

ภาพรวมการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย/เทคนิค การไกล่เกลี่ยและกลยุทธิ์การفاوضทางต้น



ปรัชญา อยู่ประเสริฐ

ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ประจำองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์

23 เมษายน 2562

การระงับข้อพิพาทในอุดมคติ



- สะดวก (Convenience)
- รวดเร็ว (Speedy)
- ประหยัด (Low Cost)
- เป็นธรรม (Fairness)
- รักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท(Maintain Relationship)

รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



- การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องหรือการไกล่เกลี่ยนอกศาล (Out of Court Mediation)
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล (Court Annex Mediation)

การใกล้เคียงก่อนฟ้อง



- ศูนย์สันติวิธีกระทรวงสาธารณสุข
- อาสาสมัคร ใกล้เคียงข้อพิพาท
- ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทของศาล



- ศูนย์สันติวิธีกระทรวงสาธารณสุข
- ศูนย์ใกล้เคียงของศาล 248 ศาล
ตั้งแต่ศาลชั้นต้นถึงศาลฎีกา และ
ชั้นบังคับคดี

- ศาล



- โรงพยาบาล สถานพยาบาล

- สถานีตำรวจ

- ไม่มีผู้ใดต้องการที่จะไป แต่
ต้องไป

1 ในการประกอบวิชาชีพ แพทย์ กฎหมาย บัญชี หรือวิชาชีพใดๆ

2 ทำคำรับรองเป็นเอกสารอันเป็นเท็จ

3 โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นและประชาชน

4 เจตนา

ระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีปรับไม่เกิน สี่พันบาท

- วรรคสอง (ระวางโทษเช่นเดียวกัน)

1 ใช้หรืออ้าง

2 คำรับรองอันเกิดจากการกระทำความผิดวรรคแรก

3 โดยทุจริต

4 เจตนา

● ประมวลกฎหมายอาญาม. 291

- ผู้ใดกระทำโดยประมาท

- การกระทำนั้นเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความ
ตาย

- จำคุกไม่เกิน 10 ปี ปรับไม่เกิน 20,000 บาท
หรือทั้งจำทั้งปรับ

ประมาท



- กระทำโดยปราศจากความระมัดระวังซึ่งบุคคลในภาวะเช่นนั้นจำต้องมีตามวิสัยและพฤติการณ์
- และผู้กระทำอาจใช้ความระมัดระวังเช่นว่านั้นได้ แต่หาได้ใช้ให้เพียงพอไม่.

● ประมวลกฎหมายอาญาม. 300

- กระทำโดยประมาท

- เป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บสาหัส

- ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

● ประมวลกฎหมายอาญาม. 390

- กระทำโดยประมาท

- เป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายแก่กายหรือจิตใจ

- จำคุกไม่เกิน 1 เดือน ปรับไม่เกิน 1,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

- อันตรายสาหัสนั้น คือ
- (๑) ตาบอด หูหนวก ลิ่นขาด หรือเสียนานประสาท
- (๒) เสียวัววะสืบพันธุหรือความสามารถสืบพันธุ
- (๓) เสียวแชน ขา มือ เท้า นิ้วหรืออวัยวะอื่นใด (๔) หน้าเสียวโนม
อย่างติดตัว
- (๕) แท้งลูก
- (๖) จิตพิการอย่างติดตัว
- (๗) ทุพพลภาพ หรือป่วยเจ็บเรื้อรังซึ่งอาจถึงตลอดชีวิต
- (๘) ทุพพลภาพ หรือป่วยเจ็บด้วยอาการทุกขเวทนาเกินกว่ายี่สิบ
วัน หรือจน ประกอบกรณียกิจตามปกติไม่ได้เกินกว่ายี่สิบวัน

- มาตรา 323 ผู้ใดล่วงรู้หรือได้มาซึ่งความลับของผู้อื่น โดยเหตุที่เป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ โดยเหตุที่ประกอบอาชีพเป็นแพทย์ เภสัชกร คนจำหน่ายยา นางผดุงครรภ์ ผู้พยาบาล นักบวช หมอความ ทนายความ หรือผู้สอบบัญชีหรือ โดยเหตุที่เป็นผู้ช่วยในการประกอบอาชีพนั้นแล้ว
- เปิดเผยความลับนั้นในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด
- ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- ผู้รับการศึกษาบวชในอาชีพดังกล่าวในวรรคแรก เปิดเผยความลับของผู้อื่น อันตนได้ล่วงรู้หรือได้มาในการศึกษาบวชนั้น ในประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษเช่นเดียวกัน



- **ม. 420** จงใจหรือประมาท เลินเล่อทำให้ผู้อื่นเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ออนามัย ทรัพย์สินต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน
- **ม.421** ใช้สิทธิโดยไม่สุจริต ทำให้ผู้อื่นเสียหาย

คดีตัวอย่าง



- ผ่าตัดไส้ติ่งอักเสบตาย
- ผ่าตัดทำคลอดมารดาตายลูกรอด หรือลูกตาย พิจารณา
ปัญหาอ่อน
- ผ่าตัดเสริมสวยหน้าพิการเสียโฉม หน้าอกพิการ
- ฉีดยาเพิ่มขนาดเข้าโลกซ็อกตาย
- ให้อาเกินขนาดตาย
- ถอนพันคนไข้ตาย

● ทำคลอดถุงน้ำคร่ำแตกเข้ากระแสโลหิตเป็นเจ้าหญิง นิทรา

- จำยาผิด อาจารย์แพทย์เขียนใบสั่งแล้วอ่านไม่ออกต้อง
เรียกเภสัชมาอ่านให้
- ให้เลือดปรากฏว่าต่อมาเป็นโรคเอดส์
- พยาบาลหยิบยาผิดไปหยิบน้ำกรดหยุดปากคนไข้
- ระบุหมู่เลือดเด็กคลอดใหม่ผิด ผลเลือดผิดพลาด
- จีนเปิดไคร์ฟเป่าผมทั้งเด็กอ่อนขาใหม่ต้องตัดขา
- รัสเซียผ่าตัดหยิบฟอร์มาลีนแทนแอลกอฮอล์

ตัวอย่างคดี



- แพทย์ฉีดยาชาบล็อคไขสันหลังคนไข้
- เพื่อผ่าตัดไส้ติ่งอักเสบ
- ระหว่างผ่าตัดคนไข้หยุดหายใจ จึงปั๊มหัวใจแล้วส่งโรงพยาบาลในจังหวัด คนไข้ตายในเวลาต่อมา
- พนักงานอัยการฟ้องแพทย์ฐานประมาทเป็นเหตุให้ถึงแก่ความตาย ฝ่ายผู้ตายขอเข้าเป็นโจทก์ร่วม
- ให้นำเกลือเด็ก

ตัวอย่างคดี



- พนักงานอัยการฟ้องแพทย์ฐานประมาทเป็นเหตุให้ถึงแก่ความตาย ฝ่ายผู้ตายขอเข้าเป็นโจทก์ร่วม
- ศาลชั้นต้นยกฟ้องจำเลยที่ 1 จำคุกจำเลยที่ 2 เป็นเวลา 3 ปีไม่รอกการลงโทษเนื่องจากประมาทฉินดาเกินขนาดเป็นเหตุให้คนไข้ถึงแก่ความตาย
- จำเลยที่ 2 จ่ายเงินค่าเสียหาย 8 แสนบาท และอุทธรณ์ว่าไม่ได้ประมาท ได้บรรเทาผลร้ายแล้วขอให้ศาลลงโทษสถานเบา จำเลยร่วมไม่อุทธรณ์
- ศาลอุทธรณ์พิพากษายกฟ้องว่า ไม่ได้ประมาท



การระงับข้อพิพาท(Dispute Resolution)

คือวิธีการยุติข้อพิพาท ข้อโต้แย้ง ข้อเรียกร้องระหว่างคู่พิพาทไม่ว่า
จะเกิดขึ้นจากนิติกรรมหรือนิติเหตุโดยสันติวิธีที่คู่พิพาทเจรจา
กันเองหรือมีบุคคลที่สามมาช่วยในการเจรจาหรือชี้ขาดข้อพิพาท

การระงับข้อพิพาท

- การเจรจาต่อรอง (Negotiation)
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Conciliation or Mediation)
- การเอื้อเฟื้ออ้อมชอบ (Good Office)
- การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration)
- การพิจารณาคดีของศาล (Litigation)

การระงับข้อพิพาทอื่นๆ



- การประเมินผลคดีเบื้องต้น (Early Neutral Evaluation)
- การประชุมคดีเบื้องต้น (Preliminary Meeting)
- การไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการของศาล (Court-Annex Med & Arb)
- วิธีการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการ (Med- Arb)
- วิธีการผสมหลายช่องทาง (Multidoor)
- การพิจารณาเอกสารเบื้องต้น (Discovery)
- การพิจารณาคดีอย่างย่อ (Non-binding Summary Jury or Beach Trial)
- การประชุมเพื่อระงับข้อพิพาทซึ่งควบคุมโดยศาล (Settlement Conference Conducted by a Judge or Magistrate)

การเจรจาต่อรอง

เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ทั้งสองฝ่าย
เจรจาตกลงกันเอง การตัดสินใจต่างๆ
ในการยุติข้อพิพาทขึ้นอยู่กับ
การตัดสินใจของกลุ่มพิพาท

การเอื้อเฟื้อออมชอม



การระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามเป็นผู้
อำนวยความสะดวกในการเจรจากันเช่น
จัดสถานที่เจรจาโดยไม่ได้ทำการไกล่เกลี่ย
ด้วย

การอนุญาตโตตุลาการ

เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทซึ่งคู่พิพาทตกลง
กันตั้งบุคคลที่สามซึ่งเรียกว่า
อนุญาตโตตุลาการขึ้นมาเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด
ข้อพิพาทระหว่างกันเมื่ออนุญาตโตตุลาการ
ชี้ขาดอย่างไรแล้วย่อมผูกพันคู่พิพาท

- การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาท

(Conciliation or Mediation)

คือการที่คู่พิพาทยินยอมให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาททำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กันจนกระทั่งสามารถตกลงกันได้โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันต่อไป

