

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคืออะไร?

บทนำ

คณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส (Equal Opportunities Commission หรือ EOC) คือหน่วยงานทางกฎหมายที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการด้านกฎหมายต่อต้านการเลือกปฏิบัติ กฎหมายต่อต้านการเลือกปฏิบัติของฮ่องกงช่วยให้ผู้ที่รู้สึกว่าจะได้รับความทุกข์จากการเลือกปฏิบัติหรือการถูกคุกคามที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายสามารถขอรับความช่วยเหลือจาก EOC ได้ โดยผ่านกระบวนการร้องเรียนที่ดำเนินการโดย EOC

ระบบการร้องเรียน

ระบบการร้องเรียนมีเป้าหมายในการหาบทสรุปข้อพิพาทระหว่างบุคคลสองฝ่ายผ่านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อบุคคลยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ EOC กฎหมายกำหนดให้ดำเนินการสอบสวนข้อร้องเรียนและพยายามหาบทสรุปโดยการไกล่เกลี่ย เว้นแต่ EOC จะมีดุลยพินิจว่าสมควรยุติการสอบสวน

กฎหมายขยายความเงื่อนไทม์เพื่อสามารถยุติการสอบสวนข้อร้องเรียนได้ อำนาจในการยุติการสอบสวนจะถูกใช้ด้วยความระมัดระวังยิ่ง รวมถึงให้ความเสมอภาคในสิทธิของผู้ร้องเรียนและสิทธิของผู้ถูกร้องเรียน

EOC ต้องรักษาทบทวนที่อิสระและเป็นกลางทั้งในกระบวนการร้องเรียนและกระบวนการไกล่เกลี่ย EOC ไม่ปฏิบัติในฐานะบุคคลฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งของการร้องเรียน และไม่ใช้บทบาทของ EOC ในการพิจารณาคัดสินข้อร้องเรียนข้อใดข้อหนึ่งหน้าที่นี้เป็นหน้าที่ของศาล

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

วัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็เพื่อนำคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้มาพบปะกันเพื่อหาบทสรุปให้กับข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยมองหาพื้นฐานร่วมกันในการช่วยแก้ไขประเด็นปัญหาเพื่อให้ความพึงพอใจแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย เพื่อที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถหาบทสรุปให้กับข้อพิพาทได้ เนื่องจากกระบวนการไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้มีสิทธิในการได้ออกมาเจรจา จึงเป็นไปได้ที่จะช่วยให้แต่ละฝ่ายเข้าใจถึงสถานการณ์ของอีกฝ่ายหนึ่งมากขึ้น ซึ่งจะช่วยขจัดความเข้าใจผิดที่เกิดจากสมมติฐานหรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและเกิดการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติที่แท้จริง ข้อมูลทั้งหมดที่ถูกรวบรวมในกระบวนการไกล่เกลี่ยถูกเก็บเป็นความลับและไม่ถูกนำมาเปิดเผยในกระบวนการศาล

การไกล่เกลี่ยถือเป็นความสมัครใจอย่างแท้จริง คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ข้อยุติ และมีการลงนามข้อตกลงที่เป็นสัญญาและมีผลผูกพันตามกฎหมายโดยคู่กรณีทั้งสองฝ่าย การได้บทสรุปของการไกล่เกลี่ยสามารถอยู่ในรูปของการขอโทษ การเปลี่ยนนโยบายและหลักปฏิบัติ การทบทวนขั้นตอนการทำงาน การแก้ไขคำพูด การชำระเงิน ฯลฯ

ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

หากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นขอความช่วยเหลือทางกฎหมายจาก EOC ผู้ที่ยื่นขอความช่วยเหลือทั้งหมดจะถูกนำไปพิจารณาโดยคณะกรรมการกฎหมายและข้อร้องเรียนของ EOC

การไกล่เกลี่ยคืออะไร

การไกล่เกลี่ยคืออะไร?

การไกล่เกลี่ยช่วยคู่กรณีในการต่อรองหาข้อสรุปโดย:

- ระบุประเด็นปัญหาและเข้าใจข้อเท็จจริงและสถานการณ์
- ถกประเด็นปัญหา
- เข้าใจถึงความจำเป็นของคู่กรณี
- ได้ข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน

ข้อดีของการไกล่เกลี่ยคืออะไร?

