ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG AN DƯƠNG

TÀI LIỆU BỒI DƯỠNG KIẾN THỨC, KỸ NĂNG VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

An Dương, tháng 10 năm 2026

MỤC LỤC

I. KHÁI NIỆM VÀ MỘT SỐ NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ 3

II. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ 10

III. KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ 18

IV. HÒA GIẢI MỘT SỐ VỤ, VIỆC CỤ THỂ TRONG LĨNH VỰC: HÔN NHÂN – GIA ĐÌNH, DÂN SỰ, ĐẤT ĐAI, XÂY DỰNG, MÔI TRƯỜNG VÀ CÁC LĨNH VỰC KHÁC 40

I. KHÁI NIỆM VÀ MỘT SỐ NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Khái niệm, vai trò, ý nghĩa của hòa giải ở cơ sở

1.1. Khái niệm

Theo khoản 1 Điều 2 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013*: "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."*

Theo khoản 1 Điều 2 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 20261 "*Hòa giải ở cơ sở là việc hòa giải viên và người được mời tham gia hòa giải (nếu có) hỗ trợ, giúp đỡ các bên đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật theo quy định của Luật này."*

1.2. Vai trò của hòa giải ở cơ sở

- Giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp kịp thời: Giúp các bên tìm được tiếng nói chung, tránh khiếu kiện vượt cấp, kéo dài.

- Tăng cường đoàn kết cộng đồng: Góp phần xây dựng tình làng nghĩa xóm, củng cố tinh thần tương thân tương ái, hòa thuận trong cộng đồng dân cư.

- Góp phần giữ gìn trật tự, an toàn xã hội: Nhiều vụ việc được giải quyết ngay từ cơ sở, không để phát sinh thành tranh chấp lớn hoặc vi phạm pháp luật.

- Phát huy vai trò tự quản của nhân dân: Thông qua hòa giải, người dân được tham gia trực tiếp vào việc giải quyết vấn đề của chính mình.

- Góp phần nâng cao ý thức pháp luật: Qua mỗi vụ hòa giải, người dân hiểu rõ hơn về quyền, nghĩa vụ và quy định pháp luật.

1.3. Ý nghĩa của hòa giải ở cơ sở

- Về mặt xã hội: Giữ gìn đoàn kết, xây dựng môi trường sống lành mạnh, ổn định; hạn chế mâu thuẫn, xung đột trong đời sống hằng ngày.

- Về mặt pháp lý: Là bước "lọc" đầu tiên giúp hạn chế tranh chấp phải đưa ra Tòa án, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân và Nhà nước.

- Về mặt nhân văn: Thể hiện truyền thống "tình làng nghĩa xóm", "dĩ hòa vi quý" của dân tộc Việt Nam.

- Về mặt chính trị: Góp phần củng cố niềm tin của nhân dân vào chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân.

---

1 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026 có hiệu lực từ ngày 01/3/2027.

Hòa giải ở cơ sở là một thiết chế xã hội mang tính nhân văn, dân chủ và pháp lý, đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng đời sống cộng đồng ổn định, văn minh, đồng thời thể hiện rõ tinh thần "Nhà nước và nhân dân cùng làm" trong quản lý xã hội.

2. Chính sách của Nhà nước về hòa giải ở cơ sở

Chính sách của Nhà nước về hòa giải ở cơ sở được quy định gồm:

- Khuyến khích các bên giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp bằng hình thức hòa giải ở cơ sở và các hình thức hòa giải thích hợp khác.

- Khuyến khích những người có uy tín trong gia đình, dòng họ, cộng đồng dân cư tham gia hòa giải ở cơ sở và tham gia các hình thức hòa giải thích hợp khác.

- Phát huy vai trò nòng cốt của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận trong công tác hòa giải ở cơ sở.

- Tạo điều kiện, hỗ trợ cho hoạt động hòa giải ở cơ sở; khuyến khích tổ chức, cá nhân đóng góp, hỗ trợ cho hoạt động hòa giải ở cơ sở.

Các chính sách nêu trên đã thể hiện rõ quan điểm xã hội hóa mạnh mẽ công tác hòa giải ở cơ sở. Nhà nước tạo hành lang pháp lý, giữ vai trò hỗ trợ về cơ chế, chính sách, kinh phí, không can thiệp sâu vào hoạt động hoà giải ở cơ sở, không hành chính hóa để hoạt động hòa giải ở cơ sở đúng là hoạt động tự quản của nhân dân, do nhân dân tự quyết định.

Để khuyến khích các tổ chức, cá nhân đóng góp, hỗ trợ cho công tác hòa giải ở cơ sở, Điều 3 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hòa giải ở cơ sở, chính sách đối với tổ chức, cá nhân đóng góp, hỗ trợ cho công tác hòa giải ở cơ sở, cụ thể:

- Được Nhà nước cung cấp thông tin miễn phí về chính sách, pháp luật liên quan;

- Được khen thưởng khi có đóng góp, hỗ trợ tích cực cho công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định;

- Tổ chức của Hội Luật gia Việt Nam, Liên đoàn Luật sư Việt Nam, các tổ chức xã hội - nghề nghiệp khác về pháp luật, tổ chức hành nghề luật sư, tổ chức tư vấn pháp luật hỗ trợ tài liệu phục vụ hoạt động hòa giải ở cơ sở; phổ biến pháp luật về hòa giải ở cơ sở; hỗ trợ tổ chức tập huấn kiến thức pháp luật, nghiệp vụ cho hòa giải viên; tạo điều kiện cho thành viên, hội viên của tổ chức mình tham gia hòa giải ở cơ sở thì được khen thưởng theo quy định.

3. Phạm vi hòa giải ở cơ sở

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);

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;

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;

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;

e) Mâu thuẫn, tranh chấp khác không được hòa giải ở cơ sở theo quy định pháp luật.

4. Nguyên tắc tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở

Theo Điều 4 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 quy định nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở bao gồm các nguyên tắc sau:

- Tôn trọng sự tự nguyện của các bên; không bắt buộc, áp đặt các bên trong hòa giải ở cơ sở.

- 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.

- 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.

- 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.

- Bảo đảm bình đẳng giới trong tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở.

- 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.

