

CHUYÊN ĐỀ:

KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ; THỦ TỤC ĐỀ NGHỊ TÒA ÁN CÔNG NHẬN KẾT QUẢ HÒA GIẢI THÀNH NGOÀI TÒA ÁN

I. KỸ NĂNG HÒA GIẢI

Kỹ năng hoà giải là khả năng của Hoà giải viên vận dụng kiến thức pháp luật, đạo đức xã hội và kinh nghiệm cuộc sống để giải thích, hướng dẫn, thuyết phục, cảm hoá các bên tranh chấp tự giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn, nhằm xoá bỏ bất đồng và đạt được thoả thuận giải quyết tranh chấp phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội.

Nhiệm vụ của các Hòa giải viên là làm sao cho các bên tranh chấp ngồi lại với nhau để cùng có được một hiểu biết chung về các vấn đề và lợi ích của vụ tranh chấp và cùng nhau đi đến các giải pháp để dàn xếp vấn đề. Một Hòa giải viên thường không nghiêng về một bên tranh chấp nào, không có những chỉ trích và không có quyền ra quyết định. Vai trò của Hòa giải viên là lắng nghe và hiểu các bên tranh chấp hay mâu thuẫn; thu thập thông tin và bằng chứng để phân tích vụ tranh chấp; xác định quyền, nghĩa vụ và lợi ích liên quan đến vụ tranh chấp và hướng các bên tranh chấp đạt được một thỏa thuận dựa trên cơ sở là một giải pháp thực thi và tuân thủ theo pháp luật.

1. Trình tự hòa giải: 3 bước chính liên quan đến quá trình hòa giải.

1.1. Trước khi hoà giải

Trong bước này cần tiến hành những nội dung sau:

- Lựa chọn người tiến hành hoà giải (người tiến hành hoà giải có thể là tổ viên tổ hòa giải hoặc những người ngoài tổ hoà giải nhưng biết rõ vụ việc có khả năng hoà giải, ví dụ: người thân, họ hàng, bạn bè thân thiết, người có uy tín với các bên tranh chấp...)

- Lựa chọn thời gian, địa điểm tiến hành hoà giải: được diễn ra nhiều lần trong suốt quá trình thực hiện hoà giải, phù hợp với nguyện vọng của các bên tranh chấp;

(Thời gian địa điểm tiến hành hoà giải có thể là bất kỳ đâu: ngoài đồng ruộng, trên nương rẫy.... bất kỳ thời gian nào: sáng, trưa, tối...miễn là thuận tiện cho việc hòa giải)

1.2. Trong khi hoà giải:

Hoà giải viên cần kiên trì giải thích, thuyết phục, cảm hoá các bên tự thỏa thuận giải quyết tranh chấp, dẹp bỏ mâu thuẫn và hướng dẫn họ ứng xử phù hợp với pháp luật;

Trong bước này hòa giải viên phải gặp gỡ, tiếp xúc với các bên tranh chấp, nghe các bên trình bày nội dung tranh chấp, từ đó mới có thể hiểu hết bản chất của vụ việc và có phương án giải quyết.

Chú ý: phải cố gắng lắng nghe các bên, gợi ý, thuyết phục các bên trình bày rõ nội dung, bản chất vụ việc.

Nguyên tắc: Nghe cả hai bên, nghe nhiều hơn nói, nghe trước nói sau

Trong quá trình hoà giải, các Hoà giải viên phải tranh thủ sự đồng tình ủng hộ của các cá nhân, tổ chức có liên quan đến vụ việc hoà giải hoặc có ảnh hưởng đến các bên tranh chấp;

Hoà giải viên chỉ hoà giải bằng miệng, dùng lời lẽ thuyết phục các bên, giúp họ đạt được thoả thuận, không đòi hỏi các bên làm đơn kiện, không lập biên bản. Trường hợp được các bên đồng ý thì lập biên bản.

Chú ý: Hoà giải viên phải đưa ra được phương án giải quyết chứ không được thuyết phục một cách chung chung; phương án phải cụ thể, đúng pháp luật và phù hợp với điều kiện của các bên để các bên có thể thực hiện được.

1.3. Sau khi hoà giải:

- Hoà giải viên cần tiếp tục quan tâm động viên, giúp đỡ, tạo điều kiện và thuyết phục các bên tự nguyện thực hiện thoả thuận, trên tinh thần hiểu biết, tôn trọng lẫn nhau, xoá bỏ mặc cảm và bỏ qua những thiếu sót của nhau;

- Trường hợp hoà giải không thành thì Hoà giải viên giải thích, hướng dẫn các bên tranh chấp xử sự phù hợp với pháp luật, làm thủ tục cần thiết đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Hoà giải viên phải ghi chép nội dung tranh chấp và nội dung hoà giải vào sổ công tác về hoà giải để phục vụ cho việc thống kê báo cáo, đồng thời rút ra những bài học kinh nghiệm về thành công hay thất bại.

