|  |
| --- |
| **BỘ TƯ PHÁP**  **VỤ PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT**  **TÀI LIỆU TẬP HUẤN MẪU**  **KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**  ***(DÀNH CHO TẬP HUẤN VIÊN)***  **THÁNG 10/2021** |

# **GIỚI THIỆU CHUNG VỀ KHÓA TẬP HUẤN**

## 

### I. MỤC TIÊU:

**HÒA GIẢI VIÊN**

Kết thúc khóa tập huấn về nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên có thể đạt được:



* Củng cố, nắm chắc kiến thức pháp luật cơ bản về hòa giải ở cơ sở.
* Hiểu được ý nghĩa, tầm quan trọng của hòa giải ở cơ sở trong đời sống xã hội.
* Có kỹ năng hòa giải ở cơ sở và biết vận dụng kỹ năng vào quá trình hòa giải.

### 

### II. NỘI DUNG CỦA KHÓA TẬP HUẤN:

CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN & CÁC PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN

KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

KIẾN THỨC CHUNG VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CỦA KHÓA TẬP HUẤN

* **ĐÁNH GIÁ ĐẦU RA**

Trong quá trình tập huấn cần theo dõi thái độ của học viên để đánh giá nội dung giảng và phương pháp giảng có phù hợp không, từ đó có điều chỉnh kịp thời.

Cuối khóa tập huấn phải đánh giá mục tiêu tập huấn có đạt được không; đo lượng kiến thức và kỹ năng mà hòa giải viên tích lũy được, khả năng áp dụng vào thực tiễn (sử dụng phiếu đánh giá đầu ra)

* **ĐÁNH GIÁ ĐẦU VÀO**

Trước khi tiến hành tập huấn cần đánh giá năng lực, trình độ của hòa giải viên sẽ được tập huấn để xác định nội dung cần tập huấn và phương pháp tập huấn phù hợp (sử dụng phiếu đánh giá đầu vào)

### LƯU Ý ĐỐI VỚI TẬP HUẤN VIÊN

**1. Thời lượng tập huấn**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Thời lượng tập huấn**: 02 ngày  (tương đương 20 tiết, mỗi tiết 40 phút) |

**2. Nội dung tập huấn**

**Tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở dành cho hòa giải viên (gọi là Tài liệu) được Bộ Tư pháp ban hành tại Quyết định số 1852/QĐ-BTP ngày 01/9/2020.**

* **Mức độ tập huấn từng nội dung dựa trên cơ sở kết quả đánh giá đầu vào.**

**3. Xác định mục tiêu chi tiết, thời lượng và phương pháp cụ thể**

Xác định rõ từng mục tiêu chi tiết trên cơ sở kết quả đánh giá đầu vào trước tập huấn

Thời gian cụ thể để hoàn thành mục tiêu chi tiết

Xác định phương pháp tập huấn sẽ áp dụng để đạt mục tiêu chi tiết một cách hiệu quả

**4. Tuân thủ Chương trình tập huấn**

• Mỗi tiết giảng được chia thành các hoạt động chính, theo Chương trình tập huấn đã dự kiến. Tập huấn viên chủ động triển khai và linh hoạt chương trình, song cần kiểm soát thời gian của mỗi tiết giảng để tránh bị thừa/thiếu giờ.

• Mỗi tiết giảng cần có điểm chính trong nội dung và nhấn mạnh thông điệp cần truyền tải.

### III. CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN

**Căn cứ Tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở dành cho hòa giải viên ở cơ sở (gọi là Tài liệu) được Bộ Tư pháp ban hành tại Quyết định số 1852/QĐ-BTP ngày 01/9/2020, tập huấn viên tiến hành bồi dưỡng cho hòa giải viên. Mức độ tập huấn từng nội dung dựa trên cơ sở kết quả đánh giá đầu vào.**

Trước khi tiến hành tập huấn, tập huấn viên cần lập kế hoạch chi tiết và phân bổ thời gian cho mỗi hoạt động, mỗi chủ đề cụ thể, đảm bảo kiểm soát tốt thời gian, tập huấn đủ các nội dung đã được chuẩn bị để đạt được mục tiêu đề ra.

***Lưu ý:*** Chương trình tập huấn sau đâychỉ mang tính chất gợi ý. Tùy theo điều kiện cụ thể từng khóa tập huấn, tập huấn viên có thể điều chỉnh thời lượng của mỗi nội dung, mỗi hoạt động phù hợp với thực tiễn; điều chỉnh thời gian tập huấn ngắn hơn hoặc dài hơn 02 ngày.

*Gợi ý Chương trình tập huấn nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ngày thứ nhất** | | **Ngày thứ hai** | |
| 07:30-08:00 | Đăng ký,khai mạc | 08:00- 08:15 | Khởi động |
| 08:00-08:10 | - Giới thiệu về khóa tập huấn, mục tiêu của tập huấn  - Giới thiệu Tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở dành cho hòa giải viên  - Giới thiệu mục tiêu, chủ đề ngày học thứ nhất và mục tiêu chủ đề ngày học thứ hai | 08:15-08:45 | - Giới thiệu mục tiêu ngày thứ hai  - PHẦN II: KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ  Hoạt động 1: Kỹ năng tiếp cận thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu của các bên. |
| 08:10-  08:40 | PHẦN I. KIẾN THỨC PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ  Hoạt động 1: Khái niệm, đặc điểm, vai trò của hòa giải ở cơ sở | 08:45- 09:15 | Hoạt động 2: Kỹ năng tra cứu, tham khảo, vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong quá trình hòa giải |
| 08:40-10:00 | Hoạt động 2: Phạm vi của hòa giải ở cơ sở  - Những trường hợp không được hòa giải | 09:15-10:00 | Hoạt động 3: Kỹ năng tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải |
| 10:00-  10:15 | Nghỉ giải lao | 10:00-  10:15 | Nghỉ giải lao |
| 10:15-11:30 | Hoạt động 2: Phạm vi của hòa giải ở cơ sở (tiếp theo)  - Những trường hợp được hòa giải | 10:15- 10:45 | Hoạt động 4: Thực hành kỹ năng xác định vấn đề pháp lý trong vụ, việc; quy phạm pháp luật điều chỉnh |
| 10:45- 11:30 | Hoạt động 5: Thực hành kỹ năng giao tiếp và lắng nghe |
| 11:30-13:30 | Nghỉ trưa | 11:30- 13:30 | Nghỉ trưa |
| 13:30- 13:45 | Khởi động | 13:30- 13:45 | Khởi động |
| 13:45-  14:30 | Hoạt động 2:Phạm vi của hòa giải ở cơ sở  - Những trường hợp được hòa giải (tiếp theo) | 13:45- 14:15 | Hoạt động 6: Kỹ năng ghi chép, lập biên bản hòa giải thành |
| 14:30-15:15 | Hoạt động 3: Nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở | 14:15-15:15 | Thực hành hòa giải ở cơ sở |
| 15:15-15:30 | Nghỉ giải lao | 15:15-15:30 | Nghỉ giải lao |
| 15:30-16:10 | Hoạt động 4:Quy trình hòa giải ở cơ sở | 15:30-16:20 | Giải đáp vướng mắc hòa giải viên thường gặp trong quá trình hòa giải |
| 16:10-16:50 | Hoạt động 5: Thủ tục đề nghị công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án | 16:20-16:40 | - Phát Phiếu đánh giá sau tập huấn;  - Hòa giải viên điền Phiếu đánh giá sau tập huấn và gửi lại Ban Tổ chức. |
| 16:50-17:00 | Tổng kết nội dung ngày thứ nhất | 16:40-17:00 | Tổng kết khóa tập huấn |

## 

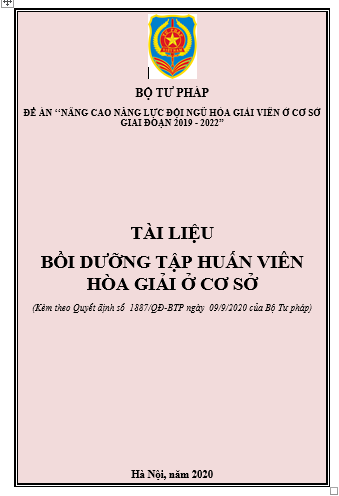
### IV. CÁC BƯỚC TRIỂN KHAI TẬP HUẤN

### 1. Khởi động khóa tập huấn

|  |
| --- |
| **Bước 1: Giới thiệu, làm quen** |
| *Giới thiệu làm quen* là một hoạt động cần thiết để xoá đi không khí e ngại ban đầu, tạo cơ hội để hòa giải viên và tập huấn viên làm quen với nhau, xây dựng mối quan hệ với các hòa giảiviên trong khóa tập huấn, thu thập mong đợi của hòa giải viên về khóa tập huấn.  Hoạt động giới thiệu làm quen nên tiến hành ngay sau khi khai giảng khoá tập huấn. Tập huấn viên có thể phát cho mỗi hòa giải viên một tấm thẻ để ghi tên (đeo trước ngực hoặc dán lên ngực áo); tự giới thiệu về mình, chia sẻ sở thích, mong đợi, hy vọng khi tham gia khóa tập huấn.  Tập huấn viên tổng hợp mong đợi/hy vọng chung của các hòa giải viên, trình bày lênbảng treo tường để so sánh với kết quả sau khi kết thúc khóa tập huấn.   * Hoặc tập huấn viên có thể tổ chức trò chơi giới thiệu, làm quen như sau: Đề nghị học viên đứng thành vòng tròn, tập huấn viên đứng giữa và cũng tham dự vào trò chơi này. Tập huấn viên giới thiệu bản thân mình trước, sau đó lần lượt đề nghị các học viên giới thiệu. Nếu hội nghị quá đông, tập huấn viên có thế dùng 1 quả bóng nhỏ (cầm vừa trong lòng bàn tay) ném trúng ai thì người đó giới thiệu hoặc cho người vừa giới thiệu xong được chỉ định người khác giới thiệu…   Giới thiệu nên gồm các thông điệp sau:  **Tổ hòa giải thôn/tổ dân phố…**  **Họ và tên**  **Tôi........., là hòa giải viên, của/ở.....**  **Mong đợi của tôi khi tham gia khóa tập huấn này là…………..** |
| **Bước 2: Giới thiệu chung** |
| * Chào mừng các hòa giải viên đến tham dự khóa tập huấn, gửi lời cảm ơn tới hòa giải viên. * Giới thiệu chung về các mục tiêu của khóa học, chương trình học. |
| **Bước 3: Tổng hợp các mong đợi từ khóa tập huấn** |
| * Tập huấn viên tóm lược các ý kiến của hòa giải viên (đã phát biểu trong phần giới thiệu) về mong đợi, hy vọng từ khóa tập huấn. * Thống nhất với hòa giải viên cùng nghiên cứu, trao đổi để làm sáng tỏ các nội dung hòa giải viên quan tâm; giúp hòa giải viên đạt được kiến thức cần bổ sung. |
| **Bước 4: Phổ biến các quy định của khóa tập huấn**  Tập huấn viên và hòa giải viên thống nhất nội quy cho khóa tập huấn để tất cả cùng thực hiện, tạo cơ hội cho các hòa giải viên giám sát và bảo vệ nội quy họ đề ra, đồng thời giúp khóa tập huấn có nề nếp, quy củ; cụ thể:   * Các quy định của khóa tập huấn như giờ bắt đầu, giờ kết thúc, tham dự đầy đủ các buổi tập huấn và chế độ thưởng phạt, điện thoại để chế độ rung, không nghe điện thoại trong giờ học… * Thái độ học tập nghiêm túc, tập trung lắng nghe, tích cực phát biểu ý kiến, tham gia thảo luận nhóm, thực hành… * Tôn trọng tập huấn viên, tôn trọng các hòa giải viên trong hội nghị, tôn trọng các ý kiến phát biểu... |

### 2. Tiến hành tập huấn

Tập huấn viên tiến hành tập huấn trên cơ sở sử dụng những phương pháp tập huấn được giới thiệu trong Tài liệu bồi dưỡng tập huấn viên hòa giải ở cơ sở (ban hành kèm theo Quyết định số 1887/QĐ-BTP ngày 09/9/2020 của Bộ Tư pháp).



