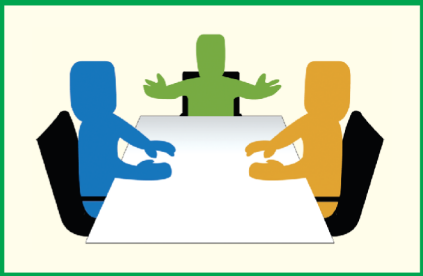
HỘI ĐỒNG PHỐI HỢP PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

# SỔ TAY
# NGHIỆP VỤ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ



NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI

# SỔ TAY
# NGHIỆP VỤ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**Chỉ đạo biên soạn**

PHẠM THỊ THANH HƯƠNG

Phó Giám đốc Sở Tư pháp thành phố Hà Nội

**Ban biên soạn Tài liệu**

PHÒNG PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT

**HỘI ĐỒNG PHỐI HỢP PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT**
**THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

# SỔ TAY
## NGHIỆP VỤ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2021**

# LỜI GIỚI THIỆU

*Hòa giải ở cơ sở có vai trò to lớn, ý nghĩa quan trọng trong đời sống xã hội, góp phần tăng cường tình đoàn kết trong cộng đồng dân cư, giữ gìn phát huy bản sắc văn hóa của dân tộc, kịp thời ngăn ngừa các hành vi vi phạm pháp luật, góp phần bảo đảm ổn định trật tự an toàn xã hội, giảm bớt các vụ việc phải chuyển đến Tòa án hoặc các cơ quan có thẩm quyền để giải quyết, tiết kiệm thời gian, kinh phí cho Nhà nước và Nhân dân, từ đó thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển.*

*Nhận thức về vai trò, ý nghĩa quan trọng của công tác hòa giải ở cơ sở, thành phố Hà Nội luôn quan tâm đến công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải và trang bị tài liệu cho đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở trên địa bàn trong nhiều năm qua.*

*Nhằm tiếp tục trang bị kiến thức nghiệp vụ về hòa giải cho đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở, Sở Tư pháp thành phố Hà Nội biên soạn cuốn "Sổ tay nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở". Cuốn sách được tham khảo từ bộ Tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở dành cho đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở ban hành kèm theo Quyết định số 1852/QĐ-STP ngày 01/9/2020 của Bộ Tư pháp; Nghị*

*quyết số 19/2014/NQ-HĐND ngày 05/12/2014 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội về quy định mức chi cho công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, chuẩn tiếp cận pháp luật của người dân và công tác hòa giải ở thành phố Hà Nội.*

*Cuốn sổ tay gồm 7 phần:*

*Phần I: Một số kiến thức chung về hòa giải ở cơ sở*

*Phần II: Kỹ năng hòa giải ở cơ sở*

*Phần III: Một số mẫu văn bản hòa giải*

*Phần IV: Mức chi cho công tác hòa giải trên địa bàn thành phố Hà Nội*

*Phần V: Mô hình "Tổ hòa giải 5 tốt"*

*Phần VI: Một số câu ca dao, tục ngữ thường được vận dụng trong hoạt động hòa giải ở cơ sở*

*Phần VII: Một số tình huống hòa giải ở cơ sở*

*Trong quá trình biên soạn không tránh khỏi thiếu sót, mong bạn đọc thông cảm và có ý kiến góp ý, phản ánh với nhóm biên soạn.*

*Xin trân trọng giới thiệu cùng bạn đọc./.*

*Hà Nội, tháng 10 năm 2021*

**SỞ TƯ PHÁP THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

# PHẦN I
# 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].

### *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

1. Khoản 1 Điều 2 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.

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 vững[2].

- 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

---

2. 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.

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 xấu[3], 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,

---

3. 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.

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.

- 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 phí theo 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 chấp[4]. 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

---

4. 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.

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).

*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 những 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 Minh H mới 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 Minh H không thuộc trường hợp áp dụng các biện pháp xử lý hành chính. Do đó, nếu bố mẹ Minh 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 111/2013/NĐ-CP[5] 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.

*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 Nguyễn Văn 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 Nguyễn Văn T đang ở độ

---

5. Được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 56/2016/NĐ-CP ngày 29/6/2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 111/2013/NĐ-CP ngày 30/9/2013 của Chính phủ quy định chế độ áp dụng biện pháp xử lý hành chính giáo dục tại xã, phường, thị trấn.

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 Nguyễn Văn 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 Nguyễn Văn T đánh với gia đình Nguyễn Văn T. Việc hòa giải phải lập thành biên bản và có sự cam kết của Nguyễn Văn T hứa sẽ không tiếp tục vi phạm; cam kết của cha mẹ Nguyễn Văn T trong việc giáo dục, dạy bảo Nguyễn Văn 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 8m$^2$ 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[6] hoặc trái đạo đức xã hội[7] (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

---

6. Điều cấm của pháp luật là những quy định của pháp luật không cho phép chủ thể thực hiện những hành vi nhất định. (Điều 123 Bộ luật Dân sự 2015)

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)

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 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.

*Ví dụ:* Bùi Văn Q (22 tuổi) và Nguyễn V (23 tuổi) có mâu thuẫn từ trước vì Q quen với bạn gái của V. Một hôm, V gọi điện thoại hẹn Q đến điếm canh đê X để nói chuyện riêng. Tại đây, hai bên nói chuyện một lúc thì xảy ra xung đột, V đã dùng tay tát Q một cái và yêu cầu Q

tránh xa bạn gái mình. Lợi dụng lúc V quay lại xe bỏ đi, Q lao đến và rút dao thủ sẵn trong người đâm V. Rất may, có người đi qua phát hiện và đưa V đi cấp cứu kịp thời, hậu quả V bị thương tật 35%. Đây là trường hợp phải truy cứu trách nhiệm hình sự, không được hòa giải.

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 ngang 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 A 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 hòa giải ở cơ sở**

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

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 dàn 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.

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.

Chính sách của Nhà nước là một hệ thống nguyên tắc có chủ ý của Nhà nước để hướng dẫn các quyết định và đạt được các kết quả hợp lý hay nói cách khác đó là những định hướng chuẩn mực cho các hành vi xử sự và các hoạt động xã hội của Nhà nước. Pháp luật của Nhà nước là những quy tắc xử sự chung, thể chế hóa đường lối, chính sách của Đảng, điều chỉnh các mối quan hệ xã hội có tính phổ biến nhằm bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

Các quy phạm đạo đức, phong tục tập quán tốt đẹp là các quy tắc xử sự có tính truyền thống trong quan hệ xã hội phù hợp với chính sách, pháp luật của Nhà nước

và nguyện vọng của nhân dân. Những chuẩn mực đạo đức được nhận diện ở từng lĩnh vực của đời sống rất đa dạng. Ví dụ như y đức trong nghề y, đạo đức của nhà giáo trong nghề sư phạm, đạo đức thể thao trong thể thao, đạo đức của nhà báo trong hoạt động báo chí, v.v... Tuy nhiên, việc vận dụng những chuẩn mực đạo đức vào trong từng lĩnh vực của đời sống xã hội lại tuỳ thuộc vào những đặc điểm truyền thống, tâm lý xã hội của mỗi dân tộc, mỗi cộng đồng và phụ thuộc vào yêu cầu cụ thể của lĩnh vực đó.

Vậy nên, hòa giải ở cơ sở cần phải được tiến hành phù hợp với chính sách, pháp luật của Nhà nước, đạo đức xã hội, phong tục tập quán tốt đẹp của nhân dân, đồng thời là biện pháp quan trọng trực tiếp đưa chính sách, pháp luật của Nhà nước vào cuộc sống, góp phần bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của nhân dân, phát huy truyền thống đạo đức, phong tục tập quán tốt đẹp của dân tộc.

Để thực hiện nguyên tắc này, mỗi hòa giải viên phải hiểu và nắm vững đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Trước hết, cần nắm vững các văn bản pháp luật về hòa giải ở cơ sở và các văn bản có liên quan mật thiết đến công tác hòa giải ở cơ sở như pháp luật dân sự (quan hệ tài sản, quan hệ hợp đồng dân sự, nghĩa vụ dân sự, thừa kế...); pháp luật hôn nhân và gia đình (quyền

và nghĩa vụ của vợ chồng, quan hệ cha, mẹ, con; nhận nuôi con nuôi; ly hôn, yêu cầu cấp dưỡng...); pháp luật đất đai, bảo vệ môi trường; pháp luật hành chính và pháp luật hình sự…

Bên cạnh việc nắm vững đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, hòa giải viên cần nắm vững các phong tục, tập quán tốt đẹp của địa phương để động viên, giúp các bên dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp, nhất là ở miền núi, vùng sâu, vùng xa, đồng bào dân tộc thiểu số. Tuy nhiên, việc vận dụng các phong tục, tập quán, câu ca dao, tục ngữ, phải có sự chọn lọc cho phù hợp, tránh các giáo lý, hủ tục lạc hậu. Ví dụ, ở Tây Nguyên, hòa giải viên có thể kết hợp với một số quy định tiến bộ trong Luật tục Êđê để hòa giải. Trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình, Luật tục Êđê coi trọng "việc vợ, chồng kết hôn ăn ở bền vững, không bỏ nhau"[8] hoặc luật

8. Điều 109 Luật tục Ê đê quy định: "... Vòng cườm họ đã trao cho nhau, vòng đeo tay họ đã đổi cho nhau, vòng kia đổi lấy vòng này, vòng của người con trai trao cho người con gái, vòng của người con gái trao cho người con trai; việc trao đổi do họ tự định đoạt. Họ như những con ngựa không bị ai ép phải chịu cương, như những con trâu không bị ai ép phải chịu thừng, không có ai đã buộc họ phải đổi vòng, đổi cườm cho nhau... Đã lấy vợ thì phải ở với vợ cho đến chết; đã cầm cần rượu thì phải vào cuộc cho đến khi rượu nhạt... - Luật tục Ê đê (Tập quán pháp), Nxb. Chính trị Quốc gia 1995.

tục nhấn mạnh trách nhiệm của con cái đối với cha mẹ, không được có cử chỉ bất kính, không vâng lời cha mẹ[9], không được bỏ nhà đi lang thang, có trách nhiệm chăm sóc cha mẹ, ông, bà[10]... Đây là quy định tiến bộ, phù hợp với đạo đức, truyền thống của Luật tục, hòa giải viên nên khai thác và vận dụng hợp lý vào từng vụ việc cụ thể để giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp.

c) Nguyên tắc khách quan, công bằng, kịp thời, có lý, có tình; 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.

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

---

9. Điều 144 về những người con gái không vâng lời cha mẹ quy định: "Hắn là đứa con gái mẹ khuyên không nghe, cha bảo không vâng, chưa phát rẫy đã rẫy cỏ, không biết gì là điều phải trái... Như con lợn, con trâu để hiến sinh, vì những chuyện hắn đã gây ra, hắn phải chịu mất xác. Cha mẹ hắn sẽ chẳng lo lắng cho hắn, chẳng đùm bọc hắn nữa. Chị em hắn cũng chẳng còn ai muốn cưu mang hắn"

10. Điều 146 về những con, cháu không chăm sóc mẹ cha, bà ông, chúng không được thừa kế; tài sản sẽ thuộc về người đàn bà nào chăm sóc họ trong tuổi già, hoặc do họ nuôi (làm con, cháu).

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.

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.

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. 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.

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.

Tuân thủ nguyên tắc này có nghĩa là việc hoà giải không chỉ nhằm giải quyết tranh chấp, bảo vệ, khôi phục quyền và lợi ích của các bên mà còn phải bảo đảm lợi ích chung của xã hội, của Nhà nước và của người khác. Hòa giải viên không chỉ giúp các bên giải quyết tranh chấp mà còn góp phần giáo dục ý thức tôn trọng pháp luật của công dân.

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.

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

Thực tiễn công tác hòa giải ở cơ sở thời gian qua cho thấy, ở nơi này, nơi khác vẫn còn xảy ra tình trạng bất bình đẳng giới, bị ảnh hưởng bởi tư tưởng phong kiến "trọng nam, khinh nữ", gây nhiều khó khăn cho công tác hòa giải ở cơ sở… Nội dung của nguyên tắc này như sau:

- Bình đẳng giới trong các quy định đối với hòa giải viên, tổ trưởng tổ hòa giải: Về tiêu chuẩn, phương thức bầu hòa giải viên, quyền và nghĩa vụ của hòa giải viên, tổ hòa giải và tổ trưởng tổ hòa giải đều không phân biệt nam nữ. Về cơ cấu tổ hòa giải, pháp luật quy định: "Mỗi tổ hòa giải có từ 03 hòa giải viên trở lên, trong đó có hòa giải viên nữ".

- Bình đẳng giới còn được thể hiện trong các quy định về yêu cầu hòa giải, quyền và nghĩa vụ của các bên trong quá trình hòa giải, thủ tục tiến hành hòa giải, văn bản hòa giải, thực hiện các thỏa thuận hòa giải, theo dõi,

đôn đốc thực hiện kết quả hòa giải thành đối với các bên là như nhau không phân biệt nam, nữ.

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.

Để bảo đảm tôn trọng sự tự nguyện của các bên, tôn trọng ý chí, quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, hòa giải viên và các bên liên quan không được lợi dụng việc hòa giải để ngăn cản các bên bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của pháp luật. Đặc biệt, để bảo đảm mọi hành vi vi phạm pháp luật đều bị xử lý kịp thời, nghiêm minh, đúng pháp luật thì hòa giải viên, các bên liên quan phải tuân thủ nguyên tắc không lợi dụng hòa giải ở cơ sở để tự giải quyết với nhau những vi phạm pháp luật nhằm trốn tránh việc xử lý vi phạm hành chính, xử lý về hình sự.

