



การจัดการความขัดแย้งและการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรจาต่อรอง*

CONFLICT MANAGEMENT AND DISPUTE RESOLUTION BY NEGOTIATION

ภวิศา โชติชนาวรรธ

Pavisa Chottanawat

สำนักงานกฎหมายบีไอจี ลอว์ แอนด์ पार्टเนอร์ส

B.I.G. LAW AND PARTNERS, Thailand

E-mail: Pavisa.ci@gmail.com

บทคัดย่อ

การเจรจาต่อรอง เป็นพื้นฐานทางวิถีปฏิบัติของมนุษย์ในการจัดการความขัดแย้งต่างๆ ที่มีขึ้นในการดำรงชีวิตในทุกๆ เรื่องอันเป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์มาช้านานแล้ว นอกจากนั้นยังเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทต่าง ๆ เช่น ข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ อาญา มหาชน หรือแม้แต่ข้อพิพาทระหว่างประเทศ และไม่ว่าในขั้นตอนใด ไม่ว่าก่อนการดำเนินคดี ความในระบบของรัฐ หรือ เมื่อมีการดำเนินกระบวนการตามบริบทกฎหมายที่รัฐจัดให้แล้วก็ตาม การเจรจาต่อรองก็ยังคงมีความสำคัญและยังต้องเป็นศาสตร์และศิลป์ ในการดำเนินการและให้เป็นที่ไปตามขั้นตอนและกระบวนการจัดการนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการเจรจาต่อรอง เป็นวิธีดั้งเดิมตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เกิดจากมนุษย์ทั้งสองฝ่ายหรือกว่านั้นที่ขัดแย้งกันหรือมีข้อพิพาทกัน มีโอกาสได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกัน ปรับเปลี่ยนข้อมูล ประโยชน์ ความพึงพอใจ ระหว่างกันโดยตรง โดยปราศจากการแทรกแซงจากบุคคลอื่นหรือระบบใด ๆ ที่มีการจัดให้มีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชน เช่น การไกล่เกลี่ย การอนุญาโตตุลาการ หรือภาครัฐ เช่น ระบบศาล สถาบันอนุญาโตตุลาการต่างๆ เป็นต้น การเจรจาต่อรองถ้าสามารถยุติความขัดแย้งได้จึงเป็นการยุติความขัดแย้งที่ค่อนข้างจะทำให้คู่พิพาทสิ้นสุดความขัดแย้งหรือข้อพิพาทได้จริง ข้อสำคัญจึงให้ความสำคัญเป็นธรรมที่ได้รับความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายด้วยตัวเขาเองเป็นคนกำหนดและตกลงทุกอย่างด้วยตนเอง รักษาข้อมูลเรื่องต่างๆ ไม่ให้เผยแพร่ไปอันอาจก่อให้เกิดผลกระทบ

* Received 22 September 2022; Revised 14 December 2022; Accepted 19 December 2022



หรือความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้นได้ด้วย กับทั้งยังเป็นวิธีการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนอะไรมาก ประหยัดค่าใช้จ่าย ค่าดำเนินการอื่นๆ ไปได้มาก กับทั้งยังสะดวกรวดเร็วทันใจอีกด้วย

คำสำคัญ: ความขัดแย้ง, การระงับข้อพิพาท, การเจรจาต่อรอง

Abstract

Negotiation It is the basis for the human way of dealing with conflicts. that occur in every living the nature of man for a long time. It is also a way to settle disputes such as civil and commercial disputes, criminal, public or even international disputes. and at any stage whether before litigation in the state system or when the process is carried out in the context of the law provided by the state. Negotiation is still important and it must be a science and an art. in the implementation and in accordance with the procedures and processes of such management effectively how to negotiate It is the inherently primitive way of human beings caused by two or more conflicting or disputed human parties. had the opportunity to talk and exchange Modify information, benefits, satisfaction between them directly. without interference from any other person or system that has been held, whether from the private sector, such as mediation arbitration or the government sector, such as the court system, various arbitration institutions, etc. Negotiating if the conflict can be settled, therefore, it is quite likely that the parties to the conflict or the dispute can be settled. The important thing is to provide fairness that is satisfied by both parties, they determine and agree on everything by themselves. Maintain information not to spread, which may cause any impact or damage as well and it is also a method that is not very complicated, save cost since other operating costs can go a lot, and it's also quick and easy.

