



BỘ TƯ PHÁP
VIỆT NAM



LIÊN MINH CHÂU ÂU



CHƯƠNG TRÌNH
PHÁT TRIỂN
LIÊN HỢP QUỐC



TÀI LIỆU TẬP HUẤN
**HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ
CÓ NHẠY CẢM GIỚI**
DÀNH CHO HÒA GIẢI VIÊN



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

Hà Nội - 2020

Tài liệu tập huấn này là một sản phẩm thuộc chương trình “Tăng cường pháp luật và tư pháp tại Việt Nam” (EU JULE). Chương trình “Tăng cường pháp luật và tư pháp tại Việt Nam” do Liên minh Châu Âu tài trợ, với đóng góp tài chính từ UNDP, UNICEF. Chương trình do hai cơ quan này của Liên hợp quốc thực hiện với sự phối hợp của Bộ Tư pháp Việt Nam.

Nhóm tác giả:

TS. Phan Thị Lan Hương - Phó Trưởng phòng Phòng Hợp tác quốc tế,
Trường Đại học Luật Hà Nội - Trưởng nhóm

TS. Bùi Minh Hồng - Phó Chủ nhiệm Bộ môn Luật hôn nhân và gia đình, Khoa Luật Dân sự,
Trường Đại học Luật Hà Nội - Thành viên

Chuyên gia Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật - Bộ Tư pháp:

1. TS. Lê Vệ Quốc - Vụ trưởng
2. Ông Ưông Ngọc Thuần - Phó Vụ trưởng - Chuyên viên cao cấp
3. Bà Nguyễn Thị Quế - Trưởng phòng Phòng Quản lý công tác hòa giải ở cơ sở - Chuyên viên chính
4. ThS. Nguyễn Thị Giang - Chuyên viên chính Phòng Quản lý công tác hòa giải ở cơ sở
5. ThS. Nguyễn Kim Thoa - Chuyên viên Phòng Quản lý công tác hòa giải ở cơ sở
6. ThS. Nguyễn Thị Thanh Trang - Chuyên viên Phòng Quản lý công tác hòa giải ở cơ sở



BỘ TƯ PHÁP
VIỆT NAM



LIÊN MINH CHÂU ÂU



CHƯƠNG TRÌNH
PHÁT TRIỂN
LIÊN HỢP QUỐC



TÀI LIỆU TẬP HUẤN HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ CÓ NHẠY CẢM GIỚI

DÀNH CHO HÒA GIẢI VIÊN



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

Hà Nội - 2020

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	2
LỜI NÓI ĐẦU	4
PHẦN 1: MỘT SỐ KIẾN THỨC CHUNG VỀ GIỚI	5
1.1 Giới và giới tính	5
1.2 Bình đẳng giới	6
1.3 Căn cứ pháp lý của bình đẳng giới	10
1.4 Nhạy cảm giới.....	11
PHẦN 2: GIỚI THIỆU CHUNG VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ	12
2.1 Hòa giải ở cơ sở là gì?	12
2.2 Phạm vi hòa giải ở cơ sở	13
2.3 Nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở	15
2.4 Ý nghĩa của hòa giải ở cơ sở	16
2.5 Căn cứ pháp lý của hòa giải ở cơ sở	17
PHẦN 3: HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ CÓ NHẠY CẢM GIỚI	18
3.1 Nhận diện một số vấn đề giới còn tồn tại trong công tác hòa giải ở cơ sở tại Việt Nam, nguyên nhân và thách thức.....	18
3.2 Tầm quan trọng của nhạy cảm giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở	21
3.3 Yêu cầu đối với hòa giải viên ở cơ sở đáp ứng nhạy cảm giới.....	23
PHẦN 4: PHƯƠNG PHÁP VÀ KỸ NĂNG CỦA HÒA GIẢI VIÊN ĐÁP ỨNG YÊU CẦU NHẠY CẢM GIỚI	26
4.1 Phương pháp hòa giải.....	26
4.2 Một số kỹ năng hòa giải các vụ, việc có nhạy cảm giới	27
a) Kỹ năng giao tiếp.....	27
b) Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.....	30
c) Kỹ năng giúp đỡ các bên thỏa thuận, thương lượng	33
d) Kỹ năng thu thập và phân tích thông tin.....	35

PHẦN 5: TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ CÓ NHẠY CẢM GIỚI	36
5.1 Các điều kiện đảm bảo tiến hành hòa giải có nhạy cảm giới	36
5.2 Chuẩn bị hòa giải.....	37
5.3 Tiến hành hòa giải	40
PHẦN 6: THỰC HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ CÓ NHẠY CẢM GIỚI	45
PHỤ LỤC	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO	55

LỜI NÓI ĐẦU

Hòa giải ở cơ sở là một phương thức giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn trong cộng đồng dân cư. Hòa giải ở cơ sở đóng vai trò quan trọng trong đời sống xã hội, góp phần giải quyết có hiệu quả các tranh chấp, mâu thuẫn, vi phạm pháp luật, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của nhân dân cũng như của Nhà nước, góp phần giảm bớt khiếu kiện của nhân dân. Ở Việt Nam, trong nhiều vụ việc có liên quan đến mâu thuẫn, xung đột trong gia đình và các bên liên quan, trong đó có phụ nữ và các nhóm yếu thế như người dân tộc thiểu số, người khuyết tật, người nghèo... thường lựa chọn con đường giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải, hoặc tìm người có uy tín trong cộng đồng đứng ra giải quyết. Do đó, hòa giải ở cơ sở có vai trò quan trọng để góp phần bảo vệ quyền lợi của các bên, đặc biệt là của phụ nữ khi họ là một trong các bên liên quan của mâu thuẫn và xung đột.

Khi tiến hành hòa giải các vụ việc, hòa giải viên không chỉ cần có các kiến thức pháp luật và kỹ năng về hoà giải cơ sở mà họ còn cần có sự hiểu biết về các vấn đề giới và bình đẳng giới. Việc nhận thức rõ sự khác nhau trong vai trò, nhu cầu, nguyện vọng, lợi ích và trải nghiệm giữa phụ nữ và nam giới cũng như những khó khăn của mỗi bên sẽ giúp hòa giải viên đề xuất được giải pháp phù hợp, góp phần giảm thiểu sự bất bình đẳng giới và phân biệt đối xử về giới. Cách tiếp cận nhạy cảm giới làm tăng hiệu quả của công tác hòa giải ở cơ sở và đảm bảo lợi ích công bằng cho các bên, bảo đảm tính bền vững của kết quả hòa giải thành.

Trong khuôn khổ Chương trình tăng cường pháp luật và tư pháp tại Việt Nam (EU JULE), Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật, Bộ Tư pháp cùng với Chương trình phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tổ chức biên soạn Tài liệu tập huấn hòa giải ở cơ sở có nhạy cảm giới. Mục đích cơ bản của tài liệu này là cung cấp kiến thức, kỹ năng cơ bản về hòa giải ở cơ sở có nhạy cảm giới cho hòa giải viên ở cơ sở. Thông qua tập huấn, bồi dưỡng, hòa giải viên sẽ nhận diện được một số vấn đề giới tồn tại trong công tác hòa giải ở cơ sở, những nguyên nhân và thách thức của các vấn đề giới để từ đó đưa ra những giải pháp phù hợp đảm bảo bình đẳng giới trong quá trình hòa giải.

Do lần đầu biên soạn, tài liệu này chắc chắn vẫn còn những hạn chế, thiếu sót. Chúng tôi mong nhận được những góp ý của bạn đọc để tiếp tục hoàn thiện tài liệu trong thời gian tới, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả của công tác hòa giải ở cơ sở cũng như bảo đảm bình đẳng giới ở Việt Nam.

Trân trọng cảm ơn!

Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật, Bộ Tư pháp.

PHẦN 1 MỘT SỐ KIẾN THỨC CHUNG VỀ GIỚI

1.1 GIỚI VÀ GIỚI TÍNH

GIỚI TÍNH

Giới tính chỉ các đặc điểm sinh học của nam, nữ (Khoản 2 Điều 5 Luật Bình đẳng giới năm 2006).

- ✓ Giới tính chỉ những đặc điểm khác biệt về sinh học của nam và nữ mang tính tự nhiên, bẩm sinh.
- ✓ Giới tính không bị quy định bởi chủng tộc, tầng lớp, tuổi tác hoặc sắc tộc. Một số người có thể có đặc tính sinh học của cả hai giới, nam và nữ (người không xác định giới tính, người lưỡng giới).
- ✓ Ví dụ 1: Phụ nữ có buồng trứng, đẻ con và nuôi con bằng sữa mẹ.
- ✓ Ví dụ 2: Nam có thể sản sinh ra tinh trùng làm cho nữ thụ thai. Nữ có thể mang thai, sinh con và cho con bú bằng sữa mẹ.

GIỚI

Chỉ đặc điểm, vị trí, vai trò của nam và nữ trong tất cả các mối quan hệ xã hội (Khoản 1 Điều 5 Luật Bình đẳng giới năm 2006)

- Cụ thể hơn, giới là định nghĩa nhằm chỉ vai trò, hành vi, hoạt động và các thuộc tính do xã hội quy định ở một thời điểm nhất định, gán cho nam hoặc nữ. Những đặc điểm giới *không tự nhiên mà có*, chúng được hình thành ở mỗi cá nhân sau khi sinh ra và lớn lên do sự dạy dỗ của gia đình, giáo dục của nhà trường, học hỏi qua truyền thông và quy tắc giao tiếp xã hội.
- Đặc điểm giới rất *đa dạng*, chịu tác động bởi thể chế chính trị, kinh tế, xã hội và môi trường văn hóa của cộng đồng, xã hội cụ thể. Do vậy, đặc điểm giới *có thể thay đổi* theo thời gian và không gian văn hóa và địa lý.



PHÂN BIỆT GIỚI VÀ GIỚI TÍNH

GIỚI TÍNH	GIỚI
Đặc điểm sinh học khác nhau giữa nam và nữ (sinh ra đã có).	Cách ứng xử, vai trò, hành vi mà xã hội mong đợi ở nam và nữ (không phải sinh ra đã có mà là một quá trình hình thành bởi xã hội).
Con người sinh ra đã thuộc về một giới tính nhất định.	Con người được dạy và phải học về các vai trò giới trong quá trình trưởng thành, giao tiếp xã hội. Điều này có thể thay đổi theo thời gian.
Trong thế giới tự nhiên đều là con người tự nhiên.	Giới và vai trò giới khác nhau theo phong tục tập quán, theo vùng và thời gian.

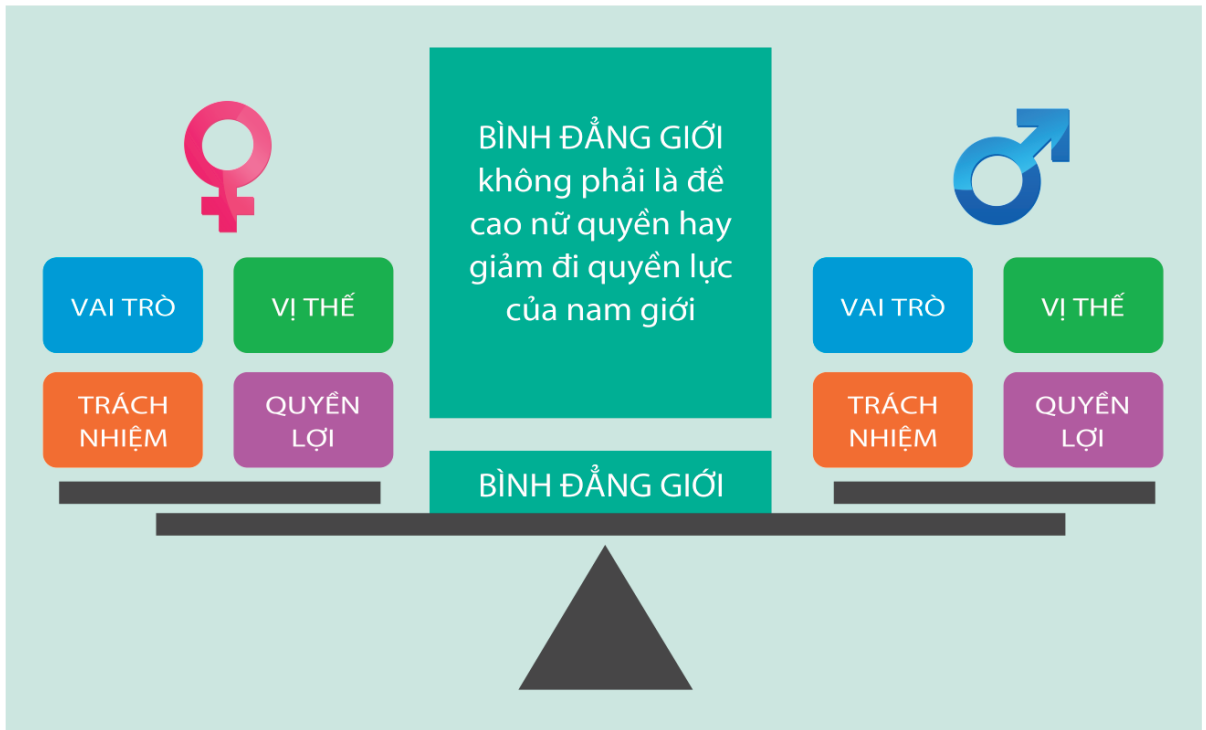
1.2 BÌNH ĐẲNG GIỚI

BÌNH ĐẲNG GIỚI

Là việc nam, nữ có vị trí, vai trò ngang nhau, được tạo điều kiện và cơ hội phát huy năng lực của mình cho sự phát triển của cộng đồng, của gia đình và thụ hưởng như nhau về thành quả của sự phát triển đó (Khoản 3 Điều 5 Luật Bình đẳng giới năm 2006).