**4. Quy trình hòa giải ở cơ sở**

Hòa giải ở cơ sở là hoạt động tự nguyện, mang tính xã hội, tính cộng đồng nên không quy định thủ tục bắt buộc khi tiến hành hòa giải. Tùy thuộc vào đối tượng, tính chất vụ việc, điều kiện nảy sinh mâu thuẫn, phong tục tập quán, mối quan hệ giữa các bên tranh chấp… mà hòa giải viên chủ động thực hiện hòa giải ở cơ sở. Tuy

nhiên, hòa giải viên có thể tham khảo các bước tiến hành một cuộc hòa giải ở cơ sở dưới đây để từ đó rút kinh nghiệm, bổ sung thêm vào cách thức, kỹ năng hòa giải của mình nhằm nâng cao chất lượng hòa giải ở cơ sở. Cụ thể, để tiến hành một cuộc hòa giải, thông thường trải qua 02 giai đoạn (chuẩn bị hòa giải, tiến hành hòa giải) với những bước cơ bản sau:

***4.1. Chuẩn bị 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. 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: Ai sai, ai đúng, sai đến đâu và đúng ở mức độ nào, pháp luật quy định về vấn đề này như thế 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, 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.

Thời gian thực hiện các công việc trên là 03 ngày kể từ ngày được phân công hòa giải (khoản 2 Điều 20 Luật Hòa giải ở cơ sở).

### *4.2. 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 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 cho cảm giác dễ chịu, thoải mái.

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.

c) Các bước tiến hành hòa giải

*Bước 1:* Mở đầu buổi hòa giải

Hòa giải viên chủ trì buổi hòa giải nêu lý do, mục

đích, ý nghĩa của buổi hòa giải; thống nhất với các bên về một số quy ước, cách làm tại buổi hòa giải. Hòa giải viên 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, không thiên vị hay bênh vực bên nào.

*Bước 2:* Các bên trình bày nội dung vụ, việc

- Hòa giải viên mời từng bên trình bày sự việc. Sau khi trình bày xong, các bên có quyền bổ sung ý kiến, đưa ra luận cứ, quan điểm của mình.

- Người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan phát biểu quan điểm của họ về vấn đề đang tranh chấp, mâu thuẫn.

*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.

*Bước 3:* Phân tích vụ việc, dẫn chiếu các quy định pháp luật, trao đổi phương án giải quyết vụ việc

Sau khi nghe đầy đủ các ý kiến đã trình bày, hòa giải viên tổng hợp lại các vấn đề tranh chấp, phân tích vụ, việc; dẫn chiếu các quy định pháp luật áp dụng đối với từng bên tranh chấp; phân tích phong tục tập quán, truyền thống đạo đức xã hội.

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.

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

Trên cơ sở phân tích cho các bên hiểu rõ quyền lợi, trách nhiệm, nghĩa vụ của mình; thấy rõ hành vi ứng xử của mình phù hợp ở điểm nào, chưa phù hợp ở điểm nào, hòa giải viên đề nghị các bên đưa ra ý kiến, trình bày phương án giải quyết tranh chấp của mình. Hòa giải viên hỏi từng bên có đồng ý với phương án do bên kia đưa ra không, đồng ý ở điểm nào và không đồng ý ở điểm nào, hướng giải quyết ra sao. Cuối cùng hòa giải viên chốt thống nhất phương án giải quyết mâu thuẫn với các bên, nếu tất cả các bên đều nhất trí phương án giải quyết thì hòa giải viên chuyển sang bước 4. Trong trường hợp các bên không đưa ra các phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp thì hòa giải viên có thể gợi ý một số phương án để các bên tham khảo, cho ý kiến và thống nhất cách giải quyết.

*Bước 4:* Kết thúc hòa giải

Sau khi các bên bàn bạc, trao đổi, thảo luận các phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, tùy thuộc vào tình hình, kết quả phiên hòa giải, hòa giải viên xử lý như sau:

- Trường hợp các bên đạt được thỏa thuận: Trên cơ sở các phương án giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn do các bên đưa ra hoặc hòa giải viên gợi ý. Các bên trao đổi, bàn bạc thống nhất phương án giải quyết tranh chấp, trách nhiệm cụ thể của từng bên, thời hạn thực hiện trách nhiệm. Hòa giải viên chốt lại nội dung thỏa thuận, trách nhiệm, nghĩa vụ của mỗi bên. Nếu các bên đồng ý lập văn bản hòa giải thành thì hòa giải viên lập văn bản hòa giải thành; các bên và hòa giải viên cùng ký văn bản hòa giải thành.

Hòa giải viên giải thích trách nhiệm thực hiện thỏa thuận hòa giải thành cho các bên, hướng dẫn các bên có quyền lựa chọn thực hiện thủ tục đề nghị Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở. Giá trị pháp lý của quyết định của Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở.

- Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận, tức là hòa giải không thành. Hòa giải viên hướng dẫn các bên có quyền yêu cầu tiếp tục hòa giải hoặc yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Nếu các bên yêu cầu lập văn bản hòa giải không thành, thì hòa giải viên lập văn bản hòa giải không thành.

*Ví dụ:* Vào năm 1990, ông 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 ông 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 ông 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 T và chị M không đi đến thống nhất giải quyết tranh chấp - vụ việc hòa giải không thành. Tại khoản 1, 2 Điều 202 Luật Đất đai năm 2013 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.

- 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.

**5. 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).

Việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành phụ thuộc vào sự tự nguyện, tự giác 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

11. Công văn số 1503/BTP-PBGDPL ngày 05/5/2017 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện thủ tục yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở.

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.

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

Nhằm bảo đảm kết quả thỏa thuận hòa giải thành đúng quy định pháp luật, tránh trường hợp các bên thỏa thuận trái pháp luật và đạo đức xã hội hoặc lợi dụng cơ chế công nhận kết quả hòa giải thành ngoài tòa án để xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức khác..., Bộ luật Tố tụng Dân sự năm 2015 đã quy định rất chặt chẽ về điều kiện để Tòa án công nhận kết quả hòa giải ngoài Tòa án. Điều này đặt ra yêu cầu hòa giải viên ở cơ sở phải nâng cao chất lượng công tác hòa giải ở cơ sở.

Theo đó, 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.

***5.2. Thẩm quyền ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở***

Tòa án có thẩm quyền ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở là Tòa án nhân dân cấp huyện nơi người yêu cầu cư trú, làm việc[12].

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

a) Người yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành ở

12. 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.

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.

* Đơn yêu cầu phải có các nội dung chủ yếu sau đây:

- Ngày, tháng, năm làm đơn.

- Tên Tòa án có thẩm quyền ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở.

- 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 nội dung thỏa thuận hòa giải thành ở cơ sở (nếu có).

- Tên, địa chỉ của hòa giải viên, tổ hòa giải đã tiến hành hòa giải.

- Các thông tin khác mà người yêu cầu xét thấy cần thiết cho việc giải quyết yêu cầu của mình.

- 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.

Mẫu đơn yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở xem tại Phụ lục IV, mẫu số 1.

* 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.

Văn bản hòa giải thành gồm các nội dung chính sau đây:

- Căn cứ tiến hành hòa giải.
- Thông tin cơ bản về các bên.
- Nội dung chủ yếu của vụ, việc.
- Diễn biến của quá trình hòa giải.
- Thỏa thuận đạt được và giải pháp thực hiện.
- Quyền và nghĩa vụ của các bên.
- Phương thức, thời hạn thực hiện thỏa thuận.
- Chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên và của hòa giải viên.

Mẫu biên bản hòa giải thành ở cơ sở xem tại Phụ lục IV, mẫu số 2.

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

***5.4. 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.

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 năm 2008 (sửa đổi, bổ sung năm 2014).

*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.

# PHẦN II
# KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Để hòa giải thành công và nâng cao chất lượng hòa giải ở cơ sở, mỗi hòa giải viên không chỉ nắm vững chính sách, thể chế pháp luật trên các lĩnh vực mà còn phải giỏi kỹ năng, chuyên nghiệp trong công tác, đặc biệt phải biết lồng ghép kỹ năng "dân vận khéo" vào trong quá trình hòa giải từng vụ việc cụ thể. Vận dụng lý thuyết của dân vận trong công tác hòa giải ở cơ sở chính là việc tuyên truyền, vận động Nhân dân, giúp dân giải quyết những khó khăn, mâu thuẫn phát sinh trong cuộc sống, làm cho người dân thấy quyền lợi, nghĩa vụ, thấy lợi ích hài hòa của mình trong mối quan hệ với người khác, với tập thể và xã hội. Việc "dân vận khéo" được lồng ghép trong từng kỹ năng cụ thể, từ kỹ năng lắng nghe, giao tiếp với các bên đến kỹ năng điều hành buổi hòa giải và tư vấn, hướng dẫn, vận động các bên tự thỏa thuận, dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp.

## 1. Kỹ năng tiếp cận thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu của các bên

### *1.1. Kỹ năng giao tiếp*

Để góp phần hòa giải thành công các vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật, một trong những

kỹ năng quan trọng nhất của hòa giải viên là kỹ năng giao tiếp với các bên trong vụ việc và các bên có liên quan. Trong quá trình tiến hành hòa giải, hòa giải viên cần phải vận dụng kỹ năng giao tiếp để nắm bắt thông tin vụ việc hòa giải; cung cấp cho các bên những thông tin chính xác; đồng thời, chia sẻ, cảm thông về mặt tâm lý với họ; qua đó, trang bị cho họ kiến thức pháp luật, giúp họ lựa chọn cách ứng xử, suy nghĩ phù hợp nhất.

Ngay khi nhận được thông tin vụ việc cần hòa giải, hoà giải viên phải trực tiếp đến gặp từng bên hoặc các bên tranh chấp để nghe họ trình bày về nội dung vụ việc, những vấn đề vướng mắc và yêu cầu hoà giải. Trong giai đoạn này, hoà giải viên cần tiếp cận các bên, nghe họ trình bày nội dung vụ việc, đồng thời, hòa giải viên có thể đặt các câu hỏi để làm rõ các tình tiết của vụ việc, tạo cơ hội cho các bên ngồi lại với nhau cùng bàn bạc giải quyết tranh chấp…

Mục đích hòa giải viên gặp gỡ, giao tiếp với các bên là để tìm hiểu về tâm lý của từng đối tượng và các mối quan hệ xã hội của họ, từ đó có thái độ ứng xử, giao tiếp phù hợp. Do đó, khi tiếp xúc với bất cứ đối tượng nào, hòa giải viên đều phải khiêm tốn, thể hiện thái độ đúng mực, tôn trọng đối tượng và tạo không khí nói chuyện cởi mở giữa các bên tranh chấp để xây dựng niềm tin và hiểu biết lẫn nhau. Đây được coi là bước đầu tiên của quá

trình hòa giải. Vì vậy, khi tiếp cận các bên, hoà giải viên cần lưu ý một số thái độ ứng xử với các bên như:

- Quan tâm và sẵn lòng giúp đỡ.

- Tôn trọng và lắng nghe các bên trình bày quan điểm, vấn đề.

- Nhiệt tình trong công việc.

- Chân thành, cởi mở để tạo sự tin cậy.

- Hiểu và thông cảm với tâm lý, suy nghĩ, cảm xúc của các bên.

Khi đã tạo được niềm tin của các bên, họ sẽ sẵn lòng chia sẻ tâm tư, nguyện vọng, từ đó hòa giải viên mới tìm được nguyên nhân sâu xa của mâu thuẫn và có định hướng cách giải quyết vụ việc một cách thấu tình đạt lý.

***1.2. Kỹ năng lắng nghe***

Để thu nhận được những thông tin chính xác, trung thực về vụ việc của các bên tranh chấp, hoà giải viên phải chú ý lắng nghe từng bên trình bày để hiểu rõ về nội dung và bản chất vụ việc. Việc thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe cũng 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 và những vấn đề, khúc mắc cần giải quyết của họ.

Khi các bên trình bày dài hoặc nói lại những nội

dung đã nhắc hoặc có thái độ mất kiên nhẫn khi nói, hòa giải viên không nên cắt ngang lời các bên hoặc hỏi lại ngay trong khi họ đang trình bày về vụ việc mà nên kiên trì nghe hết những gì đối tượng nói. Nghệ thuật tốt nhất là biết lắng nghe để hiểu, đừng phản ứng lại đối tượng và cần khuyến khích họ nói đến khi không còn gì để nói. Bằng phương pháp đó, khuyến khích được các bên nói hết những gì cần nói và hòa giải viên sẽ hiểu được bản chất của vụ việc.

Sau khi nghe các bên trình bày vụ việc, hòa giải viên cần kiểm tra, khẳng định lại những thông tin về suy nghĩ, cảm xúc, hành vi của đối tượng mà mình tiếp nhận được. Hoà giải viên cần thể hiện sao cho các bên tin rằng mình đã nắm được đúng quan điểm và bản chất vụ việc thì các bên mới dễ tiếp thu những lời tư vấn và chấp nhận thỏa thuận phương án giải quyết tranh chấp mà hoà giải viên đưa ra.

Mặc dù là những người uy tín, chuyên đi "gỡ rối" các mâu thuẫn, tranh chấp phức tạp trong cộng đồng dân cư, nhưng trong quá trình lắng nghe các bên trình bày, hoà giải viên cần tránh các hành vi như: chỉ trích, đặt ra những giả định, chỉnh lý, lên lớp về mặt đạo lý, chất vấn, tranh luận với đối tượng trong khi họ đang trình bày; có điệu bộ, cử chỉ (như lắc đầu, cau mặt, 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; buồn bực hay cáu giận khi các bên có cử chỉ hoặc lời nói không hài lòng.

***1.3. Kỹ năng khai thác thông tin, tài liệu, chứng cứ về vụ việc***

* Kỹ năng khai thác thông tin:

Để có thể đưa ra phương án tư vấn cho các bên mâu thuẫn, tranh chấp, hòa giải viên cần nghiên cứu kỹ vụ việc, phân tích nội dung vụ việc, nguyên nhân mâu thuẫn, tranh chấp, tính chất, mức độ tranh chấp, thái độ tâm lý của các bên tranh chấp, xác định các yêu cầu cụ thể của các bên, những nội dung nào các bên đã thống nhất được, nội dung nào còn mâu thuẫn thông qua việc tiếp xúc, lắng nghe, lấy thông tin từ hai bên tranh chấp.

Sau khi lắng nghe và ghi chép đầy đủ những nội dung chính mà các bên đã trình bày, hòa giải viên có thể khai thác thêm thông tin về vụ việc thông qua việc đặt câu hỏi cho họ. Các bên thường trình bày theo ý chí chủ quan và bỏ qua nhiều chi tiết mà họ cho là không cần thiết. Vì vậy, hòa giải viên cần gợi ý những vấn đề để bên tranh chấp trình bày đúng bản chất của sự việc. Từ đó có thể đưa ra những lời khuyên hay tư vấn chính xác, đúng pháp luật, đồng thời giúp cảm hóa, thuyết phục được các bên tự nguyện thực hiện.

