

การเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้ายในกรณีคนร้ายจับตัวประกัน



นางสาวปานจิต รวีอร่ามวงศ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์และสื่อสารการแสดงผล

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-53-1340-8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

NEGOTIATION IN HOSTAGE SITUATION BETWEEN POLICE OFFICERS AND HOSTAGE TAKERS



MISS PANJIT RAVEEARAMVONG

สถาบันวิทยบริการ
A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Communication Arts in Speech Communication

Department of Speech Communication

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic year 2004

ISBN 974-53-1340-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้ายในกรณีคนร้าย
จับตัวประกัน

โดย

นางสาวปานจิต รวีอร่ามวงศ์

สาขาวิชา

วาทวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

.....

คณบดีคณะนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิระ จิร โสภณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ประธานกรรมการสอบ

(รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช)

.....

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท)

.....

กรรมการ

(พันตำรวจเอก ดร. พิศาล มุขแจ้ง)

ศาสตราจารย์พิเศษ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นางสาวปานจิต รวีอร่ามวงศ์ : การเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้ายในกรณีคนร้ายจับตัวประกัน. (NEGOTIATION IN HOSTAGE SITUATION BETWEEN POLICE OFFICERS AND HOSTAGE TAKERS) อ. ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อรรพรรณ ปิรันธน์โอวาท, จำนวนหน้า 84 หน้า. ISBN 974-53-1340-8.

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษารูปแบบกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองของตำรวจที่สื่อสารกับคนร้าย และ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเจรจาต่อรอง โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยสื่อมวลชน หน่วยกู้ภัย นักจิตวิทยา ประชาชนที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์การจับตัวประกัน และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้าร่วมในเหตุการณ์คนร้ายจับตัวประกัน ซึ่งแบ่งเป็น เหตุการณ์จับตัวประกันที่เป็นการก่อการร้ายสากล และเหตุการณ์ที่เป็นการจับตัวประกันในระดับทั่วไป โดยใช้การสัมภาษณ์ในการหาข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการเจรจาต่อรองกับคนร้ายจับตัวประกัน ประกอบไปด้วย การสร้างความไว้วางใจ ซึ่งประกอบไปด้วยการพูดคุยเพื่อปลอบประโลม การสอบถามข้อมูลทั่ว ๆ ไป และการแต่งกายเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นที่มีชื่อเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การสร้างสัมพันธภาพ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การใช้คำถามปลายเปิด การหลีกเลี่ยงการพูดโกหกแต่ไม่พูดความจริงโดยอ้างเหตุผล การถ่วงเวลา การใช้ความเงียบ และการใช้สรรพนามที่เหมาะสม ส่วนในด้านของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเจรจากับคนร้าย ได้แก่ พื้นฐานของคนร้าย พื้นฐานในการวางแผนการเจรจากับคนร้าย เป้าหมายการเจรจา การจัดชุดเจรจาต่อรอง กลยุทธ์ลักษณะการเจรจา และข้อจำกัดในการตั้งเงื่อนไขของคนร้าย

ภาควิชา วาทยุทธศาสตร์และสื่อสารการแสดง ลายมือชื่อนิสิต.....ปานจิต รวีอร่ามวงศ์
สาขาวิชา วาทยุทธศาสตร์ ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....อรรพรรณ ปิรันธน์โอวาท
ปีการศึกษา 2547

4685087328 : MAJOR Speech Communication

KEY WORD: Negotiation / Police Officer / Hostage Taker

PANJIT RAVEEARAMVONG : NEGOTIATION IN HOSTAGE SITUATION BETWEEN POLICE OFFICERS AND HOSTAGE TAKERS. THESIS ADVISOR : ORAWAN PILUNOWAD, 84 pp. ISBN 974-53-1340-8.

The objectives of this research are to study negotiation strategies of police officers with hostage takers and to study the elements that affected the negotiation situation: success or failure. There were five sampling groups in this research: journalists, rescuers, psychologists, the public at large with had experienced the hostage taking situation and the police officers who negotiated with the hostage takers. By the hostage situation, this research separated the situation into two cases: the first one was terrorism hostage situation and the second one was general hostage situation.

The research found that the strategies used in negotiation were uncertainty reduction, relationship building, sympathy expressing, opened-question asking, lie avoidance, incessant talks while procrastinating for proper rescue, appropriate pronoun usage. Success or failure in negotiation were the demographic and psychographic backgrounds of the hostage takers, the plan to negotiate, the objectives of the negotiation, the team set to negotiate, strategies of negotiation and the condition and limitation of the requests of hostage takers.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Department Speech Communication

Field of study Speech Communication

Academic year 2004

Student's signature.....

Advisor's signature.....

Panjit
Orawan

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ เกิดขึ้นจากการสังสมความรู้ในวิชาต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาสองปีที่ผ่านมาในภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้น วิทยานิพนธ์เล่มนี้คงไม่อาจจะสำเร็จเสร็จสิ้นลงได้ ถ้าไม่ได้คณาจารย์ในภาควิชาช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาการ ความรู้ และให้คำแนะนำที่มีประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งแด่รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ ปีลันธนโอบาท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความกรุณาแก่ศิษย์ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยส่งสอนตลอดระยะเวลาสองปีที่ผ่านมาเป็นอย่างดี ทุก ๆ คำแนะนำของอาจารย์ มีค่าอย่างยิ่งต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้ และลูกศิษย์คนนี้

ขอขอบพระคุณเป็นพิเศษแด่ รองศาสตราจารย์อวยพร พานิช ที่คอยเป็นกำลังใจช่วยเหลือ และปลอบประโลมใจให้แก่ลูกศิษย์คนนี้ในยามที่มีคมนอนธกาล จนกระทั่งได้พบฟ้าสว่าง อันเป็นหนทางให้ก้าวเดินต่อไป

คุณพ่อ-คุณแม่ ที่คอยช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน คอยดูแลเอาใจใส่ ทั้งเป็นกำลังใจในยามที่ท้อแท้ คอยว่ากล่าวตักเตือน ในยามเกียจคร้าน จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้บรรลุเป้าหมายสำเร็จได้ทันเวลา

ขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับคุณประพจน์ เลิศแสงเพชร ที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่งเอกสาร และพาผู้วิจัยไปยังสถานที่ต่าง ๆ เพื่อหาแหล่งข้อมูลโดยไม่เคยปริปากบ่น ให้กำลังใจอยู่เคียงข้าง และสร้างความมั่นใจให้ว่าผู้วิจัยจะต้องทำสำเร็จ

ขอบพระคุณอย่างยิ่งแด่พันตำรวจเอก ดร.พิศาล มุขแจ้ง พันตำรวจเอกถือชัย สุกยอด ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายที่ช่วยเหลือทั้งด้านข้อมูลและคดีเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองกับคนร้ายจับตัวประกัน รวมถึงนักจิตวิทยา ผู้สื่อข่าว หน่วยกู้ภัย และประชาชนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สามารถลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

และที่ขาดไม่ได้ คือ เพื่อน ๆ ปรียญาโทภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง รุ่นที่หก ที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ให้กำลังใจกันและกันเป็นอย่างดี จนทำให้มีมานะจนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมตามที่ตั้งใจปรารถนาได้

สารบัญ

หน้า

| | |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญ..... | ช |
| สารบัญตาราง..... | ฅ |
| สารบัญแผนภูมิ..... | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| ปัญหานำวิจัย..... | 3 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 3 |
| คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 3 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 4 |
| การเจรจาในภาวะวิกฤติ..... | 4 |
| การเจรจาต่อรอง..... | 8 |
| ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจในการสื่อสาร..... | 11 |
| ทฤษฎีความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล..... | 12 |
| Rhetorical Situation..... | 13 |
| ทฤษฎีบุคลิกภาพ..... | 14 |
| Need-Drive-Incentive-Theory..... | 15 |
| แรงจูงใจของ Murray..... | 16 |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 17 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 19 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 19 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 19 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 20 |

| | |
|--|-----------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 22 |
| กรณีศึกษาที่ 1..... | 22 |
| กรณีศึกษาที่ 2..... | 26 |
| กรณีศึกษาที่ 3..... | 30 |
| กรณีศึกษาที่ 4..... | 35 |
| กรณีศึกษาที่ 5..... | 38 |
| กรณีศึกษาที่ 6..... | 41 |
| กรณีศึกษาที่ 7..... | 45 |
| กรณีศึกษาที่ 8..... | 47 |
| กรณีศึกษาที่ 9..... | 50 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 52 |
| | |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 66 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 66 |
| อภิปรายผล..... | 69 |
| ข้อเสนอแนะทั่วไปแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจและสื่อมวลชน..... | 72 |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย..... | 75 |
| | |
| รายการอ้างอิง..... | 77 |
| ภาคผนวก..... | 79 |
| ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... | 84 |

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงข้อแตกต่างในการเจรจากับกลุ่มผู้ก่อการร้ายสากลกับคนร้ายทั่วไป.....67



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1 แสดงรูปแบบหน่วยงานบริหารเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ.....7



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพสังคมไทยทุกวันนี้ ได้มีปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหายาเสพติด ปัญหาลักทรัพย์ ปล้น หรือการโจรกรรม ทำร้ายชีวิตและร่างกาย สร้างความหวาดหวั่นให้แก่ประชาชนทั่วไปเป็นอย่างยิ่ง และความหวาดหวั่นได้สูงเพิ่มขึ้นไปอีก เมื่อหลาย ๆ ครั้ง ที่อาชญากรได้ดึงบุคคลที่สามเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย เพื่อนำมาเป็นข้อต่อรองกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมิให้กระทำการใด ๆ อันเป็นอันตรายมาถึงตัวอาชญากรได้ ซึ่งบุคคลที่สามนั้นมักจะเป็นประชาชนคนธรรมดาที่ไม่สามารถป้องกันตนเองได้

เมื่อเหตุการณ์มาถึงขั้นวิกฤติที่เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่อาจจะใช้วิธีการรุนแรงอย่างการใช้อาวุธได้ เพราะอาจจะทำให้เกิดอันตรายถึงแก่ชีวิตของตัวประกัน ดังนั้น วิธีที่ดีที่สุดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะใช้ได้ ก็คือใช้ “การเจรจา” เป็นวิธีการในการต่อรองกับคนร้าย ซึ่งเมื่อค้นคว้าดูแล้วก็จะพบว่า ทางตำรวจได้ให้ความสำคัญและมีการวางแผนในเรื่องการเจรจาดูแลกับคนร้ายจับตัวประกันมานานแล้ว เช่น โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ได้มีการบรรจุหลักสูตรการเจรจาดูแลไว้ และในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง ได้มีการบังคับไว้ว่า ทุกภาคของตำรวจ(9ภาค) จะต้องมีการส่งนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรมารับการอบรมการเจรจาดูแลเช่นกัน (พิศาล มุขแจ้ง, สัมภาษณ์ 19 กุมภาพันธ์ 2547)

แต่เมื่อพิจารณาแล้ว การกระทำเหล่านี้ เป็นเพียงการกระทำแบบฉาบฉวยไม่ได้เอาจริงจัง ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจเองก็ไม่ได้เห็นความสำคัญของหลักสูตรการเจรจาดูแลสักเท่าไร จะเห็นได้จากชั่วโมงเรียนวิชาการเจรจาดูแลในโรงเรียนนายร้อยตำรวจนั้นมีประมาณ 3 ชั่วโมง ซึ่งน้อยมากจนเหมือนเป็นเพียงแค่ส่วนประกอบหลักสูตรเท่านั้น การฝึกปฏิบัติก็ไม่ค่อยจะได้ฝึกฝนกัน ทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญในด้านนี้เกิดขึ้น (ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์ 18 กุมภาพันธ์ 2547)

จนกระทั่งเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตื่นตัว และเห็นความสำคัญของการเจรจาดูแล ได้แก่ เหตุการณ์ที่นักศึกษาชาวพม่ารวมกลุ่มกันจับเจ้าหน้าที่ในสถานทูตพม่าเป็นตัวประกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องรีบฟื้นฟูหลักสูตรการเจรจาดูแลกันชุดใหญ่ และผลจากเหตุการณ์ครั้งนั้น ทำให้ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตั้ง

“ชุดเจรจาต่อรองแห่งชาติ” ขึ้น ซึ่งประกอบได้ด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจประมาณ 10 นาย เพื่อมาเป็นผู้ดำเนินการเจรจาเมื่อมีสภาวะวิกฤติเกิดขึ้น (พิศาล มุขแจ่ม, สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2547)

แต่ถึงกระนั้น ชุดเจรจาต่อรองแห่งชาติ จะลงมือเจรจาต่อรองเฉพาะเหตุการณ์ระดับชาติเท่านั้น เช่น การก่อการร้ายสากลเป็นต้น ส่วนเหตุการณ์ที่พิจารณาแล้วว่าไม่ได้ก่อให้เกิดผลเสียระดับชาติ ชุดการเจรจានี้จะไม่ลงมาเป็นผู้ดำเนินการเจรจาเอง คงปล่อยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับรองลงมาเป็นผู้เจรจา ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเหล่านี้ มีทั้งเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการเจรจาต่อรองมาโดยเฉพาะ บางรายผ่านการฝึกอบรมมาบ้าง แต่บางรายไม่เคยได้รับการฝึกอบรมมาเลย

หลายครั้งที่เหตุการณ์เล็ก ๆ ไม่ใช่การก่อการร้ายระดับชาติ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เจรจาต่อรองไม่ใช่ชุดเจรจาที่ฝึกอบรมมาอย่างเชี่ยวชาญในการเจรจา ทำให้การเจรจาต่อรองระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้ายล้มเหลว ตัวประกันได้รับบาดเจ็บ และที่ร้ายแรงกว่านั้น คือ ตัวประกันเสียชีวิต ตัวอย่างเช่นคดีที่เกิดขึ้นกับ “น้องค้อย” นิสิตสาวมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ถูกคนร้ายมีนเมาฤทธิ์ยาเสพติด ไข่มืดจี้จับเธอไว้เป็นตัวประกัน ซึ่งผลลัพธ์ที่ออกมาตกเป็นข่าวกรีกโครมมากตามสื่อต่าง ๆ เพราะ การช่วยเหลือล้มเหลว เธอถูกคนร้ายแทงเข้าที่ด้านหลังเสียชีวิตในเวลาต่อมา โดยที่ตำรวจได้แต่ยืนมองไม่อาจจะช่วยเหลือเธอได้

จากเหตุการณ์ครั้งนั้น ทำให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์และคำถามต่าง ๆ ขึ้นในสังคมว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทำอะไรกันอยู่ บ้างก็ว่าทำไมไม่ใช่อาวูธจัดการ ทางตำรวจไม่มีการฝึกการรับมือกับสถานการณ์เช่นนี้หรืออย่างไร เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับเหตุการณ์เหล่านี้แค่ไหน เคยมีการค้นหาข้อมูล ภูมิหลังของคนร้ายมาก่อนที่จะเจรจา หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจเคยคิดที่จะหาจุดจูงใจอะไรต่าง ๆ ของคนร้ายก่อนที่จะลงมือชิงตัวประกันหรือไม่ซึ่งแรงกดดันในสังคมขณะนั้นแรงมากถึงขนาดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นผู้เจรจาในตอนนั้นจะต้องลาพักงานเพื่อเข้ารับการบำบัดจิตใจเป็นระยะเวลาหนึ่ง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การสื่อสารและรูปแบบต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการเจรจาต่อรองกับคนร้าย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกมาทางการเจรจาโดยเฉพาะ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่บังเอิญทำให้ต้องเจรจาต่อรองกับคนร้าย และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้คนร้ายยอมตามหรือต่อต้านการเจรจาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้าย มิให้ผลออกมาเป็นดังคำที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจล้มเหลวในการช่วยเหลือตัวประกัน”

ปัญหานำวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีรูปแบบกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อเจรจาต่อรองกับคนร้ายอย่างไร
2. การเจรจาต่อรองกับผู้ก่อการร้ายสากลแตกต่างจากการเจรจากับผู้ร้ายในระดับทั่วไปอย่างไร
 - 2.1 อะไรคือปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จในการเจรจาทั้งสองแบบ
 - 2.2 อะไรคือปัจจัยที่ทำให้การเจรจาล้มเหลวทั้งสองแบบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองของตำรวจที่สื่อสารกับคนร้าย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเจรจาต่อรอง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การเจรจาต่อรอง หมายถึง การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับอาชญากรที่มีการจับตัวประกัน โดยประกอบไปด้วยการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจการถ่วงเวลา และการต่อรองในเงื่อนไขต่าง ๆ

คนร้าย หมายถึง บุคคลที่ประพฤติดุกฏหมาย และมีการจับตัวประกันเอาไว้เพื่อต่อรอง

ผู้เจรจา หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองกับคนร้าย

ภูมิหลัง หมายถึง มูลเหตุจูงใจ บุคคลที่คนร้ายห่วงใย หรือเป้าประสงค์เชิงอุดมการณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้ายในกรณีคนร้ายจับตัวประกัน จัดทำขึ้นเพื่อหาข้อสรุปที่ถูกต้องในการเจรจา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจา และสิ่งที่ควรระวังและเลี่ยงในการเจรจา เพื่อให้การเจรจาดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ คือ ความปลอดภัยของตัวประกัน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเพื่อช่วยเหลือตัวประกันให้ปลอดภัยด้วยการเจรจาที่ถูกต้อง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์การเจรจาต่อรองในครั้งนี้ จะแบ่งเป็นกรอบแนวคิดหลัก ๆ สามแนวคิดด้วยกัน อันได้แก่ แนวคิดทางการสื่อสาร แนวคิดทางด้านสถานการณ์เร่งด่วนที่ต้องการการตอบสนองทางด้านวาทะ (Rhetorical Situation) และแนวคิดทางจิตวิทยา ซึ่งในแต่ละกรอบแนวคิด จะแบ่งเป็นทฤษฎีย่อยลงไป ดังนี้

1. แนวคิดทางด้านการสื่อสาร
 - 1.1 การเจรจาในภาวะวิกฤติ (Crisis Negotiation)
 - 1.2 การเจรจาต่อรอง (Negotiation)
 - 1.3 ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจในการสื่อสาร (Uncertainty Reduction Theory)
 - 1.4 ทฤษฎีความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล (Source Credibility Approach)
2. แนวคิดทางด้านสถานการณ์เร่งด่วนที่ต้องการการตอบสนองทางด้านวาทะ (Rhetorical Situation) ของ ศาสตราจารย์ Lloyd Bitzer
3. แนวคิดทางด้านจิตวิทยา
 - 3.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพ
 - 3.2 ทฤษฎีแรงขับที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ (Need-Drive-Incentive Theory)
 - 3.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Abraham Maslow
 - 3.4 แรงจูงใจของ Murray

1. การสื่อสารในภาวะวิกฤติ

- 1.1 การเจรจาในภาวะวิกฤติ (Bland M., 1998)

ภาวะวิกฤติ

หมายถึงเหตุการณ์หรือสภาวะที่เกิดขึ้นอาจจะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของประชาชน หรือสิ่งแวดล้อมที่จะต้องได้รับการดูแลแก้ไขอย่างดี กล่าวคือ เหตุการณ์เลวร้ายที่ไม่คาดฝันนั่นเอง

วิกฤตการณ์ในแง่จิตวิทยา

วิกฤตการณ์คือภาวะที่ต้องตัดสินใจ เป็นช่วงเวลาที่ยากและเป็นอันตรายอย่างมาก สามารถก่อให้เกิดความสูญเสียในเวลาต่อมา ต้องอาศัยการตัดสินใจส่วนตัวมากกว่าคู่มือแนะนำ และต้องจัดการในทันทีทันใด

หลักการสื่อสารในสภาวะวิกฤติ คือ “การพูดต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ฟังอยากฟัง ไม่ใช่เราอยากพูด” ดังนั้น ถ้านำมาปรับใช้กับการเจรจาต่อรองกับคนร้าย เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงไม่ควรจะตอบโต้อะไรอย่างรุนแรง ค่อย ๆ พูดกัน โดยอย่ารีบกล่าวปฏิเสธความต้องการของคนร้าย ให้พูดเลี่ยงไปทางอื่นก่อน เพื่อไม่ให้สถานการณ์รุนแรงขึ้น

สิ่งที่ต้องทำเป็นสิ่งแรกเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ

Bruce A. Wind เจ้าหน้าที่หน่วย SWAT ในมลรัฐซีแอตเทิล ได้กล่าวว่า สิ่งแรกสุดที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสถานการณ์ต้องทำคือ การตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างรวดเร็วหลังจากได้รวบรวมการประเมินสถานการณ์ การวางพื้นที่ในการรักษาความปลอดภัย จัดการกันพวกคนมุงออกไป และจัดหาสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ต่าง ๆ เช่น วัตถุที่ใช้วางกีดขวางพื้นที่ เป็นต้น

ส่วนผู้เจรจาต่อรอง สิ่งที่จะต้องทำเป็นสิ่งแรกคือ การติดต่อกับคนร้าย ประเมินหาความต้องการของคนร้าย พยายามลดความตึงเครียดและทำให้คนร้ายยอมจำนนโดยปราศจากการสูญเสียชีวิต

อย่างไรก็ตาม พันตำรวจเอกศรฤกษ์ แก้วผลึกได้กล่าวไว้ว่าการเจรจาเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขสถานการณ์ โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รวบรวมรับทราบข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหา และการเจรจาเพื่อถ่วงเวลา ดังนั้น สิ่งแรกเมื่อได้รับรายงาน คือ การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ให้ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวคนร้าย ตัวประกัน หรือสถานที่เกิดเหตุ กล่าวคือ นักเจรจาจะต้องหา 5 W 1 H ให้ได้

5 W 1 H ได้แก่

What เกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น

Who ใครกระทำเหตุการณ์นั้น

When เกิดขึ้นเมื่อไร

Where เกิดขึ้นที่ไหน

How เกิดขึ้นได้อย่างไร เหตุการณ์เป็นอย่างไร

Why ทำไมจึงเกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น ที่มาที่ไปของเหตุการณ์เป็นอย่างไร

เราจะสื่อสารอย่างไรในภาวะวิกฤติ

การสื่อสารในภาวะวิกฤตินั้นจำเป็นจะต้องใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และทันทีทันใด พร้อมทั้งจะตอบคำถามของอีกฝ่ายตลอดเวลา หมายความว่า ต้องเร็วและได้ผลนั่นเอง

อีกประการที่สำคัญในการสื่อสาร คือ จะต้องแสดงให้เห็นว่าเราสนใจ และรับผิดชอบในความเป็นมนุษย์ของเขา (การโต้ตอบในทันทีก็ถือว่าเป็นการแสดงความสนใจอย่างหนึ่ง) ซึ่งผู้ฟังต้องการให้ผู้พูดแสดงออกถึงจุดนี้มาก ๆ

ตัวสาร

การส่งสารจะต้องขึ้นอยู่กับหลาย ๆ ปริบท ทั้งเวลา สถานที่ ภูมิหลังของผู้สื่อสาร และวิธีการการสื่อสาร เช่น การแสดงออกถึงสีหน้าท่าทาง (Human Face) วัจนภาษาและอวัจนภาษาต้องไปด้วยกันทั้งหมด สร้างความมั่นใจให้อีกฝ่าย ให้เขาเชื่อมั่น มีการยืนยันคำของอีกฝ่ายด้วยคนที่น่าเชื่อถือ และที่สำคัญที่สุด อย่าส่งสารที่ก่อให้เกิดอารมณ์แก่ผู้ฟัง อย่าทำให้เขาโกรธมากขึ้น

การจัดชุดเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤติ

ชุดที่ใช้เพื่อแก้ปัญหาภาวะวิกฤติจะประกอบไปด้วย ๒ ส่วนประกอบใหญ่ ๆ (Bruce A. Wind, 2004) คือ ชุดเจรจาต่อรอง(Negotiators) และหน่วยจู่โจม(tactical teams)เพื่อการชิงตัวประกันในขณะที่มีโอกาส Team Leader เป็นผู้ที่ควบคุมผู้ที่ทำงานอยู่ในชุดการจัดการทั้งหมด ซึ่งทั้งสองส่วนประกอบนี้ควรจะมีการฝึกฝนร่วมกันเพื่อการประสานการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดีและไหลลื่นไม่ติดขัด

Bland M. ได้แบ่งชุดการเจรจาออกเป็นหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

Spokesperson เป็นผู้ที่เจรจา จะต้องไม่ใช่คนที่มีอำนาจสูงสุด เป็นผู้ที่จะถูกคุยกับอีกฝ่าย และติดต่อกับหัวหน้าทีมหรือคนที่มีอำนาจการตัดสินใจผ่านเครื่องมือสื่อสาร คนที่เจรจาจะต้องไม่ใช่คนที่มีอำนาจตัดสินใจใด ๆ

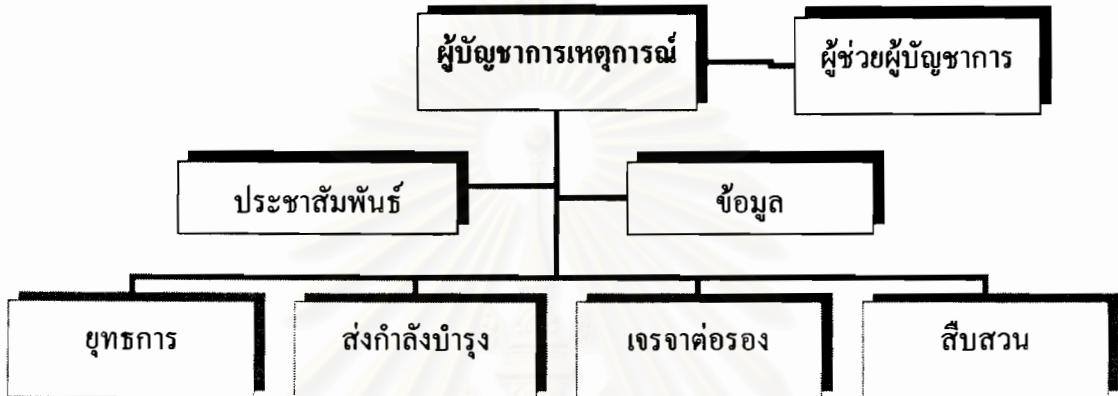
Gate keeper เป็นหน่วยข่าวกรอง รวบรวมและประมวลผลข้อมูล ข่าวสารที่ไหลผ่านเข้ามา เพื่อนำมาวิเคราะห์และช่วยในการตัดสินใจ

Media minder ผู้ที่คอยควบคุม จัดการในเรื่องสื่อ เช่น ให้ข้อมูลหรือดูแลการไหลเวียนของข่าวสาร

หน่วยอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อสถานการณ์ เช่น ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หมอ หน่วยกู้ภัย

ซึ่งเมื่อนำมาปรับใช้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยแล้ว พันตำรวจเอกศรฤกษ์ แก้วผลึกได้สรุปการจัดชุดการเจรจาต่อรองเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงรูปแบบหน่วยงานบริหารเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ



จากแผนภูมิดังกล่าวได้แสดงให้เห็นถึงการจัดวางตำแหน่งต่าง ๆ ของชุดเจรจาต่อรอง โดยมีผู้บัญชาการเหตุการณ์เป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจเพื่อปฏิบัติการต่าง ๆ โดยฝ่ายอื่น ๆ รับคำสั่งต่อไป ซึ่งผู้เจรจาจะไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใด ๆ จะมีหน้าที่เพียงเจรจากับคนร้ายเท่านั้น

ส่วนฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นฝ่ายที่ควรจะมีมากที่สุด แต่ในทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในไทยนั้นไม่มี หน่วยประชาสัมพันธ์มีหน้าที่บอกกฎ (สิ่งที่ห้ามทำ) กติกา (สิ่งที่ต้องทำ) และมารยาทต่อสื่อมวลชนและประชาชน เพื่อความเข้าใจร่วมกันของทุกฝ่าย และประชาสัมพันธ์แถลงข่าวที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เพื่อป้องกันมิให้เกิดข่าวลือผิด ๆ อันจะนำไปสู่ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

ในการปฏิบัติงานนั้น แต่ละฝ่ายจะต้องทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่ทำงานก้าวก่ายหน้าที่ของกันและกัน

ปรัชญาในการแก้ไขวิกฤติการณ์

1. ให้เหตุการณ์อยู่ในวงจำกัด
2. เน้นความปลอดภัยของตัวประกันเป็นหลัก
3. แก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี
4. ป้องกันและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดวิกฤติการณ์ซ้ำ

การใช้กำลัง

เมื่อการเจรจาต่อรองดำเนินมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแต่ยังไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการชิงตัวประกันเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีการคำนึงถึงสิ่งเบื้องต้น 3 ประการ ได้แก่ หนึ่ง จำเป็นหรือไม่ เช่น คนร้ายทำให้ตัวประกันได้รับบาดเจ็บ สอง การยอมรับของสังคมภายนอกที่ติดตามเหตุการณ์อยู่ว่ารับได้หรือไม่ ถ้าจะมีการใช้กำลังเกิดขึ้น และสาม สมควรแก่เหตุหรือไม่ เช่น ถ้าคนร้ายใช้แค่อาวุธมีด แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อาวุธปืนยิงคนร้าย เช่นนี้ถือว่ากระทำเกินกว่าเหตุ

ทฤษฎีการเจรจาในภาวะวิกฤตินี้ สามารถนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับมือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดการกับสภาพแวดล้อม การจัดทีมเพื่อเตรียมพร้อมในการเจรจา หรือความพร้อมในการค้นหาข้อมูล เหตุจูงใจต่าง ๆ ของคนร้ายได้ ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น มีความเตรียมพร้อมในการรับมือกับคนร้ายแค่ไหน และมีหลักการในการรับมือกับคนร้ายในสภาพการณ์ที่แตกต่างกันออกไปตามบุคลิก ลักษณะเฉพาะของแต่ละสถานการณ์อย่างไร

1.2 การเจรจาต่อรอง

การเจรจาต่อรอง

กระบวนการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลสองฝ่ายที่มีประโยชน์ร่วมกันหรือขัดแย้งกันมานำเสนอข้อเสนอดอกันเพื่อหาข้อยุติที่ชัดเจน สิ่งสำคัญในการเจรจา คือ อำนาจการต่อรอง ผู้ที่มีอำนาจการต่อรองจะถือว่าเป็นต่อและมีโอกาสยื่นข้อเสนอให้อีกฝ่ายตามได้มากกว่า ดังนั้นในฐานะผู้เจรจาจะต้องพยายามหาอำนาจการต่อรองให้พบ และใช้ให้เป็นประโยชน์ (ศักดา ปันแห่งเพชร, 2547)

เมื่อนำมาปรับใช้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ การที่คนร้ายจับตัวประกันไว้ถือว่ามีอำนาจการต่อรองที่เหนือกว่า ฉะนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจะพยายามหาอำนาจการต่อรองที่เหนือกว่าให้ได้ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องหาสิ่งที่คนร้ายคิดว่าสิ่งนั้นสำคัญกว่าตัวประกันที่เขาถืออยู่ มาไว้ในมือให้ได้ ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถทำให้คนร้ายรู้สึกว่าการต่อรองย้ายมาอยู่ที่มือของตำรวจได้เมื่อไร เท่ากับว่าได้เปรียบในการเจรจาไปอีกขั้น

หัวใจของการเจรจาต่อรองก็คือ “ให้ของที่มีค่าน้อยที่สุดสำหรับเรา แต่มีค่ามากที่สุดสำหรับเขา และอย่าเสนออะไรให้ใคร โดยไม่มีสิ่งตอบแทน”

ขั้นตอนการเจรจาต่อรอง (ศักดิ์ ปิ่นเหม่งเพ็ชร, 2547)

1. เตรียมตัว เป็นขั้นการศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด เช่น ภูมิหลัง การศึกษา ความต้องการ และปัญหาต่าง ๆ
2. ปรีกษา คุยกันเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อดูความต้องการของอีกฝ่ายว่าต้องการอะไรบ้าง
3. ข้อเสนอ เข้าสู่การสนทนาเพื่อหยังเชิงอีกฝ่าย เริ่มจากส่งข้อเสนอเพื่อดูว่าอีกฝ่ายมีท่าทีอย่างไร หากจุดยืนของแต่ละฝ่ายว่ายอมได้มากที่สุดตรงจุดไหน
4. ต่อรอง มีการแลกเปลี่ยนข้อเสนอ ให้ของที่มีค่าน้อยสำหรับเราแต่มีค่ามากสำหรับอีกฝ่าย

นอกจากนี้ Roger Fisher, William Ury และ Bruce Patton ได้กล่าวไว้ใน Getting to Yes (ก้องเกียรติ โอภาสวงการ, ผู้แปล, 2546) ว่า การเจรจาต่อรองจะแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

ช่วงแรก ช่วงวิเคราะห์ เป็นการศึกษสถานการณ์ทั่วไป รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดระเบียบข้อมูล และทบทวนเรื่องราว โดยทั้งหมดนี้ผู้เจรจาจะต้องเข้าใจสิ่งที่อยู่ภายในใจของอีกฝ่าย เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสืบหาข้อมูล และภูมิหลังเกี่ยวกับคนร้ายทั้งหมดมาให้ได้ ซึ่งในช่วงแรกนี้ (ระยะเวลาประมาณ 45 นาที) เป็นช่วงการเจรจาที่ยากมากที่สุด เพราะขาดข้อมูลที่ เป็นประโยชน์หลาย ๆ ด้าน ซึ่งนักเจรจาจะต้องพยายามหาให้ได้

ช่วงที่สอง ช่วงวางแผน จะจัดการอะไร อย่างไร และสร้างทางเลือกอื่น ๆ เผื่อไว้ตามลำดับ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสร้างทางเลือกเพื่อสถานการณ์ไว้หลาย ๆ ทาง เพื่อความปลอดภัยสูงสุดของตัวเอง

ช่วงสุดท้าย ช่วงเจรจา แลกเปลี่ยนข้อเรียกร้อง ความต้องการ และพยายามทำความเข้าใจฝ่ายตรงข้ามให้ดีที่สุด คำนึงเสมอว่า อีกฝ่ายเป็นมนุษย์ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ของคนร้ายด้วย อย่าปฏิบัติเสมือนหนึ่งว่าเขาเป็นคนร้ายไปแล้ว อย่าคิดว่าตนเองมีอำนาจกว่าที่จะข่มเหง หรือข่มขู่ได้ อย่าลืมว่า คนร้ายมีอำนาจต่อรอง คือตัวประกัน อยู่ในมือ

อย่างไรก็ตาม Bruce A. Wind ได้สรุปไว้ว่า กระบวนการเจรจาไม่มีขั้นตอนที่แน่นอนตายตัว แต่ละเหตุการณ์ย่อมจะมีบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของเหตุการณ์ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำความเข้าใจในสถานการณ์ของแต่ละเหตุการณ์และหาทางจัดการกับเหตุการณ์ให้เหมาะสม

เงื่อนไขและการลดหย่อน

1. พยายามไม่ลดหย่อนเลย
2. ถ้าลดจะต้องได้รับการตอบแทนกลับคืนมา
3. ให้สิ่งที่มีคุณค่าน้อยที่สุดสำหรับเรา แต่มีค่ามากที่สุดสำหรับอีกฝ่าย
4. ขอมลลดหย่อนทีละน้อย ๆ และช้า ๆ
5. ทำให้คู่เจรจารู้สึกว่าต้องใช้ความพยายาม

