเดินทางเข้ามาตั้งรกรากอยู่เป็นจำนวนมากของผู้คนจากที่อื่นนั้น เป็นเพราะว่าหมู่บ้านแห่งนี้มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ทั้งสวนยาง หนอง บึง และพื้นที่ให้เพาะปลูก พื้นที่ให้ตั้งบ้านเรือนที่อุดมสมบูรณ์

เรื่องเล่าเกี่ยวกับชุมชนแห่งนี้มีความน่าสนใจ โดยคนแก่ที่อยู่ในพื้นที่แต่อดีตได้เล่าขานสืบต่อกันมาว่า ณ ชุมชนแห่งนี้ มีบึงอยู่แห่งหนึ่ง ที่บึงแห่งนี้จะเป็นที่แสวงหาสัตว์น้ำ ปลาเล็กๆ ของชาวบ้านมาโดยตลอด อยู่มาวันหนึ่งน้ำในบึงลดลง แห้งเหือดอย่างน่าตกใจ ชาวบ้านที่ไปจับปลาพากันก้มมองไปในบึงแห่งนั้น ปรากฏว่าพบปลาหมอลอยขึ้นเหนือน้ำพร้อมกับคาบธงชาติขึ้นมา และผู้เฒ่าผู้แก่ในชุมชนจึงเชื่อว่า ธงชาติที่ถูกคาบขึ้นมาจะเป็นสิริมงคลให้กับชุมชน หลังจากนั้นบึงแห่งนี้ก็ถูกขนานนามว่า “บึงปลักธง” และต่อมาชื่อบึงปลักธงก็ถูกนำมาเรียกเป็นชื่อหมู่บ้านหรือชุมชนว่า “บ้านปลักธง”

อย่างไรก็ตาม ผู้เฒ่าผู้แก่ในชุมชนบ้านปลักธงยังมีความเชื่อว่า ที่บึงปลักธงแห่งนี้มีทวดปู่ ทวดย่า หรือ (เจ้าที่เจ้าทาง) สิงสถิตอยู่เพื่อปกป้องรักษาชุมชนจากอันตรายทั้งหลาย และด้วยความเชื่อดังกล่าว จึงส่งผลให้ชาวบ้านในชุมชนมีการร่วมแรงร่วมใจกันสร้างศาลาขนาดเล็กขึ้นใกล้ๆ กับบึงปลักธง เพื่อเป็นที่อยู่ของทวดปู่ ทวดย่า หรือเจ้าที่เจ้าทางของชุมชนบ้านปลักธง เมื่อศาลาสร้างเสร็จ ผู้คนในชุมชนต่างก็มาแสดงความเคารพทวดปู่ ทวดย่า ด้วยการนำดอกไม้ ธูปเทียนและอาหารต่างๆ มาวางไว้ ณ ที่ศาลาดังกล่าวอยู่เสมอจนกลายเป็นวิถีปฏิบัติอย่างหนึ่งของคนในชุมชน

- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานชุมชน

ชุมชนบ้านปลักธงตั้งอยู่ทางทิศใต้ของสำนักงานเทศบาลเมืองคอหงส์ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับชุมชนบ้านทุ่งรี 5 ชุมชนบ้านทุ่งโดน 3 นอกจากนี้ยังติดกับชุมชนบ้านทุ่งโดน 4 แนวเขตเริ่มต้นจากตัดถนนกาญจนาภิเษกกับทางรถไฟสายกรุงเทพ-สุโขทัย ไปทางทิศตะวันออก ถึงหลักเขตที่ 27 ไปตามแนวทางรถไฟ ทิศใต้ติดต่อกับเทศบาลเมืองบ้านพรุ แนว

เขตเริ่มต้นจากหลักเขตที่ 20 ไปทางทิศตะวันตกขนานกับทางหลวงหมายเลขที่ 43 เลี้ยวขวา ไปทางทิศเหนือเข้าถนนเอี้ยดอุทิศ 1 สิ้นสุดบริเวณจุดเชื่อมกับชุมชนบ้านคลองหว่า

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลควนจง หมู่ 4 และอำเภอนาหม่อม แนวเขตเริ่มต้น จากหลักเขตที่ 18 ไปทางทิศใต้ตามแนวเขตถึงหลักเขตที่ 19 ไปตามแนวเขตสิ้นสุดบริเวณหลักเขตที่ 20

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ แนวเขตเริ่มต้นจากหลักเขตที่ 20 ไปทาง ทิศตะวันตกขนานไปกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 43 (สายเอเชีย) เลี้ยวขวาไปทางทิศเหนือเข้าถนน เอี้ยดอุทิศ 1 สิ้นสุดบริเวณจุดเชื่อมกับคลองหว่า

- **ลักษณะภูมิประเทศ**

ชุมชนบ้านปลักธง มีพื้นที่ 2,623 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,639.37 ไร่ พื้นที่โดยทั่วไป เป็นลักษณะ พื้นที่ราบเชิงเขา

- **ข้อมูลด้านประชากร/ อาชีพ**

ชุมชนบ้านปลักธงมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 934 ครัวเรือน ประชากรชาวไทยทั้งสิ้น 1,320 คน ชาย 668 คน หญิง 652 คน ด้านประชากรของแรงงานข้ามชาติ แรงงานลาวจำนวนทั้งสิ้น 10 คน แรงงานกัมพูชาจำนวน 38 คน และแรงงานเมียนมาร์จำนวนทั้งสิ้น 3,702 คนซึ่งจำนวน แรงงานข้ามชาติ โดยเฉพาะแรงงานเมียนมาร์กระจุกตัวอยู่ในชุมชนบ้านปลักธงมากกว่าชุมชนอื่นๆ ใน เขตเทศบาลเมืองคองหงส์ ดังตารางเปรียบเทียบ

จำนวนแรงงานข้ามชาติ สัญชาติเมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา
 ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ประมวลผลวันที่ 2 กรกฎาคม 2558
 ที่มา: เอกสารฝ่ายทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองคองหงส์

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน	สัญชาติเมียนมาร์	สัญชาติลาว	สัญชาติกัมพูชา
1	คลองเตย	231	10	26
2	คองหงส์	153	2	71
3	ทุ่งรี	138	2	2
4	คลองเปล	159	10	11
5	คลองหะ	198	8	18
6	ทุ่งโดน	2,035	156	243
7	ปลักธง	3,702	10	38
8	ไนไร่	106	2	2
	รวม	6,722	415	411

ตารางที่ 1 จำนวนแรงงานข้ามชาติตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

- **ข้อมูลทั่วไปของแรงงานเมียนมาร์ในชุมชนบ้านปลักธง**

สำหรับข้อมูลส่วนนี้ จะเป็นการกล่าวถึงข้อมูลประชากรสัญชาติเมียนมาร์ ด้านการอพยพ การทำงาน และด้านที่อยู่อาศัยโดยมีรายละเอียดดังนี้ (กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองคอหงส์ 2556)

ด้านการอพยพ แรงงานเมียนมาร์ที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านปลักธง กลุ่มแรกที่เข้ามาคือ กลุ่มแรงงานเมียนมาร์ที่เดินทางมาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมภายในชุมชนเมื่อปี พ.ศ. 2549 ลักษณะการเข้ามาทำงาน คือ โรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ภายในชุมชนมีการยื่นเรื่องแจ้งความประสงค์จะว่าจ้างแรงงานข้ามชาติ แรงงานเมียนมาร์จากจังหวัดระนองที่จดทะเบียนแรงงานไว้ จึงถูกอนุญาตให้เดินทางเข้ามาทำงานได้ โดยแรงงานเมียนมาร์ที่เข้ามาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จะเป็นกลุ่มแรงงานที่เข้ามาอย่างถูกกฎหมาย มีหนังสือเดินทางและใบอนุญาตทำงาน

แรงงานเมียนมาร์กลุ่มที่สอง เดินทางเข้ามาทำงานในชุมชนบ้านปลักธงนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 กระทั่งปัจจุบันก็ยังมีเข้ามาในชุมชนเรื่อยๆ แรงงานเมียนมาร์กลุ่มนี้ นับรวมทั้งที่ถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย เป็นแรงงานเมียนมาร์ที่ไม่ได้เข้ามาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมภายในชุมชนแต่ลักษณะอาชีพของแรงงานเมียนมาร์กลุ่มนี้จะมีความหลากหลาย มีทั้งการเป็นแรงงานก่อสร้าง อาศัยอยู่กับนายจ้างคนไทย แรงงานเมียนมาร์ที่ทำงานในสวนยางพารา ทำงานให้กับนายจ้างคนไทยเจ้าของสวน แรงงานเมียนมาร์ที่ทำงานในรีสอร์ทภายในชุมชน และแรงงานเมียนมาร์ที่อยู่ในสถานประกอบการ อาทิเช่น ร้านค้า และร้านเฟอร์นิเจอร์ รวมถึงโรงเลื่อยไม้ เป็นต้น

นอกจากนั้น แรงงานเมียนมาร์ในกลุ่มที่สองนี้ บางส่วนยังมีกิจการเป็นของตัวเอง แม้ว่าทางราชการจะไม่อนุญาตให้แรงงานเมียนมาร์เปิดกิจการ หรือมีกิจการเป็นของตัวเองได้ก็ตาม แต่ก็พบมีกิจการที่ถูกเปิดโดยแรงงานเมียนมาร์ อาทิเช่น กิจการรับเหมาก่อสร้าง กิจการร้านค้า และร้านขายโรตี่ ฯลฯ

ด้านถิ่นที่อยู่อาศัยของแรงงานเมียนมาร์ หากเป็นแรงงานเมียนมาร์ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมภายในชุมชน จะอาศัยอยู่บ้านพักหรือแคมป์ของคนงาน ที่ทางโรงงานจัดเตรียมไว้ในซอย 2 บ้านสวน และซอย 3 บ้านปลักธง ฯลฯ แต่หากเป็นแรงงานเมียนมาร์ที่ทำงานอื่นๆ จะพักอาศัยอยู่กับนายจ้างส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งเลือกพักรวมกันหลายคนภายในหอพัก ห้องเช่า และบ้านเช่าต่างๆ ที่เปิดบริการภายในชุมชน

ด้านการสื่อสารของแรงงานเมียนมาร์ภายในชุมชนบ้านปลักธง โดยส่วนใหญ่แรงงานเมียนมาร์ โดยเฉพาะแรงงานชายที่เข้ามาประกอบอาชีพนานเกิน 2 ปี จะสามารถสื่อสารภาษาไทยได้

ในระดับดี แต่แรงงานเมียนมาร์ที่เป็นแรงงานหญิง พบว่า ยังไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ เพียงแต่ฟังภาษาไทยเข้าใจบ้างเล็กน้อย แม้ว่าแรงงานหญิงเมียนมาร์บางคนจะประกอบอาชีพและพักอาศัยในชุมชนมาเป็นเวลานานกว่า 2 ปีแล้วก็ตาม ฯลฯ

- **วิสัยทัศน์ชุมชน และจุดแข็ง / จุดอ่อนชุมชน**

วิสัยทัศน์ ชุมชนเข้มแข็ง มีจิตสาธารณะ มีความรู้คู่คุณธรรม สืบสานประเพณีวัฒนธรรม มีสถานที่ออกกำลังกาย ทางสะดวก สะอาด น้ำไม่ท่วม ส่งเสริมงานอาชีพ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ยึดตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

จุดแข็ง เป็นชุมชนที่มีความรู้หลากหลายอาชีพ หลากหลายวัฒนธรรม มีผู้มีจิตอาสา มีผู้นำทางศาสนาที่เข้มแข็ง และสามารถจัดการความขัดแย้งภายในชุมชนทั้งความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในชุมชน อาทิเช่น ด้านทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน มีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาการอพยพแรงงาน ปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก ปัญหาคมนาคมเป็นหลุมเป็นบ่อ ปัญหาสัมพันธภาพระหว่างคนในชุมชน และความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ภาพประกอบ 1 แผนที่ชุมชนบ้านปลักธง

ที่มา: ฝ่ายข้อมูลกองช่าง เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอนาดูน จังหวัดขอนแก่น



2.3 แนวคิดเรื่องความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนไม่ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นทั้งกับตนเองและกับคนรอบข้าง แต่ก็ไม่มีใครสามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ แม้อยู่ตัวคนเดียวก็อาจเผชิญกับความขัดแย้งภายในจิตใจของตนเองได้เช่นกัน หรือที่เรียกกันว่า ความขัดแย้งส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งนั้นมิเพียงเกิดขึ้นภายในจิตใจของเราเองเท่านั้น หากแต่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ ทุกหนทุกแห่ง และเกิดขึ้นได้กับทุกคน การเกิดขึ้นของสิ่งที่เรียกว่า “ความขัดแย้ง” จึงจัดได้ว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดาหรือเป็นสัจธรรมอย่างหนึ่งของชีวิตมนุษย์ เนื่องด้วย มนุษย์นั้นต้องมีการสร้างปฏิสัมพันธ์กันและการใช้ชีวิตที่พึ่งพาอาศัยกันตลอดเวลา ความขัดแย้งจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และการเกิดขึ้นของความขัดแย้งอาจมีปัจจัยซับซ้อนหลากหลายสาเหตุ แนวคิดและนิยามความหมายของความขัดแย้งจึงมีพัฒนาการและมีความหมายแตกต่างกันไป ดังนี้

2.3.1 ความหมายของความขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน 2546) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความหมายของความขัดแย้งว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนไว้ ส่วนคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือไม่ลงรอย ต้านและทานไว้ ซึ่งเมื่อรวมความแล้ว ความขัดแย้งจึงหมายถึง สภาพความไม่ลงรอยกัน คือไม่ยอมทำตามและยังมีการต้านเอาไว้

Webster Dictionary ค.ศ. 1913 ได้อธิบายความหมายคำว่า ความขัดแย้ง (Conflict) ไว้ว่า ความขัดแย้งคือการต่อสู้ การทำสงคราม ความไม่ลงรอยต่อกันหรือเข้ากันไม่ได้ ตรงกันข้าม การไม่ถูกกัน ความคิดหรือการกระทำที่ไม่เหมือนกัน

Louis Kriesberg (1998) ให้ความหมายของความขัดแย้ง ว่า ความขัดแย้ง คือปรากฏการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปแสดงความเชื่อของตนว่าทั้งสองฝ่ายมีจุดมุ่งหมายที่ไม่สามารถไปด้วยกันได้ ซึ่งจะเห็นว่าคริสส์เบิร์กให้ความสำคัญกับคำว่า “แสดงความเชื่อ” นั้นหมายถึงว่า ความขัดแย้งในทัศนะของเขาจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการแสดงความเชื่อว่าขัดแย้งกันจากทั้งสองฝ่าย

ขณะที่ Ross Howard (2003) มองว่า “ความขัดแย้ง” หมายถึง สถานการณ์ที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายพยายามที่จะยืนยันความคิดและเป้าหมายของตนเอง โดยอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่าจะไม่สามารถที่จะประนีประนอมความคิด/ความเชื่อกันได้ นอกจากนั้น ฮาวาร์ดยังมองว่าความขัดแย้งนั้นไม่จำเป็นต้องถูกพัฒนาเป็น “ความรุนแรง” เสมอไป เพราะความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเป็นปกติ และสามารถจัดการได้ด้วยแนวทางสันติวิธี

Thomas and Kilmann (1978) ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นและเป็นขั้นเป็นตอน ในแต่ละขั้นตอนของเหตุการณ์ความขัดแย้ง มักพบว่า

จะมีคู่อริฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ถูกระทำ หรือผู้สูญเสีย โดยการกระทำนั้นก่อให้เกิดความคับข้องใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ช่วยเหลือ คุณถูก เอารัดเอาเปรียบ การใส่ร้ายและไม่อนุมัติ

ขณะที่ Jacob Bercovitch (1984) มองว่า ความขัดแย้งคือสถานการณ์ที่ทำให้ เป้าหมายหรือค่านิยมระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไปด้วยกันไม่ได้ ตามความหมายนี้ การจะเกิด ความขัดแย้งหรือไม่เกิดขึ้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขไม่ว่าจะเป็นทางสังคมหรือส่วนตัว จะทำให้เกิดความเข้ากันไม่ได้ดังกล่าว

ซูเกียรติ แถวปัดดา (2537) ระบุไว้ว่า ความขัดแย้งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Conflict” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Confligere” แปลว่า การต่อสู้ การทำสงคราม ความพยายามที่จะเป็นเจ้าของ การเผชิญหน้าเพื่อมุ่งทำร้าย การกระทำที่ไปด้วยกันไม่ได้ คือมี ลักษณะตรงกันข้าม และการไม่ถูกกันเมื่อบุคคลมีความคิด ความสนใจ ความต้องการหรือการกระทำ ที่ไม่เหมือนกัน

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2545) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้ง โดยเน้นไปที่การ ปฏิสัมพันธ์ กล่าวคือ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะไม่เป็นมิตร ซึ่ง ปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรจะแสดงออกผ่านพฤติกรรม อาทิเช่น การข่มขู่ การสร้างแรงกดดัน แก่ฝ่ายตรงข้าม ดำเนินการใดๆ ก็ตามที่มีลักษณะข่มขู่เพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะ สอดคล้องกับที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2537) กล่าวถึงความหมายของความขัดแย้งว่า หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่คน สองคนแสดงความเกลียดชัง ข่มขู่ ไม่ให้ความร่วมมือ และฝ่ายหนึ่งมีการก้าวก้าวการทำงานของอีก ฝ่ายหนึ่ง จนไม่สามารถใช้ชีวิตอย่างปกติสุขได้

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) กล่าวถึง ความขัดแย้งไว้ว่า เป็นความไม่ลงรอยกันหรือ สภาวะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน หรือความเป็นปฏิปักษ์กันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โต้แย้งกัน ประเด็นของด้านค่านิยม หรือเกิดการแข่งขันกันในเรื่องของอำนาจ สถานภาพ เป้าหมาย และการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

ส่วนเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534) มองว่า ความขัดแย้งเป็นความสัมพันธ์หรือการ พึ่งพากันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือวิธีการ แต่เป็นการพึ่งพาหรือความสัมพันธ์ ในทางลบ หรือการที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะมีความ ต้องการจริงหรือศักยภาพที่จะเกิดความต้องการ ฯลฯ

สรุปความหมายของคำว่า “ความขัดแย้ง” จะเห็นได้ว่า ความหมายของความ ขัดแย้ง มักมีคุณลักษณะบางประการร่วมกันหรือใกล้เคียงกัน คือ ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่เกิด ความขัดกัน ไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องของเป้าหมาย ค่านิยม การแสดงความเชื่อ การแย่งชิงผลประโยชน์ ความต้องการ ความสนใจ และการแสดงความรู้สึกในด้านลบต่างๆ นอกจากนั้นความขัดแย้งยัง หมายถึง สถานการณ์ที่คนสองคน หรือมากกว่านั้นมีการปฏิบัติที่สื่อถึงการบั่นทอน การเกลียดชัง

และการใช้พฤติกรรมที่ข่มขู่และไม่เป็นมิตรกับอีกฝ่าย จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นมา อย่างไรก็ตาม ความหมายของความขัดแย้งของฮาวาร์ด ที่มองว่า “ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องมาพร้อมกับความรุนแรง” นั้นเป็นการมองความหมายของความขัดแย้งในมุมที่ผู้วิจัยเห็นร่วมด้วย เพราะในแง่ของความเป็นจริง ความขัดแย้ง อย่างน้อยที่สุดก็คือ ความขัดแย้งระดับบุคคล และความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เป็นความขัดแย้งเรื่องเล็กเรื่องน้อยที่เกิดขึ้นในครอบครัวและในชุมชนนั้น เป็นความขัดแย้งที่สามารถหลีกเลี่ยง ยินยอม ประนีประนอม หรือหาข้อตกลงร่วมกันได้ด้วยดี โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีความรุนแรงเข้ามาเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งนั้นๆ เป็นต้น

2.3.2 ทฤษฎีด้านความขัดแย้ง

กล่าวถึงทฤษฎีความขัดแย้ง พบว่า ทฤษฎีทางด้านความขัดแย้งมีฐานคิดมาจากนักสังคมวิทยาชาวเยอรมันสองท่าน คือ Karl Marx และ Georg Simmel (สัญญา สัญญาวิวัฒน์ 2531) ซึ่ง Karl Marx อธิบายความขัดแย้งผ่านตรรกะเรื่อง “ชนชั้น” และ “การเปลี่ยนแปลงทางสังคม” โดยมีสาระทางความคิด ดังนี้

“การแบ่งปันสิ่งของที่หายากอย่างไม่เสมอภาคมากเท่าใด ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างกลุ่มที่มีอำนาจกับกลุ่มที่อยู่ใต้อำนาจทางสังคมก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น” เป็นต้น

ขณะที่จอร์จ ซิมเมล (Georg Simmel) มองความขัดแย้งในมุมที่สร้างสรรค์ว่า “ความขัดแย้งเป็นสิ่งเก่าแก่ที่หลีกเลี่ยงไม่พ้นของทุกสังคม และความขัดแย้งในแง่หนึ่งก็เปรียบเสมือนเครื่องมือแก้ไขปัญหาไปในตัว และเมื่อความขัดแย้งได้รับการแก้ไข ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือความเป็นเอกภาพในสังคมก็จะเกิดขึ้น แม้ว่าบางครั้งจะต้องมีการทำลายล้างอีกฝ่ายหนึ่งก็ตาม” เป็นต้น

กล่าวถึงแนวคิดของความขัดแย้ง Stephen P. Robbins (1983, อ้างในจิตต์อร่าม ศิรินิกร 2540) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งแตกต่างกันดังนี้

1. แนวคิดสมัยดั้งเดิม (Traditional View) สันนิษฐานว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดีและมีผลกระทบด้านลบต่อบุคคล กระทบต่อชุมชนและองค์กรเสมอ ดังนั้นหากหลีกเลี่ยงได้ก็ควรหลีกเลี่ยง ผู้บริหารควรจะต้องมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการความขัดแย้ง โดยวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งก็คือ การออกกฎระเบียบกระบวนการที่เข้มงวด เพื่อที่จะทำให้ความขัดแย้งหมดไป แต่ความเป็นจริงนั้น ความขัดแย้งก็ยังคงมีอยู่

2. แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations View) มองว่าความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นตามธรรมชาติและทุกองค์กร ทุกชุมชนหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ได้ เนื่องจากมุมมองด้านมนุษยสัมพันธ์มองว่า ความขัดแย้งหลีกเลี่ยงไม่ได้ มุมมองด้านมนุษยสัมพันธ์จึงสนับสนุน

ยอมรับความขัดแย้ง โดยอธิบายไว้ว่า เหตุผลของการมีความขัดแย้ง เพราะความขัดแย้งไม่สามารถถูกกำจัดได้ และความขัดแย้งอาจมีประโยชน์ต่อบุคคลภายในองค์กรและชุมชนในภายหลัง

3. แนวคิดสมัยใหม่ (Contemporary View) เมื่อแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ยอมรับความขัดแย้ง มุมมองที่เป็นแนวความคิดสมัยใหม่ จึงสนับสนุนความขัดแย้งเช่นกัน บนฐานคิดที่ว่า องค์กรและชุมชนมีความสามัคคี ความสงบสุข ความเยียบสงบ และมีความร่วมมือ หากไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง การให้ความร่วมมือแก่องค์กรและชุมชนจะกลายเป็นความเฉื่อยชา อยู่เฉย และไม่ตอบสนองต่อความต้องการเพื่อการเปลี่ยนแปลง และการคิดค้นใหม่ๆ ดังนั้น แนวความคิดสมัยใหม่จึงส่งเสริมให้ผู้บริหารรักษาระดับความขัดแย้งภายในองค์กร หรือภายในชุมชนให้อยู่ในระดับต่ำสุด เพียงพอที่จะทำให้องค์กรและชุมชนเจริญเติบโตและสร้างสรรค์

2.3.3 ลักษณะของความขัดแย้ง

ชวลิต ศิริศักดิ์วัฒนา (2538 อ้างใน ชญานันท์ ตระกูลพิชยะชัย 2552) กล่าวถึงลักษณะของความขัดแย้งว่ามี 3 ลักษณะ ที่บุคคลทั่วไปไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เมื่ออยู่ในฐานะเป็นผู้เลือกหรือผู้ตัดสินใจดังนี้ 1. ลักษณะความขัดแย้งระหว่างคน 2. ลักษณะความขัดแย้งระหว่างกลุ่มคนภายในหมู่บ้านเดียวกัน 3. ลักษณะความขัดแย้งระหว่างหมู่บ้านอื่น

บัญชา แก้วส่อง (2538) กล่าวถึงระดับความขัดแย้งไว้คล้ายคลึงกับชวลิต ศิริศักดิ์วัฒนา ว่า ความขัดแย้งสามารถแบ่งแยกย่อยออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ ความขัดแย้งภายในของคนในชุมชน ความขัดแย้งระหว่างคน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และสุดท้าย คือ ความขัดแย้งระหว่างชุมชน

1. ความขัดแย้งภายในของคนในชุมชน หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในตัวของแต่ละคน อันเนื่องมาจากการกระทำหรือการรับรู้ในเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ คือ

- 1.1 ความขัดแย้งที่เป็นผลจากการต้องตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ต้องการ
- 1.2 ลักษณะความขัดแย้งจากการต้องตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ไม่ปรารถนา
- 1.3 ความขัดแย้งที่เกิดจากการต้องตัดสินใจ ทั้งๆ ที่ไม่ปรารถนาจะเลือก

2. ความขัดแย้งระหว่างคน เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไปสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับครอบครัว ระดับชุมชน และระดับสังคม

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม หมายถึง ความขัดแย้งในหน่วยงาน หรือในองค์กรที่มีการอยู่ด้วยกัน แต่แบ่งกลุ่มตามภาระงานและเกิดความขัดแย้งกัน

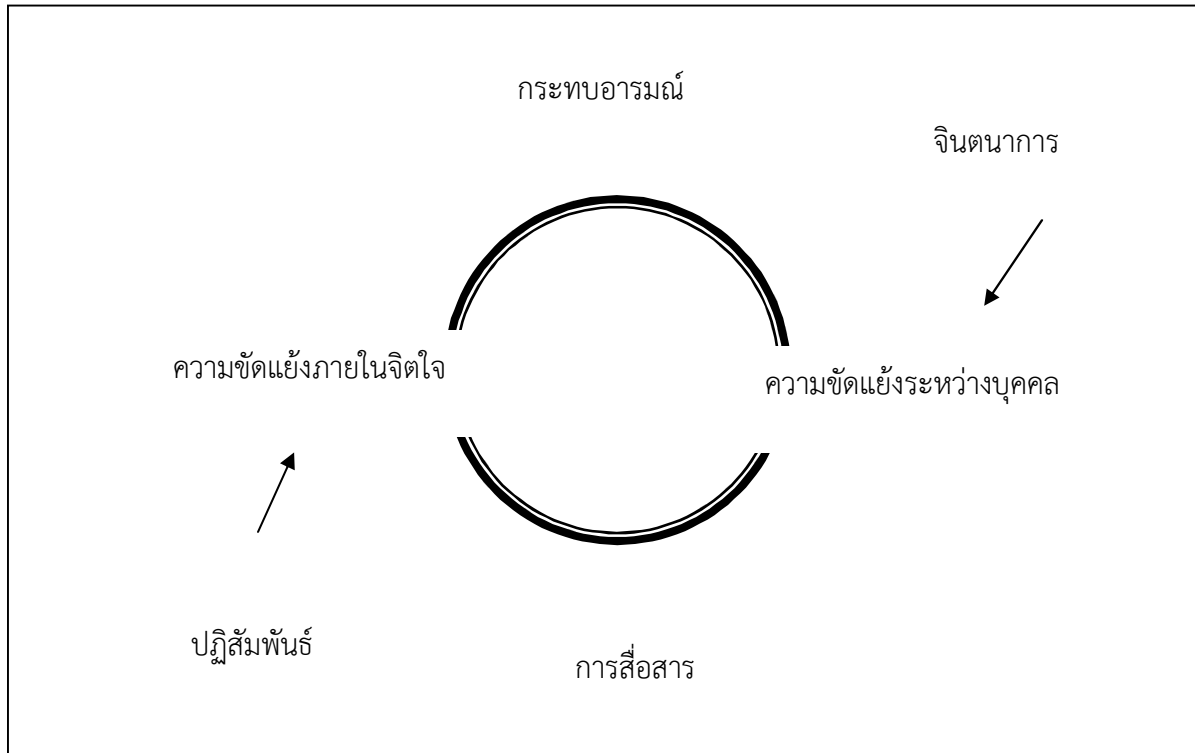
4. ความขัดแย้งระหว่างชุมชน หมายถึง ชุมชนแต่ละชุมชน อาจเป็นชุมชนที่อยู่ใกล้ชิดกันทางกายภาพได้รับการพัฒนาที่ไม่เสมอภาคกัน หรือกระทบกระทั่งกันอันเนื่องมาจากลูกบ้านของแต่ละชุมชน

นอกจากนั้นยังตน อังรี โลมินี Antoine Henri Jomini (2549 อ้างใน ทวีศักดิ์ สุวคนธ์ 2549) กล่าวว่า ลักษณะของความขัดแย้งมีสองลักษณะ คือ

1. ความขัดแย้งในลักษณะ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน หรือนอกกลุ่มกัน หรือระหว่างกลุ่มสังคมที่มีปฏิสัมพันธ์กันจากการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารต่างภาษา การสื่อสารผิดพลาด การสื่อสารลอยๆ ที่ไร้ซึ่งข้อมูล

2. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ เนื่องจากอารมณ์ถูกกระทบ หรือจากการรับรู้ ถ้าสอารมณ์ก็จะมีความสุข แต่ถ้าไม่สอารมณ์ก็จะประสบความทุกข์ เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในใจ นอกจากนี้ ยังมองว่า ความขัดแย้งภายในอาจเกิดขึ้นจากจินตนาการของมนุษย์เองด้วย

ภาพประกอบที่ 2 ลักษณะของความขัดแย้ง
ที่มา: Antoine Henri Jomini 2006 (อ้างใน ทวีศักดิ์ สุวคนธ์ 2549)



2.3.4 พัฒนาการของความขัดแย้ง

คริสโตเฟอร์มัวร์ (Christopher Moor อ้างในวินชัย วัฒนศัพท์ 2547) กล่าวถึง พัฒนาการของความขัดแย้งว่ามี 3 ระยะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระยะที่หนึ่ง ความขัดแย้งแฝง (Latent conflict) สำหรับความขัดแย้งใน ระยะนี้ เป็นระยะของความขัดแย้งที่ยังไม่พัฒนาเต็มที่ และยังไม่ขยายตัวจนเกิดการแบ่งขั้วของคู่กรณี

ระยะที่สอง ความขัดแย้งกำลังเกิด (Merging conflict) เป็นความขัดแย้งที่ พัฒนาขึ้นมาจากระยะแรก คือ ได้เกิดการแบ่งขั้วคู่ขัดแย้ง หรือคู่กรณีขึ้นชัดเจน และต่างฝ่ายต่างรับรู้ ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น แต่ยังไม่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือกระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

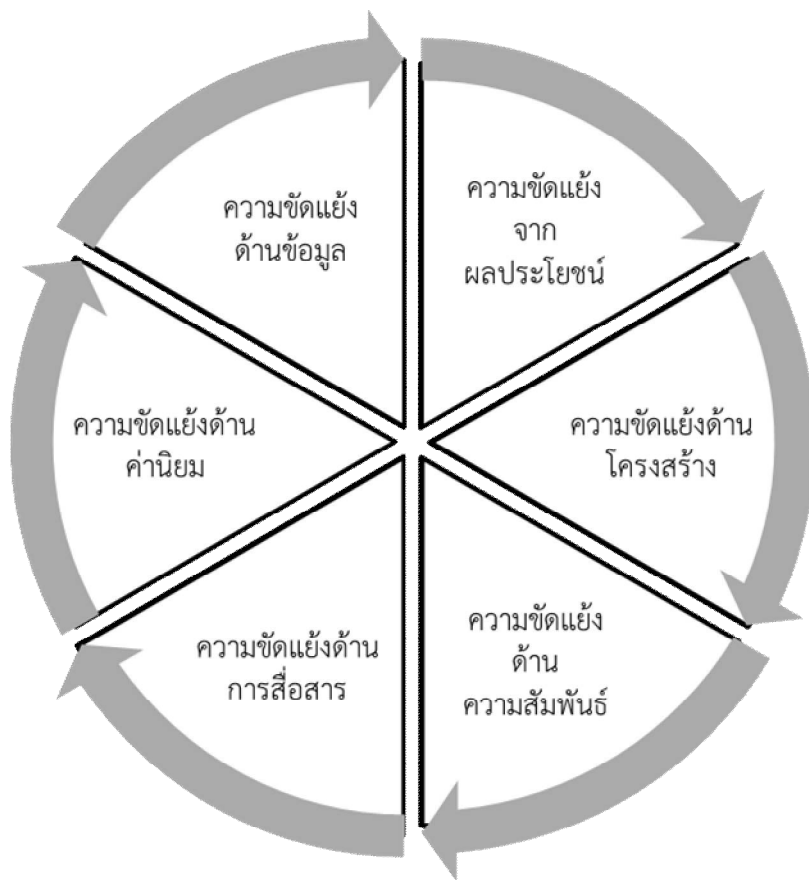
ระยะที่สาม ความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว (Manifest conflict) ระยะ นี้เป็นระยะที่ความขัดแย้งได้พัฒนาไปเป็นข้อพิพาทที่ชัดเจน มีการดำเนินการตามบทบาทที่ตนเอง เกี่ยวข้อง รวมถึงอาจมีการเจรจาไกล่เกลี่ย หรืออาจถึงทางตันหาทางออกไม่ได้

2.3.5 สาเหตุของความขัดแย้ง

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมเป็นกระบวนการที่คนกลางต้องทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ฉะนั้นคนกลางต้องมีความรู้ด้านความขัดแย้ง เข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง และต้องมีทักษะในการจัดการความขัดแย้งส่วนหนึ่ง เพื่อสามารถคาดเดาเหตุการณ์ และทราบสาเหตุของความขัดแย้งที่แท้จริง อันจะนำมาสู่การเจรจาไกล่เกลี่ยที่ตรงตามประสิทธิผลที่คาดหวังไว้ได้ ฉะนั้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งสำคัญ

โดยมอร์ (Moore, 1986 อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์ 2545) กล่าวถึงสาเหตุใหญ่ๆ ของความขัดแย้งไว้ 6 ประการ ได้แก่ ความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านค่านิยม ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งด้านการสื่อสาร

ภาพประกอบที่ 3 สาเหตุของความขัดแย้ง
ที่มา: มอร์ (Moore 1986 อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์ 2545)



ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) เป็นสาเหตุขั้นพื้นฐานของความขัดแย้ง โดยส่วนใหญ่แล้วจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่มีข้อมูลที่ไม่ตรงกัน ซึ่งอาจจะเกิดจากข้อมูลนั้น น้อยไปหรือมากเกินไป การแปลข้อมูลผิดพลาด การวิเคราะห์ หรือการตีความข้อมูลที่แตกต่างกัน แม้กระทั่งข้อมูลเป็นเท็จ ประเภท ข้อมูลข่าวลือ ข่าวลวง ก็อาจทำให้เกิดการถกเถียงกัน และความ เข้าใจผิดระหว่างกันได้

ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) เป็นความขัดแย้งที่กิน ความหมายโดยกว้าง แต่เมื่อพูดถึงความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ หลายคนมักจะนึกถึงเรื่องทรัพย์สิน เงินทอง หรือเนื้อหาเท่านั้น แต่ความเป็นจริง ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ยังหมายรวมถึง กระบวนการ จิตวิทยา ศักดิ์ศรี อารมณ์และความรู้สึกด้วย

ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) เป็นความขัดแย้งระดับใหญ่ที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องของอำนาจ การแย่งชิง การกระจายอำนาจ นโยบายต่างๆ รวมไปถึงกฎ ระเบียบ บทบาท ระยะเวลาและระบบ นอกจากนั้น ความขัดแย้งด้านโครงสร้างยังหมายรวมถึงคนที่อยู่ใน โครงสร้างเดียวกันของสังคมด้วย เช่น ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทย เมื่อใน สถานที่ทำงานคนสองกลุ่มได้รับการปฏิบัติ หรือสวัสดิการต่างๆ ที่ไม่เท่าเทียมกัน อาจเกิดความรู้สึก ไม่พอใจกันในสถานที่ทำงาน และเสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้งต่อกันได้ทั้งในสถานที่ทำงานและ ภายนอกสถานที่ทำงานได้

ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Values Conflict) เป็นความขัดแย้งที่มีรากฐานมาจาก โลกทัศน์ ระบบความคิด ความเชื่อ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความ แตกต่างทางด้านค่านิยม ประวัติการเลี้ยงดู และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่หล่อหลอม มาเป็นตัวตนหรืออัตลักษณ์ของคน (Identity) เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคคลแต่ละบุคคลจึงมีค่านิยม ความคิด ความเชื่อที่ต่างกัน และเมื่อยึดความคิด ความเชื่อของตนเองเป็นหลักอย่างไม่ยืดหยุ่น จึงไม่สามารถ หลีกเลียงความขัดแย้งได้

ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจาก บุคลิกภาพ พฤติกรรมต่างๆ และการใช้อารมณ์ที่รุนแรงกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้าน ความสัมพันธ์มีความสำคัญมาก เพราะถ้าความสัมพันธ์ดี ความขัดแย้งก็ไม่เกิด หรือถ้ามองในแง่ของ การจัดการความขัดแย้ง หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเคยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมาก่อน อาจจัดการปัญหา ความขัดแย้งได้ง่ายและสำเร็จกว่าคู่กรณีที่ไม่เคยมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมาก่อน

ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร (Communication Conflict) ในกระบวนการสื่อสาร นั้น จะประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร สาร และผู้รับสาร ซึ่งความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ทุกกระบวนการ

ตั้งแต่ตัวผู้ส่งสาร หากผู้ส่งสารมีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อย หรืออาจมีความผิดปกติทางด้านร่างกาย เช่น พิกการทางหู หรือสายตา ก็ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ นอกจากนี้ ตัวสาร หรือเนื้อหาที่จะสื่อสาร อาจไม่ครบถ้วนและไม่ชัดเจน ละหรือเนื้อหาอาจน้อยไป ทำให้ผู้รับสารไม่เข้าใจ สุดท้ายแล้วผู้รับสารต้องมีการถอดหรือแปลความของสารที่ได้รับ ผู้รับสารจะใช้ประสบการณ์และความรู้สึกของตัวเองถอดรหัส จึงมีแนวโน้มว่าผู้รับสารจะแปลความหมายผิดเพี้ยนไปจากเจตนารมณ์เดิมของผู้ส่งสารก็เป็นได้

Henkin, A.B. et.al (2000) มองสาเหตุของความขัดแย้งที่แตกต่างออกไป แยกย่อยเป็น 4 สาเหตุ ได้แก่

1. ความขัดแย้งด้านเป้าหมาย คำว่าเป้าหมาย หมายถึง ความต้องการ หรือสิ่งที่ยากบรรลุความต้องการ ส่วนความขัดแย้งด้านเป้าหมาย คือ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการที่บุคคลสองคนมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่า บุคคลหนึ่งมีความปรารถนาและความต้องการที่แตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่ง

2. ความขัดแย้งด้านความคิด คือ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากบุคคลแต่ละบุคคลมีความคิดเห็นที่ไปด้วยกันไม่ได้ หรือมีการแสดงความคิดเห็นที่กระทบกระทั่งอีกฝ่าย ทำให้อีกฝ่ายโกรธเคือง จึงเกิดความขัดแย้งขึ้น

3. ความขัดแย้งด้านความรู้สึก คือ ความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากบุคคลสองฝ่ายพยายามสร้างอคติต่อกัน หรือบุคคลฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีการสื่อสารที่มีเรื่องอคติทางวัฒนธรรมครอบงำจนสร้างความรู้สึกทางลบ เช่น การโกรธ เกลียด หวาดกลัว เสียใจ ต่ออีกฝ่ายที่รับฟัง

4. ความขัดแย้งด้านพฤติกรรม หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลสองฝ่ายกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ไม่เป็นที่ยอมรับของอีกฝ่าย หรือกระทำการนอกรอบความถูกต้อง ความเหมาะสม จนอีกฝ่ายรู้สึกรับไม่ได้ ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในสังคมไทย โดยมากมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งด้านพฤติกรรม เรื่องการลักเล็กขโมยน้อย กินเหล้าแล้วอาละวาด และการปล้นทรัพย์เป็นส่วนใหญ่ ดังเช่นที่ อัฐภิญญา จงเจริญ (2554) นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ กองงานคณะกรรมการยุติธรรมแห่งชาติได้ระบุไว้ในงานศึกษาเรื่อง *สาเหตุการก่ออาชญากรรมของแรงงานต่างด้าวในพื้นที่จังหวัดระนอง* ว่า แรงงานเมียนมาร์ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดระนอง โดยเฉพาะกลุ่มที่ยากจนและกลุ่มที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่จะมีปัญหาขัดแย้งกับคนไทยด้วยสาเหตุ การลักขโมยเป็นหลัก ส่วนปัญหาความขัดแย้งที่มีการทำร้ายร่างกายคนไทย สืบเนื่องจาก แรงงานเมียนมาร์มีการเมาสุรา จนไม่สามารถระงับอารมณ์ได้ และบางส่วนมีการถูกว่าจ้างให้ทำร้ายร่างกายคนไทยอีกต่อ

หนึ่ง นอกจากนั้น แรงงานเมียนมาร์ที่ก่อเหตุปล้นชิงทรัพย์สินค้าคนไทย จนสร้างความหวาดกลัวให้กับคนไทยในพื้นที่นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานเมียนมาร์ที่มีปัญหาด้านครอบครัว ต้องการปล้นชิงทรัพย์สินค้าไทยเพื่อนำเงินไปจุนเจือเลี้ยงดูครอบครัว และบางส่วนลงมือกระทำปล้นชิงทรัพย์สินค้าไทยเพราะติดยาเสพติด เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของสังคมมนุษย์ที่มีความสลับซับซ้อน ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่เคยห่างหายจากสังคม ด้วยเหตุผลนานับประการ ฉะนั้นการทำความเข้าใจกับธรรมชาติของความขัดแย้ง และสาเหตุของความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น เพื่อสามารถป้องกันและแก้ไขมิให้ความขัดแย้งพัฒนาเป็นความรุนแรงได้ กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้ง การทำความเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งยวดของนักปฏิบัติการไร้ความรุนแรงหรือนักสันติวิธีตามที่ได้เกริ่นไว้ในเบื้องต้น โดยในงานวิจัยชิ้นนี้มีการพูดถึงสาเหตุของความขัดแย้งหลักๆ ไว้ 10 ด้าน คือความขัดแย้งด้านข้อมูล ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ความขัดแย้งด้านเป้าหมาย ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้งด้านความรู้สึก ความขัดแย้งด้านค่านิยมหรือความขัดแย้งด้านความคิดและสุดท้าย คือความขัดแย้งด้านพฤติกรรม ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นแนวคิดสาเหตุของความขัดแย้งที่จะนำมาใช้ทำความเข้าใจ และอธิบายความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2.4 แนวคิดเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

ในการศึกษาภายใต้หัวข้อ“การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม” จะกล่าวถึง ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ประเภทของวัฒนธรรมวัฒนธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย หลักปฏิบัติของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมให้ประสบผลสำเร็จ อุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม และสุดท้ายคือ ผลของการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

2.4.1 ความหมายการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

Bernard Mayer (2553) ผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดการความขัดแย้ง กล่าวว่า การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมนั้น เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีได้รับผลประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของคู่กรณี และจะต้องเป็นคนที่เปิดกว้างรับความแตกต่างทางด้านชาติพันธุ์ ชนชั้น เพศ และศาสนาได้ นอกจากนั้นการเลือกใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยก็เป็นกุญแจ

สำคัญ โดยจะต้องเลือกใช้ภาษาที่สามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจได้ ซึ่งอาจจะเป็นภาษาของคนกลางที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย แต่ต้องพิจารณาว่าภาษาที่ใช้ในการสื่อสารนั้นได้รับการยินยอมจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เป็นต้น

Simmon J A Mason และ Sabrin Kassam (2011) กล่าวถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมว่า เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่างคู่กรณีที่ต่างวัฒนธรรมและต่างศาสนา โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีคนกลาง (Mediator) คอยเชื่อมโยงความแตกต่างและสร้างความสมดุลทางวัฒนธรรมเพื่อให้คู่กรณีรู้สึกว่าจะได้รับความเป็นธรรม

อย่างไรก็ตาม คนกลางที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงความแตกต่างของคู่กรณี อาจไม่ใช่คนร่วมวัฒนธรรมเดียวกันกับคู่กรณี หรืออาจไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในวัฒนธรรมของคู่กรณี กล่าวคือ คนกลางอาจมาจากวัฒนธรรมใดก็ได้ แต่คนกลางต้องเป็นผู้ที่เข้าใจวัฒนธรรมของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ

ราลูกา-นิโคเลตา (Raluca-Nicoleta 2010) ให้ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมว่า หมายถึง การจัดการความขัดแย้งที่มีคนกลางเข้ามาช่วยทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้คนสองกลุ่มหรือคนสองคนที่มีวัฒนธรรมหรือมีภาษาแตกต่างกันและมีความขัดแย้งกันในเรื่องต่างๆ พยายามได้บรรลุข้อตกลงไปด้วยกัน โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมตามความหมายของนิโคเลตา ไม่ได้หมายถึงคู่กรณีที่เป็นคนต่างวัฒนธรรมในแง่ของการเป็นคนต่างชาติเท่านั้น หากยังหมายรวมถึงคนภายในชาติเดียวกันแต่มีวัฒนธรรมต่างกันด้วย

ขณะที่ ชลัท ประเทืองรัตนา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมกับการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ย” ให้ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมว่า หมายถึง การแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยกับคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมีสองแนวทางที่คนกลางควรปฏิบัติ แนวทางแรก ได้แก่ การทำความเข้าใจวัฒนธรรมหลักหรือวัฒนธรรมชาติของฝ่ายที่เข้าร่วมเจรจาเพื่อบอกลักษณะกว้างๆ ของคนในชาตินั้นๆ ได้ แนวทางที่สอง เพื่อป้องกันไม่ให้เป็นการเข้าใจที่ผิดพลาดหรือการเหมารวมที่ไม่ถูกต้อง คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมควรทำความเข้าใจและค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณีว่ามีความต้องการอะไรในการเจรจา ซึ่งการผสมผสานทั้งสองแนวทางเข้าไว้ด้วยกันในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมนั้น จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการแก้ไขความขัดแย้งร่วมกัน ฯลฯ

จากความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คือ การจัดการความขัดแย้งระหว่างคู่กรณีที่ต่างวัฒนธรรมกัน ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจะมีคนกลาง หรือบุคคลที่ 3 เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีที่ต่างวัฒนธรรมกันสามารถยอมความหรือประนีประนอม หาข้อตกลงร่วมกันได้

โดยคนกลางที่เข้ามาทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เช่น ผู้นำชุมชน และคนกลางจะต้องมีทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ย มีทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเคารพบุคคลที่มีความแตกต่างด้านชนชั้น เพศ ศาสนาและวัฒนธรรมได้ ดังจะเห็นว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจะให้ความสำคัญสูงสุดกับเรื่องการเรียนรู้และยอมรับวัฒนธรรมหลากหลายของคู่กรณีซึ่งสอดคล้องกับที่ ไมเคิล ไบรัม (Michael Byram อ้างใน เพ็ญศรี รุปะวิเชตร์ 2554) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการเรียนรู้วัฒนธรรมของต่างชาติต่อการจัดการความขัดแย้งว่า “การเรียนรู้วัฒนธรรมต่างชาติ หรือการเรียนรู้วัฒนธรรมที่หลากหลายของชนชาติอื่นๆ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมชนชาติอื่นให้มากขึ้น เท่ากับวัฒนธรรมของตนเอง เพราะการเข้าใจวัฒนธรรมที่หลากหลายจะช่วยให้เข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่นดีขึ้นด้วย”

2.4.2 วัฒนธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

การจัดการความขัดแย้งกับคนต่างวัฒนธรรม หรือกับแรงงานข้ามชาติที่มีความแตกต่างกันในวัฒนธรรม ทั้งลักษณะทางกายภาพรูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณที่แตกต่าง ทั้งภาษาที่ใช้ และวิถีชีวิตที่มีความแตกต่างกัน ควรจะแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยที่คำนึงถึง “วัฒนธรรม” เนื่องจากพฤติกรรมความขัดแย้งที่ยอมรับได้ในวัฒนธรรมหนึ่งอาจถือว่าเป็นสิ่งที่ผิดปกติในอีกวัฒนธรรมหนึ่งก็ได้ ดังนั้นการเรียนรู้ความต่อเนื่องข้ามวัฒนธรรมหนึ่งไปอีกรวัฒนธรรมหนึ่ง จะทำให้ผู้ทำหน้าที่จัดการความขัดแย้งรู้จักความซับซ้อน และมีความรอบคอบในการจัดการความขัดแย้งมากขึ้น

อาจกล่าวได้ว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมนั้น เป็นกระบวนการที่ต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาวัฒนธรรมอันหลากหลายของคู่กรณี เพราะ “วัฒนธรรม” อาจส่งผล หรือมีอิทธิพลในการกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ ฉะนั้นด้วยความสำคัญดังกล่าว ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงจำเป็นต้องกล่าวถึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งจะประกอบไปด้วยเนื้อหาย่อย ดังนี้

- (1). ความหมายของวัฒนธรรม
- (2). ประเภทของวัฒนธรรม
- (3). วัฒนธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ย
- (4). แนวทางในการลดปัญหาด้านวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในการเจรจาไกล่เกลี่ย

(1). ความหมายของวัฒนธรรม

กระทรวงวัฒนธรรมอธิบาย “วัฒนธรรม” ว่าวัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตซึ่งมีทั้งที่เป็นนามธรรมและรูปธรรมเป็นสิ่งที่จับต้องมองเห็นได้ วัฒนธรรมที่เป็นรูปธรรมจะปรากฏในรูปของวัตถุ ส่วนวัฒนธรรมที่เป็นนามธรรม คือ พฤติกรรมและที่จับต้องหรือยากที่จะมองเห็นได้ในทันที ได้แก่ ความรู้สึก คุณค่า ปรัชญา ความเชื่อ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งทั้ง 2 ส่วนจะประกอบอยู่ในวิถีชีวิตของผู้คน (กระทรวงวัฒนธรรม 2552)

เมเยอร์ (2553) เห็นว่าวัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐาน ค่านิยม ประเพณี และแบบแผน พฤติกรรมทั่วไปของกลุ่มคนแต่ละกลุ่ม โดยทุกคน หรือทุกกลุ่มมักจะอยู่ในวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างและทับซ้อนกันอย่างหลากหลาย และทำให้แบบแผนวัฒนธรรมที่ทับซ้อนกันก็จะส่งผลต่อ พฤติกรรม และการจัดการความขัดแย้งของแต่ละคนเมื่อเกิดความขัดแย้งที่แตกต่างกันไป

ส่วน Trom Penaars (1993) ให้ความหมายวัฒนธรรม ว่าหมายถึง ระบบของการยอมรับความเชื่อและสมมติฐานที่ส่งผ่านจากคนรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่งด้วยกระบวนการเรียนรู้ นอกจากนี้เขายังเห็นว่าวัฒนธรรมเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงจากการบูรณาการคุณค่าใหม่และเก่าเข้าไว้ด้วยกัน

ในขณะที่ Dragos Radulescu & Denisa Mitrut (2012) เห็นว่าวัฒนธรรม คือ การรวมตัวของความเชื่อ บรรทัดฐาน หลักเกณฑ์ กฎหมาย กิจกรรม สถาบัน และ รูปแบบการสื่อสารของกลุ่มที่สามารถระบุตัวตนได้ และรวมถึงองค์ประกอบทางชาติพันธุ์และศาสนา

ส่วนคลิฟฟอร์ดเกียร์ซ (Clifford Geertz) ได้อธิบายวัฒนธรรมเชื่อมโยงกับ “สัญลักษณ์” ว่า “วัฒนธรรมเปรียบเสมือนสัญลักษณ์” การที่เราจะรู้จักหรือเข้าใจวัฒนธรรมของคนกลุ่มหนึ่งๆ ได้ เราต้องดูจากความหมาย การตีความหมาย แปลหรือดึงเอาความหมายที่ซ่อนจากการแสดงออกของคนกลุ่มนั้นๆ ในรูปของสัญลักษณ์ออกมา ซึ่งสำหรับเกียร์ซ “สัญลักษณ์” หมายถึง การกระทำ เหตุการณ์ คุณลักษณะหรือความสัมพันธ์” (อคิน ระพีพัฒน์ 2551) ฉะนั้นหากยึดตามความหมายที่เกียร์ซอธิบาย “วัฒนธรรม” ก็หมายถึง การกระทำ เหตุการณ์ และคุณลักษณะความสัมพันธ์ที่คนกลุ่มหนึ่งๆ กระทำ หรือแสดงออกกับคนกลุ่มอื่นๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป วัฒนธรรมคือ แบบแผน บรรทัดฐาน ประเพณี ค่านิยม สัญลักษณ์ และความเชื่อ ทั้งความเชื่อทางศาสนาและความเชื่อทางสังคมที่เกิดจากสมมติฐานของคนรุ่นหนึ่งสู่คนรุ่นหลัง ซึ่งวัฒนธรรมนั้นไม่ได้เป็นสิ่งที่หยุดนิ่งตายตัว หากแต่สามารถผันแปรหรือเป็นพลวัตที่สามารถปรับเปลี่ยน และเปลี่ยนแปลงได้ การที่คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ความสำคัญกับเรื่อง

“วัฒนธรรม” นับเป็นสัญญาณทางบวก เพราะบ่อยครั้งการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องอาศัยความเข้าใจด้านวัฒนธรรมของคู่กรณีมาร่วมตัดสิน เป็นต้น

(2). ประเภทของวัฒนธรรม

กระทรวงวัฒนธรรม (2552) ได้แบ่งประเภทของวัฒนธรรมออกเป็น 3 ดังนี้

2.1 วัฒนธรรมทางความคิด (Ideas-Thinking) หมายถึง วัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิด หรือความเชื่อ ซึ่งอาจถูกหรืออาจผิด เช่น การเชื่อโชคลาง การทำบุญ ทำทาน

2.2 วัฒนธรรมทางบรรทัดฐาน (Norms) คือ การปฏิบัติของคนในสังคมที่ยึดถือแบบแผนหรือประเพณีร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย

- วิถีชาวบ้าน (Folkways) คือระเบียบแบบแผนที่บุคคลในสังคมยึดถือและปฏิบัติ เช่น การบวชทดแทนคุณบิดามารดาของลูกชาย การต้อนรับแขก และการทักทาย

- จารีต (Tradition) คือ ระเบียบแบบแผนที่บุคคลในสังคมต้องปฏิบัติตาม หากฝ่าฝืนจะเป็นการกระทำที่ผิดศีลธรรม หรือถูกรังเกียจ เช่น การเลี้ยงดูพ่อแม่ในยามแก่เฒ่า นอกจากนี้ข้อห้ามทางศาสนา (Taboos) ถือเป็นจารีตอย่างหนึ่ง เช่น ห้ามค้าอาวุธ เสพยาเสพติด

- กฎหมาย (Laws) คือ ระเบียบแบบแผนที่ทุกคนในสังคมต้องปฏิบัติ หากฝ่าฝืนจะได้รับโทษตามตัวบทกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับ

2.3 วัฒนธรรมทางวัตถุ (Material-Having) ได้แก่ สิ่งของ เครื่องใช้ที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น เสื้อผ้า อาหาร ยา และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

วัฒนธรรมทั้ง 3 ประเภท ทั้งวัฒนธรรมทางความคิด วัฒนธรรมทางบรรทัดฐาน และวัฒนธรรมทางวัตถุ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อวิถีคิด วิถีปฏิบัติ และการสื่อสารของผู้คน ในแง่หนึ่งก็มีส่วนในการกำหนดวิธีการ การสื่อสาร และผลลัพธ์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยเช่นกัน

(3). ปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ย

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural mediation) เชื่อว่ามีปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมหลายลักษณะที่ส่งผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม นอกจากนั้นยังเชื่อว่า วัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคู่กรณีจะนำมาสู่รูปแบบกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยที่แตกต่างกันออกไป ซึ่ง ลิววิกิ (Lewicki) กล่าวถึงคุณลักษณะทางวัฒนธรรม 8 ประการ ที่ส่งผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ดังนี้ (Lewicki et al. 2001)

3.1 นิยามของการเจรจา การนิยามว่าการเจรจาคืออะไร หรืออะไรจะเกิดขึ้นได้บ้างเมื่อเจรจากัน มีความแตกต่างกันเมื่อเจรจาใกล้เกลี้ยข้ามวัฒนธรรม เช่น ชาวอเมริกันจะมองว่าการเจรจาเป็นการแข่งขันกันในการเสนอและแลกเปลี่ยนข้อเสนอ ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นจะมองว่าการเจรจาเป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ส่วนคนไทยเชื่อว่า การเจรจาจะเป็นการยุติปัญหาความขัดแย้งให้หมดไป และเป็นการเรียกร้องสิ่งที่ถูกต้อง ขณะที่ชาวเมียนมาร์เชื่อว่า การเจรจานั้นเป็นการอธิบาย/ แลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยเหตุผล และเป็นกระบวนการสร้างความไว้วางใจใหม่

3.2 การเลือกคนกลาง หรือนักเจรจา หลักเกณฑ์ในการเลือกว่าใครจะเข้ามามีส่วนร่วมในการเจรจาใกล้เกลี้ยข้ามจะแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงความรู้ในเรื่องที่จะเจรจาใกล้เกลี้ย ขวามหาอุปสรรค ความสัมพันธ์ฉันท์ครอบครัว เพศ อายุ ประสบการณ์ และสถานะ วัฒนธรรมที่แตกต่างกันทำให้มีการเลือกคนกลางที่แตกต่างไป แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับชาวเมียนมาร์หรือแรงงานเมียนมาร์ที่อาศัยอยู่ในชุมชน มีวัฒนธรรมและแบบแผนของการเคารพผู้อาวุโส โดยเฉพาะผู้อาวุโสที่เป็นเครือญาติ พ่อแม่ และผู้นำชุมชน โดยเมื่อพบปะกับผู้นำชุมชน แรงงานเมียนมาร์ส่วนใหญ่จะแสดงท่าทีอ่อนน้อม และพูดจาขี้นมว

3.3 พิธีการ (Protocol) วัฒนธรรมต่างๆ แตกต่างกันไปในความเป็นพิธีการ หรือความเป็นทางการของความสัมพันธ์ระหว่างคู่เจรจา วัฒนธรรมอเมริกัน มีความเป็นทางการน้อยมากๆ เช่น การเรียกชื่อแรก (first name) เฉยๆ ไม่ได้เรียกนามสกุล และไม่เรียกคำนำหน้าโดยมีนางสาว ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหลายๆ วัฒนธรรม เช่น วัฒนธรรมของคนไทย หลายกรณีต้องมีความเป็นทางการในการเรียกชื่อที่มีคำนำหน้า เช่น (อาจารย์ ท่าน คุณ นาย ศาสตราจารย์) เป็นต้น

3.4 การสื่อสาร วัฒนธรรมส่งผลต่อการสื่อสารของคน ทั้งการพูดและไม่ใช้คำพูด มีความแตกต่างกันรวมถึงในภาษาที่อาจจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าเป็นการดูถูกหรือทำให้อีกฝ่ายโกรธได้ เราจึงควรหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิดเหล่านั้น ด้วยการทำความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละแห่งอย่างรอบคอบ ด้วยการหาหนังสือ บทความ หรือสอบถามจากบุคคลต่างๆ ที่เข้าใจในวัฒนธรรมนั้น อาทิ เช่น อย่าจับศีรษะชาวมาเลเซียเพราะเป็นที่อยู่ของจิตวิญญาณ อย่าสัมผัสข้างจมูกของคนอิตาลี เพราะจะแปลความหมายว่าคุณกำลังไม่ไว้วางใจเขา จงอย่าจ้องตาชาวไทยและชาวเมียนมาร์ตรงๆ เพราะอาจหมายถึง ความไม่ไว้วางใจ และการดูถูก กระทำได้ก็ต่อเมื่อมีความสนิทกันก่อนแล้ว และควรทักทายชาวเมียนมาร์ด้วยการจับมือ เพื่อเป็นการแสดงความให้เกียรติซึ่งกันและกัน แต่สำหรับผู้สูงอายุชาวเมียนมาร์นิยมกล่าวทักทายด้วยคำว่า “มิงกาลาบ้า” เฉยๆ โดยที่ไม่ต้องจับมือ

3.5 “เวลา” วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดการให้ความหมายของเวลา ในสหรัฐอเมริกา คนมักจะให้ความสำคัญกับเวลาในการประชุม ไม่ทำให้เสียเวลาคนอื่น และคิดว่าเร็วดีกว่าช้า ความเร็วเป็นสัญลักษณ์ของประสิทธิภาพ แต่ในบางวัฒนธรรมจะมีความแตกต่างออกไปเกี่ยวกับเวลา

โดยเฉพาะในโซนที่อากาศร้อน จะลดการมุ่งเน้นที่เวลา เช่น ประเทศต่างๆ ในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เวลาไม่ได้มีความสำคัญในการเจรจาใกล้เคียงแต่ที่สำคัญคือการใช้ความพยายามในการเจรจาใกล้เคียงมากกว่า

3.6 ความโน้มเอียงด้านความเสี่ยง ในแต่ละวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันออกไป ในการตัดสินใจเสี่ยง บางวัฒนธรรมเป็นเหมือนระบบราชการ อนุรักษ์นิยม การตัดสินใจจะต้องได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งหมดก่อน บางวัฒนธรรม ยอมรับความเสี่ยงในการตัดสินใจแม้ว่าจะมีข้อมูลที่ไมครบถ้วน

3.7 กลุ่มกับปัจเจกบุคคล ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีความแตกต่างกันถึงการเน้นความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม

3.8 ธรรมชาติของข้อตกลง อาจเกิดขึ้นในบางวัฒนธรรม และไม่เกิดขึ้นในบางวัฒนธรรม เพราะการเจรจาใกล้เคียงหลายครั้งที่น่าความพึงพอใจมาสู่คู่กรณีทั้งคู่ มักไม่มีการทำข้อตกลงกันแต่ในบางวัฒนธรรม การนำมาสู่ข้อตกลงขึ้นอยู่กับว่าคุณเป็นใคร (เช่น ครอบครัว หรือสายสัมพันธ์ทางการเมือง) มากกว่าว่าจะอะไรที่คุณสามารถทำได้ นอกจากนี้ ข้อตกลงไม่ได้หมายความถึงสิ่งเดียวกัน ในจีนการทำบันทึกข้อตกลง คือการเริ่มต้นความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ แต่ในสหรัฐอเมริกา บันทึกข้อตกลงเป็นการเจรจาที่สมบูรณ์แล้วและมีผลนำไปบังคับตามกระบวนการยุติธรรมได้ ซึ่งการแปรความที่แตกต่างกันนี้ อาจนำไปสู่ความสับสนและเข้าใจผิดกันได้เป็นต้น

ขณะที่ เอ็ดเวิร์ด ที. ฮอลล์ (Hall E. T. 1976 อ้างใน Kevin Avruch 1998) เสนอ ลักษณะวัฒนธรรมที่สื่อสารแบบอิงบริบทสูง (High context) และบริบทต่ำ (low context) กล่าวคือ ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งโดยทั่วไปสามารถจำแนกลักษณะการสื่อสารได้สองแบบ คือ แบบที่อิงบริบทสูง และแบบที่อิงบริบทต่ำ วัฒนธรรมที่สื่อสารแบบอิงบริบทต่ำ จะพูดจาตรงไปตรงมา และราบเรียบ รวมถึงมีการใช้วัจนภาษา เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และ ภาษากายเพียงเล็กน้อย ในทางกลับกันวัฒนธรรมที่สื่อสารแบบอิงบริบทสูงจะใช้การพูดจาอ้อมค้อม ไม่ตรงไปตรงมา และมีความสุภาพ รวมถึงมีการใช้วัจนภาษามากกว่าในเชิงเปรียบเทียบ

ส่วน ดรากู ราดูเลส และ เดนิซา ไมทรัท (Dragos Radulescu & Denisa Mitrut 2012) ก็กล่าวถึงปัจจัยทางวัฒนธรรม 5 ประการที่ส่งผลต่อการเจรจาใกล้เคียงข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ ดัชนีที่ใช้วัดลักษณะการยอมรับความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ วัฒนธรรมความเป็นปัจเจกนิยม วัฒนธรรมความเป็นชาย วัฒนธรรมของการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ดังนี้

ปัจจัยแรก การยอมรับความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ถือเป็นมาตรการการจัดระบบตามลำดับชั้นในวัฒนธรรม ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจจะเป็นตัวกำหนดหลักเกณฑ์ในการ “ให้ความเคารพต่อผู้นำ หรือ ผู้สูงอายุ” กล่าวคือ ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมที่มีลักษณะความเหลื่อมล้ำสูง (High Level Inequality) จะยอมรับความไม่เท่าเทียมกันได้เหมือนปกติ สำหรับพวกเขาแล้วการไม่มีลำดับชั้นในสังคมเป็นสถานการณ์ที่ทำให้คับข้องใจ ขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความเหลื่อมล้ำต่ำ (Low Level Inequality) ผู้คนมักเชื่อว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกันและจะต้องได้รับการปฏิบัติในแบบเดียวกัน

ประเทศที่มีวัฒนธรรมที่มีความเหลื่อมล้ำสูง (High Level Inequality) จะใช้ผู้อาวุโสมาเป็นคนกลางช่วยเจรจาไกล่เกลี่ย และจะคาดหวังว่าจะถูกเรียกด้วยชื่อที่เป็นทางการ ซึ่งแสดงถึงความเคารพ และคาดหวังว่าคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยจะมีสถานะภาพและอายุเท่ากันหรือสูงกว่า หากคนกลางที่มีสถานะต่ำกว่าอาจคิดไปว่าเป็นการไม่เคารพความอาวุโสของตน แต่ผู้คนที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความเหลื่อมล้ำต่ำ (Low Level Inequality) จะชอบความเท่าเทียมกัน

ปัจจัยที่สอง ความเป็นปัจเจกนิยม ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมปัจเจกนิยม มักจะมองว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคลมีคุณค่าเหนือกว่าผลประโยชน์ของกลุ่ม สำหรับวัฒนธรรมที่เป็นปัจเจกนิยมคุณค่าสำคัญที่พวกเขายึดถือ คือ “การพึ่งพาตนเอง เสรีภาพ ความท้าทาย ความซื่อสัตย์ ความเป็นส่วนตัว และ สิทธิส่วนบุคคล” ชาวอเมริกันและชาวยุโรปคิดและแสดงออกโดยลำพัง และจะตอบสนองต่อผลประโยชน์ส่วนบุคคล ส่วนชาวเอเชียคิดและแสดงออกร่วมกันและตอบสนองต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ความแตกต่างเหล่านี้อาจเป็นที่มาของการกระทบกระทั่งกัน เนื่องจากคู่เจรจาอาจมีผลประโยชน์ที่ต่างกัน

ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมปัจเจกนิยมมักจะเป็นผู้สื่อสารที่อิงบริบทต่ำซึ่งจะพูดจาชัดเจน เฉพาะเจาะจง และพูดจาตรงไปตรงมาอาจทำให้เกิดข้อโต้แย้งได้ ส่วนผู้ที่มาจากวัฒนธรรมที่ยึดถือคติหมู่รวม มักจะเป็นผู้สื่อสารที่อิงบริบทสูงซึ่งจะพูดจาอ้อมค้อม กำกวมรอบคอบ และพยายามไม่ทำให้เกิดข้อขัดแย้ง ฯลฯ

ปัจจัยที่สาม วัฒนธรรมความเป็นชาย จะเน้นที่คุณค่าความเป็นชาย เช่น ความสำเร็จ การควบคุม อำนาจ เงิน การยอมรับ ความท้าทาย ความกล้าแสดงออก การปกครอง ความแข็งแกร่ง ความทะเยอทะยาน ความร่ำรวย ความเป็นอิสระ และความแข็งแกร่งทางกายภาพ ส่วนวัฒนธรรมที่มีลักษณะเป็นหญิงจะมีลักษณะ ให้ความสำคัญร่วมมือ คำนึงถึงความปลอดภัย ชอบสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีความอ่อนน้อม ชอบช่วยเหลือมากกว่าแข่งขัน และมีความประนีประนอมสูง ขณะที่ วัฒนธรรมความเป็นชาย จะพยายามควบคุมอีกฝ่ายด้วยชั้นเชิงโดยการใช้อำนาจและอาจไม่ต้องการผ่อนปรน แต่ในทางกลับกัน ผู้คนที่มาจากวัฒนธรรมความเป็นหญิง จะเต็มใจที่จะเจรจาไกล่

เกลี้ยผลประโยชน์ เสนอการผ่อนปรนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น อย่างไรก็ตามประเทศไทยเป็นกรณีพิเศษ เพราะญี่ปุ่นมีมติความเป็นชาย แต่ผู้เจรจาจะไม่ก้าวร้าว พวกเขาจะไม่ใช้กลยุทธ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบแข็งกระด้าง

ปัจจัยที่สี่ เป็นปัจจัยสำคัญอีกข้อหนึ่งในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ วัฒนธรรมการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน โดยผู้ที่มาจากวัฒนธรรมเหล่านี้จะเลือกกลยุทธ์ที่ให้ผลตอบแทนต่ำกว่า แต่มีความเป็นไปได้ที่จะสำเร็จสูงกว่า ส่วนผู้คนที่ไม่ได้มาจากลักษณะวัฒนธรรมแบบนี้ จะยอมรับความคิดเห็นหลากหลายมากกว่าและจะมุ่งเน้นกฎเกณฑ์น้อยกว่า พวกเขาจะยอมรับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงได้

ปัจจัยที่ห้า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คือ การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ซึ่งให้คุณค่าหลักกับ “การเสียสละเพื่ออนาคต” ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมนี้จะมี ความรับผิดชอบระยะยาว และเคารพประเพณีผู้อื่น ขณะที่ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น จะชอบการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเพราะพวกเขาไม่มีข้อขัดข้องในการเปลี่ยนแปลง พวกเขาชอบการเปลี่ยนแปลงที่เห็นผลเร็ว เป็นต้น

จากแนวคิดเรื่องวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้างต้น ถือเป็นบทบทวนวรรณกรรมที่มีส่วนสำคัญต่อการศึกษาเรื่องกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้เป็นอย่างดี เพราะแนวคิดดังกล่าวจะเป็นการช่วยให้ผู้วิจัยทำความเข้าใจว่าเหตุใด การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมอันหลากหลายของคู่กรณี และ การศึกษาแนวคิดเรื่องวัฒนธรรมกับการเจรจาไกล่เกลี่ยยังช่วยให้ผู้วิจัยสามารถคิดวิเคราะห์ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน ทั้งในแง่ของขั้นตอนและวิธีการที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่เลือกศึกษาได้ สุดท้ายการศึกษาแนวคิดดังกล่าวยังถือเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ใหม่ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วย

(4). แนวทางการลดปัญหาด้านวัฒนธรรมในการเจรจาไกล่เกลี่ย

Faure, Guy Olivier (2009 อ้างใน ชลัท ประเทืองรัตนา 2555) เสนอแนะแนวทางการลดปัญหาด้านวัฒนธรรมที่แตกต่างในการเจรจาไกล่เกลี่ยไว้ 5 ประการ ดังนี้

4.1 ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของอีกฝ่าย เน้นที่การเคารพในความหลากหลาย

4.2 ต้องปรับตัวและเปิดรับความแตกต่างทางด้านชาติพันธุ์ ชนชั้น เพศ และความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ยิ่งคู่กรณีเปิดรับและคำนึงถึงวิธีการที่ผู้อื่นใช้จัดการความขัดแย้งมากขึ้นเท่าใด พวกเขาก็จะยิ่งประสบความสำเร็จมากขึ้นในการจัดการความขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรม

4.3 หากคนกลางคิดว่า “วัฒนธรรม” เป็นความยุ่งยากต่อการเจรจา คนกลางจะต้องมองข้ามปัญหานี้ไป และควรปฏิบัติต่อคู่กรณีในฐานะปัจเจก ไม่ใช่เหมารวมทั้งหมดว่าวัฒนธรรมเป็นตัวยุทธ

4.4 เชื่อมโยงช่องว่างระหว่างสองฝ่ายเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ยกตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมหนึ่งอาจต้องการสถานที่เจรจาไกล่เกลี่ยที่เป็นทางการ ขณะที่อีกวัฒนธรรมหนึ่งไม่ต้องการ แต่ขอสถานที่ที่เป็นกันเอง ก็ต้องมีการปรับช่องว่างเหล่านั้นให้เข้ากันได้

4.5 เพื่อสร้างความเป็นกลาง และหลีกเลี่ยงปัญหาความหลากหลายทางภาษา ในการเจรจาไกล่เกลี่ยจึงอาจจะใช้วัฒนธรรมของฝ่ายที่สาม เช่น อาจใช้ภาษาของคนกลางผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับความขัดแย้งที่ทั้งสองฝ่ายสามารถยอมรับและเข้าใจร่วมกันได้ หรือถ้าไม่เป็นเช่นนั้น ก็ควรให้มีล่ามหรือนักแปลในการเจรจา เป็นต้น

2.4.3 บทบาทหน้าที่ของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม มีปัจจัยมากมายที่ผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางควรคำนึงถึงเมื่อเข้าช่วยเหลือคู่กรณี โดยนักวิชาการที่สนใจด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมค้นพบบทบาทบางประการที่คนกลาง (Mediator) จำเป็นต้องเรียนรู้และปรับใช้ต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมเพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยบรรลุต่อผลที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม เหตุที่กล่าวว่าคนกลางจะต้องนำบทบาทที่นักวิชาการต่างๆ เสนอมา “ปรับใช้” เพราะลักษณะการเจรจาไกล่เกลี่ยของชาวเอเชีย นั้นต่างกับลักษณะการเจรจาไกล่เกลี่ยของชาวตะวันตกอย่างสุดขีด ด้วยเหตุนี้ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางจะต้องทำความเข้าใจ และนำมาปรับใช้กับความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของคู่กรณี และบริบทพื้นที่ของตน

คริสโตเฟอร์ ดับเบิลยู มัวร์ (อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ 2542) กล่าวถึงบทบาทของคนกลางในการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเจรจาไกล่เกลี่ยไว้อย่างละเอียด 12 บทบาท ดังนี้

บทบาทที่ 1 ขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์กับคู่กรณีทั้งหลายความสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและสำคัญ เป็นเรื่องที่สามารถส่งประสิทธิผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ ในขั้นตอนแรกคนกลางจึงต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ โดยคนกลางต้องปฏิบัติดังนี้

1. เสริมสร้างความสัมพันธ์กับคู่กรณี
2. สร้างความน่าเชื่อถือ
3. ส่งเสริมมิตรสัมพันธ์
4. อธิบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยแก่คู่กรณี เพื่อไม่ให้คู่กรณีเกร็งตัว
5. เพิ่มการยอมรับกระบวนการจากคู่กรณี

บทบาทที่ 2 สร้างกลยุทธ์ที่จะชี้แนะในขั้นตอนนี้มีได้หมายความว่า คนกลางจะมีอำนาจในการชี้แนะผลการเจรจาไกล่เกลี่ย หรือชี้แนะตัดสินให้คู่กรณียอมรับผลการเจรจา ทว่าขั้นตอนที่ 2 นี้เป็นการสร้างกลยุทธ์ที่จะชี้แนะเพื่อช่วยเหลือคู่กรณีในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ช่วยคู่กรณีในการประเมินสถานการณ์ความขัดแย้ง
2. ช่วยเหลือคู่กรณีในการเลือกวิธีการต่างๆ
3. ประสานกระบวนการแก้ไขปัญหาของคู่กรณี

บทบาทที่ 3 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ขั้นตอนนี้เป็นอีกหนึ่งบทบาทของคนกลางโดยที่จะต้องทำทั้งการรวบรวมข้อมูล จากนั้นก็มีการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณี ทั้งประวัติคู่กรณี การเคลื่อนไหวต่างๆ และข้อมูลเนื้อหาในเรื่องที่คู่กรณีขัดแย้งกัน
2. พิจารณาความแม่นยำของข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด
3. ลดผลกระทบของข้อมูลที่ไม่แม่นยำ หรือที่ไม่มีข้อมูลหลักฐานมาแสดง

บทบาทที่ 4 วางรูปแบบการการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค้นหาและระบุกลยุทธ์ที่จะใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย
2. เตรียมการสำรอง หรือแผนการที่สอง เผื่อไว้ว่าแผนการ/กลยุทธ์จากเดิมที่วางไว้มีการเปลี่ยนแปลง การวางแผนการสำรองจะช่วยให้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ยามที่เจอกับเหตุการณ์แปลกๆ

บทบาทที่ 5 สร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือประกอบด้วย

1. ให้กำลังใจและความหวังแก่คู่กรณีที่จะเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ย
2. กำกับดูแล มิให้คู่กรณีเกิดสภาพอารมณ์ที่รุนแรง
3. สร้างความตระหนักถึงความชอบธรรมของคู่กรณีในประเด็นต่างๆ

4. สร้างวิธีการสื่อสารให้ชัดเจน

บทบาทที่ 6 เริ่มต้นการเจรจาไกล่เกลี่ย

1. เปิดการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยให้คู่กรณีเล่าถึงเหตุการณ์ต่างๆ
2. สร้างบรรยากาศให้การเจรจาเป็นแบบเปิดเผย และสร้างสรรค์
3. ช่วยให้คู่กรณีค้นหาทางออก
4. เปิดกว้างในประเด็นเนื้อหาและการอภิปราย
5. ช่วยเหลือคู่กรณีในด้านต่างๆ

บทบาทที่ 7 กำหนดประเด็นและวางวาระในการพูดคุย

1. กำหนดให้คู่กรณีเล่าถึงเนื้อหากว้างๆ ในกรณีที่เนื้อหาที่ถูกเล่าขึ้นนี้อาจสร้างความกังวลใจแก่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
2. ตกลงกันถึงลำดับในการพูดคุย และระยะเวลาในการพูดคุย

บทบาทที่ 8 ดำเนินการเปิดเผยผลประโยชน์ และความสนใจที่ซ่อนเร้น

1. ระบุถึงเรื่องที่คุณกรณีทั้งสองฝ่ายสนใจหรือเป็นผลประโยชน์ทั้งที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา กระบวนการและด้านจิตใจ
2. ให้เวลาคู่กรณีทั้งสองฝ่าย คิดและตัดสินใจ

บทบาทที่ 9 สร้างทางเลือกเพื่อนำไปสู่ข้อตกลง

1. พยายามสื่อสารให้คู่กรณีตระหนักว่า “ทางเลือก” นั้นมีหลากหลาย
2. พยายามสื่อสารให้คู่กรณีตระหนักว่า ควรลดการผูกพันเพียงจุดยืนและความต้องการ/ ผลประโยชน์ของตนเพียงฝ่ายเดียว

บทบาทที่ 10 ประเมินทางเลือก

1. ประเมินข้อเสนอ และผลประโยชน์ของคุณกรณีถึงความเป็นไปได้

บทบาทที่ 11 การไกล่เกลี่ยขั้นสุดท้าย

1. ในขณะที่มีการต่อรองข้อเสนอดังกล่าว คนกลางอาจต้องมีบทบาทคอยๆ ผสานจุดยืนของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน หรืออาจจะเลือกยึดข้อตกลงใดข้อตกลงหนึ่งที่ส่งผลกระทบน้อยที่สุด

บทบาทที่ 12 บรรลุผล/ ข้อตกลงอย่างเป็นทางการ

1. เมื่อสามารถหาข้อตกลงได้แล้ว ให้คนกลาง และคู่กรณีพูดคุยกันต่อถึงแผนการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ข้อตกลงที่ได้เลือกไว้

2. ดำเนินการให้ข้อตกลงไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นทางการ อาจจะใช้การให้คำมั่นสัญญาด้วยปากเปล่า หรือการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรไว้

3. สร้างกระบวนการประมวลผล และการกำกับดูแล

2.4.4 บทบาทคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในประเทศอังกฤษ

สำหรับประเทศอังกฤษได้ระบุหน้าที่และภาระงานของ “คนกลาง” หรือ “ผู้ไกล่เกลี่ย” ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1. คนกลางต้องเพิ่มขีดความสามารถให้กับคู่กรณี ในกรณีที่คู่กรณีเป็นผู้อพยพและแรงงานข้ามชาติ คนกลางจะต้องสร้างความรู้ที่จำเป็นในการใช้สิทธิและหาทางเลือกที่เป็นประโยชน์แก่พวกเขา

2. การไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คนกลางจะต้องทำหน้าที่ “ตีความคุณค่าทางวัฒนธรรม” ของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพความเป็นกลางของคนกลาง

3. คนกลางต้องสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งทางสังคมอันเนื่องมาจากความแตกต่างและความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมได้

4. สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้อพยพหรือแรงงานข้ามชาติกับประเทศเจ้าบ้าน นอกจากนี้คนกลางต้องเป็นสื่อกลางทางภาษาที่ช่วยให้แรงงานข้ามชาติกับคนในประเทศเจ้าบ้านสามารถเข้าใจตรงกันได้ (Institute for Research and Information on Volunteering 2011)

2.4.5 บทบาทคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของประเทศฝรั่งเศสและอิตาลี

1. ทำหน้าที่ในการกลั่นกรองข้อมูลให้กับคู่กรณี
2. การเป็นคนกลางในการส่งสารทั้งภาษาและวัฒนธรรมที่ถูกต้องเป็นหน้าที่ที่มีความจำเป็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งของแรงงานข้ามชาติและคนในประเทศเจ้าบ้าน นอกจากนี้คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมก็ยังสามารถเป็นผู้ตัดสินความผิดให้กับทางเจ้าของที่พักที่แรงงานข้ามชาติอาศัยอยู่ หากเกิดกรณีเช่น การค้างค่าเช่า พฤติกรรมที่ป่าเถื่อนในโรงเรียน ในกรณีปัญหาของเด็กๆ และให้กับทางโรงพยาบาล เป็นต้น
3. ให้ความช่วยเหลือด้านภาษา: เนื่องจากภาษาเป็นอุปสรรคหนึ่งของแรงงานข้ามชาติ ในกรณีนี้คนกลางจึงอาจทำหน้าที่เป็นล่าม ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน (Institute for Research and Information on Volunteering 2011) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สำหรับแนวคิดเรื่อง คนกลาง ที่ผู้วิจัยนำเสนอมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาโดยตรง เนื่องจากต้องการศึกษากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของผู้นำชุมชน ซึ่งผู้นำชุมชนนับเนื่องเป็นคนกลาง หรือบุคคลที่สามที่เข้ามามีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือคู่กรณีในด้านต่างๆ ตลอดช่วงการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ทั้งนี้แนวคิดเรื่องบทบาทคนกลางที่คริสโตเฟอร์ ดับเบิลยู มัวร์นำเสนอ จะเห็นว่าคนกลางมีความสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลางจะแทรกซ้อนอยู่ทุกมิติของกระบวนการ ตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นกระบวนการเจรจา กระทั่งสิ้นสุดกระบวนการเจรจา ในขณะที่ ข้อมูลบทบาทและภาระหน้าที่ของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของประเทศอังกฤษ ฝรั่งเศสและอิตาลี (Role and Status of Intercultural Mediators) แม้ว่าจะเป็นข้อมูลบทบาทคนกลางสำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นบทบาทระดับใหญ่ที่เป็นทางการ แต่ก็สามารถนำมาทำความเข้าใจบทบาทของคนกลางในมิติการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในระดับชุมชนและสังคมได้เช่นกัน

2.4.6 อุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

เฮนดอน และเฮนดอน (Hendon and Hendon 1996) กล่าวถึง อุปสรรคต่างๆ ไปของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมว่า โดยส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากทักษะที่ไม่มีประสิทธิภาพของคนกลาง ดังต่อไปนี้

1. คนกลางขาดความเข้าใจในเรื่องหรือในเนื้อหาของความขัดแย้งนั้นๆ

2. คนกลางไม่สามารถวางตัวเป็นที่ยอมรับจากคู่กรณี
3. ขาดการยอมรับในกระบวนการตัดสินใจ
4. ไม่มีการแยกแยะเรื่องความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเรื่องความยุติธรรม
5. ขาดการจัดสรรเวลาในการเจรจาที่เหมาะสม
6. คนกลางและคู่กรณีไม่เปิดใจกว้างรับความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม

ในขณะที่ เจนนี่ เบท (Jeanne Brett 2000) ตั้งข้อสังเกตว่า คุณค่าทางวัฒนธรรม และการสื่อสารอาจส่งผลกระทบต่ออุปสรรคของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยมีเหตุผลสนับสนุน ดังนี้

- คนกลาง หรือนักเจรจาที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความเคร่งครัดในด้านประเพณีมาก มักจะไม่มีทัศนคติที่ยืดหยุ่น และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงมากนัก รวมไปถึงจะชอบทำหรือตัดสินใจอะไรแบบเดิมๆ และมีลักษณะบุคลิกที่ชี้นำผู้อื่น ซึ่งไม่ส่งผลดีต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ที่อาจต้องเจอคนต่างวัฒนธรรมที่ชอบในการเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญการเจรจาไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องหาข้อตกลงร่วมมิใช่ให้คนกลางเป็นผู้ชี้แนะ
- ความไม่ชัดเจนของคนกลาง เมื่อถึงช่วงเวลาที่คนกลางจะต้องมีการสื่อสารเพื่อแบ่งปันข้อมูล และการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยการสื่อสารไม่ชัดเจน หรือพยายามสื่อสารทางอ้อมจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยล้มเหลวไม่เป็นท่าเพราะไม่ใช่ทุกคนที่สามารถรับรู้และเข้าใจเนื้อความที่ถูกสื่อสารทางอ้อมได้

เรื่องการปรับตัว และการสร้างความสัมพันธ์ก็เป็นอีกหนึ่งเหตุผลที่ Jeanne Brett พูดถึงว่า คนกลางน้อยคนนักที่จะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ การสร้างความสัมพันธ์ด้วยการพูดคุย ยิ้ม และการทักทายอื่นๆ ถือเป็นกลยุทธ์การปรับตัวเช่นกัน ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยทุกฝ่ายจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะการไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องของการเชื่อมร้อยความสัมพันธ์ของคู่กรณี และการหาข้อตกลงร่วม ไม่ใช่เรื่องที่ว่าอยู่บนฐานของอำนาจ เป็นต้น

จากข้อเสนอของ Hendon และ Jeanne เกี่ยวกับอุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม สามารถสรุปได้ว่า อุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมเกิดขึ้นจากการไม่เข้าใจปัญหาความขัดแย้ง การวางตัวที่ไม่เหมาะสม ขาดการเรียนรู้ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่หลากหลายของคู่กรณี การขาดการยอมรับในการตัดสินใจ การไม่แยกแยะระหว่างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเรื่องความยุติธรรม เวลา/ สถานที่ที่ไม่เหมาะสม นอกจากนี้ คุณค่าทางวัฒนธรรม การไม่ปรับตัว

และการมองข้ามเรื่องความสัมพันธ์ รวมถึงการสื่อสารที่ขาดความชัดเจนก็เกี่ยวข้องด้วย ฯลฯ ซึ่งจะเห็นว่า ข้อเสนอหรือข้อสังเกตของ Hendon และ Jeanne Brett จะมุ่งเป้าไปที่ “คนกลาง” เป็นหลัก ขณะที่ผู้วิจัยมองว่า สิ่งที่นักวิชาการทั้งสองท่านนำเสนอ เป็นเรื่องสำคัญที่สามารถนำมาขยายความเข้าใจในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ แต่ทว่าบางครั้งอุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งแบบทั่วไปและการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมไม่เฉพาะ “คนกลาง” ที่เป็นต้นเหตุของอุปสรรค แต่อุปสรรคอาจเกิดจาก “คู่กรณี” ด้วย ดังเช่นที่ วิลเลียม ยูริ กล่าวว่า อุปสรรคที่ยากมากของการเจรจาไกล่เกลี่ย คือ การเผชิญกับความสงสัยของคู่กรณีฝั่งตรงข้าม การแสดงออกถึงความไม่เป็นมิตรของคู่กรณี รวมทั้ง การปิดหูไม่รับฟังและการขาดความเคารพนับถือ (William Ury 2544) เป็นต้น

2.4.7 หลักปฏิบัติสู่ความสำเร็จของคนกลาง (Mediator) ในการเจรจาไกล่เกลี่ย

เนื่องจากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้งของคู่กรณีที่ต่างวัฒนธรรมกัน จึงเป็นการยากมากกว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคนร่วมวัฒนธรรมเดียวกัน เพราะการเจรจาไกล่เกลี่ยเช่นนี้ คนกลางมีอาจใช้สัญชาตญาณส่วนบุคคล และมุมมองส่วนบุคคลมาตัดสินได้ ทว่าต้องคำนึงถึงประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งประเด็นด้านเนื้อหาของความขัดแย้ง ความคิด ความรู้สึก มโนทัศน์ และวัฒนธรรม ค่านิยมของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ฯลฯ (Jon Townsend 2002) ฉะนั้นเมื่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมเป็นเรื่องยากสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง (Mediator) การเจรจาไกล่เกลี่ยในลักษณะนี้จึงล้มเหลวอยู่บ่อยครั้ง เหล่านักคิดและนักวิชาการต่างๆ จึงพยายามสำรวจความล้มเหลวที่ผ่านมา และสร้างหลักปฏิบัติสู่ความสำเร็จของคนกลางขึ้นมาใหม่ เพื่อให้คนกลางใช้ในการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดความสำเร็จต่อไป เช่น งานศึกษาของ Jon Townsend (2002) และ Siew Fang Law (2009)

Jon Townsend (2002) ปฏิบัติงานเป็นผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กล่าวถึงหลักการพื้นฐานที่ทำให้ผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลาง (Mediator) สามารถช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยให้ประสบความสำเร็จ 5 ประการ ดังนี้

1. ความยืดหยุ่น (Flexibility)

ความยืดหยุ่นเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ขาดไม่ได้ของการเป็นคนกลาง โดยความยืดหยุ่นหมายถึง การยืดหยุ่นทางจิตใจ เมื่อคนกลางได้รับการยอมรับให้เข้ามาทำหน้าที่ จำเป็นต้องมีการยืดหยุ่นในเรื่องของการรับฟัง และยืดหยุ่นทางพฤติกรรมให้มีทั้งพฤติกรรมที่อ่อนนุ่มเวลาพูดคุยไกล่เกลี่ย เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดคุย และพฤติกรรมที่นำเกรงขาม เพื่อสร้างความไว้วางใจ และการยอมรับให้กับคู่กรณี

2. ความอดกลั้น (Tolerance)

ความอดกลั้น คือสิ่งที่มีค่าที่ถูกประเมินค่าต่ำไปจากคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมาโดยตลอด เพราะมองว่าเป็นเรื่องเล็กเรื่องน้อย ความอดกลั้นถือเป็นอิสระจากความมีทัศนคติหรือจากมุมมองของความลำเอียงความเชื่อ เมื่อคนกลางเจอสถานการณ์ที่พบเห็นคู่กรณีคนใดคนหนึ่งปฏิบัติแตกต่างจากคุณ หรือมีวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่างจากคุณ เมื่อนั้นคนกลางจำเป็นต้องมีความอดกลั้นสูงที่จะไม่ใช้ความเชื่อ ทัศนคติของคุณเข้ามาเกี่ยวข้องในการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมประสบผลสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ความอดกลั้นเป็นมากกว่าหนึ่งในทฤษฎี แต่ความอดกลั้นเป็นลักษณะสำคัญที่คนกลางต้องฝึกปฏิบัติทุกวันโดยพื้นฐาน

3. ความหวัง (Hope)

คนกลางควรเป็นประภาคารของความหวังในการนำทางให้คู่กรณีแต่ละคนได้ค้นพบความต้องการและสามารถร่วมเดินทางไปด้วยดีต่อไปได้ หากปราศจากความหวังในสิ่งที่ดีกว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยก็ไม่มีจุดหมาย

4. ความเคารพ (Respect)

ความเคารพ การยอมรับ และทำความเข้าใจค่านิยมและความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องในการเจรจา จะช่วยให้คนกลางมีความง่ายในการพูดคุย สอบถามและอภิปรายผล นอกจากนี้คนกลางจะต้องไม่ปิดกั้น แต่จะต้องเปิดให้คนทุกกลุ่มวัฒนธรรมได้แสดงออกทางความคิด ความเชื่อ ความต้องการของตนเองอย่างเสมอภาค

5. ความอยากรู้ (Inquisitiveness)

ความอยากรู้เป็นพื้นฐานส่วนหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลางและทฤษฎีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ส่วนหนึ่งของตัวชี้เฉพาะคือความสนใจและกระตือรือร้นในการศึกษาทุกรูปแบบ เช่น การศึกษาบุคลิกภาพคนๆ หนึ่ง การศึกษาผู้อื่น การศึกษาว่าผู้อื่นมองตนเองอย่างไร คนกลางที่มีความอยากรู้จะศึกษาค่านิยมทางวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมของผู้อื่นของเขาหรือเธอ และจะมีความอยากรู้ว่า“ทำไม” และ “อย่างไร” เหล่านี้คือคำถามที่ช่วยเปิดประตู เปิดความคิด และเปิดใจด้วย ความอยากรู้มีความจำเป็นสำหรับคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมาก ด้วยเหตุผลพื้นฐาน 2 ข้อ คือ

- ความอยากรู้สามารถช่วยให้คนกลาง และคู่กรณีประเมินสถานการณ์ความขัดแย้งได้ง่าย

- ความอยากรู้เป็นเหมือนสะพานเชื่อมให้แต่ละกลุ่ม แต่ละบุคคลที่อยู่ในวงพูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ยกันโดยข้ามพ้นเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมออกไป

ส่วนทางด้าน Siew Fang Law (2009) คณะกรรมการเพื่อการศึกษาทางจิตวิทยาแห่งสันติภาพ (The Committee for Psychological Study of Peace) ได้มีการพูดถึงหลักปฏิบัติของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมไว้อย่างน่าสนใจว่า

1. คนกลางจะต้องรู้จักตนเองให้ดี ทบทวนความคิดและความสามารถของตนเองในการจัดการความขัดแย้งอยู่เสมอ และเต็มใจเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง
2. คนกลางต้องฝึกฝนการตั้งสมมติฐาน ไม่วิจารณ์ข้อคิดเห็นของคู่กรณี มีนิสัยเปิดกว้างรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้อื่น และสามารถให้ความสำคัญกับมุมมองของคนอื่นๆ มากกว่ามุมมองแค่มุมมองของตนเอง
3. ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม อาทิเช่น (คนกลางต้องหาจังหวะให้มีการสลับกันพูด รู้จังหวะการนิ่งเงียบระยะสั้นหรือระยะยาว นัยยะของรอยยิ้มและเสียงหัวเราะ โทนเสียง ภาษากาย การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และอื่นๆ)
4. ต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในการใช้ล่ามและนักแปล โดยไม่ปิดกั้นให้วงพูดคุยเจรจามีล่ามหรือนักแปลอยู่ หากพบว่าคนกลางเองมีข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาของคู่กรณี
5. คนกลางต้องมีความเข้าใจที่ดีในเรื่องภาษา วัฒนธรรม และอำนาจ ต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับธรรมเนียมทางวัฒนธรรมของผู้อื่น และการเปิดใจรับฟังแนวคิดอย่างยืดหยุ่น เป็นต้น

2.4.8 ผลของการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

ผลของการจัดการความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้วยรูปแบบหรือวิธีการใด โดยส่วนใหญ่แล้วมักมีผลออกมา 3 ประการ ดังนี้ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี 2550)

1. กรณีที่ 1 แพ้-แพ้ (Lose-Lose Position) เกิดจากการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลให้เกิดการสูญเสียที่เลวร้ายกว่าความขัดแย้ง วิธีการที่นำมาใช้แล้วได้ผลแพ้-แพ้ คือ การหลีกเลี่ยงปัญหา และการพยายามสร้างความปรองดอง ทั้งสองวิธีจัดอยู่ในกลุ่มนี้ เพราะคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างไม่ได้รับผลตามที่ต้องการ หรือตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นแม้จะดูเหมือนแก้ไขปัญหาได้ แต่เป็นการแก้ไขปัญหาได้ชั่วขณะหนึ่ง และอาจเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นได้อีกครั้งในระยะเวลาหลังต่อมา เพราะสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้งยังไม่ได้รับการแก้ไข

2. กรณีที่ 2 แพ้-ชนะ (Lose-Win and Win-Lose Position) ผลของการจัดการปัญหาความขัดแย้ง บางครั้งอาจทำให้ฝ่ายหนึ่งได้รับชัยชนะ ขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งแพ้ หรือฝ่ายหนึ่งได้รับ

ผลประโยชน์ ขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งสูญเสียผลประโยชน์หรือไม่ได้รับผลประโยชน์ใดๆ วิธีการจัดการความขัดแย้งที่ทำให้ได้ผล แพ้-ชนะ หรือชนะ-แพ้ คือ การบังคับ หรือการใช้เป้าหมายอื่นที่สำคัญกว่า เนื่องจากการบังคับเป็นขั้นตอนของการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่ไม่สามารถแก้สาเหตุของความขัดแย้ง เพียงแต่ทำให้ความขัดแย้งนั้นหมดไปชั่วคราวหนึ่งเท่านั้น

3. กรณีที่ 3 ชนะ-ชนะ (Win-Win Position) เป็นผลของการจัดการความขัดแย้งที่น่าพึงปรารถนามากที่สุด โดยกรณีที่สามนี้ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกว่าได้รับชัยชนะที่เสมอภาคกัน การจัดการความขัดแย้งที่จะได้รับผลชนะ-ชนะ ทั้งสองฝ่าย ต้องมุ่งเน้นที่การพยายามทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมองว่า มีอะไรผิดพลาดและต้องการแก้ไข นอกจากนี้ การจัดการความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ เป็นการจัดการความขัดแย้งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้พิจารณาถึงสาเหตุของความขัดแย้งอย่างมีเหตุผล รอบคอบ และพยายามกำจัดองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้ความขัดแย้งนั้นยังคงอยู่หมดไป เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมเป็นการจัดการความขัดแย้งรูปแบบหนึ่งที่ถูกพูดถึงมาโดยตลอด เนื่องจากหลายประเทศเริ่มประสบกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานข้ามชาติกับคนในท้องถิ่นมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้มีผู้สนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

Siew Fang Law (2009) ศึกษาเรื่อง “Culturally Sensitive Mediation: The Importance of Culture in Mediation Accreditation” ซึ่ง “Siew Law” พยายามกล่าวถึงความสำคัญของวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ย นอกจากนั้นยังทำการพูดถึง บทบาทของคนกลางในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพว่า ชั้นแรกในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คนกลางต้องมีการประเมินความสามารถของตนเองเสียก่อน หลังจากนั้นจึงเริ่มเข้าสู่กระบวนการเตรียมการ (Preparation and Planning) โดยคนกลางต้องเตรียมการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติย่อของบุคคล, ทักษะทางภาษา, ภูมิหลังทางวัฒนธรรมและศาสนา, รูปแบบการสื่อสาร และค่านิยมเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ รวมทั้งเตรียมรับมือกับสิ่งที่คาดว่าจะเป็นไปได้ ลำดับต่อไปคนกลางต้องนำคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งในขั้นตอนนี้ คนกลางต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพร้อมหน้ากันแล้ว คนกลางเริ่มกำหนดรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยตามความต้องการของวัฒนธรรมคู่กรณี เช่น การจัดที่นั่งหรือการจัดลำดับการ

พูด เปิดให้คู่กรณีเล่าถึงเหตุการณ์และความต้องการของตนทั้งสองฝ่าย และหากว่าในช่วงเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ย คู่กรณีมีการแสดงพฤติกรรม เป็นต้นว่า มีการเดินไปมา การนั่งเงิบ และการหลีกเลี่ยงการสบตาเมื่อใดก็ตาม คนกลางจะต้องวิเคราะห์และตีความพฤติกรรมเหล่านั้นให้ได้ ขั้นตอนต่อไปหลังจากที่มีการเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ย ควรจะมีการหยุดพักสำหรับการสะท้อนความคิด กล่าวคือ คนกลางไม่ควรเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเร่งรีบให้คู่กรณีหาข้อตกลงร่วมกัน เพราะอาจจะได้ข้อตกลงที่ต่างฝ่ายต่างไม่พึงพอใจ แต่ควรจะมีการหยุดพักเบรก เพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้คิดทบทวนถึงปัญหาและความต้องการอีกครั้งอย่างรอบคอบ และสุดท้ายจึงค่อยกลับมาเข้าสู่ขั้นตอนการหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย อันถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม เป็นต้น

ขณะที่ ดร.โก ราดูเลส และเดนิซา ไมตรีท (Dragos Radulescu & Denisa Mitrut 2012) ศึกษาเรื่อง “Intercultural Mediation” ได้กล่าวถึง 3 ขั้นตอนที่สำคัญมากในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คือ การประชุมก่อนการไกล่เกลี่ย (Pre-Mediation Meetings) การแยกไกล่เกลี่ยในระหว่างเจรจา (CAUCUS during the Mediation) และการถามคำถาม (Question) ซึ่งเครื่องมือในการเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งสามมีรายละเอียดดังนี้

การประชุมก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย (Pre-mediation Meetings) ระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยและทุกภาคฝ่าย (หรือคู่กรณีทุกฝ่าย) เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันมากในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมโดยผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางอาจมีเหตุผลหลายประการในการจัดการประชุมดังกล่าว เช่น ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างคนกลางและคู่กรณี หรือเพื่อแจ้งลักษณะการทำงานของคนกลางให้คู่กรณีทราบและเพื่อให้คู่กรณีได้แสดงถึงความต้องการอย่างคร่าวๆ ของตนเอง เมื่อถึงวันที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยจริง การไกล่เกลี่ยก็จะคืบหน้าไปได้เร็วขึ้น ฯลฯ

การแยกไกล่เกลี่ยในระหว่างเจรจา (CAUCUS during the Mediation) คนกลางสามารถใช้อำนาจนำคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาทำการแยกไกล่เกลี่ยได้ หลังจากที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุมก่อนการไกล่เกลี่ยแล้ว ซึ่งขั้นตอนการแยกเจรจาไกล่เกลี่ยจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยเกิดข้อได้เปรียบ เพราะผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางจะมีโอกาสได้พบกับคู่กรณีแต่ละฝ่ายเป็นการส่วนตัว รับฟังปัญหาและความต้องการของคู่กรณีอย่างลึกซึ้ง ได้มีโอกาสทำความเข้าใจลักษณะทางวัฒนธรรมของคู่กรณีอย่างลึกซึ้ง มีเวลาในการตีความสิ่งที่คู่กรณีต้องการมากขึ้น และได้ใช้โอกาสที่พบปะคู่กรณีเป็นการส่วนตัวนี้มารื้อฟื้นหรือสร้างความสัมพันธ์โดยการพยายามปรับทัศนคติให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายสามารถหันหน้ามาร่วมมือกัน และทำงานร่วมกันต่อไปได้ อันจะมีประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้งมาก

ขั้นตอนการถามคำถาม (Question) เป็นขั้นตอนสุดท้าย ที่เมื่อคู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ทราบหรือไม่เข้าใจความสำคัญหรือมองข้ามจุดสนใจและความต้องการของฝ่ายตรงข้าม และไม่เข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร คนกลางอาจสร้างความเข้าใจโดยการตั้งคำถาม หรือการสอนผ่านการถามคำถาม และให้คู่กรณีตอบได้ ซึ่งวิธีการถามคำถาม-ตอบนี้สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการคิดไปเองของคู่กรณีได้ เป็นต้น

B. Jon Adams (n.d.) ได้ศึกษาเรื่อง “Not all differences are alike: Mediating across Cultural Differences” ในบทความนี้ อธิบายตัวอย่าง การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมระหว่างชาวไต้หวันกับชาวออสเตรเลีย เมื่อเดือนตุลาคม ปี ค.ศ. 2004 เรื่องราวความขัดแย้งมีอยู่ว่า ประมาณสองปีก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย เจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันกับนักลงทุนชาวออสเตรเลียได้ทำสัญญาทางการค้ากันเพื่อทำการพัฒนาพื้นที่ว่างของโรงแรม โดยที่นักลงทุนชาวออสเตรเลียต้องการพัฒนาพื้นที่ว่างของโรงแรมเพื่อการอุตสาหกรรม ส่วนเจ้าของโรงแรมต้องการให้นักลงทุนเข้าโรงแรมเป็นระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ภายหลังจากตกลงกันตามสัญญาได้ไม่นานก็มีปัญหาเกิดขึ้น เพราะนักลงทุนไม่สามารถจ่ายค่าเช่าสิบสองเดือนหลังได้ โดยนักลงทุนอ้างว่า “รายได้ของโรงแรมก่อนที่เขาจะทำสัญญาเช่าระบุไว้สูงเกินความเป็นจริง ทำให้เขาประมาณการณ์รายได้ที่จะได้รับจากการดำเนินธุรกิจโรงแรมไว้สูงเกินไป และไม่สามารถจ่ายเงินค่าเช่าสิบสองเดือนสุดท้ายได้” นักลงทุนชาวออสเตรเลียจึงต้องการให้เจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันจ่ายค่าสินไหมทดแทนค่าเช่าที่เขาค้างจ่ายและเจรจาไกล่เกลี่ยกันเรื่องสัญญาใหม่เพื่อแสดงการสร้างรายได้ที่แท้จริงของโรงแรมให้ถูกต้อง ทว่าเจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันไม่ยินยอม ความขัดแย้งจึงก่อเกิด การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจึงเริ่มต้นขึ้น โดยมีคนกลาง (Mediator) คอยให้ความช่วยเหลือ คนกลางเริ่มต้นกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วยการแยกการประชุมเป็นการส่วนตัวก่อน เพื่อขอทราบเหตุผลและความต้องการของคู่กรณีชาวออสเตรเลียและชาวไต้หวัน หลังจากประชุมเป็นการส่วนตัวกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้ว คนกลางพบว่า คู่กรณีชาวออสเตรเลียต้องการเจรจาเพื่อทำธุรกิจร่วมกับเจ้าของโรงแรมใหม่อีกครั้ง ขณะที่คู่กรณีที่เป็นเจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันได้มีการแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยว โมโหร้าย และไม่ยินยอมเจรจาไกล่เกลี่ย พร้อมทั้งยืนยันที่จะฟ้องร้องนักลงทุนชาวออสเตรเลียเท่านั้น

เหตุการณ์นี้จึงทำให้คนกลางทำการประเมินความเสี่ยงขึ้น และรายงานความเสี่ยงแก่เจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันว่า “การฟ้องร้องคดีต่อศาล จะต้องเสียเงินมากกว่าจำนวนเงินที่เจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันจะได้รับ ถึงแม้ว่าเขาจะชนะคดีก็ตาม”

เจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันโต้แย้งว่า เขาไม่สนใจจำนวนเงิน สิ่งที่เขาสนใจคือ “การรักษาหน้า” กับพ่อของเขา เนื่องจากพ่อของเขาเพิ่งโอนย้ายธุรกิจโรงแรมให้เขาบริหารด้วยตัวเอง คนกลางจึงสรุปว่า แท้จริงแล้ว สิ่งที่เจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันต้องการคือ “การรักษาหน้าเท่านั้น” คน

กลางจึงมีการแจ้งเรื่องนี้แก่นักลงทุนชาวออสเตรเลียทราบเป็นการส่วนตัว นักลงทุนชาวออสเตรเลียเข้าใจเป็นอย่างดี คนกลางจึงปรับเปลี่ยนกระบวนการจากการแยกการประชุม มาสู่การเปิดให้คู่กรณีทั้งสองพูดคุยกันเองซึ่งภายหลังจากการพูดคุยกัน เรื่องก็คลี่คลายลงได้เมื่อคู่กรณีทั้งสองคนต่างตกลงกันว่า ให้นักลงทุนชาวออสเตรเลียจ่ายเงินค่าเช่าที่ค้างจำนวนครึ่งหนึ่งในราคา 522,000 ดอลลาร์ให้กับเจ้าของโรงแรม นอกจากนี้ นักลงทุนชาวออสเตรเลียจะเปิดอิสระให้เจ้าของโรงแรมเข้าตรวจสอบธุรกิจได้ทุกเมื่อที่ต้องการ ซึ่งข้อเสนอนี้สามารถช่วยรักษาหน้าให้กับเจ้าของโรงแรมได้ระดับหนึ่ง และสร้างความพอใจแก่นักลงทุนชาวออสเตรเลียระดับหนึ่งด้วย

อย่างไรก็ตาม การที่เจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันตัดสินใจเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งนี้ เพราะ“พื้นหลังทางวัฒนธรรมของเจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันเอง” กล่าวคือ สำหรับชาวไต้หวันแล้ว วัฒนธรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นสิ่งที่ถูกยอมรับและมีความสำคัญมากในการแก้ไขความขัดแย้ง นอกจากนี้เหตุผลอีกประการคือ เจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันกลัวสูญเสียผลประโยชน์ หลังจากที่คุณกลางประเมินความเสี่ยงออกมาว่า การฟ้องร้องคดีจะได้จะไม่คุ้มค่า เป็นต้น

จากกรณีตัวอย่างที่อธิบายมา จะเห็นว่า รูปแบบกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างเจ้าของโรงแรมชาวไต้หวันกับนักลงทุนชาวออสเตรเลีย ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนที่สำคัญ

ขั้นตอนที่หนึ่ง คือ การแยกการประชุม เพื่อทราบเหตุผลและความต้องการของคู่กรณีอย่างลับๆ ขั้นตอนที่สอง คือ การประเมินความเสี่ยง และขั้นตอนที่สาม คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความเหมาะสม เป็นต้น

Simon J A Mason และ Sabrin Kassam (2011) ศึกษาเรื่อง “Bridging Worlds: Culturally Balanced Co-Mediation” ได้กล่าวถึงความสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมแบบ“ร่วมมือ” (Co-Mediation) หรือเรียกได้ว่า “คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ที่มีคนกลางมากกว่าหนึ่งคน” เพราะผู้เขียนตั้งข้อสมมุติฐานว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมระหว่างคู่กรณีที่ต่างวัฒนธรรมกัน เป็นไปไม่ได้ที่คนกลางจะ “เป็นกลาง” ต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ฉะนั้นเพื่อสร้างความ “เป็นกลาง” ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย จะต้องมีคนกลางมากกว่าหนึ่งคน เพราะการไกล่เกลี่ยแบบที่มีคนกลางเพียงคนเดียวนั้น คนกลางที่มีความใกล้ชิดกับคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า อาจสร้างความลำเอียงให้เกิดขึ้นได้ ขณะที่การเจรจาไกล่เกลี่ยแบบร่วมมือจะมีคนกลางที่มีความสามารถที่หลากหลาย ที่คอยช่วยควบคุมความไม่ชอบมาพากลของกันและกันได้มากกว่าในเชิงเปรียบเทียบ

