

# เทคนิคการไถ่เก็ลยข้อพิพาท

นางสาวปิยะธิดา อุปพงษ์  
ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นในศาลจังหวัด  
อุบลราชธานี

# คดีของคุณควรจะใกล้เคียงหรือไม่



- ❖ คุณสามารถดำเนินการได้เอง โดยไม่ต้องใช้ทนายความหรือไม่
- ❖ ต้องการที่จะเจรจาหรือไม่
- ❖ คุณอยากดำเนินธุรกิจร่วมกันต่อไปหรือไม่
- ❖ ต้องการให้คดีเป็นบรรทัดฐานที่ทุกคนสามารถอ่านได้หรือไม่
- ❖ คุณไม่ต้องการคำพิพากษา แต่ต้องการความเป็นธรรมหรือไม่
- ❖ คุณต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่

# บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

- เป็นสื่อกลาง ให้คู่กรณีได้เจรจาต่อรองกัน
- สร้างบรรยากาศ ในการเจรจาต่อรอง
- กำหนดแนวทางและวิธีการ ไกล่เกลี่ย
- ให้ความรู้เรื่องการเจรจาต่อรองแก่คู่พิพาท
- ควบคุมดูแลให้มีการเจรจากันในประเด็น



# บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

- ค้นหาความต้องการที่แท้จริง ของคู่กรณี
- ค้นหาประเด็นหลัก ของข้อขัดแย้ง
- ผ่าทางตัน (เมื่อการเจรจาเข้าสู่จุดตึงเครียด)
- ช่วยคู่กรณีหาทางยุติข้อพิพาท ที่เป็นธรรมและพอใจแก่คู่กรณี

# คุณสมบัติของผู้ใกล้เกลี่ย

- เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี ดูแล้วน่าเลื่อมใส
- มีรูปแบบความคิดไปในทางประนีประนอม
- มีความเป็นกลาง
- มีเมตตาธรรม อารมณ์เย็น สุขุมและอดทนสูง
- พุดจาไพเราะเสนาะหู
- รู้จักสร้างอารมณ์ขัน

# คุณสมบัติของผู้ใกล้เกลี่ย

- มีมนุษยสัมพันธ์ ร่าเริงแจ่มใส มีความเป็นกันเอง
- มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและแสวงหาทางออกให้แก่คู่ความ
- รู้จักพูดเบี่ยงเบนประเด็นเมื่อการเจรจาเข้าสู่ความเครียดเพื่อคลายความเครียด
- ควรมีความรู้รอบตัวมากๆจะได้อ่านเกมการเจรจาออกและตามเกมทัน พร้อมทั้งจะเจรจาได้ทุกรูปแบบ

# จริยธรรมผู้ไกล่เกลี่ย

- รักษาไว้ซึ่งอุดมการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย
- ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงอันอาจเป็นมูลเหตุให้ถูกคัดค้านได้
- ถอนตัวเมื่อถูกคัดค้าน

- ไม่ติดต่อสื่อสารกับคู่พิพาทโดยไม่ชอบ
- จริยธรรมในการดำเนินการไกล่เกลี่ย เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง
- รักษาความลับของคู่พิพาท

# ขั้นตอนการไถ่เกลี่ย

- การเตรียมการไถ่เกลี่ย
- เปิดประชุมไถ่เกลี่ยนัดแรก
- การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการของกลุ่มพิพาท
- การตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุมฝ่ายเดียว
- การร่วมกันแก้ปัญหาในประเด็นพิพาท
- การจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ
- ปิดการประชุม



# 1. การเตรียมการใกล้ใกล้

- **เตรียมตน** ผู้ใกล้ใกล้ต้องเตรียมตัวให้พร้อม  
เตรียมร่างกายให้สดชื่น แจ่มใส  
การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- **เตรียมข้อพิพาท**  
ศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท  
ศึกษาประเด็นที่พิพาท  
ค้นคว้าข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- **เตรียมสถานที่**  
จัดเตรียมห้องหรือสถานที่ประชุม  
จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และเครื่องดื่มตามสมควร
- **เตรียมคู่พิพาท** ประสานและยืนยันวันนัดคู่พิพาทให้พร้อม

## 2. การเปิดประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรก

- แนะนำตัวผู้ไกล่เกลี่ย
- ให้ผู้เข้าร่วมประชุมแนะนำตัว
- ตรวจสอบผู้เข้าร่วมประชุมว่า รับผิดชอบต่ออำนาจถูกต้องและมีอำนาจในการตัดสินใจหรือไม่
- ให้คู่พิพาทลงนามในหนังสือยินยอมให้ไกล่เกลี่ย
- อธิบายให้ทราบถึงการไกล่เกลี่ยและขอบเขตอำนาจของผู้ไกล่เกลี่ย
- กำหนดกฎเกณฑ์ในการไกล่เกลี่ย ให้พูดที่ละเอียด และสุภาพ

