

ĐỀ CƯƠNG TUYÊN TRUYỀN LUẬT HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Khái niệm hòa giải

Theo Từ điển tiếng Việt, hòa giải là “hành vi thuyết phục các bên đồng ý chấm dứt xung đột hoặc xích mích một cách ôn hòa”[1]

2. Các hình thức hòa giải

Ở nước ta hiện nay có những hình thức hòa giải khác nhau: Hòa giải trong tố tụng dân sự của Tòa án, hòa giải trong tố tụng trọng tài, hòa giải tranh chấp lao động, hòa giải tranh chấp đất đai tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và hòa giải ở cơ sở.

a) Hòa giải trong tố tụng dân sự của Tòa án

Hòa giải trong tố tụng dân sự của Tòa án là thủ tục bắt buộc trong quá trình giải quyết vụ án dân sự, hôn nhân và gia đình, thương mại, lao động, trừ những trường hợp pháp luật quy định không được hòa giải hoặc không tiến hành hòa giải được hoặc vụ án được giải quyết theo thủ tục rút gọn.

b) Hòa giải trong tố tụng trọng tài

Trong quá trình giải quyết tranh chấp tại trọng tài, các bên tranh chấp có thể thương lượng, tự hòa giải hoặc đề nghị trọng tài giúp các bên hòa giải.

c) Hòa giải tranh chấp lao động

Hòa giải tranh chấp lao động được Hội đồng trọng tài lao động hoặc hòa giải viên lao động của cơ quan lao động quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (hòa giải viên lao động) tiến hành khi có tranh chấp về quyền và lợi ích liên quan đến việc làm, tiền lương, thu nhập và các điều kiện lao động khác, về thực hiện hợp đồng lao động, thỏa ước tập thể và trong quá trình học nghề giữa người lao động với người sử dụng lao động.

d) Hòa giải tranh chấp đất đai tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn

Đây là việc hòa giải tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi có đất tranh chấp đối với các tranh chấp về đất đai theo quy định của Luật Đất đai năm 2013.

Tại Điều 202 Luật Đất đai năm 2013 quy định việc hòa giải tranh chấp đất đai như sau:

“1. 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.

2. 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.

đ) Hòa giải ở cơ sở

Điều 2 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 quy định: “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 này”.

Như vậy, có thể hiểu rằng, hòa giải ở cơ sở là việc hòa giải viên hướng dẫn, giúp đỡ các bên tranh chấp đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết với nhau những vi phạm pháp luật nhằm giữ gìn đoàn kết và tranh chấp nhỏ 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 dân cư, phòng ngừa, hạn chế vi phạm pháp luật, bảo đảm trật tự an toàn xã hội trong cộng đồng dân cư. Hoạt động hòa giải được thông qua các hòa giải viên ở các tổ hòa giải.

3. Vai trò, ý nghĩa của hòa giải ở cơ sở

Thứ nhất, hòa giải ở cơ sở góp phần giải quyết kịp thời, từ gốc mâu thuẫn, xích mích, các tranh chấp trong gia đình, cộng đồng dân cư, từ đó khôi phục, duy trì, củng cố tình đoàn kết trong nội bộ nhân dân, phòng ngừa, hạn chế vi phạm pháp luật, tội phạm, bảo đảm trật tự, an toàn xã hội, tránh để chuyện bé xé ra to, “cái sảy nảy cái ung”, từ tranh chấp dân sự chuyển thành phạm tội hình sự. Giải quyết tranh chấp thông qua hòa giải, quan hệ tốt đẹp giữa các bên được duy trì, góp phần giảm bớt khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện của nhân dân, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của nhân dân cũng như của Nhà nước.

Thứ hai, hòa giải ở cơ sở góp phần phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong quản lý xã hội. Đặc trưng cơ bản của hòa giải là bảo đảm quyền tự định đoạt của các bên trong giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn. Vì vậy, hòa giải là một phương thức để thực hiện dân chủ. Thông qua hòa giải, đặc biệt là hòa giải ở cơ sở, vai trò tự quản của người dân được tăng cường. Điều đó có ý nghĩa rất quan trọng góp phần xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân.

Thứ ba, hòa giải ở cơ sở góp phần nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của nhân dân. Trong quá trình hòa giải, bên cạnh việc vận dụng các công cụ khác (văn hóa, đạo đức, thuần phong, mỹ tục, đạo lý, truyền thống ...), các hòa giải viên còn vận dụng các quy định pháp luật để giải thích, hướng dẫn, thuyết phục các bên, giúp họ hiểu được quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của

pháp luật để họ tự lựa chọn, tự dàn xếp ổn thỏa với nhau mâu thuẫn, tranh chấp. Thông qua hòa giải, pháp luật đến với người dân một cách tự nhiên, trực tiếp, có sức thấm thấu sâu sắc, sức lan tỏa rộng.

Thứ tư, hòa giải ở cơ sở góp phần duy trì và phát huy đạo lý truyền thống, thuần phong mỹ tục của dân tộc. Hòa giải viên khi tiến hành hòa giải không chỉ dựa trên các quy định của pháp luật mà còn dựa vào những chuẩn mực đạo đức, văn hóa ứng xử, phong tục, tập quán tốt đẹp để tác động tới tâm tư, tình cảm của các bên, khơi dậy trong họ những suy nghĩ, tình cảm tích cực, qua đó làm cho các giá trị văn hóa truyền thống được bảo tồn và phát huy.

4. Phạm vi hòa giải ở cơ sở

a) Mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật được tiến hành hòa giải

Theo Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP, hòa giải ở cơ sở được tiến hành đối với các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật sau đây:

- 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);

- 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;

- 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.

Đối với việc ly hôn, hoà giải viên thực hiện việc hoà giải, giúp đôi vợ, chồng tự hàn gắn tình cảm, giữ gìn hạnh phúc gia đình, mà không được phép giải quyết, phân xử việc ly hôn: cho vợ, chồng ly hôn hay ép buộc họ không được ly hôn.

- Vi phạm pháp luật mà theo quy định của pháp luật những việc vi phạm đó chưa đến mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự, xử lý vi phạm hành chính:

Hoà giải viên thực hiện hoà giải những việc như trộm cắp vặt (rau, quả trong vườn, một số đồ dùng sinh hoạt có giá trị không lớn), đánh, chửi nhau gây mất trật tự công cộng, đánh nhau gây thương tích nhẹ, va quệt xe cộ gây thương tích nhẹ, lừa đảo, đánh bạc mà chưa đến mức truy cứu trách nhiệm hình sự, xử lý vi phạm hành chính.