Ví dụ:

- Khoản 1 Điều 26 Hiến pháp năm 2013 quy định: “Công dân nam, nữ bình đẳng về mọi mặt. Nhà nước có chính sách bảo đảm quyền và cơ hội bình đẳng giới.”
- Bộ luật Lao động quy định: “Mọi người đều có quyền làm việc, tự do lựa chọn việc làm và nghề nghiệp, không bị phân biệt đối xử về giới tính”.



NGUYÊN TẮC CƠ BẢN VỀ BÌNH ĐẲNG GIỚI:

- (1) Nam, nữ bình đẳng trong các lĩnh vực của đời sống xã hội và gia đình.
- (2) Nam, nữ không bị phân biệt đối xử về giới.
- (3) Biện pháp thúc đẩy bình đẳng giới không bị coi là phân biệt đối xử về giới.
- (4) Chính sách bảo vệ và hỗ trợ người mẹ không bị coi là phân biệt đối xử về giới.
- (5) Bảo đảm lồng ghép vấn đề bình đẳng giới trong xây dựng và thực thi pháp luật.
- (6) Thực hiện bình đẳng giới là trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, gia đình, cá nhân.

ĐỊNH KIẾN GIỚI

Là nhận thức, thái độ và đánh giá thiên lệch, tiêu cực về đặc điểm, vị trí, vai trò và năng lực của nam hoặc nữ (Khoản 4 Điều 5 Luật Bình đẳng giới năm 2006)

- ✓ Định kiến giới là những quan niệm của mọi người về đặc điểm và năng lực của phụ nữ và nam giới; được hình thành dựa trên những chuẩn mực của xã hội về vai trò giới.
- ✓ Những định kiến giới không phản ánh khách quan, đúng sự thật về những đặc điểm, năng lực của phụ nữ và nam giới.

Ví dụ: Xã hội cho rằng nam giới là người mạnh mẽ, quyết đoán và làm lãnh đạo giỏi; thực tế, có rất nhiều phụ nữ là người kiếm tiền chính của gia đình, họ cũng rất mạnh mẽ, quyết đoán và làm lãnh đạo giỏi.

Ví dụ: Quan niệm: "Đàn ông rộng miệng thì sang, đàn bà rộng miệng tan hoang cửa nhà".

PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ VỀ GIỚI

Phân biệt đối xử về giới là việc hạn chế, loại trừ, không công nhận hoặc không coi trọng vai trò, vị trí của nam và nữ, gây bất bình đẳng giữa nam và nữ trong các lĩnh vực của đời sống xã hội và gia đình (Khoản 5 Điều 5 Luật Bình đẳng giới năm 2006)

- ✓ Phân biệt đối xử về giới là những hành vi ứng xử khác nhau đối với phụ nữ và nam giới xuất phát từ định kiến giới.

- ✓ Sự phân biệt đối xử về giới đã cản trở phụ nữ và nam giới phát huy tiềm năng và quyền của mình. Trong thực tế, phân biệt đối xử về giới tạo nhiều đặc quyền hơn cho nam giới, làm giảm quyền của phụ nữ, dẫn đến bất bình đẳng giới trong mọi lĩnh vực của đời sống gia đình và xã hội.

Ví dụ: Xã hội cho rằng con trai phải là người thờ cúng tổ tiên, con gái không được hưởng thừa kế tài sản như con trai (vì định kiến rằng con trai mới là người nối dõi tông đường, nên con trai được coi trọng hơn con gái).

Ví dụ: Trước kia, xã hội cho rằng phụ nữ không thể làm lãnh đạo như nam giới (vì định kiến cho rằng phụ nữ không cần học cao và chỉ nên ở nhà làm nội trợ).

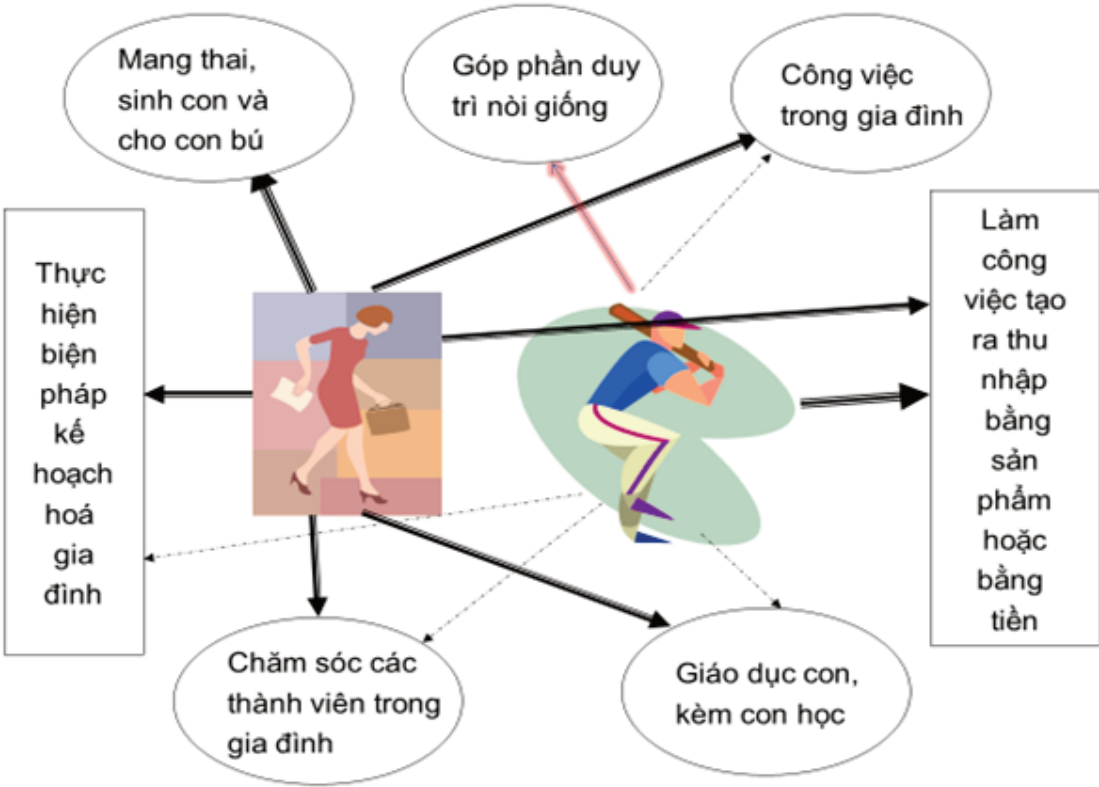
VAI TRÒ GIỚI

- ✓ Trong cuộc sống, nam và nữ đều tham gia vào mọi hoạt động của đời sống xã hội, tuy nhiên mức độ tham gia của nam và nữ trong các loại công việc là khác nhau do đặc điểm về giới tính, thể lực và quan niệm, chuẩn mực xã hội quy định.
- ✓ Vai trò giới: là tập hợp các hành vi ứng xử mà xã hội mong đợi ở nam và nữ liên quan đến những đặc điểm giới tính và năng lực mà xã hội coi là thuộc về nam giới hoặc thuộc về phụ nữ (trẻ em trai hoặc trẻ em gái) trong một xã hội hoặc một nền văn hoá cụ thể nào đó.
- ✓ Vai trò giới được quyết định bởi các yếu tố kinh tế, văn hoá, xã hội. Xã hội càng phát triển thì vai trò của giới cũng thay đổi cùng với sự phát triển đó, ví dụ vai trò của phụ nữ làm quản lý, lãnh đạo đã được đề cao.
- ✓ Phụ nữ và nam giới thường có 3 vai trò giới như sau:



Vai trò sản xuất	Lao động kiếm sống, sản xuất, có thu nhập, làm kinh tế.
Vai trò tái sản xuất	Chăm sóc và tái tạo sức lao động. Ví dụ như việc nội trợ, việc chăm sóc con cái, chăm nom người ốm. Các công việc này thường do người phụ nữ đảm nhận, không tạo ra thu nhập trực tiếp và ít được xã hội đánh giá đúng mức.
Vai trò cộng đồng	Tham gia các hoạt động cộng đồng. Ví dụ như vệ sinh thôn xóm, đi thăm hỏi, dự đám cưới, công tác hòa giải...

Trên thực tế, phụ nữ thường phải đảm nhiệm vai trò tái sản xuất và vai trò cộng đồng nhiều hơn so với nam giới.



1.3 CĂN CỨ PHÁP LÝ CỦA BÌNH ĐẲNG GIỚI

VĂN BẢN PHÁP LUẬT	1) Công ước về xoá bỏ mọi hình thức phân biệt đối xử chống lại phụ nữ năm 1979 (CEDAW).
	2) Luật Bình đẳng giới năm 2006.
	3) Nghị định số 48/2009/NĐ-CP ngày 19/5/2009 của Chính phủ quy định về các biện pháp bảo đảm bình đẳng giới.
	4) Nghị định số 70/2008/NĐ-CP ngày 04/6/2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Bình đẳng giới.
	5) Nghị định số 55/2009/NĐ-CP ngày 10/6/2009 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính về bình đẳng giới.
	6) Các văn bản pháp luật khác có liên quan.

1.4 NHẠY CẢM GIỚI

Là sự nhận thức được các nhu cầu, vai trò, trách nhiệm mang tính xã hội của phụ nữ và nam giới nảy sinh từ những đặc điểm sinh học vốn có của họ. Nhạy cảm giới là hiểu và ý thức được những sự khác biệt đó dẫn đến khác biệt giới về khả năng tiếp cận, kiểm soát nguồn lực và mức độ tham gia, hưởng lợi trong quá trình phát triển của nam và nữ.

TIÊU CHÍ XÁC ĐỊNH NHẠY CẢM GIỚI

- ✓ Có kiến thức về giới.
- ✓ Hiểu được vai trò giới.
- ✓ Hiểu được sự khác nhau trong khả năng tiếp cận, kiểm soát nguồn lực và mức độ tham gia hưởng lợi trong quá trình phát triển của mỗi giới.

PHẦN 2 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

2.1 HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ LÀ GÌ?

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 những mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật theo quy định của Luật Hòa giải ở cơ sở.



HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

- Là việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, xung đột có sự tham gia của bên thứ ba trung lập, độc lập với các bên là hòa giải viên - người được bầu, công nhận theo quy định của pháp luật hòa giải ở cơ sở.
- Hòa giải viên đóng vai trò giúp đỡ, khuyến khích, thúc đẩy các bên tranh chấp đạt được thỏa thuận.
- Hòa giải viên không có quyền áp đặt nội dung thỏa thuận hoặc ra quyết định buộc các bên phải thi hành.
- Thỏa thuận đạt được hoàn toàn mang tính tự nguyện của các bên và có thể được Tòa án công nhận khi đáp ứng được các điều kiện pháp luật quy định.

2.2 PHẠM VI HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

NHỮNG VỤ VIỆC ĐƯỢC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

- ❖ Mâu thuẫn giữa các bên (do khác nhau về quan niệm sống, lối sống, tính tình không hợp hoặc mâu thuẫn trong việc sử dụng lối đi qua nhà, lối đi chung, sử dụng điện, nước sinh hoạt, công trình phụ, giờ giấc sinh hoạt, gây mất vệ sinh chung hoặc các lý do khác).
- ❖ Tranh chấp phát sinh từ quan hệ dân sự như tranh chấp về quyền sở hữu, nghĩa vụ dân sự, hợp đồng dân sự, thừa kế, quyền sử dụng đất.
- ❖ Tranh chấp phát sinh từ quan hệ hôn nhân và gia đình như tranh chấp phát sinh từ quan hệ giữa vợ, chồng; quan hệ giữa cha, mẹ và con; quan hệ giữa ông bà nội, ông bà ngoại và cháu, giữa anh, chị, em và giữa các thành viên khác trong gia đình; cấp dưỡng; xác định cha, mẹ, con; nuôi con nuôi; ly hôn.
- ❖ 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.
- ❖ Những vụ, việc khác mà pháp luật không cấm.

Vụ việc vi phạm pháp luật hình sự có thể được tiến hành hòa giải ở cơ sở:

- ❖ Không bị khởi tố vụ án theo quy định tại Điều 157 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015 và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.
- ❖ Pháp luật quy định chỉ khởi tố vụ án theo yêu cầu của bị hại, nhưng bị hại không yêu cầu khởi tố theo quy định tại Khoản 1 Điều 155 của Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015 và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.
- ❖ Vụ án đã được khởi tố, nhưng sau đó có quyết định của cơ quan tiến hành tố tụng về đình chỉ điều tra theo quy định tại khoản 1 Điều 230 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015 hoặc đình chỉ vụ án theo quy định tại khoản 1 Điều 282 Bộ luật Tố tụng hình sự năm 2015 và không bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

Vụ việc vi phạm pháp luật hành chính có thể được tiến hành hòa giải ở cơ sở:

- ❖ Hành vi vi phạm pháp luật bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn theo quy định tại Nghị định số 111/2013/NĐ-CP ngày 30/9/2013 của Chính phủ quy định chế độ áp dụng biện pháp xử lý hành chính giáo dục tại xã, phường, thị trấn và Nghị định số 56/2016/NĐ-CP ngày 29/6/2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 111/2013/NĐ-CP ngày 30/9/2013 của Chính phủ hoặc có đủ điều kiện để áp dụng biện pháp thay thế xử lý vi phạm hành chính theo quy định tại Chương II Phần thứ năm của Luật Xử lý vi phạm hành chính năm 2012.

CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

- 1) Mâu thuẫn, tranh chấp xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng;
- 2) Vi phạm pháp luật về hôn nhân và gia đình mà theo quy định của pháp luật phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết, giao dịch dân sự vi phạm điều cấm của pháp luật hoặc trái đạo đức xã hội;
- 3) Vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trừ trường hợp được hòa giải quy định tại Điểm đ Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014 của Chính phủ;
- 4) Vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị xử lý vi phạm hành chính, trừ các trường hợp được hòa giải quy định tại Điểm e Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014 của Chính phủ; tranh chấp về thương mại, lao động được hòa giải theo quy định của Luật Thương mại, Bộ luật Lao động và các văn bản hướng dẫn thi hành.



2.3 NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

NGUYÊN TẮC	✓ 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 năm 2013.
	✓ 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.

NGUYÊN TẮC BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Bảo đảm bình đẳng giới trong tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở là một nguyên tắc mới được quy định trong Luật Hòa giải ở cơ sở, thể hiện chính sách nhất quán của Nhà nước ta về thực hiện bình đẳng giới trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội và những cam kết của Việt Nam trước cộng đồng quốc tế về thúc đẩy bình đẳng giới, chống phân biệt đối xử...

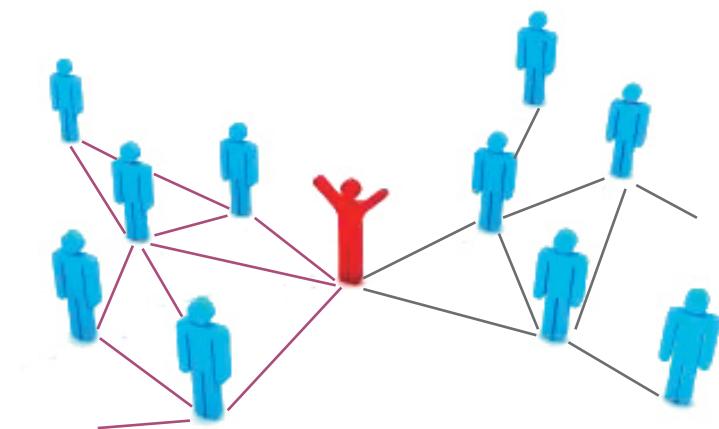
Nguyên tắc này nhằm thực hiện pháp luật bình đẳng giới, đồng thời khắc phục tình trạng có nơi, có lúc còn phân biệt đối xử về giới trong thực tiễn hoạt động hòa giải. Ngoài ra, bảo đảm bình đẳng giới không chỉ thể hiện ở việc quy định thành phần tổ hòa giải phải có hòa giải viên nữ, mà còn bảo đảm tính không phân biệt đối xử giữa nam và nữ trong toàn bộ hoạt động hòa giải ở cơ sở trên cơ sở các quy định về quyền và nghĩa vụ của các bên và trong quá trình hòa giải như phân công hòa giải viên, lựa chọn địa điểm hòa giải,...

Đảm bảo bình đẳng giới trong hòa giải ở cơ sở cần đáp ứng các điều kiện sau:

- Hòa giải viên ở cơ sở có kiến thức về giới và bình đẳng giới, không sử dụng ngôn ngữ mang tính chất định kiến giới, phân biệt đối xử về giới.
- Đảm bảo sự công bằng và bình đẳng của các bên liên quan tới mâu thuẫn, tranh chấp.
- Tôn trọng, không áp đặt quan điểm cá nhân vào vụ việc hòa giải.
- Hòa giải viên ở cơ sở phải bảo đảm vai trò trung lập.
- Bảo đảm có sự tham gia của hòa giải viên nữ trong tổ hòa giải ở cơ sở.

2.4 Ý NGHĨA CỦA HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

- (1) Giải quyết có hiệu quả các tranh chấp, mâu thuẫn, vi phạm pháp luật, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của nhân dân cũng như của Nhà nước, góp phần giảm bớt khiếu kiện của nhân dân.
- (2) Khôi phục, duy trì, củng cố tình đoàn kết trong nội bộ nhân dân, phòng ngừa, hạn chế vi phạm pháp luật, tội phạm, bảo đảm trật tự, an toàn xã hội khi giải quyết tận “gốc” của vấn đề.
- (3) Góp phần phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong quản lý xã hội nói chung, trong việc giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật phát sinh tại cơ sở nói riêng dựa trên cơ sở bảo đảm quyền tự định đoạt của các bên.
- (4) Góp phần nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của nhân dân, góp phần hình thành trong mỗi công dân ý thức thượng tôn pháp luật.



2.5 CĂN CỨ PHÁP LÝ CỦA HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

VĂN BẢN PHÁP LUẬT	1) Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.
	2) Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.
	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.
	4) Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT/CP-UBTUMTTQVN ngày 18/11/2014 của Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam hướng dẫn phối hợp thực hiện một số quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở.
	5) Thông tư liên tịch số 100/2014/TTLT-BTC-BTP ngày 30/7/2014 của Bộ Tài chính, Bộ Tư pháp quy định việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí ngân sách nhà nước thực hiện công tác hòa giải ở cơ sở.
	6) Quyết định số 889/QĐ-BTP ngày 21/4/2014 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành mẫu Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở.
	7) Công văn số 1503/BTP-PBGDPL ngày 05/5/2017 của Bộ Tư pháp về việc hướng dẫn thực hiện thủ tục yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở.
	8) Các văn bản khác có liên quan.

3.1 NHẬN DIỆN MỘT SỐ VẤN ĐỀ GIỚI CÒN TỒN TẠI TRONG CÔNG TÁC HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ TẠI VIỆT NAM, NGUYÊN NHÂN VÀ THÁCH THỨC

Tại Việt Nam, hòa giải ở cơ sở là một cơ chế giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp được sử dụng phổ biến nhất tại cộng đồng dân cư. Đa số người dân có nhu cầu được giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp bằng hòa giải ở cơ sở, trung bình mỗi năm các tổ hòa giải ở cơ sở trên cả nước đã tiến hành hòa giải 120.000 vụ, việc; hòa giải thành 100.000 vụ việc (tỷ lệ hòa giải thành đạt trên 80%). Trong nghiên cứu gần đây về công tác hòa giải ở cơ sở do UNDP phối hợp với Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật (Bộ Tư pháp), Học viện Phụ nữ Việt Nam (VWA) và Trung tâm Nghiên cứu Chính sách và Phát triển (DEPOCEN) đã cho biết “khoảng 70% số người được phỏng vấn cho thấy họ hài lòng với hòa giải ở cơ sở với tổng hợp các tiêu chí đánh giá gồm thái độ làm việc, hiểu biết, tinh thần trách nhiệm v.v... của hòa giải viên”.¹

Tuy nhiên, bên cạnh thành tựu đạt được, hòa giải ở cơ sở vẫn còn tồn tại một số thách thức, bao gồm: kiến thức chuyên môn của hòa giải viên ở cơ sở, kỹ năng hòa giải và nhất là kiến thức, hiểu biết về các vấn đề liên quan tới giới, bình đẳng giới cũng như kỹ năng làm việc với các nhóm đặc thù còn hạn chế.

1

Tỉ lệ tham gia của phụ nữ trong công tác hòa giải ở cơ sở còn thấp

Theo số liệu của Bộ Tư pháp, tính đến ngày 31/12/2019, trên cả nước có 96.605 tổ hòa giải với 600.472 hòa giải viên ở cơ sở. Tuy nhiên, chỉ có 168.210 hòa giải viên nữ, chiếm 27,97% hòa giải viên ở cơ sở.

¹ Nghiên cứu: (1) “Hoà giải cơ sở của Hội Luật gia Việt Nam: Đánh giá thực trạng, xác định mô hình/ thực tiễn tốt, và sáng kiến giải quyết tranh chấp cơ sở - nghiên cứu tại 3 tỉnh Sóc Trăng, Hà Tĩnh và Điện Biên” do UNDP và Hội Luật gia phối hợp thực hiện; và (2) “Giải quyết tranh chấp bằng công tác hòa giải ở cơ sở tại 3 tỉnh Hà Giang, Đắk Nông và Kiên Giang” do UNDP và Vụ Phổ biến giáo dục, pháp luật phối hợp thực hiện.

NGUYÊN NHÂN	✓ Rào cản về văn hóa.
	✓ Quan niệm cố hữu về vai trò của nam giới.
	✓ Thiếu sự công nhận vai trò của phụ nữ trong xã hội khi tham gia vào giải quyết các tranh chấp.

2

Hòa giải viên còn chưa được trang bị các kiến thức về giới và bình đẳng giới

Trong thực tế, không phải hòa giải viên nào cũng quan tâm tới các vấn đề giới, bình đẳng giới và quyền phụ nữ, trẻ em trong các vụ việc được hòa giải. Trong các buổi hòa giải họ thường tập trung tới mâu thuẫn, tranh chấp thay vì nhìn nhận toàn diện vấn đề chi phối hành vi của các bên như giới tính, văn hóa, tôn giáo và các nhận thức về giới. Số liệu trong nghiên cứu gần đây đã chỉ ra “... chỉ 68% cán bộ hòa giải có quan tâm đến giới”... và “Hòa giải viên thường tập trung vào vụ việc là chủ yếu, như kinh tế hay thể diện nhiều hơn (chiếm 62,2% ý kiến trong số những người phỏng vấn)”.²

Không chỉ vậy, kết quả nghiên cứu cũng đã chỉ ra có trường hợp hòa giải viên còn áp đặt quan điểm cá nhân lên các bên liên quan, mà quan điểm đó mang tính phân biệt đối xử dựa trên giới. Một số hòa giải viên cũng được cho là thiếu nhạy cảm giới khi làm việc với các nhóm đặc thù như người khuyết tật, người dân tộc ít người và trẻ em, ví dụ như sử dụng ngôn ngữ và thái độ mang tính định kiến khi nhắc đến phụ nữ, trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật. Do vậy, vấn đề này sẽ tác động trực tiếp tới hiệu quả và chất lượng của các cuộc hòa giải, sự tín nhiệm của người dân với công tác hòa giải cũng như tới nỗ lực chung của xã hội trong việc đạt được bình đẳng giới thực chất.

Ví dụ, theo khảo sát cho thấy vấn đề bình đẳng giới thực chất chưa được bảo đảm, có đến 40,5% số người được khảo sát cho rằng hòa giải viên ở cơ sở khuyến nhủ các bên nhẫn nhịn, chấp nhận điểm chưa tốt hay 21,6% số người được khảo sát cho biết có hòa giải viên còn khuyến phụ nữ và trẻ em chấp nhận thua nam giới và người lớn tuổi.

² Nghiên cứu: “Giải quyết tranh chấp bằng công tác hòa giải ở cơ sở tại 3 tỉnh Hà Giang, Đắk Nông và Kiên Giang”; UNDP và Bộ Tư Pháp. 2019

Đánh giá của người dân về những yếu tố HGV quan tâm



Đánh giá của người dân về những yếu tố hòa giải viên quan tâm khi làm việc với các đối tượng đặc thù để đảm bảo bình đẳng và bảo vệ trẻ em.³

NGUYÊN NHÂN	<p>➤ Chương trình nâng cao năng lực, kiến thức, kỹ năng cho hòa giải viên chưa chú trọng nhiều tới các nội dung về bình đẳng giới, phòng chống bạo lực trong gia đình, bảo vệ quyền phụ nữ, trẻ em.</p>
	<p>➤ Các tài liệu nâng cao kiến thức về giới, bình đẳng giới dành riêng cho cán bộ hòa giải viên chưa thực sự được quan tâm và chưa được lồng ghép trong các chương trình đào tạo định kì mà hòa giải viên được tham gia.</p>
	<p>➤ Tỷ lệ tham gia các khóa đào tạo có nội dung, chương trình nâng cao về bình đẳng giới, phòng chống bạo lực trong gia đình, bảo vệ quyền con người, quyền trẻ em còn thấp (chỉ có 38,6% số hòa giải viên tham gia phỏng vấn đã tham gia).</p>

³ Nguồn: Báo cáo “Giải quyết tranh chấp bằng công tác hòa giải ở cơ sở tại 3 tỉnh Hà Giang, Đắk Nông và Hòa Bình”. VWA, 2019)

- Người dân nói chung và hòa giải viên nói riêng chưa nhận thức toàn diện về giới, bình đẳng giới và nhạy cảm giới.
- Bình đẳng giới có ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển của cá nhân, gia đình và xã hội. Tuy nhiên, định kiến giới, phân biệt đối xử về giới vẫn còn tồn tại khá phổ biến ở nhiều nơi, đặc biệt ở vùng nông thôn, vùng cao, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số.
- Tư tưởng “trọng nam khinh nữ” vẫn còn tồn tại trong xã hội, phong tục, tập quán lạc hậu còn duy trì ở một vài nơi là một trong những nguyên nhân cản trở phụ nữ và các nhóm yếu thế tiếp cận các thông tin về quyền của bản thân và cơ hội của họ, khiến họ gặp nhiều khó khăn hơn khi gặp phải các mâu thuẫn, tranh chấp.
- Khó khăn xuất phát từ thiếu nhận thức về bình đẳng giới có thể diễn ra trong suốt quá trình được hòa giải, từ việc chủ động đưa ra tiếng nói, thể hiện nhu cầu và đề đạt nguyện vọng của bản thân; chủ động đề xuất và lựa chọn giải pháp phù hợp với nhu cầu và mong muốn hiện tại cho đến việc dự đoán những tác động có thể có tới bản thân, gia đình và cộng đồng sau hòa giải. Do vậy, sẽ có khả năng tác động tới thời gian và kết quả của hòa giải, thậm chí có thể khiến cho các vụ việc hòa giải kéo dài hơn dự kiến.

