TÀI LIỆU

BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ CHO HÒA GIẢI VIÊN

Đà Nẵng, tháng 9 năm 2026

I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ MÂU THUẪN, TRANH CHẤP VÀ GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN, TRANH CHẤP

1. Khái niệm, đặc điểm, các loại mâu thuẫn, tranh chấp

1.1. Khái niệm mâu thuẫn, tranh chấp

Trong đời sống xã hội, mâu thuẫn và tranh chấp là những hiện tượng phổ biến, phát sinh gắn liền với quá trình con người tham gia vào các quan hệ xã hội, quan hệ dân sự, hôn nhân và gia đình, lao động, kinh doanh và sinh hoạt cộng đồng. Đối với hòa giải viên ở cơ sở, việc hiểu đúng và đầy đủ khái niệm mâu thuẫn, tranh chấp là điều kiện tiên quyết để xác định đúng bản chất vụ việc, từ đó lựa chọn phương pháp hòa giải phù hợp.

Theo Từ điển Tiếng Việt *"Mâu thuẫn là trạng thái trái ngược nhau trong quan hệ với nhau"*[1]. Trong đời sống xã hội, mâu thuẫn được hiểu là sự không thống nhất, xung đột về nhận thức, quan điểm, lợi ích, nhu cầu hoặc cảm xúc giữa các cá nhân, hộ gia đình hoặc nhóm người trong quá trình chung sống và tương tác xã hội. Mâu thuẫn có thể biểu hiện ở nhiều mức độ khác nhau, từ những bất đồng nhỏ trong sinh hoạt hằng ngày cho đến những xung đột gay gắt kéo dài. Theo cách tiếp cận xã hội học, mâu thuẫn không phải lúc nào cũng mang ý nghĩa tiêu cực; nếu được nhận diện và xử lý kịp thời, đúng cách, mâu thuẫn có thể được hóa giải, góp phần điều chỉnh hành vi và củng cố các mối quan hệ xã hội.

Ví dụ, trong một khu dân cư, giữa hai hộ gia đình có thể phát sinh mâu thuẫn do việc sử dụng lối đi chung. Ban đầu, mâu thuẫn chỉ là sự khó chịu, lời qua tiếng lại do một bên thường xuyên để xe chắn lối đi. Nếu được nhắc nhở kịp thời, mâu thuẫn có thể được giải quyết đơn giản. Tuy nhiên, nếu để kéo dài, mâu thuẫn này có thể phát triển thành tranh chấp phức tạp, thậm chí dẫn đến khiếu kiện.

Theo Từ điển Tiếng Việt thì "Tranh chấp là giành nhau một cách giằng co cái không rõ thuộc về bên nào"[2]. Tranh chấp là bước phát triển cao hơn của mâu thuẫn, trong đó các bên có yêu cầu, đòi hỏi cụ thể liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp mà không thể tự thỏa thuận, thống nhất được.

Trong khoa học pháp lý, tranh chấp được hiểu là sự bất đồng, mâu thuẫn hoặc xung đột về quyền, nghĩa vụ hoặc lợi ích hợp pháp giữa hai hoặc nhiều chủ thể trong quan hệ pháp luật, mà các bên không thể tự thỏa thuận giải quyết và cần đến cơ chế giải quyết theo quy định của pháp luật. Ví dụ, khi hai anh em ruột không thống nhất được việc phân chia di sản thừa kế là quyền sử dụng đất của cha mẹ để lại, thì mâu thuẫn phân chia di sản đã chuyển hóa thành tranh chấp thừa kế, gắn liền với việc xác định quyền và nghĩa vụ cụ thể theo quy định của pháp luật.

Có nhiều nguyên nhân gây ra mâu thuẫn, tranh chấp, trong đó phải kể đến các nguyên nhân như:

---

[1] Theo Từ điển Tiếng Việt của Viện Ngôn ngữ học do GS. Hoàng Phê chủ biên của Nhà xuất bản Hồng Đức năm 2021.

[2] Theo Từ điển Tiếng Việt của Viện Ngôn ngữ học do GS. Hoàng Phê chủ biên của Nhà xuất bản Hồng Đức năm 2021.

- Xuất phát điểm khác nhau, sự hơn thua trong những mối quan hệ nhất định;
- Mục tiêu không thống nhất;
- Chênh lệch về nguồn lực;
- Quan điểm sống khác nhau;
- Có sự tác động từ các vấn đề nội tại hoặc bên ngoài;
- Căng thẳng/áp lực tâm lý từ nhiều người;
- Sự mơ hồ về phạm vi quyền hạn;
- Giao tiếp bị sai lệch…

Như vậy, có thể hiểu một cách khái quát rằng mâu thuẫn là hiện tượng xã hội có phạm vi rộng, có thể tồn tại ở dạng tiềm ẩn hoặc đã bộc lộ ra bên ngoài. Trong khi đó, tranh chấp là mức độ phát triển cao hơn của mâu thuẫn, khi sự bất đồng đã trở nên rõ ràng, gắn với việc xác định cụ thể quyền và nghĩa vụ giữa các bên, và thường đòi hỏi phải được giải quyết thông qua các thiết chế như hòa giải hoặc bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

1.2. Đặc điểm của mâu thuẫn, tranh chấp ở cơ sở

Cả mâu thuẫn và tranh chấp đều mang tính chất đối kháng giữa hai hoặc nhiều chủ thể khác nhau; thể hiện quan điểm khác nhau của mỗi bên về sự vật, hiện tượng hoặc vấn đề nảy sinh trong cuộc sống.

Mâu thuẫn, tranh chấp ở cơ sở có những đặc điểm cơ bản sau:

Thứ nhất, tính gắn kết về chủ thể, các mâu thuẫn, tranh chấp ở cơ sở thường là các cá nhân, hộ gia đình có mối quan hệ gần gũi, gắn bó lâu dài như quan hệ hôn nhân, gia đình, họ hàng, láng giềng, hoặc cùng sinh sống trong một cộng đồng dân cư. Chính mối quan hệ thân quen này khiến mâu thuẫn, tranh chấp mang nặng yếu tố tình cảm, đạo đức, văn hóa, phong tục, tập quán.

Thứ hai, nội dung tranh chấp thường đa dạng và phức tạp. Nội dung mâu thuẫn, tranh chấp chủ yếu phát sinh từ những va chạm, bất đồng trong sinh hoạt thường ngày, các quan hệ dân sự, hôn nhân và gia đình hoặc quyền lợi của người dân tại địa bàn cư trú. Đây là những vụ việc có mức độ nghiêm trọng không cao, chủ yếu có thể giải quyết dựa trên sự thỏa thuận của các bên hơn là sự can thiệp hành chính.

Thứ ba, sự đan xen giữa yếu tố tâm lý và dư luận, người dân thường lo lắng khi có tranh chấp, mâu thuẫn; tranh chấp ở cơ sở chịu tác động mạnh mẽ bởi tâm lý cộng đồng và dư luận xã hội. Một vụ việc nhỏ nếu không được xử lý có thể ảnh hưởng đến thể diện gia đình, uy tín cá nhân và làm rạn nứt khối đoàn kết tại tổ dân phố, thôn bản.

Thứ tư, tranh chấp thường chưa đến mức phải ra tòa. Các mâu thuẫn, tranh chấp này nằm trong phạm vi pháp luật cho phép tự thỏa thuận, thuộc phạm vi của hòa giải ở cơ sở. Những tranh chấp này không xuất phát từ những mâu thuẫn,

tranh chấp xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng; vi phạm pháp luật về hôn nhân và gia đình, giao dịch dân sự mà theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự không được hòa giải; vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc bị xử lý vi phạm hành chính; mâu thuẫn, tranh chấp khác không được hòa giải ở cơ sở theo quy định pháp luật.

Thứ năm, nguy cơ tiềm ẩn và khả năng lan tỏa, mâu thuẫn, tranh chấp ở cơ sở có đặc tính "âm ỉ", dễ gây mất trật tự, nếu không được nhận diện và giải quyết sớm sẽ dễ tích tụ, biến tướng thành những xung đột gay gắt, làm phát sinh các khiếu kiện phức tạp hoặc hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng.

1.3. Các loại mâu thuẫn, tranh chấp thường phát sinh ở cơ sở

Có nhiều tiêu chí khác nhau để phân loại mâu thuẫn, tranh chấp ở cơ sở, cụ thể như sau:

a) Căn cứ vào quan hệ xã hội phát sinh, mâu thuẫn, tranh chấp ở cơ sở có thể được chia thành:

- Mâu thuẫn, tranh chấp trong gia đình (vợ chồng, cha mẹ – con cái, anh chị em);

- Mâu thuẫn trong họ hàng, dòng tộc;

- Mâu thuẫn giữa hàng xóm, cộng đồng dân cư.

b) Căn cứ vào giá trị tranh chấp, có thể phân thành:

- Tranh chấp có thể định lượng được bằng tiền hoặc tài sản như: thừa kế, vay mượn, lối đi chung, bồi thường thiệt hại;

- Tranh chấp không định lượng được như: mâu thuẫn về quan điểm sống, lối sống, ứng xử trong sinh hoạt.

c) Căn cứ vào lĩnh vực pháp luật điều chỉnh

Đây là cách phân loại phổ biến, bao gồm các nhóm chủ yếu sau:

- Tranh chấp dân sự: phát sinh từ các quan hệ tài sản và nhân thân như tranh chấp hợp đồng vay mượn, thừa kế, lối đi chung, bồi thường thiệt hại…, Những tranh chấp này thường gắn liền với quy định của Bộ luật Dân sự năm 2015 và là loại việc mà hòa giải viên ở cơ sở thường xuyên tiếp cận.

- Tranh chấp hôn nhân và gia đình: bao gồm mâu thuẫn giữa vợ chồng, cha mẹ và con cái, anh chị em trong gia đình, hoặc liên quan đến việc chăm sóc, nuôi dưỡng, phân chia tài sản chung. Đây là loại tranh chấp mang tính nhạy cảm, chịu ảnh hưởng lớn của yếu tố tình cảm và đạo đức và truyền thống gia đình Việt Nam, đòi hỏi hòa giải viên phải đặc biệt thận trọng, tinh tế trong cách tiếp cận.

- Tranh chấp về đất đai, môi trường và điều kiện sinh hoạt: như tranh chấp ranh giới, lấn chiếm đất, ô nhiễm môi trường, tiếng ồn…. Những mâu thuẫn này không chỉ liên quan đến quyền lợi của cá nhân mà còn tác động đến lợi ích chung của cộng đồng, cần được giải quyết trên cơ sở kết hợp giữa quy định của Luật Đất

đai năm 2024, Luật Bảo vệ môi trường năm 2020, pháp luật dân sự và các quy ước, hương ước của địa phương.

- Mâu thuẫn trong lao động và kinh doanh nhỏ lẻ: phát sinh giữa chủ cơ sở với người lao động hoặc giữa các hộ kinh doanh với người tiêu dùng; tuy giá trị không lớn nhưng có thể ảnh hưởng đến trật tự xã hội nếu không được giải quyết kịp thời.

Việc phân loại mâu thuẫn, tranh chấp theo các tiêu chí nêu trên giúp hòa giải viên ở cơ sở xác định đúng tính chất vụ việc, lựa chọn quy định pháp luật phù hợp và áp dụng phương pháp hòa giải hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng hòa giải trong thực tiễn.

2. Các phương thức giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp ở cơ sở

Giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp là quá trình tác động có chủ đích nhằm làm chấm dứt hoặc giảm thiểu sự đối lập về lợi ích, quan điểm giữa các bên, hướng tới việc khôi phục, duy trì các mối quan hệ xã hội ổn định, hài hòa. Trong thực tiễn đời sống ở cơ sở, mâu thuẫn, tranh chấp có thể được giải quyết thông qua nhiều phương thức khác nhau. Mỗi phương thức có phạm vi áp dụng, ưu điểm và hạn chế riêng, phù hợp với từng loại mâu thuẫn, mức độ xung đột và điều kiện cụ thể của các bên. Việc nhận diện và lựa chọn đúng phương thức giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp phù hợp có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả giải quyết vụ việc và sự ổn định lâu dài của các mối quan hệ xã hội. Đối với hòa giải viên ở cơ sở, hiểu rõ đặc điểm của từng phương thức không chỉ giúp nâng cao chất lượng hòa giải mà còn góp phần định hướng hành vi pháp lý đúng đắn cho người dân.

2.1. Tự thương lượng giữa các bên

Thương lượng là phương thức giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp trong đó các bên trực tiếp gặp gỡ, trao đổi, bàn bạc với nhau nhằm tìm ra giải pháp dung hòa lợi ích mà không có sự can thiệp của bên thứ ba. Đây là phương thức đơn giản, linh hoạt, tiết kiệm thời gian, chi phí và được pháp luật khuyến khích áp dụng trong các quan hệ dân sự. Bộ luật Dân sự năm 2015, tại Điều 3, khẳng định nguyên tắc tự do, tự nguyện cam kết, thỏa thuận, theo đó các bên có quyền tự thỏa thuận về việc xác lập, thực hiện và chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự, miễn là không vi phạm điều cấm của luật và không trái đạo đức xã hội.

Trong thực tế ở cơ sở, nhiều mâu thuẫn nhỏ có thể được giải quyết hiệu quả thông qua thương lượng nếu các bên có thiện chí và còn giữ được sự tôn trọng lẫn nhau. Ví dụ, giữa hai hộ gia đình phát sinh mâu thuẫn về việc chặt tỉa cây xanh vươn sang đất hàng xóm. Nếu hai bên chủ động trao đổi, thống nhất thời gian và cách thức xử lý, mâu thuẫn có thể được giải quyết nhanh chóng mà không cần đến sự can thiệp của hòa giải viên hay chính quyền địa phương.

Tuy nhiên, thương lượng chỉ thực sự hiệu quả khi các bên có vị thế tương đối ngang bằng, có khả năng kiểm soát cảm xúc và sẵn sàng lắng nghe quan điểm của nhau. Trong những trường hợp mâu thuẫn đã kéo dài, các bên có tâm lý đối đầu, thiếu niềm tin hoặc có sự chênh lệch rõ rệt về hiểu biết pháp luật, thì thương

lượng thường gặp nhiều khó khăn, thậm chí có thể làm mâu thuẫn trầm trọng hơn. Khi đó, vai trò của hòa giải viên ở cơ sở trở nên cần thiết để hỗ trợ các bên tìm lại tiếng nói chung.

2.2. Hòa giải ở cơ sở

Hòa giải ở cơ sở là phương thức giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp có sự tham gia của bên thứ ba trung lập là hòa giải viên, nhằm hỗ trợ các bên tự thỏa thuận, thống nhất phương án giải quyết phù hợp với pháp luật, đạo đức xã hội và phong tục, tập quán tốt đẹp của địa phương. Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 xác định hòa giải ở cơ sở là hoạt động mang tính xã hội, dựa trên sự tự nguyện của các bên, không mang tính quyền lực nhà nước nhưng có vai trò quan trọng trong việc giữ gìn đoàn kết nội bộ nhân dân, phòng ngừa vi phạm pháp luật và khiếu kiện phức tạp.

Ưu điểm nổi bật của hòa giải ở cơ sở là tính linh hoạt, gần gũi, dễ tiếp cận. Hòa giải viên là những người có uy tín trong cộng đồng, am hiểu phong tục, tập quán, nắm rõ hoàn cảnh cụ thể của các bên, do đó, có điều kiện thuận lợi để tác động đến tâm lý, tình cảm và nhận thức của các bên tranh chấp. Không giống như các phương thức giải quyết mang tính đối kháng, hòa giải hướng tới giải quyết nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn trong quan hệ xã hội, giúp các bên hiểu rõ quyền, nghĩa vụ của mình và tự nguyện điều chỉnh hành vi.

Ví dụ, trong vụ việc mâu thuẫn giữa hộ gia đình chăn nuôi và các hộ xung quanh do xả thải gây ô nhiễm môi trường, hòa giải viên không chỉ viện dẫn các quy định của Luật Bảo vệ môi trường năm 2020 và Bộ luật Dân sự năm 2015 về trách nhiệm bồi thường thiệt hại, mà còn phân tích tác động lâu dài của ô nhiễm đến sức khỏe cộng đồng, uy tín của gia đình trong thôn xóm, từ đó giúp các bên nhận thức được lợi ích của việc khắc phục hậu quả và chung tay bảo vệ môi trường sống.

Hòa giải ở cơ sở đặc biệt phù hợp với các mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh trong quan hệ gia đình, láng giềng, cộng đồng dân cư, nơi mà việc duy trì mối quan hệ lâu dài có ý nghĩa quan trọng hơn so với việc "thắng – thua" về mặt pháp lý. Tuy nhiên, hòa giải ở cơ sở không áp dụng đối với những vụ việc thuộc trường hợp không được hòa giải theo quy định của pháp luật, hoặc những tranh chấp mà một bên kiên quyết không chấp nhận hòa giải.

Thực tiễn cho thấy, những mâu thuẫn được giải quyết sớm bằng thương lượng hoặc hòa giải thường ít để lại hậu quả tiêu cực, trong khi những tranh chấp phải giải quyết bằng con đường tố tụng thường kéo dài, phức tạp và khó hàn gắn quan hệ. Do đó, hòa giải ở cơ sở cần được coi là "hàng rào mềm" nhưng hiệu quả trong việc phòng ngừa, hạn chế tranh chấp, góp phần xây dựng cộng đồng dân cư đoàn kết, ổn định và thượng tôn pháp luật.

2.3. Giải quyết thông qua cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở địa phương

Trong một số trường hợp, mâu thuẫn, tranh chấp có thể được giải quyết thông qua sự can thiệp, hướng dẫn của các cơ quan, tổ chức ở địa phương như Ủy ban nhân dân cấp xã. Phương thức này thường được áp dụng đối với các vụ việc

có liên quan đến quản lý hành chính nhà nước, trật tự công cộng, môi trường, đất đai hoặc những vấn đề vượt quá khả năng tự thỏa thuận của các bên nhưng chưa đến mức phải giải quyết bằng con đường tố tụng.

Chẳng hạn, đối với tranh chấp về lấn chiếm lòng, lề đường hoặc sử dụng sai mục đích đất công cộng, Ủy ban nhân dân cấp xã có thể tiến hành kiểm tra, lập biên bản, yêu cầu khắc phục vi phạm theo thẩm quyền. Trong quá trình đó, hòa giải viên có thể phối hợp, giải thích pháp luật, vận động người vi phạm tự nguyện chấp hành, hạn chế việc áp dụng các biện pháp xử lý mang tính cưỡng chế.

Phương thức này có ưu điểm là dựa trên thẩm quyền quản lý nhà nước, có tính ràng buộc nhất định, góp phần bảo đảm kỷ cương, trật tự pháp luật. Tuy nhiên, nếu lạm dụng hoặc áp dụng không phù hợp, có thể làm gia tăng tâm lý đối đầu giữa người dân và chính quyền, ảnh hưởng đến sự đồng thuận xã hội. Vì vậy, trong thực tiễn, cần kết hợp hài hòa giữa biện pháp hành chính và công tác hòa giải, vận động, thuyết phục.

2.4. Giải quyết tranh chấp tại Trọng tài hoặc Tòa án

Giải quyết tranh chấp tại Tòa án hoặc Trọng tài là phương thức giải quyết chính thức, mang tính quyền lực nhà nước hoặc quyền lực tài phán, được áp dụng khi các bên không thể tự thỏa thuận hoặc hòa giải không thành. Luật Trọng tài thương mại năm 2010, Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 và các văn bản pháp luật liên quan quy định cụ thể về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp thông qua Tòa án.

Phương thức này có ưu điểm là bảo đảm tính pháp lý cao, phán quyết có giá trị bắt buộc thi hành, góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên. Tuy nhiên, tố tụng thường kéo dài, tốn kém thời gian, chi phí và có thể làm rạn nứt nghiêm trọng các mối quan hệ xã hội, đặc biệt là trong các tranh chấp giữa những người có quan hệ thân thích hoặc láng giềng.

Trong thực tế, tố tụng thường kéo dài, tốn kém thời gian, chi phí và có thể làm rạn nứt nghiêm trọng các mối quan hệ xã hội, đặc biệt là trong các tranh chấp giữa những mâu thuẫn ngày càng gay gắt. Vì vậy, một trong những nhiệm vụ quan trọng của hòa giải viên là tư vấn, phân tích để người dân hiểu rõ ưu, nhược điểm của từng phương thức giải quyết, từ đó cân nhắc lựa chọn con đường phù hợp, ưu tiên hòa giải trước khi sử dụng biện pháp tố tụng.

3. Mối quan hệ giữa tiêu chí đánh giá chuẩn tiếp cận pháp luật cấp xã đối với công tác Hòa giải ở cơ sở

Quyết định 27/2015/QĐ-TTg và Thông tư 15/2025/TT-BTP không đánh giá hòa giải chỉ bằng một con số "tỷ lệ hòa giải thành" mà đánh giá cả hệ thống bảo đảm cho hòa giải ở cơ sở hoạt động:

Tổ hòa giải → hòa giải viên → tiếp nhận vụ việc → giải quyết → tỷ lệ hòa giải thành → phối hợp, hỗ trợ → tập huấn → kinh phí → thù lao.

➢ *Với các mức độ đánh giá như sau:*

- 100% tổ hòa giải phải được thành lập, kiện toàn đúng quy định;
- 100% trường hợp cần bầu, công nhận, cho thôi hòa giải viên phải được thực hiện đúng quy định;
- 100% vụ việc đã tiếp nhận thuộc phạm vi hòa giải phải được giải quyết theo quy định;
- tỷ lệ hòa giải thành từ 85% trở lên;
- ít nhất 80% tổ hòa giải phải thực hiện được ít nhất 2 hoạt động phối hợp, hỗ trợ;
- 90% trở lên hòa giải viên được cung cấp tài liệu, tập huấn, bồi dưỡng;
- 100% tổ hòa giải được hỗ trợ kinh phí đúng quy định;
- 100% vụ việc hòa giải được hỗ trợ thù lao đúng mức.

II. MỘT SỐ KIẾN THỨC CHUNG VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của hòa giải ở cơ sở

1.1. Khái niệm hòa giải ở cơ sở

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.

1.2. Đặc điểm của hòa giải ở cơ sở

Hòa giải ở cơ sở có những đặc điểm chung của công tác hòa giải gồm:

- Là một phương thức giải quyết tranh chấp giữa các bên theo quy định của pháp luật về hòa giải.

- Thể hiện sự thỏa thuận ý chí, quyền tự định đoạt của các bên mâu thuẫn, tranh chấp. Nói cách khác, chủ thể trong quan hệ hòa giải phải chính là các bên mâu thuẫn, tranh chấp. Kết quả hòa giải thành hay không thành hoàn toàn phụ thuộc vào ý chí chủ quan của các bên tranh chấp có tìm ra được giải pháp giải quyết tranh chấp không.

- Các bên tranh chấp cần đến một bên thứ ba làm trung gian hòa giải, giúp họ đạt được thỏa thuận, tìm ra được hướng giải quyết tranh chấp, chấm dứt bất đồng, xung đột. Bên thứ ba chính là hòa giải viên, có vai trò trung lập và độc lập với các bên tranh chấp.

- Nội dung thỏa thuận hòa giải thành của các bên tranh chấp không được trái với quy định của pháp luật, phải phù hợp đạo đức xã hội, không xâm phạm lợi ích hoặc nhằm trốn tránh nghĩa vụ với Nhà nước hoặc người thứ ba. Dù thỏa thuận hòa giải thể hiện ý chí tự nguyện của các bên tranh chấp, nhưng nếu thỏa

thuận đó vi phạm điều cấm của pháp luật, trái đạo đức xã hội thì không được công nhận.

Ngoài những đặc điểm chung của công tác hòa giải nêu trên, hòa giải ở cơ sở còn có những đặc điểm riêng như sau:

- Hòa giải ở cơ sở được điều chỉnh bởi Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, nhằm giải quyết các mâu thuẫn, xung đột, tranh chấp (như mâu thuẫn trong gia đình, dòng họ, tranh chấp giữa hàng xóm láng giềng…) và vi phạm pháp luật trong trường hợp không bị xử lý vi phạm hành chính, không bị truy cứu trách nhiệm hình sự xảy ra trên địa bàn.

- Tổ hòa giải ở cơ sở là tổ chức tự quản của nhân dân, hoạt động trên cơ sở tự nguyện vì mục đích xã hội, vì cộng đồng và phi lợi nhuận; việc hòa giải không thu phí.

- Hòa giải viên ở cơ sở là người thường trú tại cơ sở, khi hòa giải, hòa giải viên không chỉ dựa trên các quy định của pháp luật (giải thích, hướng dẫn các bên vận dụng pháp luật) mà còn dựa vào chuẩn mực đạo đức, văn hóa ứng xử, phong tục, tập quán tốt đẹp để giúp đỡ, thuyết phục các bên tự thương lượng, thỏa thuận chấm dứt mâu thuẫn, xung đột. Hòa giải viên ở cơ sở không có quyền xét xử như thẩm phán và không được ra phán quyết như trọng tài viên.

- Cách thức hòa giải ở cơ sở không phải tuân theo trình tự, thủ tục bắt buộc mà tùy thuộc từng vụ việc cụ thể, hòa giải viên linh hoạt hòa giải sao cho phù hợp với đối tượng, tính chất, hoàn cảnh.