- Vi phạm pháp luật hình sự trong các trường hợp sau đây thì hòa giải viên có thể tiến hành hòa giải, cụ thể là:

+ Trường hợp không bị khởi tố vụ án theo quy định tại Điều 107 của Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2003 (được thay thế bằng 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.

Hòa giải viên được tiến hành hòa giải đối với vi phạm pháp luật hình sự mà không bị khởi tố vụ án do có một trong các căn cứ như hành vi không cấu thành tội phạm, người thực hiện hành vi nguy hiểm cho xã hội chưa đến tuổi chịu trách nhiệm hình sự người mà hành vi phạm tội của họ đã có bản án hoặc quyết định đình chỉ vụ án có hiệu lực pháp luật; đã hết thời hiệu truy cứu trách nhiệm hình sự; tội phạm đã được đại xá; tội phạm quy định tại khoản 1 các điều 134, 135, 136, 138, 139, 141, 143, 155 và 226 của Bộ luật hình sự mà bị hại hoặc người đại diện của bị hại không yêu cầu khởi tố và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật. Ví dụ: H – 12 tuổi có hành vi trộm cắp điện thoại di động của ông B, vì H có hành vi vi phạm pháp luật hình sự nhưng H chưa đủ tuổi chịu trách nhiệm hình sự nên thuộc trường hợp không bị khởi tố hình sự, hòa giải viên có thể tiến hành hòa giải vụ, việc này.

+ 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 năm 2003 (được thay thế bằng quy định tại 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 năm 2003 (được thay thế bằng quy định tại 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.

- Vi phạm pháp luật bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn theo quy định tại Nghị định số 111/2013/NĐ-CP của Chính phủ ngày 30/9/2013 quy định chế độ áp dụng biện pháp xử lý hành chính giáo dục tại xã, phường, thị trấn hoặc có đủ điều kiện để áp dụng biện pháp thay thế xử lý vi phạm hành chính theo quy định tại Chương II Phần thứ năm của Luật xử lý vi phạm hành chính

- Những vụ, việc khác mà pháp luật không cấm.

b) Các trường hợp không hòa giải

Theo Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP, các trường hợp sau đây không hòa giải:

- Mâu thuẫn, tranh chấp xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng; đó là các mâu thuẫn, tranh chấp làm tổn hại đến lợi ích chung của Nhà nước, của cộng đồng. Ví dụ: Các mâu thuẫn, tranh chấp xâm phạm, lấn chiếm đất công, tranh chấp về sử dụng trái phép công trình 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, cụ thể là:

+ 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 như kết hôn trái pháp luật thì hòa giải viên không được hòa giải để các bên tự giải quyết, duy trì quan hệ hôn nhân và gia đình trái pháp luật đó. Thẩm quyền xem xét, quyết định việc hủy kết hôn trái pháp luật thuộc về Tòa án nhân dân theo thủ tục tố tụng dân sự.

+ Giao dịch dân sự vi phạm điều cấm của pháp luật hoặc trái đạo đức xã hội (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. Điều cấm của pháp luật là những quy định của pháp luật không cho phép chủ thể thực hiện những hành vi nhất định. Đạo đức xã hội là những chuẩn mực ứng xử chung giữa người với người trong đời sống xã hội, được cộng đồng thừa nhận và tôn trọng.

- Vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trừ trường hợp quy định tại Điểm đ Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP;

- 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 quy định tại Điểm e Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP;

- 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, việc hòa giải các tranh chấp này được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành về thương mại và lao động.

Nghị định số 15/2014/NĐ-CP cũng quy định về việc hướng dẫn xác định phạm vi hòa giải ở cơ sở và hướng dẫn giải quyết trường hợp các vụ, việc không thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở, theo đó, trong trường hợp chưa 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 (Điều 7).

Trong trường hợp xác định vụ, việc không thuộc phạm vi hòa giải theo quy định tại Điều 3 của Luật Hòa giải ở cơ sở và Khoản 2 Điều 5 của Nghị định số 15/2014/NĐ-CP 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 (Điều 6 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP).

5. Nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở

Theo Điều 4 Luật Hòa giải ở cơ sở, có các nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở sau:

a) Nguyên tắc tôn trọng sự tự nguyện của các bên; không bắt buộc, áp đặt các bên trong hòa giải ở cơ sở

Hòa giải viên chỉ đóng vai trò là người trung gian hướng dẫn, giúp đỡ các bên giải quyết tranh chấp bằng con đường hòa giải chứ không áp đặt, bắt buộc các bên phải tiến hành hòa giải

b) Nguyên tắc bảo đảm phù hợp với chính sách, pháp luật của Nhà nước, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp của nhân dân; phát huy tinh thần đoàn kết, tương trợ, giúp đỡ lẫn nhau giữa các thành viên trong gia đình, dòng họ và cộng đồng dân cư; quan tâm đến quyền, lợi ích hợp pháp của trẻ em, phụ nữ, người khuyết tật và người cao tuổi

c) Nguyên tắc khách quan, công bằng, kịp thời, có lý, có tình; giữ bí mật thông tin đòi tư của các bên, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 và khoản 5 Điều 10 của Luật Hòa giải ở cơ sở

d) Nguyên tắc tôn trọng ý chí, quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác; không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng

đ) Nguyên tắc bảo đảm bình đẳng giới trong tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở

e) Nguyên tắc không lợi dụng hòa giải ở cơ sở để ngăn cản các bên liên quan bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của pháp luật hoặc trốn tránh việc xử lý vi phạm hành chính, xử lý về hình sự.

II. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

1. Bước 1: Trước khi hòa giải

1.1. Tìm hiểu nội dung vụ việc, nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp, lợi ích mà các bên hướng tới, trọng tâm là lợi ích cốt lõi

Khi có mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 16 Luật Hòa giải ở cơ sở[2], tùy thuộc đối tượng, tính chất vụ việc, quan hệ gia đình, xã hội... của các bên tranh chấp mà tổ trưởng tổ hòa giải nghiên cứu, lựa chọn, cử hòa giải viên tham gia hòa giải cho phù hợp. Việc hòa giải có thể do một hoặc một số hòa giải viên tiến hành. Tổ hòa giải có thể tự quyết định số hòa giải viên tham gia hòa giải đối với từng vụ, việc cụ thể. Ví dụ, hoà giải tranh chấp về hôn nhân gia đình nên cử hoà giải viên là nữ giới tác động với bên vợ và cử hoà giải viên nam giới tác động với bên chồng sẽ mang lại kết quả cao hơn. Đối với những việc tranh chấp tương đối phức tạp, mâu thuẫn giữa các bên tương đối gay

gắt, sự có mặt của một số hoà giải viên sẽ tác động nhiều hơn đến tâm lý của các bên tranh chấp, hoặc mỗi hoà giải viên sẽ đứng ra giải thích, thuyết phục, cảm hoá từng bên.

