



In partnership with
Canada



ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ТОХИРУУЛАГЧ АГЕНТЛАГ
**МЭРГЭЖЛИЙН ХЯНАЛТЫН
ЕРӨНХИЙ ГАЗАР**

Эвлэрүүлэн зуучлах

MERIT төслийн зөвлөх Бен Зиеглэр
2022 оны 8-р сарын 30-ны өдөр

Үүссэн нөхцөл байдал:

Хоёр байцаагч хоорондоо маргалджээ.

Хүний нөөцийн мэргэжилтэн тэднийг эвлэрүүлэн зуучлагчийн тусламжтайгаар асуудлаа шийдэхийг хүсчээ!

Асуулт:

Эвлэрүүлэн зуучлагч нь ямар ур чадвар эзэмшсэн байх ёстой вэ?

1. Эвлэрүүлэн зуучлал
2. Эвлэрүүлэн зуучлалын төрөл
3. Ашиг сонирхолд тулгуурлан эвлэрүүлэн зуучлах
4. Ашиг сонирхолд тулгуурлан хэлэлцээ хийх
5. Эвлэрүүлэн зуучлахад шаардагдах зүйлс

Эвлэрүүлэн зуучлал

Эвлэрүүлэн зуучлал нь Англи хэл дээр **Appropriate Dispute Resolution (ADR)** буюу маргалдагч талууд бие даасан, хараат бус гуравдагч этгээдийн тусламжтайгаар харилцан тохиролцоонд хүрч маргааныг шийдвэрлэх арга юм.

ADR-г Alternative Dispute Resolution буюу уламжлалт бус аргаар маргааныг шийдвэрлэх гэж томъёолох тохиолдол ч бий.



Зуучлагч нь маргалдагч талууд яриа хэлэлцээний аргаар асуудлаа шийдэхэд туслана



Хэлэлцээ хийх – Хоёр ба түүнээс дээш тал зөрчилдөөнтэй асуудлаа хэн нэгний туслалцаагүйгээр яриа хэлэлцээний аргаар шийдвэрлэх.

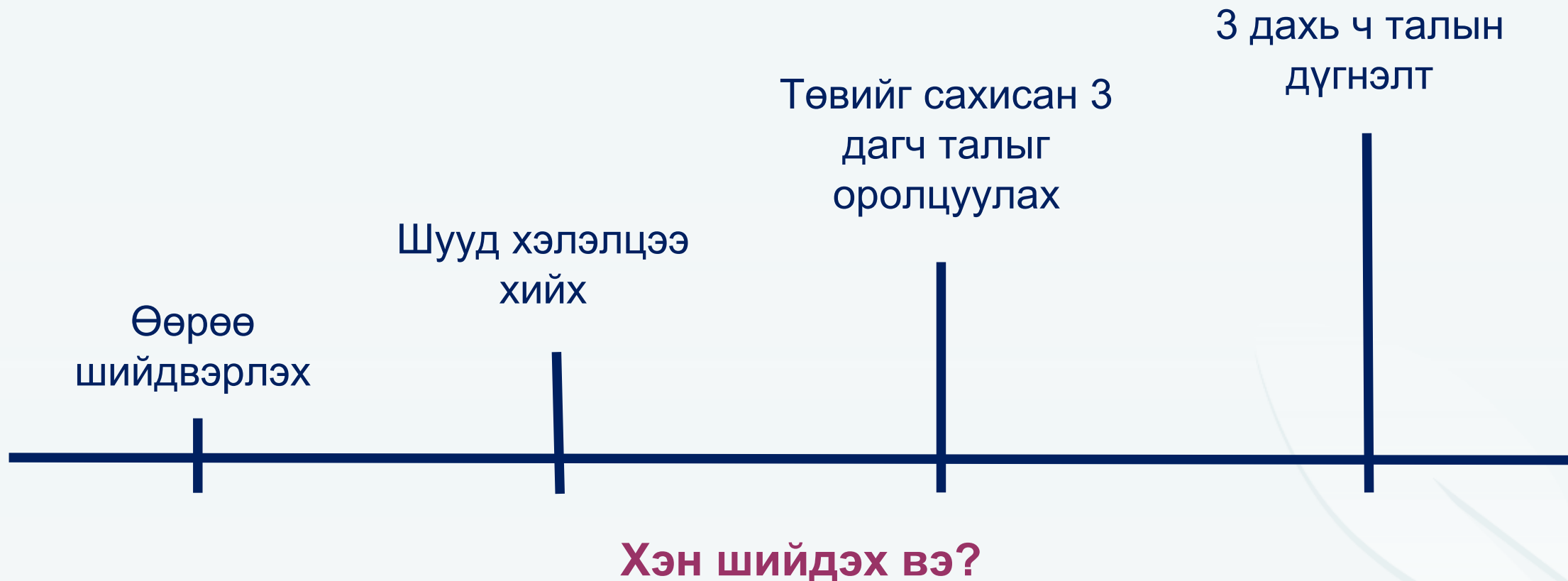
Эвлэрүүлэн зуучлах –Талууд хараат бус хөндлөнгийн зуучлагчийн тусламжтайгаар хоорондын асуудлаа шийдвэрлэх. Эцсийн шийдвэрийг талууд гаргана.