หลักการที่สำคัญของการเจรจาต่อรอง

- 1 การเจรจาต่อรองเป็นไปโดยความสมัครใจ
- 2 การเจรจาต่อรองเป็นความลับ
- 3 คู่กรณีเป็นผู้กำหนดผลของการเจรจาต่อรอง
- 4 การเจรจาต่อรองไม่ทำให้อายุความหยุดลง
- 5 การฟ้องศาลและอนุญาโตตุลาการไม่ทำให้การเจรจาสิ้นสุด

หลักการที่สำคัญของการไกล่เกลี่ย



- 1 การไกล่เกลี่ยเป็นไปโดยความสมัครใจ
- 2 การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ
- 3 คำรับหรือข้อเท็จจริงที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยไม่อาจใช้เป็นพยานในชั้นศาลหรืออนุญาโตตุลาการ
- 4 ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่เป็นอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษาในข้อพิพาทนั้นหากไม่สามารถตกลงกันได้
- 5 การไกล่เกลี่ยไม่ทำให้อายุความหยุดลง
- 6 การฟ้องศาลและอนุญาโตตุลาการไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยสิ้นสุด

หลักการที่สำคัญของอนุญาโตตุลาการ

- 1 เกิดจากการตกลงยินยอมของกลุ่มพิพาท
- 2 การพิจารณาเป็นความลับเว้นแต่กลุ่มพิพาทจะตกลงให้เปิดเผย
- 3 มีกระบวนการวิธีพิจารณาที่ยืดหยุ่น ไม่เป็นแบบพิธีมากนัก เน้นในเนื้อหาของข้อพิพาท
- 4 เปิดโอกาสให้ต่อสู้เท่าเทียมกัน
- 5 อนุญาโตตุลาการมีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาทและชี้ขาดอำนาจตนเอง
- 6 คำชี้ขาดมีผลผูกพันกลุ่มพิพาท

หลักการที่สำคัญของศาล

- 1 กระบวนพิจารณากระทำโดยเปิดเผย
- 2 เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้ต่อสู้คดีได้อย่างเต็มที่
- 3 กระบวนพิจารณาเป็นแบบพิธิ ก่อนข้างจะเคร่งครัดในกระบวนพิจารณาอาจจะแพ้หรือชนะด้วยเทคนิควิธีพิจารณาคดี
- 4 ผู้พิพากษามีอำนาจวินิจฉัยทำคำสั่ง คำพิพากษา
- 5 คำพิพากษามีผลผูกพัน แก้ไขได้โดยอุทธรณ์ ฎีกา

Settlement mediation



- การไกล่เกลี่ยแบบประนีประนอม มีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้เกิดการต่อรองเพื่อนำไปสู่การประนีประนอม ที่จุดกึ่งกลางระหว่างความต้องการของกลุ่มพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทในการกำหนดความต้องการขั้นต่ำของกลุ่มพิพาท เข้าแทรกแซงโดยนำจากขั้นของสถานะไปสู่จุดของการประนีประนอม นำไปใช้ในข้อพิพาททางพาณิชย์ ความเสียหายต่อบุคคล และทางอุตสาหกรรม

Facilitative mediation



- การไกล่เกลี่ยบนพื้นฐานของผลประโยชน์เพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อหลีกเลี่ยงสถานะและเจรจาในรูปแบบของกลุ่มความกำหนดความต้องการและผลประโยชน์แทนที่จะจำกัดเฉพาะสิทธิทางกฎหมาย ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการและเทคนิคการไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาของเรื่องที่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินกระบวนการโดยการรักษาไว้ซึ่งการพูดคุยที่เป็นประโยชน์ระหว่างคู่พิพาทและปรับปรุงกระบวนการเจรจาให้ดีขึ้น มีจุดแข็งที่สามารถใช้ใช้ประสิทธิภาพทั้งหมดของการเจรจาท่องรอบ แต่มีจุดอ่อนที่อาจจะไม่สามารถบรรลุผล อาจใช้เวลายืดเยื้อและต้องการทักษะของกลุ่มพิพาท ใช้ในข้อพิพาทในชุมชน ครอบครัว อุตสาหกรรม

Evaluative Mediation



- การไกล่เกลี่ยที่ให้คำแนะนำในการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อการยุติข้อพิพาทตามสิทธิทางกฎหมายและของคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่พิพาท ไม่จำเป็นต้องมีความสามารถในเทคนิคการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าไปแทรกแซงสูง คู่พิพาทมีส่วนควบคุมผลน้อย มีจุดแข็งที่ความเชี่ยวชาญของผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้ผลในระดับที่ใกล้เคียงกับคำพิพากษาของศาล มีจุดอ่อนไม่ได้สอนทักษะสำหรับคู่พิพาทในอนาคต เพิ่มความรับผิดชอบสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยใช้ในการไกล่เกลี่ยทางพาณิชย์ ความเสียหายต่อบุคคล การปฏิบัติทางการค้าต่อต้านการเลือกปฏิบัติ ข้อพิพาททางทรัพย์สิน ชีวิตสมรส

Therapeutic Mediation



- การไกล่เกลี่ยแบบฟื้นฟูความสัมพันธ์ ที่จะจัดการสาเหตุของ ปัญหาคู่พิพาท เพื่อที่จะปรับปรุงความสัมพันธ์เป็นพื้นฐานการ ยุติข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทในการใช้ความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหา ก่อนและระหว่างการไกล่เกลี่ยเพื่อ แก้ไขเยียวยาปัญหาความสัมพันธ์ของคู่พิพาท สามารถนำไปสู่ บทสรุปมากกว่าเพียงแค่ยุติข้อพิพาท มีจุดอ่อนที่กินเวลาและ สิ้นสุดโดยปราศจากข้อตกลง ใช้ในเรื่องความสัมพันธ์ใน ครอบครัว การปกครองบุตร เครือข่ายครอบครัว การรักษา ความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง

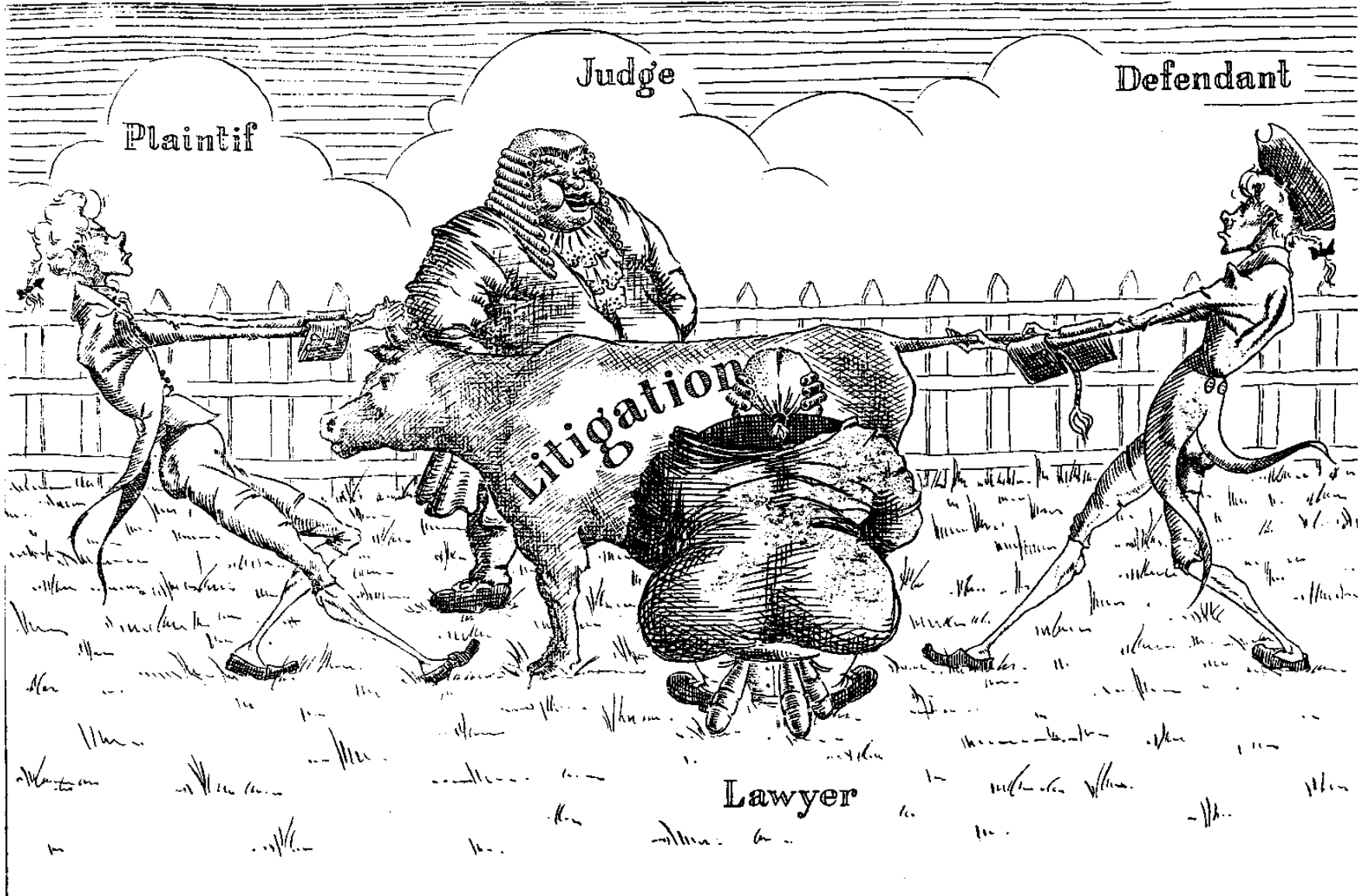
Plaintif

Judge

Defendant

Litigation

Lawyer



ข้อดีของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

1. สะดวก ไม่เป็นพิธีการมากนัก
2. รวดเร็วกว่าการดำเนินคดีในศาลหรือวิธีการอื่น
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องและบังคับคดี
4. รักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทและพรรคพวก
5. สร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท
6. รักษาชื่อเสียงและความลับส่วนตัวและทางธุรกิจของคู่พิพาท
7. สร้างความสงบสุขให้แก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติ
8. ลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลและหน่วยงานอื่น อัยการ ตำรวจ บังคับคดี
คุมประพฤติ
9. สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศชาติ
10. เป็นประโยชน์ต่อการระงับข้อพิพาทที่มีคู่พิพาทจำนวนมาก
11. ลดอัตราความเสียหายจากการพิพาท ขี้ขาดคดี
12. ใช้ในการบริหารจัดการคดีของศาล

