



Trung tâm
Hòa giải
Việt Nam

THUỘC TRUNG TÂM TRONG TÀI QUỐC TẾ VIỆT NAM (VIAC)

NHỮNG QUYẾT ĐỊNH BAN ĐẦU TRƯỚC KHI THAM GIA HÒA GIẢI

Hà Nội | Ngày 26 tháng 08 năm 2019



LS. NGUYỄN MẠNH DŨNG

PHÓ GIÁM ĐỐC
Trung tâm Hòa giải Việt Nam

NỘI DUNG

01

Có nên hòa giải hay không?

02

Thời điểm tốt nhất của hòa giải là khi nào?

03

Thuyết phục khách hàng hay đối tác tiến hành hòa giải?



THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG LỰA CHỌN HÒA GIẢI TRONG CÁC PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Thương lượng
(Negotiation)

Tranh tụng tại tòa án
(Litigation)

Trung gian - Hòa giải
(Mediation/Conciliation)

Sự xác định của chuyên gia
(Expert Determination)

Hòa giải trong tố tụng dân sự
(court-annexed mediation)

Adjudication (Dispute
Adjudication Board - DAB)

Hòa giải/Trọng tài
(Med/Arb - Arb/Med)

Mini - trial, Rent a Judge,
vv.

Trọng tài (Arbitration)

Việt Nam ?



CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THÍCH HỢP

I

Quy định của pháp luật

V

Chi phí

IX

Kiểm soát quá trình bởi các bên

II

Thiện chí của các bên

VI

Hiệu quả kinh tế

X

Quy định trong Hợp đồng

III

Thời gian và tính kịp thời

VII

Bảo mật

XI

Lợi thế và bất lợi của thân chủ

IV

Chuyên môn

VIII

Khả năng cưỡng chế thi hành

ĐẶC ĐIỂM CỦA HÒA GIẢI

Sự hợp tác

Tính chất tự nguyện

Thủ tục linh hoạt

Sử dụng bên thứ ba độc lập là trung gian để giúp giải quyết tranh chấp

Sự kiểm soát của các bên tranh chấp



THUẬN LỢI CỦA HÒA GIẢI



Chi Phí



Tốc Độ



Khả Năng Kiểm
Soát Của Các Bên



Tính Thân Thiện,
Không Có
Tính Đối Kháng



Tính Bảo Mật



Tính Linh Hoạt



CÓ THỂ COI LÀ BẤT LỢI CỦA HÒA GIẢI

- Tiêu chuẩn không chắc chắn, rõ ràng
- **Lo ngại phải tiết lộ sớm những lập luận pháp lý**
- Không nhất thiết là tiết kiệm chi phí
- Yêu cầu phải có quan hệ tương đối tốt giữa các bên tranh chấp
- ***Giá trị ràng buộc của kết quả hòa giải!***



ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG



- Nhà đầu tư Á Đông: Nhật bản, Hàn quốc, Đài Loan, Trung quốc, vv.
- Thương nhân nước ngoài
- Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI)
- Doanh nghiệp tư nhân
- Doanh nghiệp nhà nước
- Vv.

THAY ĐỔI HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÁP LÝ

Tính phí luật sư theo thời gian làm việc thực tế của luật sư; hay

Tính phí trần khổng chế cố định (fixed fee/cap fee);

Tính chi phí luật sư theo tỷ lệ % giá trị tranh chấp; hay

Tính phí luật sư theo kết quả của vụ kiện (Successful fee/no cure no pay!)



NHỮNG ĐIỀU CẦN XEM XÉT

Có cơ hội hợp lý rằng khách hàng có thể đạt được kết quả thuận lợi hơn là tranh tụng khi xem xét các yếu tố rủi ro và chi phí.



Hòa giải có thể giúp các bên vượt qua những trở ngại ảnh hưởng đến quá trình thương lượng.

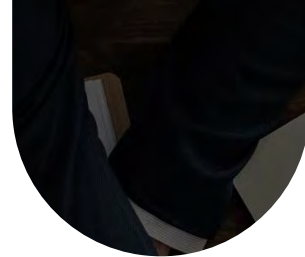


Các bên khó hoặc không thể thương lượng trực tiếp với nhau.