1.3. Vai trò của hòa giải ở cơ sở

Hòa giải ở cơ sở có vai trò quan trọng trong đời sống xã hội, có thể nói đây là một phương thức giải quyết tranh chấp hiệu quả, thể hiện trên những mặt sau:

- Là một phương thức giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn, vi phạm pháp luật.

- Góp phần giữ gìn, duy trì đoàn kết trong nội bộ nhân dân; củng cố, phát huy tình cảm và đạo lý truyền thống tốt đẹp trong gia đình, cộng đồng; phòng ngừa, hạn chế vi phạm pháp luật, tội phạm, bảo đảm trật tự an toàn xã hội.

- Phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong quản lý xã hội. Công tác hòa giải ở cơ sở thể hiện nền dân chủ xã hội chủ nghĩa, thông qua đó nhân dân, xã hội trực tiếp tham gia quản lý mọi mặt đời sống xã hội.

Bằng hoạt động hòa giải ở cơ sở, các bên tranh chấp đã tự mình giải quyết tranh chấp, xung đột trên cơ sở mong muốn, hài hòa lợi ích của các bên. Hòa giải viên là người hoạt động vì lợi ích cộng đồng, họ không hướng tới mục tiêu lợi nhuận; công việc của hòa giải viên là hàn gắn những mâu thuẫn nảy sinh trong gia đình, dòng họ, tranh chấp giữa hàng xóm láng giềng với nhau; để từ đó không cần đến sự can thiệp của Nhà nước đối với những công việc mà xã hội có thể tự làm được. Điều này thể hiện cao quyền làm chủ của nhân dân, góp phần thực hiện có hiệu quả Hiến pháp năm 2013.

- Hoạt động hòa giải ở cơ sở góp phần tích cực trong việc giảm áp lực cho các cơ quan Nhà nước, cơ quan tư pháp; hạn chế đơn thư khiếu nại, tố cáo, nhất là khiếu nại vượt cấp, kéo dài.

Kết quả hòa giải thành ở cơ sở phần lớn được các bên tự nguyện thi hành, bởi nội dung thỏa thuận khi hòa giải thành là ý chí của các bên tranh chấp, các bên hài lòng với giải pháp đã thống nhất nên thường tự giác thi hành một cách nhanh chóng (đa số các trường hợp không cần tòa án công nhận). Vì thế, các mâu thuẫn được triệt tiêu hoàn toàn nên không có khiếu kiện (bao gồm cả khiếu kiện vượt cấp, khiếu kiện kéo dài). Thực tế cho thấy, mọi vấn đề đều nảy sinh từ cơ sở và ở đâu làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở thì ở đó an toàn chính trị, an ninh, trật tự xã hội được giữ vững3.

- Hoạt động hòa giải ở cơ sở có ý nghĩa quan trọng đối với công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, góp phần trực tiếp tác động đến việc nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của nhân dân.

Bằng việc vận dụng những quy định pháp luật để giải thích, phân tích, hướng dẫn các bên giải quyết tranh chấp, hòa giải viên đã giúp họ hiểu được quyền và nghĩa vụ của mình để từ đó xử sự phù hợp với quy định pháp luật, chuẩn mực đạo đức xã hội.

- Công tác hòa giải ở cơ sở giúp giải quyết tranh chấp một cách nhanh chóng, kịp thời và triệt để; ít tốn kém về thời gian, nhân lực.

Hòa giải viên ở cơ sở là người sinh sống tại địa bàn dân cư nên họ có điều kiện phát hiện sớm và nắm bắt được nội dung vụ việc, tranh chấp. Ngay khi vụ việc vừa phát sinh, hòa giải viên ở cơ sở biết được sự việc, có mặt kịp thời để can ngăn sự việc tiến triển theo chiều hướng xấu4, dàn xếp ngay, làm cho sự việc lắng xuống, các bên bình tĩnh lại và từ đó hướng dẫn, giúp đỡ các bên hóa giải mâu thuẫn một cách ổn thỏa. Thực tiễn hoạt động hòa giải ở cơ sở cho thấy, có những vụ việc nếu không được hòa giải kịp thời thì sự việc bị dồn nén lâu ngày, âm ỉ trong mỗi bên, đến khi bùng phát trở nên nghiêm trọng, thậm chí thành hành vi vi phạm pháp luật hình sự, xâm phạm sức khỏe, tính mạng, danh dự, nhân phẩm của các bên. Hòa giải ở cơ sở sẽ kịp thời dập tắt xung đột, không để mâu thuẫn trở nên gay gắt, không vượt qua giới hạn, giúp cho các bên tránh được việc giải quyết xung đột bằng bạo lực.

Khi giải quyết tranh chấp bằng hòa giải ở cơ sở, các bên không phải trả lệ phí, không mất nhiều thời gian tham gia vụ kiện, công việc không bị ảnh hưởng.

---

3 Đối với bản án, quyết định của Tòa án, khi thi hành thường gặp nhiều trở ngại khó khăn vì nhiều đương sự không hài lòng với quyết định của bản án; việc thực hiện nghĩa vụ theo quy định của bản án mang tính bắt buộc nên đương sự có nghĩa vụ thường không tự nguyện thi hành, từ đó cần đến việc giải quyết của cơ quan Thi hành án dân sự. Điều này tạo áp lực cho cả đương sự và cơ quan thi hành án, một số trường hợp đương sự không đồng ý với việc thi hành án đã khiếu nại, khiếu kiện, dẫn đến tình trạng vụ việc bị kéo dài nhiều năm.

4 Khi biết sự việc thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở thì không cần đơn yêu cầu hay giấy đề nghị của các bên, hòa giải viên có mặt ngay để hòa giải.

- Kết quả hòa giải thành ở cơ sở phần lớn được các bên tự nguyện thi hành, góp phần giảm khiếu kiện của nhân dân.

Khi hòa giải thành, nội dung thỏa thuận là ý chí của các bên tranh chấp, các bên hài lòng với giải pháp giải quyết do chính họ đưa ra nên thường là tự giác thi hành một cách nhanh chóng (đa số các trường hợp không cần tòa án công nhận, họ tự nguyện thực hiện theo các nội dung đã thỏa thuận).

- Tiết kiệm chi phí

Khi giải quyết tranh chấp bằng hòa giải ở cơ sở, các bên tiết kiệm và giảm thiểu rất nhiều chi phí. Hiện nay, vụ việc hòa giải ở cơ sở không tính phí, hòa giải viên làm việc trên cơ sở tự nguyện, vì lợi ích xã hội, lợi ích cộng đồng. Trong tố tụng dân sự nếu vụ việc được hòa giải thành do Thẩm phán tiến hành trước khi mở phiên tòa thì các đương sự phải chịu 50% án phí dân sự sơ thẩm.

Đối với trường hợp vụ án dân sự đưa ra xét xử thì các đương sự phải nộp án phítheo quy định tại Nghị quyết số 326/2016/NQ-UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp,quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án. Đối với tranh chấp về dân sự, hôn nhân và gia đình không có giá ngạch thì mức án phí dân sự sơ thẩm là 300.000 đồng. Đối với tranh chấp về dân sự, hôn nhân và gia đình có giá ngạch thì mức án phí căn cứ vào giá trị tài sản có tranh chấp5. Thực tế có không ít vụ án dân sự phải qua nhiều vòng tố tụng (sơ thẩm, phúc thẩm; giám đốc thẩm lại trở về sơ, phúc thẩm…), bên thắng kiện đôi khi không đủ bù đắp chi phí tố tụng; ngoài ra công việc của các bên đương sự bị ảnh hưởng do phải có mặt theo giấy triệu tập của Tòa án, điều này ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của các bên, ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh, thu nhập bị giảm sút.

2. Phạm vi hòa giải ở cơ sở

Theo Điều 3 Luật Hòa giải ở cơ sở, Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hòa giải ở cơ sở, phạm vi hòa giải ở cơ sở được quy định như sau:

2.1. Các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật được tiến hành hòa giải, gồm:

a) Mâu thuẫn giữa các bên (do khác nhau về quan niệm sống, lối sống, tính tình không hợp hoặc mâu thuẫn trong việc sử dụng lối đi qua nhà, lối đi chung, sử dụng điện, nước sinh hoạt, công trình phụ, giờ giấc sinh hoạt, gây mất vệ sinh chung hoặc các lý do khác).

---

5 Giá trị tranh chấp từ trên 60 triệu đồng đến 400 triệu đồng thì nộp 5% của giá trị tranh chấp; từ trên 400 triệu đồng đến 800 triệu đồng thì nộp 20 triệu đồng + 4% của phần giá trị tranh chấp vượt quá 400 triệu đồng; từ trên 800 triệu đồng đến 2 tỷ đồng thì nộp 36 triệu đồng + 3% của phần giá trị tranh chấp vượt quá 800 triệu đồng; từ trên 2 tỷ đồng đến 4 tỷ đồng thì nộp 72 triệu đồng + 2% của phần giá trị tranh chấp vượt 2 tỷ đồng; từ trên 4 tỷ đồng thì nộp 112 triệu đồng + 0,1% của phần giá trị tranh chấp vượt 4 tỷ đồng.

Ví dụ: Nhà bà Th và ông H là hai hộ liền kề. Gần đây, ông H nuôi mấy con gà tre và làm chuồng gà ngay sát cửa sổ nhà bà Th. Gà gáy suốt ngày làm bà Th mất ngủ. Phân gà bốc mùi hôi thối gây ảnh hưởng đến vệ sinh môi trường, ô nhiễm không khí và ảnh hưởng tới sức khỏe các thành viên trong gia đình bà Th. Bà Th đã nhắc nhở nhiều lần nhưng ông H không chuyển chuồng gà, nên hai bên lời qua tiếng lại, gây mất trật tự nơi xóm phố.

b) Tranh chấp phát sinh từ quan hệ dân sự như tranh chấp về quyền sở hữu, nghĩa vụ dân sự, hợp đồng dân sự, thừa kế, quyền sử dụng đất.

Ví dụ: Là hàng xóm thân thiết nhiều năm, ông B có nhu cầu mua con bò cái của ông A để nhân giống với giá 10 triệu đồng. Hai bên đã thống nhất việc mua bán, ông B trả 10 triệu đồng cho ông A mà không có giấy tờ gì, riêng việc nhận bò, hai bên thống nhất ba ngày sau sẽ giao nhận để được ngày tốt. Ngày hôm sau, ông A nghĩ lại thấy bán bò giá đó là thấp, bởi con bò cái đang có chửa nên tiếc không muốn bán. Vì thế ông A đề nghị trả lại ông B 10 triệu đồng. Ông B không đồng ý do việc mua bán đã hoàn thành, tiền ông đã trả, chỉ còn mỗi việc giao nhận bò. Hai bên đã xảy ra tranh chấp, lời qua tiếng lại.

c) Tranh chấp phát sinh từ quan hệ hôn nhân và gia đình như tranh chấp phát sinh từ quan hệ giữa vợ, chồng; quan hệ giữa cha, mẹ và con; quan hệ giữa ông bà nội, ông bà ngoại và cháu, giữa anh, chị, em và giữa các thành viên khác trong gia đình; cấp dưỡng; xác định cha, mẹ, con; nuôi con nuôi; ly hôn.

Ví dụ: Anh H và chị T kết hôn đã được 15 năm, sinh được 2 con, một trai, một gái, hiện 2 con đang tuổi đi học. Hàng ngày chị T bán rau ngoài chợ, anh H làm nghề xe ôm. Làm ăn vất vả nhưng kinh tế vẫn khó khăn nên anh chị thường xuyên cãi vã, to tiếng với nhau, gây mất trật tự thôn xóm.

d) Vi phạm pháp luật mà theo quy định của pháp luật nhưng việc vi phạm đó chưa đến mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự, xử lý vi phạm hành chính.

Ví dụ: Anh P và anh N đang vui vẻ trò chuyện, uống rượu. Do ngà ngà say N khen vợ P xinh, P cho rằng N có tình ý gì với vợ mình nên 2 bên lời qua tiếng lại và xô xát nhau. Vợ anh P vào can thì bị anh N đẩy ra, ngã xây xước tay chân.

đ) Vi phạm pháp luật hình sự trong các trường hợp sau đây:

- Không bị khởi tố vụ án theo quy định tại Điều 107 của Bộ luật tố tụng hình sự (nay là Điều 157 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015) và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

- Pháp luật quy định chỉ khởi tố vụ án theo yêu cầu của người bị hại, nhưng người bị hại không yêu cầu khởi tố theo quy định tại khoản 1 Điều 105 của Bộ luật tố tụng hình sự (nay là khoản 1 Điều 155 Bộ luật tố tụng hình sự

năm 2015) và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

- Vụ án đã được khởi tố, nhưng sau đó có quyết định của cơ quan tiến hành tố tụng về đình chỉ điều tra theo quy định tại khoản 2 Điều 164 của Bộ luật tố tụng hình sự (nay là Khoản 1 Điều 230 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015) hoặc đình chỉ vụ án theo quy định tại Khoản 1 Điều 169 của Bộ luật tố tụng hình sự (nay là Khoản 1 Điều 282 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015) và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

Ví dụ 1: A bị bệnh tâm thần và đã có kết luận giám định tâm thần tư pháp. Trong một lần, A đánh B bị chấn thương sọ não, nguy hiểm đến tính mạng. Do A là người không có năng lực trách nhiệm hình sự nên hành vi đánh người của A không bị truy cứu trách nhiệm hình sự. Vì vậy, khi có mâu thuẫn, tranh chấp giữa 2 bên gia đình A và B thì hòa giải viên ở cơ sở có thể tiến hành hòa giải.

Ví dụ 2: Để có tiền chơi game, Minh H - 13 tuổi đã lấy trộm điện thoại di động của ông B bán được 3,5 triệu đồng, trong khi ông B mới mua được hơn 1 tháng với giá 8 triệu đồng. Do H 13 tuổi nên không phải chịu trách nhiệm hình sự đối với hành vi này. Đồng thời theo Điều 90, 92, 94 Luật xử lý vi phạm hành chính thì H không thuộc trường hợp áp dụng các biện pháp xử lý hành chính. Do đó, nếu bố mẹ H (người đại diện theo pháp luật của H) và ông B không thương lượng được về mức đền bù tiền chiếc điện thoại và một/hai bên có yêu cầu hòa giải ở cơ sở thì hòa giải viên có thể tiến hành hòa giải vụ, việc này.

Lưu ý: Trường hợp vụ, việc có dấu hiệu tội phạm nhưng chưa đủ căn cứ xác định hành vi có cấu thành tội phạm hay không thì hòa giải viên không được tiếp nhận để hòa giải. Việc hòa giải chỉ tiến hành sau khi có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền xác định trường hợp đó không bị truy cứu trách nhiệm hình sự và không bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

e) Vi phạm pháp luật bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn theo quy định tại Nghị định số 120/2021/NĐ-CP của Chính phủ ngày 24/12/2021 quy định chế độ áp dụng biện pháp xử lý hành chính giáo dục tại xã, phường, thị trấn được sửa đổi bổ sung bởi Nghị định số 190/2025/NĐ-CP hoặc có đủ điều kiện để áp dụng biện pháp thay thế xử lý vi phạm hành chính theo quy định

Ví dụ: Do nhiều lần có hành vi xâm phạm sức khỏe trẻ em nhà hàng xóm, như ngày 15/6/2020, Nguyễn Văn T 15 tuổi có hành vi dùng tay đánh em H (5 tuổi, hàng xóm cạnh nhà), T đã bị Công an xã nhắc nhở; sau đó vài hôm, T lại gây gổ, đánh em K và đẩy em ngã gãy xương bánh chè (K 8 tuổi, nhà hàng xóm đối diện với nhà T)... Hành vi của T thuộc trường hợp bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn. Tuy nhiên, xét về đặc điểm tâm sinh lý của T đang ở

độ tuổi dậy thì nên trong trường hợp này nếu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã không ra quyết định áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn đối với T thì có thể giao cho Tổ hòa giải ở cơ sở của thôn tiến hành hòa giải mâu thuẫn giữa các gia đình có con bị T đánh với gia đình T. Việc hòa giải phải lập thành biên bản và có sự cam kết của T hứa sẽ không tiếp tục vi phạm; cam kết của cha mẹ T trong việc giáo dục, dạy bảo T.

g) Những vụ, việc khác mà pháp luật không cấm.

2.2. Các trường hợp không hòa giải

Theo quy định tại Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP, thì khi thuộc các trường hợp sau đây hòa giải viên không được tiến hành hòa giải:

a) Mâu thuẫn, tranh chấp xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng;

Ví dụ: Các mâu thuẫn, tranh chấp xâm phạm, lấn chiếm đất công, tranh chấp về sử dụng trái phép công trình công cộng… Cụ thể như trường hợp sau: Năm 2012, để mở rộng đường liên huyện, Nhà nước thu hồi đất của một số hộ gia đình. Sau khi làm đường, phía trước nhà bà X còn khoảng 8m2 đất không sử dụng hết. Tận dụng khoảng đất này, bà X mở quán bán trà đá, ông P cũng mở quán sửa xe máy trên đó. Giữa ông P và bà X thường xuyên cãi cọ, lời ra tiếng vào, thậm chí có xô xát lẫn nhau. Trong trường hợp này, hành vi của bà X và ông P đều là vi phạm pháp luật, xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước nên không được tiến hành hòa giải.

b) Vi phạm pháp luật về hôn nhân và gia đình mà theo quy định của pháp luật phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết (*Ví dụ*: việc kết hôn vi phạm điều cấm của Luật Hôn nhân và gia đình thì hòa giải viên không được hòa giải để tạo điều kiện giúp các bên duy trì quan hệ hôn nhân và gia đình trái pháp luật đó), giao dịch dân sự vi phạm điều cấm của pháp luật hoặc trái đạo đức xã hội[6] (*ví dụ*, như các giao dịch mua bán chất ma túy, mại dâm…) thì không được hòa giải nhằm mục đích để các bên tiếp tục thực hiện giao dịch đó.

Ví dụ: Anh Th theo gia đình đi xây dựng kinh tế mới tại huyện X, tỉnh Gia Lai. Anh Th quen và kết hôn với chị Rơmah Mơly, dân tộc Rơ Măm và sinh sống tại nhà vợ. Do vợ chồng chịu khó, thuận hòa, nên kinh tế gia đình rất khá giả. Tuy nhiên, vừa qua chị Mơly bị tai nạn giao thông và qua đời. Theo tập tục cuê nuê-nối dây, bố mẹ vợ anh Th muốn anh tái hôn với người cháu gái là con chú ruột chị Mơly, nếu không đồng ý thì anh sẽ phải trở về nhà mẹ đẻ với hai bàn tay trắng. Anh Th không đồng ý. Hai bên xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp. Trong trường hợp này, nếu anh Th và người cháu gái của chị Mơly chưa kết hôn thì tổ hòa giải ở cơ sở được tiếp nhận vụ, việc để hòa

[7] Đạo đức xã hội là những chuẩn mực ứng xử chung trong đời sống xã hội, được cộng đồng thừa nhận và tôn trọng. (Điều 123 Bộ luật dân sự 2015)

giải mâu thuẫn giữa bố mẹ vợ với anh Th. Nếu anh Th vì tiếc của mà chấp nhận kết hôn với cháu gái của chị Mơly (có đăng ký kết hôn) thì thuộc trường hợp cưỡng ép kết hôn, vi phạm điều cấm của Luật hôn nhân và gia đình. Khi mâu thuẫn phát sinh giữa anh Th với cháu gái của chị Mơly thì tổ hòa giải ở cơ sở không được tiếp nhận để hòa giải nhằm giúp họ tiếp tục chung sống mà phải thông báo cho cơ quan chức năng biết để can thiệp.

c) Vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trừ trường hợp được hòa giải tại điểm đ mục 2.1 nêu trên

Nguyên tắc: Hòa giải viên không có thẩm quyền kết luận một người phạm tội. Tuy nhiên, khi vụ việc có dấu hiệu rõ ràng của tội phạm thuộc trường hợp phải xử lý hình sự, hòa giải viên **không được dùng hòa giải để thay thế việc xử lý của cơ quan có thẩm quyền**. Luật Hòa giải ở cơ sở quy định các vụ việc thuộc trường hợp không được hòa giải và nghiêm cấm lợi dụng hòa giải để trốn tránh xử lý hình sự, hành chính.**"Hòa giải để hóa giải mâu thuẫn – không hòa giải để xóa bỏ tội phạm."**

<u>Hòa giải viên cần nhớ</u>

1. Không chỉ nhìn vào "giá trị tài sản"

Ví dụ: **trộm 1,5 triệu đồng** chưa chắc chỉ là vi phạm để hòa giải; nếu thuộc trường hợp đặc biệt mà Bộ luật Hình sự quy định thì vẫn có thể bị truy cứu.

2. Không chỉ nhìn vào "tỷ lệ thương tật"

Ví dụ: thương tích **dưới 11%** vẫn có thể bị truy cứu trong những trường hợp nhất định, như sử dụng hung khí nguy hiểm hoặc có tính chất côn đồ.

3. Không được lấy "bồi thường" để thay thế xử lý hình sự

Việc người gây thiệt hại tự nguyện bồi thường, xin lỗi hoặc hai bên đã thỏa thuận với nhau **không đồng nghĩa vụ việc đương nhiên không còn trách nhiệm hình sự**.

4. Hòa giải viên phải nhận diện và chuyển đúng nơi

Khi vụ việc có dấu hiệu tội phạm thuộc trường hợp phải xử lý hình sự, hòa giải viên cần **dừng việc hòa giải theo hướng giải quyết thay cho cơ quan tố tụng**, đồng thời hướng dẫn các bên trình báo, cung cấp thông tin, tài liệu cho cơ quan có thẩm quyền.

d) Vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị xử lý vi phạm hành chính (bao gồm: bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị áp dụng biện pháp xử lý hành chính), trừ các trường hợp được hòa giải tại điểm e mục 2.1 nêu trên;

Ví dụ: Ông A xin giấy phép xây dựng nhà ở với chiều ngang 8m, chiều dài 14m. Khi chuẩn bị khởi công thì ông A cho đào móng

nhà với chiều dài 8,5m, lấn 0,5m vào lối đi của xóm. Do đó, làm ảnh hưởng lối đi của những gia đình bên trong, mâu thuẫn giữa ông A với hàng xóm đã xảy ra. Trường hợp này, ông đã vi phạm quy định trong lĩnh vực xây dựng và sẽ bị xử lý vi phạm hành chính, phải trả lại diện tích đất lấn chiếm. Đây thuộc trường hợp không được hòa giải ở cơ sở.

đ) Mâu thuẫn, tranh chấp khác không được hòa giải ở cơ sở bao gồm: Hòa giải tranh chấp về thương mại và hòa giải tranh chấp về lao động, do việc hòa giải các tranh chấp này được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành về thương mại và lao động (ví dụ tranh chấp giữa hai doanh nghiệp về việc thực hiện hợp đồng kinh tế, hoặc tranh chấp giữa người lao động với người sử dụng lao động về tiền lương, thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi... thì không được hòa giải ở cơ sở).

Lưu ý: Trong trường hợp xác định vụ, việc không thuộc phạm vi hòa giải, thì hòa giải viên giải thích cho các bên về lý do không hòa giải và hướng dẫn các bên làm thủ tục cần thiết để đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp không xác định được vụ, việc có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở hay không thì hòa giải viên đề nghị công chức Tư pháp - Hộ tịch hướng dẫn

3. Nguyên tắc chung khi giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp

Trong quá trình giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, việc tuân thủ các nguyên tắc chung có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, góp phần định hướng cách thức tiếp cận, lựa chọn phương pháp phù hợp và bảo đảm hiệu quả, bền vững của kết quả giải quyết. Các nguyên tắc này không chỉ mang tính kỹ thuật mà còn phản ánh yêu cầu về thái độ, ứng xử và trách nhiệm của các bên tham gia, cũng như của hòa giải viên và các chủ thể có liên quan.

Thứ nhất, tôn trọng sự tự nguyện và quyền tự định đoạt

Nhiệm vụ của hoà giải viên là hướng dẫn, giúp các bên tranh chấp, vi phạm pháp luật tìm được tiếng nói chung để tự giàn xếp mâu thuẫn một cách ổn thỏa, đúng quy định pháp luật. Vì lẽ đó, trước hết hoà giải viên phải tôn trọng sự tự nguyện của các bên, tôn trọng ý chí của họ. *Hòa giải viên chỉ đóng vai trò là người trung gian hướng dẫn, giúp đỡ các bên giải quyết tranh chấp bằng hòa giải chứ không áp đặt, bắt buộc các bên phải tiến hành hòa giải*. Nếu các bên không chấp nhận việc hoà giải thì hoà giải viên không thể bắt buộc họ phải hoà giải. Mọi tác động đến sự tự do ý chí của các bên như cưỡng ép, làm cho một trong hai bên bị lừa dối hay nhầm lẫn đều không thể hiện đầy đủ tính tự nguyện của các bên. Tính tự nguyện này còn được thể hiện thông qua quyền yêu cầu chấm dứt hòa giải của các bên tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình hòa giải.

Do vậy, việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp cần được bắt đầu bằng các phương pháp mang tính hợp tác, đối thoại và thuyết phục, dựa trên sự tự nguyện hoàn toàn của các bên. Việc ưu tiên thương lượng, đối thoại giúp các bên có cơ hội bày tỏ quan điểm, nguyện vọng một cách bình đẳng, tự thỏa thuận giải pháp

trên cơ sở hiểu biết pháp luật, từ đó nâng cao tính ổn định và bền vững của kết quả hòa giải.

Thứ hai, khách quan, vô tư và công bằng.

