



BỘ TƯ PHÁP
VIỆT NAM



LIÊN MINH CHÂU ÂU



CHƯƠNG TRÌNH
PHÁT TRIỂN
LIÊN HỢP QUỐC



TÀI LIỆU TẬP HUẤN

BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

DÀNH CHO HÒA GIẢI VIÊN



Hà Nội - 2022

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

Nhóm cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa:

1. TS. Lê Vệ Quốc – Vụ trưởng Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật, Bộ Tư pháp –
Chỉ đạo cập nhật, chỉnh sửa

2. TS. Nguyễn Phương Lan – Giảng viên chính Bộ môn Luật Hôn nhân và gia đình –
Trường Đại học Luật Hà Nội – tác giả cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa.

3. CN. Nguyễn Thị Quế - Trưởng phòng Quản lý công tác hòa giải ở cơ sở,
Vụ Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật, Bộ Tư pháp – Biên tập, chỉnh lý.

4. ThS Nguyễn Thị Giang – Chuyên viên chính Phòng Quản lý công tác Hòa giải ở cơ sở,
Vụ Phổ biến, giáo dục pháp luật, Bộ Tư pháp – Thư ký.



**BỘ TƯ PHÁP
VIỆT NAM**



LIÊN MINH CHÂU ÂU



**CHƯƠNG TRÌNH
PHÁT TRIỂN
LIÊN HỢP QUỐC**



TÀI LIỆU TẬP HUẤN BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

DÀNH CHO HÒA GIẢI VIÊN



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 kiến thức pháp luật và kỹ năng về hoà giải 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 từ góc độ giới làm tăng hiệu quả của công tác hòa giải ở cơ sở và đảm bảo lợi ích công bằng cho các bên (nam giới, phụ nữ, đặc biệt là các nhóm dễ bị tổn thương như trẻ em và nhóm LGBT- người đồng tính nam, đồng tính nữ, người song tính, người chuyển giới), góp phần thúc đẩy 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 phối hợp 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 của tài liệu là cung cấp kiến thức, kỹ năng cơ bản về hòa giải ở cơ sở có hiểu biết giới, nhằm tăng cường kiến thức của hòa giải viên về các vấn đề giới, bình đẳng giới, góp phần thực hiện bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở. Tài liệu này đã được đội ngũ tập huấn viên và hòa giải viên ở cơ sở đánh giá cao về giá trị thiết thực mang lại trong việc nâng cao năng lực cho đội ngũ này.

Bổ sung, cập nhật, chỉnh sửa Tài liệu là việc làm cần thiết để kịp thời chỉnh lý những nội dung còn hạn chế, bất cập, chưa phù hợp nhằm bảo đảm tính thống nhất, hiện đại và thực tiễn. Do đó, tài liệu tập huấn đã được đổi tên thành “Bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở”.

Cuốn Tài liệu dành cho hòa giải viên cung cấp những kiến thức cơ bản về giới, cách nhận diện được một số vấn đề giới tồn tại trong công tác hòa giải ở cơ sở, giúp hòa giải viên biết vận dụng vào quá trình hòa giải và lựa chọn những giải pháp phù hợp, đảm bảo thực hiện bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở.

Mặc dù Tài liệu đã được nghiên cứu, chỉnh sửa công phu, song chắc chắn vẫn còn những hạn chế nhất định. Chúng tôi mong tiếp tục nhận được góp ý của hòa giải viên, tập huấn viên, các chuyên gia, nhà khoa học để Tài liệu này ngày càng hoàn chỉnh hơn.

Trân trọng cảm ơn!

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

MỤC LỤC

Phần 1. Một số kiến thức cơ bản về giới	7
1.1. Giới và giới tính.....	7
1.2. Bình đẳng giới.....	8
1.3. Định kiến giới.....	10
1.4. Phân biệt đối xử về giới.....	10
1.5. Vai trò giới.....	11
1.6. Nhu cầu giới.....	14
1.7. Nhạy cảm giới.....	15
Phần 2. Một số nội dung cơ bản về hòa giải ở cơ sở	18
2.1 Khái niệm hòa giải ở cơ sở.....	18
2.2. Phạm vi hòa giải ở cơ sở.....	19
2.3. Nguyên tắc tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở.....	21
2.4. Ý nghĩa của hòa giải ở cơ sở.....	22
Phần 3. Bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở	24
3.1. Tầm quan trọng của bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở.....	24
3.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến việc bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở.....	26
3.3. Yêu cầu đối với việc bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở.....	30
Phần 4. Kỹ năng hòa giải nhằm bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở	33
4.1. Kỹ năng giao tiếp.....	33
4.2. Kỹ năng và phân tích thông tin.....	36
4.3. Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.....	38

Phần 5. Hướng dẫn qui trình hòa giải ở cơ sở nhằm bảo đảm	
 bình đẳng giới.....	45
5.1. Một số vấn đề cần chú ý để bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở	45
5.2. Các bước tiến hành hòa giải ở cơ sở nhằm bảo đảm bình đẳng giới	46
Phần 6. Thực hành hòa giải ở cơ sở nhằm bảo đảm bình đẳng giới.....	57
Phụ lục. Kỹ năng giao tiếp và lắng nghe.....	66

PHẦN 1 MỘT SỐ KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ GIỚI

Nội dung của phần này nhằm cung cấp một số kiến thức, khái niệm cơ bản về giới, giúp hòa giải viên có nhận thức và hiểu biết về giới, bình đẳng giới, nhận diện được những hiện tượng bình đẳng hay bất bình đẳng giới trong các mối quan hệ xã hội. Từ đó, hòa giải viên có thể vận dụng thực hiện các kỹ năng hòa giải trên cơ sở có hiểu biết giới nhằm góp phần thúc đẩy việc thực hiện bình đẳng giới trong quá trình hòa giải cơ sở.

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*: thể hiện sự khác biệt giữa phụ nữ và nam giới về cơ quan sinh dục và chức năng sinh sản.
- ✓ Giới tính không bị quy định bởi dân tộc, tầng lớp, tuổi tác.

Ví dụ 1: Phụ nữ có buồng trứng, có thể thụ thai, mang thai, sinh con và nuôi con bằng sữa mẹ.

Ví dụ 2: Nam giới có thể sản sinh ra tinh trùng làm cho nữ thụ thai.