**3. Kết thúc tập huấn**

Sau khi đã thực hiện tập huấn các nội dung bài giảng, tập huấn viên đề nghị hòa giải viên điền thông tin vào Phiếu đánh giá kết quả của khóa tập huấn và nộp lại Ban Tổ chức. Tập huấn viên cũng có thể tổ chức cho mọi người phát biểu cảm nhận về khóa tập huấn, ưu điểm, nhược điểm trong tổ chức khóa tập huấn và cung cấp thông tin sau:

# **HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG ĐỀ CƯƠNG TẬP HUẤN,**

# **NHỮNG VIỆC CẦN CHUẨN BỊ ĐỂ TẬP HUẤN**

*Đề cương tập huấn* là bản kế hoạch chi tiết tập huấn của tập huấn viên.

Việc chuẩn bị đề cương tập huấn có vai trò quan trọng nhằm bảo đảm sự thành công của khóa tập huấn, giúp tập huấn viên xác định được mục tiêu đầu ra sau khi tập huấn, không bỏ sót nội dung tập huấn cũng như những công việc cần triển khai để tập huấn đạt hiệu quả.

*(Tham khảo Mẫu Đề cương tập huấn tại Phụ lục 1)*.

**Bước 1. Xác định nhu cầu tập huấn**

Đây là bước khởi đầu cơ bản nếu muốn đạt hiệu quả tập huấn.Ban Tổ chức và tập huấn viên thường bỏ qua bước này nên phần lớn tập huấn viên chủ động bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho hòa giải viên theo ý chí chủ quan của mình hoặc theo đề nghị của Ban Tổ chức, dễ dẫn đến trường hợp hòa giải viên được bồi dưỡng những nội dung đã biết, trong khi những điều mà hòa giải viên cần thì không được bồi dưỡng, tập huấn.

**◊ Xác định nhu cầu tập huấn**

*Xác định nhu cầu tập huấn* là xác định mức độ các kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm mà hòa giải viên có, chưa có hoặc có nhưng không chắc, không vững, không đúng. Từ đó xác định nội dung cần tập huấn cho hòa giải viên để củng cố cho họ những kiến thức, kỹ năng mà hòa giải viên còn yếu, còn thiếu đó. Việc xác định nhu cầu tập huấn còn có ý nghĩa đánh giá kết quả đầu ra, hiệu quả của khóatậphuấn.

**Bước 2. Xác định mục tiêu, kết quả đầu ra**

**Xác định mục tiêu tập huấn**

*Mục tiêu tập huấn* là những kiến thức mà hòa giải viên đạt được sau khi tham dự khóa tập huấn.Xác định rõ sau khi được tập huấn, hòa giải viên phải nắm được những kiến thức gì (về nội dung và kỹ năng) và có thay đổi tích cực khi thực hiện hòa giải không.

**Xác định kết quả đầu ra**

*Kết quảđầu ra* là dự kiến khả năng hòa giải viên có thể thực hiện sau khi được tập huấn.

***Phân biệt mục tiêu tập huấn và xác định kết quả đầu ra****:*

*- Giống nhau:*

Hướng đến thay đổi nhận thức và hành vi của hòa giải viên sau khi được tập huấn.

*- Khác nhau:*

|  |  |
| --- | --- |
| + Mục tiêu tập huấn: Xác định kiến thức mà hòa giải viên đạt được sau khi được tập huấn, thể hiện nhận thức của hòa giải viên được nâng cao (thay đổi nhận thức). | *Ví dụ:* Sau khi được tập huấn về phạm vi hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên biết được trường hợp nào được tiếp nhận và tiến hành hòa giải ở cơ sở; trường hợp nào không được tiếp nhận hòa giải ở cơ sở mà hướng dẫn các bên đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc hòa giải viên trực tiếp tố cáo đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền nếu đó là hành vi vi phạm pháp luật hình sự hoặc xâm phạm lợi ích của nhà nước. |
| + Xác định kết quả đầu ra: Thể hiện hành vi cụ thể của hòa giải sau khi được tập huấn (thay đổi hành vi). | ***Ví dụ:*** Sau khi được tập huấn về phạm vi hòa giải ở cơ sở, khi tiếp cận một vụ việc tranh chấp cụ thể, hòa giải viên biết ngay vụ việc đó có được tiếp nhận để hòa giải theo phương thức hòa giải ở cơ sở không. |

*(Tham khảo Mẫu Phiếu đánh giá sau tập huấn tại Phụ lục 3).*

**Bước 3. Chọn lựa nội dung tập huấn**

***Lưu ý:***Tập huấn viên cần đọc kỹ các tài liệu chuyên môn về hòa giải ở cơ sở, bổ sung/cập nhật thông tin để mở rộng nội dung theo yêu cầu thực tế có thể xảy ra. Nếu sử dụng Powerpoint thì cần xây dựng và sắp xếp các slides theo chủ đề, nghiên cứu kỹ từng slides để nắm vững các điểm chính cần trình bày, nhất là khi tập huấn viên lần đầu tập huấn về nội dung/ chuyên đề.

**Bước 4. Chọn lựa phương pháp tập huấn**

Tùy thuộc vào mục tiêu tập huấn về kiến thức, kỹ năng hay thái độ, căn cứ vào những ưu, nhược điểm cụ thể của từng phương pháp tập huấn có sự tham gia, tập huấn viên cần lựa chọn phương pháp tập huấn phù hợp.

*Ví dụ:*

Tập huấn viên cần nghiên cứu kỹ tài liệu hướng dẫn phương pháp tập huấn, hình dung và sắp xếp tiến hành buổi tập huấn (có thể tập huấn thử) và điều chỉnh phù hợp với phong cách của mình.

**Bước 5. Chọn lựa giáo cụ/dụng cụ trực quan**

**phục vụ tập huấn**

\* **Chọn lựa giáo cụ /dụng cụ trực quan**

Việc lựa chọn giáo cụ/ dụng cụ tập huấn phù hợp sẽ giúp buổi tập huấn sinh động, lôi cuốn, hấp dẫn hòa giải viên tham gia vào quá trình tập huấn và giúp họ hiểu nhanh, hiểu rõ vấn đề hơn.

Tùy thuộc vào nội dung truyền đạt là kiến thức hay kỹ năng, tập huấn viên lựa chọn giáo cụ, dụng cụ trực quan phù hợp.

- Với tài liệu viết về kiến thức: cần có những kiến thức hòa giải viên cần, hình thức trình bày rõ ràng, ngắn gọn, súc tích và không gây rối mắt; nên chọn tranh ảnh hoặc bảng biểu thay cho từ ngữ.

- Các hình ảnh hay các đoạn phim ngắn cần phù hợp với nội dung.

- Để khoảng cách giữa các dòng chữ phù hợp, tránh tình trạng dồn nén quá nhiều chữ, khoảng cách hẹp giữa các dòng sẽ khó theo dõi.

- Đối với giáo cụ/dụng cụ là máy móc kỹ thuật (như máy chiếu, màn chiếu, máy tính...) thì phải bảo đảm tạo thuận lợi cho việc tập huấn, thao tác không quá phức tạp và quan trọng là tập huấn viên phải sử dụng thành thạo.

- Đảm bảo là hòa giải viên có thể nhìn thấy và đọc được từ các dụng cụ trực quan.

\* **Giáo cụ, dụng cụ có thể sử dụng để hỗ trợ tập huấn**

***Ví dụ:*** Để hướng dẫn hòa giải viên thực hành các bước thông thường tiến hành một buổi hòa giải ở cơ sở, tập huấn viên có thể in mỗi bước hòa giải vào 1 tờ giấy A4, xếp thành từ bộ (có sự xáo trộn các tờ giấy A4) và chia cho mỗi nhóm hòa giải viên trong Hội nghị 01 bộ. Yêu cầu các nhóm sắp xếp các bước hòa giải theo tứ tự thông thường.

**Bước 6. Xây dựng nội dung bài tập huấn**

Sau khi chuẩn bị đầy đủ các điều kiện trên, tập huấn viên tiến hành xây dựng nội dung bài tập huấn. Bài tập huấn nên thể hiện dưới dạng slide (Powerpoint) để tăng thêm phần sinh động, thu hút hòa giải viên theo dõi và giúp tập huấn viên nhớ những ý chính cần triển khai mà không quá phụ thuộc vào bản giấy (bản Word).

**Bước 7. Xây dựng kế hoạch tập huấn**

*Kế hoạch tập huấn* là bản mô tả chi tiết cách thức, trình tự tiến hành buổi tập huấn, thời gian cụ thể và phương pháp tập huấn áp dụng đối với từng nội dung/chuyên đề theo Đề cương tập huấn, giúp tập huấn viên tổ chức việc giảng dạy một cách chủ động và bài bản*(tham khảo mẫu Kế hoạch tập huấn tại Phụ lục 4).*

**PHẦN 1. KIẾN THỨC PHÁP LUẬT VỀ**

**HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

### HOẠT ĐỘNG 1: KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM, VAI TRÒ CỦA HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**Mục tiêu**

**Giúp hòa giải viên ở cơ sở nắm được:**

* Khái niệm hòa giải ở cơ sở
* Đặc điểm của hòa giải ở cơ sở
* Vai trò của hòa giải ở cơ sở

******

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint

******

******

**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THUYẾT TRÌNH, HỎI ĐÁP**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

1. Giải thích rằng có nhiều cách khác nhau để giải quyết xung đột, mâu thuẫn. Có nhiều mâu thuẫn chúng ta không tự mình giải quyết được mà cần có sự tham gia của một kênh “trung gian”.

2. Viết thuật ngữ “HÒA GIẢI” lên bảng hoặc chiếu biểu tượng hòa giải, thuật ngữ “HÒA GIẢI” trên màn chiếu/ màn hình Led.

3. Đề nghị học viên phát biểu cách hiểu của mình về HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ LÀ GÌ? DO AI THỰC HIỆN?

4. Nêu khái niệm hòa giải ở cơ sở (Khoản 1 Điều 2 Luật Hòa giải ở cơ sở)

5. Từ khái niệm, đề nghị các học viên chỉ ra các đặc điểm của hòa giải ở cơ sở.

6. Mời lần lượt từng học viên, đề nghị so sánh điểm giống và khác nhau giữa hòa giải ở cơ sở với hòa giải khác.

- Học viên 1: So sánh hòa giải ở cơ sở với hòa giải của thẩm phán trong tố tụng.

- Học viên 2: So sánh hòa giải ở cơ sở với hòa giải thương mại.

- Học viên 3: So sánh hòa giải ở cơ sở với hòa giải trọng tài.

- Học viên 4: So sánh hòa giải ở cơ sở với hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

- Học viên 5: So sánh hòa giải ở cơ sở với tự hòa giải/hòa giải của cá nhân.

