

ཉེས་ལུགས་འགོད་ཚུགས་ལྟོགས་  
འདུམ་འགྲིག་ལག་དེབ།

Mediation Handbook  
for  
Consumer Disputes



ཉེས་ལུགས་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང།

༢༠༢༢

Office of Consumer Protection  
2022

ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚད་ཇོག་

འདུམ་འགྲིག་ལག་དེབ།

Mediation Handbook  
for  
Consumer Disputes



ཉོ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང།

༢༠༢༢

Office of Consumer Protection  
2022

# CONTENTS

ACKNOWLEDGEMENT	
INTRODUCTION	
MEDIATION OF CONSUMER DISPUTES	1
ROLE OF CONSUMER ADVOCATES & GUPS AS A MEDIATOR	1
MEDIATORS' CODE OF CONDUCT	2
PRE-REQUISITES OF MEDIATION	4
Consent to Mediate - Consent Form for Mediation	4
Mediation Setting - Where and How Should Mediation Take Place?	4
MEDIATION PROCESS	6
Convening the Mediation	6
<i>Setting the Ground Rules</i>	7
During Mediation	8
<i>Communication</i>	9
Closing the Mediation	10
<i>Closure on Reaching a Settlement</i>	10
<i>Closure on Not Reaching a Settlement</i>	11
CONCLUSION	12
ANNEXURE I	13
CONSENT FORM FOR MEDIATION	13
ANNEXURE II	14
FORM CONSENTING REPRESENTATION	14
ANNEXURE III	15
SAMPLE FOR MEDIATION SETTLEMENT AGREEMENT	15
ANNEXURE IV	17
NO SETTLEMENT DECLARATION FORM	17
ANNEXURE V	18
DECLARATION OF CONFLICT OF INTEREST	18

# དཀར་ཆག།

བཀའ་རྒྱུ་དག་འཛེར།.....	
རྩོམ་པ། .....	
ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚེད་རྟོག་འདུམ་འགྲིག། .....	༡
འདུམ་འགྲིག་པ་སྐྱེ་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚེད་ཚབ་དང་ ཆེ་ཤོ་གི་འགན་ཁུར།.....	༡
འདུམ་འགྲིག་པའི་ཀུན་སྤྱོད་རྣམ་གཞག། .....	༢
འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ དེས་པར་ཚང་དགོས།.....	༤
འདུམ་འགྲིག་ཁས་ལེན། - འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ ཁས་ལེན་འབྲི་ཤོག།.....	༤
འདུམ་འགྲིག་ཁང་སྤྱི་གུ་རིམ་ - འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲེན་འབབ་སའི་ ས་གོ་དང་ འགོ་འདྲེན་འབབ་བངས།.....	༤
འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ།.....	༤
འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་བངས།.....	༤
གནས་ཁྲིམས་བཟོ་ནི།.....	༧
འདུམ་འགྲིག་གི་སྐབས།.....	༩
བར་དོན་སྤྱོད་ལེན།.....	༩
འདུམ་འགྲིག་མཇུག་བསྟུ།.....	༡༠
འདུམ་འགྲིག་གྲུབ་པའི་ཚོགས་རིམ་མཇུག་བསྟུ།.....	༡༠
འདུམ་འགྲིག་མ་གྲུབ་པའི་ཚོགས་རིམ་མཇུག་བསྟུ།.....	༡༡
མཇུག་དོན།.....	༡༢
ལྷན་སྐྲུག་ས་༡ པ།.....	༡༣
ལྷན་སྐྲུག་ས་༢ པ།.....	༡༤
ལྷན་སྐྲུག་ས་༣ པ།.....	༡༥
ལྷན་སྐྲུག་ས་༤ པ།.....	༡༦
ལྷན་སྐྲུག་ས་༥ པ།.....	༡༧

## ACKNOWLEDGEMENT

*The Mediation Handbook for Consumer Disputes is a result of active collaboration between Office of Consumer Protection (OCP) and a group of final year students of Jigme Singye Wangchuck Law School (JSWLS) who interned at the OCP. The OCP management is highly appreciative of the knowledge, proficiency and hard work of this group of interns and will remain grateful for their contribution in the field of consumer protection.*

## INTRODUCTION

The Mediation Handbook for Consumer Disputes is a guide intended for Consumer Advocates and *Gups* to help them mediate disputes as per the Consumer Protection Act of Bhutan, 2012 (hereafter referred to as “the Act”), and Consumer Protection Rules and Regulations, 2015 (hereafter referred to as “the Regulations”). The Consumer Advocates and *Gups* are individuals identified by the Act to conduct mediation for consumer disputes according to sections 91 (c) and 95 of the Act. The handbook enumerates the roles of a mediator in general and also the ethical considerations required of a mediator. It explains the prerequisites of mediation where the consent to mediate and mediation settings are elaborated. It sets out the mediation process starting from convening a mediation to finding settlement and closing the mediation. The Mediation Handbook for Consumer Dispute was approved by the 16th Consumer Board and Competition Council (CBCC) meeting held on December 24, 2021.

## བཀའ་འདྲིན་དགའ་ཚོར།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚེད་རྟོག་འདུམ་འགྲིག་ལག་དེབ་འདི་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་དང་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་ནང་ གཤམ་གསུང་ཐོག་སྤོང་མི་ འཇིགས་མེད་སེང་གོ་དབང་ལྷུག་ཁྲིམས་ཀྱི་སློབ་སྡེའི་ ལོ་ངོ་མཐའ་མའི་སློབ་ལྷུག་སྡེ་ཚན་ གཉིས་ཀྱི་བར་ནའི་ མཉམ་འབྲེལ་བརྩམས་ཀྱི་གྲུབ་འབྲས་ཅིག་ཡིན། ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་ཡིག་ཚང་གི་འཇིན་སྤོང་གི་ ཉིངས་ལས་ གཤམ་གསུང་སྤོང་ཚན་འདི་གི་ ཤེས་ཡོན་དང་ལྷོགས་གྲུབ་ ལྷ་གི་བརྩོན་ལྷུགས་རྩུ་ལུ་ ཉིངས་ལས་ར་ ངལ་ རངས་ཡོད་པ་མ་ཚད་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་གི་ལས་དོན་ནང་ བཅའ་འདེབས་འབད་མི་ལུ་ བཀའ་འདྲིན་དགའ་ཚོར་བསམ་སྡེ་ ར་སྤོང་འོང།།

## དོ་སྤྱོད།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚེད་རྟོག་འདུམ་འགྲིག་ལག་དེབ་འདི་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚེད་ཚབ་དང་ཚལ་ཚུ་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་ཚེད་རྟོག་ཚུ་ འབྲུག་ གི་ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༡༢ ནང་ ཉེ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཡིག་དང་སྤྱི་གཞི་ ༢༠༡༥ ཅན་མའི་དགོངས་དོན་ དང་འབྲེལ་ འདུམ་འགྲིག་འབད་ནིའི་ཕན་ཐབས་ལུ་ དམིགས་གཏང་འབད་བའི་ལམ་སྟོན་ཡིག་ཆ་གཅིག་ཡིན། ཉེ་ སྤྱོད་པའི་ཚེད་ཚབ་དང་ཚལ་ཚུ་ བཅའ་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་ ༧༡ (ག) ནང་ དོན་ཚན་ ༧༤ པའི་དགོངས་དོན་ལྷན་ ཉེ་སྤྱོད་ པའི་ཚེད་རྟོག་ འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ བཅའ་ཁྲིམས་འོག་ལུ་ རོས་འཇིན་གྲུབ་པའི་མི་ངོ་མ་ཡིན།

ལག་དེབ་འདི་ནང་ འདུམ་འགྲིག་པའི་སྤྱིར་བཏང་འགན་ཁུར་དང་ དེ་ལུ་དགོས་ངེས་ལྷན་པའི་ ཀྲུན་སྤྱོད་ཀྱི་གཞི་ གནས་ཚུ་ རེ་རེ་བཞེན་བཀོད་དེ་ཡོད། འདི་ནང་ལུ་ འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲེན་འབབ་ནི་ལུ་ རོས་པར་ཚང་དགོ་པའི་ འདུམ་འགྲིག་ཁས་ལེན་དང་ འདུམ་འགྲིག་གི་གོ་རིམ་ཚུ་ རྒྱས་ཤིང་རྒྱས་པ་སྡེ་བཤད་དེ་ཡོད། འདུམ་འགྲིག་འགོ་ བཅུག་ཐངས་ལས་ འདུམ་འགྲིག་གི་ཐབས་ཤེས་སྤྱི་གཞི་ནི་དང་ མཇུག་བསྡུ་ཐངས་ཚུན་ཚོད་ཀྱི་བྱ་རིམ་ཚུ་བཀོད་དེ་ཡོད།

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚེད་རྟོག་འདུམ་འགྲིག་ལག་དེབ་འདི་ སྤྱི་ལོ་ ༢༠༡༡ ལྷོ་ ༡༢ པའི་ཚེས་ ༢༤ ལུ་འཚོགས་མི་ ཉེ་སྤྱོད་བཀོད་ ཚོགས་དང་ལྷན་ལྷན་ཚོགས་སྡེའི་ཞལ་འཇོགས་ ཐངས་ ༡༤ པའི་ནང་ ཆ་འཇོག་གྲུབ་གནང་ཡི།།

## ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚེད་རྟོག་འདུམ་འགྲིག།

འདུམ་འགྲིག་ཟེར་མི་འདི་ ལྷ་ཕན་ཚུ་གི་བར་ན་ གོ་བ་བཅུ་ལོག་སོང་མི་ཚུ་ སེལ་ཐབས་འབད་ནི་དང་ ཆ་གྲང་གི་རྒྱ་ རྒྱུ་ཚུ་ གཏན་འབེབས་འབད་ནི་ དེ་ལས་ མོས་མཐུན་གྱི་ཐབས་ཤེས་སྤྱི་གཞི་ནི་དང་ མཐའ་མཇུག་ལུ་ མོས་མཐུན་

## MEDIATION OF CONSUMER DISPUTES

Mediation is a process where parties resolve misunderstandings, determine underlying concerns, find agreements and, ultimately, incorporate these agreements into solutions<sup>1</sup> with the facilitation by Consumer Advocate(s) or *Gups*. Whether Consumer Advocates or *Gups* can mediate consumer disputes depend on the nature of the complaint. They can only mediate cases where the complaint is made by an aggrieved consumer against a business entity.

### ROLE OF CONSUMER ADVOCATES & GUPS AS A MEDIATOR

The principal role of the mediator is to facilitate a voluntary resolution of the dispute between two parties, and communicate the view of each party to the other, assist them in identifying the issues, reducing clashes, highlighting priorities, enunciating on areas of compromise and finally, generating options in an attempt to resolve the dispute(s), and constantly pressing on the point that is the duty and responsibility of both parties to make a decision and that s/he shall not impose any terms of settlement on the parties.

The mediator is in charge of the proceedings and manages the discussion for which s/he should:

1. Explain the process of mediation in facilitating the discussion between the parties to negotiate a resolution.
2. Help set and inform the ground-rules. This may be done by encouraging the parties to proceed with civility and helping them diffuse strong emotions.
3. Listen and encourage the parties to communicate with respect. This will not only help the mediator fully understand the case but also make parties feel heard.

ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་རྒྱུག་འདུམ་འཁྲིལ།

འདུམ་འཁྲིལ་ཟེར་མི་འདི་ ཕ་སྐུན་ཚུ་གི་བར་ན་ གོ་བ་བརྟེན་ལོག་སོང་མི་ཚུ་ སེལ་ཐབས་འབད་ནི་དང་ ཚ་བྱང་གི་ཚུ་  
ཚུན་ཚུ་ གཏན་འབེབས་འབད་ནི་ དེ་ལས་ མོས་མཐུན་གྱི་ཐབས་ཤེས་སྤྲིལ་ནི་དང་ མཐའ་མཐུག་ལུ་ མོས་མཐུན་  
བྱུང་མི་ལ་ཚེག་ཚུ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་དང་ ཁམ་ཚུའི་ལྷན་ཐབས་ཐོག་ ཚོད་རྒྱུད་སེལ་ནི་འདི་ཐབས་ཤེས་ལུ་ ལྷུང་ནི་འདི་  
བྱ་རིམ་ཅིག་ཨིན། ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་དང་ཁམ་ཚུ་གིས་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་རྒྱུག་ འདུམ་འཁྲིལ་འབད་ཚུགས་དང་མི་  
ཚུགས་དེ་ རྒྱལ་བཤད་གྱི་གནས་སྤངས་ལུ་རག་ལས་འོང། ཁོང་གིས་ ཉམས་སྦྱོར་བྱུང་མི་ཉེ་སྤྱོད་པ་ཅིག་གིས་ ཚོང་  
ལས་སྡེ་ཚན་ཅིག་གི་ལ་ཐད་དུ་ རྒྱལ་བཤད་བཀོད་མི་གནད་དོན་རྒྱུང་མ་གཅིག་ འདུམ་འཁྲིལ་འབད་ཚོག།

འདུམ་འཁྲིལ་པ་སྡེ་ ཉེ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཚབ་དང་ ཁམ་ཚུ་གི་འགན་ཁུར།

འདུམ་འཁྲིལ་པའི་འགན་ཁུར་གཙོ་ཆེ་ཤོས་འདི་ ཕ་སྐུན་གཉིས་གྱི་བར་ན་འདི་ཚོད་རྒྱུག་དེ་ ཁོང་རའི་དང་སྐྱེད་སྤོང་གི་  
སེལ་ཐབས་འབད་ནི་འདི་ནང་ ལྷན་ཐབས་འབད་ནི་དང་། ཕ་སྐུན་སོ་སོའི་བསམ་འཚར་ཚུ་ གཅིག་གཅིག་ལུ་ གོ་བརྟེན་  
སྤོང་ནི་ ཕ་སྐུན་གཉིས་ལུ་ ཚོད་དོན་དོས་འཛིན་འབད་ནི་དང་ འཐབ་འཛིན་མར་ཕབ་འབད་ནི། གནད་དོན་གཙོ་བོ་ཚུ་  
ལུ་ གཙོ་རིམ་བརྟན་ནི་དང་ རང་འཁྲིལ་གི་གཞི་དོན་ཚུ་ གསལ་བཤད་འབད་བྱིན་ནི། མཐའ་མཐུག་ལུ་ ཚོད་རྒྱུག་  
སེལ་ནི་ལུ་ གདམ་ཁའི་ཐབས་ཤེས་ཚུ་བརྟན་ནི་འདི་ནང་ ཚམས་འབད་ནི་དང་། གྲོས་ཐག་བཅད་ནི་འདི་ ཕ་སྐུན་  
གཉིས་ཚུ་རའི་འགན་ཁུར་ཨིན་པའི་སྐོར་དང་ ཁོ་མོ་གིས་ ཕ་སྐུན་ཚུ་ལུ་ རང་འཁྲིལ་གི་གནས་ཚེག་གང་ཡང་ བཀའ་  
ནི་མེད་པའི་གནད་དོན་ཚུ་ བཞུར་སྐྱེ་བཤད་བྱིན་ནི་ཚུ་ཨིན།

འདུམ་འཁྲིལ་པ་འདི་ ཚོགས་རིམ་གྱི་འགན་འཛིན་པ་དང་ གྲོས་སྐྱུར་སྤངས་འཛིན་མཛད་མི་ཅིག་ཨིན། ཚོགས་རིམ་  
དང་གྲོས་སྐྱུར་སྐབས་ ཁོ་མོ་གིས་

༡. འདུམ་འཁྲིལ་གི་གྲོས་བཅུད་བརྟན་ནི་འདི་དོན་ལུ་ ཕ་སྐུན་གྱི་བར་ན་འདི་ གྲོས་སྐྱུར་གྱི་ལྷན་ཐབས་ལུ་ འདུམ་  
འཁྲིལ་གི་བྱ་རིམ་ཚུའི་སྐོར་ བཤད་བྱིན་དགོ།
༢. ཚོགས་རིམ་གྱི་གནས་ཁྲིམས་བཟོ་ནི་ལུ་ཚམས་འབད་དང་ གནས་ཁྲིམས་ཀྱི་སྐོར་ བཤད་བྱིན་དགོ། འདི་ཡང་ ཕ་  
སྐུན་ཚུ་ལུ་ ཞི་ཞིང་དུ་ལའི་ཐོག་ལས་འགོ་བཙུག་ནི་ལུ་ སེམས་བྱུགས་དང་སེམས་ཚོར་དུག་པོ་ མར་ཕབ་  
འབད་ནི་ལུ་ ཚམས་འབད་ཐོག་ལས་འགྲུབ་ཚུགས།
༣. ཕ་སྐུན་གྱིས་བསྐྱབ་མི་ལུ་ ཉམས་ལུགས་བཏབ་དགོས་དང་ ལུས་ཞབས་ཀྱི་སྐོར་ལས་ བརྟན་སྤོང་ལེན་འབད་ནི་  
ལུ་ སེམས་བྱུགས་བྱིན་དགོ། འདི་གིས་ འདུམ་འཁྲིལ་པ་ལུ་ ཚོད་དོན་གྱི་སྐོར་ ལེགས་ཤོམ་སྡེ་ ཏ་གོ་  
ཚུགས་པའི་ཕན་ལུ་འོང་པ་མ་ཚད་ ཕ་སྐུན་ཚུ་གི་སེམས་ལུ་ཡང་ རེ་འདོད་ལྷུར་གསན་བཞེས་ མཛད་པའི་  
ཡིད་ཆེས་འབྱུང་ཚུགས།



4. Help the parties analyze their underlying interests and figure out possible solutions.
5. When required, ask questions to the parties to help them better articulate their underlying interests that are driving their claims. This will provide the parties a deeper understanding of their needs and allows them to be creative with their solutions.
6. Refrain from imposing his/her views and opinions to encourage parties to find settlements.
7. Maintain confidentiality of the process and the outcome of mediation unless the law so requires.
8. Be impartial, independent and follow the code of conduct provided in the handbook.

## MEDIATORS' CODE OF CONDUCT

A mediator should conduct a mediation based on the following ethical standards:

### 1. Party self-determination:

A mediator should conduct mediations in accordance with the principle of party self-determination. Self-determination should entail that parties make free and informed decisions voluntarily without coercion from the mediator. Parties should be allowed to exercise self-determination at any stage of a mediation process.

### 2. Impartiality

A mediator should conduct the mediation in an impartial manner. Mediators should be free from favoritism, biases and prejudices. A mediator should not act with partiality or prejudice based on any participant's personal characteristics, background, values and beliefs, or performance at a mediation, or any other reason. A mediator should decline or withdraw

- ༤. ཕ་སྐུ་ཚུ་ལུ་ རང་སོའི་ཚ་གྲང་གི་རྒྱ་རྒྱུན་ཚུ་ལུ་ དེ་བྱེད་པུད་འབད་ནི་དང་ གྲོས་ཚོད་འབྲུང་སྲིད་པའི་གནད་ དོན་ཚུ་ མཐོ་བསམ་གཏང་ནི་ལུ་ ཚཝོགས་འབད་དགོ།
- ༥. དགོས་མཁོ་བྱུང་ཚེ་ ཕ་སྐུ་ཚུ་ལུ་ རང་སོའི་ཐོབ་བཟོད་ཀྱི་རྒྱ་རྒྱུན་འབད་མི་ ཉན་ན་གི་ཚ་གྲང་དོན་ཚུ་ ལ་ གསལ་སྤེལ་བསྐྱབ་ཚུ་གསལ་པའི་སྐོར་ཐབས་ལུ་ དི་བ་ཚུ་བཏོད་དགོ། འདི་གིས་ ཕ་སྐུ་ཚུ་ལུ་ རང་སོའི་དགོས་ དོན་ཚུ་ གཉིང་ཟབ་སྤེལ་ཏེ་གོ་བཅུག་པ་མ་ཚད་ རང་སོའི་གྲོས་ཚོད་ཚུ་ གསལ་ཕུལ་ཅན་སྤེལ་ ཐབས་བཅད་ཚུ་གསལ།
- ༦. གྲོས་ཚོད་ཀྱི་ཐབས་ཤེས་བཏོན་ནིའི་ནང་ ཕ་སྐུ་ཚུ་ལུ་ སེམས་བྱུགས་སྤྱིད་ཐབས་ལུ་ ཁོ་མོ་རའི་བསམ་ འཆར་དང་ འཆར་སྐྱང་ཚུ་ལུ་ དགག་ཆ་འབད་ནི་ལས་འཛུལ་དགོ།
- ༧. ལྷིམས་དང་འཁྲིལ་ཉེད་གོས་མཁོ་བྱུང་ན་མ་གཏོགས་ ཚོགས་རིམ་དང་ཚོགས་རིམ་གྱི་གྲུབ་འབྲས་ཚུ་ གསལ་ རྒྱུའི་ཐོག་བཞག་དགོ།
- ༨. ཚུགས་ལྷུང་མེད་པ་སྤེལ་ རང་དབང་ཐོག་འགོ་འདྲེན་འཐབ་དགོས་མ་ཚད་ ལག་དེབ་འདི་ནང་བཏོད་ཡོད་མི་ གྲུབ་སྤྱོད་རྣམས་གཞག་ཚུ་དང་འཁྲིལ་དགོ།

**འདུམ་འགྲིག་པའི་ཀུན་སྤྱོད་རྣམས་གཞག་ལ།**

འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ གཤམ་གསལ་བཟང་སྤྱོད་ཀྱི་གནས་ཚད་ཚུ་ལུ་གཞི་བཟུང་ཐོག་ འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲེན་ འཐབ་དགོ།

- ༡. ཕ་སྐུ་ལུ་ རང་ཐག་རང་གཅོད་ཀྱི་དབང་ཆ།  
 འདུམ་འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ ཕ་སྐུ་རང་ཐག་རང་གཅོད་ཀྱི་གཞི་ཕ་ཚུ་དང་འཁྲིལ་ འདུམ་འགྲིག་ཚུ་ འགོ་ འདྲེན་འཐབ་དགོ། རང་ཐག་རང་གཅོད་ཀྱི་དབང་ཆ་ལུ་བརྟེན་ འདུམ་འགྲིག་པ་ལས་བཅོལ་སྐུལ་མེད་པར་ ཕ་ ཕན་ཚུ་གིས་ རང་མོས་དང་ གོ་ཤེས་ལྷན་པའི་གྲོས་ཚོད་ཚུ་ དང་བྲངས་ཐོག་བཏོན་ཚུ་གསལ་དགོ། འདུམ་ འགྲིག་ཚོགས་རིམ་གྱི་གནས་རིམ་ ག་ཅིའི་ནང་ཡིན་ཅུང་ ཕ་སྐུ་ཚུ་ལུ་ རང་ཐག་རང་གཅོད་ཀྱི་དབང་ཆ་ ལག་ལེན་འཐབ་ནིའི་གོ་སྐབས་བྱིན་དགོ།

- ༢. ཚུགས་ལྷུང་མེད་པ།  
 འདུམ་འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚུ་ ཚུགས་ལྷུང་མེད་པའི་སློབ་རྣམས་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་དགོ། འདུམ་ འགྲིག་པ་དེ་ མཐུན་འཇུག་དང་ ཉེ་རིང་ དེ་ལས་ ཚུགས་རིམ་མེད་མི་ཅིག་དགོ། འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲེན་འཐབ་པའི་སྐབས་ བཅའ་མར་གཏོགས་མི་ མི་དོགས་རུང་གི་ལྷུང་རྣམས་དང་ རྒྱབ་

from a mediation process if at any time prior to or during the mediation process, s/he is unable to conduct in an impartial manner.

### 3. Independence

A mediator should facilitate the mediation in an independent manner free from external interference.

### 4. Fairness of process

A mediator must ensure that all parties have adequate and equal opportunities in the mediation process.

### 5. Competence

A mediator should mediate only when the mediator has the necessary competence to conduct the mediation of the parties concerned. The mediator should have the competence to satisfy the reasonable expectations of the parties. Training, experience in mediation, skills, cultural understanding and subject matter knowledge are qualities necessary for mediators' competence.