Keywords: Conflict, Dispute Resolution, Negotiation



บทนำ

จากหลักความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันของ “มนุษย์” ทุกคน การรับรองขั้นพื้นฐานของ “มนุษย์” ที่เท่าเทียมกัน หลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา หลัก “ตกลง” (Negotiation Principle) ที่นำไปสู่การก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน ระบุ ซึ่งสิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมาย ที่มีอยู่บนพื้นฐานของความขัดแย้งอันเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งเป็นพื้นฐานของระบบภายในของมนุษย์แต่ละคนที่มีการรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด การปรุงแต่งในจิตใจอยู่ตลอดเวลา (Phrakruvinaidhon Suriya Kongkawai and Thanee Vorapatr, 2021) ความคิดในระบบการปรุงแต่งของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดความขัดแย้งมากมายต่อเนื่องยาวนานมาควบคู่กับการเริ่มมีมนุษยชาติเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันและในอนาคตอีกต่อไป และแน่นอนมนุษย์ก็ได้พัฒนาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไปสู่การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบวิธีการ ของระดับต่าง ๆ ทั้งในภาคเอกชน ได้แก่ การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการอนุญาโตตุลาการ และนำไปสู่การจัดการความขัดแย้งโดยรัฐ ในระบบของกระบวนการยุติธรรม ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความต่าง ๆ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล และการอนุญาโตตุลาการในศาล (Stephen B Goldberg, Eric D. Green and Frank A. Sander, 1985) เป็นต้น

อวัยวะที่ใช้ในการสื่อสารทำความเข้าใจตามธรรมชาติได้ดีที่สุดคือ “ปาก” ซึ่งเป็นอวัยวะส่วนที่สามารถออกเสียง สื่อสารเป็นภาษาพูดได้ พัฒนาการการพูดจึงเกิดขึ้นกับมนุษย์ตั้งแต่ยุคเริ่มต้นของการเกิดมีชีวิต และพัฒนาการทางภาษาก็ได้เริ่มก่อตัวขึ้นเรื่อย ๆ ตามกาลเวลา ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนในเวลาต่อมา จนในที่สุดการพูด การเจรจา เป็นพื้นฐานสำคัญของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารกันเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

ยุคปัจจุบันสังคมโลกและประเทศไทยมีการเจริญเติบโตทางด้านประชากรสูงมากขึ้น มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม การเทคโนโลยีการสื่อสารรวดเร็วทันใจมาก เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์มีมากขึ้น ทั้งทางด้านวาจา ภาษาเขียน ภาพภาพเคลื่อนไหว ในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะระบบโทรศัพท์ไร้สายทำให้เร่งปฏิริยาการเจรจาต่อรองของมนุษย์ในยุคนี้ได้อย่างมากขึ้นและรวดเร็วขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เมื่อการเจรจาสัมฤทธิ์ผล ก็ประสบความสำเร็จในกิจการพึงประสงค์ แต่ถ้าเจรจาหรือสื่อสารแล้วเกิดความขัดแย้ง ก็เป็นปัญหาที่ต้องรีบดำเนินการจัดการความขัดแย้งให้ยุติได้อย่างรวดเร็ว เพราะถ้า



เข้าความขัดแย้งในบางเรื่องจะขยายผลเป็นข้อพิพาท และเติบโตจนสร้างความเสียหายได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน

กระแสการจัดการความขัดแย้งและการระงับข้อพิพาทในปัจจุบันทิศทางการระงับข้อพิพาทได้มุ่งเน้นไปที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่สิ่งหนึ่งที่เรอาจมองข้ามไปคือ ในทุกวิธีการระงับข้อพิพาทต่างต้องใช้พื้นฐานจากการเจรจา เป็นพื้นฐานสำคัญไม่ว่าจะเป็นการไกล่เกลี่ย อนุญาโตตุลาการ ไม่ว่าในศาลหรือนอกศาลก็ตามที่ การเจรจา จึงเป็นทั้งทักษะและเครื่องมือสำคัญในการระงับข้อพิพาทในทุก ๆ วิธีก็ว่าได้