2. Biên bản hoà giải: gồm có các nội dung sau đây:

- Địa điểm, thời gian tiến hành hoà giải;
- Thành phần tham gia hoà giải;
- Họ tên, hoà giải viên;
- Họ tên các bên tranh chấp;
- Nội dung hoà giải;
- Tóm tắt nội dung và diễn biến tranh chấp;
- Ý kiến, quan điểm của các bên;
- Ý kiến, quan điểm của Hoà giải viên;
- Các ý kiến thoả thuận của các bên;
- Các bên và Hoà giải viên ký tên vào biên bản.

3. Các kỹ năng cơ bản

3.1. Kỹ năng giao tiếp

Giao tiếp là quá trình bày tỏ ý định, cảm xúc, trao đổi thông tin với người khác. Giao tiếp có thể bằng lời nói hoặc bằng cử chỉ, hành vi (không lời);

Tiếp đối tượng, nghe đối tượng trình bày, đặt câu hỏi để làm rõ các tình tiết của vụ việc, tạo cơ hội cho các bên ngồi lại với nhau cùng bàn bạc giải quyết tranh chấp...;

** Mục đích giao tiếp:*

- Trò chuyện để nắm bắt thông tin;
- Cung cấp cho đối tượng những thông tin chính xác để xóa bỏ những quan điểm lệch lạc, thay đổi niềm tin không đúng đắn;
- Hỗ trợ chia sẻ về mặt tâm lý, cảm thông với đối tượng;
- Giúp đối tượng xác định, đưa ra những quyết định cụ thể, lựa chọn cách giải quyết phù hợp;
- Trang bị cho đối tượng kiến thức, cách ứng xử, suy nghĩ phù hợp.

** Thái độ của hòa giải viên khi tiếp đối tượng*

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

3.2. Kỹ năng nghe đối tượng trình bày

- Dùng cử chỉ, điệu bộ, ngôn ngữ thể hiện sự chú ý lắng nghe đối tượng nói;
- Tạo cơ hội, điều kiện, môi trường đối thoại cởi mở, thoải mái để các bên tranh chấp diễn đạt hết suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của họ.
- Không phản ứng trước những lời tức giận của các bên, tự kiềm chế, yên lặng lắng nghe, để cho họ trút hết những lời bức bối.
- Kiên trì nghe hết những gì đối tượng nói, không nên cắt ngang lời các bên khi họ đang trình bày hoặc hỏi lại ngay trong khi họ đang trình bày về vụ việc làm cắt đứt dòng suy nghĩ của họ.
- Dùng lời nói hoặc thái độ, hành vi, cử chỉ để kiểm tra, khẳng định lại những thông tin về suy nghĩ, cảm xúc, hành vi của đối tượng mà mình tiếp nhận được.
- Tóm lược các nội dung mang tính bản chất của vụ việc và nguyên nhân phát sinh tranh chấp một cách chính xác, khẳng định lại với các bên tranh chấp để thống nhất quan điểm và cách giải quyết vụ việc.

** Lưu ý: cần tránh*

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

- 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 của họ.

3.3. Kỹ năng yêu cầu cung cấp chứng cứ

Để đưa ra lời khuyên 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 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;

3.4. Kỹ năng tra cứu tài liệu tham khảo

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, duy ý chí của mình;

Hoà giải viên kiểm tra tính chính xác những tư duy và khẳng định chính thức 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 pháp luật khác nhau.

Trong trường hợp không tìm thấy văn bản cần tìm hoặc nghi ngờ về hiệu lực của văn bản đó, Hoà giải viên chưa nên đưa ra lời khuyên ngay mà hẹn đối tượng vào một dịp khác để khẳng định lại tính hợp pháp của văn bản pháp luật cần áp dụng.

Trường hợp vụ việc hoà giải có liên quan đến lĩnh vực pháp luật mà Hoà giải viên chưa hiểu sâu thì nên gặp các nhà chuyên môn hay đồng nghiệp khác am hiểu sâu về lĩnh vực pháp luật đó để tham khảo ý kiến trước khi đưa ra lời tư vấn.

