**Các bên nên chuẩn bị tâm thế tốt cho phiên hòa giải**

Hòa giải ở cơ sở là việc hòa giải viên hướng dẫn, giúp đỡ các bên đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết với nhau các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật theo quy định của Luật Hòa giải ở cơ sở. Mặc dù hòa giải ở cơ sở được tiến hành dưới sự “giúp đỡ” của bên thứ ba trung gian hòa giải, và mặc dù hòa giải viên sẽ làm việc nỗ lực, trách nhiệm để thúc đẩy quá trình hòa giải, hướng dẫn các bên đạt được thỏa thuận và thậm chí thúc đẩy các bên giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn nhưng tất cả những nỗ lực này của hòa giải viên đều chỉ là “Hỗ trợ”. Hòa giải có đạt được kết quả hòa giải thành hay không không chỉ phụ thuộc vào trình độ, kiến thức, kinh nghiệm, uy tín, kỹ năng... của hòa giải viên mà còn phụ thuộc vào cả các bên. Tâm lý mong muốn hòa giải thành, hóa giải được mâu thuẫn, tranh chấp, xung đột ai cũng muốn và để đạt được điều này các bên cũng cần có sự chuẩn bị nhất định khi tham gia vào quá trình hòa giải, nhất là trước khi diễn ra phiên hòa giải. Tuy nhiện, trên thực tế, vấn đề này từ trước cho đến nay, chưa có một sự đề cập chính thức nào. Các nhà quản lý mới chỉ đề cập, tập trung nghiên cứu đến các giải pháp, biện pháp để nâng cao năng lực cho đội ngũ hòa giải viên hay đội ngũ cán bộ, công chức quản lý nhà nước về lĩnh vực này. Hay việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật về hòa giải ở cơ sở mới chỉ dừng lại ở việc góp phần nâng cao nhận thức của người dân về vị trí, vai trò của hòa giải ở cơ sở để từ đó khuyến khích họ tích cực sử dụng hòa giải ở cơ sở giải quyết mâu thuấn, tranh chấp, vi phạm pháp luật phát sinh tại cộng đồng dân cư. Theo đó, nên có những hướng dẫn mang tính chất gợi mở những hoạt động cần chuẩn bị để các bên có một tâm thế tốt nhất trước khi bước vào phiên hòa giải chính thức. Và bài viết này xin chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn tại Trung tâm Tư pháp Cộng đồng, tiểu bang New South Wales, Úc. Theo đó, để giúp các bên trong mâu thuẫn có thể tận dụng tối đa phiên hòa giải của mình, CJC đã đưa ra một tập tài liệu chứa đựng các thông tin và các hoạt động chuẩn bị cho khách hàng cho buổi hòa giải. Tài liệu này là:

🙢 Bí mật – nó không thể được hiển thị hoặc cung cấp cho các hòa giải viên hoặc các người khác liên quan đến tranh chấp.

🙢 Một lời nhắc nhở về những gì cần nói – không phải là sự thay thế cho việc nói chuyện với người kia tại buổi hòa giải.

🙢 Không phải giấy ghi chú – bất kỳ ghi chú nào tại phiên hòa giải có thể bị hòa giải viên hủy bỏ. Nếu muốn giữ tập tài liệu sau buổi hòa giải, khách hàng có thể viết trên đó trước nhưng không được viết trong buổi hòa giải. Điều này nhằm bảo đảm thực hiện nguyên tắc bí mật trong hòa giải.

Để chuẩn bị tốt cho buổi hòa giải, *một số lời khuyên cũng được đưa ra cho các bên tranh chấp* như sau:

🏵Hoàn thành các hoạt động trong Tài liệu (được nêu phía dưới đây) – điều này sẽ giúp bạn chuẩn bị những gì bạn muốn nói và cách nói chúng như thế nào.

🏵Đọc sơ bộ về những điều sẽ xảy ra trong phiên hòa giải (được nêu phía dưới đây) để bạn biết điều gì sẽ xảy ra tại phiên hòa giải của mình.

🏵Luôn cởi mở về cách giải quyết tranh chấp. Các ý tưởng mới đáng xem xét có thể xuất hiện trong phiên hòa giải.

🏵Hãy linh hoạt và cho mình nhiều dư địa để thương lượng. Đừng tự thu mình lại bằng cách đưa ra các tối hậu thư – một số thông tin mới có thể được đưa ra khiến bạn muốn thay đổi quyết định.