ตัวอย่างกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมแบบร่วมมือ กรณีความขัดแย้งระหว่างชาวมุสลิมกับชาวคริสต์ในประเทศเดนมาร์ก เหตุการณ์เกิดขึ้นเมื่อปี 2005 เมื่อสื่อมวลชนชาว

คริสต์เตียนในประเทศเดนมาร์กทำการวาดภาพการ์ตูนล้อเลียนศาสดามูฮัมมัดของชาวมุสลิมเผยแพร่ตามสื่อมวลชนต่างๆ ส่งผลให้ประชากรชาวมุสลิมในประเทศเดนมาร์กต่างแสดงความไม่พอใจทันที โดยชาวมุสลิมมีการต่อต้าน เดินขบวนประท้วงและบุกทำลายโบสถ์รวมถึงสถานทูตหลายแห่งเพื่อแสดงความไม่พอใจ

แต่อย่างไรก็ตาม ในตอนแรกเหตุการณ์ขัดแย้งนี้เกิดขึ้นในประเทศเดนมาร์กเท่านั้น แต่ไม่นานเหตุการณ์ต่อต้านของชาวมุสลิมในแถบประเทศยุโรปก็ขยายตัวเพิ่มขึ้น กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจึงเกิดขึ้น ณ กรุงเจนีวา ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2006 โดยกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งนี้ มีทีมไกล่เกลี่ยที่ประกอบไปด้วยที่ปรึกษามุสลิมของคณะผู้แทนเดนมาร์ก (Abbas Aroua) และที่ปรึกษาชาวสแกนดิเนเวีย ทำงานแบบร่วมมือกัน โดยรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น เป็นแบบระบบตัวแทน ที่ตัวแทนคู่กรณีเล่าถึงความรู้สึกของตนส่งผ่านไปยังคนกลาง เพื่อให้คนกลางส่งต่อไปยังอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งวิธีการนี้ช่วยเลี่ยงการโต้ตอบกันอย่างรุนแรงของคู่กรณีได้เป็นอย่างดี อีกทั้งคู่กรณียังสามารถทำความเข้าใจกันและกันได้มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันคนกลางผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำงานกันเป็นทีมก็มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อยและประสบความสำเร็จ เป็นต้น

ในขณะที่ Robbins (2011) ได้เสนอรูปแบบกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย (The Mediation Process) ซึ่งมักถูกนำมาใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยทุกรูปแบบ รวมถึง รูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นเตรียมการและวางแผน (Preparation and Planning)

ก่อนเริ่มลงมือเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลางหรือคู่กรณีต้องทำการบ้านล่วงหน้ามาก่อน โดยต้องตอบคำถามต่อไปนี้ได้อย่างคล่องแคล่วชัดเจน เช่น ข้อขัดแย้งที่เจรจาไกล่เกลี่ยมีลักษณะอย่างไร มีความเป็นมาอย่างไรจึงต้องเกิดการเจรจาขึ้น มีใครที่เกี่ยวข้องบ้าง และการรับรู้ของแต่ละคนที่มีต่อข้อขัดแย้งนี้เป็นอย่างไร คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องการได้อะไรจากการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งนี้

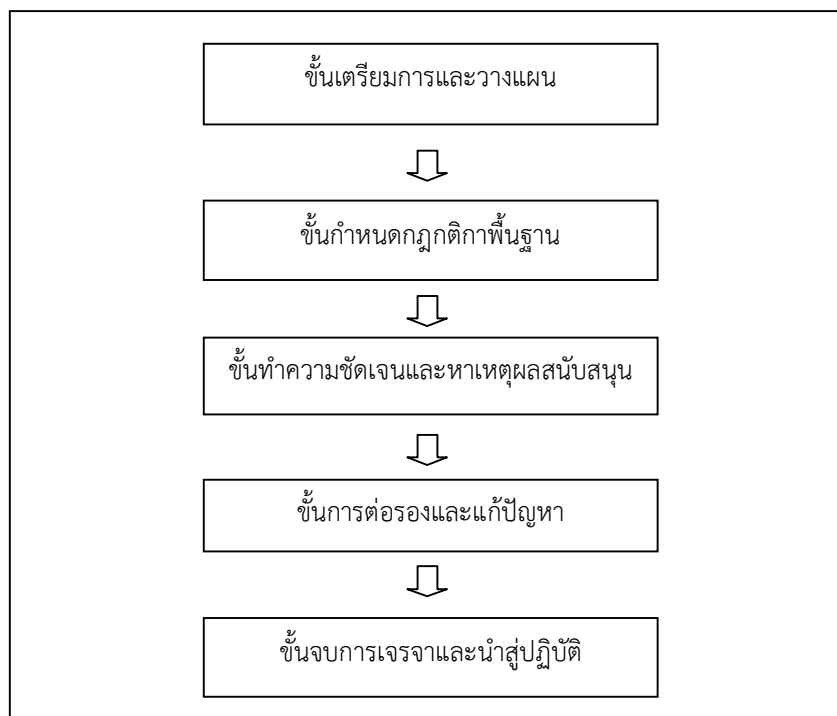
2. ขั้นกำหนดกติกาพื้นฐาน (Definition of Ground Rules)

หลังจากที่ได้เตรียมการและวางแผนเสร็จเรียบร้อยแล้ว คนกลางจะต้องมีการหารือกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายถึงกติกาพื้นฐานและขั้นตอนที่เกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยว่าจะดำเนินอย่างไร มีข้อจำกัดเรื่องเวลาหรือไม่ ถ้ามีจะอย่างไร จะจำกัดประเด็นที่เจรจาไกล่เกลี่ยหรือไม่เพียงใด จะมีวิธีดำเนินการอย่างไรหากการเจรจาไกล่เกลี่ยพบทางตัน ซึ่งในขั้นตอนนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะเป็นผู้กำหนดกติกาในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง

3. **ขั้นทำความเข้าใจและหาเหตุผลสนับสนุน (Clarification and Justification)** เป็นขั้นตอนที่คู่กรณีเริ่มเจรจาไกล่เกลี่ย คู่กรณีแต่ละฝ่ายจะอธิบายขยายความ ทำความชัดเจน และหาเหตุผลเพื่อสนับสนุนจุดยืนของตนเอง ขั้นตอนนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นการเผชิญหน้ากัน แต่ถือเป็นโอกาสดีที่แต่ละฝ่ายจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับประเด็นเจรจาไกล่เกลี่ยว่ามีความสำคัญอย่างไร

4. **ขั้นไกล่เกลี่ยและแก้ปัญหา (Bargaining and Problem Solving)** ความสำคัญของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย คือ มีทั้งการให้และการรับ (give and take) หรือเรียกอีกอย่างว่า การประนีประนอมต่อกัน เพื่อให้ได้ข้อยุติเกิดขึ้น ทั้งสองฝ่ายจำเป็นต้องโอนอ่อนผ่อนปรนตามซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายจะได้สานต่อไปได้

5. **ขั้นจบการเจรจาไกล่เกลี่ยและนำสู่การปฏิบัติ (Closure and Implementation)** คือ การได้ข้อตกลงอย่างเป็นทางการ ซึ่งจะต้องดำเนินการในรายละเอียดและจัดทำขั้นตอนสู่การปฏิบัติต่อไป ตัวอย่างของการเจรจาไกล่เกลี่ยที่พบบ่อย เช่น ข้อตกลงระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นต้น



ภาพประกอบที่ 4 รูปแบบกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ที่มา: (Robbins 2011)

กล่าวโดยสรุป กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนั้น จะมีขั้นตอนและรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ฉะนั้นกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจึงถือว่าเป็นกระบวนการที่ไม่ได้มีรูปแบบหรือขั้นตอนที่ชัดเจน แต่ละรูปแบบและขั้นตอน

จะถูกกำหนดโดยลักษณะพื้นที่ การตัดสินใจของคนกลางและถูกกำหนดโดยรูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเสียมากกว่า

กระนั้นก็ตาม โดยภาพรวมของงานศึกษากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ทั้ง 4 ชั้นที่ผู้วิจัยยกมากล่าวอ้าง สามารถสรุปได้ 4 แบบที่แตกต่างกัน ดังนี้

- **แบบที่หนึ่ง** จากข้อสรุปของ Siew Fang Law เริ่มต้นจากการประเมินความสามารถของคนกลาง ตามด้วยการเตรียมการด้านประวัติของคู่กรณี และศึกษาพื้นฐานทางวัฒนธรรมของคู่กรณี จากนั้นเข้าสู่การเจรจาไกล่เกลี่ย เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยอยู่จะมีขั้นตอนของการหยุดพักเพื่อให้คู่กรณีมีเวลาทบทวนความคิด ขั้นตอนสุดท้ายคือขั้นตอนของการหาข้อตกลงร่วมกันของคู่กรณีสองฝ่าย

- **แบบที่สอง** จากข้อสรุปของ Dragos Radulescu & Denisa Mitrut มีขั้นตอนเพียงสามขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ย ขั้นแรกเริ่มต้นจาก การประชุมร่วมกันก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย จากนั้นคนกลางมีการแยกไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีเป็นการส่วนตัว และสุดท้าย คือ การถามคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่แน่ชัด

- **แบบที่สาม** จากข้อสรุปของ B. Jon Adam เป็นรูปแบบที่ค่อนข้างได้รับการยอมรับ ซึ่งประกอบไปด้วยสามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนแรก คือ การแยกการประชุม ขั้นตอนที่สอง คือ การประเมินความเสี่ยง และขั้นตอนที่สาม คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์

- **แบบที่สี่** จากข้อสรุปของ Simon J A Mason และ Sabrin Kassam พบว่ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมถูกให้นำหนักไปที่ “ความร่วมมือของคนกลาง” (Co-Mediation) ขั้นตอนและรูปแบบต่างๆ เกิดจากการตกลงกันของคนกลางที่มีมากกว่าหนึ่งคน กล่าวคือ ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม จะต้องมีคนกลางมากกว่าหนึ่งคนขึ้นไปโดยการเลือกคนกลางนั้นอาจอยู่ที่คู่กรณีก็ได้ เป็นต้นว่า หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งมาจากวัฒนธรรมอิสลาม นับถือศาสนาอิสลาม ก็อาจมีคนกลางหนึ่งคนที่มาจากวัฒนธรรมแบบอิสลาม หรือหากคู่กรณีอีกฝ่ายนับถือศาสนาคริสต์ ก็อาจกำหนดให้มีคนกลางเพิ่มอีกหนึ่งคนที่นับถือศาสนาคริสต์ ทั้งนี้การมีคนกลางมากกว่าหนึ่งคนจะช่วยให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยมีความเป็นธรรมมากขึ้น นอกจากนี้จากกรณีตัวอย่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมที่ Mason และ Kassam นำเสนอ ยังพบขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญมาก คือ “ขั้นตอนการบอกผ่านคนกลาง” โดยคู่กรณีสามารถเล่าเหตุการณ์และความต้องการ

ของตนผ่านคนกลางได้ เพื่อให้คนกลางส่งต่อสารนั้นไปยังคู่กรณีฝ่ายตรงข้าม ขั้นตอนของการบอกผ่านคนกลางนี้ ถือเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยหลีกเลี่ยงการโต้แย้งกันไปมาระหว่างคู่กรณี เป็นต้น

- **แบบที่ห้า** จากข้อสรุปของ Robbins พบว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม และกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทั่วไป มีขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นตอน ครอบคลุมทั้งกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 คือ ขั้นตอนการเตรียมการและวางแผน ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการกำหนดกติกาพื้นฐาน ขั้นตอนที่ 3 ทำความชัดเจนและหาเหตุผลสนับสนุน ขั้นตอนที่ 4 คือการต่อรองและแก้ปัญหา และขั้นตอนที่ 5 ขั้นจบการเจรจาและนำไปสู่ปฏิบัติ ทั้ง 5 ขั้นตอนดังกล่าวค่อนข้างมีความชัดเจนและจะต้องดำเนินการแบบแผนที่วางไว้อย่างต่อเนื่อง จึงจะนำไปสู่ผลลัพธ์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน และศึกษากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม พร้อมทั้งศึกษาอุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 พื้นที่ในการวิจัย

พื้นที่ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.2 ประชากรและผู้ให้ข้อมูล

ประชากรศึกษา ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้นำชุมชนจำนวน 22 คน ประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้านจำนวน 2 คน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านจำนวน 4 คน และคณะกรรมการหมู่บ้านจำนวน 16 คน และคู่กรณีที่มีความขัดแย้งกัน ประกอบด้วย คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ และคู่กรณีคนไทยในชุมชน ที่จัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในช่วงปี พ.ศ. 2550-2558 จำนวน 20 กรณี รวมเป็น 40 คน

ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกกรณีศึกษาจำนวน 7 กรณี จากทั้งหมด 20 กรณี โดยทั้ง 7 กรณีศึกษาเลือกจากกรณีศึกษาความขัดแย้งที่จัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในช่วงปี 2550-2558 และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลใน 7 กรณีศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม

กลุ่มที่หนึ่ง คัดเลือกผู้นำชุมชนเฉพาะที่มีประสบการณ์ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในชุมชนบ้านปลักธงเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย

- (1) นายสถิต ชูกำเนิด
- (2) นายตรีทศ อรัญเขต
- (3) นางอารี ศรีรักษ์

กลุ่มที่สอง คัดเลือกคู่มือที่เป็นแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกว่า คู่มือทั้งสองฝ่ายจะต้องมีประสบการณ์จัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในช่วงปี 2550-2558 มาก่อน และเป็นคู่มือที่ยินยอมให้ข้อมูลกับผู้วิจัย รวมถึง เป็นคู่มือที่ยังคงอาศัยอยู่ในชุมชนบ้านปลักธง ในช่วงขณะที่ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัย ซึ่งตามคุณสมบัติดังกล่าว พบว่าผู้ให้ข้อมูลในส่วนของคู่มือ จากทั้ง 7 กรณีศึกษามีทั้งหมด 14 ท่าน

3.3 ขั้นตอนการวิจัย

3.3.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในชุมชน

3.3.2 การศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในชุมชน

เริ่มแรกผู้วิจัยลงชุมชนเพื่อสำรวจสภาพทั่วไปของชุมชน และพูดคุยกับผู้นำชุมชนเพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับชุมชน และปัญหา/ความต้องการต่างๆ ในชุมชน เมื่อได้รับทราบปัญหาของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนจากผู้นำชุมชน ผู้วิจัยจึงนำเอาปัญหาเหล่านั้นมาพัฒนาขึ้นเป็นงานวิจัย

อย่างไรก็ตาม การลงสำรวจข้อมูลของชุมชนจริงด้วยตนเอง นอกจากจะได้ข้อมูลมาเขียนเรียบเรียงเป็นงานวิจัยแล้ว ช่วงขณะนั้น ยังถือเป็นโอกาสที่ให้ผู้วิจัยได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้นำชุมชน ฉะนั้นเมื่อผู้วิจัยต้องการเข้ามาในชุมชนบ้านปลักธงในฐานะนักวิจัย จึงไม่ต้องใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์ใหม่ เพียงแต่แจ้งเจตจำนงและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยให้กับผู้นำชุมชนทราบและเก็บข้อมูลตามลำดับ

3.3.2 การศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษานี้ใช้เอกสารแนวคิด ทฤษฎีทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในเรื่องแรงงานข้ามชาติในสังคมไทย แรงงานเมียนมาร์ ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทย การจัดการความขัดแย้ง และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ทั้งจากเอกสารที่เป็นภาษาไทยและ

เอกสารต่างประเทศ ที่จัดซื้อตามศูนย์หนังสือต่างๆ และจากภายในห้องสมุด เพื่อนำมาประกอบการเขียนเค้าโครงงานวิจัย และการกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดกรอบแนวคิดตามลำดับ

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้ร่วมแลกเปลี่ยน พูดคุยกับกลุ่มอาจารย์และผู้มีประสบการณ์ในงานวิจัยด้านแรงงานเมียนมาร์ และการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านงานสัมมนาต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยได้เพิ่มพูนความรู้ และนำข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนเหล่านั้นมาปรับปรุงงานวิจัยของตนเองให้สมบูรณ์มากขึ้น

3.3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เป็นวิธีการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย และแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน ที่เคยมีข้อพิพาทต่อกันและเข้าร่วมกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยการสัมภาษณ์ จะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non- Structured interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ได้กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ไว้อย่างกว้างๆ ล่วงหน้า หรือเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดเชิงลึก

2. การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในลักษณะสังเกตการณ์มีส่วนร่วมโดยสมบูรณ์ (Completion Participation) ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้ศึกษาข้อมูลสภาพทั่วไปของชุมชนบ้านปลักธง ประวัติความเป็นมาของชุมชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำชุมชนกับคูกรณีทั้งสองฝ่าย โดยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมจะเป็นวิธีการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกต ชักถาม และจดบันทึก

3. แบบบันทึกการสังเกต / การสัมภาษณ์ เพื่อป้องกันการหลงลืม และความคาดเคลื่อนของข้อมูล จึงจำเป็นต้องดำเนินการบันทึกโดยได้แบ่งปฏิบัติเป็นสองขั้นตอน ขั้นแรก คือ การจดบันทึกย่อ ในช่วงที่มีการสังเกต การชักถาม และการสัมภาษณ์ เพื่อลดเวลาในการจดจ่อกับการเขียนจึงต้องเขียนบันทึกย่อไว้ก่อน ขั้นที่สอง เป็นการนำบันทึกย่อที่เขียนไว้มาเรียบเรียงเป็นบันทึกที่มีข้อความขยายมากขึ้น

3.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม เริ่มต้นมีการเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่องขององค์ความรู้ในเรื่องที่ศึกษาวิจัย เตรียมความพร้อมเรื่องของคำถามการวิจัย และศึกษาข้อมูลรายบุคคลที่ผู้วิจัยต้องการสัมภาษณ์อย่างคร่าวๆ นอกจากนั้น มีการเตรียมความพร้อมเรื่องภาษาเมียนมาร์ สืบเนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรองของงานศึกษามีทั้งแรงงานเมียนมาร์และคนไทยในชุมชน

ในส่วนของแรงงานเมียนมาร์ ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาภาษาเมียนมาร์เบื้องต้น และวัฒนธรรมของกลุ่มแรงงานเมียนมาร์ก่อน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสาร การสร้างการยอมรับ และการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานเมียนมาร์

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการเก็บข้อมูลภาคสนาม ในการเข้าไปหาข้อมูลในชุมชนนั้น ผู้วิจัยได้เข้าไปแนะนำตนเองพร้อมทั้งแนะนำสถาบันการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่กับผู้นำชุมชน และบอกกล่าวเกี่ยวกับความต้องการ ลักษณะงานวิจัย และวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยให้ผู้นำชุมชนทราบก่อน หลังจากนั้นผู้วิจัยมีการขอให้ผู้นำชุมชนแนะนำผู้ให้ข้อมูลที่เป็นคู่กรณีที่ขัดแย้งกัน เพื่อผู้วิจัยจะได้พูดคุยรายละเอียดของการศึกษาวิจัยและการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นคู่กรณีที่ขัดแย้งกันทราบก่อนการสัมภาษณ์จริง ทั้งนี้การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1). **กลุ่มผู้นำชุมชน** ทำการสัมภาษณ์เพื่อจะทราบถึงสภาพความขัดแย้งทั่วไประหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของผู้นำชุมชน และอุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยวิธีการเก็บข้อมูลกับผู้นำชุมชน ผู้วิจัยใช้วิธีการเดินทางไปติดต่อเพื่อขออนัดหมายวันและเวลาในการสัมภาษณ์กับผู้นำชุมชนด้วยตนเองทุกครั้ง จากนั้นใช้วิธีการสัมภาษณ์ ด้วยแบบสอบถามปลายเปิดที่เตรียมไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่กำหนด หลังจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้เวลา 2-3 วันในการถอดเทป ส่วนข้อมูลที่ผู้วิจัยเขียนในสมุดบันทึก ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำมาเขียนเรียบเรียงใหม่เพื่อให้อ่านง่ายขึ้น จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องกับผู้นำชุมชนอีกครั้งหนึ่ง

(2). **คู่กรณีที่มีความขัดแย้งกัน** เพื่อทราบถึงสถานการณ์และสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น กระบวนการสลายตัวของความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม และความรู้สึที่เกิดขึ้นหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

กับคู่มือฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ผู้วิจัยใช้วิธีการติดต่อขออนัดหมายวันและเวลาในการสัมภาษณ์ผ่าน
ล่ามแปล ซึ่งเป็นแรงงานเมียนมาร์ในชุมชนที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ จากนั้นผู้วิจัยนำเอา
แบบสอบถามปลายเปิดที่จัดเตรียมไว้เป็นภาษาเมียนมาร์ (ดูในภาคผนวก 2) มอบให้กับล่ามแปลเพื่อ
ทำความเข้าใจประเด็นคำถามโดยรวมที่ผู้วิจัยต้องการจะถามก่อนการสัมภาษณ์จริงเป็นเวลาหนึ่ง
สัปดาห์ เมื่อถึงช่วงการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีการทักทายและแนะนำตัวแก่คู่มือทั้งภาษาไทยและภาษา
เมียนมาร์ พร้อมทั้งบอกสั้นๆ ว่าผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ไว้เป็นความลับ เมื่อคู่มือยินยอมให้
ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจึงเริ่มทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยเป็นการถามคำถามด้วยภาษาไทยก่อน จากนั้น
ล่ามแปลทำหน้าที่แปลเป็นภาษาเมียนมาร์ ผู้ให้ข้อมูลโดยส่วนใหญ่ตอบเป็นภาษาเมียนมาร์และให้
ล่ามแปล ทำหน้าที่แปลความให้กับผู้วิจัยอีกครั้งหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม การเก็บข้อมูลกับคู่มือฝ่ายแรงงานเมียนมาร์มีอุปสรรคเรื่องวันและ
เวลาในการสัมภาษณ์บ้าง เนื่องจาก คู่มือฝ่ายแรงงานเมียนมาร์มักมีวันว่างและเวลาว่างค่อนข้าง
จำกัด เช่น กรณีศึกษาที่ 2 คู่มือฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ คือ นายซอน ประกอบอาชีพเป็นแรงงานใน
โรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลในชุมชน นายซอนเข้างานเวลา 6:30 น. และเลิกงานเวลา
18:00 น. ในกรณีนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์นายซอนเวลา 18:20 น. ณ ร้านค้าหน้าตลาดนัดพม่า โดยมี
เวลาในการสัมภาษณ์เพียง 1 ชั่วโมง เพราะนายซอนเข้างานกะดึกต่อในช่วงเวลา 20:30 น. ซึ่งผู้วิจัย
พบว่า การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลังเลิกงานมักจะได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ น้อย เพราะ
ผู้ให้ข้อมูลมีความเหนื่อยล้าจากการทำงานมาทั้งวัน โดยเห็นได้จากสีหน้าท่าทางของผู้ให้ข้อมูล ที่ดูไม่
สดชื่นและหาวนอนอยู่บ่อยๆ ทำให้ผู้วิจัยมีความเกรงใจผู้ให้ข้อมูล จึงรบกวนเวลาสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล
เพียงไม่นาน นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบปัญหาในลักษณะเดียวกันในกรณีศึกษาที่ 1 และกรณีศึกษาที่ 3
ผู้ให้ข้อมูล คือ นายไต้ กับนายชุนจิน จะติดขัดเรื่องการทำงาน ทำให้ไม่พร้อมให้ข้อมูลกับผู้วิจัย
ในช่วงเช้า และช่วงวันหยุด คือ วันเสาร์ ก็เป็นเวลาทำงานของผู้ให้ข้อมูลทั้งสองท่าน ฉะนั้นเวลาที่
ผู้วิจัยจะสามารถสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้งสองท่านนี้ คือ เวลาเลิกงานประมาณ 18:00 น. และเวลาช่วง
เย็นของวันอาทิตย์เท่านั้น ด้วยระยะเวลาสั้นๆ ดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยจึงต้องอาศัยความรวดเร็วในการ
สอบถาม หากพบว่า ข้อมูลไม่ครบถ้วนและมีข้อสงสัย ผู้วิจัยแก้ไขโดยการขอเก็บข้อมูลซ้ำอีกครั้ง ส่วน
กรณีศึกษาที่ 4 5 6 และกรณีศึกษาที่ 7 ไม่มีปัญหาเรื่องวันและเวลาในการสัมภาษณ์ แต่ก็มีควม
ยากในการเก็บข้อมูลเรื่องสภาพแวดล้อมและสถานที่ ซึ่งพบว่า หากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในสถานที่
ส่วนตัว เช่น ที่บ้าน หรือที่ทำงาน ผู้ให้ข้อมูลมักให้รายละเอียดในภาพกว้างๆ เพราะมีความเกรงใจ

นายจ้าง หรือบุคคลในครอบครัว เช่น กรณีศึกษาที่ 7 คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ คือ นางฮายู มีความสัมพันธ์เป็นสามี ภรรยา กับนายเชียร คู่กรณีของเธอเอง ในการเล่ารายละเอียดเรื่องความขัดแย้งให้กับผู้วิจัย นางฮายูจึงลำบากใจ และมีการปกป้องคู่กรณีของตนเอง เนื่องจากอาศัยอยู่ในบ้านเดียวกัน ทำงานด้วยกันและเป็นสามี ภรรยา กัน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีการขอสัมภาษณ์เดี่ยวนอกสถานที่ และทำการสร้างแรงจูงใจให้กับนางฮายูเพื่อให้นางฮายูบอกเล่ารายละเอียดแก่ผู้วิจัย ส่วนกรณีศึกษาที่ 4 กรณีศึกษาที่ 5 และกรณีศึกษาที่ 6 มีการแก้ไขปัญหาปัญหาด้วยการสัมภาษณ์ทั้งสถานที่ส่วนตัวและนอกสถานที่เช่นกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงความเป็นจริง ข้อมูลที่ให้รายละเอียดด้านอารมณ์และความรู้สึกอย่างครบถ้วนมากที่สุด เป็นต้น

การเก็บข้อมูลกับคู่กรณีฝ่ายคนไทย ในส่วนนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการติดต่อเพื่อขออนุญาตหมายวันและเวลากับคู่กรณีฝ่ายคนไทยด้วยตนเองทุกครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่ เมื่อผู้วิจัยติดต่อขออนุญาตหมายวันและเวลากับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นคู่กรณีฝ่ายคนไทย มักจะได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกคู่กรณีฝ่ายคนไทยในวันและเวลาดังกล่าวเลย เพราะผู้ให้ข้อมูลมีความพร้อมที่จะให้ข้อมูลกับผู้วิจัยในขณะที่ผู้วิจัยไปติดต่อขออนุญาตหมายวันและเวลา โดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเองทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม นอกจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว การศึกษาครั้งนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยการเข้าไปอยู่ในชุมชนให้สอดคล้องกับวิถีของชุมชน การเก็บข้อมูลโดยวิธีนี้ เป็นการเข้าไปเอาข้อมูลในลักษณะที่ไม่เอาความต้องการของเราเป็นตัวตั้งในการจัดการ แต่เป็นการเก็บข้อมูลตามวาระ โอกาส และวิถีของชุมชน เช่น ชาวบ้านหรือชุมชนมีการประชุมวันไหน ก็เข้าไปร่วมเรียนรู้ในวันนั้นด้วย ชาวบ้านรวมกลุ่มกันทำอะไร เวลาไหนก็เข้าไปร่วมด้วย เช่น การรวมกลุ่มที่ร้านน้ำชา ตลาดนัดเมียนมาร์ ลานเล่นนก และลานกีฬา เป็นต้น หรือที่อื่นๆ ที่เป็นธรรมชาติของชุมชน ลักษณะพิเศษของวิธีการนี้ก็คือ เราจะเห็นธรรมชาติของวิถีในชุมชนเพิ่มเติม และอาจได้ข้อมูลที่อยู่นอกเหนือการสัมภาษณ์โดยตรง

3.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทป และเรียบเรียงเป็นข้อความเชิงบรรยายเพื่อบันทึกข้อมูลทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 2 อ่านคำบรรยายที่ได้จากการถอดเทป เพื่อทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ ได้มา และเลือกข้อความที่เกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้ง กับการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจา โกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมาแบ่งเป็นหมวดหมู่

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลด้านความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจา โกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมาคัดแยกเป็นรายกรณี

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของข้อมูล ก่อนการนำข้อมูลนั้น มาวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะของการตีความ สร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมา เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เห็นถึงกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณี ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน

3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

ในการแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของงานวิจัย และผลการวิเคราะห์งานวิจัย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของงานวิจัยด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า มีรายละเอียดดังนี้

การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีล่ามแปลภาษา คือ คุณชูชูปิण्या เป็นล่ามแปลภาษาหรือเป็นผู้ช่วยวิจัยในขณะที่มีการเก็บ ข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้กับผู้ช่วย วิจัยในทางที่หนึ่ง

การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย ทั้งจากบันทึกของผู้นำชุมชนบ้านปลักธง จากการ สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสามฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้นำชุมชน ฝ่าย คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ และฝ่ายคู่กรณีฝ่ายคนไทย

การตรวจสอบสามเส้าด้านสถานที่ (Place Triangulation) คือ ขั้นตอนของการ ตรวจสอบในระหว่างการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลฝ่ายคู่กรณีในเรื่อง เดียวกันแต่ต่างสถานที่ ได้แก่ สถานที่ส่วนตัว คือ ที่บ้านหรือที่ทำงาน และนอกสถานที่ คือ ร้านค้า และลานกีฬา เพื่อตรวจสอบว่า การให้ข้อมูลในต่างสถานที่จะได้รับข้อมูลที่ต่างหรือเหมือนกัน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การรายงานผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล อาทิเช่น ชื่อ-สกุล อาชีพ และสถานภาพ

4.2 สถานการณ์ และสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.3 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.4 อุปสรรคของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

งานศึกษาเรื่อง กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักของงานศึกษาจำนวน 3 คน และผู้ให้ข้อมูลรองจำนวน 14 คน ซึ่งประวัติของผู้ให้ข้อมูลมีดังนี้

4.1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. นายสถิต ชูกำเนิด อาศัยอยู่ชุมชนบ้านปลักธงตั้งแต่กำเนิด สถานภาพ สมรสแล้ว มีบุตรธิดาจำนวน 2 คน อดีตเคยประกอบอาชีพ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัทหาดทิพย์ จำกัด เป็นเวลานาน 3 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540-2542 และต่อมา ในปี พ.ศ. 2543-2546 รับหน้าที่ดำรงตำแหน่งเป็น ผู้ใหญ่บ้านชุมชนบ้านปลักธง และดำรงตำแหน่งเป็นผู้ใหญ่บ้านวาระที่สอง คือ ปี พ.ศ. 2547-2550 ทั้งนี้ นายสถิต เป็นบุคคลแรกของชุมชนที่เสนอแนวทางการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในที่ประชุมประจำหมู่บ้านเมื่อปี พ.ศ. 2550 เนื่องจากในปีดังกล่าวมีเหตุการณ์ที่แรงงานเมียนมาร์กับคนไทยยังคงกันจนเสียชีวิต และมีความขัดแย้งเกิดขึ้นมากมาย ประจวบ

เหมาะกับในที่ประชุมของปีดังกล่าว เป็นการประชุมเรื่องงบประมาณในการสร้างศูนย์สงเคราะห์ราษฎรชุมชนขึ้น นายสถิตจึงเสนอในที่ประชุมว่าจะใช้ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรที่กำลังจะสร้างขึ้น เป็นสถานที่ปรับความทุกข์ ความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมถึงเป็นสถานที่จัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยลูกบ้านทุกคนก็เสนอให้ผู้นำชุมชน เป็นคนกลางในการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และเป็นคนกลางในการจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากก่อนหน้านี้ นายสถิต ที่เป็นผู้ใหญ่บ้าน ก็มีช่วยชาวบ้านที่เป็นคนไทยในชุมชนไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องที่ดิน และข้อพิพาทเรื่องชู้สาวมาก่อน จึงได้รับความไว้วางใจจากชาวบ้านให้เป็นคนกลาง (Mediator) ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วย ทั้งนี้ หลักการสำคัญที่นายสถิต ใช้ในการเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คือ 1. ให้ความเคารพในการตัดสินใจของทุกฝ่าย 2. ใช้หลักการทางกฎหมาย เช่น กฎหมายแรงงาน และ 3. การให้ความช่วยเหลือด้านภาษา เช่น การจัดหาล่ามแปลให้กับคู่กรณีที่มีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาไทย เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันนี้ นายสถิต ยังคงให้ความช่วยเหลือด้านการจัดการความขัดแย้งของชุมชนอยู่ แต่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้ใหญ่บ้านชุมชนบ้านปลักธงแล้ว และไม่ได้ประกอบอาชีพอื่นใด เนื่องจากมีอายุมากแล้ว

2. นายตรีทศ อรัญเขต เดิมเป็นคนจังหวัดปัตตานี แต่สมรสกับภรรยา ซึ่งเป็นคนในชุมชนบ้านปลักธง จึงได้ย้ายมาอาศัยอยู่ชุมชนบ้านปลักธง โดยอาศัยอยู่ในชุมชนบ้านปลักธงเป็นเวลานานกว่า 37 ปีแล้ว อดีต นายตรีทศ เคยเป็นผู้อำนวยการโรงเรียนทุ่งปรือพิทยาคม ตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปัจจุบันเกษียณอายุราชการแล้ว รับหน้าที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านฝ่ายสวัสดิการชุมชน

ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งชุมชน นายตรีทศ เป็นผู้มีความรู้ เป็นที่นับถือของคนในชุมชน และเป็นผู้นำทางศาสนาในชุมชนบ้านปลักธง กล่าวคือ มีความรู้ด้านการศึกษาและมักเป็นผู้นำในการทำพิธีกรรมทางศาสนาต่างๆ ภายในชุมชน นายตรีทศจึงเปรียบเสมือนเป็นผู้อาวุโสที่คนในชุมชนให้การยอมรับนับถือ ด้วยเหตุนี้ ผู้ใหญ่บ้านชุมชนบ้านปลักธง คือ นายสถิต ชูกำเนิด จึงมีการชักชวนให้นายตรีทศเข้ามาช่วยเหลือในการเป็นคนกลางจัดการความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนบ้านปลักธง นับตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา นายตรีทศก็เข้ามาช่วยเหลือเป็นคนกลางในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งก่อนหน้านี้ไม่เคยมีบทบาทหรือไม่มีประสบการณ์ในการเป็นคนกลางเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งแบบทั่วไปและแบบข้ามวัฒนธรรมมาก่อน เมื่อเข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจึงค่อยๆ เรียนรู้ ฝึกฝนประสบการณ์ ทั้งนี้ หลักการที่นายตรีทศ ใช้ในการเป็นคนกลางเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คือ 1. การให้ความเคารพคนทุกศาสนา ทุกเชื้อชาติ และภาษา 2. การจัดการความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม และ 3. การให้ความช่วยเหลือด้านภาษาแก่คู่กรณี

3. นางอารี ศรีรักษ์ อาศัยอยู่ชุมชนบ้านปลักธงตั้งแต่กำเนิด สถานภาพ สมรสแล้ว มีบุตรธิดาจำนวน 2 คน อดีตเคยรับหน้าที่เป็น ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านสองวาระ วาระแรก คือ ปี พ.ศ. 2543-2546 ส่วนวาระที่สอง คือ 2547-2550 ปัจจุบันรับหน้าที่ดำรงตำแหน่งเป็น คณะกรรมการหมู่บ้าน ฝ่ายกองคลัง สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองคอหงส์ ในเรื่องการมีส่วนร่วมการจัดการความขัดแย้งในชุมชน นางอารี เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งชุมชนนับตั้งแต่ที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน เนื่องจากทำงานช่วยเหลือผู้ใหญ่บ้าน คือ นายสถิต มาโดยตลอด จึงซึมซับวิธีการ การเป็นคนกลาง กลวิธีในการเป็นคนกลางในการจัดการความขัดแย้ง ผนวกกับนางอารี มีการคลุกคลีกับแรงงานเมียนมาร์มานาน ด้วยการชักชวนกลุ่มแรงงานเมียนมาร์ทำกิจกรรมทอดผ้าป่า กิจกรรมตรวจสุขภาพประจำปีประจำหมู่บ้าน และกิจกรรมแข่งขันกีฬาชุมชน จึงอยากอาสาเข้ามารับหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วยตนเอง และปัจจุบันก็ยังคงเป็นคนกลางในการจัดการความขัดแย้ง ทั้งนี้ หลักการสำคัญที่นางอารี ใช้ในการเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คือ 1. หลักการฟังอย่างตั้งใจ 2. การให้คำปรึกษาแก่คู่กรณี 3. ความเป็นกลาง และ 4. การให้ความช่วยเหลือด้านภาษาแก่คู่กรณี

ดังจะเห็นว่า ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยจะมีหลักการที่ใช้ในการปฏิบัติทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ในส่วนที่คล้ายคลึงกัน คือ การใช้หลักการหรือการมีบทบาทในเรื่องการให้ความช่วยเหลือด้านภาษาแก่คู่กรณี ส่วนที่แตกต่างกัน คือ เรื่อง การให้ความช่วยเหลือตามหลักกฎหมาย การให้ความเคารพแก่คนทุกศาสนา ทุกเชื้อชาติและภาษา การเคารพการตัดสินใจของทุกฝ่าย การใช้ความเป็นกลาง การให้คำปรึกษาแก่คู่กรณี หลักการฟังอย่างตั้งใจ และหลักการจัดการความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยเหตุผลที่คนกลางทั้งสามท่านต้องมีบทบาทในลักษณะดังกล่าว หรือต้องมีหลักการปฏิบัติดังกล่าว เพราะในการเจรจาไกล่เกลี่ยที่คู่กรณีมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมกัน คู่กรณีจะไม่สามารถเข้าใจในวิถีคิดของกันและกันและไม่สามารถสื่อสารภาษาที่เข้าใจตรงกันได้ทั้งหมด รวมถึงคู่กรณีที่ต่างวัฒนธรรมกัน ย่อมกังวลต่อเรื่องความเป็นกลางของคนกลาง และไม่มีความรู้เรื่องกฎหมายต่างๆ มากนัก คนกลางจึงต้องมีบทบาทหรือมีหลักการปฏิบัติในลักษณะดังกล่าว เป็นต้น

4.1.2 ผู้ให้ข้อมูลรอง (คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์)

1. นายโต้ง (นามแฝง) เชื้อสายมอญ อาศัยอยู่ในเมืองเมาะลำเมอ เขตรัฐมอญ ในประเทศเมียนมาร์มาก่อน จากนั้นเดินทางเข้ามาทำงานที่ประเทศไทยพร้อมกับภรรยา ในโรงงานแปรรูปสัตว์น้ำทะเล จังหวัดระนอง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 เป็นเวลานานกว่า 3 ปี และต่อมา นายโต้งมีปัญหาเลิกรากับภรรยา และคิดว่างานโรงงานให้รายได้น้อย จึงตัดสินใจลาออกจากงานโรงงานที่จังหวัดระนอง ซึ่งหลังจากที่นายโต้งออกจากงาน เขาหันมาประกอบอาชีพก่อสร้างให้กับนายจ้างที่

เป็นคนไทย ในชุมชนบ้านปลักธงแทน และหลังจากนั้นนายโต้งก็ได้แต่งงานใหม่กับหญิงชาวเมียนมาร์ ในชุมชนด้วยกัน ในปี พ.ศ. 2553 โดยทางฝ่ายภรรยาของนายโต้ง ประกอบอาชีพปลูกจ้ำงร้านซั๊ก อบริดในชุมชนบ้านปลักธง ทำงานเพียงแค่ 4 วันต่อสัปดาห์ จึงถือเป็นงานที่ให้รายได้น้อย รายได้หลักของครอบครัวจึงมาจากการทำงานของนายโต้งเป็นส่วนใหญ่

2. นางรักดี (นามแฝง) เชื้อสายพม่า อาศัยอยู่เมืองเมะทีลา เขตรัฐมณฑลพะเย่ ประเทศเมียนมาร์ เข้ามาประเทศไทยพร้อมกับพ่อและแม่ของเธอ เมื่อ 7 ปีก่อน ลักษณะการเข้ามาทำงานในประเทศไทย คือ มาโดยติดต่อกับบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่งในจังหวัดระนอง ประเทศไทย ที่สามารถนำแรงงานข้ามชาติมาทำงานยังโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทยได้ เพราะมีเครือข่ายสัมพันธ์กันกับโรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าว โดยทางบริษัทจัดหางานให้การช่วยเหลือเรื่องการค้าเนิการขอเอกสารการเดินทางและการพิสูจน์สัญชาติ นางรักดีและพ่อกับแม่ของเธอจึงได้ทำงานแห่งเดียวกัน กระทั่งครบสองปี จะต้องต่อใบอนุญาตทำงานใหม่ พ่อและแม่ของเธอเดินทางกลับประเทศเมียนมาร์ ส่วนนางรักดีตัดสินใจหางานใหม่ในประเทศไทย งานใหม่ของเธอเป็นงานรับจ้ำงทั่วๆ ไป ไม่ว่าจะเป็น ลูกจ้ำงร้านขายเสื้อผ้า ลูกจ้ำงล้างจานในร้านอาหาร และในปี พ.ศ. 2556 เธอและเพื่อนๆ ได้ชักชวนกันมาทำงานทำในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ชาวเมียนมาร์ต่างล้าลือกันว่าม้งงานเยอะ สบายและปลอดภัย งานแรกที่นางรักดีเริ่มทำ ในอำเภอหาดใหญ่ คือ งานตัดยางในสวนยางพารา โดยมีนายจ้ำงคนไทยเป็นผู้ว่าจ้ำง ต่อมาได้เปลี่ยนงานมารับจ้ำงซักรีดในรีสอร์ตแห่งหนึ่ง และปัจจุบันทำงานเป็นลูกจ้ำงร้านเสริมสวย อาศัยอยู่กับนายจ้ำงคนไทย

3. นายชุนจิน (นามแฝง) เชื้อสายมอญ อาศัยอยู่เมืองไจมะยอ เขตรัฐมอญ ประเทศเมียนมาร์มาก่อน จากนั้นเข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทยผ่านการดำเนินการของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในชุมชนบ้านปลักธง เมื่อช่วงปี พ.ศ. 2551 แต่ปัจจุบันนายชุนจินลาออกจากงานโรงงานอุตสาหกรรม เปลี่ยนงานมาทำก่อสร้างรวมถึงรับจ้ำงทั่วๆ ไป อยู่ในชุมชนบ้านปลักธง โดยไม่มีนายจ้ำงส่วนตัว อาศัยอยู่กับภรรยาและน้ำชายภายในชุมชน ซึ่งน้ำชายและภรรยาเป็นชาวมอญเช่นกัน น้ำชายประกอบอาชีพเป็นลูกจ้ำงร้านค้าในตลาดสด ตัวเมืองอำเภอหาดใหญ่ ส่วนภรรยาประกอบอาชีพเป็นลูกจ้ำงในโรงงานอุตสาหกรรมภายในชุมชนบ้านปลักธง

4. นายโอ้ (นามแฝง) เชื้อสายไทใหญ่ อาศัยอยู่เมืองตองยี เขตรัฐฉาน ประเทศเมียนมาร์ เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยผ่านบริษัทนายหน้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาครเมื่อปี พ.ศ. 2549 ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จากนั้นเพื่อนเมียนมาร์ด้วยกันชักชวนให้ทำงานก่อสร้างอาศัยอยู่กับนายจ้ำงคนไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 นายโอ้ได้เดินทางเข้ามาในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อหางานทำกับเพื่อนๆ ชาวเมียนมาร์ด้วยกัน โดยช่วงแรกที่อาศัยอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ นายโอ้ทำงานในโรงงานเทียนแห่งหนึ่ง บริเวณอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เป็นเวลากว่า 3 เดือน และแยกย้ายกับเพื่อนๆ ออกจากงานโรงงานเทียน มาอาศัยอยู่กับภรรยาในชุมชนบ้านปลักธง ทำงานกับ

นายจ้างคนไทยและอาศัยอยู่บ้านพักของนายจ้าง ลักษณะงานที่ทำ คือ ขับรถบรรทุกดิน ก่อสร้าง และอื่นๆ ตามที่นายจ้างเรียกใช้ ส่วนภรรยาทำงานกับนายจ้างคนไทยคนเดียวกันกับนายโ

5. นางอายุ (นามแฝง) เชื้อสายพม่า อาศัยอยู่เมืองเมะทีลา เขตรัฐมัณฑะเลย์ ประเทศเมียนมาร์มาก่อน จากนั้นเข้ามาทำงานในประเทศไทยพร้อมกับสามีและบุตรชาย ลักษณะการเข้ามา คือ การหลบหนีเข้าเมืองผิดกฎหมายผ่านการช่วยเหลือจากญาติในจังหวัดนครศรีธรรมราช ในปี พ.ศ. 2539 นางอายุทำงานในร้านก๋วยเตี๋ยวแห่งหนึ่ง ภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อมาปี พ.ศ. 2541 สามีของนางอายุเสียชีวิตด้วยโรคไข้เลือดออก นางอายุและลูกชายจึงย้ายลงมาอาศัยอยู่ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยนางอายุทำงานในร้านอาหารเช่นเดิม ส่วนลูกชายเป็นช่างอยู่ร้านซ่อมรถที่คลองแงะ กระทั่งในปี พ.ศ. 2544 ทั้งนางอายุและลูกชายตัดสินใจเข้าทำงานที่โรงงานน้ำปลาแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จึงได้มีโอกาสเข้ามาพักอาศัยอยู่ในชุมชนบ้านปลักธง นางอายุทำงานโรงงานน้ำปลาได้ 3 ปี เธอก็เปลี่ยนงานเป็นงานค้าขาย (ขนมจีน) เพราะได้สามีเป็นพ่อค้าคนไทยในชุมชน ส่วนลูกชายของเธอก็เปลี่ยนงานมาทำงานอู่ซ่อมรถภายในชุมชน ปัจจุบัน นางอายุอาศัยอยู่กับสามีคนไทย ส่วนลูกชายของเธอพักอาศัยอยู่บ้านเช่าภายในชุมชน

6. นายซอน (นามแฝง) เชื้อสายไทใหญ่ อาศัยอยู่เมืองตองยี เขตรัฐฉาน ประเทศเมียนมาร์ เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2551 ผ่านบริษัทนายหน้าในประเทศไทย เริ่มแรก นายซอน ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างแพปลา จังหวัดสมุทรสาคร จากนั้นในปี พ.ศ. 2553 เปลี่ยนงานมาทำโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเล ในชุมชนบ้านปลักธง ปัจจุบันก็ยังทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเล

7. นายปุแล (นามแฝง) เชื้อสายกะฉิ่น อาศัยอยู่เมืองเย เขตรัฐมอญ ประเทศเมียนมาร์ เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2546 ในลักษณะการเข้าเมืองผิดกฎหมาย โดยญาติสนิทเป็นผู้ช่วยเหลือและแนะนำให้ทำงานแรงงานก่อสร้างที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งนายปุแลทำงานก่อสร้างกับนายจ้างคนไทยได้ประมาณ 5 ปี นายจ้างคนไทยก็เสียชีวิตจากอุบัติเหตุรถชน เมื่อไม่มีนายจ้างคนไทยแล้ว นายปุแลจึงหันมาทำกิจการรับเหมาก่อสร้างเป็นของตนเอง โดยมีภรรยาซึ่งเป็นคนไทยเป็นผู้ช่วยเหลือ และมีลูกน้องช่วยงานประมาณ 7 คน เป็นชาวเมียนมาร์ทั้งหมด

4.1.3 ผู้ให้ข้อมูลรอง (คู่กรณีฝ่ายคนไทย)

1. นางศรี มีสุข (นามแฝง) เป็นชาวบ้านในชุมชนบ้านปลักธง ประกอบอาชีพรับราชการ ที่สถาบันวิจัยยางพาราสงขลา สถานภาพแต่งงานแล้ว ซึ่งสามีได้ทำงานแห่งเดียวกัน นางศรีมีลูกสาว 1 คน และลูกชาย 1 คน ปัจจุบันรายได้หลักของครอบครัวนอกจากได้มาจากการทำนารับราชการ ยังมีรายได้อื่นๆ ที่ได้มาจากธุรกิจบ้านเช่าและห้องแถว

2. นายวิชัย ชนะ (นามแฝง) เป็นชาวบ้านในชุมชนบ้านปลักธง อดีตเคยประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างขับรถในรีสอร์ทแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ในชุมชน และปัจจุบัน ประกอบอาชีพเป็นพนักงานจ้าง ฝ่ายจัดเก็บ กองสาธารณสุข เทศบาลเมืองคองหงส์ ส่วนประวัติด้านครอบครัว นายวิชัย ยังคงสถานภาพโสด อาศัยอยู่กับพ่อ แม่ และน้องสาว ฯลฯ ข้อมูลอื่นๆ เช่น ทักษะด้านภาษา นายวิชัย เป็นหนึ่งในคู่มือที่สามารถสื่อสารภาษาลาว กับภาษาเมียนมาร์ได้ เพราะในช่วงระหว่างที่นายวิชัย ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างในรีสอร์ท เขาได้พบปะและพูดคุยกับแรงงานข้ามชาติอยู่บ่อยๆ เพราะในรีสอร์ทดังกล่าว จะทำการว่าจ้างพนักงานฝ่ายต่างๆ เป็นแรงงานข้ามชาติเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นแรงงานเมียนมาร์ แรงงานกัมพูชา และแรงงานลาว ยกเว้นแต่พนักงานฝ่ายต้อนรับ บัญชี และพนักงานขับรถเท่านั้นที่ทำการว่าจ้างแรงงานไทย

3. นายเชียร สีทอง (นามแฝง) เป็นชาวบ้านในชุมชนบ้านปลักธง ประกอบอาชีพ ขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างในชุมชนบ้านปลักธง ซึ่งเปิดให้บริการแก่แรงงานข้ามชาติในชุมชนที่ต้องการเดินทางไปสถานที่ต่างๆ เป็นการเฉพาะ ส่วนประวัติด้านครอบครัว นายเชียร แต่งงานแล้ว มีบุตรชาย 1 คน และบุตรสาว 2 คน ปัจจุบันรายได้หลักของครอบครัว มาจากการขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างและจากการทำสวนยางของภรรยา นายเชียร

4. นายสัก แสนดี (นามแฝง) เป็นชาวบ้านในชุมชนบ้านปลักธง ประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง และบริการรถตู้รับส่งนักเรียน ประวัติด้านครอบครัว นายสัก แต่งงานแล้ว กับภรรยาซึ่งเป็นคนจังหวัดพัทลุง มีบุตรสาว 1 คน ฯลฯ สำหรับนายสัก นอกจากจะประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง และการบริการรถตู้รับส่งนักเรียนแล้ว เขายังมีกิจการปลีกย่อยอื่นๆ อีกจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็น กิจการร้านค้า กิจการร้านปักชื้อ ตัดเย็บเสื้อผ้า และกิจการห้องแถว ฯลฯ นี่จึงเป็นเหตุผลให้นายสักมีลูกน้อง ซึ่งเป็นแรงงานเมียนมาร์มากพอสมควร เพื่อใช้งานให้ช่วยดูแลกิจการต่างๆ

5. นายมานะ มงคล (นามแฝง) อดีตเคยเป็นช่างรับเหมาก่อสร้างมานานกว่า 10 ปี และมีกิจการร้านผ้าฆ่าในชุมชนบ้านปลักธง ซึ่งให้ภรรยาเป็นผู้ดูแล ปัจจุบันนายมานะยกเลิกกิจการทั้งหมดแล้ว และไม่ได้ประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง แต่หันมาประกอบอาชีพรับจัดตกแต่งสวน และขายพรรณไม้ ส่วนประวัติด้านครอบครัว นายมานะ แต่งงานแล้วกับภรรยา ซึ่งเป็นคนในชุมชนเดียวกัน มีบุตรชาย 1 คน

6. นายชาติชาย คิตดี (นามแฝง) เป็นคนจังหวัดนครศรีธรรมราช แต่ติดตามบิดามาประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างอยู่ในชุมชนบ้านปลักธง ในช่วงปี 2533 ซึ่งนายชาติชายและบิดาร่วมกันประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างมานานกว่า 20 ปีแล้ว ส่วนประวัติด้านครอบครัว นายชาติชาย ยังคงมีสถานภาพโสด ไม่ได้แต่งงาน ปัจจุบันก็อาศัยอยู่กับพ่อ ที่ทำงานก่อสร้างร่วมกัน กับพี่สาว ซึ่งประกอบอาชีพเป็นครูผู้สอนโรงเรียนเอกชน และกับหลานชาย

7. นายเจริญ รักษาบุญ (นามแฝง) เป็นคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ประกอบอาชีพค้าขายภายในตลาดหน้าโรงงาน ชุมชนบ้านปลักธง ประวัติด้านครอบครัว ก่อนหน้าที่จะอาศัยอยู่กับภรรยา นายเจริญได้อาศัยอยู่กับแม่ของเขา แต่แม่เสียชีวิตในปี พ.ศ. 2540 ด้วยโรคมะเร็ง จากนั้น นายเจริญก็นำภรรยา ซึ่งเป็นชาวเมียนมาร์ เข้ามาอาศัยอยู่ด้วยกันที่บ้าน แต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส โดยอาศัยอยู่กับภรรยาชาวเมียนมาร์มานานกว่า 10 ปีแล้ว ภรรยาของนายเจริญทำการค้าขายเช่นเดียวกัน รายได้หลักของครอบครัวจึงมาจากการค้าขายเป็นส่วนใหญ่

4.2 สถานการณ์ รูปแบบและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.2.1 สถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 1 เพราะบ้านเช่าเป็นเหตุ