Hòa giải viên được phân công hòa giải cần chủ động, tích cực tìm hiểu về nội dung vụ việc, thu thập thông tin, chứng cứ, nắm bắt hoàn cảnh, nguyên nhân xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp, tác động của mâu thuẫn, tranh chấp đối với các bên thông qua các biện pháp sau đây:

- Gặp gỡ, trao đổi riêng với từng bên tranh chấp (thường ở nhà riêng của từng bên) và phải bảo đảm gặp gỡ, trao đổi được với tất cả các bên tranh chấp; cần có cách nhìn khách quan, tránh thiên lệch, thiên lệch trong quá trình hòa giải vụ việc.

- Gặp gỡ, trao đổi với những người khác có liên quan nhằm mục đích hiểu rõ hơn về vụ việc; lợi ích, mong muốn của các bên, lợi ích cốt lõi để xem lợi ích nào có thể chấp nhận được.

*** Lưu ý:**

Trường hợp các bên ở thôn, tổ dân phố khác nhau thì tổ hòa giải ở thôn, tổ dân phố đó phối hợp thực hiện việc hòa giải và thông báo với Trưởng ban công tác Mặt trận tại nơi đó cùng phối hợp thực hiện để có kết quả tốt.

- Trong quá trình gặp gỡ, trao đổi với các bên tranh chấp và những người có liên quan, hòa giải viên cần phải đề nghị được cung cấp các tài liệu, bằng chứng liên quan đến vụ việc và xem xét cụ thể, tỉ mỉ các tài liệu, bằng chứng đó.

- Trong trường hợp các bên đang xung đột gay gắt, căng thẳng, hòa giải viên cần can thiệp kịp thời, khuyên giải các bên bình tĩnh, cùng đối thoại, không để “việc bé xé ra to”, tránh kéo dài tình trạng cãi cọ qua lại, bần tán, xúi giục, kích động, dẫn đến hành vi bạo lực.

Nếu thấy mâu thuẫn, tranh chấp nghiêm trọng có thể dẫn đến hành vi bạo lực gây ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng của các bên hoặc gây mất trật tự công cộng, hòa giải viên thông báo kịp thời cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có biện pháp phòng ngừa hoặc báo trực tiếp công an, chính quyền xã để có biện pháp ngăn chặn kịp thời.

1.2. Tìm hiểu các quy định pháp luật vận dụng trong quá trình hòa giải và khả năng đáp ứng lợi ích của mỗi bên, nhất là các lợi ích cốt lõi

Với các thông tin mà hòa giải viên đã thu thập được, hòa giải viên đọc tài liệu pháp luật liên quan, thảo luận với nhau để tìm ra các điều khoản thích hợp áp dụng cho vụ việc tranh chấp, mâu thuẫn. Đối chiếu quy định pháp luật với lợi ích,

mong muốn của các bên để dự kiến giải pháp tốt nhất có thể gợi ý cho các bên về giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp phù hợp với quy định của pháp luật.

Trường hợp cần thiết, hòa giải viên có thể tham khảo ý kiến của những người có trình độ pháp lý (công chức cấp xã, luật gia, luật sư...).

Đối với vụ việc có thể vận dụng quy định pháp luật một cách rõ ràng, thì căn cứ trên quy định của pháp luật, hòa giải viên phân tích, thuyết phục các bên. Các bên tranh chấp có thể không cần gặp nhau trực tiếp, mà thống nhất với nhau phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp thông qua hòa giải viên (hòa giải viên gợi ý giải pháp, hai bên nhất trí với giải pháp đó hoặc một bên tranh chấp đưa ra giải pháp, bên tranh chấp còn lại đồng ý khi hòa giải viên đề cập đến giải pháp này). Quá trình hòa giải lúc này là hoàn thành và hòa giải viên cần khẳng định lại thỏa thuận đạt được và việc thực hiện thỏa thuận, cũng như chuyển đến Bước 3 - Sau khi hòa giải.

2. Bước 2: Tiến hành hòa giải

2.1. Thành phần tham dự buổi hòa giải

Thành phần tham dự buổi hòa giải gồm có:

- Hòa giải viên;
- Các bên tranh chấp, mâu thuẫn;

Trong trường hợp cần thiết, hòa giải viên mời cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan tham gia buổi hòa giải để nhìn nhận vụ việc toàn diện, khách quan hơn, giúp cho việc hòa giải được thuận lợi. Việc gặp gỡ trong hoà giải phải tạo ra không khí thân mật, cởi mở và chân thành, không áp đặt ý chí của hoà giải viên đối với các bên tranh chấp;

- Để cuộc hòa giải đạt hiệu quả, hòa giải viên có thể mời người khác tham gia hòa giải, đó là những 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. Ví dụ như luật gia, luật sư (việc huy động những người này đặc biệt có hiệu quả đối với các địa bàn đô thị, tranh chấp xảy ra thường phức tạp, giá trị lớn, trình độ dân trí cao hơn khu vực nông thôn); già làng, trưởng bản (tại miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, già làng, trưởng bản là những người có uy tín cao, được kính trọng trong cộng đồng, tiếng nói của họ rất có giá trị, vì vậy sự tham gia của họ vào quá trình hòa giải là một yếu tố dẫn đến thành công), chức sắc tôn giáo (khi các bên hoặc một trong các bên tranh chấp là người theo đạo, thì việc tham gia hòa giải của chức sắc tôn giáo sẽ mang lại hiệu quả thiết thực), người biết rõ vụ việc; đại diện của cơ quan, tổ chức liên quan (ví dụ: hòa giải tranh chấp đất đai, có thể mời công chức địa chính, công chức tư pháp ở xã, phường, thị trấn; hòa giải vi phạm

pháp luật thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở có thể mời công an xã...) hoặc người có uy tín khác (đội ngũ cán bộ, công chức đã nghỉ hưu);

- Trường hợp hòa giải viên, các bên tranh chấp, mâu thuẫn có sự bất đồng về ngôn ngữ thì cần có người phiên dịch.

*** Lưu ý:**

Những người không liên quan trực tiếp đến vụ tranh chấp không nên tham gia nhiều vào trong việc giải quyết tranh chấp, bởi một điều quan trọng là các bên tranh chấp cần được tạo cơ hội trình bày ý kiến và được lắng nghe đầy đủ ý kiến của mình.

2.2. Thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải

- Thời gian: Buổi hòa giải cần diễn ra trong khoảng thời gian phù hợp với đặc điểm sinh hoạt của các bên.

