

สังคมสงเคราะห์ในระบบการยุติธรรม กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

Social Work in Justice System and Mediation

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล*

Nuanjun Tasanachaikul

บทคัดย่อ

การอยู่ร่วมกันในสังคมย่อมมีความขัดแย้งเกิดขึ้น แต่ความขัดแย้งก็เป็นธรรมดา ธรรมชาติของคนหมู่มาก ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในระดับบุคคล ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ ในบทความนี้ ผู้เขียนจะกล่าวถึงระดับบุคคล และครอบครัว คนเราทุกคนย่อมมีความต้องการ Julia B. Rotter¹ ความต้องการแยกได้เป็นหลายด้าน เช่น ต้องการให้คนยอมรับนับถือ ต้องการความอิสระ ต้องการความรัก และต้องการความสุขสบาย ดังนั้นเมื่อใดที่เกิดความทุกข์ ความคับข้องใจ จึงย่อมต้องการให้คนช่วยเหลือให้คลายทุกข์ (Protection dependency) ต้องการคนที่เป็นคู่คิด ให้คำปรึกษา ในเวลานี้คนที่รับฟังเรา ให้คำแนะนำเราได้จึงมีความหมายมาก

* ข้าราชการบำนาญ ศาสตราจารย์ระดับ 11, ศาสตราจารย์เกียรติคุณ, ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ, ภาควิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Retired government official Professor C-11, Emeritus Professor, Advisory level, Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University. e-mail: fsocnjt@ku.ac.th

¹ Julia B. Rotter. **Introduction to psychology**. New York: Macmillan publishing 1998, p.11

ก่อนอื่นควรทำความเข้าใจความหมายของคำว่า “สังคมสงเคราะห์” ท่านศาสตราจารย์ Herbert H. Stroup¹ ได้ให้ความหมายว่า การสังคมสงเคราะห์ คือ ศิลปะของการนำเอาทรัพยากร สติปัญญา และทักษะ มาใช้เพื่อช่วยบรรเทา ความต้องการ ความเดือดร้อน ความทุกข์ของบุคคล กลุ่ม และชุมชน โดยใช้หลักการ เทคนิค และศิลปะ เพื่อจะช่วยให้บุคคลแต่ละคนช่วยตัวเองได้ จากความหมายนี้ แสดงว่า การช่วยตัวเอง คือ ผู้ที่มีความทุกข์จะเกิดความคิดและเข้าใจ มองเห็น แนวทางการแก้ปัญหาของตนเองให้หลุดพ้นจากความคับข้องใจได้ สังคมสงเคราะห์ เป็นบริการวิชาชีพ (Professional Services)² เช่นเดียวกับแพทย์ นักกฎหมาย และครูอาจารย์ ซึ่งอาชีพเหล่านี้ จะมีหน่วยงานอาชีพนั้น ๆ ควบคุมการปฏิบัติงาน บริการวิชาชีพเหล่านี้จะกำหนดกฎระเบียบ จรรยาบรรณขึ้นมาเป็นกรอบการปฏิบัติงาน ของแต่ละอาชีพ เช่น สมาคมนายความ แพทยสภา และสภาสังคมสงเคราะห์

Armed Forces³ นักวิชาการอีกท่านหนึ่งให้ความหมายแคบกระชับขึ้น “งานสังคมสงเคราะห์ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคล โดยถือว่า ความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีความสำคัญ ผู้มีปัญหาไม่สบายใจ เกี่ยวกับ สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา ช่วยให้เข้าใจและยอมรับปัญหาของปัจเจกชน ต่อปัจเจกชน นักสังคมสงเคราะห์จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เข้าใจตัวเอง (self-insight) ผ่านพ้นปัญหาความไม่สบายใจไปได้”