If a mediator, during the course of a mediation, determines that the mediator cannot conduct the mediation competently, the mediator should discuss with the parties as soon as possible and take appropriate steps to address the situation, including, but not limited to, withdrawing or requesting appropriate assistance.

ལྷན་པ་ བརྩི་མཐོང་དང་ ཡིད་ཆེས་ ཡང་ན་ བྱ་སྤྱོད་ ཡང་ན་ རྒྱ་མཚོན་གཞན་གང་རུང་ལུ་བརྟེན་ ཆགས་  
སྤང་དང་ཕྱོགས་རིས་ཕྱེ་ནིའི་བྱ་སྤྱོད་རྒྱ་སྤང་དགོ། འདུམ་འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་  
འགོ་འདྲེན་མ་འཐབ་པའི་རྟེ་མར་ ཡང་ན་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་པའི་ནམ་དུས་ལུ་ ནམ་ར་འབད་རུང་ ཁོ་ཁོ་  
གིས་ ཕྱོགས་ལྷུང་མེད་པའི་ཐོག་ལས་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་མ་ཚུགས་པ་ཅིན་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་ལས་  
རྒྱབ་བཤུད་ ཡང་ན་ ཕྱིར་འཐོན་འབད་དགོ།

3. རང་དབང།

འདུམ་འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ ཕྱིའི་མི་གི་ལྷོ་གཏོགས་མེད་པར་ རང་དབང་གི་ཐབས་ལམ་ཐོག་ འདུམ་འགྲིག་  
འགོ་འདྲེན་འཐབ་དགོ།

4. དང་བདེན་གྱི་ཚོགས་རིམ།

འདུམ་འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ འདུམ་འགྲིག་གི་ཚོགས་རིམ་ནང་ ཅུ་ཕན་ཚམ་ཉམ་ལུ་ བོ་སྐབས་འདྲ་མཉམ་  
དང་ལང་མ་སླེ་ རྫོང་རྒྱགས་པ་རེས་བརྟན་བཟོ་དགོ།

5. ཕྱོགས་ཀྱུབ།

འབྲེལ་ཡོད་ཅུ་ཕན་རྒྱ་གི་བར་ན་ འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲེན་འཐབ་ནི་ལུ་ མེད་ཐབས་མེད་པའི་ཕྱོགས་ཀྱུབ་  
ལྷན་མི་ འདུམ་འགྲིག་པ་རྒྱུང་མ་གཅིག་གིས་ འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲེན་འཐབ་དགོ། འདུམ་འགྲིག་པ་ལུ་ ཅུ་  
ཕན་རྒྱ་གི་ རྒྱ་མཚོན་ལྷན་པའི་རེ་འདོད་རྒྱ་ རྫོང་རྒྱགས་པའི་ཕྱོགས་ཀྱུབ་འོང་དགོ། འདུམ་འགྲིག་པའི་ཕྱོགས་  
ཀྱུབ་གྱི་དོན་ལུ་ རྫོང་བརྟན་དང་ འདུམ་འགྲིག་ནང་ཉམས་སྤོང་ དེ་ལས་ རིག་ཅུལ་དང་ ལམ་སྲོལ་གྱི་གོ་  
ལུང་ དེ་ལས་ རྫོང་དོན་དང་འབྲེལ་བའི་ཤེས་ཡོན་རྒྱ་ མེད་ཐབས་མེད་པའི་ལུང་ཚོས་ཅིག་ཨིན།

གལ་སྲིད་ འདུམ་འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་པའི་ནམ་དུས་ལུ་  
འདུམ་འགྲིག་དེ་ འཛོན་ཐང་ཅན་སླེ་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་མ་ཚུགས་པའི་མངོན་གསལ་བྱུང་པ་ཅིན་ ཅུ་ཕན་དང་  
གཅིག་འར་ གང་མཚུགས་ཐོག་ གོས་བསྐྱུན་འབད་ཐོག་ལས་ གནས་སྤངས་དེ་སེལ་ཐབས་ལུ་ ཕྱིར་འཐོན་  
འབད་ནི་ ཡང་ན་ འོས་ལྷན་རྒྱབ་སྐྱོར་གྱི་དོན་ལུ་ ལྷོ་བའབད་ནི་རྒྱ་ བརྩིས་པའི་ (འདི་རྒྱུང་མ་གཅིག་ལུ་  
ཚད་འཛོན་འབད་ནི་མེད།) འོས་འཚམས་གྱི་ཐབས་ཤེས་རྒྱ་བརྟན་དགོ།

## 6. Conflict of Interest

A mediator should have no conflict of interest or the appearance of conflict of interest while agreeing to mediate, during or after the mediation. Conflict of interest should be declared if the mediator is involved with the subject matter of the dispute or has any relationship with the parties, whether past or present, personal or professional, that raises the question of a mediator's impartiality.

If a mediator learns any fact after accepting a mediation of any possible or actual conflict of interest, the mediator shall disclose it as quickly as possible. After disclosure, if all parties agree, the mediator may proceed with the mediation.

## 7. Confidentiality

A mediator should maintain the confidentiality of all communications made to him/her by the parties involved, unless otherwise agreed by the parties or as required by the law.

# PRE-REQUISITES OF MEDIATION

## **Consent to Mediate - Consent Form for Mediation**

The parties agreeing to mediate are required to sign a Consent Form for Mediation provided in Annexure I.

## **Mediation Setting - Where and How Should Mediation Take Place?**

The mediator should make sure that the mediation room is as lively and as welcoming as possible. All parties should be treated with respect and fairness.

༤. ཁེ་ཕན་ལྷན་སྲོད།

འདུམ་འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཁས་ལེན་པའི་ནམ་དུས་ལུ་ ཁོ་མོ་ལུ་ ཁེ་ཕན་ལྷན་སྲོད་མེད་པའི་  
ཁར་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་པའི་སྐབས་ ཡང་ན་ འདུམ་འགྲིག་གྲུབ་པའི་ཤུལ་ལུ་ཡང་ འབྲུང་ཉེན་མེད་པ་ཅིག་  
དགོ། གལ་སྲིད་ འདུམ་འགྲིག་པ་དེ་ ཚེད་རྫོག་གི་གནད་དོན་ནང་ འབྲེལ་གཏོགས་ཡོད་པ་ ཡང་ན་ འདུམ་  
འགྲིག་པའི་བྲང་བཞེན་ལུ་ ཐེ་ཚོམ་སྲིད་ཞིའི་གཞི་གནད་ལུ་འགྱུར་བའི་ འདས་པ་ ཡང་ན་ ད་ལྟོ་ཡང་ ཅུ་  
ཕན་དང་གཅིག་ཁར་ རོ་རྒྱུང་ ཡང་ན་ ལྷན་ལུ་ལས་བརྟེན་པའི་མཐུན་འབྲེལ་ཡོད་པ་ཅིན་ ཁེ་ཕན་ལྷན་སྲོད་  
དེ་ གསལ་སྟོན་འབད་དགོ།

གལ་སྲིད་ འདུམ་འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ འདུམ་འགྲིག་རོས་ལེན་འབད་ཚར་བའི་ཤུལ་ལུ་ ཁེ་ཕན་ལྷན་སྲོད་  
གང་རུང་འབྲུང་ཉེན་ཡོད་པ་ ཡང་ན་ དེ་རོས་གནས་སུ་ཡོད་པའི་མངོན་གསལ་བྱུང་ཚེ་ གང་མཚོགས་ཐོག་  
གསལ་བ་ཕྱིར་བཤད་འབད་དགོ། གསལ་སྟོན་འབད་བའི་ཤུལ་ལུ་ ཅུ་ཕན་ཚམ་ཉམ་ལས་མོས་མཐུན་བྱུང་པ་  
ཅིན་ འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་ཚོགས།

༥. གསལ་རྒྱ།

ཅུ་ཕན་རྩེ་ལས་མོས་མཐུན་ ཡང་ན་ ཁྲིམས་དང་འཁྲིལ་ དགོས་མཁོ་བྱུང་ན་མ་གཏོགས་ དེ་མིན་ འདུམ་  
འགྲིག་པ་ཅིག་གིས་ ཁོ་མོ་ར་ལུ་ བརྗེ་སོར་འབད་མི་བད་དོན་ཚུ་ གསལ་རྒྱའི་ཐོག་བཞག་དགོ།

འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ དེས་པར་ཚང་དགོ་པ།

འདུམ་འགྲིག་ཁས་ལེན། - འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ ཁས་ལེན་འབྲི་ཤོག།

འདུམ་འགྲིག་འབད་ནི་ལུ་ མོས་མཐུན་བྱུང་མི་ཅུ་ཕན་ཚུ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ ལཱ་སྐྲུགས་, པའི་ཁས་ལེན་  
འབྲི་ཤོག་གུ་ མིང་རྟགས་བཀོད་དགོ།

འདུམ་འགྲིག་ཁང་སླླིག་རིམ་ - འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲེན་འཐབ་སའི་ ས་ཤོད་དང་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་ཐངས།

འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲེན་འཐབ་སའི་ཁང་མིག་དེ་ ག་དེ་བྲག་བྲག་ སློ་ཉམས་ཚན་དང་ དགའ་  
བསྟུ་ཚེ་བྲགས་དང་ལྗན་མ་ དེས་བརྟེན་བཟོ་དགོ། ཅུ་ཕན་ཚམ་ཉམ་ལུ་ གྲུས་ཞབས་དང་འབྲེལ་མཉམ་ཐོག་ རོས་ལེན་  
འབད་དགོ།

Following are a few seating arrangements the mediator can take into consideration:

*1. Face to Face*



*2. Side by Side*



འདུམ་འགྲིག་པའི་བསམ་ཞིབ་ཀྱི་དོན་ལུ་ བཞུགས་གནས་ཀྱི་སློབ་ཤིང་དག་པ་ཅིག་ འོག་ལུ་བཀོད་དེ་ཡོད།

༡. བཀོད་སྐོར་སླེ



༢. བཀོད་སྐོར་གྱི་གཤམ་དང་གཞིན་ལས།





### 3. Shared Corner



## MEDIATION PROCESS

### Convening the Mediation

Mediations should always start with a good opening to ensure that the entire mediation process that follows runs smoothly. The mediator should consider the following while starting a mediation. This non-exhaustive list is to set an effective, informal and friendly mediation process:

1. The mediator should start mediation by introducing himself or herself, and let the parties introduce themselves too.
2. The mediator should try to create an informal atmosphere, and build trust and confidence among the parties.
3. The mediator should ensure that parties feel comfortable during the mediation.
4. The mediator should explain the voluntary nature of mediation in the introduction.
5. The mediator should, at the commencement of any mediation, explain the roles of mediator provided in this Handbook.
6. The mediator should also explain his/her mandate under the Act to mediate the dispute.