Khi mâu thuẫn, tranh chấp xảy ra, mỗi bên đều có lý lẽ riêng, tự cho mình là đúng, thường không thấy điều sai trái của mình gây ra cho người khác hoặc cố tình bảo vệ quyền lợi của mình một cách bất hợp pháp. Vì vậy, khi thực hiện hòa giải, hòa giải viên phải bảo đảm nguyên tắc khách quan, công minh để giải quyết tranh chấp một cách công bằng, bình đẳng, quan tâm đến lợi ích của các bên tranh chấp, không nghiêng về bên này mà làm thiệt hại đến lợi ích bên kia; tránh không bị mặc cảm bởi những ấn tượng ban đầu về vụ việc hay bị chi phối, tác động bởi những định kiến chủ quan (ví dụ như những nhìn nhận, đánh giá không tốt về bên mâu thuẫn, tranh chấp trước khi xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp...). Vì nếu những cảm giác hay ấn tượng ban đầu đó mà không dựa trên những sự kiện thực tế của vụ việc thì hoà giải viên có thể dễ mắc sai lầm.

Hòa giải viên cần phải lắng nghe các bên tranh chấp, đồng thời, tôn trọng sự thật khách quan, công bằng, đề cao lẽ phải, tìm cách giải thích, phân tích để mỗi bên hiểu rõ đúng sai, không xuê xoa "*dĩ hòa vi quý*" cho xong việc. Hơn nữa, có khách quan, công bằng thì hòa giải viên mới tạo được lòng tin của các bên, để họ chia sẻ, lắng nghe, tiếp thu ý kiến phân tích, giải thích của mình, từ đó có nhận thức, tự nguyện điều chỉnh hành vi cho phù hợp hoặc tự chịu "thua thiệt" một chút để hướng tới lợi ích chung là sự ổn định trật tự, yên vui của gia đình, cộng đồng.

Thứ ba, bảo mật thông tin đời tư và bí mật gia đình, *giữ bí mật thông tin đời tư của các bên, trừ trường hợp quy định tại Khoản 4 và Khoản 5 Điều 10 của Luật Hòa giải ở cơ sở*

Trong quá trình hoà giải, hoà giải viên phải tìm hiểu ngọn ngành của vụ việc như: Nguyên nhân phát sinh, diễn biến của vụ việc, thái độ mong muốn của các bên… Trong số các thông tin cần thiết đó, đôi khi có những thông tin liên quan đến bí mật đời tư của các bên tranh chấp. Khi được các bên tranh chấp tin tưởng và cung cấp thông tin về đời tư, hoà giải viên cần tôn trọng và không được phép tiết lộ, tránh làm ảnh hưởng đến danh dự, uy tín của các bên tại cộng đồng dân cư. Tuy nhiên, cũng cần phân biệt giữa bí mật thông tin đời tư cá nhân và những thông tin mà các bên tranh chấp che dấu về hành vi vi phạm pháp luật của mình.

Thứ tư, kết hợp hài hòa giữa "Lý" và "Tình", vận dụng linh hoạt, phù hợp các phương pháp giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp với hoàn cảnh cụ thể của từng vụ việc.

Thông thường, khi có mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật xảy ra trong xã hội nếu không được giải quyết kịp thời dễ dẫn đến "*việc bé xé ra to*", việc đơn giản thành phức tạp, phạm vi ảnh hưởng cũng như hậu quả của các vi phạm pháp luật và tranh chấp ngày càng lớn. Do đó, đòi hỏi hoà giải viên phải tiến hành chủ động, kịp thời để phòng ngừa, ngăn chặn các vi phạm pháp luật.

Hoạt động hoà giải ở cơ sở đòi hỏi phải tuân thủ nguyên tắc có lý, có tình, nghĩa là hoà giải phải dựa trên cơ sở pháp luật và đạo đức xã hội. Trước hết cần đề cao yếu tố tình cảm, phân tích, khuyên nhủ các bên ứng xử phù hợp với chuẩn mực đạo đức: Như con cái phải có hiếu với cha mẹ; anh chị em phải biết thương yêu, đùm bọc lẫn nhau "*như thể tay chân*", "*chị ngã, em nâng*", "*máu chảy ruột mềm*", "*môi hở răng lạnh*"; vợ chồng sống với nhau phải có tình, có nghĩa, "*đạo vợ, nghĩa chồng*"; xóm giềng thì "*tối lửa tắt đèn có nhau*", "*bán anh em xa, mua láng giềng gần*"… Đồng thời, hoà giải viên phải dựa vào pháp luật để phân tích, đưa ra những lời khuyên và hướng dẫn các bên thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật, nhằm giữ gìn đoàn kết trong nội bộ nhân dân, củng cố, phát huy những tình cảm và đạo lý truyền thống tốt đẹp trong gia đình và cộng đồng, phòng ngừa, hạn chế vi phạm pháp luật, bảo đảm trật tự, an toàn xã hội trong cộng đồng dân cư.

Thứ năm, không vi phạm điều cấm của luật và đạo đức xã hội, mọi nội dung thỏa thuận đạt được giữa các bên phải đảm bảo không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng hay quyền của người thứ ba; phù hợp với chuẩn mực đạo đức xã hội và truyền thống văn hóa dân tộc.

Đối với hoà giải ở cơ sở, các tranh chấp, xích mích trong đời sống sinh hoạt hàng ngày về sử dụng lối đi qua nhà, sử dụng điện, nước sinh hoạt, đổ rác thải làm mất vệ sinh môi trường... thường liên quan đến nhiều người khác ngoài các bên tranh chấp. Hoà giải viên không thể vì mục đích đạt được hoà giải thành của các bên tranh chấp mà làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của bất kỳ người nào khác.

III. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Hòa giải ở cơ sở là hoạt động mang tính tự nguyện, dựa trên sự tham gia chủ động của cộng đồng dân cư, gắn với tình làng nghĩa xóm, phong tục, tập quán và các mối quan hệ xã hội bền chặt. Pháp luật về hòa giải ở cơ sở không đặt ra thủ tục bắt buộc, cứng nhắc khi tiến hành hòa giải mà trao quyền chủ động cho hòa giải viên trong việc lựa chọn cách thức, thời điểm và phương pháp phù hợp với từng vụ việc cụ thể. Việc tổ chức hòa giải phụ thuộc vào đối tượng tham gia, tính chất và mức độ, điều kiện phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp, cũng như mối quan hệ giữa các bên.

Tuy nhiên, để bảo đảm tính hiệu quả, thống nhất và nâng cao chất lượng hòa giải, hòa giải viên có thể tham khảo quy trình chung gồm ba bước cơ bản: trước khi hòa giải, tiến hành hòa giải và sau khi hòa giải. Việc vận dụng linh hoạt các bước này sẽ giúp hòa giải viên từng bước hoàn thiện kỹ năng nghiệp vụ và xử lý tốt hơn các tình huống phát sinh trong thực tiễn.

1. BƯỚC 1. TRƯỚC KHI HÒA GIẢI

- Hòa giải viên phải tìm hiểu nội dung vụ việc, nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp, lợi ích mà mỗi bên hướng tới. Việc tìm hiểu đầy đủ nội dung vụ việc có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả của toàn bộ quá trình hòa

giải. Hòa giải viên không chỉ cần nắm được "sự việc đã xảy ra" mà còn phải hiểu rõ "vì sao sự việc xảy ra" và "điều gì các bên thực sự mong muốn".

Ví dụ, trong một vụ mâu thuẫn giữa hai hộ gia đình liền kề liên quan đến việc xây tường rào lấn ranh giới đất, qua gặp gỡ riêng từng bên, hòa giải viên nhận thấy nguyên nhân sâu xa không chỉ xuất phát từ tranh chấp đất đai mà còn do mâu thuẫn kéo dài trước đó trong quan hệ gia đình, cộng đồng. Một bên cho rằng bị coi thường khi không được thông báo trước việc xây dựng, trong khi bên còn lại cho rằng mình có đầy đủ giấy tờ hợp pháp nên không cần trao đổi. Việc nắm bắt yếu tố tâm lý này giúp hòa giải viên định hướng cách tiếp cận phù hợp, tránh chỉ tập trung vào khía cạnh pháp lý khô cứng.

Để nắm được các thông tin này, hòa giải viên cần gặp gỡ, trao đổi với từng bên tranh chấp (có thể gặp ở nhà riêng của mỗi bên hoặc gặp tại nơi thuận tiện như quán cà phê hoặc trong giờ giải lao tại nơi làm việc…). Ngoài ra, để nắm được tổng thể vụ việc một cách khách quan, toàn diện, hòa giải viên nên gặp gỡ, trao đổi với những người có liên quan, người biết về vụ việc (như hàng xóm, cha, mẹ, con của các bên tranh chấp). Hòa giải viên cũng cần đề nghị được cung cấp tài liệu, bằng chứng liên quan đến vụ việc và xem xét cụ thể, tỉ mỉ các tài liệu, bằng chứng đó.

- Hòa giải viên phải tìm hiểu các quy định pháp luật điều chỉnh trực tiếp mối quan hệ giữa các bên mâu thuẫn, tranh chấp. Hòa giải viên cần đọc quy định pháp luật (Bộ luật, luật, nghị định, thông tư), các tài liệu pháp luật liên quan điều chỉnh vấn đề, nội dung tranh chấp, mâu thuẫn giữa các bên để đối chiếu quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của mỗi bên trong mối quan hệ đó. Hòa giải viên phải trả lời được các câu hỏi: Về mặt pháp lý thì ai sai, ai đúng, sai đến đâu và đúng ở mức độ nào, vấn đề này sẽ giải quyết như thế nào theo quy định pháp luật. Trong trường hợp cần thiết, hòa giải viên có thể đưa vụ việc ra trao đổi, thảo luận trong tổ hòa giải để tìm ra các quy định pháp luật thích hợp áp dụng cho giải quyết vụ việc hoặc tham khảo ý kiến của những người có trình độ pháp lý (như công chức tư pháp cấp xã, luật gia, luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thẩm phán, hội thẩm nhân dân, kiểm sát viên… sinh sống trong khu vực hoặc mình biết).

- Hòa giải viên cần thống nhất với các bên mâu thuẫn, tranh chấp về thời gian và địa điểm thực hiện hòa giải, thành phần tham dự hòa giải, việc hòa giải tiến hành công khai hay không công khai. Điều này nhằm tạo sự thoải mái cho các bên, tránh tình trạng cảm thấy bị gò bó, không thoải mái hoặc miễn cưỡng, không thích thành phần tham dự hòa giải.

Ngoài ra, việc lựa chọn thời gian, địa điểm hòa giải cũng cần cân nhắc yếu tố văn hóa, tâm lý. Ví dụ, đối với tranh chấp trong gia đình liên quan đến nghĩa vụ phụng dưỡng cha mẹ, hòa giải viên có thể đề xuất với các bên tổ chức hòa giải tại nhà văn hóa thôn hoặc nhà riêng của một trong các con để cha mẹ già không biết việc này, tránh làm tổn thương cha mẹ. Hạn chế tiến hành hòa giải tại nhà người cao tuổi, tránh những ngày giỗ chạp, lễ tết để không làm gia tăng căng thẳng hoặc tổn thương tình cảm.

Thời gian thực hiện các công việc trước khi tiến hành hòa giải là 03 ngày kể từ ngày được phân công hòa giải (Khoản 2 Điều 20 Luật Hòa giải ở cơ sở).

2. BƯỚC 2. TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

a) Địa điểm, thời gian thực hiện hòa giải

Địa điểm và thời gian thực hiện buổi hòa giải do hòa giải viên đã thống nhất trước đó với các bên mâu thuẫn, tranh chấp. Địa điểm thực hiện hòa giải có thể là nhà riêng của một bên, nhà riêng của hòa giải viên, nhà văn hóa hay địa điểm khác mà các bên đề xuất nhằm tạo cảm giác dễ chịu, thoải mái. Về thời gian, buổi hòa giải thường được bố trí vào thời điểm các bên có thể tham gia đầy đủ, như buổi tối hoặc ngày nghỉ, đồng thời cần bảo đảm tính kịp thời để giải quyết mâu thuẫn ngay từ khi mới phát sinh; trong nhiều trường hợp, việc hòa giải có thể được tiến hành trong một buổi hoặc kéo dài qua nhiều buổi tùy theo tính chất phức tạp của vụ việc.

Ví dụ, trong một vụ tranh chấp giữa hai chủ cửa hàng tại chợ địa phương về việc lấn chiếm lối đi chung, hòa giải viên đã lựa chọn địa điểm hòa giải tại phòng sinh hoạt cộng đồng của khu phố, thay vì tổ chức ngay tại sạp hàng của một trong hai bên. Điều này giúp các bên cảm thấy bình đẳng, không bị ở vị thế bất lợi, từ đó dễ trao đổi và lắng nghe hơn. Đồng thời, hòa giải viên nên sắp xếp thời gian hòa giải vào buổi tối sau giờ kinh doanh để cả hai bên đều có mặt đầy đủ.

b) Thành phần tham dự buổi hòa giải

Thành phần tham dự buổi hòa giải gồm những người sau:

- Hòa giải viên: chủ trì buổi hòa giải

- Các bên mâu thuẫn, tranh chấp

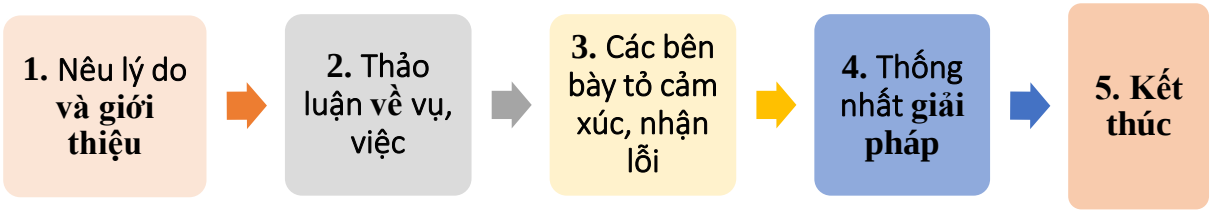
- Người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan

- Hòa giải viên hoặc các bên có thể mời người khác tham gia hòa giải. Việc mời người khác tham gia hòa giải phải được sự đồng ý của các bên mâu thuẫn, tranh chấp. Người được mời có thể là người có uy tín trong dòng họ, ở nơi sinh sống, nơi làm việc; người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội; già làng, trưởng bản, chức sắc tôn giáo, người biết rõ vụ, việc; đại diện của cơ quan, tổ chức hoặc người có uy tín khác.

Ví dụ, trong một vụ mâu thuẫn giữa con bác, con chú, con cô về việc dành một phần đất của ông bà để lại xây nhà thờ họ, thì hòa giải viên nên mời thêm Trưởng họ tham gia buổi hòa giải để cho ý kiến. Sự có mặt của người này giúp các bên nhìn nhận lại trách nhiệm chung đối với dòng họ, từ đó giảm bớt quan điểm cá nhân, dễ đi đến thống nhất phương án đóng góp kinh phí.

c) Trình tự tiến hành 01 buổi hòa giải

Để đạt được mục tiêu hòa giải và giúp các bên đạt thỏa thuận, 01 buổi hòa giải nên được tiến hành một cách bài bản, có thể theo 05 bước như sau:



1. NÊU LÝ DO VÀ GIỚI THIỆU THÀNH PHẦN DỰ BUỔI HÒA GIẢI

Mục đích:

- Nêu lý do tổ chức buổi hòa giải và giới thiệu mọi người với nhau;
- Tạo bầu không khí cởi mở;
- Nhắc lại cho người tham gia về các bước trong buổi hòa giải;
- Nhấn mạnh các nguyên tắc cơ bản trong buổi hòa giải;

Ở bước mở đầu buổi hòa giải, hòa giải viên cần tạo không khí thân thiện, tôn trọng. Khi người tham gia buổi hòa giải đến, hòa giải viên cần chào hỏi nhiệt tình, tạo không khí thân thiện, tôn trọng và hướng dẫn họ đến chỗ ngồi chỉ định. Khi tất cả mọi người đã ổn định chỗ ngồi, hòa giải viên nên bắt đầu buổi hòa giải bằng cách chào đón mọi người, giới thiệu bản thân và thành phần tham gia buổi hòa giải.

Ví dụ: "Xin chào tất cả mọi người. Tên tôi là… Hôm nay tôi chủ trì buổi hòa giải này nhằm giúp các bên giải quyết mâu thuẫn một cách ổn thỏa nhất trên tinh thần có tình có lý. Tham gia buổi hòa giải hôm nay có ông/bà…, các bên… Cảm ơn tất cả mọi người đã dành thời gian tham dự. Sự tham gia của mọi người tại đây sẽ giúp chúng ta giải quyết thành công vấn đề".

Sau khi giới thiệu, hòa giải viên cần tóm tắt ngắn gọn mục đích của buổi hòa giải, các bước sẽ thực hiện và nhắc lại cho người tham gia về các nguyên tắc cơ bản trong buổi hòa giải.

Ví dụ: "Buổi hòa giải này sẽ tập trung vào sự việc xảy ra ngày…, tại (địa điểm) mâu thuẫn giữa anh/chị… với anh/chị… về việc… (nêu câu tiêu đề về nội dung mâu thuẫn). Chúng ta sẽ trao đổi về những hành vi mà các bên đã thực hiện, hành vi đó ảnh hưởng/tác động như thế nào và hy vọng có những giải pháp phù hợp để hai bên vui vẻ chấm dứt mâu thuẫn, tranh chấp. Mọi người có nhất trí không?"

Hòa giải viên thống nhất với các bên về một số nguyên tắc cơ bản trong buổi hòa giải

- Lịch sự và tôn trọng nhau.
- Mọi người lần lượt nói, không ngắt lời nhau và cần lắng nghe người khác nói một cách tôn trọng.

- Mọi người được bày tỏ quan điểm của mình và nói lên suy nghĩ, cảm nhận, hiểu biết của mình.
- Mọi người nên ngồi yên tại chỗ, không di chuyển xung quanh hoặc di chuyển về phía người tham gia khác.
- Không đe dọa, gọi người khác bằng từ khiếm nhã, lớn tiếng hoặc có hành vi hăm dọa.
- Tôn trọng quyền được bảo mật thông tin của nhau. Không tiết lộ bất cứ nội dung nào với người khác.
- Nên tắt điện thoại di động hoặc để chế độ rung.

2. THẢO LUẬN VỀ MÂU THUẪN, TRANH CHẤP

Mục đích:

- Để tất cả những người tham gia trình bày lại sự việc theo quan điểm và sự chứng kiến của họ.
- Để những người tham gia bày tỏ cảm xúc về sự việc và ảnh hưởng của sự việc đó đối với họ.

Trước khi để các bên trình bày lại sự việc thì hòa giải viên cần tạo không khí thân thiện, tôn trọng. Ví dụ, trong một vụ mâu thuẫn giữa vợ chồng trẻ với cha mẹ chồng liên quan đến việc đóng góp tiền sinh hoạt hàng tháng; hòa giải viên nên bắt đầu buổi hòa giải bằng việc ghi nhận những nỗ lực của cả hai thế hệ trong việc vun đắp gia đình, qua đó giảm bớt tâm lý phòng thủ của các bên trước khi đi vào nội dung chính.

Hòa giải viên cần bắt đầu bằng cách đọc to tóm tắt sự việc và đề nghị từng người trình bày.

Ví dụ: "Buổi hòa giải này sẽ tập trung vào sự việc xảy ra tại [địa điểm] vào lúc [thời gian] ngày [ngày] liên quan đến anh/chị [tên của một bên tranh chấp] và anh/chị [tên của bên tranh chấp còn lại]. Trong ngày đó, hai bên đã … [nêu vắn tắt diễn biến sự việc]. Sau đây tôi xin mời anh/chị [tên của một bên tranh chấp] trình bày diễn biến sự việc".

Trước tiên, hòa giải viên mời một trong các bên tranh chấp trình bày lại sự việc, khuyến khích họ nói về các tình tiết xoay quanh sự việc, suy nghĩ và cảm xúc của họ tại thời điểm đó, những ảnh hưởng, thiệt hại xảy ra. Sau đó, hòa giải viên mời từng người kể lại sự việc từ góc nhìn của họ. Hòa giải viên cần dành đủ thời gian để tất cả các bên tham gia kể lại diễn biến sự việc cũng như bày tỏ cảm xúc về những gì đã xảy ra.

Ví dụ về dẫn dắt các bên trình bày

- Trên tinh thần chủ động, mời một người nói lại sự việc đã xảy ra cho mọi người biết được không?

- "Vâng, xin mời anh/chị [tên của bên tranh chấp muốn nói trước]. Anh/chị hãy kể lại chi tiết những chuyện xảy ra trong ngày hôm đó"
- "Sau đó thì sao?"
- "Anh/chị đã làm gì tiếp theo?"
- "Anh/chị cảm thấy thế nào về cách cư xử của anh/chị [tên của bên tranh chấp bên kia]?"
- "Lúc đó có ai ở đó nữa không?"
- "Anh/chị cảm thấy thế nào từ khi sự việc xảy ra?"
- "Anh/chị [tên của bên tranh chấp bên kia] cho biết lời trình bày vừa rồi anh/chị có đúng sự thật không?"
- "Anh/chị [tên của bên tranh chấp bên kia] muốn bổ sung thêm gì không?"
- "Anh/chị phản ứng ra sao lúc xảy ra sự việc?"
- "Anh/chị bị ảnh hưởng như thế nào từ việc này?"
- "Anh/chị mong [tên của bên tranh chấp bên kia] sẽ làm gì để bù đắp tổn thất đã gây ra?"
- Còn điều gì mà bạn muốn hỏi với anh/chị [tên của bên tranh chấp bên kia] nữa không?

Hòa giải viên phải bảo đảm rằng mỗi người đều có cơ hội như nhau để nói về sự việc từ góc nhìn của họ. Hòa giải viên không được ngắt lời người đang trình bày (trừ trường hợp họ không tôn trọng người khác hoặc đi lệch hướng nội dung của buổi hòa giải); người liên quan, người được mời tham gia hòa giải phát biểu sau.

Ví dụ về câu nói gợi ý đối với người liên quan, người được mời tham gia hòa giải

- "Anh/chị nghĩ gì về hành vi của anh/chị [tên của bên tranh chấp]?"
- "Anh/chị cảm thấy thế nào về chuyện đã xảy ra?"
- "Chuyện đó ảnh hưởng đến gia đình, dòng họ, cộng đồng ra sao?"
- "Anh/chị có đề xuất giải pháp nào để giúp các bên khắc phục hậu quả không?"

Lưu ý: Đây là phần dễ dẫn đến xung đột, đổ lỗi cho nhau giữa các bên tranh chấp, vì vậy hòa giải viên phải là người điều hành, tránh tình trạng các bên căng thẳng, đối đầu nhau; hòa giải viên đề nghị ai nói trước, ai nói sau; có biện pháp ngắt lời người đang lấn át khi cần thiết.

Chẳng hạn, trong tranh chấp vay mượn tiền giữa hàng xóm, một bên cho rằng đã trả đủ, trong khi bên kia cho rằng chưa nhận đủ tiền. Khi cho từng bên trình bày không bị ngắt lời, hòa giải viên phát hiện ra rằng khoản tiền trả được chia làm nhiều lần nhưng không có giấy biên nhận. Việc làm rõ chi tiết này giúp

hai bên nhận ra nguyên nhân mâu thuẫn xuất phát từ sự thiếu chặt chẽ trong giao dịch, chứ không phải từ ý đồ gian dối.

3. TẠO CƠ HỘI ĐỂ CÁC BÊN CHIA SẺ, BÀY TỎ SUY NGHĨ, CẢM XÚC, ẢNH HƯỞNG CỦA SỰ VIỆC ĐỐI VỚI BẢN THÂN MỖI BÊN

Mục đích: Để các bên có cơ hội:

- Chia sẻ, bày tỏ suy nghĩ, cảm xúc, ảnh hưởng của sự việc đối với bản thân mỗi bên để các bên "thấu hiểu" lẫn nhau.
- Nhận trách nhiệm về hành động của mình; bày tỏ sự cảm thông đối với hành động của bên kia sau khi lắng nghe họ trình bày.
- Chân thành xin lỗi nhau.

Sau khi tất cả những người tham gia đã trình bày sự việc, suy nghĩ, cảm xúc của bản thân và hậu quả của sự việc đối với bản thân, gia đình mỗi bên. Hòa giải viên nên để các bên trao đổi với nhau những suy nghĩ về hành động của bản thân. Thực hiện việc này bằng cách hỏi một bên xem hiện giờ họ cảm thấy thế nào, họ có muốn nói điều gì với bên kia không. Sau đó quay sang hỏi bên còn lại họ thấy thế nào đối với ý kiến của bên kia, họ có đồng ý với đề xuất vừa rồi của bên kia không.

Ví dụ về câu nói gợi ý để các bên chia sẻ, bày tỏ suy nghĩ, cảm xúc để thấu hiểu lẫn nhau

- "Sau khi nghe anh/chị B [tên của một bên tranh chấp] trình bày, hiện giờ anh/chị A [tên của bên tranh chấp còn lại] cảm thấy thế nào về hành động của mình?"
- "Anh/chị A [tên của bên tranh chấp] có đề nghị gì đối với anh/chị B không?"
- "Xin hỏi, anh/chị B thấy thế nào đối với ý kiến của anh/chị A? Anh/chị có đồng ý với đề xuất vừa rồi của anh/chị A không?"