GIỚI

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)

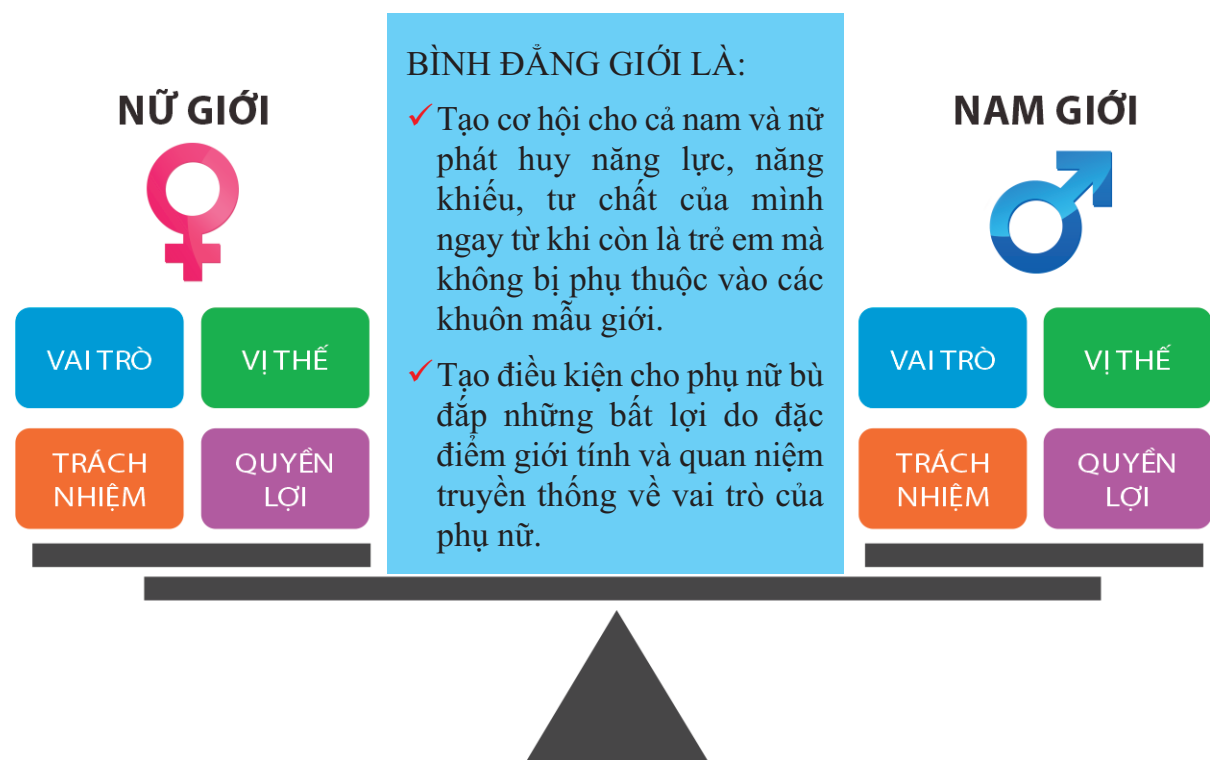
- Giới là khái niệm chỉ vai trò, hành vi, hoạt động và các thuộc tính mà xã hội áp đặt cho nam hoặc nữ ở một thời điểm nhất định. Những đặc điểm giới *không tự nhiên mà có*, chúng được hình thành ở mỗi cá nhân do tác động của giáo dục, giao tiếp và môi trường sống.
- Đặc điểm giới rất *đa dạng*, chịu tác động bởi thể chế chính trị, kinh tế, xã hội và môi trường văn hóa của cộng đồng. Do vậy, giới *có thể thay đổi* theo thời gian, 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, có tính chất bẩm sinh, tự nhiên (sinh ra đã có).	Cách ứng xử, vai trò, hành vi mà xã hội mong đợi ở nam và nữ; thể hiện đặc trưng xã hội của nam hay nữ.
Con người sinh ra đã thuộc về một giới tính nhất định	Được hình thành do giáo dục, môi trường sống, văn hóa, dân tộc.
Không bị thay đổi theo thời gian và các điều kiện tự nhiên, xã hội.	Thay đổi theo thời gian; quan niệm về giới khác nhau giữa các dân tộc, tôn giáo, vùng, miền, quốc gia...; chịu tác động của các yếu tố kinh tế, văn hóa, xã hội.

1.2 BÌNH ĐẲNG GIỚI



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.
Vi dụ: cả nam giới và phụ nữ đều có các quyền chính trị, dân sự, lao động, học tập, sở hữu tài sản... như nhau.
- (2) Nam, nữ không bị phân biệt đối xử về giới.
Vi dụ: Người sử dụng lao động không được sa thải hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động đối với người lao động vì lý do kết hôn, mang thai, nghỉ thai sản, nuôi con dưới 12 tháng tuổi (khoản 3 Điều 137 Bộ luật lao động năm 2019).
Vi dụ: Người sử dụng lao động phải bảo đảm trả lương bình đẳng, không phân biệt giới tính đối với người lao động làm công việc có giá trị như nhau (khoản 3 Điều 90 Bộ luật lao động năm 2019).
- (3) Biện pháp thúc đẩy bình đẳng giới không bị coi là phân biệt đối xử về giới.
Vi dụ: Quy định trong danh sách ứng cử đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp phải có ít nhất 35% người ứng cử là phụ nữ.
- (4) Chính sách bảo vệ, hỗ trợ người mẹ không bị coi là phân biệt đối xử về giới.
Vi dụ: Quy định phụ nữ không phải làm việc dưới hầm mỏ hoặc treo mình trên cao; phụ nữ được nghỉ việc và hưởng nguyên lương trong thời gian 06 tháng trước và sau khi sinh con.
- (5) Bảo đảm lồng ghép vấn đề bình đẳng giới trong xây dựng và thực thi pháp luật.
Vi dụ: khi thực hiện hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên có kỹ năng giao tiếp, ứng xử phù hợp với đặc điểm giới của các bên tranh chấp là nam hoặc nữ là đã thực hiện lồng ghép giới trong thực thi pháp luật ở mức độ nhất định.
- (6) Thực hiện bình đẳng giới là trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, gia đình, cá nhân.

1.3. ĐỊNH KIẾN GIỚI

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 về đặc điểm và năng lực của nữ giới và nam giới; được hình thành dựa trên những quan niệm có tính chất khuôn mẫu, phiến diện, cực đoan của xã hội về đặc điểm, vị thế, vai trò, tính cách, năng lực của nam hoặc của nữ.

Ví dụ: Xã hội cho rằng nam giới là người mạnh mẽ, quyết đoán và làm lãnh đạo giới. Thực tế, có rất nhiều phụ nữ là người tạo ra thu nhập chính của gia đình, họ cũng rất mạnh mẽ, quyết đoán và làm lãnh đạo giới.

- ✓ Định kiến giới không phản ánh chính xác, khách quan, đúng sự thật về những đặc điểm, tính cách, năng lực... của nữ giới và nam giới.

Ví dụ: Quan niệm: "Đàn ông miệng rộng thì sang, đàn bà miệng rộng tan hoang cửa nhà" hoặc "Mấy đời bánh đúc có xương, mấy đời dì ghẻ lại thương con chồng".

1.4. 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 giữa nữ giới và nam giới xuất phát từ định kiến giới.

Ví dụ: Xã hội thường có xu hướng 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).

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

Ví dụ: Quan niệm cho rằng con gái là con người ta, nên cha mẹ thường đầu tư cho con trai đi học mà ít đầu tư cho con gái đi học, đặc biệt ở các bậc học cao.