- Địa điểm: Địa điểm thực hiện buổi hòa giải cần bảo đảm thuận tiện cho các bên. Cách bố trí, sắp xếp không gian tổ chức buổi hòa giải cần phải tạo môi trường hài hòa (về chỗ ngồi, ánh sáng, nhiệt độ, tiếng ồn...), giúp cho các bên có cảm giác thoải mái, dễ chịu khi tham gia buổi hòa giải; không nên hình thức, phức tạp hoá trong khâu tổ chức thực hiện.

2.3. Quy trình của một cuộc hòa giải

- Hòa giải viên chủ trì buổi hòa giải nêu mục đích, ý nghĩa, thống nhất về một số quy ước, thỏa thuận về cách làm với các bên tranh chấp tại buổi hòa giải;

- Các bên trình bày nội dung vụ việc;

- Hòa giải viên tổng hợp lại các vấn đề đang tranh chấp; phổ biến, đối chiếu, phân tích các quy định của pháp luật, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp điều chỉnh về vấn đề các bên đang tranh chấp, giúp các bên hiểu rõ, liên hệ đến quyền lợi, trách nhiệm trong vụ việc, thấy rõ những điểm phù hợp, chưa phù hợp trong hành vi ứng xử của mình; đưa ra các lựa chọn đáp ứng lợi ích của các bên (các phương án giải quyết để các bên tham khảo); phân tích lợi ích của việc hòa giải thành, hậu quả pháp lý mà các bên có thể phải gánh chịu nếu tiếp tục tranh chấp và có những hành vi sai trái;

Những người được mời tham gia hòa giải có thể phân tích, bổ sung làm rõ ý kiến của hòa giải viên.

- Các bên, người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan phát biểu quan điểm của họ về vấn đề đang tranh chấp, mâu thuẫn; cùng bàn bạc, thỏa thuận, thống nhất với nhau về phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp. Trong quá trình các bên thảo luận, đối với những ý kiến đưa ra cách giải quyết bất hợp lý thì hòa giải viên kịp

thời phân tích, thẳng thắn chỉ cho họ biết yêu cầu của họ đưa ra là không hợp lý để họ cân nhắc lại. Những nội dung thoả thuận mà trái pháp luật hoặc đạo đức xã hội, thì hòa giải viên cần phải giải thích để họ thoả thuận lại.

- Sau khi các bên đã thoả thuận, thống nhất được phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, thì hòa giải viên tổng kết lại những vấn đề các bên đã thoả thuận để các bên suy nghĩ, cân nhắc, cùng nhau khẳng định lại những thoả thuận đạt được. Hòa giải viên nhắc nhở, đôn đốc các bên về việc thực hiện thoả thuận.

Trường hợp các bên chỉ thoả thuận được một phần những vấn đề có tranh chấp, hòa giải viên tiếp tục thuyết phục các bên bàn bạc, thoả thuận tiếp. Nếu các bên vẫn không thống nhất được thì hướng dẫn các bên đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật đối với những nội dung này.

- Khi các bên đạt được thoả thuận và thống nhất lập văn bản hòa giải thành, hòa giải viên có thể giúp các bên lập thành văn bản hòa giải thành.

- Trường hợp các bên yêu cầu lập văn bản hòa giải không thành, thì hòa giải viên lập văn bản hòa giải không thành.

3. Bước 3: Sau khi hòa giải

3.1. Đối với trường hợp hòa giải thành (các bên đạt được thoả thuận)

- Trường hợp hòa giải thành thì hòa giải viên có trách nhiệm:

+ Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thoả thuận hòa giải thành do mình trực tiếp giải quyết;

+ Hướng dẫn các bên có thể làm đơn yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành theo quy định tại Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015 (Quy định tại Chương XXXIII. Thủ tục công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án của Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015), cụ thể như sau:

Điều kiện công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án:

(1) Các bên tham gia thoả thuận hòa giải có đầy đủ năng lực hành vi dân sự.

(2) Các bên tham gia thoả thuận hòa giải là người có quyền, nghĩa vụ đối với nội dung thoả thuận hòa giải. Trường hợp nội dung thoả thuận hòa giải thành liên quan đến quyền, nghĩa vụ của người thứ ba thì phải được người thứ ba đồng ý.

(3) Một hoặc cả hai bên có đơn yêu cầu Tòa án công nhận. Đơn yêu cầu phải được gửi đến Tòa án trong thời hạn 06 tháng, kể từ ngày các bên đạt được thoả thuận hòa giải thành và phải có các nội dung chủ yếu sau:

- Ngày, tháng, năm làm đơn;

- Tên Tòa án có thẩm quyền giải quyết việc dân sự;

- Tên, địa chỉ; số điện thoại, fax, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của người yêu cầu;

- Tên, địa chỉ của những người có liên quan đến việc giải quyết việc dân sự đó (nếu có);

- Người yêu cầu là cá nhân phải ký tên hoặc điểm chỉ, nếu là cơ quan, tổ chức thì đại diện hợp pháp của cơ quan, tổ chức đó phải ký tên và đóng dấu vào phần cuối đơn; trường hợp tổ chức yêu cầu là doanh nghiệp thì việc sử dụng con dấu được thực hiện theo quy định của Luật doanh nghiệp.

- Tên, địa chỉ của cá nhân, tổ chức đã tiến hành hòa giải;

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

Kèm theo đơn yêu cầu, người yêu cầu phải gửi văn bản về kết quả hòa giải thành theo quy định của pháp luật có liên quan.

(4) Nội dung thỏa thuận hòa giải thành của các bên 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.

Đồng thời, kịp thời thông báo cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo Trường ban công tác Mặt trận những vấn đề phát sinh trong quá trình theo dõi, đôn đốc thực hiện.

- Trong trường hợp việc thực hiện thỏa thuận có khó khăn, thì hòa giải viên động viên, thuyết phục các bên thực hiện thỏa thuận và có thể đề nghị Trường thôn, xóm, bản, ấp, tổ dân phố hoặc kiến nghị với Ủy ban nhân dân cấp xã tạo điều kiện để các bên tự nguyện thực hiện thỏa thuận.

3.2. Đối với trường hợp hòa giải không thành (các bên không đạt được thỏa thuận)

- Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận và cả hai bên yêu cầu tiếp tục hòa giải, thì hòa giải viên tiếp tục tiến hành hòa giải.

- Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận và một bên yêu cầu tiếp tục hòa giải, nhưng có căn cứ cho rằng việc tiếp tục hòa giải không thể đạt kết quả thì hòa giải viên quyết định kết thúc hòa giải và hướng dẫn các bên đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.3. Ghi sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở

Dù việc hòa giải thành hay không thành, hòa giải viên đều có trách nhiệm ghi nội dung vụ, việc hòa giải vào Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở để phục vụ công tác lưu trữ, thống kê, thanh toán thù lao cho hòa giải viên, trao đổi kinh nghiệm trong hoạt động hòa giải ở cơ sở.