Hòa giải viên nên lựa chọn và sử dụng một số dạng câu hỏi phù hợp với từng trường hợp và mục đích thông tin muốn đạt được.

*Ví dụ:* Anh H và chị V lấy nhau đã được gần 5 năm, hiện đang có hai con nhỏ. Cuộc sống gia đình anh chị rất vất vả, hàng ngày, chị đi làm công nhân may, còn anh thì đi thu mua phế liệu rồi bán lại cho các đại lý. Thời gian gần đây, anh H bỗng nhiên bỏ bê công việc, lao vào đánh đề, cờ bạc, rượu chè bê tha. Chị V đã nhiều lần khuyên nhủ, thuyết phục chồng, nhưng không được. Hai vợ chồng thường xuyên to tiếng, xô xát, anh H đã nhiều lần đánh chị V, gây mất trật tự xóm làng.

Trường hợp này, sau khi gặp gỡ, lắng nghe vụ việc từ phía chị V, nếu hòa giải viên muốn lấy được các thông tin cụ thể, chi tiết việc anh H nhiều lần đánh chị V thì có thể sử dụng những câu hỏi đóng dưới dạng đưa ra các phương án trả lời sẵn để chị V lựa chọn như: "Chị đã báo cáo chính quyền địa phương về hành vi cư xử bạo lực của chồng chị chưa?"; "Anh H có thường xuyên đánh chị không?"; "Anh H có thường xuyên say xỉn không?"

Trong trường hợp muốn hiểu rõ hơn tình hình gia đình chị V hoặc suy nghĩ của chị V về anh H, hòa giải viên có thể dùng các câu hỏi mở như: "Hằng ngày, anh ấy đối xử với chị như thế nào?"; "Khi chị có ý kiến về

việc cờ bạc, rượu chè thì anh H đã phản ứng ra sao?"; "Chị hãy kể một sự việc xảy ra gần đây nhất mà hai anh chị có xích mích?"... Những câu hỏi mở dưới hình thức này sẽ giúp cho các bên được tự do đưa ra ý kiến theo suy nghĩ của mình, do đó hòa giải viên sẽ thu thập thêm nhiều thông tin có ích cho việc hòa giải các mâu thuẫn, tranh chấp.

* Kỹ năng yêu cầu cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan:

Đối với những tranh chấp đơn giản, rõ ràng, sau khi nghe các bên trình bày, hoà giải viên có thể phân tích, giải thích, hướng dẫn được ngay cho đối tượng. Tuy nhiên, đối với những vụ việc phức tạp, đã diễn ra trong một thời gian dài hoặc vụ việc đã được một số cơ quan, tổ chức, cá nhân can thiệp hoặc giúp đỡ giải quyết, nhưng các bên tranh chấp vẫn không hài lòng và tiếp tục tranh chấp, thì hòa giải viên phải yêu cầu các bên cung cấp các chứng cứ và tài liệu có liên quan (nếu có).

Trong trường hợp cần thiết, hoà 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. Chỉ có như vậy thì hoà giải viên mới có thể hiểu biết được bản chất vụ việc,

nguyên nhân dẫn đến tranh chấp, từ đó đưa ra lời tư vấn chính xác, đúng pháp luật, thuyết phục được các bên tranh chấp tự nguyện giải quyết bất đồng.

Trong thực tiễn, cũng có những vụ việc mà đối tượng chỉ trình bày vụ việc một cách chung chung, chưa muốn cung cấp cho hoà giải viên những văn bản, chứng cứ mà họ cho rằng không có lợi cho mình, thì hoà giải viên cần thuyết phục để họ cung cấp đầy đủ tài liệu liên quan, có như vậy thì mới có thể xác định nội dung vụ việc chính xác và đúng bản chất, đúng pháp luật.

Sau khi đối tượng đã cung cấp đầy đủ các giấy tờ, tài liệu có liên quan, hòa giải viên cần dành thời gian để đọc, nghiên cứu các giấy tờ, tài liệu đó. Trong khi đọc, hòa giải viên có thể đồng thời hình thành luôn giải pháp trên cơ sở sắp xếp các tài liệu theo tầm quan trọng của vấn đề đưa ra. Có những tài liệu hoà giải viên không hiểu, không đọc được hoặc nghi ngờ về tính chân thực của nó thì cần hỏi lại đối tượng để khẳng định ngay. Trường hợp sau khi nghe đối tượng trình bày và nghiên cứu các tài liệu do đối tượng cung cấp thấy chưa thể đưa ra lời khuyên ngay được mà phải có thời gian nghiên cứu thì hẹn tư vấn cho đối tượng vào một ngày khác. Trong mọi trường hợp, khi chưa thực sự tin tưởng về giải pháp mà mình sẽ đưa ra cho đối tượng thì hoà giải viên không nên vội vàng đưa ra.

**2. Kỹ năng tìm mâu thuẫn, xung đột lợi ích cốt lõi, nguyên nhân chủ yếu**

Những tranh chấp phát sinh trong cuộc sống thường ngày có thể được biểu hiện dưới một hình thức cụ thể nào đó, nhưng nguyên nhân sâu xa của nó có thể là những vấn đề hoàn toàn không liên quan đến nội dung tranh chấp. Nói cách khác, các bên trong quan hệ tranh chấp phát sinh có thể sử dụng hình thức tranh chấp này để giải quyết một mâu thuẫn khác. Ví dụ: Hai hộ gia đình có mâu thuẫn trong sinh hoạt hàng ngày nhưng lại phát sinh mâu thuẫn biểu hiện dưới hình thức tranh chấp về quyền sử dụng đất. Nếu hòa giải viên chỉ hướng nội dung hòa giải đến việc xác minh vấn đề sử dụng đất thì sẽ không giải quyết được nguyên nhân của mâu thuẫn.

Để tìm ra mâu thuẫn, các xung đột lợi ích cốt lõi và nguyên nhân chủ yếu của vụ việc, hòa giải viên cần liên tục đặt ra những câu hỏi tại sao lại như vậy đối với các thông tin, tình tiết của vụ việc mà mình được tiếp nhận.

***2.1. Các loại lợi ích trong mâu thuẫn, tranh chấp***

Dựa trên những căn cứ khác nhau, các nhà nghiên cứu đã chia lợi ích thành nhiều loại khác nhau: dựa vào các lĩnh vực của đời sống xã hội: chia thành lợi ích kinh tế, lợi ích văn hoá, lợi ích chính trị...; dựa vào phạm vi hoạt động của chủ thể: chia thành lợi ích cá nhân, lợi ích

tập thể, lợi ích giai cấp, lợi ích toàn xã hội, lợi ích quốc gia, lợi ích nhân loại...; dựa vào thời gian tồn tại của lợi ích: chia thành lợi ích trước mắt và lợi ích lâu dài; dựa vào tầm quan trọng của lợi ích: chia thành lợi ích căn bản và lợi ích không căn bản, lợi ích cấp bách và lợi ích không cấp bách; dựa vào tính chất và các biện pháp thực hiện lợi ích: chia thành lợi ích chính đáng và lợi ích không chính đáng...

Trong hòa giải ở cơ sở, việc thu thập thông tin để xác định chính xác lợi ích của các bên trong mâu thuẫn, tranh chấp là gì sẽ giúp hòa giải viên tìm ra được mấu chốt của vấn đề, từ đó dẫn dắt các bên đưa ra các giải pháp giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp một cách thỏa đáng, đạt được nguyện vọng của mỗi bên, do đó mâu thuẫn được giải quyết triệt để.

*Ví dụ:* A và B là hàng xóm có điều kiện kinh tế eo hẹp, hai bên thống nhất chung tiền mua 01 con bò nhỏ với mục đích cùng nhau chăm sóc để khi lớn bò sẽ sinh bê, bán lấy tiền chia đôi. Tuy nhiên, mới nuôi bò được hơn 01 năm thì A có việc cần dùng đến tiền nên muốn bán bò để lấy tiền, còn B muốn tiếp tục nuôi bò để đạt mục đích đề ra từ đầu. Do không thống nhất được cách giải quyết, vì B không đủ tiền để trả cho A hơn nữa con bò đã lớn nên giá trị đã thay đổi so với lúc mua ban đầu, tranh chấp đã xảy ra. Giả sử A đưa vụ, việc ra Tòa án thì Tòa án sẽ giải

quyết theo pháp luật như sau: Nếu B nhận nuôi bò thì phải trả cho A một khoản tiền tương đương giá trị nửa con bò; nếu B không có tiền trả cho A thì con bò sẽ bị bán đi và số tiền chia đôi cho A và B. Xử lý như vậy thì chỉ đạt lợi ích của A còn lợi ích và nguyện vọng của B không thỏa mãn. Do đó, nếu vụ việc được hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên sẽ nắm được lợi ích của các bên từ đó hướng đến giải pháp ổn thỏa hơn. Hòa giải viên có thể gợi ý bên A bán quyền sở hữu một nửa con bò đó cho một người nào đó trong thôn/bản để chung với B tiếp tục nuôi bò và cùng hưởng hoa lợi phát sinh từ việc chung đó. Như vậy, giải quyết đạt được nguyện vọng của cả hai bên.

Làm cách nào hòa giải viên biết được lợi ích của các bên tranh chấp là những lợi ích gì?

Các hòa giải viên cần rèn luyện tốt kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi (như đã trình bày tại mục 1 phần II Tài liệu này) để giúp các bên bày tỏ quan điểm, suy nghĩ và mong muốn thực sự của họ trong mâu thuẫn, tranh chấp. Nắm bắt đúng lợi ích cốt lõi dẫn đến mâu thuẫn, tranh chấp, giúp tìm được các giải pháp thích hợp, kết quả hòa giải thành sẽ trở nên bền vững (giải quyết được tận "gốc" của vấn đề).

***2.2. Nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn giữa các bên tranh chấp***

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn, tranh chấp, như: vì lợi ích vật chất, quan điểm sống khác nhau, cách ứng xử, hành vi của mỗi bên, truyền đạt thông tin không rõ ràng... Nguyên nhân này xuất phát từ mỗi cá nhân trong xã hội hướng đến những lợi ích, mục tiêu khác nhau và bản thân mỗi người cũng khác nhau nhất định về các giá trị văn hoá, truyền thống gia đình, mức độ giáo dục, bề dày kinh nghiệm... Do đó, khi hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên phải tìm được nguyên nhân sâu xa của mâu thuẫn từ đó có cách tháo gỡ phù hợp, như vậy kết quả hòa giải thành mới bảo đảm tính bền vững.

*Ví dụ:* Về mâu thuẫn nảy sinh do việc truyền đạt thông tin không rõ ràng như: B đồng ý cho A mượn xe máy nhưng không nói rõ khi nào trả. Đến trưa, do có việc phải đi, B sang nhà A để lấy lại xe. B cho rằng A phải trả ngay sau khi xong việc, còn A thì cho rằng B chưa cần nên chiều sẽ trả. Hai bên lời qua, tiếng lại, gây mất trật tự xóm làng.

*Ví dụ:* Nguyên nhân dẫn đến các vụ việc bạo lực gia đình như do rượu và ma túy, do mâu thuẫn trong làm ăn, khó khăn về kinh tế, ngoại tình, do nhận thức về vấn đề bình đẳng giới hạn chế…

**3. Kỹ năng tra cứu, tham khảo, vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong hoạt động hòa giải ở cơ sở**

### *3.1. Kỹ năng tra cứu pháp luật, tài liệu tham khảo*

Trong quá trình hoà giải, một hoạt động hết sức quan trọng và mang tính quyết định của hoà giải viên là tư vấn pháp luật (giải đáp pháp luật, cung cấp thông tin pháp luật về quyền và nghĩa vụ của các bên tranh chấp, đưa ra những lời khuyên, hướng dẫn các bên xử sự phù hợp với pháp luật…). Để đưa ra lời tư vấn pháp luật chính xác, việc tra cứu pháp luật, tài liệu tham khảo trong quá trình hoà giải là yêu cầu bắt buộc nhằm:

- Khẳng định với các bên tranh chấp rằng hoà giải viên đang thực hiện hoà giải theo pháp luật, trên cơ sở pháp luật chứ không phải theo cảm tính chủ quan.

- Giúp hoà giải viên khẳng định những lời tư vấn của mình là đúng pháp luật vì trong thực tiễn, không phải bao giờ hoà giải viên cũng có thể nhớ chính xác tất cả các quy định thuộc các lĩnh vực pháp luật khác nhau.

a) Nguyên tắc khi tra cứu, tìm kiếm văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật

- Bảo đảm tính hiệu lực: Văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật được tra cứu, áp dụng trong giải quyết vụ việc phải đang có hiệu lực thi hành tại thời điểm xảy ra vụ việc (tại thời điểm nảy sinh vụ việc, văn bản pháp luật nào đang điều chỉnh và quy phạm pháp luật nào có hiệu lực áp dụng).

- Bảo đảm tính chính xác: Các văn bản, điều luật hòa giải viên tra cứu, áp dụng trong giải quyết tình huống phải được trích dẫn chính xác, bảo đảm hiểu đúng quy định pháp luật.

- Bảo đảm tính đầy đủ, toàn diện: Hòa giải viên phải tìm kiếm đầy đủ các quy định của pháp luật liên quan đến giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp; việc tìm kiếm, tra cứu đầy đủ các điều luật liên quan sẽ như một chiếc chìa khóa để xử lý tốt các chứng cứ, giải quyết hết được các mối quan hệ pháp luật trong vụ việc, làm căn cứ để đưa ra giải pháp tối ưu trong giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên. Bên cạnh 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 (đó là những điều luật không trực tiếp điều chỉnh quan hệ của các bên trong vụ việc nhưng phải tìm hiểu điều luật này để hiểu rõ, đầy đủ, toàn diện hơn về các điều luật điều chỉnh trực tiếp nội dung vụ việc).

b) Các bước tra cứu văn bản pháp luật, tài liệu tham khảo

*Bước 1:* Xác định vấn đề pháp lý trong vụ việc cần hòa giải

Nghiên cứu phân tích vụ việc, hòa giải viên phải trả lời được các câu hỏi sau:

- Vấn đề tranh chấp, mâu thuẫn là gì?

