



UBND PHƯỜNG HOÀI NHƠN ĐÔNG
VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND

TÀI LIỆU HỘI NGHỊ

**Tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng tuyên truyền pháp luật
và hòa giải cơ sở phường Hoài Nhơn Đông năm 2025**



Hoài Nhơn Đông, tháng 10/2025



CHƯƠNG TRÌNH
Hội nghị tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng tuyên truyền pháp luật
và hòa giải cơ sở phường Hoài Nhơn Đông năm 2025

TT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN
1	Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu	Văn phòng HĐND và UBND phường
2	Phát biểu khai mạc	Lãnh đạo UBND phường
3	Báo cáo viên trình bày chuyên đề thứ nhất: Thông tin về Hiến pháp sửa đổi năm 2025, một số văn bản pháp luật mới.	- Ông Lê Thành Trung - Giám đốc Trung tâm Trợ giúp pháp lý Nhà nước Quy Nhơn, Gia Lai; - Báo cáo viên pháp luật Trung tâm Trợ giúp pháp lý Nhà nước Quy Nhơn, Gia Lai
4	Báo cáo viên trình bày chuyên đề thứ hai: Nghiệp vụ, kỹ năng phổ biến, giáo dục, tuyên truyền pháp luật	
5	Báo cáo viên trình bày chuyên đề: Nghiệp vụ, kỹ năng hòa giải cơ sở; Quyết định số 2372/QĐ-BTP ngày 18/7/2025 của Bộ Tư pháp ban hành ban hành Chương trình khung bồi dưỡng kiến thức pháp luật, nghiệp vụ hòa giải cho hòa giải viên ở cơ sở.	

MỘT SỐ ĐIỂM MỚI CỦA HIẾN PHÁP SỬA ĐỔI, BỔ SUNG NĂM 2025

1. Khái quát về Hiến pháp năm 2013 và sự cần thiết phải sửa đổi, bổ sung

Hiến pháp là đạo luật gốc, có hiệu lực pháp lý cao nhất trong hệ thống pháp luật của một quốc gia. Tại Việt Nam, Hiến pháp không chỉ là văn kiện pháp lý tối cao mà còn là tuyên bố chính trị thể hiện sâu sắc bản chất của nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, vai trò lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam và quyền làm chủ của Nhân dân. Hiến pháp năm 2013, với 11 chương và 120 điều, đã và đang là nền tảng chính trị, pháp lý vững chắc cho sự ổn định và phát triển bền vững của đất nước.

Sau hơn một thập kỷ thi hành Hiến pháp 2013, yêu cầu đổi mới mô hình quản trị quốc gia, sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả đã trở nên cấp thiết. Đáp ứng yêu cầu này, Quốc hội đã tiến hành rà soát, sửa đổi, bổ sung một số điều quan trọng của Hiến pháp. Những sửa đổi này không chỉ mang tính kỹ thuật lập pháp mà còn là sự kết tinh của lý luận chính trị - pháp lý hiện đại và thực tiễn quản trị quốc gia sâu sắc, thể hiện tầm nhìn chiến lược trong xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam hiện đại, dân chủ và phát triển. Nhu cầu sửa đổi Hiến pháp 2013 bắt nguồn từ yêu cầu khách quan của công cuộc đổi mới mô hình quản trị quốc gia và sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước nhằm đạt được sự tinh gọn, hiệu lực và hiệu quả. Sự phát triển kinh tế - xã hội sau hơn một thập kỷ thi hành Hiến pháp 2013 đã đặt ra những vấn đề mới cần được thể chế hóa ở tầm Hiến định để đảm bảo sự phát triển bền vững.

Cơ sở pháp lý và định hướng chính trị cho việc sửa đổi Hiến pháp được thể hiện rõ ràng trong các văn kiện của Đảng. Cụ thể, Kết luận 127-KL/TW năm 2025 của Bộ Chính trị đã chỉ đạo việc nghiên cứu, đề xuất tiếp tục sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, bao gồm cả việc nghiên cứu sáp nhập tỉnh thành và sửa đổi, bổ sung các quy định của Đảng, Hiến pháp, Pháp luật của Nhà nước liên quan đến tổ chức bộ máy. Tiếp đó, Nghị quyết 60-NQ/TW năm 2025 của Hội nghị lần thứ 11 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII đã thống nhất chủ trương sửa đổi, bổ sung Hiến pháp và pháp luật của Nhà nước liên quan đến các quy định về Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội, và các quy định về chính quyền địa phương nhằm phục vụ việc sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị. Những văn kiện này đã tạo hành lang chính trị quan trọng cho quá trình sửa đổi Hiến pháp.

2. Một số điểm mới trọng tâm của Hiến pháp sửa đổi 2025

Thứ nhất, cải cách tổ chức Chính quyền địa phương

Một trong những điểm mới có tính đột phá nhất của Hiến pháp sửa đổi năm 2025 là việc tổ chức lại chính quyền địa phương theo mô hình hai cấp, chính thức chấm dứt hoạt động của đơn vị hành chính cấp huyện từ ngày 01/7/2025. Sự thay đổi này được thể hiện rõ qua việc sửa đổi Điều 110 của Hiến pháp. Hiến pháp 2013 (Điều 110) quy định các đơn vị hành chính của Việt Nam được phân định thành ba cấp: cấp trung ương (quốc gia), cấp tỉnh (tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương), và cấp huyện (huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, quận, đơn vị hành chính tương đương), và cấp xã (xã, thị trấn, phường). Với sửa đổi năm 2025, Điều 110 của Hiến pháp 2013 được bổ sung và điều chỉnh để quy định rõ: "*Các đơn vị hành chính của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam được tổ chức thành hai cấp, gồm*

tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các đơn vị hành chính dưới tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương do luật định". Mặc dù Điều 110 sửa đổi vẫn giữ quy định về đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt do Quốc hội thành lập và việc lấy ý kiến Nhân dân địa phương khi thành lập, giải thể, nhập, chia, điều chỉnh địa giới đơn vị hành chính, sự thay đổi về cấu trúc cấp hành chính là cốt lõi.

Bảng: So sánh Điều 110 Hiến pháp 2013 và Hiến pháp sửa đổi 2025.

Nội dung	Hiến pháp 2013 (Điều 110)	Hiến pháp sửa đổi 2025 (Điều 110)
Phân định đơn vị hành chính	Nước chia thành tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Tỉnh chia thành huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; thành phố trực thuộc trung ương chia thành quận, huyện, thị xã và đơn vị hành chính tương đương; Huyện chia thành xã, thị trấn; Thị xã, thành phố thuộc tỉnh chia thành phường, xã; Quận chia thành phường.	Các đơn vị hành chính của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam được tổ chức thành hai cấp, gồm tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các đơn vị hành chính dưới tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương do luật định.
Đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt	Do Quốc hội thành lập.	Do Quốc hội thành lập
Thủ tục thay đổi địa giới	Việc thành lập, giải thể, nhập, chia, điều chỉnh địa giới đơn vị hành chính phải lấy ý kiến Nhân dân địa phương và theo trình tự, thủ tục do luật định.	Việc thành lập, giải thể, nhập, chia, điều chỉnh địa giới đơn vị hành chính phải lấy ý kiến Nhân dân địa phương và theo trình tự, thủ tục do Quốc hội quy định.

