

GIẢI TỎA XUNG ĐỘT TRONG KHIẾU KIỆN CỦA CÔNG DÂN DƯỚI GÓC ĐỘ TÂM LÝ HỌC

Nguyễn Văn Hiệp

Văn phòng Chính phủ.

1. Đặt vấn đề

Trong mấy năm gần đây số vụ khiếu kiện của công dân ở nước ta có xu hướng tăng và tính chất rất phức tạp. Việc khiếu kiện đã làm ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội ở các địa phương.

Tại sao việc khiếu kiện ngày càng phức tạp? Một trong những nguyên nhân là do các vụ việc chưa được giải quyết thỏa đáng. Có vụ việc chưa giải quyết triệt để được nguyên nhân sâu xa của nó, có vụ việc do cách giải quyết của cán bộ địa phương và cán bộ tiếp dân chưa phù hợp nên dân không đồng ý, tiếp tục khiếu kiện. Vì thế, bên cạnh việc nghiên cứu việc giải quyết khiếu kiện dưới góc độ luật pháp, cần quan tâm đến khía cạnh tâm lý của vấn đề.

2. Xem xét vấn đề khiếu kiện dưới góc độ tâm lý học

Marx đã từng nói: Suy cho cùng, mọi mâu thuẫn trong xã hội là mâu thuẫn lợi ích. Người dân đi khiếu kiện là do chưa thỏa mãn với những lợi ích mà người ta được hưởng như: Khi thu hồi đất, bồi thường chưa thỏa đáng; đòi lại đất cũ, nhà cũ vì lúc bồi thường giá thấp mà giờ giá lại lên cao; đòi lại tài sản cải tạo công thương nghiệp; khiếu nại tòa án xét xử chưa khách quan; tố cáo cán bộ, đảng viên tham nhũng, tiêu cực; cán bộ gây phiền hà, khó khăn, chậm giải quyết việc của dân... Tất cả các nội dung khiếu kiện đều xuất phát từ việc dân chưa thỏa mãn nhu cầu, lợi ích của họ. Tuy nhiên, khi giải quyết, những cán bộ có trách nhiệm chưa hiểu đúng tâm lý người dân. Vì thế, việc giải quyết không thật hiệu quả. Khi phân tích nguyên nhân của việc kém hiệu quả trong giải quyết khiếu kiện, có thể thấy nổi lên một số vấn đề sau:

Những yếu tố khách quan như một số chính sách về đất đai của Nhà nước chưa phù hợp, chính sách đền, bù tái định cư chưa hợp lý và thống nhất.

Từ hệ thống pháp luật, chính sách đến công tác quản lý các cấp còn một số vướng mắc, bất cập giữa lý luận và thực tế. Nhiều người dân không hiểu hết các quy định của pháp luật, người dân chưa có ý thức lưu giữ tài liệu, các giấy tờ liên quan đến quyền và lợi ích của mình nên không đủ chứng cứ chứng minh và không đủ cơ sở để các cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết quyền lợi của họ. Cũng có trường hợp bị kẻ xấu lôi kéo, kích động. Bên cạnh đó, nhiều nguyên nhân thuộc về phía cán bộ có trách nhiệm giải quyết khiếu kiện. Các nguyên nhân đó là:

Sự yếu kém về năng lực chuyên môn, cách giải quyết khiếu kiện ở các cấp cơ sở còn quá cứng nhắc, rập khuôn theo quy định hiện hành; chưa hiểu dân nên việc tiếp công dân còn bị coi nhẹ. Một số cán bộ tiếp dân còn vô cảm trước bức xúc của dân, giải quyết sự việc chưa thấu tình, đạt lý hoặc chỉ nhận đơn thư rồi để đó dẫn đến người dân khiếu kiện vượt cấp.

Đại bộ phận cán bộ chưa hiểu một điều rất đơn giản là: khi đã có khiếu kiện tức là họ chưa thỏa mãn về quyền lợi, lợi ích của công dân, mâu thuẫn giữa hiện thực đã xảy ra với nhu cầu lợi ích của họ. Do đó, người dân đi khiếu kiện đã mang sẵn trạng thái bức xúc, căng thẳng. Nếu cán bộ ứng xử không khéo thì khoảng cách tâm lý giữa các bên ngày càng xa, khả năng thỏa hiệp, thương lượng giữa các bên để tìm được tiếng nói chung càng ít; xung đột không những không được giải tỏa mà còn đẩy lên cao hơn. Vì thế, cần có phương thức ứng xử phù hợp với tâm lý người dân, giúp họ giải tỏa bớt bức xúc để thuận lợi trong thương thảo.