3.5. Kỹ năng xem xét, xác minh vụ việc

Sau khi đã nghe cả hai bên trình bày, xem xét các giấy tờ, tài liệu các bên cung cấp, nếu thấy chưa đủ cơ sở để tư vấn, đưa ra những giải pháp thì cần phải tiến hành xem xét, xác minh, thu thập tài liệu, chứng cứ, gặp gỡ, tiếp xúc với các cơ quan, tổ chức và những người có liên quan để tìm hiểu rõ bản chất vụ việc, tránh vội vàng đưa ra những lời khuyên phiến diện, chủ quan;

Hoà giải viên phải thực sự khách quan, vô tư khi xem xét, xác minh vụ việc nhất là khi tiếp xúc với những người có lợi ích liên quan trong vụ việc tranh chấp hoặc thân quen với một bên tranh chấp;

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

3.6. Kỹ năng giải thích, thuyết phục, cảm hóa các bên tự giải quyết tranh chấp

Giải thích, thuyết phục, cảm hóa và hướng dẫn các bên tự nguyện giải quyết tranh chấp được Hoà giải viên thực hiện trong suốt quá trình hoà giải, từ lần gặp gỡ đầu tiên với từng đối tượng hoặc gặp gỡ cả hai bên;

Hoà giải viên phải đưa ra lời giải đáp, lời khuyên, giải pháp, phương án,... để tháo gỡ những vướng mắc của các bên;

Xác định rõ quyền và nghĩa vụ của các bên khi tham gia vào các quan hệ xã hội có liên quan đến vụ việc tranh chấp, hành vi nào các bên được làm và những hành vi nào pháp luật ngăn cấm;

Phân tích những hành vi phù hợp với pháp luật và hành vi trái pháp luật của mỗi bên, nêu rõ hậu quả pháp lý mà các bên phải gánh chịu nếu tiếp tục tranh chấp và đưa ra định hướng giải quyết tranh chấp để các bên tự lựa chọn và quyết định.

3.7. Nguyên tắc đưa ra lời khuyên, phương án giải quyết vụ việc

Pháp chế: phương án, lời khuyên phải phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội;

Nội dung tư vấn phải cụ thể: Lời khuyên hay phương án giải quyết phải cụ thể, dễ hiểu;

Phương án giải quyết phải có tính khả thi, phù hợp với thực tiễn và hoàn cảnh của các bên tranh chấp có thể vận dụng và thực hiện được;

Thực hiện hòa giải, đưa ra lời khuyên phải kịp thời ngăn chặn “cái nẩy thành cái ung”, “bé xé ra to”, khiếu kiện kéo dài, tốn kém.

4. Một số điểm cần lưu ý khi hòa giải

Cần hiểu rõ tâm lý và cách ứng xử của các bên tranh chấp:

- Các bên tranh chấp mang nặng suy nghĩ chủ quan luôn cho rằng mình đúng còn bên kia luôn sai, khi gặp gỡ họ thường nói xấu nhau, đổ lỗi cho nhau;
- Các bên biết mình sai, nhưng vẫn cố tình bảo vệ cái sai của mình, muốn Hoà giải viên đứng về phía họ, bảo vệ cái sai của họ;
- Hoà giải viên phải thực hiện đúng nguyên tắc hoà giải, vì lợi ích của cả hai bên, không được giúp các bên thực hiện những hành vi trái pháp luật;

Quan hệ với các bên tranh chấp:

- Hoà giải viên phải coi các bên hoà giải như người thân của mình, phải xây dựng được quan hệ tốt với họ trên cơ sở chân thực, hợp tác, bền vững;
- Hoà giải viên phải tạo ra được sự tin tưởng của các bên vào Tổ hoà giải và Hoà giải viên, bởi Hoà giải viên đang giúp đỡ họ giải quyết những vướng mắc, mâu thuẫn, bất đồng và bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của họ.

- Hoà giải viên phải thực sự kiên nhẫn lắng nghe các bên tranh chấp trình bày về yêu cầu của họ và không được tỏ ra bi quan hoặc lạc quan thái quá sau khi biết được những thông tin đầu tiên của họ;

- Hoà giải viên phải giữ liên hệ thường xuyên với các bên tranh chấp, giúp đỡ họ tự nguyện thực hiện thoả thuận và tạo niềm tin của đối tượng đối với Tổ hoà giải và Hoà giải viên.