Ví dụ, trong mâu thuẫn giữa hai anh em ruột liên quan đến việc chăm sóc cha mẹ già, khi hòa giải viên đặt câu hỏi mở như "Anh/chị cảm thấy thế nào khi phải gánh trách nhiệm này một mình?", các bên đã bộc lộ cảm xúc bị tổn thương, mệt mỏi. Từ đó, họ dần thấu hiểu hoàn cảnh của nhau và sẵn sàng điều chỉnh cách ứng xử.

Mặc dù giai đoạn hòa giải này thường khá ngắn, nhưng hòa giải viên không nên bỏ qua vì việc này sẽ tạo nền tảng cho giai đoạn tiếp theo (các bên đã hiểu, thông cảm với nhau thì dễ dàng đi đến thống nhất giải pháp hòa giải).

4. THỐNG NHẤT GIẢI PHÁP

Mục đích:

- Chuyển tiếp câu chuyện từ nhắc lại, kể lại tranh chấp, mâu thuẫn đã xảy ra và hậu quả đối với các bên sang thảo luận các giải pháp tháo gỡ tranh chấp, khắc phục hậu quả.

- Giúp những người tham gia tự thỏa thuận với nhau trên cơ sở bình đẳng, công bằng, tuân thủ pháp luật, khả thi, phù hợp với điều kiện, đặc điểm của từng bên.

Hòa giải viên bắt đầu bước này trong quy trình hòa giải bằng một câu chuyển tiếp để chuyển sự chú ý sang trao đổi những giải pháp khắc phục.

Ví dụ: "Bây giờ, khi đã hiểu hơn về nguyên nhân của sự việc, nhận ra hành vi của ai đúng, ai sai, mức độ vi phạm của mỗi bên như thế nào, chúng ta hãy cùng trao đổi về giải pháp để hai bên cùng vui vẻ chấp nhận, anh/chị B có thể làm gì đối với anh/chị A và ngược lại anh/chị A có thể làm gì để giải quyết việc này".

Hòa giải viên nên bắt đầu bằng việc mời người bị thiệt hại nhiều hơn đưa ra ý kiến đề xuất về những điều mà người bên kia có thể thực hiện để khắc phục thiệt hại cho mình.

Ví dụ về câu nói gợi ý, mời một người đề xuất giải pháp khắc phục thiệt hại

- "Sau đây, mời anh/chị B [tên của bên tranh chấp] cho biết anh/chị A [tên của bên tranh chấp còn lại] có thể làm gì để khắc phục hậu quả?" hoặc "anh/chị B [tên của bên tranh chấp] muốn đạt được điều gì từ buổi hòa giải hôm nay?"
- "Tại sao việc này lại có ý nghĩa quan trọng đối với anh/chị?"

Sau đó, hòa giải viên cần suy nghĩ, cân nhắc xem đề xuất đó có đúng pháp luật không, có phù hợp với phong tục, tập quán và thực tế xảy ra, cũng như khả năng thực hiện của bên kia không. Nếu thấy đáp ứng được các điều kiện đó thì hòa giải viên để người bị hại tự gợi ý giải pháp.

Ví dụ về câu nói gợi ý đối với đề xuất giải pháp của một bên

- [Hỏi bên tranh chấp còn lại]: "Anh/chị A thấy đề xuất của anh/chị B có phù hợp không? Anh/chị có đồng ý với đề xuất đó không?"
- "Anh/chị A có đề xuất giải pháp gì khác không?"

Trong giai đoạn này, hòa giải viên phải giữ thái độ khách quan và không đưa ra ý kiến cá nhân. Hòa giải viên phân tích lợi ích của việc hòa giải thành, hậu quả pháp lý mà các bên có thể gặp phải nếu tiếp tục tranh chấp và có những hành vi sai trái. Hòa giải viên có vai trò thúc đẩy và hỗ trợ các bên thương lượng về nội dung thỏa thuận, thay vì áp đặt ý kiến của mình. Hòa giải viên phải:

- Luôn có thái độ khách quan;
- Bảo đảm rằng tất cả các bên được trình bày ý kiến của mình trong quá trình thống nhất giải pháp;
- Kiểm soát cảm xúc của các bên và đảm bảo rằng mọi người đều có quyền đưa ra quan điểm theo cách lịch sự và tôn trọng;
- Luôn tập trung vào những gì có thể làm để khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra, không đổ lỗi, chỉ trích hay xúc phạm người bất kỳ người nào tham gia hòa giải;

- Bảo đảm tính hợp pháp, công bằng và hợp lý của thỏa thuận trong mọi tình huống.

Nếu các bên đề xuất phương án không hợp pháp hoặc không thích hợp (chẳng hạn như biện pháp nghiêm khắc hơn đối với thiệt hại thực tế xảy ra) hoặc trái phong tục, tập quán, thì hòa giải viên cần giải thích hoặc điều tiết nội dung trao đổi theo hướng lưu ý người tham gia về các quy định pháp luật liên quan và nhấn mạnh rằng các giải pháp hòa giải đưa ra không nhằm mục đích trừng phạt.

Nếu thỏa thuận hòa giải bao gồm yêu cầu trả tiền bồi thường cho người thiệt bị hại, hòa giải viên phải đảm bảo rằng:

✓ Mức tiền theo thỏa thuận là công bằng và hợp lý (đúng với thiệt hại thực tế xảy ra);

✓ Người có trách nhiệm trả tiền có khả năng chi trả;

✓ Người có trách nhiệm trả tiền có một khoảng thời gian cần thiết để chuẩn bị tiền (bao gồm cả phương án trả góp nếu cần).

Khi giúp những người tham gia thống nhất về thỏa thuận, hòa giải viên nên khuyến khích những người tham gia xem xét các phương án có thể khắc phục hậu quả. Có thể tham khảo các phương án sau:

- **Xin lỗi người bị thiệt hại**

Bên gây thiệt hại có thể xin lỗi ngay tại buổi hòa giải hoặc gặp riêng bên kia hoặc viết thư, nhắn tin để xin lỗi. Việc xin lỗi cần thực hiện một cách riêng tư và tôn trọng quyền (bao gồm cả tôn trọng danh dự, nhân phẩm) của bên xin lỗi.

- **Bên gây ra thiệt hại cam kết khắc phục hậu quả**

Việc ký Biên bản hòa giải thành giữa hai bên thể hiện việc chịu trách nhiệm và cam kết khắc phục hậu quả của bên gây ra thiệt hại. Có thể như cam kết sửa chữa thứ đã bị hư hại hoặc trả/thay thế đồ vật bị mất, hỏng...

- **Làm công việc tình nguyện cho người bị hại**

Nếu thích hợp, bên gây thiệt hại có thể thực hiện một số công việc cho người bị thiệt hại để khắc phục hậu quả (ví dụ: phối hợp xây dựng lại bức tường bị đạp đổ; trồng lại cây đã bị nhổ, dập nát…)

Các yếu tố bảo đảm một thỏa thuận phù hợp, đảm bảo tính khả thi	**Các yếu tố trong một thỏa thuận hòa giải không hợp lý**
- Xuất phát từ đề xuất tự nguyện của các bên (không bên nào bị ép buộc). - Không xâm phạm lợi ích nhà nước, lợi ích công cộng, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác. - Phù hợp với phong tục, tập quán, văn hóa.	- Cưỡng ép, tạo áp lực cho một bên, buộc họ phải chịu trách nhiệm. - Đưa ra biện pháp trái pháp luật, xâm phạm lợi ích của công cộng, quyền và lợi ích của người khác; đi ngược lại truyền thống văn hóa.

- Trong khả năng thực hiện của các bên. - Tạo điều kiện để khắc phục hậu quả và hàn gắn mối quan hệ giữa các bên.	- Áp đặt các điều kiện bất khả thi, nặng nề, không thực tế cho một bên. - Có hoạt động hạ thấp hoặc xâm phạm danh dự, nhân phẩm của người gây ra thiệt hại hoặc chỉ nhằm mục đích trừng phạt.

Sau khi những người tham gia trao đổi và thống nhất về các giải pháp cũng như điều kiện thỏa thuận (những việc phải làm và hậu quả nếu không tuân thủ thỏa thuận), hòa giải viên sẽ đọc to biên bản hòa giải (các bên thống nhất lập biên bản hòa giải), xác nhận rằng các bên đồng ý và đảm bảo rằng mỗi mục trong thỏa thuận đều rõ ràng và cụ thể.

Danh sách công việc cần làm để giúp các bên thống nhất giải pháp giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp	
☑	Luôn tập trung vào phần giao tiếp giữa những người tham gia.
☑	Luôn giữ thái độ khách quan. Không đưa ra ý kiến cá nhân.
☑	Khuyến khích mọi người chủ động đề xuất giải pháp giải quyết vấn đề với sự tích cực, đoàn kết, hóa giải mâu thuẫn.
☑	Diễn đạt lại đề xuất hoặc định hướng lại (nếu cần) để giải pháp tập trung vào việc khắc phục hậu quả, bù đắp thiệt hại chứ không phải trừng phạt nghiêm khắc.
☑	Tận dụng các khoảng nghỉ ngắn (nếu cần) để xoa dịu căng thẳng hoặc những khó khăn trong khi trao đổi.
☑	Thúc đẩy tiến trình hòa giải theo một nhịp độ cân bằng được nhu cầu của tất cả những người tham gia.

Trong một số trường hợp, mặc dù hòa giải viên đã nỗ lực hết sức, nhưng các bên có thể không sẵn sàng hoặc không thể đạt được thỏa thuận về cách giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp. Nếu các bên không thể thống nhất về giải pháp, tùy theo đánh giá về tình hình, hòa giải viên có thể:

➢ Đề xuất hoãn lại trong thời gian ngắn (tối đa là 05 ngày) để các bên cân nhắc những phương án, sau đó mời họ gặp mặt lại vào ngày khác để xem có thể đạt được thỏa thuận hay không.

➢ Kết thúc hòa giải, nếu hòa giải viên thấy rằng nếu tiếp tục cũng không hiệu quả.

Ví dụ, trong tranh chấp ranh giới đất, thay vì chỉ tranh luận nguyên nhân xảy ra tranh chấp thì hòa giải viên gợi ý phương án đo đạc lại ranh giới với sự chứng kiến của đại diện chính quyền địa phương. Giải pháp này vừa phù hợp pháp luật, vừa giữ được tình làng nghĩa xóm.

Trong trường hợp buổi hòa giải kết thúc mà không đạt được thỏa thuận, hòa giải viên cần hướng dẫn các bên đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để giải quyết vấn đề theo quy định của pháp luật.

5. KẾT THÚC VÀ KÝ BIÊN BẢN HÒA GIẢI

Mục đích:

- Kết thúc buổi hòa giải khi các bên đã trình bày hết ý kiến.
- Hướng dẫn các bên thực hiện những việc cần làm tiếp theo.

Giai đoạn cuối cùng trong buổi hòa giải là kết thúc buổi hòa giải khi các bên đã trình bày hết ý kiến và thúc đẩy các bên ký Biên bản hòa giải (nếu họ đồng ý). Ở giai đoạn này, hòa giải viên nên:

⇨ Hỏi người tham gia xem họ còn có ý kiến nào không;

⇨ Nhắc lại cho người tham gia về việc giữ bí mật thông tin đời tư của các bên và nội dung của vụ, việc;

⇨ Mời người tham gia uống nước, ăn trái cây, bánh kẹo (nếu có) như một cách để thúc đẩy sự tương tác.

Ví dụ về lời kết thúc

"Trước khi chính thức kết thúc buổi hòa giải này, tôi muốn hỏi còn ai muốn chia sẻ điều gì không ạ?"

Đợi người tham gia trả lời, sau đó nói:

"Cảm ơn tất cả mọi người đã tới đây hôm nay. Thỏa thuận giữa hai bên chắc chắn sẽ giúp khắc phục những thiệt hại đã xảy ra. Tôi rất mong muốn các bên thực hiện các giải pháp sẽ theo đúng thời gian và công việc đã thống nhất. Tôi đã ghi biên bản hòa giải. Trong lúc tôi hoàn thiện biên bản hòa giải, mời mọi người uống nước.

Một lần nữa, tôi muốn nhấn mạnh tầm quan trọng của việc bảo mật thông tin. Đề nghị tất cả mọi người không tiết lộ bất kỳ nội dung nào của buổi hòa giải hôm nay ra bên ngoài.

Xin cảm ơn".

Trường hợp hòa giải thành

Hòa giải viên lập biên bản hòa giải thành và đưa cho các bên ký biên bản hòa giải thành trước khi ra về. Ví dụ, trong vụ hòa giải thành về bồi thường thiệt hại do gây hư hỏng tài sản, hòa giải viên đã giải thích cụ thể thời hạn, phương thức bồi thường và nhấn mạnh trách nhiệm thực hiện cam kết, giúp các bên nhận thức rõ nghĩa vụ của mình và hạn chế phát sinh tranh chấp mới. Đồng thời, hòa giải viên phổ biến cho các bên quy định về thủ tục đề nghị Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở, giá trị pháp lý của quyết định công nhận của Tòa án.

Trường hợp hòa giải không thành

Khi các bên không đạt được thỏa thuận hoặc hòa giải viên thấy việc tiếp tục hòa giải không đạt được kết quả thì hòa giải viên hướng dẫn các bên đề nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết vụ, việc theo quy định của pháp luật. Nếu các bên yêu cầu lập biên bản hòa giải không thành, thì hòa giải viên lập biên bản hòa giải không thành; đề nghị các bên ký biên bản hòa giải thành trước khi ra về.

Trường hợp các bên chỉ thỏa thuận được một phần những vấn đề có tranh chấp, hòa giải viên tiếp tục thuyết phục các bên bàn bạc, thỏa thuận tiếp. Nếu các bên thống nhất được thì thuộc trường hợp hòa giải thành; nếu các bên vẫn không thống nhất được thì thuộc trường hợp hòa giải không thành.

Ví dụ: Vào năm 1990, cụ C cho hai con trai của mình là ông T và ông A mỗi người 10 công ruộng, nhưng do ông T mất sớm và con của ông T là chị M còn nhỏ, không thể quản lý phần tài sản cha mình để lại, nên cụ C cho ông A mượn canh tác với điều kiện là khi nào chị M lớn và có nhu cầu sử dụng canh tác phần đất trên thì ông A phải trả lại phần đất trên cho chị M. Khi chị M lớn lên và có nhu cầu sử dụng canh tác, đòi lại phần đất trên thì ông A không đồng ý trả lại đất với lý do đất này cụ C trước khi chết đã cho ông và ông đã sử dụng canh tác nhiều năm qua. Chị M gửi đơn yêu cầu đến tổ hoà giải nhờ hoà giải.

Mặc dù được các hòa giải viên phân tích, động viên, nhưng ông A và chị M không đi đến thống nhất giải quyết tranh chấp - vụ việc hòa giải không thành. Tại khoản 1,2 Điều 235 của Luật Đất đai năm 2024 quy định, Nhà nước khuyến khích các bên tranh chấp đất đai tự hòa giải hoặc giải quyết tranh chấp đất đai thông qua hòa giải ở cơ sở. Tranh chấp đất đai mà các bên tranh chấp không hòa giải được thì gửi đơn đến Ủy ban nhân dân cấp xã nơi có đất tranh chấp để hòa giải. Theo đó, trường hợp hòa giải không thành, hòa giải viên cần hướng dẫn một trong các bên hoặc cả hai bên làm đơn yêu cầu Ủy ban nhân dân cấp xã hòa giải.

Danh sách công việc thực hiện trong giai đoạn kết thúc hòa giải	
☑	Mời người tham gia phát biểu hoặc bày tỏ quan điểm lần cuối về thỏa thuận nếu họ muốn.
☑	Nhắc nhở người tham gia về tầm quan trọng của bảo mật thông tin.
☑	Chính thức kết thúc buổi hòa giải; lập biên bản hòa giải (nếu các bên đồng ý lập biên bản hòa giải)
☑	Mời uống nước, ăn trái cây, bánh kẹo (nếu có).
☑	Đọc lại biên bản hòa giải cho các bên nghe và và đề nghị các bên ký tên trước khi ra về (nếu các bên đồng ý).
☑	Cảm ơn mọi người đã có mặt.

3. BƯỚC 3. SAU KHI HÒA GIẢI

Sau hòa giải, việc theo dõi, đôn đốc thực hiện kết quả hòa giải là khâu không thể thiếu. Nếu hòa giải thành, sau khi kết thúc hòa giải, hòa giải viên có trách nhiệm:

- ✓ Giám sát và đôn đốc, thúc đẩy việc thực hiện thỏa thuận hòa giải;
- ✓ Gặp mặt định kỳ với các bên để kiểm tra tình hình thực hiện và động viên, nhắc nhở họ về những cam kết họ đưa ra;
- ✓ Kịp thời phát hiện vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện thỏa thuận, khuyến khích các bên đưa ra giải pháp hoặc thông báo cho Tổ trưởng Tổ hòa giải để giải quyết theo luật định.

Ví dụ, trong trường hợp hòa giải thành về việc phân chia di sản thừa kế, hòa giải viên đã chủ động gặp lại các bên sau một tháng để nắm tình hình thực hiện thỏa thuận, kịp thời trao đổi, động viên khi phát sinh khó khăn trong quá trình sang tên quyền sử dụng đất.

Ví dụ, trong một vụ hòa giải về mâu thuẫn sinh hoạt cộng đồng liên quan đến việc nuôi gia súc gây ô nhiễm môi trường, hòa giải viên sau buổi hòa giải đã phối hợp với trưởng thôn kiểm tra việc di dời chuồng trại theo thỏa thuận. Sự theo dõi sát sao này không chỉ bảo đảm kết quả hòa giải được thực hiện nghiêm túc mà còn củng cố niềm tin của người dân vào vai trò của hòa giải viên và tổ hòa giải ở cơ sở.

4. **Thủ tục đề nghị công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án**[11]

Theo quy định của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, đối với thỏa thuận hòa giải thành thì các bên có trách nhiệm thực hiện. Trong quá trình thực hiện thỏa thuận hòa giải thành, nếu một bên vì sự kiện bất khả kháng không thể thực hiện được thì có trách nhiệm trao đổi, thỏa thuận với bên kia và thông báo cho hòa giải viên (Điều 25 Luật Hòa giải ở cơ sở).

Tuy nhiên, việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành phụ thuộc vào sự tự nguyện, tựgiác của các bên, chưa có chế tài bắt buộc các bên phải thực hiện thỏa thuận hòa giải thành. Trên thực tế, có trường hợp các bên đã thỏa thuận hòa giải thành nhưng sau đó một bên lại thay đổi không thực hiện nội dung đã hòa giải, mặc dù kết quả hòa giải thành nhưng lại không thi hành được nên bên kia có quyền yêu cầu Tòa án giải quyết bằng thủ tục tố tụng, như vậy vụ việc bị kéo dài, phức tạp, mất thời gian, công sức của cả người dân và Tòa án.

Để khắc phục hạn chế nêu trên, đảm bảo giá trị pháp lý của kết quả hòa giải ở cơ sở, từ đó hạn chế các tranh chấp yêu cầu Tòa án giải quyết, bảo vệ tốt hơn quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 đã dành 01 chương (Chương XXXIII) quy định về thủ tục công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án.

**** Điều kiện công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở (Điều 417 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015)***

Vụ việc hòa giải thành ở cơ sở được Tòa án công nhận khi đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

(1). Các bên tham gia thỏa thuận hòa giải có đầy đủ năng lực hành vi dân sự; (2). Vụ, việc được hòa giải tuân thủ đúng quy định pháp luật về hòa giải ở cơ sở; (3). Các bên tham gia thỏa thuận hòa giải là người có quyền, nghĩa vụ đối với nội dung thỏa thuận hòa giải. Trường hợp nội dung thỏa thuận hòa giải thành liên quan đến quyền, nghĩa vụ của người thứ ba thì phải được người thứ ba đồng ý; (4). Có văn bản hòa giải thành. Nội dung thỏa thuận hòa giải thành là hoàn toàn tự nguyện, không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội, không nhằm trốn tránh nghĩa vụ với Nhà nước hoặc người thứ ba; (5). Một hoặc cả hai bên có đơn yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở.

**** Thủ tục yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở***

Người yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở (là một bên hoặc cả hai bên) phải gửi đơn đến Tòa án theo quy định tại Điều 418 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 theo thủ tục quy định.

- Kèm theo đơn yêu cầu, người yêu cầu phải gửi văn bản về kết quả hòa giải thành theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở.Văn bản về kết quả hòa giải thành do hòa giải viên ở cơ sở lập theo quy định tại Khoản 4 Điều 21 và Khoản 2 Điều 24 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.

- Thời hạn gửi đơn: Trong thời hạn 06 tháng, kể từ ngày lập văn bản hòa giải thành.

**** Hiệu lực của Quyết định công nhận hoặc không công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở của Tòa án***

- Quyết định công nhận hoặc không công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở của Tòa án có hiệu lực thi hành ngay, không bị kháng cáo, kháng nghị theo thủ tục phúc thẩm.

- Việc Tòa án không công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở không ảnh hưởng đến nội dung và giá trị pháp lý của kết quả hòa giải ở cơ sở.

- Quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án được thi hành theo pháp luật về thi hành án dân sự, tức là sau khi có quyết định công nhận của Tòa án, các bên phải tự nguyện thi hành thỏa thuận của mình trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày có Quyết định công nhận kết quả hòa giải thành của Tòa án; hết thời gian này, bên phải thực hiện nghĩa vụ có điều kiện thực hiện nghĩa vụ mà không tự nguyện thực hiện thì bị cưỡng chế thực hiện, bên có quyền được nộp đơn yêu cầu thi hành cho cơ quan thi hành án dân sự theo quy định của Luật Thi hành án dân sự

Lưu ý: *Việc yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở là hoàn toàn tự nguyện, các bên có quyền gửi đơn yêu cầu hoặc không gửi đơn yêu cầu.*

V. MỘT SỐ MẪU VĂN BẢN

1. Mẫu đơn yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN YÊU CẦU
GIẢI QUYẾT VIỆC DÂN SỰ

(V/v: yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở)

Kính gửi: TÒA ÁN NHÂN DÂN .....

Họ tên người yêu cầu:

1..... Sinh năm: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại:…… Fax: .....

Địa chỉ thư điện tử:……. (nếu có).

2..... Sinh năm: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại:…… Fax: .....

Địa chỉ thư điện tử:…… (nếu có).

Hòa giải viên

1. Họ và tên: .....

Tổ hòa giải: .....

2. Họ và tên: .....

Tổ hòa giải: .....

Tôi (chúng tôi) xin trình bày với Tòa án nhân dân.....

việc như sau: .....

1. Vấn đề yêu cầu Tòa án giải quyết: Ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án giữa ông (bà)……..…. với ông (bà) ……. về tranh chấp.....

2. Lý do, mục đích yêu cầu Tòa án giải quyết vấn đề nêu trên: Nhằm bảo đảm thực hiện thỏa thuận hòa giải thành ở cơ sở.

3. Căn cứ của việc yêu cầu Tòa án giải quyết những vấn đề nêu trên: Biên bản hòa giải thành được lập ngày …. tháng …. năm …..

4. Nội dung, thỏa thuận hòa giải thành yêu cầu Tòa án công nhận. ....
.....

.....

5. Tên và địa chỉ của những người có liên quan đến những vấn đề yêu cầu Tòa án giải quyết:.....

6. Thông tin khác:.....

Danh mục tài liệu, chứng cứ kèm theo đơn gồm có:

1. .....

2. .....

3. .....

Tôi cam kết những lời khai trong đơn là hoàn toàn đúng sự thực.

...., ngày.....tháng.....năm ...

NGƯỜI YÊU CẦU

2. Mẫu biên bản hòa giải thành

Xã, phường: ..... **Thôn, tổ dân phố:** **.....**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** **----------**

BIÊN BẢN HÒA GIẢI THÀNH Ở CƠ SỞ

Hôm nay, vào..... giờ..... phút, ngày.....tháng.....năm.....

Tại: .....

Tiến hành hòa giải tranh chấp ở cơ sở

Căn cứ tiến hành hòa giải[(1)]:.....

Thành phần gồm có:

Người tiến hành hòa giải:

- Ông (Bà)..... - Hòa giải viên.

- Ông (Bà)..... [(2)]

Các bên tranh chấp:

Ông
(Bà)[(3)]:.....

Địa chỉ[(4)]:.....

Ông (Bà):.....

Địa chỉ:.....

Người có quyền và nghĩa vụ liên quan:

Ông (Bà):.....

Địa chỉ:.....

Nội dung chủ yếu của vụ, việc (5):

.....

.....

Diễn biến quá trình hòa giải[(6)]:

.....

.....

Thỏa thuận đạt được và giải pháp thực hiện:

.....

.....

Quyền và nghĩa vụ của các bên:

.....

Phương thức, thời hạn thực hiện thỏa thuận:

.....

.....

Cuộc hòa giải kết thúc hồi.....giờ.....phút ngày..... tháng..... năm....., biên bản được lập thành ……. bản, gửi 02 bên tranh chấp, mỗi bên 01 bản, tổ hòa giải thôn, tổ dân phố (7) ….....01 bản và được các bên nhất trí cùng ký tên dưới đây.