Đó chính là sự phân biệt đối xử giữa con trai và con gái, làm cho con gái bị hạn chế quyền được học tập, do đó ảnh hưởng đến khả năng nhận thức và thực hiện các quyền của mình trong cuộc sống.

- ✓ Cả nam giới và nữ giới đều có thể là đối tượng của sự phân biệt đối xử về giới.

Ví dụ: Khi nam giới không sinh được con trai thì thường phải chịu áp lực của gia đình và xã hội về việc không có người nối dõi; hoặc quan niệm nam giới là trụ cột gia đình đã tạo áp lực rất lớn về việc kiếm tiền, bảo đảm thu nhập của gia đình đối với người đàn ông.

- ✓ Phân biệt đối xử về giới còn chỉ những hành vi mang lại hậu quả tiêu cực, bất lợi cho nam hoặc nữ.

Ví dụ: Phá bỏ thai nhi vì lý do giới tính.

Lưu ý: Sự đối xử, hoặc những quy định khác nhau giữa nam và nữ nhưng phù hợp với đặc điểm giới tính của mỗi giới và đem lại kết quả tích cực cho mỗi giới trong việc hưởng quyền, thực hiện quyền, nghĩa vụ thì không phải là phân biệt đối xử về giới.

Ví dụ: Lao động nữ được hưởng chế độ thai sản... không phải là phân biệt đối xử về giới.

Ví dụ: Việc tạo điều kiện, cơ hội cho phụ nữ có đủ tiêu chuẩn, điều kiện tham gia vào các công việc xã hội, được bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo trong các cơ quan nhà nước không phải là phân biệt đối xử về giới.

1.5. 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 của xã hội chi phối.
- ✓ Vai trò giới biểu hiện qua 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 nữ giới (trẻ em trai hoặc trẻ em gái) trong một xã hội hoặc một nền văn hoá cụ thể.
- ✓ Vai trò giới được hiểu là các công việc, hoạt động cụ thể mà phụ nữ và nam giới đang làm trong điều kiện xã hội cụ thể phù hợp với sự mong đợi của xã hội đối với mỗi giới.

- ✓ Vai trò giới chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố kinh tế, văn hoá, xã hội. Xã hội càng phát triển thì vai trò giới cũng thay đổi cùng với sự phát triển đó. Ví dụ, ngày nay, xã hội đã thừa nhận và đề cao vai trò của phụ nữ làm quản lý, lãnh đạo.

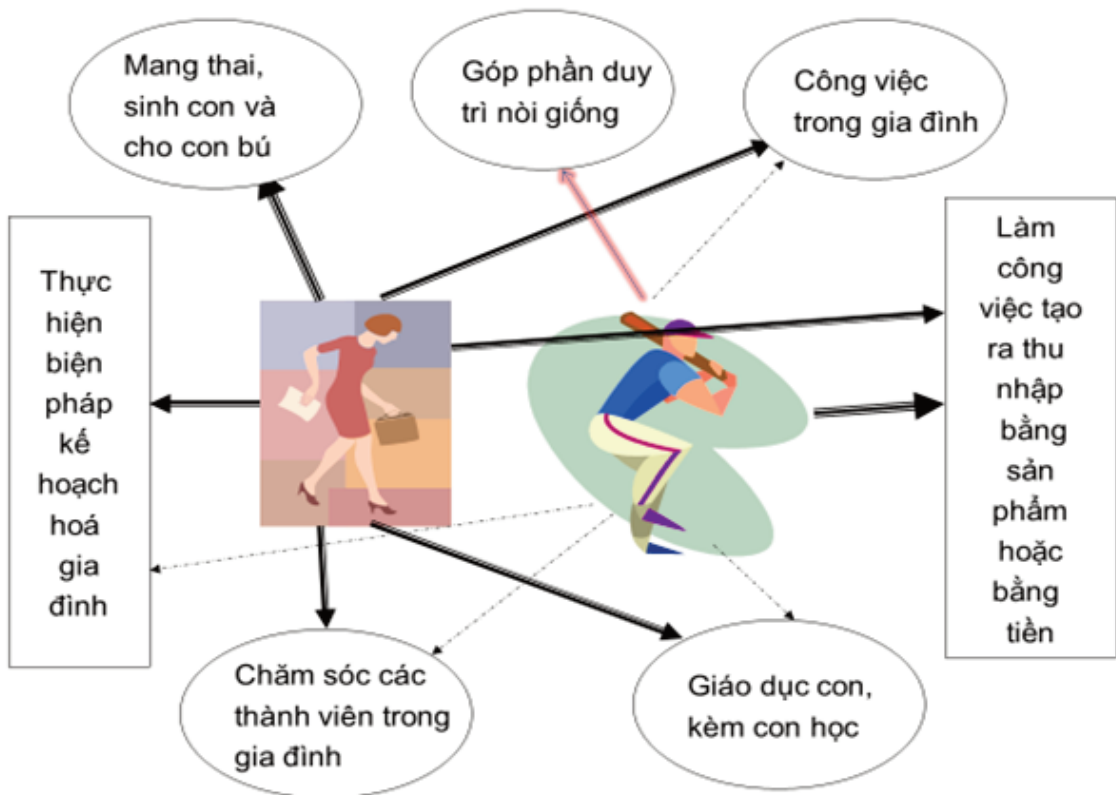
PHỤ NỮ VÀ NAM GIỚI THƯỜNG CÓ 3 VAI TRÒ GIỚI NHƯ SAU



VAI TRÒ GIỚI	
Vai trò sản xuất	Lao động kiếm sống, sản xuất, có thu nhập, làm kinh tế. Nam, nữ đều thực hiện các công việc này như nhau.
Vai trò tái sản xuất	Thụ thai, mang thai và sinh con, chăm sóc, nuôi dưỡng và tái tạo sức lao động (như nấu ăn, nội trợ, chăm sóc con cái, chăm nom người ốm...). Những hoạt động này là thiết yếu đối với cuộc sống con người, giúp tái tạo sức lao động của mọi người, đảm bảo sự phát triển của lực lượng lao động. Các công việc này thường do người phụ nữ và trẻ em gái đảm nhận, tiêu tốn thời gian, sức lực của họ nhưng không tạo ra thu nhập trực tiếp và ít được xã hội đánh giá đúng mức, đúng giá trị.
Vai trò cộng đồng	Tham gia các hoạt động cộng đồng (Ví dụ: Quản lý, lãnh đạo; vệ sinh thôn xóm; đi thăm hỏi; dự đám cưới hoặc các sự kiện chung của cộng đồng, làng xã, xóm; công tác hòa giải, tham gia phòng, chống covid...).

Công việc cộng đồng có ý nghĩa quan trọng trong việc phát triển văn hoá tinh thần và tạo sự kết nối trong cộng đồng, đòi hỏi sự tham gia, tự nguyện, nhiệt tình, có trách nhiệm và tiêu tốn thời gian, có thể được trả công hoặc không được trả công.