## 2. การเปิดประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรก (ต่อ)

- แจ้งให้ทราบถึงความเป็นกลาง
- แจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ
- ให้คู่ความทราบว่า จะมีการประชุมฝ่ายเดียว
- ให้เห็นว่าเป็นการแก้ปัญหาร่วมกัน



## 3. การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการของ คู่พิพาท

- ให้คู่พิพาทเสนอข้อเท็จจริงและเรื่องราวและข้อเรียกร้อง โดยย่อ
- กระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้พูดและเสนอข้อเท็จจริง
- เป็นผู้รับฟังและรวบรวมข้อเท็จจริงให้มากที่สุด
- ให้แต่ละฝ่ายอธิบายข้อสงสัยจำแนกจุดยืนและความต้องการ  
ของแต่ละฝ่าย
- จัดบันทึกประเด็นข้อพิพาท ข้อเรียกร้อง ข้อเสนอโดยย่อ

## 4. การตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุม ฝ่ายเดียว

- สอบถามความยินยอมของกลุ่มพิพาท
- ชี้แจงให้คู่พิพาทมั่นใจในความเป็นกลาง
- ข้อมูลที่ได้เป็นความลับ เว้นแต่คู่ความยินยอมให้เปิดเผย
- ทำความเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริง
- ส่งผ่านข้อมูลที่ยินยอมให้เปิดเผยแก่อีกฝ่าย
- นำข้อมูลมาเชื่อมโยงความเป็นไปได้ในการตกลงกัน
- กระตุ้นให้เกิดความพยายามที่จะตกลงกัน

## 5. การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นข้อพิพาท

- สรุปประเด็นทั้งหมด ทั้งประเด็นหลักหรือประเด็นย่อย
- ทำประเด็นแตกต่างกันให้เคลมลง
- ให้คู่พิพาทร่วมกันหาแนวทางการแก้ปัญหา
- จัดทางเลือกที่เป็นไปได้แก่คู่พิพาท
- ขจัดทางเลือกที่คู่พิพาทรับไม่ได้ออกไป
- ค้นหาจุดยืนของแต่ละฝ่ายแล้วแก้ไขให้มาพบกัน
- ใช้แรงกดดันให้ตกลงกัน



## 6. ปิดการไต่ถาม

- ผู้ไต่ถามต้องตรวจสอบเอกสารทั้งหมดมอบให้  
คู่พิพาท
- ขอบคุณคู่พิพาทที่ให้ความร่วมมือในการไต่ถาม  
ไม่ว่าการไต่ถามจะสำเร็จหรือไม่

# การฝ่าทางตันเมื่อการไกล่เกลี่ยมีปัญหา

- ประชุมฝ่ายเดียว
- พักการประชุม
- เลื่อนการประชุม
- มองนอกกรอบ
- ใช้ตัวช่วย

- สร้างทางเลือกใหม่
- พุดคุยเรื่องอื่น
- ทำเป็นไม่สนใจ
- เจียบ



# ทางเลือกในการเจรจา

- ลดยอดหนี้ ไฟฟ้าใหม่ เป็นเงินสด ล้มละลาย
- ลดดอกเบี้ย
- ผ่อนชำระระยะยาว
- ใช้หลักประกันชำระหนี้
- ลดเบี้ยปรับ
- พิจารณาพยานหลักฐานร่วมกัน
- ชำระหนี้แทน

- หักลบกลบหนี้
- แปลงหนี้เป็นทุน
- ใช้ทรัพย์สินดีใช้หนี้
- ขายทรัพย์สินดีใช้หนี้
- ยกหนี้ให้
- ไม่ขึ้นบัญชีผู้ทำงาน
- พักชำระหนี้

# เทคนิคการรับฟัง

- รับฟังอย่างตั้งใจ
- แสดงให้เห็นว่าตั้งใจฟัง แสดงอาการตอบรับ
- แสดงให้เห็นว่ารับรู้และเข้าใจในความรู้สึกและข้อเท็จจริง
- เป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ตลอดเวลาของการ โกล่เกลี่ย

# ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการไหลเวียน

- วัฒนธรรมของท้องถิ่นหรือข้ามชาติ
- ศักดิ์ศรีและความรู้สึกเสียหน้า
- ความเข้าใจของทนายความและที่ปรึกษากฎหมาย
- ประเภทคดี เช่น ครอบครัว มรดก หนี้ที่ไม่ก่อรายได้
- ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การหยุดกิจการ การตกงาน
- ปัจจัยอื่น ๆ เช่น คดีอื่นที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อม
- ใช้ความพยายามมากไปและเร็วไป