หลักสำคัญเมื่อต้องเข้าไปเจรจากับคนร้าย

1. รักษาระยะห่าง ไม่ควรเข้าไปใกล้ตัวคนร้าย
2. ไม่ส่องไฟจ้าเข้าไปที่ตัวคนร้าย อาจจะทำให้คนร้ายตกใจ และอาละวาดมากขึ้น
3. พูดช้า ๆ ด้วยโทนเสียงต่ำ การพูดเร็วด้วยเสียงสูงจะเป็นตัวกระตุ้นให้เขากระทำการรุนแรงขึ้น
4. เคลื่อนไหวช้า ๆ แขนมือและขมื่อให้เห็น เพื่อให้คนร้ายวางใจว่าทางฝ่ายผู้เจรจาไม่มีอาวุธที่จะเข้าไปทำร้ายเขา
5. กระตุ้นให้ผู้ก่อเหตุพูดไปเรื่อย ๆ เพราะการพูดจะทำให้คนร้ายไม่มีเวลาคิดอะไร และเพื่อลดความเครียด

เวลา ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยในเรื่องของการเจรจาต่อรองเช่นกัน เนื่องจากบางครั้งที่คนร้ายมีอาการทางประสาท เช่น ดิคาเสฟติคหรือเมาเหล้า เวลาที่ผ่านไปจะช่วยลดฤทธิ์ยา ลงไปทำให้คนร้ายอาการสงบลงได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรจะมีการเร่งรัดหรือผู้มัดให้คนร้ายกำหนดเวลาใด ๆ ทั้งสิ้นนอกเสียจากว่าจะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอันเป็นอันตรายต่อชีวิต ควรจะปล่อยเวลาให้ค่อย ๆ ผ่านไปอย่างสงบ เพื่อหาทางวางแผนรับมือกับคนร้าย

Bruce A. Wind กล่าวว่า ในช่วงเวลาสงบ เพราะคนร้ายไม่ยอมเจรจา แม้ว่าจะดูเหมือนเวลาผ่านไปโดยไม่มีอะไรตีบหน้า แต่ความจริงแล้ว หลาย ๆ สิ่งเกิดขึ้นในช่วงนี้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดการ หรือการรวบรวมข้อมูล อันจะนำไปสู่จุดจบในการเจรจาในที่สุด

หลักการต่าง ๆ ในการเจรจาต่อรองจะสามารถนำมาช่วยในการวิเคราะห์ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหลักการในการเจรจาต่อรองเช่นไร คำเนินไปตามหลักการอย่างไร สามารถนำหลักการต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้ให้เหมาะสมและเกิดผลสำเร็จได้หรือไม่ แม้กระทั่งการเจรจาเป็นตามหลักการทุกอย่างแล้ว แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ ก็จะได้หาสาเหตุต่อไปว่าเกิดจากอะไรต่อไป

1.3 ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจในการสื่อสาร (Uncertainty Reduction Theory)

การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถเข้าไปเจรจากับคนร้ายนั้น ไม่สามารถเดินเข้าไปหาและปฏิบัติภารกิจเจรจาได้เลย หากแต่จะต้องมีวิธีการต่าง ๆ ในการเข้าหาคนร้าย การทำสิ่งใด ๆ ก็ตามให้คนร้ายเกิดความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และยินยอมที่จะเจรจาด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงจำเป็นต้องทำทุกวิถีทางเพื่อที่จะลดความไม่ไว้วางใจของคนร้ายลง เพื่อให้การเจรจาเป็นไปด้วยความสะดวก ดังนั้น ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจจึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำมาประกอบการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ว่ามีการกระทำอย่างไรบ้าง เพื่อให้คนร้ายไว้วางใจและยินยอมเจรจาด้วย มิเช่นนั้นแล้ว การเจรจาย่อมจะไม่เกิดขึ้นแน่นอน

ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจในการสื่อสาร เป็นทฤษฎีที่อยู่ในสาขาของการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) มีแนวคิดพื้นฐานมาจากการที่คนสองคนที่ไม่รู้จักกันมาก่อน จะต้องมีการลดความไม่มั่นใจลงเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำนายคู่สนทนาในสถานการณ์นั้น ๆ

ขั้นตอนการลดความไม่แน่ใจเมื่อคนพบกันครั้งแรก

1. Entry Phase เป็นขั้นที่สำรวจข้อมูลที่สังเกตได้ของอีกฝ่าย
2. Personal Phase เริ่มมีการคุยกันมากขึ้น
3. Exit Phase นำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนได้แล้วว่าจะทำอย่างไรต่อไป

กฎของความไม่แน่ใจ

1. ถ้าความไม่แน่นอนสูง การสื่อสารด้วยคำพูดจะมีน้อย
2. เมื่อพบกันครั้งแรก คู่สนทนาจะมีการหาข้อมูลของกันและกัน (Information-Seeking Behavior) สูง แต่เมื่อความสัมพันธ์ได้พัฒนาไปแล้ว การหาข้อมูลจะลดลง มีการไว้วางใจกันและกันมากขึ้น
3. คู่สนทนาจะต้องใช้หลักความเหมือนและความต่าง (Similar & Dissimilar) มาทำความเข้าใจอีกฝ่ายว่าเป็นเช่นไร พื้นฐานเป็นอย่างไร ต้องการอะไรบ้าง
4. ถ้าคู่สนทนามีความไม่แน่ใจมาก จะต้องมีการและเปลี่ยนข้อมูลและเปิดเผยตัวเองในปริมาณที่เท่ากัน คือ จะปิดหรือจะเปิดเผยต้องทำให้อีกฝ่ายเห็นว่าเราจริงใจพอ ถ้าอีกฝ่ายเห็นว่าไม่เท่ากัน จะมีโอกาสมากที่จะสิ้นสุดการสนทนา
5. สังเกตว่าความไม่แน่ใจลดลงได้จากการที่อีกฝ่ายมีการใช้วจนภาษาและมีความสนใจเพิ่มมากขึ้น

การสังเกตพฤติกรรม

ทางผู้สื่อสารจะต้องมีการสังเกตวัจนภาษา อวัจนภาษา การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การหาข้อมูล ความใกล้ชิด ระยะห่าง และความเหมือน เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจ และพิจารณาว่าควรจะมีการสื่อสารอย่างไร หรือมีความสัมพันธ์อะไรต่อไป

สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่แน่ใจและการลดความไม่แน่ใจ

สิ่งที่ทำให้ผู้สื่อสารเกิดความไม่แน่ใจ ได้แก่ ตัวผู้สื่อสารเองคิดว่าไม่ไว้วางใจอีกฝ่าย ภาษาและพฤติกรรมที่แสดงออกมาสับสน กำกวม ทำให้ผู้สื่อสารไม่แน่ใจ

ดังนั้น การลดความไม่แน่ใจเหล่านี้ลง ผู้สื่อสารจะต้องรู้ข้อมูลของอีกฝ่ายให้ได้มากที่สุด พยายามหาพฤติกรรมที่เราไม่เข้าใจเพื่อจะได้สื่อสารให้ตรงกัน โดยการสังเกตพฤติกรรมของอีกฝ่าย ถามคนที่อยู่รอบ ๆ ข้างหรือคนที่รู้จักสนิทสนมคุ้นเคยกับเขา บางครั้งถ้ามีโอกาสก็ควร จะคุยถามอีกฝ่ายตรง ๆ เลขก็อาจเป็นได้

1.4 ทฤษฎีความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล (Source Credibility Approach)

เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล โดยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การโน้มน้าวใจสัมฤทธิ์ผล (Andersen & Clevenger อ้างถึงใน Infante, 2003) ซึ่งความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ Ethos, Pathos and Logos และระดับความพึงพอใจในแหล่งข้อมูลต่อความต้องการของผู้รับ

ในส่วนของ Ethos, Pathos and Logos อริสโตเติล ได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับ เรื่องการพูดและอธิบายว่า ปัจจัยแห่งการพูดที่สัมฤทธิ์ผลแบ่งออกเป็น 3 สิ่ง (อ้างถึงในวิรัช ลภีรัตนกุล, 2543) ได้แก่

Ethos หมายความว่าบุคลิกลักษณะของผู้พูดที่ปรากฏอยู่ในใจของผู้ฟัง ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ หนึ่ง ความรู้จริงในเรื่องที่พูด (Expertise or Expertness) สอง คุณธรรมหรือความดีงามในตัวผู้พูด (Moral Character) และสาม ความจริงใจ และปรารถนาดีต่อผู้ฟัง (Sincerity, Good Will and Trustworthiness) เป็นประการสำคัญที่สุด สำหรับการเจรจาต่อรองที่ผู้พูดจะต้องแสดงออกให้ผู้ฟังเห็นว่าจริงใจและปรารถนาดีต่อผู้ฟัง ไม่ว่าจะ เป็นเวลาดา สีหน้า หรือท่าทางอันเป็นการบ่งบอกถึงความจริงใจ ซึ่งถ้าผู้พูดทำได้ในสิ่งเหล่านี้ ผู้ฟังก็จะประทับใจ เชื่อใจ ขอร้องให้ทำสิ่งใดก็จะได้รับความสำเร็จ

Pathos ผู้พูดจะต้องรู้สึกถึงสภาพอารมณ์ ทัศนคติของผู้ฟัง และหาความต้องการของผู้ฟังเพื่อสรรหาเรื่องที่เหมาะสมมาพูดให้ถูกกับผู้ฟัง ต้องเลือกใช้ภาษาและถ้อยคำให้สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของผู้ฟัง

Logos หมายถึงการที่ผู้พูดรู้จักใช้เหตุผลอย่างถูกต้องมาประกอบการพูด

นอกจากภาษาที่ใช้แล้ว อวัจนภาษาก็เป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ เพราะการที่ผู้พูดจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกเชื่อใจ ไว้วางใจได้นั้น ผู้พูดจะต้องมีความสามารถในการใช้สายตา อาทิปฏิบัติทางประกอบกรพูดของตน กิริยาท่าทางสามารถสะท้อนถึงเจตนา ความหมายที่ซ่อนเร้นภายในใจผู้พูดได้ และผู้ฟังก็จะตัดสินใจว่าจะเชื่อหรือไว้วางใจผู้พูดหรือไม่ จากการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง หรือแม้แต่การประสานสายตา

เช่นกันกับทฤษฎีการลดความไม่ไว้วางใจ การที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจากับคนร้าย เจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องทำตัวให้น่าเชื่อถือ เพราะในการเจรจา คนร้ายมักจะมีการร้องขอ ให้เจ้าหน้าที่สัญญาว่าจะให้อะไรบางอย่าง หรือบางครั้งคนร้ายมีอาการทางจิต หวาดระแวง ไม่ไว้วางใจใคร เจ้าหน้าที่ก็จำเป็นต้องแสดงออกให้คนร้ายทราบถึงความห่วงใย จริงใจให้ได้ ไม่ว่าจะในด้านสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง หรือในบางครั้งที่จะต้องมีการปลอมตัวเป็นผู้อื่น เจ้าหน้าที่ย่อมจะต้องแสดงออกให้น่าเชื่อถือเป็นบุคคลที่มาจากวงการนั้น ๆ จริง ๆ

2. แนวคิดทางด้านสถานการณ์เร่งด่วนที่ต้องการการตอบสนองทางด้านวาทะ (Rhetorical Situation) ของ ศาสตราจารย์ Lloyd Bitzer

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงสภาพการณ์ที่ถือได้ว่าเป็นแรงผลักดันให้เกิดวาทะขึ้น เป็นสภาพการณ์ที่เชิญชวนให้เกิดวาทะได้ตอบ ไม่ใช่สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นได้โดยทั่วไป แต่ผู้พูดต้องพูดเพื่อตอบรับหรือเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่ง Bitzer ได้ให้คำจำกัดความของ Rhetorical Situation ว่าเป็นสภาพแวดล้อมที่ประกอบด้วยเหตุการณ์ วัตถุประสงค์ ความสัมพันธ์ และกรณีเร่งด่วนซึ่งเชิญชวนให้ต้องมีวาทะเพื่อสนองตอบ

องค์ประกอบของ Rhetorical Situation มีด้วยกัน 5 อย่าง ได้แก่

Exigence หมายถึงสถานการณ์เร่งด่วน สิ่งบกพร่อง หรืออุปสรรคที่รบกวนการแก้ไข หรือการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในแง่ของวาทะแล้ว จะต้องได้รับการสนองตอบด้วยวาทะนั้นนั้นจึงจะเป็นองค์ประกอบของ Rhetorical Situation

Audience ได้แก่ ผู้ฟัง ซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้ที่สามารถได้รับอิทธิพลจากวาทะและชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

Constraints คือสิ่งที่มีอำนาจจะจำกัดการตัดสินใจและการกระทำที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ อาจจะได้แก่ บุคคล เหตุการณ์ วัตถุ ความเชื่อ ทักษะคติ วัฒนธรรม ฯลฯ

Speaker ตัวผู้พูดเอง โดยเมื่อเริ่มได้ตอบกับ Rhetorical Situation ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่ง เช่นมาในฐานะอะไร เหมาะสมกับฐานะหรือไม่

Speech วาทะ เมื่อสภาพการณ์เชิญชวนการตอบโต้ที่เหมาะสมปรากฏอย่างกระจ่างชัด สภาพการณ์อันนั้นจะเป็นตัวชี้นำจุดประสงค์ของวาทะและกำหนดโครงเรื่องที่ผู้พูดเนื้อหา และลีลาของวาทะที่จะกล่าวตอบ

Rhetorical Situation สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์สภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ทราบได้ว่าสถานการณ์นั้น ๆ มีที่มาที่ไปอย่างไร คนร้ายมีภูมิหลังหรือสาเหตุของใจอย่างไร มีอะไรบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจในการวางแผนการเจรจาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงใช้ในการวิเคราะห์การเจรจาระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและคนร้าย

3. ทฤษฎีทางจิตวิทยา

3.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพจะกล่าวถึงลักษณะของบุคคลในแบบต่าง ๆ และวิธีเจรจาที่เหมาะสมแต่ในที่นี้ จะกล่าวถึงเฉพาะบุคคลที่อาจจะเป็นคนร้ายได้ (กรมสุขภาพจิต, 2546) ได้แก่

บุคคลในภาวะวิกฤติ มักจะเป็นคนปกติธรรมดาที่มีพฤติกรรมสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่ผันแปรชีวิตเขาอย่างรุนแรง เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาส่วนตัวหรือครอบครัว ทำให้รู้สึกว่าเขาเองเปล่าเปลี่ยวปราศจากการเกื้อกูลหรือมีหนทางเลือกอย่างอื่น

อาชญากรต่อต้านสังคม พวกนี้จะทำทุกอย่างเพื่อเป็นข้อต่อรองในการหลบหนี อาชญากรผู้ไม่สมประกอบ คนประเภทนี้มักจะไม่มีเกี่ยวกับกรณีอาญาที่มักจะทำแผนไม่ดีและทำให้สำเร็จ มักจะเป็นผู้วางแผนและกระทำการเพียงคนเดียว

บุคคลที่สติวิปลาส เป็นผู้ที่มีจิตไม่สมประกอบอย่างรุนแรง มักเป็นผู้ที่หลุดจากความจริง จิตใจไม่มั่นคง สันโดษ จิตหลอน

บุคคลที่มีใจหดหู่ มีความรู้สึกจนตรอกมาก ซึ่งปกติเป็นคนฉลาดเหนือคนทั่วไป

นักโทษ เป็นผู้ที่มียันตรายมาก เพราะจะคิดว่าตนเองสูญเสียน้อยมากหรือไม่มีอะไร จะต้องสูญเสียอีกแล้ว

ผู้ก่อการร้ายการเมือง/ศาสนา อาจจะเป็นโจรผู้ขโมยอาวุธซึ่งติดกับคำถามที่เหมาะสม จะช่วยระบุให้กระจ่างถึงสาเหตุ เงื่อนไขตัวประกัน และเหตุผลที่ทำให้ผู้ก่อการร้ายก่อสถานการณ์ นี้ขึ้น ที่สำคัญในการเจรจาต้องมั่นใจว่าได้เจรจาดำรงกับหัวหน้าของผู้จับตัวประกัน

3.2 Need – Drive – Incentive Theory

กระบวนการของพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ เริ่มต้นที่ความต้องการ แล้วทำให้เกิดแรงขับ และมีพฤติกรรมมุ่งไปสู่เป้าหมายในที่สุด เช่น คนที่กระหายน้ำจัด ขอให้ได้ดื่มน้ำเท่านั้นก็จะพอใจ การให้ดื่มน้ำจนสมความต้องการแล้วคนถึงจะทำกิจกรรมอื่น ๆ ต่อไปได้

เช่นกันในกรณีของคนร้ายจับตัวประกัน ความต้องการที่แท้จริงของคนร้าย ไม่ได้อยู่ที่การเอาชีวิตของตัวประกัน ตัวประกันเป็นเพียงแค่ "เครื่องมือ" ที่ใช้ในการต่อรองกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่านั้น จุดประสงค์ที่แท้จริงของคนร้ายเป็นอย่างอื่นต่างหาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาความต้องการที่แท้จริงของคนร้าย หรือสิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้ได้ เพื่อนำมาประกอบการเจรจาดำรง หรือนำมาเป็นข้อเสนอในการแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ กับคนร้ายเพื่อช่วยเหลือนตัวประกันต่อไป

ทั้งนี้และทั้งนั้น เจ้าหน้าที่ควรจะพิจารณาด้วยว่า สิ่งที่น่ามาเป็นแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนกับคนร้าย จะต้องอยู่ในวิสัยที่เป็นไปได้ ให้ได้ และไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตของตัวประกัน หรือทำให้การช่วยเหลือนั้นเป็นไปด้วยความยากลำบากยิ่งขึ้น

3.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของ Abraham Maslow

การพูดโน้มน้าวใจเพื่อให้ผู้ฟังเชื่อถือหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยให้เป็นไปตามความยินยอมพร้อมใจของผู้ฟังเอง ผู้พูดควรละเว้นการบังคับ ข่มขู่ผู้ฟังโดยเด็ดขาด ดังนั้นผู้ฟังอาจจะใช้หลักการพูดโดยกระตุ้นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามที่เสนอของ A.H. Maslow (อ้างถึงในวิรัช ลภีรัตนกุล, 2543) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกได้เป็นขั้น ๆ เรียงตามลำดับ ดังนี้

Physiological Needs ความต้องการทางสรีระ เช่น ปึงจัย 4 ซึ่งเป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์

Safety Needs ความต้องการด้านความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ เช่น ความปลอดภัยในสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของคน

Love Needs ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ อาจจะต้องการเป็นที่รักของคนอื่น ต้องการที่จะรักผู้อื่น หรือให้ผู้อื่นยอมรับตน

Self Esteem Needs ความต้องการความมีชื่อเสียงและได้รับการยกย่องนับถือ รวมทั้งความเชื่อมั่นในตนเอง

Self-actualization ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต การเข้าใจและเป็นตัวของตัวเองโดยดั่งแท้

3.4 แรงจูงใจของ Murray (จิราภา เต็งไทรรัตน์, 2543)

แรงจูงใจ เป็นสิ่ง/สาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นมาอย่างต่อเนื่องและมีเป้าหมาย ซึ่งเกิดขึ้นจากความต้องการ 2 ประการ ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิต โดย Murray ได้แบ่งแยกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 28 ชนิด ได้แก่

1. ความต้องการขอมสขบ (Abasement)
2. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Achievement)
3. ความต้องการมีเพื่อน (Affiliation)
4. ความต้องการก้าวร้าวทำลายผู้อื่น (Aggression)
5. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy)
6. ความต้องการล้างแค้น เอาชนะความอ่อนแอ ล้มเหลว (Counteraction)
7. ความต้องการป้องกันการกระทำของตนเองไม่ให้ถูกตำหนิ (Defendance)
8. ความต้องการเทิดทูนและยอมทำตามผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า (Deference)
9. ความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dominance)
10. ความต้องการอวดตนเอง (Exhibition)
11. ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด (Harm avoidance)
12. ความต้องการหลีกเลี่ยงความล้มเหลวและความละอาย(Avoidance of Inferiority)
13. ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nurturance)
14. ความต้องการเป็นระเบียบเรียบร้อย (Orderliness)
15. ความต้องการเล่น (Play)
16. ความต้องการกีดกันผู้อื่น (Refection)
17. ความต้องการเสาะหาความสุข (Sentience)
18. ความต้องการแสวงหาสมบัติ (Acquisition)

19. ความต้องการได้รับความช่วยเหลือและเห็นใจ (Succorance)
20. ความต้องการเข้าใจ (Understanding)
21. ความต้องการเลียนแบบผู้อื่น (Similance)
22. ความต้องการแตกต่างจากผู้อื่น (Contrariness)
23. ความต้องการรักษาชื่อเสียงและศักดิ์ศรีของตน (Inviolacy)
24. ความต้องการเก็บรักษาและซ่อมแซมสิ่งต่างๆ (Conservation)
25. ความต้องการเก็บรักษาหวงแหวน (Retention)
26. ความต้องการก่อสร้างสิ่งต่าง ๆ (Contruction)
27. ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ (Recognition)
28. ความต้องการอยากรู้ (Cognizance)

ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของคนร้ายแล้ว ก็จะสามารถหาสิ่งที่จะมาเป็นแรงจูงใจในการต่อรอง เพื่อเสนอเงื่อนไข แลกเปลี่ยนในสิ่งที่คนร้ายต้องการก็ยอมได้

ผู้เจรจาต่อรอง ควรจะทำความเข้าใจในความต้องการของคนร้าย และหาแรงจูงใจมาเป็นเครื่องมือต่อรองเพื่อช่วยเหลือตัวประกันให้ได้ เช่น ในบางครั้งที่คนร้ายอาจจะกำลังอยู่ในภาวะที่สับสน ต้องการคนที่เข้าใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจก็อาจจะให้เพื่อนหรือพ่อแม่ ของคนร้ายมาเป็นผู้เจรจาเกลี้ยกล่อมคนร้ายแทนเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ทฤษฎีในทางจิตวิทยาจะสามารถนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบต่างๆ ของคนร้าย ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์บุคลิกภาพของคนร้าย มูลเหตุจูงใจ สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่กล่อมเกล้าทำให้คนร้ายมีสภาพจิตใจที่ผิผื่น จนกระทั่งไปประกอบอาชญากรรมได้อย่างไร การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถวิเคราะห์สิ่งเหล่านี้ของคนร้ายได้ จะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจหาวิธีการการเจรจาต่อรองได้ง่ายขึ้นว่าจะคุยกับคนที่มีลักษณะเช่นนั้น เช่นนี้ อย่างไร ข้อที่สามารถจะพูดได้ หรือข้อที่ไม่สามารถพูด เพราะเมื่อพูดแล้วอาจจะทำให้คนร้ายคลั่งมากขึ้นไปอีก

เช่นเดียวกันในระหว่างขั้นตอนการเจรจา เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องพยายามหาจุดจูงใจ หรือความต้องการที่แท้จริงของคนร้ายให้ได้ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อต่อรอง หรือเงื่อนไขแลกเปลี่ยนในการเจรจา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธานินทร์ อินทรพรต ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในหัวข้อ “สมรรถนะในการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ

กรณีคนร้ายคิดยาเสพติด” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อหาประสิทธิภาพในการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลปรากฏว่า

สมรรถนะในการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในด้านตัวบุคคลอันประกอบไปด้วยความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการช่วยเหลือตัวประกัน ที่ได้ผ่านการฝึกอบรมการช่วยเหลือตัวประกันนั้นไม่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ไม่ผ่านการอบรมการช่วยเหลือตัวประกัน

ผลการวิเคราะห์ถึงสมรรถนะโดยรวมขององค์การในการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจพบว่า การทำงานยังไม่อยู่ในระดับสูงที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลวิจัยที่ค้นพบ ผู้วิจัยได้ชี้แจงว่าการที่ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจยังไม่สูงพอนั้น เกิดจากการขาดแคลนปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น เงิน เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

มัลลิกา ไกรสนธิ ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของทักษะการตั้งใจฟังของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาต่อรองกับบุคคลที่พยายามฆ่าตัวตาย ในหัวข้อ “การศึกษาความสัมพันธ์ของทักษะการตั้งใจฟังกับโอกาสประสบความสำเร็จในการเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีพยายามฆ่าตัวตาย” ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดย ทักษะการตั้งใจฟัง อันได้แก่ การระบุประเภทอารมณ์ การถอดความ การสะท้อนความรู้สึก การเรียบการใช้คำพูดให้กำลังใจเล็ก ๆ น้อย ๆ การใช้ข้อความหรือสารแสดงตัวฉัน การใช้คำถามปลายเปิด และการสรุปความ ปรากฏผลการวิจัยว่า

ทักษะการตั้งใจฟังในแต่ละทักษะส่งผลต่อโอกาสประสบความสำเร็จในการเจรจา โดยแบ่งทักษะการตั้งใจฟังออกเป็น 2 ตัวประกอบ คือ การฟังเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และการฟังข้อมูลเชิงวิเคราะห์

ในบทอภิปรายของงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยยังได้กล่าวไว้ด้วยว่า ในการเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับบุคคลที่พยายามฆ่าตัวตาย เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีการวิเคราะห์และประเมินให้ทราบถึงภาวะทางจิตของผู้พยายามฆ่าตัวตาย เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์หาความเป็นไปได้ของสมเหตุสมผลก่อนที่จะไปปฏิบัติและเลือกวิธีการเจรจาต่อรองที่เหมาะสม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

งานวิจัยในครั้งนี้มีการเลือกประชากรเพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 9 กรณีศึกษา ดังนี้

1. กรณีการจับตัวประกัน ที่ต้องใช้ “ชุดเจรจาต่อรองระดับชาติ” เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสูงที่ผ่านการอบรมฝึกฝนมาเป็นอย่างดี อันได้แก่เหตุการณ์ การก่อการร้ายสากล เป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 กรณี
2. กรณีการจับตัวประกันในระดับทั่วไป ที่ใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจทั่ว ๆ ไป ตำรวจท้องที่ หรือเจ้าหน้าที่ที่ เป็นผู้พบเห็นเหตุการณ์ เป็นผู้เจรจาต่อรอง ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เจรจานั้นอาจจะเคยเข้าร่วมหลักสูตรการอบรมการเจรจาต่อรอง หรือไม่เคยเข้าร่วมหลักสูตรการอบรมการเจรจาต่อรอง อันได้แก่กรณี กลุ่มนักโทษหลบหนีที่คุมขัง คนร้ายมีอาการทางจิตเนื่องจากสารเสพติด ผิดหวังในชีวิต หรือเครียดจนก่อให้เกิดอาการทางจิต เป็นจำนวนทั้งสิ้น 7 กรณีศึกษา
3. สื่อมวลชน หน่วยกู้ภัย หรือประชาชนที่อยู่ในเหตุการณ์ในกรณีศึกษาที่ 1 หรือ 2 กรณีละ 3 – 5 ราย
4. นักจิตวิทยา 2 ท่าน เพื่อแสดงทรรศนะต่อกรณีศึกษาในการเจรจาต่อรองทั้ง 9 กรณี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจ สื่อมวลชน หน่วยกู้ภัย นักจิตวิทยา และประชาชน
2. แถบบันทึกเสียง
3. แถบบันทึกภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับมือกับสถานการณ์กรณีคนร้ายจับตัวประกันจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เข้าร่วมชมการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อเจรจาต่อรองกับคนร้าย

3. ใช้วิธีการส่มหาแบบสโนว์บอล (Snow ball) โดยการติดต่อสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจคนแรกก่อน และให้คนแรกแนะนำคนต่อ ๆ ไป เพื่อหาเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เคยเกี่ยวข้องกับคดีคนร้ายจับตัวประกัน
4. ใช้วิธีส่มโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลจากสถานีตำรวจนครบาลว่า ท้องที่นั้น ๆ มีกรณีคนร้ายจับตัวประกันเกิดขึ้นหรือไม่ ถ้ามีก็จะติดต่อไปยังผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลนั้น เพื่อสัมภาษณ์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
5. สอบถาม สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เคยได้รับการฝึกอบรมและผ่านประสบการณ์การเจรจาต่อรองกับคนร้ายจับตัวประกัน และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่เคยผ่านหลักสูตรการอบรมการเจรจาต่อรองแต่เคยผ่านประสบการณ์กรณีคนร้ายจับตัวประกันเกี่ยวกับเหตุการณ์ การจัดการกับสถานการณ์ และการเจรจาต่อรอง เงื่อนไขข้อแลกเปลี่ยน และการสื่อสารกับคนร้าย
6. สอบถาม สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าว บุคคลที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่เคยเข้าร่วมอยู่ในเหตุการณ์ที่คนร้ายจับตัวประกันหรือหาเทปบันทึกภาพเหตุการณ์กรณีศึกษาที่ได้สัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากทั้งเอกสาร การสัมภาษณ์ เทปบันทึกภาพ และภาพยนตร์มาวิเคราะห์ในด้านของรูปแบบการสื่อสาร การดำเนินการจัดการ การเตรียมพร้อมทั้งสถานการณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการช่วยเหลือตัวประกัน เช่น ภูมิหลังของคนร้าย มูลเหตุจูงใจที่ทำให้ก่อคดีจับตัวประกัน สถานะแวดล้อมขณะนั้น รวมถึงผู้ที่เป็นตัวประกัน ว่าส่งผลหรือไม่ อย่างไร ต่อความสำเร็จในการช่วยเหลือตัวประกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 9 นาย ได้คิดที่เกี่ยวข้องกับคนร้ายจับตัวประกันทั้งสิ้น 12 คดี แต่เนื่องจากมีเพียง 9 กรณีที่สามารถหาพยานบุคคลหรือหลักฐานทางวัตถุมายืนยันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ส่วนอีก 3 กรณีไม่สามารถนำพยานหรือหลักฐานมายืนยันเหตุการณ์ได้ จึงไม่สามารถยกขึ้นมาเป็นกรณีศึกษาได้ จึงนำมาศึกษาทั้งสิ้น 9 กรณีศึกษา แบ่งเป็น

1. กรณีก่อการร้ายระดับชาติ จำนวน 2 กรณีศึกษา ได้แก่
 - 1.1 นักศึกษาพม่าต้องการเรียกร้องรัฐบาลให้คืนอำนาจประชาธิปไตยให้กับประชาชน จึงบุกสถานทูตพม่าและจับเจ้าหน้าที่สถานทูตเป็นตัวประกัน
 - 1.2 ชนกลุ่มน้อยในพม่า (God Army) บุกยึดโรงพยาบาลราชบุรี และจับแพทย์ บุคลากร และผู้ป่วยเป็นตัวประกัน
2. กรณีการจับตัวประกันในระดับทั่วไป จำนวน 7 กรณีศึกษา ได้แก่
 - 2.1 คนร้ายมีอาการทางจิตเนื่องจากสารเสพติด จำนวน 1 กรณีศึกษา
 - 2.1.1 คนร้ายมีอาการทางประสาทเนื่องจากติดยาเสพติดมาเป็นเวลานานจับเด็กนักเรียนชายเป็นตัวประกัน
 - 2.2 คนร้ายที่ประกอบอาชญากรรม จำนวน 2 กรณีศึกษา
 - 2.2.1 นักโทษพม่าหลบหนีจากรือนจำและใช้ปืนพกจับเจ้าหน้าที่เรือนจำเป็นตัวประกัน
 - 2.2.2 คนร้ายลักทรัพย์หลบหนีเข้าไปในบ้านหลังหนึ่งและจับคนในบ้านซึ่งเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไว้เป็นตัวประกัน
 - 2.3 คนร้ายผิดหวังในชีวิต หรือเครียดมีอาการทางจิต จำนวน 4 กรณีศึกษา
 - 2.3.1 นักเรียนนอกมีอาการเครียดจับพ่อไว้เป็นตัวประกันในบ้านตนเอง
 - 2.3.2 คนร้ายใช้ขวดเบียร์ทุบแตก จี้จับผู้หญิงเป็นตัวประกัน
 - 2.3.3 มอเตอร์ไซค์รับจ้างจับน้องสาวคนรักเป็นตัวประกัน
 - 2.3.4 คนร้ายต้องการเรียกร้องความสนใจด้วยการใช้มีดจับผู้หญิงเป็นตัวประกัน

ผู้วิจัยนำกรณีศึกษาทั้ง 9 กรณีมาบรรยายเพื่อวิเคราะห์หาคำตอบให้กับปัญหา
วิจัย ดังนี้

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีรูปแบบกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อเจรจาดูเรื่องกับคนร้ายอย่างไร

ผู้วิจัยได้ศึกษาและตอบคำถามของปัญหานำวิจัยข้อนี้ด้วยแบบจำลองการวิเคราะห์
สถานการณ์ Rhetorical Situation ของ ศาสตราจารย์ Lloyd Bitzer

กรณีศึกษาที่ 1 นักศึกษาพม่าต้องการเรียกร้อยรัฐบาลให้คืนอำนาจประชาธิปไตยให้กับประชาชน
จึงบุกสถานทูตพม่าและจับเจ้าหน้าที่สถานทูตเป็นตัวประกัน

สัมภาษณ์พันตำรวจเอก ดร.พิศาล มุขแจ้ง ตำแหน่งรองผู้บังคับการ หัวหน้าภาค
วิชาอาชญาวิทยาและอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2547

Exigence

Exigence คือ สถานการณ์เร่งด่วนที่ต้องการการสนองตอบด้วยวาทะ ซึ่งในที่นี้
สามารถย้อนความไปถึงการเมืองในประเทศพม่า สืบเนื่องจากรัฐบาลทหารพม่า (SLORC) ชุด
ปัจจุบัน ในอดีตแพ้การเลือกตั้งให้แก่พรรคประชาธิปไตยของนางอองซาน ซูจี จึงทำการยึดอำนาจ
และจับนางอองซานกักบริเวณไว้ สร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน นักศึกษาที่สนับสนุนนางอง
ซาน ซูจีเป็นอย่างยิ่ง จึงเกิดการประท้วงเพื่อเรียกร้อยรัฐบาลให้คืนอำนาจประชาธิปไตยคืนให้กับประชาชน จนทำให้
รัฐบาลทหารพม่าต้องใช้กำลังเข้าปราบปรามกลุ่มผู้ประท้วง และประชาชนที่ให้การสนับสนุนนางอง
ซาน ซูจี จนเป็นเหตุทำให้ชาวพม่าและนักศึกษาที่ต้องการประชาธิปไตยต้องหลบหนีออกมา
นอกประเทศพม่า โดยส่วนใหญ่จะอพยพเข้ามาที่ประเทศไทย ซึ่งทางประเทศไทยให้ได้แต่เพียงที่
พักพิงชั่วคราวและรอส่งไปยังประเทศโลกที่ 3 ซึ่งนักศึกษากลุ่มที่ก่อเหตุการณ์ในครั้งนี้เป็นกลุ่มที่
อยู่ในศูนย์มณิลอย และได้รับการอนุมัติเพื่อส่งตัวไปยังประเทศโลกที่ 3 แล้ว แต่มาก่อนเหตุจับตัว
ประกันเสียก่อน

ในวันเกิดเหตุ คนร้ายซึ่งเป็นนักศึกษาชาวพม่าต้องการจะเรียกร้อยให้รัฐบาลพม่า
คืนอำนาจประชาธิปไตยให้กับประชาชน วางแผนจะจับเอกอัครราชทูตพม่าประจำประเทศไทยไว้
เป็นตัวประกันเพื่อต่อรองกับรัฐบาลทหารพม่า ให้ปล่อยนางอองซาน ซูจี และคืนอำนาจธิปไตย
ให้แก่ประชาชน แต่ในวันนั้นท่านเอกอัครราชทูตพม่าไม่อยู่ กลุ่มคนร้ายจึงจับเจ้าหน้าที่สถานทูต
และบุคคลที่เข้าไปติดต่อกับราชการที่สถานทูตไว้เป็นตัวประกันแทน ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ ทาง