เป็นความขัดแย้งระหว่างนางศรี มีสุข (คู่กรณีฝ่ายคนไทย) กับ นายโต้ง (นามสมมุติ แรงงานเมียนมาร์) เหตุการณ์ความขัดแย้งมีอยู่ว่า นางศรี ที่เป็นเจ้าของกิจการบ้านเช่า ได้ให้นายโต้งเช่าบ้านของตนเอง ที่ตั้งอยู่ในซอยถวิลบูรณะ ชุมชนบ้านปลักธง ประมาณกลางเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 โดยก่อนที่จะให้นายโต้งเข้าพักในบ้านเช่า นางศรีทำการตกลงเงื่อนไขของการเช่าบ้านกับนายโต้ง ว่า การเช่าบ้านจะต้องมีการจ่ายเงินค่าประกัน จำนวน 3,000 บาท และค่าเช่าบ้าน 2,000 บาท รวมเป็นเงินในเบื้องต้นทั้งหมด 5,000 บาท หากมีการย้ายออกก่อน 5 เดือน จะไม่มีการจ่ายเงินค่าประกันคืน และหากอยู่ครบ 5 เดือนแต่ทำบ้านเสียหายก็จะหักเงินค่าประกัน นายโต้ง ที่เป็นคู่กรณี แรงงานเมียนมาร์พยักหน้า เป็นสัญญาณว่ารับรู้และเข้าใจ ทำให้นางศรีเข้าใจว่าตนเองสามารถสื่อสารให้นายโต้งเข้าใจอย่างถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว จึงรับเงินจากนายโต้งและให้กุญแจบ้านกับนายโต้งไปทางฝ่ายของนายโต้งได้เข้าพักอาศัยในบ้านเช่าของนางศรี แต่สามเดือนต่อมา นายโต้งประสบอุบัติเหตุ ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ และไม่ได้รับค่าจ้างจากนายจ้างเช่นเดิม ทำให้รายได้ของครอบครัวลดน้อยลง นายโต้งจึงตัดสินใจจะย้ายที่อยู่ใหม่ ที่ราคาถูกกว่าเดิม จึงได้เดินทางไปแจ้งเรื่องย้ายออกและขอเงินค่าประกันบ้านคืนกับนางศรี แต่ปรากฏว่าขณะที่นายโต้งแจ้งเรื่องย้ายออกกับนางศรี เป็นเวลาที่เขากำลังอยู่ที่บ้านหลังนั้นเพียงแค่ 3 เดือน นางศรีจึงไม่คืนเงินค่าประกันให้กับนายโต้ง และขอให้นายโต้งทำการเก็บข้าวของทั้งหมดออกจากบ้าน เพื่อให้ผู้เช่ารายใหม่เข้าพัก แต่นายโต้งไม่ได้คืนกุญแจบ้านให้กับนางศรี และได้ขออนุญาตนางศรีให้เขาและภรรยายังคงอาศัยอยู่ในบ้านเช่าดังกล่าวต่ออีก 2 วัน เพื่อใช้เวลาเก็บข้าวของและใช้เวลาในการหาบ้านเช่าหลังใหม่ ฝ่ายนางศรีอนุญาตให้นายโต้งอยู่ในบ้านเช่าของตนเองต่อได้อีก 2 วัน จนเมื่อครบกำหนด 2 วัน นางศรีจึงได้เดินทางไปหานายโต้งที่บ้านเช่า เพื่อขอกุญแจบ้านคืน และตรวจสอบความเรียบร้อยภายในบ้าน แต่

ปรากฏว่า นายโต้งได้นำกุญแจอื่นมาถือค้ำบ้านไว้ และไม่เก็บข้าวของภายในบ้าน นางศรีจึงพยายามโทรศัพท์ติดต่อหานายโต้ง และพูดคุยกับนายโต้ง ทางฝ่ายนายโต้งพูดคุยกับนางศรีผ่านทางโทรศัพท์ว่าเขาและภรรยาต้องการเงินค่าประกันบ้านคืนก่อนจึงจะเก็บข้าวของออกจากบ้านเช่า แต่นางศรีปฏิเสธที่จะคืนเงินค่าประกันบ้าน พร้อมกับอธิบายเหตุผล นายโต้งวางสายโทรศัพท์ไป ในเช้าวันถัดไป นางศรีจึงเดินทางไปที่บ้านเช่าที่นายโต้งเข้าพักอีกครั้ง แต่นายโต้งก็ยังไม่กลับมาที่บ้านและยังคงถือค้ำบ้านไว้เช่นเดิม นางศรีจึงแจ้งเรื่องราวดังกล่าวแก่ผู้นำชุมชนทราบเพื่อขอความช่วยเหลือ

วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งกรณีที่ 1

จากสถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 1 พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากการสื่อสาร (Communication) การสื่อสารเป็นวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยความขัดแย้งด้านการสื่อสาร (Communication Conflict) สามารถเกิดขึ้นได้ทุกกระบวนการ ตั้งแต่กระบวนการส่งสาร รับสาร และการแปลความหมายของสาร ฯลฯ (Moore 1986 อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์ 2545) การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารที่ต่างวัฒนธรรมกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสาร เช่น การไม่เข้าใจสารที่ได้รับ และการแปลความหมายของสารที่ได้รับผิดพลาดกันได้ (จุฑาพรรธน์ จามจุรี ผดุงชีวิต 2551) และเรื่องของการสื่อสารก็เป็นสิ่งที่แรงงานเมียนมาร์กับคนไทยต้องพบเจอตลอดเวลา เริ่มตั้งแต่แรงงานเมียนมาร์เริ่มเข้ามาอาศัยอยู่ในชุมชนของคนไทย ก็ต้องมีการพูดคุย สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันกับคนไทย และเมื่ออาศัยอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่ง อาจมีการทำงานร่วมกัน ในลักษณะนายจ้างกับลูกจ้าง และการติดต่อซื้อขายระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็น ซื้อของในร้านค้าทั่วไป หรือการติดต่อขอเช่าบ้าน ดังนั้นแรงงานเมียนมาร์ทุกคนที่เข้ามาอาศัยอยู่ในชุมชนจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนไทยในชุมชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เรื่องของการสื่อสารระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานเมียนมาร์ที่มีประสบการณ์ ความรู้สึกและมีภาษาที่ใช้ในการสื่อสารแตกต่างกับคนไทย อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและเกิดความขัดแย้งด้านการสื่อสารขึ้น

ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร ระหว่างคนต่างวัฒนธรรมส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความแตกต่างด้านภาษา กรณีของนายโต้งกับนางศรี คือ การไม่เข้าใจภาษาของคู่สนทนา ทำให้ไม่สามารถรับทราบข้อมูลได้ครบถ้วน เนื่องจากผู้ส่งสาร คือนางศรี ได้สื่อสารด้วยภาษาไทย ขณะที่ผู้รับสาร คือนายโต้ง เป็นแรงงานเมียนมาร์ที่มีทักษะด้านการพูดและการฟังภาษาไทยน้อย เนื่องจากอาศัยอยู่ในประเทศไทยได้เพียงไม่นาน จึงทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเข้าใจตรงกันได้ทั้งหมด

“พม่าเขาก็มาแบบ งงๆ พูดไม่ค่อยได้ ป้าก็ฟังออกแต่คำว่า เช่าบ้านๆ ป้าก็บอกว่า อ้อ เธอจะเช่าบ้านใช่ไหม..? เขาก็พยักหน้า แล้วไม่พูดอะไรอีก

ป่าเลยอธิบายไปนะ แล้วมีอยู่ครั้งหนึ่งตอนนั้น ก่อนจะจ่ายเงินค่าเช่านะ ป่าถามพม่า คนนั้นว่า เธอเข้าใจนะ เขาก็นิ่งเงียบ ทำหน้า งงๆ หันหน้าไปมองเมียเขา แล้วหันกลับมาพยักหน้าให้ป่า ป่าเอะใจอยู่เหมือนกัน ว่าตกลงเข้าใจไหม เข้าใจแบบไหน” (นางศรี มีสุข (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2557)

สิ่งที่นางศรีพบจากเหตุการณ์ความขัดแย้งครั้งนี้ คือ นายโต้งไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ขณะที่เธอก็สื่อสารภาษาเมียนมาร์ไม่ได้เช่นกัน แต่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพยายามสื่อสารกันด้วยภาษาไทย จึงทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ซึ่งในทางความเป็นจริง การสื่อสารระหว่างคนต่างวัฒนธรรม ที่มีพื้นฐานด้านภาษาและวัฒนธรรมที่ต่างกัน ต้องสื่อสารให้เข้าใจตรงกันอย่างถูกต้อง ครบถ้วนทั้งสองฝ่าย เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดและการแปลความหมายของสารอย่างคาดเคลื่อน แต่ในกรณีของนางศรีกับนายโต้ง แม้ว่านางศรีได้ทำการสอบถามซ้ำกับนายโต้งถึงความเข้าใจเรื่องเงื่อนไขการเช่าบ้าน เพื่อตรวจสอบว่านายโต้งเข้าใจตรงกันกับเธอหรือไม่ แต่นายโต้งกลับแสดงออกว่าเข้าใจ ไม่มีข้อสงสัยและไม่ได้สอบถามข้อมูลใดๆ เพิ่มเติม

“เช่าบ้านที่นี่ต้องจ่ายเงินเยอะจริง เมื่อวันแรก ผมจ่าย 3,000 ค่าบ้านอีก 2,000 ก็เคยคิดว่าแพงเหมือนกัน แต่ไม่กล้าเรื่องมาก กลัวเขาไม่ให้เช่า ไม่อยากถามอะไร เพราะคิดว่าเงิน 3,000 ได้กลับแน่นอน เพราะเจ้าของบ้านพูดขู่ผมว่า อย่าทำบ้านสกปรก ไม่งั้นไม่คืนเงิน ตอนนั้นผมก็เลยเข้าใจว่าเราต้องได้เงินคืนเลยพยักหน้าไป” (นายโต้ง (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 7 ธันวาคม 2557)

จะเห็นได้ว่า ความขัดแย้งด้านการสื่อสารไม่เพียงเกิดขึ้นจากการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีปัญหาทางด้านภาษาที่แตกต่างกัน จนไม่เข้าใจภาษาของกันและกันเท่านั้น แต่เกิดขึ้นจากการที่นายโต้ง (คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) ไม่แสดงออกให้เห็นว่า “ไม่เข้าใจ” ในสิ่งที่นางศรีสื่อสารด้วย ซึ่งจากคำสัมภาษณ์ของนางศรี จะพบว่า ระหว่างที่นางศรีสนทนากับนายโต้ง นายโต้งมีการแสดงท่าทีเหมือนมีข้อสงสัย แต่กลับแสดงออกว่าเข้าใจดี และไม่ติดใจสงสัยใดๆ ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารที่สวนทางกันเช่นนี้ ทำให้นางศรีไม่สามารถเข้าใจได้ว่า แท้จริงแล้วนายโต้งที่จะทำการขอเช่าบ้านกับเธอนั้น ได้เข้าใจเงื่อนไขการเช่าบ้านหรือไม่เข้าใจ

Hofstede (1980) กล่าวถึงพฤติกรรมสื่อสารที่สวนทางกันดังกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่กล้าสื่อสารต่อหน้าคนที่มีอำนาจเหนือกว่า เพราะพื้นฐานทางวัฒนธรรมของบุคคลเหล่านั้นที่มีความยำเกรงผู้มีอำนาจและผู้อาวุโส บุคคลที่อยู่ในวัฒนธรรมเหล่านี้จึงไม่กล้าสอบถาม พูดคุยหรือโต้ตอบ เพราะถือว่า คนที่กำลังสนทนาอยู่ด้วยเป็นผู้มีอำนาจเหนือกว่า เป็นผู้

ควบคุมและเป็นผู้มีพระบุญคุณ ซึ่งวัฒนธรรมของบุคคลเหล่านี้เป็นที่รู้จักกันดีว่าเป็นความยำเกรงผู้ที่อยู่เหนือกว่า หรือเรียกว่า Power Distance (Hofstede 1980 อ้างใน พิรเศรษฐ์ ชมพุมิ่ง 2557) ซึ่ง Jandt (2013) อธิบายสอดคล้องกัน ถึงวัฒนธรรมชาวเมียนมาร์ว่า ชาวเมียนมาร์จัดอยู่ในวัฒนธรรมประเภทยำเกรงต่อผู้ที่อยู่เหนือกว่าด้วย โดยชาวเมียนมาร์มีวัฒนธรรมที่แสดงความนอบน้อมต่อผู้ใหญ่ หรือผู้มีพระคุณ เห็นได้ชัดทุกครั้งที่ชาวเมียนมาร์สื่อสารกับผู้อาวุโส ชาวเมียนมาร์จะนำมือทั้งสองข้างไขว้ไว้ข้างหน้า และก้มศีรษะเล็กน้อย แสดงถึงความนอบน้อมและความยำเกรง นอกจากนี้ ชาวเมียนมาร์จะใช้มืออีกข้างแตะข้อศอกทุกครั้งที่ได้รับจากผู้ใหญ่ แสดงให้เห็นถึงความนอบน้อมและความยำเกรงต่อผู้อาวุโส หรือผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าเช่นกัน (Jandt 2013 อ้างใน พิรเศรษฐ์ ชมพุมิ่ง 2557) กรณีของนายโต้ง อาจมีความเกรงกลัวหรือมีความยำเกรงนางศรี ที่มีอำนาจเหนือกว่าตน และเป็นผู้อาวุโสกว่า นายโต้งจึงไม่กล้าสอบถามข้อมูลในเรื่องที่ไม่เข้าใจและสงสัยกับนางศรี และผลของการไม่สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่ยังคงสงสัย จึงนำไปสู่การแปลความหมายของสารแบบผิดพลาดไปจากเจตนาของนางศรี กล่าวคือ นายโต้งได้ทำการแปลความหมายของสารที่ได้รับจากนางศรีว่า “เงินค่าประกันจำนวน 3,000 บาท จะได้รับคืนเมื่อไม่ทำให้บ้านสกปรกและเสียหาย” ขณะที่เจตนาของนางศรีต้องการสื่อสารว่า “เงินค่าประกันจะคืนให้ในกรณีที่อาศัยอยู่ครบ 5 เดือนและจะไม่มีการหักเงินค่าประกันกรณีที่ไม่ทำให้บ้านเสียหาย”

จะเห็นว่า เรื่องการแปลความหมายของสาร เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมาก หากผู้รับสารไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วน ผู้รับสารจะใช้ประสบการณ์ ความเชื่อ และความรู้สึกของตนเองมาแปลความหมายของสาร ดังนั้น แนวโน้มที่จะเกิดการแปลความหมายของสารแบบผิดพลาดจึงมีมากขึ้น และท้ายที่สุดจะทำให้เกิดการบิดเบือนข้อมูลจากความเป็นจริง (มาลี สนิทเกษตริณ 2547) ซึ่งในกรณีของนายโต้งก็เช่นเดียวกัน คือ นายโต้งไม่สามารถเข้าใจสารที่นางศรีต้องการจะสื่อ และไม่ได้สอบถามข้อมูลในเรื่องที่ตนเองไม่เข้าใจกับนางศรี แต่นายโต้งกลับใช้ประสบการณ์และความรู้สึกส่วนตัวของตนเองมาแปลความหมายของสารที่ได้รับ ซึ่งสาเหตุนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้งในการพูดคุยระหว่างคนข้ามวัฒนธรรมที่ถูกหล่อหลอมด้วยค่านิยมและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ดังข้อมูลที่นายโต้งให้ไว้

“ผมเคยเช่าบ้านที่ระนองมาก่อน ที่ระนองถูกกว่าที่นี่ ครั้งหนึ่งผมเคยคุยกับเจ้าของบ้านที่ระนองครับ เจ้าของบ้านรู้ว่า ถ้าเป็นคนพม่าคิดแพงไม่ได้พม่าลำบาก เขาเห็นใจเรา ตอนนั้นเจ้าของบ้านที่ระนองก็เลยให้ผมจ่ายประกัน 1,000 บาท ค่าบ้าน 1,000 บาท ผมอยู่กับเมียสามเดือนเหมือนกันแล้วก็ออก ได้เงินคืนเลย เพราะเขาก็ว่าผมอ้อฮายอาศัยดี ไม่ทำสกปรก น่าสงสารจึงให้ราคาพิเศษ” (นายโต้ง (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 7 ธันวาคม 2557)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์นายโต้ง พบว่า การแปลความหมายของสารของนายโต้ง ได้ใช้ประสบการณ์การเช่าบ้านที่จังหวัดระนอง ประเทศไทยมาประกอบการแปลความหมายของสาร โดยประสบการณ์เช่าบ้านที่ระนองของนายโต้ง คือ การเช่าบ้านอยู่ 3 เดือนและได้รับเงินค่าประกัน คืน พร้อมกับการได้รับคำชมเชยจากเจ้าของบ้านที่ระนองว่า “เป็นคนอธยาศัยดี ไม่ทำบ้านสกปรก” ฉะนั้น ด้วยประสบการณ์และคำชมเชยดังกล่าวจึงเป็นการตอกย้ำให้นายโต้งเชื่อว่า การคืนเงินค่าประกันบ้านมีส่วนสัมพันธ์กับเรื่องการไม่ทำบ้านสกปรกเพียงเท่านั้น เมื่อนายโต้งได้ทำการเช่าบ้านที่ชุมชนแห่งใหม่ และทำการตกลงกับเจ้าของบ้านคนใหม่ นายโต้งก็ได้้นำประสบการณ์และความเชื่อเดิมๆ เหล่านั้น มาตีความหมายของสารที่ได้รับ จนความหมายของสารมีความผิดพลาดไปจากเจตนาเดิมของนางศรี ซึ่งผลของการที่นายโต้งแปลความหมายของสารผิดพลาดไปจากเจตนาของนางศรี คือ การใช้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนายโต้ง ได้แก่ การนำกุญแจอื่นมาถือคบ้านของนางศรี และการไม่คืนกุญแจบ้านเช่าแก่นางศรี เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความขัดแย้งกรณีที่ 1 เกิดขึ้นจากการสื่อสาร เป็นความขัดแย้งด้านการสื่อสารที่คู่กรณีไม่สามารถเข้าใจภาษาของกันและกัน และมีข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อมูลแต่ไม่สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม จนนำไปสู่การแปลความหมายของสารด้วยประสบการณ์และความรู้สึกของตนเอง และการมีพฤติกรรมที่ไม่อาจเป็นที่ยอมรับ ดังนั้นจากกรณีตัวอย่างความขัดแย้งกรณีที่ 1 นี้จึงแสดงให้เห็นว่า การสื่อสารระหว่างคนต่างวัฒนธรรม ในสถานการณ์การตกลงเช่าบ้านหรือในสถานการณ์อื่นๆ ก็ตาม อาจก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารได้ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่มีพื้นฐานทางด้านภาษาของคู่สนทนา หรือไม่สามารถสื่อสารภาษาของคู่สนทนาได้ ซึ่งผลของการไม่รู้ภาษาของคู่สนทนา คือ การได้รับข้อมูลอย่างไม่ครบถ้วน และการรับรู้ที่ไม่ตรงกัน จนท้ายที่สุดได้นำมาสู่ความขัดแย้งด้านการสื่อสารและการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งแม้ว่าลักษณะการสื่อสารทั้งหมดเหล่านั้นจะมาจากความไม่เจตนาของคู่กรณี แต่อาจนำมาซึ่งการเกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้ ดังที่เกิดขึ้นในกรณีศึกษาที่ 1 นี้

4.2.2 สถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 2 กรณีค่าโดยสารเป็นเหตุ

เป็นความขัดแย้งของนายซอน (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) กับนายเชียร สีทอง (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทย) เหตุการณ์ความขัดแย้งนี้เกิดขึ้นประมาณต้นปี พ.ศ. 2556 โดยนายเชียร ซึ่งมีอาชีพขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง ได้รับการว่าจ้างจากนายซอน ให้ขับรถไปส่งที่สถานีขนส่งขนาดใหญ่ ใช้ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร โดยนายเชียรได้ขับรถไปรับนายซอนในวันดังกล่าวด้วยรถจักรยานยนต์ เมื่อมาส่งถึงสถานีขนส่ง นายเชียรได้คิดค่าโดยสารจากนายซอนจำนวนเงิน 800 บาท ซึ่งฝ่ายนายซอนมองว่า เป็นจำนวนเงินที่แพงเกินไป จึงได้ทำการต่อรองราคา แต่นายเชียรยืนยันจำนวนเงินเดิม โดยให้เหตุผลว่า เขาต้องตื่นแต่เช้าเพื่อมารับนายซอน ทั้งที่ยังไม่ถึงเวลาที่เขาทำงาน

และสัมภาระของนายซอนก็หนักมาก เมื่อเป็นเช่นนี้ นายซอนจึงขอต่อรองราคาอีกครั้ง โดยขอจ่ายในราคาดัดจำไว้จำนวน 200 บาทก่อน และที่เหลืออีกจำนวน 600 บาท นายซอนรับปากกับนายเชียรว่าจะกลับมาจ่ายให้ภายในสัปดาห์หน้า ซึ่งนายเชียรยอมทำตามที่นายซอนขอต่อรอง แต่นายซอนไม่ได้ทำตามที่รับปากไว้ ทำให้นายเชียรโกรธเคือง และต่อมานายเชียรได้พบเจอนายซอนอีกครั้งที่ตลาดนัดพม่า (ชื่อตลาดในชุมชน) จึงมีการเข้าไปทำร้ายทุบตี และต่อว่านายซอน

วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งกรณีที่ 2

ความขัดแย้งกรณีที่ 2 เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล และเป็นความขัดแย้งที่มีความรุนแรง (Violence) เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยมีสาเหตุความขัดแย้งจากการแสดงออกทางพฤติกรรม หรือเรียกว่า “ความขัดแย้งด้านพฤติกรรม”

พฤติกรรม หมายถึง ทุกๆ สิ่งที่มีมนุษย์กระทำซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง และไม่สามารถสังเกตเห็นได้ เพราะอยู่ในกระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก และแรงขับ ซึ่งเป็นประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง (Allen and Santrock 1993) ส่วนความขัดแย้งด้านพฤติกรรม เกิดจากการที่บุคคลกระทำบางสิ่งบางอย่าง โดยเป็นการกระทำที่ไม่เป็นที่ยอมรับของอีกฝ่าย หรือกระทำการนอกกรอบความถูกต้องตามบรรทัดฐานทางสังคม และกระทำการไม่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ จนอีกฝ่ายรู้สึกยอมรับไม่ได้ ฯลฯ (Henkin, A.B. et.al 2000) ความขัดแย้งระหว่างนายซอน กับนายเชียร เป็นความขัดแย้งด้านพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ง่าย เพราะมีการแสดงออกโดยตรงผ่านการใช้วาจา และการกระทำ ซึ่งทั้งนายซอนและนายเชียรต่างไม่พอใจในการกระทำของกันและกัน ตั้งแต่ที่มีการบอกราคาค่าโดยสาร ไปจนถึงการต่อรองราคา ค่าโดยสาร และการไม่จ่ายค่าโดยสารจำนวนที่ค้างไว้

“ผมโทรเรียกรถของเขาให้มารับไปส่งที่ขนส่ง เพราะผมจะไปฟังา ต้องไปขึ้นรถ ถ้าผมจะเดินไปก็ได้ มันไม่ไกลมากหรอก ก็ประมาณ 1 กิโลเมตร เดินไปหรือขับรถลอดทางใต้สะพานมันใกล้ ผมคิดว่าเขาน่าจะคิดเงินสัก 100 บาท แค่นี้ และในใจตอนนั้น ผมคิดไปเองว่า คนขับรถจะคิดราคาถูก เพราะมันใกล้เอง แต่พอเขาบอกราคามา 800 ผมตกใจเลยที่เขากล้าโกงคนจนๆ แบบผม ผมเลยขอต่อเหลือ 100 หรือ 200 บาท แต่เขาไม่ยอม เลยคิดในใจว่าถ้าจะโกงเรา เราก็โกงกลับได้เหมือนกันให้เขารู้ตัวเองบ้าง” (นายซอน (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2558)

แม้ว่าในทางการบริการรถสาธารณะ ผู้ให้บริการต้องคิดราคาค่าบริการตามประกาศของกฎกระทรวงกำหนดอัตราค่าจ้างโดยสารสำหรับขีปนรถจักรยานยนต์สาธารณะ พ.ศ. 2548 แต่ในต่างจังหวัดระเบียบดังกล่าวไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดราคาค่าบริการโดยตัวเองได้ ซึ่ง บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2535) ได้ศึกษาถึงอุปสงค์สำหรับการขนส่ง พบว่า ราคาค่าบริการขนส่งมีการปรับตัว ขึ้นลงตลอดเวลา มีความไม่แน่นอนในแต่ละพื้นที่ โดยวิธีการกำหนดราคาค่าบริการของผู้ให้บริการส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านระยะทาง ระดับรายได้ของผู้ให้บริการ ราคาน้ำมันในตลาด และราคาขนส่งของรถบริการประเภทอื่นๆ เป็นต้น (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา อ้างในอนุภาค เสาร์เสาวภาคย์ 2554) ซึ่งผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างส่วนใหญ่จะทราบว่า ผู้ให้บริการเป็นฝ่ายกำหนดราคาค่าบริการโดยตัวเอง แต่ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการทุกคนก็ต่างคาดหวังให้ผู้ให้บริการคิดราคาที่เป็นธรรมและเหมาะสม หากเมื่อไหร่ก็ตามที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บเงินค่าบริการแพงอย่างเกินความเหมาะสม ก็จะนำมาสู่การสร้างความไม่พอใจในพฤติกรรมดังกล่าวของผู้ให้บริการ และอาจนำมาสู่การเกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้ เช่นที่ กรณีความขัดแย้งระหว่างนายซอนกับนายเชียร นายซอนเป็นลูกค้าที่ใช้บริการจากนายเชียร และคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี และได้จ่ายค่าโดยสารในจำนวนที่เหมาะสม เพราะดูจากระยะทางที่ตนเองไปแล้ว คิดว่าราคาคงไม่เกิน 100 บาท แต่เมื่อนายเชียรเรียกเก็บค่าโดยสารจำนวนเงิน 800 บาทต่อระยะทาง 1 กิโลเมตร จึงสร้างความรู้สึกไม่พอใจให้กับนายซอน เพราะนายซอนคิดว่าพฤติกรรมดังกล่าวของนายเชียร คือ พฤติกรรมการคดโกง

“เวลาพม่าคนอื่นเรียกรถผม จะไปแมคโคร ผมก็คิดเงิน 200 บาทอยู่แล้ว ไม่มีพม่าคนไหนบ่น คนอื่นที่เขาขับรถเหมือนผม เขาก็คิดราคานี้แหละ ที่นี้ของซอน เขาไปขนส่ง ไกลกว่าไปแมคโคร แถมกระเป๋าลือเขาก็เยอะ ผมช่วยถือตั้งสองใบ ผมก็คิด 800 ก็ไม่ได้ลดราคาให้ แต่ให้เขาผ่อนให้ เพราะเขาขอจ่ายก่อน 200 แล้วบอกว่า กลับจากพังงาจะเอาเงินมาจ่ายคืนให้ ที่นี้พ้อไม่มาจ่าย เลยกลายเป็นเรื่องทะเลาะกัน เพราะผมไม่ชอบคนโกหก คิดดู ถ้าวันนั้นเขาเอาเงินมาจ่ายผม ผมก็ไม่ต้องต่อเขาหรอก” (นายเชียร สีทอง (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 ธันวาคม 2558)

พฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการทำความเข้าใจพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ คือ กระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก และแรงขับ (Allen and Santrock 1993) จากข้อมูลสัมภาษณ์นายเชียรข้างต้น พบว่า นายเชียร ซึ่งเป็นคู่กรณีฝ่ายคนไทยที่ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง มีความคิดและความรู้สึกว่า การคิดราคาค่าบริการแพงๆ แก่แรงงานเมียนมาร์ หรือแก่ชาวต่างชาติอื่นเป็นเรื่องปกติ ไม่ได้คิดว่าเป็นพฤติกรรมการคดโกงเช่นที่นาย

ชอนคิด เพราะนายเชียรเชื่อว่า พฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างทั่วไปก็ทำกัน เสมือนเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มอาชีพรับจ้างรถจักรยานยนต์รับจ้าง ที่มักจะเรียกเก็บค่าโดยสารราคาแพงแก่แรงงานข้ามชาติ ขณะที่การมีสถานะเป็นแรงงานข้ามชาติของนายชอน ก็กลายเป็นแรงขับ กระบวนการทางจิตใจดังกล่าวจึงนำมาสู่การใช้พฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ของนายเชียร คือ การคิดราคาค่าโดยสารจำนวน 800 บาทต่อระยะทาง 1 กิโลเมตร ซึ่งราคาค่าโดยสารจำนวน 800 บาท เป็นราคาที่แพงเกินความเหมาะสมในความคิดของนายชอน นายชอนจึงไม่พอใจพฤติกรรมดังกล่าวของนายเชียร เห็นได้ชัดจากการที่นายชอนพยายามขอต่อรองราคาค่าโดยสาร และการกระทำตีกลับของนายชอนต่อนายเชียร โดยการไม่จ่ายค่าโดยสารจำนวนที่ค้างไว้ตามที่รับปากกับนายเชียร และผลจากการกระทำตีกลับก็นำมาสู่การใช้ความรุนแรงระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย โดยนายเชียรเป็นฝ่ายกระทำรุนแรงจนนายชอนได้รับบาดเจ็บ

“เจ้านายผมที่โรงงานบอกให้ระวังพ่อค้า แม่ค้าคนไทย ชอบคิดเงินแพงๆ กับแรงงานพม่า แบบค่ารถไปขนส่ง 800 นี่แหละครับ และผมก็รู้ครับว่าเขาหลอกเงินผม เพราะผมโดนหลายครั้งแล้ว ครั้งนี้มันไม่อยากจะอดทน เลยทำให้รู้กันบ้างว่าคนพม่าก็ไม่ชอบที่โดนแบบนี้ คนพม่าเดือดร้อน และคนพม่ารู้ว่าคนไทยแบบไหนที่เอาเปรียบ” (นายชอน (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2558)

กล่าวโดยสรุป สาเหตุของความขัดแย้งกรณีที่ 2 เป็นความขัดแย้งด้านพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ โดยมีสาเหตุมาจากการใช้พฤติกรรมคิดราคาค่าโดยสารแพงเกินเหตุจากนายชอนของนายเชียร จึงสร้างความรู้สึกไม่พอใจให้กับนายชอน เพราะนายชอนว่าพฤติกรรมดังกล่าวของนายเชียร คือ พฤติกรรมการคดโกง อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ความขัดแย้งที่มีการต่อรองราคาค่าโดยสาร จะสังเกตเห็นว่า นายชอนสามารถต่อรองเพื่อการผ่อนจ่ายค่าโดยสารกับนายเชียรได้ กล่าวคือ นายชอนขอจ่ายเงินก่อนจำนวน 200 บาทและรับปากว่ากับนายเชียรว่าจะมาจ่ายเงินจำนวนที่เหลือภายในสัปดาห์ถัดไป ดังนั้น เมื่อคู่กรณียังอยู่ในสถานะที่สามารถต่อรองกันได้ ความขัดแย้งจึงยังคงเป็นความขัดแย้งแฝง ที่ไม่ปรากฏตัวอย่างชัดเจนในช่วงขณะนั้น จนกระทั่งนายชอนไม่ทำตามที่รับปากไว้ โดยไม่มาจ่ายค่าโดยสารจำนวนที่เหลือกับนายเชียร เพราะตั้งใจจะกระทำการตีกลับให้นายเชียรรับรู้ถึงความไม่พอใจ เป็นเหตุผลให้นายเชียรโกรธเคือง เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพบหน้ากันโดยบังเอิญ นายเชียรจึงมีการเข้าไปทำร้ายร่างกายนายชอน ความขัดแย้งจึงเริ่มปรากฏเห็นชัดพร้อมกับความรุนแรง แต่การใช้ความรุนแรงก็ไม่ได้นำมาซึ่งการยุติปัญหาความขัดแย้งครั้งนี้ ดังนั้น

คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจึงต้องอาศัยกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมายุติปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

4.2.3 สถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 3 กรณีไม่จ่ายค่าแรง

เป็นความขัดแย้งระหว่างนายชาติชาย คิตดี (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทย) กับนายชูมินจิน (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) นายชาติชายประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง ส่วนนายชูมินจินอดีตเคยประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรม แต่ได้ลาออกจากงานและหันมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ไม่มีนายจ้างที่แน่นอน ทำให้นายชูมินจินกลายเป็นแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย

สถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างนายชาติชายกับนายชูมินจิน มีอยู่ว่า ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 นายชาติชายว่าจ้างนายชูมินจินให้ทำการขุดหลุมในที่ดิน 1 ไร่ เพื่อสร้างบ้านห้องแถว (บ้านเช่า) และยังมีมอบหมายให้นายชูมินจินทำการรื้อถอนบ้านสังกะสีที่อยู่ในที่ดินดังกล่าวด้วย โดยนายชาติชายตกลงกับนายชูมินจินว่าจะจ่ายค่าจ้างรายวัน วันละ 150 บาท นายชูมินจินตกลงรับงานดังกล่าว และเริ่มทำงาน สัปดาห์แรก นายชูมินจินสามารถรื้อถอนบ้านสังกะสีในที่ดินดังกล่าวได้จนหมดพร้อมทั้งนำสังกะสีที่รื้อถอนไปทิ้งทำลาย และวันที่ห้าเขาสามารถขุดหลุมได้ 6 หลุม แต่ระหว่างที่นายชูมินจินกำลังปฏิบัติงานในวันที่ห้า เขาได้รับอุบัติเหตุจากการเหยียบตะปูที่เท้า จึงโทรแจ้งให้นายชาติชายรับทราบ และขอเบิกเงินค่าแรงเพื่อนำไปเป็นค่ารักษาพยาบาล แต่ขณะนั้นนายชาติชายกำลังติดงาน จึงไม่สามารถนำเงินมาให้ นายชูมินจินได้ นายชาติชายจึงแจ้งให้นายชูมินจินออกค่ารักษาพยาบาลของตัวเองก่อน และจะนำเงินกลับไปให้ในภายหลัง

นายชูมินจินเลือกรักษาที่คลินิกแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการรักษารวมทั้งสิ้น 1,410 บาท เมื่ออาการของนายชูมินจินหายดี เขาจึงได้ติดต่อกลับไปหานายชาติชายเพื่อขอเบิกเงินค่าจ้างและขอกลับมาทำงานอีกครั้ง แต่นายชาติชายปฏิเสธ โดยอ้างว่า ได้ว่าจ้างแรงงานคนไทยคนใหม่มาทำงานแทนแล้ว ส่วนเรื่องค่าแรงนายชาติชายอ้างว่า นายชูมินจินทำงานแบบไม่มีคุณภาพ ยังคงทิ้งเศษวัสดุบางอย่างไว้ในที่ดินและขุดหลุมที่ดินไม่ตรงตามที่นายชาติชายต้องการ แต่หลังจากนั้น นายชูมินจินพยายามติดต่อนายชาติชายอีกครั้ง แต่ไม่สามารถติดต่อได้ จึงสร้างความเดือนร้อนให้กับนายชูมินจินมาก เนื่องจากนายชูมินจินอ้างว่า เขามีเงินติดตัวไม่ถึง 200 บาทเท่านั้น ด้วยสภาวะความเดือนร้อนเงินของนายชูมินจิน นายชูมินจินจึงได้ขโมยชุดอุปกรณ์ตัด / เชื่อมเหล็กที่นายชาติชายฝากไว้ไปขาย เพื่อนำเงินมาใช้จ่าย และต่อมานายชาติชายรับรู้เรื่องดังกล่าว จึงได้มาต่อว่าและทุบตีนายชูมินจิน พร้อมทั้งข่มขู่ว่าจะแจ้งความตำรวจจับนายชูมินจิน นายชูมินจินกลัวว่าตัวเองจะโดนตำรวจจับ จึงได้ขอความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน

วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งกรณีที่ 3

จากสถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 3 นี้ พบว่า สาเหตุของความขัดแย้ง คือ การสูญเสียผลประโยชน์ (Loss of Benefits) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ เป็นความขัดแย้งที่กินความหมายโดยกว้าง สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งเรื่องทรัพย์สิน เงินทอง และยิ่งหมายรวมถึง กระบวนการจิตวิทยา ศักดิ์ศรี อารมณ์และความรู้สึกด้วย (Moore 1986 อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์ 2545) สำหรับกรณีความขัดแย้งของนายชุนมินจิน กับนายชาติชาย มีสาเหตุความขัดแย้งมาจากการสูญเสียผลประโยชน์ ที่เกิดจากการสูญเสียเงินทองที่ควรจะได้รับจากการทำงาน ฝ่ายนายชุนมินจินเป็นผู้สูญเสียผลประโยชน์ โดยไม่ได้รับเงินค่าจ้างจากนายชาติชายและถูกนายชาติชายเลิกจ้าง เพราะนายชาติชายใช้อำนาจในฐานะนายจ้างประเมินการทำงานของนายชุนมินจินว่าไร้ประสิทธิภาพ ไม่ตรงตามที่กำหนดไว้ และใช้อำนาจดังกล่าวตัดสินใจเลิกจ้างและการจ่ายค่าแรงงานแก่นายชุนมินจิน ซึ่งในความเป็นจริง กระบวนการในการตัดสินใจของนายจ้างต่อความผิดที่เกิดจากการทำงานของลูกจ้าง ตามกฎหมายแรงงาน กำหนดให้นายจ้างใช้ระเบียบข้อบังคับพนักงาน (Employee Rules of Conducts) เป็นตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่ามีความผิดหรือไม่อย่างไร จากนั้นจึงทำการลงโทษหนักเบาตามแต่กรณี เริ่มตั้งแต่ตักเตือนด้วยวาจาไปจนถึงเลิกจ้างโดยไม่จ่ายค่าชดเชย การพิจารณาความผิดและการลงโทษนั้นจะทำโดยวิธีการสอบสวนลูกจ้าง การเดินตรวจสอบสถานที่ทำงาน หรือตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และคุณภาพของงาน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ว่าเป็นความผิดตามที่ระบุไว้ในระเบียบข้อบังคับหรือไม่ ถ้าใช่ให้นายจ้างพิจารณาต่อว่า ความผิดของลูกจ้างเกิดจากเจตนาหรือไม่ ถ้าเกิดจากการเจตนาให้นายจ้างพิจารณาบทลงโทษและแจ้งบทลงโทษให้ลูกจ้างรับทราบก่อนทุกครั้ง แต่ถ้าเกิดจากความไม่เจตนาของลูกจ้าง เช่น ลูกจ้างมีอาการเจ็บป่วย อุปกรณ์ชำรุด เครื่องมือ เครื่องจักรไม่เพียงพอ ให้ถือว่าความผิดที่เกิดขึ้นมาจากความไม่มีเจตนาของลูกจ้าง และให้นายจ้างทำการตักเตือนลูกจ้างหรือหักเงินลูกจ้างเท่านั้น (พีรเศรษฐ์ ชมพูมิ่ง และคณะ 2557)

กรณีของนายชุนมินจิน มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการชุดหุ้มไม่เพียงพอ และทำงานเพียงคนเดียว (ขาดแคลนทรัพยากรบุคคลมาช่วยเหลือในการทำงาน) จึงทำให้คุณภาพของงานออกมาไม่ตรงตามความต้องการหรือไม่เป็นที่น่าพึงพอใจของนายชาติชาย ซึ่งในเหตุการณ์เช่นนี้ตามกฎหมายแรงงาน ถือว่า เป็นความผิดที่เกิดจากความไม่มีเจตนาของลูกจ้าง เพราะเป็นความผิดที่เกิดจากเหตุปัจจัยภายนอก (พีรเศรษฐ์ ชมพูมิ่ง และคณะ 2557) นอกจากนั้น นายชุนมินจินยังได้รับอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน และแจ้งให้นายชาติชายรับทราบแล้ว แต่นายชาติชาย ซึ่งเป็นนายจ้างได้ใช้อำนาจที่นายชุนมินจินหยุดพักรักษาตัวเป็นข้ออ้างว่า นายชุนมินจินหยุดงานเป็นเวลาหลายวัน ส่งผลเสียหายต่องาน และทำการเลิกจ้างพร้อมกับไม่จ่ายเงินค่าจ้างและเงินชดเชยให้กับนายชุนมินจิน ซึ่งจะเห็นว่า นายชาติชายไม่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายแรงงาน กล่าวคือ นายชาติชายไม่ได้ทำการสอบสวน

ข้อเท็จจริงจากนายชุนมินจิน และไม่ได้ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของนายชุนมินจิน อีกทั้งไม่ได้ดูสาเหตุของการหยุดงานของนายชุนมินจินแต่อย่างใด ว่าเกิดจากการได้รับอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน แต่นายชาติชายกลับใช้อำนาจการเป็นนายจ้างมาตัดสินความผิดของนายชุนมินจินเท่านั้น จึงทำให้นายชุนมินจินต้องสูญเสียผลประโยชน์ ซึ่งได้แก่ การมีงานทำ และการได้รับเงินค่าแรงจากการทำงาน

“ผมเหยียบตะปุดตอนที่ทำงาน เคยเหยียบมาแล้วครั้งหนึ่ง ไม่ไปหาหมอ เท่าเลยเป็นแผลเน่า พอครั้งนี้ผมก็กลัว เลยตัดสินใจไปหาหมอทั้งที่รู้ว่าค่าหมอต้องแพง แต่คิดว่ายังไง ก็เบิกเงินกับนายจ้างได้ แต่จริงๆ แล้วนายจ้างก็โกหกเขาไม่จ้างผม ค่าแรงก็ไม่จ่ายให้ บอกว่าผมทำงานไม่ดี ทำงานช้า งานต้องพัง ไปจ้างคนไทยทำดีกว่า ทั้งที่ผมทำไป 5 วัน คนเดียว จะให้งานดีได้ยังไง ผมทำไปไม่ได้เงินจากนายจ้างเลย” (นายชุนมินจิน (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558)

การที่นายชาติชายใช้อำนาจการเป็นนายจ้างตัดสินการเลิกจ้างงานและไม่จ่ายเงินค่าแรงและเงินชดเชยให้กับนายชุนมินจิน ถือเป็นสถานการณ์ที่เข้าข่ายการหลอกลวงใช้งานเพื่อหวังผลประโยชน์ โดยเป็นการกระทำที่ผิดตามกฎหมายแรงงาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ที่นายชาติชายเล็งไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน เพราะไม่รู้ระเบียบตามกฎหมายแรงงาน หรือเพราะเห็นว่านายชุนมินจินเป็นลูกจ้างแรงงานเมียนมาร์ ที่มีสถานภาพผิดกฎหมาย จึงไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานกับนายชุนมินจิน ทำให้นายชุนมินจินไม่ได้รับค่าแรง และถูกเลิกจ้างอย่างกะทันหัน ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวนี้ มีความสัมพันธ์กับงานศึกษาของ กาญจนา คำปัญญา เรื่อง แรงงานอพยพพม่าในจังหวัดอีสานนครของภาคอีสาน (2554) ที่พบว่า แรงงานพม่าก่อสร้างผิดกฎหมายในภาคอีสาน หรือแรงงานพม่าในภาคการก่อสร้างมักถูกโกงค่าแรงบ่อยที่สุด ในเชิงเปรียบเทียบกับแรงงานพม่าที่ทำงานภาคส่วนอื่นๆ โดยนายจ้างในภาคการก่อสร้างมักจะผิดผ่อนค่าแรงไปเรื่อยๆ และเมื่อแรงงานพม่าเข้าไปทวงค่าแรง มักจะได้รับคำตอบว่า หักค่าทำงานช้า หักค่าข้าว และหักเป็นค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไปหมดแล้ว หรือหากเป็นเงินจำนวนมากๆ นายจ้างบางรายจะใช้วิธีแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปจับกุมแรงงานข้ามชาติเพื่อหลีกเลี่ยงการจ่ายเงินค่าแรง ทำให้นายจ้างได้รับผลประโยชน์เพียงฝ่ายเดียว ซึ่งเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกับงานภาคการก่อสร้าง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม กรณีการไม่จ่ายค่าแรง และกรณีการเลิกจ้างอย่างกะทันหัน ถือเป็นกรณีที่นายจ้างละเมิดสิทธิประโยชน์ของแรงงานข้ามชาติอย่างรุนแรง และเมื่อแรงงานข้ามชาติไม่ได้รับประโยชน์จากการทำงาน อาจนำมาสู่สภาวะความขัดแย้ง การใช้ความรุนแรง และการก่อเหตุอาชญากรรมได้ ดังเช่นกรณีความขัดแย้งของนายชาติชายกับนายชุนมินจิน เมื่อนายชุนมินจินไม่ได้รับ

ค่าจ้างและถูกเลิกจ้าง นายชุนมินจินจึงตกอยู่ในสภาวะลำบาก และสภาวะดังกล่าวกลายเป็นแรงผลักดันให้นายชุนจินก่อเหตุลักขโมยเครื่องตัดและเครื่องเชื่อมเหล็กของนายชาติชายไปขายเพื่อแลกกับเงิน

“คือ ผมอยากจ้างเขานะ เพราะงานบางงาน เขาก็มีฝีมือดี แต่วันนั้นผิดหวังมาก เขาหยุดงานไป เพราะเจ็บเท้า ผมก็ไม่ว่าอะไร ก็อนุญาตนะ แต่พอผมไปตรวจงาน ก็พบว่าเขาทำงานชู้ยมาก (ทำงานไม่ดี) เหมือนให้ชูดหลุม ก็ชูดไว้ชนิดเดียว ทั้งๆ ที่ผมบอกว่าชูดหลุมเพื่อฝังเสาเข็ม เขาน่าจะฉลาดคิดได้ว่าหลุมเพื่อฝังเสาเข็มมันควรลึกมากน้อยเท่าไร ทีนี้อีกเรื่อง เรื่องที่มันหยุดงานไปหลายวันกันงานเลยเสร็จช้า เวลานั้นผมจำเป็นแล้วที่ต้องจ้างคนอื่นมาทำแทน พอจ้างคนอื่นทำแทน เขาเลยโกรธมั้งที่ไม่จ้างเขา เขาเลยเล่นมุขโขง เอาเครื่องมือผมไปขาย ผมถามว่าทำแบบนี้ทำไม เขาบอกว่า ก็นายจ้างไม่ให้เงิน ผมไม่ให้จริง แต่เลี้ยงข้าวมันทุกวัน ก็ถือว่าชดเชยกันแล้ว ผมเลยรู้เลยว่า คนพม่าเขาไวใจไม่ได้สักนิด” (นายชาติชาย คิดดี (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

ในแง่ของความเป็นจริง เมื่อลูกจ้างทำงานไม่มีประสิทธิภาพตามที่นายจ้างต้องการ นายจ้างควรตรวจสอบว่าเกิดขึ้นจากเหตุผลใด เช่น อุปกรณ์ เครื่องจักร สุขภาพของลูกจ้าง มีปัญหาอย่างไร เพื่อจะได้แก้ไขให้งานมีคุณภาพมากขึ้น หรือลูกจ้างควรแจ้งปัญหาในการทำงานให้นายจ้างรับทราบ ซึ่งในกรณีนี้ นายชุนมินจินรู้สึกว่าจะตัวเองต้องทำงานเพียงคนเดียว งานจึงออกมาไม่ดีนัก นั่นคือกระบวนการทำงานของนายชุนมินจินขาดแคลนทรัพยากรบุคคลมาช่วยเหลือ แต่ไม่แจ้งให้นายจ้างรับทราบ ขณะที่นายจ้าง คือ นายชาติชายมั่นใจในการทำงานของนายชุนมินจิน เพราะเชื่อว่านายชุนมินจินมีฝีมือดีในการทำงาน จึงไม่ได้ตระหนักถึงปัญหาด้านการขาดแคลนทรัพยากรบุคคลและไม่ได้ตรวจสอบปัญหาในการทำงานของนายชุนมินจิน เมื่องานออกมาไม่มีคุณภาพ ประกอบกับการหยุดงานเพื่อพักรักษาตัวของนายชุนมินจิน ทำให้งานมีความล่าช้า นายชาติชายจึงใช้อำนาจของการเป็นนายจ้างมาตัดสินความผิดของนายชุนมินจิน โดยการเลิกจ้างและการไม่จ่ายค่าแรง ซึ่งการลงโทษในลักษณะดังกล่าวเป็นไปอย่างไม่สมเหตุสมผล และยังทำให้นายชุนมินจินต้องสูญเสียแรง สูญเสียเวลา สูญเสียงานและสูญเสียเงินที่ควรได้รับจากการทำงาน ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์จากการสูญเสียผลประโยชน์จึงเกิดขึ้น และผลจากการสูญเสียผลประโยชน์ ได้นำมาสู่การกระทำที่กลับ หรือการโต้กลับ กล่าวคือ การทำให้นายชาติชายต้องสูญเสียประโยชน์เช่นกัน เพื่อเป็นการชดเชย โดยการก่อเหตุลักขโมยสิ่งของของนายชาติชาย ซึ่งถือเป็นอาชญากรรมผิดกฎหมายประการหนึ่ง เพียงเพื่อต้องการ

ให้นายชาติชายได้ชดใช้ในสิ่งที่ทำให้นายชู้ต้องสูญเสีย หรือที่ พีรเศรษฐ์ ชมพูมิ่ง และคณะ (2557) เรียกว่า การก่ออาชญากรรมของแรงงานข้ามชาติเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์ที่สูญเสีย เป็นต้น

4.2.4 สถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 4 กรณีโทรศัพท์มือถือหาย

เป็นความขัดแย้งระหว่างนางรักดี (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) กับนายวิชัย ชนะ (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทยในชุมชน) เหตุการณ์ความขัดแย้งมีอยู่ว่า นายวิชัย ซึ่งเป็นพนักงานในรีสอร์ทแห่งหนึ่งภายในชุมชน ได้ทำโทรศัพท์ตกหายภายในรีสอร์ทระหว่างทำงาน แต่นายวิชัยก็ไม่ได้เอะใจอะไร จนกลับบ้านหลังเลิกงานเพิ่งทราบว่าโทรศัพท์ของตัวเองหล่นหาย นายวิชัยคิดว่าโทรศัพท์ของเขาคงหายในที่ทำงาน เพราะในวันที่โทรศัพท์หาย เขาไม่ได้ไปทำธุระที่อื่นแต่อย่างใด ในเช้าวันถัดไปนายวิชัยและเพื่อนของเขาอีกสองคน จึงช่วยกันตามหาโทรศัพท์จนทั่วรีสอร์ท แต่ก็ไม่พบ นายวิชัยสันนิษฐานว่านางรักดี (คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ซึ่งขณะนั้นทำงานเป็นแม่บ้านในรีสอร์ทแห่งเดียวกัน) ว่านางรักดีขโมยโทรศัพท์ของเขา นายวิชัยจึงเข้าไปสอบถามนางรักดี แต่นางรักดีตอบปฏิเสธ และยินดีให้คืนกระเป๋านายวิชัยตรวจค้นแล้วไม่พบแต่ยังไม่ไว้วางใจนางรักดี จึงได้ทำการพูดจาท่อนางรักดีด้วยคำที่ไม่สุภาพ ส่อเสียด และดูถูกเหยียดหยาม ทำให้นางรักดีหวาดกลัวและไม่กล้าไปทำงาน จึงขอความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน

วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง กรณีที่ 4

จากสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างนางรักดีกับนายวิชัย ผู้วิจัยพบว่า ความขัดแย้งลักษณะนี้ มีสาเหตุมาจากความรู้สึก หรือเรียกว่า ความขัดแย้งด้านความรู้สึก

Henkin, A.B. et.al (2000) กล่าวว่า ความขัดแย้งด้านความรู้สึก เกิดขึ้นจากการที่บุคคลสองฝ่ายพยายามสร้างอคติต่อกัน หรือบุคคลฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีการสื่อสารที่มีเรื่องอคติทางวัฒนธรรมครอบงำจนสร้างความรู้สึกทางลบ เช่น การโกรธ การเกลียด หวาดกลัว เสียใจ ต่ออีกฝ่ายที่รับฟัง และนำมาซึ่งความขัดแย้ง เป็นต้น สำหรับกรณีความขัดแย้งของนายวิชัย กับนางรักดี มีจุดเริ่มต้นจากเรื่องโทรศัพท์มือถือของนายวิชัยที่หายไป และมีการตามหาโทรศัพท์มือถือ แต่ไม่พบ นายวิชัยจึงได้ทำการสอบถามนางรักดี เพราะนางรักดี เป็นพนักงานที่ทำงานแห่งเดียวกันกับนายวิชัย แต่การสอบถามนั้นสร้างความรู้สึกไม่พอใจและความรู้สึกหวาดกลัวให้กับนางรักดี เนื่องจาก นายวิชัยมีการใช้ถ้อยคำที่หยาบคาย มีการใช้ถ้อยคำข่มขู่ และแอบแฝงไปด้วยคำดูถูกเหยียดหยาม สร้างความกลัวและความอับอายแก่นางรักดี ดังบทสัมภาษณ์ที่นายวิชัยเล่าถึง ดังนี้

“ผมบอกว่า..หาจนทั่วแล้วไม่เห็นเจอ อีพม่าซี้ล็ก ไปทำงานขายตัวเหมือนเพื่อนพม่าคนอื่นตะ จะได้มีเงินซื้อโทรศัพท์ เเดียวเย็นนี้จะไปคืนที่บ้านด้วย

ถ้ารู้ทีหลังว่าขโมย ถูกตบตายแน่” (นายวิชัย ชนะ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 4 พฤศจิกายน 2558)

การที่นายวิชัยเข้าไปสอบถามถึงโทรศัพท์มือถือที่หายไปกับนางรักดีมีการใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพในการสอบถาม และดูเป็นการสอบถามที่ผู้สอบถาม คือ นายวิชัยกำลังอยู่ในอารมณ์เดือดร้อนใจ เครียด คาดหวัง และเร่งรีบ ซึ่งการอยู่ในสภาวะอารมณ์ดังกล่าวส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม (Expressive Behaviors) การใช้วาจาก้าวร้าวและกระทบความรู้สึกของผู้ฟัง (กองการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2555) ดังจะเห็นว่า ในประโยคของการสอบถาม มีการใช้ถ้อยคำหยาบคาย ช่มชู้ และมีถ้อยคำที่มีนัยยะของการดูถูกเหยียดหยามผู้รับฟัง หรือเรียกว่า การสื่อสารที่มีเรื่องอคติทางวัฒนธรรมครอบงำผู้รับฟัง คือ นางรักดี อีกด้วย ซึ่งการสื่อสารที่มีเรื่องของอคติทางวัฒนธรรมครอบงำเป็นการสร้างความรู้สึกทางลบให้กับผู้ฟังมากที่สุด และอาจนำมาซึ่งความแตกแยกทางความสัมพันธ์ได้

จุฑาพรรณ จามจรี ผดุงชีวิต (2551) กล่าวถึงอคติทางวัฒนธรรมว่า เมื่อใดก็ตามที่เราเกิดอคติทางวัฒนธรรม กระบวนการของการเหมารวมโดยการจัดกลุ่มก็จะเกิดขึ้นในสมองเราที่เรียกว่า กระบวนการ Categorization เช่น การเหมารวมว่าแขกโงกโงกทุกคนเป็นการเอาเราไปเปรียบ และฝรั่งทุกคนล้วนเห็นแก่ตัว คนจีนทุกคนไม่มีมารยาทขอบพูดเสียงดัง เป็นต้น กระบวนการจัดกลุ่มแบบเหมารวมนี้เป็นผลของอคติทางวัฒนธรรมที่เรามักมีต่อกลุ่มชนที่เป็นคนแปลกหน้า ไม่คุ้นเคยกับเรา (out-groups) ฯลฯ ความขัดแย้งระหว่างนางรักดีกับนายวิชัย มีลักษณะของการสื่อสารแบบมือคตติทางวัฒนธรรมครอบงำ และเกิดกระบวนการเหมารวมขึ้น กล่าวคือ นายวิชัย คู่กรณีฝ่ายคนไทย มีการใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะของการเหมารวม (Categorization) ในการสอบถามและพูดคุยกับนางรักดี เช่นคำว่า “อีพม่าขี้ลัก” หรือ (คนพม่าชอบลักขโมย) และ “พม่าชายตัว” เป็นต้น แม้ว่าในความเป็นจริงนางรักดีจะไม่ได้เป็นผู้ขโมยโทรศัพท์ของนายวิชัย เพราะไม่มีหลักฐานพยานว่านางรักดีเป็นผู้ขโมย และแม้ว่านางรักดีจะไม่เคยทำงานประเภทขายตัว หรือ (โสเภณี) มาก่อน แต่นางรักดีก็ถูกนายวิชัยกล่าวหาแบบเหมารวมว่าเป็นคนลักษณะดังกล่าว เพราะพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่เป็นชาวเมียนมาร์ และรูปลักษณ์ภายนอกของนางรักดี ทั้งนี้ผลของการสื่อสารที่มีอคติทางวัฒนธรรมครอบงำดังกล่าว นำมาซึ่งการสร้างความรู้สึกหวาดกลัว และรู้สึกอับอายให้กับนางรักดีต่อหน้าคนอื่นๆ ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของการสร้างความขัดแย้งด้านความรู้สึกขึ้นระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และความขัดแย้งด้านความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ก็ไม่อาจเยียวยาได้ด้วยวิธีการชดใช้ค่าเสียหาย หรือการชดใช้ด้วยเงินทอง แต่ความขัดแย้งด้านความรู้สึกจะต้องเยียวยาจิตใจของผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อสร้างความรู้สึกทางบวกกลับคืนมา และเพื่อรักษาระดับความสัมพันธ์

