

Soft Skills สำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21: การพัฒนาทักษะการโค้ช
เพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมาย
Soft Skills for Legal Professionals in 21st Century: Developing
Coaching Skills for Empathic Communication for Lawyers

ประภาภรณ์ โรจน์ศิริรัตน์*

Prapaporn Rojsiriruch

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาความหมายและความสำคัญ กระบวนการและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะ รวมไปถึงปัญหาเกี่ยวกับทักษะและการพัฒนาทักษะการโค้ช (coaching) เพื่อการพัฒนาทักษะการโค้ชสำหรับการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมาย เพราะการสื่อสารเป็นสิ่งทีนักกฎหมายจำเป็นต้องทำตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคการสื่อสารไร้พรมแดนและยุคแห่งความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยการพัฒนาดังกล่าวต้องสอดคล้องกับการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพนักกฎหมายในอนาคต ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้หลักสูตรนิติศาสตร์ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการโค้ช ทักษะดังกล่าวประกอบด้วยทักษะสำคัญๆ ได้แก่ การฟังอย่างลึกซึ้ง การตั้งคำถามอันทรงพลัง การสะท้อนกลับ รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจแก่นิสิต นักศึกษา โดยผู้สอนบรรยายในรายวิชาบังคับคือวิชาจริยธรรมสำหรับนักกฎหมาย เพื่อเข้าใจความหมายและความสำคัญของการชี้แนะ และการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ ผ่านกระบวนการฝึกฝน การฟัง การถาม การสะท้อนกลับ รวมถึงทักษะที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

คำสำคัญ: ทักษะที่สำคัญ, นักกฎหมายในศตวรรษที่ 21, ทักษะการโค้ช, การสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ

* อาจารย์ประจำหลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ น.บ. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ; น.บ.ท.; LL.M. Suffolk University, USA; LL.M. Fordham University, USA; นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ทุนวิจัยฟูลไบท์)

Abstract

This study examines Soft Skills for Lawyers in 21st Century: Developing Coaching Skills for Empathic Communication for Lawyers. The legal professional is a profession that requires human skills because they must work with people who are facing with problems such as clients or parties. Communication skill is a must for lawyers, especially in 21st Century which is an era of borderless communication with constantly changing. The development of empathy and empathic communication skills in law schools is essential because it is related to the development of moral and ethics for those who will practice in legal profession the future. This research suggests that law programs recognize the importance of developing faculty members to have coaching skills which consists of major skills, including deep listening, powerful questioning and reflection as well as related skills, such as skills in rapport building. The outcome can be done by setting new teaching and learning styles in compulsory courses such as criminal law or tort law subjects including literature reading, storytelling, watching movies, analyzing feelings and emotions of each character, or having students to perform a role play related to the facts in the case.

Keyword: *Soft Skills, Lawyers in 21st Century, Coaching Skills, Empathic Communication*

1. บทนำ

การเตรียมความพร้อมแก่นิสิตนักศึกษาสำหรับการประกอบวิชาชีพตามสายวิชาที่ได้ศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นเป็นพันธกิจที่สำคัญประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยและอาจารย์ในสถาบันการศึกษา วิชาชีพนักกฎหมายหรือวิชาชีพนักนิติศาสตร์ เช่น ผู้พิพากษา พนักงานอัยการ ทนายความ ที่ปรึกษาทนายความ หรือพนักงานสอบสวน เป็นต้น เพราะวิชาชีพนักกฎหมายเป็นวิชาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์และต้องทำงานร่วมกับคนทั้งผู้ร่วมงานในหน่วยงาน หรือทนายความอื่นในทีม รวมทั้งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่กำลังเผชิญกับปัญหา ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่นักกฎหมายจำเป็นต้องทำตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคที่การสื่อสารนั้นไร้พรมแดน “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” หมายความว่า ทักษะต่างๆ ที่นิสิตควรจะต้องมีเพื่อดำรงชีวิตและประกอบหน้าที่การทำงานชีวิตเมื่อเกิดและเติบโตมาในโลกยุคดังกล่าว ปัจจุบันนั้นทักษะที่จำเป็นสำหรับอาชีพนักกฎหมายไม่ได้มีเพียงทักษะทางด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ หรือ Hard skills แต่ยังคงมีทักษะอื่นๆ ทางด้าน Soft Skills ที่จำเป็นกับวิชาชีพด้วย เช่นเดียวกับกับ สภาเศรษฐกิจโลก หรือ World Economic Forum (WEF) ได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของตลาดแรงงานรวมทั้งแนวโน้มของเทคโนโลยีในอนาคตทั่วโลก ผลการศึกษาได้สรุปทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) เป็น 16 ทักษะ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ 1. ทักษะความรู้พื้นฐาน 2. สมรรถนะ (Competency) และ 3. ทักษะการสื่อสาร

นอกจากนี้ World Economic Forum ยังจัดอันดับทักษะที่สำคัญในแต่ละปีเพื่อเปรียบเทียบว่าทักษะใดมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับบุคคลที่ต้องเข้าสู่ตลาดการทำงานในแต่ละปี และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างทักษะใน ค.ศ. 2020 และ ค.ศ. 2015 พบว่า ทักษะการบริหารคน ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น รวมถึงทักษะในการควบคุมอารมณ์ล้วนเป็นทักษะที่สำคัญใน 10 อันดับแรกของทั้งสองปี การจัดอันดับดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังมีความสำคัญและต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาให้นักกฎหมายเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทำงานและการประกอบวิชาชีพภายหลังจบการศึกษา ซึ่งรวมถึงนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชาชีพนักกฎหมาย เมื่อกล่าวถึงการประกอบวิชาชีพนักกฎหมาย ความรู้ด้านกฎหมาย (Legal Knowledge) ถือเป็น "Hard Skills" ที่เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับนักกฎหมาย เพราะ "Hard Skills" เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นักกฎหมายมีผลงานที่เพิ่มขึ้น ในปัจจุบันนักกฎหมายจำเป็นต้องมีทักษะ Soft Skills ที่เพิ่มขึ้นซึ่งทักษะดังกล่าวรวมถึงพื้นฐานทางธุรกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการโครงการและความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งมอบกฎหมาย นักกฎหมายในปัจจุบันอาจไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญใน

ทุกๆ ด้าน แต่นักกฎหมาย เช่น ทนายความ ผู้พิพากษา อัยการ หรือวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องล้วนแล้วแต่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องช่วยเหลือผู้อื่นที่กำลังตกทุกข์จากคดีพิพาทต่างๆ

ดังนั้น นักกฎหมายจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะของผู้คน (Human Skills) การทำงานร่วมกันการรับรู้ทางวัฒนธรรมการเอาใจใส่ และความสามารถในการสื่อสารกับลูกความอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการสื่อสาร โดยนักกฎหมายจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นที่กำลังเผชิญกับปัญหาแบบเห็นอกเห็นใจ (Empathic Communication) และทักษะการชี้แนะ (Coaching Skill) ซึ่งเป็นทักษะที่เน้นเรื่องกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างโค้ชและตัวผู้รับการโค้ช (Coachee) ผ่านทักษะที่สำคัญทักษะการสร้างความสัมพันธ์เพื่อสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์อันดี (Rapport Building) ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) ทักษะการตั้งคำถามที่ทรงพลัง (Powerful Questioning) และทักษะการสะท้อนกลับ (Reflect)