- Vấn đề tranh chấp thuộc lĩnh vực nào?

- Vấn đề pháp lý đặt ra là gì? Các lưu ý gì? Pháp luật điều chỉnh đối với các vấn đề đó?

- Các vấn đề cần quan tâm để dẫn chiếu đến văn bản điều chỉnh của pháp luật?

*Bước 2:* Xác định các văn bản pháp luật thuộc phạm vi tra cứu và khoanh vùng các văn bản có chứa các văn bản quy phạm pháp luật cần tra cứu

Sau khi đã xác định được vấn đề pháp lý của vụ việc, cần tiến hành tìm kiếm văn bản pháp luật quy định về vấn đề đó.

*Ví dụ:* Khi hòa giải mâu thuẫn vợ chồng thì cần nghiên cứu xem mâu thuẫn ở mức độ nào, tranh chấp về gì? Về cư xử giữa vợ chồng hay về kinh tế, con cái, bạo lực gia đình,… từ đó hòa giải viên mới xác định văn bản điều chỉnh là Luật Hôn nhân và Gia đình, Luật Trẻ em, Luật Bình đẳng giới, Luật Phòng chống bạo lực gia đình…

Xác định từ khóa quan trọng khi tra cứu văn bản quy phạm pháp luật. *Ví dụ:* Hôn nhân gia đình, Dân sự, đất đai, năm có hiệu lực của văn bản, nghị định, thông tư…

*Bước 3:* Kiểm tra, rà soát các văn bản trong nhóm văn bản đã tập hợp

Tiêu chí để kiểm tra, rà soát là tính hợp pháp, hợp lý, tính thống nhất và hiệu lực của văn bản quy phạm pháp

luật nói chung. Sau đó kiểm tra hiệu lực của từng quy phạm có liên quan đến nội dung vụ, việc nằm trong các văn bản quy phạm pháp luật. Trong đó, lưu ý áp dụng:

(i) Văn bản pháp luật để điều chỉnh vấn đề của vụ việc, đang còn hiệu lực.

(ii) Văn bản pháp luật điều chỉnh vấn đề của vụ việc, đã hết hiệu lực pháp luật một phần và còn hiệu lực một phần (phần còn hiệu lực điều chỉnh vấn đề vụ việc).

*Ví dụ:* Trước đây nhà ông K, ông X mắc đường dây tải điện qua đất nhà để phục vụ sinh hoạt của gia đình ông X. Tuy nhiên hiện nay, ông K dự định xây nhà. Ông K sang đề nghị ông X di dời đường dây điện sang vị trí mới nhưng ông X không đồng ý với lý do trước đây Ông K đã cho phép ông X mắc đường dây điện rồi thì nay không được thay đổi, hai bên phát sinh mâu thuẫn, ông K gửi đơn đến Tổ hòa giải để yêu cầu được hòa giải.

Với tình huống này, trước tiên hòa giải viên cần xác định mẫu thuẫn trong vụ việc là gì? Thuộc lĩnh vực nào?

Tranh chấp giữa ông K và ông X là quyền mắc đường dây tải điện qua bất động sản của các chủ sở hữu khác, thuộc lĩnh vực dân sự. Hòa giải viên cần tìm hiểu về quyền mắc đường dây tải điện qua bất động sản của các chủ sở hữu khác, quyền và nghĩa vụ của các bên được quy định tại Bộ luật Dân sự.

b) Nguồn tra cứu, tìm kiếm văn bản quy phạm pháp luật, tài liệu tham khảo

Hòa giải viên ở cơ sở có thể tra cứu, tìm kiếm các văn bản pháp luật từ các nguồn sau:

- Tài liệu của cá nhân hòa giải viên hoặc của Tổ hòa giải (tự thu thập, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cung cấp, hỗ trợ).

- Sách, tài liệu pháp luật tại tủ sách pháp luật ở xã, phường, thị trấn.

- Sách, tài liệu pháp luật tại hệ thống thư viện ở địa phương.

- Đề nghị công chức Tư pháp - hộ tịch hướng dẫn và cung cấp điều luật.

- Tra cứu, tìm kiếm trên mạng Internet: Để bảo tính chính xác của văn bản pháp luật được tra cứu, tìm kiếm qua mạng Internet, hòa giải viên phải lựa chọn các trang web uy tín, tin cậy. Một trong số các trang dữ liệu pháp luật chính xác, có thời gian cập nhật nhanh là:

+ Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật: http://vbpl.vn.

Để tra cứu hiệu lực, các văn bản liên quan đến văn bản cần tìm kiếm trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, người đọc có thể xem các trường thông tin "Thuộc tính", "Lịch sử", "Văn bản liên quan", "Lược đồ"... khi văn bản cần tìm kiếm đã hiện ra.

+ Cổng thông tin điện tử của Chính phủ: http:chinhphu.vn (mục Hệ thống văn bản).

+ Cổng thông tin điện tử của Bộ Tư pháp: www.moj.gov.vn

+ Trang Thông tin văn bản quy phạm pháp luật của Văn phòng Quốc hội: http://vietlaw.gov.vn.

+ Trang chủ quản của đơn vị ban hành văn bản: Ví dụ, tìm kiếm văn bản về đất đai có thể vào cổng thông tin điện tử của Bộ Tài nguyên và Môi trường: www.monre.gov.vn; tìm kiếm văn bản trong lĩnh vực tài chính có thể vào cổng thông tin điện tử của Bộ Tài chính: www.mof.gov.vn.

Một nguồn tài liệu quan trọng có thể tham khảo là các Báo cáo tổng kết của Tòa án hoặc các án lệ của Tòa án nhân dân tối cao (www.toaan.gov.vn, mục Công bố bản án, quyết định và mục Án lệ). Đây là các thông tin hữu ích, có thể áp dụng tương tự vào vụ việc đang giải quyết.

+ Cơ sở dữ liệu văn bản quy phạm của thành phố Hà Nội: https://vanban.hanoi.gov.vn/vanbanphapquy.

+ Trang thông tin tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật thành phố Hà Nội: https://pbgdpl.hanoi.gov.vn/hoa-giai-co-so

***3.2. Kỹ năng vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong hoạt động hòa giải ở cơ sở***

a) Kỹ năng vận dụng pháp luật

- Xác định hệ thống quy định pháp luật áp dụng:

Trên cơ sở nội dung vụ việc, hòa giải viên liệt kê các điều luật liên quan đến nội dung vụ việc, sắp xếp theo thứ tự ưu tiên:

+ Các điều luật quy định trực tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc.

+ Các điều luật khác có liên quan.

Việc áp dụng văn bản quy phạm pháp luật trong giải quyết vụ việc phải tuân thủ nguyên tắc theo quy định tại Điều 156 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015. Cụ thể như sau:

+ Văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng từ thời điểm bắt đầu có hiệu lực.

Văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng đối với hành vi xảy ra tại thời điểm mà văn bản đó đang có hiệu lực. Trong trường hợp quy định của văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực trở về trước thì áp dụng theo quy định đó.

*Ví dụ:* Cũng là việc mua bán nhà ở nhưng nếu mua bán vào năm 2016 thì áp dụng Bộ luật Dân sự năm 2015;

nếu mua bán vào năm 2003 thì áp dụng Bộ luật Dân sự năm 1995 (có hiệu lực từ 01/7/1996 đến 31/12/2005); nếu mua bán vào năm 1993 thì áp dụng Pháp lệnh Nhà ở (có hiệu lực từ 01/7/1991 đến 30/6/1995); nếu mua bán vào 1983 thì áp dụng Nghị quyết 58/1998/NQ-UBTVQH10 ngày 20/8/1998 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

+ Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật có quy định khác nhau về cùng một vấn đề thì áp dụng văn bản có hiệu lực pháp lý cao hơn.

Giá trị pháp lý của các văn bản quy phạm pháp luật khác nhau do vị trí của cơ quan nhà nước trong bộ máy Nhà nước quy định (văn bản của cơ quan quyền lực nhà nước có giá trị pháp lý cao hơn văn bản của cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp, ví dụ: Văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân cấp tỉnh ban hành có giá trị pháp lý cao hơn văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên có giá trị pháp lý cao hơn văn bản của cơ quan cấp dưới, ví dụ: văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành có giá trị pháp lý cao hơn văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành…).

+ Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật do cùng một cơ quan ban hành có quy định khác nhau về

cùng một vấn đề thì áp dụng quy định của văn bản quy phạm pháp luật ban hành sau.

+ Trong trường hợp văn bản quy phạm pháp luật mới không quy định trách nhiệm pháp lý hoặc quy định trách nhiệm pháp lý nhẹ hơn đối với hành vi xảy ra trước ngày văn bản có hiệu lực thì áp dụng văn bản mới.

*Ví dụ:* Tại khoản 2 Điều 2 Nghị Quyết 41/2017/QH14 ngày 20/6/2017 quy định về việc thi hành Bộ luật Hình sự số 100/2015/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 12/2017/QH14 và về hiệu lực thi hành của Bộ luật Tố tụng Hình sự số 101/2015/QH13, Luật Tổ chức cơ quan điều tra hình sự số 99/2015/QH13, Luật Thi hành tạm giữ, tạm giam số 94/2015/QH13 quy định:

"Các điều khoản của Bộ luật Hình sự năm 2015 xóa bỏ một tội phạm, một hình phạt, một tình tiết tăng nặng; quy định hình phạt nhẹ hơn, tình tiết giảm nhẹ mới; miễn trách nhiệm hình sự, miễn hình phạt, giảm hình phạt, xóa án tích và các quy định khác có lợi cho người phạm tội thì được áp dụng đối với cả những hành vi phạm tội xảy ra trước 0 giờ 00 phút ngày 01 tháng 01 năm 2018 mà sau thời điểm đó mới bị phát hiện, đang bị điều tra, truy tố, xét xử hoặc đối với người đang được xét giảm thời hạn chấp hành hình phạt, xóa án tích".

b) Kỹ năng vận dụng phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc

Xã hội truyền thống Việt Nam chịu ảnh hưởng của tư tưởng đức trị của Nho giáo, nên người dân Việt Nam (đặc biệt là người dân sống ở khu vực nông thôn) rất coi trọng giá trị đạo đức. Các quan hệ xã hội bị chi phối mạnh bởi quy tắc đạo đức, phong tục, tập quán truyền thống. Tại Điều 5 Bộ luật Dân sự năm 2015 quy định:

"1. Tập quán là quy tắc xử sự có nội dung rõ ràng để xác định quyền, nghĩa vụ của cá nhân, pháp nhân trong quan hệ dân sự cụ thể, được hình thành và lặp đi lặp lại nhiều lần trong một thời gian dài, được thừa nhận và áp dụng rộng rãi trong một vùng, miền, dân tộc, cộng đồng dân cư hoặc trong một lĩnh vực dân sự.

2. Trường hợp các bên không có thoả thuận và pháp luật không quy định thì có thể áp dụng tập quán nhưng tập quán áp dụng không được trái với các nguyên tắc cơ bản của pháp luật dân sự quy định tại Điều 3 của Bộ luật này".

Vì vậy, khi các bên không có thỏa thuận và pháp luật không quy định thì có thể áp dụng tập quán. Đồng thời các phong tục, tập quán đó phải là những phong tục, tập quán tốt đẹp; không trái nguyên tắc của pháp luật và phù hợp với đạo đức xã hội.

Để phát huy hiệu quả tối đa trong việc vận dụng các phong tục, tập quán giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, hòa giải viên cần xác định, liệt kê cụ thể các quy tắc đạo đức, phong tục, tập quán, các quy định trong hương ước, quy ước của thôn, làng, ấp, bản, cụm dân cư có liên quan trực tiếp đến nội dung vụ việc để làm căn cứ phân tích, lập luận, thuyết phục, hướng dẫn các bên tìm giải pháp giải quyết bất đồng, tranh chấp.

*Ví dụ:* Đồng bào dân tộc Mường ở Hoà Bình có truyền thống tổ chức lễ hội sau khi đã thu hoạch xong vụ mùa hàng năm. Trong lễ hội của người Mường, không thể thiếu tiếng cồng (chiêng). Vào ngày lễ hội, ông A cho ông B mượn chiêng để sử dụng. Sau lễ hội, ông B mang chiêng trả cho ông A. Ông A không ở nhà, ông B tự mang chiêng vào trong nhà ông A và treo lên chỗ để chiêng. Ba ngày sau, ông A yêu cầu ông B phải bồi thường thiệt hại do khi ông B sử dụng đã làm mặt chiêng bị nứt, vỡ, nhưng ông B không chấp nhận yêu cầu của ông A.

Trường hợp này cũng thiếu căn cứ để yêu cầu ông B bồi thường, vì khi chuyển giao chiêng cho ông B, các bên không có bất kỳ văn bản nào xác định thực trạng của chiêng. Tuy nhiên, nếu áp dụng tập quán thì lại có cơ sở buộc ông B có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho ông A do sử dụng chiêng mà gây thiệt hại.

Theo tập quán của người Mường (Hoà Bình) thì khi mượn chiêng, cả bên cho mượn và bên mượn phải mang chiêng ra trước cửa hoặc sân của chủ cho mượn, chủ của chiêng gõ chiêng một hồi ba tiếng hoặc ba hồi chín tiếng và tiếng chiêng ngân lên ở tần số cao nhất. Nếu các bên hoặc một bên sau khi nghe xong hồi chiêng mà không cảm thấy chiêng bị rè do bị vỡ, bị nứt thì việc chuyển giao chiêng bình thường. Ngược lại, khi bên mượn chiêng trả lại chiêng thì cũng phải làm thủ tục tương tự như khi mượn. Căn cứ vào tập quán trên, ông B khi trả chiêng đã không thực hiện nghi thức theo tập quán, do vậy chiêng bị rè, nứt vỡ là do ông B trong khi sử dụng đã làm hư hỏng, theo đó ông B có trách nhiệm phải bồi thường cho ông A[13].

*Lưu ý:* Chính phủ đã ban hành Nghị định số 126/2014/NĐ-CP, trong đó quy định Danh mục Các tập quán lạc hậu về hôn nhân và gia đình cần vận động xóa bỏ và cấm áp dụng.

