



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขางานประนีประนอมข้อพิพาท อาชีพผู้ประนอม

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขางานประเมินประจําอาชีพ อาชีพผู้ประเมิน

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ

สาขางานประเมินประจําอาชีพ

ผู้ประเมิน ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10103	ประเมินข้อพิพาทระหว่างประเทศ
10104	ประเมินข้อพิพาทประเด็นที่มีความซับซ้อน
10105	ประเมินข้อพิพาทที่ต้องการความเชี่ยวชาญพิเศษ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขางานประเมินประจําอาชีพ ผู้ประเมิน ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพผู้ประเมิน ระดับ 5 โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการประเมินข้อพิพาทระหว่างประเทศ ประเมินข้อพิพาทประเด็นที่มีความซับซ้อน ประเมินข้อพิพาทที่ต้องการความเชี่ยวชาญพิเศษ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่ประสงค์ขอรับรองสมรรถนะเพื่อรับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพตามประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติและหลักฐานที่ต้องแสดงดังนี้

- 1) มีประสบการณ์จำนวนข้อพิพาทในลักษณะซับซ้อนหรือเชี่ยวชาญเฉพาะหรือความแตกต่างทางสังคมวัฒนธรรมหรือระหว่างประเทศ ไม่น้อยกว่า 3 คดี หรือ
- 2) ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพหรือหน่วยงานอื่นอย่างต่อเนื่อง 3 ปี
- 3) ผู้ที่จะเข้ารับการประเมินเพื่อขอการรับรองในคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะต้องมีหลักฐานที่น่าเชื่อถือแสดงว่ามีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ ตามหน่วยสมรรถนะ 3 หน่วยที่กำหนดในคุณวุฒิวิชาชีพนี้

2. ผู้ที่จะได้รับการรับรองต้องผ่านการประเมินสมรรถนะดังนี้
- 1) ได้รับการประเมินและรับรองสมรรถนะตามหน่วยสมรรถนะบังคับทั้งหมด 3 หน่วย
 - 2) แสดงหลักฐานตามข้อ 1. ครบถ้วนแล้วได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่สอบ

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลผู้ประกอบการอาชีพในอาชีพผู้ประนอม อาชีพผู้ไกล่เกลี่ย หรือผู้ประกอบการอาชีพที่มีลักษณะตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิจาอาชีพนี้)

- 10103 ประนอมข้อพิพาทระหว่างประเทศ
- 10104 ประนอมข้อพิพาทประเด็นที่มีความซับซ้อน
- 10105 ประนอมข้อพิพาทที่ต้องการความเชี่ยวชาญพิเศษ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 01/06/2566

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาและส่งเสริมงานยุติธรรมด้วยกระบวนการประนีประนอมและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อสังคมสันติสุข	10	ส่งเสริมและจัดการกระบวนการประนีประนอมด้วยความเป็นกลาง	101	ส่งเสริมและจัดการกระบวนการประนีประนอม

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ไว้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 01/06/2566

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
101	ส่งเสริมและจัดการกระบวนการประนีประนอม	10103	ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างประเทศ	1010301	เตรียมความพร้อมก่อนวันประนีประนอมข้อพิพาท
				1010302	ควบคุมประเด็นในการประนีประนอมและรักษาสันติภาพการประนีประนอม
		10104	ประนีประนอมข้อพิพาทประเด็นที่มีความซับซ้อน	1010401	เตรียมความพร้อมก่อนวันประนีประนอมข้อพิพาท
				1010402	ควบคุมประเด็นในการประนีประนอมและรักษาสันติภาพการประนีประนอม
		10105	ประนีประนอมข้อพิพาทที่ต้องการความเชี่ยวชาญพิเศษ	1010501	เตรียมความพร้อมก่อนวันประนีประนอมข้อพิพาท
				1010502	ควบคุมประเด็นในการประนีประนอมและรักษาสันติภาพการประนีประนอม

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประenomข้อพิพาทระหว่างประเทศ
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับข้ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขางานประเนประenomข้อพิพาท

9. ข้ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- 10.1. พระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562
- 10.2. ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการว่าด้วยการประenomข้อพิพาท พ.ศ.2557 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2561)
- 10.3. ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประenomข้อพิพาทประกันภัยในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2553
- 10.4. ระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ.2559
- 10.5. ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2564)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010301 เตรียมความพร้อมก่อนวันประenomข้อพิพาท	1.1 ศึกษาและสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เช่น ความเข้าใจในธุรกิจ ภาษาต่างประเทศ วัฒนธรรม รูปแบบการสื่อสาร เรื่องละเอียดอ่อนทางที่อาจกระทบความรู้สึกของผู้เข้าร่วมประenomฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอย่างรุนแรง 1.2 กำหนดภาษาที่ผู้เข้าร่วมประenomยอมรับเพื่อใช้ในการพูดคุยและจัดทำรายงานในการประenomข้อพิพาท 1.3 ประสานงานให้เจ้าหน้าที่ สอบถามผู้เข้าร่วมประenomยินดีที่จัดทำคำชี้แจงหรือนำส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ประenomเตรียมความเข้าใจในการรับฟังข้อเท็จจริง 1.4 ประenomเสนอรูปแบบประenomทั้ง on-site และ online 1.5 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อยืนยันโปรแกรมที่ผู้เข้าร่วมประenomจะใช้งาน หากผู้เข้าร่วมประenomประสงค์จะประenomข้อพิพาท Online และแจ้งให้จัดเตรียมกับทดสอบความพร้อมโปรแกรมที่ใช้ประenomประenom Online	แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010302 ควบคุมประเด็นในการ prenot และรักษาบรรยากาศการประ enom	2.1 กำชับผู้เข้าร่วม prenot ไม่ให้บันทึกเสียงหรือวิดีโอในการประ enom ขอพิพาท และให้ผู้เข้าร่วม prenot กล่าวยืนยันก่อนเริ่มเปิด prenot ขอ พิพาท 2.2 หาก prenot ขอพิพาท Online ให้ผู้เข้าร่วม prenot ยืนยันว่า ไม่มีบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาในกระบวนการ prenot 2.3 มีความเข้าใจข้อมูลจากผู้เข้าร่วม prenot แต่ละฝ่ายนำเสนอ และสามารถอธิบายหรือสรุปให้ผู้เข้าร่วม prenot อีกฝ่ายหนึ่ง เข้าใจได้ง่ายและเป็นลำดับ 2.4 เลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม กับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการ prenot ในแต่ละคราว	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. การฟังเชิงรุก Active Listening

2. การสะท้อนคำพูดเชิงบวก Reframing

3. สามารถสร้างและรักษาความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประนีประนอมกับผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่าย

4. สามารถแยกแยะประเด็นปัญหากับตัวบุคคลได้ (Separating the problem from the person)

5. สามารถตั้งคำถามที่ใช้ในการประนีประนอมได้เหมาะสม (Open-ended questions and probing of interests/needs)

6. สามารถกำหนดประเด็นข้อพิพาทตามข้อเท็จจริงที่รับฟังจากข้อพิพาทได้ (Agenda setting)

7. สามารถใช้ภาษากายและโชนเสียงพูดคุ้ยที่สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในประนีประนอม (Language and tone Body language)

8. สามารถหาวิธีการให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทบทวนข้อเสนอของแต่ละฝ่ายโดยไม่ถูกมองว่าเป็นการชี้นำหรือเอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (Reality checks: the ability to test solutions with reality checks)

9. สามารถรักษาอารมณ์ได้มั่นคง และดำเนินการประนีประนอมจนจบในแต่ละนัด (Managing emotions)

10. สามารถประเมินข้อเสนอหรือผลประโยชน์กรณีที่ดีที่สุด และกรณีแย่ที่สุด (Best and Worst Alternative to a Negotiated Agreement)

และเพื่อทราบขอบเขตของข้อเสนอแต่ละฝ่าย (Zone of possible agreement)

สามารถทวนอธิบายข้อความที่ผู้เข้าร่วมประนีประนอมสื่อสารให้ง่ายขึ้นและเห็นขั้นตอนได้ (Ability to organize complex facts and financial data)

11. สามารถอธิบายขั้นตอนและข้อจำกัดในการประนีประนอม กติการ่วมกันระหว่างกระบวนการประนีประนอม (Explanation of process and limitations of mediation, ground rules)

12. สามารถรับรู้ว่ามีผู้เข้าร่วมประนีประนอมยังขาดความเข้าใจเรื่องใด และสามารถอธิบายเสริมความเข้าใจได้ (Knowledge injections)

13. สามารถสามารถเขียนรายงานปิดการประนีประนอมได้ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentation-mediation reports)

14. สามารถควบคุมให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทน้อยที่สุด เพื่อไม่ให้ทำลายบรรยากาศการประนีประนอม (Managing external influences)

15. สามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานประนีประนอมด้วยตนเอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการประนีประนอมข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ และอธิบายสิ่งที่ต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนได้

1) การแถลงการณ์เปิดของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท (opening statement by mediator)

2) การแถลงข้อเท็จจริงโดยย่อของคู่เจรจา (opening statement by disputed parties)

3) การกำหนดประเด็นการเจรจา (agenda setting)

4) การสำรวจประเด็นปัญหา (analysis problems)

5) การสร้างและสำรวจข้อเสนอร่วมกัน (build rapport)

6) การประเมินข้อเสนอและต่อรอง (assessment of offers and concessions)

7) การสรุปข้อตกลงและแถลงการณ์ปิดการประนีประนอม (closing statement by mediator)

2. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหรือข้อบังคับตามที่ระบุในข้อ 10 หรือหน่วยงานที่ส่งเสริมกระบวนการประนีประนอมและไกล่เกลี่ย

3. มีความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมผู้ประนีประนอม

4. มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศหรือภาษาประจำท้องถิ่น

5. มีความรู้ด้านการค้า การลงทุน การเงินหรือธุรกรรมระหว่างประเทศ และการเคลื่อนไหวเงินลงทุน

6. มีความรู้ด้านบริบทสังคม วัฒนธรรม และประเพณีการค้า

7. มีความรู้ในทฤษฎีการประเมินทางเลือกที่ดีที่สุด (BATNA) และทางเลือกที่แย่ที่สุดในการเจรจา (WATNA)

รวมถึงขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ (ZOPA)

หมายเหตุ อ้างอิงความรู้จากศึกษาหนังสือที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. หนังสือ Mediation Skills and Techniques สำนักพิมพ์ Lexis Nexis Butterworths

2. หนังสือ HBR Guide to negotiating เขียนโดย Jeff Weiss ของสำนักพิมพ์ Harvard Business Review Press ซึ่งในฉบับภาษาไทย คือ คัมภีร์การเจรจาต่อรองจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด แปลและเรียบเรียงโดย คมกฤษ จงบุญวัฒนา

3. หนังสือ Getting to Yes เขียนโดย Roger Fisher, William Ury และ Bruce Patton ของสำนักพิมพ์ Penguin Books โดยฉบับภาษาไทย คือ ต่อรองให้ได้แบบไม่ถอย แปลและเรียบเรียงโดย ศุภิกา กุญชร ณ อยุธยา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการประណอมข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ
2. ระบุหรืออธิบายความรู้ในทฤษฎีการประណอมทางเลือกที่ดีที่สุด (BATNA) และทางเลือกที่แย่ที่สุดในการเจรจา (WATNA)

รวมถึงขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ (ZOPA)

3. ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร หรือใบรับรองการฝึกอบรมด้านการประណอมหรือการไกล่เกลี่ย

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงบทบาทหน้าที่ผู้ดำเนินการและกำกับดูแลกระบวนการประណอมข้อพิพาท
2. เอกสารเสนอและแต่งตั้งเป็นผู้ประណอมในกระบวนการประណอมนี้ประណอมไกล่เกลี่ย
3. รายงานปิดการประណอมที่ออกหรือรับรองโดยหน่วยงานที่ขึ้นทะเบียน
4. ใบประกาศหรือใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประណอม

14.3 คำแนะนำในการประណอม

เจ้าหน้าที่สอบตรวจประណอมหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้ ตามข้อ 14.1 และ 14.2

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1. ประណอมข้อพิพาทระหว่างประเทศ

หมายถึง การประណอมข้อพิพาทระหว่างประเทศ ในการค้าหรือลงทุน การเงินหรือการเคลื่อนไหวเงินทุนระหว่างประเทศ ซึ่งผู้ประណอมจำเป็นต้องมีความรู้ด้านภาษา และด้านการค้าหรือการลงทุนระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังต้องมีความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของผู้เข้าร่วมประណอม