นอกจากนี้ Kim Tasso (2020)¹ กล่าวว่า Soft Skills ที่นักกฎหมายควรมีในยุคปัจจุบัน ได้แก่ ความยืดหยุ่น ทักษะในด้านการสื่อสาร ทักษะทางการค้า ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการชี้แนะ ทักษะในการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และทักษะการพัฒนาด้านธุรกิจหรือทักษะของความเป็นผู้ประกอบการ ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมทีมสมาชิกในทีมและลูกค้า ซึ่งนักกฎหมายมีตั้งแต่ทักษะการสนทนาและการเข้าสังคม ไปจนถึงการจัดการการสนทนาที่ยากการสร้างเครือข่ายการให้ข้อเสนอแนะ และการฟังอย่างตั้งใจและกระตือรือร้น ยุคปัจจุบันนักกฎหมายจึงควรต้องมีทักษะทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการงานและทักษะเกี่ยวกับมนุษย์ ซึ่งนักกฎหมายที่มีทักษะด้านนี้จะ เป็นฟันเฟืองที่สำคัญต่อองค์กรทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร

โดยปัจจุบันการศึกษาด้านกฎหมายต้องให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกความหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผู้รับบริการด้านกฎหมาย บัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านกฎหมายต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ที่หลากหลาย มีความคล่องตัว มีความเห็นอกเห็นใจ และมีลูกความเป็นศูนย์กลาง เมื่อ ค.ศ. 2019 สหราชอาณาจักรได้มีการริเริ่มโครงการ “O-Shaped Lawyer” โดยมีเป้าหมายคือเพื่อแสดงให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะของนักกฎหมายและพัฒนาทักษะวิชาชีพกฎหมายเพื่อจะให้บริการดังกล่าวมีขอบเขตในการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ หลังจากนั้นจึงมีการใช้แนวทางดังกล่าวกับวิชาชีพครู อาจารย์กฎหมาย การฝึกอบรม และการเพิ่มทักษะดังกล่าวสำหรับนักกฎหมายทั้งในและนอกห้องเรียน

¹ Kim Tasso (2020). *Essential Soft Skills for Lawyers: What They Are and How to Develop Them*. Globe Law And Business.

ดังนั้น การมีความรู้ทางด้านกฎหมายเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอสำหรับการประกอบวิชาชีพ นักกฎหมายในศตวรรษที่ 21 อีกต่อไป นักกฎหมายในยุคนี้จึงต้องใช้ประโยชน์จากความรู้ด้านกฎหมายผสมผสานกับทักษะอื่นๆ อาจกล่าวได้ว่า นักกฎหมายต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในการสื่อสารกับลูกค้า ลูกความ หรือผู้รับบริการด้านกฎหมาย และต้องแสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญที่แตกต่างในการให้บริการแก่ลูกค้า ยังต้องมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อผู้ร่วมงานอีกด้วย การพัฒนาทักษะดังกล่าวจึงเป็นความท้าทายในการฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายหรือการเรียนการสอนด้านนิติศาสตร์ในสถาบันการศึกษาด้านกฎหมายทั่วประเทศและทั่วโลก การพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารสำหรับนักกฎหมายในยุคปัจจุบันจึงมีความสำคัญและจำเป็นในการเตรียมความพร้อมแก่นิสิตนักศึกษาเพื่อการก้าวเข้าสู่การประกอบวิชาชีพนักกฎหมายได้อย่างสมบูรณ์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความหมายและความสำคัญของทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21

2.2 เพื่อศึกษากระบวนการและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21

2.3 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับทักษะและการพัฒนาทักษะการโค้ชและการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายในปัจจุบัน

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมาย

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยเรื่อง Soft Skills สำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21: การพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) ซึ่งจะเป็นการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากฐานข้อมูลที่มีความหลากหลายทั้งหนังสือ ตำรา วารสาร บทความวิจัย และวิชาการ รายงานการศึกษาวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รวมถึงข้อมูลจากสื่อและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการชี้แนะและการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ เพื่อให้เห็นถึงความหมายและความสำคัญ กระบวนการและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา

ทักษะ รวมไปถึงปัญหาเกี่ยวกับทักษะและการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ สำหรับนักกฎหมายอันนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ สำหรับนักกฎหมาย

4. ความหมายและความสำคัญของทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ สำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21

4.1 ความหมายและความสำคัญของ Soft Skills สำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21

Soft Skills คือ ทักษะสำคัญที่ประกอบไปด้วยคุณสมบัติภายในที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวมนุษย์เอง รวมถึงประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน ช่วยให้เกิดการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ดีกว่าเดิม และยังส่งผลกระทบต่อสังคมอีกด้วย เวลาที่เรากล่าวถึงคำว่า “ทักษะ” (Skill) เราจะสามารถรู้ได้เลยว่า นี่คือนิสัยที่มนุษย์สามารถเรียนรู้ ฝึกฝนและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้แล้วเมื่อเราเรียนรู้และฝึกฝนตนเองให้มี Soft Skills เราจะมีสมาธิพร้อมทั้งยังมีความสามารถที่จะนำเอาทักษะต่างๆ เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้กับชีวิตและการทำงานให้มีความ Soft หรือ อ่อนโยน ต่อความรู้สึกของตนเองและผู้คนรอบข้างได้เป็นอย่างดี หากบุคลากรในองค์กรต่างๆ มี Soft Skills เป็นพื้นฐาน บุคลากรในองค์กรนั้นๆ จะกลายเป็นบุคคลที่มีคุณภาพเข้าใจลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งเสริมให้สามารถตอบโจทยลูกค้าได้ตรงใจ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยยะสอดคล้องกัน ในหลายๆครั้งเราจะพบว่า Soft Skills มักจะเป็นทักษะที่เป็นนามธรรม เพราะเป็นเรื่องของความสามารถในเชิงลึกที่สัมพันธ์กับคุณสมบัติและการให้คุณค่าจากภายในตัวตนของมนุษย์ ที่หากเราดูคนๆ หนึ่งแบบเผินๆ เราอาจจะไม่รู้เลยก็ได้ว่าเค้ามีทักษะนั้นๆ อยู่²

ดังนั้น คำว่า Soft Skills จึงอาจสรุปได้ว่าเป็นคำจำกัดความโดยรวมที่สื่อถึงทักษะหลากหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของมนุษย์ในการเข้าใจเกี่ยวกับตัวเอง ความสามารถบริหารจัดการอารมณ์ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น

ความสำคัญของ Soft Skills สำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21 จะช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปได้อย่างราบรื่น และแม้ว่านักกฎหมายจะมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากแค่ไหน แต่หากขาดทักษะนี้ไปสิ่งเหล่านี้ก็ย่อมไม่มีความหมาย Soft Skills จึงเป็นส่วนสำคัญในการสร้างที่ทำงานให้น่าอยู่มีความปลอดภัยทางใจ รวมถึงวัฒนธรรมทางองค์กรต่างๆ Soft Skills ได้แบ่งทักษะเป็นหลายๆ ทักษะ การมี Soft Skills ที่ดีนั้น นอกจากจะทำให้เข้าใจตัวเองในการจัดการกับความรู้สึก

² พลเชษฐ วัฒนชัย, “soft skill คืออะไร ความหมาย ตัวอย่าง”. <https://www.palagrit.com/what-is-soft-skills/>. (สืบค้นวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2565)

ต่างๆ และแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสมแล้วยังช่วยให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ง่าย ในขณะที่เดียวกันยังทำให้นักกฎหมายได้เปรียบเทียบในเวลาหลายบริษัทระบบ AI หรือปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้นเพราะระบบเหล่านั้นถูกพัฒนาเฉพาะงานเชิงเทคนิคที่ลดการทำงานในรูปแบบเครื่องจักรแต่ยังขาดความเข้าใจในการทำงานของแบบมนุษย์

4.2 ความหมายและความสำคัญของทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21