🏵Sẵn sàng “cho và nhận” – bạn sẽ mong đợi người kia thỏa hiệp để đáp ứng nhu cầu của bạn, thì bạn cũng nên chuẩn bị làm điều tương tự.

🏵Giữ bình tĩnh và tập trung. Thể hiện sự tôn trọng với bên kia và hòa giải viên khi giao tiếp.

🏵Luôn lạc quan – thái độ của bạn cũng sẽ giúp người khác luôn tích cực.

🏵Lắng nghe cẩn thận những gì hòa giải viên và người kia nói.

🏵Cố gắng nói rõ rang và bình tĩnh.

🏵Thay phiên nhau nói, không ngắt lời người khác hoặc nói thay họ.

🏵Viết ra những điều bạn muốn nói để không quên khi đến lượt bạn nói.

🏵Đảm bảo rằng bạn hiểu chính xác những gì người khác đang nói và đặt câu hỏi nếu bạn không hiểu điều gì đó.

🏵Hãy nhớ rằng, người kia có thể đang cảm thấy xúc động và cách bạn nói chuyện với họ có thể ảnh hưởng đến cảm giác của họ và mức độ sẵn sàng thỏa hiệp với bạn.

Và *08 hoạt động chuẩn bị hòa giải* được đưa ra, gồm:

➊ Chuẩn bị những gì cần nói khi bắt đầu buổi hòa giải

Hòa giải là cơ hội để các bên nói về những điều mình nghĩ về các vấn đề tranh chấp và để nghe những gì người kia nói. Hòa giải viên sẽ giúp ích cho cuộc thảo luận, nhưng vai trò của các bên là nói với người kia/bên kia các vấn đề một cách *cởi mở, trung thực và tôn trọng*. Sau khi hòa giải viên giới thiệu mọi người và giải thích điều gì sẽ xảy ra, mỗi người sẽ được yêu cầu nói trong vài phút về những gì đã đưa họ đến phiên hòa giải. Để làm tốt điều này, bạn hãy:

🙢 Lập danh sách những gì tranh chấp và mối quan tâm của bạn.

🙢 Các điểm sẽ trình bày cần ngắn gọn và có trọng tâm.

🙢Cố gắng không sử dụng từ ngữ tiêu cực hoặc đổ lỗi có thể khiến đối phương tức giận hoặc phòng thủ. Ví dụ, bạn có thể nói: Tôi không hài lòng về những chiếc lá trong vườn của tôi từ cái cây đó vì chúng làm lộn xộn khu vườn, thay vì “Những chiếc lá từ cây của bạn làm hỏng khu vườn của tôi”.

🙢 Hãy cụ thể - đưa ra đủ chi tiết để người đối diện biết chính xác những gì bạn đang nói.

Câu trả lời mẫu:

- Tôi muốn nói về các cành cây ở phía nam của sân sau nhà tôi. Những chiếc lá rơi làm nhơ nhớp. Nó chắn ánh sáng mặt trời làm dây phơi quần áo bị che khuất, cây cối sẽ không phát triển. Nó cũng làm cho hàng rào đổ xuống. Tôi đang gặp khó khăn khi nói chuyện với hàng xóm về hàng rào hoặc cây cối. Tôi muốn sử dụng phiên hòa giải này để cố gắng giải quyết vấn đề này và cải thiện mối quan hệ của tôi với hàng xóm.

- Tôi muốn nói về...

➋ Liệt kê các vấn đề trong tranh chấp của bạn

Điều quan trọng trong hoạt động này là bạn phải sắp xếp các suy nghĩ của mình về tranh chấp. Hãy hoàn thành bảng sau để giúp bạn:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Vấn đề | Những gì tôi muốn | Tại sao tôi muốn nó? | Tại sao nó quan trọng như vậy? |
| Ví dụ: Cây nhô ra | Cây bị chặt bỏ | Lá cây lộn xộn, quá nhiều bóng râm | Các con tôi cần một sân chơi sạch sẽ để chơi. Tôi cần phơi khô quần áo. |
| Ví dụ: Hàng xóm của tôi từ chối nói chuyện với tôi về cái cây. | Để hàng xóm của tôi lắng nghe những mối quan tâm của tôi. | Để người hàng xóm của tôi hiểu được mối quan tâm của tôi thể hiện sự tôn trọng đối với tôi. | Tôi không được lắng nghe hoặc được tôn trọng theo nhu cầu của mình. |