การเจรจาต่อรอง คือ ศิลปะในการค้นหาผลประโยชน์ร่วมกัน (Ken Langdon, 2006) หากมีการเปิดรับฟังกับระหว่างคู่พิพาท และสามารถรวมขอมกันได้ย่อมส่งผลต่อการระงับความขัดแย้งหรือข้อพิพาทให้ยุติลงได้ด้วยสันติวิธี จึงเป็นวิธีการที่ทำให้ในทุก ๆ สังคม ไม่ว่าเล็ก ๆ ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือระดับชุมชน ท้องถิ่น ระดับประเทศ หรือระดับระหว่างประเทศ สามารถอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสงบเรียบร้อย และพัฒนาในมิติต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้อย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) การเจรจาต่อรองจึงเป็นพื้นฐานการพัฒนาที่สำคัญในทุกมิติ

ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเกิดขึ้นในสังคมและในโลกใบนี้ตลอดเวลาในทุกระดับ จนอาจกล่าวได้ว่าความขัดแย้งคือกลไกหรือระบบของมนุษย์ก็ว่าได้ ไม่ว่าในตัวเราเอง ในครอบครัว เพื่อน องค์กร ระหว่างครอบครัว ระหว่างองค์กร ในประเทศและระหว่างประเทศ ไม่ว่าเราจะชอบความขัดแย้งหรือไม่ก็ตาม แต่เราหรือมนุษย์ก็ต้องอยู่กับความขัดแย้งไปตลอดชีวิตอย่างปฏิเสธไม่ได้ ซึ่งความขัดแย้งอาจเริ่มเกิดจากความรู้สึกนึกคิดภายในของบุคคลก่อน และเมื่อเกิดการไตร่ตรองแล้วก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่แสดงออกมาด้วย กาย วาจา อันนำไปสู่การเป็นข้อพิพาทได้ สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นชนวนของความขัดแย้งอาจมาจาก อารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อ ศาสนา ผลประโยชน์ ข้อมูลข่าวสาร พฤติกรรม อำนาจ เป็นส่วนใหญ่

ความหมายของคำว่า “ความขัดแย้ง” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

คำว่า “ขัดแย้ง” หมายถึง ไม่ลงรอยกัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)



คำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

ความขัดแย้งนั้นประกอบด้วยอาการทั้ง ขัด และ แย้ง นั่นคือแต่ละฝ่ายนอกจากจะไม่ทำตามกันแล้ว ยังต้านทานไว้อีกด้วย

คำว่า “ข้อพิพาท” (dispute) หมายถึง “การพูด การเถียงกันหรือโต้เถียงกัน” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

ใน Black’s law dictionary หมายถึง “ข้อขัดแย้ง ข้อโต้เถียง การขัดแย้ง การเรียกร้องสิทธิ การอ้างสิทธิ การเรียกร้องของอีกฝ่ายหนึ่ง ฯลฯ ในลักษณะของการกระทำนี้จะต้องประกอบด้วยคู่กรณี 2 ฝ่ายขึ้นไปเกิดการโต้แย้งกัน” (Henry Campbell Black, 1979)

ข้อพิพาทจึงหมายถึง บุคคล 2 ฝ่ายเป็นอย่างน้อยมีการขัดแย้งกันในเรื่องของการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ ประโยชน์ หรือความต้องการต่าง ๆ

คำว่า “การบริหารจัดการความขัดแย้ง”

ลักษณะเด่นของการเจรจาต่อรองเพื่อการยุติความขัดแย้งหรือข้อพิพาท

1.เป็นธรรม เพราะดำเนินการเจรจาด้วยผู้ที่มีอำนาจเต็มคือคู่กรณีเอง ผลได้ผลเสียย่อมเกิดจากความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายเป็นฐานคิดในการตัดสินใจทุกประเด็น

2.รักษาความลับของข้อมูล ในระดับดีมากเพราะเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยคู่ขัดแย้งเอง ไม่มีบุคคลที่สาม หรือฝ่ายรัฐเข้ามาเกี่ยวข้องเลย

3.เป็นกลาง ในทางกระบวนการการเจรจาต่อรองขจัดปัญหาความเป็นกลางจากบุคคลที่สามในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่น ๆ ออกไปได้อย่างเด็ดขาด เช่น การไกล่เกลี่ยนอกศาล หรือในศาล การอนุญาโตตุลาการในศาลหรือนอกศาล การพิจารณาคดีในศาล เป็นต้น