Một số hành vi hòa giải viên không được thực hiện

- Thực hiện hoà giải không phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội;
- Xúi giục đương sự khiếu nại, khiếu kiện, tố cáo không có căn cứ;
- Hoà giải xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của người thứ ba;
- Lợi dụng danh nghĩa Hoà giải viên để trục lợi hoặc hoạt động trái pháp luật, trái đạo đức xã hội; (hứa hẹn hòa giải để lấy tiền của đương sự, dọa dẫm đương sự...)

- Tiết lộ thông tin về đời tư của các bên tranh chấp mà Hoà giải viên biết được trong quá trình thực hiện hoà giải, trừ trường hợp các bên đồng ý hoặc pháp luật có quy định khác.

II. THỦ TỤC YÊU CẦU TÒA ÁN CÔNG NHẬN KẾT QUẢ HÒA GIẢI THÀNH Ở CƠ SỞ

Chương XXXIII Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 quy định về “Thủ tục công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án” quy định: Kết quả hòa giải vụ việc ngoài Tòa án được Tòa án xem xét ra quyết định công nhận là kết quả hòa giải thành vụ việc xảy ra giữa cơ quan, tổ chức, cá nhân do cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền có nhiệm vụ hòa giải đã hòa giải thành theo quy định của pháp luật về hòa giải.

1. Điều kiện công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở

- Các bên tham gia thoả thuận hòa giải có đầy đủ năng lực hành vi dân sự;
- Vụ, việc được hòa giải tuân thủ đúng quy định pháp luật về hòa giải ở cơ sở;

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

- Có văn bản hòa giải thành. Nội dung thoả thuận hòa giải thành là hoàn toàn tự nguyện, không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội, không nhằm trốn tránh nghĩa vụ với Nhà nước hoặc người thứ ba;

- Một hoặc cả hai bên có đơn yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở.

2. Thẩm quyền

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

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

3.1. Người yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở (là một bên hoặc cả hai bên) phải gửi đơn đến Tòa án theo quy định tại Điều 418 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.

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

- Ngày, tháng, năm làm đơn;
- Tên Tòa án có thẩm quyền ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở;
- Tên, địa chỉ; số điện thoại, fax, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của người yêu cầu;
- Tên, địa chỉ của những người có liên quan đến việc nội dung thỏa thuận hòa giải thành ở cơ sở (nếu có);
- Tên, địa chỉ của Hòa giải viên, tổ hòa giải đã tiến hành hòa giải;
- Các thông tin khác mà người yêu cầu xét thấy cần thiết cho việc giải quyết yêu cầu của mình;
- Người yêu cầu là cá nhân phải ký tên hoặc điểm chỉ, nếu là cơ quan, tổ chức thì đại diện hợp pháp của cơ quan, tổ chức đó phải ký tên và đóng dấu vào phần cuối đơn; trường hợp tổ chức yêu cầu là doanh nghiệp thì việc sử dụng con dấu được thực hiện theo quy định của Luật Doanh nghiệp.

b) Kèm theo đơn yêu cầu, người yêu cầu phải gửi văn bản về kết quả hòa giải thành theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở.

Văn bản về kết quả hòa giải thành do hòa giải viên ở cơ sở lập theo quy định tại Khoản 4 Điều 21 và Khoản 2 Điều 24 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013.

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

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

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

4. Trình tự, thủ tục

Trình tự, thủ tục công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở của Tòa án theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự (Điều 419 Bộ luật Tố tụng dân sự).

5. Hiệu lực của Quyết định công nhận hoặc không công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở của Tòa án

- Quyết định công nhận hoặc không công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở của Tòa án có hiệu lực thi hành ngay, không bị kháng cáo, kháng nghị theo thủ tục phúc thẩm.

- Việc Tòa án không công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở không ảnh hưởng đến nội dung và giá trị pháp lý của kết quả hòa giải ở cơ sở.

- Quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án được thi hành theo pháp luật về thi hành án dân sự.

6. Lệ phí

Người nộp đơn yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở phải nộp tiền tạm ứng lệ phí giải quyết việc dân sự theo quy định tại Khoản 2 Điều 146 Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015 và Khoản 1 Điều 36 Nghị quyết số 326/2016/NQ-UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án.

Mức lệ phí là 300.000 đồng quy định tại Danh mục án phí, lệ phí Tòa án ban hành kèm theo Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14. Trường hợp được miễn hoặc không phải nộp tiền tạm ứng lệ phí Tòa án thực hiện theo quy định của Nghị quyết số 326/2016/NQ-UBTVQH14.

7. Việc yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở là hoàn toàn tự nguyện, các bên có quyền gửi đơn yêu cầu hoặc không gửi đơn yêu cầu.