การชี้แนะ (Coaching) มาจากคำว่า Kocs ซึ่งหมายถึงรถม้าขนาดใหญ่ ที่ช่วยนำคนไปถึงจุดหมายได้อย่างรวดเร็วในสมัยก่อน จึงเป็นที่มาของคำว่า โค้ช (Coach) ในปัจจุบัน การโค้ชในอดีตเป็นการสอนงาน แต่ในปัจจุบัน ความหมายได้เปลี่ยนแปลงไป "การโค้ช" กลายเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างโค้ชซึ่งเป็นผู้ที่ช่วยเหลือ ขวนคิด หรือปลดลือคบางอย่างในตัวผู้รับการชี้แนะ (Coachee) มีศักยภาพสูงขึ้น หรือมีความสุขอย่างที่เขาต้องการ ผ่านวิธีการและเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะ ได้เรียนรู้ ตระหนักในตัวเองและเปลี่ยนแปลง และลงมือทำด้วยความคิด ความถนัด ความสามารถของตนเอง ดังนั้นการชี้แนะ จึงเป็นการทำงานร่วมกันระหว่าง ผู้ชี้แนะ (Coach) และผู้รับการชี้แนะ (Coachee) ให้ถึงจุดหมายที่ผู้ชี้แนะต้องการด้วยทรัพยากรที่เขามี ในปัจจุบัน ซึ่งทักษะที่ผู้ชี้แนะพึงมี อันได้แก่

1. ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) เพื่อให้ได้ยินเสียงที่ไม่ได้พูด
2. ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ (Rapport building) เพื่อสร้างความไว้วางใจและ engagement กับผู้รับการโค้ช
3. ทักษะการตั้งคำถามทรงพลัง (Powerful questioning) เพื่อดึงศักยภาพและความสามารถของผู้รับการชี้แนะ คำถามส่วนใหญ่จะเป็น คำถามปลายเปิดเพื่อ brain storming ให้ได้ความคิดใหม่ๆ สร้างการเติบโตทางความคิด
4. ทักษะการสะท้อนกลับ (Reflect) คือการสะท้อนกลับคำพูด ความคิด และความรู้สึกที่คุณได้รับจากผู้ชี้แนะแสดงว่าคุณกำลังฟังอยู่ ซึ่งจะช่วยสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ชี้แนะ และยังช่วยให้เขาได้ยินสิ่งที่พวกเขาได้พูด สิ่งที่เขารู้สึก และอารมณ์ความรู้สึกของเขา และดำเนินการสำรวจตัวเองต่อไป การสะท้อนกลับสิ่งที่ถูกความได้พูดนั้นจะช่วยให้ถูกความได้มีโอกาสได้รับฟังสิ่งที่ตัวเองได้พูดถึง และตัวอย่างของคำถามที่ตรงตรง ได้แก่ 'คุณวิตกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง...บอกฉันเพิ่มเติมได้ไหม' ตัวอย่างของการสะท้อนของทั้งคำและความรู้สึกคือ: 'คุณตื่นเต้น แต่ฉันก็รู้สึกว่าคุณกลัว? ไม่แน่ว่าฉันเข้าใจถูกไหม' การสะท้อนกลับทำให้เกิดการกระตุ้นความเข้าใจอย่างถ่องแท้สำหรับถูกความ และเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการโค้ช เพราะมนุษย์จะเข้าใจข้อมูลเชิงลึกได้ต่อเมื่อเขามีความเข้าใจ

อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับตนเอง สถานการณ์และการเข้าใจสิ่งดังกล่าวจะนำไปสู่ความชัดเจนในการแก้ปัญหา

นอกจากนี้ การโค้ชจะสามารถเกิดขึ้นได้ เมื่อผู้รับการชี้แนะ (Coachee) พร้อมและต้องการรับการโค้ชเท่านั้นเราเรียกว่า สภาวะที่พร้อมรับการโค้ช (Coachable) บางครั้งเมื่อเกิดมีความรู้สึกว่าการพัฒนาต่อ เติบโตขึ้น แต่อาจติดประเด็นบางอย่างซึ่งทำให้ไม่สามารถก้าวต่อไปได้ จึงต้องการโค้ชเพื่อมาช่วยเป็นเพื่อนชวนคิด หรือที่ปรึกษาช่วยพัฒนาศักยภาพ³

การชี้แนะนั้นจะทำให้เกิดการเคารพตนเอง (Self-Esteem) ซึ่งการเคารพตนเองนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตไม่ใช่แต่เพียงในวิชาชีพนักกฎหมายเท่านั้น แต่ในทุกๆ อาชีพย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างมาก การที่บุคคลเคารพตนเองจะทำให้ศักยภาพในการใช้ชีวิตดีขึ้น มีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับคนรอบข้างและที่มากกว่านั้น คือ เมื่อเห็นว่าบุคคลนั้นเคารพตนเองและเป็นคนที่คู่ควรกับการให้ความเคารพนับถือแล้ว ผู้อื่นก็หันจะให้เกียรติเช่นกัน เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ ย่อมมีวิธีการรับมือกับสถานการณ์และปัญหาต่างๆ เป็นอย่างดี ไม่ใช่อารมณ์เป็นที่ตั้ง เพราะรู้ว่าผลเสียย่อมมีมากกว่าผลดี ซึ่งหากบุคคลๆ หนึ่งจะเปลี่ยนแปลงตนเองเป็นคนใหม่จะต้องเปิดใจยอมรับตัวตนที่แท้จริงของตนเองให้ได้เสียก่อน และเริ่มเรียนรู้ที่จะมีความสุขในแบบของตนเอง และเปลี่ยนตนเองให้มีความเคารพและการได้รับความเคารพจากผู้อื่น เพราะจุดเริ่มต้นความสำเร็จในชีวิตของบุคคลมากมายบนโลกนี้ ล้วนเกิดมาจากการเคารพตนเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นแนวคิดขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องมีก่อนจะไปพบกับความภูมิใจที่สูงขึ้น และก้าวไปสู่การประสบความสำเร็จในเป้าหมายของชีวิต แต่การเคารพตัวเองอย่างแท้จริงและการนำไปใช้ มักเกิดขึ้นกับคนน้อยมากโดยเฉพาะในประเทศไทย ปัญหาเหล่านี้ล้วนจะไม่เกิดกับคนที่มีการเคารพตัวเอง หรือบุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเอง มองเห็นคุณค่าและมีความมั่นใจในตนเอง เพราะคนที่มีการเคารพตัวเองสูงมักจะรู้สึกดีกับตนเองและสามารถก้าวข้ามผ่านปัญหาและอุปสรรคในชีวิตไปได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีการเคารพตัวเองต่ำ ที่มักจะมี ความสับสนและรู้สึกท้อแท้กับตนเอง

ดังนั้น การชี้แนะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ นักกฎหมายเห็นคุณค่าและเคารพตนเอง การชี้แนะจะสร้างความตระหนักรู้ว่าการที่บุคคลหันมาเคารพตนเองส่งผลดี ไม่ใช่เรื่องที่ผิด หรือน่าอับอายแต่อย่างใด เพียงหันมาเคารพตนเองไม่ว่าจะเป็นการภูมิใจในการกระทำของตนเอง แม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย รู้คุณค่าในตนเอง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เองจะหล่อหลอมให้เกิดการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

³ Harvard Business Review. (2019). The Leader as Coach: How to unleash innovation, energy, and commitment. From <https://hbr.org/2019/11/the-leader-as-coach>. (Retrieved February 12, 2022)