2. ལྷན་འཇུག་གོ་འདོད་སྐོར་གྱི་



འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ།

འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ཐངས།

ཚོགས་རིམ་ཚུ་ཡང་ བྱུ་མའི་ཚོགས་རིམ་ཆ་མཉམ་ པར་ཆད་མེད་པར་ ལེགས་ལམ་ཐོག་ མཇུག་བསྐྱེ་ཞི་རྟེན་ འབྲེལ་ལུ་ ཉན་ར་འབད་རུང་ འགོ་འབྲེད་རྟེན་འབྲེལ་བཟང་པོ་འོ་སྐོར་ཉན་ འགོ་བཅུག་དགོ། འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ གཤམ་གསལ་དོན་ཚན་ཚུ་ རྒྱགས་ཁར་དེས་ཐོག་ལས་ འགོ་བཅུག་དགོ། ཚད་འཛིན་མེད་པའི་ཐོ་འདི་ཡང་ དོན་སྐྱིབ་ ཅན་དང་ ལུགས་ཡངས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་དང་མཐུན་མ་སྤེ་བཟོ་དགོ།

1. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ཁོ་མོ་ར་གི་སྐོར་ལས་ དོ་སློན་འབད་ཐོག་ལས་ འགོ་བཅུག་དགོ་པ་ད་ ཕ་ཕན་ཚུ་ཡང་ ཁོར་ར་གིས་སྤེ་ དོ་སློན་འབད་བཅུག་དགོ།
2. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ གནས་སྤངས་ཚུ་ ལུགས་ཡངས་ཐོག་ བཟོ་དགོ་པ་མ་ཚད་ ཕ་ཕན་ནང་འཁོད་ལུ་ གྲོ་ གཏད་དང་ཡིད་ཆེས་འདྲོངས་ཚུགས་པ་བཟོ་དགོ།
3. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་གྱི་སྐབས་ ཕ་ཕན་ཚུ་ལུ་ བག་ལེབས་གྱི་ཉམས་སྦྲང་ཚུ་ འབྲུང་ཚུགས་པ་ དེས་བརྟན་བཟོ་དགོ།
4. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ དོ་སློན་འབད་པའི་སྐབས་ ཕ་ཕན་རང་སེའི་དང་བྲངས་གྱི་མོས་མཐུན་ཐོག་ འདུམ་ འགྲིག་འབྲུང་དགོ་པའི་སྐོར་ བཤད་བྱིན་དགོ།
5. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་གང་རུང་ འགོ་བཅུག་པའི་སྐབས་ ལག་དེབ་འདི་ནང་ འཁོད་ཡོད་པའི་ འདུམ་འགྲིག་པའི་འགན་ཁུར་ཚུ་འོ་སྐོར་ བཤད་བྱིན་དགོ།
6. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ཚུད་རྟེན་འདུམ་འགྲིག་འབད་ཞི་འོ་ནང་ བཅའ་ཁྲིམས་གྱི་དགོངས་དོན་འོག་ ཁོ་མོ་ ལུ་ཕོག་པའི་འགན་དབང་ཚུ་འོ་སྐོར་ བཤད་བྱིན་དགོ།

## *Setting the Ground Rules*

The mediator should set ground rules for mediation prior to the start of the mediation. Ground rules should be agreed upon by all the parties. Agreement to ground rules builds trust, confidence and indicates a willingness to cooperate and address their differences. It also ensures effective communication. The following rules should be informed by the mediator to the parties to ensure that the parties adhere to these rules. Parties can discuss and add additional rules for the purpose of the mediation.

1. Parties should respect each other throughout the mediation process.
2. Parties should refrain from personal attack and characterization.
3. Parties should be given equal opportunity to present their views.
4. Parties should take turns to speak and not interrupt each other.
5. Parties should not bring past grudges and complaints irrelevant to the issue(s) at hand.
6. Parties may consult a third party to seek approval or get more information at any time.
7. Parties should refrain from using abusive language throughout the process.
8. Parties can request a caucus<sup>2</sup> at any time, and the mediator can also call a caucus if required.
9. Each party has authority to withdraw from mediation at any time.
10. Parties may come to resolution on one or more issues, while refusing to agree on other issues.
11. Parties should refrain from possessing any weapons or items that can be used to cause bodily harm during the mediation.

---

<sup>2</sup>*Caucus is a separate meeting held by mediators with each party to keep mediation going forward. They can be summoned by either the mediator or one of the parties to help resolve issues that arise throughout the procedure.*

གནས་ཁྲིམས་བཟོ་ནི།

འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་འགོ་མ་བཅུག་པའི་ཉེ་མར་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་གྱི་དོན་ལུ་ གནས་ཁྲིམས་  
ཅིག་བཟོ་དགོ། གནས་ཁྲིམས་ལུ་ ཕ་སྐུན་ཆ་མཉམ་གྱིས་ མོས་མཐུན་བྱུང་དགོ། གནས་ཁྲིམས་ལུ་ མོས་མཐུན་བྱུང་  
མི་གིས་ གྲོ་གཏང་དང་ཡིད་ཆེས་ སྤྱི་དྲུང་བཟོས་མ་ཚད་ མཉམ་འབྲེལ་དང་ ཁོང་རའི་བསམ་འཚར་ཐ་དད་རྒྱ་མཐོང་  
ཞིའི་ནང་ དང་མེམས་ཡོད་པའི་བརྗེ་མཚན་ གསལ་སྟོན་འབད་མ་ཡིན། འདི་ལུ་བརྟེན་ཏེ་ བརྗེ་དོན་ཚུ་ དོན་སྲིལ་ཅན་  
སླེ་ སྤྱོད་ལེན་འབད་རྒྱ་གས། ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ གནས་ཁྲིམས་འདི་ཚུ་ལུ་ གནས་ཡོད་པ་འཇུག་བཟོ་ནིའི་དོན་ལུ་  
འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ གཤམ་གསལ་དོན་ཚན་ཚུ་ བརྗེ་འཕྲོད་བྱིན་དགོ། ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ཡང་ འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་  
ལས་ སྲོས་བསྐྱར་འབད་ཐོག་ལས་ གནས་ཁྲིམས་ཀྱི་དོན་ཚན་འགྲོང་བཅུགས་ཚོགས།

༡. འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་ ཡོངས་རྫོགས་ནང་ གཅིག་གིས་གཅིག་ལུ་ གྲུས་ཞབས་བཞག་དགོ།
༢. ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ རྒྱུ་རྒྱུ་ལུ་དུག་ཚོལ་དང་ སྤྱོན་བརྗོད་འབད་ནི་ལས་འཛུམ་དགོ།
༣. ཕ་སྐུན་རྒྱ་ལུ་ རང་མོའི་བསམ་འཚར་ཚུ་ བཤད་ནིའི་གོ་སྐབས་འབྲེལ་མཉམ་བྱིན་དགོ།
༤. ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ རང་མོའི་སྐོར་རྒྱབ་དང་འབྲེལ་ཁ་བསྐྱར་དགོ་པ་ད་ གཅིག་གིས་གཅིག་གི་སྤོ་ བར་ལས་གཅོད་  
ནི་ལས་འཛུམ་དགོ།
༥. ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ སྐབས་བབ་ཀྱི་གནད་དོན་དང་འབྲེལ་བ་མེད་པའི་ འདས་པའི་འཁོན་འཛིན་དང་ རྟོག་བཤད་  
ཚུ་ བཤད་མི་ཚོགས།
༦. ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ བླམ་ར་འབད་རུང་ གནང་བ་ལེན་ནི་ ཡང་ན་ གནས་རྒྱལ་འབྲེལ་ཀྱི་དོན་ལུ་ ཕ་སྐུན་གསུམ་  
པ་གཞན་གང་རུང་དང་གཅིག་ཁར་ སྲོས་བསྐྱར་འབད་ཚོགས།
༧. ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ ཚུད་རིམ་ཡོངས་རྫོགས་ནང་ དམའ་འབེབས་ཀྱི་ཚོགས་ཚུ་ བསྐྱབ་ནི་ལས་འཛུམ་དགོ།
༨. ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ བླམ་ར་འབད་རུང་ ཟུར་སྲོས་ཞལ་འཛོམས་ཀྱི་དོན་ལུ་ ཞུ་བ་འབད་ཚོགས་ནི་དང་ འདུམ་  
འགྲིག་པ་གིས་ཡང་ དགོས་མཁོ་མཐོང་པ་ཅིན་ ཟུར་སྲོས་ཞལ་འཛོམས་ འགོ་འབྲེན་འབྲེལ་ཚོགས།
༩. ཕ་སྐུན་རེ་རེ་བཞེན་ལུ་ བླམ་ར་འབད་རུང་ འདུམ་འགྲིག་ལས་ ཕྱིར་འཐོན་འབད་ཚོགས་པའི་དབང་ཆ་ཡོད།
༡༠. ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ གནད་དོན་གཞན་ཚུ་ལུ་ མོས་མཐུན་བྱུང་མ་ཚུགས་རུང་ གནད་དོན་གཅིག་ ཡང་ན་ དེ་  
ལས་མང་བའི་གནད་དོན་ཐོག་ སྲོས་ཚོད་བཏོན་ཚོགས།
༡༡. ཕ་སྐུན་རྒྱ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་སྐབས་ ཕྱི་གཟུགས་ལུ་ གཞོད་སྤྱོད་ཀྱི་རྒྱ་རྒྱེན་སླེ་ ལག་ལེན་  
འབྲེལ་བཅུ་བའི་མཚན་ཆ་ ཡང་ན་ ཅ་ཆས་གང་རུང་ འཆང་སྤྱོད་འབད་ནི་ལས་འཛུམ་དགོ།

## During Mediation

The mediator should consider the following during the mediation procedure:

1. The mediator allows the parties to share their grievances, each taking turn, in order to make the parties feel heard.
2. The mediator facilitates the negotiation between the parties in order to help them come to a conclusion that is acceptable to both of them.
3. The mediator identifies the underlying interests of the two parties and facilitates the parties to convey the interests to each other.
4. The mediator helps the parties redefine their perspectives on the disputes. When parties come to mediate, each has their own view of the issues in disagreement; reasons for the rise in disputes and the possible solutions to it. The mediator helps parties understand each other's perspectives.
5. Misunderstandings and distrusts are frequent between parties, it is the mediator who promotes and ensures transparency and honesty in the procedure.
6. The mediator limits the scope of the mediation to the business transactions owing to which the conflict arose between a consumer and a business entity.
7. When the parties are hostile against each other, in order to prevent the situation from escalating, the mediator halts the mediation, and allows the parties to settle down.
8. The mediator helps the parties understand the differences and also identify the mutual interests in order to work toward solutions that benefit both parties.
9. The mediator may caucus when required or when requested by the parties.
10. When the parties disrupt the decorum of the mediation process, the mediator respectfully reminds the parties of the ground rules.

