

TÁC ĐỘNG VÀO QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI

Hoàng Nguyễn Hạ Quyên - Đặng Việt Anh



NỘI DUNG CHÍNH

1. Quản lý Quá trình trao đổi thông tin
2. Tác động đến Quá trình đàm phán
3. Vượt qua bế tắc
4. Tình huống





QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH TRAO ĐỔI THÔNG TIN

QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH TRAO ĐỔI THÔNG TIN



Tập trung thảo luận vấn đề cụ thể



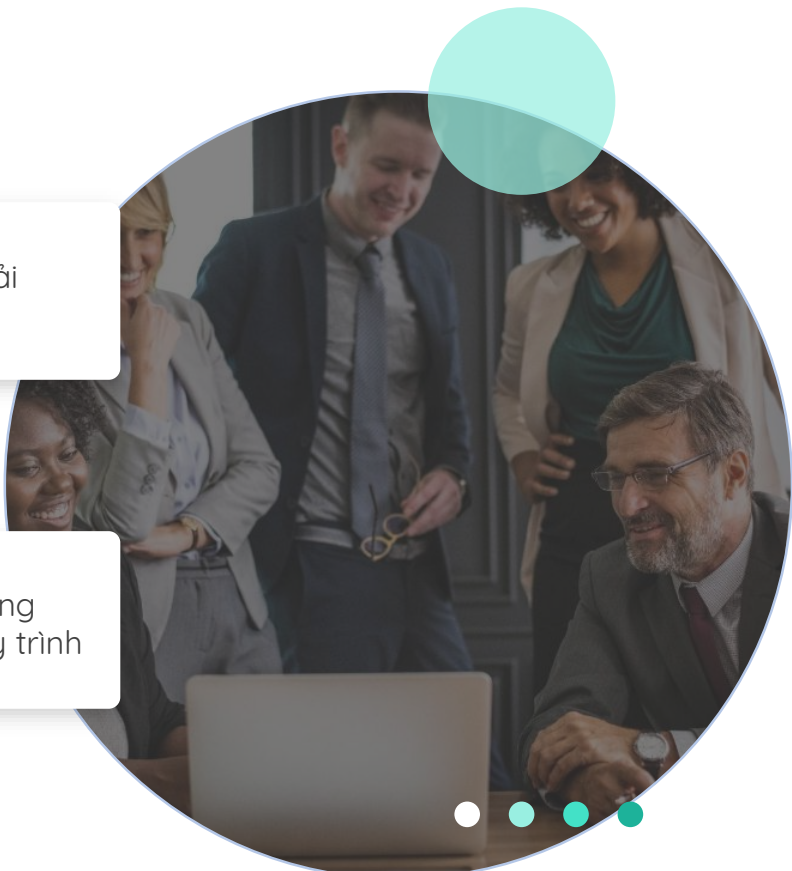
Thay đổi quan điểm đối tác



Thu thập và truyền tải thông tin



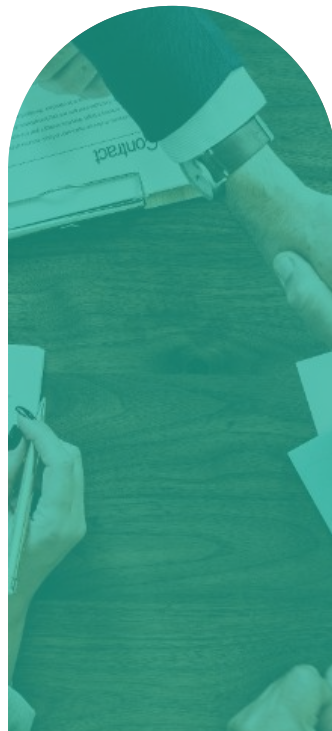
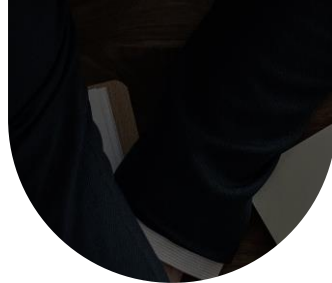
Quản trị thông tin bằng tính bảo mật của quy trình



TÌM HIỂU THÔNG TIN

Trong giai đoạn này, HGV sẽ:

- Xây dựng mối quan hệ
- Tìm hiểu về lợi ích của các bên
- Xác định nền tảng rộng rãi cho quá trình đàm phán



TẠI SAO PHẢI TÌM HIỂU THÔNG TIN



Phần chìm của tảng băng

HGV tìm hiểu thông tin gì?