ส่วนการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathic Communication) คือ การสื่อสารที่แสดงให้คู่สนทนาเห็นว่าเรากำลังตั้งใจฟังเขาอยู่ ที่ไม่ใช่แค่สิ่งที่เขาพูด แต่รวมไปถึงความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ และคุณค่าในตัวตนของคนนั้นด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ฟังก้าวเข้าไปในโลกของอีกฝ่ายอย่างเข้าใจ และป้องกันการตัดสินฝ่ายตรงข้าม และป้องกันอคติที่เกิดขึ้นได้⁴ ซึ่งนักกฎหมายเป็นอีกหนึ่งวิชาชีพที่ต้องสื่อสารกับคนที่กำลังมีความทุกข์ กำลังเผชิญกับปัญหา รวมทั้งมนุษย์ที่กำลังอยู่ในอารมณ์โกรธ แค้น เสียใจ นักกฎหมายต้องสื่อสารกับมนุษย์ตลอดเวลาทั้งในโลกจริง และโลกออนไลน์ ทักษะด้านการสื่อสารพื้นฐานที่เราฝึกฝนกันมาตั้งแต่เรียนในโรงเรียนจนกระทั่งเข้ามหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การจับใจความ และทักษะด้านเทคนิคอื่นๆ นั้นล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการประกอบวิชาชีพนักกฎหมายทั้งสิ้น และนอกจากการสื่อสารพื้นฐานดังกล่าวแล้ว ทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคที่ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เขียนคำคู่ความและทำวิจัยได้แม่นยำ และรวดเร็วกว่ามนุษย์ ทักษะการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ ทักษะการสื่อสารด้วย อัจฉริยะ ทักษะการเล่าเรื่อง และทักษะการนำเสนอจึงเป็นทักษะที่นักกฎหมายในศตวรรษ 21 ต้องเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่นักกฎหมายที่เหนือกว่า AI

สำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21 ความสามารถในการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจนั้น ถือเป็นคุณสมบัติและทักษะที่สำคัญอย่างมากของนักกฎหมาย เพราะว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมไปถึงการสื่อสารกับลูกค้าของตน นอกจากนี้ นักกฎหมายต้องการสื่อสารให้เข้าใจกันทั้งสองฝ่าย การมีความเห็นอกเห็นใจหรือการเอาใจเขามาใส่ใจเราจะเป็นคุณสมบัติที่ดีของนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21 ก็คือการมีความเห็นอกเห็นใจและการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

โดยทักษะการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจนี้ ในปัจจุบันยังไม่มีการเรียนการสอน หรือการฝึกฝนในระดับโรงเรียนกฎหมายหรือในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตมากนัก เนื่องจากยังไม่ค่อยมีใครให้คุณค่ากับทักษะนี้เท่าที่ควร อาจเพราะการมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นจะต้องอาศัยเวลาและการฝึกฝนอย่างค่อยเป็นค่อยไปและไม่เร่งรีบ เนื่องจากถ้าหากฝึกอย่างเร่งรีบเกินไป หรือไม่รับฟังอย่างแท้จริง จะทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับคู่สนทนาได้อย่างเต็มที่ อาจเกิดความไม่เข้าใจกันหรือความเข้าใจผิดเกิดขึ้นอีกเช่นกัน แต่ถ้าหากว่า นักกฎหมายสามารถฝึกฝนทำให้มีทักษะในการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ เนื่องจากนักกฎหมายจะเข้าใจมุมมอง สภาวะ และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นอกเหนือจากมุมมองทางกฎหมายเท่านั้นสามารถช่วยให้วางแผนคดี และตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถเจรจาต่อรองกับฝ่ายตรงข้ามหรือสื่อสาร

⁴ Mark A. Cohen. (2020). Post-Pandemic Legal Education. From <https://www.forbes.com/sites/markcohen1/2020/08/13/post-pandemic-legal-education/?sh=63e8c24375d2>. (Retrieved May 26, 2022)

กฎหมายให้แก่ประชาชนทั่วไปเข้าใจได้ง่ายขึ้นจะส่งผลต่อการทำงานทำให้ประสบความสำเร็จและ
ขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากความไม่เข้าใจได้

กรณีที่ลูกความเข้ามาปรึกษาปัญหาในคดีกับทนายความ ลูกความไม่อาจเข้าใจในข้อ
กฎหมายต่างๆ ได้ แล้วทนายความมีความเห็นนอกเหนือใจและสามารถใช้ทักษะการสื่อสารอย่างเห็นอก
เห็นใจต่อลูกความได้ จะทำให้เป็นประโยชน์ต่อทนายความมากยิ่งขึ้น เพราะการสื่อสารอย่างเห็นอก
เห็นใจ นั้นคือความรู้สึกเห็นใจแต่ไม่ใช้การสงสาร จะทำให้ผู้ที่มีทักษะดังกล่าวสามารถเข้าใจมุมมอง
ของลูกความที่ประสบปัญหาอยู่และสถานการณ์ตามความเป็นจริงของเขา ทั้งด้านความรู้ความเข้าใจ
การศึกษา การใช้ชีวิตประจำวันของลูกความได้อีกด้วย โดยทนายความอาจเริ่มจากการที่อธิบายใน
ภาษาที่เข้าใจง่ายมากขึ้นต่อลูกความ หรือหากลูกความมีความรู้สึกโกรธ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดเกิดขึ้น
ในระหว่างกระบวนการทางกฎหมาย ทนายความก็สามารถที่จะรับฟังโดยปราศจากการตัดสินและ
สะท้อนความรู้สึกดังกล่าวแก่ลูกความได้

ดังนั้น นักกฎหมายในศตวรรษที่ 21 ที่ดีควรมีทักษะในการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ
นอกเหนือจากความรู้ด้านข้อกฎหมายเพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในยุคปัจจุบันที่จะทำ
ให้นักกฎหมายแตกต่างจากเทคโนโลยี และเนื่องจากปัจจุบันทักษะในการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจยัง
มีคนให้ความสำคัญไม่มากนัก จะทำให้แตกต่างจากนักกฎหมายคนอื่นๆ ทักษะนี้ก่อให้เกิดประโยชน์
หลายด้าน ทั้งสามารถช่วยให้การตัดสินใจในการดำเนินคดี การสื่อสารกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการ
สื่อสารในปัญหาด้านข้อกฎหมายกับลูกความทำให้ได้เข้าใจในประเด็นมากยิ่งขึ้น ความสามารถเจรจา
ต่อรองทนายความฝ่ายตรงข้าม อัยการ หรือกระทั่งการสื่อสารต่างๆ ไปยังศาลหรือผู้พิพากษาอีกด้วย
จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้ประสบความสำเร็จและขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่
อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพได้

5. กระบวนการและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสาร อย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21

การพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายให้ได้ผลลัพธ์
จริงนั้นต้องมีการสร้างความตระหนักรู้ทั้งในตัวของผู้สอนและผู้เรียน และต้องมีการสอนแบบลงมือ
ปฏิบัติจริง โดยต้องเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจถึงความหมายของความเห็นอกเห็นใจก่อน เมื่อ
กล่าวถึงความหมายของความเห็นอกเห็นใจ ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่ใช่ความสงสาร
(Sympathy) เพราะความสงสารคือการแสดงความรู้สึกของผู้พูดที่มีต่อสถานการณ์ของอีกฝ่ายหนึ่ง
โดยใช้คำพูดที่ขึ้นต้นว่าฉัน เช่น ฉันสงสารคุณ เป็นต้น แต่ความเห็นอกเห็นใจนั้นเริ่มจากการฟังอย่าง

ลึกซึ้ง ปราศจากอคติและการตัดสิน และใช้คำพูดที่ขึ้นต้นว่าคุณเพราะคำถึงผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วย เช่น คุณรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้ เป็นต้น ทนายความและนักกฎหมายที่มีความเห็นอกเห็นใจจะใช้วิธีรับฟังและแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้าที่เป็นคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งเช่นกัน⁵ การวิจัยชี้ให้เห็นว่าคนยุคดิจิทัลมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นน้อยกว่าคนในรุ่นก่อน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นในชีวิตประจำวันอาจส่งผลให้ความเห็นอกเห็นใจของคนยุคดิจิทัลที่ลดลง ดังนั้น การฝึกทักษะความเห็นอกเห็นใจให้นักเรียนกฎหมายและนักกฎหมายในยุคปัจจุบันจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งและควรเริ่มต้นจากในโรงเรียนหรือเร็วกว่านั้น⁶

การพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายในศตวรรษที่ 21 จำต้องมีการพัฒนาทักษะหลักๆ สามทักษะ ดังต่อไปนี้