འདུམ་འགྲིག་གི་སྐབས།

འདུམ་འགྲིག་གི་བྱ་བའི་གནད་སྲོད་སྐབས་ འདུམ་འགྲིག་པ་གི་སེམས་ལར་ དེས་དགོཔ་ཚུ་ཡང་།

༡. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལྷ་པོ་ཚུ་ལུ་ རེ་འདོད་ལྷར་གསན་བཞེས་མཛད་གནང་བའི་ ཡིད་ཆེས་འབྱུང་ཞིའི་དོན་ ལུ་ རེ་རེ་བཞིན་སྐྱོད་རྒྱབ་ཐོག་ སོ་སོའི་སྐྱིད་སྐྱུག་ཚུ་ བཞེ་སོར་འབད་ཞིའི་གོ་སྐབས་ཕྱིན་དགོཔ།
༢. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལྷ་པོ་ཚུ་གཉིས་ཆར་ལས་ རོས་ལེན་འོས་པའི་གོས་ཚོད་ཅིག་ བཏོན་ཚུགས་པའི་ཕན་ ཐབས་ལུ་ ལྷ་པོ་གྱི་བར་ན་ བདེ་སྲིག་བཟོ་ཞིའུ་ ལྷན་ཐབས་འབད་དགོཔ།
༣. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལྷ་པོ་ཚུ་གཉིས་ཀྱི་ཚ་གྲང་གི་གནད་དོན་ཚུ་ རོས་འཛིན་དང་ ཚ་གྲང་གི་གནད་དོན་ཚུ་ གཅིག་གིས་གཅིག་ལུ་ བཞེ་སོར་འབད་ཞིའི་ནང་ ལྷན་ཐབས་འབད་དགོཔ།
༤. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལྷ་པོ་ཚུ་ལུ་ རང་སོའི་ཚོད་རྒྱུ་གི་སྐྱོར་འཆར་སྤང་ཚུ་ ཡང་བསྐྱར་དུ་ཁ་གསལ་སྤེ་ བསྐྱབ་ཞིའུ་ ཆར་གསལ་འབད་དགོཔ། ལྷ་པོ་ཚུ་ འདུམ་འགྲིག་འབད་བའི་སྐབས་ རེ་རེ་ལུ་ མ་འགྲིག་པའི་ གནད་དོན་སྐྱོར་ རང་སོའི་བསམ་འཆར་ལེ་འོང་མི་འདི་ཡང་ དཔེར་ན་ ཚོད་རྒྱུ་གི་ཐོན་དགོ་པའི་རྒྱུ་མཚན་དང་ འདི་ལུ་ འདུམ་ཐབས་ཡོད་པའི་གོས་ཚོད་ལྷ་བུ། འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལྷ་པོ་ཚུ་ལུ་ སོ་སོའི་འཆར་སྤང་ཚུ་ ཉལ་གོ་བཅུག་ཞིའི་ནང་ ཆར་གསལ་འབད་དགོཔ།
༥. ལྷ་པོ་གྱི་བར་ན་ འཕམ་འཕམ་ལ་ར་ གོ་བ་བརྟེན་ཡོག་དང་ ཡིད་མ་ཆེས་པའི་གནད་དོན་ཚུ་ འབྱུང་ཞི་ཡིན་མ་ ལས་ འདུམ་འགྲིག་པ་དེ་ བྱ་བའི་གནད་སྲོད་ནང་ དུངས་གསལ་དང་ ཅང་བདེན་ ཡར་ཅག་དང་ལེས་བརྟན་ བཟོ་མི་ཅིག་ཡིན་མ།
༦. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་དེ་ གང་ལ་བརྟེན་ནས་ ཉེ་སྲོད་པ་དང་ཚོང་ལས་སྤེ་ཚེན་གྱི་ བར་ན་ ཚོད་རྒྱུ་གི་བྱུང་བའི་ཉེ་བཙོང་སྲོད་ལེན་གྱི་ནང་འཁོད་ མཚམས་འཛིན་འབད་དགོཔ།
༧. ལྷ་པོ་ཚུ་གཉིས་ གཅིག་གིས་གཅིག་ལུ་ འཛིང་སུག་ས་ལུ་ཐུག་པ་ཅིན་ གནས་སྤངས་དེ་ ཚབས་ཆེན་ལུ་ འགྱུར་ཞིའུ་ས་ རྩོན་འགོག་འབད་ཐབས་ལུ་ འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ཚོགས་རིམ་མཚམས་འཛིན་འབད་དེ་ ཞེ་བཅུག་དགོཔ།
༨. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལྷ་པོ་ཚུ་གཉིས་ཆར་ལུ་ཕན་པའི་ གོས་ཚོད་བཏོན་ཞིའི་ནང་ གོས་བསྐྱར་གྱི་དོན་ལུ་ ལྷ་ པོ་ཚུ་སོ་སོའི་བསམ་འཆར་ཐ་དད་ཚུ་ ཉལ་གོ་བཅུག་ཞིའི་ནང་ གཉིས་ཆར་འཐུའ་དོན་ཚུ་ རོས་འཛིན་འབད་ ཞིའི་ནང་ ཆར་གསལ་འབད་དགོཔ།
༩. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ དགོས་ལེས་བྱུང་བ་དང་ ཡང་ན་ ལྷ་པོ་གྱིས་ལཱ་བའབད་བ་ཅིན་ ལཱ་གོས་ཞལ་ འཛོམས་འཚོག་དགོཔ།
༡༠. ལྷ་པོ་ཚུ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་གྱི་སྐྱིག་ལམ་ལུ་ བར་ཆད་རྒྱབ་པ་ཅིན་ འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ གསལ་ཞབས་ཀྱི་སྐྱོར་ གནས་ཞེམས་ཀྱི་སྐྱོར་ ཅན་གསོ་འབད་དགོཔ།

### *Communication*<sup>3</sup>

During a mediation, effective communication is very important to accomplish mediation goals. In essence, effective communication is about sending and receiving messages accurately for the parties to increase their understanding of the real issues and the options for resolving it. Mediators should be aware that powerful emotions such as anger, fear, anxiety, and sadness, influence parties and undermine effective communication. Therefore, s/he has an important role in ensuring good communication and managing emotions during mediation.

In order to enhance effective communication for a successful mediation, following are some of the techniques that mediators can use to improve their own communication skills and those of the parties:

#### 1. Effective Listening

Effective mediation requires effective listening. Effective listening involves accurate reception of both the verbal and nonverbal messages of the speaker. Mediators should be alert, focused, patient, open, and impartial to enhance active listening. Mediators should also be vigilant to avoid talking too much and using unfamiliar language, vocabulary or jargon. They should avoid prejudice and bias.

#### 2. Skillful Questioning

Another technique that can enhance the mediator's communication is through skillful questioning. Mediators should skillfully see the context and ask good questions to gain crucial information to enhance understanding of the case. Mediators should ask simple and clear questions to engage the parties equally. Skillful questioning includes asking open and closed ended questions depending upon the situation.

བདེ་དོན་སྤོང་ལེན།

འདུམ་འགྲིག་གི་དམིགས་ལུལ་འགྲུབ་ཞིའི་དོན་ལུ་ འདུམ་འགྲིག་གི་སྐབས་ དོན་སྲིན་ཅན་གྱི་བདེ་དོན་སྤོང་ལེན་དེ་  
ཏ་ཅང་གིས་ལག་ཆེ། དོན་སྲིན་ཅན་གྱི་བདེ་དོན་སྤོང་ལེན་ཟེར་མི་འདི་ ལ་ཕན་ཚུ་ལུ་ གནད་དོན་ངོ་མའི་ནང་ གོ་རྟོགས་  
དང་ཚུད་རྟོག་ སེལ་ཞིའི་ཐབས་ལམ་ཡར་དྲག་གི་དོན་ལུ་ བདེ་དོན་ཚུ་ ཝེར་འབྲུལ་མེད་པ་སྟེ་ སྤོང་ལེན་འབད་ནི་འདི་  
ཡིན། སེམས་ཚེར་དྲག་པོ་ དཔེར་ན་ ཞེ་སྤང་དང་ འདོག་སྤྲང་ དེ་ལས་ སེམས་ཚབ་ཚུ་བ་དང་སྤྲོ་སྤྲང་ཚུ་གིས་ ལུ་  
ཕན་ཚུ་ལུ་ ཤན་ཞུགས་དང་ དོན་སྲིན་ཅན་གྱི་བདེ་དོན་སྤོང་ལེན་ལུ་ ཐོ་ཕོག་པ་ཤེས་དགོ། དེ་འབད་མ་ལས་ འདུམ་  
འགྲིག་གི་སྐབས་ བདེ་དོན་ཚུ་གོ་བདེ་འཕྲོད་ཚུགས་པ་ དེས་བརྟན་འབད་ནི་དང་ སེམས་ཚེར་དྲག་པོ་ མཚམས་འཛིན་  
འབད་ནིའི་འགན་ཁུར་དེ་ འདུམ་འགྲིག་པ་ཁོ་མོ་ལུ་ཕོག།

འདུམ་འགྲིག་མཐར་འཁྲུལ་ཅན་གྱི་དོན་ལས་ དོན་སྲིན་ཅན་གྱི་བདེ་དོན་སྤོང་ལེན་ ཡར་དྲག་བཟོ་ཐབས་ལུ་ རང་དང་  
ལ་ཕན་ཚུ་འི་རྒྱུད་ལུ་ བདེ་དོན་སྤོང་ལེན་རིག་ལུ་ ཡར་དྲག་གི་དོན་ལུ་ འདུམ་འགྲིག་པ་ཚུ་གིས་ ག་ཤམ་གསལ་  
ཐབས་རིག་ཚུ་ལག་ལེན་འཐབ་དགོ།

༡. དོན་སྲིན་ཅན་སྟེ་ ཉན་ནི།  
དོན་སྲིན་ཅན་གྱི་འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ དོན་སྲིན་ཅན་གྱི་ཉན་ཐངས་དགོ། དོན་སྲིན་ཅན་སྟེ་ཉན་ནིའི་ནང་  
སྒོ་སྐབ་མིའི་དག་ཐོག་དང་ དག་ཐོག་མིན་པའི་བདེ་དོན་གཉིས་ཆར་ ཝེར་འབྲུལ་མེད་པ་སྟེ་ སེམས་ཁར་དེས་  
དགོ་པ་ཚུ་ཚུད་པ་ཡིན། འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ དྲན་ཤེས་དང་ དམིགས་གཏང་ བཟོད་བསམ་དང་ སྤྲོ་གསལ་  
མེད་པ་ དེ་ལས་ རྩོགས་སྤྲང་མེད་པའི་སྤོང་ལས་ སྤོང་ལེན་ཅན་སྟེ་ཉན་ནིའི་ ཐབས་ཤེས་བཏོན་དགོ། འདུམ་  
འགྲིག་པ་ཚུ་གིས་ བསྐྱབ་བྱ་མང་དྲགས་ནི་དང་ གོ་མས་འདིས་མེད་པའི་ལ་སྐད་དང་ མིང་ཚིག་ དེ་ལས་  
སྤོང་ལེན་གསལ་ཆེ་བའི་མིང་ཚིག་ ལག་ལེན་འཐབ་ནི་ཚུ་ལས་ ལ་འཐབ་དྲན་པ་བཏོན་ཐོག་ལས་འཛོམ་དགོ། ཁོ་  
གིས་ ཆགས་སྤང་དང་རྩོགས་རིས་ཚུ་ཡང་ སྤྲང་དགོ།

༢. ཐབས་རིག་ཅན་གྱི་དྲི་བ་བཏོན་ཐངས།  
འདུམ་འགྲིག་པའི་བདེ་དོན་སྤོང་ལེན་ ཡར་དྲག་གི་ཐབས་ཤེས་གཞན་ཅིག་ རིག་ལུ་ཅན་གྱི་དྲི་བ་བཏོན་  
ཐངས་འདི་ཡིན། ཚུད་དོན་གྱི་སྐྱར་ གོ་རྟོགས་ཡར་དྲག་གི་དོན་ལས་ ལག་ཆེ་བའི་བདེ་དོན་ཚུ་ལེན་ཐབས་ལུ་  
འདུམ་འགྲིག་པ་ཚུ་གིས་ རིག་ལུ་ལས་བརྟེན་ བརྗོད་དོན་ལུ་བསམ་ཞིབ་ཐོག་ ཕན་ཐོགས་ཆེ་བའི་དྲི་བ་ཚུ་  
བཏོན་དགོ། ལ་ཕན་ཚུ་གིས་ འདེམ་ཉམ་ཐོག་འབྲེལ་གཏོགས་འབད་ཚུགས་ནིའི་དོན་ལས་ དྲི་བ་ཚུ་འཇམ་  
ཏོང་ཏོང་དང་ གསལ་ཏོག་ཏོ་སྟེ་བཏོན་དགོ། རིག་ལུ་ཅན་གྱི་དྲི་བའི་ནང་ ཚུད་གཞིའི་གནས་སྤྲངས་དང་  
བསྐྱབ་ ལན་སྤྲང་དང་ལན་རིང་གི་དྲི་བ་ཚུ་ཡང་ཚུད་པ་ཡིན།



### 3. Paraphrasing

Paraphrasing is a major tool for mediators that allows them to ensure that they understood the parties. It also ensures that parties have been heard and gives the other party a second opportunity to hear and understand the speaker's message.

### 4. Reframing

Reframing is often useful when one party makes a statement that is likely to be received by another party as judgmental, contemptuous, or demanding. So the mediator interprets such statements in a positive manner and reframes the message to give it a constructive meaning.

## Closing the Mediation

Closure is the final phase of a mediation process. Parties need not necessarily reach a settlement for the mediation to be closed. Closure can occur whether or not the parties have reached a settlement.

### *Closure on Reaching a Settlement*

When parties reach a settlement, the mediation is closed with the terms of settlement being reduced into a written Agreement signed by parties, and the mediator thanking the parties (and their representatives if any) for their participation and efforts toward a successful mediation. In reducing the terms of settlement into an Agreement, the mediator should take appropriate measures to ensure that attention is paid to the details of what the parties want. In doing so:

3.