III. MỘT SỐ KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Kỹ năng tiếp cận đối tượng để nắm bắt thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu lợi ích của các bên (kỹ năng giao tiếp; kỹ năng lắng nghe; kỹ năng yêu cầu các bên cung cấp thông tin, tài liệu về vụ, việc)

1.1. Kỹ năng giao tiếp

a) Thái độ của hòa giải viên khi tiếp đối tượng

- Quan tâm và sẵn lòng giúp đỡ người khác;
- Tôn trọng đối tượng, không phán xét họ (như: ngắt lời, không lắng nghe, ý thế kهنh kiệu, nói năng thiếu lễ độ...);
- Nhiệt tình trong công việc và chân thành, cởi mở để tạo sự tin cậy;
- Chấp nhận đối tượng (dù họ ăn mặc, nói năng thế nào cũng không nên phân biệt đối xử...);
- Quan tâm đến yêu cầu của đối tượng;
- Thông cảm với đối tượng (hiểu được tâm lý, suy nghĩ và cảm xúc của đối tượng).

b) Kỹ năng nghe đối tượng trình bày

- Dùng cử chỉ, điệu bộ, ngôn ngữ thể hiện sự chú ý lắng nghe đối tượng nói;
- Không phản ứng trước những lời tức giận của các bên, tự kiềm chế, yên lặng lắng nghe, để cho họ trút hết những lời bực bội.
- Kiên trì nghe hết những gì đối tượng nói, không nên cắt ngang lời các bên - Dùng lời nói hoặc thái độ, hành vi, cử chỉ để kiểm tra, khẳng định lại những thông tin về suy nghĩ, cảm xúc, hành vi của đối tượng mà mình tiếp nhận được.
- Tóm lược các nội dung mang tính bản chất của vụ việc và nguyên nhân phát sinh tranh chấp một cách chính xác, khẳng định lại với các bên tranh chấp để thống nhất quan điểm, cách hiểu về từng vấn đề.

c) Các rào cản cho việc giao tiếp hiệu quả

Trong quá trình giao tiếp, hòa giải viên cần lưu ý một số rào cản làm ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp sau đây:

- Sự chỉ trích: Tập trung vào các khía cạnh tiêu cực của xung đột gây ra cảm giác tội lỗi và làm giảm sự tự tin của đối tượng giao tiếp.

Ví dụ đưa ra sự khẳng định: “Anh rất ích kỷ khi thực hiện việc đó mà không nghĩ đến ai khác”.

- Sự phỏng đoán: Thăm dò các nội dung ẩn giấu hoặc coi như là hiểu động cơ của đối tượng giao tiếp, gây ra sự giận dữ và hủy hoại lòng tin của đối tượng giao tiếp. Ví dụ: “Tôi nghĩ rằng anh đang không kiểm soát được hành động của bản thân vì anh cảm thấy bị bỏ rơi khi gia đình anh không nhắc đến anh khi chia tài sản thừa kế”.

- Sự phê phán: Xác lập một vị trí dựa trên quyền lực xã hội, đạo đức hoặc tôn giáo đe dọa sự tự nhận thức của đối tượng giao tiếp. Ví dụ: “Anh là một công dân có ý thức chấp hành pháp luật thì anh phải luôn thực hiện đúng quy định”.

- Lý lẽ: Tập trung vào các yếu tố xung đột có thật, sử dụng lý lẽ để giải thích một người đã sai như thế nào, bỏ qua khía cạnh cảm xúc của xung đột. Ví dụ: “Theo luật, anh đã sai rồi, anh chẳng làm gì được để thay đổi đâu”.

- Khuyến nhủ: Nói với một người nào đó rằng người đó nên giải quyết vấn đề như thế nào trước khi bạn hiểu một cách đầy đủ về vấn đề, đó là một rào cản mà rào cản đó có nghĩa là bạn không tin về kiến thức và kinh nghiệm của người đó. Ví dụ: “Tôi nghĩ bác nên từ chối lời đề nghị của gia đình cô ta bởi vì bác có quyền có những đề nghị tốt hơn”.

Thay vào đó, hòa giải viên cần lắng nghe và đặt câu hỏi đối với các bên tranh chấp. Tất nhiên hòa giải viên không chỉ có lắng nghe và đặt câu hỏi, nhưng cả hai việc lắng nghe hiệu quả và đặt câu hỏi là những yếu tố cần thiết để hiểu quan điểm của các bên về các vấn đề và động lực, mong muốn tiềm ẩn của họ. Hiểu các bên và tranh chấp của họ là bước đầu tiên của quá trình hòa giải.

1.2. Kỹ năng lắng nghe

Việc thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe sẽ giúp hòa giải viên xây dựng lòng tin của các bên đối với mình, từ đó, khuyến khích các bên chia sẻ trung thực, cởi mở, đầy đủ về suy nghĩ, tâm tư, tình cảm của mình.

a) Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

Để lắng nghe hiệu quả, hòa giải viên cần lưu ý một số kỹ năng sau:

- Duy trì sự vô tư và không nghiêng về một phía;
- Không đồng tình và cũng không phản đối những chia sẻ của các bên;
- Tập trung vào vấn đề các bên trình bày và diễn đạt lại theo cách của riêng bạn;

- Đặt bản thân mình vào vị trí của người khác để hiểu anh hoặc chị ấy đang nói gì và cảm giác của anh hoặc chị ấy thế nào;

- Không ngắt lời, đưa ra lời khuyên hay gợi ý trong khi bạn đang lắng nghe.

b) Những điều cần tránh khi lắng nghe

Trong quá trình lắng nghe, hòa giải viên cần tránh những điều sau đây:

- Nghe và phán xét: Chỉ trích, đặt ra những giả định, chỉnh lý, dạy bảo về mặt đạo lý, chất vấn, tranh luận với đối tượng trong khi họ đang trình bày,...;

- Không nên có điệu bộ, cử chỉ (như lắc đầu, cau có mặt mày, nheo mắt...), lời nói tỏ thái độ phủ định hay khó chịu khi đối tượng trình bày dài dòng, không logic, khó hiểu hoặc đặt ra nhiều câu hỏi không có liên quan đến vụ việc...;

- Không nên buồn bực hay cáu giận khi các bên có cử chỉ hoặc lời nói làm mình không hài lòng bởi đó là những bức xúc nhất thời của họ.

1.3. Kỹ năng yêu cầu các bên cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc

Để thực hiện việc khai thác thông tin, tài liệu về vụ việc, các hòa giải viên chủ yếu sử dụng câu hỏi để thu thập thông tin, tìm hiểu nhận thức và khai thác các vấn đề có liên quan đến quyền, nghĩa vụ và lợi ích của các bên tranh chấp.