(1) การฟังด้วยหัวใจ (Deep Listening)

มนุษย์ใช้ทักษะการฟังได้ก่อนที่พวกเขาจะพูดเป็น แต่เคยสังเกตไหมว่าคนส่วนใหญ่ มักจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการพูดมากกว่าการฟัง หรือแม้กระทั่งฟังเฉินๆ และรอจังหวะที่จะตอบหรือพูดแทรก ทักษะการฟังด้วยหัวใจเป็นหัวใจสำคัญของการฝึกฝน Soft Skills ที่สำคัญหลายทักษะที่ผู้เขียนได้กล่าวถึงในหนังสือเล่มนี้ เช่น ทักษะการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ ทักษะภาวะผู้นำ ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และทักษะการโค้ช ยุคศตวรรษที่ 21 นี้เรียกได้ว่าเป็นยุคที่นักกฎหมายที่ประสบความสำเร็จต้องเป็นนักกฎหมายที่มีกรอบความคิดเพื่อการเจริญเติบโต (Growth Mindset) และต้องเป็นนักกฎหมายที่มีความเป็นมนุษย์และเข้าใจมนุษย์อย่างมาก ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งหมายถึง การอยู่กับผู้พูดแบบ 100% การฟังโดยปราศจากอคติและการตัดสิน และการฟังเพื่อผู้ฟังอย่างแท้จริง

Jim Lovelace (2016) ประธาน Talent Development และทนายความได้กล่าวถึงความสำคัญของทักษะการฟังสำหรับนักกฎหมายและอันตรายของการไม่ฟังหรือการฟังอย่างไม่ใส่ใจ เขาเล่าว่าจากประสบการณ์ 25 ปีที่ประกอบวิชาชีพนักกฎหมาย ทั้งในฐานะนักกฎหมายฝึกหัดและผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาอาชีพด้านกฎหมาย เขาได้สังเกตว่านักกฎหมายใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานของพวกเขาในการพูด และถ้าไม่ได้พูดอยู่เขาก็ฟัง แต่เป็นการฟังที่มุ่งเน้นตนเองเป็น

⁵ Neil Hamilton. (February, 2021). Mentor/Coach: The Most Effective Curriculum to Foster Each Student's Professional Development and Formation. University of St. Thomas Law Journal, 17: 1-24.

⁶ Kristin B. Gerdy. (2008). Clients, Empathy, and Compassion: Introducing First-Year Students to the "Heart" of Lawyering. From <https://digitalcommons.unl.edu/nlr/vol87/iss1/1/>. (Retrieved May 26, 2022)

ศูนย์กลาง หมายความว่าเมื่อนักกฎหมายได้ยินเรื่องราวของผู้อื่น ความคิดของพวกเขาจะไปอยู่ที่การตั้งคำถามแบบอัตโนมัติ (ผู้วิจัยขอเรียกสิ่งนี้ว่าเสียงในหัว) ว่าอะไรคือข้อบกพร่องและอะไรคือความรับผิดชอบทางกฎหมายในเรื่องราวที่ผู้พูดกำลังเล่า พวกเขาชอบเรื่องการขุดค้นหาข้อเท็จจริง เขาชอบที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำข้อเท็จจริงไปปรับให้เข้ากับข้อกฎหมายและทฤษฎีกฎหมายต่างๆ ที่เขาได้ศึกษามา เพราะกระบวนการดังกล่าวคือสิ่งที่นักกฎหมายได้รับการสอนตั้งแต่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนกฎหมาย แต่เมื่อมาทำงานจริงๆ เขาได้พบว่าลูกค้าหรือลูกความบางคนก็ไม่ได้อยากที่จะรู้ทางออกด้านกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว สิ่งที่เขาอยากทำนั้นอาจเป็นการระบายหรือพูดให้ที่ปรึกษากฎหมายได้ฟังเกี่ยวกับปัญหาด้านธุรกิจของเขา เมื่อที่ปรึกษาหรือทนายความไม่ได้ตั้งใจฟังในสิ่งที่ลูกความพูด ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพและลูกความก็เกิดขึ้นได้ยาก และในปัจจุบันเมื่อการแข่งขันในแวดวงกฎหมายค่อนข้างสูงเราก็อาจจะสูญเสียลูกความให้กับทนายความคนอื่นที่ตั้งใจฟังลูกความด้วยหัวใจก็เป็นได้⁷

โรงเรียนกฎหมายหลายแห่งมีการฝึกเรื่องการสื่อสารในหลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทักษะที่สำคัญของนักกฎหมาย เช่น ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skill) ศาสตราจารย์วิลเลียม อูรี ผู้ร่วมก่อตั้งหลักสูตรเจรจาต่อรองของ Harvard Law School กล่าวว่า “การเจรจาเป็นการกระทำที่มีอิทธิพล”⁸ โดยความสำเร็จในการเจรจาจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ 1. การเตรียมตัวก่อนเจรจา และ 2. การสื่อสารขณะเจรจา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยโน้มน้าวผู้อื่นในการเจรจาต่อรอง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว การเจรจาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำความเข้าใจสิ่งที่เรียกว่า “ความสนใจร่วมกัน” ของคู่เจรจา และการทำงานร่วมกับคู่เจรจาของคุณเพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ ดังนั้นการทำความเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

⁷ Jim Lovelace. (2016). Learning to Listen: Effectiveness as lawyers. From <https://www.lawpracticetoday.org/article/learning-to-listen/>. (Retrieved May 29, 2022)

⁸ Program on Negotiation (PON) เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ และมหาวิทยาลัยทัฟส์ และทำหน้าที่เป็นศูนย์วิจัยบูรณาการที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทฤษฎีและแนวปฏิบัติของการเจรจาต่อรองและการระงับข้อพิพาทในภาครัฐและเอกชน โดยพันธกิจของ PON รวมถึงฝึกครู อาจารย์ และนักวิชาการด้านการเจรจาต่อรองรุ่นต่อไป ช่วยให้นักเรียนกฎหมายเป็นนักเจรจาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดให้มีเวทีสำหรับการอภิปรายเกี่ยวกับแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองอันเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับนักกฎหมายในยุคศตวรรษที่ 21 <https://www.pon.harvard.edu/>

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับวัจนภาษาหรือสิ่งที่คุณพูดเพียง 7% และอีก 93% เป็นของ อวัจนภาษารวมถึงโทนเสียง (วิธีที่คุณพูด) และภาษากาย

Tissa Dissanayaka (2018) ผู้ก่อตั้งและผู้บริหาร Boston Negotiation Group (BNG) ได้พัฒนารูปแบบการเจรจาต่อรองและการสื่อสารในขณะที่เจรจาต่อเรื่องที่เรียกว่า “LOVE” Model⁹

1) L = Listening การฟัง ซึ่งหมายถึง "การฟังอย่างลึกซึ้ง" คุณภาพของผลการเจรจาไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการพูด แต่คุณภาพของการฟัง การฟังอย่างลึกซึ้งจะไม่เพียงช่วยให้เข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูด (7%) แต่ยังช่วยให้เข้าใจสิ่งที่พวกเขาไม่ได้พูดด้วย ซึ่งการฟังแบบนี้จะคล้ายกับการฟังของโค้ชคือการฟังในสิ่งที่ผู้พูดพูดและไม่ได้พูดอีกด้วย

2) O = Observing การสังเกต สังเกตเพื่อเข้าใจส่วนที่เป็นอวัจนภาษา นักเจรจาต้องสังเกตภาษากายของคู่เจรจา ต้องเริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจบรรทัดฐาน (baseline) ของความหมายของภาษากายเพื่อเปรียบเทียบ หมายความว่าสังเกตภาษากายในช่วงที่ผู้พูดรู้สึกผ่อนคลายเพื่อเปรียบเทียบกับภาษากายในช่วงที่เขารู้สึกว่าจะอยู่ในสภาวะตึงเครียดหรืออยู่ภายใต้แรงกดดัน