Trong thời kỳ chiến tranh, người dân đã hy sinh nhiều của cải, vật chất mà không hề đòi hỏi. Thời bình, nhiều người dân hiến đất làm trường học, làm đường, làm các công trình phúc lợi xã hội; làm cho các con hẻm rộng rãi, khu phố khang trang hơn. Tuy nhiên sau đó, một số người đi khiếu kiện, đòi lại. Một câu hỏi đặt ra: tại sao có người đi đòi lại tài sản trong khi họ hoàn toàn không thiếu thốn, không hoàn toàn khó khăn. Lẽ ra cán bộ tiếp dân nên suy ngẫm sâu sắc hơn câu hỏi để hiểu dân. Tiếp dân với thái độ mềm mỏng, trách nhiệm cao; xử lý tốt mối quan hệ trong giao tiếp, ứng xử với dân sẽ có khả năng thương lượng, đàm phán thì sẽ bớt được sự căng thẳng và phức tạp không đáng có như hiện nay.

Hành vi tiếp công dân của người cán bộ diễn ra trong một tình huống giao tiếp. Do đó, phải tôn trọng các nguyên tắc cơ bản của giao tiếp. Các nguyên tắc đó là:

Phải đảm bảo sự bình đẳng, tôn trọng ý kiến của nhau: Trong quá trình giải quyết khiếu kiện, xung đột lợi ích giữa các bên là khó tránh khỏi, vì vậy các bên phải hết sức kiềm chế. Khi gặp phải sự phản đối của dân, cán bộ tiếp dân cố gắng tránh tranh cãi và cần nhẫn nại lắng nghe, không nên cắt ngang khi

người dân đang nói để tránh sự căng thẳng không cần thiết. Trong lợi ích, có lợi ích cơ bản và lợi ích không cơ bản, nếu những xung đột lợi ích thuộc nhóm không cơ bản thì các bên cũng có thể chấp nhận được và đây cũng là sự hy sinh, thỏa hiệp cần thiết.

Phải đảm bảo lợi ích của cả hai bên: Khi giải quyết phải thỏa mãn lợi ích của Nhà nước và lợi ích của cá nhân, muốn vậy cán bộ khi tiếp dân phải biết định vị, biết đặt mình vào vị trí của người dân để hiểu tại sao họ lại yêu cầu như vậy. Từ đó yêu cầu người dân giải thích rõ lý do tại sao họ lại đòi hỏi như vậy. Đồng thời cán bộ tiếp dân cũng có thể yêu cầu người dân đặt địa vị nếu họ là Nhà nước thì họ sẽ phải làm như thế nào để người dân sẽ hiểu và thông cảm với Nhà nước. Các bên tham gia khiếu kiện và giải quyết khiếu kiện phải ý thức được nếu các bên chấp nhận ý kiến đề xuất của nhau sẽ được gì, mất gì, có vi phạm các quy định của pháp luật không. Các bên phải công nhận lợi ích của nhau như một phần tất yếu.

Phải có niềm tin vào người dân: Khi tiếp xúc với dân, cán bộ nên tin vào bản chất tốt đẹp của người dân. Phải hiểu rằng nếu không có oan sai (trừ các trường hợp người dân có tâm lý không bình thường hoặc bị lợi dụng, bị kích động) thì dân đi khiếu kiện làm gì. Không có ai lại đi kiện tụng để mất thời gian, tiền bạc. Vì thế, khi bảo vệ lợi ích của Nhà nước, cán bộ tiếp dân cũng cần phân tích rõ cho dân biết họ cũng được lợi và đây là lợi ích chung của các bên và cũng cần phải chứng minh được không thể có phương án tối ưu, hợp lý hơn phương án hiện tại. Và phải tin là dân sẽ hiểu nếu ta phân tích, lý giải hợp lý.

