

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม คดีนักท่องเที่ยว*

Cross-Cultural Mediation Tourist Case



สมเกียรติ รัตนโอภาส

Somkiet Ratanaopath

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

Chonburi Juvenile and Family Court, Thailand.

Corresponding Author's Email: sss1990aone@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้มุ่งเน้นให้ความรู้ความสำคัญกับการเจรจาไกล่เกลี่ยในคดีที่นักท่องเที่ยวที่มีปัญหาทางคดีไม่ว่าจะเป็นคดีอาญา การลักขโมย การโกง อุบัติเหตุ ฯลฯ คดีแพ่ง ผิดสัญญาการเข้าพัก คดีเช่าเรือเช่ารถ เป็นต้น ที่เกิดขึ้นระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเข้าใจบริบทของความแตกต่างตั้งแต่การสื่อสารด้วย ภาษาพูด วิธีการพูด เช่น น้ำเสียงกระโชกโฮกฮาก น้ำเสียงดุตันเช่นชาวเกาหลี หรือบางประเทศวิธีการพูดค่อย ๆ พูด เช่น ชาวญี่ปุ่น เป็นต้น ยังมีภาษากาย และการแสดงออก ท่าทาง สีหน้า หุบโตะ ไม่ให้ความเคารพสถานที่ วัฒนธรรมที่ต่างในความเชื่อ ในศาสนาที่ต่างกัน ความนึกคิดวิธีปฏิบัติธรรมเนียมที่ต่างกัน ผู้ไกล่เกลี่ยคดีเหล่านี้ต้องเข้าใจบริบทของชนชาติต่าง ๆ ที่เข้ามาสู่กระบวนการนี้ด้วย เพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ย ประสบผลสำเร็จได้สร้างความเป็นมิตรที่ดีต่อชาวต่างชาติที่ต้องเข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรม การเข้าใจในธรรมเนียมวัฒนธรรมของชาวต่างชาติจะทำให้การเจรจาระหว่างคู่พิพาทที่เป็นชาวไทยง่ายขึ้น เพราะ ผู้เสียหายที่เป็นต่างชาติมักจะคิดว่าคนไทยที่มาไกล่เกลี่ยจะช่วยเหลือคนไทยด้วยกัน ดังนั้น ความเป็นกันเอง และการเข้าถึงวัฒนธรรมที่ต่างกัน จึงทำให้ผู้เสียหายมีความรู้สึกได้รับความเป็นกลางจากผู้ไกล่เกลี่ย และทำให้ชาวต่างชาติยินดีที่จะเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยและเมื่อคดีสำเร็จทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจจะทำให้ชาวต่างชาติกลับมาเที่ยวเมืองไทยอีกครั้งเป็นผลดีต่อประเทศชาติบ้านเมือง

คำสำคัญ: ไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม; คดีนักท่องเที่ยว; ไกล่เกลี่ยชาวต่างชาติ

Abstract

The research article attempted to provide knowledge regarding the importance of negotiating in cases when tourists face legal problems, whether they are criminal cases such as theft, fraud, accidents, etc., or civil cases such as breach of lodging contracts, boat rental cases, car rental cases, etc. All of these conflicts occur between Thais and foreigners, and mediators must comprehend the many contexts beginning with communication, such as spoken language and tone of voice. For example, Koreans speak harshly or aggressively, whereas Japanese communicate softly, etc. Physical language includes expressions and gestures (for example, facial expression and smashing the table, not paying respect to the places). Various cultures and religions have different ways of thought and customs. Mediators

*Received September 17, 2024; Revised October 1, 2024; Accepted October 8, 2024

must understand the context of the many nations involved in this process in order for the mediation to be successful and to foster cordial relationships with foreigners. Understanding foreign cultures and traditions will facilitate mediation between both Thai disputing parties, as foreign victims frequently believe that Thai mediators will side with their fellow Thais. As a result, friendliness and exposure to diverse cultures will enable the victim to feel impartial toward the mediators and encourage the foreigner to engage in the mediation process. So, if the case is successful and all parties are satisfied, the foreigner will want to return to Thailand, which is beneficial to the country.

Keywords: Cross-Cultural Mediation; Tourist Cases; Mediation with Foreigners

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยเรามีอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่ทำรายได้ให้ประเทศไทยเป็นลำดับต้น ๆ มีนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวเมืองไทยเป็นจำนวนหลายสิบล้านคนทำให้เกิดปัญหาตามมา มีคดีเข้ามาในกระบวนการยุติธรรมจำนวนมากในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น กรุงเทพฯ ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ เป็นต้น และเกิดคดีที่ต้องเข้ามาในกระบวนการยุติธรรม เมื่อคู่ความที่มีคดีเข้ามาที่ศาล จะมีกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างชาวต่างชาติมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคดีอาญาหรือคดีแพ่งที่เกิดขึ้น ชาวต่างชาติมีความต้องการในการเจรจาค่าเสียหายอันเกิดจากการกระทำของร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเช่า รถทัวร์ ร้านอาหารที่พักอาศัย โรงแรม เป็นต้น ทั้งนี้เมื่อคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศาลโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางจะต้องเข้าใจถึงวัฒนธรรมที่ต่างกันระหว่างคนต่างชาติและมีวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยการวางตัวของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสำคัญ

การไกล่เกลี่ยที่เราเห็นทั่วไป มักจะรับรู้ได้โดยทั่วไปคือการไกล่เกลี่ยคนที่มีเชื้อชาติเดียวกัน สัญชาติเดียวกันและมีวัฒนธรรมความเชื่อที่เหมือน ๆ กัน ถ้ามีการขัดแย้งเกิดขึ้นเป็นผลที่จะนำมาพบกันและเจรจากันเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายเป็นที่พอใจของผลลัพธ์ที่จะได้

ในบางกรณีศาลยุติธรรมต้องเจอกับการไกล่เกลี่ยที่เป็นชาวต่างชาติซึ่งมีวัฒนธรรมความเชื่อลักษณะท่าทางที่ต่างไปจากคนไทยจะทำให้การมีการเจรจายากขึ้น เพราะอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากภาษาที่พูดออกมาคนละภาษา ทำให้เกิดความยุ่งยากในการเจรจาไกล่เกลี่ยมากขึ้น ทั้งนี้รวมถึงภาษากาย ลักษณะสีหน้า ท่าทางที่แสดงออกก็ต่างกัน ดังนั้น การเจรจาไกล่เกลี่ยที่จะสำเร็จได้โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเข้าใจวัฒนธรรมของชาวต่างชาติต่างภาษาที่จะเข้ามาไกล่เกลี่ยด้วย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเข้าใจและเข้าถึงความคิดของผู้พิพาทอันจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเป็นมิตรและความไว้วางใจต่อผู้พิพาท