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

---

13. Phùng Trung Tập, PGS.TS. Đại học Luật Hà Nội, Tạp chí nghiên cứu pháp luật, http://nguoibaovequyenloi.com/User/ThongTin_ChiTiet.aspx?MaTT=30320156252676495&MaMT=23

### *4.1. Kỹ năng tổ chức buổi hòa giải*

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

a) 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[14] 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 tang lễ cho anh A hoàn tất, anh B đến đề nghị vợ

---

14. Là người tuy không phải là một trong các bên mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật nhưng việc hòa giải có liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ của họ.

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 tư pháp - hộ tịch. Hiện nay, tại một số địa phương đang triển khai thực hiện phân công cán bộ, đảng viên phụ trách hộ gia đình nơi cư trú và việc thực hiện bước đầu có hiệu quả tích cực. Ngay sau khi được giao nhiệm vụ phụ trách, các đảng viên có trách nhiệm đến từng hộ gia đình tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng chính đáng của nhân dân, tuyên truyền, vận động các hộ gia đình thực hiện tốt các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, xây dựng đời sống văn hóa ở khu dân cư... Theo đó, bí thư chi bộ thôn, tổ dân phố sẽ phần nào nắm bắt được những thông tin cơ bản của người dân cư trú trên địa bàn.

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.

*Ví dụ:* Nguyễn Văn A, 20 tuổi, bị Tòa án ra quyết định tuyên bố là người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi. Vừa qua, A cạy cửa, trốn ra ngoài chơi. Thấy chiếc xe ô tô của bà X đỗ trước cửa nhà, A lấy viên đá ven đường vẽ nghịch lên xe làm xước toàn bộ mặt trước và hai bên xe. Thiệt hại gây ra cho bà X là 10 triệu đồng. Ông B, bố của A và cũng là người được Tòa án chỉ định người giám hộ cho A đề nghị được bồi thường cho gia đình bà X 3 triệu vì hoàn cảnh gia đình ông rất khó khăn. Bà X không đồng ý. Vụ việc được đưa ra tổ hòa giải.

Trong trường hợp này, các bên tham gia hòa giải được xác định là bà X và ông B.

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

b) Dự kiến thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải: Trong thực tiễn rất ít trường hợp hòa giải viên 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.

*Ví dụ:* Anh P trong khi đã ngà ngà men rượu có lời nói trêu ghẹo vợ anh T, nên bị anh T đánh ngã đập mồm xuống đất xưng to. Sau khi bị đánh, anh P gọi điện cho anh em người cùng bản đến để ăn thua, "quyết sinh tử" với anh T và cầm quốc của quán gần đó lao vào đòi đánh anh T. Nhận định sự việc rất căng thẳng, cần giải quyết ngay, ông Q cùng một số người dân có mặt kịp thời can ngăn, đưa mỗi người ra một địa điểm khác nhau, đồng thời gọi các thành viên khác của tổ hòa giải đến để phối hợp giải quyết. Vụ việc kết thúc với kết quả hòa giải thành, hai bên đều tự nguyện xin lỗi và bỏ qua cho nhau, không bên nào đòi bên kia phải bồi thường.

c) Gửi thông báo, giấy mời cho những người tham gia buổi hòa giải.

d) 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...

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

***4.2. 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 ủy quyền, thì thủ tục pháp lý về ủy quyền đã hợp lệ chưa, phạm vi ủy quyền như thế nào? Đối với trường hợp đại diện đương nhiên thì người đại diện đương nhiên đó có đúng pháp luật không?...

Điều hành phiên hòa giải phải bảo đảm nội dung đã dự tính. 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.

***4.3. 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.

a) Để kiểm soát tốt buổi hòa giải, hòa giải viên cần:

- 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.

b) 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.

c) 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.

* Không nên đồng thuận với các bên giải quyết xung đột, mâu thuẫn bằng "Sự né tránh của một bên". Đây là cách né tránh sự va chạm, đối đầu với mâu thuẫn, không quan tâm đến nhu cầu của các bên, "thua" cũng không sao. Cách này dễ tạo ra kết quả các bên cùng chấp nhận dừng tranh chấp để giữ hòa khí, nhưng nguy cơ bùng phát tranh chấp vẫn tiềm ẩn.

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

Tư vấn pháp luật là hoạt động giải đáp pháp luật, cung cấp thông tin pháp luật về quyền và nghĩa vụ của các cá nhân, tổ chức, đưa ra những lời khuyên, hướng dẫn các bên xử sự phù hợp với pháp luật…

Việc đề xuất phương án tư vấn phù hợp là kết quả của một quá trình tìm hiểu, phân tích kỹ lưỡng, chính xác nội dung vụ việc. Để tư vấn cho các bên cách giải quyết tranh chấp phù hợp với quyền và lợi ích của các bên tranh chấp và đảm bảo đúng quy định pháp luật, hòa giải viên cần vận dụng tốt các kỹ năng tiếp cận đối tượng để nắm bắt thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu của các

bên; xem xét, xác minh vụ, việc; tìm mâu thuẫn, xung đột lợi ích cốt lõi, nguyên nhân chủ yếu; kỹ năng tra cứu pháp luật, tài liệu tham khảo, vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc.

Trên cơ sở các thông tin thu thập được và nghiên cứu các quy định của pháp luật, các phong tục, tập quán tốt đẹp liên quan đến vụ việc, hòa giải viên nên dự kiến trước các phương án tư vấn cho các bên tranh chấp đảm bảo được quyền và lợi ích cho hai bên, phân tích, đánh giá ưu điểm, hạn chế của các phương án để đưa ra, gợi ý phương án tư vấn phù hợp nhất cho các bên.

Tại buổi hòa giải, hòa giải viên chỉ gợi ý giải pháp khi các bên tranh chấp không đưa ra được phương án giải quyết hoặc phương án do các bên đưa ra không đúng pháp luật, khó khả thi trên thực tế. Đồng thời, hòa giải viên phải phân tích rõ quyền và nghĩa vụ của các bên trong vụ việc, hành vi nào các bên được làm và những hành vi nào pháp luật cấm; phân tích những hành vi nào phù hợp với pháp luật, với đạo đức xã hội và hành vi nào trái pháp luật, trái 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 xem xét, thảo luận, tự lựa chọn và quyết định.

Tuy nhiên làm sao để truyền đạt được đầy đủ ý

nghĩa, ưu điểm của giải pháp, hướng dẫn, giải thích rõ ràng, chi tiết cho các bên về phương án giải quyết vụ việc đòi hỏi hòa giải viên phải nghiên cứu về cách trình bày các giải pháp trước hai bên sao cho rõ ràng, trung thực, thuyết phục đảm bảo căn cứ pháp lý rõ ràng, đầy đủ lý lẽ, đề xuất và chứng tỏ được ý kiến nhận định, đánh giá của mình là xác đáng. Đồng thời, hòa giải viên phải vận dụng tốt kỹ năng thuyết phục, vận động các bên.

Thuyết phục các bên tự nguyện thoả thuận, giải quyết tranh chấp là "dân vận khéo", đòi hỏi hoà giải viên phải nắm vững kiến thức pháp luật liên quan đến lĩnh vực tranh chấp, có kỹ năng hoà giải, có uy tín, phẩm chất đạo đức, kinh nghiệm sống, biết vận dụng pháp luật và đạo đức xã hội để thuyết phục các bên đi đến thoả thuận giải quyết tranh chấp. Thuyết phục các bên tự nguyện giải quyết tranh chấp phải được hoà giải viên thực hiện trong suốt quá trình hoà giải. Về thực chất, thuyết phục là việc hòa giải viên đưa ra lý lẽ, lời khuyên về cách ứng xử (nên làm gì và không nên làm gì) để các bên chấp nhận, đồng ý những lời khuyên của hòa giải viên, tự lựa chọn phương thức giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp một cách tốt nhất.

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. Muốn thuyết phục các bên tranh chấp thương lượng thành công, đạt được thỏa thuận, hòa giải viên cần lưu ý một số điểm sau:

- Hòa giải viên phải giữ vai trò trung gian, vô tư, khách quan, công bằng, không áp đặt khi tiến hành hòa giải; điều hành việc hòa giải linh hoạt, mềm dẻo; sử dụng ngôn ngữ dễ nghe, dễ hiểu, kết hợp hài hòa giữa ngôn ngữ pháp lý và ngôn ngữ đời thường; sử dụng linh hoạt nhiều loại câu hỏi để tháo gỡ hiệu quả mâu thuẫn, tranh chấp giữa các đương sự như: câu hỏi đánh giá; câu hỏi mở; câu hỏi đóng; câu hỏi gợi ý; câu hỏi yêu cầu; 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 đối tượng, luôn có thái độ ân cần, chia sẻ, nhiệt tình, cần phải làm cho không khí nói chuyện được vui vẻ, chan hòa. Như vậy, đối tượng sẽ lắng nghe ý kiến thuyết phục của hòa giải viên. Khi thuyết phục đối tượng mà nói được những suy nghĩ, trăn trở của họ, dễ đạt được kết quả mong muốn. Muốn thế mọi lý lẽ, thuyết phục của hòa giải viên phải

xuất phát từ lập trường của các bên tranh chấp mà suy nghĩ và đặt vấn đề, đưa ra giải pháp tối ưu cho các bên tranh chấp, hợp tình, hợp lý.

- 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 chứng cứ, ví dụ cụ thể: Điều thuyết phục đối tượng tốt nhất là hòa giải viên cần đưa ra được những ví dụ, những chứng cứ minh họa cụ thể cho phân tích, lập luận của mình.

- Cần mềm mỏng, kiên trì thuyết phục, không nên nôn nóng: hòa giải viên cần phải suy nghĩ chín chắn, cân nhắc ngôn từ, nói cái gì trước, cái gì sau, điều gì không nên nói. Ngoài ra, cần phải bình tĩnh, kiên trì giải quyết từng bước, nhất là đối với những người có thái độ ngoan cố.

**6. Kỹ năng ghi chép biên bản, sổ theo dõi hoạt động hòa giải, lập văn bản hòa giải thành, văn bản hòa giải không thành**

***6.1. Kỹ năng ghi chép của hòa giải viên***

Để giúp hòa giải viên hệ thống được sự việc một cách khoa học, logic, hòa giải viên cần phải ghi chép đầy đủ các thông tin liên quan đến vụ việc, bao gồm:

- Nội dung cuộc gặp gỡ, tiếp xúc với từng bên tranh chấp.

- Nội dung trao đổi giữa hòa giải viên với những cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan.

- Ý kiến tư vấn của những người được mời tham gia hòa giải.

- Diễn biến buổi hòa giải.

Trong quá trình ghi chép, hòa giải viên cần lưu ý:

- Ghi chép trung thực, đầy đủ, chính xác và chi tiết các nội dung, tình tiết sự việc, ý kiến và số liệu.

- Sắp xếp thông tin một cách có tổ chức.

- Chú ý vào các vấn đề trọng tâm của vụ việc.

- Không nên quá chú ý đến các lỗi chính tả và ngữ pháp.

- Có thể để lại một số khoảng trống trong sổ ghi chép để bổ sung thêm thông tin cần làm rõ.

- Có thể viết tắt, sử dụng các biểu tượng, bảng biểu, sơ đồ, hình ảnh minh họa, đánh số, gạch chân cho những ý chính, ý trọng tâm cho dễ hiểu, dễ nhớ.

- Khi chưa hiểu rõ ý có thể đặt câu hỏi để làm rõ thông tin, bảo đảm nội dung ghi chép chính xác, trung thực.

- Nếu được người đối thoại cho phép, hòa giải viên có thể ghi âm lại những lời nói do các bên trình bày.

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

Theo quy định tại khoản 4 Điều 21 Luật Hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên có trách nhiệm ghi nội dung vụ, việc hòa giải vào Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở. Để hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ này, 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-TDHĐ và được sử dụng thống nhất trên khổ giấy 210 x 297mm.

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.

- Việc giữ gìn, bảo quản, lưu trữ Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở thuộc trách nhiệm của tổ trưởng tổ hòa giải. Sổ theo dõi 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.

***6.3. 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 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 (Một bên hoặc các bên yêu cầu hòa giải; hoặc hòa giải viên chứng kiến hoặc biết vụ, việc thuộc phạm vi hòa giải; hoặc theo phân công của tổ trưởng tổ hòa giải hoặc đề nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan).

+ 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.

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.

## PHẦN III
## MỘT SỐ MẪU VĂN BẢN HÒA GIẢI

### 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, thị trấn: ..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Thôn, tổ dân phố: ..... 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 |

*Hướng dẫn ghi Biên bản hòa giải thành ở cơ sở:*

(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, thị trấn: ..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Thôn, tổ dân phố: .....  Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BIÊN BẢN HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

**(Không thành)**

Căn cứ quy định tại khoản..... (15) 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:.....

---

15. 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...

- 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):.....

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)

# PHẦN IV
# MỨC CHI CHO CÔNG TÁC HÒA GIẢI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

## Quy định mức chi thực hiện công tác hòa giải ở cơ sở của thành phố Hà Nội

| TT | Nội dung chi | Mức chi (cấp xã, phường, thị trấn) | Ghi chú |
|---|---|---|---|
| 1 | Chi thù lao cho hòa giải viên | 2.000.000 đồng/ vụ việc/tổ | Đối với các hòa giải viên trực tiếp tham gia vụ việc hòa giải |
| 2 | Hỗ trợ chi phí mai táng cho người tổ chức mai táng hòa giải viên gặp tai nạn hoặc rủi ro bị thiệt hại về tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải ở cơ sở | Mức chi bằng 5 tháng lương cơ sở | |
| 3 | Chi hỗ trợ hoạt động của Tổ hòa giải (chi mua văn phòng phẩm, sao chụp tài liệu, nước uống, phục vụ các cuộc họp của Tổ hòa giải) | 100.000 đồng/tổ/tháng | |
| 4 | Chi bồi dưỡng thành viên Ban tổ chức bầu hòa giải viên tham gia họp chuẩn bị cho việc bầu hòa giải viên | 70.000 đồng/người/buổi | |
| 5 | Chi tiền nước uống cho người tham dự cuộc họp bầu hòa giải viên | 10.000 đồng/người/buổi | |

(Trích: Phụ lục số 4, Nghị quyết số 19/2014/NQ-HĐND ngày 05 tháng 12 năm 2014 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội về việc quy định mức chi đón tiếp, thăm hỏi, chúc mừng do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp thành phố và cấp huyện thực hiện; mức chi cho công tác, phổ biến, giáp dục pháp luật, chuẩn tiếp cận pháp luật của người dân và công tác hòa giải ở cơ sở thành phố Hà Nội)

# PHẦN V
# MÔ HÌNH "TỔ HÒA GIẢI 5 TỐT"

## I. MÔ HÌNH "TỔ HÒA GIẢI 5 TỐT"

### 1. Tiêu chí đánh giá "Tổ hòa giải 5 tốt"

1.1. Phát hiện vụ việc kịp thời, tổ chức hòa giải tốt, đạt tỷ lệ hòa giải thành 85% trở lên;

1.2. Phối hợp tốt với Ban công tác Mặt trận, các chi hội đoàn thể ở cơ sở, các tổ hòa giải và tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động hòa giải ở cơ sở tốt;

1.3. Được cung cấp tài liệu liên quan đến hoạt động hòa giải; tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng kiến thức pháp luật, nghiệp vụ và kỹ năng cho hòa giải viên;

1.4. Được hỗ trợ kinh phí thực hiện công tác hòa giải đúng, kịp thời theo quy định của pháp luật;

1.5. Định kỳ giao ban 6 tháng, hàng năm trao đổi kinh nghiệm hòa giải, báo cáo tình hình tổ chức, hoạt động hòa giải; ghi chép, quản lý sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở theo đúng quy định.