3.2 TẦM QUAN TRỌNG CỦA NHẠY CẢM GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

- **Góp phần đảm bảo sự công bằng và bình đẳng của các bên liên quan:** Nhận thức được sự khác nhau trong mối quan tâm, nhu cầu, nguyện vọng và năng lực khác nhau giữa phụ nữ và nam giới sẽ giúp hòa giải viên hướng dẫn các bên tìm được giải pháp phù hợp nhất dựa trên việc đảm bảo bình đẳng giới, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của mỗi bên (đặc biệt là nhóm người dễ bị tổn thương

như người khuyết tật, phụ nữ, trẻ em và người dân tộc thiểu số khi họ có mâu thuẫn, tranh chấp cần được hòa giải).⁴

Qua kết quả khảo sát tại 6 tỉnh về hòa giải ở cơ sở do Bộ Tư pháp, UNDP, VWA và DEPOCEN phối hợp thực hiện năm 2019 đã chỉ ra rằng mâu thuẫn, xung đột trong gia đình chiếm phần lớn các vụ việc hòa giải tại cơ sở. Do đó, công tác hòa giải ở cơ sở có vai trò đặc biệt quan trọng, góp phần bảo vệ quyền lợi của các bên, đặc biệt là phụ nữ.

- **Hoạt động hòa giải có nhạy cảm giới góp phần bảo đảm bình đẳng giới thực chất và toàn diện hơn:** Phụ nữ và các đối tượng dễ bị tổn thương khác như người dân tộc ít người, người khuyết tật, trẻ em, và người cao tuổi là những người thuộc nhóm yếu thế trong xã hội, do đó họ thường có nguy cơ bị kỳ thị, phân biệt đối xử, hay bị xâm phạm các quyền và lợi ích hợp pháp (ví dụ như là nạn nhân của bạo lực). Họ cũng thiếu các cơ hội tiếp cận công bằng tới các phúc lợi xã hội, các dịch vụ xã hội cơ bản của nhà nước, các dịch vụ trợ giúp pháp lý và tư vấn pháp luật để có thể đảm bảo quyền lợi của bản thân và gia đình. Hoạt động của các tổ hòa giải ở cơ sở sẽ giúp người dân ở cơ sở hiểu rõ hơn các vấn đề về giới, bình đẳng giới, nhất là các nhóm dễ bị tổn thương (người nghèo, phụ nữ, trẻ em, người khuyết tật, dân tộc thiểu số), từ đó giúp giải quyết được gốc rễ các vấn đề đồng thời đảm bảo sự công bằng cho mọi thành viên trong xã hội.
- **Hoạt động hòa giải có hiệu quả hơn:** Việc thu thập thông tin đầy đủ và cân nhắc tới các vấn đề giới từ tất cả các bên liên quan (phụ nữ, nam giới, người khuyết tật, trẻ em, người cao tuổi, người dân tộc thiểu số v.v...) giúp xác định rõ, đúng và toàn diện những vấn đề then chốt trong mâu thuẫn, tranh chấp; giúp đưa ra những giải pháp hữu hiệu, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các bên.
- **Các giải pháp hòa giải bền vững hơn:** Các giải pháp được đưa ra dựa trên thông tin đầy đủ và có quan tâm tới nhu cầu, lợi ích và mối quan tâm của từng giới sẽ giúp gia tăng tính đồng thuận, cam kết và trách nhiệm của các bên có mâu thuẫn/tranh chấp.

⁴ Robin K. Dillow, “Viện nghiên cứu Phát triển Bền vững (IISD),” Bách khoa toàn thư về Sự nóng lên của Toàn cầu và Biến đổi khí hậu, S. Philander (2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320 United States: SAGE Publications, Inc., 2008), 10.

- **Bảo đảm thực hiện cam kết của Chính phủ Việt Nam trong nỗ lực thúc đẩy bình đẳng giới ở tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội.** Việt Nam tham gia nhiều công ước về bình đẳng giới, như: Công ước Quyền trẻ em (CRC), Công ước Xóa bỏ mọi hình thức phân biệt đối xử với phụ nữ (CEDAW), ...; đồng thời ban hành Luật Bình đẳng giới, Luật Phòng, chống bạo lực trong gia đình,... Năm 2017, Việt Nam cũng đã kí quyết định về việc ban hành kế hoạch hành động quốc gia thực hiện Chương trình nghị sự 2030 Vì sự phát triển bền vững với mục tiêu “Không ai bị bỏ lại phía sau”, trong đó mục tiêu 5 “*đạt được bình đẳng giới và trao quyền cho tất cả phụ nữ và trẻ em gái*”. Điều này thể hiện nỗ lực thúc đẩy các biện pháp nhằm tăng cường sự tham gia của phụ nữ trong mọi lĩnh vực đời sống xã hội, đảm bảo quyền lợi; tăng cường tiếp cận tới các phúc lợi xã hội và nâng cao quyền năng cho tất cả các nhóm, đặc biệt là các nhóm yếu thế.

3.3 YÊU CẦU ĐỐI VỚI HÒA GIẢI VIÊN Ở CƠ SỞ ĐÁP ỨNG NHẠY CẢM GIỚI

Hòa giải viên phải đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn của hòa giải viên ở cơ sở theo quy định của Luật Hòa giải ở cơ sở. Ngoài ra, để giải quyết các vụ việc đáp ứng yêu cầu có nhạy cảm giới, hòa giải viên cần có kiến thức về giới và kỹ năng hòa giải các vụ việc có yếu tố giới.

TIÊU CHUẨN HÒA GIẢI VIÊN ĐÁP ỨNG NHẠY CẢM GIỚI	✓ Cần có kiến thức về giới.
	✓ Nhận thức được các nhu cầu, vai trò, trách nhiệm mang tính xã hội của phụ nữ và nam giới nảy sinh từ những đặc điểm sinh học vốn có của họ.
	✓ Hiểu và ý thức được những sự khác biệt đó dẫn đến khác biệt giới về khả năng tiếp cận, kiểm soát nguồn lực và mức độ tham gia, hưởng lợi trong quá trình phát triển của nam và nữ.
	✓ Áp dụng được kiến thức và hiểu biết về bình đẳng giới vào công tác hòa giải ở cơ sở.

Sự khác biệt về giới tính cũng tạo nên sự khác biệt trong phương pháp, cách thức tiến hành hòa giải của các hòa giải viên bởi vì:

- ✓ Giới tính ảnh hưởng đến các kỹ năng giao tiếp (ví dụ như cảm xúc, sự cảm thông).
- ✓ Mỗi giới có những điểm mạnh và điểm yếu khác nhau trong giao tiếp.
- ✓ Mỗi giới có cách thức điều hành buổi hòa giải và hướng dẫn các bên thỏa thuận theo những cách khác nhau.

NGUYÊN TẮC ĐẢM BẢO HÒA GIẢI VIÊN CÓ NHẠY CẢM GIỚI

- **Không định kiến giới:** Hòa giải viên không được dựa vào giới tính của người khác để chỉ trích họ.
Ví dụ: Hòa giải viên nữ không nên cho rằng nam giới có thái độ hung hăng để đưa ra các giải pháp phản ứng đối với nam giới. Tương tự như vậy, hòa giải viên nam không được áp đặt là phụ nữ không có đủ năng lực trí tuệ bởi đó chính là biểu hiện của định kiến giới.
- **Độc lập trong suy nghĩ:** Hòa giải viên cần độc lập, không bị ảnh hưởng bởi bất kỳ bên nào là nguyên tắc cần đảm bảo tuân thủ trong suốt quá trình hòa giải. Hòa giải viên cần trung lập, không phụ thuộc cảm tính vào bất kỳ bên nào. Về lý thuyết cũng như về thực tế, vai trò của hòa giải viên nam và hòa giải viên nữ trong mỗi vụ việc hòa giải là khác nhau tùy thuộc vào nội dung vụ việc hòa giải.
- **Không đánh giá năng lực của các bên theo giới tính hoặc hành vi có tính chất giới:** Hòa giải viên không được ủng hộ tư tưởng “trọng nam khinh nữ” và cũng không nên cho rằng phụ nữ thường là phái yếu.
- **Hiểu đúng sự khác biệt về đặc trưng tính cách của mỗi giới:** Một hòa giải viên có kinh nghiệm về giới cần hiểu rõ sự khác biệt của giới trong cách thảo luận và giải quyết mâu thuẫn của mỗi giới. Ví dụ, nữ giới thường có phản ứng như khóc lóc, than vãn, kể lể còn nam giới thì thường có phản ứng nóng giận, to tiếng.

- **Cần quan tâm các vấn đề về bảo vệ trẻ em, phụ nữ** mang thai, nuôi con nhỏ, người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế.
- **Cần chú ý ảnh hưởng của định kiến giới:** Uy tín, năng lực và độ tin cậy là rất quan trọng trong quá trình tiến hành hòa giải. Có quan niệm sai lầm rằng đàn ông mới có quyền ra quyết định. Quan điểm này hoàn toàn không chính xác bởi vì khả năng ra quyết định là vấn đề cá nhân và nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố, như tính cách, năng lực của mỗi cá nhân (cả phụ nữ và nam giới) và nội dung vụ việc. Trong một số trường hợp, phụ nữ có thể quyết đoán và đưa ra quyết định rõ ràng hơn nam giới và ngược lại. Điều quan trọng là cần có các giải pháp, cách thức để chứng minh uy tín và đánh giá năng lực.

PHẦN 4

PHƯƠNG PHÁP VÀ KỸ NĂNG CỦA HÒA GIẢI VIÊN ĐÁP ỨNG YÊU CẦU NHẠY CẢM GIỚI

4.1 PHƯƠNG PHÁP HÒA GIẢI

Phương pháp hòa giải là cách thức mà hòa giải viên sử dụng để tiến hành hòa giải một vụ việc trên thực tế. Việc vận dụng cách thức nào phụ thuộc vào kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng của mỗi hòa giải viên và tính chất, nội dung của tranh chấp cũng như đặc điểm của các bên tranh chấp. Hòa giải viên có thể tham khảo một số phương pháp hòa giải:⁵

- ❖ **Phương pháp thúc đẩy/Facilitative method:** Hòa giải viên điều hành buổi hòa giải theo hướng dẫn dắt các bên cùng đồng thuận trao đổi cởi mở, cùng nghiên cứu quy định pháp luật để tìm ra giải pháp tối ưu cho các bên để giải quyết tranh chấp. Hòa giải viên đặt câu hỏi; xác nhận và bình thường hóa quan điểm của các bên; phân tích lợi ích riêng của các bên; và hỗ trợ các bên trong việc tìm kiếm và phân tích các phương án lựa chọn để giải quyết mâu thuẫn.

Lưu ý: Hòa giải viên không đưa ra khuyến nghị cho các bên, mà để các bên tự đưa ra ý kiến riêng của mình cũng như lựa chọn giải pháp phù hợp. Hòa giải viên chịu trách nhiệm về quy trình, trong khi các bên chịu trách nhiệm về kết quả. Phương pháp này đảm bảo rằng các bên tham gia thỏa thuận dựa trên thông tin và sự hiểu biết để tự tìm thấy giải pháp.

- ❖ **Phương pháp đánh giá/Evaluative method:** Hòa giải viên sẽ đánh giá mâu thuẫn và hỗ trợ các bên bằng cách chỉ ra những vấn đề trong vụ việc của họ và các giải pháp họ có thể thỏa thuận, thương lượng. Thông qua đánh giá, hòa giải viên có thể đưa ra các khuyến nghị chính thức hoặc không chính thức cho các bên về kết quả giải quyết mâu thuẫn. Khi đánh giá, hòa giải viên quan tâm đến các nhu cầu và lợi ích cũng như các quyền và nghĩa vụ pháp lý của các bên, đánh giá dựa trên các quy định của pháp luật và bảo đảm sự công bằng, sự hài lòng,

⁵ Zena Zumeta, Styles of Mediation: Facilitative, Evaluative, and Transformative Mediation <https://www.mediate.com/articles/zumeta.cfm>, truy cập ngày 19/7/2020

thỏa mãn về cách giải quyết. Hòa giải viên đánh giá các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả của hòa giải và đề xuất các phương thức giải quyết mâu thuẫn.

- ❖ **Phương pháp chuyển đổi/Transformative method:** Hòa giải viên đặt các bên vào vị trí của nhau để có sự thấu hiểu, cảm thông. Phương pháp chuyển đổi khuyến khích và hỗ trợ các bên tham gia nhận thấy vấn đề của bên kia, từ đó đưa ra quan điểm, ý kiến. Hòa giải chuyển đổi là một hình thức hòa giải tập trung đầu tiên vào việc khôi phục mối quan hệ và sau đó là giải quyết tranh chấp.
- ❖ **Phương pháp hỗn hợp:** Là việc sử dụng tất cả các phương pháp trên để tiến hành một vụ việc hòa giải. Hòa giải viên sẽ đưa ra những khuyến nghị, đánh giá mâu thuẫn và hỗ trợ các bên tự đề xuất ý kiến, phương án giải quyết mâu thuẫn và công nhận những phương án giải quyết mâu thuẫn đó.