Sự thay đổi này mang ý nghĩa pháp lý sâu sắc, thể hiện một sự chuyển đổi cơ bản trong cấu trúc hành chính nhà nước ở địa phương, từ mô hình ba cấp sang hai cấp. Điều này đòi hỏi sự đồng bộ trong toàn bộ hệ thống pháp luật, đặc biệt là Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025, vốn sẽ chi tiết hóa cách thức tổ chức và hoạt động của chính quyền địa phương theo mô hình mới.

Về tác động thực tiễn, mục tiêu chính của cải cách này là tinh gọn bộ máy, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền. Việc bãi bỏ cấp huyện được kỳ vọng sẽ giúp giảm khoảng 60-70% số lượng đơn vị hành chính cấp xã thông qua sắp xếp, qua đó giảm tầng nấc trung gian và rút ngắn quy trình hành chính. Đồng thời, cải cách này thúc đẩy phân

cấp, phân quyền mạnh mẽ hơn, tăng cường tính tự chủ và tự chịu trách nhiệm của chính quyền địa phương. Đối với người dân, kỳ vọng là việc tiếp cận dịch vụ công sẽ nhanh chóng hơn, với các thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trên môi trường số.

Việc bãi bỏ cấp huyện và chuyển sang mô hình hai cấp chính quyền địa phương (tỉnh và xã) là một cải cách hành chính mang tính cấu trúc. Điều này không chỉ nhằm tinh gọn bộ máy mà còn tái định hình mối quan hệ quyền lực giữa trung ương và địa phương, cũng như giữa các cấp chính quyền địa phương với người dân. Khi cấp huyện bị loại bỏ, quyền ra quyết định và phân bổ nguồn lực có khả năng dịch chuyển. Quyền lực có thể tập trung hơn ở cấp tỉnh hoặc được phân quyền mạnh mẽ hơn cho cấp xã, tùy thuộc vào cách thức thực hiện chính sách phân cấp, phân quyền. Điều này đòi hỏi phải đánh giá lại vai trò và trách nhiệm của hai cấp còn lại. Với sự tương tác trực tiếp hơn giữa cấp tỉnh và cấp xã, cùng với mục tiêu xử lý thủ tục hành chính hoàn toàn trên môi trường số, cải cách này hướng đến việc đưa chính quyền gần hơn với người dân, ít nhất là về mặt cung cấp dịch vụ. Đây là một động thái chiến lược hướng tới một mô hình lai ghép giữa tập trung và phân quyền, hứa hẹn nâng cao hiệu quả quản trị nhưng cũng đặt ra thách thức trong việc quản lý khối lượng công việc và sự phức tạp gia tăng ở cấp tỉnh và cấp xã, đồng thời ảnh hưởng đến vai trò giám sát trước đây của cấp huyện. Thành công của cải cách này phụ thuộc vào việc triển khai chi tiết Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025 và năng lực của hai cấp chính quyền còn lại.

Đáng chú ý, để đảm bảo sự ổn định và liên tục trong giai đoạn chuyển tiếp, Hiến pháp sửa đổi có những quy định đặc biệt về nhân sự. Cụ thể, cho phép chỉ định nhân sự không phải là đại biểu Hội đồng nhân dân giữ các chức danh Chủ tịch, Phó Chủ tịch, Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân ở các đơn vị hành chính hình thành sau sắp xếp, hoặc làm đại biểu Hội đồng nhân dân để hình thành Hội đồng nhân dân lâm thời ở các phường đang thực hiện mô hình chính quyền đô thị. Tương tự, Thủ tướng Chính phủ có thể chỉ định Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh sau sáp nhập tỉnh. Những quy định này, dù mang tính thực dụng để quản lý quá trình chuyển đổi phức tạp, cho thấy một cách tiếp cận từ trên xuống nhằm ưu tiên hiệu quả hành chính và sự liên tục trong giai đoạn chuyển đổi, có thể tạm thời ưu tiên hiệu quả hành chính hơn là đại diện dân chủ tức thì. Cơ chế này giúp triển khai nhanh chóng đội ngũ lãnh đạo và chuyên môn mà không cần chờ đợi các cuộc bầu cử, vốn có thể tốn thời gian và gây gián đoạn. Trong bối cảnh cải cách được mô tả là "thần tốc" và hướng tới sự "tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả", việc ưu tiên ổn định và hiệu quả hành chính trong quá trình đại tu lớn có thể đòi hỏi những sai lệch tạm thời so với các quy trình dân chủ tiêu chuẩn. Mặc dù thực tế cho giai đoạn chuyển tiếp, cơ chế này đặt ra câu hỏi về sự cân bằng giữa tính cấp thiết hành chính và các nguyên tắc dân chủ. Nó cho thấy trong các giai đoạn cải cách cấu trúc quan trọng, nhà nước có thể tạm thời tập trung quyền kiểm soát việc bổ nhiệm nhân sự để đảm bảo thực hiện chính sách suôn sẻ, có thể phải trả giá bằng trách nhiệm giải trình dân chủ cấp địa phương tức thì.

Thứ hai, làm rõ vai trò của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội

Hiến pháp sửa đổi năm 2025 cũng tập trung làm rõ và củng cố vị trí, vai trò của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội khác trong hệ thống chính trị Việt Nam.

Sửa đổi Điều 9 Hiến pháp 2013 đã bổ sung cụm từ "*Mặt trận Tổ quốc Việt Nam là bộ phận của hệ thống chính trị của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo*". Việc bổ sung này không chỉ làm rõ vị trí mà còn thể chế hóa sâu sắc

hơn vai trò lãnh đạo của Đảng trong Hiến pháp, đồng thời khẳng định tính thống nhất và liên kết chặt chẽ của các thành tố trong hệ thống chính trị. Mặc dù vai trò lãnh đạo của Đảng đã được quy định tại Điều 4 của Hiến pháp, việc tái khẳng định nó trong điều khoản định nghĩa Mặt trận Tổ quốc Việt Nam củng cố cấu trúc phân cấp và tích hợp của hệ thống chính trị Việt Nam. Nó làm rõ rằng Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, dù mang bản chất "liên hiệp tự nguyện", vẫn hoạt động trong khuôn khổ lãnh đạo bao trùm của Đảng. Điều này củng cố vai trò trung tâm và sự kiểm soát tư tưởng của Đảng đối với các tổ chức quần chúng, đảm bảo sự phù hợp của chúng với định hướng chính trị của Đảng. Đây có thể được coi là một động thái nhằm tăng cường sự gắn kết nội bộ của hệ thống chính trị trước những thay đổi xã hội và kinh tế đang diễn ra, và có thể để ngăn chặn bất kỳ sự tự chủ hoặc sai lệch nào của các tổ chức này so với đường lối của Đảng. Nó nhấn mạnh mô hình "Đảng - Nhà nước" nơi các tổ chức xã hội chủ chốt là một phần không thể thiếu trong cấu trúc quản trị của Đảng, chứ không phải là các tác nhân xã hội dân sự hoàn toàn độc lập.

Đối với Công đoàn Việt Nam, Nghị quyết 203/2025/QH15 cũng sửa đổi Điều 10. Mặc dù văn bản sửa đổi chi tiết không được cung cấp đầy đủ trong các nguồn tài liệu, mục đích của sửa đổi này là *"ghi nhận vị trí, vai trò của Công đoàn Việt Nam là đại diện của người lao động ở cấp quốc gia trong quan hệ lao động và quan hệ quốc tế về công đoàn"*. Mục tiêu là khẳng định vị trí quan trọng, không thể thay thế của Công đoàn Việt Nam trong quan hệ lao động, đại diện cho giai cấp công nhân. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, khi Bộ luật Lao động năm 2019 cho phép thành lập tổ chức của người lao động tại doanh nghiệp ngoài hệ thống Công đoàn Việt Nam, và trên thực tế đã xuất hiện tình trạng có những tổ chức bất hợp pháp mượn danh đại diện cho người lao động Việt Nam.