* Tập huấn viên gợi ý cho học viên tiêu chí để so sánh: phạm vi hòa giải, chủ thể thực hiện, cách thức thực hiện...
* Kết thúc phần so sánh này, tập huấn viên tổng hợp lại các ý kiến phát biểu.

7. Chiếu slide và trình bày về đặc điểm của hòa giải ở cơ sở.

8. Hỏi học viên: “Từ thực tiễn quá trình làm hòa giải viên, các học viên hãy chỉ ra những vai trò, ý nghĩa của công tác hòa giải ở cơ sở: đối với bản thân, đối với các bên, đối với cộng đồng (thôn, xã, đất nước).

9. Chiếu slide và trình bày về vai trò, ý nghĩa của công tác hòa giải ở cơ sở.

### HOẠT ĐỘNG 2: PHẠM VI HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**I. NHỮNG VỤ, VIỆC KHÔNG THUỘC PHẠM VI HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

****

**Mục tiêu**

* Hòa giải viên xác định được vụ việc nào không được tiến hành hòa giải ở cơ sở

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THẢO LUẬN NHÓM**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

**Bước 1. Chia các học viên trong lớp (hội nghị) thành những nhóm nhỏ và giao bài tập: (10 phút)**

- Chia nhóm: Mỗi nhóm có từ 5 đến 10 người (tham khảo Phụ lục hướng dẫn khởi động). Phát cho mỗi nhóm 01 – 02 tờ giấy A0 và bút dạ.

- Giao bài tập cho từng nhóm: Chiếu slide bài tập lên màn hình hoặc in từng bài tập ra giấy và phát cho từng nhóm.

+ Nhóm 1: “Hãy liệt kê những trường hợp không được tiến hành hòa giải ở cơ sở?”.

+ Nhóm 2: “Hòa giải viên cần làm gì để biết vụ việc có được hòa giải ở cơ sở không? Trách nhiệm của hòa giải viên khi vụ, việc không được hòa giải ở cơ sở?”.

+ Nhóm 3: “Lấy ví dụ mâu thuẫn, tranh chấp về hôn nhân và gia đình không được hòa giải ở cơ sở. Vì sao?”.

+ Nhóm 4: “Lấy ví dụ mâu thuẫn, tranh chấp về dân sự không được hòa giải ở cơ sở. Vì sao?”

+ Nhóm 5: “Lấy ví dụ mâu thuẫn, tranh chấp về kinh tế, thương mại không được hòa giải ở cơ sở. Vì sao?”.

+ Nhóm 6: “Lấy ví dụ mâu thuẫn, tranh chấp về xuất phát từ giao dịch trái đạo đức xã hội không được hòa giải ở cơ sở. Vì sao?”.

+ Nhóm n: “Lấy ví dụ mâu thuẫn, tranh chấp về hình sự/hành chính/lao động không được hòa giải ở cơ sở”. Vì sao?”.

\* Trên đây là những gợi ý về nội dung bài tập, tùy thuộc vào thực tiễn, tập huấn viên đặt ra đề bài phù hợp cho học viên.

**Bước 2. Mỗi nhóm có 20 phút thảo luận trong nhóm; viết câu trả lời lên giấy A0**

**Bước 3. Các nhóm cử đại diện trình bày, mỗi nhóm trình bày trong 05 phút**

- Tùy theo tình hình thực tế tại Hội trường, các nhóm có thể đứng tại chỗ hoặc lên trên bục giảng trình bày.

- Mỗi nhóm trình bày xong, tập huấn viên hỏi có thành viên nào trong nhóm bổ sung ý kiến. Sau đó hỏi các nhóm khác có ý kiến đánh giá, nhận xét, bổ sung không?

* Tập huấn viên theo dõi và ghi lại tất cả các ý kiến của các học viên. Nếu có quan điểm trái chiều nhau giữa các nhóm, thì tập huấn viên cần kiểm soát cuộc tranh luận tránh dẫn đến xung đột, mất thời gian.
* Tập huấn viên phải có ý kiến nhận xét đối với từng vấn đề của từng nhóm. Tổng kết lại nội dung của nhóm bằng cách chiếu slide câu trả lời do tập huấn viên chuẩn bị.

### HOẠT ĐỘNG 2: PHẠM VI HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ (tiếp)

**II. NHỮNG VỤ, VIỆC ĐƯỢC HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

**Mục tiêu**

* Giúp hòa giải viên nắm rõ mâu thuẫn, tranh chấp được tiến hành hòa giải ở cơ sở

****

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THẢO LUẬN NHÓM**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

**Bước 1. Chia các học viên trong lớp (hội nghị) thành những nhóm nhỏ và giao bài tập: (10 phút)**

- Chia nhóm: Mỗi nhóm có từ 5 đến 10 người (tham khảo Phụ lục hướng dẫn khởi động). Phát cho mỗi nhóm 01 – 02 tờ giấy A0 và bút dạ.

- Giao bài tập cho từng nhóm: Chiếu slide bài tập lên màn hình hoặc in từng bài tập ra giấy và phát cho từng nhóm.

+ Nhóm 1: “Hãy liệt kê những trường hợp được tiến hành hòa giải ở cơ sở?”.

+ Nhóm 2: “Lấy ví dụ mâu thuẫn, tranh chấp về hôn nhân và gia đình được hòa giải ở cơ sở?”.

+ Nhóm 3: “Lấy ví dụ mâu thuẫn, tranh chấp về dân sự được hòa giải ở cơ sở”.

+ Nhóm 4: “Lấy ví dụ vi phạm pháp luật mà theo quy định pháp luật chưa đến mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự, xử lý vi phạm hành chính được hòa giải ở cơ sở”.

+ Nhóm 5: “Lấy ví dụ vi phạm pháp luật hình sự được hòa giải ở cơ sở?”.

+ Nhóm 6: “Lấy ví dụ vi phạm pháp luật hành chính được hòa giải ở cơ sở”.

**Bước 2 và Bước 3: Tiến hành tương tự như tại Phần I nêu trên.**

### HOẠT ĐỘNG 3: NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**Mục tiêu**

* Hòa giải viên nắm được, hiểu được và áp dụng được các nguyên tắc trong quá trình tổ chức, thực hiện hòa giải ở cơ sở.

****

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày powerpoint





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THUYẾT TRÌNH, HỎI ĐÁP**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

### HOẠT ĐỘNG 4: QUY TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**Mục tiêu**

* Giúp hòa giải viên hình dung được các bước cơ bản tiến hành hòa giải.
* Hòa giải viên linh hoạt áp dụng các bước hòa giải vào quá trình thực hiện hòa giải.

****

**Chuẩn bị**

* Dụng cụ phục vụ diễn xuất: Bàn ghế, trang phục, đạo cụ…
* Bài trình bày Powerpoint





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: ĐÓNG VAI,**

**THỰC HÀNH 01 BUỔI HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

### HOẠT ĐỘNG 5: THỦ TỤC ĐỀ NGHỊ CÔNG NHẬN KẾT QUẢ

### HÒA GIẢI THÀNH NGOÀI TÒA ÁN

**Mục tiêu: Giúp hòa giải viên ở cơ sở**

* Nắm được mục đích, ý nghĩa và cơ sở pháp lý của thủ tục yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành.
* Nắm được điều kiện, thẩm quyền, thủ tục và hiệu lực của Quyết định công nhận kết quả hòa giải thành của Tòa án.

****

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THUYẾT TRÌNH, HỎI ĐÁP**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

**PHẦN 2. KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

### HOẠT ĐỘNG 1: KỸ NĂNG TIẾP CẬN THÔNG TIN VỀ VỤ VIỆC HÒA GIẢI VÀ NHU CẦU CỦA CÁC BÊN

**Mục tiêu**

* Hòa giải viên hiểu kỹ năng tiếp cận thông tin về vụ việc hòa giải, nhu cầu của các bên và vận dụng vào quá trình hòa giải.

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THẢO LUẬN NHÓM**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

**1. Chia học viên trong lớp (hội nghị) thành những nhóm nhỏ và giao bài tập cho mỗi nhóm (10 phút)**

- Chia nhóm: Mỗi nhóm có từ 05 đến 10 người (tham khảo Phụ lục hướng dẫn khởi động).

- Giao bài tập cho từng nhóm: Chiếu slide bài tập lên màn hình hoặc in từng bài tập ra giấy và phát cho từng nhóm.

+ Nhóm 1: “Vai trò của thông tin, tài liệu, chứng cứ về vụ việc đối với hòa giải viên khi tiến hành hòa giải”.

+ Nhóm 2: “Trình bày về kỹ năng giao tiếp”.

+ Nhóm 3: “Trình bày kỹ năng lắng nghe”.

+ Nhóm 4: “Trình bày kỹ năng đặt câu hỏi để lấy thông tin”.

+ Nhóm 5: “Hãy liệt kê những phương thức mà hòa giải viên có thể áp dụng để lấy thông tin”.

+ Nhóm 6: “Hòa giải viên cần khai thác thông tin từ những chủ thể nào?”.

Trên đây là những gợi ý, tùy thuộc vào phong cách, thực tiễn, tập huấn viên đặt ra đề bài phù hợp cho học viên.

**2. Mỗi nhóm có 20 phút thảo luận trong nhóm; viết câu trả lời lên giấy A0**

**3. Các nhóm cử đại diện trình bày, mỗi nhóm trình bày trong 5 phút**

- Tùy theo tình hình thực tế tại Hội trường, các nhóm có thể đứng tại chỗ hoặc lên trên bục giảng trình bày.

- Mỗi nhóm trình bày xong, tập huấn viên hỏi có thành viên nào trong nhóm bổ sung ý kiến. Sau đó hỏi các nhóm khác có ý kiến đánh giá, nhận xét, bổ sung không?

* Tập huấn viên theo dõi và ghi lại tất cả các ý kiến của các học viên. Nếu có quan điểm trái chiều nhau giữa các nhóm, thì tập huấn viên cần kiểm soát cuộc tranh luận tránh dẫn đến xung đột, mất thời gian.
* Tập huấn viên phải có ý kiến nhận xét đối với từng vấn đề của từng nhóm. Tổng kết lại nội dung của nhóm bằng cách chiếu slide câu trả lời do tập huấn viên chuẩn bị.

### HOẠT ĐỘNG 2: KỸ NĂNG TRA CỨU, THAM KHẢO, VẬN DỤNG PHÁP LUẬT, PHONG TỤC, TẬP QUÁN, TRUYỀN THỐNG TỐT ĐẸP CỦA DÂN TỘC TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint

**Mục tiêu**

* Hòa giải viên biết cách tra cứu, tìm hiểu pháp luật đối với vụ việc tiến hành hòa giải.
* Hòa giải viên biết nên áp dụng phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp vào từng trường hợp cụ thể.