Арбитр – Хараат бус хөндлөнгийн этгээд талуудын хооронд үүссэн маргаан, тайлбар, мэдэгдлийг сонсож, хянан шийдвэрлэнэ. Арбитрын үйл ажиллагаа нь шүүхийн хатуу дэг журам, шат дамжлагын дагуу явагдахгүй уян хатан шинж чанартай тул талууд тэгш эрх, харилцан тохиролцооны зарчмыг баримтлана. Арбитрийн шийдвэр эцсийн шийдвэр болох тул давж заалдах боломж хязгаарлагдмал юм.

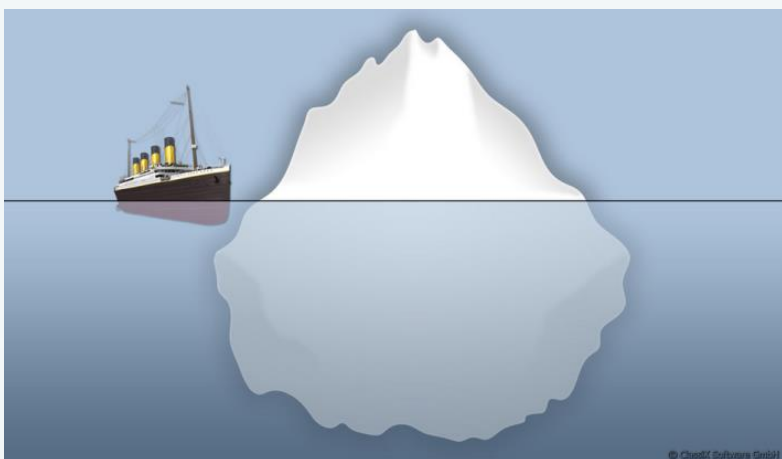
Шүүхээр шийдвэрлэх – Хараат бус хөндлөнгийн этгээд талуудын дунд үүссэн асуудлыг хянан шийдвэрлэх үйл явц юм. Талууд шүүх үйл ажиллагааны хуулиар тогтоосон дэг журмыг хатуу баримтлах ёстой хэдий ч шүүхийн шийдвэрийг нэг бол хүлээн зөвшөөрөх эсвэл давж заалдах эрхтэй.

	Онцлог шинж
Хэлэлцээ, эвлэрүүлэн зуучлал	<ul style="list-style-type: none">• Талууд үйл явцад хяналт тавих боломж илүү нээлттэй• Заавал дагаж мөрдөх хатуу дэг журам багатай, уян хатан шинжтэй• Талуудын ашиг сонирхолд суурилна• Хямд өртөгтэй• Хувийн нууцлалтай холбоотой асуудлаар тохиролцож болно• Сайн дурын үндсэн дээр маргааныг зохицуулах зарчмыг баримтлана• Эцсийн шийдвэрийг талууд гаргана
Арбитр, шүүх үйл ажиллагаа	<ul style="list-style-type: none">• Талууд маргаан шийдвэрлэх үйл явцад хяналт тавих боломж бага• Илүү албан буюу тогтсон дэг журмыг баримтлана• Эрх зүйн хэм хэмжээг баримтлана• Өртөг өндөртэй• Олон нийтэд ил тод мэдээлэх боломжтой• Албан журмын хэв шинжтэй• Шийдвэрийг гуравдагч этгээд, шүүгч гаргана