NHỮNG TRỞ NGẠI CHO VIỆC THƯƠNG LƯỢNG

- Việc thiếu vắng người đưa ra quyết định hoặc việc sử dụng những chiến thuật đàm phán khó khăn.
- Những cảm xúc mạnh mẽ ảnh hưởng đến quyết định của một hoặc nhiều nhà đàm phán.
- Thiếu thông tin có thể ngăn cản các bên đánh giá chính xác vụ kiện của họ.



NHỮNG LÝ DO KHÔNG HÒA GIẢI



Cần có một bản án để sử dụng như là tiền lệ để giải quyết các khiếu nại khác.

Lo ngại rằng thỏa thuận có thể làm phát sinh các khiếu nại “ăn theo” tương tự khác.

Cần có một quyết định của Tòa án để kiểm soát cách hành xử đối địch.

Mong muốn sử dụng tiến trình tư pháp để thu thập thông tin.



KHI NÀO CÓ THỂ HÒA GIẢI?

Trước khi khởi kiện tại Tòa án hay Trọng tài

- Chưa có đầy đủ thông tin
- Tránh chi phí phát sinh
- Tránh được những phức tạp về mặt pháp lý

Sau khi khởi kiện

- Bảo lưu thời hiệu khởi kiện
- Thu thập thông tin cần thiết
- Xác định rõ hơn vấn đề tranh chấp
- Quy tắc 80 (thông tin)/20 (thời gian & tiền bạc)
- Chuyên môn chuyên sâu của hòa giải viên

Trước khi có một quyết định quan trọng

- Tốn kém chi phí
- Khả năng thắng/thua dẫn đến những rủi ro nghiêm trọng cho các bên.
- Thời gian “thích hợp” để thỏa thuận mà không ở trong thế yếu.



THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC HÒA GIẢI



- Chỉ ra rằng hòa giải là không thể tránh được.
- Dựa vào chính sách của doanh nghiệp trong phòng ngừa và giải quyết tranh chấp;
- Đề nghị tổ chức hòa giải hoặc hòa giải viên đề xuất hòa giải cho đối tác.
- Áp dụng quy định bắt buộc hòa giải của Tòa án hay hiệp hội luật sư



THÁCH THỨC CỦA VIỆC HÒA GIẢI

There are no hard and fast rules as to when that perfect moment has arrived to mediate, but one point is clear. Before you begin, recognize that the first obstacle to starting the dialogue early may well be your own client, particularly if you have not represented him in the past. He may wonder if you lack confidence in yourself or the case if you push for settlement too early. On the other hand, if you don't mention settlement to the more sophisticated client, he may well wonder whether you are looking to "milk" a case that will likely never be tried. Begin with the adversary only after you have reached a consensus with your own client. (Stern 1998)

Mọi người thường cho rằng thách thức lớn nhất là thuyết phục đối tác đồng ý hòa giải, tuy nhiên thường thì rào cản lớn nhất lại chính là khách hàng của luật sư!



TÀI LIỆU THAM KHẢO



- Palmer and Roberts: *Dispute processes: ADR and the primary forms of decision making*
- Henry Brown and Arthur Marriott, *ADR: Principles and Practice*, 2nd ed. Sweet and Maxwell, 1999.
- Goldberg, Sander, Rogers, *Dispute Resolution: Negotiation, Mediation and Other Processes*, 3d ed., 1999
- L. Riskin, *Dispute Resolution and Lawyers*, West Publishing Co, 1997
- Gerald Williams, *Legal Negotiation and Settlement*, 1983
- W. Trachte-Huber and S. Huber, *Reaching Agreement in Law and Business* 1998
- Christian Buhning-Uhle, *Arbitration and Mediation in International Business*, Kluwer Law International, 1998



TÀI LIỆU THAM KHẢO



- H. Raiffa, The Art and Science of Negotiation, Cambridge, Mass.: Belknap Press of Harvard University Press, 1982.
- R. Fisher and W. Ury, Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In, 2d ed., Penguin Books, 1991
- Robert A. Baruch Bush and Joseph P. Folger, The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict, new and rev. edn. San Francisco: Jossey-Bass, 2005
- Karl Mackie and Eileen Carroll, International Mediation: The Art of Business Diplomacy, Kluwer Law International, 1999
- F. Elashmawi, Competing Globally: Mastering Cross-Cultural Management and Negotiations, Butterworth-Heinemann, 2001