**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THUYẾT TRÌNH, HỎI ĐÁP**

|  |  |
| --- | --- |
|  | CÁCH THỨC TIẾN HÀNH |
| 1 | - Mời 2 - 3 học viên trả lời câu hỏi: “Vì sao phải tra cứu, tham khảo, vận dụng pháp luật?”.  - Mời 2 - 3 học viên trả lời câu hỏi: “Phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc có tác động, ý nghĩa như thế nào trong quá trình hòa giải?”. |
| 2 | Sau khi không còn ai phát biểu về 2 nội dung trên, tập huấn viên tổng hợp các ý kiến phát biểu.  Chiếu slide và trình bày mục đích của tra cứu, tìm hiểu pháp luật; ý nghĩa, tác động của phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc đối với việc hòa giải ở cơ sở. |
| 3 | Đề nghị học viên cho biết: “Khi tra cứu, tìm hiểu pháp luật thì hòa giải viên tìm từ nguồn nào?”.   * Tập huấn viên ghi lại các ý kiến của học viên hoặc đề nghị một học viên lên ghi lại ý kiến của mọi người trên giấy/bảng. * Nếu các học viên đã liệt kê đầy đủ các nguồn tìm kiếm văn bản pháp luật thì tập huấn viên khen ngợi và thông báo đã nêu đủ nguồn. Nếu còn thiếu nguồn nào thì tập huấn viên nêu bổ sung. * Chiếu slide về các nguồn cung cấp văn bản pháp luật. |
| 4 | Đề nghị học viên cho biết: “Khi tra cứu, tìm hiểu văn bản pháp luật thì học viên cần lưu ý những gì?”.   * Tập huấn viên có thể gợi ý các yếu tố: Hiệu lực, nguồn tra cứu, tính chính xác của văn bản, văn bản quy định trực tiếp vấn đề cần giải quyết, văn bản liên quan... Nêu ví dụ cụ thể để học viên dễ hình dung. * Tập huấn viên tổng hợp lại các ý kiến. * Chiếu slide và trình bày về các nguyên tắc cần lưu ý khi tra cứu văn bản. |
| 5 | Hỏi học viên: “Khi nào thì áp dụng phong tục tập quán trong quá trình hòa giải?”. Đề nghị học viên lựa chọn phương án đúng:  - Không có pháp luật điều chỉnh.  - Không có thỏa thuận.  - Cả 2 trường hợp trên.  …..  Đề nghị học viên trả lời vì sao chọn phương án đó.  Tập huấn viên khẳng định ý kiến nào đúng, ý kiến nào sai.   * Chiếu slide và trình bày về kỹ năng vận dụng phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp. Nêu ví dụ minh họa. |

### HOẠT ĐỘNG 3: KỸ NĂNG TỔ CHỨC, ĐIỀU HÀNH, KIỂM SOÁT BUỔI HÒA GIẢI

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint

**Mục tiêu**

Hòa giải viên có năng lực tổ chức, điều hành, kiểm soát tốt buổi hòa; biết cách xử lý nhanh, linh hoạt những tình huống phát sinh trong quá trình hòa giải.





******

**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THẢO LUẬN NHÓM**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

**1. Chia học viên trong lớp (hội nghị) thành những nhóm nhỏ và giao bài tập cho mỗi nhóm (10 phút)**

- Chia nhóm: Mỗi nhóm có từ 05 đến 10 người (tham khảo Phụ lục hướng dẫn khởi động).

- Giao bài tập cho từng nhóm: Chiếu slide bài tập lên màn hình hoặc in từng bài tập ra giấy và phát cho từng nhóm.

+ Nhóm 1: “Trước khi tổ chức buổi hòa giải, hòa giải viên cần thực hiện các hoạt động gì?”.

+ Nhóm 2: “Trình bày về kỹ năng điều hành buổi hòa giải”

+ Nhóm 3: “Trình bày kỹ năng kiểm soát buổi hòa giải”

+ Nhóm 4: “Liệt kê một số tình huống phát sinh có thể xảy ra và cách xử lý đối với từng trường hợp”

Trên đây là những gợi ý, tùy thuộc vào phong cách, thực tiễn, tập huấn viên đặt ra đề bài phù hợp cho học viên.

**2. Mỗi nhóm có 20 phút thảo luận trong nhóm; viết câu trả lời lên giấy A0**

**3. Các nhóm cử đại diện trình bày, mỗi nhóm trình bày trong 5 phút**

- Tùy theo tình hình thực tế tại Hội trường, các nhóm có thể đứng tại chỗ hoặc lên trên bục giảng trình bày.

- Mỗi nhóm trình bày xong, tập huấn viên hỏi có thành viên nào trong nhóm bổ sung ý kiến. Sau đó hỏi các nhóm khác có ý kiến đánh giá, nhận xét, bổ sung không?

* Tập huấn viên theo dõi và ghi lại tất cả các ý kiến của các học viên. Nếu có các quan điểm trái chiều nhau giữa các nhóm, thì tập huấn viên cần kiểm soát cuộc tranh luận tránh dẫn đến xung đột, mất thời gian.
* Tập huấn viên phải có ý kiến nhận xét đối với từng vấn đề của từng nhóm. Tổng kết lại nội dung của nhóm bằng cách chiếu slide câu trả lời do tập huấn viên chuẩn bị.

### HOẠT ĐỘNG 4: THỰC HÀNH KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ PHÁP LÝ TRONG VỤ VIỆC; QUY PHẠM PHÁP LUẬT ĐIỀU CHỈNH

**Mục tiêu: Giúp hòa giải viên**

* Xác định rõ quan hệ xã hội bị xâm phạm trong tranh chấp, mâu thuẫn.
* Xác định quy phạm pháp luật điều chỉnh tranh chấp, mâu thuẫn.
* Xác định quyền và nghĩa vụ của các bên theo quy định pháp luật.



**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THẢO LUẬN NHÓM**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

**1. Chia học viên trong lớp (hội nghị) thành những nhóm nhỏ và giao bài tập cho mỗi nhóm (10 phút)**

- Chia nhóm: Mỗi nhóm có từ 05 đến 10 người.

- Giao bài tập cho từng nhóm: Chiếu slide bài tập lên màn hình hoặc in từng bài tập ra giấy và phát cho từng nhóm. Tập huấn viên cần ***chuẩn bị cho mỗi nhóm 01 tình huống*** và yêu cầu các nhóm xác định tranh chấp, mâu thuẫn, vi phạm pháp luật gì? Văn bản pháp luật nào điều chỉnh tranh chấp đó? Quyền và nghĩa vụ của mỗi bên theo quy định pháp luật như thế nào?

***Ví dụ:***

+ Nhóm 1: Tình huống về tranh chấp về vay, mượn tài sản.

+ Nhóm 2: Tình huống về tranh chấp về chia tài sản thừa kế.

+ Nhóm 3: Tình huống về tranh chấp, mâu thuẫn từ quan hệ vợ, chồng

+ Nhóm 4: Tình huống về mâu thuẫn giữa hai gia đình về sử dụng lối đi chung

+ Nhóm 5: Tình huống về hành vi vi phạm pháp luật gây thương tích nhẹ (xây xước tay chân).

Trên đây là những gợi ý, tùy thuộc vào phong cách, thực tiễn, tập huấn viên đặt ra đề bài phù hợp cho học viên.

**2. Mỗi nhóm có 20 phút thảo luận trong nhóm; viết câu trả lời lên giấy A0**

**3. Các nhóm cử đại diện trình bày, mỗi nhóm trình bày trong 5 phút**

- Tùy theo tình hình thực tế tại Hội trường, các nhóm có thể đứng tại chỗ hoặc lên trên bục giảng trình bày.

- Mỗi nhóm trình bày xong, tập huấn viên hỏi có thành viên nào trong nhóm bổ sung ý kiến. Sau đó hỏi các nhóm khác có ý kiến đánh giá, nhận xét, bổ sung không?

* Tập huấn viên theo dõi và ghi lại tất cả các ý kiến của các học viên. Nếu có quan điểm trái chiều nhau giữa các nhóm, thì tập huấn viên cần kiểm soát cuộc tranh luận tránh dẫn đến xung đột, mất thời gian.
* Tập huấn viên có ý kiến nhận xét đối với từng vấn đề của từng nhóm. Tổng kết lại nội dung của nhóm bằng cách chiếu slide câu trả lời do tập huấn viên chuẩn bị.

### HOẠT ĐỘNG 5: THỰC HÀNH KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ LẮNG NGHE

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint



**Mục tiêu**

* Giúp hòa giải viên hiểu rõ tầm quan trọng của giao tiếp và lắng nghe trong quá trình hòa giải ở cơ sở





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN:THẢOLUẬN NHÓM KẾTHỢP TRÒ CHƠI**

**CÁCH THỨCTIẾN HÀNH**

**HOẠT ĐỘNG 6: KỸ NĂNG GHI CHÉP, LẬP BIÊN BẢN HÒA GIẢI**

**Chuẩn bị**

* Giấy Ao, Bút dạ, Băng keo giấy
* Bài trình bày Powerpoint

**Mục tiêu**

* Hòa giải viên biết cách ghi chép đủ thông tin khi các bên trình bày.
* Hòa giải viên biết cách lập biên bản hòa giải khoa học, đúng pháp luật.





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: THUYẾT TRÌNH, HỎI ĐÁP**

|  |  |
| --- | --- |
|  | CÁCH THỨC TIẾN HÀNH |
| 1 | Mời 01 – 02 học viên trả lời câu hỏi: “Tại sao hòa giải viên cần ghi chép?” |
| 2 | Mời 01 – 02 học viên trả lời câu hỏi “Khi ghi chép, hòa giải viên cần lưu ý gì”  Đối với mỗi câu hỏi, tập huấn viên cần tổng hợp các ý kiến phát biểu và bổ sung những nội dung còn thiếu (nếu có).   * Chiếu slide và trình bày câu trả lời do tập huấn viên chuẩn bị * Hướng dẫn hòa giải viên ghi tốc ký. |
| 3 | Tập huấn viên phát cho mỗi bàn 01 mẫu biên bản hòa giải thành/không thành để học viên xem |
| 4 | Tập huấn viên hỏi: “Khi nào lập biên bản hòa giải thành/không thành?”   * Mời 2 – 3 học viên trả lời * Chiếu slide và trình bày, giải thích khi nào lập biên bản hòa giải thành/không thành. Vì sao?. |
| 5 | Hỏi học viên có vướng mắc gì trong việc ghi biên bản hòa giải thành/không thành và giải đáp. |

### HOẠT ĐỘNG 7: THỰC HÀNH PHIÊN HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**Chuẩn bị**

* Dụng cụ phục vụ diễn xuất: Bàn ghế, trang phục, đạo cụ…
* Bài trình bày Powerpoint



**Mục tiêu**

Giúp hòa giải viên biết cách xử lý tình huống khó nảy sinh trong quá trình hòa giải.





**PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN: ĐÓNG VAI,**

**THỰC HÀNH MỘT BUỔI HÒA GIẢI**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

### TỔNG KẾT ĐÁNH GIÁ KHÓA TẬP HUẤN

## 

## 

**Chuẩn bị**

* Quả bóng nhỏ hoặc vật có thể truyền tay…

**Mục tiêu**

* Đánh giá lượng kiến thức, kỹ năng mà học viên nhận được khi tham gia khóa tập huấn
* Ghi nhận những ý kiến góp ý về mặt tích cực, mặt hạn chế của tập huấn viên để rút kinh nghiệm, khắc phục.

## 

### 

**PHƯƠNG PHÁP: TRÒ CHƠI**

**CÁCH THỨC TIẾN HÀNH**

***Phụ lục 1. Mẫu Đề cương tập huấn***

# **ĐỀ CƯƠNG TẬP HUẤN**

**TÊN KHÓA TẬP HUẤN: ………………………………………..**

**PHẦN I. TỔNG QUAN VỀ KHÓA TẬP HUẤN**

**1. Thông tin chung về khóa tập huấn**

Tổng thời gian:....................................................................................

(Lý thuyết: .........; Trao đổi, thảo luận: .........; Thực hành kỹ năng:............)

**2. Mô tả tóm tắt nội dung tập huấn:**

Trình bày ngắn gọn, khái quát nội dung khóa tập huấn (số lượng bài giảng/chuyên đề).