รัฐบาลไทยไม่อาจใช้ความรุนแรงได้ เพราะอาจจะทำให้ตัวประกันได้รับอันตราย จึงต้องใช้การเจรจาและการโน้มน้าวใจคนร้ายให้คล้อยตามแทน

Audience

Audience คือ ผู้ฟังที่ได้รับอิทธิพลจากวาทีนั้น ๆ จนถูกชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในที่นี้คือกลุ่มนักศึกษาหัวรุนแรงชาวพม่า นำโดย “นายจอห์นนี่” เป็นหัวหน้าและตัวแทนของกลุ่มนักศึกษาผู้ก่อการร้ายที่ติดต่อกับทางเจ้าหน้าที่ของไทยผ่านโทรศัพท์ ซึ่งทางกลุ่มผู้ก่อการร้ายไม่ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอะไรมากนัก เนื่องจากกลุ่มผู้ก่อการร้ายเป็นพวกที่มีอุดมการณ์อันมั่นคง แข็งกล้า ยึดมั่นในสิ่งที่ตนเองต้องการ วาทีที่ใช้เกลี้ยกล่อม ข้อต่อรอง ข้อเสนอดี ๆ จึงไม่อาจใช้กับคนร้ายกลุ่มนี้ได้

ในทางกลับกัน ผู้ฟังที่เกิดการเปลี่ยนแปลงชนิดที่คาดไม่ถึงกลับเป็นตัวประกันซึ่งหันไปเข้าข้างกลุ่มคนร้าย และมีผู้ฟังที่เป็นแบบนี้ค่อนข้างมาก ซึ่งผู้สื่อข่าวของร่วมด้วยช่วยกัน (เลิศ อภิชรณิษฐ์, สัมภาษณ์, 18 กุมภาพันธ์ 2548) ได้กล่าวถึงเหตุการณ์ในวันนั้นว่า ในช่วงสุดท้ายที่ทางรัฐบาลไทยขอมอบเฮลิคอปเตอร์เพื่อส่งผู้ก่อการร้ายข้ามดินแดนไปนั้น ทางตัวประกันได้รวมตัวกันเอาตัวเองบังกลุ่มผู้ก่อการร้ายไว้ และยินดีที่จะเป็นตัวประกันให้จนสามารถข้ามแดนไปได้

ผู้ฟังอีกกลุ่มหนึ่งในเหตุการณ์นี้และสามารถสร้างความกดดันให้แก่ทางฝ่ายไทยได้แก่ รัฐบาลพม่าซึ่งคอยดูท่าทีว่าทางประเทศไทยจะมีวิธีการจัดการอย่างไรกับกลุ่มคนร้าย เพราะคนร้ายกลุ่มนี้เป็นปฏิปักษ์กับรัฐบาลพม่า ถ้ารัฐบาลไทยมีท่าทีอ่อนข้อให้ รัฐบาลทหารพม่าอาจจะมองฝ่ายไทยว่าสนับสนุนชนกลุ่มน้อยให้มาเป็นศัตรูกับรัฐบาลพม่า ประเทศไทยก็จะไม่เป็นพันธมิตรกับพม่าอีกต่อไป

ในทางตรงข้าม ผู้ฟังอีกกลุ่มหนึ่ง ได้แก่ ประชาคมโลกทางฝ่ายเสรีประชาธิปไตยจับจ้องมองเหตุการณ์นี้เช่นกัน เนื่องจากต้องการดูท่าทีฝ่ายไทยว่ามีวิธีการจัดการอย่างไรกับเหตุการณ์นี้ มีท่าทีแข็งกร้าวกับกลุ่มคนร้ายหรือไม่ ทำให้ทางฝ่ายไทยมีอาจกระทำการอันรุนแรงได้ เนื่องจากจะทำให้ประชาคมโลกมองประเทศไทยว่าเป็นประเทศที่ไร้มนุษยธรรม ไม่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน เข้าข้างพวกเผด็จการก็เป็นได้

Constraints

Constraints ได้แก่ สิ่งที่มีอำนาจจำกัดการตัดสินใจและการกระทำที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ ในเหตุการณ์นี้ สิ่งที่มีอำนาจจำกัดการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ มากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ซึ่งทางประเทศไทยจะต้องคำนึงถึงตลอดเวลาที่จะตัดสินใจทำอะไรลงไป

เพราะถ้ายอมกลุ่มนักศึกษา ก็จะเป็นการขัดแย้งกับทางรัฐบาลพม่า แต่ถ้าอุ้มโจมทำร้าย ก็จะเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยต่อสายตาชาวโลก เพราะประเทศไทยยังต้องมีความสัมพันธ์กับประเทศอื่น ๆ ในค่ายโลกเสรีประชาธิปไตยอีก

นอกจากนี้ ความปลอดภัยของตัวประกันก็เป็นอีกข้อจำกัดหนึ่งของการเจรจา เนื่องจากคนร้ายได้จับตัวประกันเป็นจำนวนมากเพื่อใช้ในการต่อรอง ถ้าทางเจ้าหน้าที่ตำรวจทำอะไรรุนแรง หรือไม่ถูกใจ คนร้ายอาจจะทำอันตรายตัวประกันได้ เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจึงต้องคำนึงถึงจุดนี้ให้ดีด้วย

Speaker

Speaker ได้แก่ ผู้เจรจา ซึ่งถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งแล้ว จะทราบได้ว่าผู้เจรจาในเหตุการณ์ครั้งนี้ มาในฐานะเพียงเป็นช่องทางไหลผ่านของการสื่อสารของรัฐบาลไทยไปสู่กลุ่มผู้ก่อการร้าย ผู้เจรจาไม่อาจจะตัดสินใจอะไรได้นอกจากการถามเรื่องทั่ว ๆ ไป เช่น ชื่ออะไร จะไปที่ไหน ไม่สามารถต่อรอง เสนอ หรือแลกเปลี่ยนอะไรกับคนร้ายได้ เนื่องจากเป็นปัญหาความสัมพันธ์ระดับประเทศ แม้เงื่อนไขเพียงเล็กน้อยก็ต้องรอให้ทางรัฐบาลไทยอนุมัติก่อนว่าให้พูดอย่างไร ทำอย่างไร ซึ่งการปฏิบัติงานก็คือนำไปสู่การไม่คอยเจรจาหรือใช้ความเจ็บเข้าเจรจา และรอให้ทางผู้บังคับบัญชาเบื้องบนสั่งมาว่าจะต้องทำอะไร ดังนั้น ผู้เจรจาในที่นี้จริง ๆ แล้วคือ รัฐบาลไทยนั่นเอง

เนื่องจากการเจรจาในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยหน่วยสนับสนุนต่าง ๆ หลายหน่วย ผู้เจรจาจึงสามารถสืบทราบมูลเหตุจูงใจในการก่อคดีของคนร้ายได้อย่างละเอียดมาก ซึ่งส่วนหนึ่งผู้เจรจาก็ได้มาจากตัวคนร้ายเอง และจากสื่อต่าง ๆ ที่นำเสนอเรื่องราวสภาพทางการเมืองของประเทศพม่ามาตลอด ทำให้ผู้เจรจาทราบโดยไม่ว่ามูลเหตุจูงใจของคนร้ายนั้นคืออะไร

Speech (บันทึกการเจรจาจากความทรงจำของ พันตำรวจเอก คร. พิศาล มุขแจ้ง)

การเจรจจะใช้ภาษาไทยเนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้ได้อยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลาหนึ่งทำให้สามารถพูดไทยได้ และมีการเจรจาเป็นภาษาอังกฤษบ้างในบางครั้งด้วย และในการเจรจาครั้งนี้กลุ่มผู้ก่อการเป็นคนร้ายที่มีอาวุธสงคราม และได้รับการฝึกฝนทางด้านอาวุธมาเป็นอย่างดี ประกอบกับสถานที่ที่คนร้ายยึดนั้นเป็นสถานทูต การเจรจาจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรหลาย ๆ ฝ่าย เช่น สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สภากความมั่นคงแห่งชาติ ฯลฯ เพื่อหาข่าวและข้อมูลของคนร้ายทั้งก่อนและในระหว่างการเจรจา

ที่สำคัญ ทีมที่ใช้ในการเจรจาจะต้องใช้บุคคลที่ได้รับการฝึกฝนและมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายสากลโดยตรง ดังนี้

- คนร้าย “ขอเฮลิคอปเตอร์และนักบินด้วย”
- พ.ต.อ.พิศาล “จะขอไปที่ไหน”
- คนร้าย “ให้ไปส่งที่พม่า”
- พ.ต.อ.พิศาล “แถว ๆ นี้จอคเฮลิคอปเตอร์ไม่ได้ ต้องไปจอดที่อื่น ไปจอดที่อื่นได้ไหม ให้ออกมาขึ้นที่...”
- คนร้าย “ไม่ได้ เอมายาภายในครึ่งชั่วโมง ถ้าไม่ได้จะฆ่าตัวประกันทีละคน”
- พ.ต.อ.พิศาล “ครึ่งชั่วโมงหาไม่ทัน เปลี่ยนเป็นรถได้หรือไม่”
- คนร้าย “ไม่ได้”
- พ.ต.อ.พิศาล “ขอคุยกับหัวหน้าก่อน”
- (เจียบ ให้เวลาผ่านไป)
- คนร้าย “ได้หรือยัง ทำไมยังไม่มาอีก”
- พ.ต.อ.พิศาล “เครื่องแวะเติมน้ำมันอยู่”

สุดท้ายเมื่อไม่สามารถแลกเปลี่ยนเงื่อนไขอะไรกับคนร้ายได้ ทีมเจรจาจึงหันเหไปคุยเรื่องอื่น ๆ ก่อนระหว่างนั้นเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจคนร้ายไปจากตัวประกัน เช่นการคุยเรื่องส่วนตัว ภูมิหลังครอบครัว การใช้ชีวิตต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับคนร้าย พยายามให้เหตุผลว่าเราต้องการจะช่วยกลุ่มคนร้ายด้วยใจจริง จนในที่สุดคนร้ายยอมปล่อยตัวประกันทั้งหมดเพื่อแลกกับรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงต่างประเทศในขณะนั้น (ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร) คนเดียว เหตุการณ์จึงจบลงโดยไม่มีการเสียเลือดเนื้อ เป็นการแก้ไขโดยสันติวิธี นับเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่ง

เมื่อวิเคราะห์การเจรจา ตามหลักของ Bitzer แล้ว จะเห็นได้ว่าโครงเรื่องที่จะพูด ลีลา และเนื้อหาในการเจรจาจะใช้ความเจียบเสียบเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากต้องรอกทางผู้บัญชาการระดับสูงสั่งมาก่อนว่าควรทำอะไร จะต้องทำอะไร ในการเจรจาด้านอื่น ๆ นั้นก็เป็นเพียงการถ่วงเวลาหรือหลีกเลี่ยงที่จะตอบสนองต่อข้อเสนอของคนร้าย อย่างไรก็ตาม วาทะส่วนใหญ่จะเป็นการตอบสนองสิ่งที่คนร้ายเสนอออกมาเสียมากกว่าที่เราจะเสนอให้คนร้ายสนองตอบ ซึ่งผิดหลักการเจรจา คือ แทนที่ทางฝ่ายเราจะเป็นผู้โน้มน้าวใจให้คนร้ายคล้อยตาม แต่กลับเป็นทางฝ่ายคนร้ายยื่นเงื่อนไขมาเพื่อต่อรองให้ทางฝ่ายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม

อย่างไรก็ตาม การที่เกิดความเจียบขึ้นในระหว่างการเจรjab่อยครั้งนั้น ไม่ได้หมายความว่าทางเจ้าหน้าที่ไทยไม่สามารถทำอะไรได้ หากแต่มีการวางแผนการต่าง ๆ ขึ้นในระหว่างนั้นด้วย ดังที่ Bruce A Wind(2004) กล่าวไว้ว่า ในช่วงเวลาสงบเพราะคนร้ายไม่ยอมเจรจา

มีหลาย ๆ สิ่งเกิดขึ้นในช่วงเวลานี้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดการ หรือการรวบรวมข้อมูลอันจะนำไปสู่การเจรจาในที่สุด

จากการสัมภาษณ์จากผู้สื่อข่าว (เลิศ อักษรนิศย์, สัมภาษณ์, 18 กุมภาพันธ์ 2548) จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ค่อยได้เจรจากับคนร้ายมากนัก ทางสื่อยังมีโอกาสได้คุยกับคนร้ายมากกว่า ซึ่งนายเลิศ อักษรนิศย์ ผู้สื่อข่าวร่วมด้วยช่วยกันกล่าวว่าคนร้ายต้องการคุยกับสื่อมวลชนมากกว่า เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจชอบวางอำนาจ ข่มขู่ นอกจากนี้ ผู้สื่อข่าวศูนย์ข่าวแปซิฟิก (บุษบง บุษปะวงนิช, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2548) กล่าวไว้ด้วยว่า ผู้ก่อการร้ายมักจะคุยกับสื่อมวลชนมากกว่า เพราะ อยากออกสื่อจะได้มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก ซึ่งนักจิตวิทยา (อัครพล เต้าอุทัย, สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2548) กล่าวว่า ความต้องการที่แท้จริงของคนร้ายอาจจะเป็นชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับในหมู่กลุ่มคนประเภทเดียวกัน ต้องการที่จะได้รับการเชิดชูให้เป็น “วีรบุรุษ” เมื่อได้ออกสื่อเป็นข่าวไปทั่วโลกแล้ว เป้าหมายของคนร้ายก็บรรลุผล ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการเจรจา ควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ด้วย อย่าเจรจาให้ดูเหมือนเจ้าหน้าที่เป็นคนร้าย เป็นผู้กระทำ และคนร้ายเป็นผู้ถูกอบกู้ เป็นวีรบุรุษที่ถูกกระทำในสายตาชาวโลก

กรณีศึกษาที่ 2 ชนกลุ่มน้อยในพม่า (God Army) บุกยึดโรงพยาบาลที่ราชบุรี และจับแพทย์ บุคลากร และผู้ป่วยเป็นตัวประกัน

สัมภาษณ์พันตำรวจเอก ดร.พิศาล มุงแจ่ม ตำแหน่งรองผู้บังคับการ หัวหน้าภาค วิชาอาชญวิทยาและอาชญกรรมทางเศรษฐกิจ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2547

Exigence

สถานการณ์ที่ชวนให้มีความหวั่นวิตก (Exigence) ในที่นี้สืบเนื่องมาจากกรณีศึกษาที่ 1 ที่นักศึกษาชาวพม่าจับเจ้าหน้าที่สถานทูตและบุคคลที่เข้ามาติดต่อราชการในสถานทูตไว้เป็นตัวประกัน กล่าวคือ เมื่อคนร้ายสามารถข้ามกลับไปยังดินแดนของตนได้แล้ว และได้รับการเชิดชูว่าเป็นวีรบุรุษในวงการก๊วนชาติ ทำให้กลุ่มคนร้ายยิ่งรู้สึกฮึกเหิมต่อต้านรัฐบาลพม่ามากขึ้น รัฐบาลพม่าจึงจัดการกวาดล้างขั้นเด็ดขาดกับชนกลุ่มน้อยทั้งหลายในพม่า ทำให้คนเหล่านี้ได้รับบาดเจ็บเป็นจำนวนมาก และเนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ถูกทางการตามล่าตัว จึงไม่อาจเข้ารับการรักษาดมปกติในโรงพยาบาลที่พม่าได้ ดังนั้น คนร้ายกลุ่มเดิมที่ประสบความสำเร็จในเหตุการณ์แรกไปแล้วครั้งหนึ่ง ดัดสินใจกลับมายังประเทศไทยอีกครั้ง แต่คราวนี้ไม่ได้มาจับตัวประกันเพื่อต่อรองกับรัฐบาลทหารพม่า หากมาเพื่อนำบุคลากรทางการแพทย์ทางฝั่งไทยไปรักษาเพื่อนพ้องที่ได้รับบาดเจ็บจากการต่อสู้ โดยเข้ามาทางราชบุรีและบุกเข้าไปจับแพทย์ บุคลากร และผู้ป่วยในโรงพยาบาลราชบุรีไว้เป็นตัวประกัน

Audience

คนร้ายในฐานะของผู้ฟัง (Audience) ในคราวนี้เป็นกลุ่มชุดเดิมที่มีอุดมการณ์สูง รักพวกพ้องมาก ต้องการที่จะนำบุคลากรทางการแพทย์กลับไปรักษาเพื่อน ๆ ที่ได้รับบาดเจ็บจากการต่อสู้กับรัฐบาลทหารพม่า และเนื่องจากคราวที่แล้วสามารถประสบความสำเร็จรอดชีวิตกลับไปได้ จึงคิดว่าคราวนี้จะต้องประสบความสำเร็จอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ได้กลับไปเยี่ยม “วีรบุรุษ” อีกคนร้ายเหล่านี้มีความเชื่อมั่นถึงมั่นสูง ไม่คิดที่จะเปลี่ยนแปลงความคิดใด ๆ ทั้งสิ้น ดังนั้นไม่ว่าจะพูดอย่างไร เกรงอะไร ทางคนร้ายก็ไม่เปลี่ยนแปลงความคิดที่เชื่อมั่นถึงมั่นของตนเอง

รัฐบาลพม่าก็เป็นอีกหนึ่งผู้ฟังที่คอยจับจ้องมองท่าทีการเจรจาในครั้งนี้ว่ารัฐบาลไทยจะมีการโต้ตอบกับสถานการณ์นี้อย่างไร เนื่องจากในกรณีของนักศึกษาพม่าถูกยึดสถานทูตพม่าได้จบลงด้วยทางรัฐบาลไทยปล่อยตัวกลุ่มคนร้ายกลับไปยังประเทศพม่าทั้งหมด ทำให้ทางรัฐบาลพม่าคิดว่าทางรัฐบาลไทยเข้าข้างกลุ่มผู้ก่อการร้าย จึงไม่พอใจเป็นอย่างยิ่งกับเหตุการณ์ในครั้งนี้ ฉะนั้น ครั้งนี้ทางรัฐบาลพม่าจึงต้องเฝ้ามองอย่างใกล้ชิดอีกครั้งว่าทางไทยจะมีท่าทีโอนอ่อนให้กับผู้ก่อการร้ายอีกหรือไม่ ซึ่งการเฝ้ามองครั้งนี้ได้สร้างความกดดันเป็นอย่างยิ่งให้กับทีมเจรจาต่อรอง

Constraints

การเจรจาในครั้งนี้ได้มีตัวจำกัด (Constraints) ใหม่เพิ่มเข้ามาในฐานะของ “กฎ(Rule)” ในการเจรจาต่อรองกับผู้ก่อการร้าย นั่นคือ “จะไม่ยอมให้อะไรแก่คนร้ายโดยเด็ดขาด” ซึ่งกฎข้อนี้ส่งผลต่อการเจรจาโดยตรง เนื่องจาก เมื่อทีมเจรจาดังใจว่าจะไม่ตอบสนองข้อเสนอลงของผู้ก่อการร้ายแล้ว แสดงว่าจะต้องมีการปฏิบัติการชิงตัวประกันเกิดขึ้นแน่นอน เพราะถ้าคนร้ายไม่ได้สิ่งที่ตนเองต้องการ ย่อมจะไม่ปล่อยตัวประกันออกมาเช่นกัน ดังนั้น ทางทีมเจรจาจะต้องเจรจาทันทีเพื่อให้หน่วยปฏิบัติการจับกุมเพื่อชิงตัวประกันได้จัดเตรียมการในการปฏิบัติการให้เรียบร้อยก่อนที่จะลงมือ

นอกจากกฎว่าจะไม่ยอมให้อะไรแก่ผู้ก่อการร้ายแล้ว เหตุการณ์ในกรณีแรกก็เป็นอีกข้อหนึ่งที่ทำให้การเจรจาต้องเปลี่ยนแปลง เนื่องจากในกรณีศึกษาที่ 1 ทางประเทศไทยต้องยอมปล่อยตัวคนร้ายทั้งหมดให้หนีไปต่อหน้าต่อตา สร้างความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ทางฝ่ายไทยมากว่าไร้ประสิทธิภาพ ดังนั้น การเจรจาในครั้งนี้จึงมีเรื่องของศักดิ์ศรีเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

วันเกิดเหตุที่คนร้ายเข้ามาจับตัวประกันนั้น เป็นวันที่ 25 มกราคม ซึ่งตรงกับวันกองทัพไทย วันที่พระนเรศวรมหาราชทรงกระทำยุทธหัตถีกับพระมหาอุปราชา ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ตำรวจถือว่าเป็นวันแห่งเกียรติยศและศักดิ์ศรีของกองทัพไทย ที่ไม่อาจจะให้คนร้ายจากต่างชาติ (พม่า) เข้ามาเหยียบย่ำได้

นอกจากนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยและพม่ายังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะเป็นข้อจำกัดในการเจรจา สืบเนื่องจากเหตุการณ์แรกที่รัฐบาลไทยปล่อยกลุ่มคนร้ายกลับไปยังประเทศพม่าด้วยความปลอดภัยทั้งหมด สร้างความไม่พอใจให้กับรัฐบาลทหารพม่าเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยหันไปเข้าข้างฝ่ายคนร้าย รัฐบาลพม่าจึงประกาศ “แซงค์ชั่น” ประเทศไทย ไม่ยอมคบค้าสมาคมด้วยเนื่องจากไปเข้าข้างฝ่ายศัตรู ดังนั้น การเจรจาในครั้งนี้จึงต้องกระทำอย่างระมัดระวังให้มาก เพื่อแสดงให้เห็นว่าทางประเทศไทยไม่ได้ให้การสนับสนุนชนกลุ่มน้อยในพม่าเพื่อให้มาเป็นศัตรูกับรัฐบาลพม่า

ในขณะเดียวกัน ก็ต้องแสดงให้เห็นต่อประชาคมโลกเห็นว่า ประเทศไทยไม่ได้เข้าข้างฝ่ายเผด็จการ จึงไม่สามารถทำอะไรรุนแรงได้ในช่วงแรก ๆ จำต้องใช้การเจรจาด່รองไปก่อน หลังจากนั้น เมื่อพิจารณาให้เห็นแล้วว่าการปล่อยไปอีกจะเป็นการสร้างความปลอดภัยให้กับตัวประกัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการขั้นเด็ดขาด เพื่อสิทธิเสรีภาพของตัวประกัน

Speaker

ส่วนผู้พูด (Speaker) นั้น มาในฐานะของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แบกเกียรติยศศักดิ์ศรีของประเทศไว้ และต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มาเป็นข้อจำกัดให้การเจรจาเช่นกัน ต้องพยายามเจรจาให้มีความเป็นกลางมากที่สุด ไม่เอนเอียงเข้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ค่อย ๆ หาทางวางแผนให้รัดกุมเพื่อความปลอดภัยของตัวประกันและเกียรติศักดิ์ศรีของประเทศชาติ จึงมีความกดดันอย่างมากในการเจรจา

เนื่องจากกลุ่มผู้ก่อการร้ายเป็นคนร้ายชุดเดิมที่เคยปฏิบัติการบุกสถานทูตพม่าและจับตัวประกันมาแล้ว ในช่วงแรกผู้เจรจาจึงคิดว่ามูลเหตุจูงใจของกลุ่มคนร้ายน่าจะเป็นสาเหตุเกี่ยวกับการเมืองเช่นเดิม แต่เมื่อมีการเจรจาพูดคุยสอบถามไปเรื่อย ๆ จึงได้ทราบว่า กลุ่มคนร้ายมุ่งเป้าหมายไปยังการนำตัวบุคลากรทางการแพทย์ทางฝั่งไทยไปรักษาเพื่อพ้องที่บาดเจ็บจากการสู้รบกับรัฐบาลพม่า มิได้มีเป้าหมายทางการเมืองอย่างที่หลาย ๆ ฝ่ายคิดไว้ตั้งแต่แรก

Speech (บันทึกการเจรจาจากความทรงจำของ พันตำรวจเอก ดร. พิศาล มุขแจ้ง)

เนื่องจากเหตุการณ์สถานทูตพม่า ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงได้มีการรื้อฟื้นการทำงานของ “ชุดเจรจาแห่งชาติ” ขึ้นมา เพื่อใช้เจรจากับคนร้ายเมื่อมีเหตุการณ์เกี่ยวกับการก่อการร้ายสากลเกิดขึ้น และยึดถือนโยบายหลักว่า “จะไม่ให้ข้อเรียกร้องใด ๆ แก่คนร้ายโดยเด็ดขาด” ในขณะเดียวกันก็ไม่สามารถบอกปฏิเสธเช่นกัน จึงใช้วิธีการค่อย ๆเจรจา พยายามไม่สร้างความกดดันหรือความเครียดใด ๆ ให้

ด้วยสถานการณ์เกิดขึ้นในอาคารที่มิดชิด ทำให้ตำรวจไม่สามารถประเมินสถานการณ์ภายในได้ ผู้เจรจาต้องพยายามพูดคุยให้คนร้ายออกมาภายนอกอาคารให้ได้ เช่น “ออกมาเอาอาหารได้แล้ว เราเข้าไปข้างในไม่ได้ วางไว้ให้ข้างนอกนี่นะ” แต่คนร้ายไม่ยอมออกมา ต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปลอมตัวเป็นคนไข้และแอบเข้าไปในโรงพยาบาลเพื่อสังเกตการณ์ภายใน และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ภายนอกทราบเพื่อนำมาวางแผน

ในส่วนของผู้เจรจาเมื่อไม่สามารถทำให้คนร้ายออกมาภายนอกอาคารได้ ต้องเปลี่ยนแผนเป็นพยายามต่อรองถ่วงเวลาไปเรื่อย ๆ เพื่อรอชุดจู่โจมเตรียมปฏิบัติการให้เรียบร้อย

เมื่อชุดจู่โจมเตรียมการเสร็จสิ้นพร้อมออกปฏิบัติการได้ ผู้เจรจายังคงต้องคุยกับคนร้ายไปเรื่อย ๆ เพื่อไม่ให้คนร้ายรู้ว่าทางตำรวจเตรียมตัวที่จะบุกจู่โจม ผู้เจรจาจะต้องทำทุกอย่างไปตามปกติ บังคับน้ำเสียงให้เหมือนเดิม อย่าพูดอะไรเป็นเชิงข่มขู่คนร้าย เช่นว่า “ไม่รอดแน่ ทางเราเตรียมกำลังไว้แล้ว” อย่างเด็ดขาด

จะเห็นได้ว่า การเจรจา (Speech) นั้นส่วนใหญ่จะเป็นไปในด้านการถ่วงเวลาเพื่อให้ชุดปฏิบัติการจู่โจม(อรินทราช26) ได้มีการเตรียมการในการจู่โจมให้พร้อม โดยให้เจ้าหน้าที่ชุดจู่โจมค่อย ๆ ปลอมตัวเป็นแพทย์ เจ้าหน้าที่ หรือผู้ป่วย และค่อย ๆ แทรกซึมเข้าไปในโรงพยาบาล ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ทางเจ้าหน้าที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้แต่แรกแล้วว่า จะไม่ให้อะไรเด็ดขาด จึงไม่ต้องการพูดเจรจาค่อรองใด ๆ ทั้งสิ้น เมื่อคนร้ายยื่นข้อเสนอก็ใช้วิธีพูดเลียง ๆ ไปเรื่องอื่นแทน และถ่วงเวลาเอาไว้จนชุดปฏิบัติการเตรียมพร้อม และควบคุมสถานการณ์ได้แล้วก็จู่โจมเข้าไปทันที การเจรจาครั้งนี้จบลงที่คนร้ายเสียชีวิตหมดทุกคน

ซึ่งการเจรจาของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น นายอัครพล คำอุทัย นักจิตวิทยา (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2548) เห็นสมควรว่าควรจะทำเช่นนั้น เพราะในทางจิตวิทยา คนร้ายต้องการที่จะเป็นวีรบุรุษ ต้องการความเป็นที่สนใจ เมื่อประสบความสำเร็จครั้งหนึ่งแล้ว มีแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งนั้นซ้ำอีก ดังนั้น เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เดิม ๆ ซ้ำแล้วซ้ำเล่า จึงควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ 2 ชุด ชุดแรกเพื่อเจรจาล่วงเวลา และชุดที่สองเป็นชุดเพื่อการจู่โจมโดยเฉพาะ

จะเห็นได้ว่า การเจรจาในครั้งนี้จบลงด้วยการใช้กำลังในการจัดการกับกลุ่มผู้ก่อการร้าย ทำให้ผู้ก่อการร้ายเสียชีวิตทั้งหมด ซึ่งพันตำรวจเอกศรฤกษ์ แก้วผลึก (สัมภาษณ์, 20 พฤศจิกายน 2547) ได้กล่าวถึงการใช้กำลังเข้าปราบปรามกับคนร้ายไว้ว่า จะต้องพิจารณาดังนี้ ประการแรก มีความจำเป็นหรือไม่ เช่น คนร้ายทำให้ตัวประกันได้รับบาดเจ็บแล้ว จึงต้องมีการจัดการโดยด่วนเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายขึ้นแก่ตัวประกัน สอง ต้องพิจารณาถึงการยอมรับของสังคมภายนอกว่าเห็นด้วยหรือไม่ ถ้ามีการใช้กำลังเกิดขึ้น สังคมจะรับได้หรือไม่ จะก่อให้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์ไปในทางใด และประการสุดท้าย สมควรแก่เหตุหรือไม่ ถ้าคนร้ายมีมิดเป็นอาวุธ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ลึบกว่าคนถือปืนล้อมไว้ เช่นนี้เรียกว่าเกินกว่าเหตุ

ฉะนั้น เมื่อจะพิจารณาถึงการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกรณีนี้ จะเห็นได้ว่าการจับตัวประกันเกิดขึ้นในที่อันมิคชิต ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถประเมินได้ว่ามีตัวประกันบาดเจ็บมากน้อยเพียงไรแล้ว อีกทั้งคนร้ายมีอาวุธสงครามครบมือ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายขึ้นเมื่อไรก็ได้ ประกอบกับการที่คนร้ายไม่ได้รับการตอบสนองในข้อเสนอดังกล่าว ทั้งสิ้น อาจจะทำให้คนร้ายเกิดความไม่พอใจและเข้าทำร้ายตัวประกันได้ ดังนั้น ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้กำลังเข้าจัดการกับกลุ่มคนร้าย

กรณีศึกษาที่ 3 นักโทษพม่าหลบหนีจากเรือนจำและใช้ปืนพกจับเจ้าหน้าที่เรือนจำเป็นตัวประกัน สัมภาษณ์พันตำรวจเอก ดร.พิศาล มุขแจ้ง ตำแหน่งรองผู้บังคับการ หัวหน้าภาควิชาอาชญาวิทยาและอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ วันที่ 5 มกราคม 2548

Exigence

จากกรณีที่เกิดขึ้น สภาพเหตุการณ์เร่งด่วนที่ต้องการการตอบสนองด้วยวาทะ คือ นักโทษพม่าซึ่งส่วนใหญ่ประกอบคดีอุกฉกรรจ์ ต้องโทษกันคนละหลายปี ต้องการหลบหนีเพื่อเป็นอิสระจากการคุมขัง ได้รวมกลุ่มกันคิดวางแผนหลบหนีออกจากเรือนจำที่สมุทรสาคร จึงจับตัวผู้เฝ้าและเจ้าหน้าที่เรือนจำเป็นตัวประกัน โดยยื่นข้อเสนอให้ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ปล่อยพวกตนออกไปเพื่อกลับประเทศ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถใช้กำลังในการเข้าจับกุมได้ เพราะไม่ทราบสถานการณ์ภายในว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง คนร้ายมีกี่คน และใช้อาวุธอะไร ซึ่งถ้าทำอะไรรุนแรงไปอาจจะทำให้ตัวประกันได้รับอันตราย จึงจำเป็นต้องใช้การเจรจาเกลี้ยกล่อมให้คนร้ายยอมปล่อยตัวประกันและมอบตัวต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามหลักจิตวิทยาแล้ว บุคคลเหล่านี้จัดอยู่ในกลุ่มอาชญากรต้องโทษซึ่งเป็นอันตรายต่อสังคมภายนอกมาก เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะคิดว่าตนเองไม่มีอะไรที่จะต้องสูญเสียอีกแล้ว (กรมสุขภาพจิต, 2546) ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เจรจาจะต้องมีความระมัดระวังในการเจรจาอย่างยิ่ง เพราะคนเหล่านี้เมื่อคิดว่าตนเองไม่มีอะไรที่จะต้องสูญเสียอีกแล้วจะมีแนวโน้มที่จะทำอะไรก็ได้ เช่น ฆ่าตัวประกันเพื่อต่อรองกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ลูบความต้องการของตนเองได้

หัวหน้ากลุ่มนักโทษมีชื่อว่า “หม่องวิน” เป็นคนที่สามารถติดต่อสื่อสารภาษาไทย ได้ชัดเจนเนื่องจากอยู่เมืองไทยมาเป็นระยะเวลาานาน

Audience

ผู้ฟังที่ได้รับผลกระทบจากวาตะโดยตรง ได้แก่ กลุ่มนักโทษชาวพม่าที่ไม่ค่อยจะสนใจฟังผู้แทนในการเจรจาของทางเจ้าหน้าที่ตำรวจสักเท่าไร เนื่องจากเหตุการณ์ในครั้งนี้ ได้มีนักข่าวจากสื่อวิทยุรายหนึ่ง โทรศัพท์เข้าไปพูดคุยกับคนร้ายโดยตรงผ่านโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ในเรือนจำ ทำให้คนร้ายเบี่ยงเบนความสนใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เจรจาไปเสียสิ้น

สื่อมวลชน กลุ่มผู้ฟังอีกกลุ่มที่คอยฟังแผนการเจรจาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการกระทำอย่างไรบ้าง เพื่อนำไปรายงานให้ประชาชนทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จนกระทั่งเข้าไปเจรจาดูเรื่องกับคนร้ายเองเลยก็มี

ประชาชนทั่วไปและญาติพี่น้องของตัวประกัน เป็นผู้ฟังอีกกลุ่มที่จะคอยจับจ้องท่าทีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เจรจา และคนร้าย ว่าเหตุการณ์ดำเนินไปถึงขั้นใด เจ้าหน้าที่ตำรวจจะจัดการขั้นรุนแรงหรือไม่ ตัวประกันจะเป็นเช่นไร ญาติพี่น้องของตัวประกันนอกจากจะเป็นผู้ฟังแล้วยังเป็นฝ่ายให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนเพื่อไปนำเสนอข่าวได้อีก เช่น การให้หมายเลขโทรศัพท์ของตัวประกันแก่สื่อมวลชน เพื่อให้ นักข่าวโทรเข้าไปคุยด้วยว่าสภาพการณ์เป็นอย่างไร และเข้าไปเจรจากับคนร้ายเช่นกัน

Constraints

ข้อจำกัดของวาตะในครั้งนี้ คือ ตัวบุคคล ได้แก่ สื่อมวลชนที่มุ่งเข้าไปทำข่าวโดยไม่รู้ตัวว่าเข้าไปขัดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้เจรจา กล่าวคือ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกำลังเจรจากับหัวหน้ากลุ่มนักโทษอยู่อีกสายหนึ่ง นักข่าวก็โทรศัพท์เข้าไปคุยอีกสายหนึ่ง ซึ่งเมื่อนักโทษเห็นว่าเป็นสื่อมวลชน ซึ่งน่าไว้วางใจกว่าตำรวจ (ในทัศนคติของคนร้าย) ก็หันไปเจรจากับนักข่าวออกสื่อวิทยุแทน ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีโอกาสที่จะได้เจรจาดูเรื่องกับคนร้ายมากเท่าที่ควร ทำให้การเจรจาดูเรื่อง ต้องวางแผนหาทางเรียกความสนใจจากคนร้ายให้คืนมาอยู่ตลอดเวลา