Маргааныг зохистойгоор шийдвэрлэх



Нийтлэг ашиг сонирхолд нийцүүлэн эвлэрүүлэн зуучлах (талуудын нийтлэг ашиг сонирхлыг тодорхойлох)



Иргэн А

Иргэн Б

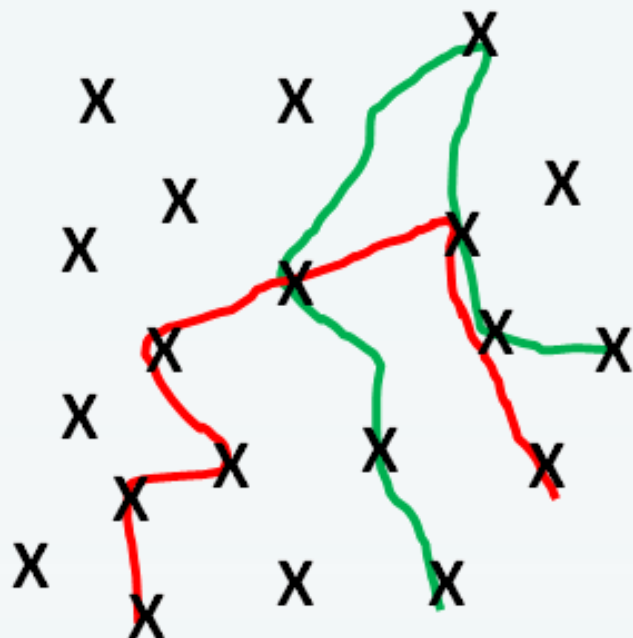
Байр суурь

Ашиг сонирхол

Нийтлэг ашиг сонирхол

Эвлэрүүлэн зуучлах үе шат

1-р шат	Яриа хэлэлцээг хэрхэн өрнүүлэх вэ?	<ul style="list-style-type: none">• Хүндэтгэлтэй таатай орчинг бүрдүүлэх• Зуучлалын үйлчилгээ авах/үзүүлэх үйл явцыг тохиролцох• Талуудын үүрэг, хариуцлага, оролцоог тодорхойлж, баталгаажуулах (сайн дурын үндсэн дээр маргааныг зохицуулах зарчмыг баримтлана)
2-р шат	Юуг ярилцах вэ?	<ul style="list-style-type: none">• Талуудад асуудлыг өөрийн өнцгөөс ярих боломж олгох• Асуудлыг нарийвчлан тодорхойлох• Хэлэлцэх асуудал, хөтөлбөрийг тодорхойлох
3-р шат	Хэлэлцэх асуудлын хүрээнд юуг чухалчилж үзэх вэ?	<ul style="list-style-type: none">• Нээлттэй асуулт тавих• Лавшруулах асуух замаар ойлголтоо бататгах• Талуудын нийтлэг ашиг сонирхлыг илрүүлэх• Талуудын ашиг сонирхлыг өөрийн үгээр товчлон, нэгтгэн дүгнэх
4-р шат	Ямар алхам хийх вэ?	<ul style="list-style-type: none">• Шийдэл эрэлхийлж, боловсруулах• Шийдлийн боломжит хувилбаруудад тавих шалгуур үзүүлэлтийг боловсруулах• Тохиролцоонд хүрч, гэрээ байгуулах (санал нийлж буй болон дагаж мөрдөх заалтыг тусгах)



Түүхүүд хоорондоо холбогддог. Түүх нь асуудлын гогцоо, өөр өөр үйл явдлууд, болж өнгөрсөн зүйлсийг ямар нэгэн байдлаар холбоход тусалдаг.