ในการดำเนินชีวิตทุกคนย่อมมีทั้งความสุข และความทุกข์ กรณีเกิดปัญหา ความขัดแย้งกัน มีบุคคลสองฝ่ายพิพาทกัน การแก้ปัญหาก็จะเป็นการยุติข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่งในการแก้ปัญหาระบบการยุติธรรม ของประเทศไทย มีการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ตามที่บัญญัติไว้ใน

¹ Herbert H. Stroup. **Social Work An Introduction to the Field**. Second Edition American Book Company New York 1960, p.4

² Helen I. Clark. **Principle and Practice of Social Work**. Appleton-Century - crofts In, New York 1947, p.16

³ Social Work Journal Vol XX II. No1. January 1957 USA, p.43

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20⁴ การระงับข้อพิพาทคดีแพ่ง หมายถึง ข้อขัดแย้งระหว่างเอกชนกับเอกชน มีการก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวมของบุคคลอื่น และผู้ก่อให้เกิดความเสียหายจะต้องชดใช้ด้วยทรัพย์สิน หรือเงิน ประเภทของคดีแพ่งแยกได้ 5 ประเภท คือ ละเมิด นิติกรรมสัญญา ทรัพย์สิน มรดก และคดีครอบครัว

ผู้เขียนใคร่ขอขยายความของคำว่า “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation)⁵ คือ การระงับข้อพิพาทที่จะต้องมีคนกลาง หรือบุคคลที่สาม เข้ามาสมทบบาท เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจ หันหน้าเข้าหากันด้วยความยินดีและสมัครใจ บุคคลที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะไม่เข้าไปตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอแนะ แต่ข้อเสนอแนะของผู้ไกล่เกลี่ยก็ไม่มีผลผูกพันคู่พิพาท จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ของศาสตราจารย์นวนจันทร์ ทศนชัยกุล⁶ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้ฟ้องคดีแพ่งและขอให้ศาลไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยอยู่ในเขตภาค 1 ของการแบ่งเขตศาลยุติธรรม ผลการสุ่มได้ จังหวัดนนทบุรีเป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้ จึงเก็บตัวอย่างที่ศาลจังหวัดและศาลแขวงนนทบุรี จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณได้ 406 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา และระดับรายได้ของคู่พิพาทต่างกัน มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจ แตกต่างกัน ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยส่วนบุคคลของคู่พิพาท ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา คู่พิพาทส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 69.2 สำหรับรายได้ กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 53.9 และรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 46.1 ข้อมูลนี้แสดงว่า ตัวแปรด้านการศึกษาและรายได้ส่งผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

⁴ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

⁵ ธรรมนูญ พินยาภรณ์. การนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบใหม่ไปใช้ในศาลนาร่อง. เอกสารโรเนียว พ.ศ. 2546.

⁶ ศาสตราจารย์นวนจันทร์ ทศนชัยกุล. รายงานการวิจัยเรื่อง “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”. คณะสังคมศาสตร์ พ.ศ. 2550.

ในบทความนี้ ผู้เขียนจะมุ่งกล่าวถึงบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย โดยจะนำวิชาการทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายมาประยุกต์ใช้ (Social Case Work) คือ หลักการ เทคนิค และศิลปะ คู่พิพาทหรือผู้ขัดแย้ง คือ บังเอิญบุคคล ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเปรียบเหมือนนักสังคมสงเคราะห์ จะเป็นคนกลางในการแก้ปัญหาความไม่สบายใจ ความขัดแย้ง ในที่สุดจะพบทางออกและคลี่คลายได้ โดยคู่พิพาทจะยินดียอมรับยอมยุติและทางออกนี้จะเป็นการตัดสินใจ ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่เข้าไปตัดสินชี้ขาด ทั้งนี้ ด้วยคำนึงถึงศักดิ์ศรีของทั้งสองฝ่าย ต่อไปจะกล่าวถึง บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย⁷

ผู้เขียนจะกล่าวเป็นข้อๆ โดยจะผสมผสานวิชาการทางสังคมสงเคราะห์ มาใช้ในการแก้ปัญหาหรือยุติข้อพิพาท ดังนี้