Nữ giới và nam giới đều có khả năng tham gia vào cả ba loại vai trò trên. Tuy nhiên, hầu như nữ giới phải đảm nhiệm vai trò tái sản xuất, đồng thời phải giữ vai trò sản xuất. Công việc nội trợ, chăm sóc gia đình đã hạn chế cơ hội để nữ giới tham gia vào các hoạt động cộng đồng, nhất là ở vai trò lãnh đạo hay quản lý. Trong khi đó, nam giới ít tham gia vào các hoạt động tái sản xuất so với phụ nữ, do đó họ thường có nhiều thời gian và cơ hội hơn để đảm nhận vai trò sản xuất, vai trò cộng đồng và tham gia với vai trò là lãnh đạo ở cộng đồng và nơi làm việc.



1.6. NHU CẦU GIỚI

Nhu cầu giới là những mong đợi cần được đáp ứng cho sự tồn tại và phát triển của nữ giới và nam giới; nhu cầu của nam và nữ nảy sinh từ việc thực hiện các vai trò giới khác nhau giữa nam và nữ.

Nhu cầu giới gồm hai loại: nhu cầu giới thực tế và nhu cầu giới chiến lược.

NHU CẦU GIỚI THỰC TẾ

Là những nhu cầu cụ thể, tức thời, thiết yếu đối với cuộc sống, có tính ngắn hạn (Ví dụ: nhu cầu dinh dưỡng, vệ sinh an toàn thực phẩm, thuốc chữa bệnh, nước sạch, chất đốt...).

- Việc đáp ứng các nhu cầu giới thực tế tạo điều kiện để mỗi giới làm tốt vai trò giới hiện có nhưng không làm thay đổi sự phân công lao động theo giới truyền thống, không làm thay đổi mối quan hệ giữa nam và nữ.

Ví dụ: Phụ nữ thường phải chuẩn bị bữa ăn, chăm sóc con cái, người già yếu trong gia đình nên có nhu cầu về thực phẩm, thuốc chữa bệnh và chất đốt.

NHU CẦU GIỚI CHIẾN LƯỢC

Là những nhu cầu có tính chất dài hạn, đáp ứng các nhu cầu cơ bản, lâu dài của nam, nữ, góp phần làm thay đổi vị trí của nam, nữ trong xã hội (Ví dụ: nhu cầu được đào tạo nghề, học tập; được chuyển giao khoa học kỹ thuật... của nam và nữ).

- Việc đáp ứng nhu cầu giới chiến lược sẽ làm thay đổi vị trí, vai trò của phụ nữ và nam giới trong xã hội, góp phần thay đổi mối quan hệ giữa nam giới và phụ nữ theo hướng bình đẳng hơn.

Ví dụ: Việc đáp ứng nhu cầu đào tạo, thăng tiến của nữ giới sẽ tạo điều kiện cho nữ giới được phát triển trong sự nghiệp và giữ vị trí lãnh đạo.

1.7. NHẠY CẢM GIỚI

Nhạy cảm giới là khả năng của cá nhân nhận biết những ảnh hưởng, tác động của vai trò giới, định kiến giới, phân biệt đối xử về giới tới nam giới và nữ giới; ý thức được những khác biệt đó dẫn đến sự khác biệt giữa nam và nữ về khả năng tiếp cận, kiểm soát nguồn lực, mức độ tham gia, thụ hưởng các lợi ích trong quá trình phát triển của nam và nữ.

<p>➤ Nguồn lực: là tất cả những điều kiện cần thiết để tiến hành hoạt động. Nguồn lực bao gồm vật chất và kiến thức, tri thức, hiểu biết.</p>	<p>Nguồn lực có thể là: đất đai, tài sản, máy móc, vật tư, thiết bị, tiền, nhân công, kỹ thuật công nghệ, kiến thức, tri thức...</p>
<p>➤ Tiếp cận nguồn lực là khả năng của cá nhân có thể tiếp xúc, chiếm hữu, sử dụng nguồn lực.</p>	<p><i>Ví dụ:</i> Trẻ em gái được đi học, có thể tiếp cận tri thức, kiến thức; người vợ được thừa kế tài sản riêng từ bố mẹ đẻ của mình thì có quyền chiếm hữu, sử dụng tài sản đó, tức là có khả năng tiếp cận nguồn lực; phụ nữ vay vốn tại ngân hàng là có điều kiện tiếp cận nguồn lực...</p>
<p>➤ Kiểm soát nguồn lực là khả năng của cá nhân quyết định việc phân bổ, sử dụng các nguồn lực.</p>	<p><i>Ví dụ:</i> Vợ hay chồng là người có quyền quyết định việc chi tiêu các khoản tiền quan trọng trong gia đình, chi tiêu vì việc gì, chi bao nhiêu... là người có quyền kiểm soát nguồn lực.</p>
<p>➤ Tiếp cận và kiểm soát là hai mức độ khác nhau trong mối quan hệ giữa con người với các nguồn lực, thể hiện mối quan hệ giới có bình đẳng hay không.</p>	<p><i>Ví dụ:</i> Một phụ nữ có thể tiếp cận nguồn vốn (ví dụ được vay vốn tại ngân hàng) nhưng người chồng lại là người quyết định sử dụng số vốn đó như thế nào, thì người chồng là người kiểm soát nguồn lực.</p>

* Nhạy cảm giới thể hiện qua khả năng nhận thức và ý thức của mỗi cá nhân về các vấn đề giới, bất bình đẳng giới trong hoàn cảnh cụ thể, trên cơ sở đó có ứng xử phù hợp với mỗi giới, đảm bảo được lợi ích chính đáng của mỗi giới.

Ví dụ 1: Hòa giải viên nói với người vợ (là một bên trong mâu thuẫn giữa vợ và chồng trong việc giáo dục con): “Các cụ đã nói: *“con hư tại mẹ, cháu hư tại bà”* nên chị cũng cần xem lại cách dạy dỗ con của mình”... Cách nói này là thiếu nhạy cảm giới, thể hiện định kiến giới. Vì việc dạy dỗ con là trách nhiệm của cả vợ và chồng, chứ không chỉ là trách nhiệm của người vợ. Do đó, khi hòa giải, hòa giải viên không sử dụng những từ ngữ, cách diễn đạt có tính chất định kiến giới.

Ví dụ 2: Anh A là người gia trưởng, chặt chẽ trong chi tiêu. Hàng ngày, anh A đưa cho vợ là chị B một số tiền nhất định để mua thức ăn cho gia đình. Chị B không thể mua đồ dùng cá nhân cho bản thân vì không có tiền, chị B cũng không thể nói với ai vì sợ rằng mọi người sẽ chê cười chồng mình, vì chuyện tiền nong cũng rất tế nhị. Đây là vấn đề giới về tiếp cận và kiểm soát nguồn lực, do đó hòa giải viên cần là người có nhạy cảm giới để có thể khai thác thông tin từ chị B và nhận biết được ai là người kiểm soát nguồn lực (A) và ai bị chi phối bởi vấn đề giới (B).