གོ་དོན་འབྲེལ་བཤད།

གོ་དོན་འབྲེལ་བཤད་འདི་ འདུམ་འགྲིག་པ་རྩུ་ལུ་ ལྷ་ཕན་རྩུ་འོ་རྟོ་ ལེགས་ཤོམ་སྡེ་ཉ་གོ་རྩུགས་པ་ དེས་  
བརྟན་བཟོ་ཞིའི་ཐབས་ཤེས་ ལྷ་འཕགས་ཅིག་ཡིན། འདི་གིས་ ལྷ་ཕན་རྩུ་ལུ་ གོ་བཟླ་འཕྲོད་ཡོད་པ་དེས་  
བརྟན་བཟོམ་མ་ཚད་ ལྷ་ཕན་གཞན་མི་ལུ་ཡང་ གསལ་བཤད་འབད་མིའི་བཟླ་དོན་རྩུ་ ཉམ་ཞི་དང་གོ་བ་ལེན་  
ཞིའི་གོ་སྐབས་ ཐངས་གཉིས་པ་ཐོབ་རྩུགས་པ་ དེས་བརྟན་བཟོམ་ཡིན།

༤. གོ་དོན་ཐད་ད་ཀྱི་ཐོག་གཤམ་བྱིན་ནི།

གོ་དོན་ཐད་ད་ཀྱི་ཐོག་ བཤད་བྱིན་ཞིའི་ཐབས་ལམ་འདི་ ལྷ་ཕན་ཅིག་གིས་ ཁོ་རའི་སྐོ་འདོད་ལྟར་གྱི་  
ངག་བཟོད་བཀོད་མི་དེ་ ལྷ་ཕན་གཞན་མི་ལུ་ དཔུང་ལྷ་དང་འབྲེལ་བ་ ཡང་ན་ ལྷ་དག་སོད་ ཡང་  
ན་ སྐོ་ཁར་རྩོགས་པའི་འཆར་སྣང་རྩུ་བྱུང་པའི་སྐབས་ ཕན་ཐོགས་ཆེད་གསལ་ཅིག་ཡིན། དེ་འབད་མ་  
ལས་ འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདི་གི་སྐོར་ལས་ ཕན་ཐོགས་ཅན་སྡེ་ གོ་བཟླ་སྤོད་ཞིའི་དོན་ལས་  
ངག་བཟོད་དེ་ལུ་ དེས་བདེན་ཡིན་པའི་ཁས་བླངས་ཐོག་གོ་དོན་བླངས་ཏེ་ བཟླ་དོན་རྩུ་གོ་དོན་ཐད་ད་  
ཀྱི་ཐོག་ བཤད་བྱིན་དགོ།

### འདུམ་འགྲིག་མཇུག་བསྟུ།

མཇུག་བསྟུ་འདི་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་གྱི་གོ་རིམ་མཐའ་དཔུང་ཡིན། འདུམ་འགྲིག་མཇུག་བསྟུ་ཞིའི་དོན་ལས་  
ལྷ་ཕན་རྩུ་གིས་ མཐའ་གཅིག་ཏུ་ འདུམ་འགྲིག་ལུ་མོས་མཐུན་བྱུང་མི་དགོ། ལྷ་ཕན་རྩུ་ལས་ འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་  
ལུ་ མོས་མཐུན་བྱུང་རུང་མ་བྱུང་རུང་ མཇུག་བསྟུ་ཚོགས།

### འདུམ་འགྲིག་གྲུབ་པའི་ཚོགས་རིམ་མཇུག་བསྟུ།

ལྷ་ཕན་རྩུ་ལས་ འདུམ་འགྲིག་ལུ་མོས་མཐུན་བྱུང་པ་ཅིན་ འདུམ་འགྲིག་གི་གནས་ཚུགས་རྩུ་ ཡིག་ཐོག་གན་རྒྱ་ནང་  
བཟུང་བསྟུས་ཏེ་བཀོད་ཐོག་ལས་ ལྷ་ཕན་རྩུ་གིས་མིང་རྟགས་བཀོད་དེ་ འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལྷ་ཕན་དང་རྩོམ་བཟོ་  
ལུ་(རྩོམ་ཡོད་པ་ཅིན་) བཅའ་མར་གཏོགས་མི་དང་ འདུམ་འགྲིག་མཐའ་འཁྲུལ་བྱུང་ཞིའི་ནང་ འབད་བཟོན་བསྐྱེད་  
མི་ལུ་ བཀའ་རློན་དགའ་ཚོར་ཡོད་ལུགས་མོགས་ བཤད་ཐོག་ལས་འདུམ་འགྲིག་མཇུག་བསྟུ་དགོ། འདུམ་འགྲིག་གི་  
གནས་ཚུགས་རྩུ་ ཡིག་ཐོག་རྒྱན་རྒྱ་ནང་ བཟུང་བསྟུས་ཏེ་བཀོད་པའི་སྐབས་ ལྷ་ཕན་རྩུ་ལུ་རེ་འདོད་ཡོད་པའི་གནད་དོན་  
ཁ་གསལ་ལུ་ གཙོ་བོར་བཏོན་ཏེ་རྩུད་ཡོད་པ་ དེས་བརྟན་བཟོ་ཞིའི་དོན་ལུ་ འོས་འཚམས་ལྷན་པའི་ཐབས་ཤེས་རྩུ་  
བཏོན་དགོ། འདི་གི་དོན་ལུ་ འབད་དགོཔ་རྩུ་ཡང་”

1. The mediator should orally confirm the terms of settlement and reduce such terms into a Mediation Settlement Agreement. A sample format is provided in Annexure III.
2. The Agreement should clearly specify all material terms agreed to. It should also clearly state who will do what, when, where and how.
3. The Agreement should be drafted in plain, precise and unambiguous language.
4. The Agreement should be concise and, as far as possible, use active voice.
5. The Agreement has to be signed by the parties, or their representatives if any, and their respective witnesses.
6. A copy of the signed agreement has to be furnished to the parties.

#### *Closure on Not Reaching a Settlement*

Where parties do not reach a settlement, or parties agree that no settlement is likely to be reached, or the mediator concludes that further mediation would not be likely to result in settlement, the mediation is closed with the mediator thanking the parties and their representative for their participation and efforts for settlement. No record of discussions or offers made during the mediation is to be kept. The statements made during the mediation will remain confidential. However, the mediator should facilitate the parties' signing of the No Settlement Declaration form in Annexure IV so that the case can be forwarded to the Dispute Settlement Committee as required by the Act and the Regulations.

༡. འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་གི་གནས་ཚུགས་ལྟ་བུ་ རག་ཐོག་ལས་གཏན་འཁེལ་བཟོ་བའི་ཤུལ་ལུ་རྒྱུང་མ་གཅིག་ ཡིག་ཐོག་གི་གན་རྒྱ་ནང་བཀོད་དགོ། རྒྱིག་བཀོད་དཔེ་ཚང་ ཟུར་སྐྱབས་ལྔ་པའི་ནང་ཡོད།
༢. གན་རྒྱའི་ནང་ མོས་མཐུན་བྱུང་མི་ཚུན་དོན་དང་འབྲེལ་བའི་གནས་ཚུགས་ཆམ་ཆམ་ལ་ ལ་གསལ་ལྟེ་རྒྱུད་དགོ། འདི་གི་ནང་ལུ་ ག་གིས་ ག་ཉི་ལུ་ ཉམ་ ག་དེ་སྟེ་ ག་ཅི་འབད་དགོཔ་ཨིན་ན་ཚུ་ ལ་གསལ་ལྟེ་བཀོད་དགོ།
༣. གན་རྒྱ་འདི་ཡང་ དོན་དག་ཚང་བའི་ལར་ རྐང་ཡིག་གོ་སྤོ་འཇམ་ཉོང་ཉོང་ གོ་དོན་གསལ་ཉོག་ཉོག་གི་ཐོག་བཀོད་དགོ།
༤. གན་རྒྱ་འདི་ཡང་ ཚིག་ཉུང་དོན་གསལ་བའི་ཐོག་ ག་དེ་དྲག་དྲག་ ཐང་ཀར་བརྗོད་པའི་ཚིག་ཚུ་བཙུགས་ཉེ་བཀོད་དགོ།
༥. གན་རྒྱ་ནང་ ལ་ཕན་ ཡང་ན་ ཁོང་རའི་རོ་ཚབ་དང་(ཡོད་པ་ཅིན་) མོ་སའི་འཛོམས་དཔང་རྩུ་གིས་ མིང་རྟགས་བཀོག་དགོ།
༦. མིང་རྟགས་བཀོད་མི་གན་རྒྱའི་འབྲེ་ལེ་ ལ་ཕན་རྩུ་ལུ་ཡང་སྟོན་དགོ།

འདུམ་འགྲིག་མ་གྲུབ་པའི་ཚོགས་རིམ་མཇུག་བསྟུ།

ལ་ཕན་རྩུ་ འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ འཁོན་འཆམ་བྱུང་མ་རྩུགས་པ་དང་ ཡང་ན་ ལ་ཕན་རྩུ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་འབྱུང་ནི་ལུ་ འོས་འབབ་མེད་པའི་མོས་མཐུན་བྱུང་བ་ ཡང་ན་ འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་འཕྲོ་མཐུན་ནང་ འདུམ་འགྲིག་འབྱུང་རྩུགས་པའི་འོས་འབབ་མེད་པའི་ཐག་ཚུན་བྱུང་བ་ཅིན་ འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལ་ཕན་དང་ཁོང་རའི་རོ་ཚབ་རྩུ་ལུ་ བཅའ་མར་གཏོགས་མི་དང་ འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལས་ འབད་བཙུན་བསྐྱེད་མི་ལུ་ བཀའ་འདྲིན་དག་འཚོར་ཡོད་ལུགས་སོགས་ བཤད་ཐོག་ལས་འདུམ་འགྲིག་མཇུག་བསྟུ་དགོ། འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་རྐྱབས་ ཐོས་བསྟུར་འབད་མི་དང་ ལས་ལེན་རྩུ་ག་ནི་ཡང་ གནས་ཐོ་བཞག་མི་དགོ། འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ་རྐྱབས་ རག་བརྗོད་མི་རྩུ་ གསལ་རྒྱའི་ཐོག་བཞག་དགོ། ཨིན་རུང་ ཚུན་གཞི་དེ་ བཅའ་ཁྲིམས་དང་རྒྱིག་གཞིའི་དགོངས་དོན་དང་འཁྲིལ་ ཚུན་རྟོག་འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རྒྱུང་ལུ་ གཏང་ནིའི་དོན་ལུ་ འདུམ་འགྲིག་པ་གིས་ ལ་ཕན་རྩུ་ལུ་ ཟུར་སྐྱབས་ལྔ་པའི་ནང་གསལ་ འདུམ་འགྲིག་མ་གྲུབ་པའི་གསལ་ལྟེ་ཉོན་འབྲི་ཤོག་གུ་ མིང་རྟགས་བཀོད་ནིའི་ནང་ ཆ་རོགས་འབད་དགོ།

## CONCLUSION

Mediation is a non-binding and confidential process involving minimal risks for the parties. Settling a dispute through mediation can spare the parties their time, money and most importantly gives them an opportunity to maintain their relationship through a personalized solution to the problem. Even if a settlement is not achieved, mediation defines the facts and issues of the dispute to the parties preparing them for subsequent mediation or court proceedings. It is therefore very important for mediators to do their due diligence in mediating a dispute. This handbook explains the purpose of mediation, role of the mediator, gives an overview of the entire process, and it is intended to guide the mediators of consumer disputes for a successful mediation.