วัฒนธรรมของแต่ละชาติมีความแตกต่างกัน เช่น ชอบสีไม่เหมือนกัน รูปเคารพต่างกัน ลักษณะการยืนการเดิน การนั่ง การพูดคุย การศึกษา เราสามารถใช้วัฒนธรรมและความเข้าใจในวัฒนธรรมของคู่ขัดแย้งมาทำให้เราก้าวข้ามพรมแดนกำแพงของวัฒนธรรมที่คุ้ยักขวางการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ และภายในวัฒนธรรมของแต่ละชาติเอง ก็ยังมีวัฒนธรรมย่อย ๆ อีกมากที่จะทำให้เราเข้าใจผิดหรือเหมารวมอย่างผิดพลาดหรือไม่ก็ตีความหมายวัฒนธรรมนั้นปิดไป

วัฒนธรรม หมายความว่าอะไร คำว่า “วัฒนธรรม” ในภาษาไทย มาจากคำสองคำ คำว่า “วัฒน” จากคำศัพท์ “วฒฺ” ในภาษาสันสกฤต หมายถึงความเจริญ ส่วนคำว่า “ธรรม” มาจากคำศัพท์ “ธรม” ในภาษาสันสกฤต หมายถึงความดี เมื่อนำสองคำมารวมกันจึงได้คำว่า “วัฒนธรรม” หมายถึงความดีอันจะก่อให้เกิดความงอกงามที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้นิยามไว้

ว่า “สิ่งที่ทำความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมพื้นบ้าน วัฒนธรรมชาวเขา” (Royal Institute, 1993)

Mayer (2012) เห็นว่า วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐาน ค่านิยม ประเพณี และแบบแผนพฤติกรรมทั่วไปของกลุ่มคนแต่ละกลุ่ม ทุกคนจึงอยู่ในวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างและทับซ้อนกันอย่างหลากหลาย และทำให้แบบแผนวัฒนธรรมที่ทับซ้อนกันก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมและการจัดการความขัดแย้งของแต่ละคน เมื่อเกิดความขัดแย้งที่แตกต่างกันไป

Janosik quoted in Bercovitch (2009) เห็นว่า วัฒนธรรมแบ่งได้เป็น 4 ระดับ คือ ประการแรก เรียนรู้พฤติกรรม โดยผ่านสิ่งที่ทำมากกว่าสิ่งที่คิด ประการที่สอง คุณค่า ประการที่สาม ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ประการที่สี่บริบท (บุคคล, สังคม)

Lewicki et al. (2001) เห็นว่า วัฒนธรรมกำหนดพฤติกรรมของคน และวัฒนธรรมของตะวันตกกับตะวันออกก็มีความแตกต่างกัน วัฒนธรรมเป็นการแบ่งปันคุณค่าและความเชื่อของคนกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม ในแต่ละประเทศก็มีวัฒนธรรมมากกว่าหนึ่งเดียวและยังสามารถข้ามพรมแดนประเทศไปได้อีกด้วย

Hall (1976) ได้แบ่งวัฒนธรรมต่าง ๆ เป็น 2 ประเภท คือ บริบทโดยอ้อม (High Context) และบริบทโดยตรง (Low Context) เช่น คนจีนหรือญี่ปุ่นจะเป็นสังคมที่ไม่ทำอะไรตรง ๆ จะบ่งบอกเป็นนัย ขณะที่คนตะวันตกเป็นจะแสดงออกอย่างตรงไปตรงมาอย่างชัดเจน ดังนั้นคนตะวันตกกับตะวันออกจะมีความยุ่งยากในการแปลความหมายหรือทำความเข้าใจอีกฝ่ายได้อย่างถูกต้อง

Trompenaars (1993) เห็นว่า วัฒนธรรมเป็นระบบของการยอมรับความเชื่อและสมมติฐานที่ส่งผ่านจากเจเนอเรชันหนึ่งสู่อีกเจเนอเรชันด้วยกระบวนการเรียนรู้ วัฒนธรรมเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงจากการบูรณาการคุณค่าใหม่และเก่าเข้าไว้ด้วยกัน

วัฒนธรรมจึงเป็นพฤติกรรมของกลุ่มคน ที่มีความเชื่อและมีคุณค่าของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มี ภาษา อาหาร การทักทาย เพลง การแต่งกาย พิธีกรรม และอื่น ๆ อันจะเห็นได้ชัดที่การแสดงออกอย่างชัดเจน แต่ยังมีวัฒนธรรมที่ไม่สามารถเข้าใจได้โดยง่าย เช่น ความเชื่อ ศาสนา แนวความคิดเกี่ยวกับเวลา แนวความคิดเกี่ยวกับความยุติธรรม รูปแบบการตัดสินใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ยากจะเข้าใจถ้าไม่ได้เข้าร่วมกลุ่มและทำความเข้าใจกับแนวคิดของกลุ่มเหล่านั้น

ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็งเชิงวัฒนธรรม

แบบจำลองภูเขาน้ำแข็งทางวัฒนธรรมของฮอลล์ (Hall, 1976) ได้พัฒนาวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันของภูเขาน้ำแข็ง หากวัฒนธรรมของสังคมเป็นแบบอย่างภูเขาน้ำแข็ง ฮอลล์ให้เหตุผลมากกว่าที่มีบางแง่มุมที่มองเห็นได้เหนือน้ำ แต่มีขนาดใหญ่กว่า ส่วนที่ซ่อนอยู่ใต้พื้นผิว นั้นหมายความว่าอย่างไร?