บุคคลที่เป็นข้อจำกัดในการเจรจาอีกกลุ่มหนึ่ง ได้แก่ ตัวประกัน ซึ่งตามปกติแล้ว ถ้าเกิดเหตุการณ์จับตัวประกันขึ้น คนที่เป็นตัวประกันจะต้องให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวคนร้าย เป็นต้น แต่ตัวประกันในครั้งนี้ไม่ให้ข้อมูลใด ๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจเลย ทั้งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีโอกาสพูดคุยและสอบถามตัวประกัน (ซึ่งมีมากกว่า 1 คน) เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคนร้าย อาวุธ และสภาพการณ์ภายในไปหลายครั้ง แต่ตัวประกันก็ปิดปากเงียบไม่ตอบทุกคำถามที่เจ้าหน้าที่ตำรวจถามไป แม้กระทั่งเมื่อคนร้ายให้ตัวประกันคนหนึ่งนำโทรศัพท์มือถือที่เบตเตอร์หามาเปลี่ยนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยไม่มีคนร้ายตามมากุม เปิดโอกาสให้ตัวประกันหนีได้ แต่ตัวประกันก็วิ่งกลับไปหากกลุ่มคนร้าย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจก็จับมือไว้ไม่ให้หนี ก็สะบัดมือจนหลุดและกลับไปเป็นตัวประกันต่อไป ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเปลี่ยนกลยุทธ์การ

เจรจาใหม่หลายครั้ง โดยใช้ทักษะการถามเพื่อหาคำตอบโดยไม่ให้รู้ตัว (เป็นความลับที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ว่าเจรจาอย่างไร) ซึ่งข้อมูลที่ได้ก็ยังไม่เพียงพอต่อการประเมินสถานการณ์

เนื่องจากสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ขึ้นในสถานที่ปิด ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมองไม่เห็นว่าจะเกิดอะไรขึ้นในคานในบ้าง ทำให้ไม่สามารถประเมินสถานการณ์ภายในเพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนได้ ไม่ว่าจะเป็นอาชกรคนร้าย จำนวนคนร้ายและตัวประกัน ทำให้การเจรจาต่อรองยากขึ้นไปอีกขั้น

Speaker

ผู้ที่กล่าววาทะในสถานการณ์นี้มี 2 กลุ่มด้วยกัน กลุ่มแรก เป็นกลุ่มที่ได้รับหน้าที่มอบหมายให้เจรจาอย่างเป็นทางการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดเจรจาต่อรอง ซึ่งมีหน้าที่จะต้องเข้าไปเจรจาต่อรองเกลี้ยกล่อมคนร้ายให้ปล่อยตัวประกันและยอมมอบตัว พร้อมทั้งช่วยถ่วงเวลาหาข้อมูลเพื่อนำมาประเมินสถานการณ์ภายใน เพื่อประกอบการวางแผนการช่วยเหลือตัวประกันต่อไป

ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้เจรจาต่อรองในครั้งนี้ ได้มีความพยายามสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวคนร้ายอยู่ตลอดเวลา แต่คนร้ายเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการสอบถามเพื่อวางแผนการจับกุม จึงไม่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ใด ๆ แก่เจ้าหน้าที่ผู้เจรจา อีกทั้งตัวประกันที่ได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ก็ไม่ยอมให้ข้อมูลใด ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถทราบสถานการณ์ภายใน ภูมิหลัง หรือข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อแผนการการช่วยตัวประกันได้

ส่วนอีกกลุ่มหนึ่ง เป็นชุดพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ต่อโทรศัพท์เข้าไปคุยกับคนร้ายเองโดยไม่ได้รับอนุญาตจากทางเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แก่ สื่อมวลชน ซึ่งมุ่งการพูดคุยสอบถาม เพื่อหาข้อมูลที่ได้ไปทำข่าวให้สาธารณชนทราบ ว่าเกิดอะไรขึ้น คนร้ายต้องการอะไร ตัวประกันเป็นอยู่อย่างไร ปลอดภัยหรือไม่ ซึ่งกลุ่มคนร้ายก็ยินดีที่จะพูดคุยกับสื่อมวลชนมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากคนร้ายคิดว่าเป็นการพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไปไม่ได้มุ่งเจรจาต่อรองให้คนร้ายยอมมอบตัว หรือนำไปวางแผนเพื่อจับกุมคนร้าย ซึ่งไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อกลุ่มคนร้ายแต่อย่างใด

Speech บันทึกการเจรจาจากความทรงจำของ พันตำรวจเอก คร. พิศาล มุขแจ้ง

การเจรจาในช่วงแรกจะเป็นการเจรจาแบบตัวต่อตัว โดยคนร้ายอยู่ในเรือนจำชั้นในสุด ทีมเจรจาอยู่คานนอกประตูชั้นในของเรือนจำ พูดคุยผ่านลูกกรง เนื่องจากคนร้ายมีอาวุธปืน

ระยะห่างในการคุยประมาณ 10 เมตร ซึ่งเป็นอันตรายต่อเจ้าหน้าที่ที่เจรจาเป็นอย่างมาก ถ้าพูดผิดหูหรือคนร้ายขอะอะไรไม่ได้ก็อาจยิงเจ้าหน้าที่ได้

สิ่งแรกที่ทีมเจรจาทำเมื่อไปถึงคือการสอบถามหาข้อมูลเกี่ยวกับคนร้ายว่ามีประวัติ ภูมิหลังเป็นอย่างไร ต้องโทษอะไร และคนร้ายต้องการอะไรจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เจรจาอยู่เบื้อง ค้น หลังจากนั้นจึงเข้าไปเจรจา โดยปลอมว่าตัวเองเป็นครูพลศึกษา

คนร้าย “เอาบุญแจมาเปิดประตู เร็ว ๆ”
 พ.ต.อ.พิศาล “ต้องโทษฐานอะไร”
 คนร้าย “หลบหนีเข้าเมือง”
 พ.ต.อ.พิศาล “ข้างในมีใครบาดเจ็บเป็นอะไรหรือเปล่า”
 คนร้าย “ทุกคนปลอดภัย”
 พ.ต.อ.พิศาล “ขอคุยกับตัวประกันหน่อย”

เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาได้คุยกับผู้บัญชาการเรือนจำ ซึ่งตัวประกันบอกว่าปลอดภัย แต่ ความเป็นจริงแล้ว ตัวประกันจะพูดอะไรมาไม่ได้ เพราะถูกคนร้ายจู่อยู่ จึงต้องใช้ทักษะในการ สอบถามข้อมูลลึก ๆ จากตัวประกัน (ไม่สามารถเปิดเผยได้) เช่น ต้องการทราบว่ามีคนร้ายกี่คน มี อาวุธอะไรบ้าง แต่ตัวประกันไม่ค่อยให้ความร่วมมือเนื่องจากกลัวโดยทำร้าย (แต่ภายหลังจากเหตุ การณ์นี้เกิดขึ้นแล้ว ได้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนขึ้นจึงทราบว่าตัวประกันซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ใน เรือนจำบางคนเป็นสายให้กับคนร้ายด้วย)

หลังจากได้รับข้อมูลที่ได้จากคนร้ายและตัวประกัน ซึ่งพิจารณาแล้วว่าไม่เป็น ความจริง แต่ก็ไม่ได้กล้าหักท้วงหรือจับผิดอะไร จึงพยายามพูดคล้อยตามและชวนคุยเรื่องอื่นไป เช่น

คนร้าย “อยากกลับบ้าน คิดถึงบ้าน ไม่คิดจะทำร้ายใคร”
 พ.ต.อ.พิศาล “ถ้าเป็นผมก็คงเหมือนกัน”

หลังจากเจรจาไปในระยะเวลาหนึ่ง คนร้ายก็เริ่มแสดงอาการฉุนเฉียว รุนแรงขึ้น เพราะไม่ได้เปิดประตูสักที คนร้ายจึงใช้แก๊สติดัคคัประตูดึงออกมาถึงประตูชั้นนอกซึ่งมีรด ปีกอ์พจอดอยู่ คนร้ายจึงเอาน้ำมันราดตัวประกัน เพราะขอะอะไรจากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ได้เลย

เมื่อคนร้ายฟังประตูชั้นนอกออกมาอยู่ที่หน้าเรือนจำได้ จึงขอให้ตำรวจเปิดทางหนีให้ (ก่อนหน้านั้นคนร้ายมีการสับเครื่องแต่งกายกับตัวประกันเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสับสน) เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีการประเมินสถานการณ์ใหม่ โดยกล่าวกับคนร้ายว่าแบคเตอร์โทรศัพท์มือถือของคนร้ายจะหมดลง ทำให้ในระหว่างที่คนร้ายขับรถไปจะสื่อสารไม่ได้ขอให้นำแบคเตอร์มาเปลี่ยน ซึ่งคนร้ายก็ยินยอมโดยให้ตัวประกันนำโทรศัพท์มาเปลี่ยนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตัวประกัน (เดินนำโทรศัพท์มาเปลี่ยน)
 พ.ต.อ.พิศาล “คนร้ายมีกี่คน คนไหนบ้าง”
 ตัวประกัน ...
 พ.ต.อ.พิศาล “มีอาวุธซุกซ่อนหรือไม่”
 ตัวประกัน ...

เมื่อเห็นท่าไม่ดี ตัวประกันไม่ยอมตอบคำถามเลย จึงรีบจับตัวประกันไว้ แต่ตัวประกันสะบัดมือหลุด และหลบหนีกลับไปเป็นตัวประกันเหมือนเดิม หลังจากนั้นคนร้ายจึงขับรถฝ่าวงล้อมของตำรวจหนีออกไป เจ้าหน้าที่จึงต้องขับรถตามไปเจรจา โดยผ่านโทรศัพท์มือถือ

ท้ายที่สุด เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงตัดสินใจปฏิบัติการชิงตัวประกันโดยชุดไล่ล่า คนร้ายถูกยิงเสียชีวิตทั้งหมด และผู้บัญชาการเรือนจำ ซึ่งเป็นตัวประกัน(เป็นคนละคนกับผู้ที่วังหนีตำรวจเพื่อกลับไปเป็นตัวประกันให้กับคนร้ายเช่นเดิม) ก็เสียชีวิตในครั้งนี้ด้วย

วาทะ (Speech) ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้จะเป็นการเจรจาทั้งต่อรองและเกลี้ยกล่อมให้คนร้ายยอมปล่อยตัวประกันและมอบตัว โดยใช้วิธีเจรจาอย่างละมุนละม่อม และต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ตลอดเวลา คือในช่วงแรก ๆ จะเป็นการสอบถามข้อมูล แต่เมื่อคนร้ายรู้ตัวไม่ยอมตอบคำถามก็ใช้วิธีแสดงความรู้สึกต่าง ๆ หรือพูดคุยธรรมดาแทน และเมื่อสื่อมวลชนเข้าไปแทรกแซงการเจรจาก็ต้องเรียกความสนใจกลับคืนมาได้ รวมทั้งต้องใช้ทักษะขั้นสูงในการตั้งคำถามไม่ให้ผู้ตอบรู้ตัวในการล้วงเอาข้อมูลเบื้องต้นออกมาให้ได้

ส่วนวาทะในทางของสื่อมวลชนนั้น เป็นเพียงแค่การสอบถามข้อมูลทั่ว ๆ ไปธรรมดา ไม่ต้องใช้กลยุทธ์แผนการอะไรมากนัก เพราะคนร้ายเต็มใจที่จะพูดคุยตอบคำถามของสื่อมวลชนมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจประการหนึ่ง และคนร้ายคิดว่าคำถามของสื่อมวลชนก็ไม่ได้เป็นคำถามที่เมื่อตอบแล้วจะนำคำตอบที่ได้กลับมาวางแผนโจมตีคนร้ายได้อีกประการหนึ่ง

ซึ่งในกรณีนี้ ผู้สื่อข่าวกล่าวว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจปล่อยให้เวลาผ่านไปเนิ่นนานเกินไป ไม่ทำอะไรลงไปสักทีจึงทำให้เหตุการณ์ลุกลามบานปลาย ควบคุมสถานการณ์ไม่ได้ (พิมพ์ข่าวส.100, สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2548) นอกจากนี้ นายเลิศ อักษรนิคย์ ผู้สื่อข่าวร่วมด้วยช่วย

กัน กล่าวว่ที่ต้องโทรเข้าไปพูดคุยกับคนร้ายและออกเผยแพร่ทางสื่อวิทยุ นั้น ก็เพื่อให้ญาติของตัวประกันทราบว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไรบ้าง และตัวประกันปลอดภัยหรือไม่ เพื่อความสบายใจของประชาชน ไม่ได้ต้องการขัดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่อย่างใด โทรศัพท์ในเรือนจำก็มีเป็นสิบหมายเลข ทำไมเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรองกับคนร้ายถึงไม่สามารถติดต่อเข้าไปพูดคุยหรือเจรจาต่อรองกับคนร้าย เหตุใดต้องมาใช้โทรศัพท์สายเดียวกับสื่อมวลชน ฝากคำถามนี้ไปให้ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจนำไปคิดด้วย

กรณีศึกษาที่ 4 นักเรียนนอกมีอาการเครียดจับพ่อไว้เป็นตัวประกันในบ้านตนเอง

สัมภาษณ์พันตำรวจตรี (ไม่ประสงค์ออกนาม) ตำแหน่งสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2547

Exigence

สถานการณ์ที่เชิญชวนให้มีวาทะ ในครั้งนี้ อันเนื่องมาจากคนร้ายเป็นนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อยังต่างประเทศ แต่มีปัญหาไม่สามารถเรียนให้จบได้ ต้องกลับมายังประเทศไทย น่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คิดมากจนเกิดอาการเครียดและกดดัน กระทั่งเกิดอาการทางจิต ไม่สามารถหาทางออกได้ จึงจับตัวบิดากับบริเวณไว้ในบ้านเพื่อเป็นตัวประกัน โดยไม่ทราบสาเหตุจุดใจที่แท้จริงว่าคนร้ายต้องการอะไร หรือจับตัวประกันไปเพื่ออะไร

Audience

ในสถานการณ์นี้ได้แก่ตัวคนร้ายเอง เป็นวัยรุ่นมีฐานะพอสมควร ไปเรียนที่ต่างประเทศแต่เรียนไม่จบต้องกลับมาเมืองไทย ทำให้รู้สึกเครียด กดดัน และเก็บตัวไม่ยอมพบใคร เกิดเป็นปัญหาทางสภาพจิต ซึ่งเป็นทางเจ้าหน้าที่ตำรวจพยายามต่อโทรศัพท์เข้าไปพูดคุยด้วยแต่ไม่มีคำตอบใด ๆ กลับมา ไม่มีอาการสนองตอบจากคนร้ายเลย ไม่ว่าจะเปลี่ยนผู้เจรจาไปที่คนก็ตาม

Constraints

ข้อจำกัดในการกล่าววาทะในครั้งนี้ คือ ตัวคนร้ายเองและสถานที่เกิดเหตุ เพราะคนร้ายไม่ยอมโต้ตอบกับผู้เจรจาคนใดเลย ทั้งเพื่อน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เจรจา ทำให้ต้องหาทางเปลี่ยนวิถีทางการเจรจาและผู้เจรจายู่ตลอด จนกระทั่งต้องรอให้คนร้ายติดต่อพูดคุยออกมาก่อน ซึ่งตรงนี้เองเป็นจุดที่ทำให้การเจรจาเป็นไปด้วยความยากยิ่ง เนื่องจากคนร้ายไม่ให้ข้อมูลใด ๆ แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เจรจาก็ไม่สามารถประเมินสถานการณ์ได้ ว่าคนร้ายเป็นอะไร ต้องการอะไร

ประกอบกับสถานที่เกิดเหตุอยู่ภายในบ้านที่รื้อล้อมมิดชิด ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถเห็นได้ว่าเกิดอะไรขึ้นภายในบ้านบ้าง ทำให้ยากแก่การประเมินสถานการณ์เพื่อวางแผนการเจรจา

Speaker

ในที่นี้มีทั้งหมด 2 กลุ่มด้วยกัน กลุ่มแรกได้แก่กลุ่มเพื่อน ๆ ของคนร้ายเป็นผู้เจรจากับคนร้ายก่อน แต่ไม่สำเร็จ คนร้ายไม่ยอมพูดคุย เจรจาได้จบด้วย

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นผู้เจรจา ซึ่งคนร้ายยังคงไม่พูดคุยด้วย จนเวลาล่วงเลยไปคนร้ายจึงขอมติคดีต่อมาหาเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อบอกความต้องการของตนเองออกมานั่นคือ ต้องการคุยกับนายกรัฐมนตรีนคร (พันตำรวจโท ดร. ทักษิณ ชินวัตร) เจ้าหน้าที่ตำรวจอีกนายจึงต้องอ้างว่าตัวเองเป็นผู้ติดตามนายกรัฐมนตรีนคร จึงพอได้เจรจาย่าง

เหตุการณ์ในครั้งนี้ คนร้ายไม่ค่อยยอมพูดคุย ไม่ยอมบอกความต้องการหรือสาเหตุที่ทำให้ต้องมาจับตัวประกันออกมา ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความลำบากอย่างยิ่งในการที่จะค้นหาข้อมูล ภูมิหลัง หรือมูลเหตุจูงใจของคนร้าย แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาก็มีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะติดต่อกับบุคคลรอบตัวของคนร้าย เช่น เพื่อน ๆ ของคนร้ายมาเจรจาและสอบถามข้อมูลต่าง ๆ แทน เพื่อทราบถึงแรงจูงใจในการประกอบคดีให้ได้ และนำไปใช้ในการวางแผนการเจรจาเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในที่สุด

Speech บันทึกการเจรจาจากความทรงจำของพันตำรวจตรี (ไม่ประสงค์ออกนาม)

เนื่องจากคนร้ายอยากพบเพื่อนๆ ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องเรียกตัวเพื่อนๆ ของคนร้ายมาเจรจาก่อน ในขณะที่ตำรวจต้องเร่งสืบหาข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ของคนร้าย

| | |
|----------|-----------------------------------|
| เพื่อน ๆ | “เฮ้ย..พวกกูมาแล้ว นี่กูนะ” |
| คนร้าย | “...” |
| เพื่อน ๆ | “มึงเป็นใครไป อยากได้อะไรบอกกูนะ” |
| คนร้าย | “...” |
| เพื่อน ๆ | “ไปเที่ยวกันมัย เคียวพวกกูพาไป” |
| คนร้าย | “...” |

ในกรณีนี้ คนร้ายเงียบไม่ตอบอะไรออกมาเลย และไม่ยอมออกมาให้เพื่อนๆ เห็นตัวด้วย ทางจิตวิทยาถือว่าเป็นกรณีที่อันตรายมาก ตามหลักจิตวิทยากล่าวถึงบุคคลที่เก็บตัวไม่พูดจา แสดงว่ามีภาวะกดดันอะไรบางอย่างอยู่ ถือเป็นภาวะที่อันตราย (อิครพล เจ้าอุทัย,

สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2548) และมีความเป็นไปได้ที่จะก่อคดีอาชญากรรม เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีสถานะจิตใจหดหู่ จนตรอกมาก ปกติจะมีความฉลาดเหนือบุคคลอื่นทั่วไป (กรมสุขภาพจิต, 2546)

นอกจากนี้ ปัญหาหลักในการเจรจา คือ คนร้ายเก็บตัวอยู่แต่ในบ้าน ปิดประตูหน้าต่างทั้งหมด และคุยผ่านทางโทรศัพท์เท่านั้น จึงเป็นกรณีที่มีการเจรจาจะเป็นไปด้วยความยากลำบากอย่างยิ่ง เพราะแม้แต่คนที่สนิทและคนร้ายเรียกร้องเองว่าต้องการพบ คนร้ายยังไม่ยอมคุยด้วย จึงเป็นไปได้อย่างยากที่คนร้ายจะยอมคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เมื่อเวลาผ่านไป คนร้ายได้ยื่นข้อเสนอมาอีกครั้งหนึ่งว่าต้องการพบนายกรัชมุนตรี เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนจึงพาเข้าสู่การเจรจาดังนี้

- คนร้าย “ขอพบนายทนาย”
- พันตำรวจตรี “ผมเป็นตำรวจติดตามนายทนาย บอกรายละเอียดต้องการอะไร”
- คนร้าย “ผมจะคุยกับทนาย ผมจะแจ้งความ”
- พันตำรวจตรี “แจ้งมาที่ผมเลขก็ได้ ออกมาคุยกันก่อนนะ จะแจ้งความอะไรล่ะ”
- คนร้าย “ผมจะแจ้งความ ให้นายจับคนข้าง ๆ บ้านไปให้หน่อย”
- พันตำรวจตรี “โอ๊ย เรื่องแค่นี้เอง เดี่ยวให้ตำรวจเขาจัดการให้นะ ไม่เห็นจะยากอะไรเลย เดี่ยวก็จัดการได้นะ ลงมาคุยกันก่อนนะ”
- คนร้าย (เงียบ และวางหูโทรศัพท์)

เหตุการณ์นี้ ดำเนินไปเป็นเวลาประมาณ 2 วัน ถึงจะจบลงด้วยการส่งหน่วยจู่โจมเข้าไปในพื้นที่ ซึ่งก่อนที่จะส่งหน่วยจู่โจมเข้าไป ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ส่งพันตำรวจเอกถือซองสุดขอด แห่งหน่วยอรินทราชเข้าไปเจรจาเป็นเวลานานเช่นกัน จะเห็นได้ว่า ในกรณีนี้การเจรจาเป็นไปด้วยความยากลำบาก เพราะ ประการแรก เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นในบ้านของคนร้าย ซึ่งมีรั้วรอบขอบชิด คนร้ายเอาแต่อยู่ในห้อง ไม่ยอมให้พบหน้า เจรจาผ่านทางโทรศัพท์ ทำให้เป็นการยากที่จะประเมินสถานการณ์ได้

ประการที่สอง เนื่องจากคนร้ายมีความเครียดแบบเก็บกด คนร้ายจะไม่ยอมพูดอะไรออกมา ทำให้ผู้เจรจาเสียเปรียบมากเพราะไม่ทราบความต้องการของคนร้าย ลักษณะการเจรจาจึงเป็นการพยายามพูดคุย หรือคนที่คนร้ายให้ความไว้วางใจสนิทสนม เช่น เพื่อน เพื่อให้คนร้ายยอมพูดคุยด้วยก่อน แต่คนร้ายยังคงไม่ยอมโต้ตอบใด ๆ ออกมา จึงต้องรอเวลาให้คนร้ายยอมพูดคุยออกมาเอง ระหว่างนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจก็หาทางพูดคุยไปเรื่อย ๆ ในเรื่องทั่ว ๆ ไปเพื่อรอเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สันตติกรรมในการเจรจาต่อรองตัวจริงมาดำเนินการต่อไป

ในสถานการณ์ที่คนร้ายมีอาการเก็บกด ไม่ยอมพูดจากับใคร ถือว่าเป็นสถานการณ์ที่อันตรายมาก ซึ่งนายอัครพล เก้าอูทัย นักจิตวิทยา (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2548) ได้กล่าว

ว่าถ้าคนร้ายไม่ยอมพูดอะไร กับใคร ทางฝ่ายเราจะต้องพยายามพูดคุยไปเรื่อย ๆ ที่สำคัญต้องระมัดระวังที่จะไม่พูดถึงเรื่องที่เป็นต้นเหตุที่ทำให้คนร้ายเครียดออกไป เพราะคนร้ายในลักษณะนี้จะเป็นบุคคลประเภทขี้อายู่แต่ในเรื่องที่ตนเองคิดว่าเป็นความผิด จึงต้องชวนคนร้ายคุยให้ออกไปจากเรื่องที่อยู่ในหัวคำนึงของคนร้ายให้ได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ถ้าคนร้ายอยู่ภายในอาคารซึ่งเป็นสถานที่ปิด เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีผู้ตรวจการโดยรอบไว้ประจำอยู่รอบ ๆ สถานที่ ไม่ใช่เพื่อรอชุมนุมโจม แต่เพื่อแอบมอง สอดส่องหาข้อมูล สถานการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่ภายใน ไว้ใช้ประเมินการวางแผนช่วยเหลือตัวประกันต่อไป

กรณีศึกษาที่ 5 คนร้ายลักทรัพย์จึงหลบหนีเข้าไปในบ้านและจับคนในบ้านซึ่งเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไว้เป็นตัวประกัน

สัมภาษณ์พันตำรวจเอกถือชัย สุขยอด ตำแหน่งผู้กำกับกับการหน่วยป้องกันและปราบปรามจลาจล (อรินทราช 26) วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2547

Exigence

สภาพการณ์ที่เกิดขึ้น เริ่มจากคนร้ายได้ประกอบคดีอาชญากรรมด้วยการชิงทรัพย์ทำให้ประชาชนที่พบเห็น (กลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้าง) เข้ารวมทำร้ายจนคนร้ายได้รับบาดเจ็บ คนร้ายจึงวิ่งหนีเตลิดออกไป ประจวบกับจังหวะที่คุณตาของ “น้องฟาง” ตัวประกันเปิดประตูบ้านออกมา คนร้ายจึงวิ่งพรวดเข้าไปในบ้านของนิสิตผู้เคราะห์ร้าย และจับเธอไว้เป็นตัวประกันอยู่บนกันสาดบ้าน ซึ่งในกรณีเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถจับโจมใช้กระสุนยิงคนร้ายได้ เพราะถ้าคนร้ายได้รับบาดเจ็บหรือตกใจ จะทำให้ตัวประกันตกลงมาจากกันสาดบ้านทันทีที่ได้รับบาดเจ็บทันที ดังนั้น จึงต้องค่อย ๆ เจรจาเพื่อให้นักร้ายยอมปล่อยตัวประกันออกมาก่อน

Audience

คนร้ายในฐานะของผู้ฟังที่อ่อนไหว มีอาการหวาดผวาค้นเนื่องมาจากถูกคนทำร้ายจนได้รับบาดเจ็บมาก่อน ทำให้มีอาการหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลา กลัวว่าคนจะเข้ามาทำร้ายอีก จึงไม่ไว้วางใจให้ใครเข้ามาใกล้ทั้งสิ้น ผู้เจรจาจึงต้องสร้างความไว้วางใจให้กับคนร้ายก่อนที่จะเจรจา

Constraints

ไทยมุง นักข่าว และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่นอกเหนือจากผู้เจรจาเป็นข้อจำกัดในการเจรจาอย่างมาก เนื่องจากคนร้ายมีอาการหวาดผวามุ่งชน เมื่อยังมีคนเข้ามามุงมากเท่าไร ยิ่งทำให้

การเจรจาลำบากมากขึ้นเท่านั้น เพราะคนร้ายจะไม่มีสมาธิอยู่กับผู้เจรจา แต่จะหันรีหันขวางมอง
ผู้จนอย่างไม่ไว้วางใจ

ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อคนร้ายกำลังจะยอมปล่อยตัวประกันแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจชุด
อื่น ๆ กลับส่งเสียงดัง พอลคนร้ายได้ยินก็รีบเข้าจับตัวประกันไว้อย่างเดิม เพราะคิดว่าตำรวจเล่นไม่
ซื่อจะเข้ามาคุมตนเอง ทำให้ต้องเริ่มวางแผนการเจรจาใหม่อีกครั้ง

Speaker

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นผู้กล่าววาทะ มาในฐานะของแพทย์จากโรงพยาบาลเลิศสิน
โดยมีการถอดเครื่องแบบเจ้าหน้าที่ตำรวจออกก่อนที่จะเข้าไปเจรจา เพื่อไม่ให้คนร้ายรู้สึกหวาด
กลัว เพราะคนร้ายมีความวิตกกังวลตัวมาก่อน ถ้าให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในเครื่องแบบ หรือบอกว่าเป็น
เจ้าหน้าที่ตำรวจมาเจรจา จะทำให้คนร้ายไม่ไว้วางใจที่จะคุยด้วย และอาจจะทำร้ายตัวประกันได้
นับว่าเป็นอุปสรรคที่ดีในการเริ่มต้นบทสนทนา ทั้งนี้คนร้ายได้รับบาดเจ็บมา ย่อมไว้วางใจแพทย์ที่
สามารถช่วยเหลือรักษาอาการที่บาดเจ็บได้มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะมาจับกุมหรือทำร้ายตนเอง

การสืบหามูลเหตุจูงใจและภูมิหลังของคนร้ายในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาใช้การ
สืบหาเอาจากตัวคนร้ายเองด้วยการค่อย ๆ พูดย่อย ๆ คุยด้วยเพื่อให้คนร้ายยอมเปิดเผยข้อมูลออกมา
ทีละน้อย ๆ เนื่องจากเวลาที่จำกัด และต้องเร่งช่วยเหลือตัวประกัน ทำให้เมื่อมาถึงสถานที่เกิดเหตุ
คุณสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้าเล็กน้อยเพื่อประเมินว่าควรเจรจาอย่างไร และเข้าไปเจรจาในทันที
จึงต้องสอบถามสาเหตุเอาจากตัวคนร้ายเอง และเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องที่บ้างเพียงเล็กน้อยว่าเหตุ
การณ์ที่เกิดขึ้นมีความเป็นมาอย่างไร คนร้ายชื่ออะไร เป็นต้น

Speech บันทึกรการเจรจาจากความทรงจำของพันตำรวจเอก ลือชัย สุขยอด

ก่อนที่จะมีการเจรจาใด ๆ ผู้กำกับ ลือชัย ได้สังเกตเห็นแล้วว่าถ้าแต่งเครื่องแบบตำรวจ
ไป จะยิ่งทำให้คนร้ายหวาดระแวงมากขึ้นไปอีก จึงมีการปลอมตัวเป็นแพทย์ก่อนที่จะเข้าไปเจรจากับ
กับคนร้าย โดยมีลักษณะการเจรจาดังนี้

พ.ต.อ. ลือชัย (มองหน้าคนร้าย) “หมอมมาจากเลิศสินนะ”

คนร้าย “หมอย่อเข้ามานะ ไม่ต้องขึ้นมาหรอก อยู่ตรงนั้นแหละ”

พ.ต.อ. ลือชัย “ใจเย็น ๆ นะ หัวหูเลื้อยออกเต็มไปหมดแล้ว มาให้หมอทำแผลก่อน”

คนร้าย “หมอย่อเข้ามาใกล้แล้วนะ”

พ.ต.อ. ลือชัย “หมอก็ยืนที่เดิมแหละ อ้าว ๆ มีคนนะมันอยู่ลึกเกินไปแล้วนะ เอาออกมา
หน่อยดีกว่า น้องเขาเจ็บนะ”

ในการเจรจาครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องพยายามอย่างยิ่งที่จะทำให้คนร้ายเชื่อว่าผู้เจรจาไม่ใช่ตำรวจ เริ่มตั้งแต่การปลอมตัวเปลี่ยนเสื้อผ้า การใช้เสียงที่นุ่มนวล และใช้ภาษาให้เสมือนหนึ่งว่าเป็นแพทย์จริงๆ ก่อนที่จะเจรจา จะมีการมองหน้าคนร้ายก่อน มิใช่เพื่อข่มขวัญ แต่เพื่อเป็นการสร้างสายสัมพันธ์ แสดงความจริงใจของเจ้าหน้าที่ออกมาทางสายตา

การเจรจาได้ดำเนินมาเรื่อย ๆ จนคนร้ายได้กล่าวว่าไม่กล้ามอบตัว เพราะกลัวว่าจะไม่ปลอดภัย และขอคุยโทรศัพท์กับมารดา เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ไปตามคำขอ

พ.ต.อ. ลือชัย “พอใจหรือยัง ผมเป็นพยาน รับผิดชอบอยู่ตรงนี้ ไม่มีอะไร ไม่ต้องระแวงใครจะทำอะไร กล้องทีวีก็อยู่ตรงนี้ ไม่มีใครทำอะไรได้หรอก”

คนร้าย (พยักหน้ารับ)

พ.ต.อ. ลือชัย “ต้องไว้ใจผมนะ มีแต่คนดูแลความเรียบร้อย ไม่มีใครทำอะไรคุณหรอก”

คนร้าย (ลดมึนคาง)

พ.ต.อ. ลือชัย “เก็บมีดเข้าไปก่อนนะ”

เนื่องจากผู้เจรจามาในฐานะของแพทย์ ดังนั้น วิธีการพูดจาจะต้องเป็นน้ำเสียงที่อ่อนโยน นุ่มนวล ไม่ใช่ขู่ตะคอก โดยผู้เจรจาเริ่มจากการแสดงความเห็นห่วงเป็นใยคนร้ายที่ได้รับบาดเจ็บ ควรจะได้รับการรักษาจากแพทย์ แล้วค่อย ๆ ปลอบ โยน ไปเรื่อย ๆ พร้อม ๆ กับการกล่าวถึงตัวประกันว่าอย่าทำอะไรรุนแรงกับตัวประกัน และให้การรับรองความปลอดภัยแก่คนร้าย ว่าถ้ายอมปล่อยตัวประกันจะทำให้คนร้ายปลอดภัย ไม่มีใครมาทำร้ายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่คนร้ายต้องการมากที่สุด

อนึ่ง นายอัครพล เต้าอุทัยนักจิตวิทยา (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2548) ได้กล่าวถึงเหตุการณ์นี้ว่าเป็นความฉลาดของผู้เจรจาที่รู้จักปลอมตัวเป็นแพทย์ เนื่องจาก ทักษะจิตของคนร้ายจะมองแพทย์ว่าเป็นมิตร เป็นคนที่จะเข้ามาช่วยเหลือ สร้างความปลอดภัยให้เขา ในทางกลับกันภาพของตำรวจในสายตาของคนร้าย คือ ศัตรู จะมาจับกุม จะมาทำร้าย ดังนั้น การเข้ามาในฐานะของแพทย์จะทำให้การเจรจาง่ายกว่า แต่ต้องระมัดระวังด้วยว่า อย่าทำให้คนร้ายจับได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจปลอมตัวมาเป็นอันขาด เพราะถ้าคนร้ายรู้ความจริงแล้ว จะไม่ยอมไว้วางใจที่จะเจรจากับใครอีก

กรณีศึกษาที่ 6 คนร้ายมีอาการทางประสาทเนื่องจากติดยาเสพติดมาเป็นเวลานานจับตัวเด็กนักเรียนชายเป็นตัวประกัน

สัมภาษณ์พันตำรวจเอกถือชัย สุกยอด ตำแหน่งผู้กำกับกับการหน่วยป้องกันและปราบปรามจลาจล (อรินทราช 26) วันที่ 13 ธันวาคม 2547

Exigence

สถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นผลพวงที่มาจากคนร้ายได้เสพยาเสพติดมาเป็นเวลานานจนถูกฤทธิ์ของยาทำลายประสาท ทำให้เกิดอาการประสาทหลอนเป็นพัก ๆ ได้ตลอดเวลา โดยที่ก่อนหน้านี้จะจับตัวเด็กชายจิรัฐนนท์ เกิดห่ม หรือ “น้องไอซ์” เป็นตัวประกันนั้น ได้เกิดอาการประสาทหลอนคิดว่ามีคนเข้ามาทำร้าย จึงคว้ามิดจากร้านค้าและจับตัวลูกของเจ้าของร้านไว้ แต่บังเอิญแม่ของเด็กเห็นเข้าก่อน จึงรีบดึงเด็กกลับคืนพร้อมทั้งขว้างมิดใส่คนร้าย คนร้ายจึงวิ่งเตลิดไปยังโรงเรียนเพชรนอมวิทยาและคว้าวน้องไอซ์ไว้เป็นตัวประกัน ซึ่งคนร้ายใช้มิด 2 ค้ำเป็นอาวุธ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงทำอะไรรุนแรงไม่ได้

Audience

คนร้ายเป็นชาย อายุ 39 ปี มีอาการทางจิต(ประสาทหลอน) เนื่องจากการเสพยาบ้ามาเป็นเวลานาน แต่ในขณะที่ก่อเหตุไม่ได้เมายาบ้า (ตรวจหาสารเสพติดแล้วไม่พบ) แต่มีอาการประสาทหลอนหวาดระแวงเนื่องจากผลพวงของการเสพยามาเป็นเวลานาน อดนอน และเพิ่งจะเข้ามาทำงานเป็นผู้ใช้แรงงานในกรุงเทพได้เพียง 7 วัน

คนร้ายในฐานะผู้ฟังในเหตุการณ์นี้ไม่สามารถตั้งใจฟังผู้เจรจาได้เท่าที่ควร อันเนื่องมาจากฤทธิ์ของยาเสพติด ทำให้ทรงสติไม่ค่อยอยู่ และระแวงคนที่มามุ่งว่าจะทำร้ายตลอดเวลา ทำให้ไม่สามารถมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการเจรจาของเจ้าหน้าที่ผู้เจรจาได้

Constraints

สถานที่ที่เกิดสถานการณ์ขึ้นเป็นข้อจำกัดข้อแรกในการเจรจา เนื่องจากเหตุการณ์เกิดขึ้นที่สถานที่เปิดโล่ง ทำให้ยากแก่การควบคุมและจัดการพื้นที่ที่เกิดเหตุ ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร เพราะมีเสียงรบกวนจากภายนอกมากการสื่อสารไม่ชัดเจน และเกิดผลต่อเนื่องไปยังข้อจำกัดที่สอง เพราะไม่สามารถควบคุมปิดกั้นพื้นที่ได้ ผลที่ตามมาคือ นักข่าวและไทยมุง ที่เข้ามามุงดูเหตุการณ์อย่างเนืองแน่น ทำให้คนร้ายไม่มีสมาธิอยู่กับการเจรจา คอยหวาดระแวงหันรีหันขวางกลัวคนจะมาทำร้าย เมื่อนักข่าวเข้าไปเก็บภาพใกล้ ๆ ก็ตกใจด้อมค้อมขึ้นมา

เวลาก็เป็นอีกส่วนที่มีผลต่อการวางแผนการเจรจา เพราะเมื่อเวลาผ่านไป อากาศ
 ประสาทหลอนจะคลายลง ทำให้การเจรจาง่ายขึ้น ฉะนั้นจึงช่วยลด Constraints ลงได้

เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจก็เป็นอีกหนึ่ง Constraints เนื่องจากคุณนริศรา เกิด
 ทุพม์ มารดาของน้องไอซ์ (สัมภาษณ์, 28 ธันวาคม 2547) ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า ในช่วงแรกที่น้อง
 ไอซ์โดนจับไปเป็นตัวประกันนั้น นายไพโรจน์ ใจสิงห์ ได้เข้าไปเจรจาและถามความต้องการของ
 คนร้ายและทราบว่าคนร้ายต้องการเงิน นายไพโรจน์ก็ยื่นเงินให้ไป คนร้ายจึงยอมปล่อยตัวน้อง
 ไอซ์ พอดีกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาซึ่งก็เกิดเหตุพอดี ทำให้คนร้ายตกใจกลัวจึงลากน้อง
 ไอซ์เป็นตัวประกันอีกครั้งหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้ามาแทรกแซง
 เหตุการณ์ก็คงจะจบลงด้วยดีไปแล้ว แต่เมื่อคนร้ายเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจึงเข้ามาจนทำให้
 คนร้ายตกใจกลัวและจับน้องไอซ์เป็นตัวประกัน เจ้าหน้าที่เจรจาต่อรองจึงต้องเข้ามาปฏิบัติหน้าที่
 ในที่สุด

สื่อมวลชนและประชาชนที่เข้ามามุงดูเหตุการณ์ ก็เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติการ
 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างมาก เนื่องจากคนร้ายมีอาการทางจิตเนื่องจากยาเสพติด ทำให้มีความ
 หวาดระแวง ประสาทหลอนกลัวคนจะทำร้ายอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เมื่อคนร้ายเห็นคนเข้ามารุมล้อม
 มมาก ๆ หรือมีแสงแฟลช เสียงซัดเตอร์ ก็จะเกิดการหวาดระแวง หันรีหันขวาง ขาดสมาธิในการ
 ฟังเจ้าหน้าที่ผู้เจรจา ทำให้การเจรจาดูขัด หรือเมื่อเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติการจับกุมเพื่อชิงตัวประกัน
 พอหน่วยอริตราชยกบินขึ้นเสียง ประชาชนก็ส่งเสียงร้อง สื่อมวลชนก็ยกกล้องขึ้นมาถ่าย ทำให้คน
 ร้ายรู้ตัวและพาตัวประกันหลบจากวิถีกระสุน ทำให้ทีมเจรจาต้องวางแผนการใหม่

Speaker

ผู้เจรจาคนแรก นายไพโรจน์ ใจสิงห์ เป็นคาราอาวูโต ซึ่งกำลังเดินอยู่ในบริเวณ
 นั้นและพบเห็นเหตุการณ์เข้าพอดี จึงเข้าไปพูดคุยกับคนร้าย ได้ใช้วิธีการสอบถามตรงจุดและคอย
 สนองให้ในทันที จนเกือบจะประสบความสำเร็จ คนร้ายยอมปล่อยตัวประกันแล้ว หากแต่มีเจ้า
 หน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้ามาทำให้เหตุพลิกผันไปเสียก่อน ดังนั้น ภาระการเจรจาจึงตกเป็นเจ้าหน้าที่
 ที่ตำรวจ พันตำรวจเอกถิอชัย สุกยอดที่จะต้องมาดำเนินการเจรจาใหม่อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งมาในฐานะ
 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไล่เครื่องแบบมาเต็มยศ เพราะเปลี่ยนเครื่องแบบไม่ทัน จึงต้องค่อย ๆ เข้าไป
 เจรจาย่างนุ่มนวลที่สุด เพื่อให้คนร้ายไว้วางใจที่จะคุยด้วย

ก่อนหน้าที่ผู้เจรจาจะเข้าไปพูดคุยกับคนร้าย เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาได้มีการสืบหาข้อ
 มูลเบื้องต้นของคนร้ายมาบ้างแล้ว สังเกตได้จากเมื่อเข้าไปถึง ผู้เจรจาก็สามารถเรียกชื่อของคนร้าย
 ได้เลย ทั้งนี้ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่สายตรวจที่เจรจากับคนร้ายมาก่อนหน้านี้ จึงสามารถหาข้อมูล

จากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ แต่ข้อมูลอื่นๆ ก็ยังต้องใช้ในการสอบถามเอาจากตัวคนร้ายอยู่บ้าง แต่ไม่ได้ค้นหาข้อมูลมากมายอะไร ข้อมูลส่วนใหญ่จะทราบก็ต่อเมื่อจับตัวคนร้ายได้แล้ว

Speech บันทึกการเจรจา จากความทรงจำของพันตำรวจเอกถือชัย สุกยอด

ในการเจรจากรณีนี้ ผู้กำกับถือชัยไม่ได้เปลี่ยนเครื่องแต่งการหรือปลอมตัวเข้าไปแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากสังเกตเห็นแล้วว่า เจ้าหน้าที่คนที่เจรจาก่อนหน้านั้นแต่งกายตำรวจเข้าไปเจรจา และคนร้ายก็ไม่ได้ปฏิเสธการเจรจาแต่อย่างใด จึงเข้าไปเจรจาทั้งเครื่องแบบตำรวจ

- พ.ต.อ. ถือชัย “ทอง ว่ายังไง อยากได้อะไรก็คุยกันดี ๆ ก็ได้”
 คนร้าย “รถ”
 พ.ต.อ. ถือชัย “รถอะไร รถเก๋งหรือรถปิกอัพ”
 คนร้าย “รถปิกอัพ”
 พ.ต.อ. ถือชัย “ทอง... ไอ้มีดที่ติดคอเด็กอยู่นะ คิงห่างออกมาหน่อยไม่ได้เหรอ เด็กเล็ก จะได้รับบาดเจ็บ เอาห่างออกมาสัก 2 นิ้วได้มั๊ย”

จากบทสนทนา จะเห็นได้ว่า ผู้เจรจาพยายามที่จะทำตัวสนิทกับคนร้าย โดยการเรียกชื่อของคนร้ายว่า “ทอง” เนื่องจากคนร้ายชื่อวันทอง ดังนั้น ชื่อเล่นน่าจะชื่อว่าทอง จึงใช้การเรียกให้ฟังดูสนิทสนม ให้คนร้ายไว้วางใจยอมคุยด้วย

- คนร้าย “ทำไมรถยังไม่มาอีก”
 พ.ต.อ. ถือชัย “เติมลมอยู่”
 คนร้าย “...”
 พ.ต.อ. ถือชัย “ทอง... บ้านอยู่ที่ไหน”
 คนร้าย “หนองบัวลำภู”
 พ.ต.อ. ถือชัย “จะกลับบ้านไปทำอะไร”
 คนร้าย “ไปทำงาน”
 พ.ต.อ. ถือชัย “นาที่ไร”
 คนร้าย “รูไร”
 พ.ต.อ. ถือชัย “ของตัวเองหรือเปล่า”
 คนร้าย “เปล่า ของพี่เขย”
 พ.ต.อ. ถือชัย “แล้วจะเอาน้องไปด้วยทำไม เกะกะ โทลงจะตาย เอาไปแล้วได้อะไร”

คนร้าย ...
 พ.ต.อ. ลือชัย “ทองมีเมียมัย”
 คนร้าย “ตายไปแล้ว เขากินเนื้อไปหมดแล้ว”
 พ.ต.อ. ลือชัย “แล้วลูกละ มีลูกมัย”
 คนร้าย “เขากินเนื้อไปแล้วเหมือนกัน”

ผู้เจรจาพยายามที่จะตั้งคำถามปลายเปิดง่าย ๆ เพื่อให้คนร้ายตอบ เพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างคนร้ายกับผู้เจรจา ต้องตั้งคำถามออกมาเรื่อย ๆ ให้คนร้ายตอบออกมา และต้องเป็นคำถามที่สามารถทำให้หาเรื่องคุยกันต่อไปได้

อนึ่ง จากบทสนทนาที่คนร้ายตอบว่าลูกเมียถูกกินไปแล้ว ความจริงก็คือ ภรรยาของคนร้ายยังมีชีวิตอยู่ แต่มีสามีใหม่อยู่ที่กรุงเทพ ส่วนลูกชายก็ยังมีชีวิตอยู่ที่กรุงเทพเช่นกัน และหลังจากคนร้ายโดนจับกุมตัวแล้ว ลูกชายยังได้มาหาพ่อที่โรงพักเพื่อต่อว่าการกระทำของพ่อด้วยว่าขึ้นกรุงเทพมาทำไม มาแล้วก็ก่อเรื่อง ทำให้คนอายเพื่อน ๆ

ช่วงสุดท้ายของการเจรจา เจ้าหน้าที่เริ่มเห็นว่าคนร้ายเริ่มเดินไปเดินมา ไม่อยู่กับที่ หันรีหันขวางตลอดเวลา แสดงว่าคนร้ายเกิดอาการเครียดมากขึ้น ดังนั้น

พ.ต.อ. ลือชัย “เอานูหรี่หน่อยมัย”
 คนร้าย (รับนูหรี่) “ขอบคุณครับ”
 พ.ต.อ. ลือชัย “เอาน้ำหน่อยมัย หิวมัย”
 คนร้าย “ขอบคุณครับ” (รับน้ำมาดื่มจนหมด)
 พ.ต.อ. ลือชัย “เฮ้ย ไอ้ท่า เด็กหิวน้ำ ไม่แบ่งให้เด็กกินหน่อย เอาไปอีกขวดให้เด็ก”
 คนร้าย (รับน้ำให้เด็กดื่ม)
 พ.ต.อ. ลือชัย “เด็กรื้อน เอาหมวกให้เด็กใส่หน่อย”
 คนร้าย (รับหมวกไปให้เด็กใส่)
 พ.ต.อ. ลือชัย “ทองไม่รักเด็กเหรอ มีลูกด้วยไม่ใช่เหรอ ไม่สงสารเด็กเหรอ”
 คนร้าย “รักครับ มีครับ”
 พ.ต.อ. ลือชัย “งั้นดึงมีค้อออกมาหน่อยสิ เด็กมันกลัว”
 คนร้าย (ลดมีค้อลง)

เมื่อคนร้ายลดมีค้อลง เจ้าหน้าที่จึงยิงปืนลูกยางเข้าใส่ทันที คนร้ายจึงปล่อยเด็กและวิ่งหนี จึงถูกเจ้าหน้าที่อื่น ๆ รุมสกัดจับไว้

ลักษณะการเจรจา (Speech) คล้ายกับในกรณีศึกษาที่ 5 เพราะคนร้ายมีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ มีอาการหวาดระแวง คิดว่าตัวเองไม่ปลอดภัย จึงต้องใช้ความสุภาพ อ่อนโยน แสดงความเป็นห่วงเป็นใยก่อน เพื่อให้ไว้ใจ และค่อยเข้าสู่การเจรจาต่อรอง ซึ่งจะต้องเป็นการสร้างความรู้สึกปลอดภัยซึ่งเป็นพื้นฐานความต้องการของคน (A.H. Maslow อ้างถึงในวิรัช ลภีรัตนกุล, 2543) ให้กับคนร้าย ซึ่งการเจรจาจะเป็นลักษณะการค่อย ๆ หลอกล่อให้คนร้ายรับข้อเสนอไปที่ละข้อตามลำดับ จนกระทั่งคนร้ายยอมคลายท่าทีลง และโดนจู่โจมในที่สุด

จากเหตุการณ์นี้จะเห็นได้ว่า การควบคุมพื้นที่ที่เกิดเหตุเป็นสิ่งสำคัญมากในการจัดการกับคนร้ายที่มีการจับตัวประกัน เนื่องจาก ถ้าควบคุมปิดกั้นที่เกิดเหตุไม่ได้ ผลที่ตามมาคือการประจวบและผู้ที่เข้ามาซึ่งเข้ามาบุกรุกเหตุการณ์จนทำให้คนร้ายเกิดความหวาดระแวง สับสน และการเจรจาจะยากยิ่งขึ้น นายนิกร เทียงดี (สัมภาษณ์, 25 ธันวาคม 2547) เจ้าหน้าที่มูลนิธิร่วมกตัญญู ได้กล่าวถึงการควบคุมสถานที่เกิดเหตุว่า ที่ตำรวจไม่สามารถควบคุมสถานที่เกิดเหตุได้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงพื้นที่เกิดเหตุช้ากว่าเจ้าหน้าที่มูลนิธิ ช้ากว่าประชาชน ช้ากว่าสื่อมวลชน ทำให้เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึง ประชาชนและสื่อมวลชนจำนวนมากเข้าไปใกล้คนร้ายและตัวประกันแล้ว และยากที่จะทำให้คนเหล่านี้ออกไปจากพื้นที่

เช่นเดียวกันกับนายพรเลิศ ยนต์ศักดิ์สกุล บรรณาธิการข่าวอาชญากรรมไอทีวี (สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2548) กล่าวว่า ในคดีนี้ ถ้าไม่มีสื่อมวลชนหรือไทยมุง คดีคงจะคลี่คลายลงได้เร็วกว่านี้

กรณีศึกษาที่ 7 คนร้ายใช้ขวดเบียร์ทุบแตก จับผู้หญิงเป็นตัวประกัน

สัมภาษณ์ร้อยตำรวจเอก พิทยา สิงห์จามุสวงศ์ ตำแหน่งรองสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน วันที่ 30 พฤศจิกายน 2547

Exigence

สถานการณ์เกิดขึ้นเนื่องจากคนร้ายเพิ่งมาจากต่างจังหวัด เข้ามาหางานในกรุงเทพ แต่ไม่สามารถหาหางานได้ จึงเกิดความกวนใจ เครียด คิดมาก และอยากกลับบ้าน แต่ไม่สามารถหาทางออกที่ดีให้กับปัญหาของตนเองได้ จึงจับหญิงสาวที่มาทำธุระในที่ทำการไปรษณีย์เขตบางขุนเทียนเป็นตัวประกัน เพื่อต่อรองให้คนพาไปส่งยังจังหวัดบ้านเกิด

Audience

ผู้ฟัง คือ คนร้ายเป็นคนที่มาจากต่างจังหวัด (ทราบภายหลังว่ามาจากจังหวัด เพชรบูรณ์) มีปัญหาทางครอบครัว อยากกลับบ้าน แต่ไม่มีเงินกลับบ้าน เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ มารุมกัน ในคราวเดียว ทำให้คนร้ายไม่มีทางออก เกิดอาการเครียด จนนำไปสู่การก่อคดีในที่สุด

Constraints

สถานที่เกิดเหตุเป็นข้อจำกัดสำคัญในการเจรจา เนื่องจากเหตุการณ์เกิดขึ้นใกล้ ถนน ซึ่งเต็มไปด้วยเสียงรถที่สัญจรผ่านไปมา ทำให้ผู้เจรจากับคนร้ายไม่ค่อยได้ยินซึ่งกันและกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะเข้าไปใกล้คนร้ายก็ไม่ได้ การสื่อสารจึงเป็นไปด้วยความลำบาก

จากสภาพที่คนร้ายเห็น แม้ว่าผู้เจรจจะอ้างตัวว่าเป็นพลเมืองดี(เพื่อให้คนร้ายเข้าใจว่าไม่ใช่เจ้าหน้าที่ตำรวจ) แต่ภาพที่คนร้ายเห็น คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจในเครื่องแบบวิ่งตามผู้เจรจา ค่อยรองไปเป็นจำนวนมาก ทำให้คนร้ายสามารถคาดเดาได้ว่าผู้เจรจน่าจะเป็นตำรวจ และพาพรรคพวกมาด้วยมากมาย พร้อมทั้งจะเข้ามาตัวคนร้ายอยู่แล้ว

Speaker

เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมาในฐานะพลเมืองดี แต่ในทางปฏิบัติและการพูดคุยยังไม่เหมาะสมกับฐานะ เพราะกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ตั้งอยู่ข้างที่ทำการไปรษณีย์ (สัมภาระณ, 30 พฤศจิกายน 2547) กล่าวว่า มองครั้งเดียวก็รู้ว่าเป็นตำรวจ แม้ว่าจะไม่ใช่เครื่องแบบก็ตาม เพราะการพูดจาภาษา ท่าทาง และเจ้าหน้าที่ตำรวจในเครื่องแบบวิ่งตามผู้เจรจาไปเป็นจำนวนมาก จึงดูก็ทราบว่าผู้เจรจเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจแน่ ๆ

ในส่วนของ การสืบหาข้อมูลพื้นฐานของคนร้ายก็เช่นกัน เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาไม่สามารถหาข้อมูลของคนร้ายได้มากเท่าไร ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากที่คนร้ายไม่ค่อยจะยอมตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลพื้นฐานของคนร้ายได้ และเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุก็ลงมือเจรจเลย ไม่ได้สอบถามข้อมูลใด ๆ จากบุคคลต่าง ๆ เลย โดยเจ้าหน้าที่อ้างว่า คนร้ายเป็นบุคคลที่มาจากที่อื่น ไม่ใช่บุคคลในพื้นที่ จึงไม่มีใครทราบประวัติความเป็นมาของคนร้ายเลย

Speech บันทึกการเจรจจากความทรงจำของร้อยตำรวจเอก พิทยา สิงห์จามุสงค์
ร.ต.อ. พิทยา “เราเป็นพลเมืองดีนะ มีอะไรเหรอ ค่อย ๆ พูด ค่อย ๆ จากันก็ได้”

“ผู้หญิงเค้ากลัวนะ ปากขูดจะไปโดนคอเขาบาดเจ็บ บ้านอยู่ที่ไหนเธอ
ปล่อยตัวประกันไปซะ เดี่ยวจะเป็นตัวประกันให้แทนก็ได้ มีอะไรก็คุยกันดี ๆ”

คนร้าย “ไม่มีเงิน”

ร.ต.อ. พิทยา “ชื่ออะไรนะเรา”

คนร้าย (เงิบ)

ร.ต.อ. พิทยา “ชื่อเล่นล่ะ ชื่อไร”

คนร้าย (เงิบ)

ร.ต.อ. พิทยา “อยากได้อะไร ค่อยๆ พูดกัน”

คนร้าย “รถ ขอรถคัน เอาแท็กขึ้นนะ”

ร.ต.อ. พิทยา “เอาให้ชัดเจนหน่อย จะให้ไปส่งที่ไหน ไกลแค่ไหน จะได้เตรียมน้ำมันให้
ไม่ต้องไปเติมกลางทางไง แต่ปล่อยตัวประกันก่อนได้ไหม จะได้ไม่เอาไป
เกาะกะ”

เจ้าหน้าที่ตำรวจยังคงคุยอยู่อีกประมาณ 20 นาที ระหว่างนั้นก็ให้นำน้ำใส่ยานอนหลับ
ให้คนร้ายดื่ม แต่คนร้ายไม่ยอมดื่ม และไม่ยอมพูดคุยอะไรด้วยทั้งนั้น ประกอบกับสภาพแวดล้อม
ล้อมเป็นที่เปิดโล่ง เสียงรถวิ่งผ่านไปมาค่อนข้างดัง ทำให้การได้ยินไม่ชัดเจน ก่อให้เกิดปัญหาใน
การสื่อสารส่วนหนึ่ง

ในที่สุดเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องเรียกแท็กขึ้นมาพร้อมให้ตำรวจอีกนายปลอมเป็นคน
ขับรถแท็กขึ้น เมื่อคนร้ายเปิดประตูรถเข้ามาบริเวณด้านหน้าด้านข้างคนจับ เจ้าหน้าที่จึงเข้าจู่โจม
เพื่อจับกุมคนร้าย และช่วยเหลือตัวประกันได้ในที่สุด

ช่วงแรกในการเจรจาจะเป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของคนร้าย เนื่องจากคน
ร้ายไม่ใช่บุคคลที่มีถิ่นอาศัยในแถวที่เกิดเหตุ จึงต้องสอบถามข้อมูลของคนร้ายจากตัวคนร้ายเอง
โดยค่อย ๆ ถามถึงความถึงที่มาที่ไปของคนร้าย เพื่อนำมาประกอบการวางแผนการเจรจา ขั้นตอน
ไปสู่เจรจาจะต้องพยายามหาความต้องการของคนร้ายว่าคนร้ายต้องการอะไรเพื่อที่นำข้อต้องการ
นั้นมาเป็นข้อต่อรองเพื่อแลกเปลี่ยนตัวประกัน และปลอมประโลมให้คนร้ายรู้สึกสบายใจไป
พร้อม ๆ กันด้วย

กรณีศึกษาที่ 8 มอเตอร์ไซค์รับจ้างจับน้องสาวคนรักเป็นตัวประกัน

สัมภาษณ์พันตำรวจโท นพศิลาปี พูลสวัสดิ์ ตำแหน่งสารวัตรกองกำกับการสืบ
สวนสอบสวนตำรวจนครบาล 7 วันที่ 13 มกราคม 2548

Exigence

คนร้ายเป็นคนขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง ได้หลงรักหญิงสาวคนหนึ่ง แต่หญิงสาวผู้นั้นไม่รับรัก จึงบุกเข้าไปยังบ้านของหญิงสาวซึ่งเป็นร้านขายของไอศกรีมเพื่อเจรจาขอความรัก ปรากฏว่าหญิงสาวไม่อยู่จึงจับตัวน้องสาวของคนรักไว้เป็นตัวประกัน และยื่นข้อเสนอขอพบคนรักเพื่อเจรจาให้ยอมรับรักตน โดยใช้มีดจ่อคอน้องสาวคนรักไว้ ส่วนอีกมือหนึ่งก็ถือปืนจ่อขมับตนเอง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจู่โจมได้ เพราะอาจจะทำให้คนร้ายกระตุก ปืนลั่น เสียชีวิตได้ ต้องใช้วิธีเกลี้ยกล่อมให้วางอาวุธก่อน

Audience

คนร้ายในฐานะของผู้ฟัง เป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะต่ำ จึงมีการใช้อารมณ์สูง ประกอบกับสถานที่เกิดเหตุเป็นร้านขายของซึ่งมีสุรารวางขายอยู่ด้วย ยิ่งทำให้สถานการณ์เลวร้ายเลวไปอีก เพราะเมื่อคนร้ายดื่มสุราแล้วจะครองสติไม่อยู่ ทำให้ขาดสมาธิในการฟังผู้พูด ผู้คนไม่รู้เรื่อง เสร็จด้วยลำบาก

Constraints

เนื่องจากสถานที่เกิดเหตุเป็นร้านขายของชำที่มีสุรารวางจำหน่ายมากมาย ทำให้เกิดเป็นข้อจำกัด ในการเจรจา เพราะเมื่อคนร้ายยิ่งเมา จะยิ่งพูดกันไม่รู้เรื่อง ต้องเปลี่ยนวิธีการเจรจาใหม่ จะปล่อยเวลาให้สร้างมาเองก็ไม่ได้ เพราะที่ร้านมีสุราเยอะ กว่าคนร้ายจะมีสติขึ้นมาจะเสียเวลามาก

การบาดเจ็บของตัวประกันก็เป็นข้อจำกัดอีกประการหนึ่งในการเจรจา เพราะเมื่อผู้เจรจารเริ่มเห็นว่าตัวประกันได้รับบาดเจ็บแล้ว จะต้องมีการวางกลยุทธ์การเจรจาใหม่ เพื่อให้สำเร็จโดยเร็ว ป้องกันความเสี่ยงว่าคนร้ายอาจจะทำร้ายตัวประกันมากกว่านี้

Speaker

ผู้พูด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่จบหลักสูตรการเจรจาต่อรองมาโดยตรง เป็นผู้ที่มีความเหมาะสมกับการเจรจากับคนร้ายมาก เพราะจะทราบวิธีการหลอกล่อ หรือเกลี้ยกล่อมคนร้ายเป็นอย่างดี ให้คนร้ายยอมวางอาวุธและมอบตัว

นอกจากนี้ ผู้เจรจายังมีการเชิญนักจิตวิทยาร่วมกันวางแผนการเจรจาด้วย เพื่อช่วยดูสภาพจิตของคนร้ายว่าเป็นอย่างไร และนักจิตวิทยาได้กล่าวไว้แล้วว่าให้ระวังคนร้ายประเภทนี้ เมื่อสมหวังในสิ่งที่ต้องการแล้ว มีโอกาสที่จะฆ่าตัวตายสูง ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเตรียมพร้อมรับมือเมื่อคนร้ายฆ่าตัวตาย ทำให้คนร้ายรอดชีวิตมาได้ แสดงว่าผู้เจรจามีการเตรียมตัวมา

อย่างดี พร้อมทั้งสืบหาข้อมูล ความต้องการ และมูลเหตุจูงใจของคนร้ายจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ญาติของทั้งคนร้ายและตัวประกัน บุคคลที่อาศัยอยู่ในอพาร์ทเมนต์ เป็นต้น

Speech บันทึกการเจรจาจากความทรงจำของพันตำรวจโท นพศิณี พูลสวัสดิ์

การเจรจากรณีนี้ค่อนข้างจะเป็นไปด้วยความลำบาก เนื่องจากสถานที่ที่คนร้ายจับตัวประกันครั้งนี้ เป็นร้านมินิมาร์ทซึ่งมีการวางขายสุราต่าง ๆ มากมาย ซึ่งระหว่างที่คนร้ายจับตัวประกันอยู่นั้นก็นำสุรามาดื่มอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนร้ายค่อนข้างจะครองสติไม่อยู่ เสร็จด้วยลำบาก ไม่ค่อยจะรู้เรื่อง ประกอบกับอาวุธที่คนร้ายใช้มีทั้งมีดและปืน โดยมีมือซ้ายถือมีดจ่อคอตัวประกันไว้ แล้วมือขวาก็ใช้ปืนจ่อขมับของตัวประกันอีก ทำให้เป็นการยากที่จะตัดสินใจทำอะไรลงไป เพราะถ้าตัดสินใจผิดพลาด เช่น บุกเข้าจู่โจม หรือ ยิงปืนยาง คนร้ายอาจจะกระดุกทำให้ปืนลั่นใส่ตัวประกันเสียชีวิตได้

คนร้ายได้เสนอเงื่อนไขขอแลกตัวประกัน โดยให้นำหญิงคนรักมาแทนแล้วจะยอมปล่อยน้องสาวของคนรัก

พ.ต.ท.นพศิณี “แลกตัวประกันไม่ได้ เพราะคุณจับน้องเขาไว้ ผู้หญิงเขาก็เป็นอันตราย ออกมาเจรจาข้างนอกดีกว่า”

ระหว่างที่เจรจายู่ ทางผู้เจรจาต้องพยายามบอกกับคนร้ายตลอดเวลาว่า “อย่าดื่มเหล้า” เพราะเมื่อคนร้ายครองสติไม่อยู่จะทำให้การเจรจายากยิ่งขึ้นไปอีก อย่างไรก็ตาม คนร้ายก็ไม่ได้ปฏิบัติตามแต่อย่างใด และยังยืนยันเจตนาเดิมที่จะให้ทางเจ้าหน้าที่นำตัวหญิงคนรักมาเพื่อที่จะจดทะเบียนสมรสด้วย และให้นักข่าวมาถ่ายภาพเพื่อเป็นพยาน

ในที่สุดเมื่อเวลาล่วงเลยมาถึงตีสาม ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าตัวประกันเริ่มมีอาการบาดเจ็บปรากฏมาให้เห็น จึงจำเป็นต้องวางแผนใหม่ โดยวางแผนขอมตามคำขอของคนร้าย แต่อ้างว่าเวลาตีสามแล้วอำเภอคงไม่เปิดให้ ดังนั้นจึงใช้ใบบันทึกประจำวันของโรงพักมาแทนใบทะเบียนสมรส ให้นักข่าวมาถ่ายภาพให้ และให้ผู้กำกับการตำรวจนครบาลมาเป็นพยาน ซึ่งคนร้ายขอมตามเงื่อนไขที่ทางเจ้าหน้าที่เสนอ

อย่างไรก็ตาม เมื่อคนร้ายได้จดทะเบียนกับคนรักตามความประสงค์แล้ว ก็ได้ปล่อยตัวประกันออกมาโดยดี หลังจากนั้นจึงดื่มยาพิษเพื่อฆ่าตัวตาย แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถช่วยส่งตัวไปล้างท้องที่โรงพยาบาลได้ทัน

การเจรจากับคนร้ายในครั้งนี้ คนร้ายเป็นบุคคลประเภทที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำ ไม่สามารถคิดแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลได้ การใช้เหตุผลจึงไม่ได้ผล จึงต้องใช้วิธีปลอบใจ พุดคุย

ชักจูงให้คนร้ายคล้อยตามด้วยความนุ่มนวล ไม่มีการตะคอก ชูเชิญ เพราะคนร้ายอาจจะคลั่งทำร้ายตัวประกันได้

เมื่อดูจากสภาพการณ์ ถ้าเจ้าหน้าที่สังเกตเห็น จะพบว่าในช่วงแรกถ้ายอมให้คนร้ายจดทะเบียนปลอม ๆ ไปกับคนรัก เรื่องจะไม่ยืดเยื้อนานถึงขนาดนี้ ตามทฤษฎี Need – Drive – Incentive Theory เมื่อคนเราได้รับการตอบสนองตามแรงขับที่ต้องการ และมีพฤติกรรมมุ่งไปสู่เป้าหมายในที่สุดแล้ว แรงขับพฤติกรรมนั้นก็สิ้นสุดลง (ไพบูลย์ เทวรักษ์, 2437) ดังนั้น ถ้าพิจารณาถึงการจดทะเบียนก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินใคร ก็น่าจะสนองความต้องการของคนร้ายเพื่อให้คนร้ายพอใจและปล่อยตัวประกันไป

อาจารย์สมาน ถาวรรัตนวณิช (สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2548) นักจิตวิทยาได้ให้ความเห็นในคดีนี้ไว้ว่า เนื่องจากคนร้ายเป็นบุคคลที่ผูกความรักไว้กับชีวิต ความรักเป็นสิ่งยิ่งใหญ่ของคนร้าย เมื่อสามารถเติมเต็มในสิ่งที่ต้องการได้แล้วทุกอย่างก็สิ้นสุด ดังนั้น ผู้เจรจาควรจะคำนึงถึงจุดนี้ด้วย ว่าถ้ามีคนร้ายลักษณะนี้อีก ในระหว่างการเจรจา จะต้องหาเป้าหมายทดแทนในชีวิตให้เขาด้วย ซึ่งคนร้ายที่มีสภาพจิตเช่นนี้จะชักจูงง่าย หลอกง่าย สังเกตได้จากการจดทะเบียนสมรสปลอม ๆ ยังพอใจ การเจรจามีโอกาสประสบความสำเร็จสูง จึงควรหาเป้าหมายอื่นในชีวิตให้เขาเพื่อเบี่ยงเบนสิ่งที่ย่ำวนเวียนอยู่ในความคิดของคนร้ายเอง

กรณีศึกษาที่ 9 คนร้ายต้องการเรียกร้องความสนใจด้วยการใช้มีดจับผู้หญิงเป็นตัวประกัน

สัมภาษณ์พันตำรวจโท นพศิลาปี พูลสวัสดิ์ ตำแหน่งสารวัตรกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 7 วันที่ 13 มกราคม 2548

Exigence

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องมาจากคนร้ายได้ทะเลาะกับแฟนสาว ตัวแฟนสาวไม่ยอมพูดจาด้วย จึงวางแผนเรียกร้องให้แฟนสาวหันกลับมาสนใจตนเองโดยการโทรศัพท์ไปบอกกับแฟนว่า ให้คู่นี้เอาไว้ จะมีเรื่องที่ยิ่งใหญ่เกิดขึ้น โลกจะรู้ว่าเขารักเธอขนาดไหน เมื่อตกลงกลางคืนจึงจับผู้หญิงคนหนึ่งที่ได้ทางควนบางนาขึ้นรถแท็กซี่ แต่คนขับรถแท็กซี่เห็นท่าไม่ดีจึงหลบหนีไปก่อน ซึ่งเป็นโชคของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่เป้าหมายไม่เคลื่อนที่ ทำให้การเจรจาสะดวกมากขึ้น

Audience

คนร้ายเป็นชายที่ปกติดีทุกอย่าง เพียงแต่ต้องการจะเรียกร้องความสนใจ เพราะวันเกิดเหตุได้ทะเลาะกับแฟนสาว และแฟนไม่ยอมพูดจาด้วย จึงโทรศัพท์ไปบอกแฟนว่าให้ดูข่าวไว้ วันนี้จะมีเรื่องที่ยิ่งใหญ่เกิดขึ้น จะประกาศให้โลกรับรู้ว่าตัวเขารักแฟนสาวขนาดไหน

Constraints

ส่วนอำนาจที่จะจำกัดตัวพาหะได้ คือ สื่อมวลชน เนื่องจากคนร้ายต้องการแสดงตัว ประกาศตัวให้แฟนสาว ให้สังคมได้รับรู้ความรักที่มีต่อแฟนสาว ดังนั้น เมื่อสื่อขึงนำเสนอภาพ นำเสนอเรื่องของเขามาเท่าไร คนร้ายจะได้ใจมากขึ้นเท่านั้น ทำให้การเจรจาขัดเคืองออกไปอีก เพราะคนร้ายต้องการออกสื่อให้ได้นานที่สุด

Speaker

ตำรวจที่เจรจาต่อรอง ซึ่งมาในฐานะของตำรวจโดยไม่มีการปลอมตัวใด ๆ ทั้งสิ้น การสืบหามูลเหตุของใจของคนร้าย ก็ไม่ได้สืบก่อนที่จะเข้าไปเจรจา แต่สืบเอาจากตัวคนร้ายเองก่อน แล้วค่อย ๆ โยงไปยังผู้เกี่ยวข้องกับคนร้าย นั่นคือ แฟนสาวของคนร้ายเอง