# ข้อควรระวังในการใกล้เกลี่ย

- การใช้คำพูด
- การแสดงความคิดเห็น ในทางตรงข้ามกับฝ่ายใด
- การแสดงกิริยา ท่าทาง เช่น ดุหมั่น ดุแคลน เบื่อหน่าย รำคาญ
- การชี้จุดอ่อนของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เช่น ขาดอายุความ ข้อกฎหมายอ่อน
- การชี้ว่าฝ่ายใดผิดหรือฝ่ายใดถูก
- การติดต่อกับคู่พิพาทลับหลังคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง
- การส่งผ่านข้อมูลในทางลับ หรือไม่สนับสนุนการเจรจา

# มารยาทในการพูด

- คิดรอบคอบก่อนพูด
- ไม่ใช่อารมณ์ในการพูด
- ไม่กล่าววาจาเสียดแทงใจ
- ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ
- หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- ไม่พูดอวดตนว่าคนอื่นโง่

- ไม่ผูกขาดการพูด
- ยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
- พูดในเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ
- ไม่พูดเรื่องส่วนตัว
- ความจำเป็นต้องพูด ต้องขอโทษก่อน
- นำคำกล่าวผู้อื่นต้องกล่าวนาม

# เรื่องที่ควรระมัดระวังในการพูด

- เรื่องเกี่ยวกับศาสนา หากนับถือคนละศาสนา
- เรื่องเกี่ยวกับการเมือง ถ้าอยู่คนละฝ่าย
- เรื่องเกี่ยวกับครอบครัว หากเป็นเรื่องที่เข้าไม่ต้องการเปิดเผย
- เรื่องเกี่ยวกับข้อบกพร่องของกลุ่มสนทนา รูปร่างหน้า ผิวพรรณ
- การพูดดูหมิ่น การพูดติเตียน การพูดเปรียบเทียบ อุปมาอุปไมย
- การพูดถึงจุดอ่อนหรือข้อด้อยของกลุ่มพิพาท รูปร่าง หน้าตา ฯลฯ

# ตัวอย่างที่มีปัญหา

- อย่าให้ผมเดือดร้อนผมมีลูกสองภรรยาสาม
- คิดว่าจะ โกงตั้งแต่แรกหรือ
- ทำไมเอาเปรียบลูกหนี้จังเลย
- ข้อกฎหมายของคุณสู้ โง่ทักไม่ได้หรอก
- ทำไมงกจังเลย
- พุดจาคุณมันเหยียดหยาม
- ตายไปก็ไม่ได้ใช้
- อีกไม่กี่ปีก็ตายแล้ว เดียวไม่ได้ใช้เงิน

# อาการที่บ่งบอกว่าตั้งใจฟังหรือไม่

- สบตาในบางโอกาส
- แสดงออกทางใบหน้าอย่างเหมาะสม
- พยักหน้ารับ
- หลีกเลียงท่าทางเบื่อหน่าย หาวนอน กุ่มศีรษะ
- การขอให้อธิบายส่วนที่สงสัย
- กล่าวสรุป ทบทวนความเข้าใจ
- ไม่ขัดจังหวะ
- ไม่พูดมาก
- การรับรู้และตระหนักความรู้สึก



# ทำไมเราถึงฟังได้ไม่ดี

- ขาดความสนใจ
- การคาดคิดไปล่วงหน้า
- การเลือกฟัง
- ความเร็วในการพูดกับความเร็วในการคิด
- ความเชื่อและทัศนคติไม่ตรงกับ ผู้พูด

- มัวแต่สนใจสิ่งภายนอกของผู้พูด
- ถ้อยคำของผู้พูด
- สิ่งรบกวนภายนอก เสียงภาพ
- สภาพร่างกายไม่พร้อม
- ขาดการฝึกฝนทักษะการรับฟัง

# ลักษณะของนักฟังชั้นยอด

- สนใจใคร่รู้ในทุกสิ่ง
- เปิดใจรับฟังความคิดใหม่ ๆ
- ความรู้สึกฉับไว
- ตั้งใจฟังเต็มที่
- พยายามจับใจความสำคัญ
- หาเหตุผล
- ตื่นตัวอยู่เสมอ
- ถามความเห็นผู้อื่นเปรียบเทียบกับความเห็นของเรา
- มีความกระตือรือร้น แสดงอาการตอบรับผู้พูด
- ทบทวนความคิดตนเอง
- สามารถตรวจสอบ ทำความเข้าใจ
- ฟังด้วยห้วงสมองและหัวใจ
- รู้จักควบคุมตัวเอง ท่าทางและอารมณ์ในขณะที่ฟัง
- ให้ความสนใจความต้องการของผู้พูด
- รู้จักถามผู้พูด

สวัสดี