- Cá nhân
- Các mối quan hệ
- Quá khứ - hiện tại - tương lai
- Những vấn đề bên ngoài thỏa thuận

TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thu thập và truyền đạt thông tin



Công nhận, tôn trọng và hồi đáp với những biểu hiện cảm xúc



Cho phép các bên thể hiện cảm xúc để thúc đẩy hòa giải



Công nhận ý nghĩa quan trọng của vấn đề đối với từng bên



Kỹ thuật chuyển ngữ (reframe) và sử dụng ngôn ngữ một cách linh hoạt để tác động tích cực tới các bên



TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thu thập và truyền đạt thông tin

KHÓ KHĂN TRONG VIỆC THU THẬP THÔNG TIN



Phòng ban chịu trách nhiệm từ chối cung cấp thông tin vì lo sợ bị đổ lỗi



Che dấu thông tin để tránh trách nhiệm đối với thiệt hại

TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thu thập và truyền đạt thông tin

TRONG TRƯỜNG HỢP MỘT BÊN TỪ CHỐI CHIA SẺ THÔNG TIN TRÊN TÌNH THẦN HỢP TÁC

“Theo kinh nghiệm của tôi thì trưởng phòng thẩm định cần tài liệu để trình cấp trên. Tôi nghĩ rằng việc chia sẻ thông tin này cũng mang lại lợi ích cho phía bên mình.”



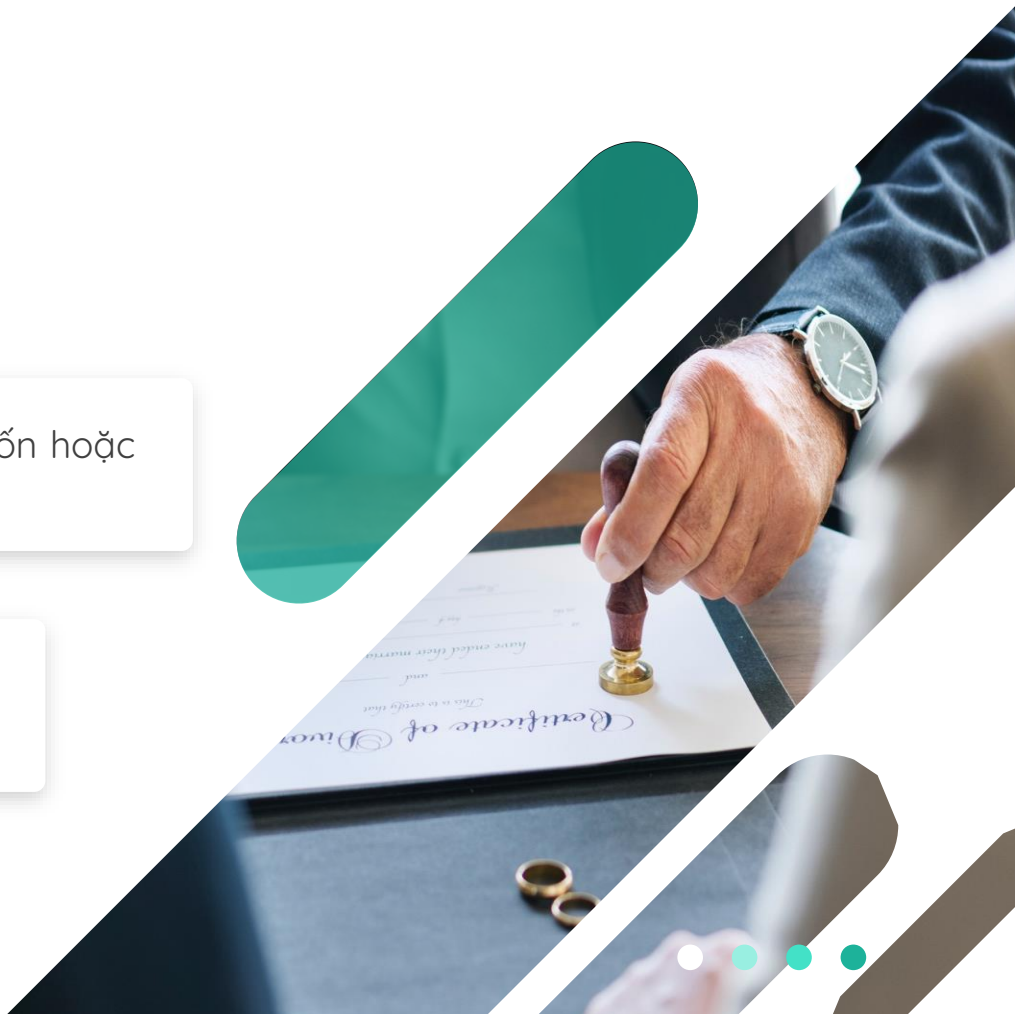
TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thu thập và truyền đạt thông tin