### 2. Thẩm quyền công nhận

UBND cấp xã hàng năm căn cứ vào tiêu chí "Tổ hòa giải 5 tốt" ra quyết định công nhận "Tổ hòa giải 5 tốt" tại địa phương mình.

**3. Thủ tục công nhận**

3.1. Trước ngày 15 tháng 11 hàng năm, các tổ hoà giải ở cơ sở tổ chức họp tự đánh giá kết quả hoà giải cơ sở trong năm. Căn cứ vào các tiêu chí của "Tổ hoà giải 5 tốt" , nếu thấy Tổ hoà giải của mình đáp ứng đầy đủ các tiêu chí đó và có trên 50% số tổ viên Tổ hòa giải nhất trí thì Tổ trưởng Tổ hòa giải làm văn bản đề nghị UBND cấp xã ra quyết định công nhận đạt "Tổ hoà giải 5 tốt", đồng thời gửi kèm theo biên bản họp Tổ hòa giải, báo cáo hoạt động trong năm của Tổ hòa giải và các tài liệu khác có liên quan (nếu có).

3.2. Trước ngày 30 tháng 11 hàng năm, Tổ trưởng tổ hòa giải gửi văn bản đề nghị UBND cấp xã công nhận "Tổ hòa giải 5 tốt". Trên cơ sở các đề nghị công nhận "Tổ hoà giải 5 tốt", UBND cấp xã phối hợp Uỷ ban MTTQ Việt Nam cùng cấp tổ chức họp đánh giá, công nhận "Tổ hoà giải 5 tốt".

- Thời gian tổ chức cuộc họp: Trước ngày 10 tháng 12.

- Thành phần tham dự: Đại diện lãnh đạo UBND cấp xã, đại diện lãnh đạo Ủy ban MTTQ Việt Nam cùng cấp, đại diện các tổ chức thành viên của Mặt trận, Trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố, đại diện các Tổ hoà giải ở cơ sở, công chức tư pháp hộ tịch, công an cấp xã.

- Lãnh đạo UBND cấp xã chủ trì tổ chức đánh giá các tổ hoà giải đề nghị công nhận "Tổ hoà giải 5 tốt"; tiến hành xét quyết đề nghị công nhận đối với các tổ hoà giải đạt đầy đủ các tiêu chí "Tổ hòa giải 5 tốt".

3.3. Căn cứ biên bản cuộc họp đánh giá, UBND cấp xã ban hành quyết định công nhận "Tổ hoà giải 5 tốt" trên địa bàn trước ngày 15 tháng 12 (*theo mẫu*).

Đối với trường hợp không phát sinh vụ việc hoà giải, nếu trên địa bàn Tổ hoà giải phụ trách, tình hình chính trị, trật tự an toàn xã hội được bảo đảm, không để xảy ra trọng án; tội phạm và tệ nạn (ma túy, trộm cắp, cờ bạc, nghiện hút) được kiềm chế đồng thời đạt các tiêu chí 1.2, 1.3, 1.4, 1. 5 nêu trên thì công nhận Tổ hòa giải đó là "Tổ hoà giải 5 tốt":

Căn cứ vào tình hình thực tế tại địa phương, UBND quận, huyện, thị xã hướng dẫn UBND xã, phường, thị trấn trực thuộc để tổ chức đánh giá công nhận "Tổ hòa giải 5 tốt" phù hợp với nhiệm vụ triển khai tại địa phương mình, có thể lồng ghép với việc triển khai, thực hiện các nhiệm vụ khác đảm bảo tính khả thi trong quá trình thực hiện.

| | |
|---|---|
| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>**XÃ (PHƯỜNG, THỊ TRẤN)**... | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:...../QĐ-UBND | *Hà Nội, ngày ... tháng ... năm ...* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**Công nhận "Tổ hòa giải 5 tốt" năm....**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ (PHƯỜNG, THỊ TRẤN)….

*Căn cứ Luật Hòa giải ở cơ sở ngày 20 tháng 6 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/2/2014 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hòa giải ở cơ sở;*

*Căn cứ Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT/CP-UBTƯMTTQVN ngày 18/11/2014 của Chính phủ và Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam hướng dẫn phối hợp thực hiện một số quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở;*

*Căn cứ Công văn hướng dẫn số 1806/TP-MTTQ ngày 22/8/2017; Công văn số 1269/TP-MTTQ ngày 25/4/2019 giữa Sở Tư pháp và Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội về việc*

*hướng dẫn mô hình "Tổ hoà giải 5 tốt" và tiêu chí đánh giá công tác hoà giải; thủ tục công nhận "Tổ hòa giải 5 tốt";*

*Căn cứ Biên bản họp của ngày ... tháng ... năm ... của UBND xã (phường, thị trấn), Ban Thường trực Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã (phường, thị trấn) và các tổ chức thành viên của Mặt trận xã (phường, thị trấn);*

*Xét đề nghị của công chức tư pháp - hộ tịch xã (phường, thị trấn),*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công nhận … Tổ hòa giải (có Danh sách kèm theo) đạt "Tổ hòa giải 5 tốt" năm ….

**Điều 2.** …….....…….

**Điều 3.** Hiệu lực thi hành.....

**Điều 4.** Trách nhiệm thi hành.....

| | |
|---|---|
| ***Nơi nhận:*** | TM.ỦY BAN NHÂN DÂN |
| - Như Điều…; | CHỦ TỊCH |
| - ….; | (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ, tên) |
| - Lưu: VT,… . | |

## II. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**1. Tiêu chí đánh giá đơn vị cấp xã thực hiện tốt công tác hòa giải:**

- Tỷ lệ hòa giải thành đạt 80% trở lên;

- Cung cấp tài liệu, bồi dưỡng, tập huấn cho hòa giải viên ở cơ sở đạt tỷ lệ 90% so với tổng số hòa giải viên ở cơ sở tại địa bàn;

- Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cùng cấp trong triển khai thực hiện Luật Hòa giải ở cơ sở;

- Hỗ trợ kinh phí đúng, đầy đủ, kịp thời cho các tổ hòa giải và hòa giải viên ở cơ sở theo quy định của pháp luật;

- Có trên 50% tổ hòa giải đạt "Tổ hòa giải 5 tốt";

- Thành lập, kiện toàn tổ hòa giải kịp thời và công nhận Tổ trưởng tổ hòa giải, hòa giải viên kịp thời đúng quy định của pháp luật;

- Tổ chức kiểm tra, định kỳ sơ kết, tổng kết, khen thưởng và báo cáo kết quả thực hiện công tác hòa giải ở cở sở trên địa bàn theo đúng quy định.

**2. Tiêu chí đánh giá đơn vị cấp huyện thực hiện tốt công tác hòa giải:**

- Tỷ lệ hòa giải thành đạt 80% trở lên;

- Cung cấp tài liệu, bồi dưỡng, tập huấn cho hòa giải

viên ở cơ sở đạt tỷ lệ 80% trên tổng số hòa giải viên ở cơ sở tại địa bàn;

- Phối hợp tốt với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cùng cấp trong triển khai thực hiện Luật Hòa giải ở cơ sở tại địa phương;

- Có từ 90% trở lên các xã, phường, thị trấn trực thuộc trên địa bàn thực hiện hỗ trợ kinh phí cho công tác hòa giải ở cơ sở đúng, đầy đủ, kịp thời theo quy định của pháp luật;

- Tổ chức kiểm tra, giám sát; định kỳ sơ kết, tổng kết, khen thưởng và báo cáo kết quả thực hiện công tác hòa giải ở cở sở trên địa bàn theo đúng quy định.

**3. Tiêu chí xét danh hiệu Hòa giải viên tiêu biểu:**

3.1. Hòa giải viên tiêu biểu đề nghị UBND Thành phố tặng bằng khen

Hòa giải viên đạt một trong các tiêu chí sau:

- Tham gia công tác hòa giải ở cơ sở 10 năm trở lên;

- Hòa giải thành công nhiều vụ việc phức tạp;

- Tích cực tham gia cuộc thi Hòa giải viên giỏi.

3.2. Hòa giải viên tiêu biểu đề nghị UBND cấp huyện tặng bằng khen

Hòa giải viên đạt một trong các tiêu chí sau:

- Tham gia công tác hòa giải ở cơ sở 5 năm trở lên;

- Hòa giải thành công nhiều vụ việc phức tạp;

- Tích cực tham gia cuộc thi Hòa giải viên giỏi.

*(Trích Công văn số 1806/TP-MTTQ ngày 22/8/2017 giữa Sở Tư pháp Hà Nội - Ủy ban Thường trực Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội hướng dẫn mô hình "Tổ hòa giải 5 tốt" và tiêu chí đánh giá công tác hòa giải ở cơ sở; Công văn số 1269/TP-MTTQ ngày 25/4/2019 Sở Tư pháp Hà Nội - Ủy ban Thường trực Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội hướng dẫn thủ tục công nhận "Tổ hòa giải 5 tốt" trên địa bàn thành phố")*

# PHẦN VI
# 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.

- Công cha nghĩa mẹ cao dày
Cưu mang trứng nước những ngày còn thơ

Nuôi con khó nhọc đến giờ
Trưởng thành con phải biết thờ hai thân
Thức khuya dậy sớm chuyên cần
Quạt nồng ấp lạnh giữ phần đạo con.
- Con dại, cái mang.
- Cá chuối đắm đuối về con
- Có chi bằng cơm với cá,
Có chi bằng má với con.
- 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.
- Cha sinh không tày mẹ dưỡng.
- Mẹ dạy thì con khéo, bố dạy thì con khôn.
- 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 còng lấy vợ cũng còng

Nằm phản thì chật, nằm nong thì vừa.

- Chồng như đó, vợ như hom

- Cờ bạc là bác thằng bần

Cửa nhà tan nát, vợ con chia lìa.

- Ớt nào là 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 đối 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.

## PHẦN V
## MỘT SỐ TÌNH HUỐNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**1. Anh Cường và chị Liên kết hôn với nhau được hơn 15 năm và sinh sống tại xã C, huyện K. Anh chị sinh được hai con và các cháu đang độ tuổi đi học. Cuộc sống của gia đình anh chị rất vất vả, hàng ngày chị Liên buôn bán rau tại chợ dân sinh để kiếm sống, anh Cường làm nghề sửa chữa xe máy, xe đạp ngay tại nhà. Tuy nhiên gần đây, nghe bạn bè rủ rê anh Cường thường xuyên bỏ bê công việc lao vào số đề, rượu chè bê tha, thậm chí có lúc "thượng cẳng chân, hạ cẳng tay" với vợ. Chị Liên do cuộc sống vất vả, làm việc mệt mỏi nên đôi khi cũng nặng lời, xỉa xói chồng. Hai vợ chồng thường to tiếng, xô xát, gây mất trật tự ảnh hưởng đến hàng xóm xung quanh. Vụ việc trên được đưa đến tổ hòa giải. Nếu được giao hòa giải vụ việc, ông (bà) sẽ làm thế nào?**

***Gợi ý giải quyết:***

1. Xác định phạm vi hòa giải: Đây là vụ việc mâu thuẫn trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình thuộc phạm vi hòa giải.

2. Xác định mâu thuẫn, nguyên nhân: Anh Cường thường xuyên bỏ bê công việc lao vào số đề, rượu chè bê tha. Hai vợ chồng thường to tiếng, xô xát, gây mất trật tự thôn.

3. Hướng giải quyết:

- Về tình:

Đối với anh Cường, hòa giải viên phân tích anh Cường với trách nhiệm của một người chồng, một người cha, anh Cường phải có trách nhiệm với gia đình. Anh Cường là trụ cột trong gia đình, anh phải là tấm gương để con cái học tập, noi theo. Việc anh Cường thường xuyên bỏ bê công việc, lao vào số đề, rượu chè bê tha, dẫn đến vợ chồng thường to tiếng, xô xát, đánh vợ, gây mất trật tự thôn, xóm, nếu tiếp tục tình trạng này sẽ làm cho tình cảm vợ chồng, cha con bị tổn thương, nhiều hệ lụy xảy ra, dễ dẫn đến ly hôn. Khi đó, hai con của anh sẽ chịu nhiều thiệt thòi nhất. Đồng thời, vận dụng câu tục ngữ:

"Cờ bạc là bác thằng bần

Cửa nhà tan nát, vợ con chia lìa"

Đối với chị Liên, hòa giải viên nhẹ nhàng nhắc nhở chị cần kiên nhẫn, biết kìm chế nóng giận, không nên chì chiết, mắng chửi chồng. Chị nên động viên, khuyên nhủ chồng. Đồng thời, vận dụng câu tục ngữ: "Đạo chồng nghĩa vợ, giận rồi lại thương".

- Về cơ sở pháp lý:

Tại khoản 1 Điều 19 Luật Hôn nhân và Gia đình quy định: "Vợ chồng có nghĩa vụ thương yêu, chung thủy, tôn trọng, quan tâm, chăm sóc, giúp đỡ nhau; cùng nhau chia sẻ, thực hiện các công việc trong gia đình". Vì vậy, anh Cường và chị Liên có nghĩa vụ thương yêu, tôn trọng nhau, cùng nhau chia sẻ, thực hiện các công việc trong gia đình.