4.2 MỘT SỐ KỸ NĂNG HÒA GIẢI CÁC VỤ, VIỆC CÓ NHẠY CẢM GIỚI

a) KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Giao tiếp là hoạt động trao đổi thông tin để xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm đạt được mục đích nhất định.



GIAO TIẾP CÓ NHẠY CẢM GIỚI

Trong quá trình giao tiếp với các bên, hòa giải viên cần sử dụng ngôn ngữ (lời nói, hành động, cử chỉ) có nhạy cảm giới, cụ thể là:

- **Sử dụng ngôn ngữ trung tính về giới hoặc ngôn ngữ có nhạy cảm giới**⁶ được hiểu là ngôn ngữ tránh sự thiên vị đối với một giới cụ thể (khác với ngôn ngữ giới tính). Ngôn ngữ mang định kiến giới thường được hiểu là ngôn ngữ có xu hướng thiên về một giới tính riêng biệt nào đó, ví dụ như “công việc nội trợ” thường ám chỉ là công việc dành cho phụ nữ, thay vào đó chúng ta gọi đó là “công việc nhà”. Mục đích của ngôn ngữ trung tính về giới là nhằm tránh sự phân biệt đối xử, hạ thấp dựa trên giới, giúp giảm thiểu các khuôn mẫu giới và thúc đẩy sự thay đổi xã hội, đóng góp vào bình đẳng giới thực chất. Nói cách khác là **Không sử dụng ngôn ngữ mang tính chất định kiến giới**. Trong giao tiếp hàng ngày chúng ta có thể sử dụng những ngôn ngữ mang tính chất định kiến giới hoặc những thái độ, cử chỉ phân biệt đối xử, do đó cần phải tránh hoặc hạn chế các bên không sử dụng các ngôn ngữ mang tính chất định kiến.

Ví dụ: Sử dụng các câu ca dao, tục ngữ mang tính định kiến như: “Con hư tại mẹ, cháu hư tại bà” có thể thay thế bằng câu “tục ngữ mới” là “*Con hư là tại mẹ cha, cháu hư là tại cả bà lẫn ông*”; v.v...

- **Không sử dụng ngôn ngữ loại trừ phụ nữ:** trong giao tiếp, theo thói quen thường ghi nhận vai trò của nam giới, ưu tiên cho nam giới mà loại trừ, hoặc bỏ qua vai trò, sự đóng góp, tham gia của phụ nữ.

Ví dụ: “Các anh có ý kiến gì không?”; “Xin ý kiến của các anh trước” (trong hầu hết các cuộc thảo luận) => Câu nói này đã vô tình loại trừ sự tham gia đóng góp ý kiến của phụ nữ hoặc thể hiện sự coi trọng ý kiến của nam giới hơn.

- **Không sử dụng ngôn ngữ đề cao vị thế của đàn ông:** Cách giao tiếp truyền thống mang định kiến giới thể hiện sự không coi trọng vai trò của phụ nữ, coi họ là người phụ thuộc và không có ý kiến, không có quyền ra

⁶ https://www.europarl.europa.eu/cmsdata/151780/GNL_Guidelines_EN.pdf

quyết định. Do đó, trong giao tiếp bình đẳng, cần nâng cao vị thế của phụ nữ, đảm bảo họ có quyền đưa ra ý kiến và quyền quyết định.

Ví dụ: “Trong gia đình, người chồng là trụ cột...”, “Chồng chị là người kiếm thu nhập chính còn chị chỉ ở nhà nội trợ thôi phải không?” v.v... => Sử dụng ngôn ngữ này thể hiện sự không thừa nhận vai trò, vị trí cũng như năng lực của phụ nữ.

- **Thể hiện sự tôn trọng và lịch sự qua ngôn ngữ cơ thể**

Khi điều hành buổi hòa giải, hòa giải viên cần thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe, thể hiện sự tôn trọng khi các bên chia sẻ về vấn đề và quan điểm của họ, tránh cắt ngang hay chen ngang câu chuyện (khi không cần thiết). Nguyên tắc này cũng cần được áp dụng đối với tất cả các bên khi tham gia vào vụ việc. Cần thể hiện sự hiểu biết, thấu hiểu về vị trí, vai trò và đặc điểm của từng giới.

Ví dụ: Không cười cợt, tỏ ra sốt ruột, ngắt lời liên tục, nhíu mày, quay mặt đi, v.v... khi một trong các bên xung đột đang trình bày ý kiến, đặc biệt khi người đó là phụ nữ.

Đảm bảo ngôn ngữ có nhạy cảm giới là vấn đề cần đặc biệt lưu ý và xuyên suốt trong toàn bộ tiến trình hòa giải ở cơ sở.

Ngôn ngữ cần thể hiện sự tôn trọng, công bằng, không mang tính phân biệt đối xử dựa trên giới và không mang tính loại trừ.

(Tham khảo Phụ lục)

LẮNG NGHE ĐỂ ĐẢM BẢO GIAO TIẾP CÓ HIỆU QUẢ

Kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp giúp hòa giải viên có thể nắm bắt vấn đề, thu thập thông tin; qua đó nâng cao khả năng tương tác qua lại với đối phương, đồng thời tạo ra sự liên kết về xúc cảm giữa người nói và người nghe, tạo dựng những mối quan hệ tốt đẹp.

- ✓ Tập trung vào cuộc giao tiếp
- ✓ Không được chen ngang/ngắt lời
- ✓ Thấu hiểu, có tương tác thông qua các biểu cảm như: ngạc nhiên, xúc động, gật đầu (ngôn ngữ hình thể)
- ✓ Không phán xét, áp đặt đối phương
- ✓ Biết cách đặt câu hỏi

b) KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN

PHÂN TÍCH MÂU THUẪN DƯỚI GÓC ĐỘ GIỚI

Các mâu thuẫn cần được phân tích dưới góc độ giới thông qua các tiêu chí sau:

- **Vai trò của giới và sự phân công lao động:** Ví dụ như tranh chấp có liên quan đến tài sản hình thành sau hôn nhân, trong trường hợp người phụ nữ làm nội trợ thì họ thường bị coi là không có đóng góp gì vì họ ở nhà, sinh con và làm việc nhà (những công việc không trực tiếp tạo ra của cải vật chất). Do đó, vai trò đóng góp của nữ giới đã không được công nhận.
- **Tác động giới và nhu cầu, lợi ích cụ thể của từng giới:** Vụ việc mâu thuẫn đó có ảnh hưởng như thế nào đến lợi ích của mỗi giới, phương án giải quyết mâu thuẫn có ảnh hưởng như thế nào đến đời sống của các bên. Ví dụ, người phụ nữ không được phân chia tài sản một cách công bằng do bị cho là không có đóng góp gì trong thời gian kết hôn, điều này ảnh hưởng đến cuộc sống của họ như thế nào.

- **Sự khác biệt của mỗi giới về tính cách, đặc trưng, lối sống:** Mỗi giới có những đặc trưng riêng trong cách giải quyết mâu thuẫn, trong tính cách. Ví dụ như nam giới thường hay nóng giận, nói to, có thiên hướng sử dụng bạo lực để giải quyết mâu thuẫn. Sự khác biệt về tính cách, lối sống có thể là nguyên nhân gây ra xung đột, mâu thuẫn nếu không hiểu và chia sẻ với nhau.
- **Sự ảnh hưởng của các yếu tố văn hóa, phong tục, tập quán, truyền thống đối với vai trò của mỗi giới.** Ví dụ, ở những khu vực miền núi, phụ nữ thường ở nhà sinh con, làm công việc nội trợ, hoặc ít khi được đứng tên trong giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc các tài sản có giá trị lớn. Các phong tục, tập quán lạc hậu, cổ hủ có thể ảnh hưởng đến quyền, lợi ích của một trong hai giới, là nguyên nhân dẫn đến xung đột, mâu thuẫn.
- **Sự tham gia vào quá trình ra quyết định:** Sự tham gia của mỗi bên trong vụ việc và quá trình đưa ra các phương án giải quyết mâu thuẫn, ý kiến của các bên có được tôn trọng không, có sự phân biệt đối xử, hay định kiến giới không. Ví dụ: Có quan điểm cho rằng, phụ nữ không có vai trò gì trong việc đưa ra các quyết định, hay ý kiến của phụ nữ không quan trọng.



KIỂM SOÁT SỰ TỨC GIẬN?

KỸ NĂNG CỦA HÒA GIẢI VIÊN

Hòa giải viên cần kiểm soát được cảm xúc của các bên, kiềm chế sự tức giận hoặc thái độ phản ứng tiêu cực của các bên. Ví dụ, nam giới thường khó kiềm chế được cảm xúc, dễ nổi nóng, to tiếng, còn nữ giới thường dễ xúc động, hay khóc.

Để có kỹ năng kiểm soát sự tức giận, hòa giải viên cần trả lời các câu hỏi như sau:

- *Làm thế nào để đánh giá mức độ tức giận của các bên?* (thông qua cử chỉ, thái độ, lời nói để đánh giá mức độ tức giận; chỉ khi hiểu rõ mức độ căng thẳng của mâu thuẫn, hòa giải viên mới có thể có những biện pháp và kỹ năng làm giảm căng thẳng, mâu thuẫn).
- *Sự tức giận được thể hiện bởi một bên hay hai bên?* Nếu là một bên tức giận thì đó là nam giới hay nữ giới 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 tức giận có ảnh hưởng tiêu cực như thế nào đến quá trình giải quyết mâu thuẫn?* Việc hiểu rõ những ảnh hưởng tiêu cực đến giải quyết mâu thuẫn sẽ giúp cho hòa giải viên đưa ra các đề xuất, giải pháp, cách làm giảm bớt sự căng thẳng, tức giận của các bên: kiểm soát được sự tức giận, tránh “đổ thêm dầu vào lửa”.

Hòa giải viên cần tập trung vào vấn đề cần giải quyết và chấm dứt các bên tiếp tục tấn công hay đổ lỗi cho nhau bằng cách:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tập trung sâu hơn vào các vấn đề cần giải quyết và ý kiến, yêu cầu hay nguyện vọng của các bên không phụ thuộc vào ý kiến chủ quan hay vị trí, quan điểm của họ.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Khuyến khích các bên đưa ra các giải pháp để giải quyết vấn đề một cách tích cực, mang tính chất xây dựng và quan tâm tới quyền lợi của phụ nữ, trẻ em...
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Khuyến khích sử dụng các ngôn ngữ lịch sự, suy nghĩ tích cực để giải quyết vấn đề.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chủ động gợi ý các giải pháp cho các bên để tự quyết định và giải quyết vấn đề mâu thuẫn trong hiện tại và các lợi ích có thể đạt được từ việc hòa giải thành.

c) KỸ NĂNG GIÚP ĐỠ CÁC BÊN THỎA THUẬN, THƯƠNG LƯỢNG

- **Thương lượng** là sự thuyết phục nhau nhìn nhận một vấn đề hoặc sự việc theo cách riêng của họ. Mục đích của thương lượng là để đạt được những lợi ích đặc biệt hoặc đáp ứng những nhu cầu nhất định theo cách hợp tác và hòa bình. Nhưng trong điều kiện thực tế, một số cuộc thương lượng có thể phức tạp đặc biệt là khi nó liên quan đến nhiều hơn hai bên.
- Một cuộc thương lượng có kết quả chủ yếu phụ thuộc vào mức độ sẵn sàng về tinh thần và tâm lý để theo đuổi một mục tiêu. Trong quá trình hòa giải, hòa giải viên cần nắm rõ thông tin, hiểu rõ về nguyên nhân của mâu thuẫn, các vấn đề về tranh chấp, lợi ích, nguyện vọng của mỗi bên và phân tích rõ vấn đề giúp các bên thỏa thuận, thương lượng về các giải pháp giải quyết mâu thuẫn.

Lưu ý rằng không có sự khác biệt đáng kể giữa nam giới và nữ giới trong quá trình lựa chọn phương án giải quyết mâu thuẫn khi đàm phán. Theo một nghiên cứu chỉ ra rằng có đến 94% nữ giới và 88% nam giới được hỏi cho rằng **chậm và cẩn thận trong việc đạt được thỏa thuận không phải là dấu hiệu của sự yếu đuối.** Theo họ, việc soạn thảo một thỏa thuận tốt có thể là một nhiệm vụ khó khăn và cần có thời gian, do đó đàm phán chi tiết và cẩn thận được coi là một yêu cầu quan trọng và chuyên nghiệp trong quá trình hòa giải.