Không nên đặt câu hỏi hoặc quá rộng và không tập trung, hoặc quá hẹp và hạn chế, dẫn tới câu trả lời mơ hồ không đúng trọng tâm nội dung cần tìm hiểu.

Để sử dụng các câu hỏi hiệu quả, một điều rất quan trọng là hòa giải viên phải hiểu các dạng câu hỏi và cách sử dụng nó một cách hợp lý. Có các loại câu hỏi sau đây:

a) Câu hỏi đóng

Các câu hỏi đóng là dạng câu hỏi có đưa ra các phương án trả lời sẵn để người được hỏi lựa chọn, hoặc câu hỏi dưới dạng Có/Không. Các câu hỏi đóng chỉ nhằm mục đích có được các chi tiết cụ thể từ đối tượng, nhưng hình thức của câu hỏi này không cho phép mở rộng các phản hồi hay các thông tin bổ sung. Chúng không tạo ra cơ hội cho việc biểu lộ cảm xúc của người được hỏi hoặc biểu đạt đầy đủ nội dung chính của vấn đề. Dù vậy, các câu hỏi đóng này cũng rất hiệu quả trong việc lấy được các thông tin cụ thể mà hòa giải viên hướng đến. Các câu hỏi sau đây thể hiện dạng câu hỏi đóng:

- “Chị đã báo cáo chính quyền địa phương về hành vi cư xử bạo lực của chồng chị chưa?”

- “Anh ta có thường xuyên hành hung chị không?”

- “Anh ta có thường xuyên say xỉn không?”

b) Các câu hỏi mở

Câu hỏi mở là dạng câu hỏi để cho người trả lời được tự do đưa ra ý kiến của mình, do đó thông tin thu thập được phong phú, đa dạng. Câu hỏi mở giúp duy trì đàm thoại mở, cho phép đối tượng biểu lộ cảm xúc và cung cấp các chi tiết khác liên quan đến trường hợp của họ, cũng như các thông tin phù hợp trong từng ngữ

cảnh. Các câu hỏi mở rất hữu ích trong việc đạt được mô tả chung về một tình huống, cho phép thăm dò để hiểu rõ hơn tình hình hoặc suy nghĩ của đối tượng. Các câu hỏi sau đây thể hiện dạng câu hỏi mở:

- “Hằng ngày, anh ấy đối xử với chị như thế nào?”
- “Khi chị tức giận như vậy thì anh ta phản ứng ra sao?”
- “Chị mô tả chuỗi sự việc xảy ra có được không?”

c) Các câu hỏi chủ đạo

Các câu hỏi chủ đạo (còn gọi là câu hỏi áp đặt) là câu hỏi ép đối tượng đưa ra câu trả lời theo một cách nào đó. Những câu hỏi này gồm những giả định hoặc áp đặt suy nghĩ, cho phép làm tăng cơ hội phản hồi từ đối tượng theo cách nào đó. Câu hỏi này áp đặt quan điểm nhất định trong một tình huống và nếu hòa giải viên không cẩn thận, họ có thể tạo ra phản ứng bất hợp pháp hoặc sự khiêu khích từ phía đối tượng. Các câu hỏi sau đây thể hiện dạng câu hỏi chủ đạo:

- “Anh có thật sự tin lời giải thích của bà ấy không?”
- “Anh từng bao giờ thử tìm cách nói chuyện với ông ấy chưa?”
- “Anh có nghĩ rằng mình nên báo công an ngay khi sự việc bắt đầu không?”

d) Câu hỏi có tính chỉ dẫn

Câu hỏi có tính chỉ dẫn là những câu hỏi khuyến khích đối tượng suy nghĩ về hành động hoặc giải pháp tiềm năng. Tuy nhiên, câu hỏi như vậy thường có hiệu quả nhất khi được sử dụng một cách cởi mở mà họ không đẩy đối tượng tới một giải pháp cụ thể đối với một hoặc gợi ý một hành động. Vai trò của hòa giải viên không phải để cố gắng giải quyết vấn đề của đối tượng, mà là để cung cấp tư vấn pháp luật giúp đối tượng giải quyết các vấn đề của riêng họ. Các câu hỏi sau đây thể hiện dạng câu hỏi có tính chỉ dẫn:

- “Chị nghĩ chị sẽ nhờ ai cùng mình nói chuyện với anh ấy không?”
- “Anh đã thử sử dụng những cách nào để thỏa thuận với ông ấy?”

đ) Các câu hỏi thăm dò (nhằm tìm kiếm sự thật)

Câu hỏi thăm dò là những câu hỏi được sử dụng như bước kế tiếp dựa trên một câu hỏi ban đầu để có thêm thông tin từ đối tượng. Thông thường chúng được sử dụng kết hợp với câu hỏi mở. Các đối tượng sẽ bắt đầu mô tả một tình huống, và các hòa giải viên sau đó có thể thăm dò thêm để gợi ra những điểm nổi bật dựa trên phản ứng ban đầu của đối tượng. Các câu hỏi sau đây thể hiện dạng câu hỏi thăm dò:

- “Anh có thể kể thêm về người đàn ông mà anh thấy đi cùng vợ anh ngày hôm đó?”

- “Làm thế nào mà anh lại nghĩ như vậy về ông ấy?”

Thăm dò có thể là một trong những công cụ quan trọng nhất để các hòa giải viên pháp luật sử dụng khi phỏng vấn đối tượng. Để việc thăm dò thông tin hiệu quả, người hòa giải viên có thể tiến hành các bước nhỏ sau đây:

- Thăm dò không dùng lời nói

Cách thăm dò không dùng lời nói có thể cho phép tạo không khí thoải mái cho đối tượng từ đó bạn có thể tập trung vào các thông tin mà bạn muốn họ phát triển thêm. Ví dụ, bằng cách nhướn lông mày của bạn và hơi nghiêng đầu, bạn có thể gửi một thông điệp là bạn rất quan tâm tới một vấn đề cụ thể mà đối tượng vừa nói đến và sau đó họ có thể đưa thêm nhiều thông tin chi tiết hơn về vấn đề này.

- Cách im lặng trong khi trao đổi với đối tượng

Im lặng cũng có thể rất hiệu quả như là một phương tiện để khuyến khích thêm thông tin từ đối tượng. Bằng cách tạm dừng mà không nói bất cứ điều gì sau khi đối tượng đã hoàn thành một phản ứng là cách ngầm khuyến khích đối tượng tiếp tục câu chuyện của mình.