ข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาท

- 1 ไม่มีสภาพบังคับต้องขึ้นกับความยินยอมของทั้งสองฝ่าย
- 2 คู่พิพาทใช้เป็นช่องทางในการประวิงคดีให้ล่าช้า
- 3 อาจเกิดการทะเลาะวิวาทหรือการเจรจาล้มเหลวได้ง่าย
- 4 สัญญาประนีประนอมมีสภาพบังคับได้เพียงแค่นี้เป็นสัญญา
- 5 ความไม่เท่าเทียมกันของคู่พิพาททำให้เกิดการได้เปรียบหรือเสียเปรียบ

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมข้อพิพาท

1. ช่วยทำให้คู่พิพาทมาพบปะเจรจาติดกัน
2. อำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
3. ช่วยเสาะหาข้อมูลที่จำเป็นและข้อมูลทางกฎหมาย แปลความหมาย และเป็นสื่อกลางให้แก่คู่พิพาทได้เข้าใจตรงกัน
4. ให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตลอดจนการเจรจาต่อรองแก่คู่พิพาท
5. ดำเนินการและควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยตามพฤติการณ์แห่งคดีตามที่เห็นเหมาะสมและสมควร
6. ช่วยในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

คุณสมบัติสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย

1. เป็นอิสระ (Independence) และเป็นกลาง (Impartiality)
2. รักษาความลับของผู้พิพาท (Confidentiality)
3. มีความอดกลั้นและอดทน (Restraint)
4. ซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์ (Honesty)
5. มีความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย
6. มีความสามารถในการเจรจาและติดต่อสื่อสาร
7. มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาหรือเรื่องที่พิพาท
8. มีความเมตตาและชอบในการไกล่เกลี่ย
9. มีความรู้ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย
10. ใจกว้างมีอารมณ์ขัน

Attributes of a Mediator



คุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย



- Hard Head ฉลาด สุขุม ล้ำลึก
- Big Ears หูใหญ่ ฟังให้มาก
- Clear Eyes สายตาแจ่มใส มองการไกล
- Small Mouth ปากเล็ก พูดน้อย
- Big Heart ใจดี ใจกว้าง มีความกรุณา
- Big Bladder กระเพาะปัสสาวะใหญ่ นั่งไกล่เกลี่ยได้นาน
- Big Feet เท้าใหญ่ มั่นคง เป็นกลาง

จริยธรรมผู้ไกล่เกลี่ย

- รักษาไว้ซึ่งอุดมการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย
- ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงอันอาจเป็นมูลเหตุให้ถูกคัดค้านได้
- ถอนตัวเมื่อถูกคัดค้าน

- ไม่ติดต่อติดต่อสื่อสารกับคู่พิพาทโดยไม่ชอบ
- จริยธรรมในการดำเนินการไกล่เกลี่ย เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง
- รักษาความลับของคู่พิพาท

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย

- 1 การเตรียมการไกล่เกลี่ย
- 2 เปิดประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรก
- 3 การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการของคู่พิพาท
- 4 การตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุมฝ่ายเดียว(Caucus session)
- 5 การร่วมกันแก้ปัญหาในประเด็นพิพาท
- 6 การจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ
- 7 ปิดการประชุม

1 การเตรียมการใกล้เกลี่ย

- เตรียมตน ผู้ใกล้เกลี่ยต้องเตรียมตัวให้พร้อม

เตรียมร่างกายให้สดชื่น แจ่มใส

การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

- เตรียมข้อพิพาท

ศึกษาหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท

ศึกษาประเด็นที่พิพาท

ค้นคว้าข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- เตรียมสถานที่

จัดเตรียมห้องหรือสถานที่ประชุม

จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และเครื่องดื่มตามสมควร

- เตรียมคู่พิพาท ประสานและยืนยันวันนัดคู่พิพาทให้พร้อม

2 การเปิดประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรก

- แนะนำตัวผู้ไกล่เกลี่ย
- ให้ผู้เข้าร่วมประชุมแนะนำตัว
- ตรวจสอบผู้เข้าร่วมประชุมว่ารับมอบอำนาจถูกต้องและมีอำนาจตัดสินใจหรือไม่
- ให้คู่พิพาทลงนามในหนังสือยินยอมให้ไกล่เกลี่ย
- อธิบายให้ทราบถึงการไกล่เกลี่ยและขอบอำนาจผู้ไกล่เกลี่ย
- กำหนดกฎเกณฑ์ในกระบวนการไกล่เกลี่ย ให้พูดที่ละฝ่าย สุภาพ
- แจ้งให้ทราบถึงความเป็นกลาง
- แจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ
- ให้คู่ความทราบว่า จะมีการประชุมฝ่ายเดียว
- ให้เห็นว่าเป็นการแก้ปัญหาาร่วมกัน

3 การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการของ คู่พิพาท

- ให้คู่พิพาทเสนอข้อเท็จจริงและเรื่องราวและ
ข้อเรียกร้องโดยย่อ
- กระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้พูดและเสนอข้อเท็จจริง
- เป็นผู้รับฟังและรวบรวมข้อเท็จจริงให้มากที่สุด
- ให้แต่ละฝ่ายอธิบายข้อสงสัยจำแนกจุดยืนและ
ความต้องการของแต่ละฝ่าย
- จัดบันทึกประเด็นข้อพิพาท ข้อเรียกร้อง ข้อเสนอโดยย่อ

4 การตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุมฝ่ายเดียว

- สอบถามความยินยอมคู่พิพาท**
- ชี้แจงให้คู่พิพาทมั่นใจในความเป็นกลาง**
- ข้อมูลที่ได้เป็นความลับเว้นแต่คู่ความยินยอมให้เปิดเผย**
- ทำความเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริง**
- ส่งผ่านข้อมูลที่ยินยอมให้เปิดเผยแก่อีกฝ่าย**
- นำข้อมูลมาเชื่อมโยงหาความเป็นไปได้ในการตกลงกัน**
- กระตุ้นให้เกิดความพยายามที่จะตกลงกัน**

5. การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท

- สรุปประเด็นทั้งหมดทั้งประเด็นหลักหรือประเด็นย่อย
- ทำประเด็นที่แตกต่างให้แคบลง
- ให้คู่พิพาทร่วมกันหาแนวทางการแก้ปัญหา
- เสนอทางเลือกที่เป็นไปได้แก่คู่พิพาท
- ขจัดทางเลือกที่คู่พิพาทรับไม่ได้ออกไป
- ค้นหาจุดยืนของแต่ละฝ่ายแล้วแก้ไขให้มาพบกัน
- ใช้แรงกดดันให้ตกลงกัน

6. การจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

- ตรวจสอบทบทวนข้อตกลงให้ถูกต้องครบถ้วน
- ให้คู่ความใส่เนื้อหาข้อตกลงเอง หรือช่วยร่าง
ตามเนื้อหาที่คู่พิพาทต้องการ
- อ่านให้ฟังแล้วให้คู่ความและพยานลงลายมือชื่อใน

ต้นฉบับและสำเนา



7 การปิดการไถ่เกลี่ย

- ผู้ไถ่เกลี่ยต้องตรวจสอบเอกสารทั้งหมดมอบให้
คู่พิพาท

- ขอขอบคุณคู่พิพาทที่ให้ความร่วมมือในการไถ่
เกลี่ยไม่ว่าการไถ่เกลี่ยจะสำเร็จหรือไม่

การประเมินผลคดี

○ องค์ประกอบของตัวบทกฎหมาย

- แนวคำพิพากษาศาลฎีกา หรือศาลปกครองสูงสุด ความน่าจะเป็นไปได้ ขอบเขตของค่าเสียหาย
- พยานหลักฐานที่มีอยู่ พยานบุคคล เอกสาร วัตถุ
- ความสามารถในการนำพยานเข้าสืบให้ศาลเห็นและมีน้ำหนัก
- ประสิทธิภาพของทนายความ
- ค่าใช้จ่ายในคดี ค่าธรรมเนียม ค่าทนายความ ฯลฯ



- แนวความเห็นของรัฐ ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ หมายเหตุท้ายฎีกา บทความ
- ประเมินผลดีผลเสียของคดี
- ความหนักเบาแห่งข้อหา เหตุฉกรรจ์
- กระแสสังคม นโยบายของรัฐ ขณะนั้น
- ศึกษาแนวทางในการต่อสู้คดีของฝ่ายตนและอีกฝ่าย
- ทางเลือกที่ดีที่สุด เจรจาหรือ สู้คดี ถึงที่สุด

Medical Mediation



- การระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ป่วยหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นผู้ที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลางมีความรู้ความชำนาญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หลักจิตวิทยาและความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ยุติข้อพิพาทอย่างสันติโดยผู้เสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาตามที่สมควรและผู้กระทำทางการแพทย์ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อที่จะไม่เกิดเหตุลักษณะนี้ขึ้นอีกและกลับไปปฏิบัติหน้าที่ได้ต่อไป

Medical Malpractice



- การผิดพลาดในการวินิจฉัยโรค (Failure to diagnose, misdiagnosis) การวินิจฉัยโรคผิดเช่นมาเลเรียว่าเป็นไวรัสชั้นสมอง หวัด 2009 ว่าเป็นไข้จับสั้น
- การผิดพลาดในการให้การรักษาโรคที่เหมาะสม (Failure to provide appropriate treatment) ให้ยาเกินขนาด
- ความล่าช้าที่ไม่มีเหตุผล (Unreasonable delay) ให้นอนรอโดยไม่ทำการรักษาทันที

- ในทางอาญาการรักษาพยาบาลไม่ใช้การทำร้ายร่างกาย เนื่องจากเป็นการยินยอมให้รักษาจึงไม่ผิดทำร้ายร่างกายฆ่าหรือพยายามฆ่า เนื่องจากขาดองค์ประกอบด้านการกระทำโดยเจตนา
- ต่างประเทศมีคำยินยอมให้รักษา Informed Consent หากไม่เป็นการแจ้งให้รับทราบและยินยอมแล้วก็ต้องรับผิด