* Trong quá trình hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên có nhạy cảm giới là người có khả năng có thể nhận thấy mối liên hệ từ sự khác biệt về giới (bao gồm: vai trò giới, định kiến giới, khuôn mẫu giới,...) ảnh hưởng tới sự tiếp cận nguồn lực, kiểm soát nguồn lực, tới việc nam, nữ tham gia bàn bạc, ra quyết định hay thụ hưởng các lợi ích. Từ hiểu biết đó, hòa giải viên cần phân tích, giải thích và thay đổi nhận thức, xóa bỏ những ảnh hưởng của định kiến giới đối với nam và nữ.

Ví dụ: Trong trường hợp có tranh chấp về quyền thừa kế giữa con trai và con gái trong gia đình, hòa giải viên cần nhận thấy mối liên hệ giữa các quan niệm truyền thống, định kiến giới về việc coi trọng con trai hơn con gái vẫn còn tồn tại trong suy nghĩ của nhiều người dẫn tới việc cha mẹ thường để lại tài sản cho con trai thừa kế, mà không cho con gái thừa kế, mặc dù khi cha mẹ ốm đau, thường do con gái chăm sóc. Điều này không chỉ làm hạn chế quyền được hưởng thừa kế của người con gái mà còn khiến người con gái cảm thấy cha mẹ đối xử với mình không bình đẳng. Do đó, hòa giải viên cần có sự khuyến nhủ, trao đổi để các bên hiểu quyền và nghĩa vụ của con trai và con gái theo quy định pháp luật, xóa bỏ các định kiến giới, việc đối xử công bằng với cả con trai và con gái sẽ làm tình cảm giữa các con thuận hòa, yêu thương và gia đình bình yên, hạnh phúc.

Hòa giải viên có nhạy cảm giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở là:

- ✓ Có kiến thức và hiểu biết về giới.
- ✓ Nhận biết được các vấn đề giới trong các trường hợp cụ thể.
- ✓ Có cách ứng xử phù hợp đối với mỗi giới.
- ✓ Đảm bảo được quyền, lợi ích chính đáng của các bên tranh chấp, góp phần thực hiện bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở.

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.

PHẦN 2

MỘT SỐ NỘI DUNG CƠ BẢN VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Phần này cung cấp những nội dung cơ bản về bản chất của hoạt động hòa giải ở cơ sở, phạm vi, các nguyên tắc của hòa giải ở cơ sở, căn cứ pháp lý, ý nghĩa của hòa giải ở cơ sở, nhằm giúp hòa giải viên thực hiện hiệu quả hoạt động hòa giải, góp phần thực hiện bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở.

2.1 KHÁI NIỆM HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

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 nhân dân ra quyết định 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; 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 (được sửa đổi bổ sung bởi Luật số 67/2020/QH14 ngày 13/11/2020).

CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

(Điều 3 Luật Hòa giải ở cơ sở và Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP)

- ✘ Mâu thuẫn, tranh chấp xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng;
- ✘ 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;
- ✘ 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;
- ✘ 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;
- ✘ Mâu thuẫn, tranh chấp khác không được hòa giải ở cơ sở quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 3 của Luật Hòa giải ở cơ sở, bao gồm: 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tôn trọng sự tự nguyện của các bên; không bắt buộc, áp đặt các bên trong hòa giải ở cơ sở.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bảo đảm bình đẳng giới trong tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 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...

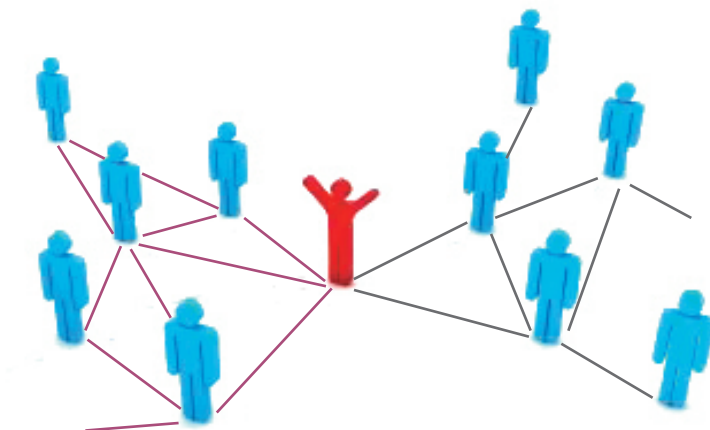
Nguyên tắc này nhằm thực hiện pháp luật bình đẳng giới, đồng thời khắc phục tình trạng có nơi, có lúc còn phân biệt đối xử về giới trong thực tiễn hoạt động hòa giải. Bảo đảm bình đẳng giới không chỉ thể hiện ở việc quy định thành phần tổ hòa giải phải có hòa giải viên nữ, mà còn bảo đảm tính không phân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

- ✓ Bảo đảm có sự tham gia của hòa giải viên nữ trong tổ hòa giải ở cơ sở.
- ✓ 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, không 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.
- ✓ Cân nhắc việc bố trí hòa giải viên nam hoặc (và) hòa giải viên nữ tùy vào tính chất, quan hệ giữa các bên tranh chấp trong từng vụ việc cụ thể.

2.4. Ý NGHĨA CỦA HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.



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-UBTU'MTTQVN 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.

PHẦN 3

BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

3.1. TẦM QUAN TRỌNG CỦA BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

- ✓ Góp phần đảm bảo sự công bằng và bình đẳng của các bên liên quan.
- ✓ Góp phần đảm bảo bình đẳng giới, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của mỗi giới (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)¹. Khi tiến hành hòa giải, trên cơ sở nhận thức được sự khác nhau trong các mối quan tâm, nhu cầu, nguyện vọng và năng lực khác nhau giữa nữ giới và nam giới sẽ giúp hòa giải viên hướng dẫn các bên tìm được giải pháp phù hợp nhất.
- ✓ 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 nữ².
- ✓ Thực hiện bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở góp phần bảo đảm bình đẳng giới thực chất và toàn diện hơn: Bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở là việc hòa giải viên quan tâm tới những đặc điểm khác biệt giữa nữ giới và nam giới, giữa trẻ em trai và trẻ em gái về nhu cầu giới, về mong muốn, nguyện vọng, về tác động của định kiến giới, ảnh hưởng của các chính sách, pháp luật đối với họ... Trên cơ sở đó đưa ra các giải pháp phù hợp với hoàn cảnh thực tế của mỗi giới, nhằm đảm bảo được quyền, lợi ích chính đáng của mỗi giới. Phụ nữ và các đối tượng dễ bị tổn thương khác như người dân tộc ít người, người khuyết tật, trẻ em, 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 là nạn nhân của bạo lực). Họ cũng gặp nhiều khó khăn và thiếu các cơ hội tiếp cận công bằng tới các phúc lợi xã hội, các dịch vụ xã hội cơ bản của

¹ 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.

² Kết quả khảo sát tại 6 tỉnh về hòa giải ở cơ sở do Bộ Tư pháp, Chương trình phát triển Liên hợp quốc (UNDP), Học viện phụ nữ (VWA) và Trung tâm nghiên cứu chính sách và phát triển (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.