Tuy nhiên, cần chú ý đến sự khác biệt về giới trong quá trình thỏa luận, thương lượng: Nữ giới thường có xu hướng lo ngại về phản ứng dữ dội của nam giới nên thường nói nhiều hơn, còn nam giới thường có tâm lý “quyền lực” và “cái tôi/sĩ diện”. Hòa giải viên cần có kỹ năng xác định thời điểm nào cần can thiệp, ngắt lời các bên. Hòa giải viên cũng có thể đưa ra các lời lẽ mang tính khuyến khích đối với các bên khi họ đã làm tốt, hay có cách hành xử (thái độ, hành vi) đúng đắn. Ví dụ, *Tôi thấy anh/chị đã rất tích cực, có thành ý trong việc đưa ra các giải pháp giải quyết xung đột; Anh/chị đã có rất nhiều giải pháp cho vấn đề này...*

Kỹ năng sử dụng phương pháp hợp tác thương lượng để giúp các bên chuyển từ thái độ đối đầu sang việc hợp tác tìm kiếm các giải pháp chung để giải quyết vấn đề	✓ Tách biệt vấn đề của mỗi bên, không phụ thuộc vào ý kiến chủ quan của họ.
	✓ Tập trung vào các lợi ích, tổng hợp các ý kiến và sử dụng các tiêu chí để đánh giá các thông tin một cách khách quan nhất.
	✓ Giúp các bên tiếp cận theo hướng đôi bên cùng có lợi.
	✓ Khôi phục lòng tin và xây dựng lại mối quan hệ giữa các bên, giảm thiểu các nguy cơ xung đột.

d) KỸ NĂNG THU THẬP VÀ PHÂN TÍCH THÔNG TIN

Hòa giải viên cần có kỹ năng thu thập các thông tin: Khi một hoặc hai bên chia sẻ thông tin họ thường chia sẻ dựa trên quan điểm và ý chí chủ quan của họ, nhằm mục đích để bảo vệ lợi ích của họ và thường “đổ lỗi” cho phía bên kia. Do đó, hòa giải viên cần có kỹ năng thu thập, phân tích các thông tin, chứng cứ để xem xét các thông tin, chứng cứ thu thập được đã đủ căn cứ để đưa ra các giải pháp giải quyết mâu thuẫn của các bên hay chưa? **Hòa giải viên cần lưu ý luôn đóng vai trò trung lập, không thiên vị hay thể hiện sự giúp đỡ bất kỳ bên nào.**

Khi thu thập, phân tích thông tin, cần đảm bảo đánh giá thông tin có nhạy cảm giới hay không, cụ thể như sau:

- *Các thông tin có thể hiện quan điểm, định kiến giới không?* Ví dụ, nam giới thường có quan niệm đổ lỗi hay áp đặt đối với phụ nữ nên các thông tin đưa ra thường có tính chất áp đặt: “*cô ý ở nhà cả ngày chỉ có mỗi việc trông con mà không làm được*”; “*cô ý không đi làm nên không thể có đóng góp gì về tài sản*”. Hòa giải viên cần chú ý người cung cấp thông tin là ai? Nam giới hay nữ giới? Bởi vì trên thực tế do có sự khác biệt về giới, và có sự nhìn nhận khác nhau về vai trò giới giữa nam và nữ nên các thông tin mà các bên cung cấp thường thể hiện quan điểm của họ về vấn đề đó.
- *Thông tin có liên quan đến những vấn đề tế nhị, mang tính chất riêng tư của mỗi giới không?* Có những thông tin mà các bên chỉ muốn chia sẻ với người cùng giới bởi vì họ sẽ cảm thấy không thoải mái, e ngại, xấu hổ hoặc mất niềm tin nếu chia sẻ với người khác giới.

PHẦN 5

TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ CÓ NHẠY CẢM GIỚI

5.1 CÁC ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO TIẾN HÀNH HÒA GIẢI CÓ NHẠY CẢM GIỚI

- ✓ Lựa chọn hòa giải viên.
- ✓ Lựa chọn thời gian, địa điểm đảm bảo phù hợp và an toàn đối với phụ nữ, trẻ em và các nhóm yếu thế.
- ✓ Đưa ra các gợi ý thực tế bảo vệ phụ nữ, trẻ em và nhóm yếu thế.
- ✓ Phân tích thông tin, hậu quả có ảnh hưởng, tác động đến phụ nữ, trẻ em, các nhóm yếu thế.
- ✓ Hướng dẫn hai bên mâu thuẫn/tranh chấp suy nghĩ về những tác động, ảnh hưởng có thể đối với mỗi giới, đặc biệt là những ảnh hưởng đối với phụ nữ, trẻ em và các nhóm yếu thế.

Tiến hành hòa giải ở cơ sở có nhạy cảm giới cần đảm bảo:

- ✓ Đảm bảo sự tham gia đầy đủ của các bên có liên quan, đặc biệt là phụ nữ trong tất cả các cuộc thảo luận thông qua việc cân nhắc tới địa điểm, thời gian, bối cảnh, chương trình làm việc phù hợp với các nhóm tham gia.
- ✓ Đảm bảo sự an toàn của phụ nữ khi họ tham gia vào hòa giải. Cần cân nhắc tới tính bảo mật, sự riêng tư của phụ nữ và đặc biệt là những vấn đề liên quan tới khả năng xảy ra tình trạng kì thị/phân biệt đối xử từ cộng đồng, gia đình và các bên liên quan.
- ✓ Tham vấn với các chuyên gia về giới, bình đẳng giới và quyền trong quá trình thảo luận (đặc biệt khi các hòa giải viên chưa được tham gia các lớp tập huấn hoặc chưa có đầy đủ kiến thức về các vấn đề này).

- ✓ Huy động sự tham gia của những người có kiến thức về giới, người có ảnh hưởng tích cực đến bảo đảm bình đẳng giới ở cơ sở.
- ✓ Đánh giá và phân tích một cách khách quan, không thiên vị và phân biệt giới trong quá trình xác định mấu chốt của tranh chấp/mâu thuẫn: Vai trò khác nhau của phụ nữ trong tranh chấp, sự tác động của tranh chấp tới phụ nữ và nam giới.
- ✓ Tôn trọng ý kiến của các bên liên quan, bất kể đó là phụ nữ hay nam giới; tránh phán xét hay có định kiến chỉ vì người đưa ra ý kiến là nam giới hay phụ nữ. **Tránh bị ảnh hưởng bởi các khuôn mẫu giới sẵn có.**
- ✓ Lưu ý tới khả năng có thể tham gia và bối cảnh phù hợp (thời gian, địa điểm) v.v... trong các cuộc họp/thảo luận nhằm đảm bảo tất cả các hòa giải viên trong tổ hòa giải, nhất là hòa giải viên nữ đều có thể cùng có mặt.
- ✓ Đảm bảo sự ủng hộ của chính quyền và cộng đồng về sự tham gia của phụ nữ trong tổ hòa giải.

5.2 CHUẨN BỊ HÒA GIẢI

Bước 1: Hòa giải viên tiếp nhận vụ việc hòa giải (chứng kiến, biết vụ việc thuộc phạm vi hòa giải, được một/các bên yêu cầu hòa giải hoặc được tổ trưởng tổ hòa giải phân công).

Bước 2: Hòa giải viên gặp gỡ, tiếp xúc với các bên để nắm bắt các thông tin có liên quan đến vụ việc, đề nghị các bên cung cấp các bằng chứng chứng minh cho quan điểm và đưa ra các yêu cầu của họ.

Bước 3: Tiến hành thu thập thông tin có liên quan đến các ý kiến mà các bên đưa ra từ cộng đồng dân cư (nếu có điều kiện và thấy cần thiết).

Bước 4: Nghiên cứu các văn bản pháp luật điều chỉnh mối quan hệ liên quan nội dung tranh chấp.

ĐỀ ĐẢM BẢO NHẠY CẢM GIỚI, HÒA GIẢI VIÊN CẦN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI SAU:

- 1) Phụ nữ và nam giới trong tranh chấp có nhu cầu, cơ hội, hạn chế và năng lực như thế nào? Trong một mối quan hệ, nếu có tranh chấp phát sinh giữa hai bên thì hòa giải viên cần xác định rõ sự khác biệt về nhu cầu, cơ hội, hạn chế và năng lực của mỗi bên. Ví dụ, phụ nữ là một bên tranh chấp có nguyện vọng gì? Những hạn chế (ví dụ như về việc làm, thu nhập, quyền đưa ra quyết định).
- 2) Nếu họ khác nhau, ai lợi thế hơn? Việc đánh giá lợi thế của mỗi bên sẽ giúp cho hòa giải viên đưa ra được những giải pháp thương lượng hợp lý, đảm bảo phù hợp hơn với từng bên.
- 3) Các giải pháp giải quyết tranh chấp sẽ có tác động thế nào đến phụ nữ, nam giới và những người có liên quan? Đánh giá tác động của các giải pháp giải quyết tranh chấp, nghĩa là xác định rõ giải pháp đó có tác động thế nào đến phụ nữ.
- 4) Việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành của phụ nữ và nam giới như thế nào? Có khó khăn, vướng mắc cho bên nào không? Có khả thi không? Có bất lợi hay áp lực cho bên nào không? Việc hiểu rõ những khó khăn, vướng mắc của mỗi bên, cân nhắc đến những đặc thù của giới, ví dụ: những vấn đề phát sinh sau ly hôn, nuôi con, nơi ở, tìm kiếm việc làm sẽ giúp cho hòa giải viên đề xuất các phương án giải quyết mâu thuẫn có đảm bảo lợi ích tốt nhất của các bên, chú ý đến những sự khác biệt, ảnh hưởng của mỗi giới (ví dụ: nam giới nuôi con gái có khó khăn hơn so với nuôi con trai không?).

a) LỰA CHỌN ĐỊA ĐIỂM BUỔI HÒA GIẢI

Lựa chọn địa điểm tiến hành buổi hòa giải: địa điểm có thể là nhà riêng của một bên, nhà riêng của hòa giải viên, nhà văn hóa hay địa điểm khác mà các bên cảm thấy thoải mái, dễ chịu.

LUU Ý: thời gian, địa điểm đảm bảo phù hợp và an toàn đối với phụ nữ và trẻ em, ví dụ không chọn địa điểm quá xa, hẻo lánh hay thời gian không phù hợp để tiến hành buổi hòa giải.

YÊU CẦU VỀ ĐỊA ĐIỂM HÒA GIẢI

- ✓ An toàn và thân thiện với phụ nữ và trẻ em.
- ✓ Có các phương tiện cần thiết cho cuộc họp.
- ✓ Bảo đảm quyền riêng tư, bí mật cho các bên và hòa giải viên.
- ✓ Không ủng hộ một bên chống lại bên kia.
- ✓ Không tạo ra những chi phí phát sinh và gây bất lợi không cần thiết cho bất kỳ bên nào.
- ✓ Cung cấp các điều kiện cần thiết cho những người bị chấn thương tham gia an toàn và không gây hại cho họ.
- ✓ Không sử dụng địa điểm gây sự khó khăn, tạo cảm giác không thoải mái cho một bên hoặc các bên, ví dụ như địa điểm tại nhà riêng của hàng xóm (ảnh hưởng quyền riêng tư), hay trụ sở cơ quan (tạo cảm giác không thoải mái).

b) THÀNH PHẦN THAM DỰ BUỔI HÒA GIẢI

- 1) Hòa giải viên, nếu có từ 02 hòa giải viên trở lên thì cần phân công 01 người chủ trì buổi hòa giải.
- 2) Các bên có mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật.
- 3) Người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan.
- 4) Hòa giải viên hoặc các bên có thể mời người khác tham gia hòa giải.
- 5) Người phiên dịch nếu hòa giải viên, các bên có sự bất đồng về ngôn ngữ.

LƯU Ý: Nếu có một bên tranh chấp là phụ nữ hoặc nội dung vụ việc có tính chất nhạy cảm thì cần lựa chọn hòa giải viên phù hợp, **ví dụ phải có ít nhất 01 hòa giải viên nữ** để các bên có thể chia sẻ dễ dàng hơn (không có sự e ngại).

Tăng sự hiện diện của nữ hòa giải viên sẽ giúp các bên liên quan hiểu được sự khác nhau trong trải nghiệm, ứng xử, nhu cầu và mong muốn của phụ nữ với nam giới đồng thời góp phần tăng tiếng nói về các vấn đề giới và của phụ nữ, từ đó giúp bảo vệ quyền lợi và sự công bằng của các nhóm phụ nữ trong mâu thuẫn, tranh chấp thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở.

5.3 TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Trong quá trình hòa giải, hòa giải viên luôn cần vận dụng các kiến thức, kỹ năng để đảm bảo giải quyết vụ việc một cách hiệu quả nhất, có cân nhắc đến quyền lợi của phụ nữ, trẻ em, và nhóm yếu thế, không sử dụng ngôn ngữ có định kiến giới. Tùy từng trường hợp, bối cảnh cụ thể, hòa giải viên thực hiện buổi hòa giải để phù hợp và mang lại hiệu quả cao nhất, có thể tham khảo những bước cơ bản khi tiến hành một buổi hòa giải như sau:

BƯỚC 1: BẮT ĐẦU BUỔI HÒA GIẢI

Hòa giải viên chủ trì buổi hòa giải nêu mục đích, ý nghĩa của buổi hòa giải; thống nhất với các bên về một số quy ước, cách làm tại buổi hòa giải trên cơ sở **“An toàn, Hợp tác, Tôn trọng và Không gây tổn thương”**.

Hòa giải viên phải tạo ra **không khí thân mật, cởi mở và chân thành**, không áp đặt ý chí của hòa giải viên đối với các bên tranh chấp, không thiên vị hay bênh vực bên nào, khẳng định rõ vai trò “trung lập” của mình.

BƯỚC 2:
Các bên trình
bày nội dung
vụ việc

- 1) Hòa giải viên mời từng bên trình bày sự việc. Sau khi trình bày xong, các bên có quyền bổ sung ý kiến, đưa ra luận cứ, quan điểm của mình.
- 2) Người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan phát biểu quan điểm của họ về vấn đề đang tranh chấp, mâu thuẫn.

LƯU Ý: Cần chú ý đến cảm xúc của các bên khi trình bày lại vụ việc, cần nhắc các yếu tố có thể làm “tổn thương” nếu các bên phải nhắc lại nội dung vụ việc nhiều lần.

Nếu thấy các bên không kiềm chế được cảm xúc thì hòa giải viên cần có những can thiệp kịp thời, ví dụ có thể tìm cách tạm dừng các bên trình bày sự việc.