Speech บันทึกการเจรจาจากความทรงจำของพันตำรวจโท นพศิณี พูลสวัสดิ์

เหตุเกิดที่ได้ทางด่วนบางนา โดยคนร้ายจีผู้หญิงขึ้นรถแท็กซี่ แต่รถก็จอดอยู่นิ่งๆ เพราะคนขับรถหนีไปก่อนแล้ว ถือเป็นโชคของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สามารถเจรจาได้อย่างสะดวก โดยเมื่อผู้เจรจามาถึง ก็ได้สำรวจข้อมูลของคนร้ายก่อนจากตัวคนร้ายเอง และคนรอบข้าง

พ.ต.ท.นพศิณี “ว่าไง มีปัญหาอะไร”

คนร้าย “ทะเลาะกับแฟนมา”

พ.ต.ท.นพศิณี “แล้วมีอะไรให้ช่วยไหม”

คนร้าย “ทำไงก็ได้ ให้คืนดีกับแฟนให้ได้”

พ.ต.ท.นพศิณี “งั้นเดี๋ยวนะ จะพยายามติดต่อกับเขาให้นะ หิวไหม กินข้าวไหม”

คนร้าย (ไม่รับ)

พ.ต.ท.นพศิณี “น้ำ คืมน้ำไหม”

คนร้าย (ไม่รับ)

ระหว่างที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพยายามถ่วงเวลาอยู่นั้น คนร้ายก็ปฏิเสธทุกอย่างที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเสนอให้ และร้องขออาวุธปืนจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงวางแผนนำอาวุธปืนมาและนำดินปืนออกจากกระสุน ล่อให้คนร้ายออกมารับอาวุธด้วยตัวเอง

ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ยื่นปืนให้กับคนร้ายนั่นเอง ก็อาศัยจังหวะที่คนร้ายเอาอาวุธออกห่างจากตัวประกัน เข้าซาร์จคนร้ายทันที

การพูดจะเป็นการสอบถามหาเหตุผลของการกระทำ เพื่อช่วยให้คนร้ายได้ระบายความรู้สึกของตนเองออกมา จะได้สงบลงและเจรจาง่ายขึ้น

เมื่อบูรณาการกรณีศึกษาทั้ง 9 กรณีแล้ว สามารถตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1 ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ใช้กลยุทธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ในการเจรจาต่อรอง ดังนี้

1. การสร้างความไว้วางใจ

ในการเริ่มต้นการเจรจา เป็นที่ทราบกันว่าในบทเริ่มต้นคนร้ายจะมีความหวาดระแวง ไม่ไว้วางใจใครทั้งสิ้น โดยเฉพาะคนร้ายที่คิดยาเสพติดหรือคนร้ายที่มีอาการทางจิต จะไม่ยอมพูดหรือเจรจาอะไร กับใครง่าย ๆ ดังนั้น สิ่งแรกที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องกระทำ คือ การสร้างความไว้วางใจให้กับคนร้ายให้ได้ เพื่อให้การเจรจาต่อรองได้เริ่มต้นขึ้น ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ตามหลักจิตวิทยาแล้ว ความไว้วางใจเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกปลอดภัยในลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ นอกเหนือไปจากความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย ตามทฤษฎีของ Abraham Maslow ฉะนั้น ถ้าตำรวจสามารถทำให้คนร้ายรู้สึกว่าคนคนนี้สามารถปกป้องเขาจากอะไรก็ตามที่จะทำร้ายเขาได้ คนร้ายก็จะรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจที่จะเจรจาด้วย การเจรจาก็จะได้เริ่มต้นขึ้น

วิธีการสร้างความไว้วางใจให้แก่คนร้ายก็มีหลากหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบปลอบประโลมก่อน ดังในกรณีศึกษาที่ 5 คนร้ายลักทรัพย์และถูกวินรถจักรยานยนต์รับจ้างทำร้ายได้รับบาดเจ็บ คนร้ายจึงมีอาการหวาดระแวงกลัวว่าคนจะเข้าไปรุมทำร้าย ดังนั้น เมื่อผู้เจรจาเข้าไปถึง สิ่งแรกที่พูดด้วยคือ “ใจเย็น ๆ นะ หัวใจเลือดออกเต็มไปหมดแล้ว มาให้หมอทำแผลก่อน” การที่บอกเข้ามาให้หมอทำแผลก่อน เป็นการแสดงความเป็นห่วงคนร้าย ทำให้คนร้ายสามารถเทียบเคียงความรู้สึกของเขากับของเรา (Identification) ตามหลักทฤษฎีของ Kenneth Burke (อ้างถึงใน อรวรรณ ปีถันธนโอบาท, 2539) ทำให้คนร้ายรู้สึกว่าคนนี้เป็นห่วงเรา ทำแผลให้เราได้ สร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับคนร้าย คนร้ายจึงยอมเจรจาด้วย

การพยายามสอบถามข้อมูลทั่ว ๆ ไปของคนร้ายก็เป็นการลดความไม่ไว้วางใจเช่นกัน ซึ่งส่วนใหญ่ในขั้นแรกของการปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะพยายามถามข้อมูลของคนร้ายให้ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นชื่อ ภูมิลำเนา ครอบครัว ชีวิตความเป็นอยู่ สังเกตได้จากทุกกรณีศึกษา ผู้เจรจาจะถามข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคนร้าย ไม่ว่าจะเป็น “ว่าไง มีปัญหาอะไร” “ชื่ออะไรนะเรา” “ทอง...บ้านอยู่ที่ไหน” เป็นต้น ซึ่งการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเหล่านี้ เป็นคำถามง่าย ๆ เกี่ยวกับตัวคนร้ายเองให้เขาตอบ เพื่อให้เขามีการเจรจาสนทนากันมากขึ้น ซึ่งตามทฤษฎี Uncertainty Reduction แล้ว ยิ่งคู่สนทนามีแนวโน้มการพูดคุยมากขึ้นเท่าไร ความไม่แน่นอน ความไม่ไว้วางใจก็ลดลงมากเท่านั้น (Infante, 2003) นอกจากนี้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาจากคนร้ายทางเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถนำไปประกอบการวิเคราะห์เพื่อวางแผนช่วยเหลือตัวประกันได้อีก

อย่างไรก็ตาม การใช้วิธีนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสิ่งที่จะต้องพึงระวังอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรก การพูดคุยสอบถามข้อมูล จะต้องทำให้คนร้ายรู้สึกว่าคุณเจ้าต้องทำความรู้จัก สร้างความสนิทสนมกับตัวเองจริง ๆ ไม่ใช่มุ่งเป้าไปยังการสอบถามข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวางแผนการจู่โจมหรือจับกุมตนเอง จะทำให้คนร้ายเกิดความไม่เชื่อใจทันที และการเจรจาจะเป็นไปด้วยความลำบากมากขึ้น เช่นในกรณีศึกษาที่ 3 นักโทษพม่าหลบหนีจากเรือนจำ จะสังเกตได้ว่าการตั้งคำถามของผู้เจรจาจะเป็นไปในแนวทางของการหาข้อมูลภายใน ไม่ได้สนใจในตัวข้อมูลพื้นฐานของคนร้ายเท่าที่ควร พยายามสอบถามข้อมูลของสถานการณ์ภายในอยู่ตลอดเวลา เช่น “ขอคุยกับตัวประกันหน่อย” “คนร้ายมีกี่คน” หรือ “มีอาวุธอะไรบ้าง” ทำให้คนร้ายรู้สึกว่าคุณเจ้าที่ตำรวจกำลังหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อที่จะนำไปวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อบุกเข้าไปจู่โจมชิงตัวประกัน ทำให้คนร้ายไม่ค่อยจะให้ความร่วมมือในการเจรจาเท่าที่ควร และหันไปคุยผ่านสื่อมวลชนเสียเป็นส่วนใหญ่ เพราะคนร้ายรู้สึกว่าคุณเจ้าคุยผ่านสื่อมวลชนแล้ว ตนเองจะปลอดภัยมากกว่า

อีกประการ คือ ถ้าเป็นคนร้ายที่มีอาการเครียด การตั้งคำถามจะต้องระวังคำถามประเภทที่จะไปกระตุ้นความรู้สึกอันอ่อนไหวของคนร้าย หรือคำถามที่จะทำให้คนร้ายย้ำถึงปัญหาของตนเอง ทำให้เครียดมากกว่าเดิม การเจรจาก็จะลำบากมากขึ้นด้วย

นอกเหนือจากการพูดคุยเจรจาแล้ว การแต่งกายเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นที่ไม่ใช่เครื่องแบบตำรวจ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความไว้วางใจให้กับคนร้ายได้ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่จะปลอมตัวเป็นบุคคลในอาชีพอื่น ๆ ก่อนที่จะเข้าไปเจรจา อย่างเช่น กรณีศึกษาที่ 5 คนร้ายชิงทรัพย์และจับนิสิตเกษตรเป็นตัวประกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจปลอมตัวเป็นแพทย์จากโรงพยาบาลเลิศสิน หรือ กรณีศึกษาที่ 3 นักโทษพม่าหลบหนีจากเรือนจำ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เจรจาได้ปลอมตัวเป็นครูสอนพลศึกษา ทั้งนี้ เนื่องจากในความคิดของคนร้าย จะมองภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแง่ลบ เป็นศัตรูผู้ที่จะเข้ามาจัดการเขา ดังนั้น การเข้าไปเจรจาทั้ง ๆ ที่

อยู่ในชุดเครื่องแบบตำรวจ จะเป็นเสมือนการคุกคาม ประกาศอำนาจเหนือกว่าของตนเองที่มีอยู่ ทำให้คนร้ายรู้สึกกลัว ไม่น่าไว้วางใจ การเจรจาขอมจะไม่เกิดขึ้น การปลอมตัวจึงเป็นทางเลือกที่ดีที่จะเพิ่มความไว้วางใจให้แก่คนร้าย

ในการปลอมตัวแต่ละครั้งนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเลือกปลอมตัวให้เหมาะสมแก่สถานการณ์นั้น ๆ จะต้องอาศัยหลักความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล (Source Credibility) เพื่อให้บทบาทที่แสดงออกมามีความน่าเชื่อถืออันจะนำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลในการโน้มน้าวใจ (Infante, 2003) ควรนึกถึงหลักความเป็นไปได้ และทำตัวให้สมบทบาท จริงใจและปรารถนาดีต่อผู้ฟัง (Sincerity, Good Will and Trustworthiness) เป็นประการสำคัญที่สุดสำหรับการเจรจาต่อรองที่ผู้พูดจะต้องแสดงออกให้ผู้ฟังเห็นว่าจริงใจและปรารถนาดีต่อผู้ฟัง ไม่ว่าจะเป็นเวลา สีหน้า หรือท่าทางอันเป็นการบ่งบอกถึงความจริงใจ ซึ่งถ้าผู้พูดทำได้ในสิ่งเหล่านี้ ผู้ฟังก็จะประทับใจ เชื่อใจ ขอร้องให้ทำสิ่งใดก็จะได้รับความสำเร็จ (วิรัช ฤทธิรัตนกุล, 2543)

นอกจากนี้ผู้เจรจาจะต้องรู้สึกถึงสภาพอารมณ์ของคนร้าย และหาความต้องการของคนร้ายเพื่อสรรหาบทเจรจาที่เหมาะสมมาพูดให้ถูกกับคนร้าย ต้องเลือกใช้ภาษาและถ้อยคำให้สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของคนร้ายด้วย

เราต้องระลึกไว้ว่าคนร้ายแต่ละคนก็มีความคิดวิจารณ์ญาณเช่นกัน ไม่ใช่ขาดสติจนมองทุกสิ่งทุกอย่างผิดเพี้ยนไป ดังนั้น การใช้ท่าทางทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาต้องให้เหมาะสมกับอาชีพนั้น ๆ ต้องไม่ลืมว่าตนเองมาในฐานะอะไร และต้องปฏิบัติตัวให้สมกับฐานะ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ (Rhetorical Situation) เช่น แพทย์ก็ต้องมีน้ำเสียงที่อ่อนโยน แสดงความเป็นห่วงเป็นใย เป็นครูต้องมีน้ำเสียง มีความรู้สึกที่เอื้ออาทร มิใช่บอกคนร้ายว่าเป็นครู เป็นแพทย์ แต่ยังเข้าไปทำเสียงตะคอกใส่คนร้าย ถ้าคนร้ายจับได้ว่าเป็นตำรวจเมื่อไร การเจรจานั้นอาจจะสิ้นสุดลงทันที และการเริ่มบทเจรจาใหม่ก็จะยากยิ่งขึ้น เนื่องจากคนร้ายจะระมัดระวังตัวมากขึ้น และไม่ไว้วางใจใครอีก ฉะนั้น ถ้าคิดว่าในสถานการณ์นั้น ๆ การปลอมตัวมีความเสี่ยงสูงว่าจะถูกคนร้ายจับได้ ไม่ควรจะไปปลอมตัวเข้าไปเด็ดขาด ควรเข้าไปบอกตามตรงว่าเป็นใคร และให้ใช้ความสุภาพ อ่อนโยนกับคนร้าย เพื่อให้คนร้ายยอมรับและยอมวางใจที่จะพูดคุยด้วยให้ได้

2. การสร้างสัมพันธ

เมื่อลดความไม่ไว้วางใจลงได้โดยการพูดคุยกันให้มากจนผ่านช่วงที่ 1 หลัก Uncertainty Reduction แล้ว ก็จะเข้าสู่ช่วงที่สอง คือ Personal Phase (Infante, 2003) คือ บทสนทนาจะเริ่มขึ้น และมากขึ้น เพื่อให้บทสนทนาดำเนินต่อไปได้เรื่อย ๆ โดยไม่สะดุด ติดขัด หรือจบลง การสร้างสัมพันธ จะเป็นวิธีการที่ผู้เจรจาใช้ในระหว่างการเจรจา เพื่อสร้างความสัมพันธ

ระหว่างตัวคนร้ายกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับผิดชอบด้านการเจรจาให้ต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจะต้องเจรจาต่อเนื่องไปโดยไม่มีหยุดพัก เพราะตามทฤษฎีแรงงูใจของ Murray (จิราภา เต็งไทรรัตน์และคณะ, 2543) แล้ว ความต้องการมีเพื่อน (Affiliation) เป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถงูใจผู้อื่นให้คล้อยตามเราได้ เพราะจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกอบอุ่น และไม่โดดเดี่ยว ดังนั้น ผู้เจรจาจึงต้องหาทางพูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้คนร้ายรู้สึกได้ว่าผู้เจรจาเป็นเพื่อนที่ฟังพาได้ การเจรจาก็จะง่ายขึ้น

ประโยชน์ในการสร้างสัมพันธ์ก็คือ สามารถหาข้อมูลต่าง ๆ จากคนร้าย เพื่อนำมาประกอบการวางแผนการช่วยเหลือตัวประกัน หรือหาทางดำเนินการเจรจาต่อไป ไม่ให้การเจรจาหยุดชะงัก และไม่ให้เกิดความเจ็บช้ำในระหว่างการสนทนาได้

การสร้างสัมพันธ์นั้น ส่วนใหญ่ก็จะใช้การพูดคุยเป็นตัวหลัก ซึ่งเนื้อหาการเจรจาก็จะเป็นไปในแนวทางการสอบถามถึงประวัติความเป็นมาของคนร้าย เช่น ชื่อ-สกุล ภูมิลำเนา ประวัติครอบครัว ความต้องการของคนร้าย ฯลฯ เช่น เป็นใคร มาจากไหน มีอาชีพอะไร มีปัญหาอะไรหรือไม่ ต้องการอะไร เป็นต้น

การใช้การพูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ จะช่วยในการลดช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เจรจากับคนร้าย และคนร้ายจะให้ความไว้วางใจแก่ผู้เจรจามากขึ้น ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความสะดวก ต่อเนื่อง และช่วยถ่วงเวลาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอื่น ๆ มีการเตรียมตัว วางแผนเพื่อเพิ่มโอกาสในการช่วยเหลือตัวประกันให้มากขึ้น

3. การแสดงความเห็นอกเห็นใจ

เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ผู้เจรจาจะต้องใช้ในระหว่างการเจรจาด้วย เพื่อให้คนร้ายมีความรู้สึกว่าคุณผู้เจรจาคือผู้ที่มาช่วยเหลือหรือเป็นพวกเดียวกัน ช่วยแบ่งเบาความรู้สึก หรือภาวะความเครียดที่เขาเผชิญให้ผ่อนคลายลง ให้คนร้ายรู้สึกสบายใจมากขึ้น ซึ่งตามหลักจิตวิทยาแล้ว การที่คนเรารู้ผ่อนคลายหรือสบายใจ จะมีแนวโน้มในการสนทนากับผู้อื่นมากขึ้น ผิดกับถ้ามีอาการเครียด ก็จะเก็บกด ไม่พูดไม่คุย ไม่พูดถึงกับใคร และจะระเบิดออกมาเมื่อถึงจุดสูงสุด ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายกับทั้งตัวเองและคนรอบข้างได้

Murray (จิราภา เต็งไทรรัตน์และคณะ, 2543) ได้เขียนถึงแรงงูใจซึ่งเป็นสิ่งหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นมาอย่างต่อเนื่องและมีเป้าหมาย ซึ่งแบ่งได้เป็นความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิต โดยแยกความต้องการของมนุษย์ไว้ 28 ชนิด และ ความต้องการได้รับความช่วยเหลือและความเห็นใจ (Succorance) และความต้องการความเข้าใจ (Understanding) ก็เป็นส่วนหนึ่งในแรงงูใจ ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เจรจาสามารถแสดงให้คนร้ายรู้สึกได้ จะช่วยให้คนร้ายมีความ โน้มเอียงที่จะเกิดพฤติกรรมพึงประสงค์ได้

การแสดงความเห็นใจไม่ว่าจะเป็นสีหน้า สายตา ท่าทาง และคำพูด จะทำให้คนร้ายคิดว่าผู้เจรจามักจะเป็นผู้ที่มาช่วยเหลือได้ ซึ่งวิธีนี้ต้องใช้มาก ๆ โดยเฉพาะในกรณีคนร้ายมีอาการเครียด คนร้ายจะต้องการผู้ที่รับฟังและเห็นอกเห็นใจเขา ไม่ใช่คนที่จะมาจับกุมเขา

ดังในกรณีคนร้ายเข้าไปลักทรัพย์และจับนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไว้เป็นตัวประกัน คนร้ายได้รับบาดเจ็บจากการทำร้ายของกลุ่มมอเตอริไซค์รับจ้าง เมื่อผู้เจรจามาถึงจึงกล่าวในทันทีว่า “ใจเย็น ๆ นะ หัวฟูเลือดออกเต็มไปหมดแล้ว มาให้หมอทำแผลก่อน” ซึ่งการที่พูดว่า มาให้หมอทำแผลก่อน ทำให้คนร้ายรู้สึกว่าคุณคนนี้จะมาเป็นผู้ช่วยเหลือเขาได้ และขอมุขด้วย เป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy)

หรือในกรณีที่คนร้ายพม่าหลบหนีเรือนจำ เมื่อคนร้ายบอกว่า “อยากกลับบ้าน คิดถึงบ้าน” ผู้เจรจาก็กล่าวตอบทันทีว่า “ถ้าเป็นผมก็คงเหมือนกัน” เพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจที่คนร้ายจะต้องจากบ้านเกิดเมืองนอนมาตกระกำลำบากที่อื่น ซึ่งถ้าเป็นผู้เจรจาเองก็คงรู้สึกเช่นกัน ทำให้คนร้ายเกิดความสบายใจขึ้นว่าตนไม่ได้เป็นเพียงคนเดียวในโลก หากแต่ยังมีเพื่อนที่พร้อมจะช่วยเหลือเขาอยู่อีก ซึ่งเป็นการเอาตัวเองเข้าไปร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเขา

4. การใช้คำถามปลายเปิด

การใช้คำถามปลายเปิด เป็นการมุ่งเน้นเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับคนร้ายโดยใช้คำถามเป็นตัวกลางในการพูดคุย ลักษณะคำถามจะเปิดโอกาสให้ผู้ฟัง(คนร้าย) ได้ตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ให้ได้มากที่สุด ไม่เพียงแต่ตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่” เท่านั้น (ธานินทร์ อิศรพรรค, 2544)

นอกจากนี้ คำถามปลายเปิดยังมีประโยชน์ต่อคนร้ายที่มีความเครียด กดดันสูงให้มีโอกาสได้ระบายความในใจออกมาเพื่อลดความเครียด หรือเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้เจรจาเองที่จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากคนร้ายมากขึ้น และบางครั้ง คำตอบของคนร้ายจะนำไปสู่คำถามต่อไปได้เรื่อย ๆ เพื่อให้การสื่อสารดำเนินต่อไปได้ โดยไม่ทำให้การสนทนาหยุดชะงักลง ซึ่ง การใช้คำถามปลายเปิดนี้จะใช้ในเจ้าหน้าที่เจรจาต่อรองทุกคน

ตัวอย่างของคำถามปลายเปิดก็เช่น “ต้องโทษฐานอะไร” “ผมเป็นตำรวจติดตามนายคณะ บอกมาเลขต้องการอะไร” หรือ “ทอง...บ้านอยู่ที่ไหน” เป็นต้น

ทั้งนี้และทั้งนั้น ผู้เจรจาพึงระมัดระวังในการตั้งคำถามด้วยว่าจะต้องไม่ไปสะกิดแผลในใจของคนร้ายเข้า โดยเฉพาะคนร้ายที่มีอาการเครียด จะมีความอ่อนไหวสูงมาก ดังนั้น การตั้งคำถามจะต้องเป็นคำถามที่พาคนร้ายออกจากห้วงคำนึงที่ทำให้เขาเจ็บปวด เสียใจ อย่าพยายามย้ำคนร้ายถึงเรื่องที่เขากระทำอยู่ หรือความผิดพลาดที่เขากระทำอยู่ เพราะจะทำให้เกิดอันตรายทั้งต่อตัวคนร้ายและตัวประกันได้

ซึ่งในงานวิจัยของ ธาณินทร์ อินทรพรต ในหัวข้อ “สมรรถนะในการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกรณีคนร้ายคิดยาเสพติด” ได้เขียนถึงการใช้คำถามปลายเปิดว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการเจรจาต่อรองเช่นกัน (ธาณินทร์ อินทรพรต, 2544) รวมถึงงานวิจัยของมัลลิกา ไกรสนธิ์ ก็ได้กล่าวถึงการใช้คำถามปลายเปิดซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการเจรจาต่อรองกับบุคคลที่พยายามฆ่าตัวตายด้วย โดยกล่าวถึงประโยชน์ของคำถามปลายเปิดว่า คำถามปลายเปิดจะช่วยให้การรวบรวมหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ได้ถูกต้อง (มัลลิกา ไกรสนธิ์, 2546)

5. หลีกเลี่ยงการพูดโกหก แต่ไม่พูดความจริงทั้งหมดโดยอ้างหลักเหตุผล

วิธีการหลีกเลี่ยงนี้จะใช้ต่อเมื่อคนร้ายมีการเรียกร้องหรือยื่นข้อเสนอที่เป็นไปไม่ได้ หรือทางเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่อาจยอมให้ตามข้อเสนอของคนร้ายได้ แต่ถ้าปฏิเสธไปโดยตรงจะทำให้คนร้ายหงุดหงิดและทำร้ายตัวประกันได้ (ห้ามพูดว่า “ไม่” ในการเจรจาเด็ดขาด) ฉะนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีวิธีการหลีกเลี่ยง เบี่ยงเบนความสนใจของคนร้ายไปทางอื่นให้ได้ หรือมีวิธีการบอกรับไปโดยใช้เหตุผลและหลักการว่าสิ่งที่คนร้ายขอ นั้น เป็นไปไม่ได้ยาก ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะนำเหตุผลเรื่องเวลามาอ้าง

ตัวอย่างเช่น ในกรณีของคนร้ายนักศึกษาพม่าบุกสถานทูตพม่าที่ต้องการเฮลิคอปเตอร์ ซึ่งตามหลักการแล้ว ห้ามให้ยานพาหนะในการหลบหนีแก่คนร้ายโดยเด็ดขาด เพราะการเจรจาในขณะที่คนร้ายเคลื่อนไหวอยู่จะเป็นไปด้วยความยากลำบาก แต่จะปฏิเสธโดยสิ้นเชิงก็ไม่ได้ ผู้เจรจาจึงต้องเลี่ยงการปฏิเสธด้วยการกล่าวว่า “แถว ๆ นี้จอดเฮลิคอปเตอร์ไม่ได้ ต้องไปจอดที่อื่น ไปจอดที่อื่นได้ไหม”

จะเห็นได้ว่า จุดประสงค์ที่แท้จริงของผู้เจรจาที่ต้องการปฏิเสธ โดยการอ้างว่าสถานที่นั้นไม่สามารถจอดเฮลิคอปเตอร์ได้ มาเป็นเหตุผล หรือในกรณีเดียวกัน แต่คนร้ายคิดว่าเรายอมให้เฮลิคอปเตอร์แก่คนร้ายแล้ว แต่ยังไม่เห็นเฮลิคอปเตอร์สักที จึงถามมาว่าทำไมเครื่องยังไม่มาอีก ผู้เจรจาจึงตอบไปว่า “เครื่องแวะเติมน้ำมันอยู่” มาเป็นข้ออ้างในการถ่วงเวลาที่มีเหตุผลและเป็นไปได้ ทั้ง ๆ ที่ความจริงแล้ว ทางประเทศไทยยังไม่ได้จัดส่งเฮลิคอปเตอร์ให้

6. การถ่วงเวลา

เป็นวิธีการที่ใช้มากโดยเฉพาะในกรณีที่คนร้ายเมาสารเสพติด ไม่ว่าจะเป็นเหล่าหรือยาบ้าก็ตาม จะต้องมีการถ่วงเวลาไว้เพื่อให้ฤทธิ์ของสารเสพติดอ่อนตัวลง คนร้ายจะได้มีสติสัมปชัญญะมากขึ้น เวลาพูดคุยเจรจาจะรู้เรื่อง หรือในกรณีที่คนร้ายร้องขอในสิ่งที่ไม่

สามารถให้ได้ ก็จะใช้เวลาว่างแทนการปฏิเสธ โดยอาจจะใช้วิธีในข้อ 5 คือการหลีกเลี่ยงในการว่างเวลา หรือเบี่ยงเบนประเด็นไปยังคำถามอื่น ๆ เพื่อใช้เวลาออกไปให้นาน ๆ

นอกจากนี้การว่างเวลาไว้ยังมีประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดอื่น ๆ ให้การวางแผนการ หรือเตรียมตัวเพื่อปฏิบัติการช่วยเหลือตัวประกัน อย่างในกรณีศึกษาที่ 2 กองทหาร God Army บุกยึดโรงพยาบาลที่ราชบุรี ผู้เจรจาจะเจรจาโดยมุ่งเน้นไปในทางการว่างเวลาและหาข้อมูลมากกว่าที่จะต่อรอง ทั้งนี้ เพื่อให้ชุดปฏิบัติการจู่โจม (หน่วยอรินทราช) ได้มีเวลาเตรียมตัวเพื่อจู่โจมซึ่งตัวประกัน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องพิจารณาด้วยว่าการว่างเวลานั้นได้ผลดีและไม่ก่อให้เกิดอันตรายกับตัวประกันได้ เพราะในบางครั้ง การว่างเวลาออกไปนั้นจะทำให้คนร้ายเครียดมากขึ้น หงุดหงิดมากขึ้นจนกระทั่งทำร้ายตัวประกันได้

7. ความเงียบ¹

เป็นการหยุดการโต้ตอบไปชั่วขณะ อย่างในกรณีที่นักศึกษาพม่าบุกสถานทูต เจ้าหน้าที่เจรจาจะหยุดพัก และเงียบเป็นระยะ ๆ เพื่อวางแผนการณ์ต่อไป หรือบางครั้งที่คนร้ายคลุ้มคลั่งเรียกร้องความสนใจ ความเงียบจะช่วยให้คนร้ายระลึกได้ว่าไม่สามารถเรียกร้องความสนใจได้ แสดงว่าวิธีการเรียกร้องความสนใจล้มเหลว ก็จะหยุดโวยวายและสงบลงได้

Bruce A. Wind (2004) ได้เขียนถึงการเจรจาเพื่อแก้ปัญหาภาวะวิกฤต และกล่าวถึงความเงียบไว้ว่า ในช่วงเวลาสงบอาจจะดูเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น แต่หลาย ๆ สิ่งเกิดขึ้นในช่วงนี้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดการ หรือการรวบรวมข้อมูล อันจะนำไปสู่จุดจบของการเจรจาในที่สุด

อย่างไรก็ตาม ห้ามใช้ความเงียบเป็นเวลานาน ๆ โดยเด็ดขาด เพราะจะทำให้คนร้ายรู้สึกกดดัน หรือรู้สึกว้าวุ่นเกิดไปในกรณีคนร้ายที่มีอาการทางจิต อาจจะทำให้อาการประสาทกำเริบมากขึ้นได้ และในกรณีที่คนร้ายมีการวางแผนการมาดี การที่ทางเจ้าหน้าที่ผู้เจรจาเงียบเป็นเวลานาน เท่ากับเป็นการเว้นช่วงให้คนร้ายได้มีเวลาวางแผนลงมือปฏิบัติการอื่น ๆ ได้อีก

¹ การใช้ความเงียบยังเป็นที่อภิปรายกันอย่างกว้างขวางกันอยู่ ซึ่งตามทฤษฎีทางต่างประเทศ เช่น Bruce A. Wind มีการบ่งบอกถึงการใช้ความเงียบได้ เพื่อทำให้คนร้ายสงบลง หรือเพื่อวางแผนการณ์ ขณะที่ในทางปฏิบัติของไทยนั้น ในระหว่างเจรจา ห้ามทำให้เกิดความเงียบอย่างเด็ดขาด ถือเป็นข้อบกพร่องที่ร้ายแรง ดังนั้น การตัดสินใจที่จะใช้ความเงียบจึงต้องพิจารณาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นหลัก

8. การใช้สรรพนามที่เหมาะสม

เนื่องจากการในระหว่างการเจรจา ผู้เจรจาจะต้องมีการเรียกขานทั้งแทนคนร้าย และแทนตัวเองอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การใช้สรรพนามที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มความสัมพันธ์กับคนร้ายได้ ทั้งนี้ ผู้เจรจาจำเป็นต้องทราบลักษณะนิสัยหรือความต้องการบางอย่างของคนร้ายก่อน เช่น ถ้าคนร้ายกำลังหวาดกลัว หมายความว่าเขาต้องการใครสักคนที่ไว้วางใจได้มาช่วยเหลือ ผู้เจรจาอาจจะเรียกคนร้ายด้วยชื่อเล่นของตัวเองเพื่อความสนิทสนม และแทนตัวเองว่าผม แต่อย่าใช้คำเรียกขานที่ทำให้คนร้ายรู้สึกว่ามีความอายเหนือกว่าผู้เจรจาโดยเด็ดขาด

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2

การเจรจาดูตรงกับผู้ก่อการร้ายสากลแตกต่างจากการเจรจากับผู้ร้ายในระดับทั่วไปอย่างไร

2.1 อะไรคือปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จในการเจรจาทั้งสองแบบ

2.2 อะไรคือปัจจัยที่ทำให้การเจรจาล้มเหลวทั้งสองแบบ

กลยุทธ์การเจรจาดูตรงของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านพื้นฐานของการเจรจาแล้ว จะคล้ายกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นการใช้น้ำเสียง ท่วงทิวาจา ภาษาที่ใช้ การตั้งคำถาม แต่เมื่อเจาะลึกลงไปในการเจรจาในแต่ละคดีแล้ว จะแบ่งการเจรจาออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การเจรจากับผู้ก่อการร้ายสากล กับการเจรจากับบุคคลทั่วไป ซึ่งกลยุทธ์การเจรจากับบุคคล 2 กลุ่มนี้จะมีส่วนแตกต่างกันบ้างในบางประการ ดังนี้

พื้นฐานของคนร้าย

คนร้ายที่ประกอบคดีการก่อการร้ายสากล จะเป็นกลุ่มคนที่มีเป้าหมายแน่วแน่ ความมั่นคงทางอารมณ์สูง ถูกฝึกมาเพื่อการกระทำเช่นนี้เป็นอย่างดี ก่อการคราวละหลายคน และมีการวางแผนการก่อการมาอย่างดี สังเกตได้จากกรณีศึกษาที่ 1 นักศึกษาพม่าต้องการเรียกร้องรัฐบาลให้คืนอำนาจประชาธิปไตยให้กับประชาชน จึงบุกสถานทูตพม่าและจับเจ้าหน้าที่สถานทูตเป็นตัวประกัน และกรณีศึกษาที่ 2 ชนกลุ่มน้อยในพม่าที่เรียกว่า God Army บุกยึดโรงพยาบาลราชบุรี และจับแพทย์ บุคลากร และผู้ป่วยเป็นตัวประกัน คนร้ายจะประกอบด้วยคนหลาย ๆ คน ร่วมกันวางแผนและนัดหมายแผนการกันมาอย่างดี และทั้ง 2 กรณีคนร้ายมีความมั่นคงในจุดมุ่งหมายของตนเองสูงมาก ต้องการอะไรต้องได้อย่างนั้น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือรอมชอม

ดังนั้น ในการเจรจากับกลุ่มคนร้ายเช่นนี้ จะต้องคุยกันอย่างเป็นทางการ ตรงประเด็นสู่เป้าหมายความต้องการของคนร้าย โดยส่วนใหญ่แล้ว คนร้ายมักจะต้องการคุยกับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุดเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป้าหมายที่แน่นอนของคน

ร้ายจะกลายมาเป็นอุปสรรคสำคัญในการเจรจาต่อรอง เนื่องจากคนร้ายมีจุดยืนที่แน่นอน ทางฝ่ายผู้เจรจาไม่อาจเสนอทางเลือกอื่นให้ได้ อำนาจการต่อรองทุกอย่างจะเข้าไปอยู่ในมือคนร้าย และตามหลักการเจรจาต่อรอง (ศักดา ปิ่นแห่งเพ็ชร, 2547) ผู้ที่มีอำนาจต่อรองอยู่ในมือจะถือว่าเป็นต่อ และมีโอกาสยื่นข้อเสนอให้อีกฝ่ายตามได้มากกว่า ซึ่งในเบื้องต้นกลุ่มคนร้ายมีตัวประกันเป็นอำนาจในมือก่อนอยู่แล้ว ฝ่ายผู้เจรจาซึ่งเสียเปรียบในด้านนี้มีความจำเป็นต้องหาอำนาจ ข้อเสนอ ข้อต่อรองให้พบ โดยโน้มน้าวให้กลุ่มคนร้ายยอมรับเงื่อนไขที่เสนอไป แต่เนื่องจากคนร้ายมีจุดยืนที่แน่วแน่ ก็จะไม่ยอมรับเงื่อนไขใด ๆ ที่ทางฝ่ายผู้เจรจาเสนอไปทั้งสิ้น ทำให้การต่อรองเป็นไปด้วยความยากลำบาก