4.เชี่ยวชาญ เป็นอีกมิติที่สำคัญเพราะการที่คู่ขัดแย้งหรือคู่พิพาทมาเจรจาต่อรองกันย่อมเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื้องนั้น ๆ มากกว่าใคร

5.รวดเร็ว คู่ขัดแย้งหรือคู่พิพาทมาเจรจาต่อรองกันด้วยตนเอง ย่อมสิ้นสุดกระบวนการได้รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย

6.ประหยัด เพราะไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายบุคคลที่สาม ค่าธรรมเนียม ค่าจ้างทนายความ ค่าธรรมเนียมศาล และอื่น ๆ อีกมากมาย ประหยัดทั้งเงิน เวลา และลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ

7.มีกลไกการบังคับที่มีประสิทธิภาพ เมื่อตกลงกันได้ก็มีการทำบันทึกข้อตกลง และการยอมรับบังคับตามที่ตกลงกัน และถ้าการเจรจาเป็นไปด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ข้อสรุป



ในการเจรจาเป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย นั้นหมายถึงการปฏิบัติต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

8.การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ การเจรจาต่อรองนับว่าเป็นวิธีการที่การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความได้มากที่สุด เมื่อเทียบกับ การไกล่เกลี่ย การอนุญาโตตุลาการ การดำเนินคดีในศาล (อรรพรรณ สุทธิพิทักษ์, 2551)

วิธีการระงับข้อพิพาท

วิธีการระงับข้อพิพาทที่หลักฐานทางวิชาการและทางปฏิบัติปรากฏการนำมาใช้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. การระงับข้อพิพาทนอกกระบวนการ เป็นการระงับข้อพิพาทที่มีทั้งเกิดขึ้นจากการพัฒนาการของคนในสังคมตามธรรมชาติ และที่มนุษย์สร้างขึ้น พอสรุปวิธีการได้ดังนี้

1) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ใช้การพูดการคุยกันเป็นการเพิ่มหรือลดความขัดแย้ง การพูด หรือ การเจรจาต่อรอง จึงเป็นเหมือนเหรียญ 2 ด้านที่สามารถพูดไปทางลบก็ได้ เกิดความขัดแย้ง เกิดข้อพิพาท และอาจเกิดกระทำผิดที่รุนแรงทางอาญาก็ได้ ในขณะเดียวกันในอีกด้านหนึ่งก็เป็นการพูด หรือเจรจาต่อรองที่นำไปสู่การลดหรือยุติความขัดแย้งได้อย่างหมดจด หรือที่เรียกว่าใช้วาจาคำพูดในทางบวก การเจรจาต่อรองหรือการพูดจึงเป็นวิถีธรรมชาติที่มนุษย์พึงเข้าใจและใช้การพูดหรือการเจรจาต่อรองระหว่างมนุษย์ด้วยกันในด้านบวกเป็นหลัก ก็จะทำมาซึ่งสันติวัฒนธรรม ความสงบเรียบร้อยของสังคม ชุมชน ครอบครัว และระหว่างบุคคลได้ ขั้นตอนของการเจรจาต่อรองจึงต้องมีการเตรียม การสร้างสายสัมพันธ์ การเจรจา การยื่นข้อเสนอ การต่อรอง ภาษา กาย การใช้ภาษาทางการพูด และในส่วนท้าย การประเมินผลการเจรจาประสิทธิภาพของการเจรจา (Anne Laws, 2006)

2) การประชุมกลุ่ม (Meeting) เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งและหรือการระงับข้อพิพาทที่มีลักษณะการเข้าประชุมเป็นกลุ่ม จะกระทำในลักษณะสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายก็ได้ เพื่อการเจรจาพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดและมุมมองระหว่างกัน เพื่อนำไปสู่การได้ข้อยุติที่เห็นพ้องต้องกัน เพื่อลดหรือขจัดความขัดแย้งลงหรือจัดการกับปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การประชุมกลุ่มจึงต้องมีการวางแผนการประชุมการกำหนดประเด็นความขัดแย้งหรือข้อพิพาท การเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้พูดแสดงความเห็นมุมมอง หรือจุดยืนของตนเอง สิ่งใดหรือเหตุ