Theo Điều 4 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 20262 quy định nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở bao gồm các nguyên tắc sau:

- Tôn trọng sự tự nguyện của các bên; không bắt buộc, áp đặt các bên; khách quan, công bằng, kịp thời, có lý, có tình; bảo mật thông tin quy định tại Điều 5 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

- Tuân thủ pháp luật, phù hợp với đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp; phát huy tinh thần đoàn kết, tương trợ, giúp đỡ lẫn nhau giữa các thành viên trong gia đình, dòng họ, cộng đồng dân cư; quan tâm đến quyền, lợi ích hợp pháp của trẻ em, phụ nữ, người khuyết tật, người cao tuổi và người dân tộc thiểu số.

- Tôn trọng ý chí, quyền, lợi ích hợp pháp của các bên; không xâm phạm lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

- Bảo đảm bình đẳng giới trong tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở.

- Không lợi dụng hòa giải ở cơ sở để ngăn cản các bên liên quan bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật hoặc trốn tránh việc bị xử lý vi phạm hành chính, xử lý hình sự, trốn tránh nghĩa vụ với Nhà nước và nghĩa vụ với các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

- Hoạt động hòa giải ở cơ sở được tiến hành linh hoạt, thuận lợi cho các bên, phù hợp với tình hình thực tế và đặc điểm của từng vụ, việc hòa giải.

- Tiếng nói, chữ viết dùng trong hòa giải ở cơ sở là tiếng Việt. Trường hợp các bên là người dân tộc thiểu số dùng tiếng nói, chữ viết của dân tộc mình thì phải có người phiên dịch; các bên là người khuyết tật nghe, nói hoặc khuyết tật nhìn được hỗ trợ để dùng ngôn ngữ ký hiệu, chữ dành riêng cho người khuyết tật.

5. Quyền và nghĩa vụ của hòa giải viên, tổ trưởng tổ hòa giải

5.1. Quyền của hòa giải viên

Theo Điều 9 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, quyền của hòa giải viên bao gồm:

- Thực hiện hoạt động hòa giải ở cơ sở.

- Đề nghị các bên có liên quan cung cấp tài liệu, thông tin liên quan đến vụ, việc hòa giải.

- Tham gia sinh hoạt, thảo luận và quyết định nội dung, phương thức hoạt động của tổ hòa giải.

---

2 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026 có hiệu lực từ ngày 01/3/2027.

- Được bồi dưỡng kiến thức pháp luật, nghiệp vụ và kỹ năng hòa giải; được cung cấp tài liệu liên quan đến hoạt động hòa giải.

- Hưởng thù lao theo vụ, việc khi thực hiện hòa giải.

- Được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

- Được hỗ trợ, tạo điều kiện để khắc phục hậu quả nếu gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải.

- Kiến nghị, đề xuất về các vấn đề liên quan đến hoạt động hòa giải.

Kể từ 01/3/2027, theo Điều 12 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026, quyền của hòa giải viên bao gồm:

- Thực hiện hoạt động hòa giải ở cơ sở.

- Đề nghị các bên có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến vụ, việc hòa giải.

- Tham gia sinh hoạt, thảo luận và quyết định nội dung, phương thức hoạt động của tổ hòa giải.

- Được bồi dưỡng, tập huấn kiến thức pháp luật, nghiệp vụ và kỹ năng hòa giải; được cung cấp tài liệu liên quan đến hoạt động hòa giải.

- Hưởng thù lao theo vụ, việc khi thực hiện hòa giải.

- Được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

- Được hỗ trợ, tạo điều kiện để khắc phục hậu quả nếu gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải.

- Mời người tham gia hòa giải quy định tại Điều 19 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

- Được đề nghị Ủy ban nhân dân cấp xã, Công an cấp xã bảo đảm an ninh, trật tự khi tiến hành hòa giải trong trường hợp nhận thấy mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật có thể dẫn đến hành vi bạo lực gây ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng của hòa giải viên, các bên và những người khác tham gia hòa giải hoặc gây mất trật tự công cộng.

- Được hỗ trợ khi ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong thực hiện các hoạt động hòa giải ở cơ sở bảo đảm phù hợp với điều kiện thực tiễn.

- Được kiến nghị, đề xuất cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về các vấn đề liên quan đến hoạt động hòa giải.

5.2. Nghĩa vụ của hòa giải viên

Theo Điều 10 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, nghĩa vụ của hòa giải viên bao gồm:

- Thực hiện hòa giải khi có căn cứ theo quy định tại Điều 16 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.

- Tuân thủ các nguyên tắc quy định tại Điều 4 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.

- Từ chối tiến hành hòa giải nếu bản thân có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan đến vụ, việc hòa giải hoặc vì lý do khác dẫn đến không thể bảo đảm khách quan, công bằng trong hòa giải.

- Thông báo kịp thời cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có biện pháp phòng ngừa trong trường hợp thấy mâu thuẫn, tranh chấp nghiêm trọng có thể dẫn đến hành vi bạo lực gây ảnh hưởng đến sức khoẻ, tính mạng của các bên hoặc gây mất trật tự công cộng.

- Thông báo kịp thời cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý trong trường hợp phát hiện mâu thuẫn, tranh chấp có dấu hiệu vi phạm pháp luật về xử lý vi phạm hành chính hoặc pháp luật về hình sự.

Kể từ 01/3/2027, theo Điều 13 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026, nghĩa vụ của hòa giải viên bao gồm:

- Tiến hành hòa giải khi có căn cứ quy định tại Điều 23 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

- Tuân thủ các nguyên tắc quy định tại Điều 4 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

- Từ chối tiến hành hòa giải nếu có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đến vụ, việc hòa giải hoặc vì lý do khác dẫn đến không thể bảo đảm khách quan, công bằng trong hòa giải.

- Thông báo kịp thời cho Tổ trưởng tổ hòa giải trong trường hợp trực tiếp đề nghị Ủy ban nhân dân cấp xã, Công an cấp xã bảo đảm an ninh, trật tự quy định tại khoản 9 Điều 12 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026; phối hợp thực hiện các biện pháp phòng ngừa trong trường hợp nhận thấy mâu thuẫn, tranh chấp có thể dẫn đến hành vi bạo lực gây ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng của các bên và của những người khác tham gia hòa giải (nếu có) hoặc gây mất trật tự công cộng.