Tại Điều 2 và khoản 1 Điều 8 Luật Phòng chống bạo lực gia đình quy định nghiêm cấm: "Các hành vi bạo lực gia đình sau: Hành hạ, ngược đãi, đánh đập hoặc hành vi cố ý khác xâm hại đến sức khoẻ, tính mạng; Lăng mạ hoặc hành vi cố ý khác xúc phạm danh dự, nhân phẩm…". Như vậy, việc anh Cường đánh vợ là hành vi vi phạm pháp luật. Tùy theo tính chất, mức độ mà anh Cường bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự.

Khoản 1, 3 Điều 49 Nghị định 167/2013/NĐ-CP ngày 12 tháng 11 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh trật tự, an toàn xã hội, phòng chống tệ nạn xã hội, phòng cháy chữa cháy, phòng chống bạo lực gia đình quy định:

**"Điều 49. Hành vi xâm hại sức khỏe thành viên gia đình**

1. Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 1.500.000 đồng

đối với hành vi đánh đập gây thương tích cho thành viên gia đình".

3. Biện pháp khắc phục hậu quả:

Buộc xin lỗi công khai khi nạn nhân có yêu cầu đối với các hành vi quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

Trường hợp gây thương tích, đủ yếu tố cấu thành tội phạm, anh Cường có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự về tội cố ý gây thương tích hoặc gây tổn hại cho sức khỏe của người khác theo Điều 134 Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017" hoặc Tội hành hạ người khác theo Điều 140 Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017. Anh Cường cần điều chỉnh hành vi của mình, không nên bỏ bê công việc, không nên đánh số đề, không được đánh vợ. Hai vợ chồng cần chí thú làm ăn, nuôi dạy các con nên người, làm gương cho các con noi theo.

**2. Anh H cư trú tại thôn A, xã X, huyện Y đã kết hôn và có 2 con. Sau một thời gian dài đi làm ăn ở xa, anh H xin chuyển công tác về gần nhà. Tuy nhiên, vài tháng sau đó, chị V, đồng nghiệp tại cơ quan cũ của anh H, tìm đến tận nhà vợ chồng anh H. Chị V nói với vợ anh H rằng chị ta và anh H đã có quan hệ tình cảm nhiều năm. Anh H nói sẽ kết hôn với V sau khi chị V ly hôn chồng, nay chị V đã ly hôn chồng, nên yêu cầu**

**anh H thực hiện lời hứa của mình. Anh H thừa nhận từng có quan hệ tình cảm với V nhưng anh đã chủ động chấm dứt và xin chuyển về công tác tại nơi gia đình đang sinh sống anh H không có ý định ly hôn vợ và muốn tiếp tục xây dựng cuộc sống hôn nhân hạnh phúc với vợ. Sau sự việc này, vợ chồng anh H không ly hôn, tuy nhiên, mâu thuẫn nảy sinh giữa hai vợ chồng và nhanh chóng trở nên trầm trọng. Vợ chồng anh H thường xuyên cãi vã, ảnh hưởng trực tiếp tới con cái và hàng xóm xung quanh. Vợ anh H đã tìm đến tổ hòa giải của thôn A để nhờ giúp đỡ.**

**Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?**

***Gợi ý giải quyết:***

1. Xác định phạm vi hòa giải: Đây là vụ việc mâu thuẫn trong lĩnh vực hôn nhân gia đình thuộc nội dung thuộc phạm vi hòa giải.

2. Xác định mâu thuẫn, nguyên nhân:

Anh H đã có tình cảm ngoài vợ chồng với chị V nhưng anh đã chấm dứt và không có ý định ly hôn vợ để cưới chị V. Sau sự việc này, vợ chồng anh H không ly hôn. Tuy nhiên, mâu thuẫn nảy sinh giữa hai vợ chồng và nhanh chóng trở nên trầm trọng.

3. Cách giải quyết:

- Về tình: Hòa giải viên phân tích đúng sai, thuyết phục, hòa giải hai bên.

+ Đối với anh H, hòa giải viên phân tích việc anh có quan hệ tình cảm ngoài hôn nhân là sai, trái với phong tục tập quán và đạo đức xã hội. Anh cần xin lỗi vợ, chứng minh tình cảm của mình, trách nhiệm của mình đối với vợ, con để tiếp tục xây dựng cuộc sống hôn nhân hạnh phúc với gia đình.

+ Đối với vợ anh H, hòa giải viên phân tích tình cảm vợ chồng, anh H đã nhận ra sai lầm và đã chủ động chấm dứt và mong muốn xây dựng cuộc sống hôn nhân hạnh phúc với vợ. Anh H đã chấm dứt quan hệ với chị V, quyết tâm chuộc lỗi với gia đình khi quyết định chuyển công tác về gần nhà làm việc để được gần gũi, chăm sóc vợ con, anh H không muốn ly hôn, muốn cứu vãn hôn nhân, muốn cho hai con một gia đình có đầy đủ cả cha lẫn mẹ, là hành vi đúng đắn, có tính trách nhiệm đối gia đình, vợ con.

Việc chị gây gổ, cãi nhau, chì chiết, mắng chửi anh H là không đúng. Trước hết, chị phải bình tĩnh lại, cho anh H một cơ hội để sửa sai, cũng là cho bản thân một cơ hội để cứu vớt hạnh phúc gia đình. Hơn nữa, cha mẹ mâu thuẫn với nhau sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới con cái, chị đã vì con mà quyết định không ly hôn, thì sao không vì con

mà hòa giải với anh H. Chị đã quyết định tiếp tục sống với anh H thì phải bao dung cho nhau, "đánh người chạy đi chứ không ai đánh người quay lại".

Một số ca dao, tục ngữ có thể vận dụng: "Xấu chàng hổ ai", "Đạo vợ, nghĩa chồng", "Đốn cây ai nỡ đứt chồi", "Đạo chồng nghĩa vợ, giận rồi lại thương".

- Về lý:

Anh H đã vi phạm nghĩa vụ chung thủy một vợ, một chồng được pháp luật về hôn nhân và gia đình quy định tại điểm c, khoản 2 Điều 5 Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014: "Cấm người đang có vợ, có chồng mà kết hôn hoặc chung sống như vợ chồng với người khác hoặc người chưa có vợ, chưa có chồng mà kết hôn hoặc chung sống như vợ chồng với người đang có chồng, có vợ".

Về hình thức xử phạt, tùy theo mức độ vi phạm anh H có thể bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

Trách nhiệm hành chính: Tại khoản 1 Điều 59 Nghị định số 82/2020/NĐ-CP ngày 15/7/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình; thi hành án dân sự; phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã quy định như sau:

**Điều 59. Hành vi vi phạm quy định về kết hôn, ly hôn và vi phạm chế độ hôn nhân một vợ, một chồng**

1. Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với một trong các hành vi sau:

a) Đang có vợ hoặc đang có chồng mà kết hôn với người khác, chưa có vợ hoặc chưa có chồng mà kết hôn với người mà mình biết rõ là đang có chồng hoặc đang có vợ.

b) Đang có vợ hoặc đang có chồng mà chung sống như vợ chồng với người khác.

c) Chưa có vợ hoặc chưa có chồng mà chung sống như vợ chồng với người mà mình biết rõ là đang có chồng hoặc đang có vợ.

d) Kết hôn hoặc chung sống như vợ chồng giữa người đã từng là cha, mẹ nuôi với con nuôi, cha chồng với con dâu, mẹ vợ với con rể, cha dượng với con riêng của vợ, mẹ kế với con riêng của chồng.

đ) Cản trở kết hôn, yêu sách của cải trong kết hôn hoặc cản trở ly hôn.

Trách nhiệm hình sự: Tại Điều 182 Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017) quy định như sau:

"**Điều 182. Tội vi phạm chế độ một vợ, một chồng**

1. Người nào đang có vợ, có chồng mà kết hôn hoặc

chung sống như vợ chồng với người khác hoặc người chưa có vợ, chưa có chồng mà kết hôn hoặc chung sống như vợ chồng với người mà mình biết rõ là đang có chồng, có vợ thuộc một trong các trường hợp sau đây, thì bị phạt cảnh cáo, phạt cải tạo không giam giữ đến 01 năm hoặc phạt tù từ 03 tháng đến 01 năm:

a) Làm cho quan hệ hôn nhân của một hoặc hai bên dẫn đến ly hôn;

b) Đã bị xử phạt vi phạm hành chính về hành vi này mà còn vi phạm.

2. Phạm tội thuộc một trong các trường hợp sau đây, thì bị phạt tù từ 06 tháng đến 03 năm:

a) Làm cho vợ, chồng hoặc con của một trong hai bên tự sát;

b) Đã có quyết định của Tòa án hủy việc kết hôn hoặc buộc phải chấm dứt việc chung sống như vợ chồng trái với chế độ một vợ, một chồng mà vẫn duy trì quan hệ đó."

**3. Gia đình ông A ở chung cư có nuôi một con chó. Con chó rất dữ nhưng ông A không bao giờ đeo rọ mõm cho chó khi đưa ra sân chơi ở chung cư, thậm chí để chó phóng uế ra cả thang máy ở khu chung cư nhưng không dọn. Mọi người trong khu chung cư rất bất bình. Hôm trước con chó nhà ông A còn cắn cả cháu bé 4 tuổi nhà bà C. Nhà bà C đã sang nhà ông A**

**yêu cầu bồi thường nhưng ông A không đồng ý. Hai bên cãi nhau mâu thuẫn, gây mất trật tự khu chung cư.**

**Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?**

***Gợi ý giải quyết:***

1. Xác định phạm vi hòa giải: Đây là vụ việc mâu thuẫn trong lĩnh vực dân sự thuộc phạm vi hòa giải.

2. Xác định mâu thuẫn, nguyên nhân: Ông A muốn nuôi chó nhưng để chó phóng uế bừa bãi ra nơi công cộng, đồng thời không rọ mõm chó khi ra nơi công cộng. Con chó nhà ông A cắn cả cháu bé 4 tuổi nhà bà C. Nhà bà C đã sang nhà ông A yêu cầu bồi thường nhưng ông A không đồng ý. Hai bên cãi nhau mâu thuẫn, gây mất trật tự khu chung cư.

3. Cách giải quyết tình huống

- Về tình: Hòa giải viên nên gặp gỡ các bên để phân tích đạo đức, văn hóa, truyền thống về tình cảm làng xóm, láng giềng như: "vắng anh em xa có láng giềng gần" hoặc "hàng xóm tối lửa tắt đèn có nhau" ..

- Về lý: Hòa giải viên nên gặp gỡ ông A để nói cho ông A hiểu việc nuôi chó trong chung cư mà để chó phóng uế, không rọ mõm chó và cắn người như vậy là hành vi vi phạm pháp luật.

Khoản 1 Điều 603 Bộ luật Dân sự năm 2015 quy định về bồi thường thiệt hại do súc vật gây ra:

"Chủ sở hữu súc vật phải bồi thường thiệt hại do súc vật gây ra cho người khác. Người chiếm hữu, sử dụng súc vật phải bồi thường thiệt hại trong thời gian chiếm hữu, sử dụng súc vật, trừ trường hợp có thỏa thuận khác."

Tại Điều 585 Bộ luật Dân sự 2015 quy định nguyên tắc bồi thường: "Thiệt hại thực tế phải được bồi thường toàn bộ và kịp thời. Các bên có thể thỏa thuận về mức bồi thường, hình thức bồi thường bằng tiền, bằng hiện vật hoặc thực hiện một công việc, phương thức bồi thường một lần hoặc nhiều lần, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác."

Ông A là chủ sở hữu con chó, ông A phải có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại do con chó của ông gây ra cho cháu nhà bà C.

Ông A không  đeo rọ mõm cho chó giữ chó, để chó phóng uế bừa bãi tại nơi công cộng là hành vi vi phạm pháp luật. Hành vi này sẽ bị phạt như sau:

Điểm b khoản 2 Điều 7 Nghị định 90/2017/NĐ-CP ngày 31/7/2017 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực thú y quy định: "Phạt tiền từ 600.000 đồng đến 800.000 đồng đối với hành vi không

đeo rọ mõm cho chó hoặc không xích giữ chó, không có người dắt khi đưa cho ra nơi công cộng";

Điểm e khoản 1 Điều 7 Nghị định số 167/2013/NĐ-CP ngày 12/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạt hành chính trong lĩnh vực an ninh, trật tư, an toàn xã hội, phòng, chống tệ nạn xã hội; phòng cháy và chữa cháy; phòng, chống bạo lực gia đình quy định: "Phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 100.000 đồng đến 300.000 đồng đối với hành vi để gia súc, gia cầm hoặc các loại động vật nuôi phóng uế ở nơi công cộng";

Bên cạnh đó, tùy theo tính chất, mức độ hành vi gây thương tích cho cháu A thì ông A, người chủ của vật nuôi (chó) còn có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo Điều 295 Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017).

**4. Nhà ông C và bà T là hai hộ liền kề, ranh giới giữa hai nhà là hàng cây râm bụt được trồng từ hơn 30 năm nay (hai gia đình đã cùng thỏa thuận trồng lên trước đây). Để chuẩn bị tổ chức lễ cưới cho con trai, ông C đề nghị cho phá hàng râm bụt để xây tường rào chung, nhưng bà T không đồng ý. Theo bà T, ông C muốn xây tường thì cứ xây trên phần đất nhà mình, nếu phá hàng râm bụt sẽ lấn sang phần đất nhà bà. Ông C thì cho rằng hàng râm bụt là ranh giới chung giữa 2 gia đình, việc xây tường rào là vì lợi ích**

**chung nên ông vẫn xây tường kể cả bà T không đồng ý. Hôm ông C xây dựng tường rào, các con bà T đã ngăn cản, không cho tiến hành dẫn đến cãi vã to tiếng và nguy cơ xảy ra xung đột.**

**Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?**

***Gợi ý giải quyết:***

1. Xác định phạm vi hòa giải: Đây là vụ việc mâu thuẫn trong lĩnh vực dân sự, đất đai thuộc phạm vi hòa giải.

2. Xác định mâu thuẫn, nguyên nhân: Ông C muốn phá hàng râm bụt trồng từ hơn 30 năm nay là ranh giới giữa nhà ông C và bà T để xây tường rào chung nhưng nhà bà T không đồng ý.