VAI TRÒ LUẬT SƯ:

Cho HGV được biết mình mong muốn hoặc khẳng định gì với bên còn lại

Yêu cầu HGV tập trung trao đổi vào một vấn đề quan trọng, hoặc tránh những nội dung khó giải quyết

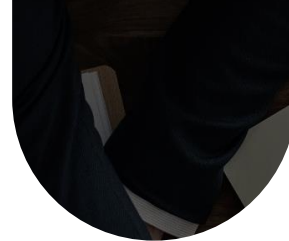


TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thu thập và truyền đạt thông tin

Luật sư của các bên có thể:

- Thông qua HGV để chuyển tải thông tin
 - ❖ Theo tôi nghĩ thì có thể họ sẽ chấp nhận một phần, và mức mà họ có thể đề xuất sẽ không vượt quá 20 tỷ
 - ❖ Tôi hiểu rằng họ sẵn sàng thương lượng ở mức 20 tỷ
- Tìm hiểu phản ứng của bên kia:
 - ❖ Hiện giờ anh/chị ấy đã bớt căng chưa?
 - ❖ Nếu đề nghị giải pháp xxx, HGV nghĩ liệu anh/chị ấy có đồng ý không?
 - ❖ HGV có thể thử xem liệu họ có thể đồng ý ở mức 20 tỷ?



TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thu thập và truyền đạt thông tin

- Cần nhớ vị trí của HGV là trung lập và có nghĩa vụ bảo mật thông tin, đồng thời cần hỗ trợ cho quá trình hòa giải hiệu quả
- Đặt các câu hỏi trung lập cho HGV
- Được phép đặt các câu hỏi chi tiết, đồng nghĩa với việc HGV có thể mong đợi một câu trả lời tương tự từ chính người hỏi
- Làm rõ thông tin mật với HGV khi tiết lộ thông tin mật



TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thu thập và truyền đạt thông tin

Tận dụng vị trí của HGV để kiểm soát thông tin bằng cách:

- Yêu cầu HGV thu thập thông tin và chuyển tải thông tin cho phía bên kia
- Hỏi HGV về cảm nhận của phía bên kia đối với vụ việc
- Trao đổi với HGV về những nội dung mà HGV sẽ nói với phía bên kia



TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thu thập và truyền đạt thông tin

CHỦ ĐỘNG LẮNG NGHE

Sử dụng các câu hỏi

1

4

Diễn đạt lại

Giao tiếp không lời

2

5

Trình bày lại

Phản ánh lại

3

6

Tóm lại

Chuyển từ tiêu cực sang tích cực trong chừng mực có thể nhằm thúc đẩy các bên xích lại gần nhau.

TÌM HIỂU THÔNG TIN

Thay đổi đối tác

Ví dụ:

“Tôi không thể chịu đựng chị ta, một người tham lam, ích kỷ, vô trách nhiệm. Không còn lời gì có thể dùng để nói về anh ta”