ผลได้ที่รับได้หรือรับไม่ได้ และโอกาสในการยืดหยุ่นในการยอมรับซึ่งกันและกัน (Anne Laws, 2006) การประชุมกลุ่มจะยุติความขัดแย้ง หรือล้มเหลวมีโอกาสเป็นไปได้ทั้งสองทางพอ ๆ กัน การเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล การให้เหตุให้ผล และทักษะการพูด การเจรจาต่อรองจึงเป็นส่วนสำคัญในผลลัพธ์ที่จะออกมาภายหลังการประชุมกลุ่ม

3) การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ออกมารองรับการไกล่เกลี่ยนอกศาลทั้งคดีแพ่งพาณิชย์และคดีอาญา โดยมีคนกลางมาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นและรับรองผลของการไกล่เกลี่ยที่เป็นความตกลงระหว่างคู่พิพาทที่มีผลบังคับได้จริง ในปัจจุบันการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางได้รับความนิยมในการนำมาใช้มากทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีสถาบันไกล่เกลี่ยของภาครัฐและเอกชนเกิดขึ้น เช่น งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสาธารณสุข งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานกฎหมายเอกชน เป็นต้น โดยเห็นว่าจะเป็นการบริหารจัดการความขัดแย้งได้อย่างสันติวิธี และเป็นการลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลด้วย

4) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นไปตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2545 อาจกล่าวได้ว่าเป็นการระงับข้อพิพาทที่มีกระบวนการที่เกิดขึ้นจากความตกลงของคู่พิพาทและตกลงในการดำเนินกระบวนการพิจารณา การอนุญาโตตุลาการจึงเกิดขึ้นจากสัญญาเป็นพื้นฐาน การจัดการความขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาทในต่างประเทศและประเทศไทยได้พัฒนาไปเป็นอนุญาโตตุลาการที่เป็นสถาบันอนุญาโตตุลาการเฉพาะกิจมากมาย เป็นสถาบันอนุญาโตตุลาการประกันภัย สถาบันอนุญาโตตุลาการทรัพย์สินทางปัญญา สถาบันอนุญาโตตุลาการทางการค้า เป็นต้น ซึ่งมีการยอมรับและการบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศได้ในกรณีที่ประเทศที่มีการตกลงทวิภาคีหรือพหุภาคีกันไว้ก่อน จึงเป็นวิธีการที่มีพัฒนาการและมีความทันสมัยสอดคล้องกับการจัดการความขัดแย้งและการระงับข้อพิพาทที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้ดีมากวิธีหนึ่ง กับประสิทธิภาพของการบังคับตามคำชี้ขาดสามารถบังคับได้ดี

5) การสานเสวนา เป็นกระบวนการจัดการความขัดแย้งที่เกิดกับกลุ่มคนจำนวนมาก หรือหลายฝ่าย มีคนกลางเข้ามาดำเนินกระบวนการสานเสวนารับฟังความคิดเห็นร่วมกันและร่วมกันหาทางออกของข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทนั้น ๆ ร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อยุติของประเด็นต่าง ๆ นั้นร่วมกัน ในวิธีนี้มีการนำมาใช้อยู่บ้าง เช่น ในโครงการใหญ่ ๆ ของรัฐหรือ



เอกชนที่กระทบต่อผลประโยชน์ของคนหมู่มาก หรือชุมชน เช่น การสร้างเขื่อน การทำเหมืองแร่ เป็นต้น

6) การตกลงสละสิทธิเรียกร้องซึ่งกันและกัน เป็นการตกลงไว้ล่วงหน้าก่อนความขัดแย้งหรือข้อพิพาทจะเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น สัญญาสละสิทธิเรียกร้องซึ่งกันและกันตามกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ เป็นการทำสัญญาก่อนตกลงกันไว้ล่วงหน้าว่าจะยกเว้นการฟ้องร้องดำเนินคดีหรือการรับช่วงสิทธิตามกฎหมาย พบตัวอย่างการนำมาใช้คือ สัญญาสละสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายซึ่งกันและกันตามกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ที่มีในการประกันภัยรถยนต์ในประเทศไทยและในต่างประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษ (Raout Colinvaux, 1984)