การกระทำส่วนใหญ่จึงเป็นการกระทำโดยประมาท



- การกระทำโดยประมาทเป็นการกระทำโดยไม่เจตนาแต่ผู้กระทำปราศจากความระมัดระวังตามวิสัยหรือพฤติการณ์ของบุคคลในภาวะเช่นนั้น
- ดังนั้นจึงไม่มีการพยายามประมาท
- การกระทำโดยประมาททำให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย หรือบาดเจ็บจึงเป็นความผิดอาญาอันไม่สามารถขอมความได้ ขอมความได้เฉพาะส่วนละเมิดทางแพ่ง

จุดประสงค์การไกล่เกลี่ยคดีอาญาทางการแพทย์

- แก้ไขเยียวยาฟื้นฟูผู้เสียหายให้กลับสู่สภาพเดิมทั้งกายและจิตใจ
- ให้จำเลยได้รู้สำนึกในการกระทำผิด ได้ขออภัยขอโทษ
- ให้จำเลยได้แสดงความรับผิดชอบและแก้ไขต่อการกระทำของตนเอง
- ป้องกันให้จำเลยใช้ความระมัดระวังไม่ให้กระทำผิดหรือก่อให้เกิดเหตุในลักษณะเช่นนี้อีก ทำให้สังคมปลอดภัยและสงบสุข
- ให้แพทย์เกิดความมั่นใจในการรักษาพยาบาล
- ให้ทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

แนวทางการไกล่เกลี่ยเชิงสมานฉันท์คดีอาญา



- ให้จำเลยและผู้เสียหายได้เรียนรู้ปัญหาซึ่งกันและกัน
- ค้นหาความต้องการของแต่ละฝ่าย
- ทำให้ตระหนักถึงผลกระทบจากการกระทำความผิด
- หาวิธีบรรเทาทุกข์ของแต่ละฝ่ายในการเยียวยาผลกระทบที่เกิดขึ้น
- กำหนดมาตรการเยียวยาที่เหมาะสมกับผู้ที่ทำ

วัตถุประสงค์



1. เพื่อยุติความขัดแย้งและฟื้นฟูสัมพันธภาพระหว่างคู่ความในคดีอาญา
2. เพื่อให้มีการเยียวยาบรรเทาความเสียหายให้กับผู้เสียหายโดยจำเลยเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบและอาจจะใช้วิธีการอื่นๆ คำขอโทษ (Apology) ขออภัย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูจำเลย และป้องกันการกระทำผิดซ้ำ



- 4 เพื่อให้จำเลยและผู้เกี่ยวข้องตระหนักและเข้าใจผลกระทบที่เกิดกับผู้เสียหาย
- 5 เพื่อผู้เสียหาย / จำเลย สามารถกลับคืนสู่ชุมชนอยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์
- 6 เพื่อลดปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลฯ
- 7 เพื่อให้ผู้เสียหายได้เข้าใจจำเลยในการปฏิบัติหน้าที่

เกณฑ์พิจารณาคัดเลือกคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย



- 1 ไม่ปรากฏว่าจำเลยกระทำความผิดมาก่อนเว้นแต่ความผิดเล็กน้อย
- 2 จำเลย ผู้เสียหายและผู้ปกครองมีความพร้อมที่จะเข้าสู่การเจรจาไกล่เกลี่ย
- 3 จำเลยต้องยอมรับผิดและพร้อมรับผิดชอบ
- 4 เป็นคดีอาญาที่ผลไม่กระทบต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้เกี่ยวข้องเช่น ผู้เสียหายได้รับความเสียหายหรือกระทบกระเทือนต่อจิตใจร้ายแรง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการแพทย์ในต่างประเทศ



- เรียกว่า Medical Malpractice Mediation, Medical Mediation, Victim Offender Mediation.
- ใช้มากในสหรัฐอเมริกา เพนซิลเวเนีย แคลิฟอร์เนีย วิสคอนซิน ฯลฯ
- ในยุโรป ออสเตรเลีย
- เนื่องจากมีการเรียกค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทางการแพทย์เป็นจำนวนเงินที่สูงมาก ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการค่อนข้างสูง

ประเภทข้อพิพาท



- คดีประพฤติผิดวิชาชีพแพทย์
- คดีละเมิดทางการแพทย์ ผ่าตัดคนไข้ตาย ทำคลอดมารดาหรือทารกตายหรือพิการ
- การสั่งยาผิดพลาด การวินิจฉัยโรคผิด
- คดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- คดีเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลกระทำผิด เช่นพยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิค การผิดพลาดในการผ่าตัด

ห้องฉีดวัคซีนจ่ายยาผิดยาคุมกำเนิดแท้งเรียก 10 ล้านขอโทษ
จ่าย 700,000

- ไม่บอกว่าเป็นอะไร
- ไม่บอกเป็นมะเร็งระยะท้าย
- เข้ารพแรกไม่รับการรักษาออกมาเบิกไม่ได้บัตรทอง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย

- ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 19, 20, 20 ทวิ, 138, 193
- ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 38, 39(2)
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850-852
- ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 71, 227 ฯลฯ
- พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 มาตรา 47(4), 108
- พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522 มาตรา 33
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2550
- พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค 2551
- พระราชบัญญัติการเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2524 มาตรา 13
- พระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง พ.ศ. 2522

ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท



- ผู้พิพากษาอาวุโส
- ผู้พิพากษา
- ผู้ประนีประนอม ที่มีความรู้ความเข้าใจ
- ผู้ประนีประนอมที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล
สาธารณสุข ฯลฯ

คุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



- มีความรู้ กฎหมายอาญา อาชญาวิทยา วัสดุประสงค์ของการลงโทษ
- รู้และเข้าใจจิตใจของของผู้เสียหายและจำเลย
- มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข
- มีความอดกลั้นอดทนสูง มีความสามารถในการเจรจา
- มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- เชี่ยวชาญจิตวิทยาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การระงับอารมณ์ การเจรจากับผู้ที่เจรจายาก
- มีความเมตตากรุณามีจิตใจที่จะให้ความช่วยเหลือข้อพิพาท

บทบาทผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีอาญา

- บทบาทในการให้ความรู้และความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญา
- บทบาทในการให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวข้อง
- บทบาทที่จะทำให้จำเลยเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของฝ่ายผู้เสียหาย และผู้เสียหายเข้าใจในการรักษาพยาบาลของจำเลย
- บทบาทในการเป็นคนกลางในการเจรจาระหว่างผู้เสียหายหายและจำเลยรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้อง
- บทบาทในการสร้างทางเลือกในการระงับข้อพิพาทที่คู่พิพาทพึงพอใจ

คุณสมบัติของบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่



- มีความรู้ความสามารถและสติปัญญาดีมากตลอดจนการศึกษาสูง
- มีความเชื่อมั่นในตัวเองค่อนข้างสูง
- มีความละเอียดรอบครอบสูงตามลักษณะของอาชีพ
- หลายคนมีความรู้ความสามารถในด้านจิตวิทยาและกฎหมายเป็นอย่างดี

ข้อได้เปรียบ



- คุ้มครองยังอยู่ในความควบคุม
- คุ้มครองมีบทบาทสำคัญในคดี
- สามารถยุติข้อพิพาทอย่างรวดเร็ว
- ไม่มีการพิจารณาพิพากษาคดี ไม่มีการอุทธรณ์ ฎีกา
- คุ้มครองไปศาลน้อยลง ไม่เสียเวลาในการไปศาล
- ไม่เสียค่าใช้จ่ายพยาน
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการน้อยกว่าการพิจารณาในศาล
- เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการพิจารณาในศาลเนื่องจากคดีประพฤติผิดในวิชาชีพแพทย์ ใช้เวลานานและยุ่งยากมาก
- รักษาความสัมพันธ์ระหว่างจำเลยและผู้เสียหาย

ประโยชน์



- ลดความเสี่ยงจากผลของคำพิพากษา เช่น จำคุกโดยไม่รอกการลงโทษ
- ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องและต่อสู้คดี
- ลดค่าเสียหาย
- สร้างความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีระหว่างคนไข้ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์
- ลดตึงเครียด ความกังวลและความหวาดกลัวต่อการปฏิบัติหน้าที่ของแพทย์ในกรณีที่มีความเสี่ยงสูง อันจะกระทบต่อความปลอดภัยของคนไข้อย่างมาก
- ลดปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาล

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

- เปิดประชุมการไกล่เกลี่ย แนะนำตัว กำหนดกฎเกณฑ์ กติกาเบื้องต้น
- เปิดโอกาสให้จำเลยได้อธิบายสาเหตุ ให้ผู้เสียหายได้พูดถึงความรู้สึก และผลกระทบต่อชีวิต ข้อเรียกร้องและข้อเสนอ
- สรุปรข้อเรียกร้องและข้อเสนอของแต่ละฝ่าย
- ประชุมฝ่ายเดียว
- สร้างทางเลือกในการระงับข้อพิพาท พยายามหาทางให้ตกลงกันได้
- ยุติข้อพิพาท โดยการทำสัญญาประนีประนอมและถอนฟ้อง
- ปิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ทางเลือกในการยุติข้อพิพาท



- อธิบายให้ทราบข้อเท็จจริง เหตุผลที่เกิดกรณีพิพาทขึ้นว่า
ไม่มีใครต้องการให้เกิด แนวทางในการแก้ไขเยียวยา
- ขอโทษ ขออภัย ยอมรับผิด แสดงความรู้สึกเสียใจต่อ
ผลร้ายที่เกิดขึ้น เยี่ยมเยียน
- ช่วยแก้ไขเยียวยา รักษาพยาบาลให้ดีขึ้นกว่าเดิมหรือดีขึ้น
- ชดใช้ค่าเสียหาย ค่าขาดการงาน ค่าทำขวัญตามสมควร
- ให้รักษาพยาบาลฟรีหรือลดค่ารักษาพยาบาล

การดำเนินการภายหลังตกลงกันได้



- ก่อนฟ้องทำสัญญาประนีประนอมว่าไม่คิดใจดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อกันอีกต่อไป
- กรณีฟ้องแล้วในคดีแพ่ง คู่ความทำสัญญาประนีประนอมยอมความแล้วถอนฟ้อง หรือทำสัญญาประนีประนอมแล้วให้ศาลพิพากษาตามยอม
- กรณีฟ้องแล้วในคดีอาญา คู่ความตกลงประนีประนอมในคดีแพ่งให้ศาลใช้ดุลพินิจในการลงโทษในคดีอาญา
- หากผู้เสียหายฟ้องคดีเองก็ทำสัญญาประนีประนอมแล้วถอนฟ้องในคดีอาญาได้