3) V = Validating การตรวจสอบ ภาษากายอาจแตกต่างกันไปตามประเทศ วัฒนธรรม และความแตกต่างทางเพศ ผู้เจรจาต้องตรวจสอบตัวเองซึ่งเฉพาะโดยคำนึงถึงปัจจัยข้างต้น ก่อนตัดสินใจผลกระทบ สิ่งสำคัญคือต้องตรวจสอบสัญญาณเหล่านี้ในแบบองค์รวม เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้เจรจากับสัญญาณภาษากายที่เกี่ยวข้องหรือคล้ายกันเพื่อความสอดคล้องกันของสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ที่เขาและคุณต้องการ

4) E = Engaging การมีส่วนร่วม การสังเกตและการตรวจสอบจะช่วยให้ผู้เจรจาเข้าใจภาษากายของ คู่เจรจา อย่างไรก็ดี เพื่อให้การเจรจาบรรลุผลสูงสุด ผู้เจรจาต้องมีส่วนร่วมอย่างตั้งใจและเหมาะสม ผู้เจรจาต้องใช้ภาษากายของเขาให้มีลักษณะที่ส่งเสริมกับสิ่งที่เขาพูด เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างสิ่งที่พูดกับภาษากายของผู้เจรจา คู่เจรจาก็จะเชื่อในภาษากายของเขา หากผู้เจรจามีความเชี่ยวชาญทักษะนี้ ก็จะสามารถทำงานเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในขณะที่ทำการเจรจาได้

⁹ Tissa Dissanayaka. (2018). Do you know how to communicate at the negotiation table? From <https://www.linkedin.com/pulse/do-you-love-communicate-negotiation-table-tissa-dissanayaka>. (Retrieved May 29, 2022)

ดังนั้นการฟังจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดและเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการสังเกตภาษากายและการใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการสื่อสารและการเจรจาที่ประสบผลสำเร็จได้¹⁰

(2) การตั้งคำถามอันทรงพลัง (Powerful Questioning)

Dale Carnegie ได้กล่าวถึง “การเป็นผู้ฟังที่ดี” ในหนังสือ How to Win Friends and Influence People ของเขาในปี 1936 ให้ถามคำถามที่คนอื่นสนุกกับการตอบคำถาม และในงานวิจัยของ Alison พบว่าผู้คนยังถามคำถามไม่มากพอ มีเหตุผลมากมายว่าทำไมถึงเป็นแบบนี้ ได้แก่ ผู้คนอาจเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก นั่นคือพยายามที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นด้วยการบอกเล่าความคิด เรื่องราว และแนวคิดของตนเอง (เลยไม่เคยคิดที่จะถามคำถาม) หรืออาจจะเป็นที่บางคนเฉยเมยไม่ยินดียินร้าย พวกเขาไม่สนใจพอที่จะถามคำถาม พวกเขาคิดว่าคำตอบที่ได้ยินจะน่าเบื่อ หรือบางทีพวกเขาอาจจะมั่นใจมากเกินไปในความรู้ของตนเองและคิดว่าพวกเขาารู้คำตอบแล้ว (ซึ่งบางครั้งพวกเขาไม่รู้ แต่ปกติแล้วไม่เป็นเช่นนั้น) หรือบางทีพวกเขากังวลว่าจะถามคำถามผิดและถูกมองว่าหยาบคายหรือไม่มีความรู้ความสามารถ แต่ตัวการขัดขวางที่ใหญ่ที่สุดก็คือ คนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจว่าข้อดีของการถามคำถามที่ดีมีประโยชน์เพียงใด

(3) การสะท้อนกลับ (Reflection)

การสะท้อนกลับคำพูด ความคิด และความรู้สึกที่คุณได้รับจากโค้ชชี้แสดงว่าโค้ชกำลังตั้งใจฟังอยู่ ซึ่งจะช่วยสร้างสายสัมพันธ์กับโค้ช และยังช่วยให้คุณได้ยินสิ่งที่พวกเขาได้พูด สิ่งที่คุณรู้สึก และอารมณ์ความรู้สึกของเขา และดำเนินการสำรวจตัวเองของเขาต่อไป สำหรับนักกฎหมายและทนายความ การสะท้อนกลับสิ่งที่ลูกความได้พูดนั้นจะช่วยให้คุณมีความได้มีโอกาสได้รับฟังสิ่งที่ตัวเองได้พูดถึง และตัวอย่างของคำถามที่ตรงต่อคือ 'คุณวิตกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง...บอกฉันเพิ่มเติมได้ไหม' ตัวอย่างของการสะท้อนของทั้งคำและความรู้สึก ได้แก่ 'คุณตื่นเต้น แต่ฉันก็รู้สึกว่าคุณกลัว ไม่แน่ใจว่าฉันเข้าใจถูกไหม? “ไม่แน่ใจว่าฉันเข้าใจถูกไหมว่าคุณกำลังรู้สึกกังวล” เป็นต้น

การสะท้อนกลับทำให้เกิดการกระตุ้นความเข้าใจอย่างถ่องแท้สำหรับลูกความ และเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการโค้ช เพราะมนุษย์จะเข้าใจข้อมูลเชิงลึกได้ต่อเมื่อเขามีความเข้าใจ

¹⁰ ภาษากายประกอบด้วยการแสดงออกหลายประเภท ซึ่งรวมถึงการเคลื่อนไหวของศีรษะ หู ริมฝีปาก จมูก การสบตาและการเคลื่อนไหวของตา ท่าทางของมือ การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางการวางเท้า และการแสดงความรู้สึกเล็กๆ น้อยๆ

อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับตนเอง สถานการณ์และการเข้าใจสิ่งดังกล่าวจะนำไปสู่ความชัดเจนในการ
แก้ปัญหา¹¹

6. ปัญหาเกี่ยวกับทักษะและการพัฒนาทักษะการโค้ชและการสื่อสารอย่างเห็นอก เห็นใจสำหรับนักกฎหมายในปัจจุบัน

6.1 ปัญหาเรื่องการตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอก เห็นใจสำหรับนักกฎหมายไทยในปัจจุบัน

ความเห็นอกเห็นใจ คือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ลองคิดว่าถ้าเราเป็นเขาเราจะรู้สึก
อย่างไร ซึ่งการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจเป็นหนึ่งในทักษะสำคัญสำหรับทนายความ และคุณสมบัติ
ของทนายความที่ดีและประสบความสำเร็จคือความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นและใส่ใจความรู้สึกของ
ตนเอง ผู้บริหารในองค์กร หัวหน้าทีม หรือนักเรียนที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นย่อมเป็นที่รักของ
ลูกน้อง ทีมงาน และเพื่อนร่วมชั้นเรียน การเรียนรู้และฝึกฝนทักษะนี้จะทำให้ผู้ที่ฝึกฝนมีภาวะผู้นำ
และพัฒนาองค์กรได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม นักกฎหมายยังไม่มีโอกาสได้ฝึกทักษะนี้
เพียงพอ เพราะการมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นต้องอาศัยเวลา (และความใจเย็น) ความเร่งรีบ ความเป็น
ผู้พูดที่ดีจนไม่สนใจฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ การตัดสินผู้อื่นด้วยอคติและการคิดไปเองของตนเอง สิ่งเหล่านี้
ล้วนแล้วแต่เป็นอุปสรรคขัดขวางคุณสมบัติของผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ

ทนายความที่มีความเห็นอกเห็นใจจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกความและตระหนักถึง
ความต้องการที่แท้จริง สิ่งที่ถูกความกังวล รวมถึงผลลัพธ์ที่ถูกความต้องการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้
ทนายความได้ช่วยเหลือลูกความตามความต้องการของลูกความ ช่วยวางแผนคดีและการตัดสินใจต่างๆ
ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเห็นอกเห็นใจยังเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานเป็นทีมมี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจมากขึ้นมักจะมีความสุขมากขึ้น มีทักษะในการเจรจา
ต่อรองและทักษะการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพที่มากขึ้น และส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน
หน่วยงานและองค์กร และเมื่อความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น ศักยภาพในการทำงานก็จะดีขึ้น และ
สมรรถนะขององค์กรก็สูงขึ้น นักเรียนกฎหมายก็เช่นเดียวกัน หากพวกเขาฝึกทักษะในการสื่อสารอย่าง

¹¹ Rane, D. B. (August, 2012). Good Listening Skills Make Efficient Business Sense. The IUP Journal of Soft Skills, 5(4): p. 43-51.