2. การระงับข้อพิพาทในระบบศาล เป็นกระบวนการบริหารจัดการข้อพิพาทโดยรัฐอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายปกครอง เป็นต้น เป็นกระบวนการที่มุ่งเสนอข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามที่กฎหมายกำหนด และให้องค์คณะผู้พิพากษาทำหน้าที่ในการมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง มีระบบการตรวจสอบ 3 ชั้นศาล คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ซึ่งเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา วิธีพิจารณาคดีปกครอง เป็นต้น ซึ่งมีกระบวนการและระบบ กลไก การดำเนินการตามกฎหมายซึ่งเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม แต่ในขณะเดียวกันประชาชนก็เข้าถึงหรือเข้าใจได้ยาก เพราะยากต่อการที่คนทั่วไปจะเข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนดังกล่าว และสุดท้ายคำพิพากษาของศาลจะแสดงผลมีผิดมีถูก ไม่ได้เน้นการมีสันติวัฒนธรรม ต้นทุนของการจัดกระบวนการดำเนินคดีของรัฐมีราคาสูงเพราะต้องจ่ายกับบุคลากร ผู้พิพากษา และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในสังคมอย่างไม่จำกัดและมากขึ้นเรื่อยๆ ที่เติบโตตามจำนวนประชากรและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ของประเทศ ในขณะเดียวกันคดีของประชาชนเมื่อขึ้นศาลก็ต้องมีค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างทนายความ ค่าธรรมเนียมศาล และอื่นๆ ซึ่งอาจทำให้คนจำนวนหนึ่งที่ด้อยโอกาสและขาดทุนทรัพย์ก็อาจจะเข้าถึงได้ยาก นอกจากนั้นคดีบางประเภทก็ใช้ระยะเวลาในการดำเนินคดียาวนาน ก็ส่งผลต่อการตัดสินใจดำเนินคดีของคนในสังคมอีกเช่นกัน

ข้อสังเกตเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในศาลและนอกศาล จากการวิเคราะห์วิธีการจัดการความขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาทในศาลและนอกศาล พบว่าต่างก็มีข้อดีและข้อเสีย จุดอ่อน จุดแข็งที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ที่จะใช้วิธีการต่าง ๆ เหล่านี้จึงต้องศึกษาทำความเข้าใจใน



วิธีการต่าง ๆ เพื่อการเลือกใช้วิธีการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมกับข้อพิพาทความขัดแย้งและคู่กรณี ปัจจุบันการเลือกใช้วิธีการใดจึงเป็นวิจาณญาณที่ต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการเจรจาต่อรอง

ลักษณะข้อพิพาทที่เหมาะสมกับการใช้วิธีการเจรจาต่อรองจัดการความขัดแย้งได้ อาจได้แก่

ข้อพิพาทเกี่ยวกับทางแพ่ง เป็นความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เป็นเรื่องของการโต้แย้งสิทธิทั่วไป เช่นเรื่อง นิติกรรมสัญญาทั่ว ๆ ไป หรือสัญญาตามเอกเทศสัญญาที่เกิดขึ้นแต่ยังไม่ถึงระดับเป็นข้อพิพาททางพาณิชย์หรือทางธุรกิจ เช่น ซื้อขาย แลกเปลี่ยน เช่า ให้ มรดก ทรัพย์ ทรัพย์สิน เป็นต้น

ข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัว เป็นความขัดแย้งหรือข้อพิพาท ที่เกิดขึ้นเป็นปกติในครอบครัวระหว่างสามีภริยา บุตร และวงศ์ญาติ ในเรื่องต่างๆ ในการใช้ชีวิตร่วมกันเป็นระยะเวลานาน ๆ ต่อเนื่องกันมาก็ย่อมมีส่วนที่เห็นเหมือนกันและคิดเห็นแตกต่างกันได้ เรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก ผลประโยชน์ ฯลฯ สังเกตได้ว่าข้อพิพาทความขัดแย้งเรื่องครอบครัวมีมากถึงขนาดภาครัฐถึงขนาดที่ต้องจัดให้มีแผนกศาลครอบครัว เพื่อรองรับข้อพิพาทของประชาชน