Các bên đạt được thỏa thuận hòa giải thành(8)	**Người có quyền, nghĩa vụ liên quan**
Ký ghi rõ họ tên	Ký ghi rõ họ tên
Người được mời tham gia hòa giải	**Hòa giải viên**
Ký ghi rõ họ tên	Ký ghi rõ họ tên

<u>Hướng dẫn ghi Biên bản hòa giải thành ở cơ sở:</u>

(1) Ghi một trong các bên tranh chấp yêu cầu hòa giải hoặc do hòa giải viên chứng kiến, biết vụ việc thuộc phạm vi hòa giải hoặc theo đề nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (ví dụ: Theo đề nghị của Hội Phụ nữ thôn, bản... hoặc theo đề nghị của bà Nguyễn Thị Y là mẹ đẻ chị Nguyễn Thị B).

(2) Ghi "Hòa giải viên" nếu có 02 hòa giải viên thực hiện hòa giải hoặc ghi chức vụ, chức sắc của người được mời tham gia hòa giải như trưởng họ, già làng, giáo phu trưởng, hoặc người có trình độ pháp lý, kiến thức xã hội hoặc đại diện của cơ quan, tổ chức... (Ví dụ: Ông Nguyễn Văn A - Trưởng họ, người được mời tham gia hòa giải).

(3) Nếu bên tranh chấp là cá nhân thì ghi họ tên; nếu bên tranh chấp là cơ quan, tổ chức thì ghi tên cơ quan, tổ chức và ghi họ, tên của người đại diện hợp pháp của cơ quan, tổ chức đó.

(4) Ghi địa chỉ nơi cư trú tại thời điểm tiến hành hòa giải. Nếu bên tranh chấp là cá nhân thì ghi đầy đủ địa chỉ nơi cư trú (ví dụ: thôn B, xã C, huyện M, tỉnh H); nếu bên tranh chấp là cơ quan, tổ chức thì ghi địa chỉ trụ sở chính của cơ quan, tổ chức đó (ví dụ: Công ty TNHH Hin Sen có trụ sở: Số 20 phố LTK, quận HK, thành phố H). Ghi địa chỉ nơi làm việc nếu bên tranh chấp là cá nhân (ví dụ: Công ty TNHH Hải An, số 264 phố ĐC, quận BĐ, thành phố H).

(5) Ghi tóm tắt tranh chấp, mâu thuẫn giữa các bên.

(6) Ghi diễn biến của buổi hòa giải, ý kiến các bên.

(7) Ghi rõ địa chỉ thôn, tổ dân phố (ví dụ: thôn A, xã B, huyện C, tỉnh M hoặc tổ dân phố số 1, phường X, quận Y, thành phố H).

(8) Tất cả các bên tranh chấp lần lượt ký và ghi rõ họ tên. Nếu bên tranh chấp là cá nhân thì phải có chữ ký hoặc điểm chỉ của người đó; nếu là cơ quan tổ chức thì người đại diện hợp pháp của cơ quan, tổ chức yêu cầu ký tên, ghi rõ họ tên, chức vụ của mình và đóng dấu của cơ quan, tổ chức đó.

3. Mẫu biên bản hòa giải không thành

Xã, phường: ..... **Thôn, tổ dân phố:** **.....**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ----------

BIÊN BẢN HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

(Không thành)

Căn cứ quy định tại khoản.....[7] Điều 16 Luật hòa giải ở cơ sở,

Hôm nay, hồi....giờ….ngày……tháng…..năm..., tại địa điểm……, tổ hòa giải..... tiến hành hòa giải.

1. Thành phần hòa giải:

- Ông (bà): ……..... chức vụ:.....

- Ông (bà):…… .....chức vụ:.....…..... ……..……

- Ông (bà):…….....chức vụ...… …….....……

2. Các Bên tham gia hòa giải, gồm:

* *Bên A:*

- Họ và tên:....., sinh năm:.....

- Địa chỉ nơi ở hiện tại:.....

* *Bên B:*

- Họ và tên:....., sinh năm:.....

- Địa chỉ nơi ở hiện tại:.....

** Người có liên quan đến vụ, việc hòa giải (nếu có):*

- Họ và tên:....., sinh năm:.....

- Địa chỉ nơi ở hiện tại:.....

3. Nội dung hòa giải: (ghi tóm tắt nội dung mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật được hòa giải; nguyên nhân của mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật; ý kiến của các bên, người có liên quan đến vụ, việc hòa giải và ý kiến của tổ hòa giải):.....

7 Nêu rõ khoản 1, khoản 2 hay khoản 3 Điều 16 Luật hòa giải ở cơ sở. Ví dụ: hòa giải khi có yêu cầu của một bên thì ghi khoản 1; hòa giải theo sự phân công của tổ trưởng tổ hòa giải thì ghi khoản 3...

4. Kết quả hòa giải (ghi tóm tắt nội dung thỏa thuận trong trường hợp hòa giải thành; yêu cầu của các bên và lý do hòa giải không thành).

Biên bản đã được đọc lại cho những người có tên nêu trên nghe và ký xác nhận; Biên bản được lập thành … giao cho các bên mâu thuẫn, tranh chấp và lưu tại tổ hòa giải…..... một bản.

Các bên mâu thuẫn, tranh chấp **NGƯỜI CÓ LIÊN QUAN (nếu có)**

(Ký, ghi rõ họ tên) *(Ký, ghi rõ họ tên)* *(Ký, ghi rõ họ tên)*

ĐẠI DIỆN TỔ HÒA GIẢI

Hòa giải viên

(Ký, ghi rõ họ tên)

IV. KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Khái niệm kỹ năng

Kỹ năng là khả năng của một người áp dụng, sử dụng những kiến thức, hiểu biết của mình để thực hiện một công việc cụ thể hoặc giải quyết một tình huống thực tiễn (Ví dụ kỹ năng tranh tụng của luật sư, kỹ năng chăm sóc cây cảnh của người làm vườn, kỹ năng tốc ký của phóng viên…).

Kỹ năng hòa giải ở cơ sở là khả năng của hòa giải viên áp dụng, sử dụng hiểu biết về văn hóa, phong tục tập quán, kinh nghiệm bản thân, kiến thức pháp luật để hướng dẫn các bên mâu thuẫn, tranh chấp đi đến thống nhất giải pháp chấm dứt mâu thuẫn, tranh chấp và thỏa thuận quyền, trách nhiệm của mỗi bên nhằm khắc phục hậu quả do mâu thuẫn, tranh chấp gây ra (giúp các bên mâu thuẫn, tranh chấp đạt được hòa giải thành).

Có thể phân chia kỹ năng của hòa giải viên thành hai nhóm: Kỹ năng chung và kỹ năng cụ thể. Kỹ năng chung là những kỹ năng mang tính bao quát, cơ bản như Kỹ năng thu thập thông tin về vụ, việc; kỹ năng tra cứu, tìm hiểu pháp luật; kỹ năng ghi chép; kỹ năng hướng dẫn, thuyết phục; kỹ năng phổ biến, giáo dục pháp luật; kỹ năng dân vận khéo… Kỹ năng cụ thể là những kỹ năng chuyên biệt, như: kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng điều hành phiên hòa giải, kỹ năng kiểm soát cảm xúc của các bên tranh chấp…

2. Kỹ năng chung của hòa giải viên

2.1. Kỹ năng thu thập thông tin về vụ, việc và nắm bắt nhu cầu của các bên

Ngay sau khi tiếp nhận vụ, việc (hòa giải viên việc tiếp nhận vụ, việc do chứng kiến, biết vụ việc thuộc phạm vi hòa giải hoặc được một/các bên yêu cầu hòa giải hoặc được Tổ trưởng tổ hòa giải phân công), hòa giải viên cần thu thập thông tin về vụ, việc và nhu cầu, nguyện vọng của các bên (gọi chung là thu thập thông tin).

a) Mục đích của thu thập thông tin liên quan đến mâu thuẫn, tranh chấp:

Thu thập đầy đủ thông tin liên quan đến vụ, việc có ý nghĩa quan trọng để hòa giải viên tiến hành hòa giải thành công mâu thuẫn, tranh chấp.

- Giúp hòa giải viên có sự hiểu biết đầy đủ về mâu thuẫn, tranh chấp; hoàn cảnh xảy ra và hậu quả.

- Giúp hòa giải viên xác định mối quan hệ xã hội cần giải quyết cũng như lĩnh vực tranh chấp mâu thuẫn xảy ra để từ đó xem xét phong tục tập quán, truyền thống văn hóa, ca dao - tục ngữ có thể được áp dụng khi hòa giải; giúp hòa giải viên xác định văn bản pháp luật cần tra cứu, quy định pháp luật điều chỉnh về mối quan hệ đó, lĩnh vực đó để hiểu quyền và nghĩa vụ của mỗi bên tranh chấp theo quy định pháp luật.

- Giúp hòa giải viên định hướng được cách thức tiến hành hòa giải và xây dựng kế hoạch hòa giải hiệu quả nhất.

b) Nội dung thu thập thông tin

Không phải mọi thông tin đều thu thập, hòa giải viên chỉ lựa chọn những thông tin phục vụ việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên (tức là trả lời câu hỏi: Thu thập thông tin gì). Những thông tin cơ bản sau cần thu thập:

- Đặc điểm của các bên mâu thuẫn, tranh chấp: Độ tuổi (người cao tuổi, trung niên, thanh niên hay chưa thành niên); giới tính (nam hay nữ); tính cách (tử tế, hòa đồng, hiền lành, chất phác hay nóng nảy, thô lỗ…); trình độ học vấn, nghề nghiệp (học vấn như thế nào, làm nghề gì, môi trường làm việc)… Thu thập được các thông tin này, hòa giải viên sẽ giải đáp câu hỏi "Người có mâu thuẫn tranh chấp là ai, là người như thế nào?"

- Nguyên nhân xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp: Nguyên nhân trực tiếp, nguyên nhân gián tiếp, chủ thể (ai), hành vi nào dẫn đến mâu thuẫn, tranh chấp xảy ra. Thu thập được thông tin này, hòa giải viên sẽ trả lời được câu hỏi "Tại sao xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp?".

- Quá trình xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp: Thu thập toàn bộ diễn biến sự việc, từ lúc bắt đầu xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp đến thời điểm hiện tại. Thu thập được thông tin này, hòa giải viên sẽ trả lời được câu hỏi "Chủ thể nào (ai) đã thực hiện những hành vi gì, đã nói gì, sự việc xảy ra ở đâu, diễn biến như thế nào?".

- Hậu quả của tranh chấp, mâu thuẫn: Có thiệt hại về sức khỏe, tính mạng hoặc thiệt hại về tài sản không; có xâm phạm danh dự, nhân phẩm của ai không. Thu thập được thông tin này, hòa giải viên sẽ giải đáp được câu hỏi "Thiệt hại xảy ra là gì? Do ai gây ra? Lỗi của mỗi bên như thế nào?".

- Nhu cầu, nguyện vọng của các bên tranh chấp: Các bên tranh chấp có suy nghĩ, cảm nghĩ, kỳ vọng, mong muốn bên kia phải làm gì để giải quyết tranh chấp mâu thuẫn. Nắm được nguyện vọng của các bên, hòa giải viên sẽ trả lời được câu hỏi "Các bên định giải quyết mâu thuẫn này như thế nào? Cách giải quyết đó có đúng pháp luật, đạo đức, phong tục, tập quán không? Có khả thi không?…"

Ngoài những thông tin cơ bản trên, tùy vào từng trường hợp cụ thể, hòa giải viên sẽ thu thập những thông tin cần thiết khác để phục vụ hòa giải. Việc thu thập thông tin đầy đủ sẽ giúp hòa giải viên chuẩn bị hòa giải kỹ lưỡng, đưa ra phương án hòa giải khả thi, khả năng hòa giải thành cao, bảo đảm tính thuyết phục đối với các bên.

c) Cách thức thu thập thông tin

Việc thu thập thông tin về sự việc thực hiện trong giai đoạn chuẩn bị hòa giải. Tùy vào điều kiện thực tiễn, hòa giải viên có thể thu thập thông tin từ các bên tranh chấp và những người liên quan đến tranh chấp bằng cách thức phù hợp để thu thập được nhiều nhất, nhanh nhất các thông tin. Hòa giải viên có thể thực hiện thu nhập thông tin bằng các cách thức sau.

- Gặp gỡ trực tiếp với các bên tranh chấp, người liên quan để phỏng vấn, nghe các bên trình bày.

- Gọi điện thoại cho các bên để trao đổi, hỏi nội dung tranh chấp, mâu thuẫn, nguyên nhân xảy ra tranh chấp, mâu thuẫn.

- Nhắn tin bằng tin nhắn hoặc nhắn tin qua zalo để hỏi han, quan tâm và khai thác thông tin từ các bên liên quan.

- Các cách thức khác phù hợp với phong tục, tập quán, hoàn cảnh của các bên tranh chấp và hòa giải viên.

2.2. Kỹ năng tra cứu pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc

a) Mục đích của tra cứu pháp luật, phong tục, tập quán liên quan đến mâu thuẫn, tranh chấp

Tra cứu pháp luật, phong tục, tập quán liên quan đến mâu thuẫn, tranh chấp có vai trò quan trọng để hòa giải viên phổ biến, giải thích cho các bên về quyền và nghĩa vụ của họ

- Giúp hòa giải viên nắm rõ pháp luật quy định về quyền và nghĩa vụ của mỗi bên trước khi xảy ra tranh chấp và sau khi xảy ra tranh chấp.

- Giúp hòa giải viên biết thêm các câu ca dao, tục ngữ, thành ngữ, phong tục tập quán của địa phương trong giải quyết các tranh chấp, mâu thuẫn tương tự.

- Giúp hòa giải viên xác định được nên phổ biến quy định nào của pháp luật, hướng dẫn cách ứng xử của mỗi bên theo truyền thống văn hóa.

b) Nội dung pháp luật cần tra cứu; cách thức tra cứu

Sau khi thu thập đầy đủ thông tin cần thiết về vụ việc tranh chấp, mâu thuẫn giữa các bên, hòa giải viên đã xác định được mối quan hệ trong tranh chấp, mâu thuẫn đó thuộc lĩnh vực gì. Ví dụ tranh chấp về lối đi qua nhà thuộc lĩnh vực dân sự; tranh chấp về xác định ranh giới thửa đất thuộc lĩnh vực đất đai; tranh chấp về phân chia tài sản của chung của vợ chồng trong thời kỳ hôn nhân thuộc lĩnh vực hôn nhân và gia đình… Trên cơ sở xác định các lĩnh vực tranh chấp, mâu thuẫn đó, hòa giải viên tìm kiếm, tra cứu văn bản quy phạm pháp luật tương ứng điều chỉnh về vấn đề đó; tìm đọc những câu ca dao, tục ngữ, thành ngữ của dân tộc có nội dung liên quan đến tranh chấp.

* Nội dung pháp luật cần tra cứu:

Hòa giải viên cần tìm chính xác điều luật quy định về mối quan hệ xã hội đang có tranh chấp. Tuy nhiên có những tranh chấp phát sinh nhiều mối quan hệ xã hội khác nhau và được điều chỉnh bởi những văn bản quy phạm pháp luật khác nhau. Do đó, hòa giải viên cần xác định đâu là mối quan hệ cốt lõi cần giải quyết và để giải quyết được mối quan hệ cốt lõi đó thì cần giải quyết những mối quan hệ liên quan nào khác.

Ví dụ: Bà E vay của bà P một khoản tiền lớn để làm vốn kinh doanh. Quá hạn 03 tháng không trả được nợ nên bà P đòi bà E trả cả gốc và lãi bằng quyền sử dụng 150m^2 đất. Bà E đã giấu chồng viết giấy tay về việc gán mảnh đất của gia

đình để trả nợ. Bà P chỉ nhận giấy viết tay và không làm thủ tục sang tên, 3 năm sau bà E chết, lúc này P viết giấy tay chuyển mảnh đất này cho ông G. Khoảng 02 năm sau, ông G đến dựng nhà thì bị chồng và con bà E ngăn cản vì cho rằng ông G xâm phạm vào quyền sử dụng đất của họ. Tranh chấp quyền sử dụng đất xảy ra căng thẳng giữa ông G và chồng, con của bà E.

Trong ví dụ này, về hình thức là tranh chấp quyền sử dụng đất, nhưng để xác định quyền sử dụng đất thuộc về ai thì phải xem giao dịch giữa các bên có hợp pháp không. Tức là phải căn cứ vào Bộ luật dân sự và Luật Hôn nhân và gia đình để xem giao dịch giữa bà E và bà P có hiệu lực không; giao dịch giữa bà P và ông G có hiệu lực không (bao gồm năng lực thực hiện hành vi dân sự, thẩm quyền thực hiện giao dịch, hình thức của giao dịch có đúng quy định pháp luật không…).

+ Khi tìm hiểu được quy định pháp luật điều chỉnh mối quan hệ đang tranh chấp, hòa giải viên nắm được quyền và nghĩa vụ của mỗi bên theo quy định pháp luật; hành vi của mỗi bên có vi phạm pháp luật không; nếu có vi phạm pháp luật thì sẽ bị xử lý như thế nào. Tức là hòa giải viên sẽ giải đáp câu hỏi "Pháp luật quy định về vấn đề này như thế nào? Cách thức giải quyết ra sao?".

+ Hiểu được quy định pháp luật liên quan đến nội dung tranh chấp sẽ giúp hòa giải viên nhận biết được nội dung thỏa thuận của các bên có đúng pháp luật không (có nội dung thỏa thuận nào trái pháp luật hoặc xâm phạm lợi ích nhà nước, lợi ích của người thứ ba không) để từ đó đồng thuận, ủng hộ thỏa thuận giải quyết tranh chấp hoặc phân tích cho các bên hiểu rõ thỏa thuận của họ trái pháp luật ở điểm nào.

+ Nắm rõ quy định pháp luật về quyền và nghĩa vụ của mỗi bên giúp hòa giải viên định hướng cho các bên thống nhất cách giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của mỗi bên, bảo đảm tính công bằng, bình đẳng giữa các bên. Do đó, kết quả hòa giải thành có giá trị thi hành và bền vững.

❖ ***Một số lưu ý khi tra cứu văn bản pháp luật:***

+ Văn bản pháp luật có hiệu lực tại thời điểm xảy ra tranh chấp (ví dụ: Tranh chấp về phân chia di sản thừa kế cần tìm đọc Bộ luật dân sự có hiệu lực tại thời điểm người để lại di sản chết. Ví dụ: Ông A chết năm 2013, đến năm 2018 các con ông A phát sinh tranh chấp về chia di sản của ông A thì khi hòa giải vụ việc này, hòa giải viên phải nghiên cứu quy định về thừa kế tại Bộ luật dân sự năm 2005. Vì thời điểm năm 2013 Bộ luật này đang có hiệu lực thi hành).

+ Bảo đảm tính chính xác của văn bản: Hòa giải viên phải tra cứu văn bản tại nguồn tin cậy (Văn bản quy phạm pháp luật do Nhà xuất bản được cấp phép hoạt động hợp pháp ban hành hoặc đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước).

+ Tra cứu toàn diện, đầy đủ các quy định liên quan đến việc giải quyết tranh chấp. Hòa giải viên phải tìm kiếm đầy đủ các quy định của pháp luật liên quan đến giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp. Ngoài những điều luật quy định trực

tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc, hòa giải viên còn phải tìm kiếm các điều luật khác có liên quan. (Ví dụ: Tranh chấp về chuyển quyền sử dụng đất thì cần nghiên cứu người thực hiện giao dịch có năng lực hành vi dân sự không (được quy định tại Bộ luật dân sự); quyền sử dụng đất là tài sản giao dịch thuộc sở hữu riêng hay sở hữu chung (nếu sở hữu chung thì gồm những ai); giao dịch có tuân thủ nội dung và hình thức theo quy định pháp luật không; quyền sử dụng đất đó có được chuyển nhượng không…).

** Cách thức tra cứu, tìm hiểu quy định pháp luật*

Ngày nay, khoa học công nghệ thông tin rất phát triển, do đó thuận lợi cho việc tra cứu, tìm hiểu pháp luật. Hòa giải viên có thể tra cứu pháp luật bằng cách thức truyền thống hoặc ứng dụng công nghệ số như sau:

- Xác định văn bản quy phạm pháp luật cần tra cứu:

Hòa giải viên ở cơ sở cần xác định văn bản quy phạm liên quan đến vụ, việc tiến hành hòa giải bằng cách trả lời các câu hỏi sau: Xác định vấn đề tranh chấp, mâu thuẫn là gì? thuộc lĩnh vực nào? Có những văn bản quy phạm pháp luật nào điều chỉnh những vấn đề tranh chấp, mâu thuẫn?

- Tìm đọc nội dung quy định pháp luật trực tiếp đối với vấn đề tranh chấp, mâu thuẫn; những quy định pháp luật liên quan (như năng lực chịu trách nhiệm hành vi dân sự, hình thức của giao dịch, hành vi vi phạm…).

+ Đối với việc tra cứu thông tin bản giấy, hòa giải viên có thể tìm đọc tài liệu của cá nhân hòa giải viên hoặc đến Tủ sách pháp luật đặt tại địa phương (thường đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu).

+ Đối với việc tra cứu thông tin bằng công nghệ thông tin, hòa giải viên cần xác định từ khóa để tra cứu trên Cổng/Trang thông tin điện tử hoặc công cụ tìm kiếm (Ví dụ các từ khóa: quyền đơn phương xin ly hôn, chia tài sản chung vợ chồng trong thời kỳ hôn nhân; trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng, giấy tờ chứng minh quyền sử dụng đất hợp pháp; quyền đi qua bất động sản liền kề, quyền thoát nước qua bất động sản liền kê…). Đặc biệt, trong bối cảnh công nghệ thông tin phát triển như hiện nay, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để tra cứu sẽ mang lại hiệu quả nhanh. Hòa giải viên có thể sử dụng AI pháp luật trên Cổng pháp luật quốc gia tại địa chỉ https://ai.phapluat.gov.vn để đề nghị AI phân tích quyền và nghĩa vụ của mỗi bên, quy định pháp luật về vấn đề đó, cách thức giải quyết….

+ Đề nghị người có kiến thức pháp luật hỗ trợ, tư vấn pháp luật cho hòa giải viên để giải quyết vụ việc. Ngoài cách tự mình tìm kiếm văn bản pháp luật quy định về nội dung tranh chấp đang được giải quyết, hòa giải viên có thể đề nghị người có kiến thức pháp luật tư vấn pháp luật để giải quyết vụ việc. Hòa giải viên có thể đề nghị luật sư, luật gia, hội thẩm nhân dân, trợ giúp viên pháp lý, tuyên truyền viên pháp luật hoặc bộ đội biên phòng, thẩm phán đã nghỉ hưu, lực lượng bảo vệ an ninh trật tự ở cơ sở… hướng dẫn, tư vấn cho hòa giải viên về quy định pháp luật liên quan đến vụ, việc hoặc cách thức giải quyết vụ, việc.

* Nội dung phong tục tập quán cần tra cứu

Căn cứ vào thông tin thu thập được, thái độ, tâm lý của mỗi bên, hòa giải viên tìm hiểu những câu ca dao, tục ngữ, thành ngữ tốt đẹp của dân tộc, vùng miền liên quan đến mối quan hệ giữa các bên tranh chấp để khơi dậy truyền thống đạo lý, cách ứng xử văn hóa, tình người.

Ví dụ: Vợ chồng AO cãi vã do làm ăn khó khăn, kinh tế gia đình eo hẹp, nhiều khoản chi tiêu. Chị O hay so sánh chồng không kiếm được nhiều tiền như người khác, không lo được cho vợ con cuộc sống sung túc, trong mắt chị O thì anh A là người bất tài. Vì vậy, ngoài việc phân tích cho chị O thấy rằng chị đã vi phạm pháp luật về phòng, chống bạo lực gia đình (bạo lực về kinh tế) thì hòa giải viên cần cho chị O biết cách ứng xử của chị O thể hiện quan điểm bất bình đẳng giới (đàn ông phải là trụ cột kinh tế trong gia đình và so sánh chồng với người khác). Đồng thời chị O cũng chưa cảm thông, chia sẻ với chồng. Hòa giải viên có thể đưa ra câu ca dao, tục ngữ về mối quan hệ đồng cam cộng khổ của vợ chồng như "Chồng em áo rách em thương - Chồng người áo gấm xông hương mặc người" hoặc "Thuận vợ thuận chồng tát biển Đông cũng cạn".

Một số lưu ý khi tra cứu phong tục tập quán

- Không nêu ra những câu ca, mệnh đề có chứa nội dung bất bình đẳng giới (Ví dụ: Hòa giải viên không nói "con hư tại mẹ, cháu hư tại bà" mà thay vào đó là câu "Con hư là tại mẹ cha, cháu hư là tại cả bà lẫn ông" hoặc không nói câu "Nhất nam viết hữu, thập nữ viết vô" mà thay vào đó là câu "trai mà chi gái mà chi - con nào có nghĩa có nghì là hơn".

- Không nêu ra những phong tục, tập quán lạc hậu (Ví dụ: Hòa giải viên không nói câu "Phép vua thua lệ làng" mà nói "Quốc có quốc pháp, gia có gia quy".

PHỤ LỤC

I. MỘT SỐ CÂU CA DAO, TỤC NGỮ THƯỜNG ĐƯỢC VẬN DỤNG TRONG HOẠT ĐỘNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Ca dao, tục ngữ về hôn nhân - gia đình

1.1. Quan hệ giữa cha, mẹ và con

- Cá chẳng ăn muối cá ươn

Con cưỡng cha mẹ trăm đường con hư.