เห็นอกเห็นใจ เขาจะเป็นนักเรียนกฎหมายที่โดดเด่นและประสบความสำเร็จ เมื่อเวลาที่ต้องทำรายงานกลุ่ม เขาก็จะเป็นฟันเฟืองที่ทำให้งานกลุ่มประสบความสำเร็จและได้เกรดดีอย่างแน่นอน

สำหรับปัญหาเรื่องของการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจในโรงเรียนกฎหมายในปัจจุบันนั้น มีได้อยู่ที่การไม่เห็นความสำคัญ เพราะได้มีการตระหนักถึงความสำคัญเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วในหลักสูตร หากแต่ยังคงต้องมีการส่งเสริมให้เกิดการวางแผนในการฝึกและพัฒนาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงการกำหนดวิธีวัดแลประเมินผลในรายวิชาที่มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะดังกล่าวอย่างแท้จริง ซึ่งกำหนดเป็นการสอนในรายวิชาบังคับ เช่น วิชาจริยธรรมสำหรับนักกฎหมาย เป็นต้น โดยมีการบรรยายถึงความหมายและความสำคัญของการโค้ชและการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ ผ่านกระบวนการฝึกฝน การฟัง การถาม การสะท้อนกลับ รวมถึงทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เป็นต้น หรือการกำหนดรูปแบบการสอนที่แปลกใหม่ในรายวิชาบังคับอื่นๆ เช่น กฎหมายอาญาหรือกฎหมายลักษณะละเมิด เป็นต้น โดยให้มีการเล่าเรื่อง การฝึกอ่านนิยาย ชมภาพยนตร์ การฝึกนิสิตให้วิเคราะห์ความรู้สึกของคู่ความ การแสดงละครที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงในคดี เป็นต้น รวมถึงการจัดให้มีโครงการอบรมพิเศษในลักษณะเสริมทักษะในรูปแบบของโครงการ Upskill ให้นิสิต นักศึกษา นักกฎหมายที่ประกอบวิชาชีพอยู่ หรือผู้ที่สนใจทั่วไปได้ฝึกและพัฒนาทักษะดังกล่าว หรืออาจจัดเป็นโครงการฝึกทักษะผ่านหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือการเจรจาต่อรอง ซึ่งเป็นเรื่องที่นักกฎหมายต้องรู้และเชี่ยวชาญในปัจจุบัน

6.2 ปัญหาเรื่องการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมายไทยในปัจจุบัน

เนื่องจากนักกฎหมายเป็นวิชาชีพที่ต้องให้บริการและช่วยเหลือผู้ที่เผชิญกับปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างลูกความและนักกฎหมายนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้การช่วยเหลือในความสัมพันธ์ด้านการสื่อสารด้วยวาจาระหว่างนักกฎหมายและลูกความมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีเงื่อนไขหลักเป็นความเห็นอกเห็นใจการสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจทำให้แสดงให้เห็นถึงความเคารพและความจริงใจระหว่างนักกฎหมายและลูกความนั้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นนอกจากจะมีเทคนิคทางกฎหมายมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการ นักกฎหมายจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพในวิชาชีพนักกฎหมายต่อไป Mark A. Cohen เขียนบทความเรื่อง “การศึกษากฎหมายในยุคหลังโรค

ระบาดใหญ่” (Post-Pandemic Legal Education)¹² ใน Forbes ไว้ที่น่าสนใจว่าการศึกษากฎหมาย อยู่ที่ทางแยก โรงเรียนกฎหมายที่มีคุณภาพ (และมีเงินสนับสนุนมาก) ก็จะผ่านพ้นวิกฤตได้ โรงเรียนกฎหมายหลายแห่งยอมรับว่าต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงโดยต้องตอบสนอง ธุรกิจและโลกที่เปลี่ยนแปลงไปและสร้างบัณฑิตให้มีทั้งความรู้ ปฏิบัติงานได้ และต้องมีทักษะด้าน Soft Skills โดยโรงเรียนกฎหมายต้องจัดให้มีการสอนรูปแบบใหม่ และควรพัฒนาคุณสมบัตินักเรียนกฎหมายให้มีความยืดหยุ่น ความคล่องตัว และทักษะที่เพิ่มมากขึ้นที่จำเป็นสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายในยุคดิจิทัล โรงเรียนกฎหมายในอนาคตนั้นควรมีหลักสูตรที่เหมาะสมกับความสามารถ ความต้องการและประสบการณ์ที่หลากหลายของมนุษย์ และมีหลักสูตรที่รองรับคนที่ไม่ได้ต้องการวุฒิด้านกฎหมายและใบอนุญาต แต่ต้องการความรู้และความกระฉับกระเฉงสำหรับกฎหมายที่พวกเขาให้ความสนใจ เช่น การอบรมกฎหมายในระยะสั้นและการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับทักษะที่สำคัญ เป็นต้น

โรงเรียนกฎหมายไม่ได้สอนทักษะหลายทักษะที่จำเป็นในการทำงานด้านกฎหมาย และนักเรียนกฎหมายได้ฝึกฝนจริงๆ คือตอนที่ไปฝึกงาน ดังนั้นนักเรียนกฎหมายจึงอยากให้โรงเรียนสอนกฎหมายได้สอนเรื่องความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างทนายความและลูกความและทักษะด้านการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทักษะการถามคำถาม การพัฒนาธุรกิจ ทักษะการบริหารงาน และวิธีการในการประกอบวิชาชีพกฎหมายในโลกแห่งความเป็นจริง นอกจากนี้สมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเวลา การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพก็ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่นักเรียนกฎหมายอยากเรียนตอนที่เรียนอยู่ในโรงเรียนกฎหมาย การพัฒนาทักษะของนักเรียนกฎหมายและนักกฎหมาย นั้นต้องตั้งต้นจากการตั้งเป้าหมายและการตั้งผลลัพธ์การศึกษา เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญและสะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของหลักสูตรคณะ และโรงเรียนกฎหมาย ซึ่งการกำหนดไว้เป็นนโยบายจะทำให้เกิดแนววิถีปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนานิสิตและบัณฑิตได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และที่สำคัญที่สุดคือสร้างนักกฎหมายที่มีคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงนิสิตที่ทำงานได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ

7. แนวทางในการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจสำหรับนักกฎหมาย

¹² Mark A. Cohen. (2020). Post-Pandemic Legal Education. From <https://www.forbes.com/sites/markcohen1/2020/08/13/post-pandemic-legal-education/?sh=253bc53b75d2>. (Retrieved May 30, 2022)

“ความเห็นอกเห็นใจนั้นเป็นทักษะ” การกล่าวเช่นนี้เนื่องจากหลายคนมองว่า Empathy คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา แต่ความเห็นอกเห็นใจมีความซับซ้อนมากกว่านั้น โดยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) นั้นมี 2 ส่วน คือ

1. ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น ซึ่งเกิดขึ้นด้วยการนำตัวตนของเราไปใส่ในที่ของเขา (ลูกความ) โดยใช้สถานการณ์ของเขาและประสบการณ์ของเขา ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ ทนายความเข้าถึงสิ่งที่ลูกความคิด สิ่งที่รู้สึกและสิ่งที่เขาทำหรือไม่กระทำ

2. การสร้างกำแพงและการเว้นระยะห่างของทนายความจากลูกความซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ อย่างยิ่ง เพื่อปล่อยลูกความให้มีอิสระ และสามารถสะท้อนกลับ (Reflect) ต่อข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ ทนายความได้รับแต่ไม่ได้เข้าไปจดจ่อกับความรู้สึกและอารมณ์ของลูกความมากจนทำให้ทนายความ เกิดสภาวะเครียดหรือวิตกกังวล เพราะหากว่าทนายความรู้สึกเช่นนั้น เขาอาจมองว่าการเอาใจเขามาใส่ใจเรานั้นเป็นภาระ และทำให้สุขภาพที่ดี (Well-being) ของทนายความขาดหายไป

ดังนั้น การฝึกทักษะความเห็นอกเห็นใจนั้น นักกฎหมายต้องฝึกฟังอย่างตั้งใจ ต้องฝึกถาม คำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ต้องฝึกยืนยันข้อมูลและข้อเท็จจริง ฝึกถามข้อมูล เฉพาะเจาะจง ฝึกตั้งคำถามด้วยความสงสัยใคร่รู้ และฝึกกล่าวถึงสิ่งที่มีความสำคัญ เพื่อให้ลูกความ รับรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ประโยชน์ที่ลูกความจะได้รับและความสำคัญของประโยชน์ดังกล่าวต่อ ตัวความ และเมื่อทนายความดึงตัวเองออกมาจากเรื่องของลูกความ และให้ความเห็นสะท้อนกลับ เกี่ยวกับเรื่องราวดังกล่าว ทนายความจะสามารถที่จะรวบรวมข้อมูลเหล่านั้นไปประกอบกับ ประสบการณ์ของพวกเขา เพื่อที่จะออกแบบกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับลูกความของพวกเขา ซึ่งจะเป็น ประโยชน์ต่อทั้งตัวนักกฎหมายเองและผู้คนต่างๆ ที่นักกฎหมายมีปฏิสัมพันธ์ด้วย เช่น ลูกความ ทนายความ เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ สำหรับนักกฎหมาย ดังนี้

1) หลักสูตรกฎหมายควรจัดแนวทางการจัดการเรียนการสอน เป้าหมายการศึกษา และ ผลการเรียนรู้ของโรงเรียนกฎหมายให้เป็นรูปธรรม เพราะการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับ นโยบายและการปฏิบัติจริงนั้นสะท้อนให้เห็นถึงการตระหนักรู้และกรอบความคิดของผู้บริหาร และ บุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกฎหมาย เมื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของโรงเรียนกฎหมายก็คือ การให้การศึกษแก่นักศึกษา โรงเรียนกฎหมายจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้งในเรื่องเนื้อหาทาง วิชาการและในเรื่องกระบวนการวิธีในการจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การมุ่งเน้นพัฒนาอาจารย์ผู้สอนกฎหมายให้มีทักษะการชี้แนะและการสื่อสารอย่าง เห็นอกเห็นใจ อาจารย์สอนกฎหมายต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทั้งด้าน Hard Skills คือความรู้ความ เชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่ตนเองรับผิดชอบในการสอน รวมถึงทักษะเรื่องการจัดการเรียนการสอนและ

การพัฒนา Soft Skills อีกด้วย อาจารย์กฎหมายในยุคศตวรรษที่ 21 ต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์และมีความพร้อมในการเปิดโอกาสให้นักเรียนนักศึกษาได้ศึกษาทั้งความรู้ทางด้านวิชาการ และได้ฝึกฝนทักษะที่สำคัญต่างๆ ด้วยเทคนิคในการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบที่ทันสมัย เช่น Active Learning เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้มากกว่าการสอนแบบบรรยาย อาจารย์กฎหมายที่มีคุณสมบัติดังกล่าวจะสามารถผลิตบัณฑิตในยุคศตวรรษที่ 21 ที่มีความพร้อมทั้งทางด้านวิชาการ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองทั้งในฐานะนักกฎหมายและในฐานะพลเมืองของโลก มีความเคารพเพื่อนมนุษย์ มีความกล้าหาญและมั่นใจในวิชาชีพของตนเอง และประกอบวิชาชีพกฎหมายด้วยคุณธรรมและจริยธรรมต่อไป

3) การมุ่งเน้นพัฒนานิสิตให้สามารถสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจผ่านกระบวนการเรียนรู้ทักษะการโค้ช คือ ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง ทักษะการตั้งคำถาม และทักษะการสะท้อนกลับ รวมถึงทักษะในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ผ่านกระบวนการเรียนรู้ในรายวิชาบังคับคือวิชาจริยธรรม วิชาชีพนักกฎหมาย ในรายวิชาบังคับอื่นๆ เช่น กฎหมายอาญาและกฎหมายลักษณะละเมิด รวมถึงการจัดโครงการ upskill reskill ที่มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะดังกล่าวเป็นพิเศษอีกด้วย

4) โรงเรียนกฎหมายควรจัดโครงการหรือกิจกรรม หรือทำความร่วมมือกับสำนักงาน ทนายความ หรือหน่วยงานทางด้านกฎหมาย หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการโค้ชและการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจเพื่อบูรณาการร่วมกันในการพัฒนาทักษะการโค้ชเพื่อการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจและนิสิต นักศึกษากฎหมาย ผู้ที่ประกอบวิชาชีพกฎหมาย รวมถึงบุคคลทั่วไปที่สนใจ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

พละกริต คอนซัลแทนท์. (ม.ป.ป.). 'soft skill คืออะไร ความหมาย ตัวอย่าง'. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2565. จาก <https://www.palagrit.com/what-is-soft-skills/>.

Adecco. (2563). *Empathic Communication ทักษะการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจกัน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2565. จาก <https://adecco.co.th/th/knowledge-center/detail/emphatic-communication>.

ภาษาต่างประเทศ

Barbara A. Reich. (2018). Teaching Bioethics: The Role of Empathy and Humility in the Teaching and Practice of Law. *Health Matrix: Journal of Law-Medicine*, 28(1): 201-216.

Harvard Business Review. (2019). *The Leader as Coach: How to unleash innovation, energy, and commitment*. Retrieved February 12, 2022. From <https://hbr.org/2019/11/the-leader-as-coach>.

Jim Lovelace. (2016). *Learning to Listen: Effectiveness as lawyers*. Retrieved May 29, 2022. From <https://www.lawpracticetoday.org/article/learning-to-listen/>.

Kristin B. Gerdy. (2008). *Clients, Empathy, and Compassion: Introducing First-Year Students to the "Heart" of Lawyering*. Retrieved May 26, 2022. From <https://digitalcommons.unl.edu/nlr/vol87/iss1/1/>.

- Mark A. Cohen. (2020). *Post-Pandemic Legal Education*. Retrieved May 30, 2022. From <https://www.forbes.com/sites/markcohen1/2020/08/13/post-pandemic-legal-education/?sh=63e8c24375d2>
- Michelle Christopher. (n.d.). *Can Law Schools teach empathy?*. Retrieved February 18, 2022. From <https://slidetodoc.com/faculty-of-law-ijcle-conference-monash-university-melbourne/>.
- Rane, D. B. (August, 2012). Good Listening Skills Make Efficient Business Sense. *The IUP Journal of Soft Skills*, 5(4): p. 43-51.
- Roman Krznaric. (2015). *Empathy: Why It Matters, and How to Get It*. Tarcher Perigee: Reprint edition.
- Tissa Dissanayaka. (2018). *Do you know how to communicate at the negotiation table?* Retrieved May 29, 2022. From <https://www.linkedin.com/pulse/do-you-love-communicate-negotiation-table-tissa-dissanayaka>.