- Thông báo kịp thời cho Tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý trong trường hợp phát hiện mâu thuẫn, tranh chấp có dấu hiệu vi phạm pháp luật hành chính hoặc vi phạm pháp luật hình sự.

- Đề xuất Ủy ban nhân dân cấp xã hỗ trợ bố trí người phiên dịch theo đề nghị của các bên.

- Lập văn bản về kết quả hòa giải sau khi kết thúc hòa giải quy định tại Điều 29 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

- Tham gia bồi dưỡng, tập huấn kiến thức pháp luật, nghiệp vụ và kỹ năng hòa giải do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền tổ chức.

5.3. Quyền và nghĩa vụ của tổ trưởng tổ hòa giải

Theo Điều 15 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, quyền và nghĩa vụ của tổ trưởng tổ hòa giải được quy định bao gồm:

- Phân công, phối hợp hoạt động của các hòa giải viên.

- Đại diện cho tổ hòa giải trong quan hệ với Trưởng ban công tác Mặt trận, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trong thực hiện trách nhiệm của tổ hòa giải.

- Đề nghị cho thôi làm hòa giải viên theo quy định tại khoản 2 Điều 11 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.

- Báo cáo kịp thời với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan có thẩm quyền về các vụ, việc theo quy định tại khoản 4 và khoản 5 Điều 10 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.

- Báo cáo hằng năm và báo cáo đột xuất về tổ chức và hoạt động của tổ hòa giải với Ủy ban nhân dân, Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã.

- Phối hợp với tổ trưởng tổ hòa giải khác để trao đổi kinh nghiệm hoặc tiến hành hòa giải những vụ, việc liên quan đến các thôn, tổ dân phố khác nhau.

- Có các quyền, nghĩa vụ của hòa giải viên quy định tại Điều 9 và Điều 10 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.

Kể từ 01/3/2027, theo Điều 18 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026, quyền và nghĩa vụ của tổ trưởng tổ hòa giải được quy định bao gồm:

- Phân công, phối hợp hoạt động của các hòa giải viên.

- Đại diện cho tổ hòa giải trong quan hệ với Trưởng ban công tác Mặt trận, Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trong thực hiện trách nhiệm của tổ hòa giải.

- Đề nghị cho thôi làm hòa giải viên quy định tại khoản 3 Điều 14 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

- Báo cáo kịp thời với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan có thẩm quyền về các vụ, việc quy định tại khoản 5 Điều 13 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

- Báo cáo hằng năm, đột xuất về tổ chức và hoạt động của tổ hòa giải với Ủy ban nhân dân, Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã.

- Phối hợp với Tổ trưởng tổ hòa giải khác để trao đổi kinh nghiệm hoặc tiến hành hòa giải những vụ, việc liên quan đến các thôn, tổ dân phố khác nhau.

- Thực hiện thủ tục đề nghị thanh toán thù lao theo vụ, việc hòa giải cho hòa giải viên trong tổ hòa giải và cho người được mời tham gia hòa giải quy định tại điểm b khoản 2 Điều 19 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026, kinh phí hoạt động của tổ hòa giải theo quy định của pháp luật.

- Có các quyền, nghĩa vụ của hòa giải viên quy định tại Điều 12 và Điều 13 của Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

II. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. BƯỚC 1. Trước khi hòa giải

- Hòa giải viên phải tìm hiểu nội dung vụ việc, nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp, lợi ích mà mỗi bên hướng tới. Việc tìm hiểu đầy đủ nội dung vụ việc có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả của toàn bộ quá trình hòa giải. Hòa giải viên không chỉ cần nắm được "sự việc đã xảy ra" mà còn phải hiểu rõ "vì sao sự việc xảy ra" và "điều gì các bên thực sự mong muốn".

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

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

- Hòa giải viên phải tìm hiểu các quy định pháp luật điều chỉnh trực tiếp mối quan hệ giữa các bên mâu thuẫn, tranh chấp. Hòa giải viên cần đọc quy định pháp luật (Bộ luật, luật, nghị định, thông tư), các tài liệu pháp luật liên quan điều chỉnh vấn đề, nội dung tranh chấp, mâu thuẫn giữa các bên để đối chiếu quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của mỗi bên trong mối quan hệ đó. Hòa giải viên phải trả lời được các câu hỏi: Về mặt pháp lý thì ai sai, ai đúng, sai đến đâu và đúng ở mức

độ nào, vấn đề này sẽ giải quyết như thế nào theo quy định pháp luật. Trong trường hợp cần thiết, hòa giải viên có thể đưa vụ việc ra trao đổi, thảo luận trong tổ hòa giải để tìm ra các quy định pháp luật thích hợp áp dụng cho giải quyết vụ việc hoặc tham khảo ý kiến của những người có trình độ pháp lý (như công chức tư pháp cấp xã, luật gia, luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thẩm phán, hội thẩm nhân dân, kiểm sát viên… sinh sống trong khu vực hoặc mình biết).

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

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

Thời gian thực hiện các công việc trước khi tiến hành hòa giải là 03 ngày kể từ ngày được phân công hòa giải (Khoản 2 Điều 20 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013) kể từ ngày 01/3/2027 nội dung này được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026.

2. BƯỚC 2. Tiến hành hòa giải

2.1. Thành phần tham dự buổi hòa giải

** Thành phần tham dự buổi hòa giải gồm có:*

- Hòa giải viên: chủ trì buổi hòa giải;

- Các bên tranh chấp, mâu thuẫn;

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

- Để cuộc hòa giải đạt hiệu quả, hòa giải viên có thể mời người khác tham gia hòa giải, đó là những người có uy tín trong dòng họ, ở nơi sinh sống, nơi làm việc; người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội. Ví dụ như luật gia, luật sư (việc huy động những người này đặc biệt có hiệu quả đối với các địa bàn đô thị, tranh chấp xảy ra thường phức tạp, giá trị lớn, trình độ dân trí cao hơn khu vực

nông thôn); già làng, trưởng bản (tại miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, già làng, trưởng bản là những người có uy tín cao, được kính trọng trong cộng đồng, tiếng nói của họ rất có giá trị, vì vậy sự tham gia của họ vào quá trình hòa giải là một yếu tố dẫn đến thành công), chức sắc tôn giáo (khi các bên hoặc một trong các bên tranh chấp là người theo đạo, thì việc tham gia hòa giải của chức sắc tôn giáo sẽ mang lại hiệu quả thiết thực), người biết rõ vụ việc; đại diện của cơ quan, tổ chức liên quan (ví dụ: hòa giải tranh chấp đất đai, có thể mời công chức địa chính, công chức tư pháp ở xã, phường, thị trấn; hòa giải vi phạm pháp luật thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở có thể mời công an xã…) hoặc người có uy tín khác (đội ngũ cán bộ, công chức đã nghỉ hưu);

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

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

Kể từ ngày 01/3/2027 nội dung này được thực hiện theo quy định tại khoản Điều 19 Luật Hòa giải cơ sở năm 2026.