ข้อพิพาททางการแพทย์ (Peter Pronovost and Eric Vohr, 2010) เป็นข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นได้ในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ซึ่งในยุคปัจจุบันการรักษาพยาบาลได้เปลี่ยนมาเป็นการรักษาพยาบาลในเชิงธุรกิจมากขึ้น โรงพยาบาลเอกชน และคลินิก เปิดบริการเพิ่มขึ้นมากมาย ตลอดทั้งเรื่องเกี่ยวกับศัลยกรรม ผ่าตัดเสริมความงาม ซึ่งในสังคมยุคใหม่นิยมกันมากขึ้น สร้างรายได้เป็นเม็ดเงินทางธุรกิจความสวยความงามมากมาย ในทางความเป็นจริงพบว่ามี ความขัดแย้ง และเป็นข้อพิพาทเกิดขึ้นมาก จากการบำบัดรักษาอาการของโรคและการศัลยกรรมความงามต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้ว มีคดีขึ้นสู่ศาลในระดับนี้ ซึ่งทิศทางน่าจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นๆ เนื่องจากความต้องการของคนในสังคมในการรักษาพยาบาลโรคต่าง ๆ ที่มีมากขึ้น เช่น ความดันโลหิตสูง มะเร็ง เบาหวาน ตลอดทั้งจากการศัลยกรรมความงามที่ไม่บรรลุดตามความต้องการของผู้มารับบริการ เป็นต้น



ข้อพิพาททางธุรกิจ หรือข้อพิพาททางพาณิชย์ เป็นเรื่องของการค้าการลงทุนทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ มุ่งการผลิตการขายสินค้าและบริการ เพื่อเป้าหมายคือกำไร จากการลงทุน จึงมีทั้งระดับเอกชนรายย่อย ธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ และในระดับระหว่างประเทศ ข้อพิพาทในเรื่องนี้จึงเป็นเรื่องของผลประโยชน์เป็นอันดับแรกๆ

ข้อพิพาทในทางอาญา คือการกระทำที่เป็นการล่วงละเมิดต่อกฎหมายอาญาของรัฐ ที่บัญญัติขึ้นจากบรรทัดฐานหรือปทัสสถานของสังคม ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ฯลฯ ตามที่ปรากฏในประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติที่มีโทษในทางอาญา ซึ่งหากเป็นความผิดในลักษณะความผิดอันยอมความได้ หากมีการเจรจาต่อรองที่ดีก็อาจนำไปสู่ การยอมความในคดีอาญา ซึ่งทำให้สิทธิการดำเนินคดีอาญามาฟ้องระงับลงได้ หรือแม้เป็นความผิดอาญาแผ่นดิน ก็มีประโยชน์ในเชิงเยียวยา การลดความขัดแย้ง และมีผลต่อผู้กระทำความผิดที่อาจได้รับความปรานีจากศาลในอัตราโทษที่น้อยลงหรือรอการลงโทษหรือรอการกำหนดโทษได้

ตามที่กล่าวมาแล้วรวมความว่าข้อพิพาททุกลักษณะที่กล่าวมาเป็นตัวอย่างล้วนแล้วแต่ใช้พื้นฐานมาจากการเจรจาต่อรองเป็นพื้นฐานในการจัดการความขัดแย้งหรือในขั้นของการระงับข้อพิพาทเป็นสำคัญด้วยทั้งสิ้น การเจรจาต่อรอง จึงเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญของวิธีการจัดการความขัดแย้งในทุกๆ วิธี

หลักการในการเจรจาต่อรอง

โดยทั่วไปสำหรับผู้ที่จะเจรจาต่อรองสิ่งแรกคือ การเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อเข้าสู่การเจรจาต่อรองกับอีกฝ่ายหนึ่งที่เห็นต่างจากเรา โดยการวิเคราะห์อีกฝ่ายหนึ่งให้เห็นความต้องการ จุดยืนของเขาต่างกับเรา

การควบคุมอารมณ์ มีสติ ใช้เทคนิคทางภาษาและการพูดเพื่อการครองใจฝ่ายตรงข้าม มีเป้าหมายที่มีกระบวนการเจรจาต่อรองเพื่อมุ่งผลสำเร็จได้ แบบ ชนะด้วยกัน หลีกเลี่ยงผลการแพ้ชนะ การศึกษาข้อมูลของประเด็นความขัดแย้งและข้อมูลบุคคลของผู้ที่จะมาเจรจาต่อรองด้วยจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเจรจาในแต่ละครั้งมาก