Phải khắc phục được các trở ngại trong quá trình giao tiếp. Những trở ngại trong quá trình giao tiếp giữa người dân và cán bộ có thể là:

- *Khoảng cách quá lớn về lợi ích của các bên:* Khi giải quyết khiếu kiện, chính quyền địa phương đã áp dụng đúng luật, vận dụng tối đa các quy định của pháp luật nhằm để người dân được hưởng lợi nhiều nhất. Người dân cũng đã thông cảm hết mức, khắc phục tối đa thiệt hại nếu có. Hai bên đều có thiện chí nhưng lợi ích của các bên đưa ra có một khoảng cách quá lớn mà hai bên không thể khắc phục được thì quá trình giải quyết khiếu kiện sẽ thất bại và người dân khiếu kiện lên cấp trên là điều phải xảy ra.

- *Quá chú ý đến các chi tiết nhỏ mà bỏ qua đại cục:* Vấn đề quan trọng phải xác định đâu là lợi ích cơ bản, lợi ích cơ bản chỉ có một nhưng lợi ích thứ yếu lại rất nhiều. Nếu chỉ quan tâm bắt lỗi nhau vì những điều không đâu mà không tập trung vào vấn đề chính mà các bên cùng quan tâm cũng làm cho quá trình giải quyết khiếu kiện khó thành công.

- *Bên có thế mạnh bắt ép bên kia:* Trong khiếu kiện, nhiều khi vì sơ xuất, nhầm lẫn mà bên này bắt ép bên kia phải nhượng bộ với các điều khoản

không công bằng (đi ngược nguyên tắc bình đẳng, tôn trọng, các bên cùng có lợi). Ví dụ như nhiều người dân ở miền Tây Nam Bộ khai khẩn ruộng đất, làm ăn nhiều đời nhưng không có giấy tờ chứng minh nên khi Nhà nước thu hồi, đền bù với giá rẻ mạt, dân không đồng ý; ngược lại ở Trà Vinh, một dự án thu hồi đất có sai phạm là bố trí một số miếng đất cho cán bộ không đúng tiêu chuẩn. Một hộ dân có đất bị thu hồi được đền bù bằng 4 miếng đất khác thấy vậy không chấp nhận và khiếu kiện. Do có sai phạm nên Ban quản lý dự án đã nhượng bộ, đền bù cho họ 6 miếng đất chứ không phải 4 miếng như ban đầu. Họ vẫn không đồng ý nên Ban quản lý phải đền bù đến 8 miếng; hộ dân vẫn không đồng ý và yêu cầu phải đền cho họ 10 miếng đất, nếu không sẽ khiếu kiện đến cùng. Đó là bài học đắt giá cho việc làm thiếu minh bạch nên để dân ép.

- *Tâm lý của cán bộ cơ sở chưa phù hợp và thiếu kinh nghiệm*: Cán bộ có trách nhiệm giải quyết khiếu kiện của dân nhưng lại sợ trách nhiệm, tự ái vật, thích biểu hiện mình là quan trọng, có quyền ban ơn cho dân; nóng nảy, cố chấp, quan điểm trước sau không thống nhất, không có khả năng diễn đạt, thiếu kiến thức chuyên môn. Những biểu hiện này thường ảnh hưởng xấu tới quá trình giao tiếp, giải quyết khiếu kiện. Đây cũng là một trở ngại cần loại bỏ khi tiếp dân.

Khi giải quyết khiếu kiện, chúng ta luôn đề cao vai trò của luật pháp, “cứ phép công mà làm” mà quên đi hoặc coi nhẹ những nhân tố tâm lý tham gia và có tác dụng rất lớn là “tháo ngòi nổ” trong giải tỏa xung đột là sai lầm. Cán bộ tiếp dân cần hiểu biết tâm lý người khiếu kiện, nắm bắt các quy luật phát triển tâm lý của họ. Có kỹ năng giao tiếp, đàm phán, thương lượng sẽ đảm bảo hiệu quả giải quyết khiếu kiện.

Tài liệu tham khảo

1. Hoàng Anh, Nguyễn Thanh Bình, Vũ Kim Thanh (2004), *Giáo trình tâm lý học giao tiếp*, NXB Đại học Sư phạm.
2. Ban Nội chính Trung ương (2000), *Một số tình hình và giải pháp ngăn ngừa, giải quyết điểm nóng ở cơ sở nông thôn nước ta*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
3. Báo cáo về tình hình khiếu nại tố cáo của công dân của Trụ sở Tiếp công dân của Đảng và Nhà nước gửi Thanh tra Chính phủ (các năm từ 2003 đến năm 2008).
4. Lêônchiev .A.N (1989), *Hoạt động giao tiếp nhân cách*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
5. Ngô Kim Thanh (2008), *Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định*, NXB Phụ nữ.