➌ Xem xét quan điểm của người khác

Suy nghĩ về những điều người kia muốn và tại sao điều đó lại quan trọng đối với họ sẽ giúp bạn giao tiếp và thương lượng với họ. Hoàn thành bảng để giúp bạn cố gắng hình dung tranh chấp theo quan điểm của người khác.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Vấn đề | Người kia muốn gì? | Tại sao người khác muốn nó? | Tại sao người khác nghĩ điều đó quan trọng? |
| Ví dụ: Cây nhô ra | Cây để ở | Cây đẹp, nó mang lại sự riêng tư | Tôi thích cây cối và sự riêng tư. Tôi có quyền đối với cây của tôi. |
| Ví dụ: Hàng xóm của tôi la mắng tôi về cái cây. | Ngừng la hét và nói chuyện một cách bình tĩnh nếu cần thiết. | Tôi không muốn kết thúc một cuộc thảo luận hay tranh cãi sôi nổi. | Tôi thấy xung đột rất căng thẳng và cố gắng tránh xa nó. |

➍ Đưa ra các tùy chọn để giải quyết tranh chấp

Bây giờ hãy cố gắng nghĩ ra các phương án khác nhau để thảo luận với người kia. Hãy xem xét điều gì là quan trọng đối với mỗi bạn và viết ra một số lựa chọn mà bạn nghĩ rằng mọi người đều có thể thảo luận về nó.

Ví dụ: Cắt tỉa cây thường xuyên cây có ánh nắng chiếu vào và giảm bớt lá rụng, nhưng vẫn giữ được sự kín đáo và vẻ đẹp của cây.

➎ Bạn sẽ cần phải đối phó với người kia trong tương lai

(Nếu bạn sẽ không phải giao dịch với người kia trong tương lai, bạn có thể bỏ qua hoạt động này).

Nếu bạn sẽ phải gặp hoặc dành thời gian với người kia trong tương lai (ví dụ như vì họ là hàng xóm, thành viên trong gia đình hoặc bạn làm việc của bạn) thì điều qun trọng là bạn và người ấy có thể hòa hợp và trò chuyện với nhau trong tương lại không? Nếu vậy, hãy viết ra ý tưởng để cải thiện cách giao tiếp và tương tác của bạn.

Ví dụ: thỏa thuận hòa giải của bạn có thể bao gồm các quy tắc cơ bản như đồng ý viết thư về bất kỳ vấn đề nào hoặc trò chuyện hàng tháng về cách mọi thứ đang diễn ra.

➏ Nếu bạn không thể đồng ý thì sao?

Hãy nghĩ về kết quả tốt nhất và xấu nhất có thể xảy ra nếu bạn không thể đạt được thỏa thuận. Khả năng xảy ra của kết quả này là bao nhiêu? Viết những gì có thể xảy ra nếu bạn hông thể giải quyết vấn đề tại buổi hòa giải.

Ví dụ: Bạn có thể phải đối mặt với tình huống tự mình trả tiền để khắc phục, thuê luật sư, ra tòa hoặc chuyển đi nơi khác.

➐ Bạn có cần bất kỳ thông tin?

Bạn có thể cần một số thông tin để giúp mình:

🙢 Biết những gì mình có thể và không thể làm đối với tình huống của mình.

🙢 Tìm hiểu xem một số lựa chọn có tính khả thi không

🙢 Tìm hiểu những điều bạn có thể cần hỏi bên kia tại phiên hòa giải.

Thông tin này có thể là từ hội đồng địa phương, công ty của bạn, đại lý bất động sản hoặc một chuyên gia (ví dụ như người chặt cây, thợ xây hàng rào...)

Nếu tranh chấp của bạn liên quan đến quyền và trách nhiệm pháp lý tiềm ẩn, bạn có thể muốn nhận thông tin pháp lý hoặc lời khuyên trước phiên họp của mình. Bạn có thể muốn hiểu các lựa chọn pháp lý của mình mặc dù hòa giải có thể bao gồm các vấn đề phi pháp lý và bạn có thể tự do đưa ra thỏa thuận khác với các quyền pháp lý nghiêm ngặt của mình.