- Thăm dò để làm rõ khái niệm

Thăm dò có thể được sử dụng để các đối tượng suy nghĩ thêm những gì họ đang tìm kiếm thông qua việc tư vấn pháp luật, cũng như giúp các hòa giải viên hiểu rõ hơn vấn đề đang tìm hiểu. Câu hỏi hiệu quả sẽ giúp các đối tượng chứng minh các khái niệm đằng sau lập luận của họ và để họ có câu trả lời sâu hơn.

- “Tại sao anh lại nói thế?”

- “Điều này chính xác có ý nghĩa gì?”

- “Điều này liên quan gì đến vấn đề chúng ta đang nói?”

2. Kỹ năng yêu cầu các bên tranh chấp cung cấp các chứng cứ, tài liệu liên quan đến vụ việc

Để đưa ra lời khuyên (tư vấn) chính xác, đúng pháp luật, cảm hóa, thuyết phục được đối tượng, thì hòa giải viên phải đề nghị đối tượng cung cấp đầy đủ các tài liệu (nếu có) phản ánh đúng nội dung và diễn biến của vụ việc tranh chấp.

- Trường hợp cần thiết, hòa giải viên phải tự mình tìm hiểu, thu thập chứng cứ, gặp gỡ các cơ quan, tổ chức, cá nhân đã từng tham gia giúp đỡ giải quyết, gặp người chứng kiến nghe họ trình bày về diễn biến và nội dung vụ việc mà họ biết được.

- Trong phần lớn các vụ việc tranh chấp thường có các tài liệu, văn bản, thư từ giao dịch,... liên quan đến vụ việc. Người tư vấn chỉ nhận bản sao chụp các giấy tờ, tài liệu đó sau khi đã đối chiếu với bản chính.

- Sau khi có chứng cứ, tài liệu có liên quan, hòa giải viên cần dành thời gian để đọc, nghiên cứu, đồng thời hình thành luôn giải pháp. Khi chưa thực sự tin tưởng về giải pháp mà mình sẽ đưa ra cho đối tượng thì hòa giải viên không nên vội vàng đưa ra giải pháp đó.

3. Kỹ năng tra cứu tài liệu tham khảo

Để đưa ra lời tư vấn pháp luật chính xác, việc tra cứu tài liệu pháp luật trong quá trình hòa giải là điều kiện bắt buộc bởi vì:

Thứ nhất, để khẳng định việc hòa giải đang thực hiện trên cơ sở pháp luật chứ không phải theo cảm tính chủ quan, duy ý chí của người hòa giải;

Thứ hai, việc tra cứu tài liệu pháp luật có liên quan đến vụ việc hòa giải sẽ giúp kiểm tra tính chính xác những lời tư vấn của mình.

Nếu thấy cần thiết, hòa giải viên có thể cung cấp cho các bên bản sao văn bản, tài liệu đó cùng với lời tư vấn mà mình đưa ra. Trường hợp chưa tìm thấy văn bản cần tìm hoặc nghi ngờ về hiệu lực của văn bản đó (ví dụ: văn bản đã bị hủy bỏ và có một văn bản mới thay thế), thì hòa giải viên có thể hẹn lại đối tượng và trả lời sau.

Trường hợp vụ việc hòa giải phức tạp, hòa giải viên chưa hiểu sâu, thì nên gặp nhờ chuyên môn tư vấn cho mình trước khi tư vấn, hòa giải tranh chấp để tránh gây hậu quả, thiệt hại.

4. Kỹ năng xem xét, xác minh vụ việc

Khi hòa giải viên thấy chưa đủ cơ sở để tư vấn, đưa ra những giải pháp, cần phải tiến hành xem xét, xác minh, thu thập tài liệu, chứng cứ, gặp gỡ, tiếp xúc với các cơ quan, tổ chức và những người có liên quan để tìm hiểu rõ bản chất vụ việc, tránh vội vàng đưa ra những kết luận phiến diện, chủ quan.

Việc xác minh phải thực sự khách quan, vô tư. Thông thường họ chỉ đưa ra những thông tin có lợi cho bên tranh chấp mà họ có liên quan. Vì vậy, hòa giải viên cần khéo léo để nhận được những thông tin, tài liệu chính xác, trung thực.

Việc xác minh nên lập thành biên bản để làm căn cứ giải thích, thuyết phục các bên tự nguyện hòa giải.

5. Kỹ năng giải thích, thuyết phục, cảm hóa, hướng dẫn các bên tự nguyện giải quyết tranh chấp

Giải thích, thuyết phục, cảm hóa và hướng dẫn các bên tự nguyện giải quyết tranh chấp được hòa giải viên thực hiện trong suốt quá trình hòa giải, hòa giải viên đã đưa ra lời giải đáp, lời khuyên, giải pháp, phương án,...; hành vi nào các bên được làm và những hành vi nào pháp luật ngăn cấm; hành vi nào phù hợp và không phù hợp với pháp luật, với đạo đức xã hội, nêu rõ hậu quả pháp lý mà các bên phải gánh chịu nếu tiếp tục tranh chấp và đưa ra định hướng giải quyết tranh chấp để các bên tự lựa chọn và quyết định.

Quá trình hòa giải, hòa giải viên cần phải kết hợp cả tình và cả lý để phân tích, giải thích, thuyết phục các bên tranh chấp hòa giải với nhau.

Khi thuyết phục các bên tranh chấp đạt được thỏa thuận, hòa giải viên cần lưu ý một số điểm sau:

- Tỏ ra thông cảm và tôn trọng đối tượng;
- Khơi gợi cho các bên tranh chấp những tình cảm tốt đẹp vốn có giữa họ (tình cảm gia đình, tình hàng xóm, tình cảm bạn bè...) để họ dễ thông cảm cho nhau;
- Đưa ra những chứng cứ, ví dụ cụ thể, những chứng cứ minh họa cụ thể cho phân tích, lập luận của mình;
- Hòa giải viên phải kiên trì thuyết phục, không nên nôn nóng;

Về thực chất, định hướng cho các bên là việc hướng dẫn cách ứng xử (nên làm gì và không nên làm gì) cho các bên để giải quyết tranh chấp tốt nhất.

Mục tiêu đặt ra đối với kỹ năng hòa giải là những lời khuyên, thuyết phục và hướng dẫn của hòa giải viên phải được các bên chấp nhận, đồng thuận nghe theo và làm theo bằng việc các bên tự định đoạt giải quyết dứt điểm tranh chấp, lựa chọn cách xử sự phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội, tránh được những hậu quả pháp lý bất lợi, bảo vệ được quyền, lợi ích hợp pháp của các bên một cách tốt nhất.