15.2. คำว่า “ผู้เข้าร่วมประណอม”

กระบวนการประណอมมีผู้เกี่ยวข้อง อยู่ด้วยกัน 3 ประเภท

1. ผู้เสนอ
 2. ผู้ตอบรับ
 3. ตัวแทนของผู้เสนอ หรือผู้ตอบรับ ซึ่งในแต่ละข้อพิพาทอาจจะมีตัวแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือตัวแทนของทั้งสองฝ่าย
- ดังนั้น ในสมรรถนะหลัก สมรรถนะย่อย เกณฑ์ปฏิบัติงาน และส่วนอื่น จึงหมายความว่ารวมถึงบุคคลทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมา
- หากส่วนใดที่เป็นกรปฏิบัติงานโดยตรงระหว่างผู้ประណอมกับผู้เข้าร่วมประណอม จะมีการเขียนโดยใช้คำเรียกเจาะจง

15.3. ตรวจสอบความมีส่วนได้เสียและแถลงเปิดเผยข้อเท็จจริง

ปกติผู้ประណอมจะตรวจสอบความมีส่วนได้เสียจากการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้เสนอหรือผู้ตอบรับ รวมถึงตัวแทนของผู้เสนอหรือผู้ตอบรับ บางครั้งผู้ประណอมอาจไม่มีส่วนได้เสียกับผู้เข้าร่วมประណอมข้างต้น แต่อาจเคยมีความสัมพันธ์อื่น เช่น เคยเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง เคยดำเนินธุรกิจร่วมกัน หรือเคยเป็นที่ปรึกษา ความสัมพันธ์ข้างต้น ผู้ประណอมต้องแถลงให้ผู้เข้าร่วมประណอมทุกฝ่ายทราบตั้งแต่ตนเองรับเป็นผู้ประណอมและระหว่างปฏิบัติงานประណอม การที่ผู้ประណอมไม่เปิดเผยความมีส่วนได้เสีย อาจส่งผลให้ผู้เข้าร่วมประណอมไม่ไว้วางใจการประណอมอีกต่อไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานประណอมได้ หรืออาจมีผู้เข้าร่วมประណอมฝ่ายใดที่ทราบข้อเท็จจริงในยื่นคัดค้านผู้ประណอมได้

15.4. ข้อบังคับหรือกฎของสถาบัน

หากข้อพิพาทใด เสนอให้มีการประណอมภายใต้หน่วยงานที่ให้บริการประណอมใด ในการปฏิบัติงานของผู้ประណอมย่อมต้องปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงานนั้น รวมถึงส่วนจริยธรรมผู้ประណอมด้วย

15.5. กติกาในการปฏิบัติงานประណอม

นอกจากแนวทางการประណอม 7 ขั้นตอน ผู้ประណอมอาจพิจารณาสร้างกติกาในการประណอมเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประណอมมีข้อตกลงร่วมกัน และป้องกันการโต้แย้งภายหลัง เช่น การกำหนดเวลาในชี้แจงข้อเท็จจริงว่าแต่ละฝ่าย ระยะเวลาพักการประណอมกรณีสถานการณ์ตึงเครียด รูปแบบการสื่อสารที่ไม่ควรทำให้ระหว่างประណอมข้อพิพาท เป็นต้น

15.6. การตั้งผู้ช่วยของผู้ประណอม

ข้อพิพาทบางเรื่องอาจเป็นเรื่องที่ซับซ้อนจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง หรือจำเป็นต้องมีผู้ช่วยระหว่างปฏิบัติงานประណอม การจะผู้ประណอมจะมีผู้ช่วยเข้ามาปฏิบัติงาน นั้น ผู้ประណอมจะต้องแจ้งให้ผู้เข้าร่วมประណอมทุกฝ่ายทราบ และได้รับความยินยอมก่อน ต้องกำชับให้ผู้ช่วยรักษาความลับในกระบวนการประណอมเช่นเดียวกัน หรือดำเนินการเพิ่มเติมตามระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงานที่รับเรื่องการประណอม สำหรับค่าใช้จ่าย

15.7. การให้ผู้เข้าร่วมประណอมจัดทำคำชี้แจงหรือนำเสนอเอกสารเพื่อให้ผู้ประណอมเตรียมความเข้าใจในการรับฟังข้อเท็จจริง โดยได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมประណอม

ข้อพิพาทบางประเภท อาจเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก ทำให้ผู้ประណอมเห็นว่าควรมีการเตรียมความเข้าใจก่อนปฏิบัติงานประណอม หากข้อบังคับของหน่วยงานที่ให้บริการประណอมใด เปิดโอกาสให้ผู้ประណอมสามารถที่จะร้องขอให้ผู้เข้าร่วมประណอมจัดทำคำชี้แจง หรือส่งเอกสารข้อเท็จจริง ให้ผู้ประណอมศึกษาทำความเข้าใจข้อพิพาทได้เบื้องต้น แต่การร้องขอดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมประណอมด้วย

15.8. การควบคุมนำเสนอของผู้เข้าร่วมประណอม พยายามไม่ให้ผู้เข้าร่วมประណอมหลีกเลี่ยงไม่ให้ยกข้อกฎหมายท้องถิ่นมาเป็นฐานเรียกร้องผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่ง

ระหว่างการปฏิบัติงานประนีประนอม สิ่งที่เป็นปัญหา คือ จุดยืนของผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่าย

ซึ่งผู้ประนีประนอมต้องพยายามให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเล็งเห็นหลักการยกข้อกฎหมายมาเป็นฐานเรียกร้องผลประโยชน์ในการประนีประนอมต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

15.9. สัญญาประนีประนอมยอมความ

การที่ผู้เข้าร่วมประนีประนอมจะให้ผลประโยชน์ที่ตกลงร่วมกันในการประนีประนอมนั้น มีผลบังคับตามกฎหมาย ผู้เข้าร่วมประนีประนอมจะต้องนำข้อตกลงร่วมกันมาทำเป็นหนังสือ เรียกว่าสัญญาประนีประนอมยอมความ หากผู้เข้าร่วมประนีประนอมไม่นำข้อตกลงทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ จะไม่สามารถบังคับให้อีกฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมายได้

ดังนั้น สัญญาประนีประนอมยอมความจึงเป็นหลักฐานการแสดงเจตนาว่าทั้งสองฝ่ายตกลงยอมรับที่จะยุติข้อพิพาทโดยผู้ตอบรับยินดีที่จะชำระเงินหรือดำเนินการอย่างใด เพื่อให้ผู้เสนอได้รับผลประโยชน์ตามที่

ตกลงในการประนีประนอมข้อพิพาท และหากผู้ตอบรับไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาประนีประนอมยอมความ

ผู้เสนอย่อมมีสิทธิที่จะนำสัญญาประนีประนอมยอมความนี้ไปดำเนินการทางศาลเพื่อบังคับกับผู้ตอบรับต่อไป

กฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 17 ประนีประนอมยอมความ มาตรา 850 ถึง มาตรา 852

ผู้ประนีประนอมต้องชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทราบ ว่า หากผู้เข้าร่วมประนีประนอมตกลงสละข้อเรียกร้องใดๆ ในสัญญาประนีประนอมยอมความ

จะส่งผลให้ถือว่าไม่สามารถนำข้อเรียกร้องที่สละไปดำเนินการกระบวนการประนีประนอม หรือดำเนินการทางศาลอีก

15.10. การปฏิบัติงานประนีประนอมคืออาญา ต้องแจ้งว่าสิทธิในการดำเนินคดีอาญาไม่ได้รับประกันว่าจะตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้

คดีอาญา กฎหมายมุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และลงโทษผู้กระทำความผิด ดังนั้น เมื่อมีผู้เสนอขอให้การประนีประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้นมาจากการกระทำความผิดอาญา นั้น

ผู้ประนีประนอมจะต้องแจ้งก่อนเริ่มต้นการประนีประนอมให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายทราบว่า แม้จะตกลงกันได้และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้ว

แต่สิทธิในการดำเนินคดีอาญาของผู้เสนอก็ยังไม่ได้ระงับไป

15.11. ทางเลือกที่ดีที่สุดในการมีที่บรรลุข้อตกลง (Best Alternative to Negotiated Agreement) และทางเลือกที่แย่ที่สุดกรณีบรรลุข้อตกลง (Worst Alternative To Negotiated Agreement)

Best Alternative to Negotiated Agreement หรือ BATNA เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ประเมินจากการเจรจา ส่วน Worst Alternative to Negotiated Agreement หรือ WATNA เป็นกรณีตรงข้าม คือ ทางเลือกที่แย่ที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ประเมินจากการเจรจา

ผู้ประนีประนอมควรนำข้อเสนอและต่อรองที่ดีที่สุดและแย่ที่สุดของผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่าย มาเรียบเรียงให้เป็นรูปธรรม

เพื่อให้เห็นขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ หรือที่เรียกว่า Zone of Possible Agreement (ZOPA)

การที่ผู้ประนีประนอมประเมิน BATNA และ WATNA เพื่อหา ZOPA

ระหว่างประนีประนอมจะทำให้ผู้ประนีประนอมเห็นว่าผู้เข้าร่วมประนีประนอมพยายามแลกเปลี่ยนหรือต่อรองจุดยืนของฝ่ายตนเพียงใด

เพื่อให้ผู้ประนีประนอมสามารถใช้ทักษะที่จำเป็นระดับประคองให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเจรจาอย่างสร้างสรรค์เพื่อยุติข้อพิพาทได้

15.12. เทคนิคการประนีประนอมข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ

1) การแถลงการณ์เปิดของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท (opening statement by mediator)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ประนีประนอมตลอดจนคู่กรณีเนื่องจากการเป็นการประชุมนัดแรก

ซึ่งผู้ประนีประนอมจะต้องทำหน้าที่แนะนำบทบาทของตนเองและผู้เข้าร่วมการประชุมได้รู้จักกันทุกฝ่าย อธิบายถึงกระบวนการและวิธีการประนีประนอมข้อพิพาท

ทั้งนี้ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทจะต้องอธิบายถึงหลักเกณฑ์รูปแบบการประนีประนอมข้อพิพาทพร้อมสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการอีกด้วย โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

กล่าวต้อนรับ แนะนำตัว ชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทให้คู่เจรจาทราบ

ชักชวนผู้เข้าร่วมประนีประนอมคุยเรื่องอื่นก่อน เพื่อให้สถานการณ์ผ่อนคลาย (Small Talk)

อธิบายถึงขั้นตอนการประนีประนอมข้อพิพาท รูปแบบการประนีประนอมทุกฝ่าย และการแยกฝ่ายเจรจา

ยืนยันความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการประนีประนอมข้อพิพาท

ให้คู่เจรจาทราบกฎเกณฑ์การเจรจา ต้องเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ สุภาพ และมีอาชีพ

สอบถามว่าด้วยความสนใจหรือไม่ ให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมยืนยันอำนาจว่า ตนมีอำนาจเข้าเจรจาในนาม หรือแทนผู้เข้าร่วมประนีประนอม

แจ้งสิทธิในการออกจากกระบวนการได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

อธิบายผลของการประนีประนอม (ไม่กระทบต่อสิทธิในการดำเนินการทางอื่น)

กำชับให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายรักษาความลับในการเจรจา (confidentiality)

อธิบายถึงภาษาที่ใช้ เช่น การผกผันคำ เพื่อให้แสดงว่า ผู้ประนีประนอมฯ พยายามตั้งใจ มิได้หมายความว่า เห็นด้วยกับฝ่ายที่กำลังพูด อันจะสร้างบรรยากาศการเจรจาที่ดีต่อกัน ให้ทุกฝ่ายยืนยันว่า จะไม่นำข้อมูลใดในการประนีประนอมข้อพิพาทไปอ้างอิง หรือใช้ในศาลหรือกับบุคคลใดที่มีอำนาจในการตัดสินคดีพิพาท (without prejudice)

2) การแถลงข้อเท็จจริงโดยย่อของคู่เจรจา (opening statement by disputed parties)

เมื่อเริ่มเข้าสู่กระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทแล้วนั้น ในขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่คู่กรณีพูดถึงปัญหา ความวิตกกังวลในใจ

ภูมิหลังของปัญหาซึ่งผู้ประนีประนอมมีหน้าที่รับฟังตลอดจนเสนอทางเลือก วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเปิดเผยความคิดของตนเองออกมา

ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประนอมเข้าใจเรื่องราวในมุมมองของแต่ละฝ่าย เพื่อนำไปสู่การค้นหาคำความต้องการที่แท้จริงได้ รวมไปถึงผู้เข้าร่วมประนอมแต่ละฝ่ายรับฟังความคิดของอีกฝ่าย อันจะช่วยลดความเข้าใจผิดหรือจุดยืนของแต่ละฝ่ายลงได้

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ให้ผู้เข้าร่วมประนอมทราบว่า ผู้เข้าร่วมประนอมมีใครบ้าง

ให้แต่ละฝ่ายสรุปข้อเท็จจริง ข้ออ้างและข้อเรียกร้องของแต่ละฝ่าย

ให้ผู้เข้าร่วมประนอมแต่ละฝ่าย อธิบายความคาดหวังจากการประนอมข้อพิพาท

ต้องฟังอย่างตั้งใจ (active listening) เพื่อจับอารมณ์ และพยายามเข้าใจในขณะที่ยังฝ่ายกำลังพูด

กำกับให้แต่ละฝ่ายไม่กล่าวข้อเท็จจริงนอกเหนือข้อพิพาท

การฟังที่ดี ควรจะแทรกด้วยการถามให้ผู้เข้าร่วมประนอมที่พูดอธิบายให้ชัดเจนขึ้นในประเด็นที่คลุมเครือ หรือประเด็นที่เราไม่เข้าใจ เพื่อให้ฝ่ายที่พูดให้คำตอบ หรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น

ดูภาษากายคู่เจรจา และระวัณภาษากาย รวมถึงโทนเสียงของผู้ประนอมฯ

สรุปข้อเท็จจริงจากผู้เข้าร่วมประนอมและพูดในเชิงบวก (reframing)

อาจจะตั้งคำถาม หรือขอความเห็นจากทางทนายความของแต่ละฝ่าย

3) การกำหนดประเด็นการเจรจา (agenda setting)

เมื่อผู้ประนอมได้รับข้อมูลจากผู้เข้าร่วมประนอมทั้งสองฝ่ายแล้ว ผู้ประนอมมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ความขัดแย้งเพื่อกำหนดประเด็นการเจรจา

ซึ่งในขั้นตอนนี้คุณธรรมจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นเจรจาร่วมกับผู้ประนอม

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

กำหนดประเด็นในการเจรจา และลำดับความสำคัญในการเจรจา

ประเด็นการประนอมควรเป็นประโยชน์สั้น ๆ เช่น การชำระค่าเสียหาย การขอโทษ ความต่อเนื่องในการทำธุรกิจ ฯ

สอบถามความเห็นจากผู้เข้าร่วมประนอมสำหรับการตั้งประเด็นการเจรจา ต้องเป็นกลางและเป็นธรรมสำหรับทั้งสองฝ่าย

สอบถามผู้เข้าร่วมประนอมในเนื้อหารายละเอียดของแต่ละประเด็นพิพาท

4) การสำรวจประเด็นปัญหา (analysis problems)

การสำรวจประเด็นปัญหาจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนอมมีความเข้าใจในแต่ละประเด็นปัญหาและข้อกังวลทั้งของตนเองและผู้เข้าร่วมประนอมอีกฝ่ายมากขึ้นและมุ่งเน้นไปที่ความต้องการที่แท้จริงมากกว่าจุดยืนของแต่ละฝ่าย โดยผู้ประนอมมีหน้าที่สำคัญในการทำให้คุณธรรมเจรจาในรูปแบบร่วมมือร่วมใจ

สิ่งสำคัญในขั้นตอนนี้คือพยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคุณธรรมโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงและสร้างจุดร่วมเพื่อให้บรรลุผลสมประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

เมื่อผู้ประนอมรับฟังอย่างตั้งใจ จะทำให้ทราบปัญหาและข้อกังวลใจแต่ละฝ่าย รวมถึงจุดยืนของผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่าย

อันจะทำให้ผู้ประนอมค้นหาและเข้าใจที่มาของข้อพิพาทได้

เมื่อผู้ประนอมทราบข้อกังวลใจและจุดยืนของทุกฝ่ายแล้ว พยายามดำเนินการประนอมโดยให้ผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่ายผ่อนคลายจุดยืนของตน

และมุ่งไปที่ความต้องการหรือผลประโยชน์ร่วมกัน

กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประนอมหาทางออกของปัญหาที่เป็นไปได้ และรู้สึกสงสัยหรือตั้งคำถามความคิดของตนเอง

พยายามแนะนำผู้เข้าร่วมประนอมในมองเชิงบวก เพื่อหาทางออกของปัญหา และพูดถึงข้อเท็จจริงหรือผลประโยชน์อย่างสร้างสรรค์

สนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมประนอมแต่ละฝ่ายพูดกับอีกฝ่ายโดยตรง ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนอมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ในอีกมุมหนึ่ง

ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนอมทั้งสองฝ่ายให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาเพื่ออนาคต

ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนอมทั้งสองฝ่ายร่วมกันหาทางออกที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนอมทั้งสองฝ่ายหลุดพ้นจากทางตันในการหาทางออก

หากสถานการณ์ประนอมตึงเครียดหรือเกิดทางตัน อาจพิจารณาเลือกใช้การประชุมแยกฝ่าย เพื่อลดความตึงเครียด และให้แต่ละคิดทบทวนถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายข้อมูลความลับอะไรที่อยากเพิ่มเติม สามารถพูดคุยกับแต่ละฝ่ายในประเด็นและเงื่อนไขต่าง ๆ ในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประนอมรู้สึกสงสัยหรือตั้งคำถามความคิดของตนเอง สอบถามว่าเรื่องที่ประชุมแยกฝ่ายสามารถใช้พูดคุยกับผู้เข้าร่วมประนอมอีกฝ่ายได้บ้าง

ผู้ประนอมจะต้องรักษาความลับที่ทราบจากผู้เข้าร่วมประนอมแต่ละฝ่ายอย่างเคร่งครัด มิฉะนั้น อาจจะทำให้ผู้ประนอมเสียความเชื่อมั่นจากผู้เข้าร่วมประนอม

อาจทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขอยกเลิกการประนอม

5) การสร้างและสำรวจข้อเสนอร่วมกัน (build rapport)

เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประนอมร่วมกันสร้างทางเลือกและข้อเสนอที่มากกว่าหนึ่งผู้ประนอมมีหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกในการเจรจาต่อรองเพื่อนำคุณธรรมออกจากจุดยืนของตนนำไปสู่ความต้องการที่แท้จริง

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ทำให้ผู้เข้าร่วมประนอมเกิดความไว้วางใจ และพร้อมจะเจรจาร่วมกันตามคำแนะนำของผู้ประนอม

พยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เข้าร่วมประนีประนอม เพื่อให้แต่ละฝ่ายพร้อมจะเจรจาและให้มีความเป็นไปได้ในการที่จะสร้างข้อเสนอร่วมกันได้เร็วขึ้น ประเมินว่า หากตนเองเป็นผู้เข้าร่วมประนีประนอมฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะมีแนวคิด หรือทำอะไร

ถามยืนยันข้อเท็จจริงในแต่ละประเด็นโดยใช้คำหรือประโยคที่ผู้เข้าร่วมประนีประนอมได้พูดไว้ จะทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าเขาใส่ใจในประเด็นที่ต้องการสื่อ

6) การประเมินข้อเสนอและต่อรอง (assessment of offers and concessions)

ผู้ประนีประนอมควรส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมพิจารณาความต้องการที่แท้จริง (interest) ร่วมกัน และควรแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่าย

พิจารณาข้อเสนอร่วมกันบนพื้นฐานของความชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมพิจารณาว่าข้อเสนอและข้อต่อนั้นสามารถดำเนินการได้จริง

การประเมินข้อเสนอและต่อรองเป็นเรื่องยากเนื่องจากผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายต่างก็ต้องการรักษาผลประโยชน์ของตนไว้

ผู้ประนีประนอมจะต้องนำทักษะของตนตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นมาปรับใช้ให้มากที่สุดเพื่อช่วยให้การบรรลุผลและผลประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

ผู้ประนีประนอมต้องระมัดระวังให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเจรจาบนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันเป็นหลัก พยายามช่วยเหลือให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมออกจากจุดยืนของตน สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ช่วยเหลือให้ผู้ร่วมกันบนพื้นฐานของผลประโยชน์ (Interest – based Negotiation)

ประเมินทางเลือกโดยมีหลักเกณฑ์อ้างอิง (Criteria)

7) การสรุปข้อตกลงและแถลงการณ์ปิดการประนีประนอม (closing statement by mediator)

ขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทคือการสรุปข้อตกลงและปิดการประนีประนอม โดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี

5. กรณีตกลงกันได้ ผู้ประนีประนอมต้องแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมนำข้อตกลงที่เห็นชอบตรงกัน มาจัดทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ ทั้งนี้

ให้ผู้ประนีประนอมอ่านสัญญาประนีประนอมยอมความว่า

มีถ้อยคำชัดเจน และให้สอบถามผู้เข้าร่วมประนีประนอมว่าสัญญาที่สร้างขึ้นตรงตามเจตนาของทุกฝ่ายที่ตกลงกันแล้วหรือไม่

ทั้งนี้ หากผู้ประนีประนอมเห็นว่าสัญญาประนีประนอมยอมความมีข้อความที่ไม่ชัดเจน คลุมเครือ ให้สอบถามผู้เข้าร่วมประนีประนอมว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญาอย่างไร

และแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมแก้ไขข้อความในสัญญาประนีประนอมยอมความให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมกันในภายภาคหน้าต่อไป

ประการสำคัญ ผู้ประนีประนอมจะต้องอธิบายให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายทราบถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามเงื่อนไขของสัญญาประนีประนอม

6. กรณีตกลงกันไม่ได้ เมื่อการประนีประนอมไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ประนีประนอมยุติการปฏิบัติงาน และกล่าวขอบคุณคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการประนีประนอม

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ทบทวนข้อตกลงเกี่ยวกับประเด็นของผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่าย

รวบรวมข้อตกลงของผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายรวมเข้าไว้เป็นชุดเดียวกัน

กำหนดเป็นแผนการนำไปปฏิบัติตามข้อตกลง

ให้คำแนะนำผู้เข้าร่วมประนีประนอมเกี่ยวกับลักษณะการจัดทำข้อตกลงประนีประนอมยอมความ และเงื่อนไขตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. วัสดุทรัพยากรร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้า ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ หากชัดเจนหรือมีปริมาณเพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้รับรองผลการประเมินสมรรถนะของหน่วยนี้ได้

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ
 ประណอมข้อพิพาทประเด็นที่มีความซับซ้อน
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับข้ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขางานประนีประนอมข้อพิพาท

9. ข้ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- 10.1. พระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562
- 10.2. ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการว่าด้วยการประนอมข้อพิพาท พ.ศ.2557 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2561)
- 10.3. ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประนอมข้อพิพาทประกันภัยในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2553
- 10.4. ระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ.2559
- 10.5. ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2564)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010401 เตรียมความพร้อมก่อนวันประนอมข้อพิพาท	1.1 ศึกษาข้อมูลจากคำขอประนอมข้อพิพาทและเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการประนอม 1.2 ประสานงานให้เจ้าหน้าที่สอบถามผู้เข้าร่วมประนอมยินดีที่จัดทำคำชี้แจงหรือนำส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ประนอมเตรียมความเข้าใจในการรับฟังข้อเท็จจริง 1.3 ประเมินว่ามีว่าบุคคลใดเป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อพิพาทเพื่อกำหนดตัวบุคคลที่จะแถลงข้อเท็จจริงในนัดประนอม	แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010402 ควบคุมประเด็นในการประนอมและรักษาบรรยากาศการประ นอม	2.1 ช่วยเหลือให้ผู้เข้าร่วมประนอมระบุความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และอธิบายรายละเอียดข้อพิพาท 2.2 จับประเด็นข้อเท็จจริง และสรุปข้อเท็จจริงได้อย่างเหมาะสม มีทักษะทบทวนข้อเท็จจริงโดยไม่กระทบกระเทือนความรู้สึกของผู้เข้าร่วมประนอมอีกฝ่าย 2.3 วิเคราะห์ จัดลำดับ ความสำคัญของประเด็นปัญหาเพื่อกำหนดประเด็นข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม 2.4 เข้าใจความสัมพันธ์ของผู้เข้าร่วมประนอมและผู้เกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมประนอมเจรจาในประเด็นหลักและกล่าวถึงเฉพาะผู้เข้าร่วมประนอมที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือผู้เสียหายที่แท้จริง 2.5 กำหนดกรอบเวลาในการอธิบายข้อพิพาทแต่ละประเด็นควบคุมให้ผู้เข้าร่วมประนอมพยายามให้หลีกเลี่ยงอธิบายประเด็นปลีกย่อยอันจะทำให้การประนอมข้อพิพาทล่าช้าหรือเสียหาย	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้และทักษะของสมรรถนะดำเนินกระบวนการประนอมข้อพิพาทตามระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงาน

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. การฟังเชิงรุก Active Listening
 2. การสะท้อนคำพูดเชิงบวก Reframing
 3. สามารถสร้างและรักษาความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประนีประนอมกับผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่าย
 4. สามารถแยกแยะประเด็นปัญหากับตัวบุคคลได้ (Separating the problem from the person)
 5. สามารถตั้งคำถามที่ใช้ในการประนีประนอมได้เหมาะสม (Open-ended questions and probing of interests/needs)
 6. สามารถกำหนดประเด็นข้อพิพาทตามข้อเท็จจริงที่รับฟังจากข้อพิพาทได้ (Agenda setting)
 7. สามารถใช้ภาษากายและโทนเสียงพูดที่สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในประนีประนอม (Language and tone Body language)
 8. สามารถหาวิธีการให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทดสอบข้อเสนอของแต่ละฝ่ายโดยไม่ถูกมองว่าเป็นการขึ้นนำหรือเอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (Reality checks: the ability to test solutions with reality checks)
 9. สามารถรักษาอารมณ์ได้มั่นคง และดำเนินการประนีประนอมจนจบในแต่ละนัด (Managing emotions)
 10. สามารถประเมินข้อเสนอหรือผลประโยชน์กรณีที่ดีที่สุด และกรณีแย่ที่สุด (Best and Worst Alternative to a Negotiated Agreement) และเพื่อทราบขอบเขตของข้อเสนอแต่ละฝ่าย (Zone of possible agreement)
- สามารถทวนอธิบายข้อความที่ผู้เข้าร่วมประนีประนอมสื่อสารให้ง่ายขึ้นและเห็นขั้นตอนได้ (Ability to organize complex facts and financial data)
11. สามารถอธิบายขั้นตอนและข้อจำกัดในการประนีประนอม กติการ่วมกันระหว่างการประนีประนอม (Explanation of process and limitations of mediation, ground rules)
 12. สามารถรับรู้จากผู้เข้าร่วมประนีประนอมยังขาดความเข้าใจเรื่องใด และสามารถอธิบายเสริมความเข้าใจได้ (Knowledge injections)
 13. สามารถสามารถเขียนรายงานปิดการประนีประนอมได้ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentation-mediation reports)
 14. สามารถควบคุมให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทน้อยที่สุด เพื่อไม่ให้ทำลายบรรยากาศการประนีประนอม (Managing external influences)
 15. สามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานประนีประนอมด้วยตนเอง
 16. มีทักษะการจับประเด็นและเข้าใจประเด็นปัญหาที่มีความซับซ้อน และทราบว่าผู้เข้าร่วมประนีประนอมคนใดเป็นผู้เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงโดยตรง
 17. มีทักษะการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหา การกำหนดประเด็นปัญหาที่ง่ายต่อความเข้าใจ ทำให้คู่พิพาทเข้าใจและไม่สับสน อันจะทำให้สามารถดำเนินการประนีประนอมได้ราบรื่น
 18. มีทักษะประคองไม่ให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมนำกล่าวข้อเท็จจริงที่นอกเหนือประเด็นปัญหา และบริหารเวลาทำให้แต่ละฝ่ายแถลงข้อเท็จจริงได้กระชับและเสมอภาค

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการประนีประนอมข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ และอธิบายสิ่งที่ต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนได้
 - 1) การแถลงการณ์เปิดของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท (opening statement by mediator)
 - 2) การแถลงข้อเท็จจริงโดยย่อของคู่เจรจา (opening statement by disputed parties)
 - 3) การกำหนดประเด็นการเจรจา (agenda setting)
 - 4) การสำรวจประเด็นปัญหา (analysis problems)
 - 5) การสร้างและสำรวจข้อเสนอร่วมกัน (build rapport)
 - 6) การประเมินข้อเสนอและต่อรอง (assessment of offers and concessions)
 - 7) การสรุปข้อตกลงและแถลงการณ์ปิดการประนีประนอม (closing statement by mediator)
2. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหรือข้อบังคับตามที่ระบุในข้อ 10 หรือหน่วยงานที่ส่งเสริมกระบวนการประนีประนอมและไกล่เกลี่ย
3. มีความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมผู้ประนีประนอม
4. มีความรู้ในทฤษฎีการประเมินทางเลือกที่ดีที่สุด (BATNA) และทางเลือกที่แย่ที่สุดในการเจรจา (WATNA)

รวมถึงขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ (ZOPA)

หมายเหตุ อ้างอิงความรู้จากศึกษาหนังสือที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. หนังสือ Mediation Skills and Techniques สำนักพิมพ์ Lexis Nexis Butterworths
2. หนังสือ HBR Guide to negotiating เขียนโดย Jeff Weiss ของสำนักพิมพ์ Harvard Business Review Press ซึ่งในฉบับภาษาไทย คือ คัมภีร์การเจรจาต่อรองจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด แปลและเรียบเรียงโดย คมกฤช จงบุญวัฒนา
3. หนังสือ Getting to Yes เขียนโดย Roger Fisher, William Ury และ Bruce Patton ของสำนักพิมพ์ Penguin Books โดยฉบับภาษาไทย คือ ต่อรองให้ได้แบบไม่ถ้อย แปลและเรียบเรียงโดย ศุภิกา กุญชร ณ อยุธยา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการประนอมข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ
2. ระบุหรืออธิบายความรู้ในทฤษฎีการประเมินทางเลือกที่ดีที่สุด (BATNA) และทางเลือกที่แย่ที่สุดในการเจรจา (WATNA)

รวมถึงขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ (ZOPA)

3. ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร หรือใบรับรองการฝึกอบรมด้านการประนอมหรือการไกล่เกลี่ย

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงบทบาทหน้าที่ผู้ดำเนินการและกำกับดูแลกระบวนการประนอมข้อพิพาท
2. เอกสารเสนอและแต่งตั้งเป็นผู้ประนอมในกระบวนการประนีประนอมไกล่เกลี่ย
3. รายงานปิดการประนอมที่ออกหรือรับรองโดยหน่วยงานที่ขึ้นทะเบียน
4. ใบประกาศหรือใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนอม

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

เจ้าหน้าที่สอบตรวจประเมินหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้ ตามข้อ 14.1 และ 14.2

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1. ประนอมข้อพิพาทประเด็นที่มีความซับซ้อน

หมายถึง การประนอมข้อพิพาทที่มีหลายประเด็น ซึ่งในประเด็นข้อพิพาทอาจมีข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกันมา จึงทำให้ผู้ประนอมต้องมีความรู้และทักษะในการจับประเด็น และกำหนดประเด็นข้อพิพาทที่ง่ายและชัดเจนป้องกันไม่ให้คู่พิพาทสับสน อันจะทำให้สามารถรักษาประเด็นในการแถลงข้อเท็จจริงได้

15.2. คำว่า “ผู้เข้าร่วมประนอม”

กระบวนการประนอมมีผู้เกี่ยวข้อง อยู่ด้วยกัน 3 ประเภท

1. ผู้เสนอ
2. ผู้ตอบรับ
3. ตัวแทนของผู้เสนอ หรือผู้ตอบรับ ซึ่งในแต่ละข้อพิพาทอาจจะมีตัวแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือตัวแทนของทั้งสองฝ่าย ดังนั้น ในสมรรถนะหลัก สมรรถนะย่อย เกณฑ์ปฏิบัติงาน และส่วนอื่น จึงหมายความว่าบุคคลทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมา หากส่วนใดที่เป็นกรปฏิบัติงานโดยตรงระหว่างผู้ประนอมกับผู้เข้าร่วมประนอม จะมีการเขียนโดยใช้คำเรียกเจาะจง

15.3. ตรวจสอบความมีส่วนได้เสียและแถลงเปิดเผยข้อเท็จจริง

ปกติผู้ประนอมจะตรวจสอบความมีส่วนได้เสียจากการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้เสนอหรือผู้ตอบรับ รวมถึงตัวแทนของผู้เสนอหรือผู้ตอบรับ บางครั้งผู้ประนอมอาจมีส่วนได้เสียกับผู้เข้าร่วมประนอมข้างต้น แต่อาจเคยมีความสัมพันธ์อื่น เช่น เคยเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง เคยดำเนินธุรกิจร่วมกัน หรือเคยเป็นที่ปรึกษา ความสัมพันธ์ข้างต้น ผู้ประนอมต้องแถลงให้ผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่ายทราบตั้งแต่ตนเองรับเป็นผู้ประนอมและระหว่างปฏิบัติงานประนอม การที่ผู้ประนอมไม่เปิดเผยความมีส่วนได้เสีย อาจส่งผลให้ผู้เข้าร่วมประนอมไม่ไว้วางใจการประนอมอีกต่อไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานประนอมได้ หรืออาจมีผู้เข้าร่วมประนอมฝ่ายใดที่ทราบข้อเท็จจริงในข้อคัดค้านผู้ประนอมได้

15.4. ข้อบังคับหรือกฎของสถาบัน

หากข้อพิพาทใด เสนอให้มีการประนอมภายใต้หน่วยงานที่ให้บริการประนอมใด ในการปฏิบัติงานของผู้ประนอมย่อมต้องปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงานนั้น รวมถึงส่วนจริยธรรมผู้ประนอมด้วย

15.5. กติกาในการปฏิบัติงานประนอม

นอกจากแนวทางการประนอม 7 ขั้นตอน ผู้ประนอมอาจพิจารณาสร้างกติกาในการประนอมเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประนอมมีข้อตกลงร่วมกัน และป้องกันการโต้แย้งภายหลัง เช่น การกำหนดเวลาในชี้แจงข้อเท็จจริงว่าแต่ละฝ่าย ระยะเวลาพักการประนอมกรณีสถานการณ์ตึงเครียด รูปแบบการสื่อสารที่ไม่ควรทำให้ระหว่างประนอมข้อพิพาท เป็นต้น

15.6. การตั้งผู้ช่วยของผู้ประนอม

ข้อพิพาทบางเรื่องอาจเป็นเรื่องที่ซับซ้อนจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง หรือจำเป็นต้องมีผู้ช่วยระหว่างปฏิบัติงานประนอม การจะผู้ประนอมจะมีผู้ช่วยเข้ามาปฏิบัติงาน นั้น ผู้ประนอมจะต้องแจ้งให้ผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่ายทราบ และได้รับความยินยอมก่อน ต้องกำชับให้ผู้ช่วยรักษาความลับในกระบวนการประนอมเช่นเดียวกัน หรือดำเนินการเพิ่มเติมตามระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงานที่รับเรื่องการประนอม สำหรับค่าใช้จ่าย

15.7. การให้ผู้เข้าร่วมประนอมจัดทำคำชี้แจงหรือนำส่งเอกสารเพื่อให้ผู้ประนอมเตรียมความเข้าใจในการรับฟังข้อเท็จจริง โดยได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมประนอม

ข้อพิพาทบางประเภท อาจเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก ทำให้ผู้ประนอมเห็นว่าควรมีการเตรียมความเข้าใจก่อนปฏิบัติงานประนอม หากข้อบังคับของหน่วยงานที่ให้บริการประนอมใด เปิดโอกาสให้ผู้ประนอมสามารถที่จะร้องขอให้ผู้เข้าร่วมประนอมจัดทำคำชี้แจง หรือส่งเอกสารข้อเท็จจริง

ให้ผู้ประนอมศึกษาทำความเข้าใจข้อพิพาทได้เบื้องต้น แต่การร้องขอดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมประนอมด้วย

15.8. การควบคุมนำเสนอของผู้เข้าร่วมประนอม พยายามไม่ให้ผู้เข้าร่วมประนอมหลีกเลี่ยงไม่ให้ยกข้อกฎหมายท้องถิ่นมาเป็นฐานเรียกร้องผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งระหว่างการปฏิบัติงานประนอม สิ่งที่เป็นปัญหา คือ จุดยืนของผู้เข้าร่วมประนอมแต่ละฝ่าย

ซึ่งผู้ประนอมต้องพยายามให้ผู้เข้าร่วมประนอมหลีกเลี่ยงการยกข้อกฎหมายมาเป็นฐานเรียกร้องผลประโยชน์ในการประนอมต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

15.9. สัญญาประนีประนอมยอมความ

การที่ผู้เข้าร่วมประนอมจะให้ผลประโยชน์ที่ตกลงร่วมกันในการประนอมนั้น มีผลบังคับตามกฎหมาย ผู้เข้าร่วมประนอมจะต้องนำข้อตกลงร่วมกันมาทำเป็นหนังสือ เรียกว่าสัญญาประนีประนอมยอมความ หากผู้เข้าร่วมประนอมไม่นำข้อตกลงมาทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ จะไม่สามารถบังคับให้อีกฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมายได้

ดังนั้น สัญญาประนีประนอมยอมความจึงเป็นหลักฐานการแสดงเจตนาว่าทั้งสองฝ่ายตกลงยอมรับที่จะยุติข้อพิพาทโดยผู้ตอบรับยินดีที่จะชำระเงินหรือดำเนินการอย่างใด เพื่อให้ผู้เสนอได้รับผลประโยชน์ตามที่

ตกลงในการประนอมข้อพิพาท และหากผู้ตอบรับไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาประนีประนอมยอมความ

ผู้เสนอย่อมมีสิทธิที่จะนำสัญญาประนีประนอมยอมความนี้ไปดำเนินการทางศาลเพื่อบังคับกับผู้ตอบรับต่อไป

กฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 17 ประนีประนอมยอมความ มาตรา 850 ถึง มาตรา 852

ผู้ประนอมต้องชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมประนอมทราบว่า หากผู้เข้าร่วมประนอมตกลงสละข้อเรียกร้องใดๆ ในสัญญาประนีประนอมยอมความ จะส่งผลให้ถือว่าไม่สามารถนำข้อเรียกร้องที่สละไปดำเนินการกระบวนการประนอม หรือดำเนินการทางศาลอีก

15.10. การปฏิบัติงานประนอมคดีอาญา ต้องแจ้งว่าสิทธิในการดำเนินคดีอาญาไม่ได้รับประกันว่าจะตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้

คดีอาญา กฎหมายมุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และลงโทษผู้กระทำความผิด ดังนั้น เมื่อมีผู้เสนอขอให้การประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้นมาจากการกระทำความผิดอาญา นั้น

ผู้ประนอมจะต้องแจ้งก่อนเริ่มต้นการประนอมให้ผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่ายทราบว่า แม้จะตกลงกันได้และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้ว

แต่สิทธิในการดำเนินคดีอาญาของผู้เสนอก็ยังไม่ระงับไป

15.11. ทางเลือกที่ดีที่สุดในการมีที่บรรลุข้อตกลง (Best Alternative to Negotiated Agreement) และทางเลือกที่แย่ที่สุดกรณีบรรลุข้อตกลง (Worst Alternative To Negotiated Agreement)

Best Alternative to Negotiated Agreement หรือ BATNA เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ประเมินจากการเจรจา ส่วน Worst Alternative to Negotiated Agreement หรือ WATNA เป็นกรณีตรงข้าม คือ ทางเลือกที่แย่ที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ประเมินจากการเจรจา

ผู้ประนอมควรนำเสนอและต่อรองที่ดีที่สุดและแย่ที่สุดของผู้เข้าร่วมประนอมแต่ละฝ่าย มาเรียบเรียงให้เป็นรูปธรรม

เพื่อให้เห็นขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ หรือที่เรียกว่า Zone of Possible Agreement (ZOPA)

การที่ผู้ประนอมประเมิน BATNA และ WATNA เพื่อหา ZOPA

ระหว่างประนอมจะทำให้ผู้ประนอมเห็นว่าผู้เข้าร่วมประนอมพยายามแลกเปลี่ยนหรือต่อรองจุดยืนของฝ่ายตักเพียงใด

เพื่อให้ผู้ประนอมสามารถใช้ทักษะที่จำเป็นระดับประคองให้ผู้เข้าร่วมประนอมเจรจาอย่างสร้างสรรค์เพื่อยุติข้อพิพาทได้

15.12. เทคนิคการประนอมข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ

1) การแถลงการณ์เปิดของผู้ประนอมข้อพิพาท (opening statement by mediator)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ประนอมตลอดจนคู่กรณีเนื่องจากการประชุมนัดแรก

ซึ่งผู้ประนอมจะต้องทำหน้าที่แนะนำบทบาทของตนเองและผู้เข้าร่วมการประชุมได้รู้จักกันทุกฝ่าย อธิบายถึงกระบวนการและวิธีการประนอมข้อพิพาท

ทั้งนี้ผู้ประนอมข้อพิพาทจะต้องอธิบายถึงหลักเกณฑ์รูปแบบการประนอมข้อพิพาทพร้อมสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการอีกด้วย โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

กล่าวต้อนรับ แนะนำตัว ชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของผู้ประนอมข้อพิพาทให้คู่เจรจาทราบ

ชักชวนผู้เข้าร่วมประนอมคุยเรื่องอื่นก่อน เพื่อให้สถานการณ์ผ่อนคลาย (Small Talk)

อธิบายถึงขั้นตอนการประนอมข้อพิพาท รูปแบบการประนอมทุกฝ่าย และการแยกฝ่ายเจรจา

ยืนยันความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการประนอมข้อพิพาท

ให้คู่เจรจาทราบกฎเกณฑ์การเจรจา ต้องเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ สุภาพ และมีอาชีพ

สอบถามว่าความสมัครใจหรือไม่ ให้ผู้เข้าร่วมประนอมยืนยันอำนาจว่า ตนมีอำนาจเข้าเจรจาในนาม หรือแทนผู้เข้าร่วมประนอม

แจ้งสิทธิในการออกจากกระบวนการได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

อธิบายผลของการประนอม (ไม่กระทบต่อสิทธิในการดำเนินการทางอื่น)

กำชับให้ผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่ายรักษาความลับในการเจรจา (confidentiality)

อธิบายถึงภาษากาย เช่น การผกศรึชะ เพื่อแสดงว่า ผู้ประนอมฯ พังอย่างตั้งใจ มิได้หมายความว่า เห็นด้วยกับฝ่ายที่กำลังพูด อันจะสร้างบรรยากาศการเจรจาที่ดีต่อกัน

ให้ทุกฝ่ายยืนยันว่า จะไม่นำข้อมูลใดในการประนอมข้อพิพาทไปอ้างอิง หรือใช้ในศาลหรือกับคู่ใดที่มีอำนาจในการตัดสินคดีพิพาท (without prejudice)

2) การแถลงข้อเท็จจริงโดยย่อของผู้เจรจา (opening statement by disputed parties)

เมื่อเริ่มเข้าสู่กระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทแล้วนั้น ในขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่คู่กรณีพูดถึงปัญหา ความวิตกกังวลในใจ ภูมิหลังของปัญหาซึ่งผู้ประนีประนอมมีหน้าที่รับฟังตลอดจนเสนอทางเลือก วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเปิดเผยความคิดของตนเองออกมา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประนีประนอมเข้าใจเรื่องราวในมุมมองของแต่ละฝ่าย เพื่อนำไปสู่การค้นหาคำความต้องการที่แท้จริงได้ รวมไปถึงผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายรับฟังความคิดของอีกฝ่าย อันจะช่วยลดความเข้าใจผิดหรือจุดยืนของแต่ละฝ่ายลงได้

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

แจ้งให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทราบว่า ผู้เข้าร่วมประนีประนอมมีใครบ้าง

ให้แต่ละฝ่ายสรุปข้อเท็จจริง ข้ออ้างและข้อเรียกร้องของแต่ละฝ่าย

ให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่าย อธิบายความคาดหวังจากการประนีประนอมข้อพิพาท

ต้องฟังอย่างตั้งใจ (active listening) เพื่อจับอารมณ์ และพยายามเข้าใจในขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูด

กำกับให้แต่ละฝ่ายไม่กล่าวข้อเท็จจริงนอกเหนือข้อพิพาท

การฟังที่ดี ควรจะแทรกด้วยการถามให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมที่พูดอธิบายให้ชัดเจนขึ้นในประเด็นที่คลุมเครือ หรือประเด็นที่เราไม่เข้าใจ เพื่อให้ฝ่ายที่พูดให้คำตอบ หรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น

ดูภาษาากายคู่เจรจา และระวัณภาษาากาย รวมถึงทณเสียงของผูประนีประนอม

สรุปข้อเท็จจริงจากผูเข้าร่วมประนีประนอมและพูดในเชิงบวก (reframing)

อาจจะตั้งคำถาม หรือขอความเห็นจากทางนายความของแต่ละฝ่าย

3) การกำหนดประเด็นการเจรจา (agenda setting)

เมื่อผู้ประนีประนอมได้รับข้อมูลมาจากผูเข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่ายแล้ว ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ความขัดแย้งเพื่อกำหนดประเด็นการเจรจา ซึ่งในขั้นตอนนี้คู่กรณีจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นเจรจาร่วมกับผูประนีประนอม

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

กำหนดประเด็นในการเจรจา และลำดับความสำคัญในการเจรจา

ประเด็นการประนีประนอมควรเป็นประโยชน์สั้น ๆ เช่น การชำระค่าเสียหาย การขอโทษ ความต่อเนื่องในการทำธุรกิจ ฯ

สอบถามความเห็นขอผูเข้าร่วมประนีประนอมสำหรับการตั้งประเด็นการเจรจา ต้องเป็นกลางและเป็นธรรมสำหรับทั้งสองฝ่าย

สอบถามผูเข้าร่วมประนีประนอมในเนื้อหารายละเอียดของแต่ละประเด็นพิพาท

4) การสำรวจประเด็นปัญหา (analysis problems)

การสำรวจประเด็นปัญหาจะช่วยให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมมีความเข้าใจในแต่ละประเด็นปัญหาและข้อกังวลทั้งของตนเองและผูเข้าร่วมประนีประนอมอีกฝ่ายมากขึ้นและมุ่งเน้นไปที่ความต้องการที่แท้จริงมากกว่าจุดยืนของแต่ละฝ่าย โดยผูประนีประนอมมีหน้าที่สำคัญในการทำให้คูกรณีเจรจาในรูปแบบร่วมมือร่วมใจ

สิ่งสำคัญในขั้นตอนนี้คือพยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคูกรณีโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงและสร้างจุดร่วมเพื่อให้บรรลุผลสมประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

เมื่อผูประนีประนอมรับฟังอย่างตั้งใจ จะทำให้ทราบปัญหาและข้อกังวลใจของแต่ละฝ่าย รวมถึงจุดยืนของผูเข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่าย

อันจะทำให้ผูประนีประนอมค้นหาและเข้าใจที่มาของข้อพิพาทได้

เมื่อผูประนีประนอมทราบข้อกังวลใจและจุดยืนของทุกฝ่ายแล้ว พยายามดำเนินการประนีประนอมโดยให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายผ่อนคลยจุดยืนของตน

และมุ่งไปที่ความต้องการหรือผลประโยชน์ร่วมกัน

กระตุ้นให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมหาทางออกของปัญหาที่เป็นไปได้ และรู้สึกสงสัยหรือตั้งคำถามความคิดของตนเอง

พยายามแนะแนวผูเข้าร่วมประนีประนอมในมองเชิงบวก เพื่อหาทางออกขอปัญหา และพูดถึงข้อเท็จจริงหรือผลประโยชน์อย่างสร้างสรรค์

สนับสนุนให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายพูดกับอีกฝ่ายโดยตรง ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ในอีกมุมหนึ่ง

ช่วยให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่ายให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาเพื่ออนาคต

ช่วยให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่ายร่วมกันหาทางออกที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ช่วยให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่ายหลุดพ้นจากทางตันในการหาทางออก

หากสถานการณ์ประนีประนอมตึงเครียดหรือเกิดทางตัน อาจพิจารณาเลือกใช้การประชุมแยกฝ่าย เพื่อลดความตึงเครียด และให้แต่ละคิดทบทวนถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายข้อมูลความลับอะไรที่อยากเพิ่มเติม สามารถพูดคุยกับแต่ละฝ่ายในประเด็นและเงื่อนไขต่าง ๆ ในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

กระตุ้นให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมรู้สึกสงสัยหรือตั้งคำถามความคิดของตนเอง สอบถามว่าเรื่องใดที่ประชุมแยกฝ่ายสามารถใช้พูดคุยกับผูเข้าร่วมประนีประนอมอีกฝ่ายได้บ้าง

ผูประนีประนอมจะต้องรักษาความลับที่ทราบจากผูเข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายอย่างเคร่งครัด มิฉะนั้น อาจจะทำให้ผูประนีประนอมเสียความเชื่อมั่นจากผูเข้าร่วมประนีประนอม

อาจทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขอยกเลิกการประนีประนอม

5) การสร้างและสำรวจข้อเสนอร่วมกัน (build rapport)

เป็นการเปิดโอกาสให้ผูเข้าร่วมประนีประนอมร่วมกันสร้างทางเลือกและข้อเสนอที่มากกว่าหนึ่งผูประนีประนอมมีหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกในการเจรจาต่อรองเพื่อนำคูกรณีออกจากจุดยืนของตนนำไปสู่ความต้องการที่แท้จริง

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ทำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเกิดความไว้วางใจ และพร้อมจะเจรจาต่อรองกันตามคำแนะนำของผู้ประนีประนอม พยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เข้าร่วมประนีประนอม เพื่อให้แต่ละฝ่ายพร้อมจะเจรจาและให้มีความเป็นไปได้ในการที่จะสร้างข้อเสนอร่วมกันได้เร็วขึ้น ประเมินว่า หากตนเองเป็นผู้เข้าร่วมประนีประนอมฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะมีแนวคิด หรือทำอย่างไร

ถามยืนยันข้อเท็จจริงในแต่ละประเด็นโดยใช้คำหรือประโยคที่ผู้เข้าร่วมประนีประนอมได้พูดไว้ จะทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าเขาใส่ใจในประเด็นที่ต้องการสื่อ

6) การประเมินข้อเสนอและต่อรอง (assessment of offers and concessions)

ผู้ประนีประนอมควรส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมพิจารณาความต้องการที่แท้จริง (interest) ร่วมกัน และควรแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่าย พิจารณาข้อเสนอร่วมกันบนพื้นฐานของความชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมพิจารณาว่าข้อเสนอและข้อต่อรองนั้นสามารถดำเนินการได้จริง

การประเมินข้อเสนอและต่อรองเป็นเรื่องยากเนื่องจากผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายต่างก็ต้องการรักษาผลประโยชน์ของตนไว้

ผู้ประนีประนอมจะต้องนำทักษะของตนตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นมาปรับใช้ให้มากที่สุดเพื่อช่วยให้การบรรลุผลและสมประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

ผู้ประนีประนอมต้องระมัดระวังให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเจรจาบนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันเป็นหลัก พยายามช่วยเหลือให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมออกจากจุดยืนของตน

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ช่วยเหลือให้ผู้กรณีกันบนพื้นฐานของผลประโยชน์ (Interest – based Negotiation)

ประเมินทางเลือกโดยมีหลักเกณฑ์อ้างอิง (Criteria)

7) การสรุปข้อตกลงและแถลงการณ์ปิดการประนีประนอม (closing statement by mediator)

ขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทคือการสรุปข้อตกลงและปิดการประนีประนอม โดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี

(7) กรณีตกลงกันได้ ผู้ประนีประนอมต้องแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมนำข้อตกลงที่เห็นชอบตรงกัน มาจัดทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ ทั้งนี้ ให้ผู้ประนีประนอมอ่านสัญญาประนีประนอมยอมความว่ามีถ้อยคำชัดเจน และให้สอบถามผู้เข้าร่วมประนีประนอมว่าสัญญาที่สร้างขึ้นตรงตามเจตนาของทุกฝ่ายที่ตกลงกันแล้วหรือไม่ ทั้งนี้ หากผู้ประนีประนอมเห็นว่าสัญญาประนีประนอมยอมความมีข้อความที่ไม่ชัดเจน คลุมเครือ ให้สอบถามผู้เข้าร่วมประนีประนอมว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญาอย่างไร และแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมแก้ไขข้อความในสัญญาประนีประนอมยอมความให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมกันในภายภาคหน้าต่อไป

ประการสำคัญ ผู้ประนีประนอมจะต้องอธิบายให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายทราบถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามเงื่อนไขของสัญญาประนีประนอม

(8) กรณีตกลงกันไม่ได้ เมื่อการประนีประนอมไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ประนีประนอมยุติการปฏิบัติงาน และกล่าวขอบคุณผู้กรณีก่อนที่เข้าสู่กระบวนการประนีประนอม

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ทบทวนข้อตกลงเกี่ยวกับประเด็นของผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่าย

รวบรวมข้อตกลงของผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายรวมเข้าไว้เป็นชุดเดียวกัน

กำหนดเป็นแผนการนำไปปฏิบัติตามข้อตกลง

ให้คำแนะนำผู้เข้าร่วมประนีประนอมเกี่ยวกับลักษณะการจัดทำข้อตกลงประนีประนอมยอมความ และเงื่อนไขตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมา ก่อนหน้า ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ หากชัดเจนหรือมีปริมาณเพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้รับรองผลการประเมินสมรรถนะของหน่วยนี้ได้

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10105
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประเมินข้อพิพาทที่ต้องการความเชี่ยวชาญพิเศษ
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขางานประเมินข้อพิพาท

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- 10.1. พระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562
- 10.2. ข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการว่าด้วยการประเมินข้อพิพาท พ.ศ.2557 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2561)
- 10.3. ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประเมินข้อพิพาทประกันภัยในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2553
- 10.4. ระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ.2559
- 10.5. ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2564)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010501 เตรียมความพร้อมก่อนวันประเมินข้อพิพาท	1.1 ศึกษาข้อมูลจากคำขอประเมินข้อพิพาทและเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการประเมิน 1.2 ประสานงานให้เจ้าหน้าที่ สอบถามผู้เข้าร่วมประเมินยินดีที่จัดทำคำชี้แจงหรือนำส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ประเมินเตรียมความเข้าใจในการรับฟังข้อเท็จจริง	แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010502 ควบคุมประเด็นในการประนอมและรักษาบรรยากาศการประ นอม	2.1 ช่วยเหลือให้ผู้เข้าร่วมประนอมระบุนความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และช่วยการอธิบายรายละเอียดข้อพิพาทให้ง่ายขึ้น และหมั่นตรวจสอบว่าผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่ายเข้าใจข้อมูลตรงกันหรือไม่ 2.2 จับประเด็นข้อเท็จจริง และทบทวนข้อเท็จจริงได้อย่างเหมาะสม 2.3 วิเคราะห์ จัดลำดับ ความสำคัญของประเด็นปัญหาเพื่อกำหนดประเด็นข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม 2.4 มีความเข้าใจข้อเท็จจริงและข้อมูลทางเทคนิคที่ผู้ร่วมประนอมแต่ละฝ่ายนำเสนอ และสามารถอธิบายหรือสรุปให้ผู้เข้าร่วมประนอมอีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจได้ง่ายและเป็นลำดับ 2.5 กำหนดกรอบเวลาในการอธิบายข้อพิพาทแต่ละประเด็นควบคุมให้ผู้ร่วมประนอมพยายามให้หลีกเลี่ยงอธิบายประเด็นปลีกย่อยอันจะทำให้การประนอมข้อพิพาทล่าช้าหรือเสียหาย	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้และทักษะของสมรรถนะดำเนินกระบวนการประนอมข้อพิพาทตามระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงาน

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. การฟังเชิงรุก Active Listening
 2. การสะท้อนคำพูดเชิงบวก Reframing
 3. สามารถสร้างและรักษาความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประนามกับผู้เข้าร่วมประนามทุกฝ่าย
 4. สามารถแยกแยะประเด็นปัญหากับตัวบุคคลได้ (Separating the problem from the person)
 5. สามารถตั้งคำถามที่ใช้ในการประนามได้เหมาะสม (Open-ended questions and probing of interests/needs)
 6. สามารถกำหนดประเด็นข้อพิพาทตามข้อเท็จจริงที่รับฟังจากข้อพิพาทได้ (Agenda setting)
 7. สามารถใช้ภาษาและโทนเสียงพูดที่สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในประนาม (Language and tone Body language)
 8. สามารถหาวิธีการให้ผู้เข้าร่วมประนามทบทวนข้อเสนอของแต่ละฝ่ายโดยไม่ถูกมองว่าเป็นการขึ้นนำหรือเอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (Reality checks: the ability to test solutions with reality checks)
 9. สามารถรักษาอารมณ์ได้มั่นคง และดำเนินการประนามจนจบในแต่ละนัด (Managing emotions)
 10. สามารถประเมินข้อเสนอหรือผลประโยชน์กรณีที่ดีที่สุด และกรณีแย่งที่สุด (Best and Worst Alternative to a Negotiated Agreement) และเพื่อทราบขอบเขตของข้อเสนอแต่ละฝ่าย (Zone of possible agreement)
- สามารถทวนอธิบายข้อความที่ผู้เข้าร่วมประนามสื่อสารให้เข้าใจขึ้นและเห็นขั้นตอนได้ (Ability to organize complex facts and financial data)
11. สามารถอธิบายขั้นตอนและข้อจำกัดในการประนาม กติการ่วมกันระหว่างการประนาม (Explanation of process and limitations of mediation, ground rules)
 12. สามารถรับรู้จากผู้เข้าร่วมประนามยังขาดความเข้าใจเรื่องใด และสามารถอธิบายเสริมความเข้าใจได้ (Knowledge injections)
 13. สามารถเขียนรายงานปิดการประนามได้ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentation-mediation reports)
 14. สามารถควบคุมให้ผู้เข้าร่วมประนามที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทน้อยที่สุด เพื่อไม่ให้ทำลายบรรยากาศการประนาม (Managing external influences)
 15. สามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานประนามด้วยตนเอง
 16. มีทักษะอธิบายความหมายหรือข้อมูลทางเทคนิคให้ผู้เข้าร่วมประนามทราบโดยง่าย เช่น ข้อมูลด้านการเงิน, ทรัพย์สินทางปัญญา, การแพทย์, วิศวกรรม, ประกันภัย, แรงงาน และครอบครัว
 17. มีทักษะช่วยเหลือในการให้ผู้เข้าร่วมประนามนำเสนอข้อมูลทางเทคนิคให้ผู้เข้าร่วมประนามทุกฝ่ายเข้าใจโดยง่าย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการประนามข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ และอธิบายสิ่งที่ต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนได้
 - 1) การแถลงการณ์เปิดของผู้ประนามข้อพิพาท (opening statement by mediator)
 - 2) การแถลงข้อเท็จจริงโดยของคู่เจรจา (opening statement by disputed parties)
 - 3) การกำหนดประเด็นการเจรจา (agenda setting)
 - 4) การสำรวจประเด็นปัญหา (analysis problems)
 - 5) การสร้างและสำรวจข้อเสนอร่วมกัน (build rapport)
 - 6) การประเมินข้อเสนอและต่อรอง (assessment of offers and concessions)
 - 7) การสรุปข้อตกลงและแถลงการณ์ปิดการประนาม (closing statement by mediator)
2. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหรือข้อบังคับตามที่ระบุในข้อ 10 หรือหน่วยงานที่ส่งเสริมกระบวนการประนามและใกล้เคียง
3. มีความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมผู้ประนาม
4. มีความรู้เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญสาขาใดสาขาหนึ่ง อาทิ ด้านการเงิน, ทรัพย์สินทางปัญญา, การแพทย์, วิศวกรรม, ประกันภัย, แรงงาน และครอบครัว

อันเกิดจากการศึกษาหรือประสบการณ์ทำงาน

5. มีความรู้ในทฤษฎีการประเมินทางเลือกที่ดีที่สุด (BATNA) และทางเลือกที่แย่งที่สุดในการเจรจา (WATNA)

รวมถึงขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ (ZOPA)

หมายเหตุ อ้างอิงความรู้จากศึกษาหนังสือที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. หนังสือ Mediation Skills and Techniques สำนักพิมพ์ Lexis Nexis Butterworths
2. หนังสือ HBR Guide to negotiating เขียนโดย Jeff Weiss ของสำนักพิมพ์ Harvard Business Review Press ซึ่งในฉบับภาษาไทย คือ คัมภีร์การเจรจาต่อรองจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด แปลและเรียบเรียงโดย คมกฤช จงบุญวัฒนา
3. หนังสือ Getting to Yes เขียนโดย Roger Fisher, William Ury และ Bruce Patton ของสำนักพิมพ์ Penguin Books โดยฉบับภาษาไทย คือ ต่อรองให้ได้แบบไม่ถอย แปลและเรียบเรียงโดย ศุภิกา กุญชร ณ อยุธยา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการประណอมข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ
2. ระบุหรืออธิบายความรู้ในทฤษฎีการประណอมทางเลือกที่ดีที่สุด (BATNA) และทางเลือกที่แย่ที่สุดในการเจรจา (WATNA)

รวมถึงขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ (ZOPA)

3. ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร หรือใบรับรองการฝึกอบรมด้านการประណอมหรือการไกล่เกลี่ย

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงบทบาทหน้าที่ผู้ดำเนินการและกำกับดูแลกระบวนการประណอมข้อพิพาท
2. เอกสารเสนอและแต่งตั้งเป็นผู้ประណอมในกระบวนการประណอมไกล่เกลี่ย
3. รายงานปิดการประណอมที่ออกหรือรับรองโดยหน่วยงานที่ขึ้นทะเบียน
4. ใบประกาศหรือใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประណอม

14.3 คำแนะนำในการประណอม

เจ้าหน้าที่สอบตรวจประណอมหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้ ตามข้อ 14.1 และ 14.2

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1. ประណอมข้อพิพาทที่ต้องการความเชี่ยวชาญพิเศษ

หมายถึง การปฏิบัติงานประណอมที่ใช้ความรู้เฉพาะด้าน จากการศึกษาหรือประสบการณ์ทำงานของผู้ประណอม เช่น ด้านการเงิน ด้านทรัพย์สินทางปัญญา ด้านการแพทย์ ด้านวิศวกรรม ด้านแรงงาน ด้านประกันภัย และด้านครอบครัว ซึ่งความเชี่ยวชาญพิเศษนี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการรับฟังและสรุปข้อเท็จจริงจากผู้เข้าร่วมประណอมได้ทันที ส่งผลให้สามารถกำหนดประเด็นข้อพิพาทได้ง่าย

15.2. คำว่า “ผู้เข้าร่วมประណอม”

กระบวนการประណอมมีผู้เกี่ยวข้อง อยู่ด้วยกัน 3 ประเภท

1. ผู้เสนอ

2. ผู้ตอบรับ

3. ตัวแทนของผู้เสนอ หรือผู้ตอบรับ ซึ่งในแต่ละข้อพิพาทอาจจะมีตัวแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือตัวแทนของทั้งสองฝ่าย

ดังนั้น ในสมรรถนะหลัก สมรรถนะย่อย เกณฑ์ปฏิบัติงาน และส่วนอื่น จึงหมายความว่าบุคคลทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมา

หากส่วนใดที่เป็นกรปฏิบัติงานโดยตรงระหว่างผู้ประណอมกับผู้เข้าร่วมประណอม จะมีการเขียนโดยใช้คำเรียกเจาะจง

15.3. ตรวจสอบความมีส่วนได้เสียและแถลงเปิดเผยข้อเท็จจริง

ปกติผู้ประណอมจะตรวจสอบความมีส่วนได้เสียจากการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้เสนอหรือผู้ตอบรับ รวมถึงตัวแทนของผู้เสนอหรือผู้ตอบรับ

บางครั้งผู้ประណอมอาจไม่มีส่วนได้เสียกับผู้เข้าร่วมประណอมข้างต้น แต่อาจเคยมีความสัมพันธ์อื่น เช่น เคยเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง เคยดำเนินธุรกิจร่วมกัน

หรือเคยเป็นที่ปรึกษา ความสัมพันธ์ข้างต้น ผู้ประណอมต้องแถลงให้ผู้เข้าร่วมประណอมทุกฝ่ายทราบตั้งแต่ตนเองรับเป็นผู้ประណอมและระหว่างปฏิบัติงานประណอม

การที่ผู้ประណอมไม่เปิดเผยความมีส่วนได้เสีย อาจส่งผลให้ผู้เข้าร่วมประណอมไม่ไว้วางใจการประណอมอีกต่อไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานประណอมได้

หรืออาจมีผู้เข้าร่วมประណอมฝ่ายใดที่ทราบข้อเท็จจริงในยีนคัคคานผู้ประណอมได้

15.4. ข้อบังคับหรือกฎของสถาบัน

หากข้อพิพาทใด เสนอให้มีการประណอมภายใต้หน่วยงานที่ให้บริการประណอมใด ในการปฏิบัติงานของผู้ประណอมย่อมต้องปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงานนั้น

รวมถึงส่วนจริยธรรมผู้ประណอมด้วย

15.5. กติกาในการปฏิบัติงานประណอม

นอกจากแนวทางการประណอม 7 ขั้นตอน ผู้ประណอมอาจพิจารณาสร้างกติกาในการประណอมเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประណอมมีข้อตกลงร่วมกัน

และป้องกันการโต้แย้งภายหลัง เช่น การกำหนดเวลาในชี้แจงข้อเท็จจริงว่าแต่ละฝ่าย ระยะเวลาพักการประណอมกรณีสถานการณ์ตึงเครียด

รูปแบบการสื่อสารที่ไม่ควรทำให้ระหว่างประណอมข้อพิพาท เป็นต้น

15.6. การตั้งผู้ช่วยของผู้ประណอม

ข้อพิพาทบางเรื่องอาจเป็นเรื่องที่ซับซ้อนจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง หรือจำเป็นต้องมีผู้ช่วยระหว่างปฏิบัติงานประណอม

การจะผู้ประណอมจะมีผู้ช่วยเข้ามาปฏิบัติงาน นั้น ผู้ประណอมจะต้องแจ้งให้ผู้เข้าร่วมประណอมทุกฝ่ายทราบ และได้รับความยินยอมก่อน

ต้องกำชับให้ผู้ช่วยรักษาความลับในกระบวนการประណอมเช่นเดียวกัน หรือดำเนินการเพิ่มเติมตามระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงานที่รับเรื่องการประណอม สำหรับค่าใช้จ่าย

15.7. การให้ผู้เข้าร่วมประណอมจัดทำคำชี้แจงหรือนำส่งเอกสารเพื่อให้ผู้ประណอมเตรียมความเข้าใจในการรับฟังข้อเท็จจริง โดยได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมประណอม

ข้อพิพาทบางประเภท อาจเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก ทำให้ผู้ประណอมเห็นว่าควรมีการเตรียมความเข้าใจก่อนปฏิบัติงานประណอม

หากข้อบังคับของหน่วยงานที่ให้บริการประណอมใด เปิดโอกาสให้ผู้ประណอมสามารถที่จะร้องขอให้ผู้เข้าร่วมประណอมจัดทำคำชี้แจง หรือส่งเอกสารข้อเท็จจริง

ให้ผู้ประណอมศึกษาทำความเข้าใจข้อพิพาทได้เบื้องต้น แต่การร้องขอดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้เข้าร่วมประណอมด้วย

15.8. การควบคุมนำเสนอของผู้เข้าร่วมประนอม พยายามไม่ให้ผู้เข้าร่วมประนอมหลีกเลี่ยงไม่ให้ยกข้อกฎหมายท้องถิ่นมาเป็นฐานเรียกร้องผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งระหว่างการปฏิบัติงานประนอม สิ่งที่เป็นปัญหา คือ จุดยืนของผู้เข้าร่วมประนอมแต่ละฝ่าย

ซึ่งผู้ประนอมต้องพยายามให้ผู้เข้าร่วมประนอมหลีกเลี่ยงการยกข้อกฎหมายมาเป็นฐานเรียกร้องผลประโยชน์ในการประนอมต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

15.9. สัญญาประนีประนอมยอมความ

การที่ผู้เข้าร่วมประนอมจะให้ผลประโยชน์ที่ตกลงร่วมกันในการประนอมนั้น มีผลบังคับตามกฎหมาย ผู้เข้าร่วมประนอมจะต้องนำข้อตกลงร่วมกันมาทำเป็นหนังสือเรียกว่าสัญญาประนีประนอมยอมความ หากผู้เข้าร่วมประนอมไม่นำข้อตกลงทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ จะไม่สามารถบังคับให้อีกฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมายได้

ดังนั้น สัญญาประนีประนอมยอมความจึงเป็นหลักฐานการแสดงเจตนาว่าทั้งสองฝ่ายตกลงยอมรับที่จะยุติข้อพิพาทโดยผู้ตอบรับยินดีที่จะชำระเงินหรือดำเนินการอย่างใดเพื่อให้ผู้เสนอได้รับผลประโยชน์ตามที่

ตกลงในการประนอมข้อพิพาท และหากผู้ตอบรับไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาประนีประนอมยอมความ

ผู้เสนอย่อมมีสิทธิที่จะนำสัญญาประนีประนอมยอมความนี้ไปดำเนินการทางศาลเพื่อบังคับกับผู้ตอบรับต่อไป

กฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 17 ประนีประนอมยอมความ มาตรา 850 ถึง มาตรา 852

ผู้ประนอมต้องชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมประนอมทราบว่า หากผู้เข้าร่วมประนอมตกลงสละข้อเรียกร้องใดๆ ในสัญญาประนีประนอมยอมความ จะส่งผลให้ถือว่าไม่สามารถนำข้อเรียกร้องที่สละไปดำเนินกระบวนการประนอม หรือดำเนินการทางศาลอีก

15.10. การปฏิบัติงานประนอมคดีอาญา ต้องแจ้งว่าสิทธิในการดำเนินคดีอาญาไม่ได้รับประกันว่าจะตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้

คดีอาญา กฎหมายมุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และลงโทษผู้กระทำผิด ดังนั้น เมื่อมีผู้เสนอขอให้การประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้นมาจากการกระทำผิดอาญา นั้น

ผู้ประนอมจะต้องแจ้งก่อนเริ่มต้นการประนอมให้ผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่ายทราบว่า แม้จะตกลงกันได้และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้ว

แต่สิทธิในการดำเนินคดีอาญาของผู้เสนอก็ยังไม่ระงับไป

15.11. ทางเลือกที่ดีที่สุดในการมิที่บรรลุข้อตกลง (Best Alternative to Negotiated Agreement) และทางเลือกที่แย่ที่สุดกรณีบรรลุข้อตกลง (Worst Alternative To Negotiated Agreement)

Best Alternative to Negotiated Agreement หรือ BATNA เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ประเมินจากการเจรจา ส่วน Worst Alternative to Negotiated Agreement หรือ WATNA เป็นกรณีตรงข้าม คือ ทางเลือกที่แย่ที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ประเมินจากการเจรจา

ผู้ประนอมควรนำเสนอและต่อรองที่ดีที่สุดและแย่ที่สุดของผู้เข้าร่วมประนอมแต่ละฝ่าย มาเรียบเรียงให้เป็นรูปธรรม

เพื่อให้เห็นขอบเขตของการเจรจาต่อรองที่สามารถตกลงร่วมกันได้ หรือที่เรียกว่า Zone of Possible Agreement (ZOPA)

การที่ผู้ประนอมประเมิน BATNA และ WATNA เพื่อหา ZOPA

ระหว่างประนอมจะทำให้ผู้ประนอมเห็นว่าผู้เข้าร่วมประนอมพยายามแลกเปลี่ยนหรือต่อรองจุดยืนของฝ่ายใดเพียงใด

เพื่อให้ผู้ประนอมสามารถใช้ทักษะที่จำเป็นประคับประคองให้ผู้เข้าร่วมประนอมเจรจาอย่างสร้างสรรค์เพื่อยุติข้อพิพาทได้

15.12. เทคนิคการประนอมข้อพิพาทอย่างน้อย 7 ประการ

1) การแถลงการณ์เปิดของผู้ประนอมข้อพิพาท (opening statement by mediator)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ประนอมตลอดจนคู่กรณีเนื่องจากเป็นการประชุมนัดแรก

ซึ่งผู้ประนอมจะต้องทำหน้าที่แนะนำบทบาทของตนเองและผู้เข้าร่วมการประชุมได้รู้จักกันทุกฝ่าย อธิบายถึงกระบวนการและวิธีการประนอมข้อพิพาท

ทั้งนี้ผู้ประนอมข้อพิพาทจะต้องอธิบายถึงหลักเกณฑ์รูปแบบการประนอมข้อพิพาทพร้อมสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการอีกด้วย โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

กล่าวต้อนรับ แนะนำตัว ชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของผู้ประนอมข้อพิพาทให้คู่เจรจาทราบ