Ví dụ: Các hội đồng địa phương có lệnh bảo quản cây có thể áp dụng cho loại cây của tôi. LawAssist có thông tin trên trang Web của mình về hàng rào và các quyền và trách nhiệm của tôi.

Hãy viết danh sách bất cứ thông tin nào bạn cần:....

➑ Bạn nên mang theo những giấy tờ gì?

🙢 Ảnh chụp

🙢Báo giá

🙢Hóa đơn

🙢Các ghi chú

🙢Các kế hoạch

🙢Các tài liệu chính thức, như khiếu nại tiếng ồn, thư từ, hợp đồng.

Bạn có thể sử dụng các tài liệu để giải thích quan điểm của mình với người kia. Tuy nhiên, hòa giải viên CJC sẽ không xem xét các tài liệu này. Họ không đưa ra bất kỳ đánh giá hoặc quyết định nào cho bạn. Họ chỉ giúp bạn và người kia giao tiếp với nhau mà thôi.

Hãy lập danh sách những gì bạn muốn mang đến buổi hòa giải:...

Trên đây là 08 hoạt động chuẩn bị hòa giải mà CJC gợi ý cho các bên thực hiện. Ngoài ra, CJC còn làm rõ lý do vì sao nên thực hiện các hoạt động này gắn với quy trình hòa giải thông thường sẽ diễn ra. Cụ thể:

Hòa giải CJC thường tuân theo các bước:

🙢 Giới thiệu

🙢Hòa giải viên giải thích quy trình và các “quy tắc cơ bản” của phiên hòa giải.

🙢Mỗi người có cơ hội mô tả ngắn gọn về mối quan tâm của họ. Hoạt động ➊ sẽ giúp bạn chuẩn bị cho bước này.

🙢Hòa giải viên tóm tắt những gì từng người nói và mọi người đồng ý về một danh sách các vấn đề cần được thảo luận.

Hòa giải viên giúp mọi người tìm hiểu về các vấn đề. Điều này có nghĩa là trao đổi chi tiết về mối quan tâm của bạn là gì và tại sao bạn cảm thấy chúng quan trọng. Hoạt động ➋ &➌ sẽ giúp bạn ở đây.

🙢Hòa giải viên gặp từng người trong một phiên họp riêng tư bí mật trong khi người kia có thời gian suy nghĩ về các lựa chọn của họ. Hoạt động ➍sẽ giúp bạn ở đây.

🙢Hòa giải viên đưa mọi người trở lại với nhau và giúp họ đưa ra ý tưởng về cách giải quyết tranh chấp. Các hoạt động ➎, ➏ và ➐ có thể hữu ích ở đây.

🙢Nếu mọi người đồng ý về một số hoặc tất cả các vấn đề, hòa giải viên có thể viết một thỏa thuận và đưa cho mỗi người một bản sao để ghi lại những gì đã được quyết định. Các thỏa thuận thông thường không có tính ràng buộc pháp lý, nhưng có thể có giá trị pháp lý nếu mọi người đồng ý.

Nếu không đạt được thỏa thuận, nhưng mọi người đồng ý thì hòa giải thêm có thể hữu ích, một phiên hòa giải khác có thể được sắp xếp.

Cũng có một số nội dung mà CJC muốn các bên ghi nhớ, đó là:

🙢Hòa giải viên không đưa ra lời khuyên hoặc đứng về phía nào.

🙢Phiên hòa giải là bí mật – những gì được nói ở phiên hòa giải thường không được sử dụng làm bằng chứng trước tòa trừ khi các bên, hòa giải viên đồng ý (lưu ý có một số ngoại lệ hạn chế như thông tin liên quan đến sự an toàn của một người).

🙢CJC dành nhiều thời gian cho buổi hòa giải, thường từ 2 đến 4 giờ - vui lòng đảm bảo rằng bạn đã sắp xếp chỗ đậu xe hơi, trông trẻ, công việc...

🙢 Bạn có thể xin nghỉ bất cứ lúc nào trong thời gian hòa giải.

🙢CJC không thể cung cấp cho bạn lời khuyên hoặc thông tin pháp lý. Nếu bạn nghĩ rằng mình có thể cần một số thông tin pháp lý trước khi hòa giải, bạn có thể nói chuyện với luật sư hoặc gọi LawAccess để được giới thiệu và thông tin pháp lý miễn phí./.

***Hải Anh***