TÀI LIỆU THAM KHẢO



- Mediation Advocacy: The Role of lawyers in Mediations by Prof. Dwight Golann: <https://www.jamsadr.com/files/Uploads/Documents/International/Mediation-Advocacy-eBook.pdf>
- Chương trình môn học Alternative Dispute Resolution (ADR) của Trường Luật Queen Mary, ĐHTH Luân Đôn
- CHƯƠNG 10: KỸ NĂNG THAM GIA GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP BẰNG HÒA GIẢI của Ls. Nguyễn Trung Nam, EP Legal (Giáo trình kỹ năng tư vấn của Học viện tư pháp)
- Sổ tay cho Hòa giải viên 01/2018 do CEDR & IFC ấn hành
- Tọa đàm về Hòa giải tại Tòa án 2018 (TANDTC & IFC)



TÀI LIỆU THAM KHẢO



- CEDR: https://www.cedr.com/about_us/modeldocs/
- CIArb: <http://www.ciarb.org/guidelines-and-ethics/guidelines/mediation-guidelines>
- IBA: https://www.ibanet.org/LPD/Dispute_Resolution_Section/Mediation/Default.aspx
- ICC: <https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/mediation/mediation-rules/>
- UNCITRAL:
http://www.uncitral.org/uncitral/en/commission/working_groups/3Investor_State.html
- SIMC: <http://simc.com.sg/practice-note/>



TRANG WEB HỮU ÍCH



- **UNCITRAL:** <https://uncitral.un.org/en/texts/arbitration>
- **IBA:** https://www.ibanet.org/LPD/Dispute_Resolution_Section/Mediation/Default.aspx
- **CEDR:** https://www.cedr.com/about_us/modeldocs/
- **SIMC:** <http://simc.com.sg/>
- **JIMC:** <https://www.jimc-kyoto.jp/>
- **MHJMC:** <http://mhjmc.org/en/>
- **VIAC:** <http://viac.vn/hoa-giai-c113.html>.
- **TANDTC:** <https://www.toaan.gov.vn/webcenter/portal/tatc/tindean?mucHienThi=1073>
- **VSIL:** <http://www.hoiluatquocte.org.vn/post/thanh-lap-trung-tam-hoa-giai-thuong-mai-quoc-te-viet-nam>
- **Kluwer:** <http://mediationblog.kluwerarbitration.com/>



LS. NGUYỄN MẠNH DŨNG

Địa chỉ: Phòng 1605, tầng 16, Tòa nhà văn phòng Saigon Riverside Office Center
2A-4A Tôn Đức Thắng, Bến Nghé, Quận 1, TP HCM

Điện thoại: +(84-28) 3822 0076 | Fax: +(84-24) 3772 6971

Email: dzung.nguyen@adr.com.vn



THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Hà Nội | Ngày 26 tháng 08 năm 2019



VŨ THỊ HẰNG | Trưởng ban thư ký VMC

NỘI DUNG

Chủ đề: Thuyết phục khách hàng & đối tác tiến hành hòa giải

01

TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM (VMC)

02

THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

03

THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI





01

TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM

Giới thiệu chung về Trung tâm Hòa giải Việt Nam, thông tin về Hòa giải viên, quy tắc hòa giải và các biểu mẫu khuyến nghị dùng trong quá trình hòa giải

01. TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM



01. TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM

38

HÒA GIẢI VIÊN VIỆT NAM



HÒA GIẢI VIÊN NƯỚC NGOÀI

13



01. TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM



Quy tắc Hòa giải VMC năm 2018



Các biểu mẫu dành cho thủ tục hòa giải tại VMC

01. TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM

▶ Thống kê hoạt động VMC

05 VỤ

~ **934.5** TỶ VND



XÂY DỰNG

Số vụ hòa giải
đã tiếp nhận

Tổng trị giá
tranh chấp

Lĩnh vực
tranh chấp

01. TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM

▶ Thống kê hoạt động VMC

04/05 Vụ: Các bên đã thống nhất chọn được Hòa giải viên tiến hành hòa giải (02 Hòa giải viên CEDR công nhận đạt chuẩn theo tiêu chí của CEDR)

01/05 Vụ: có sự tham gia hỗ trợ của Luật sư

01/05 Vụ: Đã hoàn thành (2018); thời gian thủ tục hòa giải: 36 ngày

~ 4 TỶ VNĐ Trị giá tranh chấp thấp nhất **~ 595 TỶ VNĐ** Trị giá tranh chấp cao nhất