- การไกล่เกลี่ยเป็นบริการที่จัดให้ฟรี
- เสียเวลาน้อยกว่าไปศาล
- ไม่ต้องเปิดเผยคู่กรณีแต่ละคนให้กับสื่อ
- เป็นทางเลือกน้อยกว่าการไต่สวนในศาล
- เป็นการสมัครใจ

ข้าพเจ้าขอรับการไกล่เกลี่ยได้หรือไม่?

- โดยทั่วไปแล้ว EOC จะดำเนินการสอบสวนและตัดสินว่ากรณีพิพาทควรถูกยุติหรือดำเนินการต่อในขั้นตอนการไกล่เกลี่ยยอมความ
- หากเหมาะสม EOC จะพยายามไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่เนิ่นๆ ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอน

แล้ว ซึ่งถือว่าเป็น “การโต้เถียงเบื้องต้น”

- หากคู่กรณีต้องการโต้เถียงก่อนเสร็จสิ้นกระบวนการสอบสวน EOC จะพยายามโต้เถียงเบื้องต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคู่กรณีอีก

ข้าพเจ้าจะเตรียมตัวสำหรับการโต้เถียงอย่างไร?

- พร้อมที่จะชี้แจงและอธิบายปัญหาและความต้องการของท่าน
- พร้อมที่จะรับฟังอีกฝ่าย
- นำเพื่อนหรือนักกฎหมายมาด้วยได้ หากท่านจำเป็นต้องทำดังกล่าว แต่ท่านต้องแจ้งให้เราทราบก่อนเพื่อที่เราจะสามารถขอความเห็นชอบจากคู่กรณีอีกฝ่าย หากคู่กรณีอีกฝ่ายไม่เห็นชอบ ท่านไม่สามารถนำบุคคลอื่นเข้าร่วมในการเจรจาโต้เถียงได้ เว้นแต่ว่า บุคคลที่ท่านนำมาอาจนั่งอยู่อีกห้องหนึ่งเพื่อให้ท่านสามารถปรึกษากับบุคคลผู้นั้นได้เมื่อจำเป็น
- พิจารณาผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ที่ท่านต้องการจะให้เกิดขึ้น
- เตรียมพร้อมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เป็นไปได้

ข้าพเจ้าต้องทำอะไรในระหว่างการเจรจาโต้เถียง?

ท่านควรเตรียมตัวในส่วนสำคัญโดย:

- ชี้แจงกรณีของท่านอย่างชัดเจน
- ถามคำถามหากท่านไม่เข้าใจสิ่งที่กำลังนำมาถกเถียง
- รับฟังประเด็นความคิดเห็นของอีกฝ่าย
- แนะนำหรือพิจารณาทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาท
- ช่วยในการบรรลุข้อตกลงขั้นสุดท้าย

เจ้าหน้าที่โต้เถียงคือใคร?

- เจ้าหน้าที่โต้เถียงของ EOC มาจากพื้นฐานที่หลากหลาย
- เจ้าหน้าที่เหล่านี้ได้รับการฝึกอบรมใหม่ๆ อยู่เป็นประจำ
- เจ้าหน้าที่เหล่านี้ต้องเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม เป็นอิสระและไม่ขึ้นกับฝ่ายใด

เจ้าหน้าที่ทำอะไรในระหว่างการไกล่เกลี่ยยอมความ?

เจ้าหน้าที่:

- แน่ใจว่าทุกคนมีโอกาสในการอธิบายปัญหา
- กระตุ้นให้แต่ละคนรับฟังในสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งพูด
- แน่ใจว่าข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดเป็นที่เข้าใจและถูกนำมาพิจารณา
- กระตุ้นให้แต่ละคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีและสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ได้ข้อตกลง
- ปฏิบัติกับแต่ละคนอย่างยุติธรรมและไม่ขึ้นกับฝ่ายใด
- ต้องให้ความเคารพในความลับของแต่ละฝ่าย

เจ้าหน้าที่จะช่วยท่านได้อย่างไร?