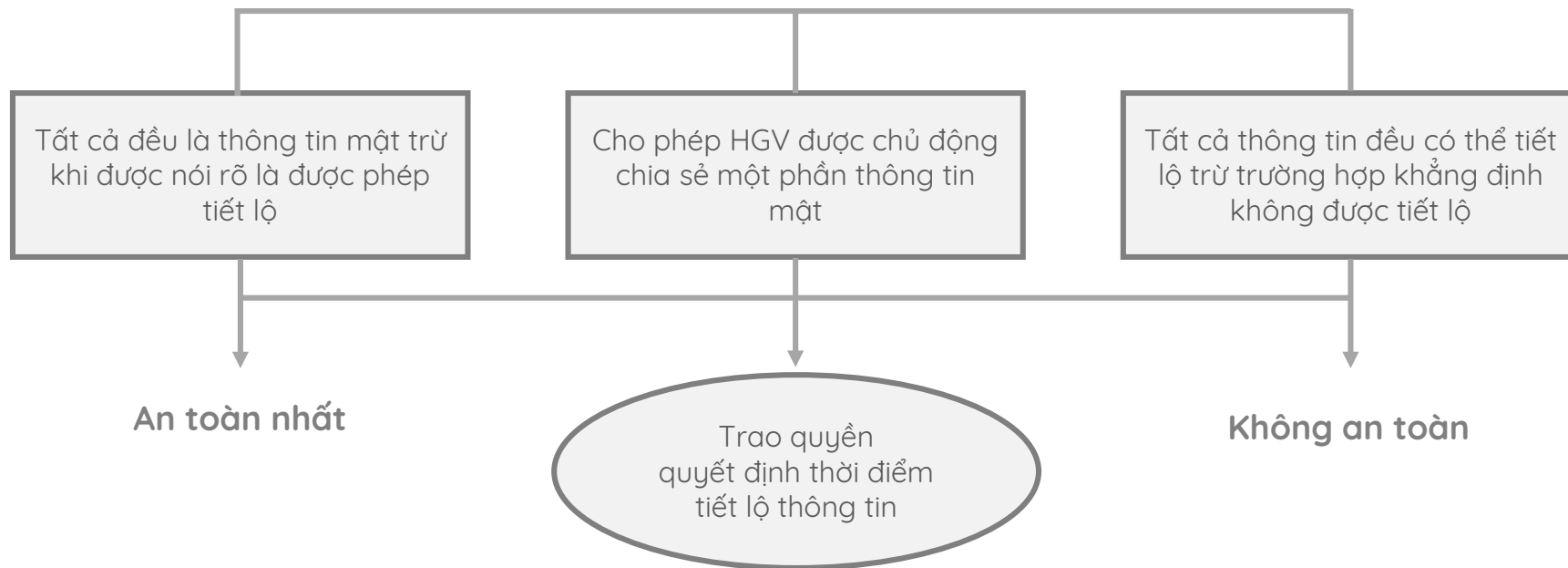


QUẢN TRỊ THÔNG TIN

Tính bảo mật



Xác định thông tin mật trong quá trình tìm hiểu thông tin, làm rõ với HGV
những thông tin nào có thể được chia sẻ cho bên còn lại



A blurred background image of a business meeting. In the foreground, a pair of black-rimmed glasses rests on a document featuring a blue bar chart. A black pen lies next to the glasses. To the left, a glass of water is partially visible. In the background, two men in suits are seated at a table; one is holding a smartphone. The overall scene is dimly lit, with a teal vertical bar on the left side.

TÁC ĐỘNG ĐẾN QUÁ TRÌNH ĐÀM PHÁN

TÁC ĐỘNG ĐẾN QUÁ TRÌNH ĐÀM PHÁN

Hỗ trợ chiến lược đàm phán



Khai thác tảng băng chìm



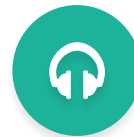
Sáng tạo giải pháp



Thu nhận tư vấn về chiến thuật



Tạo sức hấp dẫn cho những đề xuất



Khai thác thuận lợi về tính linh hoạt của hòa giải viên



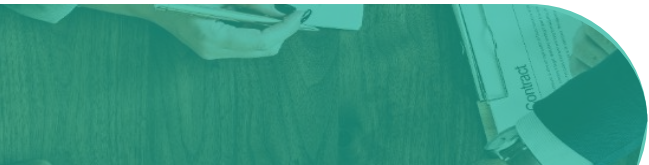
HỖ TRỢ CHIẾN LƯỢC ĐÀM PHÁN



- Tìm hiểu phần chìm của tảng băng
- Sáng tạo giải pháp không chỉ dựa trên các cơ sở pháp lý
- Hiểu rõ tranh chấp không chỉ liên quan đến “tiền/bất động sản” mà có thể còn liên quan đến các vấn đề khác