** Về hình thức hòa giải*

Theo Khoản 1 Điều 21 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, hòa giải được thực hiện trực tiếp, bằng lời nói và có sự tham gia của các bên.

Tuy nhiên, từ ngày 01/3/2027, quy định mới có sự thay đổi đáng chú ý. Theo khoản 1 Điều 26 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2026, hòa giải có thể được tiến hành trực tiếp, trực tuyến hoặc kết hợp trực tiếp và trực tuyến.

Quy định này tạo thêm phương thức linh hoạt, phù hợp với điều kiện thực tế và yêu cầu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác hòa giải ở cơ sở.

2.2. Thời gian, địa điểm tổ chức buổi 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.

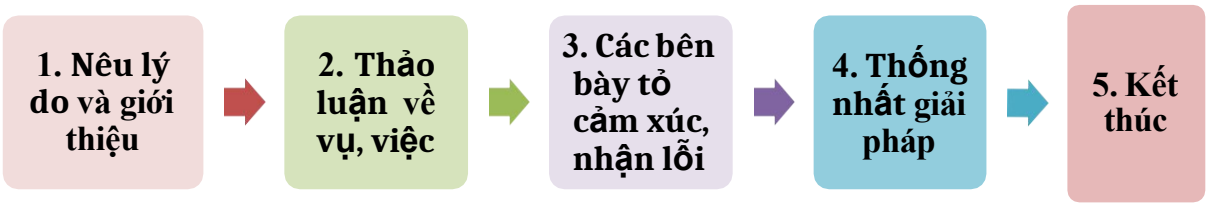
- Thời gian: Buổi hòa giải cần diễn ra trong khoảng thời gian phù hợp với đặc điểm sinh hoạt của các bên.

- Địa điểm: Địa điểm thực hiện buổi hòa giải cần bảo đảm thuận tiện cho các bên. Cách bố trí, sắp xếp không gian tổ chức buổi hòa giải cần phải tạo môi trường hài hòa (về chỗ ngồi, ánh sáng, nhiệt độ, tiếng ồn…), giúp cho các bên có

cảm giác thoải mái, dễ chịu khi tham gia buổi hòa giải; không nên hình thức, phức tạp hoá trong khâu tổ chức thực hiện.

2.3. Quy trình của một cuộc hòa giải

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



(1) Nêu lý do và giới thiệu: Hòa giải viên chủ trì buổi hòa giải nêu lý do, mục đích, ý nghĩa, thống nhất về một số quy ước, thỏa thuận về cách làm với các bên tranh chấp tại buổi hòa giải:

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

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

- Hòa giải viên thống nhất với các bên về một số nguyên tắc cơ bản trong buổi hòa giải: Lịch sự và tôn trọng lẫn nhau, mọi người lần lượt nói, không ngắt lời nhau và lắng nghe người khác nói một cách tôn trọng, mọi người bày tỏ quan điểm của mình và nói lên suy nghĩ, cảm nhận, hiểu biết của mình, mọi người nên ngồi yên tại chỗ, không di chuyển xung quanh hoặc di chuyển về phía người tham gia khác, không đe dọa, gọi người khác bằng từ ngữ khiếm nhã, lớn tiếng hoặc có hành vi hăm dọa.

(2) Thảo luận vụ, việc

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

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

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

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

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

Chẳng hạn, trong tranh chấp vay mượn tiền giữa hàng xóm, một bên cho rằng đã trả đủ, trong khi bên kia cho rằng chưa nhận đủ tiền. Khi cho từng bên trình bày không bị ngắt lời, hòa giải viên phát hiện ra rằng khoản tiền trả được chia làm nhiều lần nhưng không có giấy biên nhận. Việc làm rõ chi tiết này giúp hai bên nhận ra nguyên nhân mâu thuẫn xuất phát từ sự thiếu chặt chẽ trong giao dịch, chứ không phải từ ý đồ gian dối.

(3) Tạo cơ hội để các bên chia sẻ, bày tỏ suy nghĩ, cảm xúc, ảnh hưởng của sự việc đối với bản thân mỗi bên

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

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

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

(4) Thống nhất giải pháp

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

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

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

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

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

- Luôn có thái độ khách quan;

- Bảo đảm rằng tất cả các bên được trình bày ý kiến của mình trong quá trình thống nhất giải pháp;

- Kiểm soát cảm xúc của các bên và đảm bảo rằng mọi người đều có quyền đưa ra quan điểm theo cách lịch sự và tôn trọng;

- Luôn tập trung vào những gì có thể làm để khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra, không đổ lỗi, chỉ trích hay xúc phạm người bất kỳ người nào tham gia hòa giải;

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

Nếu các bên đề xuất phương án không hợp pháp hoặc không thích hợp (chẳng hạn như biện pháp nghiêm khắc hơn đối với thiệt hại thực tế xảy ra) hoặc trái phong tục, tập quán, thì hòa giải viên cần giải thích hoặc điều tiết nội dung

trao đổi theo hướng lưu ý người tham gia về các quy định pháp luật liên quan và nhấn mạnh rằng các giải pháp hòa giải đưa ra không nhằm mục đích trừng phạt.