**BƯỚC 3: Phân
tích vụ việc,
dẫn chiếu các
quy định pháp
luật.**

- 1) Hòa giải viên tổng hợp lại các vấn đề tranh chấp, phân tích vụ, việc; dẫn chiếu các quy định pháp luật áp dụng đối với từng bên tranh chấp; phân tích phong tục tập quán, truyền thống đạo đức tốt đẹp.
- 2) Hòa giải viên phân tích cho các bên hiểu rõ quyền lợi, trách nhiệm, nghĩa vụ của mình; thấy rõ hành vi ứng xử của mình phù hợp ở điểm nào, chưa phù hợp ở điểm nào.
- 3) Hòa giải viên đưa gợi ý các phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp để các bên tham khảo; các bên có quyền trình bày phương án giải quyết tranh chấp của mình.
- 4) Hòa giải viên phân tích lợi ích của việc hòa giải thành, hậu quả pháp lý mà các bên có thể phải gặp phải nếu tiếp tục tranh chấp và có những hành vi sai trái.
- 5) Người được mời tham gia hòa giải có thể phân tích, bổ sung làm rõ ý kiến của hòa giải viên.

LƯU Ý: Hòa giải viên cần đưa ra các gợi ý thực tế bảo vệ phụ nữ, trẻ em và các nhóm yếu thế; phân tích thông tin, hậu quả có ảnh hưởng, tác động đến họ và hướng dẫn hai bên mâu thuẫn/tranh chấp suy nghĩ về những tác động, ảnh hưởng có thể đối với mỗi giới, đặc biệt là những ảnh hưởng đối với phụ nữ, trẻ em; phân tích những vấn đề bất bình đẳng trong vụ việc (nếu có).

Bước 4: Thỏa thuận và kết thúc hòa giải

Trường hợp các bên đạt được thỏa thuận:

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

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

LƯU Ý:

- ✓ Hòa giải viên không nên thực hiện việc lập văn bản hòa giải thành nếu như các bên chưa hiểu rõ về các nội dung đã được thống nhất.
- ✓ Cần kiểm tra lại các nội dung thỏa thuận có phù hợp với quy định của pháp luật không.
- ✓ Văn bản hòa giải phải được soạn thảo cẩn thận, chính xác về nội dung, cách thức thực hiện các thỏa thuận giữa các bên, phương án các bên lựa chọn.
- ✓ Yêu cầu các bên ký vào văn bản hòa giải.
- ✓ Có thể yêu cầu người đại diện cộng đồng dân cư, người có uy tín hỗ trợ giám sát việc thi hành các thỏa thuận hòa giải.

LƯU Ý: Hòa giải viên cần đánh giá thỏa thuận đã đảm bảo được quyền lợi của các bên chưa. Phụ nữ, trẻ em, nhóm yếu thế sẽ có ảnh hưởng như thế nào trong thỏa thuận đó. Ví dụ như trong việc thỏa thuận tài sản sau ly hôn, cuộc sống của phụ nữ và trẻ em sẽ như thế nào? Cần phân tích rõ các yếu tố tác động đến quyền lợi của phụ nữ và trẻ em.

Sự quan tâm đúng mức, nhận thức đầy đủ và áp dụng những kiến thức, hiểu biết về vấn đề giới, bình đẳng giới vào thực tiễn hòa giải của các HGV đóng vai trò quan trọng đối với kết quả của các cuộc hòa giải do không chỉ giúp giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn mà còn góp phần thực hiện công bằng xã hội. Ngoài ra, điều đó còn có ý nghĩa to lớn với các bên liên quan, đặc biệt là phụ nữ và các nhóm yếu thế khi các vấn đề, nguyện vọng, nhu cầu giới của họ được quan tâm, nhìn nhận và được tính đến trong quá trình đưa ra các giải pháp cho mâu thuẫn.

TRƯỜNG HỢP HÒA GIẢI KHÔNG THÀNH

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

PHẦN 6

THỰC HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ CÓ NHẠY CẢM GIỚI

TÌNH HUỐNG 1.

Thời gian gần đây, anh Q hay uống rượu, sau mỗi lần uống rượu anh lại mắng chửi chị D (vợ anh). Q chửi mà chị D im lặng thì cho là chị D xem thường mình, còn chị D nói lại thì Q cho là hỗn láo phải “dạy” cho bài học. Sau mỗi lần như vậy, Q đều đe dọa đuổi chị D ra đường, không cho tiền điều trị bệnh cho mẹ vợ... nếu để người ngoài biết chuyện. Cao điểm, Q đã đánh chị D thâm tím tay chân. Biết chuyện, tổ hòa giải thôn X đã đến nhà Q để hòa giải. Tại đây, hòa giải viên M đã hỏi anh Q: “Có phải anh đánh đập vợ không?” Anh Q trả lời: “Ai bảo các ông/bà vậy? Cháu yêu thương cô ấy còn chả hết nữa là... Không tin, ông/bà cứ hỏi cô ấy xem.” Vừa nói, Q vừa vòng tay ra sau lưng vợ tỏ vẻ tình cảm nhưng đầu ngón tay thì bám chặt vào người chị D. Cựa mình để tránh cái ghì tay của chồng, chị D trả lời: “Dạ, do cháu không cẩn thận khi xuống cầu thang, trượt chân ngã ạ.”

CÂU HỎI GỢI Ý:

1. Trường hợp này có thuộc phạm vi được hòa giải ở cơ sở không?
2. Những vấn đề giới nào cần lưu ý khi hòa giải?
3. Ông/bà có nhận xét gì về cách thức tổ chức hòa giải của tổ hòa giải thôn X:
 - ✓ Cách tìm hiểu thông tin về xung đột, mâu thuẫn khi có cả hai vợ chồng có hợp lý không? Tại sao?
 - ✓ Cách đặt câu hỏi của hòa giải viên M như thế nào? Có phù hợp trong hoàn cảnh này không?
 - ✓ Tại sao chị D lại trả lời không đúng sự thật như vậy?
4. Ông/bà nghĩ sao nếu tại buổi hòa giải đó, tổ hòa giải thôn X hòa giải cho vợ chồng anh Q, chị D theo hướng “đóng cửa bảo nhau”, khuyên chị D nín nhịn để giữ gìn hôn nhân và để con cái có cả cha lẫn mẹ?

Lưu ý: Một số lầm tưởng của hòa giải viên khi hòa giải: (i) quan niệm “bát đũa còn có lúc xô” nên vợ chồng mâu thuẫn, xô xát với nhau là chuyện bình thường, người vợ cần nhẫn nhịn, khéo léo chiều chồng; (ii) mục tiêu cao nhất trong hòa giải các mâu thuẫn vợ - chồng là giúp gia đình không bị tan vỡ, không ly hôn; (iii) không quan tâm đến tính bền vững của kết quả hòa giải thành.

5. Nếu ông/bà được giao hòa giải vụ việc này, ông/bà sẽ hòa giải như thế nào?

- ✓ Gặp gỡ riêng chị D để tìm hiểu thông tin, những vướng mắc, uẩn khúc khó sẽ chia trong cuộc sống vợ chồng anh chị. (*Lưu ý:* Việc gặp gỡ này cần và nên được thực hiện bởi hòa giải viên là nữ).
- ✓ Tìm hiểu thêm thông tin từ cha mẹ, con cái, anh chị em, người thân, họ hàng làng xóm xung quanh.
- ✓ Tìm hiểu các quy định của pháp luật, đạo đức xã hội và phong tục, tập quán tốt đẹp của nhân dân để có cơ sở hướng dẫn, giải thích, phân tích cho các bên:

+ Pháp luật: Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014; Luật Phòng, chống bạo lực gia đình; chế tài (hành chính và hình sự) xử lý đối với người có hành vi bạo lực gia đình...

Chỉ tổ chức hòa giải với sự có mặt của cả hai vợ chồng khi đã tìm hiểu rõ các thông tin liên quan.

Trong quá trình hòa giải, để có thể tạo môi trường an toàn hơn cho chị D, hòa giải viên nên sử dụng cách nói trung lập, tránh việc anh Q hiểu thông tin hòa giải viên được biết do chị D cung cấp (Ví dụ: Theo thông tin từ những người hàng xóm xung quanh, chúng tôi được biết vào hồi... giờ, ngày... họ đã trông thấy anh đánh vợ ở hiên nhà...); phân tích cho anh Q biết được hành vi đánh chị D như vậy là vi phạm pháp luật, các chế tài về hành chính, hình sự có thể được áp dụng đối với anh nếu anh không chấm dứt hành vi vi phạm. Hòa giải viên cần tạo ra một bầu không khí thân thiện, cởi mở, gần gũi để cả hai vợ chồng đều có thể chia sẻ, giải bày những tâm tư, tình cảm, suy nghĩ của mình...

Nếu hòa giải thành công, cần tiếp tục thường xuyên trao đổi, trò chuyện với chị D để tìm hiểu về cuộc sống thực của chị, tránh tình trạng tiếp tục diễn biến hành vi bạo lực dẫn đến hậu quả đáng tiếc xảy ra.

TÌNH HUỐNG 2.

Năm 1990, Nguyễn Mạnh Th theo gia đình đi xây dựng kinh tế mới tại huyện X, tỉnh Gia Lai. Năm 2001, anh Th quen và kết hôn với chị Romah Moly, dân tộc Rơ Măm và sinh sống tại nhà vợ. Do vợ chồng chịu khó, thuận hòa, nên chỉ với 2 ha đất rẫy ban đầu được bố mẹ vợ cho, đến nay vợ chồng anh chị đã sở hữu diện tích lớn đất trồng tiêu, cà phê và một số cây có giá trị khác đem lại thu nhập hàng năm lên tới cả trăm triệu đồng. Tuy nhiên, vừa qua chị Moly bị tai nạn giao thông và qua đời. Theo tập tục cuê nuê-nói dây, bố mẹ vợ anh Th muốn anh tái hôn với người cháu gái là con chú ruột chị Moly, nếu không đồng ý thì anh sẽ phải trở về nhà mẹ đẻ với hai bàn tay trắng. Tuy nhiên, anh Th không đồng ý. Hai bên xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp.

CÂU HỎI GỢI Ý VỤ VIỆC 2

1. Trường hợp trên có thuộc phạm vi được hòa giải ở cơ sở không?
2. Có vấn đề giới trong tình huống trên không?
3. Nếu được phân công hòa giải, ông/bà sẽ hòa giải vụ việc như thế nào?

Gợi ý:

- ✓ Xác định vấn đề giới trong vụ việc.
 - ✓ Tìm hiểu nguyên nhân xung đột, mâu thuẫn.
 - ✓ Mối quan hệ giữa quy định pháp luật thực định và phong tục tập quán điều chỉnh mâu thuẫn, xung đột (quy định về điều kiện kết hôn, tài sản chung của vợ chồng trong Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014 và các văn bản hướng dẫn thi hành, quy định pháp luật dân sự về thừa kế tài sản... với quy định về tài sản, hôn nhân trong gia đình trong luật tục của người Jrai).
 - ✓ Xác định thành phần tham gia hòa giải (già làng, trưởng bản, người có uy tín trong cộng đồng, người phiên dịch (nếu cần)...).
3. Đề xuất một số giải pháp đảm bảo tính nhạy cảm giới cho trường hợp trên?

TÌNH HUỐNG 3.

Vừa thấy anh K ngắt ngưỡng mở cổng đi vào, chị N chưa kịp đi chỗ khác đã bị K chặn lại, hất hàm hỏi: “Cô N, tôi cho cô “ăn trắng, mặc trơn” để phục vụ tôi, phục vụ cái gia đình này chứ phải để cô ưỡn ẹo, cười cợt với thằng đàn ông khác. Đã “ăn bám” lại còn không biết thân, biết phận, muốn “cắm sừng” tôi hả?...” Rồi K túm tóc, thượng cẳng chân, hạ cẳng tay với chị N.

Nghe phản ánh của hàng xóm về mâu thuẫn của vợ chồng K, tổ hòa giải phân công hai hòa giải viên là ông M, bà H hòa giải vụ việc. Theo đó, ông bà đã đến nhà anh K tiến hành hòa giải với nội dung như sau:

“... Anh K: Bình thường, cháu thương vợ, yêu con như thế nào ông/bà đều biết cả. Chẳng qua là rượu vào thôi ạ.

Ông M: Sống bấy lâu nay tôi biết, anh là người tốt, quan hệ làng xóm láng giềng, họ hàng đôi bên đều thiện cảm, chín chu, không ai có điều tiếng gì. Chẳng qua là tại chút men rượu làm anh không kiểm soát được.

Anh K: Dạ, đúng vậy ạ. Việc xảy ra cháu không cố ý. Mà cũng tại cô ấy. Chồng đi tiếp khách về say, không hỏi han chăm sóc, lại định lẩn tránh. Cả xóm này có ai sướng được như vợ cháu không? Tiền không phải lo, thì phải chăm sóc gia đình, chồng con cho tốt, chứ không phải “sẻn ra” là hát hò đoàn đội...