PHƯƠNG PHÁP ĐÀM PHÁN

Đàm phán dựa trên vị thế	Đàm phán dựa trên lợi ích
Vị thế cực hữu	Tập trung vào lợi ích thay vì vào vị thế
Nhượng bộ ít	Sáng tạo ra các giải pháp mà hai bên đều có lợi
Chiến thuật tấn công	Tách vấn đề khỏi yếu tố con người
Ra quyết định mang tính chủ quan dựa trên sự đầu trí	Áp dụng các tiêu chí khách quan
Đòi hỏi về giá trị	Tạo ra giá trị



HỖ TRỢ ĐÀM PHÁN

Giúp các bên chuyển dịch từ việc nhấn mạnh quyền sang tập trung vào lợi ích, ưu tiên và các lựa chọn về giải pháp trong tương lai

- Hướng dẫn các bên dịch chuyển giữa việc quan tâm về chi tiết với hiểu biết về một bức tranh lớn hơn để hỗ trợ quy trình

Nhấn mạnh những bài học từ nguyên nhân của tranh chấp có thể ảnh hưởng đến các điều khoản thỏa thuận được đề xuất

- Sử dụng các chiến lược để vượt qua bế tắc
- Giúp các bên nghĩ thấu đáo về các tình tiết và kiểm tra xem giải pháp đưa ra có thực hiện được không

Quản lý kỳ vọng của các bên

- Làm việc tốt với các con số và giúp các bên hình thành lên các đề xuất có tác động tích cực
- Giúp người tham gia giữ thể diện cho họ và cho nhau

| HỖ TRỢ ĐÀM PHÁN



Giúp các bên tập trung vào tương lai, vào chỗ mà các bên muốn đến chứ không phải là nơi họ đang ở hay nơi họ đã ở.

Hướng dẫn các bên, tránh đưa ra “mức cuối cùng” hoặc “số tối đa” hay “giải pháp duy nhất” quá sớm.

HỖ TRỢ ĐÀM PHÁN

Hãy nhớ và tận dụng ưu thế về tính linh hoạt của HGV

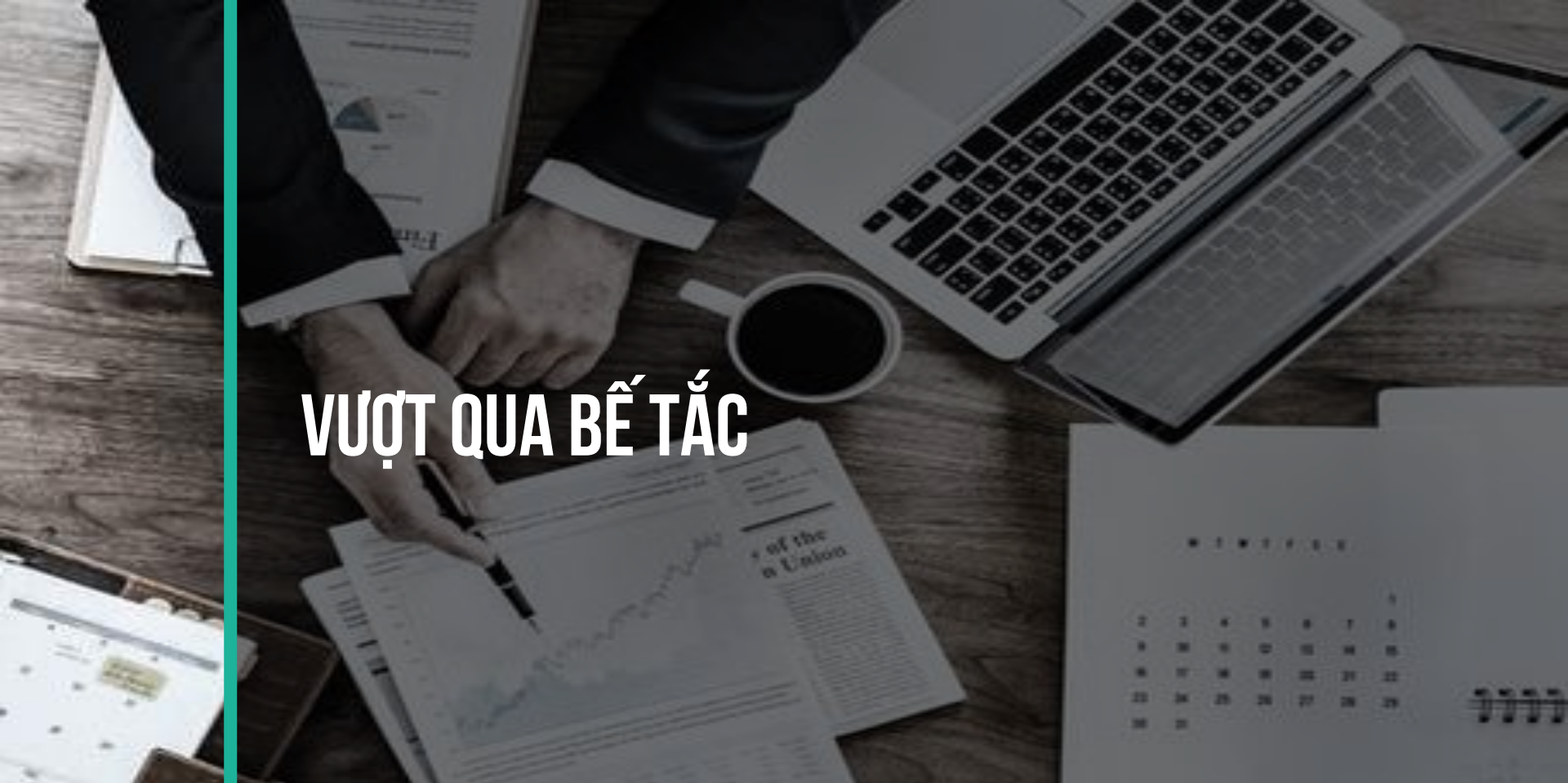
- Không phải thẩm phán
- Không phải trọng tài
- Là người trung gian hỗ trợ các bên
- *Vụ việc Silvio vs Liana*