**3. Mục tiêu khóa tập huấn**

Nêu các kiến thức, kỹ năng, thái độ/tình cảm mà khóa tập huấn cung cấp cho học viên.

**PHẦN II. CÁC BÀI GIẢNG/CHUYÊN ĐỀ**

**I. BÀI GIẢNG/CHUYÊN ĐỀ 1**

**1. Tên chuyên đề**: ………………………………………………..............

**2. Thời gian giảng dạy**: ..............................................................................

**3. Mục tiêu:** Bài giảng/chuyên đề này sẽ trang bị/cung cấp cho học viên:

***- Về kiến thức:***

+ ……………………………………………………………………………..

+ ……………………………………………………………………………..

+ ……………………………………………………………………………...

***- Về kỹ năng:***

……………………………………………………………………………..

***- Về thái độ/ tình cảm:*** (thay đổi hành vi sau khi được tập huấn)

+ Biết áp dụng ………… (nội dung bài học) vào thực tiễn công tác.

+ Biết hướng dẫn cho hòa giải viên khác thực hiện đúng những điều đã được tập huấn.

**4. Chuẩn đầu ra và đánh giá học viên**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chuẩn đầu ra (sau khi kết thúc bài giảng/chuyên đề, học viên có thể đạt được) | Đánh giá người học | |
| **Yêu cầu đạt được** | **Hình thức đánh giá** |
| - Về kiến thức |  |  |
| - Về kỹ năng (nếu có) |  |  |
| - Về thái độ/tình cảm |  |  |

**5. Nội dung chi tiết và hình thức tổ chức giảng dạy**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nội dung chi tiết | Hình thức tổ chức giảng dạy | Câu hỏi đánh giá quá trình |
| 1. Chủ đề 1  1.1. Khái niệm  .....  1.2….. | *Ví dụ:*  - Thuyết trình  - Thảo luận nhóm: Ghi rõ câu hỏi/ nội dung thảo luận | *Câu hỏi trước khi tâp huấn:*  1......  2.......  *Câu hỏi trong quá trình tập huấn:*  1.......  2.......  *Câu hỏi sau tập huấn (định hướng tự học và ôn tập):*  1.......  2....... |
| 2........ |  |

**6. Tài liệu tập huấn** (*Phù hợp với mục tiêu, chuẩn đầu ra, nội dung bài giảng/chuyên đề và ghi rõ mục/trang cần đọc*)

**7. Yêu cầu đối với học viên** (*nêu rõ các hoạt động học viên phải thực hiện phù hợp với chuẩn đầu ra, nội dung, hình thức tổ chức tập huấn và yêu cầu đánh giá của bài giảng/chuyên đề đã tuyên bố*)

*Ví dụ*:

- Chuẩn bị nội dung thảo luận.

- Đọc tài liệu theo hướng dẫn.

- Tập trung nghe giảng, tích cực tham gia trả lời câu hỏi, tham gia đối thoại, đóng góp ý kiến thảo luận.

.......

**II. BÀI GIẢNG/CHUYÊN ĐỀ 2**

......................................................

***Phụ lục 2. Mẫu khảo sát đánh giá nhu cầu tập huấn***

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ TRƯỚC TẬP HUẤN**

Để nội dung, chương trình tập huấn đáp ứng được nhu cầu của hòa giải viên ở cơ sở tham gia khóa tập huấn, mang lại hiệu quả thiết thực, trân trọng đề nghị ông/bà cho ý kiến của mình thông qua việc trả lời các câu hỏi dưới đây. Đối với câu hỏi đã có sẵn phương án trả lời, ông/bà đồng ý với phương án nào thì đánh dấu “X” vào phương án đó; đối với các câu hỏi không có sẵn phương án trả lời, đề nghị ông/bà ghi rõ ý kiến của mình (nếu có).

**I. THÔNG TIN CÁ NHÂN**

**1.** Hòa giải viên thuộc Tổ hòa giải (thôn/bản, tổ dân phố)........................................

**2.** Năm sinh: ……………..

**3.** Giới tính:🞏 Nam 🞏 Nữ

**4.** Dân tộc: ……………………..……...……..

**5.** Thời gian làm công tác hòa giải ở cơ sở: ……………năm

**6.** Trình độ chuyên môn, học vấn:

- Trình độ văn hóa:

🞏 Tiểu học 🞏 Trung học cơ sở 🞏 Trung học phổ thông

🞏 Bổ túc văn hóa 🞏 Trình độ khác:......................................................

- Trình độ chuyên môn:

🞏 Trung cấp Luật 🞏 Đại học Luật

🞏 Trình độ khác (ghi rõ)................................................................................

**7.** Có thời gian làm việc trong lĩnh vực pháp luật:

🞏 Có 🞏 Chưa

🞏 Nếu có, ghi thời gian cụ thể:.............................

**II. PHẦN KHẢO SÁT**

**1. Ông/bà đã được tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng hòa giải ở cơ sở chưa?**

|  |
| --- |
| 🞏 Đã được tập huấn(bỏ qua câu 2) |
| 🞏 Chưa được tập huấn (trả lời tiếp câu 2) |

**2. Nếu chưa được tập huấn, bồi dưỡng, lý do vì sao?**

🞏 Do mới được bầu làm hòa giải viên

🞏 Chính quyền địa phương, các cơ quan, tổ chức liên quan không tổ chức tập huấn

🞏 Khác:.........................................................................................................

**3. Ông/bà muốn được bồi dưỡng, trang bị kiến thức, kỹ năng nào?**

🞏 Xác định vụ việc được hòa giải hay không được hòa giải

🞏 Các nguyên tắc phải tuân thủ khi hòa giải ở cơ sở

🞏 Quy trình (các bước) tiến hành hòa giải ở cơ sở

🞏 Thủ tục đề nghị công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án

|  |
| --- |
| 🞏 Kỹ năng giao tiếp và lắng nghe  🞏 Kỹ năng khai thác thông tin, tài liệu, chứng cứ  🞏 Kỹ năng tìm mâu thuẫn, xung đột lợi ích cốt lõi, nguyên nhân chủ yếu của tranh chấp, mâu thuẫn |
| 🞏 Kỹ năng tra cứu, tham khảo, vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong hoạt động hòa giải ở cơ sở |
| 🞏 Kỹ năng tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải |
| 🞏 Kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, giải thích, giúp đỡ các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp |
| 🞏 Hướng dẫn cách ghi biên bản, sổ theo dõi hoạt động hòa giải, lập văn bản hòa giải thành, văn bản hòa giải không thành  🞏 Hướng dẫn thủ tục lập dự toán, hồ sơ quyết toán kinh phí hỗ trợ cho hoạt động của Tổ hòa giải và thù lao hòa giải |
| 🞏 Kiến thức khác: .............................................……………………………  …………………………………………….................................................. |

**4. Ông/bà cho biết mức độ, thời lượng và thời gian tổ chức tập huấn kỹ năng hòa giải bao nhiêu là hợp lý?**

- Mức độ tập huấn

🞏 Định kỳ 6 tháng/lần

🞏 Định kỳ 01 năm/lần

🞏 Định kỳ 02 năm/lần

🞏 Khi kiện toàn tổ hòa giải, có hòa giải viên mới được bầu

🞏 Khi có văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành

🞏 Tùy thuộc vào kế hoạch của cơ quan nhà nước

- Thời lượng mỗi khóa tập huấn

🞏 01 ngày/khóa (tương đương 02 buổi tập huấn)

🞏 02 ngày/khóa (tương đương 04 buổi tập huấn)

🞏 05 ngày/khóa (tương đương 10 buổi tập huấn)

🞏 Ý kiến khác………………

- Thời gian tập huấn (ghi rõ Tháng nào hoặc Quý nào trong năm)

Tháng ……….. hoặc Quý ……….

**5. Mong đợi của ông/bà ở khóa tập huấn này?**

......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

***Xin trân trọng cám ơn!***

***Phụ lục 3. Mẫu đánh giá cuối khóa tập huấn***

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SAU TẬP HUẤN**

Để việc đánh giá hiệu quả của khóa tập huấn, trân trọng đề nghị ông/bà đánh dấu (X) vào ô tương ứng với câu trả lời của ông/bà:

Tên khóa học:....................................................................................................

Thời gian học :..................................................................................................

Mức độ đánh giá:

5 = Xuất sắc

4 = Rất tốt

3 = Tốt

2 = Trung bình

1 = Không tốt/kém

**1. Ông/bà vui lòng đánh giá về kết quảbản thân lĩnh hội được sau khi tham gia khóa tập huấn:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đánh giá về kết quả** | **Điểm** | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Tôi hiểu, nắm được những kiến thức, nội dung được bồi dưỡng, tập huấn |  |  |  |  |  |
| 1. Tôi có thể áp dụng ngay những kiến thức, kỹ năng được bồi dưỡng, tập huấn vào quá trình hòa giải |  |  |  |  |  |

**2. Ông/bà đánh giá như thế nào về giảng viên của khóa học?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đánh giá về giảng viên** | **Điểm** | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Kiến thức chuyên môn |  |  |  |  |  |
| 2. Kỹ năng truyền đạt (diễn đạt rõ ràng, sinh động,...) |  |  |  |  |  |
| 3. Phương pháp giảng dạy (thảo luận, chuẩn bị tài liệu,...) |  |  |  |  |  |

**3. Ông/bà đánh giá như thế nào về công tác chuẩn bị, cơ sở vật chất phục vụ tập huấn (thiết bị tập huấn (như máy chiếu, giấy, bút...), các điều kiện bảo đảm như nước uống, chế độ đi lại…)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đánh giá về công tác chuẩn bị, cơ sở vật chất** | **Điểm** | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Cơ sở vật chất, thiết bị tập huấn |  |  |  |  |  |
| 1. Điều kiện bảo đảm (chế độ lưu trú, đi lại, giải khát…) cho đại biểu |  |  |  |  |  |

**4. Xin hãy cho biết, ý kiến của ông/bà về các nhận định sau:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Đánh giá chung về khóa tập huấn | Đồng ý | Không đồng ý | Không có ý kiến |
| 1. Khóa tập huấn thực sự bổ ích cho hòa giải viên |  |  |  |
| 2. Nội dung khóa tập huấn phù hợp với mục tiêu đề ra |  |  |  |
| 3. Tài liệu của khóa tập huấn đơn giản, dễ hiểu |  |  |  |

**5. Trong thời gian tới, ông/bà có nguyện vọng được tiếp tục tập huấn nâng cao kỹ năng hòa giải không?**

- Rất mong muốn và sẽ sắp xếp thời gian để tham gia

- Không muốn tham gia (xin ghi rõ lý do):....................................................... ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**6. Ông/bà có góp ý gì về khóa tập huấn?**

..............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

***Xin trân trọng cám ơn!***

***Phụ lục 4. Mẫu Kế hoạch tập huấn***

**KẾ HOẠCH TẬP HUẤN**

**1. Tên, thời lượng khóa tập huấn**

***- Tên khóa tập huấn:***…………………………………

***- Thời lượng tập huấn:*** ………………………..

**2. Mục tiêu tập huấn:** *………………………….*

**3. Chuẩn đầu ra của khóa tập huấn (kết quả dự kiến hòa giải viên đạt được):** *(Tham khảo Phụ lục 1)*

**4. Đánh giá người học**: *………………………………..*

**5. Tài liệu học tập:** *………………………………..*

***5.1. Tài liệu phải đọc:***

- Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành

- Tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở dành cho đội ngũ hòa giải viên ban hành kèm theo Quyết định số 1852/QĐ-BTP ngày 01/9/2020.