เจ้าหน้าที่:

- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เป็นข้อขัดแย้งโดยถามคำถามที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้แต่ละฝ่ายได้แลกเปลี่ยนข้อมูล
- พัฒนาและตรวจสอบตัวเลือกสำหรับเป็นบทสรุปของข้อพิพาท
- ร่างข้อตกลงที่เป็นบทสรุปตามความต้องการของกลุ่มทั้งสองฝ่ายและบันทึกผลลัพธ์

ผู้ไกล่เกลี่ยจะเก็บรักษาความลับทุกอย่างที่ข้าพเจ้าได้เปิดเผยหรือไม่?

ใช่ สำหรับข้อมูลทั้งหมดที่ถูกรวบรวมหรือได้รับฟังในระหว่างการไกล่เกลี่ยจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่ถูกนำไปใช้ในกระบวนการทางศาล

เกณฑ์บทสรุปใดที่ข้าพเจ้าควรร้องขอ?

เกณฑ์บทสรุปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของข้อพิพาท โดยปกติจะเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกับสถานการณ์ที่นำมาสู่ข้อพิพาท เช่น หากบุคคลถูกไล่ออก บุคคลดังกล่าวอาจขอให้จ้างบุคคลนั้นเข้าทำงานใหม่ หากบุคคลถูกปฏิเสธในการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้าย บุคคลนั้นอาจขอให้มีการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้าย หากบุคคลถูกปฏิเสธในการได้รับการฝึกอบรม บุคคลนั้นอาจขอให้มีการได้รับการฝึกอบรมเป็นเงื่อนไขในเกณฑ์บทสรุปข้อพิพาท เกณฑ์อื่นๆ ที่เป็นไปได้ได้แก่

- หนังสือขอโทษ
- การบัญญัตินโยบายโอกาสความเท่าเทียมกัน
- การตกลงกันทางการเงิน

■ การสร้างการเข้าถึงทางกายภาพ ฯลฯ

ข้อตกลงบทสรุปข้อพิพาทมีผลผูกมัดตามกฎหมายหรือไม่?

มี ข้อตกลงเป็นสัญญาระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายและมีผลผูกมัดตามกฎหมาย

แล้วถ้าหากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จล่ะ?

หากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนสามารถขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายจาก EOC เพื่อยื่นคำร้องกฎหมายแพ่งให้กับศาลแขวง การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายไม่เป็นที่รับประกัน

EOC ไม่สามารถพิจารณาการสมัครขอความช่วยเหลือทางกฎหมายได้ เว้นแต่ผู้ขอรับความช่วยเหลือจะได้ผ่านระบบการร้องเรียนแล้วและพิสูจน์ได้ว่าการไกล่เกลี่ยไม่เป็นผลสำเร็จ ในกรณีดังกล่าว EOC อาจให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย หากเห็นว่าสมควร

ภายใต้กฎหมาย อาจให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายได้หาก:

- กรณีข้อพิพาทสร้างคำถามเรื่องหลักการ หรือ
- เนื่องจากความซับซ้อนของกรณีหรือสถานะของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ถูกร้องเรียน ไม่สมเหตุผลผลที่จะคาดหวังให้ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายจัดการกับกรณีโดยไม่มีความช่วยเหลือใดๆ

ข้าพเจ้าสามารถดำเนินกระบวนการทางกฎหมายแพ่งเองได้หรือไม่?

บุคคลที่ถูกกรูกรานสามารถดำเนินกระบวนการทางกฎหมายแพ่งได้เอง

ข้าพเจ้าจะขอรับความช่วยเหลือได้ที่ไหน?

EOC อยู่ที่นี่เพื่อช่วยท่าน มีเนื้อหาทางการศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายการเลือกปฏิบัติ เช่น "DDO and I", "SDO and I", "FSDO and I" มีชุดเรื่องราวเกี่ยวกับ "ทราบสิทธิของท่าน" เมื่อถูกล่วงละเมิดทางเพศ การเลือกปฏิบัติ ต่อสตรีมีครรภ์ และในขอบข่ายอื่นๆ อีกด้วย

เยี่ยมชมเราที่เว็บไซต์: <http://www.eoc.org.hk>

เขียนถึงเราที่ :

คณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส
16/F., 41 Heung Yip Road,
Wong Chuk Hang, Hong Kong

โทรศัพท์: 2511 8211

โทรสาร: 2511 8142

เว็บไซต์: <http://www.eoc.org.hk>

2009