KHUYẾN KHÍCH CÁC BÊN ĐÁNH GIÁ LẠI VỊ THẾ CỦA NHAU VÀ CỦA CHÍNH HỌ

- Thách thức và kiểm tra thực tiễn để khuyến khích vận động từng bên, đồng thời vẫn giữ được niềm tin của các bên
- Giúp các bên đánh giá lại rủi ro và lợi ích của kết quả cụ thể nào đó, bao gồm cả việc không đạt được thỏa thuận



VƯỢT QUA BẾ TẮC

VƯỢT QUA BẾ TẮC

BẾ TẮC KHI:

- Một bên cố thủ về vị thế;
- Cảm xúc không giải tỏa được;
- Nhu cầu giữ thể diện;
- Một bên đã đến giới hạn về thẩm quyền, về năng lực;
- Không bên nào sẵn sàng cho việc đưa ra đề xuất.



VƯỢT QUA BẾ TẮC



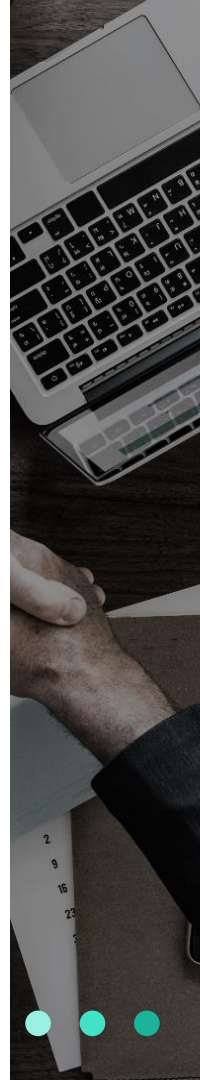
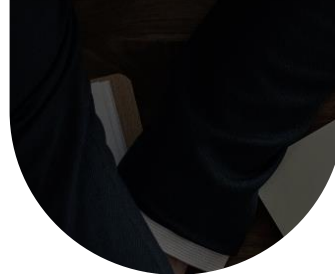
KỸ NĂNG VƯỢT QUA BẾ TẮC:

- Nhắc lại những tiến triển đã đạt được
- Giải lao để giảm nhiệt, hạ bớt căng thẳng
- Đánh giá lại những điểm chung, nhắc lại những lĩnh vực đã được thống nhất

VƯỢT QUA BẾ TẮC

Chia nhỏ vấn đề và giải quyết
từng vấn đề một

Thay đổi sự tập trung từ khía cạnh tài
chính sang xem xét yếu tố phi tài chính
nào có thể giúp giải quyết không?