นอกจากการพูดที่ดี มีเหตุผล แล้วผู้เจรจาต่อรองก็ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี เน้นการให้เหตุผล หลีกเลี่ยงการเจรจาแบบใช้อารมณ์ เพื่อทำให้เหตุผลสนับสนุนของเรามีน้ำหนักน่าเชื่อถือและ อีกฝ่ายยินยอม (Ken Langdon, 2006)

พูดดี พูดเป็น พูดน่าเชื่อถือ ภาษาที่พูด น้ำหนักการออกเสียง ภาษากาย อากัปกิริยา เป็นปัจจัยสำคัญของการเจรจาต่อรองให้สัมฤทธิ์ผล

สรุป

การเจรจาต่อรองเป็นวิธีการตามธรรมชาติ โดยอวัยวะที่มนุษย์ทุกคนได้มาเหมือนกัน คือ “ปาก” ใช้ในการสื่อสารต่อเนื่องยาวนานมาตั้งแต่เริ่มมีมนุษย์ชาติเกิดขึ้นบนโลก และสามารถพูดคุย เจรจาต่อรอง ยกเหตุผล ข้อมูลสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้เป็นพื้นฐานในวิธีการระงับข้อพิพาทอื่นๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็นวิธี การประชุมกลุ่ม การสานเสวนา การไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความ ในศาลและนอกศาล การอนุญาโตตุลาการในศาลและนอกศาล และอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศ ตลอดทั้งการดำเนินคดีในศาล ไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่ง คดีพาณิชย์ คดีอาญา คดีปกครอง ทุกชนิดทุกประเภท การเจรจาต่อรองจึงเป็นเรื่องสำคัญที่นำไปสู่การบริหารจัดการความขัดแย้ง ลดความขัดแย้ง และอันตรายจากความขัดแย้ง และบริหารจัดการกับข้อพิพาทต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้วได้ด้วย จึงควรมีการผลักดันให้มีการเรียนรู้พื้นฐาน เทคนิควิธี กระบวนการ ในการเจรจาต่อรองให้กับประชาชนทั่วไปและในสถานศึกษา โดยเฉพาะในคณะนิติศาสตร์ ซึ่งผลิตนักกฎหมายออกไปสู่การบริการความยุติธรรมในสังคม นอกจากนั้นภาคชุมชน ควรได้รับคำแนะนำความรู้จากหน่วยงานของรัฐในเรื่องนี้เพื่อให้คนในชุมชนเข้าใจและสามารถเลือกใช้วิธีการระงับข้อพิพาทที่เหมาะสมกับความขัดแย้งหรือข้อพิพาทของตนเอง ที่ประหยัด สะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม เป็นกลาง มีประสิทธิภาพในการบังคับใช้ และรักษาความลับของคู่ความได้ และสร้างเสริมวัฒนธรรมในสังคมให้เป็นสังคมสันติวัฒนธรรม

เอกสารอ้างอิง

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554. กรุงเทพมหานคร:
บ. ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด(มหาชน).



อรรวรรณ สุทธิพิทักษ์. (2551). การบริหารความขัดแย้งและเทคนิคการเจรจาต่อรอง.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

Anne Laws. (2006). Meetings. 4th ed. UK: Summertown Oxford.

Anne Laws. (2006). Meetings. 5th ed. UK: Summertown Oxford.

Henry Campbell Black. (1979). Black's Law Dictionary. USA: West Publishing.

Ken Langdon. (2006). Succeed at Negotiating. (ว. อลอนโซ, Trans.) London: Dorling Kindersley Limited.

Peter Pronovost and Eric Vohr. (2010). Safe Patients, Smart Hospitals. Ohio USA: A Plume Book.

Phrakruvinaidhon Suriya Kongkawai and Thanee Vorapatr. (2021). Editing of Prisoners' Thoughts and Behaviours form Benjakhan System. Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation, 38977-38808.

Raout Colinviaux. (1984). The Law of Insurance. 5th ed. London: Sweet&Maxwell.

Stephen B Goldberg, Eric D. Green and Frank A. Sander. (1985). Dispute Resolution. Boston, USA: Little Brown and Company.