6. Kỹ năng ghi Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở

Theo Điểm d Khoản 2 Điều 28 Luật hòa giải ở cơ sở và Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hòa giải ở cơ sở, ngày 21/4/2014, Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành mẫu Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở tại Quyết định số 889/QĐ-BTP. Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở có ký hiệu: TP/HG-2014-TDHD và được sử dụng thống nhất trên khổ giấy 210 x 297 mm.

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc ghi Sổ của hòa giải viên, mẫu Sổ được thiết kế theo dạng bảng và gồm 11 cột như sau:

- Cột 1: Số thứ tự của vụ, việc hòa giải đã thực hiện trong năm.
- Cột 2: Ngày, tháng năm nhận vụ, việc hòa giải.
- Cột 3: Ngày, tháng năm thực hiện hòa giải.
- Cột 4: Họ và tên, tuổi, địa chỉ các bên, người có liên quan đến vụ, việc hòa giải (nếu có)
- Cột 5: Họ và tên hòa giải viên, người chứng kiến việc hòa giải, người được mời tham gia hòa giải (nếu có)
- Cột 6: Nội dung chủ yếu của vụ, việc và yêu cầu của các bên
- Cột 7: Thỏa thuận của các bên (hoặc yêu cầu của mỗi bên) sau khi hòa giải
- Cột 8, 9: Kết quả hòa giải
- Cột 10: Chữ ký của hòa giải viên; người chứng kiến việc hòa giải; người được mời tham gia hòa giải (nếu có)
- Cột 11: Ghi chú

Việc ghi Sổ được thực hiện như sau:

- Hòa giải viên ghi các thông tin về vụ, việc đã thực hiện hòa giải liên tiếp theo thứ tự từng trang, không được bỏ trống. Nội dung ghi phải chính xác, chữ viết phải rõ ràng. Nếu có sai sót khi ghi chép, thì người ghi chép trực tiếp gạch bỏ phần sai sót, ghi chép lại. Cụ thể như sau:

+ Cột 1: Thứ tự các vụ, việc được ghi chép theo năm tính từ ngày 01 tháng 01 cho đến hết ngày 31 tháng 12; bắt đầu từ số 01 và ghi liên tục đến hết năm. Trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì hòa giải viên phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01. Đối với sổ được sử dụng tiếp cho năm sau, thì hòa giải viên ghi vụ, việc hòa giải đầu tiên của năm sau tại trang mới và bắt đầu từ số 01.

+ Cột 6: Ghi tóm tắt mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật đã được hòa giải; nguyên nhân của mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật; yêu cầu của các bên...

+ Cột 7: Ghi thỏa thuận của các bên trong trường hợp các bên đạt được thỏa thuận; hoặc ghi yêu cầu của mỗi bên trong trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận.

+ Cột (8, 9): Đánh dấu (x) vào ô tương ứng với kết quả hòa giải.

- Tổ trưởng tổ hòa giải phải giữ gìn, bảo quản, lưu trữ Sổ, không được để nhòe hoặc rách nát. Khi thôi giữ nhiệm vụ, tổ trưởng tổ hòa giải phải bàn giao Sổ cho người kế nhiệm. Khi hết năm theo dõi, tổ trưởng tổ hòa giải có trách nhiệm

thống kê tổng số vụ, việc đã thực hiện hòa giải; tổng số vụ, việc đã hòa giải thành và hòa giải không thành; ký, ghi rõ họ tên và xin chữ ký, đóng dấu xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã.

7. Lập văn bản hòa giải thành, văn bản hòa giải không thành

a) Văn bản hòa giải thành

Trong trường hợp các bên thỏa thuận lập văn bản hòa giải thành, hòa giải viên có thể giúp các bên lập văn bản này gồm các nội dung chính sau đây:

+ Căn cứ tiến hành hòa giải: Nêu rõ việc hòa giải được thực hiện trong trường hợp nào.

+ Thông tin cơ bản về các bên: Họ và tên, tuổi, địa chỉ các bên, người có liên quan đến vụ, việc hòa giải (nếu có).

+ Nội dung chủ yếu của vụ, việc: Ghi tóm tắt mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật đã được hòa giải; nguyên nhân của mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật.

+ Diễn biến của quá trình hòa giải: Ghi tóm tắt quá trình tổ chức hòa giải vụ việc (tổ chức gặp gỡ từng bên, tổ chức buổi hòa giải giữa các bên - thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung: ý kiến hòa giải viên, ý kiến từng bên).

+ Thỏa thuận đạt được và giải pháp thực hiện, quyền và nghĩa vụ của các bên: Ghi rõ giải pháp hai bên thống nhất để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp. Trong đó, nêu rõ để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, hai bên đã thống nhất quyền và nghĩa vụ của từng bên như thế nào.

+ Phương thức, thời hạn thực hiện thỏa thuận: Nêu cách thức, phương pháp và thời hạn thực hiện thỏa thuận.

+ Chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên và của hòa giải viên.

b) Văn bản hòa giải không thành

Trường hợp các bên yêu cầu lập văn bản hòa giải không thành, thì hòa giải viên lập văn bản hòa giải không thành gồm các nội dung chủ yếu sau đây:

+ Căn cứ tiến hành hòa giải: Nêu rõ việc hòa giải được thực hiện trong trường hợp nào.

+ Thông tin cơ bản về các bên: Họ và tên, tuổi, địa chỉ các bên, người có liên quan đến vụ, việc hòa giải (nếu có).

+ Nội dung chủ yếu của vụ, việc: Ghi tóm tắt mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật đã được hòa giải; nguyên nhân của mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật.

+ Diễn biến của quá trình hòa giải: Ghi tóm tắt quá trình tổ chức hòa giải vụ việc (tổ chức gặp gỡ từng bên, tổ chức buổi hòa giải giữa các bên - thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung: ý kiến hòa giải viên, ý kiến từng bên).

+ Yêu cầu của mỗi bên về từng vấn đề tranh chấp sau khi hòa giải.

+ Lý do hòa giải không thành: Nêu lý do chủ yếu dẫn đến việc hai bên không thỏa thuận được với nhau về cách giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.

+ Chữ ký của hòa giải viên.

[1] Từ điển tiếng Việt, Nhà xuất bản Khoa học xã hội, Hà Nội, năm 1995.

[2] Theo Điều 16 Luật Hòa giải ở cơ sở, hòa giải ở cơ sở được tiến hành khi có một trong các căn cứ sau đây:

i) Một bên hoặc các bên yêu cầu hòa giải;

ii) Hòa giải viên chứng kiến hoặc biết vụ, việc thuộc phạm vi hòa giải;

iii) Theo phân công của tổ trưởng tổ hòa giải hoặc đề nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

[3] Căn cứ Khoản 7 Điều 27; Điểm a Khoản 2 Điều 35 và Điểm s Khoản 2 Điều 39 Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015