- Ăn quả nhớ kẻ trồng cây

- Cây xanh thì lá cũng xanh

Cha mẹ hiền lành để đức cho con.

- Có cha có mẹ thì hơn,

Không cha không mẹ như đàn không dây.

- Công cha như núi Thái Sơn

Nghĩa mẹ như nước trong nguồn chảy ra.

Một lòng thờ mẹ kính cha,

Cho tròn chữ hiếu mới là đạo con.

- Con dại, cái mang.

- Lá rụng về cội.

- Con hơn cha, nhà có phúc.

- Con có mẹ như măng ấp bẹ

- Con chẳng chê mẹ khó, chó không chê chủ nghèo.

- Dâu dâu rể rể, cũng kể là con

- Dâu hiền hơn con gái, rể hiền hơn con trai.

- Gái mà chi, trai mà chi

Sinh ra có nghĩa, có nghì thì hơn.

- Hùm giữ chẳng ăn thịt con.

- Một mẹ nuôi được mười con

Mười con không nuôi được một mẹ.

- Tu đâu cho bằng tu nhà,

Thờ cha kính mẹ ấy là chân tu.

- Trẻ cậy cha, già cậy con

- Uốn cây từ thuở còn non,

Dậy con từ thuở con còn ngây thơ.

- Ép dầu ép mỡ

Ai nỡ ép duyên.

1.2. Quan hệ giữa vợ và chồng

- Râu tôm nấu với ruột bầu

Chồng chan vợ húp gật đầu khen ngon.

- Của chồng, công vợ

- Chồng giận thì vợ bớt lời

Cơm sôi nhỏ lửa chẳng đời nào khê.

- Chồng em áo rách em thương

Chồng người áo gấm, xông hương mặc người.

- Chồng như đó, vợ như hom

- Cờ bạc là bác thằng bần

Cửa nhà tan nát, vợ con chia lìa.

- Ớt nào ớt chẳng cay,

Gái nào là gái chẳng hay ghen chồng.

- Thuyền theo lái, gái theo chồng.

- Đạo vợ, nghĩa chồng

- Đốn cây ai nỡ đứt chồi

Đạo chồng nghĩa vợ, giận rồi lại thương.

- Gái có công chồng chẳng phụ

- Hai tay bưng đọi chè tàu

Vừa đôi thì lấy, ham giàu làm chi.

- Ta về ta tắm ao ta

Dù trong dù đục ao nhà vẫn hơn.

- Tay nâng chén muối đĩa gừng,

Gừng cay muối mặn xin đừng quên nhau.

- Thương nhau bất luận giàu nghèo

Dù cho lên ải xuống đèo cũng cam.

- Thuận vợ, thuận chồng tát bể Đông cũng cạn.

- Xấu chàng hổ ai.

1.3. Quan hệ giữa anh, chị, em trong gia đình

- Anh em nào phải người xa

Cùng chung bác mẹ, một nhà cùng thân.

- Anh em như thể tay chân

Anh em hòa thuận song thân vui vầy.

- Anh em ăn ở thuận hòa

Chớ điều chếch lệch người ta chê cười.

- Anh em hiền thậm là hiền

Đừng một đồng tiền mà đấm đá nhau.

- Cắt dây bầu dây bí,

Chẳng ai cắt dây chị dây em.

- Chị ngã em nâng.

- Em thuận, anh hòa là nhà có phúc.

- Khôn ngoan đá đáp người ngoài,

Gà cùng một mẹ chớ hoài đá nhau.

- Một con ngựa đau, cả tàu bỏ cỏ.

1.4. Quan hệ, ứng xử giữa các thành viên trong gia đình

- Trong ấm, ngoài êm

- Kính trên, nhường dưới.

- Một giọt máu đào hơn ao nước lã.

- Trên thuận, dưới hòa.

- Sẩy cha còn chú, sẩy mẹ bú dì.

- Lọt sàng xuống nia.

2. Ca dao, tục ngữ về quan hệ xóm giềng, xã hội

- Ăn cây nào, rào cây ấy.

- Kính lão, đắc thọ.

- Bầu ơi thương lấy bí cùng

Tuy rằng khác giống nhưng chung một giàn.

- Bán anh em xa mua láng giếng gần.

- Cái sảy nảy cái ung.

- Cả giận mất khôn.

- Đói cho sạch, rách cho thơm.

- Không tham của người.

- Lạt mềm buộc chặt.

Già néo đứt dây.

- Lời nói chẳng mất tiền mua

Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau.

- Một điều nhịn, chín điều lành.

- Một cây làm chẳng nên non

Ba cây chụm lại lên hòn núi cao.

- Mình vì mọi người, mọi người vì mình.

- Nói lời phải giữ lấy lời

Đừng như con bướm đậu rồi lại bay.

- Nhặt được của rơi, trả người bị mất.

- Nhiễu điều phủ lấy giá gương

Người trong một nước thì thương nhau cùng.

- Ở hiền thì lại gặp lành

Những người nhân đức trời dành phúc cho.

- Ở bầu thì tròn, ở ống thì dài.

- Tối lửa tắt đèn có nhau.

- Thương người như thể thương thân.

- Trai thời trung hiếu làm đầu

Gái thời tiết hạnh là câu sửa mình.

- Xóm giềng tối lửa tắt đèn có nhau.

Hòa giải viên tham khảo thêm Danh mục tập quán lạc hậu về hôn nhân và gia đình cần vận động xóa bỏ hoặc cấm áp dụng (được quy định tại Phụ lục ban hành tại Nghị định số 126/2014/NĐ-CP ngày 31/12/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật hôn nhân và gia đình).

DANH MỤC TẬP QUÁN LẠC HẬU VỀ HÔN NHÂN VÀ GIA ĐÌNH CẦN VẬN ĐỘNG XÓA BỎ HOẶC CẤM ÁP DỤNG

(theo Nghị định số 126/2014/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ)

1. Tập quán lạc hậu về hôn nhân và gia đình cần vận động xóa bỏ

(1). Kết hôn trước tuổi quy định của Luật Hôn nhân và gia đình.

(2). Việc đăng ký kết hôn không do cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện.

(3). Cưỡng ép kết hôn do xem "lá số" và do mê tín dị đoan; cản trở hôn nhân do khác dân tộc, tôn giáo.

(4). Nếu nhà trai không có tiền cưới và đồ sính lễ thì sau khi kết hôn, người con rể buộc phải ở rể để trả công cho bố, mẹ vợ.

(5). Quan hệ gia đình theo chế độ phụ hệ hoặc mẫu hệ, không bảo đảm quyền bình đẳng giữa vợ và chồng, giữa con trai và con gái.

(a) Chế độ phụ hệ:

Khi ly hôn, nếu do người vợ yêu cầu ly hôn thì nhà gái phải trả lại nhà trai toàn bộ đồ sính lễ và những phí tổn khác; nếu do người chồng yêu cầu ly hôn thì nhà gái vẫn phải trả lại nhà trai một nửa đồ sính lễ. Sau khi ly hôn, nếu người phụ nữ kết hôn với người khác thì không được hưởng và mang đi bất cứ tài sản gì. Sau khi cha, mẹ ly hôn, con phải theo cha.

Khi người chồng chết, người vợ góa không có quyền hưởng phần di sản của người chồng quá cố để lại. Nếu người vợ góa tái hôn với người khác thì không được hưởng và mang đi bất cứ tài sản gì.

Khi người cha chết, chỉ các con trai có quyền còn các con gái không có quyền hưởng phần di sản của người cha quá cố để lại.

(b) Chế độ mẫu hệ:

Người con bị bắt buộc phải mang họ của người mẹ.

Khi người vợ chết, người chồng góa không có quyền hưởng phần di sản của người vợ quá cố để lại và không được mang tài sản riêng của mình về nhà.

Khi người mẹ chết, chỉ các con gái có quyền còn các con trai không có quyền hưởng phần di sản của người mẹ quá cố để lại.

Sau khi ở rể, người con rể bị "từ hôn" hoặc sau khi ăn hỏi, nhận đồ sính lễ, người con trai bị "từ hôn" thì không được bù trả lại.

(6). Không kết hôn giữa người thuộc dân tộc này với người thuộc dân tộc khác và giữa những người khác tôn giáo.

2. Các tập quán lạc hậu về hôn nhân và gia đình cấm áp dụng

(1). Chế độ hôn nhân đa thê.

(2). Kết hôn giữa những người có cùng dòng máu về trực hệ, giữa những người khác có họ trong phạm vi ba đời.

(3). Tục cướp vợ để cưỡng ép người phụ nữ làm vợ.

(4). Thách cưới cao mang tính chất gả bán (như đòi bạc trắng, tiền mặt, của hồi môn, trâu, bò, chiêng ché… để dẫn cưới).

(5). Phong tục "nối dây"; Khi người chồng chết, người vợ góa bị ép buộc kết hôn với anh trai hoặc em trai của người chồng quá cố; khi người vợ chết, người chồng góa bị ép buộc kết hôn với chị gái hoặc em gái của người vợ quá cố.

(6). Bắt buộc người phụ nữ góa chồng hoặc người đàn ông góa vợ, nếu kết hôn với người khác thì phải trả lại tiền cưới cho nhà chồng cũ hoặc nhà vợ cũ.

(7). Đòi lại của cải, phạt vạ khi vợ, chồng ly hôn./.

2.3. Kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, giải thích, thuyết phục, vận động các bên tự thỏa thuận, dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp

a) Mục đích

Một trong những kỹ năng quan trọng nhất của hòa giải viên ở cơ sở là kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, giải thích, thuyết phục, vận động các bên tự thỏa thuận, dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp; điều hành, kiểm soát phiên hòa giải. Hòa giải viên có kỹ năng này tốt thì khả năng hòa giải thành cao. Kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, giải thích, vận động các bên tự thỏa thuận, dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp; điều hành, kiểm soát phiên

- Giúp hòa giải viên chủ động tổ chức, điều hành buổi hòa giải.

- Giúp hòa giải viên kiểm soát tốt buổi hòa giải và biết cách xử lý những tình huống phát sinh trong quá trình hòa giải.

- Hòa giải viên thực hiện đúng vai trò trung gian, làm chủ phiên hòa giải.

- Có kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, điều hành phiên hòa giải sẽ giúp hòa giải viên không bị lúng túng, bị động trong bất kỳ tình huống nào.

b) Nội dung

Hòa giải viên cần xuyên suốt nguyên tắc "tự nguyện" trong hòa giải ở cơ sở và nắm chắc tâm tư, suy nghĩ, mong muốn, nguyện vọng của các bên để từ đó xác định các bước tiến hành trong buổi hòa giải nhằm đạt hiệu quả cao nhất.

- Trước hết, hòa giải viên cần phổ biến cho các bên hiểu rõ quyền lựa chọn biện pháp hòa giải ở cơ sở để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp của họ. Họ phải thật sự thoải mái và nhất trí sử dụng hòa giải. Việc quyết định sử dụng biện pháp hòa giải ở cơ sở hoặc không sử dụng hòa giải của các bên dựa trên cơ sở là họ đã nắm được quy định pháp luật do hòa giải viên phổ biến.

Hòa giải viên cần giải thích, nếu áp dụng biện pháp hòa giải thì mâu thuẫn sẽ được giải quyết theo sự quyết định, thống nhất của các bên; nếu các bên không thỏa thuận được cách giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp thì vụ, việc sẽ được đưa ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết, việc giải quyết sẽ như thế nào, quyền và nghĩa vụ của họ như thế nào…

- Tiếp theo, nếu các bên đồng ý hòa giải, hòa giải viên cần phổ biến các quy tắc của buổi hòa giải như các bên cần thiện chí, hợp tác, ứng xử tôn trọng nhau…

- Trước khi vào buổi hòa giải, hòa giải viên phải xác định thứ tự nội dung cần trình bày, vấn đề gì nói trước, vấn đề gì nói sau; dự kiến các tình huống, phản ứng, hành vi của các bên có thể xảy ra và dự trù phương án xử lý.

- Về truyền thống văn hóa, đạo đức, phong tục tập quán được hòa giải viên đưa ra trước để các bên thấy rõ tình làng nghĩa xóm, cách ứng xử giữa các bên để hợp đạo lý. Có nhiều câu ca dao, tục ngữ, thành ngữ phù hợp với từng vụ, việc để khuyên răn các bên, khơi gợi tình người, lòng yêu thương, quý mến trong gia đình, dòng họ, cộng đồng dân cư (nội dung này đã được hòa giải viên thu thập, chuẩn bị theo kỹ năng nêu tại mục 2.2 trên).

- Sau khi đã phân tích cho các bên về truyền thống đạo lý mà chưa thuyết phục được các bên đi đến thống nhất giải pháp giải quyết mâu thuẫn thì hòa giải viên phổ biến quy định pháp luật. Về nội dung pháp luật được đưa ra tư vấn, hướng dẫn, giải thích đã được hòa giải viên tìm hiểu, nghiên cứu (theo kỹ năng nêu tại mục 2.2 trên). Theo đó hòa giải viên phải nêu rõ quy định pháp luật đối với vấn đề đó như thế nào (ví dụ khi các bên cho nhau vay, mượn tiền, vàng thì lập hợp đồng như thế nào, mức lãi suất tối đa là bao nhiêu); trong trường hợp sự kiện pháp lý xảy ra (có hành vi vi phạm của một bên và dẫn đến tranh chấp) thì pháp luật quy định giải quyết vấn đề đó như thế nào (ví dụ bên đi vay trả nợ không đúng hạn thì có trách nhiệm trả nợ như thế nào, lãi suất cho vay và lãi suất chậm trả do bên cho vay đặt ra có đúng pháp luật không…). Khi hòa giải viên tư vấn, phổ biến được quy định pháp luật liên quan đến tranh chấp, mâu thuẫn cho các bên là giúp các bên hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của họ theo quy định pháp luật.

c) Cách thức thực hiện

Trong quá trình hòa giải, hòa giải viên cần phải luôn kết hợp cả tình và lý để phân tích, giải thích, thuyết phục các bên tranh chấp hòa giải với nhau. Để tư vấn, hướng dẫn, thuyết phục các bên tranh chấp thương lượng thành công, đạt được thỏa thuận, hòa giải viên cần:

- Nắm rõ tâm lý, mong muốn, nguyện vọng của các bên mâu thuẫn, tranh chấp. Hòa giải viên sẽ có được những nội dung này thông qua việc thu thập thông tin (xem mục 2.1). Do đó, hòa giải viên cần dự trù phương án hòa giải, sử dụng lời nói, ngữ điệu như thế nào đối với mỗi bên mâu thuẫn, tranh chấp để có hiệu quả cao nhất.

Ví dụ: Đối với người nói to, lấn át người khác thì hòa giải viên cần cương quyết, thẳng thắn đề nghị họ bình tĩnh, nói đủ nghe… Hoặc đối với người hi

vọng thông qua cuộc hòa giải sẽ không phải bồi thường hoặc bồi thường giá trị thấp hơn thiệt hại thực tế xảy ra thì hòa giải viên cũng cần nhấn mạnh, khẳng định trách nhiệm của họ theo quy định pháp luật, mức độ bồi thường sẽ phụ thuộc vào ý chí của người bị thiệt hại…

- Hòa giải viên phải giữ vai trò trung gian, vô tư, khách quan, công bằng, không áp đặt khi tiến hành hòa giải; sử dụng ngôn ngữ dễ nghe, dễ hiểu, nên sử dụng ngôn ngữ đời thường, hạn chế tối đa sử dụng thuật ngữ pháp lý; sử dụng linh hoạt nhiều loại câu hỏi để tháo gỡ hiệu quả mâu thuẫn, tranh chấp giữa các đương sự (như câu hỏi mở; câu hỏi gợi ý; câu hỏi tác động suy nghĩ…); kết hợp việc sử dụng lời nói với các tài liệu, chứng cứ có liên quan để thuyết phục các bên.

- Luôn thông cảm và tôn trọng đối tượng: Khi phân tích, giải thích cho các bên biết hành vi của họ là đúng hay sai, hòa giải viên cần phải xây dựng không khí gần gũi và tin tưởng, cảm thông và tôn trọng các bên, luôn có thái độ ân cần, chia sẻ, nhiệt tình, cần phải làm cho không khí nói chuyện được vui vẻ, chan hòa. Điều này sẽ giúp các bên giải tỏa được căng thẳng, họ sẽ bày tỏ suy nghĩ, tâm tư cũng như trăn trở của mình để các bên cùng cảm nhận, thấu hiểu nhau.

- Khơi gợi cho các bên tranh chấp những tình cảm tốt đẹp vốn có giữa họ (tình cảm gia đình, tình cảm hàng xóm, tình cảm bạn bè…) để họ dễ thông cảm cho nhau.

- Đưa ra những dẫn chứng, ví dụ cụ thể đã xảy ra và được giải quyết trước đó để làm căn cứ phân tích, vận động, thuyết phục các bên.

- Cần kiên trì thuyết phục, không nên nôn nóng: hòa giải viên cần phải suy nghĩ chín chắn, cân nhắc ngôn từ, điều gì không nên nói; không nên cắt lời các bên (trừ trường hợp họ có thái độ không đúng mực thì hòa giải viên phải cắt lời); không nên phán xét, áp đặt quan điểm của hòa giải viên đối với bất kỳ bên nào...

- Hòa giải viên luôn luôn giữ vai trò điều hành buổi hòa giải, mời các bên trình bày, dẫn dắt buổi hòa giải đi đúng kế hoạch, đúng trọng tâm, mục tiêu của hòa giải.

2.4. Kỹ năng ghi chép (ghi chép nội dung sự việc khi thu thập thông tin; ghi biên bản hòa giải, ghi Sổ theo dõi hoạt động hòa giải...)

Việc ghi chép đầy đủ giúp hòa giải viên hệ thống được toàn bộ sự việc. Đây là cơ sở để hòa giải viên tiến hành hòa giải đúng pháp luật, hiệu quả hòa giải cao. Trong quá trình hòa giải, hòa giải viên cần ghi chép lại tất cả thông tin thu thập được từ khi tiếp nhận vụ, việc đến khi các bên thực hiện xong thỏa thuận hòa giải thành hoặc vụ, việc đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết. Việc ghi chép của hòa giải viên gồm: Ghi thông tin về vụ, việc trong quá trình thu thập thông tin theo lời kể, lời trình bày của các bên và người liên quan; ghi biên bản hòa giải; ghi sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở; ghi việc theo dõi thực hiện thỏa thuận hòa giải thành.

a) Mục đích

- Giúp hòa giải viên theo dõi sự việc một cách hệ thống, bài bản; rà soát, đối chiếu lời trình bày của các bên; kịp thời thu thập những thông tin cần bổ sung.

- Giúp hòa giải viên nắm bắt toàn bộ sự việc, nguyên nhân nảy sinh mâu thuẫn, tranh chấp, hành vi của mỗi bên…từ đó tra cứu văn bản pháp luật điều chỉnh nội dung tranh chấp, mâu thuẫn; tra cứu câu ca dao, tục ngữ, thành ngữ liên quan.

- Giúp hòa giải viên nhận ra lời trình bày của các bên có thống nhất không (lời trình bày trước đó có khác gì so với lời trình bày sau này không; lời trình bày của các bên có khớp với sự kiện xảy ra không, có mâu thuẫn, trái ngược nhau không. Trên cơ sở đó, hòa giải viên sẽ đặt những câu hỏi tương ứng để có dữ liệu cho câu trả lời vì sao lại có sự khác nhau đó?...

- Giúp hòa giải viên và các bên có tài liệu để xem lại sau khi việc hòa giải đã kết thúc. Hòa giải viên có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành, vì thế nếu bên có nghĩa vụ không thực hiện đúng thỏa thuận đã thống nhất thì hòa giải viên có thể nhắc lại cho họ về nội dung tại buổi hòa giải cũng như lời trình bày của mỗi bên, để họ có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ theo đúng thỏa thuận.

- Giúp hòa giải viên có cơ sở để trình bày với cơ quan nhà nước có thẩm quyền (như Tòa án hoặc Ủy ban nhân dân cấp xã) khi được đề nghị cung cấp thông tin trong trường hợp hòa giải không thành hoặc vụ, việc hòa giải thành được đưa ra Tòa án đề nghị công nhận.

- Việc ghi Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở giúp thống kê số lượng vụ, việc hòa giải (tỷ lệ hòa giải thành, lĩnh vực nào hay xảy ra tranh chấp, mâu thuẫn…). Đây cũng là cơ sở để hòa giải viên xuất trình để đối chiếu khi đề nghị thanh toán chi thù lao vụ việc8.

b) Nội dung của kỹ năng ghi chép

Trường hợp hòa giải vụ, việc phức tạp, thời gian hòa giải có thể kéo dài hòa giải viên có thể mất nhiều thời gian đi lại để trao đổi, thống nhất với các bên. Việc ghi chép sẽ giúp hòa giải viên đối chiếu được những thông tin trước đó với thông tin tiếp nhận sau, xem các thông có mâu thuẫn, trái ngược nhau không, kiểm chứng thông tin nào là chính xác, thông tin nào chưa chính xác.

- Ghi chép toàn bộ, đầy đủ những thông tin hòa giải viên thu thập được từ các bên tranh chấp, mâu thuẫn hoặc những người liên quan, người biết, chứng kiến về tranh chấp, mâu thuẫn đó. Việc ghi chép cần cụ thể, chi tiết, không bỏ sót bất cứ nội dung nào, ghi trung thực, nguyên văn lời phát biểu, trình bày của các bên. Điều này giúp hòa giải viên nắm bắt được thái độ, quan điểm, nguyện vọng của từng bên trong tranh chấp.

- Ghi biên bản hòa giải: Luật Hòa giải ở cơ sở không bắt buộc hòa giải viên phải lập biên bản hòa giải (khoản 4 Điều 21 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 quy định "*Trường hợp các bên đồng ý thì lập văn bản hòa giải thành*"; Khoản 3 Điều

8 Theo quy định tại Khoản 1 Điều 15 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP.

10 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP quy định "*Trường hợp các bên yêu cầu lập văn bản hòa giải không thành thì hòa giải viên lập văn bản*"). Do đó, khi hòa giải viên ghi chép lại nội dung, diễn biến của buổi hòa giải sẽ giúp hòa giải viên dễ dàng lập văn bản hòa giải thành hoặc không thành theo quy định này.

- Ghi Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở. Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở được thiết kế rất rõ ràng từng cột với nội dung cụ thể để Hòa giải viên điền thông tin vụ việc nhằm phục vụ hoạt động quản lý nhà nước (giúp các cơ quan nhà nước theo dõi, thống kê số lượng vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp diễn ra hàng năm; lĩnh vực thường xảy ra tranh chấp, mâu thuẫn; nguyên nhân mâu thuẫn, tranh chấp… trên cơ sở đó các cơ quan nhà nước đề ra giải pháp phù hợp để giải quyết những vấn đề đó hiệu quả nhất bao gồm cả xây dựng hoàn thiện thể chế và tổ chức thi hành pháp luật).

c) Cách thức

Hòa giải viên nên có một quyển sổ cá nhân để ghi chép các vụ việc tiến hành hòa giải ở cơ sở.

- Ngay khi tiếp nhận vụ, việc để tiến hành hòa giải, hòa giải viên phải ghi chép những thông tin nhận được. Trên cơ sở nghiên cứu những dữ liệu ban đầu có được đó, hòa giải viên dự kiến những nội dung cần thu thập trong giai đoạn chuẩn bị, khi gặp gỡ các bên. Hòa giải viên ghi lại những nội dung cần thu thập, dự kiến câu hỏi sẽ đặt ra cho các bên.

- Ở giai đoạn chuẩn bị, khi gặp gỡ từng bên, hòa giải viên sẽ hỏi họ những câu hỏi đã chuẩn bị trước và ghi lại nội dung trả lời. Nếu thấy cần làm sáng tỏ vấn đề gì thì hòa giải viên tiếp tục đặt câu hỏi cho họ. Hòa giải viên cần ghi đầy đủ lời trình bày của bên mâu thuẫn, tranh chấp, việc ghi chép này sẽ giúp hòa giải viên có cơ sở để đối chiếu với lời trình bày của bên tranh chấp còn lại và đưa ra câu hỏi cho bên còn lại để xác thực tính khách quan, trung thực của thông tin, dữ liệu do các bên đưa ra.

- Chi chép nội dung, diễn biến tại buổi hòa giải. Hòa giải viên ghi lại lời trình bày của từng bên, đối chiếu xem lời trình bày của họ có khác so với lời họ đã trình bày khi gặp gỡ riêng với hòa giải viên ở giai đoạn chuẩn bị không?; phản ứng của bên kia như thế nào?...

- Ghi biên bản hòa giải: Mặc dù pháp luật quy định việc lập biên bản hòa giải phụ thuộc vào ý chí của các bên tranh chấp. Tuy nhiên nếu để sau khi hòa giải xong (có kết quả hòa giải thành hoặc hòa giải không thành), hòa giải viên mới lập biên bản theo sự đồng ý hoặc đề nghị của các bên thì sẽ mất một khoảng thời gian. Vì vậy, hòa giải viên có thể lập biên bản ngay trong quá trình hòa giải, để ngay sau khi hòa giải, nếu các bên đồng ý hoặc đề nghị thì hòa giải viên đọc lại biên bản cho các bên cùng nghe và cùng ký tên.

- Ghi nội dung vụ, việc hòa giải vào Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở. Đây là trách nhiệm của hòa giải viên sau khi kết thúc hòa giải.