Nếu thỏa thuận hòa giải bao gồm yêu cầu trả tiền bồi thường cho người thiệt bị hại, hòa giải viên phải đảm bảo rằng: Mức tiền theo thỏa thuận là công bằng và hợp lý (đúng với thiệt hại thực tế xảy ra); Người có trách nhiệm trả tiền có khả năng chi trả; Người có trách nhiệm trả tiền có một khoảng thời gian cần thiết để chuẩn bị tiền (bao gồm cả phương án trả góp nếu cần).

Khi giúp những người tham gia thống nhất về thỏa thuận, hòa giải viên nên khuyến khích những người tham gia xem xét các phương án có thể khắc phục hậu quả. Có thể tham khảo các phương án sau: xin lỗi người bị thiệt hại, bên gây ra thiệt hại cam kết khắc phục hậu quả, làm công việc tình nguyện cho người bị thiệt hại (ví dụ: phối hợp xây dựng lại bức tường bị đạp đổ; trồng lại cây đã bị nhổ, dập nát…).

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

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

- Đề xuất hoãn lại trong thời gian ngắn (tối đa là 05 ngày) để các bên cân nhắc những phương án, sau đó mời họ gặp mặt lại vào ngày khác để xem có thể đạt được thỏa thuận hay không.
- Kết thúc hòa giải, nếu hòa giải viên thấy rằng nếu tiếp tục cũng không hiệu quả.

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

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

(5) Kết thúc và ký biên bản hòa giải

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

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

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

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

3. BƯỚC 3. Sau khi hòa giải

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

- Giám sát và đôn đốc, thúc đẩy việc thực hiện thỏa thuận hòa giải;

- Gặp mặt định kỳ với các bên để kiểm tra tình hình thực hiện và động viên, nhắc nhở họ về những cam kết họ đưa ra;

- Kịp thời phát hiện vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện thỏa thuận, khuyến khích các bên đưa ra giải pháp hoặc thông báo cho Tổ trưởng Tổ hòa giải để giải quyết theo luật định.

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

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

III. KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Kỹ năng chung của hòa giải viên

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

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

a) Nội dung thu thập thông tin

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

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

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

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

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

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

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

b) Cách thức thu thập thông tin

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

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

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

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

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

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

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

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

** Nội dung pháp luật cần tra cứu:*

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

Ví dụ: Bà E vay của bà P một khoản tiền lớn để làm vốn kinh doanh. Quá hạn 03 tháng không trả được nợ nên bà P đòi bà E trả cả gốc và lãi bằng quyền sử dụng 150m^2 đất. Bà E đã giấu chồng viết giấy tay về việc gán mảnh đất của gia đình để trả nợ. Bà P chỉ nhận giấy viết tay và không làm thủ tục sang tên, 3 năm sau bà E chết, lúc này P viết giấy tay chuyển mảnh đất này cho ông G. Khoảng 02 năm sau, ông G đến dựng nhà thì bị chồng và con bà E ngăn cản vì cho rằng ông G xâm phạm vào quyền sử dụng đất của họ. Tranh chấp quyền sử dụng đất xảy ra căng thẳng giữa ông G và chồng, con của bà E.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

+ Đối với việc tra cứu thông tin bằng công nghệ thông tin, hòa giải viên cần xác định từ khóa để tra cứu trên Cổng/Trang thông tin điện tử hoặc công cụ tìm

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

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

** Nội dung phong tục tập quán cần tra cứu*

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

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

Một số lưu ý khi tra cứu phong tục tập quán

- Không nêu ra những câu ca, mệnh đề có chứa nội dung bất bình đẳng giới (Ví dụ: Hòa giải viên không nói "con hư tại mẹ, cháu hư tại bà" mà thay vào đó là

câu "Con hư là tại mẹ cha, cháu hư là tại cả bà lẫn ông" hoặc không nói câu "Nhất nam viết hữu, thập nữ viết vô" mà thay vào đó là câu "trai mà chi gái mà chi - con nào có nghĩa có nghì là hơn".

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

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

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

a) Nội dung

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

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

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

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

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

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

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

b) Cách thức thực hiện

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

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

> Ví dụ: Đối với người nói to, lấn át người khác thì hòa giải viên cần cương quyết, thẳng thắn đề nghị họ bình tĩnh, nói đủ nghe… Hoặc đối với người hi vọng thông qua cuộc hòa giải sẽ không phải bồi thường hoặc bồi thường giá trị thấp hơn thiệt hại thực tế xảy ra thì hòa giải viên cũng cần nhấn mạnh, khẳng định trách nhiệm của họ theo quy định pháp luật, mức độ bồi thường sẽ phụ thuộc vào ý chí của người bị thiệt hại…

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

- Luôn thông cảm và tôn trọng đối tượng: Khi phân tích, giải thích cho các bên biết hành vi của họ là đúng hay sai, hòa giải viên cần phải xây dựng không

khí gần gũi và tin tưởng, cảm thông và tôn trọng các bên, luôn có thái độ ân cần, chia sẻ, nhiệt tình, cần phải làm cho không khí nói chuyện được vui vẻ, chan hòa. Điều này sẽ giúp các bên giải tỏa được căng thẳng, họ sẽ bày tỏ suy nghĩ, tâm tư cũng như trăn trở của mình để các bên cùng cảm nhận, thấu hiểu nhau.

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

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

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

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

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

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

a) Nội dung của kỹ năng ghi chép

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

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

bên. Điều này giúp hòa giải viên nắm bắt được thái độ, quan điểm, nguyện vọng của từng bên trong tranh chấp.

- Ghi biên bản hòa giải: Luật Hòa giải ở cơ sở không bắt buộc hòa giải viên phải lập biên bản hòa giải (khoản 4 Điều 21 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 quy định "*Trường hợp các bên đồng ý thì lập văn bản hòa giải thành*"; Khoản 3 Điều 10 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP quy định "*Trường hợp các bên yêu cầu lập văn bản hòa giải không thành thì hòa giải viên lập văn bản*"). Do đó, khi hòa giải viên ghi chép lại nội dung, diễn biến của buổi hòa giải sẽ giúp hòa giải viên dễ dàng lập văn bản hòa giải thành hoặc không thành theo quy định này.

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

b) Cách thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Nội dung

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

đến đâu và nhận lỗi, đề xuất giải pháp khắc phục "cái sai" đó trên sự thiện chí, hợp tác.