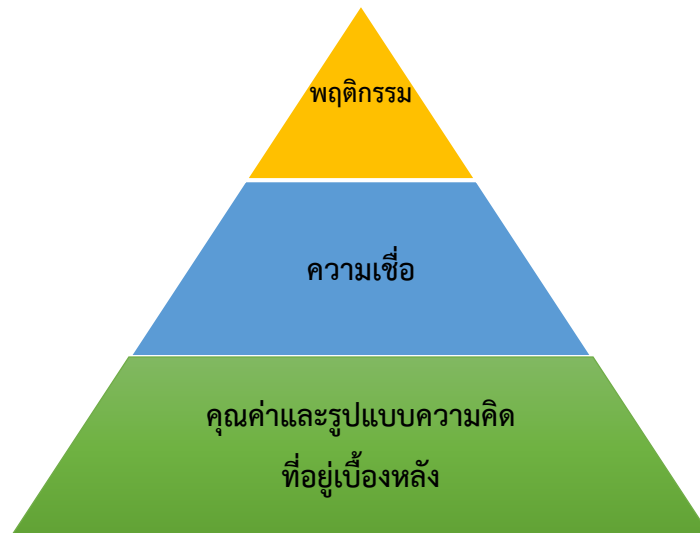


Figure 1: Cultural Iceberg Model (Hall, 1976)

ส่วนภายนอกหรือส่วนรับรู้ของวัฒนธรรมคือ สิ่งที่เรามองเห็นและเป็นยอดภูเขาน้ำแข็งและรวมถึง พฤติกรรมและความเชื่อบางอย่าง ส่วนภายในหรือจิตใต้สำนึกของวัฒนธรรมอยู่ต่ำกว่าพื้นผิวของสังคมและ รวมถึงความเชื่อ ค่านิยม และรูปแบบความคิดบางประการที่เป็นรากฐานพฤติกรรม มีความแตกต่างที่สำคัญ ระหว่างวัฒนธรรมที่มีจิตใต้สำนึกและไม่มีจิตใต้สำนึก

ตารางที่ 1 แสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ภายในและภายนอกของวัฒนธรรม

ภายใน	ภายนอก
เรียนรู้โดยปริยาย (Implicitly Learned)	เรียนรู้อย่างชัดเจน (Explicitly Learned)
มีสติ (Unconscious)	โดยไม่รู้ตัว (Conscious)
เปลี่ยนแปลงยาก (Difficult to Change)	เปลี่ยนง่าย (Easily Changed)
ความรู้เชิงอัตนัย (Subjective Knowledge)	ความรู้วัตถุประสงค์ (Objective Knowledge)

ฮอลล์ (Hall) แนะนำว่าวิธีเดียวที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมภายในของผู้อื่นคือการมีส่วนร่วมใช้ชีวิต อยู่ร่วมกัน วัฒนธรรมของพวกเขา การเรียนรู้ทางวัฒนธรรมเป็นครั้งแรก จะมีเพียงพฤติกรรมที่เปิดเผยที่สุด เท่านั้นที่จะปรากฏให้เห็น อย่างที่ใคร ๆ ใช้เวลามากขึ้นในวัฒนธรรมใหม่ ความเชื่อ ค่านิยม และรูปแบบ ความคิดที่อยู่เบื้องหลัง พฤติกรรมนั้นก็จะถูกเปิดเผย สิ่งที่ไม่เดลินี้สอนก็คือ เราไม่สามารถตัดสินวัฒนธรรม ใหม่จากสิ่งที่เราเห็นเพียงอย่างเดียวได้ เมื่อเราเข้าไปครั้งแรก เราต้องใช้เวลาทำความรู้จักกับบุคคลจาก วัฒนธรรมนั้นและ ได้ตอบกับพวกเขา โดยการทำเช่นนั้นเท่านั้นที่เราจะสามารถเปิดเผยค่านิยมและความเชื่อ ที่เป็นรากฐานของพฤติกรรมของสังคมนั้น ๆ ในสิ่งที่เรียกว่า ภูเขาน้ำแข็งแบบจำลอง ของการทำ ความเข้าใจ วัฒนธรรม สามารถสังเกตได้ประมาณ 10% ของ วัฒนธรรม แต่เพื่อให้เข้าใจส่วนที่เหลือ ต้องลง ลึกให้มาก

ทำไมวัฒนธรรมถึงเหมือนภูเขาน้ำแข็ง?

อุปมาที่เป็นประโยชน์สำหรับวัฒนธรรม คือ ภูเขาน้ำแข็ง วัฒนธรรมมีความคล้ายคลึงกับภูเขาน้ำแข็ง มาก มีบางแง่มุมที่มองเห็นได้และอื่น ๆ อีกมากมายที่สามารถสงสัย เดา หรือเรียนรู้ได้ก็ต่อเมื่อความเข้าใจ

ในวัฒนธรรมเติบโตขึ้น เช่นเดียวกับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่มองเห็นได้ของวัฒนธรรมเป็นเพียงส่วนเล็ก ๆ ของส่วนที่ใหญ่กว่ามาก

วัฒนธรรมที่อิงบริบทสูงกับวัฒนธรรมที่อิงบริบทต่ำ (High Context & Low Context Culture)

ในทวีปแต่ละทวีปและแต่ละประเทศ จะมีวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน ไม่ว่าไปท่องเที่ยวไปเรียนหรือการทำงาน จำเป็นต้องเรียนรู้บริบท (Context) เหล่านี้ เพื่อเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคลหรือการสื่อสารเจรจาต่าง ๆ บริบททางวัฒนธรรม (Culture Context) กับ การสื่อสาร (Communication) ซึ่งมันจะมีความต่างกันระหว่างชาติตะวันตกกับชาติตะวันออก ที่เราเรียกกันว่า High Context และ Low Context นั้นเอง วัฒนธรรม (Cultural) ถึงมีความสำคัญกับการสื่อสารมาก ความหลากหลายทางวัฒนธรรมถือเป็นเรื่องที่บริหารจัดการยากที่สุดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะในการทำงาน โดยเฉพาะประเทศที่เป็นเมืองท่องเที่ยวอย่างประเทศไทย มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก การสื่อสารกับผู้คนหลายเชื้อชาติ บางการกระทำหรือบางคำพูด อาจถูกนำไปตีความผิด ๆ ซึ่งกลายเป็นการสร้าง ความเข้าใจผิดระหว่างกันเสียได้ โดยเฉพาะเวลาที่มีความจำเป็นต้องเจรจาหรือพูดคุย หรือเพื่อได้ข้อสรุป ถึงแม้ว่าบุคลิกภาพของคนแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างชัดเจนและแต่ละคนก็มีความมั่นใจด้วยกันทั้งสิ้น แต่เมื่อมาอยู่ร่วมกันในการเจรจาที่นอกเหนือจากการร่วมงานกันและการประชุม มันยังมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำการวางแผนการสื่อสารการเจรจาที่จำเป็นต้องเข้าใจเรียนรู้พื้นฐานด้านวัฒนธรรมของแต่ละประเทศพฤติกรรมของผู้คนในประเทศนั้น ๆ ด้วย การจะเข้าใจในวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มคนก็เหมือนกับการทำงานในยุคสมัยใหม่นั้นก็คือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การไม่ยึดติดกับสิ่งที่เคยเรียนรู้มา และการเรียนรู้สิ่งที่เคยรู้ด้วยมุมมองใหม่ ๆ เพราะแต่ละการสื่อสารกับแต่ละกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกัน ก็จะต้องใช้วิธีที่ต่างกัน เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ชอบและไม่ชอบทั้งหมดนั้นคือเหตุผลที่ต้องทำความเข้าใจบริบททางการสื่อสารในแบบ High Context Culture และ Low Context Culture เพื่อปิดช่องว่างทางการสื่อสารและความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้