3. Cách giải quyết tình huống:

- Về tình: Hòa giải viên nên gặp gỡ ông C và bà T để phân tích đạo đức, văn hóa, truyền thống về tình cảm làng xóm, láng giềng như: "vắng anh em xã có láng giềng gần" hoặc "hàng xóm tối lửa tắt đèn có nhau"….

- Về lý: Điều 175 Bộ luật Dân sự năm 2015 quy định về ranh giới giữa các bất động sản như sau:

"1. Ranh giới giữa các bất động sản liền kề được xác định theo thỏa thuận hoặc theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Ranh giới cũng có thể được xác định theo tập quán hoặc theo ranh giới đã tồn tại từ 30 năm trở lên mà không có tranh chấp.

Không được lấn, chiếm, thay đổi mốc giới ngăn cách, kể cả trường hợp ranh giới là kênh, mương, hào, rãnh, bờ ruộng. Mọi chủ thể có nghĩa vụ tôn trọng, duy trì ranh giới chung.

2. Người sử dụng đất được sử dụng không gian và lòng đất theo chiều thẳng đứng từ ranh giới của thửa đất phù hợp với quy định của pháp luật và không được làm ảnh hưởng đến việc sử dụng đất của người khác.

Người sử dụng đất chỉ được trồng cây và làm các việc khác trong khuôn viên đất thuộc quyền sử dụng của mình và theo ranh giới đã được xác định; nếu rễ cây, cành cây vượt quá ranh giới thì phải xén rễ, cắt, tỉa cành phần vượt quá, trừ trường hợp có thỏa thuận khác".

Như vậy, ranh giới giữa nhà ông C và bà T (hàng cây râm bụt) đã tồn tại hơn 30 năm và do hai bên thỏa thuận trước đây trồng lên. Ông C không được lấn, chiếm, thay đổi mốc giới ngăn cách. Ông C và bà T có nghĩa vụ tôn trọng, duy trì ranh giới chung. Trường hợp ông C phá hàng rào râm bụt mà chưa được sự đồng ý của bà T là hành vi vi phạm pháp luật. Ông C phải dừng ngay hành

động xây tường rào, trả lại hiện trạng ban đầu của ranh giới liền kề (hàng cây râm bụt).

**5. Gia đình anh Tú và chị Hồng là hàng xóm liền kề, sống với nhau rất hòa thuận, vui vẻ, bọn trẻ hay sang nhà nhau chơi, thậm chí ngủ lại qua đêm. Khi anh Tú phá nhà cũ để xây ngôi nhà mới 4 tầng, cao, đẹp thì nhà của chị Hồng bị nứt dài bên tường (phần liền kề với ngôi nhà của anh Tú), phải cải tạo lại thì mới bảo đảm an toàn. Theo chị Hồng, nguyên nhân tường bị nứt là do nhà anh Tú đã xây sát nhà chị, trong quá trình xây anh Tú đã không áp dụng biện pháp chằng chống, đào móng nhà còn sâu hơn móng nhà chị. Vì vậy, chị Hồng đề nghị anh Tú bồi thường thiệt hại hoặc sửa chữa lại bức tường bị nứt để đảm bảo an toàn cho gia đình. Anh Tú thì không cho là như vậy nên không đồng ý bồi thường. Hai bên lời qua tiếng lại, không ai chịu ai, tình cảm giữa hai gia đình có dấu hiệu rạn nứt và ngày càng nghiêm trọng. Chị Hồng đã đề nghị tổ hòa giải khu phố hòa giải giúp vụ việc, bảo đảm hợp tình, hợp lý.**

**Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?**

***Gợi ý giải quyết:***

1. Xác định phạm vi hòa giải: Đây là vụ việc mâu thuẫn

trong lĩnh vực dân sự, xây dựng thuộc phạm vi hòa giải.

2. Xác định mâu thuẫn, nguyên nhân:

Nhà anh Tú phá nhà không trao đổi với các hộ liền kề xung quanh, anh Tú không áp dụng biện pháp chằng, chống để không ảnh hưởng đến các công trình xung quanh. Do Anh Tú phá nhà cũ xây ngôi nhà mới 4 tầng thì nhà của chị Hồng bị nứt dài bên tường (phần liền kề với ngôi nhà của anh Tú). Chị Hồng đề nghị anh Tú bồi thường thiệt hại hoặc sửa chữa lại bức tường nhà nhưng anh Tú không đồng ý.

3. Cách giải quyết:

- Về tình: Hòa giải viên cần phân tích cho anh Tú, chị Hồng về đạo đức, văn hóa, truyền thống phù hợp của người Việt Nam về tình cảm làng xóm, láng giềng có truyền tương thân, tương ái, hỗ trợ giúp đỡ nhau, trọng nghĩa - trọng tình" "vắng anh em xa có láng giềng gần" hoặc "hàng xóm tối lửa tắt đèn có nhau", về truyền thống ứng xử của người Việt Nam "Lời nói không mất tiền mua, lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau".

- Về lý: Hòa giải viên cần giải thích rõ cho anh Tú quy định của pháp luật như sau:

Điều 605 Bộ luật Dân sự năm 2015 về bồi thường thiệt hại do nhà cửa, công trình xây dựng khác gây ra quy định:

"Chủ sở hữu, người chiếm hữu, người được giao quản lý, sử dụng nhà cửa, công trình xây dựng khác phải bồi thường thiệt hại do nhà cửa, công trình xây dựng khác đó gây thiệt hại cho người khác.

Khi người thi công có lỗi trong việc để nhà cửa, công trình xây dựng khác gây thiệt hại thì phải liên đới bồi thường."

Hòa giải viên nên gặp gỡ anh Tú để phân tích việc anh phá nhà cũ xây nhà mới 4 tầng mà không trao đổi với các hộ liền kề xung quanh, trong đó có gia đình nhà chị Hồng là thiếu sót. Bởi lẽ rất có thể trong quá trình xây dựng hoặc xây xong nhà mới của anh sẽ ảnh hưởng đến các hộ liền kề xung quanh. Mặt khác, qua việc trao đổi với các hộ liền kề anh cũng biết được hiện trạng nhà của họ trước khi anh tiến hành xây dựng nhà của mình để khi không may có sự cố xảy ra anh có điều kiện chủ động với họ để giải quyết kịp thời. Trong quá trình xây dựng, anh không áp dụng biện pháp chằng, chống để không ảnh hưởng đến các công trình xung quanh là thiếu sót. Trường hợp việc xây phá nhà của anh Tú mà dẫn đến nhà chị Hồng bị nứt dài bên tường thì nhà anh Tú có trách nhiệm phải bồi thường thiệt hại cho gia đình nhà chị Hồng.

**6. Là hàng xóm, ông A đã cho bà B vay 30 triệu, với lãi suất 25%  để bà B có thêm vốn nhập hàng về**

**bán, thời hạn vay là 06 tháng. Việc vay tiền có giấy viết tay của bà B. Ba tháng sau, trong một tai nạn giao thông, bà B đột ngột qua đời. Đến thời hạn trả nợ, ông A mang giấy vay tiền của bà B sang nhà bà B yêu cầu con trai duy nhất bà trả nợ. Con trai bà B không đồng ý trả vì việc vay tiền là do mẹ anh vay chứ anh không vay. Mẹ anh đã mất nên anh không có nghĩa vụ phải trả nợ thay. Sau nhiều lần đòi không được, ông A đã tìm đến tổ hòa giải đề nghị giúp đỡ.**

**Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?**

***Gợi ý giải quyết:***

1. Xác định phạm vi hòa giải: Đây là vụ việc mâu thuẫn về lĩnh vực dân sự thuộc phạm vi hòa giải

2. Xác định mâu thuẫn, nguyên nhân: Ông A đã cho bà B vay 30 triệu, với lãi suất 25%. Bà B chết, con trai bà B là người thừa kế duy nhất không đồng ý trả tiền cho ông A.

3. Cách giải quyết tình huống

- Về tình: Hòa giải viên cần gặp gỡ ông A và con trai bà B để phân tích tình cảm hàng xóm láng giềng lúc hoạn nạn khó khăn phải tương trợ giúp đỡ nhau, phù hợp với truyền thống của người Việt Nam về tình cảm hàng xóm, láng giềng: "tương thân, tương ái, hỗ trợ giúp đỡ nhau,

trọng nghĩa - trọng tình" "vắng anh em xa có láng giềng gần" hoặc "hàng xóm tối lửa tắt đèn có nhau"..

- Về lý: Hòa giải viên cần gặp gỡ con trai bà B để phân tích quyền thừa kế và nghĩa vụ của con trai bà B trong việc trả nợ cho mẹ.

Tại điểm a khoản 1 Điều 651 Bộ luật Dân sự năm 2015 quy định:

**Điều 651. Người thừa kế theo pháp luật**

1. Những người thừa kế theo pháp luật được quy định theo thứ tự sau đây:

a) Hàng thừa kế thứ nhất gồm: vợ, chồng, cha đẻ, mẹ đẻ, cha nuôi, mẹ nuôi, con đẻ, con nuôi của người chết;

Tại Điều 651 Bộ luật Dân sự năm 2015 quy định:

Điều 615. Thực hiện nghĩa vụ tài sản do người chết để lại

"1. Những người hưởng thừa kế có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ tài sản trong phạm vi di sản do người chết để lại, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

2. Trường hợp di sản chưa được chia thì nghĩa vụ tài sản do người chết để lại được người quản lý di sản thực hiện theo thỏa thuận của những người thừa kế trong phạm vi di sản do người chết để lại.

3. Trường hợp di sản đã được chia thì mỗi người thừa

kế thực hiện nghĩa vụ tài sản do người chết để lại tương ứng nhưng không vượt quá phần tài sản mà mình đã nhận, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

4. Trường hợp người thừa kế không phải là cá nhân hưởng di sản theo di chúc thì cũng phải thực hiện nghĩa vụ tài sản do người chết để lại như người thừa kế là cá nhân."

Như vậy, theo quy định trên, con trai bà B là người hưởng thừa kế của bà B phải có nghĩa vụ thanh toán khoản nợ cho ông A là 30 triệu và tiền lãi.

Hòa giải viên cần gặp gỡ ông A để phân tích về mức lãi suất mà ông A cho vay là quá cao, không phù hợp với quy định của pháp luật. Ông A cần xem xét mức lãi suất theo quy định tại Điều 468 Bộ luật Dân sự 2015:

*"1. Lãi suất vay do các bên thỏa thuận.*

*Trường hợp các bên có thỏa thuận về lãi suất thì lãi suất theo thỏa thuận không được vượt quá 20%/năm của khoản tiền vay, trừ trường hợp luật khác có liên quan quy định khác…*

*Trường hợp lãi suất theo thỏa thuận vượt quá lãi suất giới hạn được quy định tại khoản này thì mức lãi suất vượt quá không có hiệu lực."*

Như vậy, ông A và con trai bà B cần thống nhất lại mức lãi suất và con trai bà B có nghĩa vụ trả nợ cho ông A.

# MỤC LỤC

*Lời giới thiệu* ..... 5

**Phần I**
**Một số kiến thức chung về hòa giải ở cơ sở** 6

1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của hòa giải ở cơ sở 6
2. Phạm vi hòa giải ở cơ sở ..... 14
3. Nguyên tắc hòa giải ở cơ sở ..... 24
4. Quy trình hòa giải ở cơ sở ..... 33
5. Thủ tục đề nghị công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án ..... 41

**Phần II**
**Kỹ năng hòa giải ở cơ sở** 47

1. Kỹ năng tiếp cận thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu của các bên ..... 47
2. Kỹ năng tìm mâu thuẫn, xung đột lợi ích cốt lõi, nguyên nhân chủ yếu ..... 55
3. Kỹ năng tra cứu, tham khảo, vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong hoạt động hòa giải ở cơ sở ..... 58

4. Kỹ năng tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải 70

5. Kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, giải thích, thuyết phục, vận động các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp ..... 80

6. Kỹ năng ghi chép biên bản, sổ theo dõi hoạt động hòa giải, lập văn bản hòa giải thành, văn bản hòa giải không thành ..... 84

**Phần III**
**Một số mẫu văn bản hòa giải** 90

1. Mẫu đơn yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở ..... 90

2. Mẫu biên bản hòa giải thành ..... 93

3. Mẫu biên bản hòa giải không thành ..... 97

**Phần IV**
**Mức chi cho công tác hòa giải trên địa bàn thành phố Hà Nội** 99

**Phần V**
**Mô hình "Tổ hòa giải 5 tốt"** 101

I. Mô hình "Tổ hòa giải 5 tốt" ..... 101

II. Tiêu chí đánh giá công tác hòa giải ở cơ sở ..... 106

**Phần VI**
**Một số câu ca dao, tục ngữ thường được vận dụng trong hoạt động hòa giải ở cơ sở** 109

1. Ca dao, tục ngữ về hôn nhân - gia đình ..... 109
2. Ca dao, tục ngữ về quan hệ xóm giềng, xã hội ..... 113

**Phần VII**
**Một số tình huống hòa giải ở cơ sở** 116

**NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI**
Số 4, Tống Duy Tân, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
Điện thoại: (024)38.252916.
Website: nxbhanoi.com.vn

**SỔ TAY**

**NGHIỆP VỤ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

*Chịu trách nhiệm xuất bản:*
**Tổng Giám đốc - Tổng Biên tập**
**TS. VŨ VĂN VIỆT**

*Biên tập:* PHẠM THỊ THU TRANG
*Vẽ bìa:* VŨ VĂN CHIẾN
*Kỹ thuật vi tính:* LÊ NGỌC
*Trình bày:* THU TRANG
*Sửa bản in:* ĐẶNG TÌNH

Mã số ISBN 978-604-339-525-9

In 13.000 bản, khổ 13 x 19 cm. In tại Công ty TNHH In và Dịch vụ Thương mại Phú Thịnh, Lô B2-2-5 khu CN Nam Thăng Long, Bắc Từ Liêm, Hà Nội. Quyết định xuất bản số: 2302/QĐ-HN ngày 28/10/2021. Xác nhận đăng ký xuất bản: 3553-2021/CXBIPH/06-251/HN. In xong và nộp lưu chiểu quý IV/2021.