- 1) เป็นผู้ดำเนินการประชุมเพื่อการปรึกษาหารือกัน (Moderator of discussion) การมาพบกันเป็นความสมัครใจของคู่พิพาท นักสังคมสงเคราะห์จึงเป็นผู้จัดให้มีการเผชิญหน้าเจรจากัน โดยเริ่มจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น (Start where they are)
- 2) เป็นที่ปรึกษาแก่คู่พิพาท (advice) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องใช้ความสัมพันธ์ที่ดี (good relationship) โดยใช้เทคนิคทางสังคมสงเคราะห์ ที่ต้องระมัดระวังทั้งคำพูดและกิริยาให้สุภาพ (self-awareness) ที่สำคัญจะต้องวางตัวเป็นกลาง
- 3) การสังคมสงเคราะห์จะมีหลักการเบื้องต้นว่าการหา fact-finding ให้มากที่สุด หมายถึง ต้องรู้จักคู่พิพาทแต่ละฝ่ายให้ละเอียดทั้งตัวบุคคลและความเป็นมาของปัญหา ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์ได้อย่างรอบคอบและถูกต้อง

⁷ Cristian Buhring – Uhle. **Arbitration and Mediation in international Business**. 1996, p.287-292

4) เป็นสื่อในการระบายออกของคูพิพาท คือ ความรู้สึกทางอารมณ์ และความกดดัน (Lighting Rod of Emotion) หลักการนี้ คือ ศิลปะทางสังคมสงเคราะห์ที่จะใช้การสัมผัสภาวะเป็นการบำบัดทางจิตใจด้วย (Psychological support)⁸ การที่คูพิพาทได้พูดได้อธิบายออกมา จะทำให้ความคับข้องใจลดลง เป็นการผ่อนคลายสบายใจมากขึ้น

5) เป็นช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) ผู้ไกล่เกลี่ยควรใช้เทคนิคทั้ง verbal and non-verbal หาช่วงจังหวะในการพูด แต่บางครั้งการสื่อสารด้วยการไม่พูด ในท่าทีและสายตาก็เป็นทักษะของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งก็เป็นเทคนิคทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่ใช้กันมาก

6) เป็นผู้สะท้อนสภาพความเป็นจริงแก่คูพิพาท (agent reality) หลักการสังคมสงเคราะห์จะมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ คูพิพาทจะปรับความคิด ยอมรับความจริง และแก้ไขปัญหาได้

ผู้เขียนขอยกตัวอย่าง ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเป็นปัญหภายในครอบครัว กรณีนี้เป็นการขอจัดการมรดก ความเป็นมาของปัญหานี้พบว่า เจ้ามรดก (บิดา) มีบุตรนอกกฎหมาย 9 คน แต่บุตรทุกคนบิดาก็ให้การรับรองบุตรแล้ว โดยมีการแจ้งเกิดให้การอุปการะเลี้ยงดู ให้การศึกษา รวมทั้งให้ใช้นามสกุลโดยเปิดเผย ผู้ตาย (เจ้ามรดก) มีภรรยารวม 3 คน ภรรยาชอบด้วยกฎหมายมีบุตร 2 คน ผู้ตายมีกรรมสิทธิ์ในโฉนดที่ดิน เงินฝากธนาคาร และทรัพย์สินอื่น ๆ อย่างไรก็ตามทรัพย์สินของผู้ตายทั้งหมด ผู้ตายไม่ได้ทำพินัยกรรม ผู้ร้องซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมคนหนึ่ง ซึ่งมารดาไม่ได้จดทะเบียนสมรสกับเจ้ามรดกร้องต่อศาลว่าจะขอเป็นผู้จัดการมรดก ต่อมาภรรยาโดยชอบด้วยกฎหมายขอคัดค้าน และขอศาลให้แต่งตั้งตนเป็นผู้จัดการมรดก ข้อควรคำนึงถึง คือ การค้นหาความต้องการที่แท้จริง เป็นการค้นหาสิ่งที่คูพิพาทประสงค์ ไม่ใช่ประเด็นที่คูพิพาทขัดแย้งกัน จะทำอย่างไรให้คูพิพาทให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรต้องเข้าใจคูพิพาทในลักษณะที่เป็น