วัฒนธรรมที่อิงบริบทต่ำ (Low Context Culture)

การสื่อสารนั้นจะมีความเข้าใจแบบตรงไปตรงมาไม่ต้องตีความมากมายหรือก็คือการพูดครั้งเดียวก็รู้เรื่องแล้ว ไม่ต้องให้พูดอะไรซ้ำไปซ้ำมาหลายรอบมีความชัดเจนในเนื้อหาที่สื่อออกมาไม่สลับซับซ้อน ส่วนมาก Low Context Culture จะเป็นประเทศแถบโซนตะวันตกมากกว่าซึ่งเราจะสังเกตได้ในเวลาการทำงานการประชุม โดยในบางครั้งอาจดูตรงและแรงเกินไปซึ่งนั่นก็เป็นลักษณะของ Low Context Culture แต่ในทางกลับกัน High Context Culture จะมีการสื่อสารที่สลับซับซ้อนมีการตีความหมายลึกซึ้งเป็นลำดับขั้นตอนเยอะกว่า โดยส่วนใหญ่จะเป็นประเทศในแถบเอเชียและประเทศไทยก็เป็นหนึ่งใน High Context Culture ด้วยเช่นกันลักษณะของ Low Context Culture สื่อสารแบบตรง ๆ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ไม่มีนัยแอบแฝง ต้องให้ความสนใจกับความหมายที่แท้จริงของคำมากกว่าบริบทรอบ ๆ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะน้อยเพราะเน้นเชื่อมโยงเพียงการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เท่านั้น

วัฒนธรรมที่อิงบริบทสูง (High Context Culture)

เป็นการสื่อสารแบบอ้อม ๆ มีความละเอียดอ่อนรายละเอียดเยอะใช้ท่าทางแบบอวัจนภาษา (Non-Verbal) มาเกี่ยวข้องค่อนข้างมากกับการสื่อสาร เช่น น้ำเสียง ท่าทาง การเคลื่อนไหวของดวงตา การแสดงออกทางสีหน้าเพื่อสื่อความหมาย หลายครั้งสิ่งที่พูดออกมานั้นต้องนำมาตีความ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง อีกทั้งเน้นไปในเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จมากกว่าคนที่มีความ High Context Culture มาก ๆ จะมองว่าการสื่อสารของกลุ่ม Low Context Culture มีรายละเอียดที่น่าเชื่อถือและเสียเวลา และยิ่งมองอีกว่าการพูดของคนกลุ่ม High Context Culture นั้น



ตรงเกินไปแรงเกินไปบางคำพูดไม่จำเป็นต้องพูดก็ได้ดูไม่เหมาะสมกับบางสถานการณ์ เน้นความสำเร็จเป็นกลุ่มจากการสร้างความสัมพันธ์อันดีซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าความสำเร็จเฉพาะบุคคลแบบกลุ่ม Low Context Culture

เมื่อเราเข้าใจบริบทของชนชาติต่าง ๆ ที่ผู้ใกล้เคียงสามารถอิงบริบท สูง ต่ำ นี่นำมาใช้ เช่น การเจรจาใกล้เคียงหากผู้เจรจาใกล้เคียงเป็นชาวยุโรปหรืออเมริกา ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่อิงบริบทต่ำ คือสามารถเข้าใจสิ่งที่สื่อออกมาจากคำพูด พูดอย่างไรมักจะหมายความว่าอย่างไร เช่น คู่พิพาทพูดว่าไม่ก็จะหมายความว่าไม่ ผู้ใกล้เคียงก็จะเข้าใจเรื่องราวความต้องการของผู้พิพาทได้ชัดเจน แต่หากผู้ใกล้เคียงพูดคุยกับคนที่มาจากวัฒนธรรมที่อิงบริบทสูง เช่น ชาวเอเชีย จีน ญี่ปุ่น ไทย อินโดนีเซีย เป็นต้น ผู้ใกล้เคียงต้องพยายามค้นหาความหมายที่แท้จริงของคำพูด เช่น พูดว่า “ไม่” จำเป็นที่ผู้ใกล้เคียงต้องค้นหาหรือสังเกตจากท่าทางจากสีหน้าแววตา น้ำเสียงที่พูดออกมา

การสื่อสารในการเจรจาใกล้เคียงผู้ที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน

การสื่อสารเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของกระบวนการแก้ไขความขัดแย้ง คู่เจรจาควรที่จะต้องตีความหรือเข้าใจตรงกัน แต่เมื่อการสื่อสารบอกเป็นนัยก็จะต้องมีการตีความกันมากขึ้น ทั้งโดยคำพูดและความเข้าใจในบริบทของคู่เจรจา เช่น ชาวยุโรป อเมริกันจะไม่สามารถอ่านสิ่งที่ชาวเอเชีย คน จีน ญี่ปุ่นแสดงออกมาได้ แม้แต่การยิ้มของคนจีนหรือญี่ปุ่นตีความได้ทั้งการบ่งบอกถึงความสุขภาพและกำแพงที่ซ่อนความรู้สึกไว้ โดยเป็นได้ทั้งการปฏิเสธหรือการร่วมมือ มีความโกรธหรือความยินดี ซึ่งการเข้าใจถึงวัฒนธรรมของชาวเอเชียถึงจะสามารถตีความหมายของการยิ้มของชาวตะวันตกได้ เช่นเดียวกับการยิ้มของคนไทย อาจจะหมายถึงยิ้มทักทาย ยิ้มเพราะไม่รู้ว่าจะพูดอะไร หรือฟังไม่เข้าใจสิ่งที่ชาวต่างชาติพูด อาจทำให้คู่เจรจาช้อพิพาทเข้าใจผิดได้ว่าเป็นการยิ้มเยาะเย้ย รวมถึงการแสดงความเป็นมิตร การสื่อสารของคนต่างวัฒนธรรมก็จะมีพฤติกรรมของการสื่อสารที่ต่างกันไป เช่น คนอเมริกันและยุโรปให้ความสำคัญกับการผลักดันพูดทีละคนและพูดทีละเรื่อง การขัดจังหวะเป็นสิ่งไม่สุภาพ แต่ในหลาย ๆ วัฒนธรรมการพูดซ้อนกันเป็นเรื่องธรรมชาติและยอมรับได้

การสื่อสารวัฒนธรรมส่งผลต่อการสื่อสารของคน ทั้งการพูด (Verbal) และไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal) มีความแตกต่างกันรวมถึงในภาษากายที่อาจจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าเป็นการดูถูกหรือทำให้อีกฝ่ายโกรธได้ จึงควรหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิดเหล่านั้น ด้วยการทำความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละแห่งอย่างรอบคอบ ด้วยการหาหนังสือ บทความ หรือสอบถามจากบุคคลต่าง ๆ ที่เข้าใจในวัฒนธรรมนั้น ยกตัวอย่าง อย่างจับศีรษะชาวมาเลเซียเพราะเป็นที่อยู่ของจิตวิญญาณ การสัมผัสข้างจมูกของคุณในอิตาลี แปลความหมายว่า คุณกำลังไม่ไว้วางใจเขา จงสบตาชาวฝรั่งเศสตรง ๆ และอย่างตั้งใจ เมื่อเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่การจ้องตาชาวเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ควรทำเมื่อมีความสนิทกันก่อน เมื่อชาวญี่ปุ่นสูดอากาศผ่านฟันแสดงว่าคุณกำลังจะเจอปัญหา ชาวอเมริกันมักจะยืนไกลกว่าชาวลาตินและอาหรับ แต่ยืนใกล้กว่าชาวเอเชีย ในอเมริกามักจะจับมือกันยาวนานกว่าชาวยุโรป ส่วนชาวเอเชียจะสัมผัสกันเบา ๆ

การใช้วัฒนธรรมความเกรงใจและความสุภาพ สำคัญกว่าบอกความจริง โดยการเลี่ยงไม่บอกความจริงซึ่งบางสังคมจะถือสาหากที่ไม่บอกความจริง ถึงขั้นตัดสัมพันธ์กันได้ การใช้วัฒนธรรมแบบยุโรปหรืออเมริกาอาจถือว่าไม่จริงใจในการเจรจา แต่อาจจะใช้ไม่ได้กับวัฒนธรรมชาวเอเชีย เช่น จีน การสบตาน้อยหรือไม่ค่อยสบตา ไม่ได้แปลว่าอาจจะเกิดปัญหา แต่แปลว่าสุภาพและถ่อมตน ในบางวัฒนธรรมการสบตาตรง ๆ บ่งบอกถึงความใส่ใจและความเคารพ ในขณะที่วัฒนธรรมอื่นอาจสื่อถึงการดูถูกเหยียดหยาม

ในสหรัฐอเมริกา การแสดงความไม่เห็นด้วย และการยอมรับความขัดแย้ง ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ทำลายสัมพันธภาพ การระบุและรับรู้ความขัดแย้งเป็นการจำกัดขอบเขตของความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่ไม่กระทบต่อสัมพันธภาพได้ การพูดถึงความรู้สึกที่รุนแรงก็สามารถกระทำได้เพียงแต่ต้องไม่แสดงออกอย่างรวดเร็วหรือทันทีทันใด ในขณะที่บางสังคมการแสดงออกถึงความไม่เห็นด้วยหรือการเข้าไปร่วมความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ร้ายแรงและลำบากใจ

งานด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยการสื่อสารถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และสิ่งที่นักเจรจาพึงประพฤติปฏิบัติ และข้อเสนอแนะที่พึงปฏิบัติต่อกัน เช่น อย่าจับหัวคนไทย อย่าตีกันชาวอินเดีย ให้เรียกนามสกุลชาวจีน อย่าตบไหล่ชาวญี่ปุ่นเพื่อแสดงความเห็นใจ

แนวทางเจรจาข้อขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ย คดีนักท่องเที่ยวน

1. **สภาพแวดล้อมในการไกล่เกลี่ย** การไกล่เกลี่ยที่มีผู้พิพาทเป็นนักท่องเที่ยวก่อนเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยควรมีการปรับสภาพสถานที่เจรจาไกล่เกลี่ยให้ดูเป็นมิตรบางครั้งมีการโต้แย้งคำทอเสียงดังผู้ไกล่เกลี่ยต้องบอกหลักเกณฑ์ของการเจรจาให้ผู้พิพาททราบว่าให้มีการพูดจาเสนอความต้องการของแต่ละฝ่ายโดยฝ่ายหนึ่งฟังและรอคอยตอบปัญหาของแต่ละฝ่าย

2. **การสื่อสาร** ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีคู่กรณีตามวัฒนธรรม กันผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่เป็นคู่กรณีกับชาวไทยตัวอย่างเช่น เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2013 มีนักท่องเที่ยวชาวจีน 2 นาย โดน เรือ สปีดโบ๊ท แล่น ชนจนถึงแก่ความตายแถวแหลมบาลีฮาย พัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นเหตุให้เสียชีวิต ผู้เสียหายมาศาล โดยมีครอบครัวฝ่ายชาย คือบิดามารดา และภรรยาฝ่ายชาย 2 ครอบครัวมาศาลพญาเพื่อเจรจาค่าเสียหายเยียวยาแก่ญาติผู้เสียหายทั้ง 2 ครอบครัว การเจรจาเป็นไปด้วยความสับสน ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้ทางวัฒนธรรมภาษาจีนอยู่บ้าง จึงได้พูดภาษาจีนกับตัวแทนครอบครัวของทั้งสองครอบครัว การสื่อสารด้วยภาษาเดียวกันทำความเข้าใจกันว่าเป็นคนเชื้อชาติสายจีน เชื้อสายจีนเหมือนกันทำให้บรรยากาศในการเริ่มต้นเจรจาดีขึ้นเพื่อเป็นเพื่อการสร้างความไว้วางใจให้ชาวต่างชาติสบายใจ

3. **ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีประสบการณ์ในการเจรจาก่อน** การเจรจากับชาวต่างชาติซึ่งมีวิถีคิดภาษาพูดภาษากายที่ต่างกัน จึงจำเป็นต้องมีพื้นฐานความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละชาติ เช่น ชาวรัสเซียไม่ชอบยิ้มแต่ชาวไทยชอบยิ้ม เวลาเจรจาจึงต้องระมัดระวัง เพราะผู้พิพาทอาจจะกล่าวหาว่าไปยิ้มเยาะเย้ยเขาก็ได้หรือผู้พิพาทมีความเชื่อที่ต่างกัน เช่น ศาสนาอิสลามไม่ให้กินเนื้อสัตว์บางประเภทหรือห้ามดื่มสุราผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีประสบการณ์หลายด้านในการพูดคุยเจรจา

4. **ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง** การไกล่เกลี่ยทุกระดับของการผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางไม่แสดงออกว่าเข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยลำเอียง ตัวอย่างกรณีนักท่องเที่ยวจีนที่มาเจรจาเรื่องค่าเสียหายผู้ไกล่เกลี่ยเปิดโอกาสให้ผู้พิพาทได้แสดงออกและพูดถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้เสียหายอย่างเต็มที่ และผู้ที่เป็นจำเลยก็แสดงความต้องการที่จะจ่ายค่าเสียหายแก่ญาติผู้เสียหายอย่างไรโดยใช้เวลาในการพูดคุยพอ ๆ กัน

5. **การเจรจาต่อรองของผู้พิพาท** บางครั้งต้องแยกคุย ในการเจรจาต่อรองพูดคุยถ้ามีการแยกคุยต้องทำความเข้าใจกับผู้พิพาทที่เป็นชาวต่างชาติให้เข้าใจถึงการแยกการเจรจา เพราะในบางครั้งจะต้องมีการปรึกษาหารือในการยื่นข้อเสนอของแต่ละฝ่ายด้วยการพูดคุยกับผู้ไกล่เกลี่ย โดยการพูดคุยจะใช้เวลาในการพูดคุยพอ ๆ กัน เพื่อจะไม่ให้มีการเข้าใจผิดว่ามีการสมยอมกันระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับผู้พิพาทคนใดคนหนึ่ง

6. บางครั้งคู่กรณีมีโจทย์หลายคนแต่มีจำเลยคนเดียว ให้หาผู้แทนโจทก์หลายคน ให้เลือกผู้แทนมา 1 คน มาเจรจา เพื่อจะได้ไม่มีความสับสนในการเจรจากับบุคคลหลายคน

7. ใช้เวลาในการตัดสินใจ ของผู้พิพาทอย่างเต็มที่ เพราะนักทอ้งเที่ยวมีเวลาอยู่ในเมืองไทยน้อย

คดีใกล้เคียงตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวจีน 2 คนเสียชีวิต

นักท่องเที่ยวชาวจีน 2 คนเสียชีวิตเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2513 ญาติผู้เสียชีวิต 2 ครอบครัว มาขอความเป็นธรรมกรณีเสียชีวิตจากเรือสปีดโบ๊ท รายละเอียด 8 ล้านบาท รวม 16 ล้านบาท ประเดิมเปิดทำการ ศาลแผนกคดีท่องเที่ยวในศาลจังหวัดพัทลุงวันแรก วันที่ 5 กันยายน ภายหลังศาลจังหวัดพัทลุง ทำการเปิดให้บริการศาลแผนกคดีท่องเที่ยวเป็นวันแรกก็พบว่า มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมาแจ้งความ ร้องทุกข์กรณีเกิดเหตุเรือสปีดโบ๊ทชนกันกลางทะเล หน้าท่าเทียบเรือแหลมบาลีฮาย พัทลุงได้ 9 ตำบล หนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีผู้เสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บหลายราย ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสะเทือนใจ ในวันนี้ โศกจากบริษัท หลงไท จำกัด คือ นายกวง ไช่ พากรรยาและครอบครัวของผู้ตายซึ่งเดินทางมาจาก ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน คือ นางชุยเจี้ยนกว่า ภรรยาของ มร.เทา จัน อายุ 29 ปี และ หยางเฉียนจิน ภรรยาของนายดงเพยเป็น อายุ 30 ปี เข้าพบกับ นายสมเกียรติ รัตนโอภาส ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศาลจังหวัด พัทลุง เพื่อขอความเป็นธรรมถึงกรณีที่เกิดขึ้น โดยให้ทางรัฐบาลไทยชดเชยค่าเสียหายให้ครอบครัวละ 8 ล้านบาท เนื่องจากรายได้หลักของครอบครัวส่วนใหญ่มาจากผู้เสียชีวิตทั้งสอง เมื่อขาดเสาหลักของครอบครัว ไปแล้วยังไม่ทราบว่า จะดำเนินชีวิตต่อไปอย่างไร เพราะมีลูกที่ต้องส่งเสียเล่าเรียนด้วย ในเรื่องนี้คงจะต้อง นำเรื่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากผู้เสียหายเรียกค่าชดเชยสูงมาก ทั้งนี้ ได้เรียกผู้ประกอบการ เจ้าของเรือเกิดเหตุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมนำหรือการช่วยเหลือที่แน่ชัดอีกครั้ง แต่หากไม่สามารถ ดำเนินการในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ก็จะนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการในชั้นศาลต่อไป

การไกล่เกลี่ยมีความยากลำบากมาก เพราะมีญาติผู้เสียชีวิตมา 2 ครอบครัว ครอบครัวฝ่ายชาย มีพ่อแม่ผู้เสียชีวิต และภรรยาพร้อมบุตรผู้เสียชีวิต และญาติผู้เสียชีวิตมาศาล เพื่อขอเจรจาไกล่เกลี่ยค่าเสียหาย ครอบครัวละ 8 ล้านบาท