กล่าวโดยสรุป ความขัดแย้งกรณีที่ 4 มีสาเหตุความขัดแย้งมาจากความรู้สึก กล่าวคือ คู่กรณีฝ่ายคนไทยมีความรู้สึกเครียดเรื่องสิ่งของที่หายไป และมีอคติต่อคู่กรณีฝ่ายแรงงาน เมียนมาร์ เมื่อมีการสื่อสารกับคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ เพื่อสอบถามถึงสิ่งของที่หายไป จึงเป็นการสื่อสารที่มีอคติทางวัฒนธรรมครอบงำ นำมาซึ่งการสร้างความรู้สึกเชิงลบ อันได้แก่ โกรธ เสียใจ อับอาย และหวาดกลัว ให้กับคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ความขัดแย้งทางด้านความรู้สึกจึงเริ่มก่อเกิดขึ้นและกระทบต่อความสัมพันธ์ของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย กรณีตัวอย่างนี้จึงแสดงให้เห็นว่า เรื่องของการควบคุมอารมณ์ความรู้สึกและการสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคม เพราะการสื่อสารและเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกเป็นสิ่งที่มีความเปราะบาง สามารถกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

4.2.5 สถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 5 กรณีค่าจ้างรายเดือน

เป็นความขัดแย้งของนายสัก แสนดี (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทยในชุมชน) อายุ 42 ปี ประกอบอาชีพเป็นช่างรับเหมาก่อสร้าง กับนายโอ้ (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) อายุ 26 ปี เป็นลูกจ้างทำงานก่อสร้างให้แก่ นายสัก

สถานการณ์ความขัดแย้งมีอยู่ว่า นายสัก ซึ่งประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง ได้ทำการว่าจ้างนายโอ้เป็นลูกน้อง ช่วยงานก่อสร้างมาเป็นระยะเวลา นานกว่า 3 ปีแล้ว นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ทั้งนี้ นายโอ้และภรรยาของเขาพักอาศัยอยู่ที่บ้านของนายสัก โดยที่ไม่ต้องจ่ายค่าที่พักและค่าอาหาร เมื่อทั้งคู่ตกลงทำงานร่วมกัน ทางฝ่ายนายสักได้ตั้งเงื่อนไขในการจ่ายค่าแรงกับนายโอ้ว่า จะทำการจ่ายค่าแรงให้กับนายโอ้ เดือนละ 4,000 บาททุกๆ เดือน และในช่วงสองถึงสามเดือนแรก นายโอ้เล่าว่า นายสักใช้งานตลอดไม่มีหยุดเสาร์ อาทิตย์ แต่นายสักก็ให้ที่พักอาศัย ทำกับข้าวให้กิน และจ่ายเงินเดือนให้กับเขาเดือนละ 4,000 บาททุกเดือน ซึ่งเขาใช้จ่ายได้อย่างไม่เดือดร้อน แต่กระทั่งเมื่อ นายสักทราบว่า นายโอ้ติดหนี้ร้านค้า เพราะดื่มสุราและเล่นการพนัน จึงได้ทำการตัดเดือน และได้หักเงินเดือนของนายโอ้ออกเดือนละ 1,500 บาททุกๆ เดือน และจ่ายค่าแรงให้กับนายโอ้เพียงเดือนละ 2,500 บาท โดยนายสักอ้างว่า เงินจำนวน 1,500 บาทที่เขาหักออกไป เป็นการหักไปออมไว้ให้กับ นายโอ้ เพื่อไม่ต้องการให้นายโอ้ต้องเป็นหนี้สินเพราะดื่มสุรากับการพนัน ทางฝ่ายนายโอ้ก็ไม่กล้าขัดข้องในเจตนาของนายสัก แต่ก็รู้สึกไม่ไว้วางใจ จนกระทั่งนายโอ้จำเป็นต้องใช้เงินในการร่วมบริจาคเงินทำบุญให้กับพี่น้องชาวไทยใหญ่ ในประเทศเมียนมาร์ จึงได้ไปขอเบิกเงินในส่วนที่นายสักหักเก็บไว้ แต่นายสักไม่เชื่อว่านายโอ้จะนำเงินไปบริจาค จึงไม่ได้ให้เงินกับนายโอ้ หลังจากนั้น นายโอ้เข้าไปพูดจากับนายสักตรงๆ ว่าต้องการขอเงินที่นายสักหักเก็บไว้ทุกเดือนคืน แต่นายสักก็ยังปฏิเสธ นายสักและนายโอ้จึงตกลงกันว่า จะให้ผู้นำชุมชนเป็นฝ่ายช่วยตัดสินและเป็นพยานให้กับเรื่องดังกล่าว

วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง กรณีที่ 5

จากสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างนายสักกับนายโอ ผู้วิจัยพบว่า ความขัดแย้งลักษณะนี้ มีสาเหตุมาจากความต้องการหรือเป้าหมายที่ขัดกัน หรือเรียกว่า ความขัดแย้งด้านเป้าหมาย (Goal Conflict)

เป้าหมาย คือ ความต้องการ และการกำหนดสิ่งที่ต้องการ ส่วนความขัดแย้งด้านเป้าหมาย คือ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการที่บุคคลสองคนมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน หรือการที่บุคคลมีบุคลิกภาพและความต้องการที่ขัดกับเป้าหมายของคนอื่น (Henkin, A.B. et.al, 2000) ความขัดแย้งกรณีที่ 5 เป็นความขัดแย้งด้านเป้าหมายระหว่างนายโอกับนายสัก คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีสถานะเป็นนายจ้างกับลูกจ้าง โดยนายโอทำงานเป็นลูกจ้างให้กับนายสัก ทำงานร่วมกันมานานกว่า 3 ปี ได้รับค่าจ้างต่อเดือน 4,000 บาททุกๆ เดือน กระทั่งนายโอเริ่มมีพฤติกรรมติดการพนันห่วย จนเป็นหนี้สิน นายสักก็ทำการหักเก็บเงินของนายโอไว้ 1,500 บาท ทุกๆ เดือน โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นการเก็บออมให้นายโอไม่นำไปเล่นห่วย นายโอไม่กล้าปฏิเสธความต้องการของนายสัก แต่พอลำบากเรื่องการใช้จ่ายและขอเบิกเงินส่วนที่เหลือกับนายสักไม่ได้ จึงเริ่มมีความขัดแย้งขึ้น

“ชอบเล่นห่วยจริง แต่ก็เล่นไม่มาก ตามเงินที่หามาได้ ผมทำงานก็เพื่ออยากมีเงินใช้จ่าย ไม่มีภาระเรื่องครอบครัวอะไร ใช้จ่ายอย่างเดียวเลยครับ แต่นายจ้างเขา มาปิดกั้นเรื่องจะจ่ายอะไรบ้างในแต่ละเดือน มันก็ไม่มีอิสระ ผมก็บอกตรงๆ ว่าเลิกไม่ได้หรือห่วย แต่เล่นน้อยลงได้ บางทีขอเบิกนายจ้างไม่ให้ ค่าจ้างแบบนี้ ผมก็คิดนะว่ายังไง ตกลงนายจ้างจ่ายเงินเดือนเท่าไรกันแน่ เริ่มไม่แน่ใจว่าผมทำงานมากไปกว่าเงินที่ได้ไหม” (นายโอ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 6 พฤศจิกายน 2558)

จากข้อมูลสัมภาษณ์นายโอ พบว่า นายโอมีเป้าหมายเรื่องการเก็บเงิน และจ่ายเงินเดือนที่สวนทางกันกับนายสัก เป้าหมายของทั้งคู่ไม่สอดคล้องกัน จนเกิดความไม่ไว้วางใจกัน เนื่องจากเวลาขอเบิกเงินกับนายสัก ซึ่งขอเบิกเงินของตนเองที่นายสักหักเก็บไว้ไม่ได้ จึงทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด มีความต้องการอิสระในการใช้จ่ายเงินของตนเอง ซึ่งลูกจ้างทุกคนย่อมต้องการเงินเดือนจำนวนเต็มจากการทำงานและการมีอิสระในการใช้จ่ายเงินในส่วนที่ตนเองทำงานหามาได้ ขณะที่นายจ้าง คือ นายสัก เป็นผู้จ่ายเงินให้กับนายโอ ได้เข้ามายุ่งเกี่ยวในเรื่องเงินเดือนของนายโอ โดยมีเป้าหมายเพื่อออมเงิน ไม่ให้นายโอนำไปเล่นการพนันห่วย เป้าหมายของนายสักเป็นเป้าหมายที่ขัดกับความต้องการและขัดกับอุปนิสัยของนายโอ (Goal–Personality Conflict) โดยสิ้นเชิง กล่าวคือ นายโอ ต้องการได้รับเงินเดือนจำนวนเต็ม 4,000 บาทต่อเดือน และนายโอยังมีอุปนิสัยที่

ขอใช้จ่ายเพื่อสนองความต้องการ เช่น การเล่นพนันหอยอย่างอิสระ แม้ว่าจะโดนนายสักหักเงินแล้ว ก็ยังคงมีความต้องการอยากเล่นพนันหอย แต่นายโอต้องทำงานร่วมกับนายสัก ซึ่งเป็นนายจ้าง และตั้งเงื่อนไขการจ่ายเงินค่าจ้างแค่จำนวน 2,500 บาทต่อเดือน อีกจำนวน 1,500 บาท หักเก็บไว้เป็นเงินออม เงื่อนไขดังกล่าว คือ เป้าหมายของนายสัก ที่ขัดแย้งกับความต้องการและลักษณะนิสัยของนายโอ ความขัดแย้งด้านเป้าหมาย (Goal of Conflict) จึงเริ่มก่อตัวขึ้น โดยคู่กรณีฝ่ายที่ได้รับ ความเสียหาย คือ ฝ่ายนายโอ เป็นฝ่ายเรียกร้องให้นายสักคืนเงินในส่วนที่นายสักหักเก็บไว้ทั้งหมดแก่เขา แต่นายสักปฏิเสธที่จะคืนเงินให้ในครั้งแรก

“ผมว่ามันโกหกกว่าจะเอาเงินไปใช้อย่างอื่น เลยไม่ได้คืนเงินให้ตอนนั้น จำไม่ได้นะว่าพูดกับมันยังไง แต่ไม่ได้คืนให้มัน มันไม่เข้าใจว่าเราหวังดีกับมัน เวลามันไปซื้อหอย คนไทยเขาโกงมัน บอกว่าไม่ถูกหอยบ้าง ตำรวจจับบ้าง คิดมันแพงบ้าง มันไม่รู้เรื่อง เลยไม่ยอมให้มันเล่น เลยเอาเงินมาเก็บไว้ให้เฉยๆ ถ้าหากวันไหนที่มันเดือดร้อน ต้องใช้เงินจริงๆ แบบจริงจังนะ ผมก็คืนให้ทั้งหมดอยู่แล้ว” (นายสัก แสนดี (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กันยายน 2558)

เมื่อเป้าหมายขัดแย้งกัน การหันหน้ามาพูดคุยกันด้วยเหตุและผลเป็นสิ่งที่จะต้องนำมาสู่ทางออกของปัญหา เพราะทำให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของความต้องการของแต่ละฝ่าย ช่วยให้คู่กรณีสามารถเปลี่ยนมุมมองต่อปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นได้ นอกจากนั้น การหันหน้ามาพูดคุยกันด้วยเหตุผล ยังเป็นการช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างกันได้อีกด้วย แต่กรณีของนายสักกับนายโอไม่ได้พูดคุยกันอย่างจริงจังด้วยเหตุผล ซึ่งนายสักเล่าว่า ตนเองมีเจตนาที่ดีในการเก็บออมเงินให้กับนายโอ ไม่ได้ต้องการขัดขวางการเอาเงินไปเล่นการพนันหอยอย่างสิ้นเชิง เพียงแต่มีข้อมูลที่พอจะทราบว่า คนไทยในชุมชนมีการคดโกงเงินค่าหอยแก่แรงงานเมียนมาร์ จึงต้องการช่วยเหลือนายโอไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการโกงจากคนไทย (นายสัก แสนดี (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กันยายน 2558) แต่นายโอไม่ได้รับทราบข้อมูลในส่วนดังกล่าว เพราะคู่กรณีทั้งสองไม่มีการเปิดใจพูดคุยกัน นายโอเพียงแต่ทราบว่า นายสักต้องการให้ตนเองออมเงิน และเลิกเล่นการพนันหอยเท่านั้น ด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่ได้ปรับเข้าหากัน แต่มีลักษณะที่สวนทางกัน ความขัดแย้งจึงต้องดำรงต่อไป กระทั่งเมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายถึงทางตัน จึงต้องให้คนกลาง คือ ผู้นำชุมชนช่วยทำการไกล่เกลี่ย หาทางออกของความขัดแย้ง

4.2.6 สถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 6 กรณีเงินค่าจ้างไม่ลงตัว

เป็นความขัดแย้งระหว่างนายปูแล (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) ประกอบอาชีพเป็นช่างรับเหมาก่อสร้าง กับนายมานะ มงคล (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทยในชุมชน) ประกอบอาชีพเป็นช่างรับเหมาก่อสร้างเช่นกัน

เหตุการณ์ความขัดแย้งมีอยู่ว่า เมื่อต้นเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 นายปูแลได้รับการว่าจ้างจากบุคคลหนึ่งให้สร้างร้านค้าขึ้น โดยนายปูแลคิดราคาจ้างแบบเหมาจ่าย (ราคารวมค่าสิ่งของ เครื่องมือ และค่าแรง) จำนวน 1 แสนบาท ระยะเวลาในการสร้างที่ทำการตกลงกับผู้ว่าจ้าง คือ 2 เดือน แต่ภายในช่วงเวลาดังกล่าว นายปูแลมีความกังวลว่า จะทำการสร้างร้านค้าไม่เสร็จตามที่รับปากกับผู้ว่าจ้างไว้ เนื่องจาก รั้งงานก่อสร้างไว้หลายแห่ง และจำนวนลูกน้องก็มีย่างจำกัด นายปูแลจึงได้ทำการว่าจ้างให้นายมานะ (ซึ่งเป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง และเป็นเพื่อนของนายปูแล) ให้มาต่อเติมร้านค้าแห่งนั้นให้เสร็จ โดยนายปูแลตกลงกับนายมานะว่าจะแบ่งค่าแรงส่วนหนึ่งให้กับนายมานะ นายมานะมีเครื่องมือและลูกน้องที่มีความสามารถมาก จึงใช้ระยะเวลาต่อเติมร้านค้าแห่งนั้นเพียง 6 วัน เมื่อสร้างเสร็จ นายปูแลได้รับเงินจากผู้ว่าจ้าง และได้นำเงินจำนวน 10,000 บาทมาให้กับนายมานะ แต่นายมานะต้องการเงินเพิ่มอีก 20,000 บาท โดยอ้างว่าตนเองต้องจ่ายค่าแรงลูกน้องอีก 3 คน นายปูแลมีการถกเถียงกันกับนายมานะ และต้องการตัดปัญหา จึงนำเงินจำนวน 5,000 บาทให้กับนายมานะ แต่นายมานะยังแสดงท่าทีไม่พอใจ และเรียกร้องเงินเพิ่มเติม พร้อมกับใช้ถ้อยคำตัดความสัมพันธ์กับนายปูแล

วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งกรณีที่ 6

จากสถานการณ์ความขัดแย้ง กรณีที่ 6 พบสาเหตุของความขัดแย้งว่าเป็นความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) ซึ่งความขัดแย้งด้านผลประโยชน์เป็นความขัดแย้งที่กินความหมายรวมถึงเรื่อง ทรัพย์สิน เงินทองที่แบ่งปันกันไม่ลงตัว และยังหมายรวมถึง กระบวนการจิตวิทยา ศักดิ์ศรี อารมณ์และความรู้สึก (Moore 1986 อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์ 2545) ผู้วิจัยพบว่า ความขัดแย้งกรณีที่ 6 เป็นความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ที่เกิดจากการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ไม่ลงตัวระหว่างบุคคลสองฝ่าย ที่ตกลงทำงานบางอย่างร่วมกัน แต่แบ่งปันค่าจ้างจากการทำงานกันไม่ลงตัว ความขัดแย้งในลักษณะนี้มักพบบ่อยครั้งในกระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังตัวอย่างความขัดแย้งกรณีที่ 6 ที่เป็นความขัดแย้งระหว่างนายปูแล (นามแฝงคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) กับนายมานะ (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทยในชุมชน)

จุดเริ่มต้นของความขัดแย้งมาจากความไม่พอใจในการแบ่งปันผลประโยชน์ และต่อมา ความขัดแย้งได้ขยายกว้างขึ้นเมื่อคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ยังคงไม่ตอบสนองต่อความต้องการของคู่กรณีฝ่ายคนไทย กล่าวคือ หลังจากที่นายมานะ (คู่กรณีฝ่ายคนไทย) ได้รับการแบ่งปัน

เงินค่าแรงจำนวน 10,000 บาทแล้ว นายมานะต้องการเรียกเงินค่าแรงเพิ่มอีกจำนวน 20,000 บาท แต่นายปูแล (คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) แบ่งปันเงินเพิ่มให้นายมานะเพียงจำนวน 5,000 บาท เท่านั้น ซึ่งการไม่ตอบสนองต่อความต้องการของอีกฝ่าย จึงทำให้ความขัดแย้งเริ่มขยายกว้างขึ้นและส่งผลกระทบต่อเรื่องความสัมพันธ์ในที่สุด

“ตอนนั้นผมรับงานเยอะ รับงานก่อสร้างที่โรงเรียนแห่งหนึ่งไว้ด้วย งานนั้นก็เร่งเหมือนกัน ส่วนงานสร้างร้านค้านั้นก็เร่ง เพราะรับปากผู้ว่าจ้างไว้แล้วว่า จะทำให้เสร็จทันภายในสองเดือน ผมก็เลยไปติดต่อขอช่วยให้นายมานะมาช่วยต่อเติมส่วนที่เหลือ เพราะไวใจกัน ซึ่งผมคิดว่าว่ามานะน่าจะทำงานเสร็จประมาณอาทิตย์กว่าๆ ทีนี้มานะมาทำจริงๆ แค่ 6 วัน ผมก็แบ่งเงินให้เขา 10,000 บาท ก็ได้แล้วนะ เพราะค่าของ เช่น พวกแผ่นฝ้า และประตูเหล็กผมก็ไปสั่งไว้แล้ว เขาก็แค่เอามาใส่” (นายปูแล (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กันยายน 2558)

นายปูแลพิจารณาระยะเวลาทำงานของนายมานะว่ามีความเหมาะสมกับการแบ่งจ่ายค่าแรงจำนวน 10,000 บาท ขณะที่เงินจำนวน 10,000 บาทไม่เป็นที่น่าพอใจสำหรับนายมานะตามข้อมูลที่นายมานะได้ให้ไว้ ดังนี้

“จำได้ว่า ตอนนั้นผมพาลูกน้องไปตั้ง 3 คน ใช้เวลา 6 วัน เครื่องมือก็ของผมเองแถมมันเย็บอีก ตอนนั้นมันให้เงินมา 10,000 พอผมไวยวาย มันให้เพิ่มมา 5,000 แต่เงินหมื่นห้านี้ ถ้ารับมาก็มีแต่ขาดทุนใหม่ ถ้ามทุกคนเลย ทุกคนก็พูดเสียงเดียวกันหมดแหละ ว่าขาดทุน ผมว่าแบบนี้เรียกว่าโกงแล้ว ลองคิดดูเล่นๆ นะ ถ้าจ้างช่างไทยคนอื่นมาตีฝ้า ต่อไฟ ติดบานเกร็ด ใส่องานน้ำ ติดประตู เขาจะคิดเงินเท่าไร? เขาคงคิดมากกว่า 15,000 ครับ คนไทยไม่ใช่พม่าที่ได้คิดกันถูกๆ” (นายมานะ มงคล (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 ตุลาคม 2558)

จะเห็นว่า คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีความคิดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินจำนวนค่าจ้างที่ต่างกัน ซึ่ง De Bono (1987) กล่าวเพิ่มเติมถึงสาเหตุของความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ว่า ผลประโยชน์ที่ขัดกัน หรือการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ไม่ลงตัวเกิดจากการที่บุคคลมีความแตกต่างกัน 3 ประการ คือ 1) มองเห็นสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน 2) มีความต้องการสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน และ 3) มี

แบบของความคิดไม่เหมือนกัน ซึ่งการวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ระหว่างบุคคล จำเป็นต้องเจาะลึกถึงความคิดของบุคคลที่มีต่อเรื่องดังกล่าวด้วย ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์ความขัดแย้งประกอบกับข้อมูลสัมภาษณ์คู่กรณีทั้งสองฝ่ายข้างต้นแล้ว จะพบว่า สาเหตุที่ทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถแบ่งปันผลประโยชน์ที่ลงตัวได้ เกิดขึ้นมาจากการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีชุดความคิดในการพิจารณาการแบ่งจ่ายค่าจ้างที่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือ นายปุณณ์พิจารณาว่า นายมานะและลูกน้องทำงานด้วยระยะเวลาสั้นๆ เพียง 6 วัน จึงใช้ “ชุดความคิดด้านระยะเวลา” ในการทำงานมาตัดสินการแบ่งปันเงินค่าแรงให้กับนายมานะจำนวน 10,000 บาท ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า นายปุณณ์อาจคิดว่า การทำงานเพียงช่วงระยะเวลา 6 วัน เป็นเพราะงานไม่ได้หนักมาก หรือเป็นงานง่ายๆ สำหรับช่างมีฝีมือ นายปุณณ์จึงตัดสินใจแบ่งจ่ายค่าแรงให้กับนายมานะด้วยจำนวนเงินเพียง 10,000 บาทเท่านั้น ซึ่งการตัดสินใจแบ่งค่าแรงให้นายมานะเพียงจำนวนเงิน 10,000 บาท ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจสำหรับนายมานะ

ขณะที่นายมานะแสดงความไม่พอใจกับการได้รับค่าแรงจำนวน 10,000 บาท อาจเป็นเพราะ นายมานะมีชุดความคิดในการพิจารณาการแบ่งจ่ายค่าจ้างจาก “ลักษณะงาน” ที่เขาและลูกน้องของเขาทำมากกว่าพิจารณา “ชุดความคิดด้านระยะเวลา” ในการทำงาน ดังข้อมูลสัมภาษณ์ที่ นายมานะกล่าวว่า เขาและลูกน้องได้ทำการตีฝ้า ต่อไฟ ติดบานเกร็ด ใส่น้ำฝน และติดประตูร้าน ซึ่งลักษณะงานดังกล่าว ควรจะได้รับค่าจ้างที่มากกว่า 10,000 บาท นั่นเอง ดังนั้น จะเห็นว่า สาเหตุที่ทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายแบ่งปันผลประโยชน์ที่ไม่ลงตัว เกิดขึ้นมาจากการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีแบบความคิดที่ไม่เหมือนกัน ทางฝ่ายนายปุณณ์ ใช้ชุดความคิดด้านระยะเวลามาเป็นเกณฑ์ในการแบ่งปันเงินค่าจ้าง ขณะที่ทางฝ่ายนายมานะ ใช้ชุดความคิดด้านลักษณะงานที่ทำ มาเป็นเกณฑ์ในการรับส่วนแบ่งค่าจ้าง ทั้งนี้แบบความคิด หรือชุดความคิดที่แตกต่างก็นำมาสู่การทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ที่ไม่เท่าเทียมกัน และเกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างกันขึ้น

จากกรณีตัวอย่างความขัดแย้งกรณีที่ 6 ซึ่งเป็นความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) มีสาเหตุจากการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ไม่ลงตัว เพราะชุดความคิดต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ในกระบวนการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น การพูดคุยตกลงกันเรื่องการแบ่งจ่ายเงินค่าจ้าง หรือเงินค่าแรงก่อนการทำงานเป็นสิ่งสำคัญมาก แม้ว่าการทำงาานนั้นๆ จะเป็นการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์แบบเพื่อนกันมาก่อนก็ตาม ดังจะเห็นได้จากกรณีของนายมานะกับนายปุณณ์ ที่มีความสัมพันธ์เป็นเพื่อนร่วมสายอาชีพเดียวกันมาก่อน แต่ต้องมีเหตุขัดแย้งกันเพราะผลประโยชน์ จนท้ายที่สุดก็กระทบต่อความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย เพราะความคิดเห็นต่อเรื่องการแบ่งจ่ายเงินแตกต่างกัน ดังนั้น การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ควรมีการพูดคุยกันทั้งเรื่องลักษณะงาน และการแบ่ง

จ่ายค่าจ้างให้เป็นที่ยอมรับแก่กันทั้งสองฝ่ายก่อนการทำงานเสมอ เพราะการพูดคุยจนเป็นที่ยอมรับต่อกันทั้งสองฝ่าย จะเป็นแนวทางช่วยลดภาวะเสี่ยงความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในภายหลังได้

4.2.7 สถานการณ์ความขัดแย้งกรณีที่ 7 กรณีสุราเป็นเหตุ

ความขัดแย้ง กรณีที่ 7 เป็นความขัดแย้งระหว่างนางฮายู (นามแฝง แรงงานเมียนมาร์) กับนายเจริญ รักษาบุญ (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทย) ทั้งคู่เคยเป็นสามี ภรรยากันมาก่อน อยู่กินด้วยกันมานานกว่าสิบปี โดยนางฮายูมีลูกติดกับสามีคนก่อนหน้าหนึ่งคนเป็นลูกชาย

นางฮายูเล่าว่า นายเจริญเคยเป็นคนที่ช่วยภรรยาค้าขาย นิสัยดีและประพฤติดีกับภรรยาโดยตลอด จนช่วงระยะหลังนายเจริญเริ่มมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปเป็นคนไม่ค่อยพูด และชอบนั่งดื่มสุราคนเดียวในตอนกลางคืน และต่อมานายเจริญเริ่มดื่มสุราหนักขึ้น ดื่มสุราทั้งกลางวันและกลางคืน อยู่ในอาการมึนเมาตลอดเวลา จนไม่สามารถไปช่วยนางฮายูค้าขายได้เหมือนปกติ และเหตุการณ์ความขัดแย้งกรณีนี้เริ่มเกิดขึ้นเมื่อวันหนึ่ง ขณะที่นายเจริญกำลังหลับอยู่ในที่บ้าน นางฮายูได้ขโมยเหล้าของนายเจริญไปซ่อนไว้ เพียงเพราะไม่อยากให้นายเจริญดื่มสุราอีก แต่เมื่อนายเจริญตื่นนอน ได้สังเกตเห็นว่า เหล้าที่ตัวเองซื้อมาตั้งไว้บนโต๊ะหายไป จึงสอบถามนางฮายู ซึ่งตอนแรกนางฮายูปฏิเสธไม่รู้ไม่เห็น นายเจริญจึงต่อว่าตำหนินางฮายู เพราะคิดว่าการที่เหล้าหายไป เป็นเพราะฝีมือของนางฮายู คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจึงโต้เถียงกันไปมา จนนางฮายูยอมรับว่าได้นำเหล้าของนายเจริญไปซ่อนไว้จริง และขอให้นายเจริญเลิกดื่มสุรา แต่นายเจริญไม่ฟังในสิ่งที่นางฮายูร้องขอ นายเจริญกลับมีอาการมึนเมาหนักขึ้น ทำร้ายนางฮายู แต่นางฮายูไม่ได้ตอบโต้กลับ และต่อมานายเจริญใช้มีดชี้หน้าข่มขู่นางฮายู ซึ่งนางฮายูรู้สึกหวาดกลัว และยังคงไม่ตอบโต้กลับ กระทั่งเมื่อนายเจริญวางมีดลง นางฮายูพูดจาขอจบความสัมพันธ์กับนายเจริญ จากนั้นนางฮายูก็หลบหนีออกจากบ้านไปขอพักอาศัยอยู่กับเพื่อนสาวของเธอ

ต่อมา ในวันเดียวกันนั้น นายเจริญได้เดินทางไปที่อยู่ช่อมรดกแห่งหนึ่ง ในซอยถวิล ชุมชนบ้านปลักธง เข้าไปต่อว่านางฮายูแก่ลูกชายของนางฮายู ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย และใช้กำลังทำร้ายร่างกายลูกชายของนางฮายู จนนางฮายูต้องขอความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน

วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง กรณีที่ 7

จากสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างนางฮายูกับนายเจริญ ผู้วิจัยพบว่า ความขัดแย้งลักษณะนี้ มีสาเหตุมาจาก ความสัมพันธ์ หรือเรียกว่า ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) โดยความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) เป็นปัญหา

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์ของบุคคล มีสาเหตุมาจากบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่างๆ และการใช้อารมณ์ที่รุนแรงกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ (Moore 1986 อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์ 2545)

ความขัดแย้งกรณีที่ 7 เป็นความขัดแย้งระหว่างนางฮายูกับนายเจริญ ที่มีความสัมพันธ์กันแบบสามี - ภรรยา มีจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งจากการทะเลาะกันเรื่องสุรา โดยนางฮายูได้ขโมยเหล้าของนายเจริญไปซ่อน เพราะหวังดีและเป็นห่วงสุขภาพของนายเจริญ และไม่คาดคิดว่าผลของการนำเหล้าไปซ่อนทำให้นายเจริญเกิดอารมณ์โมโห และทำให้คู่อริทั้งสองทะเลาะเบาะแว้งกัน นายเจริญใช้สิ่งของในบ้านขว้างปาใส่นางฮายู และตบตี ต่ำว่าด้วยถ้อยคำที่หยาบคาย และใช้มีดชี้หน้าข่มขู่ ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำร้ายร่างกาย โดยใช้สิ่งของภายในบ้านเป็นอาวุธ และใช้อาวุธมีดมาข่มขู่ในลักษณะเข้าข่ายการมุ่งหวังชีวิต ทำให้นางฮายูหวาดกลัว และหลบหนีออกจากบ้าน พร้อมทั้งยื่นคำขาดขอจบความสัมพันธ์กับนายเจริญ

“มันเป็นปัญหาที่เริ่มจากเรื่องไร้สาระมาก หนูทำแบบนี้เพราะหวังดี ไม่อยากให้เขาตายเพราะกินเหล้า แต่พอทำแล้ว จากเรื่องไร้สาระก็กลายเป็นเรื่องใหญ่ขึ้นมาเลย จริงๆ แล้วเรื่องวันนั้น ถ้าเขาขอเหล้าคืนดีๆ ก็ได้ หนูก็คืนให้แล้ว หรือจะตำหนุเฉยๆ ก็ได้ ไม่จำเป็นต้องขึ้นเสียง ขว้างของใช้กำลังขนาดนั้นใช้ไหม เพราะหนูเป็นผู้หญิง ยังไงก็สู้ไม่ได้ ทำอะไรไม่ถูก แต่ตอนนั้นเขาทำเหมือนจะเอาให้ตายเลยเรื่องแค่นี้ หนูเลยบอกเขาว่า ถ้าเลือกเหล้ามากกว่าเมีย ก็เลิกกันเลย” (นางฮายู (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2558)

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในทุกความสัมพันธ์ ถึงแม้จะมีจุดเริ่มต้นจากเรื่องเล็กๆ น้อยๆ แต่หากปล่อยทิ้งไว้ ไม่ทำให้เกิดความชัดเจน ความขัดแย้งก็ลุกลามขยายวงกว้าง และมีการใช้ความรุนแรงเกิดขึ้นได้ ซึ่งจากสถานการณ์ความขัดแย้งกรณีนี้และจากข้อมูลสัมภาษณ์คู่อริฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ จะพบว่า นายเจริญ (คู่อริฝ่ายคนไทย) เป็นคนที่แสดงออกทางอารมณ์ที่รุนแรง ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ชอบให้ใครมาละเมิดสิทธิส่วนตัวหรือใช้อำนาจบังคับด้วยลักษณะนิสัยและการแสดงออกทางอารมณ์ของนายเจริญดังกล่าว ขัดแย้งกับลักษณะนิสัยและการแสดงออกของนางฮายู ทำให้นางฮายูไม่อาจเข้าใจและไม่อาจยอมรับได้ นางฮายูจึงหนีไปขออาศัยอยู่กับเพื่อนของเธอพร้อมทั้งยื่นคำขาดในการขอจบความสัมพันธ์สามี-ภรรยา กับนายเจริญ ซึ่งการตอบโต้กลับของนางฮายู ด้วยการหลบหนีหน้าและการขอจบความสัมพันธ์ เสมือนเป็นการเพิกเฉยต่อเหตุการณ์ความขัดแย้งและการหลีกเลี่ยงไม่ทำให้เกิดความชัดเจนในความสัมพันธ์ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นายเจริญมีอารมณ์โกรธเคืองนางฮายูและไม่สามารถระงับอารมณ์ได้ ความขัดแย้งระหว่างนายเจริญกับนางฮายูจึงเริ่มมีการขยายวงกว้างและมีการใช้ความรุนแรงเกิดขึ้น ดังจะเห็นได้ว่า นายเจริญมีทั้ง

การทำร้ายร่างกายนางฮายู และมีการเปลี่ยนเป้าหมายในการทำร้ายร่างกายไปเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ลึกซึ้งกับนางฮายู คือ ลูกชายของเธอ แล้วทำร้ายร่างกายลูกชายของนางฮายูแทน ทำให้ลูกชายของนางฮายู ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งกลายมาเป็นเหยื่อของความรุนแรงและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วย

“ผมไม่ได้เป็นคนดีมากครับ เวลาโกรธผมก็เลย ตอนนั้นยอมรับว่า โกรธ โกรธแค้นมากเลย ก็มันขโมยเหล้าไปหยบ (แอบ) ถึงทำทนายบอกเลิกผมอีก ทำหนีไป ไม่กลับบ้าน หนีหน้าไปเลย ผมเลยเออวะ อยากรู้เหมือนกันถ้าลูกชายเขาเจ็บ เขายังจะหนีหน้าอยู่อีกไหม” (นายเจริญ รักษาบุญ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2558)

จะเห็นว่า อารมณ์โกรธเป็นมูลเหตุของการใช้ความรุนแรง และการทำให้ความขัดแย้งขยายวงกว้าง ซึ่ง ดวงใจ ปินตามูล (2557) อธิบายว่า ความโกรธ คือ อารมณ์ธรรมชาติของมนุษย์ เป็นอารมณ์ด้านรุนแรงหรือเป็นความรู้สึกที่ไม่พอใจที่แฝงมาจากความตึงเครียด และการถูกสบประมาท และเมื่ออารมณ์ความโกรธได้ครอบงำบุคคลหนึ่งๆ แล้ว เขาก็จะขาดสติสัมปชัญญะและอาจกระทำการต่างๆ ที่รุนแรงทั้งต่อตัวเขาและบุคคลอื่น ขึ้นอยู่กับว่าเขาได้เก็บสะสมสิ่งใดในคลังสมองด้านอารมณ์ไว้ (ดวงใจ ปินตามูล 2557) ในกรณีนี้ สาเหตุของการใช้ความรุนแรงต่อลูกชายของนางฮายู เกิดขึ้นจากอารมณ์โกรธเคืองที่นายเจริญได้รับเมื่อนางฮายูหลบหนีหน้าและขอจบความสัมพันธ์ด้วย นายเจริญมีความตึงเครียดและรู้สึกเสียหน้า จึงขาดสติสัมปชัญญะและก่อเหตุรุนแรงกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับภรรยาของเขา คือ นางฮายู ผลที่ตามมาก็คือ นางฮายู ที่พยายามหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าในตอนแรก ก็ปรากฏตัวขึ้นเพื่อเรียกร้องหาความเป็นธรรมจากเหตุการณ์ดังกล่าว และเพื่อยุติเหตุการณ์ความขัดแย้ง ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ “โต้กลับ” คือ ก่อนที่ฝ่ายลูกชายของเธอจะทำการแก้แค้นฝ่ายนายเจริญกลับคืน

จากผลการศึกษาความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลัก
 ธงทั้ง 7 กรณีศึกษา สามารถสรุปเป็นภาพรวมในรูปแบบตารางได้ ดังนี้

กรณีศึกษา	ชื่อกรณีศึกษา	สาเหตุของความขัดแย้ง
กรณีศึกษาที่ 1	กรณีบ้านเช่าเป็นเหตุ	ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร
กรณีศึกษาที่ 2	กรณีค่าโดยสารเป็นเหตุ	ความขัดแย้งด้านพฤติกรรม
กรณีศึกษาที่ 3	กรณีไม่จ่ายค่าแรง	ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์
กรณีศึกษาที่ 4	กรณีโทรศัพท์มือถือหาย	ความขัดแย้งความรู้สึก
กรณีศึกษาที่ 5	กรณีค่าจ้างรายเดือน	ความขัดแย้งด้านเป้าหมาย
กรณีศึกษาที่ 6	กรณีเงินค่าจ้างไม่ลงตัว	ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์
กรณีศึกษาที่ 7	กรณีสุราเป็นเหตุ	ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

ตารางที่ 2 แสดงสาเหตุความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน 7 กรณีศึกษา

4.3 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธงตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากกรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนทั้ง 7 กรณีศึกษา เป็นกรณีความขัดแย้งที่ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ซึ่งรูปแบบและขั้นตอนในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมทั้ง 7 กรณีศึกษามีดังนี้

4.3.1 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 1 ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชน คือ นายตรีทศ อรัญเขต รับเรื่องร้องเรียนจากนางศรี (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทย) จากนั้นได้เดินทางไปตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงที่บ้านเช่าของนางศรี จากการตรวจสอบ ผู้นำชุมชนพบว่า นายโต้งได้นำกุญแจมาถือค้ำบ้านเช่าของนางศรีไว้จริง และยังคงไม่เก็บข้าวของออกจากบ้านเช่าของนางศรี ผู้นำชุมชนจึงได้ติดต่อไปยังหัวหน้างานคนเดิมของนายโต้ง และขอให้หัวหน้างานของนายโต้งประสานไปยังนายโต้งให้มาเจรจาไกล่เกลี่ยกับนางศรีที่ศูนย์สงเคราะห์ราษฎร ชุมชนบ้านปลักธง โดยผู้นำชุมชนเป็นผู้นัดหมายวัน/เวลาและจัดเตรียมสถานที่สำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยตัวเอง จากนั้นผู้นำชุมชนมีการเชิญล่ามแปลภาษาเมียนมาร์ ซึ่งเป็นแรงงานเมียนมาร์ในชุมชนให้มาเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย สืบเนื่องผู้นำชุมชนรับทราบจากหัวหน้างานของนายโต้งว่า นายโต้ง ซึ่งเป็นคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์นั้น ติดขัดเรื่องการสื่อสารภาษาไทย จึงต้องใช้ล่ามแปลภาษาไทยเป็นภาษาเมียนมาร์ และแปลภาษาเมียนมาร์เป็นภาษาไทยในการเจรจาไกล่เกลี่ย (นายตรีทศ อรัญเขต ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 มิถุนายน 2558)

“การไกล่เกลี่ยวันนั้นไม่มีปัญหาด้านภาษาอะไรเลย ตอนแรกผมก็กังวลเหมือนกันว่าจะพูดอย่างไร พูดแบบไหนอีกฝ่ายก็จะเข้าใจ เพราะตอนนั้นผมยังพูดภาษาไทยไม่ค่อยได้ คือ พอฟังภาษาไทยออกเป็นคำๆ ซ้ำๆ แต่ไม่ทั้งหมดทุกคำที่ผมจะเข้าใจ แต่วันเจรจาไกล่เกลี่ยจริง ผมก็ไปกับภรรยาสองคน เห็นในห้องมีนายทิน อ่อง นั่งอยู่ด้วย ผู้นำชุมชนบอกว่า เขามาเป็นล่ามแปล ผมก็โล่งใจมากครับ รู้สึกดีมากๆ เพราะล่ามแปล เขาอธิบายภาษาไทย อธิบายภาษาเมียนมาร์ได้เข้าใจง่ายมาก จากตอนแรกที่ผมคิดในใจว่าจะไม่พูดอะไรมาก เพราะนึกคำพูดไม่ออกกลัวพูดไม่ได้ก็เปลี่ยนเป็นได้พูดเยอะเลย พูดจนอีกฝ่ายเข้าใจเรา เราก็เข้าใจอีกฝ่าย” (นายโต้ง (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 7 ธันวาคม 2557)

จากคำให้การของนายโต้งข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า การเลือกใช้ล่ามแปลในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม สามารถช่วยสร้างความรู้สึกระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้

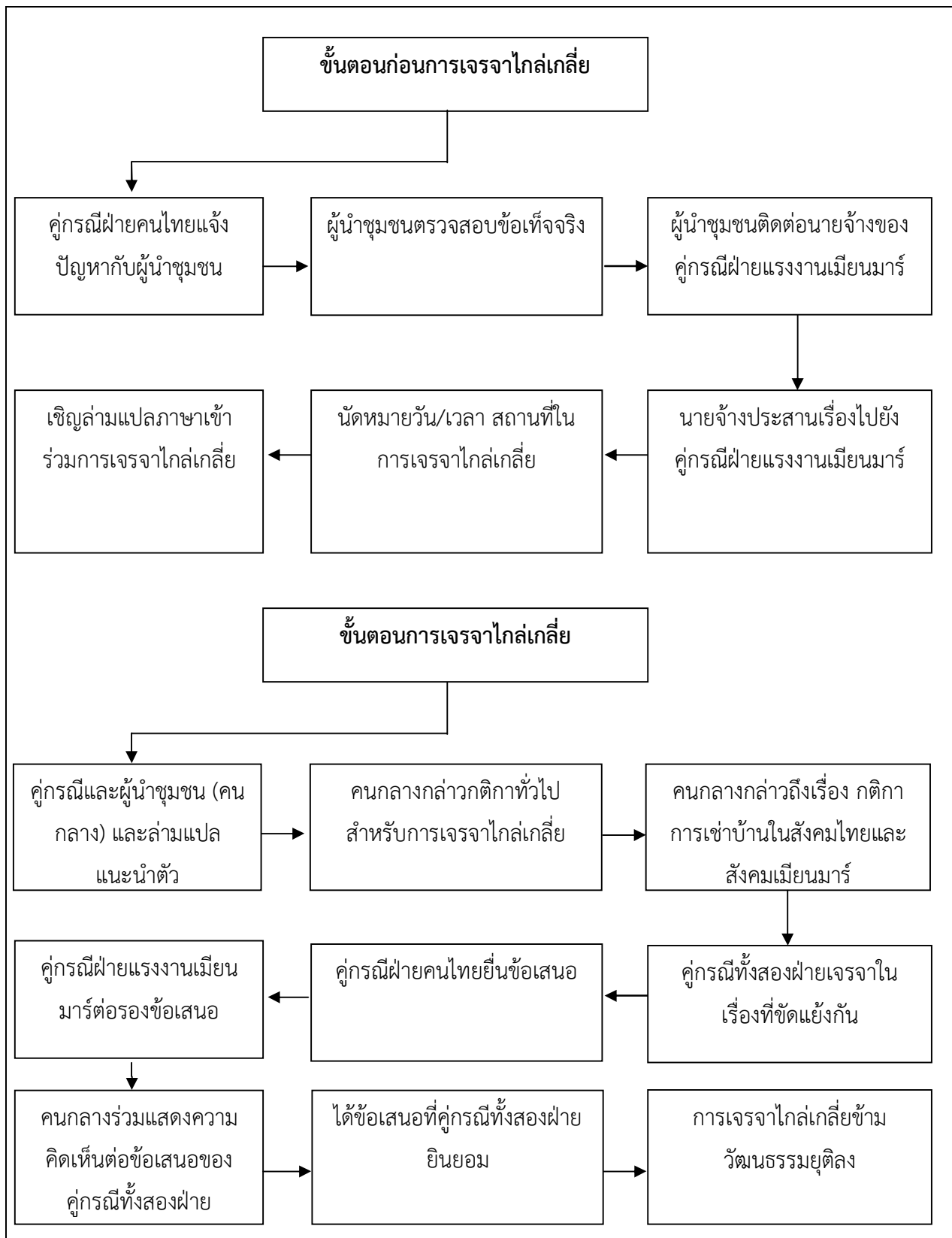
อย่างไรก็ตาม เมื่อมาถึงขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนชักชวนให้ทุกคนนั่งร่วมโต๊ะเดียวกัน และผู้นำชุมชนทำหน้าที่แนะนำตัวคู่กรณีทั้งสองฝ่าย พร้อมทั้งแนะนำล่ามแปลให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายรู้จัก ขั้นตอนต่อไปผู้นำชุมชนได้ขอให้ล่ามแปล แปลภาษาไทยเป็นภาษาเมียนมาร์ให้แก่คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ฟังในขณะที่ผู้นำชุมชนพูดถึงกติกาและรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยทั่วไป และเริ่มทำการเปิดประเด็นการพูดคุยเรื่อง “กติกการเช่าบ้านในสังคมไทยที่ต่างจากสังคมเมียนมาร์” จากนั้นจึงเปิดโอกาสให้คู่กรณีพูดคุยกันเอง โดยมีล่ามแปลคอยทำหน้าที่แปลความเป็นระยะ ซึ่งในขั้นตอนที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพูดคุยกันเองผ่านล่ามแปลภาษานั้น นางศรีได้ยื่นข้อเสนอให้นายโต้งทำการจ่ายเงินชดเชยความเสียหายจากเหตุการณ์ดังกล่าว เนื่องจากนายโต้งขออนุญาตอาศัยอยู่ในบ้านเช่าของนางศรีต่ออีก 2 วัน แต่ก็ผิดสัญญา อยู่เกินไปอีก 2 วัน ทำให้นางศรีต้องสูญเสียโอกาสที่จะให้ผู้เช่าพักรายใหม่มาเช่าพักในบ้านเช่าหลังดังกล่าว โดยนางศรีขอเรียกค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน 1,000 บาท ทางฝ่ายนายโต้ง กล่าวว่ายอมรับในความผิดครั้งนี้ และขอต่อรองข้อเสนอของนางศรี จากจำนวนเงิน 1,000 บาท เป็นเงินจำนวน 500 บาท ซึ่งผู้นำชุมชนกล่าวเห็นด้วย โดยออกความเห็นว่าเป็นการทำความผิดครั้งแรกของนายโต้งที่เกิดจากความไม่รู้และไม่เข้าใจ นอกจากนี้ขณะนั้นนายโต้งก็ยังคงไม่ได้ทำงานใหม่ จึงเกรงว่า หากมีการจ่ายค่าชดเชยจำนวน 1,000 บาท จะทำให้รายได้ของครอบครัวนายโต้งยิ่งแย่ลง (ระหว่างบทสนทนาดังกล่าว ล่ามแปลยังคงทำหน้าที่แปลอย่างต่อเนื่อง) นางศรี คู่กรณีฝ่ายคนไทยยอมรับในข้อเสนอของนายโต้งเป็นอันว่าคู่กรณีทั้งสองสามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ (นายตรีทศ อรัญเขต ผู้ให้ข้อมูล, 1 มิถุนายน 2558)

จากรูปแบบและขั้นตอนของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 1 ที่มีการเชิญล่ามแปลภาษาเข้าร่วม ทำให้คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์รู้สึกได้รับความสำคัญ และการเชิญล่ามแปลเข้าร่วม เสมือนเป็นการสร้างบรรยากาศความจริงใจในการเจรจาไกล่เกลี่ย และเป็นผลดีต่อฝ่ายคนกลางและคู่กรณีฝ่ายคนไทยที่สามารถรับทราบเหตุผลและคำอธิบายต่างๆ จากคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ได้ครบถ้วน ไม่ติดขัดเรื่องการสื่อสาร ดังจะเห็นว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 1 ใช้เวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพียงไม่นาน และไม่มีการสอบถามข้อสงสัยเพิ่มเติมใดๆ จากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีนี้ ยังมีการเปิดโอกาสให้คู่กรณีต่อรองข้อตกลง ขณะที่ข้อตกลงที่ทำการต่อรองกัน ก็ได้ละทิ้งเรื่องการชดเชยความเสียหายให้กับคู่กรณีฝ่ายคนไทยที่ได้รับความเสียหาย คู่กรณีฝ่ายคนไทยรู้สึกยอมรับได้กับข้อต่อรองของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ (ศรี มีสุข (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2557) ขณะที่คู่กรณีฝ่ายแรงงาน

เมียนมาร์ไม่รู้สีกว่าตนเองเสียเปรียบแต่รู้สึกยินดีที่ได้ชดใช้ความผิดจากความเข้าใจผิดของตนเอง ดังข้อมูลที่นายโต้งให้ไว้

“ตอนจบ ผมก็จ่ายเงินตามที่ผู้นำชุมชนเขาแนะนำ และก็เป็นเจ้าของบ้านเขาขอ ไม่ได้ถือเป็นการเสียเปรียบที่เป็นฝ่ายจ่ายเงินครับ เพราะว่าผมผิดจริง ก็ไม่รู้ละเนาะแต่ละที่มันต่างกัน ผมก็ไม่ได้ถามให้ดีกว่าก่อนเข้าบ้าน พอรู้แล้วก็รู้สึกดีครับ จะได้ไม่เกลียดกัน” (นายโต้ง (นามแฝงแรงงานเมียนมาร์) ผู้ให้สัมภาษณ์, 7 ธันวาคม 2557)

เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถเข้าใจกันและหาข้อตกลงจนนำไปสู่การปฏิบัติได้ ผลของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีนี้ 1 จึงถือเป็นแบบชนะ-ชนะ (win-win) ในแง่ที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยอมความกัน และคู่กรณีแรงงานเมียนมาร์ยอมรับในการเข้าใจผิดของตนเอง พร้อมทั้งยินยอมทำตามข้อเสนอของคู่กรณีฝ่ายคนไทย ขณะที่คู่กรณีฝ่ายคนไทยก็ยอมอ่อนข้อให้กับการต่อรองข้อเสนอของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์



แผนผังที่ 1: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 1

4.3.2 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 2 ผู้นำชุมชน คือ นาง อารี ศรีรักษ์ รับทราบปัญหาความขัดแย้งจากการร้องเรียนของลูกบ้านที่เห็นเหตุการณ์ จากนั้นผู้นำชุมชนเดินทางไปพบคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์เพื่อสอบถามอาการ และนำตัวคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์มารักษาบาดแผลที่อนามัยชุมชน นายซอน คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์เล่าถึงเหตุการณ์เบื้องต้นให้ผู้นำชุมชนทราบ และขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนได้โทรศัพท์พูดคุยถึงเหตุการณ์เบื้องต้นกับ นานเซียร์ คู่กรณีฝ่ายคนไทย จากนั้นผู้นำชุมชนได้ประเมินสถานการณ์ความขัดแย้ง ซึ่งผลจากการประเมินพบว่า คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ยังคงมีอาการหวาดกลัวคู่กรณีฝ่ายคนไทยอยู่มาก ฉะนั้น ผู้นำชุมชนจึงเปลี่ยนรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเจอหน้ากัน เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบแยกการเจรจาไกล่เกลี่ย (CAUCUS during the Mediation)

“ซอนบอกว่า แม่เอาเงิน (ยื่นเงินให้) ผมฝากเงินไปคืนแล้วกัน อย่าเจรจาเลย ยังไงผมก็สู้เขาไม่ได้อยู่แล้ว ป้าเลยบอกว่า ก็เจรจานะ แต่ไม่ต้องเจอหน้ากันก็ได้” (อารี ศรีรักษ์ ผู้ให้สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2557)

วิธีการแยกการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ผู้นำชุมชนนำมาใช้ คือ วิธีการที่ผู้นำชุมชนได้เดินทางไปพูดคุยกับคู่กรณีแต่ละฝ่ายที่บ้านของคู่กรณีเป็นการส่วนตัว เพื่อรับฟังปัญหาและเพื่อให้คู่กรณีได้ระบายความรู้สึกส่วนลึกได้อย่างอิสระ เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้เล่ารายละเอียดต่างๆ ให้ผู้นำชุมชนฟังอย่างครบถ้วนแล้ว ขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนได้อธิบายให้คู่กรณีเห็นถึงข้อดีและข้อเสียในการทะเลาะเบาะแว้งกันในเรื่องดังกล่าว จากนั้นผู้นำชุมชนขอให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้อภัยกัน และขอใช้ความผิดให้กันและกัน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเสนอข้อแลกเปลี่ยนที่จะเป็นไปได้มากที่สุดเพื่อยุติความขัดแย้ง โดยนายเซียร์ คู่กรณีฝ่ายคนไทยเป็นผู้เสนอข้อแลกเปลี่ยนฝ่ายเดียว ข้อเสนอคือให้ นายซอน คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์จ่ายค่าโดยสารส่วนเหลือในราคาเพียงครึ่งหนึ่ง คือ จำนวน 200 บาท ส่วนจำนวนที่เหลือ นายเซียร์ ยกให้เป็นค่ารักษาพยาบาลจากที่นายเซียร์ได้ทำร้ายร่างกายนายซอน (อารี ศรีรักษ์ ผู้ให้สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2557) และเมื่อนายเซียร์ได้เสนอข้อแลกเปลี่ยนแล้ว ผู้นำชุมชนจึงรับหน้าที่นำข้อแลกเปลี่ยนดังกล่าวมาบอกให้นายซอนรับทราบ ทางฝ่ายนายซอนรับทราบและยินยอมทำตามข้อแลกเปลี่ยนของนายเซียร์ อันถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์ในการแยกเจรจาไกล่เกลี่ยในกรณีนี้ 2 นี้ มีความน่าสนใจและยังเป็นการสะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมนั้นไม่ได้มีรูปแบบที่ตายตัว แต่ละสถานการณ์ความขัดแย้งต้องมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือ และรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยที่หลากหลาย ดังที่ Kimberlee (1994) กล่าวไว้ว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยควรมีความยืดหยุ่นและ

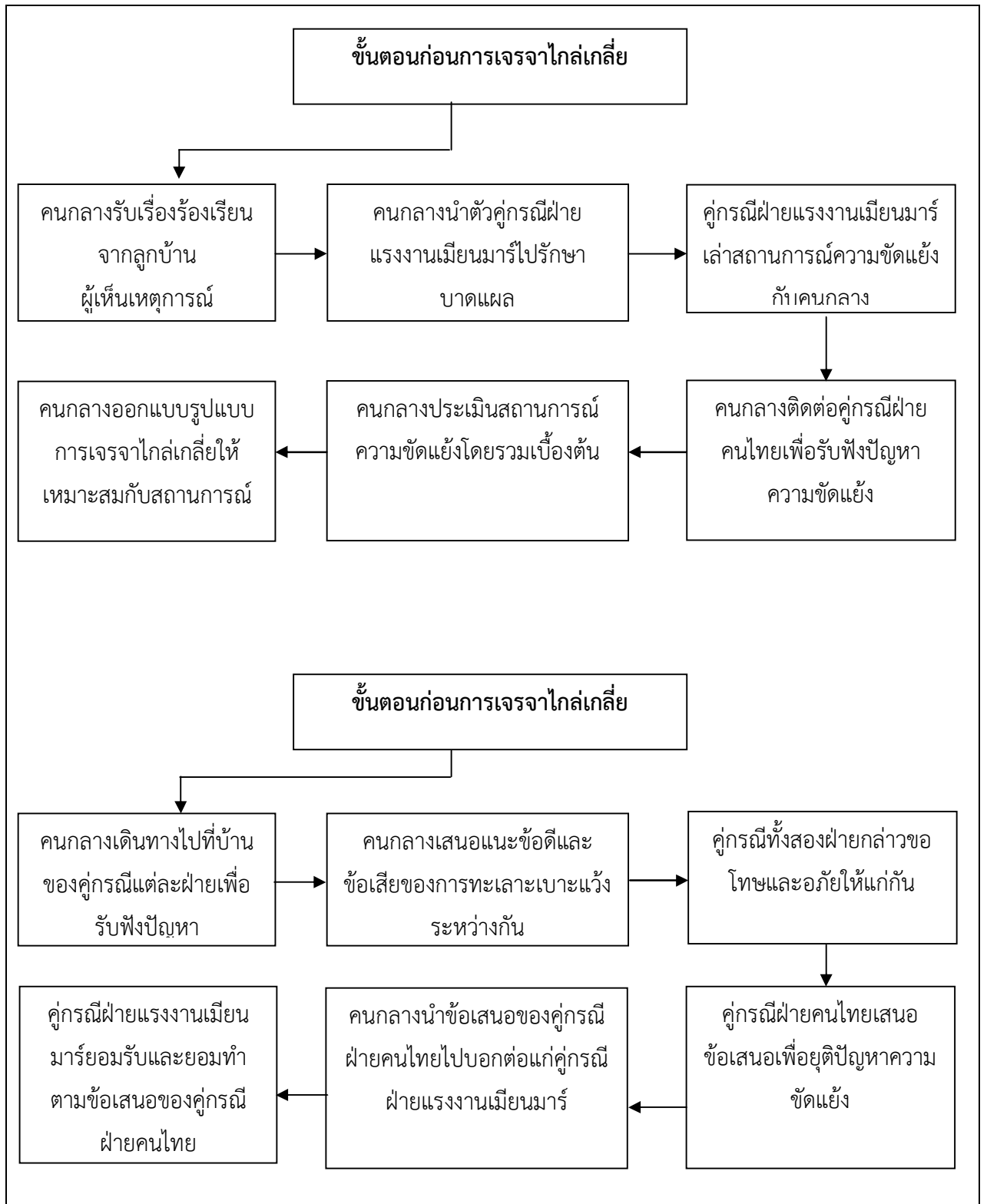
สามารถใช้เครื่องมือหลากหลาย เพราะการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นศิลปะไม่ใช่วิทยาศาสตร์ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 2 ที่มีเรื่องของการใช้กำลังรุนแรงเข้ามาเกี่ยวข้อง และคู่กรณียังคงอยู่ในอาการหวาดกลัว ไม่พร้อมเผชิญหน้ากันโดยตรง ผู้นำชุมชนที่รับหน้าที่เป็นคนกลางจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยจากการไกล่เกลี่ยแบบเผชิญหน้ากันระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นการแยกการเจรจาไกล่เกลี่ยที่คู่กรณีไม่ต้องเจอหน้ากัน ซึ่งก็นำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

“เวลาที่มีเรื่องของอารมณ์และความรุนแรงเข้ามาเกี่ยวข้อง เราต้องฟัง ให้มากกว่าอธิบาย มากกว่าเร่งสรุป เพราะความขัดแย้งในลักษณะนี้จะมี ความสลับซับซ้อน ฝ่ายที่โดนกระทำรุนแรงเขาจะมีบาดแผลในใจ มีเรื่องอยากจะระบายเยอะเยอะ แต่ถ้าให้เขามาเจอคู่กรณีของเขา เขาอาจจะไม่ค่อยกล้าพูด หรืออาจจะไม่อยากมาเจรจาไกล่เกลี่ยเลยก็ได้ เพราะเขาอาจเกลียดกันไปแล้ว ฉะนั้น วิธีการแก้ คือ เราให้พวกเขาเจรจาไกล่เกลี่ยแบบไม่ต้องมาเจอหน้ากัน เวลาเราไปหาพวกเขาที่บ้าน พวกเขาจะกล้าพูดให้เราฟังมากขึ้น และพวกเขาได้ระบายความในใจด้วย โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบนี้ คนกลางเหนื่อยและคู่กรณีก็ไม่ได้ดีขึ้น ร้อยเปอร์เซ็นต์หรอก ถ้าเจอหน้ากันพวกเขาก็คงไม่พูดกัน แต่มันก็ดีตรงที่ ต่อไปพวกเขาเจอหน้ากัน จะไม่ต้องทำร้ายกันอีก ฝ่ายผู้ถูกระทำรุนแรงอาจรู้สึกดีขึ้น และไม่คิดจะแก้แค้นคืน” (นางอารี ศรีรักษ์ ผู้ให้สัมภาษณ์, 7 มิถุนายน 2557)

อย่างไรก็ตาม กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 2 ที่ใช้รูปแบบและขั้นตอนดังกล่าวมีผลทำให้คู่กรณีลดละอารมณ์รุนแรงลงได้ และได้ใช้เวลาในการครุ่นคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ผ่านมา จนสามารถตระหนักในพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตนเอง และพร้อมจะแก้ไขปัญหาในทางที่ดีขึ้น

“เขา (ผู้นำชุมชน) ก็พูดเยอะเลยครับ ผมก็นับถือเขาเหมือนญาติผู้ใหญ่อยู่แล้ว ก็ฟัง จนคิดได้ว่า เออ..เราก็ใจร้อนเกินไป ไม่น่าก่อเรื่องเลย อายุลูกอายุหลานป่าวๆ ก็ยอมติกัน เอาที่สบายใจกันทั้งสองฝ่าย ผมก็ให้พม่ามันจ่ายตั้งค์ แต่จ่ายนิดเดียว ที่เหลือผมให้มันเก็บไว้ไปหาหมอไรจี้ คิดว่าทำแบบนี้พม่ามันจะไม่มองผมว่าเลวเกินไป” (นายเชียร สีทอง (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 ธันวาคม 2558)

การที่ผู้นำชุมชนใช้กลวิธีแยกเจรจาไกล่เกลี่ย โดยต้องเดินทางไปพบคู่กรณีแต่ละฝ่ายที่บ้านอย่างต่อเนื่อง เป็นข้อดีที่สามารถทำให้ผู้นำชุมชนมีเวลาในการพูดคุยกับคู่กรณีมาก และใช้โอกาสดังกล่าวในการรับฟังคู่กรณีพร้อมกับชี้แนะแนวทางต่างๆ ให้กับคู่กรณี จนทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเริ่มมีความอ่อนอ่อนผ่อนตาม เกิดความเกรงใจและเริ่มมีท่าทีจริงจังในการหาทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมากขึ้น จนนำมาสู่ข้อตกลงที่เป็นที่น่าพึงพอใจต่อทั้งสองฝ่าย ดังนั้นผลลัพธ์จากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 2 จึงเป็นแบบ ชนะ-ชนะ (Win-Win) ทั้งสองฝ่าย เพราะข้อตกลงที่คู่กรณีฝ่ายคนไทยเสนอ ดูเป็นข้อตกลงที่ไม่สร้างความเสียหายเปรียบให้กับคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ และคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างก็เต็มใจรับผิดชอบในพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตนเอง



แผนผังที่ 2: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 2

4.3.3 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 3

จากการสัมภาษณ์นายชุนจิน (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) พบว่า ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นจากการที่นายชุนจินได้เข้าไปขอความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน คือ นายสตีต ชูกำเนิต ด้วยตนเอง เพราะมีความเครียดและวิตกกังวลว่า นายชาติชาย (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทย) จะแจ้งความกับตำรวจมาจับตนเองในข้อหาที่ขโมยสิ่งของ ซึ่งขณะที่นายชุนจินขอความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน นายชุนจินได้แจ้งกับนายสตีต (ผู้นำชุมชน) ว่า ตนเองทำงานก่อสร้างกับนายชาติชาย แต่ไม่ได้รับเงินค่าแรงจากนายชาติชาย เลยตัดสินใจขโมยเครื่องตัดเหล็กของนายชาติชายไปขาย เป็นเหตุให้นายชาติชายจะแจ้งความจับตน จึงอยากให้นำชุมชนช่วยทำการไกล่เกลี่ย ให้นายชาติชายลงโทษตนด้วยวิธีอื่นๆ แทน (ชุนจิน (นามแฝงแรงงานเมียนมาร์) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558) เมื่อผู้นำชุมชนรับฟังข้อมูลจากนายชุนจินแล้ว จึงโทรศัพท์ไปหานายชาติชายเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงจากนายชาติชาย และขอให้นายชาติชายเดินทางมาพบผู้นำชุมชนกับนายชุนจินที่บ้านของผู้นำชุมชน

“ผมรู้ว่าแรงงานพม่าเขาเครียดมาก เพราะเขากลัวที่สุดคือการโดนตำรวจจับ และผมรู้จักคู่กรณีของแรงงานพม่าคนนี้ดี ชาติชาย (นามแฝง) เขาเป็นคนใจร้อน ตอนนั้นผมตัดสินใจโทรไปหาชาติชายเลย มันต้องรีบไกล่เกลี่ย จะรอไกล่เกลี่ยวันถัดไปไม่ได้ เพราะว่า เดี่ยวฝ่ายแรงงานพม่าที่เขาเครียดเขาจะคิดสั้น เขาจะหนีไป ซึ่งเราไม่อยากให้เป็นอย่างนั้น” (นายสตีต ชูกำเนิต ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

จากคำให้การสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชน จะเห็นว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม บางกรณีไม่สามารถที่จะใช้เวลาในการเตรียมการเป็นระยะเวลาอันยาวนานได้ หากเป็นกรณีความขัดแย้งที่คู่กรณีทั้งได้รับความเดือดร้อนมาก หรืออยู่ในสภาวะอารมณ์ที่ตึงเครียดสูง ผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง ต้องรีบช่วยเหลือให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ไกล่เกลี่ยและหาข้อตกลงกันให้เร็วที่สุด และเป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่อกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมต้องใช้ความรวดเร็วในการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำให้ความเป็นทางการมีน้อยลง ดังจะเห็นว่า การติดต่อคู่กรณีฝ่ายคนไทย ผู้นำชุมชนได้ติดต่อผ่านการโทรศัพท์หาคู่กรณีเท่านั้น และสถานที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยก็เป็นบ้านของผู้นำชุมชนเอง

อย่างไรก็ตาม เมื่อนายชาติชายมาถึงที่บ้านของผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนแจ้งกับนายชาติชายว่า ได้รับรายละเอียดเหตุการณ์ความขัดแย้งเบื้องต้นจากนายชุนจินแล้ว ขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนขอให้นายชาติชายเล่าถึงเหตุการณ์ความขัดแย้งในมุมมองของนายชาติชาย ซึ่งผู้นำชุมชนเล่าว่า

นายชาติชายเล่าถึงเหตุการณ์ความขัดแย้งด้วยอารมณ์โมโห และพยายามพูดถึงความผิดที่ผ่านๆ มาของนายชুমินจิน นอกจากนี้ยังพูดจาข่มขู่นายชুমินจิน (นายสถิต ชูกำเนิต ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558) สถานการณ์การเจรจาใกล้เกลี้ยจึงเริ่มมีความตึงเครียด ผู้นำชุมชนตัดบทสนทนาจากนายชาติชายมาพูดแสดงความเห็นอกเห็นใจแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย และทำการกล่าวทวน (Paraphrasing) เหตุการณ์ความขัดแย้งอีกครั้งหนึ่ง จากนั้น ผู้นำชุมชนขอให้นายชาติชายเป็นฝ่ายพูดกับผู้นำชุมชนแทนการพูดกับนายชুমินจิน (ผู้นำชุมชนเป็นตัวแทนนายชুমินจิน) โดยผู้นำชุมชนถามคำถามแก่นายชาติชายแทนนายชুমินจินว่า เหตุใดนายชาติชายจึงไม่จ่ายค่าแรงจำนวน 750 บาทให้กับนายชুমินจิน นายชาติชายตอบว่า เพราะนายชুমินจินขุดหลุมไม่ได้มาตรฐานที่เขากำหนด ทั้งที่อีกไม่กี่วันจะต้องนำเสาเข็มมาลงในหลุมดังกล่าวแล้ว เขาจึงมีความจำเป็นต้องจ้างแรงงานคนอื่นมาแก้ไขงานต่อจากนายชুমินจิน เพราะตอนนี้นายชুমินจินขอหยุดงานเป็นเวลาหลายวัน นอกจากนี้ นายชาติชายยังให้เหตุผลว่า ระหว่างที่นายชুমินจินไปทำงานให้กับเขา เขาได้จ่ายค่าอาหารให้กับนายชুমินจินทุกมื้อ จึงไม่ได้ถือว่าเป็นการใช้งานนายชুমินจินฟรีๆ (นายสถิต ชูกำเนิต ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

เมื่อนายชาติชายตอบคำถามของผู้นำชุมชนแล้ว ผู้นำชุมชนไม่ได้ถามคำถามใดๆ ต่อและไม่ได้เปิดโอกาสให้นายชুমินจินพูดโต้แย้ง แต่ผู้นำชุมชนได้กล่าวทวนคำตอบของนายชาติชายอีกครั้ง ขั้นตอนหลังจากนั้น ผู้นำชุมชนได้ทำการตัดสินโทษ กล่าวคือ กล่าวแสดงความคิดเห็นว่าใครเป็นฝ่ายถูก ฝ่ายผิด ผู้นำชุมชนกล่าวว่านายชুমินจินมีความผิดจริงในเรื่องการลักขโมยเครื่องตัด/ เชื่อมเหล็กของนายชาติชาย (นายชুমินจิน (นามแฝงแรงงานเมียนมาร์) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558) จากนั้นผู้นำชุมชนขอให้นายชาติชายให้อภัยและให้นายชুমินจินชดใช้ความผิดเป็นอย่างอื่น แทนการแจ้งความดำเนินคดีกับนายชুমินจิน นายชาติชายเสนอให้นายชুমินจินชดใช้เงินเท่ากับค่าเครื่องตัด/เชื่อมเหล็ก ผู้นำชุมชนจึงสอบถามความเห็นของนายชুমินจิน แต่นายชুমินจินขอให้นายชาติชายเปลี่ยนข้อเสนอนี้ เนื่องจากเงินที่ได้จากการขายเครื่องตัด/เชื่อมเหล็ก ถูกใช้ไปกับการจ่ายค่าเช่าบ้านจนเหลือเงินไม่เพียงพอจ่าย (นายชুমินจิน (นามแฝงแรงงานเมียนมาร์) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558) ผู้นำชุมชนขอเป็นฝ่ายยื่นข้อเสนอกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพิจารณา โดยข้อเสนอนี้ของผู้นำชุมชน คือ การเสนอให้นายชาติชายรับนายชুমินจินไปทำงานเช่นเดิม และเลี้ยงอาหารช่วงระหว่างปฏิบัติงานเช่นเดิม แต่ไม่ต้องจ่ายค่าแรงให้กับนายชুমินจิน จนกว่างานจะแล้วเสร็จ แลกกับการชดใช้ค่าอุปกรณ์เครื่องตัด/เชื่อมเหล็ก และแลกกับการไม่แจ้งความดำเนินคดีกับนายชুমินจิน ทางฝ่ายนายชาติชายตอบรับข้อเสนอดังกล่าว นายชুমินจินก็ตอบรับข้อเสนอดังกล่าวด้วยความเต็มใจเช่นกัน ซึ่งข้อเสนอนี้ในการเจรจาใกล้เกลี้ยข้ามวัฒนธรรมกรณีนี้ 3 นี้ไม่ได้มีการบันทึกข้อตกลงแต่อย่างใด และถือเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการเจรจาใกล้เกลี้ยข้ามวัฒนธรรม (นายสถิต ชูกำเนิต ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

ดังนั้น ผลของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วยรูปแบบและขั้นตอนดังกล่าว คือ คู่กรณีสามารถเจรจาตกลงกันได้ แต่การเจรจาไกล่เกลี่ยจะถูกเน้นไปที่เรื่องการลักขโมยเครื่องตัด/ เชื่อมเหล็กเป็นส่วนใหญ่ ส่วนเรื่องการเงินที่นายชาติชายไม่จ่ายค่าจ้างให้กับนายชุนมินจินไม่ค่อยถูกพูดถึงนัก จึงทำให้ความรู้สึกขัดแย้งของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ยังคงคลุมเครืออยู่

“ที่ผมมาเจรจาเพราะไม่อยากติดคุก และอยากได้คำตอบว่าทำไม นายจ้าง ไม่จ่ายเงินค่าแรงให้ แต่นับแต่วันนั้นถึงวันนี้ ยังไม่ได้รับคำตอบ ผมก็ยังสงสัยว่าทำไมไม่จ่ายให้ เงินชดเชยก็ยังมี” (นายชุนมินจิน (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558)

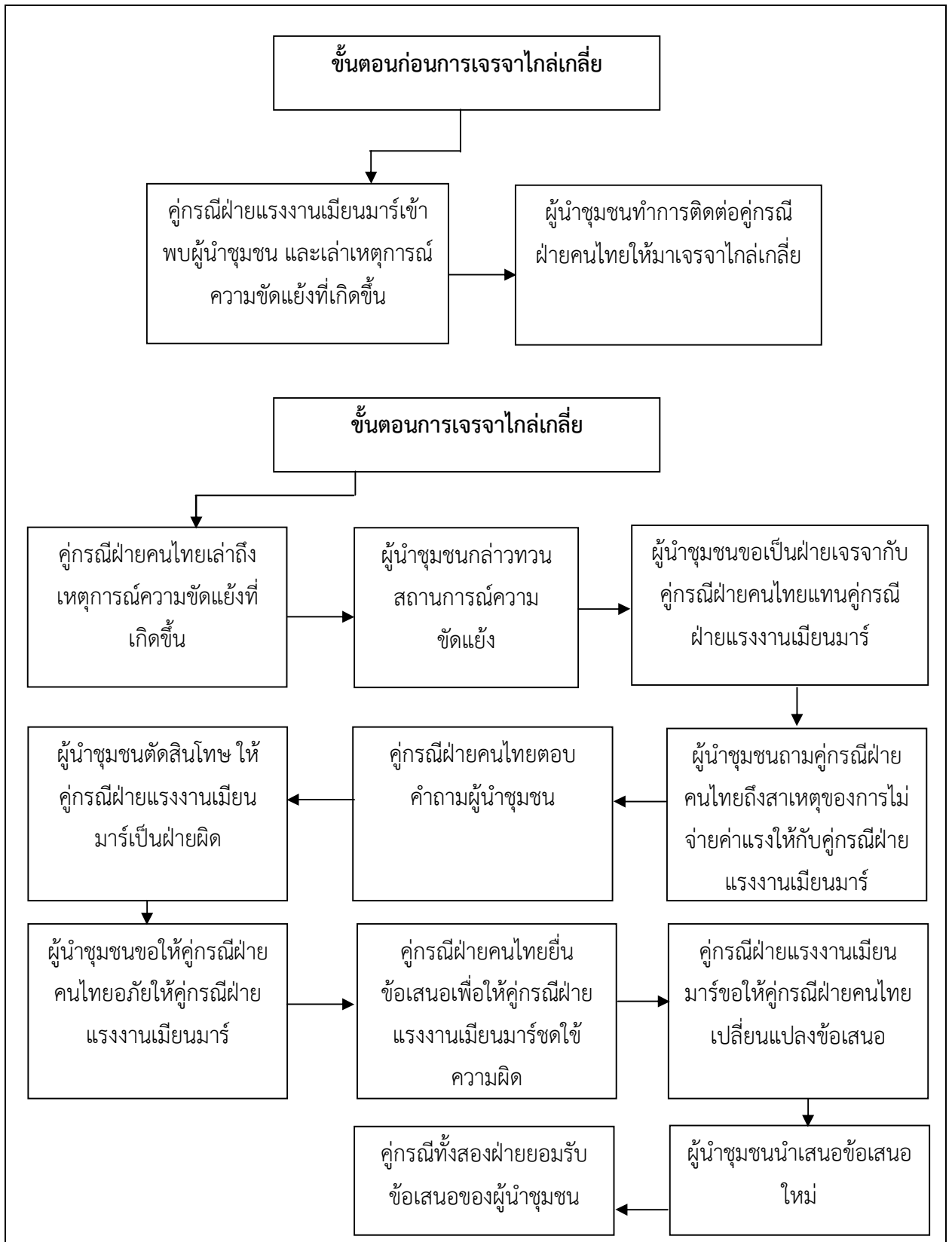
นอกจากนั้นในช่วงที่มีการพูดคุยถึงเหตุการณ์ความขัดแย้ง และการเสนอข้อ แลกเปลี่ยน นายชุนมินจินไม่ค่อยมีโอกาสได้พูด จะเป็นผู้นำชุมชนมากกว่าที่พูดแทนนายชุนมินจิน ดัง คำพูดที่นายชุนมินจินสะท้อนผ่านคำถามเรื่องการได้รับความเป็นธรรมในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้าม วัฒนธรรม ดังนี้

“คิดว่าไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรม เพราะจริงๆ แล้วผมควรมีสติพิ พุด ว่าทำไมผมผิดอยู่ฝ่ายเดียว เรื่องที่นายจ้างใช้งานผมฟรีๆ ไม่จ่ายเงิน ทำไมไม่ผิด ถ้ามันเกิดจากการที่ผมทำงานผิดจริงแล้วนายจ้างไม่จ่ายเงิน ผมก็อยากได้รับคำตอบ ว่า ผมทำงานผิดตรงไหน ผมขอโทษแล้วขอแก้ตัวใหม่ได้ไหม แต่วันที่เจรจาไม่มี โอกาสได้พูด กลับบ้านไป นายชายยังถามอยู่เลย ว่าตกลงถามนายจ้างยัง ว่าทำไมไม่ จ่ายเงิน ผมก็ส่ายหน้า บอกว่า เขาไม่ให้ถาม ซึ่งจริงๆ ผมก็อยากถามเหมือนกัน แต่ เขา (ผู้นำชุมชน) กลัวว่านายจ้างจะโมโห เพราะนายจ้างดูท่าทางน่ากลัวมากวันนั้น พูดจาเสียงดัง สายตาที่มองผมก็ไม่ดีเท่าไร เขา (ผู้นำชุมชน) เลยไม่ให้ผมพูดอะไร เลย เขาบอกว่าเข้าใจผม จะพูดแทนผมเองนะ ผมไม่มีทางเลือกอยู่แล้ว ผมยอม จะ ได้ไม่ต้องติดคุก” (นายชุนมินจิน (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558)

จะเห็นว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 3 ขาดบรรยากาศของ การมีส่วนร่วมในการเจรจาของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ นอกจากนั้น คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ยังไม่ได้ถามคำถามในเรื่องที่ติดใจสงสัยด้วยตัวเอง และไม่ได้เป็นฝ่ายยื่นข้อเสนอดังนั้น การเจรจาไกล่ เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมครั้งนี้จึงได้ข้อเสนอที่ไม่ได้เกิดจากการถกเถียง และแลกเปลี่ยนจากความต้องการ ของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอย่างแท้จริง แต่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายก็ยินยอมรับข้อเสนอที่ถูกเสนอโดยผู้นำชุมชน

ไปปฏิบัติ อาจเป็นเพราะความเกรงใจผู้นำชุมชน และอาจเป็นเพราะว่าข้อเสนอดังกล่าวไม่ได้ทำให้ นายชาติชายสูญเสียผลประโยชน์ ขณะที่นายชุนจิน รู้สึกว่าตนเองกำลังตกอยู่ในสภาวะจำยอม ไร้ ทางเลือก และต้องการข้อเสนอที่ไม่ได้ทำให้เขาติดคุกเท่านั้น (นายชุนจิน (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558) ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ กฤตยา อาชวนิจกุล, ทริส โคอเอทท์ และนิน นิน ไพน์ (2543) ที่พบว่า แรงงานเมียนมาร์ที่มีสถานภาพผิดกฎหมาย เมื่อเผชิญกับความขัดแย้งกับ นายจ้าง มักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง หรือจำยอมต่อข้อเสนอของนายจ้างในการจัดการความขัดแย้ง เพราะกลัวว่าจะถูกจับกุม กักขัง และส่งกลับประเทศต้นทางของตน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผลลัพธ์ของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณี 3 จึงได้ ผลลัพธ์แบบ แพ้-ชนะ (Win-Loss) คือ คู่กรณีฝ่ายคนไทยได้รับผลประโยชน์เพียงฝ่ายเดียว ขณะที่ คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์เป็นเพียงผู้ชดใช้ผลประโยชน์ และความรู้สึกขัดแย้งจากที่โดนโกงค่าแรง ยังคงคลุมเครือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นต้น



แผนผังที่ 3: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 3

4.3.4 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 4 ขั้นตอนก่อนการ

เจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นจากการที่นางรักดี (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) ที่ได้รับความเสียหาย เข้าพบผู้นำชุมชนพร้อมทั้งเล่าถึงเหตุการณ์ที่นางรักดีประสบให้ผู้นำชุมชนทราบ จากนั้นนางรักดี ขอให้ผู้นำชุมชนช่วยทำการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งครั้งนี้ ทำให้ผู้นำชุมชน คือ นายสถิต ชูกำเนิด เดินทางไปพูดคุย และนัดหมายวัน/ เวลากับนายวิชัย (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทย) มาร่วมพูดคุย จากนั้นผู้นำชุมชนทำการวินิจฉัยปัญหาความขัดแย้ง เมื่อมาถึงขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนได้แจ้งผลการวินิจฉัยปัญหาให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายรับทราบ กล่าวคือ ผู้นำชุมชนวินิจฉัยว่าปัญหาความขัดแย้งเรื่องการลักขโมย เป็นความขัดแย้งที่ไม่สามารถยุติลงได้ หากไม่มีหลักฐานพยาน ผู้นำชุมชนขออนุญาตคู่กรณีทั้งสองฝ่ายในการไม่พูดถึงเรื่องการลักขโมย และผู้นำชุมชนใช้กลยุทธ์การกำหนดประเด็นในการพูดคุยแทน โดยตัดประเด็นเรื่องโทรศัพท์หายออกจากการเจรจาไกล่เกลี่ย และเลือกที่จะกำหนดประเด็นเรื่อง “การพูดจา ใส่ร้ายและข่มขู่” มาพูดคุย (นายสถิต ชูกำเนิด ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558) ซึ่งผลของการกำหนดประเด็นในการเจรจาไกล่เกลี่ยไว้ชัดเจน เป็นการทำให้ผู้เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยทุกคน เข้าใจเกี่ยวกับจุดประสงค์ในการเจรจาไกล่เกลี่ย และจะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยไปตามวัตถุประสงค์ เป็นข้อดีที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยนั้นมีความชัดเจน และเสียเวลาน้อยที่สุด (แมนเนอริง, คาเรน 2557)

ขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนทำการเกริ่นนำถึงเรื่องความผิดฐานพูดจาใส่ร้าย และข่มขู่ และพูดถึงเรื่องความเป็นเพื่อนร่วมงานและคนร่วมชุมชนเดียวกัน เพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเปิดใจยอมรับกันและกันในฐานะที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และเป็นคนในชุมชนเดียวกัน ตามด้วยการกล่าวทวนเหตุการณ์ความขัดแย้งจากที่ได้รับฟังจากนางรักดีให้นายวิชัยฟัง นายวิชัยยอมรับว่าเหตุการณ์เกิดขึ้นจริงและสารภาพว่าพูดจาเช่นนั้นด้วยความโมโห ไม่มีเจตนาที่จะข่มขู่ และไม่มีเจตนาในการทำร้ายร่างกาย อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้นำชุมชนเห็นว่า นายวิชัยยอมรับในการกระทำของตน จึงมีการพูดจาชมเชยและให้กำลังใจในความกล้าพูด กล้ายอมรับของนายวิชัย ขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนเปิดโอกาสให้นายวิชัยได้พูดคุยกับนางรักดีในเรื่องที่เกิดขึ้นเพื่อปรับความเข้าใจกันและกัน ซึ่งในขั้นตอนที่คู่กรณีได้พูดคุยกันเอง นางรักดียังคงอยู่ในอาการนิ่งเงียบ และไม่ยื่นข้อเสนอใดๆ ผู้นำชุมชนจึงแก้ไขปัญหามองหน้าด้วยการเสนอทางเลือกให้กับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย โดยทางเลือกแรกที่ผู้นำชุมชนเสนอ คือ การขอให้นายวิชัยกล่าวขอโทษ และขอให้หยุดพูดพาดพิงชาวเมียนมาร์ในทางที่เสียหายแลกกับความสัมพันธ์คงเดิมและแลกกับการให้นางรักดีช่วยตามหาโทรศัพท์ของนายวิชัย ส่วนทางเลือกที่สองคือ ให้นายวิชัยชดใช้ความเสียหาย ในฐานะที่ทำให้นางรักดีต้องอับอายเพื่อนร่วมงาน ด้วยการกล่าวขอโทษนางรักดีต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน ซึ่งข้อเสนอทั้งสองของผู้นำชุมชน เกิดจากการค้นหาความต้องการของคู่กรณีและเกิดจากการพิจารณาพื้นฐานทางวัฒนธรรมของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ผู้นำชุมชนเห็นว่า นางรักดียังคงหวาดกลัวและไม่พอใจกับคำพูดของนายวิชัยที่ต่อว่าเธอและต่อว่า

เพื่อนชาวเมียนมาร์ของเธอในทางที่เสียๆ หายๆ ซึ่งถือเป็นวัฒนธรรมของชาวเมียนมาร์ที่รักพวกพ้อง และคำนึงถึงภาพลักษณ์ของพวกพ้อง ขณะที่นายวิชัยก็เริ่มมีความรู้สึกสำนึกผิดและยังคงต้องการตามหาโทรศัพท์ที่หายไป (นายสถิต ชูกำเนิด ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอทั้งสองข้อที่ถูกเสนอโดยผู้นำชุมชน นอกจากจะเป็นข้อเสนอที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการ และพื้นฐานทางวัฒนธรรมของคูกรณีแล้ว ยังถือเป็นข้อเสนอที่ยืดการประสานประโยชน์ของคูกรณีทั้งสองฝ่ายไว้ด้วยกันด้วย โดยนายวิชัย (คูกรณีฝ่ายคนไทย) ขอให้นางรักดี (คูกรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) เป็นฝ่ายเลือกข้อเสนอ ทางฝ่ายนางรักดีจึงตัดสินใจเลือกข้อเสนอที่หนึ่ง และนายวิชัยก็ยอมรับในข้อเสนอดังกล่าว เป็นอันว่ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 4 จบลงโดยการที่คูกรณีทั้งสองฝ่ายได้รับข้อเสนอร่วมกัน และเป็นที่น่าพอใจของทั้งสองฝ่าย

จากกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 4 ที่มีการเสนอข้อตกลง โดยการคำนึงถึงเรื่องความต้องการและวัฒนธรรมของคูกรณี ถือเป็นกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับงานศึกษาของชัลท์ ประเทืองรัตนา (2557, ออนไลน์) ที่กล่าวไว้ว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม ควรมีสองแนวทางที่คนกลางต้องปฏิบัติ แนวทางแรก ได้แก่ การทำความเข้าใจวัฒนธรรมหลักหรือวัฒนธรรมชาติของฝ่ายที่เข้าร่วมเจรจา เพื่อบอกลักษณะกว้างๆ ของคนในชาตินั้นๆ และเข้าใจถึงความต้องการที่แฝงเร้นของฝ่ายที่เข้าร่วมเจรจาได้ และแนวทางที่สอง เพื่อป้องกันไม่ให้เป็นการเข้าใจที่ผิดพลาดหรือการเหมารวมที่ไม่ถูกต้อง คนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมควรทำความเข้าใจและค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคูกรณีว่ามีความต้องการอะไรในการเจรจา ซึ่งการผสมผสานทั้งสองแนวทางเข้าไว้ด้วยกันในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมนั้น จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการแก้ไขความขัดแย้งร่วมกัน เป็นต้น

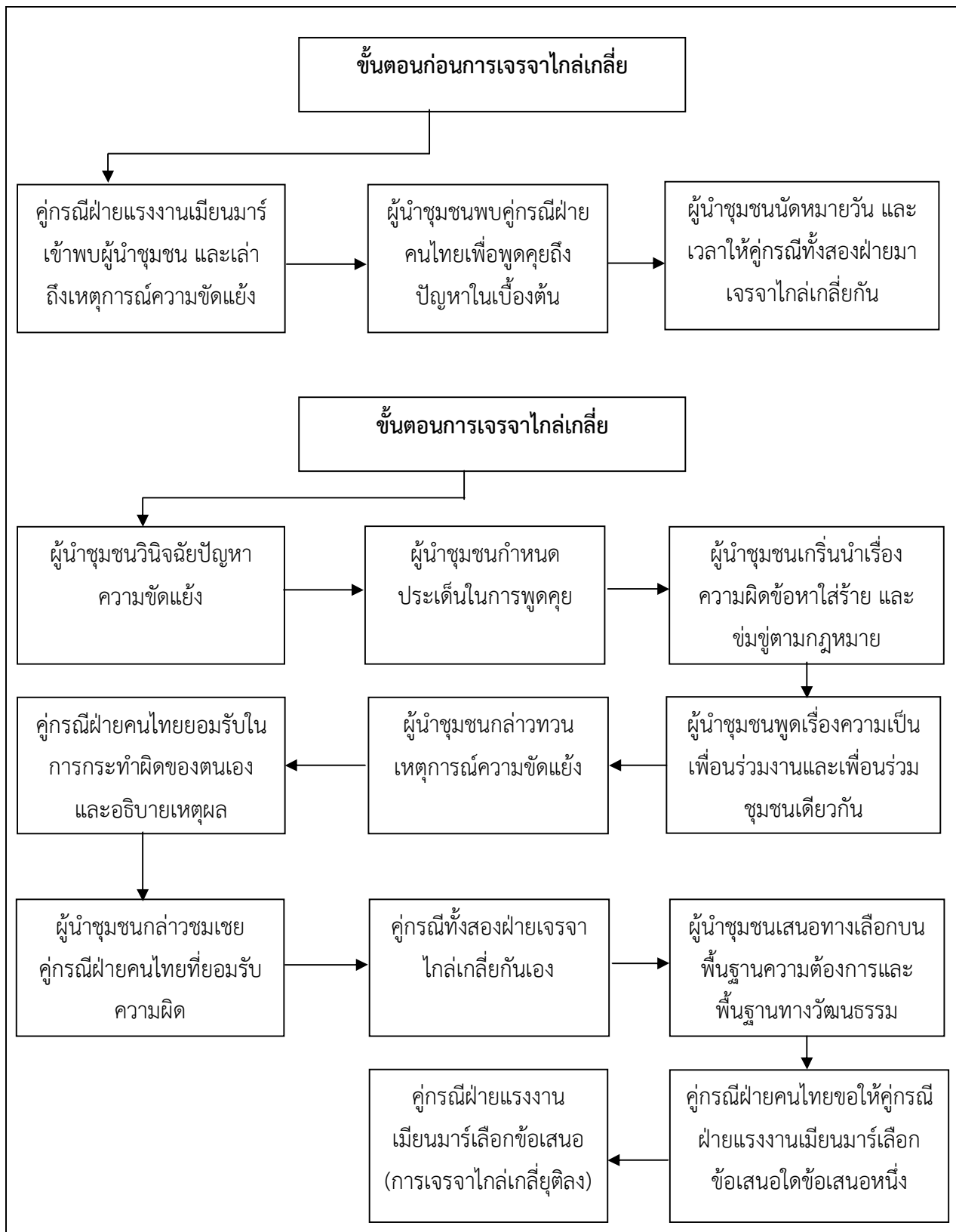
ผลของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วยรูปแบบและขั้นตอนดังกล่าว ถือว่าเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจกับคูกรณีทั้งสองฝ่าย ดังข้อมูลที่คูกรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ให้ไว้

“รู้สึกโล่งใจคะวันนั้น เพราะฉันต้องทำงานที่นี้อีกนาน ไม่รู้จะไปไหน อยู่แบบเป็นมิตรกับคนไทยในชุมชนไว้ ปลอดภัยกว่า ตอนนั้นฉันเสียใจที่เขาคิดว่าคนพม่าต้องเป็นคนขโมย ต้องไม่ดี ต้องขายตัว ต้องสกปรก ฉันตกใจมาก เพราะฉันคิดว่าคนพม่าก็คือคนเหมือนกันกับพวกเขาทุกอย่าง พวกเราไม่เคยรู้สึกว่าเป็นแบบนั้น สิ่งที่ฉันอยากได้จากเขาในวันที่เจรจากัน มันก็แค่คำขอโทษคะ ก็ได้แล้วสบายใจ” (นางรักดี (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2558)

ข้อมูลสัมภาษณ์จากคู่กรณีฝ่ายคนไทยมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

ผู้นำชุมชนเขาบอกว่า เลือกลงเอนสองอย่าง ระหว่างทำแบบงี้กับทำแบบนั้น ปัญหาจะได้จบลงด้วยดี ประมาณนี้ คือมีสองอย่างให้พวกเราเลือกสำหรับผมได้หมดแหละครับ เพราะผมเป็นฝ่ายผิดใจ อยากให้อีกฝ่ายเลือกที่เขาสบายใจดีกว่า เขาเลือกให้ผมขอโทษเขา ผม โครตดีใจมากที่เขาเลือก ณ ตอนนั้นนะ เพราะวันนั้นถ้าเขาไม่เลือกข้อเสนออะไรเลย เท่ากับว่า เขาเกลียดผมมากแล้วแล ก็เลยคิดว่า เราต้องการแค่นี้แหละ (นายวิชัย ชนะ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 4 พฤศจิกายน 2558)

นางรักดี คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์รู้สึกพึงพอใจกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม และรู้สึกพึงพอใจกับข้อเสนอที่นายวิชัย คู่กรณีฝ่ายคนไทยมีการแสดงความรับผิดชอบและการกล่าวขอโทษ ซึ่งถือเป็นข้อเสนอที่ไม่ซับซ้อนและไม่มีผลประโยชน์ในรูปแบบเงินทองเข้ามาเกี่ยวข้องแต่ก็ให้ผลลัพธ์ในทางที่ดี เพราะสำหรับผู้ที่ได้รับความเสียหาย การขอโทษช่วยให้เกิดการเยียวยาในด้านอารมณ์และความรู้สึกได้ และถ้าผู้ก่อให้เกิดความเสียหายไม่ได้ถูกตำหนิในความผิดพลาด ก็จะเป็นการเยียวยาความมั่นคงทางจิตใจให้กับผู้ก่อความเสียหายเช่นกัน (ธรรมศาสตร์ โสทธิพันธ์ 2553) ส่วนนายวิชัย คู่กรณีฝ่ายคนไทย ไม่ได้สูญเสียผลประโยชน์ใดจากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมครั้งนี้ และไม่ได้ถูกนางรักดีและผู้นำชุมชนกล่าวตำหนิ ในทางกลับกัน ผู้นำชุมชนมีการกล่าวชื่นชมในการแสดงความรับผิดชอบต่อนายวิชัย จึงทำให้นายวิชัยพึงพอใจกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมเช่นกัน (นายวิชัย ชนะ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 4 พฤศจิกายน 2558) ผลลัพธ์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 4 จึงเป็นแบบชนะ-ชนะ หรือ (Win-Win)



แผนผังที่ 4: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 4

4.3.5 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 5

ในขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชน คือ นายตรีทศ อรัญเขต ซึ่งเป็นคนกลาง ไม่ได้ทำหน้าที่นัดหมายวัน/เวลา และสถานที่ให้กับคู่กรณี แต่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเดินทางมาขอให้ผู้นำชุมชนช่วยไกล่เกลี่ยด้วยตนเองถึงที่บ้าน ผู้นำชุมชนก็ทำหน้าที่ตามขั้นตอนทั่วไป เช่น การจัดเตรียมสถานที่ จากนั้นจึงเริ่มขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเริ่มต้นจากการที่ผู้นำชุมชนกำหนดกติกาหรือเงื่อนไขในการเจรจาไกล่เกลี่ย และการขอให้คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเล่าถึงเหตุการณ์ความขัดแย้ง จากนั้น ผู้นำชุมชนขออนุญาตคู่กรณีทั้งสองฝ่ายในการพูดถึงหลักแนวคิดเรื่อง “สิทธิตามกฎหมายแรงงาน” เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

คู่กรณีฝ่ายคนไทย คือ นายสัก แสนดี (นามแฝง) ยอมรับว่าเข้าใจในเรื่องสิทธิตามกฎหมายแรงงานที่ผู้นำชุมชนพูดถึง แต่ไม่ได้มีเจตนาเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยการไม่จ่ายค่าแรง เพียงแต่ประสงค์เก็บเงินให้นายโอ เพราะกลัวว่าเงินของนายโอจะหมดไปกับการสุราและการพนัน ขณะเดียวกันนี้ นายโอยังไม่ปฏิบัติตามข้อใดข้อหนึ่ง ผู้นำชุมชนจึงขอให้นายโอและภรรยาของเขายื่นข้อเสนอที่ตนเองพอใจมาต่อรองกับนายสัก (นายตรีทศ อรัญเขต ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 มิถุนายน 2558) ซึ่งขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนสำคัญ เพราะเป็นขั้นตอนที่ทำให้ผู้นำชุมชนได้ทราบข้อมูล และความต้องการของคู่กรณีอีกฝ่ายได้มากยิ่งขึ้น และยังเป็นขั้นตอนที่ทำให้คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์รู้สึกได้รับความเป็นธรรมในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงความต้องการ

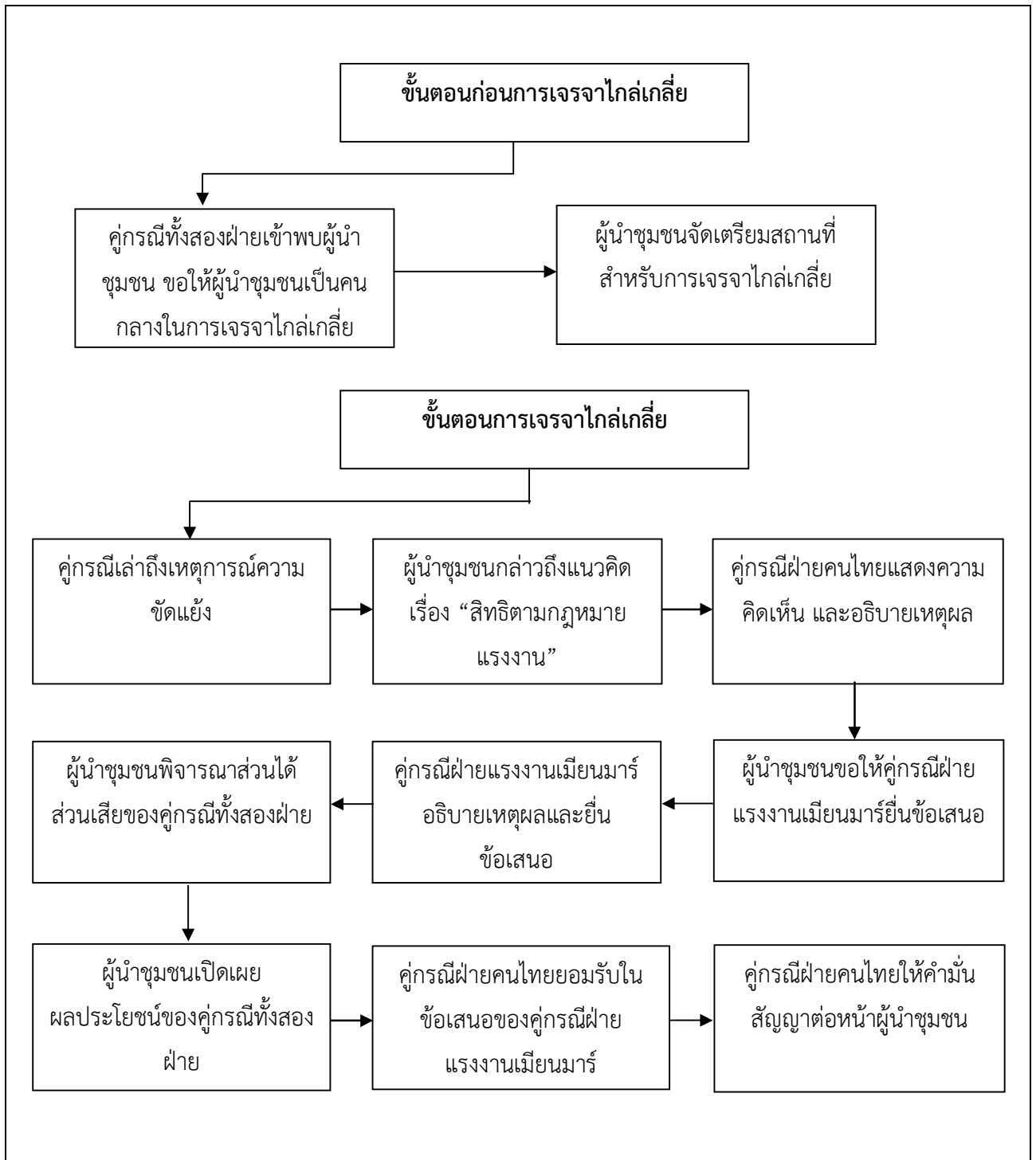
นายโอกล่าวว่า ตนและภรรยาช่วยนายสักทำงาน ตนทำก่อสร้าง ส่วนภรรยาช่วยทำสวนและเย็บเสื้อผ้า และงานอื่นๆ ตามที่นายจ้างใช้ ตนได้เงินเดือนแต่ภรรยาไม่ได้รับเงินเดือน และเงินเดือนในส่วนของตนก็โดนนายสักหักเก็บไว้ทุกเดือน ซึ่งตนรู้สึกไม่เป็นอิสระในการใช้จ่าย จึงอยากขอให้นายสักเห็นใจ ให้นายสักจ่ายเงินคืนให้กับตน และจ่ายเงินเดือนจำนวนเต็มในเดือนถัดไป (นายโอ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 6 พฤศจิกายน 2558)

“ก็ไปเจรจาเพื่อจะบอกว่า ขอให้เฒ่าแก่ (นายสัก) เห็นใจหน่อย บางทีผมก็อยากเอาเงินไปจ่ายนุ่นจ่ายนี่ตามประสาผม อยากเอาไปเที่ยว ซื้อของ ซื้ออะไรก็ได้ เอาไปทำบุญ ผมไม่ต้องไปรอเบิกอยู่ มันไม่อิสระ” (นายโอ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 6 พฤศจิกายน 2558)

หลังจากนายโอยื่นข้อเสนอแล้ว ขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนได้พิจารณาส่วนได้ส่วนเสียของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และได้มีการเปิดเผยผลประโยชน์ของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่มีร่วมกัน โดยผู้นำชุมชนเห็นว่า หากนายสักไม่จ่ายเงินเดือนจำนวนเต็มให้นายโอ นายโออาจจะเลือกออกจากงาน และเมื่อนายโอออกจากงาน ก็ยากที่จะหางานใหม่ และยุ่งยากเรื่องการดำเนินการเอกสารการทำงานต่างๆ

ของแรงงานข้ามชาติ ส่วนนายสัก ถ้าเขาไม่คืนเงินให้นายโอ ก็เสี่ยงที่จะสูญเสียลูกน้อง และอนาคต อาจจะไม่มีความหมายอื่น ๆ อาจจะทำงานกับเขาอีกต่อไป ผู้นำชุมชนได้ชี้แจงให้เห็นส่วนได้ ส่วนเสียของทั้งสองฝ่ายหรือผลประโยชน์ร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ให้กับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายรับฟัง กระทั่ง สามารถทำให้นายสักยอมรับในข้อเรียกร้องของนายโอ และให้คำมั่นสัญญาต่อหน้าผู้นำชุมชนว่าจะ ดำเนินการคืนเงินจำนวนให้กับนายโอ เป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย (นายตรีทศ อรัญ เขต ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 มิถุนายน 2558)

อย่างไรก็ตาม จากกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีนี้ แสดงให้เห็นว่า การนำหลักแนวคิดเรื่องสิทธิตามกฎหมายแรงงานมาอธิบายในวงพูดคุย เป็นการที่ผู้นำชุมชนมีความรู้ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ผนวกกับการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีการโอนอ่อนผ่อนตาม (Accommodating) เพราะเห็นแก่สัมพันธภาพที่มีต่อกันมาก่อน ซึ่ง มอร์ (Moore 1986 อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์ 2545) กล่าวว่า การที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเคยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมาก่อน อาจจัดการปัญหาความขัดแย้งได้ง่ายและสำเร็จกว่าคู่กรณีที่ไม่เคยมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมาก่อน ดังจะ เห็นได้ว่า ผลลัพธ์จากกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีนี้ สามารถสร้างความเข้าใจ ระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถกลับไปทำงานร่วมกันได้อีกครั้ง ผลลัพธ์จึงเป็น แบบ ชนะ-ชนะ หรือ (Win-Win)



แผนผังที่ 5: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 5

4.3.6 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 6

จากสถานการณ์ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ของกรณีความขัดแย้งที่ 6 พบขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมดังนี้ ขั้นแรกเริ่มต้นจากการที่คู่กรณีฝ่ายคนไทยเล่าถึงสถานการณ์ความขัดแย้งให้กับผู้นำชุมชน คือ นายสกลิต ชูกำเนิด รับฟัง ในฐานะที่สนิทสนมกัน จากนั้นผู้นำชุมชนทำการโน้มน้าวให้คู่กรณีฝ่ายคนไทยทำการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ซึ่งคู่กรณีฝ่ายคนไทยยินยอม ในขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนจึงเดินทางไปพูดคุยกับคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์และโน้มน้าวให้คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีฝ่ายคนไทยเช่นกัน คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ก็ยินยอมเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนได้ทำการสอบถามคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ว่าต้องการล่ามแปลภาษาหรือไม่ คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ตอบไม่ต้องการ จากนั้นคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ทำการนัดหมายวันและเวลา พร้อมทั้งทำหน้าที่แจ้งวัน/ เวลาให้กับคู่กรณีฝ่ายคนไทยทราบด้วยตัวเอง

เมื่อเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มแรกผู้นำชุมชนได้กล่าวทักทายทั่วไป จากนั้นทำการชี้แนะกติกาก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย และบอกถึงความสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ย จากนั้นได้ทำการกล่าวทวนสถานการณ์ความขัดแย้ง เมื่อกล่าวทวนสถานการณ์ความขัดแย้งแล้ว ผู้นำชุมชนสอบถามคู่กรณีทั้งสองฝ่ายถึงสาเหตุที่ทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถตกลงเรื่องการแบ่งปันผลประโยชน์ให้ลงตัวได้ ซึ่งคู่กรณีแต่ละฝ่ายได้อธิบายเหตุผลต่างๆ ให้ผู้นำชุมชนรับฟัง จากนั้นผู้นำชุมชนแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าว และได้ขอให้คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์แจกแจงรายละเอียดเรื่องค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างร้านค้าทั้งหมด นายบุญแล คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์นำบิลค่าใช้จ่ายต่างๆ มาเป็นหลักฐานในวันเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนและคู่กรณีฝ่ายคนไทยตรวจสอบหลักฐานของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ และหลังจากนั้นผู้นำชุมชนได้สอบถามคู่กรณีทั้งสองฝ่ายถึงความต้องการ ทางฝ่ายนายมานะ (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทย) ต้องการเงินค่าจ้างเพิ่มจำนวน 15,000 บาท โดยให้เหตุผลว่า เงินที่ได้ก่อนหน้านี้ไม่พอจ่ายค่าแรงแก่ลูกน้อง ผู้นำชุมชนจึงสอบถามคู่กรณีฝ่ายคนไทยถึงความเป็นไปได้ในการลดจำนวนเงินที่จะจ่ายให้ลูกน้อง แต่คู่กรณีฝ่ายคนไทยให้เหตุผลในลักษณะที่เป็นไปไม่ได้ ผู้นำชุมชนจึงสอบถามความคิดเห็นของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ต่อข้อเสนอของคู่กรณีฝ่ายคนไทย คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์แสดงความคิดเห็น และขอให้ทุกฝ่ายคือ ผู้นำชุมชนและคู่กรณีฝ่ายคนไทยพิจารณาความเหมาะสมของข้อเสนออีกครั้ง คู่กรณีฝ่ายคนไทยยืนยันข้อเสนอเดิม พร้อมกับชี้ความผิด ให้คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์เป็นฝ่ายผิด เพราะไม่ทำการแจ้งรายละเอียดเรื่องค่าจ้างก่อนการเริ่มงาน จากนั้นคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์จึงยินยอมรับความผิด และยอมทำตามข้อเสนอของคู่กรณีฝ่ายคนไทย ขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนสอบถามคู่กรณีทั้งสองฝ่ายว่าต้องการข้อเสนอหรือทางเลือกอื่นอีกหรือไม่ คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ตอบไม่ต้องการ

ส่วนคู่กรณีฝ่ายคนไทยตอบไม่ต้องการเช่นกัน กระบวนการเจรจาใกล้เกลี้ยข้ามวัฒนธรรมกรณีนี้จึงสิ้นสุดลง (นายสถิต ชูกำเนิต ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณากระบวนการเจรจาใกล้เกลี้ยข้ามวัฒนธรรมกรณีศึกษาที่ 6 ซึ่งเป็นกรณีศึกษาของนายปูแล (คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) กับนายมานะ (คู่กรณีฝ่ายคนไทย) นี้แล้ว จะเห็นการต่อรองเรื่องการแบ่งค่าจ้างก่อสร้างที่ไม่ลงตัวระหว่างช่างหมวกก่อสร้างสองฝ่าย โดยคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ถูกเรียกร้องให้แบ่งจ่ายค่าจ้างก่อสร้างในอีกราคาหนึ่ง ซึ่งมากกว่าราคาเดิมจากที่จ่ายให้กับคู่กรณีฝ่ายคนไทยไปก่อนหน้านี้ และถึงแม้ว่าคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์จะต้องขาดทุนจากการแบ่งจ่ายค่าจ้างก่อสร้างให้กับคู่กรณีฝ่ายคนไทยในราคาที่เพิ่มสูงขึ้น แต่คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ก็ยอม ซึ่งเหตุผลของการยินยอมดังกล่าวอาจเป็นเพราะปัจจัยด้านวัฒนธรรมเข้ามามีส่วนในการกำหนด ซึ่งปัจจัยด้านวัฒนธรรมดังกล่าว คือ วัฒนธรรมการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว

ราดูเลส และไมทริล (Dragos Radulescu & Denisa Mitrut 2012) เสนอว่า วัฒนธรรมการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว คือ วัฒนธรรมที่พบได้จากบุคคลที่มีลักษณะนิสัยมีความรับผิดชอบ เสียสละและเคารพในประเพณีของผู้อื่น คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวจะให้คุณค่ากับหลักการ “การเสียสละเพื่ออนาคต” ในการเจรจาใกล้เกลี้ยข้ามวัฒนธรรม คือ การยอมหลีกเลี่ยงผลตอบแทนที่ดีที่สุดเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดียิ่งกว่าในอนาคต ซึ่งในกระบวนการเจรจาใกล้เกลี้ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 6 นี้ จะเห็นว่า นายปูแลยินยอมทำตามข้อเสนอของนายมานะ คือ ยินยอมไม่รับผลประโยชน์ส่วนตนแต่ให้ผลประโยชน์แก่นายมานะ ดังข้อมูลที่นายปูแลให้ไว้