ผลกระทบที่เกิดขึ้น



- ผลสำหรับแพทย์

ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

เสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีและ
ค่าใช้จ่ายอื่น

เสียชื่อเสียงเกียรติยศ

เสียความรู้สึกความมั่นใจความเชื่อถือในการ
รักษาพยาบาลต่อไป

ผลกระทบที่เกิดขึ้น



- ผลกับผู้เสียหาย

- เกิดความเสียหายความสูญเสียแก่ร่างกายและจิตใจ

- เสียเวลาค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องและต่อสู้คดี

- ได้รับผลกระทบต่อไปจากการรักษาพยาบาลในภายหน้า

ผลสำหรับสังคม



- ผู้ป่วยจะต้องเสียค่ารักษาพยาบาลมากขึ้น ตรวจสอบอย่างละเอียดมากขึ้น สั่งยามากขึ้นส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ มีการตรวจเซลล์เนื้อเยื่อเสียเวลาและค่ารักษาพยาบาลมากขึ้นและเพิ่มความเสี่ยง
- ผู้ป่วยอาจจะไม่ได้รับการรักษาทันที หรือไม่รับตัวรักษา
- ความรู้สึกระหว่างผู้ป่วยกับแพทย์เปลี่ยนไป

องค์ประกอบ 7 ประการของการเจรจา



- 1 ประโยชน์ interest
- 2 ข้อเสนอ option
- 3 การติดต่อสื่อสาร communication
- 4 มาตรฐาน criteria
- 5 ทางเลือก alternative
- 6 สัมพันธภาพ relationship
- 7 ข้อตกลง commitment

การฝ่าแนวต้านห้าประการ

- ออกไปยืนอยู่ริมระเบียงหรือออกนอกวงเจรจา (Go to the Balcony)
- ก้าวออกมายืนอยู่เคียงข้าง (Step to their Side)
- ปรับเปลี่ยนคำพูดและกระบวนการใหม่ (Reframe)
- สร้างสะพานสมานมิตร (Build Them a Golden Bridge)
- จงใช้อำนาจเพิ่มพูนความรู้ (Use Power to Educate)

Sixteen strategies suggestion for successful settlements



- 1 อย่าทำร้ายหรือทำให้เสียหาย Do not harm
- 2 ทำเพื่อพวกเขาไม่ใช่เพื่อตัวท่าน Do it for them. It's not about you
- 3 เล่นตามกฎกติกา Play by the Rules
- 4 ให้เวลาหรือใช้เวลา Time –provide it and Use it

5 ประชุมร่วมประชุมแยกฝ่ายการรักษาความลับ Joint Session/ separate sessions (Caucuses)/confidentialiy

6 ฟัง พวกเขาเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อพิพาทของพวกเขา Listen- They are the Experts about their Dispute

7 คงไว้ซึ่งความเป็นกลาง Maintain impartiality

8 ถามคำถาม Ask Questions

9 อำนวยความสะดวกก่อนประเมินภายหลังถ้าจำเป็น
Facility First / Evaluate later (if
Necessary)

10 ความรู้สึกร่วมไม่ใช่ความสงสารเห็นใจ
Empathy (not Sympathy)

11 การมองโลกในแง่ดี Optimism

12 เต็มำ สอน/การฝึก/การเลือกเพลง The
dance/teaching/Coaching/Sele
cting the Music

- 13 การถามการเรียนรู้ใช้เส้นขั้นต่ำ Asking/learning/ Using the ‘Bottom line’?
- 14 การฝ่าทางตัน ข้อเสนอของอนุญาโตตุลาการ Breaking Impasse-Mediator’s Proposal/bracketing/?
- 15 ความบากบั่นอดสาหะอย่ายอมแพ้ให้ติดตาม Perseverance: Don’t Give Up-Follow-Up
- 16 การยุติเป็นกระบวนการไม่ใช่เหตุการณ์ Settlement = a Process , not an Event
- Judge Alexander H. Williams III Los Angeles Superior Court

- เบลค และ มูตัน (Blake and Mouton, อ้างถึงใน ชัยพร วิชาวุธ 2535:21-30)
- ได้แบ่งบุคลิกภาพของบุคคลออกตามรูปแบบของพฤติกรรมกรรมการบริหารได้ 5 ประเภท ดังนี้
- 1. ประเภทไม่เอาไหน (Impoverished) สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้คือ เต่า โดยปกติเต่าชอบหล่หัว ไม่กล้าเผชิญหน้ากับใคร บุคคลประเภทนี้จึง ไม่กล้าเผชิญปัญหา เมื่อมีความผิดเกิดขึ้นจะโทษผู้อื่น ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ ยอมตามผู้อื่นด้วยความเคื่องขุ่นใจ เมื่ออยู่ต่อหน้าอาจจะบอกว่าไม่เป็นไร แต่เมื่ออยู่ลับหลังจะบ่นหรือนินทา ไม่สนใจลูกน้องและไม่สนใจงาน ชอบอยู่เฉย ๆ ใครจะทำอะไรก็ทำไป เมื่อเกิดความผิดพลาดจะไม่รับผิดชอบไม่ว่าในกรณีใด ๆ

- 2. ประเภทยอมตาม (Country Club Manager) สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้ ทุกตาหมี เป็นบุคคลที่ยอมผู้อื่น โดยไม่มีเงื่อนไข เปรียบเสมือนตุ๊กตาหมีที่ยอมให้คนถอดรัดพืดเหวียงได้ตามใจชอบ บุคคลประเภทนี้จะให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ โดยไม่ปรีปากบ่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีความเสียสละ มักจะยอมให้คนอื่น ๆ ทำสิ่งต่าง ๆ ก่อนเสมอ มองคนในแง่ดี ถ้าเป็นผู้บริหารก็จะสนใจ คนมากกว่างาน เอาใจลูกน้อง กลัวลูกน้อง สร้างบารมี เพราะขาดความสามารถในการทำงาน

○3. ประเภทชอบใช้อำนาจ (Authoritarian)
สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้คือ ฉลาม ธรรมชาติของฉลามคือดุร้าย บุคคลประเภทนี้จะมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าวชอบใช้อำนาจในการแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เน้นความต้องการของตนเอง

○4. ประเภทกลาง ๆ (Mediocre) สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้คือสุนัขจิ้งจอก เป็นบุคคลไม่ยอมเสียเปรียบใคร แก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีประนีประนอม เช่น แบ่งคนละครึ่ง เพราะการแบ่งคนละครึ่งย่อมทำให้อีกฝ่ายได้รับผลประโยชน์ไม่เต็ม ที่การแก้ปัญหามักเป็นไปในลักษณะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเอาตัวรอด ขาดความจริงใจ

● 5. ประเภทใจเย็น (Team Manager)

สัญลักษณ์ของคนประเภทนี้คือ นกฮูก เป็นคนใจเย็น

เพราะนกฮูกไม่มีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อมนุษย์ แต่จะแอบดูลับหลังเหมือนการตื่นในเวลากลางคืน บุคคลประเภทนี้จึงศึกษาความต้องการของผู้อื่นและความต้องการของตนเอง วิธีแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง คือ ควบคุมอารมณ์ รับฟังด้วยความเข้าใจ พุดจาไปเพราะ ขอความเห็น แสดงความเห็น แสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาหลาย ๆ ทาง และแก้ปัญหาคด้วยการสนองความต้องการของตนเองและของผู้อื่น

● มนุษย์ มีจิตคือ อุปนิสัยประจำตน ๖ อย่าง ได้แก่

1 ราคะจิต รักสวยรักงาม

2 โทสะจิต โกรธง่าย

3 โมหะจิต เชื่องซึม สอนยาก อ่อนปัญญา

4 วิตกจิต เป็นคนจับจด คิดนั่นคิดนี่ ฟุ้งซ่าน

หุลุกหลิก ชอบบ่นคนเดียว ตาเหลือบไปเหลือบมา คิดแล้วไม่
ทำ

5 ศรัทธาจิต เป็นคนอ่อนโยน มีจิตใจดี น่ารัก ยิ้มง่าย ไม่
เหลวไหล เชื่อมั่นในความดี

6 พุทธิจิต เป็นผู้มีอัธยาศัยเลิศที่สุด และมีปัญญา ใครต่อ
ใครรักชอบ

- จริต ทั้ง ๖ นี้ โดยรวมแล้ว มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน แต่หากใครคนไหนมีอย่างใดอย่างหนึ่งมาก ก็เรียกว่าบุคคลนั้นมีจริตอย่างนั้น ศาสนาไหนก็สามารถมีจริตทั้งหมดได้ทั้งนั้น เว้นแต่ศรัทธาและพุทธิจริต ที่มีเหลือประมาณในพุทธศาสนิกชนเท่านั้น

อะไรคือความประพฤตินิที่ยุงยาก



- ความประพฤตินิที่ยุงยากคือพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
บ่อยๆจากความต้องการทางจิตที่ความต้องการควบคุม
ความรัก การยอมรับและความนับถือ

ใครคือคนที่เจรจายาก



- คนที่ชอบบ่นคร่ำครวญร้องเรียนร้องทุกข์
- คนที่ไม่พอใจการให้บริการ
- คนที่ทำให้ผู้ร่วมงานทำงานยุ่งยาก
- มีความรู้สึกว่าตนเองจะต้องตะโกนหรือแผดเสียงหรือแสดงอารมณ์ให้ได้สิ่งที่ตนเองต้องการ
- ไม่ชอบได้ยินคำว่าไม่
- ทำให้งานของคุณยุ่งยาก

อะไรคือคนเจรจา



- **บางคนที่มีทัศนคติที่ไม่ดี**
- **คนบางคนที่ไม่เคยผิด**
- **คนที่ไม่เคยฟังใคร**
- **คนที่ทำตัวเหมือนเด็กน้อย**
- **คนที่ไม่เคยร่วมแสดงความคิดเห็นกับคุณหรือองค์กร**