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยคดีนักท่องเที่ยว

1. การแจ้งกฎเกณฑ์การเจรจา ผู้ไกล่เกลี่ยนำญาติผู้เสียชีวิตทั้ง 2 ครอบครัวมานั่งพูดคุยกันทั้งหมด ทุกคนอยู่ในความเศร้าโศก สิ้นหวังวิตก เสียงดัง ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมและภาษาจีนมาเจรจา พร้อมกับญาติผู้เสียชีวิต โดยเจรจาหาตัวแทนในการเจรจากฎเกณฑ์ต่าง ๆ ว่าผู้ใดสามารถเป็นตัวแทน ในการตัดสินใจในการเจรจาครั้งนี้ได้ เมื่อได้ผู้แทนฝ่ายญาติผู้เสียชีวิต จึงเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยเจรจา

2. การสื่อสารเจรจา เริ่มด้วยผู้ไกล่เกลี่ยการพูดภาษาเดียวกันคือภาษาจีน เพื่อสร้างบรรยากาศ ความเป็นมิตร ทำความคุ้นเคย เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนเชื้อสายจีนเช่นกัน ถ้ามั่นใจ ชี้แจงผู้เจรจาด้วย เพื่อสร้าง บรรยากาศเป็นกันเอง และให้ชาวจีนที่มีวัฒนธรรมต่างจากคนไทย ให้มีความสบายใจสร้างบรรยากาศที่ดี ในการเจรจา การพูดคุย มีจำเลยซึ่งเป็นเจ้าของบริษัทเรือเข้าร่วมเจรจาค่าเสียหายด้วย

3. การแยกการเจรจา มีความสำคัญโดยการเจรจาจะใช้เวลาในการเจรจาแต่ละฝ่ายพอ ๆ กัน การไม่อคติ ไม่ลำเอียง เป็นกลางสำคัญมากในการเจรจา ด้วยบรรยากาศเศร้าโศกเสียใจของญาติทำให้มี การต่อว่า โต้เถียงกันในระหว่างเจรจา ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องแยกคุยทีละฝ่ายเพื่อหาความต้องการที่แท้จริง ของแต่ละฝ่าย ฝ่ายผู้เสียหายต้องการ 8 ล้าน ฝ่ายจำเลยให้ได้ ครอบครัวละ 3 แสน จึงเป็นการยาก ที่จะไกล่เกลี่ยเจรจาทกลงกัน

4. การเจรจาที่ละฝ่ายกับฝ่ายญาติผู้เสียหาย (หาความต้องการที่แท้จริง) มีความยากลำบากมาก เพราะญาติผู้เสียหายเรียกร้องเริ่มต้นค่าเสียหายต่อครอบครัว 8 ล้านบาท ส่วนบริษัทเรือซึ่งเป็นจำเลย จะจ่ายให้ครอบครัวละ 300,000 บาท ผู้ไกล่เกลี่ยได้ให้ญาติผู้เสียหายแยกคุยกับจำเลย โดยผู้ไกล่เกลี่ยเสนอให้ลดเงินค่าเสียหายสักหน่อยเพื่อจะได้มีการเจรจากันต่อไปได้ เพราะยอดเงินที่เรียกมาเป็นเงินสูงมาก ในที่สุดฝ่ายญาติผู้เสียหายลดเงินให้เหลือครอบครัวละ 3 ล้าน ซึ่งการเจรจาเริ่มมีหนทางที่พอจะเป็นไปได้เมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยอมลดความต้องการ

5. การเจรจาที่ละฝ่ายกับฝ่ายจำเลย (บริษัทเรือ) เมื่อนำยอดเงินที่ฝ่ายญาติผู้เสียหายมาเสนอให้จำเลยเรื่องค่าเสียหายจำนวนเงิน 3 ล้านบาท ทางฝ่ายจำเลยจึงอ้างว่าทางบริษัทประกันจะให้เงินจากอุบัติเหตุครั้งนี้ครอบครัวละ 1.3 ล้านบาทให้แต่ละครอบครัว จำนวนเงินที่จะได้รวมเงินสดของจำเลย (บริษัทเรือ) เป็นเงินทั้งหมด 1.6 ล้าน ซึ่งยอดเงินค่าเสียหายที่ฝ่ายญาติผู้เสียหายต้องการยังห่างกันอยู่อีก 1.4 ล้านบาทต่อครอบครัว ทางผู้ไกล่เกลี่ยจึงได้นำเสนอให้ฝ่ายจำเลยหาเงินมาเพิ่มในส่วนที่จำเลยจะให้ 3 แสน เป็น 1 ล้านบาทเป็นเงินสดได้ไหมเพื่อจะได้มีอะไรไปเจรจาต่อรองกับญาติผู้เสียหายต่อไป แต่จำเลยไม่รับปากค่าเสียหายจำนวน 1 ล้านบาท ขอเวลาในการหาเงินก่อนโดยยังไม่รับปากฝ่ายจำเลยเพิ่ม

6. การเลื่อนการเจรจา ในการเจรจา ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ประเมินความน่าจะเป็นว่าถ้าเจรจาต่อไปจะสำเร็จหรือไม่ ในกรณีนี้ผู้ไกล่เกลี่ยประเมินได้ว่าผลสำเร็จเป็นไปได้ เมื่อฝ่ายญาติผู้เสียหายลดความต้องการที่ควรจะได้ 8 ล้านบาทเหลือ 3 ล้านบาท และฝ่ายจำเลยยินดีที่จะหาเงินมาเพิ่มให้แต่ไม่รับปากว่าจะได้เงินจำนวนที่ต้องการหรือไม่ จึงให้เวลาจำเลย (บริษัทเรือ) ไปหาเงินสดอีก ให้ครบ 1 ล้านบาท จึงบอกทั้ง 2 ฝ่ายให้เลื่อนการเจรจาไปอีก 1 วัน เพื่ออีกฝ่ายจะได้ไปหาเงินมาเยียวยาญาติผู้เสียหาย

7. การนำเสนอข้อต่อรอง ในการนำเสนอผลของการเจรจากับจำเลยให้ญาติผู้เสียหายรู้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะไปคุยกับทางญาติผู้เสียหาย ผู้ไกล่เกลี่ยจำต้องรู้ว่าฝ่ายจำเลย (บริษัทเรือ) สามารถจ่ายเงินสด 1 ล้านบาทได้ เพราะจะได้นำเงินสดให้แก่ญาติผู้เสียหายไปใช้ได้ทันทีไม่ต้องรอผลคดีจากศาล ซึ่งใช้เวลานานกว่าคดีจะสิ้นสุด