Việc sửa đổi Điều 10 về Công đoàn Việt Nam là một phản ứng pháp lý trước những thách thức từ hội nhập quốc tế và sự phát triển của các hình thức tổ chức lao động mới, nhằm duy trì vai trò độc quyền của Công đoàn Việt Nam là đại diện chính thức của người lao động. Sự xuất hiện của các tổ chức lao động phi truyền thống (cho phép bởi Bộ luật Lao động 2019 hoặc "bất hợp pháp") đã thúc đẩy sự cần thiết của sửa đổi hiến pháp này. Mục tiêu là hiến định hóa vị thế của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam là đại diện quốc gia duy nhất hợp pháp của người lao động. Sửa đổi này phản ánh một nỗ lực chiến lược nhằm quản lý các hệ lụy của các tiêu chuẩn lao động quốc tế và các hiệp định thương mại tự do, vốn thường yêu cầu đại diện lao động độc lập. Bằng cách hiến định hóa vị thế đại diện "cấp quốc gia" của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, nhà nước nhằm mục đích tập trung hóa và kiểm soát sự đại diện của người lao động, ngăn chặn sự phân mảnh hoặc sự nổi lên của các công đoàn độc lập có thể thách thức trật tự chính trị và kinh tế hiện có. Đây là một động thái nhằm cân bằng các yêu cầu hội nhập quốc tế với sự kiểm soát chính trị trong nước, đảm bảo rằng các phong trào lao động vẫn nằm trong khuôn khổ do Đảng lãnh đạo.

Bảng: So sánh Điều 9 Hiến pháp 2013 và Hiến pháp Sửa đổi 2025

Nội dung	Hiến pháp 2013 (Điều 9)	Hiến pháp Sửa đổi 2025 (Điều 9)
Vị trí của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam	Mặt trận Tổ quốc Việt Nam là tổ chức liên minh chính trị, liên hiệp tự nguyện của tổ chức chính trị, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã	1. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam là tổ chức liên minh chính trị, liên hiệp tự nguyện của tổ chức chính trị, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội và các cá nhân tiêu biểu... Là bộ phận của hệ thống

Nội dung	Hiến pháp 2013 (Điều 9)	Hiến pháp Sửa đổi 2025 (Điều 9)
	hội và các cá nhân tiêu biểu... Là cơ sở chính trị của chính quyền nhân dân.	chính trị của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo; là cơ sở chính trị của chính quyền nhân dân.
Vai trò của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam	Tập hợp, phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc; thể hiện ý chí, nguyện vọng và phát huy quyền làm chủ của Nhân dân; đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân; tham gia xây dựng Đảng, Nhà nước; giám sát, phản biện xã hội.	Tập hợp, phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc; thể hiện ý chí, nguyện vọng và phát huy quyền làm chủ của Nhân dân; đại diện, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân; tham gia xây dựng Đảng, Nhà nước; giám sát, phản biện xã hội; tham gia đối ngoại nhân dân.
Các tổ chức chính trị - xã hội thành viên	(Không nêu rõ danh sách trực thuộc Mặt trận TQVN)	2. Công đoàn Việt Nam, Hội Nông dân Việt Nam, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam là các tổ chức chính trị - xã hội trực thuộc Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, được thành lập trên cơ sở tự nguyện, đại diện và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của thành viên.
Hoạt động của Mặt trận và các tổ chức xã hội	Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoạt động trong khuôn khổ Hiến pháp và pháp luật. Nhà nước tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoạt động.	3. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận và các tổ chức xã hội khác hoạt động trong khuôn khổ Hiến pháp và pháp luật. Nhà nước tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận và các tổ chức xã hội khác hoạt động.

3. Kết luận

Hiến pháp sửa đổi 2025 là một văn kiện pháp lý quan trọng, đánh dấu bước tiến mới trong quá trình xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Các điểm mới trọng tâm của Hiến pháp sửa đổi bao gồm: Cải cách triệt để tổ chức chính quyền địa phương theo mô hình hai cấp (tỉnh và xã), chấm dứt hoạt động cấp huyện, nhằm tinh gọn bộ máy và tăng cường hiệu quả quản trị. Làm rõ và củng cố vị trí, vai trò của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Công đoàn Việt Nam trong hệ thống chính trị, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập quốc tế và sự xuất hiện của các hình thức tổ chức lao động mới. Những sửa đổi này thể hiện tầm nhìn chiến lược của Đảng và Nhà nước trong việc thích ứng với yêu cầu phát triển mới, củng cố nền tảng pháp lý cho sự ổn định và phát triển bền vững của đất nước, hướng tới một nền hành chính hiện đại, hiệu quả và phục vụ nhân dân. Hiến pháp sửa đổi 2025 được xem là "nền tảng pháp lý vững chắc cho sự phát triển bền vững của đất nước". Các sửa đổi này

được thiết kế để đáp ứng yêu cầu đổi mới mô hình quản trị quốc gia, sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Đặc biệt, việc bãi bỏ cấp huyện và chuyển sang mô hình chính quyền hai cấp là một "đầu ấu lớn trong tiến trình cải cách hành chính quốc gia", mở ra không gian cải cách đồng bộ, hiện đại. Để đảm bảo tính đồng bộ và khả thi, việc ban hành "Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025" song song với Hiến pháp sửa đổi là cần thiết để chi tiết hóa tổ chức và hoạt động của chính quyền địa phương theo mô hình mới.

KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Biên soạn: TGV PL Lê Thành Trung – GD Trung tâm TGPL Nhà nước Quy Nhơn

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

1.1. Kỹ năng giao tiếp

Giao tiếp tốt là yếu tố cần thiết cho việc quản lý và giải quyết các xung đột. Các bên tranh chấp luôn cần phải cảm thấy rằng mọi người lắng nghe và hiểu vấn đề của họ nhằm mục đích hướng đến việc bỏ qua những gì xảy ra trong quá khứ và tập trung vào giải quyết các vấn đề trong tương lai. Một nhiệm vụ chính cho hòa giải viên là nhằm giúp các bên tranh chấp hiểu được nhau. Những gì được nói ra và cách thức nói như thế nào đều cần phải được lắng nghe và quan tâm. Tương tự như vậy, một vấn đề không kém phần quan trọng là các hòa giải viên cần hiểu nhu cầu và quyền lợi thực sự của các bên. Các hòa giải viên không nên giả định rằng họ đã hiểu vấn đề, mà thay vào đó họ cần lắng nghe cẩn thận và đặt ra các câu hỏi để làm rõ được thông tin và quyền lợi.

Trong quá trình giao tiếp, hòa giải viên cần lưu ý về các lý do dẫn đến giao tiếp bị thất bại để phòng tránh như:

- Suy nghĩ và ý kiến của người nói chỉ có họ hiểu được, do đó người nghe phải đoán xem người nói đang có ý nghĩ gì. Cách hiểu của người nghe cũng là cách hiểu của cá nhân người nghe, điều này có nghĩa là không bên nào biết được mình có thể sai.
- Ngôn ngữ thường khác nhau và có những ý nghĩa khác nhau đối với mọi người, đặc biệt nếu họ đến từ những nền văn hóa, các nhóm cộng đồng khác nhau.
- Mọi người thường nói về các vấn đề bề nổi trong khi các vấn đề ẩn chứa bên trong thường được quan tâm hơn.
- Thảo luận cái gì quan trọng nhất với chúng ta là một điều khó khăn. Do vậy, chúng ta thường đưa ra những giải pháp giải quyết các vấn đề nhỏ mà không đề cập đến những băn khoăn thực sự ẩn chứa bên trong.
- Người nói có thể không nhận biết được cảm xúc của họ, nhiều người được dạy cách kiềm chế cảm xúc (ví dụ: con trai không được khóc, con gái không được tỏ ra cáu giận...).
- Người nghe bị sao nhãng bởi các suy nghĩ và sự kiện xung quanh họ. Họ nghe thông qua các ý niệm có được từ kinh nghiệm và định kiến, các kinh nghiệm và định kiến này có thể bóp méo vấn đề đã được nói. Chúng ta thường nghe vấn đề chúng ta mong muốn người khác nói.

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

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

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

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

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

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

- Làm yên lòng: Cố gắng che giấu mọi thứ và khẳng định vấn đề không quá tồi tệ với mọi người là từ chối từ cảm xúc mà người đó đang trải qua. Ví dụ: “Đừng lo lắng về việc đó, anh là người tốt, tôi đảm bảo anh đã làm việc đó là đúng”.

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

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

1.2. Kỹ năng lắng nghe

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

a) Yêu cầu của việc lắng nghe

- Sự tham gia: Hòa giải viên cần chào đón và khuyến khích các bên chia sẻ thông tin qua hỗ trợ không lời như duy trì tư thế chào mừng, ngả người về phía trước, biểu lộ sắc mặt bình thường.

- Diễn đạt lại hoặc tóm lược: Hòa giải viên không đánh giá phần trình bày của các bên, nói rõ trong lời nói của chính mình việc bạn đã hiểu người nói như thế nào.

- Nhận biết cảm xúc: Hòa giải viên không đánh giá phản ứng của các bên về sự tranh chấp, chấp nhận yếu tố cảm xúc của các bên.

Khi lắng nghe hiệu quả, hòa giải viên chứng tỏ được sự quan tâm của mình đối với vụ việc, giúp các bên cảm thấy hiểu nhau, khuyến khích các bên suy nghĩ về lời nói của họ và xây dựng được lòng tin của các bên đối với hòa giải viên.

b) Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

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

- Duy trì sự vô tư và không nghiêng về một phía;
- Không đồng tình và cũng không phản đối những chia sẻ của các bên;
- Tập trung vào vấn đề các bên trình bày và diễn đạt lại theo cách của riêng bạn;
- Đặt bản thân mình vào vị trí của người khác để hiểu anh hoặc chị ấy đang nói gì và cảm giác của anh hoặc chị ấy thế nào;
- Không ngắt lời, đưa ra lời khuyên hay gợi ý trong khi bạn đang lắng nghe.

c) Những điều cần tránh khi lắng nghe

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

- Nghe và phán xét: Chỉ trích, đặt ra những giả định, chỉnh lý, dạy bảo về mặt đạo lý, chất vấn, tranh luận với đối tượng trong khi họ đang trình bày,...;
- Không nên có điệu bộ, cử chỉ (như lắc đầu, cau có mặt mày, nheo mắt...), lời nói tỏ thái độ phủ định hay khó chịu khi đối tượng trình bày dài dòng, không logic, khó hiểu hoặc đặt ra nhiều câu hỏi không có liên quan đến vụ việc...;
- Không nên buồn bực hay cáu giận khi các bên có cử chỉ hoặc lời nói làm mình không hài lòng bởi đó là những bức xúc nhất thời của họ.

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

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

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

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

2. Kỹ năng xem xét, xác minh vụ, việc

2.1. Kỹ năng yêu cầu cung cấp chứng cứ

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

Trong thực tiễn, hoà giải viên khó có thể đưa ra những lời khuyên (tư vấn) chính xác nếu chỉ nghe đối tượng trình bày.

Đối với những tranh chấp đơn giản, rõ ràng, sau khi nghe các bên trình bày, hoà giải viên có thể phân tích, giải thích, hướng dẫn được ngay cho đối tượng.

Đối với những vụ việc phức tạp, đã diễn ra trong một thời gian dài, vụ việc đã được một số cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân can thiệp hoặc giúp đỡ giải quyết, nhưng các bên tranh chấp vẫn không hài lòng và tiếp tục tranh chấp, thì phải yêu cầu các bên cung cấp các chứng cứ và tài liệu có liên quan (nếu có) đến nội dung và diễn biến vụ việc (thông thường người tư vấn chỉ nhận bản sao chụp các giấy tờ, tài liệu đó sau khi đã đối chiếu với bản chính).

Trong trường hợp cần thiết, hoà giải viên phải tự mình tìm hiểu, thu thập chứng cứ, gặp gỡ các cơ quan, tổ chức, cá nhân đã từng tham gia giúp đỡ giải quyết, gặp người chứng kiến nghe họ trình bày về diễn biến và nội dung vụ việc mà họ biết được. Chỉ có như vậy thì hoà giải viên mới có thể hiểu biết được bản chất vụ việc, nguyên nhân dẫn đến tranh chấp, từ đó đưa ra lời tư vấn chính xác, đúng pháp luật, thuyết phục được các bên tranh chấp tự nguyện giải quyết bất đồng.

Trong phần lớn các vụ việc tranh chấp thường có các tài liệu, văn bản, thư từ giao dịch... liên quan đến vụ việc. Những giấy tờ, tài liệu này là những chứng cứ pháp lý thể hiện nội dung, bản chất của vụ việc hoặc phản ánh diễn biến và quá trình giải quyết tranh chấp. Trong thực tiễn, có những vụ việc đối tượng chỉ trình bày vụ việc một cách chung chung, chưa muốn cung cấp cho hoà giải viên những văn bản, chứng cứ mà họ cho rằng không có lợi cho mình. Hoà giải viên cần thuyết phục để họ cung cấp đầy đủ. Nếu các bên tranh chấp không cung cấp những tài liệu này thì việc hoà giải khó có thể xác định nội dung vụ việc chính xác và đúng bản chất, đúng pháp luật.

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

2.2. Kỹ năng xác minh vụ việc

Đối với những vụ việc phức tạp, liên quan đến nhiều lĩnh vực pháp luật hoặc đã được nhiều cơ quan, tổ chức cá nhân giúp đỡ giải quyết mà các bên vẫn không thoả thuận được với nhau trong cách giải quyết tranh chấp hoặc sau khi đã nghe cả hai bên trình bày, xem xét các giấy tờ, tài liệu các bên cung cấp, hoà giải viên thấy chưa đủ cơ sở để tư vấn đưa ra những giải pháp, hoà giải viên cần phải tiến hành xác minh, thu thập tài liệu, chứng cứ, gặp gỡ, tiếp xúc với các cơ quan, tổ chức và những người có liên quan để tìm hiểu rõ bản chất vụ việc, tránh vội vàng đưa ra những kết luận phiến diện, chủ quan.

Quá trình xác minh vụ việc đòi hỏi hoà giải viên phải thực sự khách quan, vô tư, nhất là khi tiếp xúc với những người có lợi ích liên quan trong vụ việc hoặc thân quen với một bên tranh chấp. Thông thường, những người này luôn bảo vệ, đưa ra những thông tin có lợi cho mình hoặc người thân quen của mình. Vì vậy, hoà giải viên cần khéo léo đề nghị những người có liên quan cung cấp những thông tin, tài liệu chính xác, trung thực. Trong quá trình tiếp xúc với những người này, hoà giải viên có thể lập biên bản làm căn cứ giúp hòa giải vụ việc.

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

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

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

3.1. Các loại lợi ích trong mâu thuẫn, tranh chấp

Thông thường, một mâu thuẫn, tranh chấp có các loại lợi ích sau đây:

a) Lợi ích định đoạt

- Đây là những vấn đề về vật chất như tiền bạc, nguồn lực và thời gian.
- Chúng là “những thứ” mọi người muốn dành được trong một vụ mâu thuẫn, tranh chấp.
- Các lợi ích định đoạt liên quan đến việc áp dụng các quy định pháp luật trong hoạt động hòa giải ở cơ sở.

b) Lợi ích thủ tục

- Đây là những lợi ích liên quan đến mọi việc được làm như thế nào, các quyết định được đưa ra như thế nào và các tranh chấp được giải quyết ra sao.

- Lợi ích thủ tục liên quan đến ý kiến của các bên tranh chấp về sự công bằng, bình đẳng và sự tham gia.

c) Lợi ích tâm lý

- Các lợi ích này liên quan đến các nhu cầu về xúc cảm của các bên tranh chấp như nhu cầu được tôn trọng, tin tưởng, thừa nhận, ghi nhận và xác nhận tư cách, vị thế.

- Lợi ích tâm lý có thể rất mạnh mẽ, đôi khi chúng có thể mạnh hơn cả các lợi ích định đoạt.

- Các bên tranh chấp dường như ít để lộ ra các lợi ích tâm lý bởi do tâm lý thường e ngại khi chia sẻ những nhu cầu về cảm xúc cá nhân.

Lợi ích thủ tục hoặc lợi ích tâm lý có thể được giấu kín khi một giải pháp được đưa ra đáp ứng các loại lợi ích định đoạt của một bên tranh chấp nhưng bên tranh chấp này vẫn chưa thỏa mãn (trong những trường hợp này, các lợi ích thủ tục hoặc có lẽ là các lợi ích tâm lý dường như không được đề cập đến).

Đối với từng lợi ích, tồn tại một số giải pháp thỏa mãn lợi ích đó. Thu thập thông tin về lợi ích của các bên tranh chấp cho phép hòa giải viên khám phá ra các vấn đề, tạo cơ hội để đưa ra các giải pháp cho vấn đề mâu thuẫn, tranh chấp. Tìm hiểu về lợi ích cũng giúp xác định những người liên quan đến mâu thuẫn, tranh chấp. Các giải pháp giải quyết tranh chấp cần đề cập đến các lợi ích luật định (pháp lý), tuy nhiên chúng cũng phải đáp ứng các nhu cầu tâm lý (tình cảm) và các nhu cầu thủ tục của các bên tranh chấp. Điều này cho phép tìm ra một số giải pháp giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp và tạo ra nhiều lựa chọn đáp ứng các nhu cầu khác nhau của các bên tranh chấp. Nắm bắt đúng lợi ích cốt lõi dẫn đến mâu thuẫn, tranh chấp, giúp tìm được các giải pháp thích hợp, kết quả là các giải pháp giải quyết tranh chấp trở nên bền vững (giải quyết được cái “gốc” của vấn đề).

Làm cách nào chúng ta biết được lợi ích của các bên tranh chấp là những lợi ích gì?

Lắng nghe các bên giúp họ bộc lộ tình huống và suy nghĩ thấu đáo hơn về những động lực của họ trong vụ tranh chấp. Các hòa giải viên cần bảo đảm phát triển các kỹ năng lắng nghe hiệu quả. Bên cạnh đó, để làm rõ thêm thông tin về các lợi ích, hòa giải viên cần có kỹ năng đặt câu hỏi (như đã trình bày tại mục 1 phần II Chương X Tài liệu này).

3.2. Nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn giữa các bên tranh chấp:

a) Do vấn đề truyền đạt

Sự thiếu thông tin (rào cản giao tiếp) là một trong những nguyên nhân gây ra xung đột, do kỹ năng lắng nghe chưa tốt, chia sẻ thông tin không đầy đủ, khác biệt trong cách giải thích và nhận thức vấn đề, hay các biểu hiện phi ngôn từ bị bỏ qua hoặc không được nhận biết. Nội dung của người nói được người nghe hiểu không hoàn toàn chính xác. Mức độ không chính xác càng cao càng có nguy cơ gây ra những hiểu lầm.

Ví dụ: Một người không truyền đạt thông tin rõ ràng cho hàng xóm của mình về việc sử dụng nhờ phương tiện giao thông của anh ta. Khi anh ta thực hiện hành vi sẽ làm cho quan hệ giữa hai người trở nên căng thẳng, điều này có thể dẫn đến xung đột giữa hai gia đình.

b) Sự phụ thuộc lẫn nhau trong công việc

Sự phụ thuộc lẫn nhau đối với công việc xảy ra khi hai hay nhiều người phụ thuộc lẫn nhau để hoàn thành công việc của họ và tiềm năng xung đột tăng lên khi mức độ phụ thuộc lẫn nhau tăng lên. Có ba hình thức phụ thuộc lẫn nhau đối với công việc sau đây:

- Sự phụ thuộc lẫn nhau khi cùng làm việc với nhau: Nhiều người phối hợp với nhau cùng thực hiện một công việc nhằm hoàn thành nhiệm vụ, về tổng thể được gọi là sự phụ thuộc lẫn nhau khi cùng làm việc với nhau.

- Sự phụ thuộc lẫn nhau mang tính nối tiếp nhau: Khi một người không thể thực hiện công việc của mình nếu người trước đó không kết thúc. Sự phụ thuộc này diễn ra phổ biến trong quá trình sản xuất. Ví dụ trong hoạt động vận tải, người sửa xe không hoàn thành công việc sẽ dẫn tới người lái xe không thể làm được việc của mình.

- Sự phụ thuộc qua lại lẫn nhau: Loại này xảy ra đối với những nhiệm vụ nối tiếp nhau khi mỗi người phụ thuộc vào việc thực hiện hoạt động của người khác. A phụ thuộc vào B và C. Trong khi B và C phụ thuộc lẫn nhau và cũng phụ thuộc vào A.

c) Mục tiêu không tương đồng

Mục tiêu cá nhân của các thành viên cộng đồng không thể giống nhau do lợi ích khác nhau. Khi có những hoạt động ảnh hưởng tới không gian, thời gian chung của cộng đồng sẽ dễ dàng nảy sinh mâu thuẫn.

d) Sử dụng đe dọa

Khi không có sự đe dọa hầu như các cá thể sẽ hợp tác nhiều hơn. Mức xung đột tăng lên khi một bên có sự đe dọa đối với phía bên kia.

đ) Do khan hiếm nguồn lực

Khả năng xung đột sẽ tăng lên trong những điều kiện khan hiếm. Khi các nguồn lực bị giới hạn, các cá thể bị đẩy vào cuộc cạnh tranh mang tính thắng thua và những cuộc cạnh tranh như vậy thường dẫn đến xung đột.

4. Kỹ năng tra cứu, tìm kiếm văn bản pháp luật và lựa chọn quy phạm pháp luật phù hợp

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

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

- Thứ hai, việc tra cứu tài liệu pháp luật có liên quan đến vụ việc hoà giải sẽ giúp hoà giải viên khẳng định những lời tư vấn của mình là đúng pháp luật vì trong thực tiễn, không phải bao giờ hoà giải viên cũng có thể nhớ chính xác tất cả các quy định thuộc các lĩnh vực pháp luật khác nhau.

4.1. Nguyên tắc khi tra cứu, tìm kiếm văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật

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

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

pháp luật.

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

Ví dụ: Khi hòa giải tranh chấp về xác định cha, mẹ, hòa giải viên cần tìm hiểu quy định của pháp luật về vấn đề này. Điều 63 Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014 quy định:

“ 1. Con sinh ra trong thời kỳ hôn nhân hoặc do người vợ có thai trong thời kỳ đó là con chung của vợ chồng.

Con sinh ra trước ngày đăng ký kết hôn và được cha mẹ thừa nhận cũng là con chung của vợ chồng.

2. Trong trường hợp cha, mẹ không thừa nhận con thì phải có chứng cứ và phải được Tòa án xác định.

Việc xác định cha, mẹ cho con được sinh ra theo phương pháp khoa học do Chính phủ quy định”.

Để làm rõ điều này, cần tìm hiểu quy định của pháp luật giải thích thế nào là thời kỳ hôn nhân và tìm hiểu quy định của Chính phủ hướng dẫn việc xác định cha, mẹ cho con được sinh theo phương pháp khoa học.

4.2. Nguồn tra cứu, tìm kiếm văn bản quy phạm pháp luật

- **Tra cứu, tìm kiếm các văn bản pháp luật được in trên giấy từ các nguồn sau:**

+ **Tài liệu pháp luật của cá nhân hòa giải viên (tự thu thập, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cung cấp, hỗ trợ);**

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

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

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

Trang web văn bản của Chính phủ: vanban.chinhphu.vn

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

Trang web hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Văn phòng Quốc hội: vietlaw.gov.vn

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

Các trang tra cứu văn bản pháp luật như: Thuvienphapluat.vn; Luatvietnam.vn.

5. Kỹ năng tìm kiếm giải pháp giải tư vấn cho các bên

Để bảo đảm thành công của một cuộc hòa giải, hòa giải viên phải tìm ra được giải

pháp tư vấn hợp tình, hợp lý cho các bên. Quá trình tìm kiếm giải pháp tư vấn cho các bên cần phải dựa trên ba yếu tố:

- Một là, hệ thống bằng chứng của vụ việc;
- Hai là, cơ sở pháp lý, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán, luật tục, hương ước, quy ước;
- Ba là, lập luận (các luận điểm phân tích, chứng minh).

5.1. Kỹ năng xử lý bằng chứng để xác định đúng nội dung và nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp

Từ những bằng chứng thu thập được trong quá trình tìm hiểu nội dung vụ việc, nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp (do các bên, những người khác có liên quan cung cấp, do hòa giải viên tự tìm hiểu, thu thập), hòa giải viên cần xử lý để xác định đâu là bằng chứng cần thiết, có giá trị dùng làm căn cứ để xác định yêu cầu hay sự phản đối của các bên là có căn cứ và hợp pháp hay không cũng như những tình tiết khác cần thiết cho việc giải quyết đúng đắn vụ việc. Kết thúc quá trình này, hòa giải viên ghi khái quát lại diễn biến của vụ việc, nguyên nhân (kèm theo hệ thống bằng chứng liên quan).

Đây là công việc quan trọng trong quá trình hòa giải vụ việc. Nếu những phân tích, lập luận của hòa giải viên dựa trên những bằng chứng không chuẩn xác, không có giá trị, thì sẽ không thuyết phục được các bên, ảnh hưởng tới hiệu quả hòa giải.

5.2. Kỹ năng xác định hệ thống quy định pháp luật, quy tắc đạo đức xã hội, phong tục, tập quán, luật tục, hương ước, quy ước để giải quyết vụ việc

a) Xác định hệ thống quy định pháp luật áp dụng:

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

(1) Các điều luật quy định trực tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc;

(2) Các điều luật khác có liên quan.

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

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

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

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

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

- Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật do cùng một cơ quan ban hành có quy định khác nhau về cùng một vấn đề thì áp dụng quy định của văn bản quy phạm pháp luật ban hành sau.

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

b) Xác định các quy tắc đạo đức xã hội, phong tục, tập quán, luật tục, hương ước, quy ước

Xã hội truyền thống Việt Nam chịu ảnh hưởng của tư tưởng đức trị của Nho giáo Trung Hoa, nên người dân Việt Nam (đặc biệt là người dân sống ở khu vực nông thôn) rất coi trọng giá trị đạo đức. Các quan hệ xã hội bị chi phối mạnh bởi quy tắc đạo đức, phong tục, tập quán truyền thống. Vì vậy, bên cạnh yếu tố pháp luật, hòa giải viên cần xác định, liệt kê cụ thể các quy tắc đạo đức, phong tục, tập quán, các quy định trong hương ước, quy ước của thôn, làng, ấp, bản, cụm dân cư có liên quan trực tiếp đến nội dung vụ việc để làm căn cứ phân tích, lập luận, thuyết phục, hướng dẫn các bên tìm giải pháp giải quyết bất đồng, tranh chấp.

Khi áp dụng phong tục, tập quán, luật tục, hương ước, quy ước để hòa giải mâu thuẫn, tranh chấp, hòa giải viên cần lưu ý đó phải là những phong tục, tập quán tốt đẹp; không trái nguyên tắc của pháp luật và phù hợp với đạo đức xã hội.

** Lưu ý:*

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

5.3. Kỹ năng xây dựng giải pháp cho xung đột, mâu thuẫn

Trên cơ sở bằng chứng thu thập được, các quy định của pháp luật, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp, hòa giải viên sử dụng các thao tác sau đây để đưa ra giải pháp tư vấn cho các bên trong tranh chấp, xung đột.

- Phân tích nội dung vụ việc, nguyên nhân mâu thuẫn, tranh chấp: Chia tách thành các vấn đề tranh chấp cụ thể để đi sâu xem xét một cách toàn diện (có thể chia tách theo từng vấn đề, mỗi vấn đề cần đi sâu xem xét cụ thể hành vi ứng xử của mỗi bên).

- Đọc, nghiên cứu các quy định của pháp luật liên quan: Bằng các lý lẽ, cắt nghĩa để hiểu rõ, hiểu đúng khái niệm, quy định của pháp luật.

- So sánh, đối chiếu giữa quy định của pháp luật với nội dung vấn đề tranh chấp từ đó xem xét theo quy định của pháp luật, thì giải pháp nào là tốt nhất cho các bên, bảo đảm tốt nhất, hài hòa nhất quyền lợi, nghĩa vụ của các bên phù hợp với quy định của pháp luật, đó phải là giải pháp “các bên cùng có lợi”, “tối ưu cho tất cả các bên”, “trên cơ sở lẽ phải, lẽ công bằng”, không có “bên thắng, bên thua”.

- Lập luận cho giải pháp mình đưa ra: Chuẩn bị trước cách thức mình sẽ trình bày giải pháp trước các bên, bảo đảm rõ ràng, trung thực vấn đề được bình luận, đề xuất và chứng tỏ được ý kiến nhận định, đánh giá của mình là xác đáng. Thể hiện rõ chủ kiến của mình, không mập mờ, khó hiểu.

6. Kỹ năng chuẩn bị tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải

6.1. Kỹ năng chuẩn bị tổ chức buổi hòa giải

Bao gồm các hoạt động sau:

- Lập danh sách những người tham gia buổi hòa giải;

- Dự kiến thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải;
- Gửi thông báo, giấy mời cho những người tham gia buổi hòa giải;
- Dự kiến chương trình buổi hòa giải;
- Chuẩn bị các giấy tờ, tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

6.2. Kỹ năng điều hành buổi hòa giải

Điều hành phiên hòa giải phải đảm bảo nội dung đã dự tính. Nghi thức buổi hòa giải cần thực hiện đơn giản gọn nhẹ, nên biểu hiện tình cảm làng xóm, anh em... để giảm căng thẳng cho các bên khi tham dự. Các nội dung được hòa giải viên trình bày tại buổi hòa giải phải tập trung, ngắn gọn và súc tích.

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

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

Điều hành tập trung, có điểm nhấn, có trọng tâm: Việc sắp xếp nội dung, việc xem xét các nội dung vụ việc, việc chọn người đưa ra ý kiến góp phần tạo nên những trọng tâm của phiên hòa giải, đó cũng chính là điểm nhấn, dấu ấn của phiên hòa giải.

6.3. Kỹ năng kiểm soát buổi hòa giải

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

Để chuẩn bị cho việc đó hòa giải viên cần đối xử nhạy cảm với các bên:

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

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

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

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

Quan sát mọi thay đổi trong cách ứng xử của các bên so với buổi gặp sơ bộ ban đầu. Nếu một bên có dấu hiệu không thoải mái hoặc sợ hãi, người tiến hành hòa giải cần tạm

dùng buổi hòa giải, dành thời gian gặp riêng từng bên để xem xét lại các tình tiết và chứng cứ của vụ việc.

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

- Khi phân tích vụ việc, cần bảo đảm rằng người tiến hành hòa giải đã có được mọi tài liệu có liên quan đến vụ việc hiện tại và trong quá khứ.
- Nghiên cứu các quy định của pháp luật có liên quan để bảo đảm tuân thủ các nguyên tắc pháp luật. Nếu chưa chắc chắn, hãy tham khảo ý kiến của chuyên gia trong lĩnh vực pháp luật có liên quan.

Đối với vụ việc có phát sinh bạo lực, hòa giải viên cần nhấn mạnh rằng bạo lực không được biện hộ bởi hành vi không bạo lực của nạn nhân; đồng thời cần cảnh báo cho người gây bạo lực biết họ có thể bị áp dụng những chế tài mạnh hơn nếu tiếp tục gây ra bạo lực.

Hòa giải viên cần nêu rõ cho các bên biết phiên hòa giải không có nghĩa là biện hộ cho hành vi bạo lực. Việc xử lý đối với người gây bạo lực có thể bao gồm cả việc tiếp cận và điều trị cho họ (trong trường hợp người gây bạo lực nghiện rượu hoặc ma túy). Việc hòa giải nên tiếp cận dưới góc độ hỗ trợ và bảo vệ bên yếu thế.

Các cách ứng phó, hòa giải xung đột mà hòa giải viên có thể sử dụng để kiểm soát, định hướng buổi hòa giải:

Sự né tránh: Đây là cách khi gặp xung đột thì né tránh sự va chạm, đối đầu với mâu thuẫn, không quan tâm đến nhu cầu của các bên, thua cũng không sao. Cách này dễ tạo ra kết quả các bên cùng chấp nhận dùng tranh chấp để giữ hòa khí, nhưng nguy cơ bùng phát tranh chấp vẫn tiềm ẩn.

Sự nhường nhịn, xoa dịu: Cách này quan tâm đến giữa các mối quan hệ chứ không cần quan tâm đến kết quả quyền lợi. Vì vậy khi các bên giải quyết xung đột theo kiểu này có thể hy sinh quyền lợi của mình nhưng giữ được mối quan hệ thân thiện với bên kia và mọi người khác trong cộng đồng.

Sự thỏa hiệp: Mỗi bên trong tranh chấp có thể phải hy sinh một chút quyền lợi để đạt được một số quyền lợi khác. Họ cùng nhau tìm những giải pháp trung hòa để đôi bên cùng có một phần lợi ích. Có thể tạo ra kết quả cùng thắng hoặc cùng thua thiệt.

Sự hợp tác: Cách này coi trọng cả mục đích và mối quan hệ. Các bên hợp tác với nhau tìm ra giải pháp tốt nhất cho cả đôi bên, chú trọng sự đồng thuận. Tất cả các bên phải cùng theo đuổi tìm kiếm giải pháp tốt cho các bên chứ không chỉ cho một bên. Cách này tạo ra được kết quả cả hai bên đều thắng.

7. Kỹ năng giải thích, thuyết phục, hướng dẫn các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp

Thuyết phục các bên tự nguyện thỏa thuận, giải quyết tranh chấp là nghệ thuật hoà giải, đòi hỏi hoà giải viên phải có kiến thức pháp luật có liên quan đến lĩnh vực tranh chấp, có kỹ năng hoà giải, có uy tín, phẩm chất đạo đức, kinh nghiệm cuộc sống, biết vận dụng pháp luật và đạo đức xã hội để thuyết phục các bên đi đến thỏa thuận giải quyết tranh chấp.

Thuyết phục các bên tự nguyện giải quyết tranh chấp được hoà giải viên thực hiện trong suốt quá trình hoà giải.

Về thực chất, thuyết phục là việc hòa giải viên đưa ra lời khuyên, hướng dẫn cách ứng xử (nên làm gì và không nên làm gì) để các bên chấp nhận, đồng ý những lời khuyên của hòa giải viên, tự lựa chọn phương thức giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp một cách tốt nhất.

Muốn thực hiện tốt việc thuyết phục các bên, trước hết hoà giải viên cần phải đưa ra giải pháp, phương án... để tháo gỡ mâu thuẫn, tranh chấp, xung đột; trong đó xác định rõ quyền và nghĩa vụ của các bên trong vụ việc, hành vi nào các bên được làm và những hành vi nào pháp luật ngăn cấm; phân tích những hành vi nào phù hợp với pháp luật, với đạo đức xã hội và hành vi nào trái pháp luật, trái với đạo đức xã hội, nêu rõ hậu quả pháp lý mà các bên phải gánh chịu nếu tiếp tục tranh chấp và đưa ra định hướng giải quyết tranh chấp để các bên xem xét, thảo luận, tự lựa chọn và quyết định. Một điều quan trọng là trong quá trình hòa giải, hòa giải viên cần phải luôn kết hợp cả tình và cả lý để phân tích, giải thích, thuyết phục các bên tranh chấp hòa giải với nhau.

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

- Luôn thông cảm và tôn trọng đối tượng: Khi phân tích, giải thích cho các bên biết hành vi của họ là đúng hay sai, hòa giải viên cần phải xây dựng không khí gần gũi và tin tưởng, cảm thông và tôn trọng đối tượng, luôn có thái độ ân cần, chia sẻ, nhiệt tình, cần phải làm cho không khí nói chuyện được vui vẻ, chan hòa. Như vậy, đối tượng sẽ lắng nghe ý kiến thuyết phục của hòa giải viên. Khi thuyết phục đối tượng mà nói được những suy nghĩ, trăn trở của họ, dễ đạt được kết quả mong muốn. Muốn thế mọi lý lẽ, thuyết phục của hòa giải viên phải xuất phát từ lập trường của các bên tranh chấp mà suy nghĩ và đặt vấn đề, đưa ra giải pháp tối ưu cho các bên tranh chấp, hợp tình, hợp lý. Nếu hòa giải viên không biết tôn trọng đối tượng, ra vẻ ta đây hơn người, chỉ chiết, mang tính dạy bảo thì chắc chắn cuộc hòa giải sẽ không thành công.

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

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

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

8. Kỹ năng ghi chép của hòa giải viên; ghi sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở; lập văn bản hòa giải thành, văn bản hòa giải không thành

8.1. Kỹ năng ghi chép của hòa giải viên

Hòa giải viên cần phải ghi chép đầy đủ các thông tin liên quan đến vụ việc để lưu giữ các thông tin cần thiết làm cơ sở tiến hành hòa giải vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp. Nội dung ghi chép bao gồm:

- Nội dung cuộc gặp gỡ, tiếp xúc với từng bên tranh chấp;
- Nội dung trao đổi giữa hòa giải viên với những cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan;
- Ý kiến tư vấn của những người được mời tham gia hòa giải (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; già làng, trưởng bản, chức sắc tôn giáo, người biết rõ vụ việc; đại diện của cơ quan, tổ chức liên quan hoặc người có uy tín khác);
- Diễn biến buổi hòa giải.

Yêu cầu ghi chép:

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

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

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

a) Văn bản hòa giải thành

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

- Căn cứ tiên hành hòa giải: Nêu rõ, việc hòa giải được thực hiện trong trường hợp nào.
- Thông tin cơ bản về các bên: Họ và tên, tuổi, địa chỉ các bên, người có liên quan đến vụ, việc hòa giải (nếu có).
- Nội dung chủ yếu của vụ, việc: Ghi tóm tắt mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật đã được hòa giải; nguyên nhân của mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật.
- Diễn biến của quá trình hòa giải: Ghi tóm tắt quá trình tổ chức hòa giải vụ việc (tổ chức gặp gỡ từng bên, tổ chức buổi hòa giải giữa các bên - thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung: ý kiến hòa giải viên, ý kiến từng bên).
- Thỏa thuận đạt được và giải pháp thực hiện, quyền và nghĩa vụ của các bên: Ghi rõ giải pháp hai bên thống nhất để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp. Trong đó, nêu rõ để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, hai bên đã thống nhất quyền và nghĩa vụ của từng bên như thế nào.

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

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

b) Văn bản hòa giải không thành

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

- Thông tin cơ bản về các bên: Họ và tên, tuổi, địa chỉ các bên, người có liên quan đến vụ, việc hòa giải (nếu có).
- Nội dung chủ yếu của vụ, việc: Ghi tóm tắt mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật đã được hòa giải; nguyên nhân của mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật.
- Yêu cầu của các bên: Nêu rõ yêu cầu của mỗi bên về từng vấn đề tranh chấp sau khi hòa giải.
- Lý do hòa giải không thành: Nêu rõ lý do chủ yếu dẫn đến việc hai bên không thỏa thuận được với nhau về cách giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.
- Chữ ký của hòa giải viên.

9. Kỹ năng hướng dẫn các bên đề nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật

Trong trường hợp việc hoà giải không thành, các bên không thể đạt được thoả thuận và việc tiếp tục hoà giải không thể đạt kết quả, thì hòa giải viên giải thích, hướng dẫn các bên tranh chấp làm thủ tục cần thiết đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Khi giải quyết vụ việc, có một số cơ quan có thẩm quyền tương ứng với một số quy trình, thủ tục pháp lý nhất định. Phụ thuộc vào tính chất, mức độ của vụ việc, hòa giải viên có thể hướng dẫn các bên đề nghị các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự. Ngoài ra, để chấm dứt tình trạng bạo lực và bảo vệ nạn nhân, hòa giải viên có thể hướng dẫn và đưa ra các phương án để nạn nhân có thể lựa chọn như

yêu cầu đòi bồi thường thiệt hại, yêu cầu ly hôn hoặc yêu cầu Tòa án ra quyết định cấm tiếp xúc... Dưới đây là bảng liệt kê phương án xử lý, cá nhân hoặc tổ chức có thẩm quyền giải quyết đối với vấn đề cần xem xét để hòa giải viên có thể hướng dẫn các đối tượng được hòa giải lựa chọn khi thấy cần thiết.

Phương án	Cơ quan/cá nhân có thẩm quyền	Vấn đề cần xem xét
Xử lý vi phạm hành chính	Công an, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp (tỉnh, xã), Bộ đội biên phòng, thanh tra của các cơ quan quản lý.	Luật Xử lý vi phạm hành chính quy định các chế tài và biện pháp xử lý hành chính đối với hành vi vi phạm như biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn, đưa vào cơ sở giáo dục bắt buộc, trường giáo dưỡng. Những vụ việc có phát sinh bạo lực thì không cần có sự đồng ý của nạn nhân khi xử phạt hành chính đối với hành vi bạo lực.
Truy cứu trách nhiệm hình sự	Công an, cơ quan điều tra, Viện Kiểm sát, Tòa án	Có một số tội phạm chỉ truy cứu trách nhiệm hình sự khi có yêu cầu của người bị hại.
Biện pháp cấm tiếp xúc	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Tòa án	Có đơn yêu cầu của nạn nhân của hành vi bạo lực (hòa giải viên có thể giúp đỡ trong việc viết đơn), người giám hộ hoặc người đại diện hợp pháp hoặc cơ quan, tổ chức có thẩm quyền; trường hợp cơ quan, tổ chức có thẩm quyền có đơn yêu cầu thì phải có sự đồng ý của nạn nhân. Đã có hành vi bạo lực gây tổn hại hoặc đe dọa gây tổn hại đến sức khỏe hoặc đe dọa tính mạng của nạn nhân. Điều này được thể hiện qua giấy chứng nhận y tế về việc khám và điều trị thương tích của nạn nhân (không đề cập đến tỉ lệ thương tật trong trường hợp này); dấu hiệu của thương tổn có thể nhận biết được hoặc dấu hiệu rõ ràng về sự hoảng loạn tâm thần của nạn nhân; chứng cứ chứng tỏ có sự đe dọa.
Quyết định tạm giữ theo thủ tục hành chính	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Trưởng công an xã, Trưởng phòng Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội, Thủ trưởng đơn vị Cảnh sát cơ	Người gây bạo lực và nạn nhân có nơi ở khác nhau trong một khoảng thời gian (03 ngày theo quyết định do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc 04 tháng theo quyết định của Tòa án). Thời gian tạm giữ có thể từ 12h đến 24h. Việc tạm giữ người theo thủ tục hành chính

	động từ cấp đại đội trở lên	được áp dụng khi cần ngăn chặn, đình chỉ ngay những hành vi gây rối trật tự công cộng hoặc gây thương tích cho người khác.
Tranh chấp về dân sự, hôn nhân và gia đình	Tòa án nhân dân cấp khu vực hoặc Tòa Dân sự thuộc tòa án nhân dân cấp tỉnh	Điều 33, Điều 34 Bộ luật Tố tụng dân sự.

