

Số: /UBND-TP

Hoàng Hợp, ngày tháng năm 2024

**Về việc hướng dẫn một số kỹ năng  
trong công tác hòa giải tại cơ sở**

**Kính gửi:** Tổ trưởng tổ hòa giải 05 thôn.

Trong thời gian qua công tác hòa giải tại cơ sở trên địa bàn xã đã đem lại hiệu quả cao. Nguyên nhân là do có sự quan tâm, chỉ đạo của các cấp, các ngành và sự nhiệt huyết, cống hiến của đông đảo đội ngũ hòa giải viên cơ sở. Những mâu thuẫn nhỏ, những khúc mắc trong quan hệ gia đình, làng xóm đã được các hòa giải viên hòa giải thành, đem lại cuộc sống bình yên, ổn định và phát triển hơn. Công tác hòa giải cơ sở đã thực sự trở thành hoạt động gắn liền với đời sống sinh hoạt của cộng đồng dân cư ở các thôn, làng góp phần đem lại đời sống ấm no, hạnh phúc cho người dân. Để tiếp tục phát huy những thành quả đã đạt được và nhằm đem lại hiệu quả cao hơn nữa. Chủ tịch UBND xã hướng dẫn một số kỹ năng trong công tác hòa giải tại cơ sở cụ thể như sau:

**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); hòa giải viên tiếp cận 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...;

**2. Kỹ năng lắng nghe**

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

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

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

Không nên đặt câu hỏi hoặc quá rộng và không tập trung, hoặc quá hẹp và hạn chế, dẫn tới câu trả lời mơ hồ không đúng trọng tâm nội dung cần tìm hiểu. Để sử dụng các câu hỏi hiệu quả, một điều rất quan trọng là hòa giải viên phải hiểu các dạng câu hỏi và cách sử dụng nó một cách hợp lý.

**4. Kỹ năng yêu cầu cung cấp chứng cứ**

Sau khi đưa ra lời khuyên (tư vấn) chính xác, đúng pháp luật, cảm hóa, thuyết phục được đối tượng thì hòa 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.

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

#### **5. Kỹ năng xác minh vụ việc**

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

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

Những tranh chấp phát sinh trong cuộc sống thường ngày có thể được biểu hiện dưới một hình thức cụ thể nào đó, nhưng nguyên nhân sâu xa của nó có thể là những vấn đề hoàn toàn không có liên quan đến nội dung tranh chấp. Nói cách khác, các bên trong quan hệ tranh chấp phát sinh có thể sử dụng hình thức tranh chấp này để giải quyết một mâu thuẫn khác. Để tìm ra mâu thuẫn, các xung đột lợi ích cốt lõi và nguyên nhân chủ yếu của vụ việc, hoà giải viên cần liên tục đặt ra những câu hỏi tại sao lại như vậy đối với các thông tin, tình tiết của vụ việc mà mình được tiếp nhận.

Chủ tịch UBND xã yêu cầu Tổ trưởng tổ hòa giải nghiêm túc triển khai, thực hiện. Quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, liên hệ với UBND xã (Qua Công chức Tư pháp – Hộ tịch) để được hướng dẫn.

#### **Nơi nhận:**

- Như kính gửi (t.h);
- TTr.ĐU, HĐND xã (b/c );
- CT.PCT UBND xã ;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quang Công**