ในทางตรงกันข้าม การเจรจากับคนร้ายในระดับทั่ว ๆ ไป คนร้ายที่ประกอบคดีนั้น ส่วนใหญ่จะก่อคดีเพียงคนเดียว โดยไม่ได้ตั้งใจจะก่อคดีหรือวางแผนการมาก่อน คนร้ายจะเป็นบุคคลประเภทที่มีวุฒิภาวะต่ำ เหตุผลต่ำ แต่อารมณ์สูง แปรปรวนง่าย การตัดสินใจไม่ค่อยมีเหตุผล ดังนั้น เมื่อเริ่มการเจรจา เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจะต้องโน้มน้าวใจให้คนร้ายอยู่ในอารมณ์ที่เหมาะสมก่อน เช่น สร้างความไว้วางใจ หรือพยายามพูดคุยสร้างความสัมพันธ์ก่อนที่จะมุ่งสู่เป้าหมายของการเจรจา และเนื่องจากคนร้ายมักจะก่อการเพียงผู้เดียว การเจรจาจึงมีโอกาประสบความสำเร็จสูง ถ้าผู้เจรจาสามารถดึงความสนใจคนร้ายออกจากตัวประกันได้ โอกาสในการเจรจาเพื่อช่วยเหลือตัวประกันก็มีมากขึ้น

และเมื่อคนร้ายมีลักษณะอารมณ์แปรปรวนสูง จะเป็นจุดได้เปรียบของผู้เจรจาที่สามารถโน้มน้าวให้คนร้ายยอมรับในเงื่อนไขที่เสนอออกไปได้ง่าย ซึ่งอาจารย์สมาน ถาวรรัตนวณิช (สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2548) กล่าวว่า การเจรจากับคนร้ายที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำเพียงแค่หาจุดจุดใจที่น่าสนใจเพื่อดึงความสนใจคนร้ายออกจากตัวประกันได้ การเจรจาจึงจะมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงมากกว่าเจรจากับคนร้ายที่มีเป้าหมายแน่นอน

พื้นฐานในการวางแผนเจรจากับคนร้าย

เนื่องจากการก่อการร้ายสากล จะมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเป็นข้อจำกัดในการเจรจาเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นการที่ต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศของคนร้าย หรือระหว่างประเทศไทยกับประเทศอื่น ๆ ที่ติดต่อกับความสัมพันธ์ด้วย การจะเจรจาในแต่ละครั้งต้องนึกถึงนโยบายของประเทศ ของรัฐบาลชุดนั้น ๆ ก่อน ว่านโยบายแข็งกร้าว หรือยืดหยุ่น โอบอ้อม กว่า จะยอมตกลงในข้อเสนอในแต่ละข้อ ต้องคำนึงถึงหน้าตา ศักดิ์ศรีของประเทศ ว่าถ้ายอมตามคนร้ายแล้ว ภาพลักษณ์ของประเทศจะเป็นอย่างไรในสายตาชาวโลก อาจจะอ่อนแอ จึงทำตามที่ถูกก่อการร้ายร้องขอ หรือถ้าปฏิเสธจนทำให้มีการเสียชีวิตเกิดขึ้น ประเทศไทยอาจจะกลายเป็นประเทศป่าเถื่อน โหดร้าย ไม่คำนึงว่าชีวิตทุกชีวิตมีค่า ไม่ใส่ใจสิทธิมนุษยชน ดังนั้น

การวางแผนการให้รอบคอบ รัศมุน จึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก และต้องใช้หลาย ๆ ฝ่ายเพื่อช่วยในการวางแผนการเจรจา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคในการเจรจาทั้งสิ้น

ในส่วนของคดีระดับทั่วไป อาจมีข้อจำกัดบ้าง เช่นข้อจำกัดทางพื้นที่ เช่น คนร้ายอยู่ในคุก ทำให้เจรจายาก หรืออยู่ที่ตัวคนร้ายเองที่ไม่ยอมพูดคุยยอมเจรจาด้วย แต่ไม่มีข้อจำกัดมากเท่ากับการเจรจากับผู้ก่อการร้ายสากล ดังนั้น การวางแผนการเจรจาจะค้ำเนินถึงเพียง 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้เจรจา คนร้าย และตัวประกันเท่านั้น ซึ่งในบางครั้งอาจจะมีปัจจัยแทรกแซงอย่างอื่น เช่น ไทยมุงหรือสื่อมวลชน ที่มามีบทบาททำให้แผนการเจรจาต้องเปลี่ยนไปบ้าง เช่น กรณีของน้องไอซ์ ที่โดนคนร้ายมีอาการทางประสาทเนื่องจากติดยาเสพติดมาเป็นเวลานานจับเป็นตัวประกัน เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยจู่โจมยกปืนขึ้นเพื่อใช้ปืนยิงคนร้าย สื่อมวลชนก็ยกกล้องขึ้นมาถ่ายภาพ ไทยมุงก็ร้องฮือฮาขึ้นมา คนร้ายก็รู้ตัวและหันไปมา ทำให้เล็งยิงไม่ได้ จำต้องวางแผนการเจรจาต่อไปเพื่อหาโอกาสอีก ซึ่งเกือบทุกครั้งที่ในการเจรจาต่อรอง สื่อมวลชนและประชาชนที่เข้ามามุงดูเหตุการณ์มักจะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการเจรจา ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในระดับคดีทั่ว ๆ ไปมากกว่าคดีการก่อการร้ายสากล เนื่องจาก การจัดการกับพื้นที่ในคดีระดับทั่ว ๆ ไปยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดีเพียงพอ จึงทำให้ประชาชนและผู้สื่อข่าวสามารถเล็ดรอดเข้าไปในพื้นที่เกิดเหตุได้ อย่างไรก็ตาม การเจรจาในระดับนี้จะมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงกว่าการก่อการร้ายสากล

เป้าหมายของการเจรจา

การก่อการร้ายสากล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เจรจาจะยึดหลักที่ว่า “ไม่ยอมต่อข้อเรียกร้องที่พิจารณาแล้วว่าทำให้ประเทศชาติเสื่อมเสียเกียรติ” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าทางเจ้าหน้าที่ตำรวจจะยึดหลักความปลอดภัยของตัวประกันก็จริง แต่เกียรติยศและศักดิ์ศรีของประเทศสำคัญที่สุด ไม่อาจให้ใครมาทำลายได้ ดังนั้น เป้าหมายของการเจรจาจะมุ่งไปที่การถ่วงเวลาไปเรื่อย ๆ เพื่อรอให้ชุดปฏิบัติการจู่โจมวางกำลังตามจุดต่าง ๆ และรอเวลาที่พร้อมจะจัดการกับเป้าหมายในที่สุด ดังนั้น การตั้งเป้าหมายที่จะไม่ยอมให้สิ่งใดแก่คนร้าย จะทำให้การเจรจาต่อรองเพื่อแลกเปลี่ยนเงื่อนไขกันไม่สามารถเกิดขึ้นได้ อาจจะสร้างความไม่พอใจให้กับคนร้าย ทำให้มีโอกาสสูงที่จะล้มเหลวในการเจรจา

ส่วนทางด้านเจรจา กับบุคคลทั่ว ๆ ไปนั้น เป้าหมายคือความปลอดภัยของตัวประกัน เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจะค้ำเนินถึงตัวประกันก่อน จะไม่เข้าจู่โจมจนกว่าจะเล็งเห็นแล้วว่าถ้าลงมือตัวประกันจะปลอดภัยจริง ๆ หรือมีที่ท่าว่าคนร้ายทำให้ตัวประกันบาดเจ็บแล้ว จึงต้องเข้าจู่โจมเพื่อรักษาชีวิตของตัวประกันไว้ โดยการเจรจาจะเป็นการพูดเพื่อลดระดับของอารมณ์ของคนร้ายลง เพื่อให้คนร้ายใจเย็น ๆ จะได้ไม่ทำอันตรายกับตัวประกัน ซึ่งเมื่อมองว่าตัวประกันเป็นสิ่งสำคัญที่สุดแล้ว การยอมให้อะไรบางอย่างแก่คนร้ายบ้างเมื่อเทียบกับชีวิตของตัวประกันที่มีค่ามากกว่า

และเมื่อคนร้ายได้รับตอบสนองความต้องการบ้าง ย่อมจะลดระดับของอารมณ์ลง การเจรจาต่อรอง จะมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จมากขึ้น

การจัดชุดเจรจาต่อรอง

การจัดชุดเจรจาต่อรอง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่หลาย ๆ ฝ่ายในกรณีของการก่อการร้ายสากล เนื่องจากการกระทำใด ๆ ลงไปจะต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ประกอบดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ชุดเจรจาต่อรองเต็มรูปแบบตามหลักการ เช่นตามที่ Bland M. กล่าวไว้ว่าชุดการเจรจาต่อรองจะต้องประกอบไปด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้ Spokesperson, Gate Keeper, Media Minder and etc. (example: doctor, specialist, rescue) (Bland M., 1998) ซึ่งฝ่ายเจรจากับผู้ก่อการร้ายจึงมีตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตัวแทนของรัฐบาล สภาคความมั่นคงแห่งชาติ หน่วยข่าวกรอง ชุดปฏิบัติการจู่โจม รวมถึงชุดเจรจาต่อรองแห่งชาติด้วย การที่มีการจัดชุดต่าง ๆ เพื่อประกอบการเจรจาต่อรองอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ได้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นประวัติภูมิหลังของคนร้าย แผนที่ของอาคารสถานที่ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ของทีมเจรจาต่อรองสามารถรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบการวางแผนเพื่อเจรจากับกลุ่มคนร้ายได้มากขึ้น โอกาสที่จะเจรจาให้ประสบความสำเร็จก็จะมีสูงขึ้นด้วย

ในขณะที่ชุดหลัก ๆ ในการเจรจาต่อรองในระดับทั่ว ๆ ไป จะประกอบไปด้วย ผู้บังคับบัญชาเหตุการณ์ ผู้เจรจาต่อรอง หน่วยประชาสัมพันธ์ หน่วยสืบสวนและส่งกำลังบำรุง นี้คือชุดตามทฤษฎี และเมื่ออยู่ในทางปฏิบัติจริง ๆ ก็มีแค่เพียงผู้บังคับบัญชา ผู้เจรจา และหน่วยผู้ภัยเท่านั้น ทำให้มีโอกาสนี้จะผิดพลาดในการเจรจาสูง เนื่องจากผู้เจรจามีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะใช้ประกอบการตัดสินใจว่าจะเจรจาอย่างไร คนร้ายต้องการอะไร มีภูมิหลังอย่างไร หรือควรจะใช้อะไรเป็นข้อต่อรอง และจากการที่มีกำลังพลน้อย การจัดการกับพื้นที่ การกันประชาชนและสื่อมวลชนไม่ให้เข้าไปในพื้นที่เกิดเหตุก็เป็นไปด้วยความยากลำบาก อาจจะทำให้คนร้ายซึ่งส่วนใหญ่จะมีอาการวิตกกังวล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนร้ายที่มีอาการประสาทหลอนจากยาเสพติด จะมีอาการคลุ้มคลั่งมากขึ้นถ้าเห็นผู้คนเป็นจำนวนมากมารุมล้อม อาจจะทำให้เกิดอันตรายแก่ตัวประกันได้ ซึ่งจุดนี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การเจรจาล้มเหลวเช่นกัน

กลยุทธ์ลักษณะการเจรจา

การเจรจาระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับผู้ก่อการร้ายสากล ต่างฝ่ายต่างมีเป้าหมายอันแน่นอนของตนเอง ดังนั้น การเจรจาจะเป็นไปอย่างทางการ ไม่มีการสร้างความสนิทสนมระหว่างผู้เจรจากับผู้ก่อการร้าย ทำที่ค่อนข้างทางแข็งกร้าว ตาม-ตอบตรงประเด็น และโดยส่วนใหญ่ผู้ก่อการร้ายจะเป็นผู้เริ่มบทสนทนาและให้ทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายไทยเป็นผู้ตอบ หลัก ๆ ในการตอบคำถาม

ของเจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจะเป็นการถ่วงเวลาเพื่อให้ชุดปฏิบัติการโจมตีเตรียมตัว เมื่อคนร้ายร้องขอหรือยื่นข้อเสนอ เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจะใช้วิธีบ่ายเบี่ยงหรือเลี่ยงการตอบคำถาม ไม่ตอบรับหรือปฏิเสธ และบางครั้งก็เงียบในระยะเวลาหนึ่งเพื่อรอให้คนร้ายคิดค้อกลับหรือยื่นข้อเสนอใหม่แทน

และเพื่อดึงความสนใจ ถ่วงเวลาคนร้าย เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจะถามถึงเป้าหมาย ความตั้งใจของคนร้ายหรือเหตุผลในการกระทำเป็นวิธีที่ดีในการถ่วงเวลา เพราะคนร้ายเหล่านี้มีความรู้สึกที่อยากเป็น “วีรบุรุษ” ดังนั้น การถามถึงแรงจูงใจในการกระทำ ผลที่ได้จากการกระทำ หรือทำให้มีคนหันมาสนใจคนร้ายมาก ๆ คนร้ายอาจจะลืมหุนไปชั่วคราวยาวได้ และอาศัยจุดนั้นเตรียมพร้อมปฏิบัติการโจมตีกลุ่มคนร้ายได้

การสร้างความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน การทำให้คนร้ายรู้สึกว่าได้รับความเห็นอกเห็นใจ เป็นประเด็นสำคัญในการเจรจากับคนร้ายในคดีทั่วไป ห้ามวางท่าทีแข็งกร้าว ห้ามแสดงอำนาจใด ๆ กับคนร้ายโดยเด็ดขาด เพราะคนร้ายไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ อาจจะคลั่งทำร้ายตัวประกันขึ้นมาเมื่อไรก็ได้ จึงต้องพยายามโน้มน้ำหนักให้อารมณ์ของคนร้ายคงที่อยู่เสมอ และสร้างความไว้วางใจให้คนร้ายเชื่อใจผู้เจรจาให้ได้ การพูดจาจะต้องเป็นกันเอง ไม่ใช่ “คุณ” กับ “ผม” อาจจะเป็นการเรียกชื่อเล่นของคนร้ายเพื่อแสดงความคุ้นเคยสนิทสนมก็ได้

ในคดีระดับทั่วไป คนร้ายจะมีความแตกต่างกันในลักษณะของคนร้ายอยู่ ซึ่งถ้าแบ่งออกตามประเภทแล้ว การเจรจาจะแบ่งได้ตามลักษณะของคนร้าย ดังนี้

หนึ่ง บุคคลที่มีอาการทางจิตเนื่องจากสารเสพติด เจ้าหน้าที่ตำรวจจะพยายามพูดคุยเพื่อสร้างความรู้สึกปลอดภัย ให้เขา เนื่องจากคนร้ายที่ติดยาเสพติด มักจะมีอาการประสาทหลอน หวาดระแวงว่าจะมีคนมาทำร้ายตลอดเวลา จึงต้องทำให้คนร้ายรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเสียก่อน การใช้น้ำเสียงต้องใช้โทนเสียงต่ำ นุ่มนวล ห้ามใช้เสียงแหลมสูง หรือควาดด้วยเสียงดังอันจะนำไปสู่ความบ้าคลั่งของคนร้ายได้ และพยายามปล่อยให้เวลาผ่านไปนาน ๆ เพื่อให้ฤทธิ์ของสารเสพติดในร่างกายลดลง เมื่อสารเสพติดลดลง สติก็จะมากขึ้น การเจรจาดังนั้นก็ง่ายขึ้น (กรมสุขภาพจิต, 2546)

อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาบางท่านได้ให้แนวทางในการเจรจากับคนร้ายที่มีอาการทางจิตเนื่องจากสารเสพติดต่างออกไป เช่น นายอัศรพล เต้าอุทัย (สัมภาษณ์ 19 มกราคม 2548) และนายสมาน ถาวรรัตนวณิช (สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2548) นักจิตวิทยา ได้กล่าวไว้ตรงกันว่า ถ้าคนร้ายจับตัวประกันอยู่ในลักษณะติดยาเสพติด ไม่ควรจะมีการเจรจาใด ๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ เพราะการเจรจาจะมีพื้นฐานอยู่บนสติสัมปชัญญะ ดังนั้น ถ้าคนร้ายขาดสติจะเจรจาไม่ได้ จึงควรจบวิกฤตการณ์นี้ให้เร็วที่สุดจะเป็นผลดีต่อตัวประกันมากกว่า เพราะไม่ผู้เจรจาไม่สามารถคาดเดาได้ว่าคนร้ายจะประสาทหลอน คลั่งขึ้นมาอีกตอนไหน พูดผิดหูผิดใจ หรือเปลือยใช้น้ำเสียงผิดชนิดเดียว คนร้ายก็จะเกิดอาการคลุ้มคลั่งขึ้นมาและทำร้ายตัวประกันได้

สอง บุคคลที่มีอาการเครียด การเจรจากับบุคคลเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจะเริ่มจากการหาข้อมูลที่เป็นสาเหตุทำให้คนร้ายเครียดให้ได้ก่อน ไม่ว่าจะเป็นการถามจากญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ ของคนร้าย จนกระทั่งตัวคนร้ายเอง หลังจากนั้นค่อยสร้างความไว้วางใจให้กับคนร้าย และพยายามทำให้คนร้ายพูดคุยได้ตอบให้มาก ๆ (สมาน ถาวรรัตนวณิช, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2548)

นายอัศวพล คำอุทัย นักจิตวิทยาเชิงกล่าวเสริมด้วยว่า ในกรณีที่คนร้ายมีอาการเครียด การเจรจาจะต้องเป็นเรื่องที่พาคนร้ายออกจากประเด็นที่คนร้ายเป็นอยู่ให้ได้ เนื่องจาก บุคคลที่มีอาการเครียด จะมีการยึดติดยึดทำ หมกมุ่นอยู่แต่ในเรื่องที่ทำให้คนร้ายกลุ้มใจ จึงต้องดึงคนร้ายออกมาจากห้วงความคิดของเขาให้ได้ และข้อควรระวัง คือ การตั้งคำถามเพื่อพูดคุยกับคนร้าย ไม่ควรจะตั้งคำถามที่นำไปสู่ความเครียดของคนร้ายเอง หรือตั้งคำถามที่สะกิดใจในเรื่องที่คนร้ายหมกมุ่นอยู่

สาม บุคคลที่ประกอบอาชีพอาชกรรมมาก่อน พยายามอย่ากล่าวถึงความผิดของคนร้าย เนื่องจากคนร้ายกลุ่มนี้ต้องการที่จะหลุดพ้นหรือหนีรอดจากการถูกจับกุม จึงต้องนำคนผู้อื่นมาเป็นตัวประกันเพื่อให้ตนรอดพ้นจากการถูกจับกุม ดังนั้น การกล่าวถึงความผิดของคนร้ายจะยิ่งเป็นการช่วยมากขึ้นไปอีก ควรจะค่อย ๆ เสร็จในแนวทางเพื่อหาทางออกที่ดีให้แก่คนร้าย ให้คนร้ายเห็นว่าการจับตัวประกันไม่ได้ช่วยอะไรเขาได้ มีทางอื่นที่ดีมากกว่านี้ (สมาน ถาวรรัตนวณิช, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2548)

ดังนั้น เมื่อกกล่าวโดยสรุปแล้ว การเจรจาจะประสบความสำเร็จหรือว่าล้มเหลว ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ที่ผู้เจรจาใช้ ถ้าผู้เจรจาสามารถทำความเข้าใจในพื้นฐานของคนร้าย และปรับกลยุทธ์ให้เข้ากับคนร้ายตามรูปแบบที่ต่าง ๆ กันในลักษณะของคนร้าย ก็จะช่วยส่งผลให้การเจรจามีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้เจรจาใช้กลยุทธ์ผิดพลาด ทำให้การเจรจาติดขัด หรือสร้างความไม่พอใจให้กับคนร้าย โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาก็จะต่ำลง

ข้อจำกัดในการตั้งเงื่อนไขของคนร้าย

ในกรณีของการก่อการร้ายสากล คนร้ายจะมีการตั้งเงื่อนไข ข้อตกลง ข้อต่อรอง อยู่บ่อยครั้ง โดยมีการนำเงื่อนไขเข้ามาเป็นข้อจำกัด และสิ่งที่ร้องขอมักจะเป็นสิ่งที่ใหญ่มาจนเกินอำนาจการตัดสินใจของผู้เจรจา หรือบางสิ่งก็เป็นเรื่องที่ยากเกินกว่าจะทำให้ได้ เช่น เหตุการณ์นักศึกษาฆ่าจับเจ้าหน้าที่สถานทูตเป็นตัวประกัน คนร้ายจะมีการร้องขอเฮลิคอปเตอร์พร้อมทั้งตั้งเงื่อนไขทางเวลาว่า ให้ทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายไทยนำมาให้ภายในเวลา 30 นาที มิเช่นนั้นจะฆ่าตัวประกันทีละคน เป็นต้น การตั้งข้อจำกัดลงมาพร้อมกับข้อเสนอที่ยื่นให้เช่นนี้ ทำให้การเจรจาเป็น

ไปด้วยความยากลำบากและมีโอกาสสูงที่จะล้มเหลว เพราะบางอย่างทางเจ้าหน้าที่ผู้เจรจาไม่สามารถตอบสนองให้กับคนร้ายภายในข้อจำกัดที่คนร้ายตั้งขึ้นได้ เช่น ขอเฮลิคอปเตอร์ (เจ็ท) ภายในเวลา 30 นาที มิฉะนั้นจะฆ่าตัวประกันทีละคน (ข้อจำกัด) ซึ่งเป็นการยากที่จะทำได้ แต่ถ้าผู้เจรจาไม่สามารถจัดหามาได้ภายในเวลาที่กำหนด การเจรจาก็จบลงด้วยความล้มเหลว นั่นคือ ตัวประกันเสียชีวิต

ในขณะที่การจับตัวประกันในระดับทั่วไปจะมีการร้องขอสิ่งของเช่นกัน แต่จะไม่ค่อยมีการตั้งเงื่อนไขทางเวลา เงื่อนไขที่คนร้ายขอมักจะเป็นเรื่องของที่หาได้ทั่วไป อย่างเหล้า บุหรี่ อาหาร ยานพาหนะ ซึ่งบางอย่างก็ให้ได้ บางอย่างก็ไม่ได้ เช่น ในกรณีคนร้ายใช้ขวดเบียร์ทุบแตก จึงจับผู้หญิงเป็นตัวประกัน คนร้ายมีการร้องขอรถแท็กซี่พร้อมคนขับ แต่ไม่มีการตั้งข้อกำหนดทางเวลาไว้ว่าจะต้องนำมาภายในเวลาเท่าไร ทำให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาสูงขึ้น เนื่องจากได้บังคับให้ผู้เจรจาไม่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดใด ๆ ทำให้มีทางเลือกในการวางแผนการได้มากกว่าการมีข้อจำกัดมาบังคับไว้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรัชญา และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในบทที่ 4 ผู้วิจัยสามารถตอบประเด็นปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจมีรูปแบบกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อเจรจาคัดกรองกับคนร้ายอย่างไร ด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์ตามแบบจำลอง Rhetorical Situation ของ ศาสตราจารย์ Lloyd Bitzer ซึ่งประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ส่วนประกอบ 5 ส่วน ได้แก่

1. Exigence สถานการณ์เร่งด่วนที่เกิดขึ้น และต้องการตอบสนองด้วยวาทะ
2. Audience ผู้ฟังที่ได้รับอิทธิพลจากวาทะนั้น ๆ จนถูกชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
3. Constraints สิ่งที่มีอำนาจจำกัดการตัดสินใจและการกระทำที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใด
4. Speaker ผู้เจรจา
5. Speech การเจรจา

ซึ่งเมื่อนำทั้ง 5 ส่วนมาวิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกิดขึ้นแต่ละกรณีแล้ว สามารถสรุปได้ว่ารูปแบบกลยุทธ์ในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อเจรจาคัดกรองกับคนร้าย ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจให้กับคนร้าย การสร้างความสัมพันธ์กับคนร้าย การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การใช้คำถามปลายเปิด การไม่พูดความจริงโดยอ้างเหตุผล การถ่วงเวลา การใช้ความเงียบ และการใช้สรรพนามที่เหมาะสมในการเจรจา

สำหรับประเด็นคำถามในข้อที่ 2 ที่ถามว่า การเจรจาคัดกรองกับผู้ก่อการร้ายสากลแตกต่างจากการเจรจากับผู้ร้ายในระดับทั่วไปอย่างไร โดยแบ่งเป็น อะไรคือปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จในการเจรจาทั้งสองแบบ และอะไรคือปัจจัยที่ทำให้การเจรจาล้มเหลวทั้งสองแบบ ปรากฏผลวิจัยว่า พื้นฐานของคนร้าย พื้นฐานในการวางแผนเจรจากับคนร้าย เป้าหมายของการเจรจา การจัดชุดเจรจาคัดกรอง กลยุทธ์ลักษณะการเจรจา และข้อจำกัดในการตั้งเงื่อนไขของคนร้าย เป็นข้อแตกต่างในการเจรจาคัดกรองกับคนร้ายทั้งสองแบบ ซึ่งสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อแตกต่างในการเจรจากับกลุ่มผู้ก่อการร้ายสากลและคนร้ายทั่วไป

| ลักษณะของคนร้าย | ผู้ก่อการร้ายสากล | คนร้ายทั่วไป |
|------------------------------------|---|--|
| ข้อแตกต่าง | | |
| พื้นฐานของคนร้าย | <ul style="list-style-type: none"> - มีเป้าหมายแน่นอน - มีความมั่นคงทางอารมณ์สูง - ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงหรือรอมชอม - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาต่ำ | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้ตั้งใจจะก่อคดีหรือวางแผนการมาก่อน - วุฒิกวาจะต่ำ เหตุผลต่ำ แต่อารมณ์สูง แปรปรวนง่าย - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาสูง |
| พื้นฐานในการวางแผนเจรจากับคนร้าย | <ul style="list-style-type: none"> - มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเป็นข้อจำกัดในการเจรจามาก - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาต่ำ | <ul style="list-style-type: none"> - มีข้อจำกัดบ้าง แต่ไม่มาก - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาสูง |
| เป้าหมายของการเจรจา | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ยอมให้อะไรแก่คนร้ายเด็ดขาด - เกียรติยศและศักดิ์ศรีของประเทศสำคัญที่สุด - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาต่ำ | <ul style="list-style-type: none"> - ความปลอดภัยของตัวประกันเป็นอันดับแรก - ยอมให้อะไรบางอย่างแก่คนร้ายบ้าง - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาสูง |
| การจัดชุดเจรจาต่อรอง | <ul style="list-style-type: none"> - ชุดเจรจาต่อรองเต็มรูปแบบตามหลักการ - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาสูง | <ul style="list-style-type: none"> - ในทางปฏิบัติจริง ๆ มีเพียงผู้บังคับบัญชา ผู้เจรจา และหน่วยคุ้มภัย - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาต่ำ |
| กลยุทธ์ลักษณะการเจรจา | <ul style="list-style-type: none"> - ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ | <ul style="list-style-type: none"> - ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ |
| ข้อจำกัดในการตั้งเงื่อนไขของคนร้าย | <ul style="list-style-type: none"> - นำเงื่อนไขเวลาเข้ามาเป็นข้อจำกัด บ่อยครั้ง - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาต่ำ | <ul style="list-style-type: none"> - มีการตั้งเงื่อนไขทางเวลาบางครั้ง - โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาสูง |

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ในด้านพื้นฐานของคนร้าย ในส่วนของผู้ก่อการร้ายสากล มีพื้นฐานที่แข็งแกร่ง ผ่านการฝึกฝนเพื่อปฏิบัติการมาอย่างดี และมีความมั่นคงในอารมณ์สูง ทำให้มีโอกาสสูงที่จะล้มเหลวในการเจรจาต่อรอง ในขณะที่คนร้ายในระดับทั่ว ๆ ไปนั้น มีภาวะทางอารมณ์สูง วุฒิภาวะต่ำ ทำให้หลอกหลอได้ง่ายกว่า โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจาจึงค่อนข้างสูง

ส่วนในด้านพื้นฐานในการวางแผนการเจรจากับคนร้าย ในระดับการก่อการร้ายสากลนั้น จะมีปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นข้อจำกัดในการวางแผนการมาก ต้องคำนึงถึงหลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้อง เช่น ความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นต้น โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจึงต่ำ ในขณะที่การเจรจาในระดับทั่วไปนั้น ไม่ค่อยมีปัจจัยใหญ่ ๆ มาแทรกแซง ทำให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจึงมีสูงกว่า

เป้าหมายของการเจรจา ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้การเจรจากับผู้ก่อการร้ายสากลมีโอกาสล้มเหลว เนื่องจากในการเจรจากับผู้ก่อการร้ายสากล มีหลักสำคัญอย่างหนึ่งคือ การไม่ยอมให้ในสิ่งที่ทำให้ประเทศชาติเสื่อมเสียเกียรติ ซึ่งการไม่ยอมให้สิ่งใดแก่คนร้ายนี้ อาจจะสร้างความไม่พอใจให้กับคนร้าย อันจะนำไปสู่ความอันตรายแก่ตัวประกันได้ ในขณะที่การเจรจากับคนร้ายทั่วไปมีเป้าหมายที่ความปลอดภัยของตัวประกัน เมื่อคนร้ายร้องขอสิ่งใดที่เมื่อพิจารณาแล้วไม่เกิดผลเสีย ก็สามารถให้ได้ ซึ่งเมื่อคนร้ายได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วอารมณ์ก็จะเย็นลง การเจรจาก็จะง่ายขึ้น

ในการเจรจากับผู้ก่อการร้ายสากล จะมีการจัดชุดเจรจาต่อรองอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้มีฝ่ายสนับสนุนหลายฝ่ายเพื่อช่วยในการวางแผนการเจรจา ทำให้โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการเจรจานั้นค่อนข้างสูง ในทางตรงข้าม การเจรจากับคนร้ายทั่วไป มักจะไม่ค่อยมีการจัดชุดเจรจาอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งส่งผลเสียต่อการเจรจาค่อนข้างมาก

ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้ในการเจรจาต่อรอง อันประกอบไปด้วย การสร้างความไว้วางใจให้กับคนร้าย การสร้างความสัมพันธ์กับคนร้าย การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การใช้คำถามปลายเปิด การไม่พูดความจริงโดยอ้างเหตุผล การถ่วงเวลา การใช้ความเงียบ และการใช้สรรพนามที่เหมาะสมในการเจรจานั้น การใช้ก็จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ ว่าควรใช้กลยุทธ์ใดจึงจะเหมาะสม และทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จ เพราะในบางครั้ง กลยุทธ์ที่ใช้ได้คือในเหตุการณ์หนึ่ง อาจจะใช้กับอีกเหตุการณ์หนึ่งไม่ได้ผลดีเท่าที่ควรก็ได้ ดังที่ Bruce A. Wind กล่าวไว้ว่า กระบวนการเจรจาไม่มีขั้นตอนแน่นอนตายตัว แต่ละเหตุการณ์ย่อมมีบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำความเข้าใจในสถานการณ์ของแต่ละเหตุการณ์และหาทางจัดการให้เหมาะสม (Bruce A. Wind, 2004)

การตั้งข้อจำกัดในการตั้งเงื่อนไขของคนร้าย ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในกรณีการก่อการร้ายสากล เช่น การตั้งเงื่อนไขเวลา ซึ่งจะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการเจรจาต่อรอง ทำให้มีโอกาสล้มเหลวในการเจรจาสูง ส่วนในระดับของคนร้ายทั่วไป มักจะไม่ค่อยมีการตั้งข้อจำกัดในการตั้งเงื่อนไขมากเท่าไร ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการเจรจามากกว่า

เมื่อพิจารณาจากผลสรุปแล้ว จะสังเกตเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องใช้กลยุทธ์อันหลากหลายในการเจรจาต่อรองกับคนร้าย ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความไว้วางใจ การตั้งคำถามปลายเปิด ฯลฯ ซึ่งจะใช้กลยุทธ์โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เจรจาว่าเหมาะสมหรือไม่ ต้องวางแผนให้รอบคอบรัดกุมก่อนว่าคนร้ายมีลักษณะเช่นไร เนื่องจากทุกคดีจะมีบุคลิกความแตกต่างเฉพาะในตัวเอง ตามทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤตของ Bruce A. Wind (2004) ยอย่างน้อยกรณีคนร้ายจับตัวประกันก็สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ได้แก่ คดีในระดับการก่อการร้ายสากล และ คดีในระดับทั่ว ๆ ไป ซึ่งการเจรจาย่อมต้องมีความแตกต่างกัน ยังไม่นับรวมการแบ่งแบบย่อย ๆ ตามลักษณะของคนร้ายที่ก่อคดีอีก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจะต้องรู้จักพลิกแพลง คัดแปลงกลยุทธ์ให้เข้ากับสถานการณ์ เข้ากับลักษณะของคนร้าย ไม่มีกลยุทธ์ใดที่สามารถนำมาใช้ตรง ๆ ได้กับทุกเหตุการณ์ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาจะต้องรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์ให้ได้มากที่สุด เพื่อนำมาประมวลผลเข้าด้วยกัน และประเมินสถานการณ์ เพื่อนำมาประกอบการวางแผนการเจรจา และในระหว่างการเจรจาต้องมีการดูท่าทีของคนร้ายพร้อมทั้งปรับเปลี่ยนยืดหยุ่นบ้างไปตามสถานการณ์ที่ดำเนินอยู่

อภิปรายผลการวิจัย

การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของคนร้ายของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะผู้เจรจาต่อรอง

ภูมิหลังของคนร้ายเป็นเรื่องพื้นฐานที่สำคัญมากในการเจรจา ซึ่งนักจิตวิทยา (สมาน ถาวรรัตนวาณิช, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2548) ได้กล่าวว่า การหาประวัติ ภูมิหลังของคนร้ายเป็นวิธีที่ดีที่สุด เพราะถ้าทราบภูมิหลังทั้งหมดของคนร้าย จะทำให้ผู้เจรจาสามารถหาคำหรือข้อเสนอมาจูงใจให้คนร้ายโน้มเอียงมาทางค่านผู้เจรจาได้

ตามหลักการเจรจานั้น Roger Fisher, William Ury และ Bruce Patton ได้กล่าวไว้ว่า การเจรจาจะแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงวิเคราะห์ ช่วงวางแผน และช่วงเจรจา โดยในช่วงวางแผนนั้น ผู้เจรจาจะต้องศึกษาสถานการณ์ทั่วไป รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดระเบียบข้อมูล และทบทวนเรื่องราว โดยทั้งหมดนี้ผู้เจรจาจะต้องเข้าใจสิ่งที่อยู่ภายในใจของอีกฝ่าย เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจะต้องสืบหาข้อมูล และภูมิหลังเกี่ยวกับคนร้ายทั้งหมดมาให้ได้ ช่วง 45 นาทีแรกเป็นช่วง

การเจรจาที่ยากมากที่สุด เพราะขาดข้อมูลที่เป็นประโยชน์หลาย ๆ ด้าน ซึ่งนักเจรจาจะต้องพยายามหาให้ได้

ซึ่งพันตำรวจเอกศรฤกษ์ แก้วผลึกกล่าวไว้เช่นกันว่า ขั้นตอนแรกสุดในการเจรจาจะ
 ต้องหา 5W 1H ให้ได้ ซึ่ง 5W ได้แก่

What เกิดอะไรขึ้น

When เกิดขึ้นเมื่อไร

Where เกิดขึ้นที่ไหน

Why เพราะอะไรจึงมีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น

Who ใครเป็นคนก่อคดีขึ้น

และอีก 1H ได้แก่ How เกิดขึ้นได้อย่างไร

ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการเจรจาต่อรองจะต้องทราบให้ได้ก่อนการ
 เจรจาหรือในเบื้องต้นของการเจรจาต่อรอง