01 VỤ Thực hiện hòa giải bằng tiếng Anh;

04 VỤ Thực hiện hòa giải bằng tiếng Việt



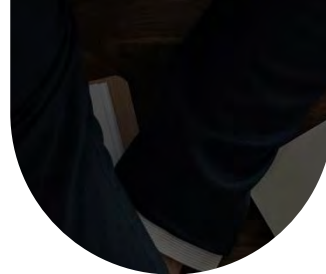
02

THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Một số lưu ý và đề xuất các bước cơ bản để thuyết phục khách hàng tiến hành hòa giải

02. THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

- Để thuyết phục được khách hàng của mình tiến hành hòa giải, bản thân luật sư phải hiểu rõ bản chất và tự thấy thuyết phục rằng **hòa giải** là phương án **phù hợp** và **tối ưu** cho tranh chấp cụ thể đó.
 - Khi thuyết phục khách hàng sử dụng phương thức hòa giải:
 - + **Yếu tố cảm xúc của khách hàng**
 - + **Chưa hiểu biết của khách hàng về hòa giải**
- Để đánh giá đề xuất **sử dụng hòa giải** đến từ luật sư thể hiện **sự không tự tin** trong việc đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.



02. THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

CÁC BƯỚC CƠ BẢN ĐỂ THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG

Bước 1: Giới thiệu cho khách hàng về phương thức hòa giải thương mại

- Giải thích về phương thức hòa giải & các ưu điểm của hòa giải
 - “non – litigation”
 - “parties based procedure”
 - Win – win & 100% control

Nhấn mạnh rằng việc yếu về vị thế, cơ sở pháp lý hay chứng cứ không phải là yếu tố duy nhất để dẫn tới quyết định sử dụng phương thức hòa giải.

Trong quá trình hòa giải, các bên ***kiểm soát hoàn toàn tình hình*** và ***tự chủ*** trong mọi tình huống; kết quả của hòa giải là hai bên ***cùng thắng***.

Các phương thức giải quyết tranh chấp khác (Adjudicator, arbitration, litigation) thông thường ***kết quả*** không nằm ở hai bên mà ***phụ thuộc và bị áp đặt bởi quan điểm từ bên thứ ba***.



02. THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

CÁC BƯỚC CƠ BẢN ĐỂ THUYẾT PHỤC KHÁCH HÀNG

Bước 2: Phân tích cho khách hàng tại sao nên hoà giải

- Có nên hoà giải hay không?
- Weigh pros & cons: Phân tích, cân nhắc thiệt hơn (thời gian, chi phí):
 - Tiết kiệm thời gian (~ 60 ngày) và chi phí
 - Thi hành khả thi do kết quả do các bên quyết định, chủ động

*Khi khách hàng **hiểu rõ** hơn về thủ tục hoà giải, khách hàng sẽ cởi mở và tích cực lắng nghe, đưa ra các phương án thiện chí với bên còn lại dưới sự hỗ trợ của hoà giải viên.*

*Bên cạnh đó, với sự hiểu biết nói trên, khách hàng mới có thể **hài lòng với dịch vụ** hỗ trợ của luật sư kể cả khi kết quả hoà giải là không thành công.*





03

THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Một số vấn đề thường gặp và đề xuất phương án trong thuyết phục đối tác tiến hành hòa giải

03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Quan điểm về việc chủ động đưa ra lời mời phía đối tác hoà giải

Make the first move ~ weak legal position?

- Khách hàng không thoải mái, **không** muốn là phía **đưa ra lời mời hoà giải**
- Khách hàng cho rằng **chủ động mở lời** hoà giải có thể sẽ **hạ thấp vị thế thương lượng**



03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Phương án 1: Phòng tránh tình thế trên ngay từ giai đoạn khi chưa có tranh chấp

Đưa điều khoản hòa giải tại VMC vào hợp đồng

- Trong giai đoạn soạn thảo, đàm phán hợp đồng thoả thuận đưa điều khoản giải quyết tranh chấp phát sinh bằng hoà giải tại VMC vào hợp đồng.
- Khi có tranh chấp, các bên căn cứ vào “*thỏa thuận có sẵn của các bên*” để yêu cầu tiến hành hoà giải theo thoả thuận (Điều 3 Quy tắc Hoà giải VMC)
- Việc thoả thuận hoà giải được đưa vào hợp đồng không ràng buộc các bên phải thực hiện hoà giải bằng mọi giá



03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

ĐIỀU 3:

Bắt đầu thủ tục hòa giải khi đã có thỏa thuận hòa giải



Trường hợp đã có thỏa thuận hòa giải



03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Phương án 2: Mời hòa giải khi đã có tranh chấp mà chưa có điều khoản hòa giải (Điều 4 Quy tắc hòa giải VMC)

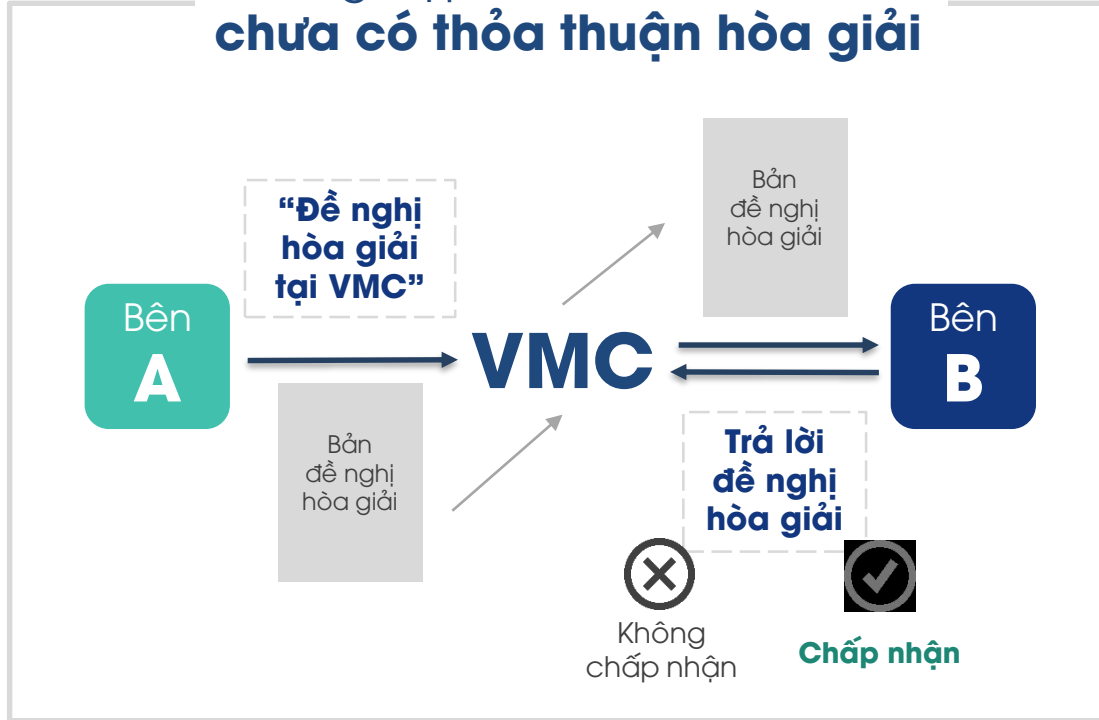
Sự hỗ trợ của Ban thư ký VMC

- Ban Thư ký VMC trao đổi với bên muốn đề nghị hoà giải, chuẩn bị Bản đề nghị hoà giải ~ **Offer**
- Ban Thư ký VMC trao đổi, thuyết phục bên đề nghị hoà giải đồng ý tham gia hòa giải, chuẩn bị Bản trả lời đề nghị hoà giải ~ **Acceptance**
- Nghị định 22/2017/NĐ-CP về hoà giải thương mại quy định hình thức của thoả thuận hoà giải phải bằng văn bản.



03. THUYẾT PHỤC ĐỐI TÁC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Trường hợp
chưa có thỏa thuận hòa giải



ĐIỀU 4:

Bắt đầu thủ tục hòa giải khi chưa có thỏa thuận hòa giải





TRUNG TÂM TRỌNG TÀI QUỐC TẾ VIỆT NAM



**Trung tâm
Hòa Giải
Việt Nam**

BAN THƯ KÝ TRUNG TÂM HÒA GIẢI VIỆT NAM

Địa chỉ: Số 9 Đào Duy Anh, Đống Đa, Hà Nội

Tel: 0243.574.4001 | Fax: 0243.574.3001