8. การเข้าใจวัฒนธรรมนำมาใช้ ผู้ไกล่เกลี่ยมองภาพรวมของการเจรจาและเข้าใจวัฒนธรรมการอยู่กินของครอบครัวชาวจีน พ่อแม่ฝ่ายชายผู้เสียชีวิตมาศาลพร้อมกับภรรยาและลูกผู้เสียชีวิต (สะใภ้) ทั้ง 2 ครอบครัวของผู้เสียชีวิตฝ่ายชายจะต้องใช้เงิน เมื่อทางฝ่ายจำเลย (บริษัทเรือ) สามารถหาเงินสดมาให้ครอบครัวละ 1 ล้านบาทได้ จึงเป็นโอกาสดีที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะเสนอกับญาติผู้เสียชีวิตว่าแต่ละครอบครัวจะได้เงินประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิต คนละ 1.3 ล้านบาท เป็นเช็คเงินสด และผู้ไกล่เกลี่ยเสนอเงินสดที่ได้จากจำเลย (บริษัทเรือ) 1 ล้านบาท โดยนำเงินสดมากองต่อหน้าญาติผู้เสียหาย และให้ครอบครัวพ่อแม่ฝ่ายชายผู้เสียชีวิต 5 แสนบาท อีก 5 แสนบาทให้ภรรยาฝ่ายชายผู้เสียชีวิตไว้เลี้ยงดูครอบครัว ซึ่งทำให้ญาติผู้เสียหายต่างพอใจในการรับเงินเยียวยา เพราะจะได้ไม่ต้องรอผลของคดีอาญาซึ่งใช้เวลานาน ในกระบวนการยุติธรรม รวมครอบครัวชาวจีน ได้เงินเยียวยาไปจำนวนเงิน 2.3 ล้านต่อครอบครัว

9. คดีตกลงกันได้ คดีไกล่เกลี่ยสามารถตกลงกันได้โดยทุกฝ่ายพึงพอใจ ฝ่ายผู้เสียหายได้รับเงินเยียวยาค่าเสียหายและไม่ติดใจเอาความในคดีแพ่ง ส่วนคดีอาญาฝ่ายจำเลยมีเหตุบรรเทาโทษในคดีอาญาจากการชดใช้เยียวยา ญาติผู้เสียหายได้รับการเยียวยาจนเป็นที่พอใจทุกฝ่าย

สรุป

การไกล่เกลี่ยในคดีนี้ค่อนข้างพิถีพิถัน มีความสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยในคดีเหล่านี้ ต้องเข้าใจและเข้าถึงบทบาทที่จะใช้ในการไกล่เกลี่ย การสื่อสารสำหรับชาวต่างชาติ มีโอกาสสร้างความเข้าใจผิดในการเจรจา เช่น บางวัฒนธรรม การส่งเสียงดัง ถือว่าปกติในขณะที่อีกประเทศน้ำเสียงการพูดอาจเบาและค่อย ๆ พูด



ในบางประเทศอย่างคนไทยชอบพูดไปยิ้มไป ซึ่งในระหว่างคดีถ้ามีการยิ้มอาจเป็นการเข้าใจผิดว่าเยาะเย้ยคู่พิพาท จากกรณีตัวอย่างคดีจะเห็นว่าการสร้างบรรยากาศอันเป็นมิตร และให้ความคุ้นเคยและเข้าใจวัฒนธรรมของผู้เสียหายมีความสำคัญ ความเป็นกลางทำให้คู่พิพาทไม่มีความรู้สึกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยลำเอียงเพราะเป็นชนชาติเดียวกัน การเจรจาโดยแยกการเจรจาจะต้องอธิบายและทำความเข้าใจกับชาวต่างชาติให้เข้าใจว่าแยกคุยทำไม เวลาในการเจรจาควรให้ผู้เสียหายพอ ๆ กับจำเลย ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรมจึงต้องอาศัยความระมัดระวังและการทำความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละฝ่ายเป็นอย่างมาก จำเป็นต้องเข้าใจวัฒนธรรมหลักหรือวัฒนธรรมของชาติที่เราเจรจาด้วยเพื่อบอกลักษณะกว้าง ๆ ของคนในชาตินั้น ๆ ได้ แต่ต้องไม่ลืมว่าในวัฒนธรรมใหญ่ก็มีวัฒนธรรมย่อยอีกเป็นจำนวนมาก และเพื่อไม่ให้เป็นการเข้าใจที่ผิดพลาดหรือการเหมารวมที่ไม่ถูกต้อง จึงควรทำความเข้าใจและค้นหาความต้องการที่แท้จริงของปัจเจกบุคคลว่ามีความต้องการอะไรในการเจรจา การผสมผสานทั้งสองแนวทางเข้าไว้ด้วยกันในการเจรจาข้ามวัฒนธรรมอาจเปรียบได้กับน้ำเค็มและน้ำจืดที่มาบรรจบกันแล้วกลายเป็นน้ำกร่อยที่สัตว์น้ำสามารถเจริญเติบโตได้เป็นอย่างดี

References

- Bercovitch, J., Kremenyuk, V., & Zartman, I. W. (2009). *The Sage Handbook of Conflict Resolution*. London: Sage Publications Ltd.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. New York: An Anchor Book/Doubleday.
- Lewicki, R. J., Saunders, D. M., & Minton, J. W. (2001). *Essentials of Negotiation*. New York: Irwin/Mcgraw-Hill.
- Mayer, B. S. (2012). *The Dynamic of Conflict*. San Francisco: John Wiley and Son, Inc.
- MGR Online (2013). *Chinese Tourists Ask for Compensation of 8 Million Baht per Speedboat Death*. Retrieved 5 May, 2024, from <https://mgronline.com/local/detail/9560000111916>
- Royal Institute. (1999). *Dictionary, Royal Institute Edition B.E. 2542*. Bangkok: Nanmeebooks Publications Co., Ltd.
- Trompenaars, A. (1993). *Riding the Waves of Culture: Understanding Cultural Diversity in Business*. London: The Economist Books.