⁸ Walter A. Friedlander. **Concepts and Methods of Social Work**. New York. London: The Columbia University Press 1991, p.27

ปัจเจกบุคคล (individualization)⁹ เทคนิคทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย เชื่อว่า คนทุกคนแตกต่างกัน ในระหว่างการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ฟังที่ดี (active listening) สนใจฟังและมีการแสดงความคิดเห็นออกมาทั้งที่เป็น verbal และ non-verbal ระหว่างการไกล่เกลี่ย เมื่อบรรยากาศตึงเครียด คู่พิพาทไม่ตอบ ไม่พอใจ วิตกกังวล บุตรแต่ละคนแตกแยก และต้องการศักดิ์ศรีเหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง เกิดภาวะเงียบ (Silence skill) การเกิดภาวะความเงียบ ความเงียบโดยทั่วไป จะหมายถึงการปฏิเสธหรือการไม่ตอบรับ แต่เทคนิคทางสังคมสงเคราะห์ที่ควรนำมาใช้ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรหยุดพูด เพื่อให้เวลาแก่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้คิด ทบทวน วิเคราะห์เรื่องราว ความเป็นมาของตนเองอย่างรอบคอบเสียก่อน ช่วงเวลานี้ คู่พิพาทจะใช้เหตุผลซึ่ง เกิดความคิดขึ้น ขึ้นตอนนี้จึงมีคุณค่ายิ่ง ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ควรใช้เทคนิคการทำลายความเงียบด้วยการหยุดช่วงหนึ่ง แล้วจึงพูดซ้ำเพื่อเป็นการเชื่อมโยงต่อเนื่องหาของการสนทนา ในขณะเดียวกันก็ต้องใช้เทคนิคในการสร้างความสัมพันธ์อันดีไปด้วย

จากกรณีตัวอย่างนี้วิเคราะห์ได้ว่า เป็นเรื่องของศักดิ์ศรีความเป็นใหญ่ เหนือกว่ากัน ผู้ไกล่เกลี่ยควรเสนอทางออกให้คู่พิพาทยอมรับปัญหานี้ ก่อนอื่น อธิบายให้คู่พิพาทเข้าใจว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดา แม้จะเกิดในหมู่ญาติพี่น้อง เหตุผลสำคัญทุกคนใช้นามสกุลเดียวกัน มีบิดาคนเดียวกัน ควรมองระยะยาว โดยชี้ให้เห็นถึงอนาคต การมีญาติมากก็จะช่วยเหลือกันได้มาก เป็นการขยายญาติ ออกไปได้กว้างขวาง การใช้นามสกุลเดียวกันจะเป็นการยึดเหนี่ยวกันไว้ ที่จะ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ของครอบครัวควรรักษาชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล ฝ่ายหนึ่งมีฐานะร่ำรวย อีกฝ่ายมีเครื่องเพชรพลอยมีรูปเจ้ามรดก เมื่อได้ค้นหา ความต้องการของทายาทแต่ละฝ่าย ในที่สุดก็หาจุดที่พบกันได้ คู่พิพาททั้งสองฝ่าย ยอมให้ภรรยาที่ชอบด้วยกฎหมายเป็นผู้จัดการมรดก คดีนี้เหตุผลที่มุ่งใจให้คู่พิพาท เห็นความสำคัญ และลดทิวลิปได้ คือ การเสียชื่อเสียงวงศ์ตระกูล ซึ่งทายาทโดยธรรม ต่างก็เป็นบุตรของเจ้ามรดก อย่างไรก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องวางตัวเป็นกลาง