Bà H: Đó, chị N nghe rút kinh nghiệm nhé. Anh K vất vả kiếm tiền, mình chỉ ở nhà chăm sóc gia đình, chồng con thì phải lưu ý, thường xuyên hỏi han, động viên chồng cố gắng. Các cụ ta đã có câu: “Đàn ông xây nhà, đàn bà xây tổ ấm” mà cháu. Thôi chuyện trong nhà chỉ có vậy, mình đóng cửa bảo nhau chứ làm âm ỉ lên được ích gì đâu mà hàng xóm láng giềng họ còn cười cho ấy chứ. Hơn nữa, anh K có yêu cháu thì mới ghen, chứ không thì mặc. Nên theo tôi thế này, anh K rút kinh nghiệm cần biết kiềm chế khi uống rượu bia, tránh để say xỉn mất kiểm soát hành vi như vừa qua; còn chị N cũng cần quan tâm, chăm sóc và động viên nhiều hơn tới chồng; kiếm được đồng tiền giờ vất vả lắm, như thằng con rể nhà tôi ấy, cũng làm ăn buôn bán, rượu, bia tiếp khách suốt chứ có sung sướng gì đâu...

CÂU HỎI GỢI Ý TÌNH HUỐNG 3

1. Ông/bà có đồng ý với cách hòa giải như trên không? Vụ việc trên có vấn đề giới không? Nếu có, đó là các vấn đề giới gì?

2. Hòa giải viên đã có làm tương gì trong quá trình hòa giải?

☒ Đồng tình với những lời bao biện của anh K:

☹ Rượu khiến anh K mất kiểm soát dẫn đến có hành vi bạo lực, chứ bản thân anh K hoàn toàn không có chủ ý;

☹ Một phần lỗi là do chị N chưa làm tròn trách nhiệm của người vợ; gán cho chị N trách nhiệm nhiều hơn trong việc giữ “ấm” gia đình.

⇒ Tạo sự tin tưởng, thiện cảm với anh K → xây dựng mối quan hệ hợp tác từ phía anh K, giúp thuận lợi trong việc đồng thuận khi hòa giải.

☒ Coi đàn ông là trụ cột gia đình, là người kiếm tiền và phải lo lắng công to việc lớn trong nhà, nên có quyền áp đặt lên các thành viên khác trong gia đình “đàn ông xây nhà, đàn bà xây tổ ấm”.

☒ Không coi trọng sự đóng góp của phụ nữ đối với gia đình thông qua các công việc mang tính chất nội trợ.

3. Những bài học, kinh nghiệm nào được rút ra?

✓ Nắm vững các đặc điểm về giới; tâm lý hành vi của người gây bạo lực:

☞ Gia trưởng, luôn cho mình là đúng và không thừa nhận lỗi và đẩy về đối phương, về các yếu tố khác (anh K: rượu, chị N không khéo léo chăm sóc chồng,...)

☞ Tự cho mình quyền quyết định tối cao trong gia đình; coi mình là đối tượng quan trọng nhất trong gia đình cần quan tâm, chăm sóc vì mình là người duy nhất vất vả kiếm tiền.

☞ Tin tưởng vào hiệu quả của việc áp dụng biện pháp bạo lực trong việc quản lý gia đình: Thương cho roi cho vọt, ghét cho ngọt cho bùi.

✓ Mọi mâu thuẫn, xung đột đều có nhiều giải pháp giải quyết mà không cần phải sử dụng đến bạo lực. Chính vì vậy, người có hành vi bạo lực phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về hành vi của mình bởi đã lựa chọn

hành vi bạo lực chứ không sử dụng các giải pháp khác để giải quyết vấn đề. Hòa giải viên cần phân tích cho người có hành vi bạo lực hiểu để lựa chọn cách ứng xử phù hợp.

- ✓ Không đồng tình với những lời đổ lỗi, kẻ tội của người gây bạo lực, cũng như những lời bao biện, đổ lỗi cho yếu tố khác như: Chẳng qua là tại chút men rượu làm anh mất kiểm soát...



PHỤ LỤC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ LẮNG NGHE

Hàng ngày chúng ta giao tiếp với nhau theo nhiều cách khác nhau. Chúng ta chia sẻ thông tin, cảm xúc, ý tưởng, niềm vui và nỗi buồn... Thực tế, tất cả những gì ta làm đều liên quan đến giao tiếp.

Giao tiếp là hoạt động trao đổi thông tin để xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm đạt được mục đích nhất định.



1. Tầm quan trọng của giao tiếp:

- Giao tiếp là bản năng và là nhu cầu không thể thiếu của mỗi con người
- Giao tiếp giúp tạo dựng mối quan hệ với bạn bè, đồng nghiệp trở nên gần gũi hơn, cơ hội thăng tiến tốt hơn
- Giao tiếp tăng cường học hỏi, phát triển nhân cách thông qua việc thu nhận thông tin/kiến thức và điều chỉnh bản thân

1.1. Các loại giao tiếp: 2 nhóm chính gồm

Giao tiếp bằng lời/ngôn ngữ: Những yếu tố liên quan đến lời nói/ngôn ngữ, gồm:

- Nội dung: Nghĩa của từ, lời nói
- Tính chất: Ngữ điệu, nhịp điệu, âm điệu

Giao tiếp phi ngôn ngữ: Những biểu hiện của nhóm phi ngôn ngữ gồm:

- Diện mạo: Dáng người, màu da, nét mặt
- Nụ cười, ánh mắt
- Cử chỉ, tư thế, hành vi
- Không gian giao tiếp

1.2. Thông điệp trong giao tiếp: Thông điệp là nội dung của thông tin mà người gửi muốn truyền đạt cho người nhận. Thông điệp được thể hiện dưới các hình thức giao tiếp khác nhau như lời nói, chữ viết, cử chỉ, ánh mắt, hành động...

1.3. Các nguyên tắc của giao tiếp tạo quan hệ tốt

- *Xác định rõ bản thân và người đối thoại muốn nói gì:* Việc hiểu mong muốn của bản thân và người đối thoại sẽ giúp điều chỉnh cảm xúc và kiểm soát được hướng đối thoại của các bên giao tiếp.
- *Hướng vào vấn đề, không hướng vào con người:* Những người tham gia giao tiếp nên tập trung vào vấn đề và giải quyết vấn đề chứ không nên nhấn mạnh vào việc ai đúng/sai khiến cho vấn đề trở nên phức tạp. Hướng vào vấn đề giúp đảm bảo cảm xúc được kiểm soát trong quá trình giao tiếp.
- *Tôn trọng người giao tiếp:* Tôn trọng người giao tiếp sẽ giúp bạn xóa đi khoảng cách và tạo được sự thân thiện, cởi mở trong cuộc đối thoại. Sự tôn trọng còn giúp củng cố mối quan hệ giữa các bên có liên quan và thúc đẩy giải quyết các mâu thuẫn nếu có.
- *Thông tin cụ thể, có bằng chứng và tránh khái quát hóa ngay lập tức:* Thông tin đưa ra càng cụ thể, rõ ràng, có bằng chứng và dễ hiểu thì càng có tác động tới đối tượng mình đang giao tiếp.
- *Có trách nhiệm với thông tin mà mình đưa ra:* Tránh cung cấp, chia sẻ và khẳng định các tin thiếu chính xác hoặc chưa được kiểm chứng, đặc biệt là những thông tin gây ảnh hưởng đến uy tín hay danh dự của người khác.

2. Lắng nghe và phản hồi tích cực trong giao tiếp

Lắng nghe và phản hồi tích cực khi giao tiếp là chìa khóa giúp xây dựng và cải thiện mối quan hệ, đồng thời là cách giúp có được lượng thông tin tối đa trong giao tiếp.

Lắng nghe là hình thức tiếp nhận thông tin thông qua thính giác có trạng thái chú ý làm nền. Lắng nghe giúp người ta hiểu được nội dung thông tin, từ đó mới có thể dẫn tới những hoạt động tiếp theo của quá trình giao tiếp.



Các cấp độ nghe

- Không nghe
- Nghe giả vờ
- Nghe có chọn lọc
- Nghe chăm chú
- Nghe có hiệu quả/ nghe thấu cảm

2.1. Những lợi ích của việc lắng nghe

- Thỏa mãn nhu cầu của đối tác.
- Thu thập được nhiều thông tin hơn.
- Tạo ra mối quan hệ tốt đẹp với người khác.
- Tìm hiểu được người khác một cách tốt hơn.
- Lắng nghe giúp chúng ta giải quyết nhiều vấn đề.

2.2. Những nguyên tắc lắng nghe hiệu quả

- **Tập trung chú ý:** Bao gồm giao tiếp bằng mắt, hướng về phía người nói hay gật nhẹ đầu biểu lộ sự tán thành và thông hiểu. Điều này cho thấy người nghe đang thật sự chú ý và lĩnh hội được thông tin.
- **Đáp lại một cách chân thành:** Nó nhằm xác nhận những ẩn ý bên trong mà người nói muốn bày tỏ.
- **Diễn giải lại điều vừa được chia sẻ:** Bí quyết này có thể khiến người đối diện bày tỏ những điều họ thật sự muốn chia sẻ.
- **Đặt câu hỏi:** Đặt câu hỏi phù hợp giúp bạn có thêm thông tin và khiến cho người nói cảm thấy bạn đang thực sự quan tâm.

2.3. Các kiểu phản hồi

- Phản hồi xây dựng là đưa ra những thông tin cụ thể, trọng tâm vào vấn đề và dựa trên sự quan sát, nêu lên những điểm tích cực và những điểm cần cải thiện.
- Phản hồi theo kiểu “khen và chê” là những đánh giá mang tính cá nhân, chung chung, không rõ ràng, chú trọng vào con người và dựa trên quan điểm, cảm nhận của người đưa ý kiến phản hồi.

Các nguyên tắc cần nhớ khi đưa ra ý kiến phản hồi:

- ✓ Đưa ý kiến phản hồi càng sớm càng tốt. Tuy nhiên, nếu ngay khi sự việc xảy ra, tâm trạng của người đưa hoặc người nhận phản hồi không tốt, hãy dành thời gian để cả hai phía bình tĩnh trở lại và người đưa phản hồi sắp xếp ý tưởng cho hợp lý, có được giọng nói, ngữ điệu phù hợp và đã “sẵn sàng”, khi đó hãy tiến hành phản hồi.
- ✓ Chọn địa điểm thích hợp.
- ✓ Hãy bắt đầu phản hồi bằng cách nêu bật những điểm tích cực trước.
- ✓ Khi phản hồi về những điểm cần cải thiện nên chú trọng vào những hành vi có thể thay đổi, thảo luận giải pháp cải thiện một cách cụ thể.
- ✓ Khuyến khích người nhận phản hồi tự đưa ra giải pháp, sử dụng những câu hỏi mở như: *“Anh/chị thấy việc này thế nào? Nếu lần sau làm lại việc này, anh/chị sẽ làm khác đi như thế nào?...”*
- ✓ Cần đặc biệt lưu ý: Đi thẳng vào vấn đề, tránh vòng vo; Chân thành, tránh dùng câu phức; Chú ý đến giọng nói của bạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1) Bùi Thị Kim, Tài liệu tập huấn Bình đẳng giới, <http://phanhoichinh sach.molisa.gov.vn/documents/20182/26557/T%C3%A0i+li%E1%BB%87u+t%E1%BA%ADp+hu%E1%BA%A5n+-+B%C3%ACnh+%C4%91%E1%BA%B3ng+gi%E1%BB%9Bi/663de24a-c38f-43fc-b21e-5d2e086eb2eb?version=1.0>]
- 2) “ASF-JCU-LASP_Community-BasedMediation_Guide_2018_PP.Pdf.” Accessed January 30, 2020. https://www.asf.be/wp-content/uploads/2019/02/ASF-JCU-LASP_Community-BasedMediation_Guide_2018_PP.pdf.
- 3) Dillow, Robin K. “International Institute for Sustainable Development (IISD).” In Encyclopedia of Global Warming and Climate Change, by S. Philander. 2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320 United States: SAGE Publications, Inc., 2008. <https://doi.org/10.4135/9781412963893.n343>.
- 4) “Gender-Sensitive_com_EU.Pdf.” Accessed February 15, 2020. https://www.unige.ch/rectorat/egalite/files/9615/6525/1526/gender-sensitive_com_EU.pdf.
- 5) Omotunde, Adeyinka Bruce. “Number 3 - Mainstreaming Gender in Mediation Practice,” n.d., 15.

**TÀI LIỆU TẬP HUẤN HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ CÓ NHẠY CẢM GIỚI
DÀNH CHO HÒA GIẢI VIÊN**

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

Địa chỉ: Số 175 Giảng Võ - Hà Nội
Điện thoại: 04 3851 5380; Fax: 04 3851 5381
Email: info@nxblaodong.com.vn
Website: www.nxblaodong.com.vn

Chi nhánh phía Nam

Số 85 Cách mạng Tháng Tám, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
ĐT: 08 3839 0970; Fax: 08 3925 7205

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Giám đốc - Tổng biên tập
Mai Thị Thanh Hằng

Biên tập: Phan Thị Ánh Tuyết
Trình bày + bìa: Nguyễn Thị Thúy Lệ
Sửa bản in: Trần Thị Minh Nguyệt

**LIÊN KẾT XUẤT BẢN
BỘ TƯ PHÁP VIỆT NAM**

Địa chỉ: 58-60 Trần Phú, Ba Đình, Hà Nội

In 250 cuốn, khổ 19 x 27cm, tại Công ty TNHH in 268.
Địa chỉ: P201-B5 Nghĩa Tân, P. Nghĩa Tân, Q. Cầu Giấy, Hà Nội.
Số xác nhận ĐKXB: 3382-2020/CXBIPH/15-166/LĐ. Số quyết định: 956/QĐ-NXBLĐ ngày 26/8/2020.
Mã ISBN: 978-604-301-439-6. In xong và nộp lưu chiểu Quý III năm 2020.

ISBN 978-604-301-439-6



9 786043 014396

SÁCH KHÔNG BÁN