Зурагт үзүүлсэн шиг; Би тэдгээрийг хэрхэн холбох нь миний түүх (**улаан**). Таны тэдгээрийг хэрхэн холбох нь түүх юм (**ногоон**). Өөр түүхүүдэд ч огтлолцох нийтлэг цэгүүд бий.

Асуулт:

1. Хүмүүс зөрчилдөөн маргааны явцад өөрийн түүхийг өөрчилвөл юу болох вэ?
2. Эвлэрүүлэн зуучлагч нь зөрчилдөгч талуудын ярьсан түүхтэй холбоотой ямар үйлдэл хийж болох вэ?

Оролдлого бүтэмжгүй болсон ч сөрөг үр дагавар үүсэхээргүй таатай орчин (уур амьсгал) бүрдүүлэх

Таатай орчин
(уур амьсгал)

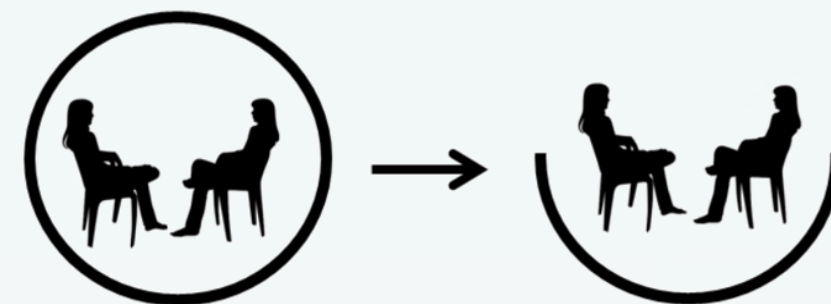


Шинэ мэдээлэл, боломжид
нээлттэй хандах



Бүлгийн ажлын асуулт - Zoom breakout өрөө

Эвлэрүүлэн зуучлагч нь маргалдагч талууд өөрийн түүх, асуудал, ашиг сонирхлоо нээлттэй ярих итгэл төрүүлэхүйц орчинг бүрдүүлэх шаардлагатай.



1. Ямар орчинг итгэл төрүүлэхүйц, таатай орчин гэж хэлэх вэ?
2. Ямар орчинг аюултай орчин гэх вэ?

Бүлгийн ажлын явц:

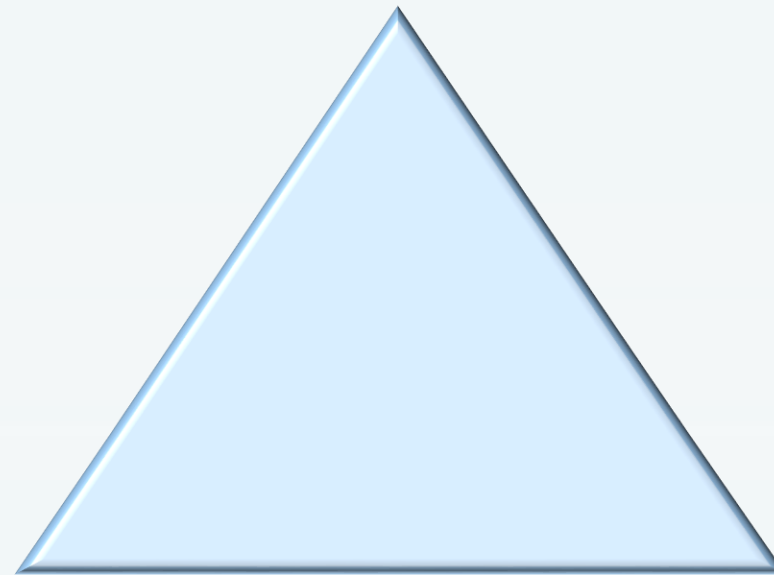
1. Асуултуудыг өрөөнд ярилцах
2. Ярилцсан зүйлээ нийтэд танилцуулах (бүлгийг төлөөлөн танилцуулах хүнийг сонгох)

3 төрлийн эвлэрүүлэн зуучлал

- Албан хаагчийн түвшинд эвлэрүүлэн зуучлах
- Удирдлагын түвшинд эвлэрүүлэн зуучлах
- Хөндлөнгийн эвлэрүүлэн зуучлал