เมื่อวิเคราะห์จากกรณีศึกษาทั้งหมดแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาทุกคนจะมีการค้นหามูล
 เหตุใจของคนร้าย ประวัติ ภูมิหลังของคนร้ายพอสมควร แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสื่อมวล
 ชนแล้ว สื่อมวลชนสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับคนร้ายได้มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงเร็วกว่า ไม่
 เฉพาะข้อมูลของคนร้ายเท่านั้น สื่อสามารถครอบคลุมไปถึงการหาข้อมูลของตัวประกันด้วย ทั้งนี้
 เนื่องจากสื่อมวลชนมีเครือข่ายที่กว้างขวาง และประชาชนให้ความเชื่อถือและไว้วางใจเป็นจำนวนมาก
 คังนั้น เมื่อเกิดเหตุการณ์จับตัวประกันขึ้น สื่อมวลชนจะกระจายข่าวออกไปตามสถานีวิทยุ
 และโทรทัศน์ต่าง ๆ และขอความร่วมมือจากประชาชนหรือญาติของทั้งคนร้ายและตัวประกันให้
 โทรเข้ามาเพื่อบอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ทำให้สื่อมวลชนสามารถหาข้อมูลของทั้งคนร้ายและตัว
 ประกันได้มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ดังในกรณีศึกษาที่ 3 นักโทษพม่าหลบหนีจากที่คุมขัง สื่อก็สามารถติดต่อเข้าไป
 คุยกับคนร้ายได้ก่อน เนื่องจากสามารถหาข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของหนึ่งในตัวประกันที่อยู่ในนั้นได้
 หรือกรณีศึกษาที่ 1 นักศึกษาพม่าถูกสถานทูต สื่อมวลชนก็สามารถโทรเข้าไปคุยกับหัวหน้ากลุ่ม
 นักศึกษาได้ทั้ง ๆ ที่โทรศัพท์ทั้งหมดถูกตัด ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถเจรจาดูติดต่อกับคนร้าย
 ได้ ต้องรอให้คนร้ายเป็นฝ่ายติดต่อกับสื่อมวลชนทำได้ เพราะทราบข้อมูลของสถานทูตว่ามี
 เครื่องโทรสาร และคนร้ายใช้เครื่องโทรสารในการติดต่อ จึงเสาะหาจนได้หมายเลขโทรสารของ
 ทางสถานทูตพม่ามาและติดต่อเข้าไปสนทนากับคนร้ายได้สำเร็จ

อย่างไรก็ตาม บางครั้งสื่อมวลชนยังผิดพลาดในการแสวงหาข้อมูลบ้าง เช่นใน
 กรณีศึกษาที่ 6 คนร้ายมีอาการทางประสาทเนื่องจากคิดยาเสพติดมาเป็นเวลานานจับเด็กนักเรียน
 ชายเป็นตัวประกัน ทางสื่อมวลชนมีการลงอายุของคนร้ายผิด จากอายุ 39 ปี เป็น 32 ปีบ้าง 40 ปี

บ้าง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การหาข้อมูลยังไม่ดีพอ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะผู้ที่ได้เปรียบกว่าในการหาข้อมูล ไม่ว่าจะในด้านกำลังพล หรือฐานข้อมูล ก็ควรอย่างยิ่งที่จะพยายามเสาะแสวงหาข้อมูล ภูมิหลังเกี่ยวกับตัวคนร้ายให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อนำมาช่วยในการวิเคราะห์ วางแผน หากจุดสนใจที่จะให้น้ำมันว่าคนร้ายให้ได้ ไม่ใช่มุ่งแต่หาข้อมูลจากตัวคนร้ายและชาวบ้านไทย มุงที่อยู่แถว ๆ นั้นเท่านั้น

วิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดเสริม

จากกรณีศึกษา จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จในการเจรจาต่อรองนั้น ไม่ได้มีแค่ตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เจรจาเท่านั้น หากแต่ประกอบไปด้วยชุดที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือชุดเจรจาต่อรองด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า บางครั้งวิธีการปฏิบัติงานยังขาดประสิทธิภาพอยู่บ้าง อย่างเช่นการจัดการกับสถานที่เกิดเหตุ ซึ่งผู้จัดการจะต้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่เป็นชุดแรกที่ไปถึงสถานที่เกิดเหตุ แต่หลาย ๆ ครั้งที่ผู้เจรจาจะต้องมีปัญหาเกี่ยวกับประชาชนและสื่อมวลชนอันเนื่องมาจากที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไม่ได้ล้อมหรือกั้นพื้นที่เกิดเหตุไว้ จนทำให้ทั้งประชาชนและสื่อมวลชนเข้ามารุมดูและทำข่าวจนเหตุการณ์วุ่นวายบานปลายมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ธานินทร์ อินทรพรต ซึ่งทำวิจัยในหัวข้อ “สมรรถนะในการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกรณีคนร้ายคิดยาเสพติด” (ธานินทร์ อินทรพรต, 2544) ซึ่งปรากฏผลวิจัยว่า สมรรถนะโดยรวมขององค์การในการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจพบว่า การทำงานยังไม่อยู่ในระดับสูงที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งนี้ อันเนื่องมาจากการขาดแคลนปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น เงิน เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาประกอบกับกรณีศึกษาแล้วจะเห็นได้ว่าเป็นไปได้ ตัวอย่างเช่น การกั้นพื้นที่เกิดเหตุไม่ให้ผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้ามา ตามปกติแล้วจะต้องใช้แถบสีเหลืองที่ใช้สำหรับปิดกั้นพื้นที่เกิดเหตุโดยเฉพาะ จะเห็นได้ว่า น้อยมากที่จะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจนำสิ่งนี้มาใช้กับพื้นที่เกิดเหตุ เพราะบางโรงพักก็ไม่มี

นอกจากนี้ ในบางครั้งเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้น ก็มีชุดปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่ครบตามหลักการที่วางไว้ เช่น ในวิกฤตการณ์ใหญ่ ๆ อย่างก่อการร้ายสากล ควรจะมีหน่วยประชาสัมพันธ์ไว้เพื่อรายงานข้อมูลต่าง ๆ ให้สื่อมวลชนและประชาชนทราบ เพื่อให้สื่อจะได้ไม่เข้าไปขัดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ หรือในกรณีทั่วไปที่คนร้ายมีอาการทางจิต ก็ควรจะมีนักจิตวิทยาอยู่ด้วยเพื่อช่วยวิเคราะห์สภาพจิตใจของคนร้าย และนำไปประกอบการวางแผนการเจรจาต่อไป

การปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ตำรวจและการทำงานของสื่อมวลชน

สิ่งที่ทราบไปแล้วว่าในระหว่างการเจรจาต่อรองกับคนร้ายเพื่อช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะมีข้อจำกัด ปัจจัยต่าง ๆ เข้ามามีส่วนในการวางแผนยุทธวิธีในการเจรจามากมาย แต่หนึ่งในนั้น สื่อมวลชนดูเหมือนจะสร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาต่อรองเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการต่อสายเข้าไปคุยกับคนร้ายเอง หรือการเข้าไปถ่ายภาพคนร้ายอย่างใกล้ชิด จนทำให้คนร้ายเกิดอาการคลุ้มคลั่งขึ้นมา ในขณะเดียวกัน ทางฝ่ายสื่อมวลชนก็ได้แย้งว่า สื่อมวลชนย่อมมีหน้าที่หาข่าว และนำเสนอข่าวตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และสามารถป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อำนาจข่มขู่ คุกคามคนร้ายได้อีกประการหนึ่ง

ข้อเสนอแนะทั่วไปแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจและสื่อมวลชน

เป้าหมายที่ต่างกัน ความขัดแย้งจึงเกิดขึ้น

เป็นที่ทราบกันแล้วว่า เมื่อมีเหตุการณ์คนร้ายจับตัวประกันเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่จัดการกับวิกฤตการณ์นั้น ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี ไม่ให้มีการเสียเลือดเนื้อเกิดขึ้น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้การเจรจาต่อรองซึ่งเป็นวิธีที่นุ่มนวลที่สุดกับคนร้ายก่อน โดยมีเป้าหมายที่ความปลอดภัยของตัวประกัน

ในขณะเดียวกัน เมื่อเกิดคดีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของประชาชนขึ้น ย่อมมีประชาชนจำนวนมากที่อยากรู้อยากเห็นทั้งข้อมูลทั้งภาพ ทั้งเสียง ยิ่งเข้าไปอยู่ในเหตุการณ์ได้ยิ่งดี สื่อมวลชน จึงมีหน้าที่นำเสนอข่าว ภาพ และข้อมูลต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างละเอียดที่สุด ฉะนั้น เป้าหมายหลักของสื่อมวลชนคือ หาข่าวให้ได้ลึกที่สุด ละเอียดที่สุด

เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตัวประกัน จึงไม่กล้าทำอะไรรุนแรง คนร้ายไม่ให้เข้าใกล้ ก็ไม่กล้าเข้าใกล้ ในขณะเดียวกันที่สื่อมวลชนต้องการให้ได้ข่าวที่ละเอียด ได้ภาพเหตุการณ์จริงสด ๆ ร้อน ๆ ให้ประชาชนรับทราบ ก็จะพยายามเข้าใกล้คนร้ายให้ได้มากที่สุดเพื่อจะได้ทั้งภาพที่คนร้ายจับตัวประกัน คำที่คนร้ายพูด และเสียงร้องของตัวประกัน โดยบางครั้งก็ใกล้เกินไปจนคนร้ายเริ่มระแวงอันจะนำไปสู่อันตรายต่อตัวประกัน ซึ่งการกระทำนี้สร้างความไม่พอใจให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างยิ่ง

ทีมข่าว จศ.100 (สัมภาษณ์ 12 มกราคม 2548) ท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นถึงการ ทำงานของสื่อมวลชนไว้ค่อนข้างน่าฟังว่า

“สื่อมวลชนควรจะคำนึงถึงจริยธรรมของสื่อมวลชนให้มาก ๆ เข้าไว้ด้วย ไม่ใช่อยากได้รางวัลภาพข่าวยอดเยี่ยม เข้าไปใกล้สถานที่เกิดเหตุเพื่อให้ได้ภาพที่ต้องการจนทำให้ตัวประกันเป็นอันตราย จริง ๆ แล้ว ถอยออกมาสัก 20

เมตร แล้วใช้การ Zoom ภาพเอาก็ได้ แต่ก็ไม่ทำกัน อยากจะได้ภาพสด ๆ ชัด ๆ การกระทำแบบนี้เป็นเรื่องที่ผิดอย่างยิ่ง ที่อยู่ได้กันทุกวันนี้โดยไมโค่น คำหนิ ก็เพราะตั้งคมยอมรับในการทำงานของสื่อมวลชน สื่อมวลชนเลขได้ใจไม่รู้สึกรู้ว่าตัวเองเป็นอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่”

ดังนั้น ในการทำงานของสื่อมวลชนควรคำนึงถึงความปลอดภัยของตัวเองเป็นหลัก ก่อน ขอมลยออกมามาหนึ่งก้าว เพื่อแสดงให้เห็นว่า สื่อทำงานเพื่อประโยชน์ของสังคมจริง ๆ ไม่ใช่เพื่อชื่อเสียงของตนเอง การที่สื่อไม่สามารถเข้าไปใกล้ชิดที่เกิดเหตุได้ ไม่ได้หมายความว่า จะทำและนำเสนอข่าวไม่ได้ การที่ไม่ได้คุยกับคนร้าย ไม่ได้หมายความว่า จะไม่ได้ข้อมูลไปทำข่าวเลย นักข่าวไม่ใช่นักเจรจาจึงไม่ควรไปขัดขวางการเจรจาของเจ้าหน้าที่ บางข่าวที่เห็นว่าเป็นการนำเสนอไปแล้วไม่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทำให้เป็นการขัดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก็ไม่ควรนำเสนอ เช่น การบอกแผนการของเจ้าหน้าที่ตำรวจออกสื่อ คนร้ายก็รับฟังสื่ออยู่ด้วย เช่นนี้คนร้ายย่อมทราบการทำงานของตำรวจและจัดการวางแผนรับมือกับเจ้าหน้าที่ได้ การช่วยเหลือตัวประกันก็จะล้มเหลว

ในทางกลับกันนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ควรที่จะปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ นุ่มนวลกับผู้อื่น เพราะสื่อจากหลาย ๆ สำนักมักจะกล่าวว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมักจะแสดงอำนาจข่มขู่ ทำให้สื่อมวลชนยังรู้สึกอยากต่อต้าน พุดจากกับสื่อมวลชนดี ๆ ทางสื่อก็พร้อมที่จะให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือการวางแผนการทำงานก็ควรที่จะรัดกุม หาสถานที่ประชุม ดำเนินการให้เรียบร้อย ไม่ใช่มาขึ้นคุยกันในที่เปิดเผย คนไม่ได้แอบฟังก็จะได้ยินแผนการทั้งหมด และจัดหน่วยประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ฝ่ายต่าง ๆ

อนึ่ง เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจะไปถึงสถานที่เกิดเหตุให้เร็วกว่าสื่อมวลชน เร็วกว่าไทยมุง เพราะถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงสถานที่เกิดเหตุเร็ว ก็สามารถที่จะกันพื้นที่เกิดเหตุ ไม่ให้ใครเข้าไปได้ แต่เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมาที่เกิดเหตุช้า ทั้งสื่อมวลชน ทั้งประชาชนก็เข้าไปมุงที่เกิดเหตุกันแน่น ยากแก่การให้คนเหล่านั้นออกไปได้

การร่วมมือร่วมใจกัน เป็นทางออกที่ดีในการทำงานของทั้งสองฝ่าย เจ้าหน้าที่ตำรวจและสื่อมวลชนน่าจะมีการสัมมนา ร่วมกันถึงการทำงานของแต่ละฝ่าย ว่ามีกฎ กติกา มารยาทของกันและกัน ว่ามีอย่างไรบ้าง ข้อใดควรทำ ข้อใดไม่ควรทำ เป็นการร่วมกันแสดงความคิดเห็น ไม่ใช่เป็นการออกคำสั่งว่า “ต้อง” ทำ มิเช่นนั้น จะเกิดการต่อต้าน ไม่ปฏิบัติตาม และเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นอีก การทำงานก็จะเกิดการขัดแย้งขึ้นอีก

เจ้าหน้าที่ตำรวจควรร่วมมือกับสื่อมวลชน เพื่อประสิทธิภาพในการหาข้อมูล

จากกรณีศึกษาทั้ง 9 กรณี เมื่อนำมาวิเคราะห์อย่างลึกซึ้งแล้ว จะเห็นถึงการทำงาน ประการหนึ่งระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับสื่อมวลชนซึ่งแตกต่างกันมาก นั่นคือ การสืบเสาะหาข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับสถานที่เกิดเหตุ ภูมิหลังของคนร้าย รายละเอียดของตัวประกัน รายชื่อของสื่อมวลชนจะสามารถหาข้อมูลได้ละเอียดลึกซึ้งกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมาก

ทำไมสื่อมวลชนจึงหารายละเอียดของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้มากกว่า ประการหนึ่งสื่อมวลชนมีการทำงานที่กว้างขวางกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการพบปะติดต่อกับพันธมิตรทั้งบุคคลและหน่วยงานอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น สื่อจะพยายามติดต่อหาหน่วยงานหรือบุคคลที่มีแนวโน้มจะเกี่ยวข้องกับตัวประกัน คนร้าย หรือสถานที่เกิดเหตุทันที เพื่อสืบหาข้อมูลต่าง ๆ อันจะนำไปประกอบการนำเสนอข่าว

ประการถัดมา ได้แก่ สื่อมวลชนมีการทำงานที่เป็นอิสระ ไม่ต้องขึ้นกับหน่วยงาน บุคคล หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ มากเท่ากับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้น การปฏิบัติงานจึงไม่จำเป็นต้องรอรบคำสั่งจากสายงาน หรือรออนุมัติใด ๆ การทำงานหาข่าวสารข้อมูลจึงสะดวกมากกว่า

ประการสุดท้ายได้แก่ ประชาชนผู้ให้ข่าวสาร บางครั้งแม้ว่าสื่อจะไม่รู้จักใครที่เกี่ยวข้องกับคดีเลยก็ตาม แต่เพียงแค่ออกอากาศออกไปว่าใครรู้จักกับคนร้ายหรือตัวประกันช่วยให้ข้อมูลด้วย ประชาชนก็พากันโทรศัพท์เข้ามาให้ข้อมูลกัน ทั้งชื่อตัวประกัน หมายเลขโทรศัพท์ให้แก่สื่อมวลชน จึงเกิดเหตุการณ์ที่นักข่าวโทรเข้าไปคุยกับคนร้ายได้ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจติดต่อกับคนร้ายไม่ได้ เพราะไม่มีหมายเลขติดต่อเข้าไป ทั้งนี้ เกิดขึ้นเพราะภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนก่อนไปทางลบ ประชาชนกลัวเกรง ไม่ค่อยกล้าพูดคุยด้วย จึงไม่ค่อยมีคนกล้าให้ข้อมูล เมื่อเทียบกับสื่อมวลชนแล้ว ยังเป็นมิตรมากกว่า ไม่มีภาพลักษณ์ของการใช้อำนาจ และบางครั้งอาจจะได้ออกสื่อด้วย ประชาชนจึงพากันให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ทางออกที่ดีของปัญหานี้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปรับปรุงภาพลักษณ์ของตนเองให้ไว้ก่อน ประชาชนจะได้เกรงกลัวน้อยลง และกล้าที่จะพูดคุยให้ข้อมูลมากขึ้น และขอความร่วมมือจากสื่อมวลชนในด้านข้อมูลว่าถ้าได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ก็ช่วยนำข้อมูลนั้นมาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย เพื่อนำไปประกอบการวางแผนการช่วยตัวประกันให้รัดกุมยิ่งขึ้น

การล้อมคอกก่อนบานปลาย

จากการสัมภาษณ์บุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ได้ข้อมูลที่น่าสนใจว่า เมื่อเกิดเหตุการณ์จับตัวประกันขึ้น กลุ่มคนที่ไปถึงที่เกิดเหตุก่อน คือ ไทยมุง ตามด้วยเจ้าหน้าที่กู้ภัยและนักข่าว หลังจากนั้นจึงเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เมื่อเป็นดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจไปที่หลังบุคคลกลุ่มต่าง ๆ

ทำให้ไม่สามารถจัดการกับพื้นที่เกิดเหตุได้ เนื่องจากมีประชาชนมากมายเข้าไปอยู่ในสถานที่เกิดเหตุแล้ว จะเชิญให้ออกไปก็ยาก จะใช้แถบกันพื้นที่เกิดเหตุก็ไม่ค่อยจะมี ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจน่าจะฝึกอบรมหน่วยกู้ภัยขึ้นมาเพื่อเป็นผู้ที่ปิดล้อมสถานที่เกิดเหตุก่อนที่คนอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องจะเข้าไปทำให้คนร้ายตกใจยิ่งขึ้น ที่ต้องเป็นหน่วยกู้ภัย เพราะ เจ้าหน้าที่หน่วยกู้ภัยได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีเพื่อเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ จะสังเกตได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไปถึงก่อนมักจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ซึ่งไม่ได้ผ่านการจบหลักสูตรการเจรจาต่อรองมา ดังนั้น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหลักการเจรจาต่อรองเบื้องต้นให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาก ๆ เป็นการฝึกอบรมโดยตรง ไม่ใช่การส่งตัวแทนไปโรงพักละ 2 - 3 คนแล้วนำมาบอกต่อกัน จะต้องมีการทบทวนทฤษฎีและปฏิบัติ เน้นไปที่การจัดการกับสถานที่เกิดเหตุให้พร้อม กันประชาชนและสื่อมวลชนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการณ์ออกไป เพื่อรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยอื่น ๆ ที่จะตามมาทีหลัง

หน่วยประชาสัมพันธ์ : หน้าที่สำคัญที่ถูกลืม

บ่อยครั้งที่เกิดวิกฤตการณ์ขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจมักจะนึกถึงแต่คนร้ายและตัวประกันที่อยู่ตรงหน้า จนลืมไปว่าในหนึ่งคดีนั้นมีส่วนประกอบอื่น ๆ อีกมากมายซึ่งถ้าปล่อยปละละเลยอาจจะเป็นตัวการสร้างปัญหาให้ในภายหลัง เช่น สื่อมวลชนที่พยายามจะรุมล้อมถ่ายรูปคนร้าย หาข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้รูปคดีเสียได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหา นอกจากจะต้องมีการปิดล้อมที่เกิดเหตุให้ดีแล้ว เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นที่ห้ามไม่ได้ของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจน่าจะมีการจัดหน่วยประชาสัมพันธ์ของฝ่ายเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ฝ่ายอื่น ๆ ทราบ ทำความเข้าใจ บอกกฎ กติกา มารยาทต่าง ๆ ข้อควร-ไม่ควรปฏิบัติ และตอบคำถามต่าง ๆ ของทั้งผู้บังคับบัญชา สื่อมวลชนและหน่วยอื่น ๆ เพื่อกันไม่ให้หน่วยงานอื่นเข้ามาวุ่นวายในพื้นที่เกิดเหตุได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการทำวิจัยในเรื่อง “การเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้ายในกรณีคนร้ายจับตัวประกัน” ได้หาข้อมูลกรณีศึกษามาทั้งสิ้น 9 กรณีศึกษา ซึ่งเมื่อนำกรณีศึกษามาวิเคราะห์ผลลัพธ์ของแต่ละกรณีแล้ว จะเห็นได้ว่า ตัวประกันส่วนใหญ่ปลอดภัย และสามารถช่วยเหลือตัวประกันได้ มีเพียงกรณีศึกษาเดียวได้แก่ กรณีศึกษาที่ 3 “นักโทษพม่าหลบหนีจากเรือนจำและใช้ปืนพกจับเจ้าหน้าที่เรือนจำเป็นตัวประกัน” ที่มีตัวประกันเสียชีวิต ทำให้ตระหนักได้ว่า ยังคงมีอีกหลายกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการเจรจา ซึ่งน่าสนใจว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้การเจรจาล้มเหลว หรือไม่สามารถช่วยเหลือตัวประกันได้

ถ้ามีความเป็นไปได้ ก็ควรจะได้สัมภาษณ์ตัวผู้ก่อคดีด้วย เพื่อที่จะได้ข้อมูลของ ทั้ง 2 ฝ่ายมายืนยันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าแท้จริงเป็นเช่นไร หรือมีที่มาที่ไปอย่างไร ไม่ใช่ข้อสันนิษฐานของเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ใช่ข้อมูลเพียงด้านเดียว

นอกจากนี้ จากข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังได้ทราบว่า การเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะแบ่งเป็น 2 แบบ คือ การเจรจากับคนร้ายที่จับตัวประกัน และการเจรจากับบุคคลที่ต้องการจะกระทำอัตวินิบาตกรรม (ฆ่าตัวตาย) ซึ่งในกรณีของคนที่ต้องการฆ่าตัวตายก็เป็นที่น่าสนใจว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีการเจรจาต่อรองเช่นไรให้บุคคลนั้นกลับใจไม่คิดจะฆ่าตัวตาย การเจรจาจะง่ายหรือยากกว่าการเจรจากับคนร้ายที่มีตัวประกันอยู่ในมือ รวมถึงปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จหรือล้มเหลวในการเจรจากับบุคคลที่คิดจะฆ่าตัวตายด้วย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

- ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. 2545. กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น,
- กัญจน์ภูมิ เกิดพุ่ม. 28 ธันวาคม 2547. สัมภาษณ์.
- จิรัฏฐ์นนท์ เกิดพุ่ม. 28 ธันวาคม 2547. สัมภาษณ์.
- จิราภา เต็งไทรรัตน์ และคณะ. 2543. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- โซเอน ฟิลด์; มาร์ค เค. 2540. การเจรจา. แปลโดย วีรจิต กลัมพะสุต. กรุงเทพมหานคร : แมคกรอ-ฮิล อินเตอร์เนชันแนลเอนเตอร์ไพรส์,
- ทิมข่าวจ.ส.100. 12 มกราคม 2548. สัมภาษณ์.
- ทิมข่าวจ.ส.100. 30 มกราคม 2548. สัมภาษณ์.
- ชานินทร์ อิศรพรต. 2544. สมรรถนะในการช่วยเหลือตัวประกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกรณีคนร้ายคิดยาเสพติด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. ภาควิชาสังคมวิทยา รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพศิณี พูลสวัสดิ์. 13 มกราคม 2548. พินิจตำรวจโท. สัมภาษณ์.
- นริศรา เกิดพุ่ม. 28 ธันวาคม 2547. สัมภาษณ์.
- นิกร เทียงคี. 25 ธันวาคม 2547. สัมภาษณ์.
- บุษบง บุษปะวงษ์. 12 มกราคม 2548. สัมภาษณ์.
- พรเลิศ ขนตรีศักดิ์สกุล. 29 มกราคม 2548. สัมภาษณ์.
- พิทยา สิงห์จามูนสงค์ . 30 พฤศจิกายน 2547. ร้อยตำรวจเอก. สัมภาษณ์.
- พิศาล มุขแจ้ง. 19 กุมภาพันธ์ 2547. พินิจตำรวจเอก. สัมภาษณ์.
- พิศาล มุขแจ้ง. 5 มกราคม 2548. พินิจตำรวจเอก. สัมภาษณ์.
- ไพบูลย์ เทวรักษ์. 2537. จิตวิทยา. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพมหานคร : เอส ดี เพรส,
- พีชเชอร์ โรเจอร์; ยูรี และวิลเลียม. 2545. กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง. แปลโดย ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น,
- มัลลิกา ไกรสนธิ. 2546. การศึกษาความสัมพันธ์ของทักษะการตั้งใจฟังกับโอกาสประสบความสำเร็จในการเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีพยายามฆ่าตัวตาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไม่ประสงค์ออกนาม. 18 กุมภาพันธ์ 2547. พินิจตำรวจตรี. สัมภาษณ์.
- ไม่ประสงค์ออกนาม. 30 พฤศจิกายน 2547. สัมภาษณ์.

- ยุติธรรม, กระทรวง. มปป. แนวทางการแก้ไขวิกฤตการณ์จากผู้ที่เกิดอาการประสาทหลอนจากยาเสพติด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว,
- ถือชัย สุขยอด. 27 กุมภาพันธ์ 2547. พินดาร์วเอก. สัมภาษณ์.
- ถือชัย สุขยอด. 13 ธันวาคม 2547. พินดาร์วเอก. สัมภาษณ์.
- เลิศ อักษรนิตย์. 18 กุมภาพันธ์ 2548. สัมภาษณ์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. 2543. วาทนิเทศและวาทศิลป์: หลักทฤษฎีและวิธีปฏิบัติยุคสหสวรรษใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ศรภุชณ์ แก้วผลึก. 20 พฤศจิกายน 2547. พินดาร์วเอก. สัมภาษณ์.
- ศักดิ์ดา ปิ่นแห่งเพชร. 2547. เอกสารประกอบการสอนวิชาการสื่อสารเพื่อการจัดการ. มิถุนายน – กันยายน.
- สมาน รัตนถาวรวานิช. 11 กุมภาพันธ์ 2548. สัมภาษณ์.
- สาธารณสุข, กระทรวง. 2546. ลักษณะของบุคคลที่อาจจะเป็นคนร้าย[online]. กรุงเทพมหานคร : กรมสุขภาพจิต. www.galaya-int.com[296 กรกฎาคม 2547]
- อรรธรณ ปิรันธน์โอวาท. 2546. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- อรรธรณ ปิรันธน์โอวาท. 2539. วาทะสำคัญของไทยและการวิเคราะห์. พิมพ์ครั้งที่ 3. (ม.ป.ท.)
- อรรธรณ ปิรันธน์โอวาท. 2539. หลักและปรัชญาของวาทวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- อัครพล เค้าอุทัย. 19 มกราคม 2548. สัมภาษณ์.
- Bland M. 1998. Communicating Out of a Crisis. London : Macmillan business.
- Infante D. A. 2003. Building Communication Theory. 4th edition. Illinois : Waveland Press.
- Manson, Addams & Homer Simpson families. 2004. Guide to Crisis Negotiations[online]. USA : Bruce A. Wind. <http://www.lectlaw.com>[2004, July 29]



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำถามในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจ

1. สภาพการณ์เกิดขึ้น มีความเป็นมาอย่างไร และมูลเหตุจูงใจของคนร้ายคืออะไร
2. ลักษณะของคนร้ายที่จับตัวประกันมักจะเป็นแบบใด ; ลักษณะทางประชากร วิธีชีวิต ฯลฯ
3. ลักษณะของบุคคลแบบใดที่คนร้ายต้องการจับเป็นตัวประกัน
4. ลักษณะการสื่อสารเพื่อเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้าย
 - 4.1 คำถาม คำพูด ลักษณะท่าทางที่ใช้เบื้องต้น
 - 4.2 มีการใช้คำพูดที่เป็นการลงเชิงดูท่าทางของคนร้ายก่อนหรือไม่ หรือคุณลักษณะท่าทางของคนร้ายจากการสื่อสารของเขาได้หรือไม่ อย่างไร ยกตัวอย่าง
 - 4.3 เมื่อคนร้ายไม่ยอมเจรจา มีวิธีการทำให้คนร้ายรู้สึกไว้วางใจและยอมคุยด้วยได้อย่างไร
 - 4.4 การสื่อสารเช่นไรและอย่างไรที่จะทำให้คนร้ายที่มีอาการคลุ้มคลั่งสงบลง
 - 4.5 คำพูดต้องห้าม สิ่งต้องห้ามอันจะก่อให้เกิดอันตรายมีอะไรบ้าง
 - 4.6 การเจรจาเมื่อคนร้ายขาดสติ/มีสติ แตกต่างกันอย่างใด และทำอย่างไร
 - 4.7 เมื่อคนร้ายเริ่มทำร้ายตัวประกันเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสื่อสารหรือการจัดการเพื่อช่วยเหลือตัวประกันอย่างไร
 - 4.8 การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กับการสื่อสารแบบ face to face มีความแตกต่างกันหรือไม่ หรือมีส่วนในการช่วยเหลือตัวประกันมากน้อยเท่าใด อย่างไร
5. การเตรียมการของทีมงานสนับสนุนและทีมเจรจา เช่น การจัดการกับพื้นที่และบุคคลอื่น ๆ ในสถานที่เกิดเหตุ
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจา เช่น สื่อมวลชน ประชาชน หรือหน่วยกู้ภัย อย่างไร
7. หน่วยงานใดบ้างที่เกี่ยวข้องในการเจรจาต่อรอง และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ผ่านหลักสูตรการอบรมการเจรจาต่อรองมาหรือไม่ อย่างไร เป็นเวลานานเท่าใด
8. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการสื่อสารเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือตัวประกันเป็นอย่างไร
9. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ร่วมกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ทีมสนับสนุน สื่อมวลชน มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อทำความเข้าใจกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ เพื่อให้ความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะต้องเจรจาต่อรองหรือไม่ อย่างไร

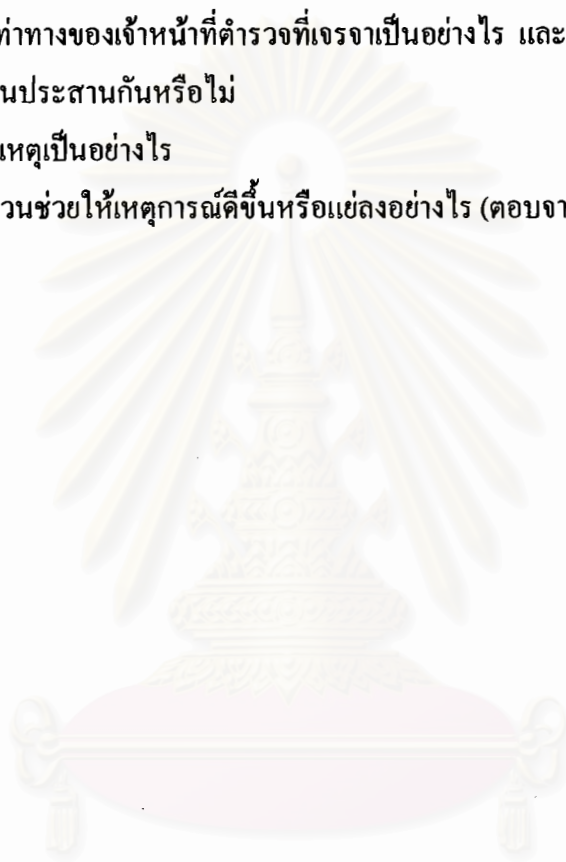
คำถามในการสัมภาษณ์นักจิตวิทยา

1. บุคลิกลักษณะ ท่าทาง หรือสภาพจิตใจของผู้ที่มีแนวโน้มจะก่อคดีจับตัวประกัน
2. การสื่อสารแบบใดที่เหมาะสมกับคนร้ายในบุคลิกต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 คนร้ายมาถึงเสพติด
 - 2.2 คนร้ายที่เครียด ผิดหวังในชีวิต
 - 2.3 นักโทษ อาชญากรหลบหนี
 - 2.4 การก่อการร้ายสากล
3. พื้นฐานในการสื่อสารกับคนร้าย ผู้เจรจาควรมีลักษณะท่าทางอย่างไร ควรมีการเจรจา วางสีหน้า น้ำเสียงอย่างไร จึงจะเหมาะสม
4. การหาเหตุผลของใจของคนร้ายมีช่วยช่วยให้การเจรจามีความสำเร็จมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร
5. จากกรณีศึกษา วิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ดังนี้
 - 5.1 ลักษณะท่าทางของคนร้าย และการสื่อสารเจรจาที่เหมาะสม
 - 5.2 การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงไร อธิบาย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำถามในการสัมภาษณ์สื่อมวลชนและหน่วยกู้ภัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสื่อสารเพื่อชี้แจง ทำความเข้าใจกับสื่อมวลชนก่อนหรือไม่ว่าจะมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไร มีขอบเขตอะไรบ้าง สิ่งที่ปฏิบัติได้ หรือห้ามปฏิบัติ
2. การจัดเตรียมพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างไร มีการกันพื้นที่ไม่ให้เข้าใกล้คนร้ายหรือไม่อย่างไร
3. การเจรจา ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เจรจาเป็นอย่างไร และทีมสนับสนุนเป็นอย่างไร มีการทำงานประสานกันหรือไม่
4. เหตุการณ์ในวันเกิดเหตุเป็นอย่างไร
5. คิดว่าสื่อมวลชนมีส่วนช่วยให้เหตุการณ์ดีขึ้นหรือแย่ลงอย่างไร (ตอบจากประสบการณ์พร้อมยกตัวอย่างประกอบ)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำถามในการสัมภาษณ์ประชาชน

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมาถึงที่เกิดเหตุช้า – เร็ว อย่างไร และหลังจากนั้นมีการจัดการกับพื้นที่ หรือสื่อสารกับประชาชนในที่เกิดเหตุอย่างไรบ้าง ปฏิบัติต่อประชาชน และคนร้ายอย่างไร
2. ลักษณะของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสื่อสารเจรจากับคนร้ายอย่างไร มีการแต่งกาย วางสี หน้าท่าทาง และวางตัวอย่างไร
3. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการมาพูดคุยสอบถามกับประชาชนเกี่ยวกับตัวคนร้ายอย่างไรบ้าง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวปานจิต รวีอร่ามวงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2522 ที่โรงพยาบาลหัวเฉียว จังหวัดกรุงเทพมหานคร จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เกียรตินิยมอันดับสอง) สาขามัธยมศึกษา (มนุษยศาสตร์/สังคมศาสตร์) วิชาเอกภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ

ประวัติการทำงาน เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลเนื้อหาวิชาภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อนักเรียนเตรียมสอบเข้ามหาวิทยาลัยบนอินเทอร์เน็ต (Web Content; www.tutor2you.com) ให้แก่บริษัทสื่อมวลชนไทย จำกัด (มหาชน) (เมษายน 2544) หลังจากนั้น เป็นอาจารย์สอนวิชาภาษาไทยระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย (พฤษภาคม 2544 - เมษายน 2546)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย