แนวทางการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย และโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย

The Approaches for Developing Teacher's Mediation Skills of Suankularb Wittayalai School and Suankularb Wittayalai Affiliated Schools

สุดารัตน์ ช่างสีดา[1*], และ อภิรดี จริยารังษีโรจน์[2]

Sudarat Changsida[1*], and Apiradee Jariyarangsiroge[2]

[1,2]สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[1,2]Department of Educational Administration, Faculty of Education, Chulalongkorn University, Thailand

Corresponding Author E-mail: 6780178727@student.chula.ac.th[*]

Received: July 5, 2026	**Revised:** July 25, 2026	**Accepted:** July 31, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย 2) ศึกษาวิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงบรรยาย ประชากรผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าระดับ และครูที่ปรึกษาโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย จำนวน 221 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยโดยภาพรวม คือ 0.374 ($PNI_{Modified}$ = 0.374) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย มีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ($PNI_{Modified}$ = 0.384) รองลงมา คือ ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ ($PNI_{Modified}$ = 0.380) การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน ($PNI_{Modified}$ = 0.377) และการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ มีความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ($PNI_{Modified}$ = 0.353) และ 2) วิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย ด้านการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยวิธีการการพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ ด้านการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน โดยวิธีพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ และความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้าง ความไว้วางใจ โดยวิธีการพัฒนาครูผ่านการสะท้อนคิดและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

คำสำคัญ: การพัฒนาการครู, ทักษะการไกล่เกลี่ย, การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย

Abstract

This research article aimed to 1) study the priority needs for developing mediation skills of teachers at Suankularb Wittayalai School and schools affiliated with Suankularb Wittayalai School, and 2) study methods for developing mediation skills of teachers at Suankularb Wittayalai School and schools affiliated with Suankularb Wittayalai School. Descriptive research was employed. The population providing the data consisted of 221 school directors, deputy directors, grade-level heads, and homeroom teachers from schools affiliated with Suankularb Wittayalai School. The research instrument was a questionnaire with a reliability coefficient of 0.979. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Priority Needs Index analysis ($PNI_{modified}$). The research findings revealed that: 1) the overall priority need for developing mediation skills of teachers at Suankularb Wittayalai School and schools affiliated with Suankularb Wittayalai School was 0.374 ($PNI_{modified}$ = 0.374). When considering each component, mediation process management had the highest priority need ($PNI_{modified}$ = 0.384), followed by neutrality and emotional management for building trust ($PNI_{modified}$ = 0.380), constructive communication and collaborative decision-making (PNImodified = 0.377), while analytical thinking and systematic problem-solving had the lowest priority need ($PNI_{modified}$ = 0.353); and 2) the methods for developing mediation skills consisted of mediation process management through teacher development by coaching, consultation, and learning from professional roles; constructive communication and collaborative decision-making through teacher development by coaching, consultation, and learning from professional roles; and neutrality and emotional management for building trust through teacher development by reflection and learning from actual practice.

Keywords: Teacher Development, Mediation Skills, Mediation Process Management

บทนำ

ในบริบทที่สังคมมีความหลากหลายและความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ การพัฒนาทักษะที่ช่วยให้บุคคลสามารถจัดการความขัดแย้งอย่างสันติ เช่น “ทักษะการไกล่เกลี่ย” (Mediation Skills) จึงเป็นสมรรถนะสำคัญที่ควรได้รับการส่งเสริมในระบบการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนสามารถปรับตัว เข้าถึง เข้าใจ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติในโลกยุคใหม่ที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน และพึ่งพาอาศัยกันได้อย่างไร้พรมแดน การมีสมรรถนะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง สมรรถนะการอยู่ในสังคมโลก (Competence) หมายถึง ความสามารถและพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเมื่ออาศัยอยู่ในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและต้องเชื่อมโยงพึ่งพากัน บุคคลที่มีสมรรถนะดังกล่าวสามารถเข้าใจ

มุมมองของผู้อื่น เคารพความแตกต่าง และร่วมมือกันแก้ปัญหาในบริบททางสังคมที่ซับซ้อนได้อย่างสร้างสรรค์ เนื่องจากความขัดแย้งเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของสังคมและเกิดขึ้นได้ในทุกบริบท รวมถึงสถานศึกษา โดยความขัดแย้งอาจเกิดจากความไม่ลงรอยกันในเป้าหมาย ความคิดเห็น หรือผลประโยชน์ของบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมจึงเป็นกลไกสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ (พัฒนพงษ์ ทองเนื้อสุก, 2562) ความขัดแย้งในโรงเรียนเกิดขึ้นระหว่างนักเรียนกับนักเรียน นักเรียนกับครู ครูกับผู้ปกครอง ครูกับครู และครูกับผู้บริหาร โดยมีสาเหตุมาจากทั้งความแตกต่างด้านค่านิยม บุคลิกภาพ ภูมิหลังทางสังคม การสื่อสารที่ไม่เพียงพอ ความกดดันทางวิชาการ กฎระเบียบและนโยบายที่ถูกมองว่าไม่เป็นธรรม ซึ่งหากไม่ได้รับการจัดการอย่างสร้างสรรค์ ความขัดแย้งอาจบั่นทอนบรรยากาศการเรียนรู้และความสัมพันธ์ในโรงเรียนได้ (Lake & Billingsley, 2000)

ปัญหาความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้เสมอในทุกที่โดยไม่จำกัดเพศหรือวัย นักเรียนนักศึกษาในสถานศึกษาก็มีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นอยู่เสมอตั้งแต่เล็กน้อย ด่าว่า ชกต่อย ตบตีกันจนบางครั้งกลายเป็นการทะเลาะวิวาทจนก่อให้เกิดอาชญากรรมให้เห็นอยู่บ่อยครั้ง ตามข่าวในหนังสือพิมพ์ถึงขั้นจับกุมดำเนินคดี มีการปิดสถานศึกษา ซึ่งปัญหาเหล่านี้ได้มีการดำเนินการแก้ไขมายาวนานในหลายวิธีการ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาก็เป็นวิธีการหนึ่งที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างนักเรียน นักศึกษา (ปรัชญา อยู่ประเสริฐ, 2559) แนวคิดการไกล่เกลี่ยในสถานศึกษามีจุดเริ่มต้นจากประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงปลายทศวรรษ 1960 ถึงต้นทศวรรษ 1970 เมื่อโรงเรียนประสบปัญหาความรุนแรงและความขัดแย้งของนักเรียนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงมีการจัดตั้งโครงการผู้จัดการความขัดแย้ง (Conflict Managers Program) โดยคณะกรรมการชุมชนแห่งเมืองซานฟรานซิสโก เพื่อฝึกอบรมนักเรียนให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่างเพื่อน ซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นรูปแบบ “การไกล่เกลี่ยโดยเพื่อน” (Peer Mediation) ที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้ในโรงเรียนจำนวนมากทั่วสหรัฐอเมริกา รวมทั้งขยายไปยังประเทศอังกฤษ แคนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และประเทศในยุโรปหลายแห่ง (เนติภูมิ มายสกุล, 2559) หากโรงเรียนไม่มีระบบไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ของนักเรียนและการจัดการด้านพฤติกรรมของโรงเรียน (Johnson & Johnson, 1996; Moore, 2014) เช่น เกิดความขัดแย้งและความรุนแรงภายในโรงเรียนจากการทะเลาะวิวาทของนักเรียนเพิ่มขึ้น ลดประสิทธิภาพในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางสังคมซึ่งจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เมื่อมีปัญหาความขัดแย้ง นักเรียนอาจขาดสมาธิในการเรียนได้ (Burrell et al., 2003) และเมื่อนักเรียนรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมจากครู อาจเกิดพฤติกรรมต่อต้าน เช่น การละเมิดกฎโรงเรียน หรือขาดเรียนบ่อยครั้ง (Mayer, 2010) ทำให้โรงเรียนไม่ได้รับความไว้วางใจระหว่างนักเรียน ครู และผู้ปกครอง ซึ่งส่งผลกระทบกับฝ่ายบริหาร เกิดการร้องเรียนและปัญหาทางวินัยเพิ่มขึ้น ผู้ปกครองขาดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน (Moore, 2014) นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อสังคมในระยะยาว นักเรียนที่ไม่ได้รับการสอนเรื่องการไกล่เกลี่ยอาจใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน (Zehr, 2002) การศึกษาที่ผ่านมาสะท้อนว่า ระบบการไกล่

เกลี่ยเป็นระบบที่สำคัญและจำเป็นต่อสถานศึกษา เพื่อช่วยให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพต่อตนเอง และสังคม

เนื่องจากโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพของระบบการเรียนการสอนและกิจกรรมด้านต่าง ๆ เป็นโรงเรียนที่ผู้เรียนผู้ปกครองสนใจและไว้วางใจส่งบุตรหลานเข้าศึกษา โดยผู้เรียนและผู้ปกครองมักคาดหวังในระบบการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน บางทีอาจทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง คณะครูและบุคลากรในโรงเรียน รวมถึงผู้บริหารเกิดสภาวะกดดัน เครียด ส่งผลต่อความสุขทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ประกอบกับนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานวิถีใหม่ วิถีคุณภาพ มุ่งเน้นความปลอดภัยในสถานศึกษา โดยเน้นการพัฒนาระบบและกลไกในการดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้เรียน ครู และบุคลากรทางศึกษา จากภัยพิบัติ และภัยคุกคามทุกรูปแบบ ทั้งภัยที่เกิดการจากใช้ความรุนแรงของมนุษย์ (Violence) เช่น การทะเลาะวิวาท การกลั่นแกล้งรังแก การล่วงละเมิดทางเพศ รวมไปถึงภัยที่เกิดจากผลกระทบทางสุขภาวะทางกายและจิตใจ (Unhealthiness) เช่น การติดเกม ยาเสพติด ภัยไซเบอร์ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566) ภายคุมคามเหล่านี้สามารถนำไปสู่ความไม่ปลอดภัยในสถานศึกษา และพัฒนาให้เกิดเป็นความขัดแย้ง จากรายงานและสถิติการตัดคะแนนพฤติกรรมนักเรียน พบว่า มีการกระทำผิดที่เกี่ยวเนื่องและนำไปสู่ความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียนทั้งจากการการทะเลาะวิวาท การกลั่นแกล้งรังแกทางร่างกายและจิตใจ ระหว่างนักเรียนกับนักเรียน นักเรียนกับครู ครูกับผู้ปกครอง หรือแม้กระทั่งในหมู่คณะครูด้วยกันเอง (กลุ่มบริหารกิจการนักเรียนโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย, 2568)

จากการเข้าร่วมประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้โรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย ตามโครงการสวนกุหลาบศึกษา ระหว่างวันที่ 11 – 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 ณ โรงแรมเอเชียแอร์พอร์ท จังหวัดปทุมธานี ได้มีการจัดกิจกรรม “เลือดในกายสีโลหิต เลือดในจิตสีชมพูฟ้า” เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ในหัวข้อเรื่อง พัฒนาทักษะความฉลาดด้านอารมณ์สู่ความสำเร็จ เพื่อให้ครูและบุคลากรโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยสามารถเข้าใจและสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง โดยการเปลี่ยนแปลงความคิดของตนเองเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ใหม่ และกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ (สถาบันสวนกุหลาบ, 2566) นอกจากนี้ ยังมีการบรรยายหัวข้อเรื่อง การรับมือภาวะซึมเศร้าของนักเรียนในวัยมัธยมศึกษา (วรีสรา จารย์ปัญญา, 2566) จะเห็นได้ว่าโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยมีการส่งเสริมและพัฒนาครูที่เน้นพัฒนาเชาว์ปัญญา และความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการไกล่เกลี่ย ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากสำหรับครูในปัจจุบัน โดยการจัดการกับความขัดแย้งถือเป็นบทบาทสำคัญของครูในฐานะผู้ดูแลและส่งเสริมพัฒนาการทั้งด้านวิชาการและด้านจิตใจของนักเรียน โดยหนึ่งในทักษะที่ครูควรได้รับการพัฒนา คือ ทักษะการไกล่เกลี่ย

ข้อขัดแย้ง (mediation skills) ซึ่งการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการจัดการข้อขัดแย้งโดยอาศัยบุคคลที่สาม ซึ่งมีความเป็นกลาง ช่วยให้คู่ขัดแย้งสามารถเจรจาและหาข้อยุติร่วมกันอย่างสันติ (Moore, 2014)

จากการค้นคว้าและศึกษางานวิจัยจึงทำให้เห็นถึงความสำคัญจำเป็นในการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูในโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างสมรรถนะสำคัญ ได้แก่ การแสดงออกถึงความเป็นกลางและความน่าไว้วางใจ การใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดการทางอารมณ์และทางจิตวิทยา การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยตลอดจนการสร้างทางเลือกและการตัดสินใจอย่างรอบคอบ การพัฒนาทักษะเหล่านี้จะช่วยให้ครูสามารถจัดการความขัดแย้งภายในโรงเรียนได้อย่างสร้างสรรค์ ลดปัญหาความรุนแรง เสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก และสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในชุมชนการเรียนรู้ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยและการสร้างพลเมืองโลกที่มีคุณภาพตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย

สมมติฐานการวิจัย

1. โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครู (H1)
2. แนวทางการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูสามารถนำมาพัฒนาครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยได้ (H2)

การทบทวนวรรณกรรม

1. วิธีการพัฒนาครู

การพัฒนาครูเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางวิชาชีพที่มุ่งให้ครูเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความเชื่อ และการปฏิบัติงาน มิได้จำกัดอยู่เฉพาะการเข้ารับการอบรมเป็นครั้งคราว งานทบทวนของ Avalos (2011) ชี้ให้เห็นว่า การเรียนรู้ของครูเกิดขึ้นจากหลายเงื่อนไข ทั้งประสบการณ์ในการทำงาน การสะท้อนคิด การแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมวิชาชีพ และบริบทของสถานศึกษา ขณะที่ Opfer และ Pedder (2011) อธิบายการเรียนรู้ทางวิชาชีพของครูเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวครู กิจกรรมการเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมของโรงเรียน จึงควรออกแบบการพัฒนาครูให้เชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานจริงมากกว่า

การถ่ายทอดความรู้เพียงอย่างเดียว แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ Desimone (2009) ซึ่งสังเคราะห์ลักษณะสำคัญของการพัฒนาวิชาชีพครู ได้แก่ การมุ่งเนื้อหาที่สัมพันธ์กับงาน การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ความต่อเนื่องของกิจกรรม ความสอดคล้องกับเป้าหมายการทำงาน และการมีส่วนร่วมของครูร่วมกับเพื่อนวิชาชีพ ขณะที่ Darling-Hammond et al. (2017) ชี้ว่า การพัฒนาครูที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานมักประกอบด้วยการเรียนรู้เชิงรุก การทำงานร่วมกัน การใช้แบบอย่างหรือกรณีตัวอย่าง การโค้ช และการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการสะท้อนคิด รวมถึงการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาที่เพียงพอ ในบริบทของประเทศไทย ประวิต เอราวรรณ์ (2562) วิเคราะห์ระบบการพัฒนาวิชาชีพครูและเสนอว่า การพัฒนาครูควรเปลี่ยนจากกิจกรรมที่แยกออกจากงานประจำไปสู่การเรียนรู้เชิงวิชาชีพที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและระบบของสถานศึกษา ข้อค้นพบดังกล่าวสนับสนุนแนวคิดที่ว่าการพัฒนาครูควรจัดให้มีหลายวิธีและดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามช่วงการทำงานของครู ไม่ควรพึ่งการอบรมเพียงวิธีเดียว

2. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ย (mediation) เป็นกระบวนการจัดการความขัดแย้งที่อาศัยบุคคลที่สามเข้ามาช่วยให้คู่กรณีสื่อสาร ทำความเข้าใจปัญหา พิจารณาทางเลือก และหาข้อตกลงที่คู่กรณียอมรับร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้ทำหน้าที่ตัดสินว่าใครถูกหรือผิดและไม่ได้กำหนดผลลัพธ์แทนคู่กรณี หลักดังกล่าวปรากฏทั้งในวรรณกรรมด้านการไกล่เกลี่ยและกฎหมายไทย โดยพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางในการช่วยเหลือคู่พิพาทให้สามารถตกลงกันได้ด้วยความสมัครใจ ในเชิงกระบวนการ Moore (2014) อธิบายการไกล่เกลี่ยในลักษณะของกระบวนการที่มีการเตรียมความพร้อม การจัดโครงสร้างการพูดคุย การทำความเข้าใจประเด็นและผลประโยชน์ของคู่กรณี การพัฒนาทางเลือก และการนำไปสู่ข้อตกลง แนวคิดนี้แสดงว่าความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นความสามารถในการบริหารกระบวนการเพื่อให้คู่กรณีสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ส่วนงานทบทวนของ Wall et al. (2001) และ Wall และ Dunne (2012) แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมและวิธีดำเนินการของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการ ตั้งแต่การสร้างความสัมพันธ์กับคู่กรณี การจัดการข้อมูล การช่วยให้แต่ละฝ่ายมองเห็นผลประโยชน์และทางเลือก ตลอดจนการจัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี

ในบริบทสถานศึกษา ชลัท ประเทืองรัตนา (2561) พบว่า ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในสถานศึกษาเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย ได้แก่ คุณลักษณะของคนกลาง คู่กรณีและผู้เกี่ยวข้อง การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ บริบทและสภาพแวดล้อม ทรัพยากร ตลอดจนการสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนว่าการไกล่เกลี่ยในโรงเรียนขึ้นอยู่กับทั้งสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยและเงื่อนไขแวดล้อมที่เอื้อต่อการพูดคุยแก้ไขความขัดแย้ง งานศึกษาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในชุมชนไทยก็พบในทิศทางใกล้เคียงกัน โดยความรู้ความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ย ความเป็นกลาง และความเชื่อถือที่คู่กรณีมีต่อผู้ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของกระบวนการ (จักรกริญ ทอดสูงเนิน และ อรนันท์ กลันทปุระ, 2557) สำหรับโรงเรียน การไกล่เกลี่ยยังมีลักษณะแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยทางกฎหมายบางประการ เพราะความขัดแย้งจำนวนมากเกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ต้องเรียน ทำงาน หรืออยู่ร่วมกันต่อไป การจัดการ

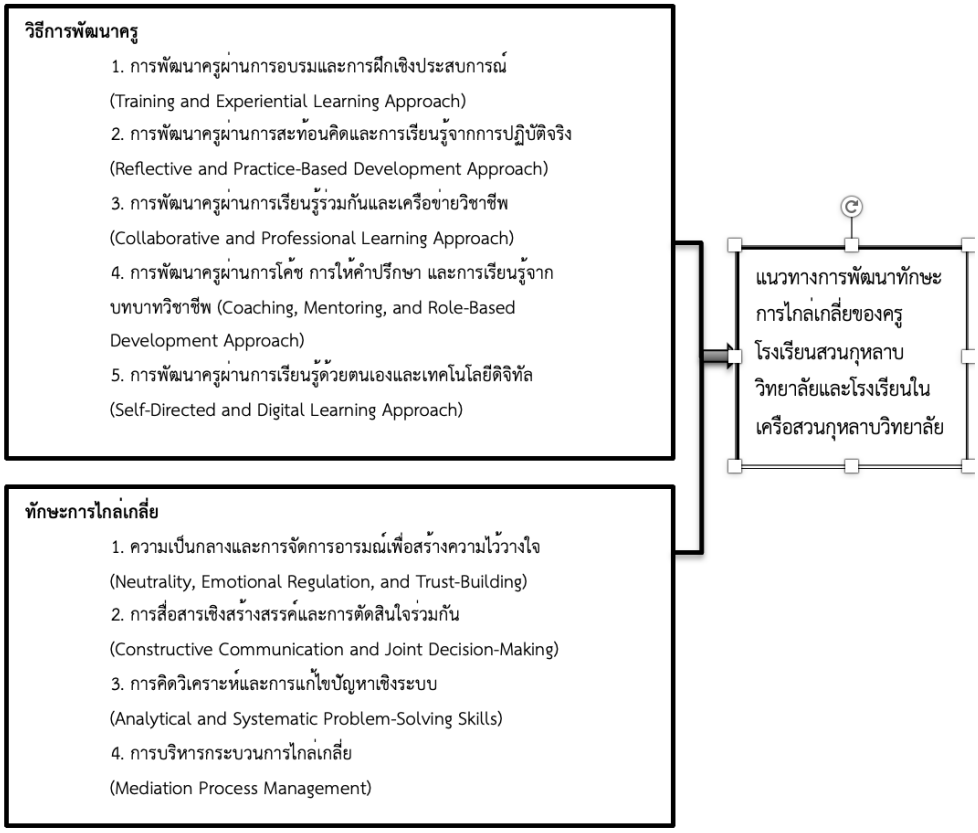
ความสัมพันธ์จึงมีความสำคัญควบคู่กับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การศึกษาด้านการไกล่เกลี่ยนในโรงเรียนยังพบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถส่งเสริมการสื่อสาร การรับรู้มุมมองของผู้อื่น การจัดการอารมณ์ และการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติ โดยผลดังกล่าวเกิดขึ้นทั้งกับผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและบุคคลที่เข้าร่วมกระบวนการ (Ibarrola-García & Iriarte, 2014; Ibarrola-García, 2024)

3. การสังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ทักษะการไกล่เกลี่ยเป็นทักษะเชิงปฏิบัติที่ประกอบด้วยความสามารถหลายด้านและต้องพัฒนาจากการฝึกใช้ในสถานการณ์ มากกว่าการเรียนรู้หลักการเพียงอย่างเดียว สำหรับบริบทของครู ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์ทักษะที่จำเป็นออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ (Neutrality, Emotional Regulation, and Trust-Building) 2) การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน (Constructive Communication and Joint Decision-Making) 3) การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ (Analytical and Systematic Problem-Solving Skills) และ 4) การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย (Mediation Process Management) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่คุณลักษณะของผู้ทำหน้าที่คนกลาง การสื่อสารกับคู่กรณี การวิเคราะห์ข้อขัดแย้ง จนถึงการดำเนินกระบวนการเพื่อให้คู่กรณีหาทางออกร่วมกัน

ส่วนการทบทวนวรรณกรรมวรรณกรรมด้านการพัฒนาวิชาชีพครูชี้ว่า การเปลี่ยนแปลงทักษะในการปฏิบัติงานควรใช้กิจกรรมที่หลากหลายและต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์วิธีการพัฒนาครูออกเป็น 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ผ่านการอบรมและการฝึกเชิงประสบการณ์ (Training and Experiential Learning Approach) 2) ผ่านการสะท้อนคิดและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Reflective and Practice-Based Development Approach) 3) ผ่านการเรียนรู้ร่วมกันและเครือข่ายวิชาชีพ (Collaborative and Professional Learning Approach) 4) ผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ (Coaching, Mentoring, and Role-Based Development Approach และ 5) การเรียนรู้ด้วยตนเองและเทคโนโลยีดิจิทัล (Self-Directed and Digital Learning Approach)

เมื่อพิจารณาร่วมกัน วิธีการทั้ง 5 แนวทางมีหน้าที่ต่างกัน การอบรมช่วยวางความรู้และหลักการเบื้องต้น การฝึกจากสถานการณ์และการสะท้อนคิดช่วยเปลี่ยนความรู้เป็นทักษะ การเรียนรู้ร่วมกันทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวปฏิบัติร่วม ส่วนการโค้ชและการให้คำปรึกษาช่วยให้ครูได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เฉพาะต่อการปฏิบัติของตน ขณะที่การเรียนรู้ด้วยตนเองและเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูจึงควรใช้หลายวิธีประกอบกัน โดยเลือกให้สัมพันธ์กับทักษะที่ต้องการพัฒนาและสภาพการทำงานของโรงเรียน



ภาพที่ 1 *กรอบแนวคิดการวิจัย*

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครู โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยายร่วมกับการวิเคราะห์ดัชนีความต้องการจำเป็น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,193 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 221 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าระดับ และครูที่ปรึกษาของโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากบุคลากรกลุ่มดังกล่าวมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการดูแลนักเรียน การจัดการปัญหาความขัดแย้ง และการประสานงานระหว่างบุคคลภายในสถานศึกษา จึงสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและความต้องการในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูได้ตรงกับประเด็นที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สำหรับศึกษาลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของทักษะการไกล่เกลี่ยของครู เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ครอบคลุมทักษะการไกล่เกลี่ย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ 2) การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน 3) การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ และ 4) การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครู จำนวน 3 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นและแนวทางที่นอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.71–1.00 และตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.979 แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับสูงและสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน พ.ศ. 2569 จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย จำนวน 221 คน โดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms และส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามข้อมูลและความคิดเห็นของตน เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของทักษะการไกล่เกลี่ยของครูในตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ 5 ระดับของ Best (1981) จากนั้นวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาด้วยดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง ($PNI_{modified}$) และจัดลำดับความต้องการจำเป็นจากค่าดัชนีที่ได้ เพื่อพิจารณาประเด็นทักษะที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก

สำหรับข้อมูลจากคำถามปลายเปิดในตอนที่ 3 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยพิจารณาประเด็นสำคัญจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม จัดกลุ่มข้อมูลที่มีสาระใกล้เคียงกัน และนำผลที่ได้มาประกอบการพิจารณาแนวทางการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครู

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ความต้องการจำเป็น และวิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย ในภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลจากตอบแบบสอบถามทั้งหมด 221 ฉบับ โดยภาพรวมตามองค์ประกอบของทักษะการไกล่เกลี่ยประกอบด้วย ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ ทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาและการเชื่อมโยงกับผู้อื่น รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย โดยภาพรวมตามองค์ประกอบของทักษะการไกล่เกลี่ย

ทักษะการไกล่เกลี่ย	สภาพปัจจุบัน (D)				สภาพที่พึงประสงค์ (I)				ความต้องการจำเป็น	
	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่	$PNI_{Modified}$	ลำดับที่
1. ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ	3.282	0.738	ปานกลาง	2	4.528	0.687	มากที่สุด	3	0.380	2
2. การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน	3.281	0.730	ปานกลาง	3	4.518	0.681	มากที่สุด	4	0.377	3
3. การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ	3.350	0.704	ปานกลาง	1	4.533	0.687	มากที่สุด	2	0.353	4
4. การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย	3.281	0.754	ปานกลาง	3	4.536	0.686	มากที่สุด	1	0.384	1
เฉลี่ยรวม	**3.299**	**0.732**	**ปานกลาง**	**-**	**4.529**	**0.685**	**มากที่สุด**	**-**	**0.374**	**-**