“ตอนแรกเราก็คุยกันเองมาบ้างแล้ว แต่ก็ไม่มียะไรดีขึ้น เขาพูดแบบเดิมที่ว่าให้จ่ายเงินให้เขา ทีนี้เลยไปคุยกันกับผู้ใหญ่ (ผู้นำชุมชน) ก็เหมือนเดิมอีกเหมือนกัน แต่รอบที่ไปคุยกับผู้ใหญ่ ผมจำยอมเอง เพราะผมคิดว่าผมยังมีแรงทำงานหาเงินต่อไปได้อีก ที่คิดนะ คือ ต่อไปบางทีผมอาจจะต้องพึ่งพาช่างมานะอีกก็ได้ เพราะเราอาชีพเดียวกัน ถ้าผมตีกับเขา ผมก็พึ่งพาเขาได้ แต่ถ้าไม่ยอมวันนั้น เขาอาจไปพูดให้ผมเสียหาย ทีนี้ไม่มีใครจ้างผมอีก เวลาเดือดร้อนแล้วก็พึ่งพาเขาไม่ได้อีก ก็ต้องยอมก่อน ตอนนั้นผมกับเขาก็พูดคุยกันปกติแล้ว ก็รู้สึกดีครับ” (ปูแล (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 สิงหาคม 2558)

จากข้อมูลสัมภาษณ์นายปูแล จะเห็นว่า นายปูแลได้คำนึงถึงเป้าหมายระยะยาวที่ จะต้องมีการทำงานร่วมกันกับนายมานะ คู่กรณีฝ่ายคนไทยอีกครั้งในอนาคต จึงยอมแบ่งจ่ายค่าจ้าง ก่อสร้างให้กับนายมานะ คู่กรณีฝ่ายคนไทยเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพื่อนร่วมสายอาชีพเดียวกันเกิดการ ยอมรับ และเพื่อพิสูจน์ให้คนในชุมชนอื่นๆ ที่จะใช้บริการก่อสร้างจากนายปูแล เกิดความเชื่อมั่นเมื่อ มาใช้บริการจากนายปูแล อันเป็นผลดีที่จะทำให้นายปูแลจะได้รับการว่าจ้างต่อไปอย่างต่อเนื่องใน อนาคตนั่นเอง

ดังนั้น จึงกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการคำนึงถึงเป้าหมายระยะยาวนี้ เป็นปัจจัยทาง วัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อผลของการเจรจาไกล่เกลี่ยมาก หากคู่กรณีที่ต่างวัฒนธรรมมีพื้นฐานทาง วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว คู่กรณีลักษณะนี้ก็มักจะมีการเคารพในวัฒนธรรมของคู่กรณี ฝ่ายตรงข้าม และมักจะยอมความหรือยอมทำตามข้อตกลงของคู่กรณีฝ่ายตรงข้ามอย่างง่ายดาย ซึ่ง การยอมทำการข้อตกลงของฝ่ายตรงข้ามไม่ได้หมายความว่าเป็นการยอมแพ้ แต่หมายถึงการเสียสละ เพื่ออนาคต ดังนั้น ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 6 จึงได้ผลลัพธ์แบบ ชนะ- ชนะ หรือ (Win-Win) เพราะการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อตกลงที่เกิดจากการยินยอมของคู่กรณีเอง แม้ว่า คู่กรณีฝ่ายหนึ่งจะได้รับผลประโยชน์ และคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งจะไม่ได้รับผลประโยชน์ก็ตาม แต่ ท้ายที่สุดข้อตกลงที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยอมรับสามารถรู้ถึงความสัมพันธ์ของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้ กลับคืนดีกันได้ เป็นต้น



แผนผังที่ 6: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 6

4.3.7 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีศึกษาที่ 7

ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีนี้ มีลักษณะการดำเนินการที่ต่างไปจากกรณีอื่นๆ โดยเริ่มแรกคู่กรณีฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย คือ นางฮายู (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) มีการเข้ามาพูดคุยกับผู้นำชุมชน นางอารี ศรีรักรักษ์ ก่อน ทั้งนี้ นางขยัน ผู้นำชุมชนที่รับหน้าที่เป็นคนกลางเล่าว่า นางฮายูได้เข้ามาหาตน และเล่าเหตุการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งหมดให้ตนฟัง พร้อมทั้งแจ้งเจตนาว่า ต้องการแยกกันอยู่กับสามี อยากให้ผู้นำชุมชนช่วยไกล่เกลี่ยกับทางฝ่ายสามีให้ นางอารี ศรีรักรักษ์ จึงได้นำเรื่องราวที่เกิดขึ้นมาพิจารณาพร้อมกับผู้นำชุมชนท่านอื่นๆ ก่อนที่จะตัดสินใจให้ผู้นำชุมชนอีกท่าน คือ นายตรีทศ อรัญเขต เป็นผู้รับหน้าที่ดำเนินการต่อ

นายตรีทศ อรัญเขต (ผู้นำชุมชน) ยินดีให้ความช่วยเหลือ และรับหน้าที่ดำเนินการเป็นคนกลางต่อ โดยขั้นตอนเริ่มต้นก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย นายตรีทศ (ผู้นำชุมชน) เริ่มต้นจากการเข้าไปพูดคุย สอบถามเรื่องราวจากเพื่อนบ้านของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ซึ่งผลจากการพูดคุยกับเพื่อนบ้านคนอื่นๆ ทำให้ผู้นำชุมชนได้ทราบข้อเท็จจริงบางประการ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความขัดแย้งครั้งนี้ โดยทราบสาเหตุของการติดเหล้า หรือการดื่มสุร่าอย่างมอมเมาของนายเจริญ รักษาบุญ (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายคนไทย) ว่ามาจากความเครียดในการติดหนี้สินเงินนอกระบบ โดยเจ้าหนี้ก็เป็นคนร่วมชุมชนเดียวกัน ทำให้นายเจริญอับอาย ไม่กล้าออกนอกบ้าน เกิดความเครียดจนติดสุร่าอย่างหนัก ซึ่งจะเห็นว่า ผลจากการพูดคุยกับบุคคลที่สามของผู้นำชุมชน คือ การสละเวลาพูดคุยกับเพื่อนบ้านของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งและการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมมากขึ้น และขั้นตอนดังกล่าวสอดคล้องกับขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ คริสโตเฟอร์ ดับเบิลยู มัวร์ (2542) เสนอไว้จากทั้งหมด 13 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ผู้นำชุมชนสอบถามข้อมูลกับบุคคลที่สาม ถือเป็นขั้นตอนที่สอดคล้องกับขั้นตอนของ คริสโตเฟอร์ ดับเบิลยู มัวร์ ในขั้นตอนที่ 3 คือ ขั้นตอนของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งขั้นตอนนี้ คนกลางจะต้องทำทั้งการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณี จากนั้นจึงพิสูจน์ความแม่นยำของข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด

“ครอบครัวทะเลาะกัน แสดงว่าต้องมีเรื่องหลายเรื่องที่ซับซ้อน และอีกอย่างเรื่องในครอบครัวถือเป็นเรื่องละเอียดอ่อนครับ ดังนั้นเมื่อคนสองคนไว้ใจเราให้ช่วย แล้ว เราก็ต้องมีความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย โดยเราต้องอาศัยทักษะการเก็บข้อมูลจากบุคคลอื่นๆ เนื่องจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่เป็นคนในครอบครัวเดียวกัน มักจะให้ข้อมูลในด้านที่ตนเองคิดว่าถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อตนเองเท่านั้น ซึ่งความจริงที่ได้รับจากข้อมูลยังไม่เป็นความจริงทั้งหมด เราจึงต้องฟัง

ทั้งสองฝ่ายและฟังจากคนอื่นๆ ด้วย เพื่อนำมาซึ่งน้ำหนักกับข้อมูลที่ได้รับจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย” (นายตรีทศ อรัญเขต ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 มิถุนายน 2558)

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 7 มีการรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่สามเพื่อหาความจริงและเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด และหลังจากรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่สามแล้ว ผู้นำชุมชนยังพยายามรวบรวมข้อมูลกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและกับคู่กรณีโดยตรงด้วย โดยผู้นำชุมชนได้เดินทางไปเยี่ยมเยียนอาการลูกชายของนางฮายู แต่ลูกชายของนางฮายูไม่ได้ให้ข้อมูลใดๆ กับผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนจึงได้เดินทางไปพบนางฮายู คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ และใช้เวลาทำความเข้าใจกับคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ นางฮายูก็ได้ขอร้องให้ผู้นำชุมชนช่วยทำการไกล่เกลี่ยกับนายเจริญ (สามีของนางฮายู) ให้เลิกยุ่งกับลูกชายและเลิกยุ่งกับเธอ (จบความสัมพันธ์สามี-ภรรยา) เพราะรับไม่ได้ที่นายเจริญมีอาการเมินเมาและทำร้ายร่างกายบ่อยครั้ง ผู้นำชุมชนจึงรับปากจะช่วยไกล่เกลี่ยให้ จากนั้น ในวันเดียวกัน ผู้นำชุมชนก็ได้เดินทางไปพบกับนายเจริญ แต่นายเจริญปฏิเสธที่จะพูดคุยด้วย

“ตอนที่แก (ผู้นำชุมชน) มาที่บ้าน ผมตะโกนบอกไปว่าไม่ว่าง ตอนนั้นผมรู้ว่าผู้นำชุมชนต้องมาค่าผมแน่ เมียผมมันคงไปฟ้อง เพราะมันไม่รู้จะฟ้องใคร ผู้นำชุมชนเลยบอกว่า ...ไม่ว่าง ไม่เป็นไร เตียวพ่รุ่นนี้ผมมาใหม่... ว่าจะมากินเหล้าด้วยสักหน่อย... พออีกวันหนึ่ง แกมาหาผมจริง ถ้าผมไม่คุยกับแกอีกรอบนี้คงเสียมารยาท” (นายเจริญ รักษาบุญ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2558)

ในวันถัดไป ผู้นำชุมชนเดินทางมาพบนายเจริญอีกครั้ง ที่บ้านของนายเจริญ และนายเจริญก็ยอมสละเวลาพูดคุยกับผู้นำชุมชน โดยนายเจริญเล่าว่า ผู้นำชุมชนเป็นคนพูดจาสุภาพ เดินเข้ามาแบบยิ้มแย้ม ชวนพูดคุยเรื่องพื้นฐานทั่วไป เช่น เรื่องปัญหาสุขภาพ และเรื่องการเมืองหนี้สินนอกระบบ โดยถามถึงความเดือดร้อนในการกู้ยืมเงินจากเจ้าหนีนอกระบบ ซึ่งเป็นการชวนพูดคุยแบบเพื่อน และคุยแบบเรื่อยๆ ไม่เร่งรีบ ไม่มีความเป็นทางการ จึงยอมพูดคุยกับผู้นำชุมชน หลังจากนั้น ผู้นำชุมชนจึงเริ่มชักชวนให้นายเจริญ เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย และเมื่อเห็นว่านายเจริญยอมทำตามคำแนะนำแล้ว ผู้นำชุมชนจึงได้แจ้งให้นางฮายู (คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) ทราบ เพื่อให้ทั้งคู่นัดหมายวัน/ เวลา มาร่วมพูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ยกัน

อย่างไรก็ตาม กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีนี้ นอกจากจะมีคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นผู้เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว ผู้นำชุมชนยังได้ชักชวนนายคอบาจี จี (นามสมมุติ) ซึ่งท่านเป็น (เบเตง-สะหยา) หรือ (ผู้อาวุโสชาวเมียนมาร์ ที่เชี่ยวชาญด้านโหราศาสตร์ในชุมชน) ท่านมีความเชี่ยวชาญหลากหลายด้าน และยังสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ระดับดี มาเข้าร่วม

การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย ซึ่งนายคอบา จี จี ให้ความร่วมมือ ตอบรับในการมาร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย และทั้งหมดนี้ถือเป็นขั้นตอนเตรียมการก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งหมด

เมื่อเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนได้เริ่มต้นกล่าวทักทายคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จากนั้นแนะนำเบเตง สะหย่าให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายรู้จัก ขั้นตอนต่อไป เบเตง สะหย่า ขอให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจุดธูปไหว้พระที่อยู่ภายในห้อง โดยขอให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายขอพรต่อหน้าพระพุทธรูปให้การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นไปตามที่ต้องการ เมื่อเสร็จสิ้นพิธีการขอพร คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกลับมานั่งในเก้าอี้ที่จัดเตรียมไว้ ผู้นำชุมชนจึงเริ่มทำการชี้แจงรายละเอียดในการเจรจาไกล่เกลี่ยว่า หากสิ่งใดที่ผู้นำชุมชนพูดแล้วคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่เข้าใจ สามารถสอบถามผู้นำชุมชน หรือ เบเตง สะหย่า ได้ และจากนั้น ผู้นำชุมชนขอกล่าวทวนสาเหตุของความขัดแย้งด้วยตัวเอง เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยเข้าใจตรงกันถึงสาเหตุที่ทำให้คู่กรณีเกิดความขัดแย้งกัน และผู้นำชุมชนกล่าวทิ้งท้ายว่า ความขัดแย้งในลักษณะนี้เป็นความขัดแย้งที่สามารถให้อภัยกันได้ในฐานะคู่สามี ภรรยาที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จากนั้น ในขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนสอบถามความรู้สึกของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย นายเจริญแสดงความเสียใจ ด้วยการร้องไห้ โดยไม่ได้กล่าววาจาใด ส่วนนางฮายูแสดงความรู้สึกท้อใจที่เห็นนายเจริญมาแสดงความรับผิดชอบในวันนี้ และบอกกล่าวถึงความทุกข์ใจของตัวเองตลอดที่ผ่านมาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนายเจริญ จากนั้นนางฮายู คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ได้แสดงจุดยืนว่า ต้องการจบความสัมพันธ์กับนายเจริญ

“เหตุผลที่มาเจรจาไกล่เกลี่ย มีเหตุผลเดียวค่ะตอนนั้น ก็พูดไปตามความรู้สึกพูดกับเขาและก็ผู้นำชุมชนว่า เลิกยุ่งกันเถอะฉันขอร้อง เพราะเธอไม่ได้รักฉัน เธอทุบตีฉัน ฉันจะอยู่กับเธอต่อไม่ได้ หนูพูดไปอย่างจู้ และก็พูดอีกว่า ลูกชายฉันเองก็รับไม่ได้ด้วย” (นางฮายู (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2558)

เมื่อนางฮายูแสดงจุดยืนแล้ว ผู้นำชุมชนจึงได้สอบถามความรู้สึกของนายเจริญ คู่กรณีฝ่ายคนไทย แต่นายเจริญปฏิเสธที่จะพูดและขอให้ผู้นำชุมชนเป็นฝ่ายพูด ฝ่ายตัดสินใจแทนเขา ผู้นำชุมชนจึงใช้วิธีการถามคำถาม (Question) แทนการพูดเล่าเรื่อง คำถามมีดังนี้

- คุณทั้งสองคนเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือไม่
- นายเจริญดื่มสุรามากเพราะผิดหวังในชีวิต คือ เรื่องจริงใช่หรือไม่
- นายเจริญ เรื่องที่คุณผิดหวัง คือ เรื่องการเป็นหนี้สิน
- นางฮายู คุณไม่เคยรับรู้เรื่องการเป็นหนี้สินของนายเจริญใช่หรือไม่
- นายเจริญสามารถเลิกสุรา และหยุดพฤติกรรมรุนแรงเพื่อภรรยาได้หรือไม่

- นางอายุ ที่ผ่านมากุณเหนือกับการทำงานคนเดียวใช่หรือไม่
- พวกคุณทราบหรือไม่ว่า หากให้อภัยกันและกัน และกลับมาช่วยกันทำงานหาเงิน จะเป็นทางออกที่ดีกว่าการต้องแยกย้ายกัน

เสร็จสิ้นคำถามจากผู้นำชุมชน นางอายุก็ยังคงยืนยันจุดยืนเดิม โดยอ้างว่าได้เตรียมทำใจและวางแผนการใช้ชีวิตโดยที่ไม่มีนายเจริญไว้แล้ว ผู้นำชุมชนจึงทำการไกล่เกลี่ย โดยแนะนำถึงผลกระทบที่นางอายุจะใช้ชีวิตลำพังในชุมชน และผลกระทบทางจิตใจของนายเจริญ จากนั้นจึงขอให้เบเตง สะหยา กล่าวความเห็นทางความเชื่อ โดยเบเตง สะหยา กล่าวถึง คุณสมบัติทั่วไปของการเป็นสามีที่ดี ซึ่งถือเป็นการสะท้อนให้คู่กรณีฝ่ายคนไทยตระหนักถึงความผิดของตนเอง จากนั้นเบเตง สะหยา กล่าวตักเตือนนายเจริญ และกล่าวถึงความเชื่อเรื่องการหย่าร้างของชาวเมียนมาร์ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจของสังคม และกล่าวว่าการหย่าร้างในแบบที่สามีไม่ได้ตายจากนั้น เป็นการประพฤติดนที่ไม่เหมาะสมของหญิงชาวเมียนมาร์ (นางอายุ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2558) หลังจากนั้น นางอายุขอพิจารณาจุดยืนของตัวเองอีกครั้ง ในขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนได้ขอเสนอทางเลือกให้คู่กรณีพิจารณา คือ การให้ทั้งคู่ภัยให้กันและกัน และกลับมาช่วยกันทำมาหากินเพื่อปลดหนี้สินที่มีอยู่ และขอให้นายเจริญแสดงความรับผิดชอบด้วยการขอมานางอายุต่อหน้าเบเตง สะหยา เนื่องจากผู้นำชุมชนพิจารณาว่า วัฒนธรรมชาวเมียนมาร์จะให้ความเคารพเชื่อฟังผู้อาวุโสที่มีความรอบรู้กว่า

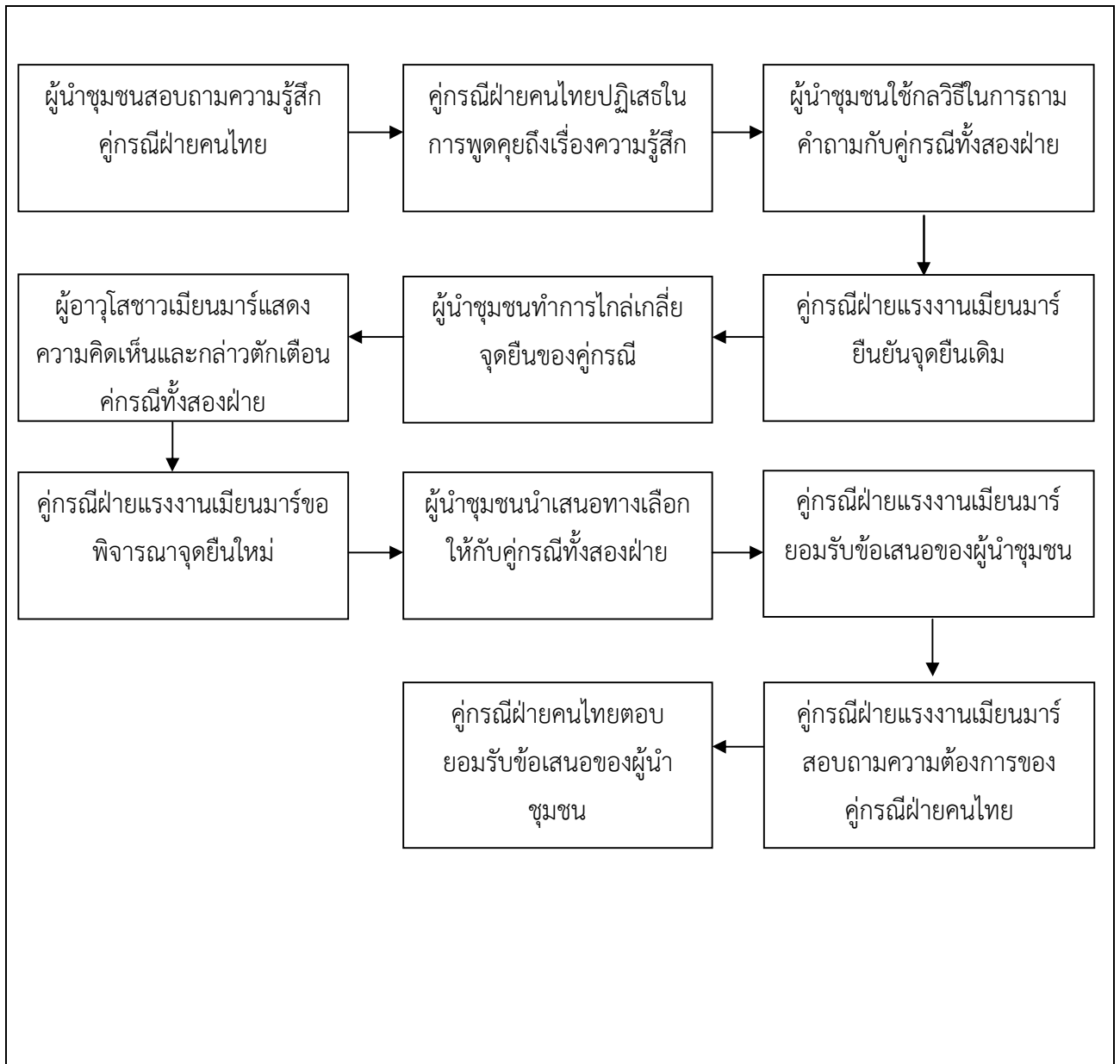
“ผมสังเกตเห็นว่า คนพม่าเขาเคารพผู้ใหญ่ เพราะวันนั้นดูแล้วเขาตั้งใจฟังที่เบเตง สะหยาพูดตลอด เหมือนคนเชื่อฟัง และเขาเรียกเบเตง สะหยา ว่า “อะเฝ่” หรือ “พ่อ” ด้วยพอเห็นแบบนี้แล้ว ผมคิดอะครึบว่า ถ้าจะให้เจริญ ขอโทษภรรยาเขาเอง ก็ต้องขอโทษบุคคลที่ภรรยาของตัวเองเคารพนับถือด้วย มันจะได้ทำให้ภรรยาของเขามั่นใจ” (นายตรีทศ อริญเขต ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 มิถุนายน 2558)

จากนั้น นางอายุ คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ได้แสดงท่าทีโอนอ่อนผ่อนตาม และได้สอบถามนายเจริญว่าจะยอมทำตามทางเลือกของผู้นำชุมชนหรือไม่ ฝ่ายนายเจริญจึงกล่าวว่า ยอมทำตามสิ่งที่ผู้นำชุมชนเสนอ จากนั้นนายเจริญก็ปฏิบัติตามทางเลือกดังกล่าวของผู้นำชุมชน ซึ่งถือเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

สรุปผลจากกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณี 7 ในกรณีนี้ จะเห็นได้ถึงวิธีการติดต่อกับคู่กรณีของคนกลางที่น่าสนใจ โดยจะเห็นว่า คนกลางได้ใช้วิธีการไปติดต่อกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายด้วยตนเอง และมีการพยายามตีสนิทหรือสานความสัมพันธ์กับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

ขณะเดียวกันในการไปติดต่อกับคู่กรณี ก็ไม่มีการกล่าวโทษคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จึงทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเปิดใจยอมรับการมาติดต่อจากคนกลาง นอกจากนี้ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 7 นี้ ยังพบขั้นตอนที่สำคัญมาก 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการพูดคุยกับบุคคลที่สาม 2) ขั้นตอนการเชิญผู้อาวุโสมาร่วมพูดคุย 3) ขั้นตอนการถามคำถาม ฯลฯ ซึ่งจากรูปแบบและขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมแบบกรณีที่ 7 ผลลัพธ์ที่ได้ คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถเข้าใจในเหตุผล มุมมองของแต่ละฝ่ายที่มีต่อความขัดแย้ง และสามารถเข้าถึงผลประโยชน์ร่วมกันของคู่กรณี ตลอดจนสามารถช่วยยุติเรื่องราวความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้นำชุมชน ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในกรณีนี้ ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้งที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่เปิดเผยออกมา อันเป็นประโยชน์ที่ทำให้ผู้นำชุมชนสามารถมองเห็นถึงความต้องการร่วมของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ ดังนั้นผลลัพธ์ของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีที่ 7 จึงเป็นแบบ ชนะ-ชนะ (win-win) คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเข้าใจกัน เกิดความพึงพอใจ ได้รับผลประโยชน์ร่วมกันและความสัมพันธ์ที่ยังคงเดิม





แผนผังที่ 7: ขั้นตอนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่ 7

กล่าวโดยสรุป กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจาก 7 กรณีศึกษา ดังกล่าว ไม่ได้มีรูปแบบหรือขั้นตอนที่เป็นแบบแผนชัดเจน ในทางกลับกัน กลับมีรูปแบบและขั้นตอนที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ กล่าวคือ ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมทั้ง 7 กรณีศึกษาจะมีขั้นตอนและรูปแบบทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน โดยขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยมักมีรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน เช่น มีการเริ่มต้นจากการที่คู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คู่กรณีฝ่ายที่ได้รับความเสียหายเป็นฝ่ายขอความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนมีการนัดหมายวัน/เวลา และจัดเตรียมสถานที่ให้แก่คู่กรณี จัดหาล่ามแปลหรือสอบถามถึงความต้องการล่ามแปลภาษา และมีขั้นตอนการแนะนำตัวและการวางกติกาในการเจรจาไกล่เกลี่ย ฯลฯ ส่วนในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย (หรือ ขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ย) จะมีความแตกต่างกันทั้งเรื่องรูปแบบและขั้นตอนขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ของคนกลาง สถานการณ์ความขัดแย้ง และวัฒนธรรมของคู่กรณี

อย่างไรก็ตาม กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมทั้ง 7 กรณีศึกษามีทั้งที่เจรจาไกล่เกลี่ยแล้วได้ผลลัพธ์แบบ ชนะ-ชนะ (Win-Win) รวมทั้งได้ผลลัพธ์แบบ แพ้-ชนะ (Loss-Win) ในส่วนของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมที่ไกล่เกลี่ยโดยได้ผลแบบ ชนะ-ชนะ มี 6 กรณีศึกษา พบว่า ที่เจรจาไกล่เกลี่ยแล้วได้ผลลัพธ์แบบ ชนะ-ชนะ จำต้องอาศัยทักษะที่สำคัญของคนกลาง การให้ความร่วมมือของคู่กรณี วัฒนธรรม และสัมพันธภาพที่ดีของคู่กรณี อาทิเช่น

กรณีศึกษาที่ 1 พบว่า เรื่องการสื่อสารของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์เป็นปัญหาในการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนจึงใช้เทคนิคเชิญล่ามแปลภาษามาร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย เพื่อแก้ไขปัญหา จนสามารถทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านลุล่วงไปได้ดี ซึ่งจะเห็นว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมทางภาษามีส่วนในการกำหนดรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม และยังมีส่วนในการกำหนดผลลัพธ์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วย กรณีตัวอย่างที่ 2 เป็นความขัดแย้งรุนแรง ผู้นำชุมชนจึงนำกลยุทธ์การแยกการเจรจาไกล่เกลี่ยมาใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งคู่กรณีก็ยินยอมเจรจาไกล่เกลี่ย เพราะไม่ได้เผชิญหน้ากัน โดยตรง จึงทำให้คู่กรณีไม่กังวลใจ แต่กลับได้ข้อตกลงที่ต่างฝ่ายต่างพึงพอใจ และกรณีศึกษาที่ 4 ผู้นำชุมชนใช้เทคนิคการกำหนดประเด็นในการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเลือกเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะประเด็นที่สำคัญ และตัดบางประเด็นที่อาจทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีความยืดเยื้อออกไป คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยินยอมและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเฉพาะประเด็นที่ถูกกำหนดเท่านั้น ส่วนกรณีที่ 5 คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์กันแบบนายจ้าง ลูกจ้าง ยังคงทำงานร่วมกัน จึงประนีประนอมข้อตกลงให้กันและกัน ซึ่งจะเห็นว่าสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเป็นปัจจัยในการกำหนดผลลัพธ์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วย และกรณีที่ 6 เป็นกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีที่แบ่งปันผลประโยชน์กันไม่ลงตัว ผลของการเจรจาไกล่เกลี่ย คือ คู่กรณีฝ่ายหนึ่งได้รับผลประโยชน์ และอีกฝ่ายหนึ่งชดใช้ผลประโยชน์ แต่คู่กรณีฝ่ายที่ชดใช้ผลประโยชน์รู้สึกยินดีและตัดสินใจด้วยความเต็มใจในการชดใช้ผลประโยชน์ เพราะพื้นฐานทางวัฒนธรรมของคู่กรณี

ที่มาจากวัฒนธรรมการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ส่วนกรณีที่ 7 เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ซึ่งเป็นประเด็นละเอียดอ่อน ผู้นำชุมชนจึงมีการหาข้อมูลอย่างละเอียดด้วยการสอบถามจากคู่กรณีและจากบุคคลที่สาม รวมทั้งมีการเชิญผู้อาวุโสที่รอบรู้เรื่องการใช้ชีวิตครอบครัวของชาวเมียนมาร์เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย จึงนำมาสู่การทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมดำเนินไปอย่างรอบคอบและมีคำแนะนำที่ดีให้กับคู่กรณี ผลลัพธ์จึงเป็นแบบชนะ-ชนะ

ส่วนกรณีศึกษาที่เจรจาไกล่เกลี่ยแล้วได้ผลลัพธ์แบบแพ้-ชนะ คือ กรณีศึกษาที่ 3 คู่กรณีฝ่ายคนไทยได้รับผลประโยชน์ ขณะที่คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ต้องสูญเสียผลประโยชน์ และความสัมพันธ์ของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถกลับคืนดีกันได้เช่นเดิม เป็นเพราะกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมกรณีนี้ คนกลางไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ และเพราะสถานภาพของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ที่เป็นแรงงานผิดกฎหมาย รวมทั้งการใช้อารมณ์โมโหรุนแรงของคู่กรณีฝ่ายคนไทย จึงทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีบรรยากาศที่ตึงเครียด และขาดบรรยากาศการมีส่วนร่วมคิดร่วมหาข้อตกลงจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมประสบผลสำเร็จ ในแง่ของการได้ผลลัพธ์แบบชนะ-ชนะ (Win-Win) นอกจากจะต้องคำนึงถึงปัจจัยเรื่องวัฒนธรรม (Culture) ตามหลักแนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural Mediation) แล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงเรื่องทักษะด้านอื่นๆ ควบคู่ด้วย เช่น ทักษะการพูด การคิดวิเคราะห์กำหนดประเด็น ทักษะเรื่องการประชุมสถานการณ์ ทักษะเรื่องการเชื่อมร้อยความสัมพันธ์ของคู่กรณีก่อนและหลังการเจรจาไกล่เกลี่ย ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะด้านกฎหมายต่างๆ ก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน เป็นต้น

4.4 อุปสรรคของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่อง อุปสรรคในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมและจากข้อมูลภาคสนามที่ได้จากการวิเคราะห์แล้ว พบว่า อุปสรรคในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของกรณีศึกษาทั้ง 7 กรณีศึกษามีดังนี้

4.4.1 การขาดการสื่อสารที่ดี

ในมุมมองของแนวคิดเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม มองว่า ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คู่กรณีจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรระหว่างกัน เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และพยายามหลีกเลี่ยงการสื่อสารในลักษณะข่มขู่ เสียงดัง เพราะอาจจะกระทบต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจาไกล่เกลี่ยและทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีอุปสรรคได้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ทั้งผู้ให้ข้อมูลหลัก และผู้ให้ข้อมูลรองครั้งนี้ พบว่า มี 1 กรณี คือ กรณีศึกษาที่ 3 ที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้คำตอบว่า อุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่ดีของคู่กรณี โดยคู่กรณีฝ่ายคนไทยมีการแสดงออกถึงความไม่เป็นมิตร ผ่านการใช้ถ้อยคำหรือการสื่อสารด้วยอารมณ์โมโห ทำให้คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์รู้สึกอึดอัดใจและหวาดกลัว ซึ่งนายชุนมินจิน (นามแฝง คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) ได้สะท้อนมุมมองในเรื่องดังกล่าวไว้ดังนี้

“นายจ้างโกรธผมก่อนที่จะมาเจรจาไกล่เกลี่ยกันอยู่แล้ว วันนั้นเรายังไม่ทันหายโกรธกัน ตอนที่เจรจาไกล่เกลี่ยนายจ้างเลยพูดไม่ดี พูดแบบโมโห เขาทำหน้าไม่ดี อย่างตอนที่กำลังพูดกันอยู่ นายจ้างใส่อารมณ์มาก พูดไปชี้หน้าผมไปด้วย เขาใช้คำหยาบด้วย และตอนที่ผู้นำชุมชนถามนายจ้างว่าทำไมไม่จ่ายค่าจ้างให้ผม นายจ้างก็พูดขึ้นเสียงดังเลย ใช้คำหยาบอีก เหมือนนายจ้างพยายามพูดให้ผู้นำชุมชนเห็นว่าผมเป็นคนไม่ดี และเรื่องทุกอย่างเป็นความผิดของผมคนเดียว ตอนนั้นผมก็อยากอธิบายความจริง ไม่อยากให้ใครมองผมไม่ดีหรอก แต่ผมก็ไม่กล้าตอบโต้ เพราะเขากำลังโกรธมากและพูดไม่ดีเลย ผมได้แต่รู้สึกอึดอัดใจ เหมือนคนอยากร้องไห้แต่ร้องไม่ได้ ต้องเก็บเอาไว้ไม่ให้หน้าตาไหล ตอนนั้นผู้นำชุมชนก็คงเห็นว่าสถานการณ์มันไม่ดีแล้ว เขาเลยหันไปพูดกับนายจ้างว่าให้ใจเย็นๆ....และหลังจากนั้น ผู้นำชุมชนก็ไม่ให้ผมพูดอะไรอีกเลย เพราะถ้าผมพูดอะไรขึ้นมา จะทำให้นายจ้างโมโหอีก ถ้านายจ้างใจเย็น ถ้าพูดกับผมดีๆ กว่านี้ ผมคงไม่ถูกห้ามไม่ให้พูดครับ” (นายชุนมินจิน (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2558)

คำกล่าวของนายซูมินจิน (นามแฝง) สอดคล้องกันกับคำกล่าวของผู้นำชุมชน ดังนี้

“ความยากของการเจรจาไกล่เกลี่ยอันนี้ มันอยู่ที่ตัวคนครับ ตัวคู่กรณีที่ใช้อารมณ์ในการพูด พูดแบบไม่ยอมแพ้ มันเป็นลักษณะท่าทางที่คู่กรณีแสดงออกว่าไม่อยากจะดีด้วยกับคู่กรณีฝ่ายแรงงานพม่าเลย พอเป็นแบบนี้ มันก็เลยดูเหมือนว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยจะไม่มีจุดหมาย เจรจาไกล่เกลี่ยไปก็ได้รับผลประโยชน์ที่ไม่เท่าเทียมกันอยู่ดี อีกอย่างมันทำให้คนฟังเกิดความเครียด หน้าตา คิ้วขมวดตามไปด้วย ขนาดคนที่นั่งรับฟังอย่างผม ก็ยังเครียดไปด้วยทั้งที่ไม่ใช่ปัญหาของผม” (นายสถิต ชูกำเนิด ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

จะเห็นว่า ในระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีการสื่อสารในลักษณะการพูดพาดพิง โหมโห และข่มขู่ จะเป็นการขัดขวางการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ระหว่างคู่กรณีโดยทันที ซึ่งสังเกตได้จากกรณีของนายซูมินจิน กับนายสัก กรณีดังกล่าวสามารถยุติความขัดแย้งได้จริง แต่กระบวนการที่นำไปสู่การหาข้อตกลงของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งนี้มีอุปสรรค ในแง่ที่เป็นข้อตกลงที่ไม่ได้มาจากการแลกเปลี่ยน และการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่กรณี อันเนื่องมาจาก คู่กรณีฝ่ายคนไทยมีการสื่อสารที่ไม่ดี ใช้อารมณ์โหมโหในการสื่อสาร จึงทำให้สถานการณ์การเจรจาไกล่เกลี่ยมีความตึงเครียด ซึ่งข้อมูลที่ค้นพบนี้ มีความสอดคล้องกับงานศึกษาของ วิลเลียม ยูริ ที่กล่าวว่า อุปสรรคที่ยากมากสำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คือ การแสดงออกถึงความไม่เป็นมิตรของคู่กรณี รวมทั้งการปิดหูไม่รับฟังและการขาดความเคารพนับถือ (William Ury 2544) ซึ่งจะเห็นว่า การสื่อสารด้วยอารมณ์โหมโห ข่มขู่ของคู่กรณีฝ่ายคนไทยเปรียบเสมือนการไม่ให้เคารพนับถือคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ อันเป็นอุปสรรคให้คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ไม่กล้าพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น เป็นต้น

4.4.2 การขึ้นนำของคนกลาง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในส่วนของคู่กรณี ทั้งคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์และคู่กรณีฝ่ายคนไทย พบว่า มีบางกรณี เช่น กรณีที่ 7 ที่คู่กรณีรู้สึกว่าการขึ้นนำของคณกรกลางในการกำหนดข้อตกลงให้กับคู่กรณี ซึ่งคู่กรณียอมรับว่า ในช่วงที่เจรจาไกล่เกลี่ยคู่กรณีได้แสดงความต้องการอีกแบบ หรือแสดงความต้องการข้อตกลงอีกแบบ ขณะที่คนกลางเสนอแนะว่าความต้องการของคู่กรณีอาจไม่เป็นผลดี จึงทำการเสนอแนะข้อตกลงอื่นให้ ซึ่งคู่กรณีก็ยอมรับข้อตกลงนั้นๆ ไปเพื่อยุติความ

ขัดแย้ง แต่พอกลับถึงที่บ้าน คู่กรณียังคงรู้สึกคับข้องใจและไม่ต้องการข้อตกลงที่ผู้นำชุมชนเสนอให้
ตั้งข้อมูลสัมภาษณ์ ดังนี้

“ข้อตกลงที่ได้วันนั้นสามารถยอมรับได้ หนูก็เข้าใจสามี
มากขึ้น แต่หนูคิดว่าข้อตกลงแบบแรกที่หนูเสนอไปดีกว่า เพราะหนูคิดไว้แล้วก่อนที่
จะไปเจรจาไกล่เกลี่ย และบอกผู้นำชุมชนไว้ก่อนหน้านี้แล้วด้วย ว่าหนูต้องการให้
สามีเลิกยุ่งกับหนู แต่เลิกกันด้วยดี ให้ผู้นำชุมชนช่วยพูดให้ ซึ่งผู้นำชุมชนก็รับปาก
แต่พอวันเจรจาไกล่เกลี่ย รู้สึกว่าผู้นำชุมชนเขาพยายามโน้มน้าวให้หนูเชื่อว่า ถ้าเลิก
กับสามีจะลำบาก ใช้ชีวิตคนเดียวในชุมชนมันลำบาก ให้อภัยกันดีกว่า ผู้นำชุมชน
พูดแบบนี้ หนูเลยยอม เพราะเขา (ผู้นำชุมชน) บอกว่าความคิดของหนูมันไม่น่าจะดี
คนในท้องถิ่นก็พูดเหมือนผู้นำชุมชนว่าความคิดความต้องการหนูไม่ดี ก็เลยทำให้หนู
สับสนกับความคิดของตัวเองไปเลย แต่ก็ยอมๆ ทำตามที่เขาว่าคะ แต่พอหนูกลับถึง
บ้าน มาใช้ชีวิตกับสามีอีกครั้งก็รู้สึกอึดอัดใจ เพราะหนูกลับมาคิดได้อีกครั้งว่า จริงๆ
แล้ว คนผิดอย่างสามีหนูควรจะได้รับโทษมากกว่าได้รับโอกาส ก็เลยคิดว่า ตอนนั้น
ไม่น่าทำตามที่ผู้นำชุมชนบอกเลย น่าจะยืนยันคำพูดของตัวเองดีกว่า” (นางฮายู
(นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2558)

จากคำสัมภาษณ์ของนางฮายู คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ข้างต้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า
คู่กรณียังคงมีความรู้สึกคับข้องใจ แม้ว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยจะยุติลงแล้วก็ตาม และยังเป็นการ
ชี้ให้เห็นว่า ลักษณะการพูดโน้มน้าวของผู้นำชุมชนมีความคาบเกี่ยวกันมากกับลักษณะการชี้แนะ ซึ่ง
กรณีนี้ ผู้นำชุมชนได้ใช้วิธีการโน้มน้าวให้คู่กรณีเปลี่ยนใจมารับข้อเสนออื่นๆ เพียงเพราะผู้นำชุมชนคิด
ว่า ข้อเสนออื่นดีกว่า โดยที่ผู้นำชุมชนไม่ได้ตระหนักว่า ข้อเสนอที่คิดว่าดีกว่านั้น จะดีในความรู้สึก
หรือจะดีในความหมายของคู่กรณีด้วยหรือไม่ การพูดโน้มน้าวของผู้นำชุมชนจึงดูเป็นการชี้แนะทาง
ความคิดให้กับคู่กรณี ซึ่งเป็นอุปสรรคให้คู่กรณีเกิดความสับสนในระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยและ
ยังคงเกิดความคับข้องใจในภายหลัง

อย่างไรก็ตาม เจนนี่ เบท (Jeanne Brett) ที่ปรึกษาด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้าม
วัฒนธรรมได้กล่าวไว้ในงานศึกษาของเธอเรื่อง *Cultural and Negotiation* ว่า ลักษณะการชี้แนะของ
คนกลาง เป็นอุปสรรคในการหาข้อตกลงร่วมในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยเจนนี่
เบท กล่าวต่อไปว่า คนกลางที่มีลักษณะการชี้แนะ มักเป็นคนกลางที่ยึดติดกับสิ่งเดิมๆ และเป็นคนกลาง
ที่มาจากวัฒนธรรมที่เคร่งครัดด้านประเพณีและศาสนา (Jeanne Brett 2000) ซึ่งจากงานศึกษาของ
เจนนี่ เบท และจากข้อมูลที่ผู้วิจัยค้นพบ มีความไม่สอดคล้องกัน กล่าวคือ คนกลางในกระบวนการ

เจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในงานศึกษานี้ คือ ผู้นำชุมชน ที่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งจากการสอบถาม และการสังเกตการณ์ พบว่า ผู้นำชุมชนไม่มีลักษณะของการเป็นคนที่เป็นคนเคร่งครัดในด้านประเพณีและ ศาสนามากนัก ในทางตรงข้ามกลับมีลักษณะนิสัยที่ชอบการเปลี่ยนแปลง ฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่า ลักษณะการขึ้นนำของคนกลาง อาจเกิดขึ้นจากเหตุผลอื่นๆ ประกอบเข้าด้วยกัน เช่น สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย หรืออาจเกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความต้องการของคู่กรณี เป็นต้น

4.4.3 ความยุ่งยากในการหาข้อเท็จจริงจากคู่กรณี

กระบวนการสืบหาข้อเท็จจริงจากคู่กรณีมีความยุ่งยาก เนื่องจาก คู่กรณีมักพูดความจริงไม่ครบถ้วน คู่กรณีปฏิเสธในการให้ข้อมูล ให้ข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกัน และให้ข้อมูลเท็จ ซึ่งจากการ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง (Mediator) พบว่า ในกรณีศึกษาที่ 2 กรณีศึกษาที่ 5 และกรณีศึกษาที่ 7 คู่กรณีมักจะปฏิเสธการให้ข้อมูลกับผู้นำชุมชนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย และใน บางกรณี คู่กรณียินยอมให้ข้อมูลเมื่อผู้นำชุมชนมีการสอบถาม แต่จะเป็นการให้ข้อมูลแบบกว้างๆ ไม่ ครบถ้วน ไม่สอดคล้องกัน ทำให้บางครั้งผู้นำชุมชนเกิดความเข้าใจผิด หรือไม่สามารถปะติดปะต่อ เรื่องราวเองได้ นอกจากนี้ บางกรณียังมีการให้ข้อมูลเท็จ ดังรายละเอียดที่ผู้นำชุมชนทั้งสามท่านให้ ไว้ ดังนี้

“ผมต้องถามเขาก่อนว่าเรื่องเป็นมายังไร ถูกต้องไหม ผมจะได้ รู้ว่าควรจะจัดการอย่างไรดี ช่วยเหลือเขาอย่างไร ก็มีอุปสรรคมากในขั้นตอนนี้ โดยเฉพาะกับคนพม่า พอผมถามปุ๊บ เขาก็จะตอบแบบห้วนๆ กว้างๆ ส่ายหน้าแล้ว บอกไม่ทราบบ้าง เหมือนคนพยายามเก็บความรู้สึกทั้งที่อยากจะบอกนั้นแหละ เขา ไม่อยากบอก เพราะเขากลัวว่าจะโดนนายจ้างตำ ก้าวนายจ้างโกรธ ก้าวโดน นายจ้างเลิกจ้างบ้าง ก้าวโดนทำร้ายบ้าง เลยเงียบ ไม่พูดไม่จา เจอมาหมดแล้ว แหละครับปัญหาแบบนี้ ถ้าให้ยกตัวอย่าง เช่น กรณีของนายโอ กับนายสัก (กรณี ที่ 5) รายนั้นก็เป็่นนายจ้าง ลูกจ้างกัน ตอนมาปรึกษาผมบอกให้ผมช่วยเคลียร์ให้หน่อย ผมก็คิดว่า พร้อมจะเคลียร์กันแล้ว แต่พอพูดไป พูดมา ตอนที่ผมบอกให้นายโอ ฝ่าย แร่งงานพม่า พูดว่าต้องการจบบแบบไหน อยากให้นายสักทำอะไร ผมถามเขาแบบนี้ เขากลับเงียบใส่ ไม่พูดกับผม ผมเลยจับแขนเขาบอกว่า ไม่เป็นไรนะ พูดมาเถอะ ทุก คนอยากแก้ไขปัญหาให้คุณ แต่จะแก้ไขได้ก็ต่อเมื่อคุณพูดกับเรานะ นี่แค่ตัวอย่างนะ บางคนมีแบบนี้ด้วย ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน พอมาถึงวันเจรจาไกล่เกลี่ยจริง ผมก็ต้อง เสียเวลาให้พวกเขาเล่าถึงเหตุการณ์ความขัดแย้งใหม่ แทนที่มาถึงปุ๊บผมจะเริ่มต้น

โดยการสรุปเหตุการณ์ความขัดแย้งเลย” (นายสกลิต ชูกำเนิด ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2558)

จากคำสัมภาษณ์ข้างต้น จะพบว่า คู่กรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คู่กรณีฝ่ายแรงงาน เมียนมาร์ มักจะมีความกลัวเรื่องความปลอดภัยในชีวิต จึงไม่กล้าให้ข้อมูลใดๆ ในช่วงก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยและในระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งความกลัวดังกล่าวอาจมีความสัมพันธ์กับสถานะของตัวแรงงานเมียนมาร์เองที่อยู่ในสถานะ “แรงงานข้ามชาติ” ที่ไม่มีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยต่างๆ แม้ประเทศไทยจะมีพระราชบัญญัติการคุ้มครองการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 ที่คอยให้ความคุ้มครองสิทธิต่างๆ ของแรงงานข้ามชาติอยู่บ้าง แต่ก็พบว่า กลไกรัฐบางอย่างไม่เอื้ออำนวยให้แรงงานข้ามชาติได้รับการคุ้มครองดูแลจากกฎหมายดังกล่าวอย่างแท้จริง แรงงานข้ามชาติจึงต้องคอยป้องกันตนเอง ฉะนั้นการไม่ให้ข้อมูลใดๆ หรือให้ข้อมูลอย่างระวังตัวของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม จึงอาจจะเป็นการป้องกันตนเองของแรงงานเมียนมาร์ให้มีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ดังข้อมูลที่นายโอ (คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) สะท้อนให้เห็น ดังนี้

“ยอมรับว่ากลัวครับ ไม่ได้กลัวผู้นำชุมชนนะ ผมไว้วางใจผู้นำชุมชน แต่ผมกลัวความไม่ปลอดภัย เพราะนายจ้างที่ทะเลาะกับผม เขาอาจจะโกรธและแจ้งตำรวจจับก็ได้ และตำรวจไทยก็จับจริง ตำรวจไทยไม่เคยถามว่าผิดอะไร ต่อให้ผมเป็นแรงงานถูกกฎหมาย แต่ถ้าตำรวจอยากจับก็จับ ผมเลยจำเป็นต้องพูดน้อยๆ ไว้บ้าง และบางทีผมก็กลัวนายจ้างทำร้ายด้วยนั้นแหละ ก็ต้องยอมรับผิดเสียเองในบางเรื่อง ไม่อย่างนั้นอาจตายได้ครับ เพราะในชุมชนเคยมีประวัตินายจ้างทำร้ายลูกจ้างพม่าตาย” (นายโอ (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 6 พฤศจิกายน 2558)

ขณะที่นางอารี ศรีรักรักษ์ (ผู้นำชุมชน) ที่รับหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมในชุมชนบ้านปลักธง ได้สะท้อนอุปสรรคเรื่องความยุ่งยากในการสอบถามข้อเท็จจริงกับคู่กรณี เพราะสภาพการณ์ไม่เอื้ออำนวย และคู่กรณีกำลังอยู่ในอาการบาดเจ็บ และมีความเครียด ดังนี้

“ป้าว่ากรณีของนายซอนกับนายเชียร (กรณีที่ 2) มีความยากในเรื่องสอบถามความจริง ตอนที่ป้าอยากจะทราบ ว่าพวกเขาทะเลาะกันได้ยังไง ตอน

นั้นยังไม่ทราบเรื่องเลย รู้แค่ที่ว่า เขาชกต่อยกัน เราก็รีบไปที่เกิดเหตุการณ์เลย เห็นแต่ ซอน (คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์) มีคนมามุงล้อมเขา ป้าก็พยายามเข้าไปคุยกับเขา ตอนนั้น แต่คนมันเยอะคั่งที่ตลาด เลยสอบถามอะไรกับคู่กรณีไม่ได้เลย จึงตัดสินใจ ให้แฟนป้าพาซอนไปทำแผลที่อนามัยก่อน และก็ถามซอนเขาตลอดว่า เกิดอะไรขึ้น ทะเลาะอะไรกัน ใครทำ และซอนไปทำเขาก่อนไหม ประมาณนี้ เขาก็ไม่พูดค่ะ เขา ร้องไห้ อาจจะเจ็บอยู่ กลัวด้วย เครียดด้วยมั้ง พอทำแผลเสร็จป้าบอกเขาว่า จะช่วย จัดการปัญหาให้นะ เล่าให้ป้าฟังหน่อยว่าเกิดอะไรขึ้น เขาเล่าว่าแบบกล้วยๆ ว่า ...ผม ไม่จ่ายค่ารถเขา เขาเลยตอยผม... ป้าก็ งง อยู่เหมือนกันว่า ไม่จ่ายค่ารถ 30 หรือ 40 บาทนี่นะ เขาก็บอก ไม่ใช่ แล้วป้าก็ถามต่อว่าไม่ใช่ยังไง เขาเลยยื่นเงินให้ป้า ใน จำนวน 600 บาท แล้วพูดว่า ...แม่เอาไปให้นายเชียรหะอะ ไม่ต้องเจรจาไกลเกลี่ย แล้ว ไกลเกลี่ยไปก็แพ้ ผมโดนเขาทำร้ายอีกก็ได้... คือ เขากลับนายเชียร และกลัวว่า ป้าจะเข้าข้างอีกฝ่ายด้วย เลยไม่อยากพูดอะไร ที่นี้ป้าก็ปะติดปะต่อเรื่องราวไม่ได้ แหะละ ก็ขัดใจมาก แต่ก็ต้องรอให้ผ่านไปอีกวัน แล้วค่อยไปสอบถามให้แน่ชัดอีก ครั้ง” (นางอารี ศรีรักษ์ ผู้ให้ข้อมูล, 7 มิถุนายน 2557)

นอกจากนี้ อุปสรรคด้านการสืบหาข้อเท็จจริงจากคู่กรณียังเกิดขึ้นจากการที่คู่กรณี ไม่อยู่ในความพร้อมในการให้ข้อมูลกับผู้นำชุมชน และคู่กรณีมีความอับอายในการบอกเล่าความจริง กับผู้นำชุมชน ดังรายละเอียดที่ผู้นำชุมชนกล่าว ดังนี้

“ของผมเสียเวลาและหลายขั้นตอนไปหน่อย เพราะช่วงแรก คู่กรณีพูดโกหก (กรณีศึกษาที่ 7) คู่กรณี คือ นายเจริญ (คู่กรณีฝ่ายคนไทย) เขาใจ ร้อนตอยเมียตัวเอง พอผมเข้าไปสอบถามเขาที่บ้าน เขาก็ปิดบ้านใส่เลย ไม่ได้เกรงใจ ว่าผมเป็นผู้นำชุมชน ผมก็ไม่ว่าอะไรเขาอะ ก็เข้าใจว่าเขาใจร้อนและไม่อยากให้ใคร เข้ามายุ่งด้วย ผมก็ไปบ้านเขาอีกในวันถัดไป ก็ขับรถไป รอบหลังนี้เขายอมให้เข้า บ้าน ยอมพูดด้วย แต่ช่วงแรกๆ เขาก็ให้ข้อมูลเท็จ เพราะข้อมูลที่เขายอมผมไม่ ตรงกัน คือ ไม่ตรงกับที่เมียเขาบอก และไม่ตรงกันกับที่เพื่อนบ้านเขาบอก เพราะ เข้าใจว่าเรื่องที่จะบอกมันเป็นเรื่องน่าอายสำหรับเขา ตรงนี้ทำให้เสียเวลามาก และ ต้องใช้ความใจเย็นครับ ผมก็ต้องหาโอกาสสอบถามเขาซ้ำหลายๆ รอบ เผอิญเขายัง อยู่ในอาการมินเมาด้วย ผมก็ต้องสอบถามซ้ำหลายรอบให้แน่ใจ แต่เขาก็พูด แบบเดิมๆ จนผมต้องยอมบอกว่าผมรู้อะไรมาบ้าง เพื่อให้เขาพูดความจริง ใช้เวลา

กว่าครึ่งวันกว่าจะทราบความจริง” (นายตรีทศ อรัญเขต ผู้ให้สัมภาษณ์, 1 มิถุนายน 2558)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนทั้งหมด จะเห็นว่า ผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่เป็น “คนกลาง” รู้สึกว่า คู่กรณี โดยเฉพาะคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์มักมีความกังวลและไม่กล้าบอกเล่า ข้อมูลความจริงกับผู้นำชุมชน ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่า คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ยังไม่มีทัศนคติ สนมกับผู้นำชุมชน รวมถึงมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยอันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องสถานภาพของตัว แรงงานเมียนมาร์เอง และอาจเป็นไปได้ว่า แรงงานเมียนมาร์กำลังอยู่ในอารมณ์เครียดจากเหตุการณ์ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จึงไม่กล้าบอกเล่าความจริงทั้งหมดให้แก่ผู้นำชุมชนทราบ ขณะที่คู่กรณีทั้งฝ่าย คนไทยและคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์บางคนมีการเลี้ยงที่จะให้ข้อมูล และให้ข้อมูลที่สอดคล้อง กัน ทำให้ผู้นำชุมชนไม่อาจทราบข้อเท็จจริงและไม่อาจทราบมุมมองของคู่กรณีที่มีต่อความขัดแย้งได้ อันเป็นอุปสรรคให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเกิดความล่าช้า เพราะจะต้องมีขั้นตอนสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริงจากคู่กรณีเพิ่มเติมจนกว่าจะทราบข้อมูลที่ถูกต้องแน่ชัด เป็นต้น

4.4.4 ด้านปฏิบัติการและลักษณะการสื่อสารของคนกลาง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ที่เป็นคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ พบว่า ใน กรณีศึกษาที่ 6 คู่กรณีมีความไม่พอใจต่อปฏิบัติการที่เมินเฉยของคนกลาง และไม่พอใจต่อลักษณะการ สื่อสารของคนกลางในขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ย ดังรายละเอียดคำสัมภาษณ์ของคู่กรณี ดังนี้