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

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

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

> **Ví dụ:** G và H kết hôn được 02 năm, nay chồng muốn áp dụng chế độ tài sản của vợ chồng theo thỏa thuận. Tuy nhiên người vợ không đồng ý do đó mâu thuẫn vợ chồng xảy ra, lục đục kéo dài. Vì vậy hòa giải viên phải phân tích cho vợ chồng hiểu chế độ tài sản của vợ chồng theo thỏa thuận phải được lập trước khi kết hôn3. Nếu như trước khi kết hôn, chị G và anh H không lựa chọn áp dụng chế độ tài sản theo thỏa thuận thì đương nhiên tài sản của hai người sẽ thực hiện theo luật định. Giải quyết trường hợp này, hòa giải viên có thể phân tích cho hai vợ chồng lựa chọn giải pháp chia tài sản chung trong thời kỳ hôn nhân (vợ chồng có thể thỏa thuận chia một phần hoặc toàn bộ tài sản chung)

b) Cách thức thực hiện

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

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

- Sau khi đọc điều luật cho các bên nghe, hòa giải viên phân tích vào trường hợp cụ thể của hai bên mâu thuẫn, tranh chấp (Ví dụ: Hỏi chị G và anh H có lập văn bản thỏa thuận chế độ tài sản của vợ chồng trước khi kết hôn không. Nếu có

---

3 Điều 47 Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014

thì áp dụng văn bản đó, nếu không có thì sau khi kết hôn không thể xác lập chế độ tài sản vợ chồng theo thỏa thuận. Do đó, các bên chỉ có thể thỏa thuận chia tài sản chung trong thời kỳ hôn nhân (theo Điều 38 Luật hôn nhân và gia đình) hoặc thỏa thuận một bên đưa tài sản chung vào kinh doanh (theo Điều 36 Luật hôn nhân và gia đình).

Việc hướng dẫn, phân tích các quy định pháp luật cho các bên tranh chấp và những người có liên quan trong quá trình hòa giải rất quan trọng, không chỉ cung cấp kiến thức pháp luật cho các bên mà còn nhằm bảo đảm thỏa thuận của các bên không trái pháp luật, đồng thời dần dần hình thành ý thức tự giác tìm hiểu pháp luật của cho các bên và tác động đến những người xung quanh ý thức tìm hiểu pháp, từ đó xây dựng văn hóa tuân thủ pháp luật.

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

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

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

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

b) Nội dung

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

- Đối với vấn đề bức xúc của một hoặc hai bên tranh chấp, hòa giải viên phải nghiên cứu kỹ quy định pháp luật, đặt mình vào vị trí của các bên tranh chấp để

hiểu, cảm thông và tìm ra giải pháp hữu hiệu nhằm giải tỏa bức xúc kịp thời, đáp ứng tốt nhất nhu cầu, nguyện vọng cho người dân, từ đó giúp người dân yên tâm.

- Vận động nhân dân, làm cho người dân tin tưởng rằng luôn luôn được Đảng và Nhà nước bảo hộ quyền và lợi ích hợp pháp; dù các bên lựa chọn giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp bằng con đường hòa giải hay bằng con đường tư pháp thì mọi quyết định đều bảo đảm sự công bằng, bảo vệ tối đa lợi ích của người dân.

b) Cách thức

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

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

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

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

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

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

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

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

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

** Kỹ năng khơi gợi sự thấu cảm*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(i) Biết lắng nghe các bên nói.

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

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

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

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

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

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

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

tác hòa giải ở cơ sở là cần thiết nhằm bảo đảm tính kịp thời, chính xác, khách quan và hiệu quả.

a) Nội dung

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

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

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

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

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

b) Cách thức thực hiện

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(ii) Kỹ năng hòa giải từ xa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1. Kỹ năng giao tiếp của hòa giải viên

Kỹ năng giao tiếp của hòa giải viên giữ vai trò quan trọng trong việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên. Hòa giải viên có kỹ năng giao tiếp tốt là người tạo được ấn tượng tốt, truyền đạt thông tin hiệu quả, tạo sự thấu hiểu lẫn nhau và kết nối mọi người thành công, mang lại tỷ lệ hòa giải thành cao. Kỹ năng

giao tiếp thể hiện ở việc sử dụng kỹ năng nói (giọng điệu, sử dụng từ ngữ); kỹ năng lắng nghe; kỹ năng biểu cảm (phi ngôn ngữ).

a) Kỹ năng nói

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

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

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

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

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

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

- Không nên:

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

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

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

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

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

b) Kỹ năng lắng nghe

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

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

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

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

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

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

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

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

+ Thể hiện sự đồng cảm khi lắng nghe.

- Không nên:

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

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

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

+ Tỏ ra giận dữ, không kiên nhẫn;

+ Ngắt lời hoặc để phía bên kia ngắt lời.

c) Kỹ năng đặt câu hỏi

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

- Mục đích đưa ra câu hỏi:

+ Thu thập thông tin;

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

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

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

+ Đề nghị các bên đề xuất giải pháp.

- Hòa giải viên nên sử dụng câu hỏi sau:

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

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

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

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

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

- Không nên:

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

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

2.2. Kỹ năng điều hành, kiểm soát buổi hòa giải

Hòa giải viên luôn luôn xác định vai trò trung gian của mình là giúp các bên tìm ta giải pháp cho vấn đề của họ. Do đó, việc điều hành buổi hòa giải đòi hỏi hòa giải viên phải có kỹ năng tốt để dẫn dắt cuộc đối thoại giữa các bên đi đến thống nhất giải pháp tháo gỡ mâu thuẫn, tranh chấp.

a) Vai trò của hòa giải viên tại buổi hòa giải

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

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

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

- Tạo môi trường thoải mái, bầu không khí hợp tác, cởi mở để các bên hiểu rõ hành vi, hậu quả, quan điểm của nhau, hướng dẫn các bên tập trung vào vấn đề thực sự quan trọng, các giải pháp để tháo gỡ "nút thắt"; từ đó khuyến khích, giúp các bên thay đổi mối quan hệ từ mâu thuẫn, tranh chấp sang hòa bình "thắng – thắng"4 (cả hai bên đều đạt được một số yêu cầu đối với bên kia).