- Tài liệu khác (nếu lớp tập huấn phát cho hòa giải viên).

***5.2. Tài liệu tham khảo:***

***-*** Bộ tài liệu bồi dưỡng kiến thức pháp luật, nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở cho hòa giải viên ban hành kèm theo Quyết định số 1753/QĐ-BTP ngày 22/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

- Tài liệu….

- Tài liệu….

***Phụ lục 5: Hướng dẫn cách chia học viên thành các nhóm***

**HƯỚNG DẪN CHIA CÁC HỌC VIÊN TRONG HỘI NGHỊ THÀNH NHÓM**

**ĐỂ THẢO LUẬN NHÓM**

Có nhiều cách chia các học viên trong hội nghị thành nhiều nhóm để phục vụ học tập theo phương pháp thảo luận nhóm. Tùy theo số lượng và sự linh hoạt, sáng tạo, kinh nghiệp của tập huấn viên sẽ có cách chia nhóm phù hợp với đối tượng, không gian, điều kiện học tập. Tài liệu này giới thiệu một số cách chia nhóm cơ bản sau:

**I. YÊU CẦU**

1. Số lượng thành viên mỗi nhóm không quá đông, để bảo đảm khi thảo luận, tranh luận, ai cũng có thời gian phát biểu ý kiến của mình và tất cả mọi người trong nhóm đều nghe được ý kiến của nhau để tranh luận, phản biện lại, cùng nghiên cứu để tìm ra đáp án đúng nhất trong bài học.

SỐ LƯỢNG THÀNH VIÊN MỖI NHÓM: 5 – 10 NGƯỜI

2. Bố trí các nhóm ngồi tương đối độc lập với nhau để việc thảo luận không bị ảnh hưởng giữa các nhóm.

**II. CHIA NHÓM CỐ ĐỊNH ĐỐI VỚI HỘI NGHỊ CÓ TRÊN 50 ĐẠI BIỂU**

Trên thực tế, các địa phương thường tổ chức tập huấn cho hòa giải viên ở cơ sở với số lượng lớn, có thể lên đến 500 đại biểu/hội nghị. Do đó, việc chia nhóm để thảo luận sẽ không phù hợp đối với hội nghị quá đông. Trong trường hợp này, tập huấn viên vẫn có thể chia nhóm nhưng chỉ mời hai đến ba nhóm đại diện trình bày và mời một số nhóm phát biểu ý kiến góp ý. Có thể chia nhóm theo các cách sau:

1. Chia nhóm theo dãy bàn, ghế đại biểu ngồi: Đại biểu bàn trên quay xuống bàn dưới tạo thành 1 nhóm.

2. Chia nhóm theo địa giới hành chính: Hòa giải viên cùng phường, xã, thị trấn thành 1 nhóm.

3. Chia nhóm theo độ tuổi: Những người trong cùng độ tuổi nhất định thành 1 nhóm. Ví dụ: Nhóm A gồm những người từ 20 – 30 tuổi; nhóm B gồm những người từ 30 – 35 tuổi; nhóm C gồm những người từ 36-40 tuổi…

**III. CHIA NHÓM ĐỐI VỚI HỘI NGHỊ CÓ DƯỚI 50 ĐẠI BIỂU**

Những hội nghị có dưới 50 đại biểu sẽ đạt hiệu quả tập huấn cao hơn so với hội nghị có quá đông đại biểu; tập huấn viên sẽ dễ dàng triển khai các phương pháp tập huấn hiện đại, tăng cường sự tham gia của người học. Khi chia nhóm kết hợp với phần khởi động sẽ tạo tâm lý hứng khởi cho học viên. Có thể chia nhóm theo các cách sau:

1. Chia nhóm theo số điểm danh:

Mời học viên đứng thành 2 – 3 hàng dọc hoặc hàng ngang và điểm danh từ 1 đến 6/7/8... (tùy theo số lượng nhóm mà tập huấn viên muốn có là 6, 7 hay 8 nhóm). Những đại biểu có cùng một số điểm danh sẽ vào cùng một nhóm.

***Ví dụ:*** chia thành 06 nhóm thì đề nghị học viên điểm danh từ 1 – 6; lặp lại từ 1 – 6 đến người cuối cùng. Nhóm A là những người có số thứ tự 1; nhóm B là những người có số thứ tự 2; nhóm C là những người có số thứ tự 3…

2. Chia nhóm bằng cách bốc thăm: Tập huấn viên in các bức tranh vào một tờ giấy, tùy theo số lượng nhóm mà tập huấn viên muốn có là 6, 7 hay 8 nhóm thì chuẩn bị từng đó tranh. Cắt mỗi bức hình ra thành 5, 6 mảnh (tương ứng số học viên trong một nhóm). Học viên bốc thăm mỗi người một mảnh cắt. Học viên phải tìm những người có mảnh cắt phù hợp để ghép lại với nhau thành một bức tranh hoàn chỉnh. Những học viên có mảnh cắt ghép lại thành một bức tranh sẽ là một nhóm.

***Ví dụ:*** Chuẩn bị 5 bức tranh trên 5 tờ giấy A4 (mỗi tờ in 1 bức tranh, tranh cánh đồng, tranh bông hoa hướng dương, tranh cái đồng hồ…) tương đương 5 nhóm. Cắt mỗi bức tranh thành 6 hoặc 8 hoặc 10 mảnh bằng nhau (nếu muốn 1 nhóm có 6/8/10 học viên). Trộn tất cả các mảnh ghép của 5 bức tranh lại với nhau. Các học viên bốc thăm ngẫu nhiên. Học viên tìm các học viên khác có mảnh ghép phù hợp để ghép lại thành bức tranh, đây cũng là một nhóm.

3. Chia nhóm bằng cách chơi “khắc nhập”

Mời học viên đứng thành 2 hàng dọc. Luật chơi như sau: khi tập huấn viên nói “khắc nhập”, cứ 3/4/5… người nữ chụm lại với nhau, 3/4/5… người nam chụm lại với nhau. Nhóm được lập là nhóm nữ + nhóm nam. Hoặc khi tập huấn viên nói “khắc nhập”, cứ 1/2 người nam chụm lại với 2/3 người nữ hoặc ngược lại 1/2 người nữ chụm với 2/3 người nam. Nhóm được lập là 2 nhóm nhỏ gộp lại.

4. Chia nhóm theo sở thích

Mời học viên đứng thành vòng tròn, nếu không gian hẹp có thể đứng thành 2 vòng tròn đồng tâm, lần lượt từng học viên giới thiệu về bản thân trong đó nêu bật sở thích. Kết thúc phần giới thiệu, tập huấn viên đề nghị những người có cùng sở thích tạo thành một nhóm (*Ví dụ:* Nhóm du lịch, nhóm ca hát, nhóm nhảy, nhóm mọt sách…).

5. Các cách chia nhóm khác: Nhóm cùng trình độ, nhóm ngẫu nhiên, nhóm theo tháng sinh, nhóm năm sinh…

***Phụ lục 6. Phương pháp tập huấn có sự tham gia***

### 

### Phương pháp tăng cường sự tham gia trong lớp tập huấn

Tăng cường sự tham gia là một trong những cách thức giúp người học hiểu và tiếp thu tốt nhất và thường được sử dụng nhằm tối đa hóa lượng thông tin trao đổi thông qua sự tham gia tích cực của các tham dự viên/người học và thực hành.

Mục đích của tăng cường sự tham gia là nhằm khuyến khích người học chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm, tạo cho người học tính chủ động sáng tạo, hỗ trợ quá trình chuyển hóa biến thông tin thu được từ các buổi chia sẻ, học tập, sinh hoạt thành kiến thức của mình thông qua các hoạt động thực hành và áp dụng thực tế.

Các phương pháp sử dụng trong tập huấn/sinh hoạt có sự tham gia thường giúp hỗ trợ người học trong quá trình tự vận động của tham dự viên. Đây cũng được coi là chìa khóa để mở cánh cửa cho giao tiếp hai chiều giữa người tham dự và điều hành nhóm.

Có nhiều phương pháp tập huấn cho hòa giải viên khác nhau như phương pháp thuyết trình/ thuyết giảng, phương pháp vấn đáp, phương pháp học tập theo nhóm, phương pháp đóng vai/ thực hiện phiên hòa giải giả định, phương pháp tình huống, phương pháp trực quan, phương pháp bể cá vàng.... Tuy nhiên, trong việc tập huấn kiến thức pháp luật, kỹ năng, nghiệp vụ hòa giải cho hòa giải viên, thì các phương pháp sau là những phương pháp có hiệu quả nhất:

1. **Phương pháp thuyết trình/thuyết giảng**

* Hiệu quả nhất với lớp học với số lượng học dưới 30 người, nên được sử dụng kết hợp linh hoạt với các phương pháp tăng cường sự tham gia khác nhằm giúp tham dự viên nâng cao nhận thức và kĩ năng về các nội dung.
* Ưu điểm:
* Chi phí thấp, không đòi hỏi đầu tư các công cụ/dụng cụ tập huấn nhiều.
* Có thể truyền đạt nhiều thông tin tới nhiều người trong một thời gian ngắn.
* Giáo viên có thể thể chủ động được thời gian và vấn đề cần truyền tải; cho phép người giảng truyền đạt những nội dung lí thuyết tương đối khó, phức tạp, chứa đựng nhiều thông tin, nội dung mà học viên không dễ dàng tìm hiểu một cách sâu sắc.
* Nhược điểm:

- Dễ khiến cho người tham dự thụ động và khó tập trung tư tưởng, không có sự tương tác hai chiều.

- Thông tin đưa ra dễ đi theo một chiều, do vậy, không hỗ trợ cho việc ghi nhớ và hiểu của tham dự viên.

- Hiệu quả của buổi tập huấn phụ thuộc phần lớn vào kiến thức, kinh nghiệm, nghệ thuật diễn giải, trình bày của tập huấn viên.

* Phương pháp thuyết trình được thực hiện thông qua 4 bước sau:
* Chuẩn bị nội dung, giới thiệu chủ đề và tóm tắt các nội dung chính một cách ngắn gọn.
* Trình bày nội dung và giải đáp thắc mắc của các thành viên nhóm.
* Kết luận và tóm tắt nội dung bài học để giúp thành viên nhóm ghi nhớ.
* Khi thực hiện phương pháp này, tập huấn viên cần lưu ý tới việc sử dụng ngôn ngữ cơ thể nhằm tạo không khí gần gũi. Tốc độ và âm lượng giọng nói phù hợp, truyền cảm. Có thể sử dụng các thiết bị và giáo cụ trực quan như tranh ảnh, số liệu, các vật tạo hình để gia tăng sự hứng thú của hòa giải viên và giúp nội dung chia sẻ được sinh động.