อะไรคือพฤติกรรมที่ยุงยาก

- ซุปซิบนิินทา

- ทำอะไรข้ามหัวเจ้านาย

- นิ่งเฉยต่อคำสั่ง

- ปฏิเสธที่จะพูด

- แผลดเสียงดั่ง

- เป็นคนหยาบกาย

- ตะโกนแผลดเสียง

- ไม้ไต้ใจ

- การรบกวนรังควาน



- หยาบคาย Rude
- ก้าวร้าว รุกราน Aggressive
- ร้ายกาจ น่ารังเกียจ Obnoxious
- เรียกร้องมาก Demanding
- ต่อต้าน ปกป้อง Defensive
- หยาบคาย Loud
- เอาคืน โจมตีกลับ Withdrawing
- เหนือกว่า Superior
- สับสน ยุ่งเหยิง Confuse
- หยิ่ง ยโส จองหอง arrogant

วงกลมแห่งความขัดแย้ง Circle of conflict

○ พวกเขา

○ หยาบคาย

○ ร้ายกาจ น่ารังเกียจ

○ หยาบคาย

○ หยิงยโส จองหอง โอหัง

○ เรียกร้องมาก เรียกร้องความสนใจ

○ ปกป้อง ป้องกัน

○ บ้าบอ ไม่มั่นคง

○ ตัวเรา

○ ป้องกันตัว

○ งุนงง สับสน

○ หยาบคาย

○ รักสันโดษเก็บตัว

○ ทำตัวเหนือกว่าผู้อื่น

○ สับสน

○ บ้าบอ ไม่มั่นคง

DR Bill Crawford



- บทเรียนว่าด้วยกำปั้น Lesson of fist



บุคลิกลักษณะของคนที่จัดการด้วยยาก



ได้แก่คน ๗ ประเภท

- ๑. คนก้าวร้าว โวยวาย ชอบขู่
- ๒. คนขี้บ่น
- ๓. คนพูดน้อย ไม่ค่อยพูด
- ๔. คนที่มองโลกในแง่ร้าย
- ๕. คนที่รู้ทุกเรื่อง (อีโก้สูง)
- ๖. คนที่ใจโหด ไม่กล้าตัดสินใจ
- ๗. คนที่เห็นด้วยกับทุกเรื่อง

กฎเหล็ก: เราเปลี่ยนพวกเขาไม่ได้ แต่เราจัดการกับพวกเขาได้

๑. คนก้าวร้าว โวยวาย ซอบบู่



ลักษณะเด่น

- โวยวาย
- ก้าวร้าว
- เสียดัง
- ซอบบู่
- คิดว่าตนเองถูก อีกฝ่ายผิด

วิธีการจัดการ



- ยิ้ม ฟังอย่างตั้งใจ
- ให้ระบายจนจบ
- อย่าเถียง
- ในระหว่างที่คู่พิพาทพูด ให้สบตาคู่พิพาทเป็นระยะ
- เรียกชื่อคู่พิพาททุกครั้ง เมื่อพูดกับคู่พิพาท
- พยายามทำให้คู่พิพาทเห็นว่า เราอยากจะแก้ปัญหาให้เค้าจริงๆ
- หากเห็นว่าการไกล่เกลี่ยไม่คืบหน้า ให้ใช้การประชุมฝ่ายเดียว
- หาทางออกที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ชี้ให้เห็นข้อดี ข้อเสีย

๒. คนขี้บ่น



ลักษณะเด่น

- กล่าวหาอีกฝ่าย
- รู้สึกถูกเอาเปรียบทั้งจากคู่พิพาทอีกฝ่าย และสังคม
- รู้สึกว่าตัวเองไม่ผิด และตกเป็นเหยื่อ
- อยากแก้ปัญหาคือ แต่คิดว่าตัวเองแก้ไม่ได้ เพราะขึ้นอยู่กับคนอื่น



- ฟังอย่างตั้งใจ แปลงคำพูดเป็นระยะ
- ใช้คำถามปลายเปิด
- ชี้ให้คู่พิพาทเห็นว่า ข้อพิพาทเป็นปัญหาของทั้งสองฝ่ายและต้องร่วมกันแก้
- ถามคู่พิพาทว่าต้องการให้ปัญหายุติลงอย่างไร

๓. คนพูดน้อย ไม่ค่อยพูด



ลักษณะเด่น

- เจียบพูดน้อย
- ถามคำ ตอบคำ
- ไม่อยากตอบคำถาม เนื่องจากเกรงว่าตอบแล้วอาจไม่ถูกใจ
- ไม่รู้จะพูดอะไร

วิธีการจัดการ



- ยิ้มให้เยอะเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่เป็นมิตร
- ถามคำถามง่ายๆ หรือชวนคุยไถ่ถามสารทุกข์สุกดิบก่อน
- ใช้คำถามปลายเปิดให้มากอย่าใช้คำถามปลายปิด
- หากเห็นว่าการไกล่เกลี่ยไม่คืบหน้า ให้ใช้การประชุมฝ่ายเดียวเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง และทางออกของปัญหา

๔. คนที่มองโลกในแง่ร้าย



ลักษณะเด่น

- มองโลกในแง่ร้าย
- สิ้นหวัง
- ขาดขวัญและกำลังใจ
- คิดว่าตัวเองถูก คนอื่นปิดหมด
- ขาดศรัทธา

วิธีจัดการ



- ยึดให้มาก
- อย่าโต้เถียง
- อย่าบอกว่าเค้าผิด
- พยายามพูดข้อเท็จจริงให้มาก
- มองโลกในแง่บวก
- หากการไกล่เกลี่ยไม่คืบหน้า ให้ใช้การประชุมฝ่ายเดียว เพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง หาข้อเสนอ (ทางออกของปัญหา) และเปรียบเทียบข้อเสนอกับทางเลือกอื่น

๕. คนที่รู้ทุกเรื่อง (อีโก้สูง)



ลักษณะเด่น

- มีคำตอบสำหรับทุกคำถาม
- รู้ทุกเรื่อง
- รู้สึกว่าตนเองเก่งฉลาดกว่าทุกคน
- ไม่ต้องการคนอื่น

วิธีจัดการ



- อย่าทำทนายความเป็นผู้รู้ของเค้า
- พยายามให้มองปัญหาจากมุมมองอื่นบ้าง
- มุ่งที่ประเด็นข้อพิพาท ไม่ใช่ประเด็นความสัมพันธ์
- แปลงคำพูด
- ถ้าคุณไม่เห็นด้วย ให้ถาม แต่อย่ากล่าวหา
- หากการไกล่เกลี่ยไม่คืบหน้า ให้ใช้การประชุมฝ่ายเดียวเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง และหาทางออกของปัญหาที่เป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย

๖. คนที่ใจโลเล ไม่กล้าตัดสินใจ



ลักษณะเด่น

- สุขภาพ เรียบร้อย
- ตั้งใจฟัง
- ไม่ชอบตอบคำถาม
- ไม่กล้าตัดสินใจ กลัวว่าจะผิด เสียเปรียบ
- กังวลว่าจะทำร้ายความรู้สึกของผู้อื่น

วิธีจัดการ



- พยายามหาเหตุผลว่าทำไมคู่พิพาทถึงไม่กล้าตัดสินใจ
- กล่าวขอบคุณ หากคู่พิพาทให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
- ช่วยคู่พิพาทหาทางออกของปัญหา
- หากการไกล่เกลี่ยไม่คืบหน้า ให้ใช้การประชุมฝ่ายเดียวเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงและหาทางออกของปัญหาที่เป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย

๗. คนที่เห็นด้วยกับทุกเรื่อง



ลักษณะเด่น

- เห็นด้วยกับทุกเรื่อง
- ไม่ชอบขัดใจหรือโต้แย้งใคร
- อยากให้ทุกฝ่ายพอใจ แต่หาทางออกไม่ได้

วิธีจัดการ



- ให้ใช้การประชุมฝ่ายเดียว เพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง
- หาทางออกที่เป็นประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย ไม่ถูกเอาเปรียบ

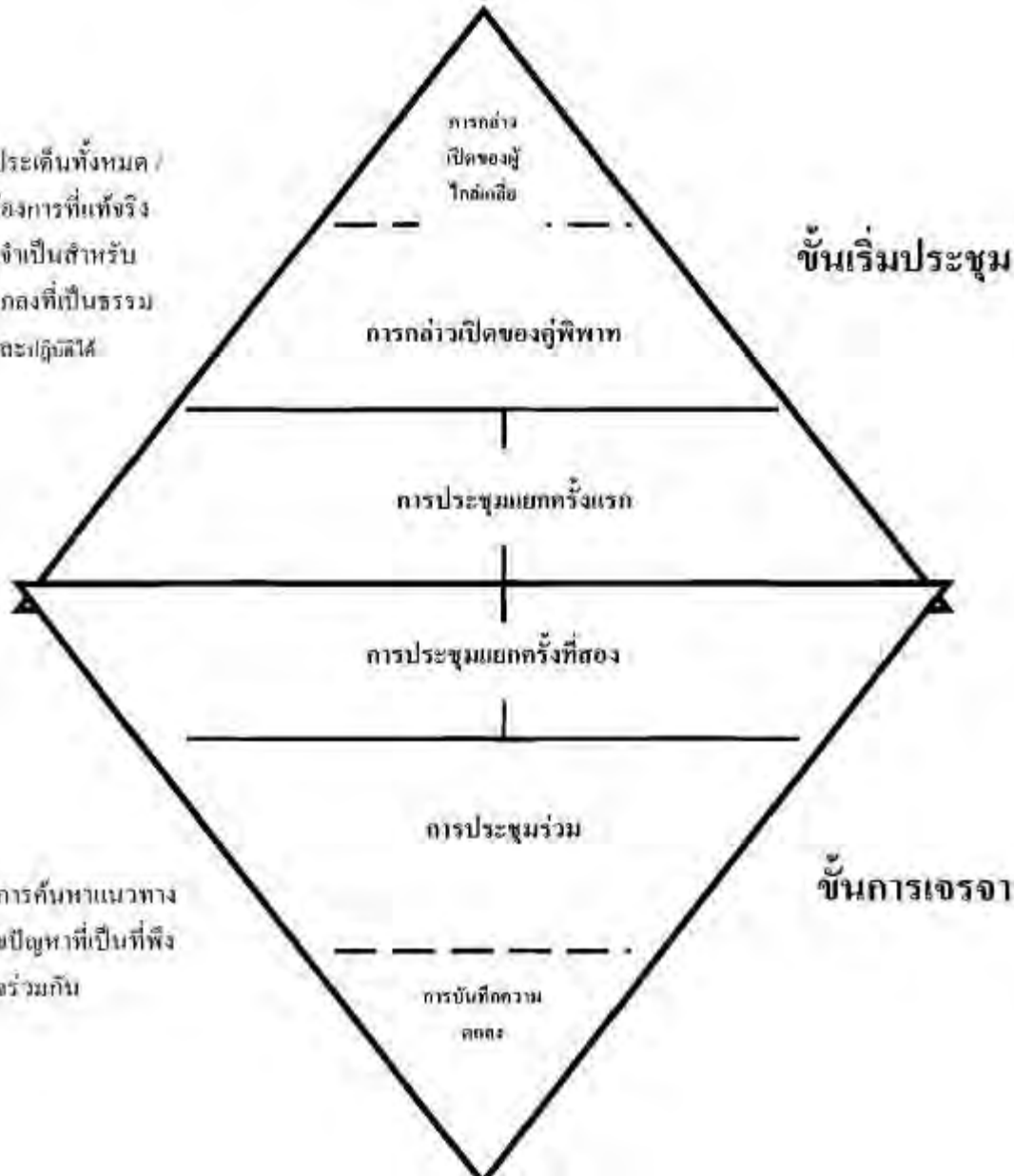
การประชุมฝ่ายเดียว (Caucus Session)