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

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

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

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

b) Kỹ năng kiểm soát cảm xúc của các bên

Trong quá trình tiến hành hòa giải, các bên có thể có các trạng thái cảm xúc khác nhau như giận dữ, bực tức hoặc khóc lóc, kể lể hoặc im lặng, tỏ thái độ không hợp tác, thách thức hoặc cảm thấy hả hê. Hòa giải viên không được bỏ qua các cảm xúc của các bên, không nên từ chối mà phải chấp nhận nó. Khi gặp các tình huống đó, hòa giải viên cần kiểm soát được cảm xúc của các bên.

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

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

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

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

+ Yêu cầu người có biểu hiện căng thẳng, giận dữ phải bình tĩnh.

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

+ Nhắc lại mục tiêu của buổi hòa giải.

---

4 Mục tiêu của hòa giải không phải là "trừng phạt hay trả giá hoặc ép buộc chịu trách nhiệm" mà là giúp các bên cùng đạt được mục đích của họ ở mức độ chấp nhận được.

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

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

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

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

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

c) Kỹ năng giải quyết sự bế tắc

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

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

+ Cố gắng hài hước

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

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

- Không nên:

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

+ Tỏ ra thất vọng, chán nản

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

2.3. Kỹ năng quan sát

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

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

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

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

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

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

IV. HÒA GIẢI MỘT SỐ VỤ, VIỆC CỤ THỂ TRONG LĨNH VỰC: HÔN NHÂN – GIA ĐÌNH, DÂN SỰ, ĐẤT ĐAI, XÂY DỰNG, MÔI TRƯỜNG VÀ CÁC LĨNH VỰC KHÁC

1. Câu chuyện hòa giải ở cơ sở trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình.

CHỮ "NHẪN" GIỮ LẤY TỔ ẤM

Anh Hùng và chị Yến từng là đôi vợ chồng hạnh phúc khiến cả xóm ngưỡng mộ. Ngày cưới anh, chị khóc vì sung sướng; ngày sinh con đầu lòng, anh nắm tay vợ hứa sẽ "không bao giờ để mẹ con chịu thiệt thòi". Nhưng cuộc sống đâu chỉ toàn lời hứa đẹp. Công việc của anh Hùng bận rộn và căng thẳng. Đồng nghiệp, đối tác thường xuyên mời nhậu. Ban đầu anh từ chối, nhưng dần dần anh biết rằng"không gặp nhau ở bàn nhậu thì khó làm việc". Rồi nhậu nhiều thành thói quen - rượu bia trở thành một phần trong cuộc sống anh lúc nào không hay.

Cứ sau 10 giờ tối, chị Yến lại nghe tiếng xe anh đỗ ở cổng, hòa cùng mùi bia nồng nặc. Sự vô tâm của anh khiến chị Yến ngày càng tổn thương. Chồng đi sớm, về khuya; con nhỏ quấy khóc; việc nhà một mình cáng đáng. Chị mệt mỏi, tủi thân và bắt đầu cằn nhằn, nói lời khó nghe với chồng. Những bữa cơm nguội lạnh, những tối không tiếng cười dần thay thế những buổi tối vui vẻ, hạnh phúc ngày trước. Lúc anh Hùng say, chị Yến nói nặng. Khi chị Yến bực, anh Hùng trả lời cay nghiệt. Từ cãi nhau nhỏ, họ chuyển sang quát tháo, rồi xô đẩy, mắng mỏ. Tức nước vỡ bờ, chị Yến viết đơn ly hôn, Anh Hùng nhìn tờ giấy ấy mà lòng như

nghẹn lại. Anh không muốn mất gia đình, nhưng cũng không biết bắt đầu thay đổi từ đâu.

Việc cãi vã của hai vợ chồng thường xuyên như cơm bữa. Hàng xóm biết chuyện, khuyên hai vợ chồng nên tìm đến tổ hòa giải để nhờ giải quyết mâu thuẫn.

Nhưng với cái tôi lớn, hai vợ chồng đều không ai chịu nói. Cho đến một ngày hai vợ chồng xô xát đến bị thương.

2. Câu chuyện hòa giải ở cơ sở trong lĩnh vực dân sự

CĂN NHÀ HAI PHẦN TÌNH – MỘT PHẦN PHÁP LÝ

Anh A và chị B kết hôn được ba năm. Hai bên gia đình thương con, gom góp tiền để hỗ trợ hai vợ chồng trẻ mua một căn nhà nhỏ.

Ngày nhận Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà, cả hai đã vui mừng khôn xiết khi trên giấy ghi rõ: "Đồng sở hữu: Anh A – Chị B". Căn nhà là tổ ấm của họ, là minh chứngmcho sự chung tay của hai bên gia đình nội, ngoại. Nhưng hạnh phúc không kéo dài. Một buổi chiều, anh A gặp tai nạn giao thông và ra đi đột ngột. Chị B sụp đổ hoàn toàn. Sau đám tang, chị quyết định chuyển về quê sống và muốn bán căn nhà để trả nợ, lo chi phí sinh hoạt. Tưởng rằng chuyện sẽ dễ dàng, ai ngờ...

Khi nghe tin chị định bán nhà, bố mẹ anh A lập tức phản đối: Căn nhà đó là tài sản của cả anh A. Nó mất rồi thì phải chia thừa kế! – mẹ anh A nói.

Chị B lắc đầu từ chối: Đây là tài sản chung của vợ chồng con. Con là chủ sở hữu, con có quyền quyết định bán.

Ba anh A giận dữ: Không thể được! Phần của thằng A phải chia theo pháp luật. Nếu con bán là con vi phạm quyền của gia đình! Hai bên to tiếng. Tình cảm vốn tốt đẹp sau đám tang bỗng trở nên căng thẳng. Để giải quyết mâu thuẫn trong êm đẹp, chị B nhờ bà H – hòa giải viên của thôn cũng là thẩm phán về hưu đứng ra giúp hòa giải. Nhận dược đơn của chị B, bà H đã thông tin cho tổ trưởng tổ hòa giải đề nghị cho mình xử lý việc này và được tổ trưởng tổ hòa giải đồng ý.