# མཚུགས་དོན།

འདུམ་འགྲིག་འདི་ མཐའ་གཅིག་ཏུ་གནས་མ་དགོས་དང་ ཅ་ཕན་ཚུ་ལུ་ ཉེན་ལ་ཉུང་བའི་གསང་རྒྱའི་ཚོགས་རིམ་ཅིག་  
ཡིན། འདུམ་འགྲིག་ཐབས་ལམ་ལུ་བརྟེན་ ཚུད་རྣོག་སེལ་ཐབས་འབད་མི་གིས་ ཅ་ཕན་ཚུ་ལུ་ རང་སོའི་དུས་ཚོད་  
དང་རྒྱ་དུལ་ཚུ་ རྒྱུ་ཐོས་འཇུག་ཅི་ལས་བཀག་ཚུགས་པ་མ་ཚད་ གཙོ་ཆེམ་ཅིག་ དཀའ་ངལ་དེ་ མི་ངོ་ནང་འཁོད་ལུ་  
སེལ་ཐབས་འབད་ཐོག་ལས་ ཁོང་རའི་མཐུན་འབྲེལ་ རྒྱུན་འཛིན་འབད་ནིའི་གོ་སྐབས་ཐོབ་ཡིན། འདུམ་འགྲིག་  
ཐབས་ལམ་ཐོག་ མཐུན་འགྲིག་བྱུང་མ་ཚུགས་ཏེ་འབད་རུང་ འདི་གིས་ ཅ་ཕན་ཚུ་ལུ་ འཕྲོ་མཐུན་འདུམ་འགྲིག་དང་  
ཡང་ན་ ལྷིམས་འདུན་ཚུད་རིམ་གྱི་དོན་ལས་ ག་སྤྲིག་ལུ་ཕན་པའི་ ཚུད་རྣོག་གི་གནད་དོན་ངོ་མ་དང་ གནད་དོན་ཚུ་  
གསལ་རིམ་སྤེལ་ དབྱེ་བ་ལྟེ་སྟེ་སྟོན་མ་ཡིན། གནད་དོན་དེ་ལས་བརྟེན་ འདུམ་འགྲིག་པ་ཚུ་གིས་ ཚུད་རྣོག་འདུམ་  
འགྲིག་འབད་ནིའི་ནང་ བཙོན་ཤུགས་སྤྱེད་གནད་དགོས་འདི་ ག་ནི་བ་ལག་ཆེ། ལག་དེབ་འདི་ནང་ འདུམ་འགྲིག་གི་  
དགོས་པ་དང་ འགྲུམ་འགྲིག་པའི་འགན་ཁུར་ཚུ་ ལ་གསལ་སྤྲོད་ཡོད་པ་མ་ཚད་ ཚོགས་རིམ་ཡོངས་རྫོགས་ཀྱི་  
སྤྱིར་བཏང་མཐོང་སྣང་ཚུ་ཡང་ གསལ་སྟོན་འབད་ཡོད་པ་ལས་ འདུམ་འགྲིག་མཐར་འཁྲོལ་ཅན་གྱི་དོན་ལུ་ ཉམ་སྤྱོད་  
པའི་ཚུད་རྣོག་འདུམ་འགྲིག་པ་ཚུ་ལུ་ ལམ་སྟོན་བྱིན་ཚུགས་པའི་དམིགས་གཏང་ལུ་ཡིན་ནོ།། །།

# ANNEXURE I

Date: \_\_\_\_\_ (DD/MM/YYYY)

## CONSENT FORM FOR MEDIATION

I, Mr/Ms/Mrs \_\_\_\_\_, bearing CID number/  
Business License Number/ Passport number/Special Residence Permit  
number \_\_\_\_\_ consent to mediate the consumer dispute case  
numbered \_\_\_\_\_.

I understand and hereby agree as follows:

1. To attempt to resolve the dispute in good faith.
2. To be governed by the Consumer Protection Act, Alternative Dispute Resolution Act, the Contracts Act and other relevant Acts of Bhutan.
3. I understand and agree that all information arising out of and in connection to the mediation should remain confidential and will not be disclosed to any third party except in accordance with law.
4. By signing this agreement, I agree and acknowledge the commencement of mediation and also understand that they will be bound by the terms of this agreement.



(Signature)

Name: \_\_\_\_\_

Mobile Number: \_\_\_\_\_

# བུར་སྐྱུག་པ་ཧུལ་

སྤྱི་ཚེས་:.....

## འདུམ་འགྲིག་གི་དོན་ལུ་ ལས་ལེན་འབྲི་ཤོག།

༢ ལྷན་མིང་ ..... མི་ཁྲུངས་དོ་སྤྱོད་ཡང་/ཚོང་ལས་ཚོགས་ཐམས་ཡང་/ལམ་  
ཡིག་ཡང་/དམིགས་བསལ་གནས་སྤོང་ཚོགས་ཐམས་ཡང་..... ཅན་མ་འཆང་མི་ ངགིས་  
ཉོ་སྤྱོད་ཚོང་རྩིས་གི་ཚོད་གཞི་ཡང་..... ཅན་མ་དེ་ འདུམ་འགྲིག་འབད་ནི་ལུ་ལས་ལེན་  
འབད་མ་ཨིན།

ངགིས་ ཉ་གོ་ཐོག་ལས་ གཤམ་གསལ་ལྟར་ ངས་ལེན་འབད་མ་ཨིན།

༡. ཚོང་རྩིས་དེ་ ལྷན་བསམ་ནུམ་དག་གི་ཐོག་ལས་ སེལ་ཐབས་འབད་ནི།
༢. འབྲུག་གི་ཉོ་སྤྱོད་ཉེན་སྲུང་བཅའ་ཁྲིམས་དང་ གནམ་ཁ་ཅན་གྱི་འཁོན་འདུམ་བཅའ་ཁྲིམས་ དེ་ལས་ འགན་  
འཛིན་བཅའ་ཁྲིམས་དང་ འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་འབྲུག་གི་བཅའ་ཁྲིམས་གཞན་ཚུ་དང་འབྲེལ་ནི།
༣. ངགིས་ འདུམ་འགྲིག་ལས་བརྟམ་བུང་མི་དང་ དེ་དང་འབྲེལ་བའི་བདེ་དོན་ཚུ་ གསལ་རྒྱུ་འོ་ཐོག་བཞག་དགོ་  
པའི་སྐོར་ ཉ་གོ་ཡོད་པ་མ་ཚད་ ཁྲིམས་དང་འབྲེལ་ཉེ་མ་གཏོགས་ ཚུ་ཕན་གསུམ་པ་གང་རུང་ལུ་ གསལ་  
སྟོན་འབད་ནི་མེད་པའི་ལས་ལེན་འབད་མ་ཨིན།
༤. ངགིས་ གན་ཡིག་འདི་ནང་ མིང་རྟགས་བཀོད་ཐོག་ལས་ འདུམ་འགྲིག་གི་བྱ་རིམ་འགོ་འདྲེན་འཐབ་ཚོགས་  
པའི་ མོས་མཐུན་དང་དོ་སྤྱོད་འབད་མ་མ་ཚད་ གྲལ་གཏོགས་འབད་མི་ཚུ་ཡང་ གན་ཡིག་འདི་གི་གནས་ཚོགས་  
ཚུ་ལུ་ གནས་ནི་ཨིན་མ་ཉེ་གོ་ཡི།

ཁྲིམས་རྟགས་  
སྤྱུར་དགོ།

(མིང་རྟགས་)  
མིང་:.....  
འབྲུལ་འབྲིན་ཡང་:.....



## ANNEXURE II

### FORM CONSENTING REPRESENTATION

I authorize Mr./Ms./Mrs. .... bearing CID number/passport number/special residence permit number ..... to represent on my behalf in the mediation held by the Consumer Advocate/Gup on ...../...../..... Any consensus agreed to by Mr./Ms./Mrs. .... shall be considered no different from the agreement I have come to and shall be treated the same by the mediator and the other party.

I consent to this representation with full knowledge of the risks and competence of my representation. I shall not object to any agreement made by my representation. I acknowledge that I understand the content of this form.



(Signature)

Date: .....

Name: .....

CID/ Business License Number: .....

Mobile Number: .....

ཟུར་སྒྲུག་པ་

ངོ་ཚབ་ཀྱི་འགན་དབང་སྒྲོན་ལེན་འབྲི་ཤོག།

༣ ངགས་ རིམ་ང་ ..... མི་ཁྲུངས་ངོ་སྒྲོན་ཨང་/ལམ་ཡིག་ཨང་/དམིགས་  
བསལ་གནས་སྒྲོན་ཚོགས་ཐམ་ཨང་..... ཅན་མ་འཆང་མི་འདི་ ..... སྒྲི་ཚོས་  
.....ལུ་ ཉེ་སྒྲོན་པའི་ཚོད་ཚབ་/ཁུ་པོ་གིས་ འགོ་འདྲན་འབྲེལ་མི་ འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་ངེམ་  
ནང་ གུས་པའི་ངོ་ཚབ་སྡེ་ གལ་གཏོགས་འབད་ཚོགས་པའི་འགན་དབང་སྒྲོན་པ་ཨིན། དེ་གི་ངོ་ཚབ་.....  
.....གིས་མོས་མཐུན་འབད་མི་གནད་དོན་གང་རུང་ གུས་པ་རང་གིས་ མོས་མཐུན་འབད་མི་དང་ཚོགས་འབྲེལ་པ་ལས་  
འདུམ་འགྲིག་འབད་མི་དང་ ཟུ་པན་གཞན་མི་གིས་ཡང་ བྱུང་མེད་པ་སྡེ་བཅུ་འཛོག་མཛེད་ཚོགས།

ངགས་ དེ་གི་ངོ་ཚབ་ཀྱི་སྒྲུགས་སྐབ་དང་ཉེན་ཁ་ཚུ་ སྤེལ་བུ་ཉེ་གོ་ཐོག་ལས་ ངོ་ཚབ་ཀྱི་འགན་དབང་སྒྲོན་ཡོད་པའི་  
ལས་ལེན་འབད་ཨིན། དེ་གི་ངོ་ཚབ་ཀྱིས་ མོས་མཐུན་གང་རུང་འབད་མི་ལུ་ དེ་གི་ལ་སྐྱུག་ལས་ ཉེན་བཤུག་མེད་  
པའི་ལས་བྲལ་དང་ འབྲི་ཤོག་འདི་གི་དགོས་དོན་ཚུ་ཡང་ ངགས་ ལེགས་ཤོམ་སྡེ་ར་ ཉེ་གོ་ཡོད་པའི་ངོ་སྒྲོན་ལུ་ལམ་  
ཨིན།

ཁྲིམས་རྒྱུག་  
སྐབ་དགོ།

(མིང་རྒྱུགས་)

- སྒྲི་ཚོས་:.....
- མིང་: .....
- མི་ཁྲུངས་ངོ་སྒྲོན་ཨང་/ཚོང་ལས་ཚོགས་ཐམ་ཨང་:.....
- འགྲུལ་འབྲིན་ཨང་:.....

### ANNEXURE III

#### SAMPLE FOR MEDIATION SETTLEMENT AGREEMENT

This Mediation Settlement Agreement (“the Agreement”) is entered into and executed on ..... (DD/MM/YYYY),

BETWEEN

....., bearing CID number/Passport number/Special Residence Permit number/Business License number ....., residing/located at ..... (hereinafter referred to as “Party A”)

AND

....., bearing valid Business License number ....., located at ..... (hereinafter referred to as “Party B”).

#### RECITAL

Party A filed a complaint with the Consumer Advocate/Gup at ..... against Party B on ..... (DD/MM/YYYY) concerning the ..... supplied/ provided by Party B to Party A on .....(DD/MM/YYYY)

The Parties hereby agree as follows:

1. ....
2. ....
3. ....
4. The Agreement shall be effective from the date of execution, and enforceable before the relevant Court of law.

**ཟུར་སྐྱུག་སྔ་པ།**  
**འདུམ་འགྲིག་གྲུབ་པའི་གན་ཡིག་གི་དཔེ་ཚང་།**

༣ སྤྱི་ཚུལ་.....ལུ་ མཚན་རྟགས་བཀོད་གྲུབ་པའི་ འདུམ་འགྲིག་གྲུབ་པའི་གན་ཡིག་འདི་  
 རོ་མིང་ ..... མི་ཁྲུངས་རོ་སྤྱོད་ཨང་/ལམ་ཡིག་ཨང་/དམིགས་བསལ་གནས་སྤོད་  
 ཚུག་ཐམ་ཨང་..... ཅན་མ་འཆང་མི་ སྤོད་གནས་/ས་གནས་.....  
 ལུ་བཞུགས་མི་(དལས་ཤར་ཅུ་ཕན་ཀ་ཀེལ་སྤེ་ རོས་འཛིན་འབད་དགོཔ་)

**དང་**

རོ་མིང་..... ཆགས་ཅན་གྱི་ཚོང་ལས་ཚོག་ཐམ་ཨང་.....ས་གནས་.....  
 .....ཆགས་ཡོད་མི་(དལས་ཤར་ཅུ་ཕན་ཀ་ཀེལ་སྤེ་རོས་འཛིན་འབད་དགོཔ་) གཉིས་གྱི་བར་ན་  
 བཟོ་གྲུབ།

**ཚོད་དོན་རོ་སྤོད།**

ཅུ་ཕན་ཀ་ཀེལ་གིས་ སྤྱི་ཚུལ་.....གི་ཉིན་ ..... བང་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚོད་ཅུབ་ཀམ་ལུ་  
 ཅུ་ཕན་ཀ་ཀེལ་འེལ་ཐད་དུ་ ཚོག་བཤད་ཡི་གུ་གཅིག་ ཅུ་ཕན་ཀ་ཀེལ་གིས་ ཅུ་ཕན་ཀ་ཀེལ་ལུ་ .....  
 ..... བཀྲམ་སྤེལ་/མཁོ་སྤྱོད་འབད་མི་དང་འབྲེལ་བའི་གནད་ཐོག་ སྤྱི་ཚུལ་ ..... ལུ་

**བཅུགས་ལུག།**

ཅུ་ཕན་ཚུ་གིས་ གཤམ་གསལ་གནས་ཚོག་ཚུ་ ཁས་ལེན་གྲུབ་མི་འདི་ཡང་།

- ༡) .....
- ༢) .....
- ༣) .....