VƯỢT QUA BẾ TẮC

KỸ NĂNG VƯỢT QUA BẾ TẮC:

Thay đổi góc nhìn:

- Nếu là B, anh chị quan tâm vấn đề gì?
- Nếu là B, anh chị giải thích sự kiện này ra sao?
- Anh chị nghĩ họ phản ứng thế nào trước đề nghị này?



VƯỢT QUA BẾ TẮC

KỸ NĂNG VƯỢT QUA BẾ TẮC:

- Anh/chị nghĩ hậu quả có thể xảy ra là gì?
- Nếu bên kia đề xuất 20 tỷ, thì thì thế nào?
- Nếu 20 tỷ chưa được, 22 tỷ thì chị nghĩ sao?
- Anh/chị có đề xuất gì không?
- Điều gì xảy ra nếu ...?
- Sẽ như thế nào nếu?

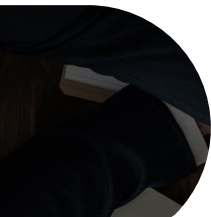


VƯỢT QUA BẾ TẮC



Đối với đề xuất “xúc phạm”

- Rủi ro đưa ra đề xuất đó là họ có thể bỏ qua hoặc đáp trả tương tự và phản hồi với một đề xuất thấp
- Qua làm việc với hai bên, tôi nghĩ rằng sẽ có rủi ro là bên kia có thể phản ứng xấu đối với đề xuất
- Tôi cảm thấy là họ sẽ cần ...
- Tôi hiểu là anh/chị muốn tôi chuyển đề xuất này, nhưng bây giờ không phải là thời gian thực sự phù hợp, do vậy, có thể cho tôi quyết định khi nào đưa ra đề xuất này không?



SAI LẦM THƯỜNG GẶP CỦA LUẬT SƯ TRONG HÒA GIẢI

- Tập trung quá nhiều vào các vấn đề pháp lý và kỹ thuật
- Cho rằng tranh chấp chỉ liên quan đến tài chính
- Ít lưu tâm đến lợi ích về kinh doanh, quan hệ giữa các bên và quan hệ trong quá trình hòa giải
- Ngăn khách hàng tham gia vào hòa giải một cách tích cực và đưa ra các góp ý xây dựng
- Coi phía bên kia là kẻ xấu, thậm chí kẻ thù.



HÒA GIẢI KHI NÀO?



- Các bên có mong muốn duy trì quan hệ, cả quan hệ thương mại và quan hệ phi thương mại

- Cả hai bên đều có mong muốn tìm ra giải pháp giải quyết tranh chấp nhanh chóng

- Cả hai bên hiểu rằng việc giải quyết tranh chấp bằng tòa án/trọng tài sẽ tiêu tốn nhiều thời gian của cấp lãnh đạo, tốn kém, kéo dài, và khó kiểm soát được kết quả

- Không bên nào mong muốn thông tin về vụ tranh chấp bị tiết lộ ra ngoài công chúng

- Các bên hiểu rõ rằng hòa giải có thể cung cấp được giải pháp tốt nhất so với việc “mài quần” trên ghế ở tòa

- Các bên đều đã có kinh nghiệm liên quan đến việc tranh chấp ở các vụ việc khác và nhìn rõ được giá trị của hòa giải so với những điều trừ của giải quyết tranh chấp tại tòa/trọng tài

KHÔNG NÊN HÒA GIẢI KHI:

Xác định được rất rõ tranh chấp thuần túy từ vấn đề pháp lý và mọi chứng cứ đều nghiêng về một bên

Một bên mong muốn trì hoãn việc giải quyết càng lâu càng tốt

Một trong các bên không hề có thiện chí và cố tình ngăn cản hoặc phá hoại hòa giải



TÌNH HUỐNG

A low-angle, black and white photograph of several tall skyscrapers reaching towards a cloudy sky. The perspective is from below, looking up at the buildings, which creates a sense of height and grandeur. The buildings have many windows, some of which are lit up.

THANK YOU !