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพปัจจุบันในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.299, S.D. = 0.732) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบของทักษะการไกล่เกลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.350, S.D. = 0.704) รองลงมา คือ ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.282, S.D. = 0.738) โดยการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.281, S.D. = 0.730) และการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.281, S.D. = 0.754) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

สภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.860, S.D. = 0.197) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบของทักษะการไกล่เกลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.536, S.D. = 0.686) รองลงมา คือ การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.533, S.D. = 0.687) ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.528, S.D. = 0.687) และ การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.518, S.D. = 0.681)

ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยโดยภาพรวม คือ 0.374 ($PNI_{Modified}$ = 0.374) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย มีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ($PNI_{Modified}$ = 0.384) รองลงมา คือ ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ ($PNI_{Modified}$ = 0.380) การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน มีความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified}$ = 0.377) และการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ มีความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ($PNI_{Modified}$ = 0.353)

ผลการศึกษาวิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย

วิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย โดยผู้ให้ข้อมูลเลือกวิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยจาก 5 วิธีการพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาครูผ่านการอบรมและการฝึกเชิงประสบการณ์ การพัฒนาครูผ่านการสะท้อนคิดและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง การพัฒนาครูผ่านการเรียนรู้ร่วมกันและเครือข่ายวิชาชีพ การพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ และการพัฒนาครูผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองและเทคโนโลยีดิจิทัล มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 วิธีพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย

วิธีพัฒนา		ทักษะการไกล่เกลี่ย (N = 221)			
		ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ	การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน	การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ	การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย
การพัฒนาครูผ่านการอบรมและการฝึกเชิงประสบการณ์	จำนวน	12	173	82	178
	ร้อยละ	5.430	78.281	37.104	80.543
การพัฒนาครูผ่านการสะท้อนคิดและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง	จำนวน	177	34	141	182
	ร้อยละ	80.090	15.385	63.801	82.353
การพัฒนาครูผ่านการเรียนรู้ร่วมกันและเครือข่ายวิชาชีพ	จำนวน	155	147	107	98
	ร้อยละ	70.136	66.516	48.416	44.344
การพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษาและการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ	จำนวน	165	182	98	191
	ร้อยละ	74.661	82.353	44.344	86.425
การพัฒนาครูผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองและเทคโนโลยีดิจิทัล	จำนวน	50	22	90	21
	ร้อยละ	22.624	9.955	40.724	9.502

จากตารางที่ 2 แสดงวิธีพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย จากแบบสอบถาม จำแนกตามทักษะการไกล่เกลี่ยที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด 3 ลำดับแรกและนำวิธีการพัฒนา มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย พบว่า วิธีพัฒนาที่มีค่าความถี่สูงสุด 3 อันดับแรกจากแบบสอบถาม คือ การพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ มีค่าความถี่สูงที่สุด 191 คิดเป็นร้อยละ 86.425 รองลงมา คือ การพัฒนาครูผ่านการสะท้อนคิดและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง มีค่าความถี่ 182 คิดเป็นร้อยละ 82.353 และ การพัฒนาครูผ่านการอบรมและการฝึกเชิงประสบการณ์มีค่าความถี่ 178 คิดเป็นร้อยละ 80.543 ตามลำดับ

2. การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน พบว่า วิธีพัฒนาที่มีค่าความถี่สูงสุด 3 อันดับแรกจากแบบสอบถาม คือ การพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ

มีค่าความถี่สูงที่สุด 182 คิดเป็นร้อยละ 82.353 รองลงมา คือ การพัฒนาครูผ่านการอบรมและการฝึกเชิงประสบการณ์ มีค่าความถี่ 173 คิดเป็นร้อยละ 78.281 และ การพัฒนาครูผ่านการเรียนรู้ร่วมกันและเครือข่ายวิชาชีพ มีค่าความถี่ 147 คิดเป็นร้อยละ 66.516 ตามลำดับ

3. ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ พบว่า วิธีพัฒนาที่มีค่าความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก จากแบบสอบถาม คือ การพัฒนาครูผ่านการสะท้อนคิดและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง มีค่าความถี่สูงที่สุด 177 คิดเป็นร้อยละ 80.090 รองลงมา คือ การพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษาและการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ มีค่าความถี่ 165 คิดเป็นร้อยละ 74.661 และ การพัฒนาครูผ่านการเรียนรู้ร่วมกันและเครือข่ายวิชาชีพ มีมีค่าความถี่ 155 คิดเป็นร้อยละ 70.136 ตามลำดับ

จากแนวทางการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย ผู้วิจัยได้จัดทำแผนภาพแนวทาง โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 3 *แนวทางการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัย 3 แนวทางหลัก 9 แนวทางย่อย 45 วิธีดำเนินการ*

อภิปรายผล

1. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยพบว่า สภาพปัจจุบันในด้านการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นสมรรถนะสำคัญที่ช่วยให้ครูสามารถดำเนินการจัดการความขัดแย้งได้อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสาร การวิเคราะห์ประเด็นปัญหา ไปจนถึงการอำนวยความสะดวกให้คู่กรณีสามารถหาข้อยุติร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตาม ครูส่วนใหญ่ยังมีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะด้านนี้ไม่เพียงพอ จึงส่งผลให้สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากครูตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต่อการสร้างความปลอดภัยและบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในสถานศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (2014) ที่อธิบายว่า การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นบทบาทสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยในการอำนวยความสะดวกและกำกับกระบวนการเจรจาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จนนำไปสู่การแก้ไขความขัดแย้งที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ และสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการความขัดแย้งของ Thomas และ Kilmann (1974) ที่ชี้ให้เห็นว่าการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์จำเป็นต้องอาศัยทักษะและกระบวนการที่เหมาะสมในการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่กรณีเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ร่วมกันและยั่งยืน