- คือการที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประชุมร่วมกับคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียวเพื่อลดความตึงเครียดในการประชุมเตรียมความพร้อมคู่พิพาทในการที่จะประชุมร่วมกัน หรือค้นหาข้อเท็จจริงที่จะนำไปสู่การยุติข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยแบบฮาวาย

ค้นหาประเด็นทั้งหมด /
ความต้องการที่แท้จริง
เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ
ความตกลงที่เป็นธรรม
ยิ่งขึ้นและปฏิบัติได้



มุ่งที่การค้นหาแนวทาง
แก้ไขปัญหาที่เป็นที่พึง
พอใจร่วมกัน

ข้อดีของการประชุมฝ่ายเดียว

- 1 ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถพูดอย่างตรงไปตรงมากับแต่ละฝ่าย เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับคดีเพื่อที่จะให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ที่จะบรรลugarยุติของพิพาทที่เป็นธรรม
- 2 การประชุมฝ่ายเดียวทำให้คู่พิพาทที่สามารถจะพูดคุย แสดงความเห็นและความรู้สึกได้อย่างเต็มที่
- 3 การแยกประชุมผู้ไกล่เกลี่ยทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถใช้ ความรู้ด้านภาษากาย ลักษณะธรรมชาติมนุษย์สังเกตได้ อย่างเต็มที่
- 4 ทำให้คู่พิพาทและผู้ไกล่เกลี่ยสามารถประเมินผลการไกล่เกลี่ยโดยไม่มีความคิดเห็นจากอีกฝ่ายได้

● ข้อเสียของการประชุมฝ่ายเดียว

1 คู่พิพาทอาจจะหวาดระแวงความเป็นกลาง
ของผู้ไกล่เกลี่ย

2 ทำให้การไกล่เกลี่ยหยุดชะงักกรณีที่ไม่มีความจำเป็นต้องแยกประชุม

ทำไมต้องประชุมแยกฝ่าย



- สำรวจทางเลือกในการยุติข้อพิพาท
- เมื่อมีสัญญาณเตือนภัยที่จะตกลงกันไม่ได้
- เพื่อการยืนยันความคืบหน้าของการเจรจา
- เพื่อการประชุมกับคู่พิพาทที่คู่อื่น
- เพื่อหยุดพักการเจรจา
- เพื่อการประเมินผลการเจรจา

เหตุผลที่ไม่ควรแยกฝ่าย



- ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องแยกเนื่องจากภาระงานไปได้ด้วยดี
- กรณีที่คู่พิพาทไม่ค่อยไว้วางใจกันและไม่เชื่อมั่นผู้ไกล่เกลี่ย

ปัจจัยห้าประการที่เป็นอุปสรรคต่อความร่วมมือ (Five Barrier to Cooperation)

- ปฏิกริยาโต้ตอบ You Reaction
- อารมณ์ของอีกฝ่าย Their Emotion
- สถานภาพ Their Position
- ความไม่พอใจ Their Dissatisfaction
- อำนาจของอีกฝ่าย Their Power

การฝ่าแนวต้านห้าประการ

- ออกไปยืนอยู่ริมระเบียงหรือออกนอกวงเจรจา (Go to the Balcony)
- ก้าวออกมายืนอยู่เคียงข้าง (Step to their Side)
- ปรับเปลี่ยนคำพูดและกระบวนการใหม่ (Reframe)
- สร้างสะพานสมานไมตรี (Build Them a Golden Bridge)
- จงใช้อำนาจเพิ่มพูนความรู้ (Use Power to Educate)

กลยุทธ์ 16 ประการสำหรับความสำเร็จในการยุติข้อพิพาทstrategies
suggestion for successful settlements



- 1 อย่าทำให้เสียหาย Do not harm
- 2 ทำเพื่อพวกเขาไม่ใช่ตัวท่าน Do it for them. It's not about you
- 3 เล่นตามกฏกติกา Play by the Rules
- 4 ให้เวลาหรือใช้เวลา Time –provide it and Use it

5 ประชุมร่วมประชุมแยกรักษาความลับ Joint
Session/ separate sessions
(Caucuses)/confidentiality

6 ฟัง พวกเขาเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อพิพาทของพวกเขา
Listen- They are the Experts about
their Dispute

7 คงไว้ซึ่งความเป็นกลาง Maintain
impartiality

8 ถามคำถาม Ask Questions

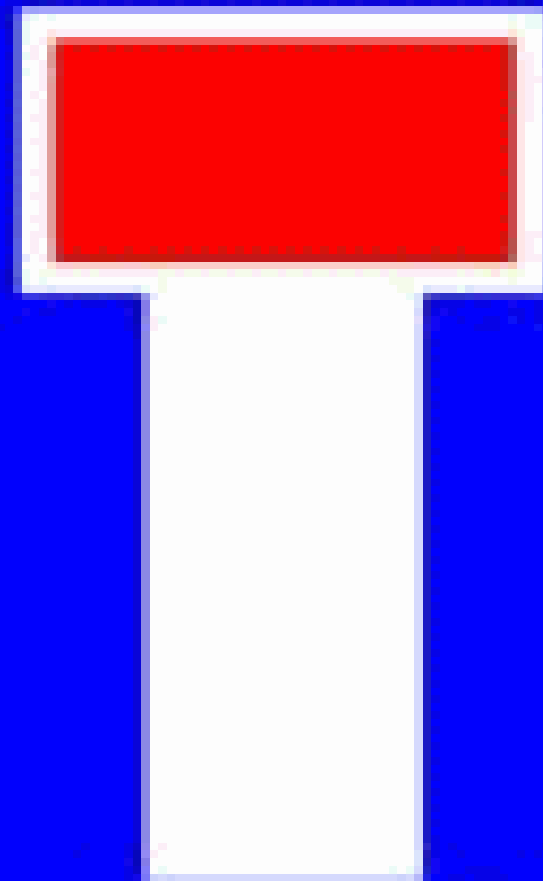
9 อำนวยความสะดวกก่อนประเมินภายหลังถ้าจำเป็น
Facility First / Evaluate later (if
Necessary)

10 ความรู้สึกร่วมไม่ใช่ความสงสารเห็นใจ
Empathy (not Sympathy)

11 การมองโลกในแง่ดี Optimism

12 เต็มำ สอน/การฝึก/การเลือกเพลง The
dance/teaching/Coaching/Sele
cting the Music

- 13 การถามการเรียนรู้ใช้เส้นขั้นต่ำ Asking/learning/
Using the ‘Bottom line’?
- 14 การฝ่าทางตัน ข้อเสนอของอนุญาโตตุลาการ Breaking
Impasse-Mediator’s
Proposal/bracketing/?
- 15 ความบากบั่นอดทนหะยอมแพ้ให้ติดตาม
Perseverance: Don’t Give Up-Follow-Up
- 16 การยุติเป็นกระบวนการไม่ใช่เหตุการณ์ Settlement =
a Process , not an Event
- Judge Alexander H. Williams III Los
Angeles Superior Court



ทางตัน

สาเหตุ



- ทิฐิमानะ
- ศักดิ์ศรี
- มั่นใจว่าชนะ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์
- ไม่เห็นประโยชน์
- ไม่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง
ของ คู่พิพาท

● สาเหตุของทางตัน มาจากคู่พิพาทมีอารมณ์

รุนแรง ไม่ฟังกันมี ทัศนคติที่ ทัศนคติที่ สักดิ์ศรี มั่นใจ

ว่าชนะ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ไม่เห็นประโยชน์

ของการ โกล่เกลี่ยและการ โกล่เกลี่ยไม่

ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของ

คู่พิพาท

เทคนิคการผ่าทางตัน



- สร้างความเป็นกันเอง
- มีอารมณ์ขัน
- ลืมนอดีต มองอนาคต
- พักการไถ่เกตุยสักครู่
- เลื่อนการไถ่เกตุย
- หาตัวช่วย
- ค้นหาผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจที่แท้จริง
- ยกตัวอย่างคดีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน
- เล่นบทสมมุติ
- ระดมสมอง
- ง่ายไปยาก
- เน้นย้ำถึงประเด็นที่ตกลงกันได้
- ใช้แผ่นพลิกให้เป็นประโยชน์
- การประชุมฝ่ายเดียว
- เปลี่ยนบทบาท (เอาใจเขามาใส่ใจเรา)

เทคนิคการผ่าทางตัน



- กระตุ้นให้คู่พิพาทพูดถึงข้อดีของคู่พิพาทอีกฝ่าย
- ประเมินคดี (ใช้ในการประชุมฝ่ายเดียวเท่านั้น)
- ชี้ให้คู่พิพาทเห็นข้อดี-ข้อเสียของการต่อสู้คดี
- ประชุมฝ่ายเดียวกับเฉพาะทนายความ
- ลดคุณค่าข้อเสนอนี้เนื่องจากมีอคติ
- ใช้นาฬิกาเป็นตัวช่วย
- เขียนข้อเสนอ
- ทดลองปฏิบัติ
- พูดในแง่บวก
- ก่อนยุติการโต้เถียง ทิ้งท้ายให้คิด
- อดทน

เทคนิคการผ่าทางตัน

- สร้างความเป็นกันเอง คุยเรื่อง
ต่างๆ ไปก่อนเพื่อสร้างความเป็นกันเอง
และความไว้วางใจ ข้อสำคัญ ยิ้มให้
เยอะ