3. Câu chuyện hòa giải ở cơ sở trong lĩnh vực đất đai

RANH GIỚI ĐẤT CHUNG

Khi anh B mua nhà về sinh sống tại khu dân cư, hàng xóm xung quanh có kể rằng gia đình ông A – sống ngay sát nhà anh – vốn là người khép kín, khó gần. Tuy nhiên, anh B không quá bận tâm đến những lời truyền miệng đó. Ngay những ngày đầu chuyển về, anh đã chủ động sang chào hỏi, làm quen để tạo mối quan hệ láng giềng thân thiện.

Trong buổi trò chuyện đầu tiên, ông A cho biết phía sau mỗi căn nhà có một phần đất "lưu không" giáp ranh nhau và đề nghị hai gia đình cùng giữ gìn vệ sinh,

bảo đảm môi trường sống chung. Thời gian đầu, quan hệ giữa hai gia đình diễn ra khá bình thường.

Tuy nhiên, sau đó một thời gian, mâu thuẫn bắt đầu phát sinh. Con anh B học bài trên tầng thường vứt giấy vụn, vỏ bánh kẹo xuống khu đất trống phía sau khiến ông A nhiều lần phải quét dọn. Đến mùa hè, anh B thuê thợ lắp đặt cục nóng điều hòa ở phía sau nhà, phần cục nóng có đua ra khoảng khe trống giữa hai nhà thì bị ông A ngăn cản. Ông A cho rằng một phần khe trống này thuộc quyền sử dụng đất của gia đình ông theo Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, nên nếu ông không đồng ý thì anh B không được phép lắp đặt.

Không chỉ vậy, ông A còn phê bình anh B trong việc dạy con, cho rằng trẻ con nhà anh thường xuyên vứt rác bừa bãi, cười đùa ầm ĩ vào đêm khuya, làm ảnh hưởng đến sinh hoạt và nghỉ ngơi của các hộ xung quanh.

Về phía mình, anh B cho rằng khe trống đó là phần đất sử dụng chung của hai hộ gia đình nên anh có quyền lắp đặt cục nóng điều hòa, đồng thời đưa Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của gia đình ra để chứng minh. Anh cũng cho rằng trẻ con vui chơi, có lúc ồn ào là điều khó tránh khỏi, không đến mức nghiêm trọng như ông A phản ánh.

Hai bên thường xuyên lời qua tiếng lại, không khí hàng xóm ngày càng căng thẳng. Nhận thấy nếu không kịp thời giải quyết, mâu thuẫn sẽ kéo dài, ảnh hưởng đến trật tự và đời sống chung của khu dân cư, Tổ hòa giải của tổ dân phố đã quyết định vào cuộc.

4. Câu chuyện hòa giải ở cơ sở trong lĩnh vực đời sống xã hội, môi trường

4.1. Câu chuyện thứ 01:

KHÔNG HÚT THUỐC LÁ NƠI ĐÔNG NGƯỜI

Những buổi chiều ở sân khu tập thể X luôn rộn ràng tiếng cười nói. Khi mặt trời vừa tắt nắng, người già ra hóng mát, trẻ em ríu rít nô đùa, thanh thiếu niên chơi cầu lông, nhảy dây, tạo nên một không gian sinh hoạt chung ấm áp, quen thuộc của cả khu dân cư.

Thế nhưng, thời gian gần đây, ở góc sân thường xuất hiện một nhóm thanh niên tụ tập nói chuyện ồn ào, văng tục, chửi bậy. Một số người trong nhóm còn hút thuốc lá ngay tại khu vui chơi, khói thuốc bay mù mịt, mùi nồng nặc khiến nhiều người, đặc biệt là các bậc phụ huynh có con nhỏ, cảm thấy rất khó chịu.

Một buổi chiều, chị M đưa con xuống sân chơi. Thấy P – một thanh niên trong nhóm – đang hút thuốc lá ngay gần khu vực trẻ em vui chơi, chị M đã không kìm được bức xúc, lớn tiếng nhắc nhở: “Cháu không được hút thuốc lá ở đây, chỗ

này là sân chơi của trẻ con. Cháu nói năng cũng phải giữ ý, đừng văng tục, chửi bậy trước mặt các cháu nhỏ. Nếu cháu vẫn tiếp tục như vậy, cô sẽ phản ánh lên tổ dân phố để xử lý."

Biết chuyện, mẹ của P là chị N tỏ ra rất tức giận. Chị cho rằng chị M vốn có hiềm khích với gia đình mình từ trước nên mới làm căng sự việc. Chị N lớn tiếng bênh vực con: "Con tôi chỉ hút vài điếu thuốc do bạn bè mời, có phải mỗi mình nó hút đâu. Ở khu tập thể, ai muốn làm gì thì làm, không thích thì ở trong nhà mình."

Hai bên lời qua tiếng lại, không khí trở nên căng thẳng. Một số gia đình khác cũng bị cuốn vào cuộc tranh cãi, làm mất trật tự sinh hoạt chung của khu tập thể.

4.2. Câu chuyện thứ 02:

BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG Ở XÓM LÀNG

Từ khi khu công nghiệp gần khu dân cư đi vào hoạt động, quán cơm bình dân của bà H trở nên đông khách hơn hẳn. Công nhân ra vào tấp nập, doanh thu của quán tăng lên rõ rệt. Từ sáng sớm tinh mơ, tiếng xe chở thực phẩm, rau củ, thịt cá đã rộn ràng cả con ngõ nhỏ.

Để tiết kiệm chi phí, bà H thường mang bếp than tổ ong ra ngõ nhóm lửa, khói, mùi than bốc lên mù mịt, len lỏi vào các nhà xung quanh. Không chỉ vậy, rác thải sinh hoạt và nước thải từ quán cơm thường xuyên bị đổ ra khu vực gần nhà bà T – hàng xóm sát vách – khiến mùi hôi bốc lên nồng nặc, ruồi nhặng kéo đến, gây ô nhiễm môi trường, ảnh hưởng nghiêm trọng đến sinh hoạt và sức khỏe của các hộ dân.

Bà T và một số hàng xóm đã nhiều lần góp ý nhẹ nhàng, mong bà H điều chỉnh cách kinh doanh cho phù hợp, nhưng bà H không những không khắc phục mà còn tỏ thái độ phớt lờ. Mâu thuẫn giữa hai bên ngày càng căng thẳng, dẫn đến cãi vã, làm mất đoàn kết trong khu dân cư./.