༤) གན་ཡིག་འདི་ མཚན་རྟགས་བཀོད་གྲུབ་པའི་ཚུལ་གྲངས་ལས་ ཆགས་ཅན་འབད་དགོཔ་མ་ཚད་ འབྲེལ་ཡོད་  
 ལྷིམས་གྱི་འདུན་སར་ བསྟར་སྤོད་མཛད་ཚོག་པའི་ཁས་བླངས་གྲུབ།



(Signature of Party A)

Name: .....

Mobile Number: .....



(Signature of Party B)

Name: .....

Mobile Number: .....



(Signature of Party A's Witness)

Name: .....

CID No. ....

Mobile Number: .....



(Signature of Party A's Witness)

Name: .....

CID No. ....

Mobile Number: .....

ཐུ་ཕན་ཀྱི་འཚོ་བའི་མཚན་རྟགས་  
སྦྱར་དགོ།

ཕྱི་ཕན་ཀྱི་འཚོ་བའི་མཚན་རྟགས་།

མིང་: .....

འགྲུལ་འཕྲིན་ཡང་: .....

ཐུ་ཕན་ཀྱི་འཚོ་བའི་མཚན་རྟགས་  
སྦྱར་དགོ།

ཕྱི་ཕན་ཀྱི་འཚོ་བའི་མཚན་རྟགས་།

མིང་: .....

འགྲུལ་འཕྲིན་ཡང་: .....

ཐུ་ཕན་ཀྱི་འཚོ་བའི་མཚན་རྟགས་  
སྦྱར་དགོ།

(ཕྱི་ཕན་ཀྱི་འཚོ་བའི་དཔང་པོའི་མིང་རྟགས་)

མིང་: .....

མི་ཁྲུངས་དོན་ཕྲོད་ཡང་: .....

འགྲུལ་འཕྲིན་ཡང་: .....

ཐུ་ཕན་ཀྱི་འཚོ་བའི་མཚན་རྟགས་  
སྦྱར་དགོ།

(ཕྱི་ཕན་ཀྱི་འཚོ་བའི་དཔང་པོའི་མིང་རྟགས་)

མིང་: .....

མི་ཁྲུངས་དོན་ཕྲོད་ཡང་: .....

འགྲུལ་འཕྲིན་ཡང་: .....

ANNEXURE IV  
NO SETTLEMENT DECLARATION FORM<sup>4</sup>

Ms./Mr./Mrs. ...., bearing CID number/Passport number/Special  
Residence Permit number ..... (“Party A”)

AND

....., bearing valid Business License number ..... located at  
..... (“Party B”),

HEREBY declare that settlement for the consumer dispute case number .....  
could not be reached during the mediation facilitated by Consumer Advocate/Gup  
at ..... on .....(DD/MM/YYYY).

(Signature of Party A)

(Signature of Party B)

Date : .....

Date : .....

Name: .....

Name: .....

Mobile Number: .....

Mobile Number: .....

བྱུང་སྐྱབས་ལུག

འདུམ་འགྲིག་མ་གྲུབ་པའི་གསལ་སྟོན་འབྲི་ཤོག།

༩ ལྷ་མོ་ ..... མི་ཁྱེད་ཀྱི་སྤོང་ཡང་/ལམ་ཡིག་ཡང་/དམིགས་གསལ་གནས་སྟོན་ཚོགས་ཐམ་ཡང་ ..... (རྩ་ཕན་ཀ་།པ་)

དང་

..... ཆགས་ཅན་གྱི་ཚོང་ལས་ཚོགས་ཐམ་ཡང་ .....  
ས་གནས་..... ལུ་ཡོད་མི་(རྩ་ཕན་ཀ་།པ་) གཉིས་ཀྱིས་

གསལ་སྟོན་འབད་དོན་འདི་ཡང་

སྤྱི་ཚོས་..... ལུ་ ས་གནས་ ..... ལུ་སྤྱི་ ཉོ་སྤྱོད་པའི་ཚོང་ཚབ་/ཀྲུ་  
ལོ་ ཉོ་སྤྱོད་ཚོང་གཞི་ཡང་..... ཅན་མའི་ཤོག་ འདུམ་འགྲིག་འགོ་འདྲན་འབབ་པའི་སྐབས་  
ཚོང་སྟོན་དེ་ འདུམ་འགྲིག་ལྷུང་མ་རྒྱགས་པའི་ ལ་སྤངས་གསལ་སྟོན་འབད་མ་ཡིན།

(རྩ་ཕན་ཀ་།པའི་མིང་རྟགས།)

(རྩ་ཕན་ཀ་།པའི་མིང་རྟགས།)

སྤྱི་ཚོས་:.....

སྤྱི་ཚོས་:.....

མིང་: .....

མིང་: .....

འགྲུལ་འཕྲིན་ཡང་: .....

འགྲུལ་འཕྲིན་ཡང་: .....



## ANNEXURE V

### DECLARATION OF CONFLICT OF INTEREST

I, .....bearing CID No/employee ID..... from the  
Office of.....

Gewog.....Dzongkhag.....declare that  
in serving as a mediator for .....(Party A) and .....  
(Party B) :

● do not have or anticipate any Conflict of Interest. I shall notify the Agency concerned immediately in the event such interests arise in the course of or before discharging my duty;

OR

● do have Conflict of Interest in view of the following reason(s):

- Family Member: .....
- Close Relative: .....
- Close Friend: .....
- In-Laws: .....
- Enemy: .....
- Others: .....

I hereby confirm that the above information is true to the best of my knowledge. In the event the above declaration is found to be incorrect, I shall be liable for administrative/legal action.

Date:

Place:

# བྱུང་སྐྱེགས་པལ།

## ལེ་སྐྱེགས་སྐྱོད་གསལ་སྟོན།

༣ ལྷན་པ་ རོམིང་ ..... མི་འཁྲུངས་རྒྱུ་ལྟེང་ལྟེང་ལས་གཞི་གསལ་རོམ་འཛིན་  
 ལས་ ..... ཅན་མ་ ཡིག་ཚང་ ..... མེད་འོག་ ..... རྩོད་ལག་  
 ..... ལས་ཡིན་མིང་ར་ (ཅུ་སྐྱེགས་ཀྱི་པ་)དང་ཅུ་སྐྱེགས་ལ་ཀྱེད་པལ། ..... འདུམ་  
 འགྲིག་པ་སྟེ། ཕྱག་ལུ་ཞི་ནང་ གཤམ་གསལ་གསལ་སྟོན་འབད་ནི་ཡིན་མི་འདི་ཡང་།

- ལེ་སྐྱེགས་སྐྱོད་མེད་པའི་ཁར་ འབྲུང་ནི་གི་ཉེན་ལ་ཡང་མེད། ར་རའི་འགན་འཁུར་ལག་ལེན་འབབ་པའི་  
 སྐབས་ ཡང་ན་ མ་འབབ་པའི་ཉེ་མར་ དེ་བརྒྱུམ་མའི་ལེ་སྐྱེགས་ལ་ལྟེང་པ་ཅིན་ ར་གིས་དེ་འཕྲོ་ལས་ རོ་ཚབ་  
 ལས་སྟེ་ལུ་ བད་ལན་འབད་ནི།

### ཡང་ན་

- \* གཤམ་གསལ་སྐྱེགས་ལ་སྐྱེད་ལོ་ལྟེང་ལེ་སྐྱེགས་སྐྱོད་ཡོད་མི་འདི་ཡང་།
- \* བཟའ་ཚང་འབྲུམ་མི་
- \* ཉེ་ཚན་བཅར་ཤོས་: .....
- \* རྩོ་ཚང་འཆམ་ཏོག་ཏོ་: .....
- \* གཉེན་སྟོགས་: .....
- \* དག་བྱང་ཕྱང་: .....
- \* གཞན་: .....

ར་ར་གིས་ ཤེས་ཤེས་པ་མཐོང་མཐོང་མ་ཅིག་ མོང་ལུ་བཀོད་མི་བད་དོན་དེ་ རེས་ཏིག་ཡིན་པའི་གསལ་སྟོན་འབད་མ་  
 ཡིན། གལ་སྲིད་ མོང་གི་གནས་ཚུལ་ཚུ་ མ་བདེན་མ་སྟེ་འཐོན་སོང་པ་ཅིན་ ར་ར་གིས་བདག་སྐྱོང་ཁྲིམས་ཀྱི་དང་ལེན་  
 ཚུ་ ཕྱག་ལུ་ཚོག་ཚོ་ཡིན།

སྤྱི་ཚོས་

ས་གནས་:

Glossary/མིང་ཚིག་འབྲེལ་བཤད།

Abusive Language	དམའ་འབེབས་ཀྱི་ཚིག།
Active voice	ཐང་ཀར་བརྗོད་པའི་ཚིག།
Advocate	ཚུད་ཚབ།
Business entity	ཚོང་ལས་སྡེ་ཚན།
Business transaction	ཉེ་བཅོང་སྤྱོད་ལེན།
Caucus	བྱུང་གྲོས་ཞལ་འཛོམས།
Characterization	སྒྲིན་བརྗོད་འབད་ནི།
Communication	བར་དོན་སྤྱོད་ལེན།
Concise	བརྗེད་བསྐྱུལ།
Contemptuous	ལུང་གསོད།
Disclose	གསང་བ་ཕྱིར་བཤད།
Effective Listening	དོན་སྒྲིན་ཅན་གྱི་ཉན་ཐངས།
External interference	ཕྱི་འཁྲིམ་གྱི་གྲོགས་མེད་པར།
Feel heard	འེ་འདོད་ལྟར་གསུང་བཞེས་མཛད་གནང་བ།
Ground Rule	གནས་ཁྲིམས།
Issue at hand	སྐབས་བབ་ཀྱི་གནད་དོན།
Judgemental	དཔྱད་ཐང་དང་འབྲེལ་བ།
Material terms	ཚུད་དོན་དང་འབྲེལ་བའི་གནས་ཚིག།
Mediation	འདུམ་འགྲིག།
Mediation procedure	འདུམ་འགྲིག་གི་བྱ་བའི་གནད་སྤྱོད།
Mediation process	འདུམ་འགྲིག་ཚོགས་རིམ།/དབྱེ་བཤེས།
Mediator	འདུམ་འགྲིག་པ།
Open ended and Closed ended Question	ལན་སྤུང་དང་ལན་མིང་གི་བ།
Paraphrasing	གོ་དོན་འབྲེལ་བཤད།
Personal attack	ངོ་རྒྱུང་ལུང་ག་ཚོལ།
Plain	གོམ་འཇམ་ཏོང་ཏོ།
Precise	ཚིག་ཉུང་དོན་ཚང་བ།
Reframing	གོ་དོན་ཐ་དད་ཀྱི་ཐོག་བཤད་བྱིན་ནི།
Skillful Questioning	ཐབས་རིག་ཅན་གྱི་དྲི་བ་བཏོན་ཐངས།
Third party	རྩ་ཕན་གསུམ་པ།

Unambiguous language	གོ་དོན་གསལ་ཉམ་ཉོ།
Voluntary nature	དང་ལྷན་ལྱེ་རང་བཞིན།
Voluntary resolution	དང་ལྷན་ཐོག་སེལ་ཐབས།
Willingness	དང་སེམས།