1. **Phương pháp thảo luận nhóm**

* Phương pháp này áp dụng cho nhóm từ 10-30 người
* Ưu điểm:
* Giúp phát huy trí tuệ tập thể, tiết kiệm được thời gian, từ đó nâng cao hiệu quả công việc
* Khuyến khích học viên tham gia tích cực, tăng cường tính tương tác của các thành viên trong nhóm.
* Nâng cao tinh thần học tập của học viên; tạo cơ hội cho tham dự viên đưa ra những thắc mắc và chia sẻ/giải thích từ các thành viên khác bởi nó huy động trí tuệ, kinh nghiệm của mọi thành viên trong nhóm.
* Nhược điểm:
* Đôi khi khó kiểm soát được việc tranh luận trong nhóm.
* Có thể nảy sinh những xung đột.
* Cần nhiều thời gian chuẩn bị và tiến hành tổ chức việc học theo nhóm.
* Mục đích sử dụng: Để phân tích và giải quyết các bài tập/vấn đề cụ thể với nội dung quan trọng và nhiều thành viên biết.
* Cách thực hiện phương pháp thảo luận nhóm như sau:
* Sau khi chia nhóm, giáo viên giới thiệu nội dung và cung cấp thông tin, định hướng cho việc thảo luận và đề ra nhiệm vụ cụ thể cho các nhóm. Cần đảm bảo các nhóm đã hiểu câu hỏi trước khi tiến hành thảo luận. Tránh để các nhóm thảo luận chung một câu hỏi. Có thể yêu cầu đại diện nhóm lên trình bày kết quả thảo luận trước lớp.
* Thảo luận trong nhóm: Mỗi nhóm nên có 1 nhóm trưởng và nhóm trưởng có nhiệm vụ thu thập các ý kiến trong nhóm để báo cáo trước lớp.
* Thảo luận lớp: các nhóm báo cáo trước lớp, nếu cần các nhóm có thể thảo luận với nhau để đi đến kết luận
* Tổng kết và khái quát kết quả bài học: tập huấn viên đánh giá chi tiết mặt tốt, chưa tốt của sản phẩm, so sánh các sản phẩm của các nhóm với nhau để học viên nhận ra được những ưu, khuyết của mình, sau đó tập huấn viên nêu lên kết luận.

**Một số cách chia nhóm nhỏ trong lớp**

* Đặt số từ 1 đến N với lần lượt các thành viên trong lớp, trong đó N là số lượng nhóm mà người điều hành muốn có trong hoạt động.
* Chia nhóm dựa trên tháng sinh nhật.
* Chia nhóm dựa trên địa bàn sinh sống hoặc nơi sinh ra.
* Chia nhóm dựa trên chiều cao.
* Chia nhóm dựa trên mầu sắc quần áo, trang phục.
* Chia nhóm dựa vào sở thích.

1. **Phương pháp tổ chức phiên hòa giải giả định**

* Hiệu quả nhất với lớp học có số lượng học viên dưới 30 người
* Ưu điểm:

- Tạo không khí sôi nổi trong buổi tập huấn, gây hứng thú và chú ý cho học viên.

- Tạo điều kiện làm nảy sinh óc sáng tạo của học viên.

- Giúp học viên tiếp thu, lĩnh hội một cách nhanh chóng, dễ dàng nhất các kỹ năng nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở.

- Giúp học viên dễ dàng nắm bắt được cách xử lý tình huống, từ đó có thể tự điều chỉnh, thay đổi cách xử lý tình huống tốt hơn.

* Nhược điểm:
* Cần đảm bảo đủ thời gian cho hoạt động sắm vai và kết luận.
* Nếu tình huống chuẩn bị không cẩn thận sẽ biến hoạt động này thành hoạt động giải trí thay vì học tập.
* Nếu chủ đề của các tình huống nêu không gắn kết với kinh nghiệm thực tế của thành viên nhóm thì sẽ khó thu hút được sự tham gia của mọi người.
* Khó kiểm soát thời gian.
* Các bước thực hiện:
* Chia nhóm: Số lượng thành viên trong mỗi nhóm nên phù hợp với số vai diễn cần có trong mỗi tình huống. Cần đảm bảo mỗi thành viên đều có một vai trò nhất định trong vở diễn (đạo diễn, diễn viên, vai quần chúng…).
* Đưa yêu cầu công việc và tình huống rõ ràng cho nhóm.

Các nhóm sẽ thực hiện nhiệm vụ được phân công, xây dựng thêm các tình tiết hoặc lời thoại nếu cần thiết.

* Các nhóm biểu diễn. Trong quá trình biểu diễn, điều hành nhóm và thành viên các nhóm khác cần quan sát và ghi chép lại nếu cần thiết. Điều hành nhóm có thể yêu cầu các thành viên nhận xét về diễn xuất, xử lý tình huống, đề xuất giải pháp để góp ý cho nhóm trình diễn.
* Phân tích tình huống và dẫn dắt tới nội dung cần trao đổi.
* Chú ý: Điều hành nhóm cần hướng các thành viên tới nội dung chính của vở diễn và của bài học thay vì đưa ra các nhận xét, phân tích và phán xét về cách biểu diễn của mỗi nhóm.

1. **Phương pháp vấn đáp**

**• Ưu điểm:**

- Tạo cho người học tính chủ động và sáng tạo trong quá trình đưa ra quyết định; kích thích tính tích cực, độc lập sáng tạo trong học tập của học viên.

- Bồi dưỡng cho học viên năng lực diễn đạt những vấn đề học tập bằng lời.

- Giúp tập huấn viên thu thập thông tin từ phía học viên để kịp thời điều chỉnh hoạt động dạy học.

- Tạo không khí học tập sôi nổi trong giờ học.

**• Nhược điểm:**

- Tập huấn viên phải đầu tư nhiều thời gian và công sức, phải có năng lực sư phạm tốt.

- Nếu tập huấn viên chưa có nghệ thuật tổ chức, điều khiển phương pháp vấn đáp thì sẽ có một số hạn chế sau: Dễ làm mất thời gian; Có thể biến vấn đáp thành cuộc đối thoại giữa tập huấn viên và một vài học viên, không thu hút toàn lớp tham gia vào hoạt động chung...

**• Cách thức triển khai**

- Trình bày ngắn gọn, giới thiệu về chủ đề.

- Nêu câu hỏi

- Người học suy nghĩ

- Trao đổi đa chiều

- Tập huấn viên tóm tắt và kết luận.

**• Lưu ý:** Tập huấn viên cần chuẩn bị thật tốt hệ thống câu hỏi; nên tổ chức đối thoại theo nhiều chiều giữa người học và người dạy, người học và người học, người dạy và người học...

1. **Phương pháp động não**

Đây là một phương pháp kỹ thuật nhằm huy động những ý tưởng mới mẻ, độc đáo và sáng tạo của tham dự viên về một chủ đề hay phác thảo chương trình, kế hoạch chung.

* Phương pháp này áp dụng cho nhóm từ 10-30 người
* Ưu điểm:
* Dễ sử dụng, nhất là khi kết hợp với các phương pháp khác.
* Hiệu quả để tìm giải pháp cho một vấn đề chung của nhóm, đặc biệt trong những nhóm có số lượng thành viên đông và thời gian hạn chế.
* Vận dụng được kinh nghiệm và sáng kiến của mỗi người.
* Đạt được tối đa thông tin.
* Nhược điểm: Trong nhiều trường hợp, khó huy động sự tham gia của tất cả các học viên và duy trì sự sáng tạo đi theo đúng hướng của nội dung cần trao đổi. Do vậy, chỉ nên áp dụng phương pháp này với chủ đề/nội dung mà các thành viên đều có hiểu biết nhất định thay vì một chủ đề/nội dung hoàn toàn mới.
* Quy tắc khi áp dụng phương pháp động não
* Không đánh giá phê phán trong quá trình thu thập ý tưởng của các thành viên
* Liên hệ với những ý tưởng/nội dung đã được trình bày trước đó
* Khuyến khích số lượng ý tưởng được trình bày
* Các nội dung cần tiến hành:
* Người điều hành nêu vấn đề hoặc các câu hỏi cụ thể, ngắn gọn, rõ ràng và dễ hiểu.
* Các thành viên tham dự sẽ phân tích vấn đề chi tiết, cung cấp dữ liệu.
* Người điều hành khái quát hóa vấn đề

1. **Sử dụng trò chơi:**

* Mục tiêu:
* Phá băng và tạo không khí trong lớp học.
* Xây dựng mối quan hệ giữa các thành viên trong lớp.
* Ôn bài.
* Sử dụng như một cách thức để truyền tải nội dung bài mới.
* Ưu điểm:
* Tăng cường sự hứng thú, sự tham gia, tạo không khí vui vẻ, thoải mái cho môi trường học tập.
* Thu hút sự tập trung trở lại của các thành viên.
* Nhược điểm:
* Thời gian có thể khó kiểm soát.
* Đôi khi trò chơi làm chệch hướng nội dung bài học.
* Các bước thực hiện:
* Giới thiệu tên trò chơi, đưa ra hình thức “thưởng – phạt”.
* Thành viên nhóm. Cần đảm bảo mọi thành viên đều hiểu cách thức chơi trước khi bắt đầu. Điều hành nhóm nên để các thành viên chơi thử để họ có thể nắm được luật chơi và làm quen với trò chơi nhanh hơn.
* Khi học viên đã quen và hiểu với luật chơi, chủ trò tổ chức chơi thật và bắt đầu áp dụng quy chế phạt nếu có thành viên nào đó không tuân luật chơi hoặc bị thua.
* Cùng cả lớp “thưởng phạt”: Các hình thức thưởng - phạt cũng được coi như một trò chơi nhằm tạo không khí vui vẻ, thoải mái. Cần tránh việc tạo không khí thắng thua giữa các thành viên nhóm. Người điều hành có thể trao quyền chủ động và sự sáng tạo của các thành viên bằng cách đề nghị họ đưa ra cách hình thức “thưởng – phạt” vui.

*Chú ý: Người điều hành có thể tham khảo việc áp dụng các cách thức tăng cường sự tham gia thông qua nội dung bài học chi tiết trong tài liệu*.

### Kỹ thuật đặt câu hỏi

Đặt câu hỏi là một trong những kĩ thuật giúp thúc đẩy sự tham gia của người học và nâng cao hiệu quả của tập huấn. Có 2 dạng câu hỏi:

* Câu hỏi đóng: thường được trả lời Có hoặc Không
* Câu hỏi mở: sẽ bắt đầu bằng Ai, cái gì, ở đâu, như thế nào và bao giờ

### Một số chú ý khi sử dụng phương pháp tiếp cận tăng cường sự tham gia trong tập huấn

**Nên:**

* Tôn trọng và thân thiện với các tham dự viên
* Đảm bảo môi trường cởi mở và công bằng
* Dành sự quan tâm tới các tham dự viên
* Luôn vui vẻ, chân thành, tự tin
* Tạo không gian để thành viên nhóm có thể thảo luận về các vấn đề
* Luôn tuân theo các quy định chung của nhóm
* Tôn trọng văn hóa, phong tục, tập quán và hiểu biết của cộng đồng tại nơi sinh hoạt nhóm
* Sử dụng linh hoạt các hoạt động nhằm khuyến khích mọi người tham gia
* Đảm bảo ghi chép trong các thảo luận
* Khen ngợi kịp thời khi một (hoặc nhiều) thành viên có bất cứ sự tiến bộ nào
* Tập trung vào nội dung của buổi tập huấn và lắng nghe tích cực
* Chuẩn bị mọi thứ sẵn sàng trước mỗi buổi học
* Đưa ra những giải thích rõ ràng, đơn giản
* Đạt được sự đồng thuận của các tham dự viên trước khi chuyển sang một vấn đề mới