ผ่าทางตัน (ต่อ)

- มี อารมณ์ขัน เพื่อลด
ความเครียดและสร้างความผ่อนคลาย

ผาทางตน (ตอ)



- ลืมอดีต มองอนาคต เพื่อให้
คู่พิพาทก้าวข้ามอดีต และเน้นย้ำให้
มองอนาคตว่าคู่พิพาทต้องการจะ
ดำเนินชีวิตแบบใด

ผาทางตน (ตอ)



- พักการไถ่เก็ยสักครู่
เพื่อให้คู่พิพาทอารมณ์เย็นลง
และมีโอกาสใคร่ครวญคิด
ทบทวน

ผาทางตน (ตอ)



- เลื่อนการไถ่เกตุย เพื่อให้
โอกาสคู่พิพาทไตร่ตรอง
ข้อเสนอ และปรึกษาบุคคลที่
คู่พิพาทไว้วางใจ

ผาทางตน (ตอ)



- หาตัวช่วย เช่น เชิญบุคคล
ที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายให้
ความเคารพเข้าร่วมการไกล่
เกลี่ยด้วย

ผาทางตน (ตอ)



○ ค้นหาผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจที่
แท้จริง ด้วยการสังเกตดูว่าบุคคลใด
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของคู่พิพาท
แล้วพยายามตอบสนองความต้องการ
ที่แท้จริงของบุคคลดังกล่าวให้ได้

ผาทางตน (ตอ)



● ยกตัวอย่างคดีที่มีลักษณะ

คล้ายคลึงกัน พร้อมกันแล้ว

แนวทางที่ทำให้คู่พิพาทใน

คดีดังกล่าวตกลงกันได้

ผาทางตน (ตอ)



- เล่นบทสมมุติ เพื่อสังเกตอากัปกริยาของคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งว่ารู้สึกอย่างไรกับสิ่งที่เสนอไป

ผาทางตน (ตอ)



○ ระดมสมอง ช่วยกันคิดหาทางออก ด้วยการกระตุ้นให้คู่พิพาทเสนอทางออกให้มากที่สุด โดยมีข้อตกลงร่วมกันว่า ห้ามประเมิน ห้ามวิจารณ์ และห้ามตำหนิข้อเสนอเหล่านั้น เพื่อให้คู่พิพาทกล้าที่จะเสนอข้อเสนอดีอย่างเต็มที่

ผ่าทางตัน (ต่อ)

- ง่ายไปยาก ในกรณีที่ข้อพิพาทมีหลายประเด็น ควร ไกล่เกลี่ยประเด็นง่าย ๆ ก่อน หลังจากนั้นจึง ไกล่เกลี่ยประเด็นที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น

ผาทางตน (ตอ)



- เน้นย้ำถึงประเด็นที่ตกลงกันได้
รวมทั้งกล่าวชมคู่พิพาทถึงความสำเร็จ
เพื่อสร้างกำลังใจให้คู่พิพาทอยากจะ
ไกล่เกลี่ยประเด็นที่เหลือให้สำเร็จให้
ได้

ผาทางตน (ตอ)

○ ใช้แผ่นพลิก (Flip Chart)

ให้เป็นประโยชน์ ด้วยการเขียนความต้องการ และข้อกังวลของกลุ่มพิพาทไว้ที่แผ่นพลิก โดยไม่ระบุว่าเป็นการต้องการหรือข้อกังวลของกลุ่มพิพาทฝ่ายใด เพื่อให้กลุ่มพิพาทมองว่าเป็นปัญหาร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

ผาทางตน (ต่อ)



- การประชุมฝ่ายเดียว เพื่อให้คู่พิพาทรู้สึกผ่อนคลาย ไม่โกรธ ไม่เครียดหรือกดดัน ทำให้คู่พิพาทกล้าพูดแบบเปิดใจมากขึ้น
- คู่พิพาทมีโอกาสระบาย
- ผู้ประนีประนอมเข้าใจสภาพปัญหาได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท และหาข้อเสนอที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์แก่คู่พิพาททุกฝ่าย

ผาทางตน (ตอ)



- การประชุมฝ่ายเดียว ควรใช้คำถามปลายเปิดให้มาก
- เมื่อคู่พิพาทพูด ผู้ประนีประนอมควรฟังอย่างตั้งใจ พร้อมจดบันทึกประเด็นสำคัญไว้ด้วย
- ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท
- ค้นหาจุดยืนและความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง

ผาทางตน (ตอ)



- ประชุมฝ่ายเดียว เพื่อให้คู่พิพาทประเมินข้อเสนอของคู่พิพาทว่าสมเหตุสมผลหรือมีทางเป็นไปได้หรือไม่
- ใช้ทางเลือกอื่นเป็นตัวช่วยสำคัญในการประเมินข้อเสนอและลดจุดยืนที่แข็งกระด้างของคู่พิพาทให้อ่อนลงมา
- พยายามหาข้อเสนอหรือทางออกของปัญหาที่เป็นประโยชน์แก่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย
- ชี้ให้เห็นจุดอ่อนของคู่พิพาท และจุดแข็งของคู่พิพาทอีกฝ่าย
- สำคัญที่สุด ผู้ประนีประนอมต้องสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นให้

ผาทางตน (ตอ)



- เปลี่ยนบทบาท (เอาใจเขามาใส่ใจเรา) เพื่อให้คู่พิพาทลองมองปัญหาจากมุมมองของคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง จะได้เข้าใจสภาพปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

ผ่าทางตัน (ต่อ)

- กระตุ้นให้คู่พิพาทพูดถึงข้อดีของ
คู่พิพาทอีกฝ่าย เพื่อให้คู่พิพาทรู้สึกว่
อีกฝ่ายมีข้อดีเช่นเดียวกัน อันเป็นการ
ปรับความสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ผาทางตน (ตอ)



- ประเมินคดี (ใช้ในการประชุมฝ่ายเดียวเท่านั้น) เพื่อให้คู่พิพาทกลับมาสู่โลกแห่งความเป็นจริง

ผาทางตน (ตอ)



○ ชี้ให้คู่พิพาทเห็นข้อดี-ข้อเสีย
ของการต่อสู้คดี เช่น เสีย
ค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสีย
ความรู้สึก เสียหน้า เสียเพื่อน
เสียความสัมพันธ์ ฯลฯ

ผาทางตน (ตอ)



- ประชุมฝ่ายเดียวกับเฉพาะทนายความ
เนื่องจากทนายความมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มพิพาท จึงอาจประชุมฝ่ายเดียวกับเฉพาะทนายความเพื่อสอบถามความเห็นถึงโอกาสแพ้-ชนะคดีหากมีการสืบพยาน และใช้โอกาสนี้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์หากกลุ่มพิพาทตกลงกันได้

ผาทางตน (ตอ)



○ ลดคุณค่าข้อเสนอเนื่องจากมိถคติ

หลายๆ ครั้ง หากคู่แข่งพิพาทเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ แม้จะเป็นข้อเสนอที่ดีเพียงใด คู่พิพาทอีกฝ่ายมักจะปฏิเสธข้อเสนอเหล่านั้นเสมอ แต่ถ้าเปลี่ยนเป็นผู้ประนีประนอมเป็นผู้ยื่นข้อเสนอเหล่านั้นแทน โอกาสที่คู่แข่งพิพาทอีกฝ่ายจะรับข้อเสนอยอมสูงกว่าเดิม

ผาทางตน (ตอ)



- ใช้นาฬิกาเป็นตัวช่วย เพื่อเตือนให้คู่พิพาททราบว่าเวลาเหลือน้อย ใช้เวลาให้คุ้มค่า ไม่พูดนอกเรื่อง

ผาทางตน (ตอ)



○ เขียนข้อเสนอ ให้คู่พิพาทแต่ละฝ่าย
เขียนข้อเสนอให้มากที่สุด แล้วนำ
ข้อเสนอของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายมา
เทียบกัน หากข้อเสนอใดใกล้เคียงกัน
ให้ผู้ประนีประนอมเริ่มไกล่เกลี่ยจาก
ข้อเสนอนั้นก่อน

ผาทางตน (ต่อ)



○ ทดลองปฏิบัติ หลายๆ ครั้งคู่มือพิพาทเห็นว่า ข้อเสนอเหล่านั้นเป็นข้อเสนอที่ดี แต่ในขณะเดียวกันคู่มือพิพาทรู้สึกกังวลว่าข้อเสนอเหล่านั้นจะสามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ ในกรณีเช่นนี้ ผู้ประนีประนอมอาจเลื่อนคดีไปสักระยะหนึ่งเพื่อให้คู่มือพิพาทลองปฏิบัติดูก่อน หากทำได้จริงจึงมาทำสัญญายอมในนัดหน้าก็ได้

ผาทางตน (ตอ)



- พุดในแง่บวก พยายาม
นำเสนอข้อมูลในแง่บวก
เสมอ

ผ่าทางตัน (ต่อ)



- ก่อนยุติการไต่ถามถึง ทิ้งท้ายให้คิด ก่อนยุติการไต่ถามถึง ผู้ประนีประนอมควรสรุปให้คู่พิพาทฟังถึงประเด็นที่ตกลงกันได้ และบอกคู่พิพาทว่าคู่พิพาทเดินทางมาไกลมากแล้ว น่าเสียดายเวลาและ โอกาสเหล่านั้น เพื่อให้คู่พิพาทได้หยุดคิดในหลายๆ ครั้ง เมื่อพูดเช่นนี้คู่พิพาทก็ตกลงกันได้ หรือแม้ตกลงไม่ได้ เมื่อคู่พิพาทกลับไปคิดทบทวน ในหลายๆ คดี คู่พิพาทก็ตกลงกันได้ในภายหลังก็มี

ผาทางตน (ตอ)



- **อดทน** คุณสมบัติสำคัญที่สุดประการหนึ่งของผู้นี้ประนีประนอมคืออดทน ไม่ยอมแพ้ง่ายๆ และกัดไม่ปล่อย อย่าลืมนะ คนไทยไม่ชอบเป็นความ หากมีการฟ้องร้อง ย่อมหมายความว่าคู่ความไม่มีทางเลือกอื่นแล้ว ดังนั้นคดีที่ไต่ล่เกลี่ยทุกเรื่องต้องใช้เวลาและความ

อดทน