Thực tiễn cho thấy hòa giải viên còn lúng túng trong việc ghi thông tin tại cột số 6 của Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở "Nội dung chủ yếu của vụ việc và yêu cầu của các bên". Tại cột này, hòa giải viên chỉ cần ghi nội dung, diễn biến cơ bản, chính của mâu thuẫn, tranh chấp; không ghi chi tiết, không miêu tả hoặc kể lể chi tiết từng hành vi, lời nói của mỗi bên.

Ví dụ ghi phần "Nội dung chủ yếu của vụ, việc và yêu cầu của các bên"

"Bà H chuyển nhượng 500m^2 đất ruộng cho ông D vào năm 2000 với giá 3 chỉ vàng. Hai bên không ký giấy tờ gì. Nay bà H đề nghị trả lại ông D 3 chỉ vàng và đòi lại đất. Ông D không đồng ý mà yêu cầu bà H phải ký hợp đồng chuyển nhượng để ông làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận; nếu bà H không ký hợp đồng chuyển nhượng thì phải trả ông D 30 cây vàng.

2.5. Kỹ năng lồng ghép phổ biến, giáo dục pháp luật trong quá trình hòa giải ở cơ sở

Phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua hoạt động hoà giải ở cơ sở là việc hoà giải viên bằng hoạt động hoà giải của mình hướng dẫn, giải thích và cung cấp các kiến thức pháp luật, tình cảm pháp luật cho các bên tranh chấp và những người khác trong cộng đồng dân cư nhằm mục đích hình thành ở họ sự hiểu biết pháp luật, ý thức tôn trọng pháp luật và xử sự theo quy định pháp luật. Do đó hòa giải ở cơ sở không chỉ là phương thức giải quyết tranh chấp có hiệu quả mà còn là một trong những hình thức phổ biến, giáo dục pháp luật được quy định tại Điều 11 của Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2012.

a) Mục đích

- Giúp các bên tin tưởng vào vai trò trung gian hòa giải của hòa giải viên "nói có sách, mách có chứng"

- Giúp các bên hiểu rõ quy định pháp luật trong lĩnh vực tranh chấp; phòng ngừa, hạn chế vi phạm pháp luật, tội phạm, bảo đảm trật tự an toàn xã hội, góp phần xây dựng và nâng cao ý thức thượng tôn pháp luật trong cộng đồng dân cư.

- Hình thành ý thức tự nghiên cứu pháp luật cho người dân trước khi tham gia vào các quan hệ pháp luật.

b) Nội dung

Phổ biến pháp luật thông qua hòa giải ở cơ sở là việc phổ biến pháp luật trực tiếp từ hòa giải viên đến các bên trong quan hệ xã hội đang nảy sinh tranh chấp. Thông qua hòa giải, ngoài việc đề cao đạo đức, truyền thống văn hóa, trọng tình nghĩa, hòa giải viên còn phân tích, dẫn chiếu các quy định pháp luật điều chỉnh mối quan hệ xã hội đang có tranh chấp, để các bên hiểu rõ quyền, nghĩa vụ trách nhiệm của mình theo quy định pháp luật; từ đó nhận biết ai đúng ai sai, sai đến đâu và nhận lỗi, đề xuất giải pháp khắc phục "cái sai" đó trên sự thiện chí, hợp tác.

- Phổ biến quy định pháp luật về quyền và nghĩa vụ của các bên trước khi có tranh chấp, mâu thuẫn.

- Phổ biến quy định pháp luật về quyền và nghĩa vụ của các bên khi nảy sinh mâu thuẫn, tranh chấp do một bên thực hiện quyền mà bên kia không đồng ý hoặc một bên vi phạm nghĩa vụ, vi phạm pháp luật.

- Phổ biến quy định pháp luật về quyền và nghĩa vụ của các bên để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp (trong trường hợp đã nảy sinh mâu thuẫn, tranh chấp thì mỗi bên có quyền, nghĩa vụ gì, bên nào phải bồi thường hay phải làm công việc gì để khắc phục hậu quả).

Ví dụ: G và H kết hôn được 02 năm, nay chồng muốn áp dụng chế độ tài sản của vợ chồng theo thỏa thuận. Tuy nhiên người vợ không đồng ý do đó mâu thuẫn vợ chồng trở xảy ra, lục đục kéo dài. Vì vậy hòa giải viên phải phân tích cho vợ chồng hiểu chế độ tài sản của vợ chồng theo thỏa thuận phải được lập trước khi kết hôn9. Nếu như trước khi kết hôn, chị G và anh H không lựa chọn áp dụng chế độ tài sản theo thỏa thuận thì đương nhiên tài sản của hai người sẽ thực hiện theo luật định. Giải quyết trường hợp này, hòa giải viên có thể phân tích cho hai vợ chồng lựa chọn giải pháp chia tài sản chung trong thời kỳ hôn nhân (vợ chồng có thể thỏa thuận chia một phần hoặc toàn bộ tài sản chung)

c) Cách thức thực hiện

Trên cơ sở pháp luật đã tra cứu, tìm hiểu được (xem mục 2.2.), hòa giải viên phổ biến đến các bên để họ hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định pháp luật.

- Hòa giải viên đọc điều luật, văn bản bản pháp luật (Ví dụ: Điều 28 Luật hôn nhân và gia đình quy định vợ chồng có quyền lựa chọn áp dụng chế độ tài sản theo luật định hoặc chế độ tài sản theo thỏa thuận. Điều 47 Luật hôn nhân và gia đình quy định: Trong trường hợp hai bên kết hôn lựa chọn chế độ tài sản theo thỏa thuận thì thỏa thuận này phải được lập trước khi kết hôn, bằng hình thức văn bản có công chứng hoặc chứng thực. Chế độ tài sản của vợ chồng theo thỏa thuận được xác lập kể từ ngày đăng ký kết hôn).

- Sau khi đọc điều luật cho các bên nghe, hòa giải viên phân tích vào trường hợp cụ thể của hai bên mâu thuẫn, tranh chấp (Ví dụ: Hỏi chị G và anh H có lập văn bản thỏa thuận chế độ tài sản của vợ chồng trước khi kế hôn không. Nếu có thì áp dụng văn bản đó, nếu không có thì sau khi kết hôn không thể xác lập chế độ tài sản vợ chồng theo thỏa thuận. Do đó, các bên chỉ có thể thỏa thuận chia tài sản chung trong thời kỳ hôn nhân (theo Điều 38 Luật hôn nhân và gia đình) hoặc thỏa thuận một bên đưa tài sản chung vào kinh doanh (theo Điều 36 Luật hôn nhân và gia đình).

Việc hướng dẫn, phân tích các quy định pháp luật cho các bên tranh chấp và những người có liên quan trong quá trình hòa giải rất quan trọng, không chỉ cung cấp kiến thức pháp luật cho các bên mà còn nhằm bảo đảm thỏa thuận của các bên không trái pháp luật, đồng thời dần dần hình thành ý thức tự giác tìm hiểu

9 Điều 47 Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014

pháp luật của cho các bên và tác động đến những người xung quanh ý thức tìm hiểu pháp, từ đó xây dựng văn hóa tuân thủ pháp luật.

2.6. Kỹ năng "dân vận khéo" trong hòa giải ở cơ sở

Để thực hiện "dân vận khéo" đòi hỏi hòa giải viên phải thường xuyên trau dồi kỹ năng, theo dõi, nắm bắt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước; Khéo tuyên truyền, giải thích để các bên tranh chấp hiểu rõ đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước nhằm mục tiêu tối thượng là bảo đảm sự công bằng, bảo đảm quyền và lợi ích của người dân để người dân được sống trong hạnh phúc, bình yên.

- Hòa giải viên đều là những người thường trú tại cơ sở, được nhân dân trong thôn, bản tín nhiệm nên để làm tốt công tác dân vận thì hòa giải viên cần nghe dân nói, nói dân hiểu và tin tưởng vào những điều mình nói. Bản thân hòa giải viên và gia đình của hòa giải viên phải luôn gương mẫu, chấp hành tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; các quy định của điịa phương, hương ước, quy ước của thôn, làng, tổ dân phố; có phẩm chất đạo đức và lối sống lành mạnh nhằm củng cố niềm tin của nhân dân, từ đó lôi cuốn, vận động người dân làm theo.

- Phối hợp và tham khảo các ý kiến của các tổ chức, đoàn thể liên quan đến việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên nhằm tìm ra giải pháp tối ưu cho hòa giải; việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên có thể vận dụng, kết hợp với việc thực hiện hiệu quả các Chương trình mục tiêu quốc gia.

a) Mục đích

- Vận động Nhân dân giữ gìn truyền thống văn hóa "tương thân, tương ái", tương trợ lẫn nhau, xây dựng tinh thần đoàn kết cộng đồng.

- Đưa chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước đến với người dân một cách thiết thực nhất, gần gũi nhất, gắn với cuộc sống hàng ngày của Nhân dân; hướng tới xây dựng một xã hội đồng thuận, đoàn kết, cùng thực hiện những nhiệm vụ cách mạng do Đảng và Nhà nước đề ra.

b) Nội dung

- Với vai trò trung gian hòa giải, hòa giải viên phải thật sự quan tâm nguyện vọng chính đáng của các bên tranh chấp; từ đó phân tích, thuyết phục, vận động các bên thống nhất giải pháp hiệu quả tối ưu nhất trong giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.

- Đối với vấn đề bức xúc của một hoặc hai bên tranh chấp, hòa giải viên phải nghiên cứu kỹ quy định pháp luật, đặt mình vào vị trí của các bên tranh chấp để hiểu, cảm thông và tìm ra giải pháp hữu hiệu nhằm giải tỏa bức xúc kịp thời, đáp ứng tốt nhất nhu cầu, nguyện vọng cho người dân, từ đó giúp người dân yên tâm.

- Vận động nhân dân, làm cho người dân tin tưởng rằng luôn luôn được Đảng và Nhà nước bảo hộ quyền và lợi ích hợp pháp; dù các bên lựa chọn giải quyết mâu

thuẫn, tranh chấp bằng con đường hòa giải hay bằng con đường tư pháp thì mọi quyết định đều bảo đảm sự công bằng, bảo vệ tối đa lợi ích của người dân.

c) Cách thức

** Kỹ năng "Chọn điểm rơi" (Thời điểm và Không gian):* Dân vận khéo không nhất thiết phải diễn ra tại những nơi trang trọng như nhà văn hóa hay trụ sở.

- Nội dung: Hòa giải viên cần tinh tế lựa chọn thời điểm khi tâm lý các bên đã bình tĩnh lại hoặc một không gian gợi sự gần gũi, thân thuộc như hàng hiên, bờ ruộng, hay một buổi trò chuyện bên chén trà.

- Cách làm "Khéo": Bắt đầu bằng những câu chuyện hỏi thăm về đời sống, mùa màng hay con cái thay vì đi thẳng vào tranh chấp. Khi bầu không khí đã thân mật và sự đề phòng được gỡ bỏ, việc đưa ra các lời khuyên pháp luật sẽ trở nên tự nhiên, không gây cảm giác áp đặt hay giảng giải.

** Kỹ năng huy động người có uy tín trong dòng họ hoặc cộng đồng để hỗ trợ quá trình dân vận*

- Nội dung: Nhận diện và tranh thủ sự ủng hộ của những người mà bên tranh chấp thực sự nể trọng như bác cả trong dòng họ, người thầy cũ, hoặc bạn thân...

- Cách làm "Khéo": Hòa giải viên đóng vai trò là cầu nối phía sau, nhờ những người này tác động về mặt tình cảm trước. "Mưa dầm thấm lâu" qua những kênh tin cậy nhất sẽ giúp các bên dễ dàng chấp nhận các phương án giải quyết về mặt pháp lý mà hòa giải viên đưa ra sau đó.

** Kỹ năng "thay đổi khung nhận thức" (biến tranh chấp thành mục tiêu chung)*

- Nội dung: Hướng sự chú ý của các bên ra khỏi cái "tôi" cá nhân để nhìn vào lợi ích chung của cộng đồng và gia đình.

- Cách làm "Khéo": Thay vì phê phán lỗi lầm, hãy nhấn mạnh vào các giá trị cao đẹp: "Gia đình mình vốn có truyền thống hiếu thuận, làng xóm đang phấn đấu đạt danh hiệu văn hóa. Nếu mâu thuẫn kéo dài sẽ ảnh hưởng đến danh dự của cả dòng họ". Cách tiếp cận này giúp lồng ghép việc giải quyết tranh chấp vào công cuộc xây dựng đời sống văn hóa tại địa phương.

** Kỹ năng khơi gợi sự thấu cảm*

- Nội dung: Sử dụng các câu chuyện thực tế về sự mất mát khi kiện tụng kéo dài hoặc những tấm gương nhường nhịn điển hình tại chính địa phương.

- Cách làm "Khéo": Vận dụng linh hoạt ca dao, tục ngữ (ví dụ: "Bán anh em xa, mua láng giềng gần") để làm mềm hóa các quy định pháp luật. Việc này giúp các bên tự nhận thấy rằng lợi ích vật chất trước mắt không thể sánh bằng tình nghĩa bền lâu.

** Kỹ năng "hậu hòa giải, nuôi dưỡng kết quả"*

Công tác dân vận không kết thúc ngay khi biên bản được ký.

- Nội dung: Thường xuyên theo dõi, thăm hỏi sau khi hòa giải thành để đảm bảo các cam kết được thực hiện tự nguyện và bền vững.

- Cách làm "Khéo": Khéo léo khen ngợi tinh thần đoàn kết và sự nhường nhịn của các gia đình trong các cuộc họp thôn hoặc sinh hoạt đoàn thể. Điều này giúp các bên cảm thấy tự hào về quyết định của mình, từ đó ngăn chặn triệt để nguy cơ mâu thuẫn tái phát.

** Kỹ năng "nghệ thuật đặt câu hỏi gợi mở"*

- Nội dung: Tránh kết luận ngay đúng sai mà sử dụng hệ thống câu hỏi để các bên tự nhận ra vấn đề và tìm thấy giải pháp.

- Cách làm "Khéo": Thay vì nói "Anh làm vậy là sai luật", hòa giải viên nên hỏi: "Theo bác, nếu tình trạng này kéo dài thì tình cảm giữa con cháu hai nhà sau này sẽ ra sao?". Khi người dân tự nói ra phương án giải quyết, đó chính là đỉnh cao của sự tự nguyện trong dân vận.

Có thể khái quá hóa kỹ năng dân vận khéo của hòa giải viên ở cơ sở với phương châm "6 biết":

(i) Biết lắng nghe các bên nói.

(ii) Biết quan sát hoàn cảnh, tâm trạng của mỗi bên.

(iii) Biết chia sẻ khó khăn, cảm xúc với các bên.

(iv) Biết giải thích pháp luật bằng ngôn ngữ dân gian.

(v) Biết vận động người có uy tín cùng hòa giải.

(vi) Biết kết nối với các bên phù hợp với hoàn cảnh, điều kiện của họ.

2.7. Kỹ năng công nghệ thông tin trong hòa giải ở cơ sở

Trong bối cảnh công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ và vượt bậc ngày nay, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác hòa giải ở cơ sở là điều tất yếu. Luật Hòa giải ở cơ sở được ban hành năm 2013 và Nghị định số 15/2014/NĐ-CP của Chính phủ hướng dẫn thi hành Luật Hòa giải ở cơ sở được ban hành năm 2014 chưa có quy định nào về công nghệ số trong công tác hòa giải ở cơ sở. Tuy nhiên, với chủ trương tiến tới xã hội số thì việc ứng dụng công nghệ số vào công tác hòa giải ở cơ sở là cần thiết nhằm bảo đảm tính kịp thời, chính xác, khách quan và hiệu quả.

a) Mục đích

- Mang lại những tiện ích cho công tác hòa giải ở cơ sở: cho hòa giải viên: bảo đảm nhanh, kịp thời; kho lưu trữ lâu dài, rộng lớn; tiện lợi trong việc tra cứu, tìm kiếm dữ liệu.

- Tòa án có thể sử dụng dữ liệu hòa giải ở cơ sở để phục vục việc xác minh thông tin khi các bên đề nghị công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở.

- Tiết kiệm thời gian di chuyển, gặp gỡ trực tiếp giữa hòa giải viên và các bên nếu áp dụng hòa giải trực tuyến.

b) Nội dung

- Từng bước sử dụng công nghệ số, tiến tới sử dụng hoàn toàn công nghệ số trong công tác hòa giải ở cơ sở.

- Tiến hành hòa giải trực tuyến đối với các bên có khả năng sử dụng hòa giải online (sử dụng Phòng họp trực tuyến của các nền tảng số; sử dụng thiết bị điện tử thông minh để liên kết, trao đổi, tổ chức cuộc họp với các bên…).

- Sử dụng thiết bị điện tử thông minh để tra cứu văn bản pháp luật, học tập pháp luật và kỹ năng hòa giải qua các nền tảng giáo dục số (như các Cổng/Trang thông tin điện tử pháp luật; ứng dụng (app) học tập, học trực tuyến, học MOOC…).

- Nhập thông tin vụ việc hòa giải ở cơ sở vào Cơ sở dữ liệu về hòa giải ở cơ sở; lập biên bản hòa giải điện tử, chữ ký số (nếu đáp ứng).

- Thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực hòa giải ở cơ sở trên Cổng Dịch công quốc gia (đề nghị thanh toán thù lao hòa giải; đề nghị thanh toán khoản hỗ trợ khi gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hòa giải…).

c) Cách thức thực hiện

Hòa giải viên cần biết cách sử dụng thiết bị điện tử thông minh có kết nối internet (điện thoại thông minh, máy tính bảng, máy vi tính…) để khai thác các tiện ích của công nghệ thông tin. Hòa giải viên phải trang bị thiết bị điện tử thông minh, mạng internet, wifi, 5G…

- Trong trường hợp chính quyền triển khai công nghệ số trong công tác hòa giải ở cơ sở:

+ Đã thiết lập Cơ sở dữ liệu về hòa giải ở cơ sở thì Tổ trưởng tổ hòa giải cần cập nhật thông tin vụ, việc đã tiến hành hòa giải vào Cơ sở;

+ Đã xây dựng hệ thống hòa giải trực tuyến, cung cấp biên bản hòa giải điện tử, chữ ký số cho hòa giải viên và các bên thì hòa giải viên cần hỏi ý kiến các bên về việc hòa giải trực tuyến; ghi biên bản hòa giải điện tử và cùng ký số trên biên bản.

+ Tham gia các khóa bồi dưỡng, tập huấn trực tuyến do chính quyền tổ chức: Học trên nền tảng số, học online, học trực tuyến qua phần mềm…

- Trong trường hợp chính quyền chưa triển khai công nghệ số trong công tác hòa giải ở cơ sở, Tổ trưởng tổ hòa giải cần chủ động thực hiện những công việc sau:

+ Lập nhóm "chat" tổ hòa giải bằng các nền tảng số (như Zalo, Whatsapp, Viber, Messenger, Telegram, Chatwork, Skype…) để: (i) phân công hòa giải viên tiến hành hòa giải; (ii) gửi thông tin văn bản pháp luật để hòa giải viên nghiên cứu, cập nhật nhằm nâng cao kiến thức pháp luật; (iii) trao đổi, thảo luận về kỹ năng hòa giải…

+ Gợi ý các bên về việc hòa giải bằng các nền tảng số như thông qua gọi/nhắn tin bằng điện thoại hoặc các ứng dụng số Zalo, Whatsapp, Viber, Messenger, Telegram, Chatwork, Skype… Việc này có thể áp dụng ở khâu thu thập thông tin hoặc buổi hòa giải nhằm hạn chế về thời gian, di chuyển…

** Một số kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin cụ thể*

(i) Kỹ năng làm chủ thiết bị và kết nối (đơn giản hóa thao tác):

Đối với hòa giải viên lớn tuổi, việc sử dụng điện thoại thông minh cần tập trung vào các tính năng hỗ trợ thị giác và thao tác nhanh:

- Thao tác cơ bản: Biết cách kết nối Wifi/4G, điều chỉnh cỡ chữ lớn để dễ đọc văn bản pháp luật, và sử dụng tính năng "Soạn thảo bằng giọng nói" (Voice-to-text) trên điện thoại để thay thế việc gõ phím chậm.

- Quản lý thông tin: Biết cách chụp ảnh tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc để lưu trữ hoặc gửi cho Tổ trưởng tổ hòa giải một cách nhanh chóng thay vì sao chép tay.

(ii) Kỹ năng hòa giải từ xa

Hòa giải viên cần tận dụng Zalo là công cụ gần gũi nhất để thực hiện hòa giải trên không gian số:

- Hòa giải từ xa: Sử dụng tính năng "Gọi video" để tổ chức hòa giải các bên khi họ không có điều kiện gặp trực tiếp (đi làm xa, ốm đau). Việc tương tác, trao đổi trực tiếp giữa các bên giúp các bên hiểu nhau hơn là chỉ nhắn tin.

- Gửi tài liệu thuyết phục: Thay vì đọc luật khô khan, hòa giải viên có thể gửi các hình ảnh, video clip ngắn về các tấm gương người tốt việc tốt hoặc các đoạn thơ, ca dao về tình nghĩa xóm giềng vào tin nhắn riêng cho các bên để "mưa dầm thấm lâu".

(iii) Kỹ năng khai thác pháp luật trực tuyến:

Hòa giải viên không cần thuộc lòng mọi điều luật, nhưng cần biết cách "tra cứu nhanh":

- Tìm kiếm bằng giọng nói: Sử dụng Google bằng cách nói trực tiếp câu hỏi (Ví dụ: "Luật đất đai quy định về lối đi chung như thế nào?") để tìm câu trả lời nhanh chóng ngay tại buổi hòa giải.

- Sử dụng nguồn tin cậy: Biết cách truy cập vào trang Fanpage của địa phương, Cổng thông tin điện tử của Bộ Tư pháp hoặc các nhóm "Hòa giải viên cơ sở" để tải về các tài liệu về kiến thức pháp luật, kỹ năng hòa giải hoặc các tình huống hòa giải mẫu, điển hình.

(iv) Kỹ năng tham gia với việc học tập và họp trực tuyến:

- Tham gia tập huấn: Biết cách sử dụng (đăng nhập) vào các nền tảng xã hội như Zoom, Google Meet, Zalo hoặc đường link do chính quyền gửi để tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ tại nhà, giúp tiết kiệm thời gian và công sức đi lại.

- Chữ ký số và Biên bản điện tử: nếu chính quyền địa phương đã triển khai biên bản điện tử thì hòa giải viên cần tham gia tập huấn cách sử dụng và làm quen với việc kiểm tra thông tin trên Biên bản hòa giải điện tử. Nếu có hệ thống chữ ký số, hòa giải viên cần thực hiện theo hướng dẫn từng bước của kỹ thuật viên để tiến hành ký và hướng dẫn các bên ký vào biên bản điện tử.

(v) Kỹ năng bảo mật thông tin và ứng xử trên không gian mạng

- Bảo mật vụ việc: Không đăng tải nội dung mâu thuẫn của người dân lên trang cá nhân hoặc các nhóm công khai khi chưa có sự đồng ý của các bên.

- Cảnh giác: Tuyệt đối không nhấn vào các đường link lạ hoặc cung cấp mã OTP, thông tin cá nhân của mình và của các bên tranh chấp cho người lạ trên mạng để tránh bị lừa đảo.

**** Một số lưu ý cho tổ trưởng tổ hòa giải:***

- Hỗ trợ hòa giải viên: Với những hòa giải viên quá lớn tuổi, Tổ trưởng hoặc các hòa giải viên trẻ (đại diện Đoàn thanh niên) cần đóng vai trò "hỗ trợ kỹ thuật", giúp các bác hòa giải viên cài đặt phần mềm và hướng dẫn thao tác trực tiếp vài lần cho đến khi thành thạo.

- Khích lệ tinh thần: Nhấn mạnh rằng "Công nghệ chỉ là công cụ, trí tuệ và sự khéo léo của các bác hòa giải viên mới là yếu tố quyết định thành công của vụ việc".

Việc lồng ghép kỹ năng công nghệ thông tin một cách nhẹ nhàng, thiết thực như trên sẽ giúp các hòa giải viên lớn tuổi không cảm thấy bị "choáng ngợp" bởi công nghệ, mà thấy đó thực sự là người bạn đồng hành hữu ích trong công tác hòa giải.

3. Một số kỹ năng cụ thể của hòa giải viên

3.1. Kỹ năng giao tiếp của hòa giải viên

Kỹ năng giao tiếp của hòa giải viên giữ vai trò quan trọng trong việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên. Hòa giải viên có kỹ năng giao tiếp tốt là người tạo được ấn tượng tốt, truyền đạt thông tin hiệu quả, tạo sự thấu hiểu lẫn nhau và kết nối mọi người thành công, mang lại tỷ lệ hòa giải thành cao. Kỹ năng giao tiếp thể hiện ở việc sử dụng kỹ năng nói (giọng điệu, sử dụng từ ngữ); kỹ năng lắng nghe; kỹ năng biểu cảm (phi ngôn ngữ).

a) Kỹ năng nói

Kỹ năng nói tốt sẽ giúp hòa giải viên truyền đạt thông tin, truyền cảm hứng tới các bên tranh chấp một cách hiệu quả. Hòa giải viên có kỹ năng nói tốt không chỉ thể hiện nội dung nói mà còn thể hiện ở ngôn ngữ sử dụng, ngữ điệu giọng nói, âm lượng giọng nói và biểu cảm đi kèm.