Тэнцвэртэйгээр эвлэрүүлэн зуучлах

Харилцаа
(сэтгэл хөдлөл)



Үйл явц
(хэрхэн ярих)

Агуулга
(юуг ярих)

Ашигт сонирхолд тулгуурлан хэлэлцээ хийх

Хэлэлцээ хийх тэмдэглэл

	Дорж	Best Renovations ХХК
Асуудал		
Ашиг сонирхол		
BATNA (Хамтын хэлэлцээний хамгийн сайн хувилбар)		
WATNA (Хамтын хэлэлцээний хамгийн муу хувилбар)		
Шалгуур үзүүлэлт (талуудын аль алинд нь адил тэгш үйлчлэх, бодит шалгуур үзүүлэлт)		
Байр суурь/шийдлийн эхний хувилбар		
Бусад: <ul style="list-style-type: none">Уулзалтын хамгийн тохиромжтой тов/байршилХэнтэй зөвлөлдөх/ хэнийг оролцуулах вэ?Нэмэлт судалгаа шаардлагатай юу?Хэлэлцээг эхлүүлэх нээлтийн хэсэг		

Zoom break-out өрөө

Дорж, Best Renovations ХХК-ны хооронд үүссэн зөрчилдөөнийг эргэн санацгаая.

1. Талуудын:

- **BATNA** (Хамтын хэлэлцээний хамгийн сайн хувилбар)
 - **WATNA** (Хамтын хэлэлцээний хамгийн муу хувилбар)
- юу байсан бэ?

2. Талууд санал нэгтгэйгээр “хэлэлцээний чанар, үр дүн” -г тодорхойлоход ашиглаж болох ямар шалгуур үзүүлэлтийг ашиглаж болох вэ?

- Зуучлалын ажиллагаанд ашиглах үйл явцын загвар маягт, эвлэрүүлэн зуучлал ажиллагааны хүрээ, хөтөлбөр, гэрээ, нөхцөл, болзол гэх мэт.
- Хүн хоорондын харилцаа, зөрчилдөөнийг удирдах ур чадвар. Тухайлбал, өөрийн сэтгэл хөдлөлийг таньж мэдэх, бүтээлч, үр дүнтэй байдлаар ажиллах гэх мэт.
- Удирдан чиглүүлэх ур чадвар
- Хэлэлцээ хийх ур чадвар (зуучлагч нь хэлэлцээг удирдан явуулдаг!)
- Мухардмал байдлаас гарах олон төрлийн стратеги ашиглах.
- Мэдлэг, ур чадвараа дээшлүүлэх, тасралтгүй сурч хөгжих, мэдлэг мэдээллээ хуваалцахад анхаарах. Тухайлбал, мэдлэг, туршлагаа хуваалцах клуб гэх мэт.
- ...

Таны хувьд амжилтын жор юу вэ?

Бүлгийн ажлын асуулт - Zoom breakout өрөө

1. Өнөөдрийн сургалтын агуулга, хэлэлцсэн асуудлыг эргэцүүлэн бодох.
2. Өнөөдрийн сэдвийн хүрээнд "амжилтын жор"-ыг тодорхойлох. Байгууллагын зүгээс "ашиг сонирхолд тулгуурлан эвлэрүүлэн зуучлах" чиглэлээр албан хаагчдын чадавхыг бэхжүүлэх боломжтой 3 арга хэмжээг тодорхойлох.

Бүлгийн ажлын явц:

1. Бүлгийн хэмжээнд амжилтын 3 жор тодорхойлох
2. Үндсэн хэсэг рүү буцаж, хариултыг танилцуулах (бүлгийг төлөөлөн танилцуулах хүнийг сонгох)



Монгол Улс:
Институцийн өөрчлөлт хийх замаар эрдэс
баялгийн менежментийг сайжруулах (MERIT)

Хаяг: Монгол Улс, Улаанбаатар-15160, Чингэлтэй дүүрэг, 1-р хороо,
Худалдааны гудамж, Нэйшнл Таймс Ньюс Тауэр, 3-р давхар

Утас: 7610-5000