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 những người yếu thế, đặc biệt là phụ nữ và trẻ em gái, có thể dễ tiếp cận được công lý, giải quyết được tận gốc các vấn đề về giới, đồng thời đảm bảo sự công bằng cho mọi thành viên trong xã hội.

- ✔ Thực hiện bình đẳng giới sẽ đảm bảo 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 (nữ giới, 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.
- ✔ Bảo đảm thực hiện cam kết của Chính phủ Việt Nam trong nỗ lực thúc đẩy bình đẳng giới trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội. Việt Nam tham gia nhiều công ước quốc tế về bình đẳng giới, như: Công ước về 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 gia đình,... Năm 2017, Việt Nam cũng đã 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 ích hợp pháp của phụ nữ, trẻ em; tăng cường khả năng tiếp cận tới các phúc lợi xã hội, tiếp cận các dịch vụ pháp lý và nâng cao quyền cho tất cả các nhóm, đặc biệt là nhóm yếu thế, trong đó có phụ nữ và trẻ em gái.

3.2. MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Tại Việt Nam, hòa giải ở cơ sở là một cơ chế giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp được sử dụng phổ biến nhất trong 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 và Học viện Phụ nữ Việt Nam (VWA), 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”³.

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 31/12/2021, cả nước có 87.359 tổ hòa giải với 600.472 hòa giải viên ở cơ sở. Trong đó, chỉ có 153.119 hòa giải viên nữ, chiếm 26,5% hòa giải viên ở cơ sở. Hòa giải viên nam và hòa giải viên nữ có kinh nghiệm, nhận thức, đánh giá, cảm xúc, quan niệm... khác nhau đối với những vấn đề liên quan đến giới trong các vụ việc hòa giải. Do đó, đối với những vụ việc liên quan đến vấn đề giới do hòa giải viên nữ thực hiện hòa giải có thể có cách thức tiến hành khác với hòa giải viên nam, dẫn đến kết quả hòa giải có thể khác nhau. Chính vì vậy, đối với các vụ việc hòa giải có cả hòa giải viên nam và hòa giải viên nữ tham gia sẽ đảm bảo giải quyết tốt hơn các vấn đề giới, bảo đảm tốt hơn quyền, lợi ích của các bên.

³ 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.

NGUYỄN NHÂN	✓ Rào cản về văn hóa.
	✓ Quan niệm cố hữu về vai trò lãnh đạo, chỉ huy, quyết định của nam giới.
	✓ Thiếu sự công nhận vai trò của phụ nữ trong xã hội khi tham gia vào giải quyết các tranh chấp.
	✓ Phụ nữ còn tự ti, chưa tự tin và chủ động, tích cực tham gia hòa giải tại cơ sở

2

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

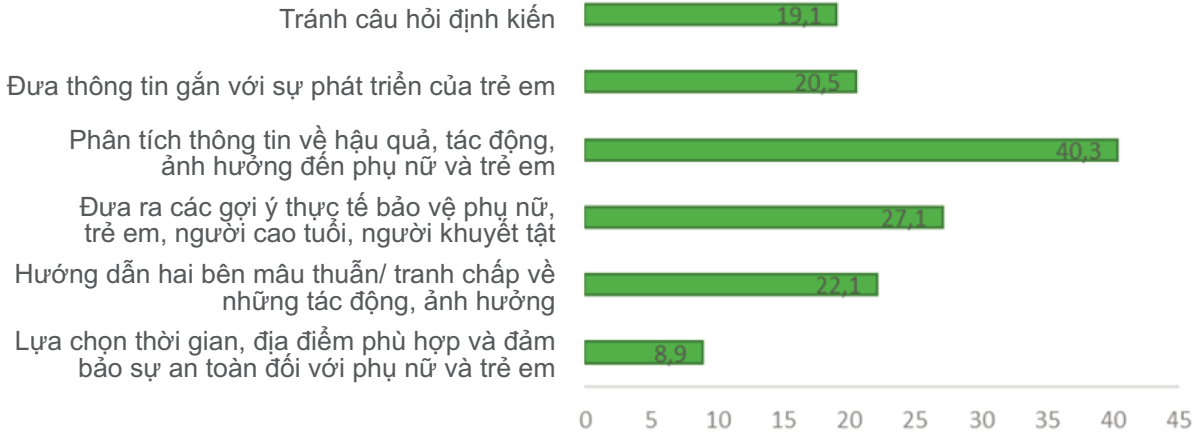
Trong thực tế, không phải hòa giải viên nào cũng quan tâm tới các vấn đề giới, bình đẳng giới và quyền của phụ nữ, trẻ em trong các vụ việc được hòa giải. Trong các buổi hòa giải họ thường tập trung tới mâu thuẫn, tranh chấp thay vì nhìn nhận toàn diện vấn đề chi phối hành vi của các bên như giới tính, văn hóa, tôn giáo và 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 nội dung tranh chấp, như kinh tế hay thể diện nhiều hơn (chiếm 62,2% ý kiến trong số những người phỏng vấn)”⁴.

Ngoài ra, vẫn còn tình trạng hòa giải viên áp đặt quan điểm cá nhân mang tính phân biệt đối xử về giới lên các bên liên quan. Một số hòa giải viên cũng được cho là thiếu kỹ năng và kinh nghiệm về giới khi tiến hành hòa giải. Ví dụ như sử dụng ngôn ngữ và thái độ mang tính định kiến giới khi nhắc đến phụ nữ, trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật. Điều 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.

Theo khảo sát, 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 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.

⁴ 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 năm 2019.

Đánh giá của người dân về những yếu tố HGV quan tâm khi làm việc với các đối tượng đặc thù để đảm bảo bình đẳng và bảo vệ trẻ em⁵



NGUYÊN NHÂN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 gia đình, bảo vệ quyền của phụ nữ, trẻ em.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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).

⁵ 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).

3

Nhận thức về giới, bình đẳng giới của người dân nói chung và người được hòa giải nói

- Người dân nói chung và người được hòa giải nói riêng chưa có nhận thức đúng và đầy đủ về giới, bình đẳng giới và thiếu nhạy cảm giới.
- 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 như một thói quen, nếp nghĩ nhưng người dân chưa nhận thức được những điều đó sẽ dẫn đến bất bình đẳng giới giữa nam và nữ.
- Tư tưởng “trọng nam khinh nữ” và 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.
- Thiếu nhận thức về bình đẳng giới có thể diễn ra trong suốt quá trình hòa giải làm hạn chế việc chủ động đưa ra quan điểm, 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, có thể ảnh hưởng 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.

4

Hòa giải viên chưa chú ý đến sự cần thiết của việc xác định các vấn đề giới khi tiến hành hòa giải ở cơ sở

- Khi tiếp nhận yêu cầu hòa giải, hòa giải viên thường chỉ chú ý về nội dung mâu thuẫn, tranh chấp mà chưa chú ý đến các quan hệ giới, chưa xem xét, phân tích nguyên nhân của các mâu thuẫn, tranh chấp đó từ góc độ giới như có định kiến giới hay phân biệt đối xử về giới không, có bị chi phối bởi các khuôn mẫu giới không...
- ✔ Trong không ít các trường hợp, mâu thuẫn có thể phát sinh do việc thực hiện các vai trò giới mà không có sự chia sẻ, giúp đỡ lẫn nhau giữa các thành viên gia đình, nhưng hòa giải viên lại thừa nhận đó là điều bình thường, là lẽ đương nhiên (ví dụ coi việc com nước, dọn dẹp nhà cửa, chăm sóc người ốm... là của phụ nữ).