“ระหว่างที่เจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนเขาให้ผมแสดงหลักฐาน ว่าผมซื้อของไปเท่าไร เหมือนว่าเขายังไม่เชื่อสิ่งที่ผมพูด แต่ผมมีหลักฐาน นะไม่ใช่ไม่มี ผมก็ยื่นให้พวกเขาดูวันนั้นเลย ผู้นำชุมชนก็ดูแบบอึ้งๆ เปิดดูผ่านๆ แบบไม่สนใจ แล้วก็ไม่ได้แสดงความคิดเห็นอะไร ตอนนั้นผมไม่ค่อยพอใจ กล้าพูด เลยครับว่าไม่พอใจ เสียใจ เพราะคิดว่าผู้นำชุมชนจะลำเอียง เพราะผู้นำชุมชนเห็น แล้วว่า ในบิลผมซื้อของไปราคาเท่าไร พอเขาเงิบ ผมก็พยายามพูดขอความเห็น ใจอีกครั้ง แต่ผู้นำชุมชนก็แค่หันไปถามอีกฝ่ายว่า จะเอาอย่างไร ต้องการแบบไหน รู้สึกไม่ดี เพราะในใจผมอยากให้เขาช่วยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในสิ่งที่ผมพูด หรือ แสดงเหตุผลมากกว่า พอสถานการณ์เป็นแบบนั้น ผมก็เลยคิดว่าไม่มีใครช่วยผม แล้ว ผมก็เลยคิดอยู่พักนึงว่าจะเอาอย่างไร คิดไปคิดมาว่า ต้องยอมขาดทุน เป็น ประสพการณ์ครับ คิดว่าไม่เป็นไร ขาดทุนครั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ครั้งหน้า” (ปูแล (นามแฝง) ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กันยายน 2558)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ข้างต้น จะพบว่า คนกลางมีปฏิกริยาเมินเฉยต่อปัญหาที่ คู่กรณีกำลังนำเสนอ คือ มีการเปิดอ่านหลักฐานต่างๆ ที่คู่กรณีเตรียมมาอย่างผ่านๆ แสดงถึงความไม่ใส่ใจ และการสื่อสารของคนกลางไม่มีประสิทธิภาพ ในแง่ที่ไม่มีการตอบสนองต่อการสื่อสารของ คู่กรณีและสามารถสื่อสารให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายหาข้อตกลงร่วมกันได้ จึงเป็นอุปสรรคที่ทำให้คู่กรณี ได้รับผลประโยชน์ที่ไม่เท่าเทียมกัน และยังเป็นกรทำให้คู่กรณีเกิดความสงสัยเรื่องความยุติธรรมของ คนกลางต่อการจัดการความขัดแย้งอีกด้วย เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาอุปสรรคของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้าม วัฒนธรรม พบว่า มีอุปสรรค 4 ด้านด้วยกัน 1. ด้านการขาดการสื่อสารที่ดี คือ คู่กรณีที่มาเจรจาไกล่เกลี่ย ยังคงโกรธเคืองกันจึงมีการใช้ถ้อยคำที่ไม่ดีและการแสดงท่าทางระหว่างการสื่อสารในทางลบ ซึ่ง ลักษณะดังกล่าวนอกจากจะเป็นการสร้าง ความหวาดกลัวให้ฝ่ายตรงข้ามแล้ว ยังถือเป็นการสร้างความตึงเครียดให้กับ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วย 2. ด้านการชี้แนะจากคนกลาง เนื่องจาก คนกลางพยายามโน้มน้าวให้คู่กรณีรับฟังข้อเสนอของคนกลาง จึงทำให้คู่กรณีเกิดความสับสนในจุดยืน ของตัวเองระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยและมีความรู้สึกไม่พอใจต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการเจรจาไกล่เกลี่ย ในภายหลัง 3. คือ ด้านความยุ่งยากในการหาข้อเท็จจริงจากคู่กรณี อุปสรรคในข้อนี้ โดยส่วนใหญ่มีความ เกี่ยวเนื่องกับเรื่อง “สถานภาพ” และ “ความปลอดภัย” ของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ และ บางส่วนคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ได้รับอันตรายจากเหตุการณ์ความขัดแย้ง ทำให้สภาพจิตใจไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลกับผู้นำชุมชน เป็นผลให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องเกิดความล่าช้า เพราะ ผู้นำชุมชนยังไม่ทราบข้อเท็จจริง และต้องใช้เวลาในการสืบหาข้อเท็จจริงก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้านที่ 4 คือ ด้านปฏิกริยาหรือลักษณะการสื่อสารของคนกลาง ที่ไม่มีการตอบสนองต่อการสื่อสาร ของคู่กรณี ทำให้คู่กรณีไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้ อีกทั้งยังเป็นการกระทำที่ส่งผลให้คู่กรณีเกิด ความสงสัยเรื่อง “ความเป็นกลาง” ของผู้นำชุมชน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากอุปสรรคทั้งสี่ด้านที่เกิดขึ้น พบว่า อุปสรรคเกิดขึ้น ทั้งจากตัวคู่กรณีและผู้นำชุมชน ฉะนั้นในการแก้ไขอุปสรรคดังกล่าว ตัวคู่กรณีและผู้นำชุมชนจึงเป็น องค์ประธานหลักของการแก้ไขปัญหา อาทิเช่น อุปสรรคด้านการชี้แนะจากคนกลาง ในอุปสรรคนี้ สามารถแก้ไขได้โดยที่ผู้นำชุมชนควรปรับวิธีการสื่อสารของตัวเองให้เป็นฝ่ายรับฟังแทนการชี้แนะ ส่วน ด้านการขาดการสื่อสารที่ดี สามารถแก้ไขได้โดยการที่ผู้นำชุมชนมีการวาง “กติกา” ในการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่อง การสื่อสาร เพื่อให้คู่กรณีปฏิบัติตาม และอุปสรรคด้านความยุ่งยากในการหาข้อเท็จจริงจาก คู่กรณี ในประเด็นนี้ คู่กรณีควรปรับปรุงตนเองให้มีส่วนร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ยมากขึ้น โดยการเล่า ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ให้ผู้นำชุมชนทราบ หากคู่กรณี โดยเฉพาะคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์มีความกลัว เรื่องความปลอดภัย ก็อาจเล่าข้อเท็จจริงเป็นการส่วนตัวแก่ผู้นำชุมชนก่อนที่จะมาเจรจาไกล่เกลี่ยจริง เพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จและไม่ติดขัดในระหว่างดำเนินการ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชน ศึกษากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง และอุปสรรคในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ประกอบการการบันทึกการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล เป็นจำนวน 7 กรณีศึกษา โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงสองกลุ่ม กลุ่มที่หนึ่ง คือ ผู้นำชุมชนเฉพาะคนที่เคยมีประสบการณ์เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม พบจำนวน 3 คน และกลุ่มที่สอง คือ คู่กรณีแรงงานเมียนมาร์ที่ยังคงอาศัยอยู่ในชุมชนและยินดีให้ข้อมูลกับผู้วิจัย พบจำนวน 7 คน และคู่กรณีฝ่ายคนไทยจำนวน 7 คน จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทป จัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

5.1. สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธงจำนวน 7 กรณีศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

ความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองคน (Interpersonal Conflict) ขัดกันในเรื่องต่าง ๆ เช่น เรื่องการสื่อสาร เรื่องพฤติกรรม เรื่องผลประโยชน์ เรื่องความรู้สึก เรื่องเป้าหมาย และเรื่องความสัมพันธ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร (Communication Conflict) เป็นความขัดแย้งที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกระบวนการ ตั้งแต่กระบวนการส่งสาร รับสาร และการแปลความหมายของสาร สำหรับกรณีศึกษาที่ 1 เป็นความขัดแย้งด้านการสื่อสาร ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม ซึ่งการติดต่อสื่อสารระหว่างคนต่างวัฒนธรรม มักมีปัญหาการไม่เข้าใจภาษาของคู่สนทนา ทำให้ไม่สามารถ

รับทราบข้อมูลได้ครบถ้วน และการไม่สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่เกิดความสงสัยและความไม่เข้าใจ จึงนำไปสู่การแปลความหมายของสารที่ได้รับแบบผิดพลาดไปจากเจตนาของผู้ส่งสาร เพราะการแปลความหมายของสารนั้นไม่ได้แปลตามข้อมูลที่ผู้ส่งสารตั้งใจจะสื่อ หรือตั้งอยู่บนฐานของความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล แต่แปลจากประสบการณ์ ความเชื่อ และความรู้สึกของตนเอง ความขัดแย้งด้านการสื่อสารจึงเกิดขึ้น

5.1.2 ความขัดแย้งด้านพฤติกรรม เกิดจากการที่บุคคลกระทำบางสิ่งบางอย่าง โดยเป็นการกระทำที่ไม่เป็นที่ยอมรับของอีกฝ่าย หรือกระทำการนอกกรอบความถูกต้องตามบรรทัดฐานทางสังคม และกระทำการไม่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ จนอีกฝ่ายรู้สึกยอมรับไม่ได้ สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ในกรณีศึกษาที่ 2 พบว่า เป็นความขัดแย้งด้านพฤติกรรมที่เกิดจาก การใช้พฤติกรรมการเรียกเก็บเงินค่าโดยสารในจำนวนที่แพงเกินเหตุต่อแรงงานข้ามชาติ เพียงเพราะเห็นว่า ผู้ใช้บริการเป็นแรงงานข้ามชาติหรือแรงงานเมียนมาร์ จนสร้างความเดือนร้อนและความไม่พอใจแก่คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์เกิดความไม่พอใจและใช้พฤติกรรมตักกลับต่อคู่กรณีฝ่ายคนไทย การศึกษาคั้งนี้จึงค้นพบว่า ในความขัดแย้งด้านพฤติกรรมนั้น หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจในพฤติกรรมของฝ่ายตรงข้าม ก็มักจะใช้พฤติกรรมการตักกลับ เพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามรับรู้ความรู้สึกและเกิดความไม่พอใจเช่นกัน

5.1.3 ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ เกิดขึ้นในกรณีที่ 3 มีสาเหตุความขัดแย้งมาจากการสูญเสียผลประโยชน์ ที่เกิดจากการสูญเสียเงินทองที่ควรจะได้รับจากการทำงาน และสูญเสียงานอันเนื่องมาจาก นายจ้างไล่ออก โดยความขัดแย้งกรณีนี้ คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์สูญเสียประโยชน์ คือเงินค่าแรงและสูญเสียประโยชน์จากการตักกลับ จึงนำมาสู่การใช้พฤติกรรมตักกลับ เพื่อให้คู่กรณีฝ่ายคนไทยสูญเสียผลประโยชน์เช่น คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจึงไม่สามารถตกลงประนีประนอมกันเองได้ จึงมีการขอให้ผู้นำชุมชนช่วยจัดการเจรจาไกล่เกลี่ยขึ้นเพื่อยุติปัญหาความขัดแย้ง

นอกจากนั้น จากการศึกษายังพบความขัดแย้งด้านผลประโยชน์อีกประการ ในกรณีศึกษาที่ 6 เป็นความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ไม่ลงตัว เนื่องจาก คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ที่ประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างได้ทำงานร่วมกับคู่กรณีฝ่ายคนไทยที่เป็นช่างรับเหมาก่อสร้างเช่นกัน โดยการทำงานร่วมกันของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่มีความคิดความต้องการและมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน กลายเป็นเหตุที่นำมาสู่ปัญหาการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ไม่เท่าเทียมกันได้ง่าย เมื่อฝ่ายหนึ่งได้รับมาก ขณะที่อีกฝ่ายเสียเปรียบ ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์จึงเกิดขึ้น

5.1.4 ความขัดแย้งด้านความรู้สึก ในกรณีศึกษาที่ 4 เกิดขึ้นจากการที่คู่กรณีฝ่ายคนไทยสื่อสารด้วยความมีอคติ คือ ใช้คำหยาบ คำข่มขู่ และคำใส่ร้ายหรือคำที่สื่อไปในทางลบประมาท คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ จนกระทบต่อความรู้สึกทางลบของคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ให้รู้สึก

เสียใจ หวาดกลัวและอับอาย ความขัดแย้งด้านความรู้สึกระหว่างคู่กรณีทั้งสองจึงเกิดขึ้น ซึ่งจะเห็นว่า ในความสัมพันธ์ระหว่างคนต่างวัฒนธรรมจำเป็นต้องระมัดระวังเรื่องการสื่อสารที่กระทบต่ออารมณ์ และความรู้สึกของผู้อื่นเสมอ เนื่องจาก วัฒนธรรมที่ต่างกัน การรับรู้ การเข้าใจและการแสดงออกทาง ความรู้สึกก็ย่อมมีความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น เรื่องของการควบคุมอารมณ์ความรู้สึกและการ สื่อสารเป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม เพราะการสื่อสารและเรื่อง ของอารมณ์ความรู้สึกเป็นสิ่งที่มีความเปราะบาง สามารถกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันและการ เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

5.1.5 ความขัดแย้งด้านเป้าหมาย ในกรณีศึกษาที่ 5 มีสาเหตุจากการที่คู่กรณีทั้งสอง ฝ่ายต่างมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน มีบุคลิกภาพและความต้องการเรื่องการจ่ายเงินเดือนที่ขัดกับ เป้าหมายของกันและกัน จนเกิดความไม่ไว้วางใจกันและกัน ความขัดแย้งด้านเป้าหมายจึงก่อเกิด ทั้งนี้เมื่อมีความขัดแย้งด้านเป้าหมาย การหันหน้ามาพูดคุยกันด้วยเหตุและผลเป็นสิ่งที่อาจจะนำมาสู่ ทางออกของปัญหา เพราะทำให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของความต้องการของแต่ละฝ่าย และช่วยให้ คู่กรณีสามารถเปลี่ยนมุมมองต่อปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ การหันหน้ามาพูดคุยกันด้วย เหตุผล ยังเป็นการช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างกันได้อีกด้วย

5.1.6 ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ในกรณีศึกษาที่ 7 เป็นปัญหาความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากบุคลิกภาพ พฤติกรรมการใช้อารมณ์ที่รุนแรงของคู่กรณีฝ่าย คนไทยต่อคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ซึ่งคู่กรณีทั้งสองมีความสัมพันธ์แบบสามี ภรรยา กัน คู่กรณี ฝ่ายแรงงานเมียนมาร์เป็นฝ่ายได้รับความเสียหาย โดยโดนกระทำรุนแรงต่อร่างกาย จึงพยายามเลี่ยง ความขัดแย้ง ด้วยการขอจบความสัมพันธ์กับคู่กรณีฝ่ายคนไทย ซึ่งทำให้คู่กรณีฝ่ายคนไทยรู้สึกโมโห มากขึ้นจนความขัดแย้งขยายตัว บุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์โดน กระทำรุนแรงตามไปด้วย จากการศึกษาครั้งนี้ จึงพบว่า ในความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์นั้น พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงและอารมณ์โมโหฉุนเฉียวเป็นต้นเหตุให้เกิดความขัดแย้งด้าน ความสัมพันธ์และยังเป็นต้นเหตุของการขยายความขัดแย้งด้วย

5.2 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่าง แรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง จากการศึกษา 7 กรณีศึกษา พบว่ามีรูปแบบและ ขั้นตอน ดังนี้

5.2.1 กรณีศึกษาที่ 1 ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นโดยคู่กรณีฝ่ายที่ได้รับ ความเสียหายเข้าขอความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน จากนั้นผู้นำชุมชนติดต่อประสานไปยังบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการเชิญบุคคลที่เป็นล่ามแปลภาษาเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ย เนื่องจาก

คู่กรณีติดขัดเรื่องการสื่อสารภาษาไทย และนัดหมายวัน/ เวลา ส่วนขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ดำเนินขั้นตอนด้วยการเริ่มต้นกล่าวนำของผู้นำชุมชน ไม่ว่าจะ เป็น กติกาในการเจรจาไกล่เกลี่ย ความรู้ในเรื่องที่คู่กรณีขัดแย้งกัน และหลังจากนั้นเป็นขั้นตอนที่คู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อข้อตกลง ร่วมกัน

5.2.2 กรณีศึกษาที่ 2 ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนนำคู่กรณีที่ได้รับ บาดเจ็บเข้ารับการรักษายาบาล พุดคุยกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ตามด้วยการประเมินสถานการณ์ เพื่อ ทราบปัญหาและความต้องการของคู่กรณีคร่าวๆ จากนั้นดำเนินขั้นตอนปรับเปลี่ยนรูปแบบการเจรจา ไกล่เกลี่ย เป็นการแยกเจรจาไกล่เกลี่ย สืบเนื่องจากเป็นความขัดแย้งที่มีความรุนแรงเข้ามาเกี่ยวข้อง และคู่กรณียังอยู่ในอาการหวาดกลัว จึงต้องแยกเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อเลี่ยงการเผชิญหน้าโดยตรงของ คู่กรณี ส่วนขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนมีกล่าวตักเตือนและโน้มน้าวคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้ อภัยกันและกัน จากนั้นดำเนินการหาข้อตกลง โดยขั้นตอนการหาข้อตกลงของคู่กรณีมีลักษณะการใช้ ผู้นำชุมชนเป็นสื่อกลาง กล่าวคือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างยื่นข้อเสนอต่างๆ ผ่านผู้นำชุมชนโดยที่คู่กรณี ไม่ได้เจอหน้ากันโดยตรง จนกระทั่งได้ข้อตกลงที่นำมาสู่การยุติปัญหาความขัดแย้ง

5.2.3 กรณีศึกษาที่ 3 ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย คู่กรณีฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย เข้าขอความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนมีการดำเนินการรับฟังปัญหาจากคู่กรณีฝ่ายแรงงาน เมียนมาร์ จากนั้นติดต่อคู่กรณีอีกฝ่ายคนไทยมาร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย ส่วนขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย มีลักษณะทั่วไป คือ การให้คู่กรณีเล่าถึงสถานการณ์ความขัดแย้ง การกล่าวทวนสถานการณ์ความ ขัดแย้ง (Paraphrasing) จากนั้นผู้นำชุมชนมีการสอบถามความจริงต่างๆ แก่คู่กรณี และต่อไป คือ ขั้นตอนการหาข้อตกลงของคู่กรณี มีลักษณะดำเนินการแบบผู้นำชุมชนเป็นตัวแทน กล่าวคือ ผู้นำ ชุมชนเป็นฝ่ายพูดและฝ่ายรับและยื่นข้อเสนอต่างๆ แทนฝ่ายคู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ จนได้ ข้อตกลงที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยอมรับ

5.2.4 กรณีศึกษาที่ 4 ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ คือ ฝ่ายที่ได้รับความเสียหายเล่าถึงเหตุการณ์ความขัดแย้งเป็นการส่วนตัวแก่ผู้นำชุมชน เพื่อขอความ ช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนทำการนัดหมายวันและเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ย จากนั้นดำเนิน ขั้นตอนวินิจฉัยปัญหาเบื้องต้นก่อนวันเจรจาไกล่เกลี่ยจริง ส่วนขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นโดย การแจ้งผลการวินิจฉัยปัญหาแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบ จากนั้นผู้นำชุมชนกำหนดประเด็นในการ เจรจาไกล่เกลี่ย ในลักษณะที่มีการเลือกเฉพาะบางประเด็นที่สำคัญมาเจรจาไกล่เกลี่ย และตัดบาง ประเด็นที่อาจส่งผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยเกิดความยืดเยื้อออกจากการเจรจาไกล่เกลี่ย ขั้นตอนต่อไป ผู้นำชุมชนมีการนำหลักกฎหมายเรื่องโทษของการพุดจาใส่ร้าย ช่มชู้ผู้อื่นมาอธิบายแก่คู่กรณี และเปิด โอกาสให้คู่กรณีได้พุดคุย และทำความเข้าใจกัน ซึ่งในระหว่างที่คู่กรณีพุดคุยกันเองนั้น ผู้นำชุมชน ดำเนินการสอดแทรกข้อเสนอและความคิดเห็นต่างๆ ให้กับคู่กรณี เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบ้าง

จากนั้นผู้นำชุมชนเสนอข้อตกลงเพื่อยุติปัญหาความขัดแย้งให้กับคู่กรณี จนกระทั่งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ข้อตกลงที่พึงพอใจ

5.2.5 กรณีศึกษาที่ 5 ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นด้วยขั้นตอนที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเดินทางมาหาผู้นำชุมชน เพื่อขอเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้ง และผู้นำชุมชนจัดเตรียมสถานที่ให้คู่กรณี ส่วนในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นโดยการที่ผู้นำชุมชนเป็นฝ่ายกำหนดกติกาก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย และตามด้วยการให้คู่กรณีเล่าถึงสถานการณ์ความขัดแย้ง จากนั้นผู้นำชุมชนนำหลักกฎหมายมาช่วยอธิบายความเข้าใจแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ผู้นำชุมชนขอให้คู่กรณียื่นข้อเสนอ จากนั้นผู้นำชุมชนดำเนินการประเมินส่วนได้ส่วนเสียที่คู่กรณีจะได้รับ จนกระทั่งคู่กรณีสามารถตัดสินใจเลือกข้อตกลงเพื่อยุติปัญหาความขัดแย้งได้

5.2.6 กรณีศึกษาที่ 6 ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นโดยการที่คู่กรณีฝ่ายคนไทยเข้าพบผู้นำชุมชนเพื่อขอความช่วยเหลือ พร้อมทั้งเล่าถึงปัญหาความขัดแย้งเป็นการส่วนตัวกับผู้นำชุมชน จากนั้นผู้นำชุมชนทำการโน้มน้าวคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้เข้าร่วมกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนสอบถามความต้องการเรื่องเล่าแบบแก่คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ จากนั้นคู่กรณีนัดหมายวันและเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ย ส่วนขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้นำชุมชนเป็นผู้ดำเนินการกล่าวกติกาในการเจรจาไกล่เกลี่ย กล่าวทวนสถานการณ์ความขัดแย้ง จากนั้นผู้นำชุมชนสอบถามเหตุผลและข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติมจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย คู่กรณีอธิบายเหตุผลและแสดงหลักฐาน จากนั้นคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีการต่อรองข้อเสนอกัน ระหว่างนั้นผู้นำชุมชนก็ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อเสนอดังกล่าวของคู่กรณี จนกระทั่งการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อเสนอมือที่คู่กรณีเป็นฝ่ายเลือก

5.2.7 กรณีศึกษาที่ 7 ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นจากการที่คู่กรณีฝ่ายแรงงานเมียนมาร์ ฝ่ายที่ได้รับความเสียหายเข้าพบผู้นำชุมชนเพื่อขอความช่วยเหลือ พร้อมทั้งเล่าถึงสถานการณ์ความขัดแย้งให้แก่ผู้นำชุมชนทราบ จากนั้นผู้นำชุมชนมีการประเมินสถานการณ์เบื้องต้น และคัดเลือกผู้นำชุมชนที่จะทำหน้าที่เป็น “คนกลาง” ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ต่อไป ผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางมีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ความขัดแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งจากบุคคลที่สาม บุคคลที่เกี่ยวข้องต่างๆ และจากคู่กรณีเป็นการส่วนตัวอีกครั้ง จากนั้นผู้นำชุมชนโน้มน้าวให้คู่กรณีฝ่ายคนไทยเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ย และดำเนินการเชิญผู้อาวุโสชาวเมียนมาร์เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ย ในขั้นตอนต่อไปจึงเริ่มมีการนัดหมายวันและเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ย ในส่วนขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย เริ่มต้นด้วยการกล่าวทักทาย และการแนะนำตัว จากนั้นผู้อาวุโสชาวเมียนมาร์ขอให้คู่กรณีทำพิธีไหว้พระขอพรตามหลักศาสนา ขั้นตอนต่อไปผู้นำชุมชนกล่าวกติกาในการเจรจาไกล่เกลี่ย และตามด้วยการกล่าวทวนสถานการณ์ความขัดแย้ง จากนั้นคู่กรณีแสดงเหตุผลแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่ได้รับ และแสดงจุดยืน ผู้นำชุมชนไกล่เกลี่ยจุดยืนของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ในลักษณะการถามคำถามเพื่อให้คู่กรณีปรับความเข้าใจกันและปรับเปลี่ยนจุดยืนให้เข้าหากัน แต่คู่กรณี

ก็ยังยืนยันจุดยืนเดิม ทำให้ผู้อาวุโสชาวเมียนมาร์ได้กล่าวแนะนำเรื่องการใช้ชีวิตครอบครัวเพื่อปรับเปลี่ยนจุดยืนของคู่กรณีอีกครั้ง และหลังจากนั้น ผู้นำชุมชนยื่นข้อเสนอต่างๆ ให้กับคู่กรณี จนกระทั่งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับข้อเสนอที่พอใจและพร้อมปฏิบัติตาม

5.3 อุปสรรคในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

5.3.1 **ขาดการสื่อสารที่ดี** เนื่องจากคู่กรณีมีการแสดงออกถึงความไม่เป็นมิตร ผ่านการใช้ถ้อยคำหรือการสื่อสารด้วยอารมณ์โมโห ใช้ถ้อยคำข่มขู่ ทำให้คู่กรณีอีกฝ่ายที่มาเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมรู้สึกอึดอัดใจและหวาดกลัว

5.3.2 **การขึ้นนำของคนกลาง** คนกลางมีการสื่อสารที่โน้มน้าวใจให้คู่กรณีให้เลือกข้อตกลงที่คนกลางเห็นด้วย โดยไม่เปิดโอกาสให้คู่กรณีเลือกในข้อตกลงที่คู่กรณีต้องการ การสื่อสารแบบโน้มน้าวของคนกลางจึงเข้าข่ายการขึ้นนำทางความคิดให้กับคู่กรณี เป็นผลให้คู่กรณีรู้สึกอึดอัดใจในภายหลังจากที่นำข้อตกลงไปปฏิบัติ

5.3.3 **ความยุ่งยากในการหาข้อเท็จจริงจากคู่กรณี** กระบวนการสืบหาข้อเท็จจริงจากคู่กรณีมีความยุ่งยาก เนื่องจาก คู่กรณีมักพูดความจริงไม่ครบถ้วน คู่กรณีปฏิเสธในการให้ข้อมูลให้ข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกัน และให้ข้อมูลเท็จ ทำให้ผู้นำชุมชนไม่อาจทราบข้อเท็จจริงและไม่อาจทราบมุมมองของคู่กรณีที่มีต่อความขัดแย้งได้ อันเป็นอุปสรรคให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเกิดความล่าช้า เพราะจะต้องมีขั้นตอนสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริงจากคู่กรณีเพิ่มเติมจนกว่าจะทราบข้อมูลที่ถูกต้องแน่ชัด

5.3.4 ด้านปฏิกริยาและลักษณะการสื่อสารของคนกลาง

คนกลางหรือผู้นำชุมชนมีปฏิกริยาเมินเฉย ไม่มีการตอบสนองต่อการสื่อสารของคู่กรณี จึงเป็นอุปสรรคที่ทำให้คู่กรณีได้รับผลประโยชน์ที่ไม่เท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้จากกรณีความขัดแย้งในปี 2550-2558 การศึกษาครั้งต่อไป ควรเลือกศึกษาคณะความขัดแย้งที่กำลังเป็นคดีกันอยู่ และผู้วิจัยมีส่วนร่วมในการสังเกตการณ์ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมด้วย

2. ผลการศึกษานี้ ได้ศึกษาเฉพาะกรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยเท่านั้น ทำให้ได้มุมมองความขัดแย้งและรูปแบบกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะด้าน ถ้ามีการศึกษาครั้งต่อไป แนะนำให้เลือกกรณีตัวอย่างความขัดแย้งของแรงงานข้ามชาติสัญชาติอื่นๆ เช่น กัมพูชา และลาว เพราะคู่กรณีในบางวัฒนธรรมอาจมองประเด็นความขัดแย้งที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

เอกสารภาษาไทย

- กฤตยา อาชวนิจกุล. 2555. การจำแนกประเภทแรงงานข้ามชาติจากพม่า กัมพูชา และลาว. วารสาร ประชากรและสังคม 33 (1): 6-7 ตุลาคม-พฤศจิกายน. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กฤตยา อาชวนิจกุล, ทริส โคอาร์ท และนิน นิน ไพน. 2543. เพศอนามัยเจริญพันธุ์และความรุนแรง: ประสบการณ์ชีวิตของแรงงานอพยพจากประเทศพม่า. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคอหงส์. แผนชุมชน 30 ชุมชน ปี 2556. กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- กระทรวงแรงงาน. 2551. พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551. (ออนไลน์). แหล่งข้อมูลที่สืบค้น: http://www.mol.go.th/anonymouse/labour_legislation/3857. (สืบค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2558).
- กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคอหงส์. 2556. ข้อมูลพื้นฐานชุมชนบ้านปลักธง. (ออนไลน์). แหล่งข้อมูลที่สืบค้น: <http://khohongwelfare.in.th/bannplugtong/index.php?>. (สืบค้นข้อมูลเมื่อ 2 มีนาคม 2558).
- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองคอหงส์. 2556. รายงานการติดตามแผนพัฒนาชุมชน เทศบาลเมืองคอหงส์ ประจำปี 2555. กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- กระทรวงวัฒนธรรม. 2552. แผนแม่บทวัฒนธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2550-2559. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม.
- โคทม อาริยา. 2555. คดีแรงงานพม่าในไทย อาชญากรรม-เหยียดเชื้อชาติ.คอลัมน์ข่าวสดอาเซียนโดย ข่าวสดรายวัน: วันที่ 7 ตุลาคม 2555:22 (7983).
- คริสโตเฟอร์ ดับเบิลยู มัวร์. 2542. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง: ยุทธศาสตร์การนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง. แปลโดย วันชัย วัฒนศัพท์, สุวิทย์ เลหาศิริวงศ์ และวงศา คงดี. สถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- จุฬาพรพรท์ จามจุรี ผดุงชีวิต. 2551. *วัฒนธรรม การสื่อสารและอัตลักษณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตต์อร่าม ศิรินิกร. 2540. *ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้ง
และวิธีการจัดการความขัดแย้ง ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษาที่ 11.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ชัยพงษ์ สำเนียง. 2555. *ความยั่งยืนของแรงงานต่างด้าว: มนุษย์ล่องหนไร้ตัวตน หรือ ฟันเฟือง
สำคัญทางเศรษฐกิจ?* (ออนไลน์) แหล่งข้อมูลที่สืบค้น:
<http://www.siamintelligence.com/thai-labor-migration-status/> (สืบค้นข้อมูลเมื่อ 12
มิถุนายน 2557).
- ชลัท ประเทืองรัตน. 2557. *วัฒนธรรมกับการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ย*. (ออนไลน์)
แหล่งข้อมูลที่สืบค้น: <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/>. (สืบค้นข้อมูลเมื่อ 22
กันยายน 2557)
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. 2550. *การจัดการความขัดแย้งในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ทครีเอชั่น จำกัด.
- ชูเกียรติ แฉวปัดถา. 2537. *พฤติกรรมและการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของผู้บริหาร
และครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ชญาณันท์ ตระกูลพิชยะชัย. 2552. *บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งใน
หมู่บ้านจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครราชสีมา.
- ดวงใจ ปินตามูล. 2557. *การบริหารจัดการความโกรธ*. คณะมนุษยและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ทวีศักดิ์ สุวคนธ์. 2549. *คัมภีร์ผู้นำ วิถีสู่สันติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ยูเรก้า จำกัด
- ธมน ต้นสงวน. 2551. *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในงานของแรงงานพม่าในโรงงานอุตสาหกรรม
พลาสติก จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธรรมศาสตร์ โสทธิพันธุ์. 2553. *การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง*. ในเอกสารประกอบการเรียน วิชา
465-377 การจัดการความขัดแย้ง. สถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537. *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- นฤมล นิราทร. 2554. *การเคลื่อนย้ายแรงงานในอาเซียน: กรณีแรงงานไร้ฝีมือในประเทศไทย*. เอกสารประกอบการสัมมนาประจำปี 2555 คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2535. *การวิเคราะห์และวางแผนด้านการขนส่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบอร์นาร์ด เมเยอร์. 2553. *The Dynamics of conflict Resolution: A practitioner s Guide, พลวัตการจัดการความขัดแย้ง*. แปลโดย บรรพต ตันธีรวงศ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คบไฟ.
- บัญชา แก้วส่อง. 2538. *ความขัดแย้งทางสังคมกับความอยู่รอดในสังคมท้องถิ่น กรณีป่าในชุมชนอีสาน*. วารสารป่ากับชุมชน. 2 (3): 4-17.
- ฝ่ายทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองคองหงส์. 2558. *ข้อมูลจำนวนแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (ประมวลผลวันที่ 2 กรกฎาคม 2558).
- พีรเศรษฐ์ ชมพูมิ่ง, มณีนรัตน์ จิรวุฒิมงคลชัย และ สรัลรัตน์ นิมพาลี. 2557. *อิทธิพลของความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมในการตัดสินใจลงโทษของนายจ้างต่อการกระทำผิดคำสั่งของลูกจ้างชาวต่างด้าวไร้ฝีมือ*. วารสารสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 9 (1): 61-73 มกราคม-มิถุนายน.
- พิทักษ์ ไปเร็ว และพิทักษ์ ศิริวงศ์. 2556. *วาทกรรมการสร้างความเป็นอื่นของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยในฐานะพลเมืองของโลก*. วารสารวิชาการ Veridian E- Journal 6 (3): กันยายน-ธันวาคม 2556. แหล่งข้อมูลที่สืบค้น: <http://www.ejournal.su.ac.th/upload/749.pdf> (สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2557).
- เพ็ญศรี รูปะวิเชตร. 2554. *การเรียนรู้ลักษณะการจัดการ: การจัดการข้ามวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดวงกมลพับลิชชิง.
- แมนเนอร์ริง คาเรน. 2557. *Bullet Guide: Negotiating, เจรจาต่อรอง เก่งทันใจ*. แปลโดย: ฆนรจกุลวรรณัย. บริษัทอิงค์ ปัยอนด์ บุ๊คส์ จำกัด.
- วันชัย วัฒนศัพท์. 2550. *ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. สถาบันพระปกเกล้า.
- วันชัย วัฒนศัพท์. 2547. *ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2545. ความลับขององค์การ พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- วิจิตร คลองมีคุณ. 2552. กระบวนทัศน์ใหม่ของศาลอาญาในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม กรณีศึกษายุทธศาสตร์ชุมชนพอเพียงสวนตีสวยยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์กรุงเทพฯ วิทยาลัยการยุติธรรม.
- วิลเลียม ยูริ. 2544. เอาชนะคำว่า “ไม่” ใช้เรื่องยาก การเจรจาใกล้เกลี้ยเพื่อเปลี่ยนจากการเผชิญหน้าไปสู่ความร่วมมือ. แปลและเรียบเรียงโดย วันชัย วัฒนศัพท์. สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริพิมพ์ ศรบัลลังก์ และสุรชาติ บำรุงสุข. 2555. ที่มาของแรงงานพม่าในประเทศไทย. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 20 (33): 19-37. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริมา อัครเวธา. 2556. ความแตกต่างและความขัดแย้งในสังคม. เอกสารประกอบบรรยายวิชา การดำรงชีวิตในสังคมยุคใหม่และประชาคมอาเซียน. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศมนันท์ สุขสม. 2547. ประสบการณ์การพยาบาลแบบองค์รวมของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุมิตรา สุวรรณรงค์. 2549. สัมฤทธิ์ผลของการนำวิธีการใกล้เกลี้ยและประนอมข้อพิพาทแรงงานมาใช้ในศาลแรงงานภาค 5. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534. ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อการสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ตะเกียง.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2531. ทฤษฎีสังคมวิทยา: เนื้อหาและแนวทางการใช้เบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์.
- อัญญาณี สิทธิอาษา. 2554. แนวทางการปฏิบัติทางคดีโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในประเทศไทย ศึกษากรณีอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขานิติวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อีเลน เพียร์สัน, สุรีย์พร พันพืง, อารี จำปากลาย, ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และอารีย์ พรหมมณี. 2549. งานทำทนายที่ลุ่มน้ำโขง การจ้างแรงงานข้ามชาติ: งานหนัก จ่ายน้อยและไม่ได้รับการคุ้มครอง. สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ: กรุงเทพมหานคร.

อดิศร เกิดมงคล. 2546. “การคุ้มครองสิทธิแรงงานข้ามชาติ: แนวคิด นโยบายและอคติแห่งรัฐ” มุ่ง
หาแสงตะวัน. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่. เพื่อนไร่พรหมแดน.

อคิน ระพีพันธ์. 2551. วัฒนธรรมคือความหมาย: ทฤษฎีและวิธีการของคลิฟฟอร์ดเกียร์ช. กรุงเทพฯ:
ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).

อัฐิภิญญา จงเจริญ. 2554. สาเหตุการก่ออาชญากรรมของแรงงานต่างด้าวในพื้นที่จังหวัดระนอง.
วารสารกระบวนการยุติธรรม 4 (2): 113-120 เมษายน-มิถุนายน.

เอกสารภาษาต่างประเทศ

Allen, R. and Santrock, John W. *The Contexts of Behavior*. Brown & Benchmark
Publisher.

Bercovitch, Jacob. 2009. *Mediation and conflict Resolution*. In *The Sage Handbook of
Conflict Resolution*. SAGE Publications Ltd, London, pp. 340-354.

Bercovitch, Jacob. 1984. *Social conflict and third parties: Strategies of Conflict
Resolution*. Co: Westview Press.

[https://westviewpress.com/?s=Social+conflict+and+third+parties%3A+Strategies
+of+Conflict+Resolution](https://westviewpress.com/?s=Social+conflict+and+third+parties%3A+Strategies+of+Conflict+Resolution). (Accessed 12 March 2015)

B. Jon Adams. *Not all differences are alike: Mediating across Cultural Differences*.
[http://www.academia.edu/536074/Not_all_differences_are_alike_Mediating_acr
oss_Cultural_Differences](http://www.academia.edu/536074/Not_all_differences_are_alike_Mediating_across_Cultural_Differences). (Accessed 19 June 2014).

Benedicte Halba. The local Policymaking of Inter-culture between national
integration policy, diversity, cohesion and development. In Conference paper
“Migration in and from South-eastern Europe”, June 2nd–3rd 2008.

Dragos Marian Radulescu and Denisa Mitrut. 2012. Intercultural Mediation.
International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences.
2 (11): 344-450.

Edward De Bono. 1987. *Conflicts - a Better Way To Resolve Them*. Pelican Books.

- Faure, Guy Olivier. 2009. "Culture and Conflict Resolution". In *The Sage Handbook of Conflict Resolution*. SAGE Publications Ltd, London, pp. 504-542.
- Hendon, Donald, Rebecca Angeles Hendon, Paul Herbig. 1996. *Cross-cultural Business negotiations*. Quorum Books.
- Henkin A.B., Cistone PJ, Dee JR. 2000. *Conflict management strategies of principals in site based managed schools*. *J. Educ. Admin.*, 38 (2): 142-158.
- Howard, R. 2003. *Conflict sensitive journalism*. International media support. <https://www.mediasupport.org/wp-content/uploads/2012/11/ims-csj-handbook-2004.pdf>. (Accessed 3 March 2014).
- Jon Townsend. 2002. *The Intercultural Mediator: The nexus of practice and theory*. <http://www.agreementswork.com/TheInterculturalMediator.php>. (Accessed 12 March 2015).
- Jeanne M. Brett. 2000. *Cultural and Negotiation*. *International Journal of Psychology* 35 (2): 97-104.
- Kriesberg, L. 1998. *Constructive conflict: From escalation to resolution*. 3rd Ed. Lanham, Md.: Rowman & Littlefield.
- <http://www.colorado.edu/conflict/peace/example/kries7527.htm> (Accessed 1 September 2014).
- Kevin Avruch. 1998. *Culture and Conflict Resolution*. Institute for conflict analysis and resolution. <http://www.eolss.net/sample-chapters/c14/e1-40-01-01.pdf>. (Accessed 1 August 2015).
- Lewicki, Roy J., Saunders, David M. and Minton, John W. 2001. *Essentials of Negotiation*. New York: Mcgraw hill company Inc.
- Mason, Simon and Kassam, Sabrin. 2011. 'Bridging Worlds' *Culturally Balanced Co-Mediation*. *Politorbis Journal* 2 (52): 69-74.
- Raluca Nicoleta Rogoveanu. 2010. *Intercultural Negotiations: A cultural Approach*. http://www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2010/02_Rogoveanu_2010.pdf. (Accessed 19 August 2014).

Robbins, Stephen P and Timothy A. Judge. 2011. Organizational behavior. Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall . pp. 382-406.

Siew Fang Law. 2009. *Culturally sensitive mediation: The importance of culture in mediation accreditation*. (ADRJ) Australasian Dispute Resolution Journal. 20 (3): 162-171.

Thomas, K. W. & Kilmann, R. H. 1978. *Comparison of four instruments of conflict behavior*. Psychological Reports. (42): 1139-1145.

Webster Dictionary. 1913. *Definition Conflict*. Available from: <http://www.webster-dictionary.org/definition/Conflict>.

Zartman I William. 2009. *“Conflict Resolution and Negotiation”* .In The Sage Handbook of Conflict Resolution. SAGE Publications Ltd, London, pp. 322-339.

บุคลากรกรม

สถิต ชูกำเนิด (ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ราษฎรชุมชน บ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2558.

ตรีทศ อรัญเขต (ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ราษฎรชุมชน บ้านปลักธง หมู่ 7 อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2558.

อารี ศรีรักษ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่สหกรณ์กลุ่มออมทรัพย์ชุมชน บ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2557.

โต้ง (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). ชูชูปินยา (ผู้สัมภาษณ์). ที่ลานกีฬา ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2557.

ซอน (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). ชูชูปินยา (ผู้สัมภาษณ์). ที่ตลาดนัดพม่า ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2558.

ชุนจิน (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ซอย 2 ลานกีฬา ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2558.

รักดี (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่เอสซี สปอร์ตเซ็นเตอร์ ชุมชน บ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2558.

โอ้ (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). ชูชูปินยา (ผู้สัมภาษณ์). ที่ซอยชูกำเนิด บ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558.

ฮายู (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ตลาดนัดหน้าโรงงานโชติวัฒน์ บ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2558.

ปูแล (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ร้านอิสานบ้านใต้ ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2558.

ชาติชาติ คิตดี (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ซอย 6 ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคองหงส์ อำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี. เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2558.

ศรี มีสุข (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ศูนย์สงเคราะห์ชุมชนบ้าน
ปลักธง หมู่ 7 ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2557.

วิชัย ชนะ (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ลานกีฬา ชุมชนบ้านปลัก
ธง หมู่ 7 ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2558.

ลัก แสนดี (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ซอยถวิลบูรณะ บ้านปลัก
ธง หมู่ 7 ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2558.

เชียร สีทอง (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ซอยชุกำเน็ด บ้านปลัก
ธง หมู่ 7 ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2558.

เจริญ รักษาบุญ (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์) เหมือนขวัญ เรณูมาศ (ผู้สัมภาษณ์). ที่ร้านอีสานบ้านใต้
ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม
2558.

มานะ มงคล (นามแฝง ผู้ให้สัมภาษณ์). เหมือนขวัญ เรณูมาศ. (ผู้สัมภาษณ์). ที่ร้านขายของชำ ซอย
ปลักธง-ควนจง ชุมชนบ้านปลักธง หมู่ 7 ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เมื่อ
วันที่ 11 ตุลาคม 2558.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ประเด็นสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำหรับคู่มือ

1. อยากให้ท่านเล่าถึงสถานการณ์ที่นำไปสู่ความขัดแย้งอย่างคร่าวๆ
2. ท่านคิดว่าสาเหตุของความขัดแย้งในครั้งนี้เกิดจากอะไร
3. มีการใช้กำลัง ทำร้ายร่างกายกันหรือไม่ อย่างไร
4. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้ท่านต้องลำบากในการทำงาน หรือการใช้ชีวิตอย่างไรบ้าง
5. ท่านอยากให้คู่มือรับผิดชอบอะไรบ้าง จากความขัดแย้งครั้งนี้
6. ความสัมพันธ์เดิมระหว่างท่านกับคู่มือเป็นอย่างไร
7. ก่อนที่จะจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ย ทางเลือกของการจัดการความขัดแย้งที่ท่านใช้มีอะไรบ้าง
8. เหตุใดท่านถึงยินยอมให้ผู้นำชุมชนเข้ามาช่วยจัดการปัญหาความขัดแย้งครั้งนี้
9. อยากให้ท่านเล่าถึงขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ย ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ
10. ความต้องการของท่านในการเจรจาไกล่เกลี่ยคืออะไร
11. ท่านคิดว่า คู่มือของท่านมีเป้าหมายใดในการมาเจรจาไกล่เกลี่ย
12. ท่านคิดว่า ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมหรือไม่
13. ท่านพบเจออุปสรรคใดบ้างในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม
14. ปัญหาด้านความแตกต่างทางภาษา เป็นอุปสรรคต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือไม่ อย่างไร
15. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งนั้นเป็นอย่างไรบ้าง
16. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อผลลัพธ์ที่ท่านได้รับ
17. ท่านรู้สึกได้รับการปฏิบัติจากผู้นำชุมชน เท่าเทียมกันกับคู่มืออีกฝ่ายหรือไม่
18. ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างในการจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชน

ภาคผนวก ข
ประเด็นสัมภาษณ์สำหรับผู้นำชุมชน

1. ชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่มีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยบ่อยครั้งแค่ไหน
2. ส่วนใหญ่แล้วเป็นความขัดแย้งในเรื่องใด
3. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในชุมชนของท่าน ท่านได้จัดการกับปัญหาความขัดแย้งนั้นด้วย

วิธีการอะไรบ้าง

4. อะไรคือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน
5. ท่านมีการเตรียมตัวในเรื่องใดบ้างในการทำหน้าที่เป็นคนกลางในแต่ละครั้ง
6. ท่านใช้หลักการ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องใดบ้างในการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจา

ไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม

7. ท่านใช้ภาษาใดในการสื่อสารระหว่างท่านกับคู่กรณีที่เป็นแรงงานเมียนมาร์
8. ท่านมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมของแรงงานเมียนมาร์ในชุมชนมากน้อยแค่ไหน อย่างไร
9. อยากให้ท่านเล่าถึงความขัดแย้งและขั้นตอนทั่วไป ที่ท่านปฏิบัติในกระบวนการเจรจาไกล่

ไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมโดยยกเป็นกรณีตัวอย่าง

10. ผลลัพธ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมครั้งนั้นเป็นอย่างไรบ้าง
11. ท่านได้พบเจออุปสรรคใดบ้างในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม
12. โดยทั่วไปสัมพันธภาพระหว่างท่านกับแรงงานเมียนมาร์ในชุมชนเป็นอย่างไรบ้าง
13. โดยทั่วไปสัมพันธภาพระหว่างท่านกับคนไทยในชุมชนเป็นอย่างไรบ้าง
14. ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างในการจัดการความขัดแย้งภายในชุมชนของท่าน

နောက်ဆက်တွဲ (က)
လူတွေပေးမြန်းမှုအချက်များ

1. ယခုအငြင်းပွားမှုဖြစ်ရခြင်း၏ နောက်ခံအခြေအနေကို အကြမ်းဖျင်းလောက် ပြောပြစေလိုပါတယ်။
2. ယခုအငြင်းပွားမှုဖြစ်ရမှု၏ အကြောင်းခံအချက်သည် မည်သည့်အရာဟု သင်ထင်မြင်ပါသနည်း။
3. ကိုယ်ထိလက်ရောက်ထိခိုက်နာကျင်စေရန် အင်အားသုံးမှုများရှိပါသလား။ မည်သို့မည်ပုံ လုပ်ကြပါသလဲ။
4. ဖြစ်ပွားခဲ့သည့်အငြင်းပွားမှုကြောင့် သင့်အား အလုပ်ခွင်၌ သို့မဟုတ် နေထိုင်မှုဘဝ၌ မည်သို့သောခက်ခဲမှုများ ဖြစ်စေပါသနည်း။
5. ယခုအငြင်းပွားမှုဆိုင်ရာ သင်နှင့်အငြင်းပွားဖက်ကို မည်သို့တာဝန်ယူမှုများ ပြုစေချင်ပါသလဲ။
6. သင်နှင့် သင့်အငြင်းပွားဖက်၏ ယခင်မူလဆက်ဆံရေးအခြေအနေမှာ မည်သို့ရှိပါသနည်း။
7. အငြင်းပွားမှုကို ဆွေးနွေးညှိနှိုင်းခြင်းနည်းလမ်းဖြင့် ဖြေရှင်းမှုမပြုမီ ၎င်းအငြင်းပွားမှုကို စီမံကိုင်တွယ်ဖို့ ဘယ်နည်းလမ်းများကို သင်ရွေးချယ်သုံးစွဲသနည်း။
8. အငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းခြင်းလုပ်ငန်းစဉ်အဆင့်များသည် ရှုပ်ထွေးမှုရှိပါသလား။
9. ယခုအငြင်းပွားမှုပြဿနာကို အရပ်လူကြီးမှကူညီဖြေရှင်းပေးစေဖို့ သင်ဘာကြောင့် သဘောတူခဲ့ပါသလဲ။
10. ဆွေးနွေးညှိနှိုင်းမှုမှ သင်ရလိုသည့်အချက်က ဘာလဲ။
11. သင့်အငြင်းပွားဖက်၏ ဆွေးနွေးညှိနှိုင်းမှုရည်မှန်းချက်ပန်းတိုင်မှာ ဘယ်အရာဟု သင်ထင်မြင်ပါသလဲ။
12. အငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းခြင်းလုပ်ငန်းစဉ်အဆင့်များသည် သင့်တော်လုံလောက်သည့်အချိန်ကာလ သတ်မှတ်ချက် ရှိသည်ဟု သင်ထင်မြင်ပါသလား။
13. ယဉ်ကျေးမှုခြားနားသည့် အငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းခြင်းလုပ်ငန်းစဉ်အဆင့်များတွင် မည်သည့် အခက်အခဲများကို သင်တွေ့ရပါသလဲ။
14. မတူကွဲပြားသည့်ဘာသာစကားပြဿနာသည် အငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းခြင်းကို အခက်အခဲ ဖြစ်စေပါသလား။ မည်သို့ခက်ခဲမှု ဖြစ်စေပါသလဲ။
15. ယခုအငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းခြင်းမှရရှိသည့်ရလဒ်သည် မည်သို့ရှိပါသနည်း။
16. ရရှိသည့်ရလဒ်အပေါ် သင်မည်သို့ထင်မြင်ခံစားချက် ရှိပါသနည်း။
17. အရပ်လူကြီးထံမှနေ၍ တစ်ဖက်အငြင်းပွားသူနှင့်တန်းတူညီညည့် ဆက်ဆံပြုမှုမှ သင်ရရှိသည်ဟု ထင်မြင်ပါသလား။
18. အရပ်လူကြီးသည် အကူအညီပေးမှုအားလုံးကို ဆောလျင်စွာဆောင်ရွက်ပြီးစီးပေးမှုရှိသည်ဟု သင်ထင်မြင်ပါသလား။

နောက်ဆက်တွဲ (ခ)
လူတွေပေးမြန်းမှုအချက်များ

1. သင်မှီခိုနေထိုင်သည့်အရပ်၌ မြန်မာလုပ်သားနှင့် ထိုင်းလူမျိုးများ၏ အငြင်းပွားမှုအကြိမ်ရေ အစိတ်အကျဲသည် မည်မျှရှိပါသနည်း။
2. အငြင်းပွားမှုအများစုသည် မည်သည့်အကြောင်းအရာများ ဖြစ်ကြပါသနည်း။
3. သင်၏အရပ်ထဲ၌ အငြင်းပွားမှု ဖြစ်ပေါ်သည့်အခါ ထိုအငြင်းပွားမှုပြဿနာကို မည်သည့်နည်းလမ်းတို့ဖြင့် သင်ဖြေရှင်းမှုပြုပါသလဲ။
4. မည်သည့်တွန်းအားမက်လုံးများကြောင့် အရပ်တွင်းအငြင်းပွားမှုကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းရာ၌ သင့်ကို ဝင်ရောက်ပါဝင်လာစေပါသနည်း။
5. ကြားလူအဖြစ် တာဝန်ယူဆောင်ရွက်ရသည့်အခါတိုင်းတွင် မည်သည့်ကြိုတင်အသင့်ပြင်ထားမှု အချက်များ သင်ပြုလုပ်ပါသလဲ။
6. ယဉ်ကျေးမှုခြားနားသည့် အငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းခြင်းကိုင်တွယ်ဆောင်ရွက်ချက်များ၌ မည်သည့်စံနှုန်းများကို သင်ကိုင်စွဲမှု ပြုပါသလဲ။
7. သင်နှင့် မြန်မာလုပ်သားအငြင်းပွားဖက်အကြား မည်သည့်ဘာသာစကားဖြင့် ပြောဆိုဆက်သွယ် ကြပါသလဲ။
8. အရပ်တွင်းရှိ မြန်မာလုပ်သားတို့၏ယဉ်ကျေးမှုကို သင်မည်မျှလောက်အထိနှင့် မည်သို့မည်ပုံ ရင်းနှီးကျွမ်းဝင်မှု ရှိပါသလဲ။
9. ယဉ်ကျေးမှုခြားနားသည့် အငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းပွဲမှ နမူနာတစ်ခုကိုပြု၍ သင်ကိုင်တွယ်ဆောင်ရွက် သွားသည့် အထွေထွေလုပ်ဆောင်မှုအဆင့်များကို အကြမ်းဖျင်းပြောပြစေလိုပါသည်။
10. ထိုအခေါက် ယဉ်ကျေးမှုခြားနားသည့်အငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းပွဲမှ ရလဒ်မည်သို့ရှိပါသနည်း။
11. ယဉ်ကျေးမှုခြားနားသည့် အငြင်းပွားမှုဆွေးနွေးညှိနှိုင်းခြင်းလုပ်ငန်းစဉ်၌ မည်သည့်အခက်အခဲများကို သင်တွေ့ရှိရပါသနည်း။
12. အထွေထွေအားဖြင့် သင်နှင့် အရပ်တွင်းရှိမြန်မာလုပ်သားတို့၏ ဆက်ဆံရေးအခြေအနေမှာ မည်သို့ ရှိပါသလဲ။
13. အထွေထွေအားဖြင့် သင်နှင့် အရပ်တွင်းရှိထိုင်းလူမျိုးတို့၏ ဆက်ဆံရေးအခြေအနေမှာ မည်သို့ ရှိပါသလဲ။
14. သင်၏ အရပ်တွင်းရှိ အငြင်းပွားမှုကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းမှုအပေါ် မည်သည့်အကြံပြုချက်များ ပေးလိုပါသနည်း။

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล เหมือนขวัญ เรณูมาศ
รหัสประจำตัวนักศึกษา 5610022009
วุฒิการศึกษา
วุฒิ ชื่อสถาบัน ปีที่สำเร็จการศึกษา
ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 2556

ทุนการศึกษา

ทุนผู้ช่วยสอน (Teaching Assistance, TA) สถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557- เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

- กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานเมียนมาร์กับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา: ในงานประชุมวิชาการระดับชาติ เทคโนโลยีภาคใต้วิจัย ครั้งที่ 6 วันที่ 29 มกราคม 2559
- การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมของผู้นำชุมชน กรณีความขัดแย้งระหว่างแรงงานพม่ากับคนไทยในชุมชนบ้านปลักธง ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา: การประชุมวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์ภาคใต้ ครั้งที่ 4 มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา, วันที่ 26-27 สิงหาคม 2557.