⁹ Helen Perlman. **Social Case Work, A Problem Solving Process.** 1990, p.32

การตกลงกันได้หรือไม่ เป็นเรื่องของคู่พิพาทเท่านั้น หากคู่พิพาทสามารถระงับปัญหาข้อขัดแย้งได้ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน ไม่มีใครแพ้หรือชนะ ทั้งสองฝ่ายจะมีความสัมพันธ์นับญาติพี่น้องเครือสกุลเดียวกันได้อย่างราบรื่นต่อไป

6) เป็นผู้สะท้อนภาพความเป็นจริงแก่คู่พิพาท (agent reality) ในทางสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์จะมีเป้าหมายที่จะทำให้ผู้มีปัญหาเกิดการเปลี่ยนแปลง (Change agent) กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยหรือนักสังคมสงเคราะห์ควรให้คำปรึกษาปัญหาความขัดแย้งและผลที่จะเกิดตามมาในระยะเวลายาวนานต่อไปอย่างไรก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้หลักการทางสังคมสงเคราะห์ให้คู่พิพาทตัดสินใจยอมรับในทางออกการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง (self-determination)¹⁰ เนื่องจากหลักของการไกล่เกลี่ย คู่พิพาทจะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เข้าใจกันด้วยความสมัครใจ อนึ่ง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หมายความว่า ผลของการไกล่เกลี่ยคู่พิพาทสบายใจในการพบทางออกของปัญหา ความทุกข์ ความกังวลเปลี่ยนแปลงเป็นความสบายใจ และมีความรู้สึกที่ดีกับคู่พิพาท

จากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยตามที่ได้กล่าวมานี้ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างบทบาทผู้ไกล่เกลี่ยตามกฎหมาย และบทบาทนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ที่ไม่สบายใจและแก้ปัญหาของตนเองไม่ได้ จะเห็นได้ว่า บทบาททั้งสองใกล้เคียงกันอย่างยิ่ง สุดท้ายนี้ ผู้เขียนเห็นว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นขั้นตอนการรับข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรม โดยคู่พิพาทสมัครใจที่จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ย ถ้าได้นำการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social Case Work) มาใช้จะสอดคล้องด้วยดีทั้งหลักการ เทคนิค และศิลปะซึ่งมีความละเอียดอ่อนในการหยั่งถึงความเข้าใจ การค้นหาความต้องการของแต่ละฝ่าย และคู่พิพาทสามารถตัดสินใจได้ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อแก้ปัญหาได้ในที่สุด จึงเปรียบได้ว่า คู่พิพาทยุติได้ด้วยตนเอง (self-help) ความเป็นมิตร ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะเกิดขึ้นและทำให้การอยู่ร่วมกันด้วยดีต่อไป

¹⁰ Breunman, **The Foundation of Social Case Work**. New jersey: The Scarecrow Press 1969, p.81

บรรณานุกรม

- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2549). รายงานการวิจัยเรื่อง “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”
พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 ธรรมบุญ พิทยานรณ. (2546). การนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบใหม่ไปใช้ใน
ศาลนอกร้อง. เอกสารโรเนียว.
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง. (2542). กรุงเทพฯ : สุตรไพศาล.
 Breunman. (1969). **The Foundation of Social Case Work.** New Jersey :
 The Scarecrow.
 Buhring-Uhle, Cristian. (1996). **Arbitration and Mediation in international
 Business.** Alphen aan den Rijn : Klower Law.
 Clark, Helen I. (1947). **Principle and Practice of Social Work.** New York :
 Appleton - Century - crofts.
 Friedlander, Walter A. (1991) **Concepts and Methods of Social Work.** New
 York : The Columbia University.
 Perlman, Helen. (1990). **Social Case Work: A Problem Solving Process.**
 Chicago : University of Chicago.
 Rotter, Julia B. (1998). **Introduction to psychology.** New York : Macmillan.
Social Work journal, (1957), 2(1).
 Stroup, Herbert H. (1960). **Social Work An Introduction to the Field.**
 (2nd ed.). New York : American Book Company.