- Khi nói, hòa giải viên nên lưu ý những vấn đề sau:

+ Sử dụng từ ngữ phổ thông, dân gian, tiếng địa phương, dễ hiểu.

+ Nói tốc độ vừa đủ, không quá nhanh (nói nhanh sẽ khiến các bên không theo kịp nội dung trình bày); không nói quá chậm (nói chậm khiến cuộc gặp gỡ hoặc buổi hòa giải trở nên trì trệ, lê thê).

+ Nhịp điệu nói phù hợp với hoàn cảnh: Cần cương quyết khi có một bên tỏ ra nóng giận, to tiếng; cần bình tĩnh, ôn hòa khi các bên lo lắng, căng thẳng; cần nhấn mạnh vào những yếu tố trọng tâm, cốt lõi…

+ Chú ý đến cử chỉ, điệu bộ, biểu cảm của các bên để có thể phân tích sâu hơn, sử dụng ngữ điệu phù hợp (Ví dụ: Nội dung cần nhấn mạnh thì nói to hơn, rõ hơn, chắc hơn; nội dung thông thường thì nói với giọng điệu bình thường).

- **Không nên**:

+ Sử dụng thuật ngữ khó hiểu, thuật ngữ chuyên môn.

+ Không nói, trình bày hộ bất kỳ bên nào (kể cả trường hợp mình biết rõ nội dung sự việc); không ngắt lời người khác (khi một trong các bên tranh chấp đang trình bày, thì hòa giải viên chỉ ngắt lời trong trường hợp cần thiết, như cần đưa ra câu hỏi, câu gợi mở để họ đi đúng trọng tâm vấn đề, không lan man, lạc chủ đề)

+ Không hỏi đi hỏi lại cùng nội dung; bắt bẻ câu chữ của một bên hoặc các bên.

+ Không nói những từ thể hiện sự phán xét, nặng lời hoặc biểu lộ sự cáu kỉnh, nôn nóng hay chán nản.

+ Không nói những câu từ có thể hiểu theo nhiều nghĩa, nước đôi.

b) Kỹ năng lắng nghe

Việc lắng nghe sẽ giúp hòa giải viên thu thập được đầy đủ thông tin về vụ, việc hòa giải; đánh giá được thái độ, nguyện vọng, quan điểm (thông điệp) của các bên đối với mâu thuẫn, tranh chấp. Hòa giải viên có kỹ năng tốt sẽ thể hiện cho những người tham gia cảm thấy lời trình bày của họ được lắng nghe, được coi trọng và thấu hiểu từ đó khuyến khích họ tham gia vào buổi hòa giải với tinh thần và thái độ tích cực hơn.

- Hòa giải viên cần nghe chăm chú và tích cực, vận dụng kỹ năng lắng nghe như sau:

+ Tập trung ghi chép lại và nhớ những nội dung các bên tranh chấp trình bày, trao đổi với nhau (tập trung vào ý; không tập trung vào từ ngữ của người trình bày).

+ Đánh giá, nhận định của riêng bản thân mình những gì nghe được (suy nghĩ trong đầu)

+ Kiên nhẫn lắng nghe cho dù các bên tranh chấp nói vòng vo, lặp đi lặp lại, nói dài, thậm chí nói vô lý.

+ Tóm lược và nhắc lại ý chính mà hòa giải viên nghe được cho mọi người cùng biết.

+ Thông qua ngôn ngữ cơ thể: Hơi nghiêng người về phía người đang trình bày, giao tiếp bằng mắt (nhìn vào người đang nói), gật đầu và sử dụng nét mặt để truyền tải sự quan tâm đến người đang nói.

+ Sử dụng những lời khuyến khích, ngôn ngữ đáp lại người nói (Ví dụ: "Vậy à", "tiếp theo đó là thế nào", "vâng, tôi hiểu"…).

+ Thể hiện sự đồng cảm khi lắng nghe.

- Không nên:

Khi một người đang trình bày, thảo luận, hòa giải viên không nên

+ Nhìn lơ đãng ra chỗ khác hoặc trò chuyện riêng với những người còn lại.

+ Nhắm mắt, ngủ gật (ngáp ngủ) hoặc tỏ ra không muốn nghe;

+ Tỏ ra giận dữ, không kiên nhẫn;

+ Ngắt lời hoặc để phía bên kia ngắt lời.

c) Kỹ năng đặt câu hỏi

Để thu thập được đầy đủ thông tin một cách chính xác, chân thực, khách quan thì đòi hỏi hòa giải viên phải có kỹ năng đặt câu hỏi tốt.

- Mục đích đưa ra câu hỏi:

+ Thu thập thông tin;

+ Khuyến khích các bên tranh chấp, mâu thuẫn trình bày, thảo luận hoặc xác nhận sự việc, hành vi;

+ Xác nhận xem hòa giải viên đã hiểu đúng mâu thuẫn, tranh chấp chưa;

+ Để chứng tỏ hòa giải viên đang/đã chú ý lắng nghe khi họ trình bày;

+ Đề nghị các bên đề xuất giải pháp.

- Hòa giải viên nên sử dụng câu hỏi sau:

+ Hỏi những câu hỏi mở và có định hướng rõ ràng (là những câu hỏi yêu cầu người trả lời cung cấp nội dung theo sự nhìn nhận, suy nghĩ, quan điểm của họ thậm chí cả sự giải thích, thuyết phục).

+ Câu hỏi phải kích thích các bên trả lời theo định hướng khai thác thông tin của hòa giải viên.

+ Có thể đặt câu hỏi lật lại vấn đề nếu thấy phần trình bày của một bên hoặc các bên mâu thuẫn, trái ngược nhau.

Ví dụ: Câu hỏi bắt đầu với từ để hỏi "Ông/bà hãy kể lại….?"; "Vì sao ông bà….?"; "Điều đó đã gây thiệt hại/tổn thất gì cho ông/bà?"

+ Hạn chế sử dụng câu hỏi đóng (là những câu hỏi trực tiếp, người được hỏi sẽ trả lời "Đúng - Sai", "Có - không". Bởi câu hỏi đóng là câu hỏi mang ý chí chủ quan của người hỏi, do đó có thể không khách quan, không chính xác và hòa giải viên sẽ thu được ít thông tin liên quan đến việc hòa giải.

- Không nên:

+ Sử dụng câu hỏi bóng gió, mang tính mỉa mai (Ví dụ: không hỏi "Có phải anh rảnh rỗi lắm nên mới làm vậy phải không?"; "Sao anh lại suy nghĩ sáng tạo thế?").

+ Sử dụng câu hỏi đã chứa nội dung trả lời (Ví dụ: không hỏi "Anh đã tát vợ mấy cái?").

3.2. Kỹ năng tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải

** Vai trò của hòa giải viên tại buổi hòa giải*

Hòa giải viên luôn luôn nhớ vai trò trung gian của mình tại buổi hòa giải:

- Là người chủ trì, điều khiển buổi hòa giải, duy trì các bên trình bày, phát biểu: Mời ai trình bày trước, ai phát biểu sau; người được mời nói về nội dung gì (không nên để các bên phát biểu quá xa trọng tâm của vấn đề); quyết định thời gian trao đổi, trình bày của các bên; quyết định khi nào thì chuyển sang giai đoạn thương lượng giải pháp, khi nào chuyển sang giai đoạn thống nhất giải pháp và kết thúc hòa giải…

- Không làm thay các bên, không quyết định giải pháp, phương án thay cho các bên.

- Tạo môi trường thoải mái, bầu không khí hợp tác, cởi mở để các bên hiểu rõ hành vi, hậu quả, quan điểm của nhau, hướng dẫn các bên tập trung vào vấn đề thực sự quan trọng, các giải pháp để tháo gỡ "nút thắt"; từ đó khuyến khích, giúp các bên thay đổi mối quan hệ từ mâu thuẫn, tranh chấp sang hòa bình "thắng – thắng" (cả hai bên đều đạt được một số yêu cầu đối với bên kia).

- Kiểm soát được cảm xúc của các bên, không để cảm xúc của họ ảnh hưởng đến hiệu quả của buổi hòa giải.

- Dự kiến và kiểm soát được hành vi bộc phát của các bên tại buổi hòa giải, có phương án xử lý hành vi phát sinh.

- Luôn luôn trung lập, công bằng, khách quan, không đứng vào bên nào để trách cứ, phán xét bên kia.

- Hiểu vấn đề một cách rõ ràng, không cho phép các bên có thái độ bất lịch sự, áp đặt, coi thường bên kia.

Hòa giải viên luôn luôn xác định vai trò trung gian của mình là giúp các bên tìm ta giải pháp cho vấn đề của họ. Do đó, hòa giải viên phải có kỹ năng tốt từ khâu tổ chức đến quá trình dẫn dắt, điều hành và kiểm soát cuộc đối thoại giữa các bên đi đến thống nhất giải pháp tháo gỡ mâu thuẫn, tranh chấp.

a) Kỹ năng tổ chức buổi hòa giải

Để tổ chức buổi hòa giải, HGV cần thực hiện các hoạt động sau:

- Lập danh sách những người tham gia buổi hòa giải: Ngoài các bên, hòa giải viên cần lưu ý mời người có quyền và lợi ích liên quan đến mâu thuẫn, tranh chấp tham dự buổi hòa giải. Trường hợp nội dung thỏa thuận hòa giải thành liên quan đến quyền, nghĩa vụ của người thứ ba thì phải được người thứ ba đồng ý. Nếu thấy cần thiết, hòa giải viên và một trong các bên khi được sự đồng ý của bên kia có thể mời người có uy tín trong dòng họ, ở nơi sinh sống, nơi làm việc; người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội; già làng, chức sắc

tôn giáo, người biết rõ vụ, việc; đại diện của cơ quan, tổ chức hoặc người có uy tín khác tham gia hòa giải.

Ví dụ: Anh A vay của anh B 70 triệu đồng, không làm giấy vay tiền. Việc vay tiền có chị C, người cùng công ty của hai anh biết. Vừa qua, anh A bị bệnh nặng và qua đời. Trước khi chết, anh A đã kịp dặn dò, chia tài sản của mình cho bố mẹ, vợ, song lại quên khoản nợ trên. Sau khi biết tang lễ cho anh A hoàn tất, anh B đến đề nghị vợ anh A, trả số tiền 70 triệu đồng. Vợ anh A không đồng ý vì chị không thấy chồng kể về việc này. Hai bên xảy ra tranh chấp và đề nghị tổ hòa giải giúp đỡ. Trong trường hợp này, việc trả anh B 70 triệu đồng sẽ liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của bố mẹ anh A, các con của anh A. Do đó, hòa giải viên bên cạnh việc mời chị C, người biết về việc vay tiền giữa anh A và anh B, cần mời thêm bố mẹ anh A và các con đã trưởng thành của anh A tham gia buổi hòa giải.

Để biết thông tin về người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội hiện đang sinh sống hoặc làm việc tại địa phương, hòa giải viên có thể tham khảo ý kiến của bí thư chi bộ thôn, tổ dân phố; trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố; công chức làm công tác tư pháp - hộ tịch.

Theo quy định tại Khoản 1 Điều 417 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 thì một trong các điều kiện công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án là "Các bên tham gia thỏa thuận hòa giải có đầy đủ năng lực hành vi dân sự". Pháp luật dân sự quy định, người từ đủ 18 tuổi trở lên là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, trừ trường hợp bị mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi (Khoản 2 Điều 20 Bộ luật dân sự năm 2015). Theo đó, trường hợp vụ việc có một trong các bên là người bị mất, hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì hòa giải viên cần lưu ý mời người đại diện theo pháp luật/hoặc người giám hộ tham gia hòa giải.

* Trường hợp một hoặc các bên là tổ chức thì sẽ do người đại diện hợp pháp của tổ chức tham gia hòa giải.

- Dự kiến thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải: Trong thực tiễn nhiều trường hợp hòa giải viên không chỉ tiến hành hoà giải một lần là có thể giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn được ngay mà trái lại để vận động, giúp đỡ các bên tự dàn xếp, thoả thuận chấm dứt tranh chấp, mâu thuẫn, hoà giải viên phải kiên trì, tốn nhiều thời gian, công sức gặp gỡ từng bên hoặc các bên nhiều lần để phân tích, giải thích. Hơn nữa, các bên cũng cần có thời gian phù hợp để bình tĩnh, suy ngẫm về hành vi của mình cũng như những điều hoà giải viên đã phân tích, giải thích. Vì vậy, việc lựa chọn thời gian và địa điểm tiến hành hoà giải thường được tiến hành sau khi hòa giải viên đã có sự tiếp xúc trực tiếp với các bên mâu thuẫn, tranh chấp.

Về thời gian hòa giải, để bảo đảm việc hòa giải được tiến hành kịp thời, tránh kéo dài, dẫn đến những hậu quả tiêu cực có thể xảy ra, trong thời hạn 03

ngày, kể từ ngày được phân công, hòa giải viên bắt đầu tiến hành hòa giải, trừ trường hợp cần thiết phải hòa giải ngay khi chứng kiến vụ, việc hoặc các bên có thỏa thuận khác về thời gian hòa giải.

Kinh nghiệm thực tiễn cho thấy, việc hoà giải kịp thời, đúng lúc hoặc ngay sau khi sự việc xảy ra thì càng thuận lợi cho việc hòa giải đạt được kết quả, bởi nếu để mâu thuẫn, tranh chấp kéo dài, rất có thể trở nên gay gắt, phức tạp hơn, việc giúp đỡ các bên đạt được thoả thuận sẽ gặp nhiều khó khăn hơn.

Chính vì vậy, trường hợp hoà giải viên là người trực tiếp chứng kiến tranh chấp, mâu thuẫn và xét thấy cần thiết phải hoà giải ngay thì việc hoà giải có thể được tiến hành ngay tại thời điểm và nơi xảy ra tranh chấp.

- Gửi thông báo, giấy mời cho những người tham gia buổi hòa giải;

- Dự kiến chương trình buổi hòa giải: Việc làm này là cần thiết để mọi người tham gia buổi hòa giải được chủ động tham gia ý kiến, phát biểu, tranh luận...

- Chuẩn bị các giấy tờ, tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

b) Kỹ năng điều hành buổi hòa giải

Trước khi bắt đầu tiến hành hoà giải, hòa giải viên phải kiểm tra lại chính xác thông tin những người tham gia phiên hoà giải để bảo đảm:

Triệu tập người tham gia phiên hoà giải được đầy đủ, không bị bỏ sót, nhất là những người có quyền, nghĩa vụ liên quan. Có thuộc các trường hợp phải có người đại diện không? Nếu có người đại diện theo uỷ quyền, thì thủ tục pháp lý về uỷ quyền đã hợp lệ chưa, phạm vi uỷ quyền như thế nào? Đối với trường hợp đại diện đương nhiên thì người đại diện đương nhiên đó có đúng pháp luật không?...

Nghi thức buổi hòa giải cần thực hiện đơn giản gọn nhẹ, nên biểu hiện tình cảm làng xóm, họ hàng, gia đình... để giảm căng thẳng cho các bên khi tham dự.

Các nội dung được hòa giải viên trình bày tại buổi hòa giải phải tập trung, ngắn gọn và súc tích, đi thẳng vào vấn đề mà các bên mâu thuẫn, tranh chấp.

Hòa giải viên dành thời gian cho các bên tham gia đưa ra quan điểm, ý kiến nhưng cần thông báo cho họ thời gian giới hạn cho việc trình bày để tránh lan man và hướng vào vấn đề trọng tâm. Hòa giải viên phải kiểm soát thời gian, sao cho vừa đảm bảo nội dung, vừa linh hoạt theo diễn tiến thực tế của buổi hòa giải, không quá máy móc, cứng nhắc.

- Đảm bảo tính dân chủ, công bằng trong buổi hòa giải: Các nội dung trình bày của các bên phải hết sức ngắn gọn để dành thời gian cho người khác đưa ra ý kiến. Vấn đề nào xét thấy có mức độ ít liên quan đến nội dung vụ việc thì hòa giải viên cần chủ động dừng tranh luận và hướng các bên quay trở lại nội dung chính. Vấn đề nào có tác dụng tích cực tới tất cả các bên để có thể tìm ra tiếng nói chung thì hòa giải viên cần tập trung khai thác, định hướng các bên vào vấn đề đó.

c) Kỹ năng kiểm soát buổi hòa giải

Để có buổi hòa giải diễn ra trong kiểm soát, hòa giải viên cần tổ chức và điều hành tốt buổi hòa giải. Ngoài ra cũng cần có một số kỹ năng để kiểm soát buổi hòa giải, tránh những tình huống đáng tiếc có thể xảy ra:

- Thể hiện thái độ quan tâm và nhạy cảm khi nói chuyện với các đối tượng yếu thế (phụ nữ, người già, người tàn tật...). Vì một số người có thể miễn cưỡng khi cung cấp các thông tin chi tiết về vụ việc, do dự khi kể về vụ việc hoặc cố gắng rút lại lời khai về một số điểm. Một số người lại cảm thấy lo sợ họ có thể gặp khó khăn, bất lợi khi nói ra quan điểm của mình.

- Cung cấp trước cho các bên những thông tin có liên quan đến quá trình hòa giải để tránh sự hiểu lầm không đáng có và xây dựng niềm tin của họ.

- Tạo ra không gian thân thiện và cởi mở để các bên có thể bày tỏ suy nghĩ, cảm xúc cũng như quan điểm của họ về vụ việc. Tránh tạo không khí tiêu cực, khiến một số người có cảm giác như đang bị hỏi cung hay phán xét.

- Thể hiện sự tôn trọng với tất cả các bên. Khi cả hai bên đều có mặt tại buổi hòa giải, hòa giải viên phải bảo đảm rằng không có bất cứ ai phải chịu áp lực hay bị đe dọa từ người khác.

- Quan sát mọi thay đổi trong cách ứng xử của các bên so với buổi gặp sơ bộ ban đầu. Nếu một bên có dấu hiệu không thoải mái hoặc sợ hãi, người tiến hành hòa giải cần tạm dừng buổi hòa giải, dành thời gian gặp riêng từng bên để xem xét lại các tình tiết và chứng cứ của vụ việc.

** Trong quá trình phân tích vụ việc và đi đến thống nhất cách giải quyết tại buổi hòa giải, hòa giải viên cần lưu ý:*

- Khi phân tích vụ việc, cần bảo đảm rằng hòa giải viên đã có được mọi tài liệu có liên quan đến vụ việc hiện tại và trong quá khứ.

- Nghiên cứu các quy định của pháp luật có liên quan để bảo đảm tuân thủ các nguyên tắc pháp luật. Nếu chưa chắc chắn, hãy tham khảo ý kiến của chuyên gia trong lĩnh vực pháp luật có liên quan.

Đối với vụ việc có phát sinh bạo lực, hòa giải viên cần nhấn mạnh rằng không được dùng bạo lực để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp; đồng thời cần cảnh báo cho người gây bạo lực biết họ có thể bị áp dụng những chế tài mạnh hơn nếu tiếp tục gây ra bạo lực.

** Các phương pháp mà hòa giải viên có thể sử dụng để kiểm soát, định hướng buổi hòa giải:*

- *Sự hợp tác*: Phương pháp này coi trọng cả mục đích và mối quan hệ. Các bên hợp tác với nhau tìm ra giải pháp tốt nhất cho cả đôi bên, chú trọng sự đồng thuận. Cách này tạo ra được kết quả cả hai bên đều thắng.

- *Sự thỏa hiệp*: Mỗi bên trong tranh chấp có thể phải hy sinh một chút quyền lợi để đạt được một số quyền lợi khác. Họ cùng nhau tìm những giải pháp trung hòa để đôi bên cùng có một phần lợi ích.

- *Sự nhường nhịn, xoa dịu*: Phương pháp này quan tâm đến các mối quan hệ chứ không quan tâm đến kết quả quyền lợi. Vì vậy, khi các bên giải quyết xung đột theo cách này có thể nhường một phần quyền lợi của mình nhưng giữ được mối quan hệ thân thiện với bên kia và mọi người khác trong cộng đồng.

** Kỹ năng kiểm soát cảm xúc của các bên*

Trong quá trình tiến hành hòa giải, các bên có thể có các trạng thái cảm xúc khác nhau như giận dữ, bực tức hoặc khóc lóc, kể lể hoặc im lặng, tỏ thái độ không hợp tác, thách thức hoặc cảm thấy hả hê. Hòa giải viên không được bỏ qua các

cảm xúc của các bên, không nên từ chối mà phải chấp nhận nó. Khi gặp các tình huống đó, hòa giải viên cần kiểm soát được cảm xúc của các bên.

Để kiểm soát cảm xúc của các bên tranh chấp, hòa giải viên cần:

- Đánh giá mức độ căng thẳng, giận dữ của các bên thông qua cử chỉ, thái độ, lời nói.

Để xử lý trạng thái giận dữ hoặc đe dọa (hoặc thách thức) phát sinh của một hoặc các bên, hòa giải viên cần:

+ Yêu cầu người có biểu hiện căng thẳng, giận dữ phải bình tĩnh.(Sự giận dữ, căng thẳng được thể hiện bởi một bên hay hai bên? Nếu là một bên tức giận thì đó là nam hay nữ và bên kia phản ứng như thế nào? Nếu sự tức giận ở cả hai bên thì mức độ mâu thuẫn, xung đột đến mức độ nào? Sự giận dữ có ảnh hưởng tiêu cực như thế nào đến quá trình giải quyết mâu thuẫn?)

+ Nhắc lại nguyên tắc tham gia hòa giải (nhấn mạnh vào việc tôn trọng những người tham dự hòa giải)

+ Nhắc lại mục tiêu của buổi hòa giải.

+ Sau khi đã giải thích, nhắc nhở như trên mà người đó vẫn không hết "tức giận" thì hòa giải viên cần sử dụng biện pháp mạnh hơn, đó là nói to hơn, dứt khoát hơn nhằm "lấn át" người đó, yêu cầu họ giữ phép lịch sự thông thường "người nói phải có người nghe".

+ Nếu đã áp dụng các giải pháp trên mà sự giận dữ của một hoặc các bên không giảm, căn cứ vào tình hình thực tiễn, thì hòa giải viên có thể yêu cầu những người tham gia hòa giải nghỉ giải lao khoảng 10 phút hoặc nếu cần tuyên bố hoãn việc hòa giải, thời gian tổ chức hòa giải lại sẽ thống nhất với các bên sau đó.

+ Trong trường hợp nhận định sự giận dữ có thể dẫn đến phát sinh hành vi bạo lực, gây mất trật tự công cộng, hòa giải viên cần tách các bên ra và lập tức mời công an, Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố hoặc đại diện chính quyền có mặt kịp thời nếu có xu hướng xảy ra bạo lực, để ngăn chặn, không để hành vi bạo lực diễn ra.

- Đối với những người kém tự tin và những người ngại nói tham gia trao đổi, thảo luận, hòa giải viên cần đặt những câu hỏi để gợi mở, tạo cho họ cảm giác thoải mái, gần giũ, dễ chia sẻ

- Đối với người không chịu ngồi yên mà "dùng chiến thuật" đi đi lại lại và nói lấn át, hòa giải viên cần yêu cầu họ ngồi đúng vị trí của mình, chỉ tập trung nói những vấn đề trọng tâm của mâu thuẫn, tranh chấp; tôn trọng người khác bằng cách nghe người khác nói.

d) Kỹ năng giải quyết sự bế tắc

Bế tắc là trường hợp các bên không chịu hiểu nhau, không thông cảm với nhau và không tìm ra tiếng nói chung để giải quyết vấn đề. Hòa giải viên cần có kỹ năng để phá vỡ sự bế tắc nhằm tìm ra "hướng đi" cho các bên.

- Khi gặp trường hợp bế tắc, hòa giải viên nên:

+ Cố gắng hài hước

+ Gợi ý các nét đẹp trong văn hóa nhường nhịn, đoàn kết của dân tộc (ví dụ "thương nhau chín bỏ làm mười", "kính trên, nhường dưới", "thương người như thể thương thân", "đánh kẻ chạy đi, không ai đánh người chạy lại", "Bầu ơi thương lấy bí cùng. Tuy rằng khác giống nhưng chung một giàn".

+ Gợi ý các giải pháp để các bên tham khảo, xem xét.

- Không nên:

+ Nhanh chóng kết thúc buổi hòa giải để các bên chuyển ra cơ quan chức năng.

+ Tỏ ra thất vọng, chán nản

+ Nhận xét các bên không thiện cảm (như cho rằng các bên cố chấp, thiếu thiện chí, không đoàn kết…).

3.3. Kỹ năng quan sát

Phần lớn hòa giải viên ở cơ sở muốn tiến hành hòa giải trực tiếp với sự có mặt của các bên để quan sát biểu hiện, thái độ của mỗi bên từ đó có định hướng hòa giải phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả của hòa giải.

Trong quá trình hòa giải viên cần quan sát những yếu tố sau:

- Quan sát điệu bộ, cử chỉ của các bên (như dáng ngồi, nét mặt, biểu hiện sự cau có, nhíu mày, mặt đỏ bừng hay tái xanh…).

- Quan sát phản ứng của mỗi bên trước ý kiến, lời trình bày của bên kia (cướp lời, đập bàn, đứng dậy đi lại, cúi mặt, dè bỉu, khinh bỉ,…).

- Quan sát biến đổi của bầu không khí (ngày càng căng thẳng hay dần dần trùng xuống).

Lưu ý: Hòa giải viên không phản ứng tức thời đối với những hiện tượng bản thân quan sát được mà cần bình tĩnh, từng bước xử lý hài hòa, khéo léo./.

……..