

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์และปัญหา/อุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ระหว่างองค์กร, ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทย/เจ้าหน้าที่ต่างชาติ และระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งอาศัยเครื่องมือในการเก็บข้อมูล 3 วิธี คือ การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง, การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม จำนวน 66 คน

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) องค์กรที่ประสานงานกับ UNHCR แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ รัฐบาลไทย, องค์กรพัฒนาเอกชน, องค์กรระหว่างประเทศและสถานทูต โดยทางรัฐบาลไทยจะเป็นผู้กำหนดบทบาทและขอบเขตขององค์กรที่เข้ามาดำเนินการเรื่องผู้ลี้ภัยในประเทศไทย แต่ทั้งนี้พบว่าองค์กรเหล่านี้มีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมการทำงานของระบบราชการไทย
- 2) การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่นั้นมีช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ การสื่อสารผ่านล่าม, ผ่านงานที่รับผิดชอบร่วมกัน, ผ่านกิจกรรมต่างๆในองค์กรและการประชุมร่วมกัน โดยเจ้าหน้าที่ต่างชาติเน้นการเตรียมพร้อมก่อนและหลังทำงานกับบุคคลต่างวัฒนธรรมมากกว่าเจ้าหน้าที่ไทย
- 3) เจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติต่างใช้การสื่อสารในระดับต่างๆ ในการให้ความรู้และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ลี้ภัย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วต้องอาศัยล่ามในการสื่อสาร
- 4) สำหรับปัญหาและอุปสรรคของคู่ความสัมพันธ์ในระดับต่างๆ สามารถสรุปออกได้ ดังต่อไปนี้
ระหว่าง UNHCR กับรัฐบาลไทย ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ ได้แก่ ความแตกต่างกันด้านการรับรู้นโยบาย ด้านการตีความหมายคำว่า “ผู้ลี้ภัย” และคำว่า “สิทธิมนุษยชน” รวมทั้ง การวางบทบาทหน้าที่ที่ต่างกัน ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก ได้แก่ ทัศนคติในทางลบของรัฐบาลต่อผู้ลี้ภัย ปัญหาด้านพฤติกรรม ได้แก่ ลักษณะการทำงานของแต่ละองค์กร และรูปแบบความสัมพันธ์ที่ต่างกัน
ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยกับเจ้าหน้าที่ต่างชาติ ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ ได้แก่ ความแตกต่างในการรับรู้และวิธีคิด, ความไม่เข้าใจกันในเรื่องภาษา ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก ได้แก่ การมีอคติ ความคาดหวังที่ต่างกัน ความรู้สึกแบ่งแยกพวกเขา-พวกเรา ปัญหาด้านพฤติกรรม ได้แก่ ลักษณะการทำงานที่ต่างกัน และปัญหาด้านภาษาและการสื่อสาร
ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ ได้แก่ ความไม่เข้าใจภาษา ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก ได้แก่ การมีทัศนคติแบบเอววัฒนธรรมตนเองเป็นศูนย์กลาง (ethnocentrism) ปัญหาด้านพฤติกรรม ได้แก่ การไม่เข้าใจและไม่ยอมรับพฤติกรรมของผู้ลี้ภัย

The objective of this research is to study the patterns of relationship and intercultural communication problems among organizations related to UNHCR, between Thai and foreign officers, and between Thai or foreign officers and refugees. Qualitative Research is conducted by using three research tools : documentary research, participant observation and in-depth interview with 66 subjects.

The results were as follows :

1) The organizations working with UNHCR can be classified into four sections : Royal Thai Government (RTG), NGOs, international organizations and the embassy. The organizations working with refugees have to comply with Thai policies while each organization has different organizational culture.

2) Thai and foreign officers communicate through various channels, i.e. through an interpreter, joint responsibility, activities and conferences. Foreign officers are more prepared, both prior to and after, towards working with people of different culture than Thai officers.

3) Thai and foreign officers communicate with refugees at several levels of communication : face-to-face interpersonal communication, intragroup, and intergroup communication, etc.

4) Obstacles and intercultural communication problems of each group are found as follow :

Between UNHCR and Royal Thai Government : Cognitive problems : perceptual differences in policies, interpretation of "refugees" and "human rights", and role relationship. Affective problems : negative attitude of government towards refugees. Behavioral problems : different working and relationship styles.

Between Thai and foreign officers : Cognitive problems : different in perception and thinking patterns. Affective problems : bias, different expectation and in-group and out-group attitude. Behavioral problems : different working styles.

Between officers and refugees : Cognitive problems : language Affective problems : ethnocentrism Behavioral problems : no acceptance of refugees behavior.