ชักชวนผู้เข้าร่วมประนอมคุยเรื่องอื่นก่อน เพื่อให้สถานการณ์ผ่อนคลาย (Small Talk)

อธิบายถึงขั้นตอนการประนอมข้อพิพาท รูปแบบการประนอมทุกฝ่าย และการแยกฝ่ายเจรจา

ยืนยันความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการประนอมข้อพิพาท

ให้คู่เจรจาทราบกฎเกณฑ์การเจรจา ต้องเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ สุภาพ และมีอาชีพ

สอบถามว่าด้วยความสมัครใจหรือไม่ ให้ผู้เข้าร่วมประนอมยืนยันอำนาจว่า ตนมีอำนาจเข้าเจรจาในนาม หรือแทนผู้เข้าร่วมประนอม

แจ้งสิทธิในการออกจากกระบวนการได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

อธิบายผลของการประนอม (ไม่กระทบต่อสิทธิในการดำเนินการทางอื่น)

กำชับให้ผู้เข้าร่วมประนอมทุกฝ่ายรักษาความลับในการเจรจา (confidentiality)

อธิบายถึงภาษากาย เช่น การผงกศีรษะ เพื่อแสดงว่า ผู้ประนอมมา พังอย่างตั้งใจ มิได้หมายความว่า เห็นด้วยกับฝ่ายที่กำลังพูด อันจะสร้างบรรยากาศการเจรจาที่ดีต่อกัน

ให้ทุกฝ่ายยืนยันว่า จะไม่นำข้อมูลใดในการประนอมข้อพิพาทไปอ้างอิง หรือใช้ในศาลหรือกับผู้ใดที่มีอำนาจในการตัดสินคดีพิพาท (without prejudice)

2) การแถลงข้อเท็จจริงโดยย่อของคู่เจรจา (opening statement by disputed parties)

เมื่อเริ่มเข้าสู่กระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทแล้วนั้น ในขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่คู่กรณีพูดถึงปัญหา ความวิตกกังวลในใจ

ภูมิหลังของปัญหาซึ่งผู้ประนีประนอมมีหน้าที่รับฟังตลอดจนเสนอทางเลือก วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเปิดเผยความคิดของตนเองออกมา

ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประนีประนอมเข้าใจเรื่องราวในมุมมองของแต่ละฝ่าย เพื่อนำไปสู่การค้นหาคำตอบที่ต้องการที่แท้จริงได้ รวมไปถึงผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายรับฟังความคิดของอีกฝ่าย

อันจะช่วยลดความเข้าใจผิดหรือจุดยืนของแต่ละฝ่ายลงได้

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทราบว่า ผู้เข้าร่วมประนีประนอมมีใครบ้าง

ให้แต่ละฝ่ายสรุปข้อเท็จจริง ข้ออ้างและข้อเรียกร้องของแต่ละฝ่าย

ให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่าย อธิบายความคาดหวังจากการประนีประนอมข้อพิพาท

ต้องฟังอย่างตั้งใจ (active listening) เพื่อจับอารมณ์ และพยายามเข้าใจในขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูด

กำกับให้แต่ละฝ่ายไม่กล่าวข้อเท็จจริงนอกเหนือข้อพิพาท

การฟังที่ดี ควรจะแทรกด้วยการถามให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมที่พูดอธิบายให้ชัดเจนขึ้นในประเด็นที่คลุมเครือ หรือประเด็นที่เราไม่เข้าใจ เพื่อให้ฝ่ายที่พูดให้คำตอบ

หรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น

ดูภาษากายคู่เจรจา และระว่างภาษากาย รวมถึงโทนเสียงของผู้ประนีประนอม

สรุปข้อเท็จจริงจากผู้เข้าร่วมประนีประนอมและพูดในเชิงบวก (reframing)

อาจจะตั้งคำถาม หรือขอความเห็นจากทางนายความของแต่ละฝ่าย

3) การกำหนดประเด็นการเจรจา (agenda setting)

เมื่อผู้ประนีประนอมได้รับข้อมูลจากผู้เข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่ายแล้ว ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ความขัดแย้งเพื่อกำหนดประเด็นการเจรจา

ซึ่งในขั้นตอนนี้คู่กรณีจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นเจรจาร่วมกับผู้ประนีประนอม

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

กำหนดประเด็นในการเจรจา และลำดับความสำคัญในการเจรจา

ประเด็นการประนีประนอมควรเป็นประเด็นสั้น ๆ เช่น การชำระค่าเสียหาย การขอโทษ ความต่อเนื่องในการทำธุรกิจ ฯ

สอบถามความเห็นชอบจากผู้เข้าร่วมประนีประนอมสำหรับการตั้งประเด็นการเจรจา ต้องเป็นกลางและเป็นธรรมสำหรับทั้งสองฝ่าย

สอบถามผู้เข้าร่วมประนีประนอมในเนื้อหารายละเอียดของแต่ละประเด็นพิพาท

4) การสำรวจประเด็นปัญหา (analysis problems)

การสำรวจประเด็นปัญหาจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมมีความเข้าใจในแต่ละประเด็นปัญหาและข้อกังวลทั้งของตนเองและผู้เข้าร่วมประนีประนอมอีกฝ่ายมากขึ้นและมุ่งเน้นไปที่ความ

ต้องการที่แท้จริงมากกว่าจุดยืนของแต่ละฝ่าย โดยผู้ประนีประนอมมีหน้าที่สำคัญในการทำให้คู่กรณีเจรจาในรูปแบบร่วมมือร่วมใจ

สิ่งสำคัญในขั้นตอนนี้คือพยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคู่กรณีโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงและสร้างจุดร่วมเพื่อให้บรรลุผลสมประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

เมื่อผู้ประนีประนอมรับฟังอย่างตั้งใจ จะทำให้ทราบปัญหาและข้อกังวลใจของแต่ละฝ่าย รวมถึงจุดยืนของผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่าย

อันจะทำให้ผู้ประนีประนอมค้นหาและเข้าใจที่มาของข้อพิพาทได้

เมื่อผู้ประนีประนอมทราบข้อกังวลใจและจุดยืนของทุกฝ่ายแล้ว พยายามดำเนินการประนีประนอมโดยให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายผ่อนคลายจุดยืนของตน

และมุ่งไปที่ความต้องการหรือผลประโยชน์ร่วมกัน

กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมหาทางออกของปัญหาที่เป็นไปได้ และรู้สึกสงสัยหรือตั้งคำถามความคิดของตนเอง

พยายามแนะแนวให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมในมองเชิงบวก เพื่อหาทางออกข้อปัญหา และพูดถึงข้อเท็จจริงหรือผลประโยชน์อย่างสร้างสรรค์

สนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายพูดกับอีกฝ่ายโดยตรง ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ในอีกมุมมองหนึ่ง

ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่ายให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาเพื่ออนาคต

ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่ายร่วมกันหาทางออกที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่ายหลุดพ้นจากทางตันในการหาทางออก

หากสถานการณ์ประนีประนอมตึงเครียดหรือเกิดทางตัน อาจพิจารณาเลือกใช้การประชุมแยกฝ่าย เพื่อลดความตึงเครียด และให้แต่ละฝ่ายคิดทบทวนถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายข้อมูลความลับอะไรที่อยากเพิ่มเติม สามารถพูดคุยกับแต่ละฝ่ายในประเด็นและเงื่อนไขต่าง ๆ ในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมรู้สึกสงสัยหรือตั้งคำถามความคิดของตนเอง สอบถามว่าเรื่องที่ประชุมแยกฝ่ายสามารถใช้พูดคุยกับผู้เข้าร่วมประนีประนอมอีกฝ่ายได้บ้าง

ผู้ประนีประนอมจะต้องรักษาความลับที่ทราบจากผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายอย่างเคร่งครัด มิฉะนั้น อาจจะทำให้ผู้ประนีประนอมเสียความเชื่อมั่นจากผู้เข้าร่วมประนีประนอม

อาจทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขอยกเลิกการประนีประนอม

5) การสร้างและสำรวจข้อเสนอร่วมกัน (build rapport)

เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมร่วมกันสร้างทางเลือกและข้อเสนอที่มากกว่าหนึ่งผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกในการเจรจาต่อรองเพื่อนำคู่กรณี

จากจุดยืนของตนอันนำไปสู่ความต้องการที่แท้จริง

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ทำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเกิดความไว้วางใจ และพร้อมจะเจรจาร่วมกันตามคำแนะนำของผู้ประนีประนอม

พยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เข้าร่วมประนีประนอม เพื่อให้แต่ละฝ่ายพร้อมจะเจรจาและให้ความเป็นไปได้ในการที่จะสร้างข้อเสนอร่วมกันได้เร็วขึ้น

ประเมินว่า หากตนเองเป็นผู้เข้าร่วมประนีประนอมฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะมีแนวคิด หรือทำอะไร

ถามยืนยันข้อเท็จจริงในแต่ละประเด็นโดยใช้คำหรือประโยคที่ผู้เข้าร่วมประนีประนอมได้พูดไว้ จะทำให้ผู้ประนีประนอมเข้าใจในประเด็นที่ต้องการสื่อ

6) การประเมินข้อเสนอและต่อรอง (assessment of offers and concessions)

ผู้ประนีประนอมควรส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมพิจารณาความต้องการที่แท้จริง (interest) ร่วมกัน และควรแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทั้งสองฝ่าย

พิจารณาข้อเสนอร่วมกันบนพื้นฐานของความชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมพิจารณาว่าข้อเสนอและข้อต่อรองนั้นสามารถดำเนินการได้จริง

การประเมินข้อเสนอและต่อรองเป็นเรื่องยากเนื่องจากผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายต่างก็ต้องการรักษาผลประโยชน์ของตนไว้

ผู้ประนีประนอมจะต้องนำทักษะของตนตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นมาปรับใช้ให้มากที่สุดเพื่อช่วยให้การ บรรลุผลและสมประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

ผู้ประนีประนอมต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมเจรจาบนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมเป็นหลัก พยายามช่วยเหลือให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมออกจากจุดยืนของตน

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ช่วยเหลือให้ผู้ประเมินกันบนพื้นฐานของผลประโยชน์ (Interest – based Negotiation)

ประเมินทางเลือกโดยมีหลักเกณฑ์อ้างอิง (Criteria)

7) การสรุปข้อตกลงและแถลงการณ์ปิดการประนีประนอม (closing statement by mediator)

ขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทคือการสรุปข้อตกลงและปิดการประนีประนอม โดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี

(1) กรณีตกลงกันได้ ผู้ประนีประนอมต้องแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมนำข้อตกลงที่เห็นชอบตรงกัน มาจัดทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ ทั้งนี้

ให้ผู้ประนีประนอมอ่านสัญญาประนีประนอมยอมความว่า

มีถ้อยคำชัดเจน และให้สอบถามผู้เข้าร่วมประนีประนอมว่าสัญญาที่สร้างขึ้นตรงตามเจตนาของทุกฝ่ายที่ตกลงกันแล้วหรือไม่

ทั้งนี้ หากผู้ประนีประนอมเห็นว่าสัญญาประนีประนอมยอมความมีข้อความที่ไม่ชัดเจน คลุมเครือ ให้สอบถามผู้เข้าร่วมประนีประนอมว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญาอย่างไร

และแนะนำให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมแก้ไขข้อความในสัญญาประนีประนอมยอมความให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมกันในภายภาคหน้าต่อไป

ประการสำคัญ ผู้ประนีประนอมจะต้องอธิบายให้ผู้เข้าร่วมประนีประนอมทุกฝ่ายทราบถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามเงื่อนไขของสัญญาประนีประนอม

(2) กรณีตกลงกันไม่ได้ เมื่อการประนีประนอมไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ประนีประนอมยุติการปฏิบัติงาน และกล่าวขอบคุณคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการประนีประนอม

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ทบทวนข้อตกลงเกี่ยวกับประเด็นของผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่าย

รวบรวมข้อตกลงของผู้เข้าร่วมประนีประนอมแต่ละฝ่ายรวมเข้าไว้เป็นชุดเดียวกัน

กำหนดเป็นแผนการนำไปปฏิบัติตามข้อตกลง

ให้คำแนะนำผู้เข้าร่วมประนีประนอมเกี่ยวกับลักษณะการจัดทำข้อตกลงประนีประนอมยอมความ และเงื่อนไขตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้านี้ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ หากชัดเจนหรือมีปริมาณเพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้รับรองผลการประเมินสมรรถนะของหน่วยนี้ได้