**Không nên:**

* Cứng nhắc và thiếu linh hoạt
* Nói rằng ý kiến của một/hoặc nhiều tham dự viên khác là sai hoặc công kích ý kiến của một ai đó trong lớp
* Tạo trò cười hoặc tạo ra các tình huống cười nhạo các thành viên
* Thiếu kiên nhẫn, thúc giục hoặc bắt buộc các tham dự viên tham gia các cuộc thảo luận mà họ không mong muốn khiến tham dự viên cảm thấy thiếu tự tin hoặc lo lắng
* Chỉ dành sự chú ý và quan tâm tới một số người nổi bật trong nhóm/lớp
* Thiếu nhạy cảm với các môi trường và văn hóa tại nơi sinh hoạt nhóm
* Sử dung thuật ngữ hay ngôn ngữ khiến mọi người khó hiểu, ngôn ngữ nhạy cảm hoặc có thể dẫn tới những tranh luận không phù hợp
* Thảo luận các vấn đề ở những tình huống không phù hợp

***Phụ lục 7. Một số tình huống thảo luận nhóm tham khảo***

|  |
| --- |
| Tình huống 1. Hợi đồng ý bán cho Mùi chiếc xe SH với giá 50 triệu đồng. Hai bên ký hợp đồng mua bán viết tay, tiến hành bàn giao tiền, giấy tờ đăng ký xe (có giấy biên nhận) nhưng chưa làm thủ tục sang tên đổi chủ. Mùi đề nghị với Hợi ba hôm sau sẽ đến nhà Hợi lấy xe vì hôm đó mới được ngày đẹp. Hôm sau, tình cờ có người bạn lâu ngày đến chơi và nói Hợi không nên bán chiếc xe máy đó vì chiếc xe có biển số đẹp, màu sơn hợp phong thủy nên đem lại nhiều may mắn trong việc buôn bán của Hợi. Chính vì vậy, Hợi đã sang nhà Mùi đề nghị hủy việc mua bán xe, trả lại tiền và xin nhận lại giấy tờ xe nhưng Mùi không đồng ý, vì mặc dù biết giá 50 triệu là đắt nhưng bản thân Mùi cũng rất thích chiếc xe với biển số đẹp. Hai bên lời qua tiếng lại, xảy ra mâu thuẫn, xung đột.  Nếu được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải vụ việc trên như thế nào? |
| *Hướng dẫn:*  *- Xác định mâu thuẫn, nguyên nhân:* tranh chấp về hợp đồng mua bán tài sản do vi phạm quy định về hình thức hợp đồng mua bán tài sản. Hợi đã bán xe máy cho Mùi, có hợp đồng, đã giao tiền nhưng chưa giao xe. Sau đó, Hợi lại thay đổi ý không bán xe nữa nhưng Mùi không đồng ý. |
| *- Phân tích tình huống:* Việc Hợi tin lời bạn nói chiếc xe có biển số đẹp, màu sơn hợp phong thủy nên đem lại nhiều may mắn trong việc buôn bán mà hủy việc mua bán xe là không có cơ sở. |
| *- Căn cứ giải quyết:* |
| + Pháp luật:  \* Điểm g khoản 1 Điều 10 Thông tư số 15/2014/TT-BCA ngày 04/4/2014 của Bộ Công an quy định về đăng ký xe như sau: “Giấy bán, cho, tặng xe của cá nhân phải có công chứng theo quy định của pháp luật về công chứng hoặc chứng thực của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn đối với chữ ký của người bán, cho, tặng xe theo quy định của pháp luật về chứng thực”.  \* Điều 129 BLDS 2015 quy định:  “Giao dịch dân sự vi phạm quy định điều kiện có hiệu lực về hình thức thì vô hiệu, trừ trường hợp sau đây:  1. Giao dịch dân sự đã được xác lập theo quy định phải bằng văn bản nhưng văn bản không đúng quy định của luật mà một bên hoặc các bên đã thực hiện ít nhất hai phần ba nghĩa vụ trong giao dịch thì theo yêu cầu của một bên hoặc các bên, Tòa án ra quyết định công nhận hiệu lực của giao dịch đó.  2. Giao dịch dân sự đã được xác lập bằng văn bản nhưng vi phạm quy định bắt buộc về công chứng, chứng thực mà một bên hoặc các bên đã thực hiện ít nhất hai phần ba nghĩa vụ trong giao dịch thì theo yêu cầu của một bên hoặc các bên, Tòa án ra quyết định công nhận hiệu lực của giao dịch đó. Trong trường hợp này, các bên không phải thực hiện việc công chứng, chứng thực” |
| + Đạo đức, văn hóa, truyền thống phù hợp: Vận dụng câu thành ngữ về tình làng nghĩa xóm “Bán anh em xa, mua láng giềng gần”… |
| *- Cách giải quyết tình huống:* |
| - Xác định vụ, việc thuộc phạm vi được hòa giải  - Xác định được luật áp dụng: BLDS năm 2015  - Giải thích, hướng dẫn cho hai biên hiểu về giao dịch dân sự phải tuân thủ theo Điều 119 và Điều 129 BLDS và hậu quả của việc giao dịch dân sự vi phạm quy định về điều kiện có hiệu lực về hình thức.  - Để giữ mối quan hệ xóm giềng tốt đẹp và tránh lãng phí thời gian, tiền bạc, công sức, hòa giải viên khuyên nhủ hai bên thực hiện hợp đồng và không nên khiếu kiện ra tòa án. |
| Tình huống 2. A Páo và A Lềnh đang vui vẻ trò chuyện, uống rượu thì vợ A Páo hớt hải chạy về, nói con trâu của A Lềnh đã phá nát ruộng ngô nhà mình. Vợ chồng A Páo yêu cầu A Lềnh đền bù. Cho rằng tại A Páo rủ mình uống rượu say, không quản lý được trâu nên A Lềnh không đồng ý. Hai người bạn từ “vui vẻ” quay sang xô xát, mâu thuẫn.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 3. Bà A và bà B ở cạnh nhà nhau. Tiếng ồn, tiếng máy móc của xưởng cơ khí nhà bà B quá to cùng với bụi cơ khí thường xuyên bay sang nhà bà A. Vợ chồng bà A rất bực bội vì đã nhiều lần nhắc nhở khắc phục nhưng bà B không làm gì. Để trả đũa, vợ chồng bà A đốt than tổ ong, quạt khói sang nhà bà B, khiến cho hai gia đình xảy ra mâu thuẫn, tranh cãi, gây mất trật tự nơi xóm phố.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 4. Khi mới trồng, bụi tre là ranh giới tự nhiên phân định giữa mảnh đất của nhà chị Bảy và nhà anh Tư. Theo thời gian, bụi tre sinh sôi nảy nở rất nhiều. Chị Bảy cho rằng bụi tre nhà anh Tư mọc lấn sang phần đất của chị. Vì vậy, chị Bảy yêu cầu anh Tư chặt bỏ bụi tre. Anh Tư không đồng ý vì cho rằng tre mọc là việc tự nhiên và nó mọc đến đâu thì đó là đất của nhà anh. Mâu thuẫn giữa hai bên ngày càng tăng.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 5. Bà Tám La tìm gặp ông Ba Cua để phàn nàn về việc ông nuôi heo song không làm hầm chứa biogas, không giữ vệ sinh, để nước thải chảy ra lung tung khiến mùi hôi thối, rất khó chịu. Bà đề nghị ông phải chuyển chuồng heo đi nơi khác, nếu không sẽ thông báo chính quyền và “thuốc” cho đàn heo chết. Ông Ba Cua không nghe nên hai bên xảy ra mâu thuẫn.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 6. Chị Bảy qua tìm anh Năm phàn nàn về việc cây dừa nhà anh vươn nghiêng sang nhà chị quá nhiều, xòe tán lá, rụng trái làm thủng mái tôn nhà chị. Chị lo lắng trái dừa có thể rơi cả vào đầu các con chị nên đề nghị anh Năm chặt bẻ tàu, hái trái. Anh Năm không đồng ý mà cho rằng chị Bảy phải tự bẻ tàu, hái trái hoặc phải đưa tiền cho anh thuê người làm. Thậm chí, anh còn đòi chị Bảy đưa anh tiền chăm sóc cây dừa vì cây dừa nhà anh đã che mát cho nhà chị, khiến chị Bảy tức giận. Cả hai người to tiếng, cãi vã lẫn nhau gây mất trật tự khóm ấp. Mâu thuẫn có chiều hướng gia tăng.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 7. Theo quyết định của Tòa án, anh Hùng phải cấp dưỡng cho con là 2 triệu đồng/ tháng. Lấy lý do chuẩn bị cưới vợ mới, hết tiền, nên 5 tháng nay anh Hùng chỉ đưa cho chị Mai 1 triệu đồng. Chị Mai không đồng ý và đã mấy lần đến yêu cầu anh Hùng thực hiện đúng quyết định của Tòa án. Anh Hùng không chịu nên chị Mai đe dọa nếu anh Hùng không đưa đủ 2 triệu, chị sẽ không cho thăm con. Mâu thuẫn hai bên trở nên căng thẳng.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 8. Vợ chồng anh Hai, chị Tư sinh được hai người con gái. Anh Hai muốn vợ đẻ thêm cho mình đứa con trai, nhưng chị Tư không đồng ý vì muốn tập trung nuôi dạy hai con cho tốt, hơn nữa sức khỏe chị lại yếu. Thuyết phục vợ không được, anh Hai sinh rượu chè, rồi về chì chiết vợ không biết đẻ con trai. Cuộc sống vợ chồng anh chị trở nên nặng nề, nguy cơ tan vỡ.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 9. Ruộng nhà A Phát và ruộng nhà A Mỷ nằm cạnh nhau. Do địa thế tự nhiên nên muốn lấy nước tưới thì A Mỷ phải mở đường dẫn nước qua ruộng nhà A Phát. Bực tức vì chuyện mấy hôm trước (mấy con vịt nhà A Phát đi lạc sang nhà A Mỷ nhưng A Phát lại cho rằng vợ chồng A Mỷ tham lam, ăn trộm vịt nhà mình) nên A Phát nhất quyết không cho A Mỷ dẫn nước qua ruộng nhà mình nữa. Do đây là đường dẫn nước duy nhất nên dù A Phát không đồng ý nhưng A Mỷ vẫn tự ý mở đường cho nước chảy vào ruộng nhà mình. Hai bên xảy ra tranh chấp, xô xát. Mâu thuẫn trở nên gay gắt.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 10. Ông Thương ốm nặng, không biết có qua khỏi không. Tuy nhiên hai người con ruột ông Thương là anh Cương và chị Hòa không hết lòng chăm sóc cho bố mà chỉ nghĩ đến việc phân chia tài sản, nhà cửa của bố mẹ. Anh Cương cho rằng con gái đã đi lấy chồng thì không có quyền được hưởng thừa kế. Chị Hòa cho rằng mình cũng là con nên có quyền được hưởng tài sản của cha mẹ để lại. Hai anh chị mỗi người đều tự lập một bản di chúc để phân chia tài sản của ông Thương theo hướng có lợi cho bản thân mình. Mâu thuẫn giữa hai anh em xảy ra.  Được phân công hòa giải, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào?  Tình huống 11. Do nhiều lần chơi lô đề bị thua nên ông Chung quyết tìm cách gỡ gạc. Biết bạn là ông Khoái cũng ham mê cờ bạc, có đôi lần trúng đề nên ông Chung nhờ ông Khoái tìm cách giúp. Sau khi được ông Khoái bày cách, ông Chung bàn với vợ mở xới bạc tại nhà. Vợ ông Chung không đồng ý vì làm như vậy là vi phạm pháp luật. Hai vợ chồng xảy ra mâu thuẫn.  Được phân công hòa giải vợ chồng ông Chung, ông (bà) sẽ hòa giải như thế nào? |