ด้านสภาพปัจจุบันในด้านความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 2 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยที่ช่วยให้คู่กรณีเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยและยอมรับการดำเนินงานของผู้ไกล่เกลี่ย ครูจึงจำเป็นต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างปราศจากอคติ และปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานจริง ครูมักต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย จึงอาจทำให้การรักษาความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เป็นไปได้ยาก ส่งผลให้สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ครูมีความคาดหวังให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (2014) ที่กล่าวว่าความเป็นกลาง ความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการจัดการอารมณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของคู่กรณีและความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย และสอดคล้องกับทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Theory) ของ Goleman (1998) ที่อธิบายว่าความสามารถในการตระหนักรู้และควบคุมอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพ การจัดการความขัดแย้ง และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพปัจจุบันในด้านการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกันอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 3 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์เป็นทักษะสำคัญที่ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก และความต้องการของตนได้อย่างเหมาะสม ขณะที่การตัดสินใจร่วมกันเป็นกระบวนการที่ช่วยสร้างความยอมรับและความเป็นเจ้าของแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ในบริบทของสถานศึกษา ครูอาจยังขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะการรับฟังอย่างลึกซึ้ง การตั้งคำถามเชิงสร้างสรรค์ และการอำนวยความสะดวกให้เกิดการตัดสินใจร่วมกัน ส่งผลให้สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ครูตระหนักว่าทักษะดังกล่าวมีความสำคัญต่อการจัดการความขัดแย้ง การสร้างความเข้าใจอันดี และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย จึงทำให้สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Fisher et al. (2011) ที่กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมุ่งเน้นผลประโยชน์ร่วมกันเป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ไขความขัดแย้งและนำไปสู่ข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ และสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารอย่างสันติ (Nonviolent Communication Theory) ของ Rosenberg (2015) ที่อธิบายว่าการรับฟังด้วยความเข้าใจการสื่อสารความรู้สึกและความต้องการอย่างสร้างสรรค์ และการเคารพในมุมมองของผู้อื่น เป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างความร่วมมือและการตัดสินใจร่วมกันในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง

2. ความต้องการจำเป็น และวิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครูโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยพบว่า การบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยมีลำดับความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 และวิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ย เน้นการพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา ครูจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสาร การค้นหาประเด็นความขัดแย้ง ไปจนถึงการช่วยให้คู่กรณีสามารถหาข้อยุติร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ การพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ จึงเป็นวิธีการที่ช่วยให้ครูได้พัฒนาทักษะจากสถานการณ์จริง เกิดการสะท้อนคิด และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (2014) ที่กล่าวว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อเอื้ออำนวยให้คู่กรณีสามารถสื่อสาร ทำความเข้าใจ และร่วมกันแสวงหาทางออกของปัญหาได้อย่างเหมาะสม และยังสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาวิชาชีพครูของ Joyce และ Showers (2002) ที่ชี้ให้เห็นว่าการโค้ชและการสนับสนุนระหว่างการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้ครูสามารถถ่ายทอดความรู้สู่การปฏิบัติจริงได้อย่างมีประสิทธิผล

การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน มีลำดับความต้องการจำเป็นลำดับที่ 2 และวิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยเน้นการพัฒนาครูผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากบทบาทวิชาชีพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก และความต้องการของตนได้อย่างเปิดเผยและเคารพซึ่งกันและกัน ขณะที่การตัดสินใจร่วมกันเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับข้อตกลงและการแก้ไขความขัดแย้งอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ครูจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านการฟังอย่างลึกซึ้ง การตั้งคำถาม การสื่อสารเชิงบวก และการอำนวยความสะดวกในการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการโค้ช การให้คำปรึกษา และการเรียนรู้จากประสบการณ์ในบทบาทวิชาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Fisher et al. (2011) ที่เสนอว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและการมุ่งเน้นผลประโยชน์ร่วมกันเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การแก้ไขความขัดแย้งและการตัดสินใจที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Rosenberg (2015) เกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ (Nonviolent Communication) ที่เน้นการรับฟังด้วยความเข้าใจ การแสดงความรู้สึกและความต้องการอย่างสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคล และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Cornelius และ Faire (2006) ที่พบว่า ทักษะการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การจัดการความขัดแย้งเกิดผลสำเร็จและนำไปสู่ความสัมพันธ์เชิงบวกของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ มีลำดับความต้องการจำเป็นเป็นลำดับที่ 3 และวิธีการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยเน้นการพัฒนาครูผ่านการสะท้อนคิดและการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องแสดงออกถึงความเป็นกลาง ปราศจากอคติ และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่คู่กรณี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย การพัฒนาทักษะด้านนี้จึงต้องอาศัยการตระหนักรู้ในตนเอง การทบทวนประสบการณ์ และการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง เพื่อให้ครูสามารถเข้าใจอารมณ์ ความคิด และผลกระทบของพฤติกรรมตนเองที่มีต่อผู้อื่น และนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Moore (2014) ที่กล่าวว่าความเป็นกลางและความน่าเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมให้คู่กรณีเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างเปิดใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดการสะท้อนคิดของ Schön (1983) ที่อธิบายว่าการเรียนรู้จากการทบทวนและสะท้อนประสบการณ์การปฏิบัติงานช่วยพัฒนาความสามารถในการตัดสินใจและการจัดการสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1. โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนในเครือสวนกุหลาบวิทยาลัยควรจัดโครงการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยสำหรับครู โดยให้ความสำคัญกับการบริหารกระบวนการไกล่เกลี่ย ความเป็นกลางและการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความไว้วางใจ และการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูง

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมการพัฒนาครูผ่านกระบวนการโค้ช การให้คำปรึกษา การสะท้อนคิด และการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง เพื่อให้ครูสามารถนำทักษะการไกล่เกลี่ยไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรหรือรูปแบบการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยสำหรับครู และศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในบริบทของสถานศึกษา

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาทักษะการไกล่เกลี่ยของครู รวมทั้งขยายการศึกษาไปยังสถานศึกษาสังกัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยในบริบทการศึกษาไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย. (2568). *รายงานพฤติกรรมนักเรียนโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย ปีการศึกษา 2568*.

จักรกริญ ทอดสูงเนิน, และอรนันท์ กลันทปุระ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 40*(1), 98–113.

ชลัท ประเทืองรัตนา. (2561). ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในสถานศึกษา. *NIDA Development Journal, 58*(3), 1–22.

เนติภูมิ มายสกุล. (2559). จุดเริ่มต้น...การไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา. ใน *การไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา* (น. 1–6). สำนักงานศาลยุติธรรม.

ประวิต เอราวรรณ์. (2562). การสังเคราะห์ระบบและแนวทางการปฏิรูปการพัฒนาวิชาชีพครู: จากแนวคิดการเรียนรู้เชิงวิชาชีพสู่การปฏิบัติ. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย, 11*(2), 160–178.

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. (2559). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา: ทางเลือกในการจัดการความขัดแย้งอย่างสันติ*. สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม.

พัฒนพงษ์ ทองเนื้อสุก. (2562). *การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ในโรงเรียน: บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยเยาวชน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

วรีสรา จารย์ปัญญา. (2566, 11 พฤษภาคม). *การรับมือกับภาวะซึมเศร้าในนักเรียนระดับมัธยมศึกษา* [การบรรยาย]. การสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยและโรงเรียนเครือข่ายโครงการสวนกุหลาบศึกษา, โรงแรมเอเชียแอร์พอร์ต, จังหวัดปทุมธานี.

สถาบันสวนกุหลาบ. (2566). *แผนปฏิบัติการสถาบันสวนกุหลาบ ปีการศึกษา 2566*.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2566). *คู่มือการดำเนินงานความปลอดภัยสถานศึกษา* (ฉบับปรับปรุง).

Avalos, B. (2011). Teacher professional development in Teaching and Teacher Education over ten years. *Teaching and Teacher Education, 27*(1), 10–20. https://doi.org/10.1016/j.tate.2010.08.007

Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Prentice-Hall.

Burrell, N. A., Zirbel, C. S., & Allen, M. (2003). Evaluating peer mediation outcomes in educational settings: A meta-analytic review. *Conflict Resolution Quarterly, 21*(1), 7–26.

Cornelius, H., & Faire, S. (2006). *Everyone can win: Responding to conflict constructively* (2nd ed.). Simon & Schuster.

Darling-Hammond, L., Hyler, M. E., & Gardner, M. (2017). *Effective teacher professional development*. Learning Policy Institute.

Desimone, L. M. (2009). Improving impact studies of teachers' professional development: Toward better conceptualizations and measures. *Educational Researcher, 38*(3), 181–199. https://doi.org/10.3102/0013189X08331140

Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin Publishing Group.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.

Ibarrola-García, S. (2024). Peer relationships: School mediation benefits for sustainable peace. *Pastoral Care in Education, 42*(3), 290–317. https://doi.org/10.1080/02643944.2023.2244500

Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2014). Socio-emotional empowering through mediation to resolve conflicts in a civic way. *London Review of Education, 12*(3), 261–273.

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: A review of the research. *Review of Educational Research, 66*(4), 459–506.

Joyce, B. R., & Showers, B. (2002). *Student achievement through staff development*. ASCD.

Lake, J. F., & Billingsley, B. S. (2000). An analysis of factors that contribute to parent–school conflict in special education. *Remedial and Special Education, 21*(4), 240–251.

Mayer, B. (2010). *The dynamics of conflict resolution: A practitioner's guide*. John Wiley & Sons.

Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4th ed.). Jossey-Bass.

Opfer, V. D., & Pedder, D. (2011). Conceptualizing teacher professional learning. *Review of Educational Research, 81*(3), 376–407. https://doi.org/10.3102/0034654311413609

Rosenberg, M. (2015). *Nonviolent communication* (3rd ed.). Puddle Dancer Press.

Schön, D. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Temple Smith.

Thomasm, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Xicom.

Wall, J. A., Jr., & Dunne, T. C. (2012). Mediation research: A current review. *Negotiation Journal, 28*(2), 217–244. https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2012.00336.x

Wall, J. A., Jr., Stark, J. B., & Standifer, R. L. (2001). Mediation: A current review and theory development. *Journal of Conflict Resolution, 45*(3), 370–391. https://doi.org/10.1177/0022002701045003006

Zehr, H. (2002). *The little book of restorative justice*. Good Books.