3.3. YÊU CẦU ĐỐI VỚI VIỆC BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Để bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở, ngoài đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định của Luật Hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên cần có kiến thức về giới và kỹ năng hòa giải trên cơ sở có hiểu biết về giới và bình đẳng giới.

<p>YÊU CẦU ĐỐI VỚI HÒA GIẢI VIÊN NHẪM BẢO ĐẢM THỰC HIỆN BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ</p>	<p>✓ Có kiến thức về giới.</p>
	<p>✓ Nhận thức được sự khác biệt về các nhu cầu, vai trò, trách nhiệm của phụ nữ và nam giới nảy sinh từ những đặc điểm sinh học vốn có của họ.</p>
	<p>✓ Hiểu và ý thức được những sự khác biệt đó dẫn đến khác biệt giới về khả năng sử dụng, quyết định việc sử dụng, phân bổ nguồn lực và mức độ tham gia, hưởng lợi trong quá trình phát triển của nam và nữ.</p>
	<p>✓ Áp dụng được kiến thức và hiểu biết về bình đẳng giới vào công tác hòa giải ở cơ sở.</p>
	<p>✓ Không có định kiến giới: Hòa giải viên không nên dựa vào đặc điểm tính cách, đặc điểm giới, giới tính của mỗi giới để có nhận xét, chỉ trích họ. Không đánh giá năng lực của các bên theo giới tính hoặc hành vi có tính chất giới. 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, hoặc cho rằng phụ nữ là không có đủ năng lực trí tuệ và là phái yếu... bởi đó chính là biểu hiện của định kiến giới.</p>
	<p>✓ Độc lập trong suy nghĩ: Hòa giải viên cần độc lập, không bị ảnh hưởng bởi bất kỳ bên nào, cần giữ vai trò trung lập, khách quan, công bằng, có lý, có tình.</p>

	<p>✓ 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 về giới trong cách thảo luận và giải quyết mâu thuẫn của mỗi giới. <i>Ví dụ</i>, 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.</p>
	<p>✓ Quan tâm các quyền của trẻ em, phụ nữ mang thai, nuôi con nhỏ, người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế.</p>
	<p>✓ Cần chú ý ảnh hưởng của định kiến giới: Uy tín, năng lực và độ tin cậy 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, phụ thuộc vào nhiều yếu tố, như tính cách, năng lực của mỗi cá nhân (cả nữ giới và nam giới) và nội dung vụ việc. Trong một số trường hợp, nữ giới 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.</p>

MỘT SỐ YẾU TỐ GÓP PHẦN BẢO ĐẢM THỰC HIỆN BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Để bảo đảm thực hiện được bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở, ngoài yếu tố con người - Hòa giải viên - là nhân tố quan trọng nhất, còn cần có sự kết hợp hài hòa, sự hỗ trợ từ các yếu tố cơ bản sau:

- Sự ủng hộ, hỗ trợ của cơ quan chính quyền địa phương đối với hoạt động hòa giải ở cơ sở: Sự ủng hộ hoạt động hòa giải ở cơ sở phải trên cơ sở có nhận thức giới, có trách nhiệm giới, tránh bị ảnh hưởng bởi định kiến giới, khuôn mẫu giới hay vai trò giới truyền thống...
- Chiến lược dài hạn nhằm nâng cao năng lực cho hòa giải viên: Tiến hành hướng dẫn nghiệp vụ, bồi dưỡng kỹ năng hòa giải ở cơ sở có nội dung giới và bình đẳng giới đối với hòa giải viên một cách thường xuyên của cơ quan chức năng các cấp (Bộ Tư pháp, Sở Tư pháp, Phòng Tư pháp).
- Sự tham gia tích cực của các thành viên Mặt trận tổ quốc, các tổ chức hội ở cơ sở trong việc giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp.
- Việc hòa giải được cộng đồng dân cư hiểu, ủng hộ phù hợp với mục tiêu thực hiện bình đẳng giới, hạn chế, khắc phục các ảnh hưởng tiêu cực của các phong tục tập quán lạc hậu, các định kiến giới, vai trò giới truyền thống.
- Tạo điều kiện về cơ sở vật chất, tài chính cần thiết cho hoạt động hòa giải ở cơ sở: (1) Bảo đảm cung cấp đủ các tài liệu cần thiết cho hoạt động hòa giải cơ sở, đặc biệt tài liệu về giới và pháp luật về bình đẳng giới, tài liệu pháp luật về hòa giải ở cơ sở; (2) Cung cấp đủ văn phòng phẩm cho các hòa giải viên trong tổ hòa giải; (3) Bảo đảm nguồn tài chính cần thiết cho hoạt động hòa giải ở cơ sở.

PHẦN 4

KỸ NĂNG HÒA GIẢI NHẪM BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Trong quá trình hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên cần tuân thủ các nguyên tắc tổ chức hoạt động hòa giải ở cơ sở quy định tại Điều 4 Luật Hòa giải ở cơ sở. Để quá trình hòa giải ở cơ sở đúng pháp luật, đảm bảo được quyền, lợi ích hợp pháp của các bên tranh chấp, bảo đảm bình đẳng giới, hòa giải viên cần có kỹ năng hòa giải có hiểu biết giới.

Phần này sẽ trình bày một số kỹ năng cơ bản, cần thiết nhất, thường được hòa giải viên sử dụng trong quá trình hòa giải. Đó là kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phân tích thông tin, kỹ năng giải quyết mâu thuẫn. Các kỹ năng này có mối quan hệ qua lại, tác động, hỗ trợ lẫn nhau, được phân tích trên cơ sở lồng ghép giới nhằm giúp hòa giải viên tiến hành các bước hòa giải có hiểu biết giới, phù hợp với đặc điểm tâm lý, tính cách, các đặc điểm về giới của mỗi giới và bảo vệ quyền của các bên. Các kỹ năng hòa giải có hiểu biết giới góp phần thúc đẩy việc thực hiện bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở.

4.1. 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.



KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÓ HIỂU BIẾT GIỚI

Trong quá trình giao tiếp với các bên khi tiến hành hòa giải, hòa giải viên cần vận dụng những kiến thức về giới để sử dụng ngôn ngữ (lời nói, hành động, cử chỉ) có hiểu biết giới, không thể hiện sự phân biệt đối xử, định kiến giới trong ngôn ngữ, hành vi giao tiếp. Cụ thể là:

- **Sử dụng ngôn ngữ trung tính về giới**, được hiểu là ngôn ngữ tránh sự thiên vị đối với một giới cụ thể. 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 nên gọi đó là “công việc nhà”. Mục đích của sử dụng ngôn ngữ trung tính về giới nhằm tránh sự phân biệt đối xử về giới, hạ thấp người khác dựa trên cơ sở giới và giới tính, giúp giảm thiểu các khuôn mẫu giới và thúc đẩy sự thay đổi xã hội, đóng góp vào bình đẳng giới thực chất. Điều này cũng có nghĩa là **Không sử dụng ngôn ngữ mang tính chất định kiến giới**. Ví dụ: Không sử dụng các câu ca dao, tục ngữ mang tính định kiến như: “Con hư tại mẹ, cháu hư tại bà” mà 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 vai trò của nữ giới**: Trong giao tiếp, theo thói quen thường ghi nhận vai trò của nam giới, ưu tiên cho nam giới mà bỏ qua vai trò, sự đóng góp, tham gia của nữ giới.

Ví dụ: Trong các cuộc thảo luận thường đặt vấn đề với nam giới trước, “Các anh có ý kiến gì không?”; “Xin ý kiến của các anh trước” => 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.

Trong giao tiếp với các bên tranh chấp, mâu thuẫn, nếu hai bên tranh chấp có cả nam và nữ thì cần khuyến khích phụ nữ phát biểu trước. Hòa giải viên cũng có thể hỏi ai muốn trình bày trước thay vì chỉ định một bên tranh chấp trình bày. Như vậy, phụ nữ sẽ có cơ hội bày tỏ quan điểm của mình mà không chịu sự chi phối bởi quan điểm của nam giới.

- **Không sử dụng ngôn ngữ đề cao vị thế của nam giới và trẻ em trai**: Cách giao tiếp truyền thống nhiều khi mang định kiến giới, thể hiện sự không coi trọng vai trò và ý kiến của phụ nữ, coi họ là người phụ thuộc và không có khả năng bày tỏ ý kiến, không có quyền ra quyết định (*Ví dụ*: không nói: “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?”). Do đó, trong giao

tiếp bình đẳng, đảm bảo cả nữ giới và nam giới đều có quyền đưa ra ý kiến và quyết định như nhau.

Mặt khác, hòa giải viên cũng cần tránh sử dụng ngôn ngữ khẳng định “vai trò kép” của phụ nữ (*Ví dụ:* Không nói: “Chị phải hiểu là, dù có là gì ngoài xã hội thì về nhà chị vẫn là người vợ, nên phải nghe lời chồng, phải chăm lo chu tất mọi việc trong nhà...” hoặc “Các cụ đã dạy rồi: Vắng đàn ông quạnh nhà, vắng đàn bà quạnh bếp...”). Việc sử dụng ngôn ngữ này thể hiện sự không thừa nhận vai trò, vị trí cũng như năng lực của phụ nữ, sẽ làm khắc sâu định kiến giới, ràng buộc người phụ nữ vào các công việc nội trợ, vào các khuôn mẫu giới truyền thống.

- **Có kỹ năng lắng nghe và phản hồi tích cực trong quá trình hòa giải với tất cả các bên liên quan:**

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

Để thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe, hòa giải viên cần:

- ☞ Thể hiện sự tôn trọng và lịch sự qua ngôn ngữ cơ thể;
- ☞ Tập trung vào cuộc giao tiếp, thể hiện sự hiểu biết, thấu hiểu về vị trí, vai trò và đặc điểm của từng giới, có sự tương tác phù hợp thông qua các biểu cảm bằng ngôn ngữ hình thể như: ngạc nhiên, xúc động, gật đầu...
- ☞ Thể hiện sự tôn trọng khi các bên chia sẻ vấn đề và quan điểm của họ, tránh cắt ngang hay chen ngang câu chuyện (khi không cần thiết). Không phán xét, áp đặt người đối thoại.
- ☞ Không có những cử chỉ, thái độ thể hiện sự thiếu tôn trọng, hoặc không quan tâm tới người nói. Ví dụ: Không cười cợt, tỏ ra sốt ruột, ngắt lời liên tục, nhíu mày, quay mặt đi, nhìn đồng hồ, nói chuyện riêng, tạo kí hiệu ngôn ngữ cơ thể riêng gây hiểu lầm, v.v... khi một trong các bên xung đột đang trình bày ý kiến, đặc biệt khi người đó là phụ nữ.
- ☞ Biết cách đặt câu hỏi phù hợp với diễn biến của quá trình giao tiếp, để các bên dễ bộc lộ, chia sẻ thông tin.

Kỹ năng lắng nghe được áp dụng đối với tất cả các bên khi tham gia vào vụ việc hòa giải.

Vận dụng sự hiểu biết về giới vào quá trình giao tiếp, đặc biệt là sử dụng ngôn ngữ có hiểu biết giới là vấn đề cần đặc biệt lưu ý và xuyên suốt trong toàn bộ quá trình hòa giải ở cơ sở.

Cần thể hiện sự tôn trọng, công bằng, không mang tính phân biệt đối xử dựa trên giới trong quá trình giao tiếp.

4.2. KỸ NĂNG PHÂN TÍCH THÔNG TIN

Để hòa giải hòa giải thành, hòa giải viên cần nắm được chính xác, khách quan bản chất của vụ việc, nguyên nhân cốt lõi dẫn đến mâu thuẫn, tranh chấp... do đó, việc xử lý thông tin là điều kiện quan trọng.

Trong quá trình hòa giải ở cơ sở, thông tin được thu thập chủ yếu từ sự trình bày của các bên tranh chấp. Tuy nhiên, thông tin do các bên cung cấp thường phản ánh suy nghĩ, thái độ, nhận định chủ quan của mỗi bên, chịu sự chi phối của các vai trò giới, định kiến giới, khuôn mẫu giới truyền thống... nên có thể thiếu chính xác, thiếu khách quan. Vì vậy, hòa giải viên cần có nhận định độc lập của mình dựa trên các sự việc, hiện tượng xảy ra, mà không nên dựa vào sự suy luận, cảm xúc và quan điểm, đánh giá chủ quan của các bên tranh chấp; cần lưu ý các vấn đề giới có liên quan trong các thông tin cũng như qua cách cung cấp thông tin của các bên tranh chấp. Trong trường hợp cần thiết, hòa giải viên có thể đề nghị cung cấp các tài liệu có liên quan, có tính chứng cứ như văn bản thỏa thuận, hợp đồng, di chúc...

KỸ NĂNG PHÂN TÍCH THÔNG TIN

Khi một hoặc hai bên tranh chấp trình bày thông tin, họ thường chia sẻ dựa trên quan điểm và ý chí chủ quan của họ, nhằm mục đích bảo vệ lợi ích của họ và thường “đổ lỗi” cho phía bên kia. Do đó, hòa giải viên cần có kỹ năng 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 đặc biệt trong quá trình thu thập thông tin với bất kỳ bên nào.***

Để bảo đảm bình đẳng giới, hòa giải viên cần đánh giá thông tin thu thập được dựa trên những nội dung sau:

- **Các thông tin có thể hiện quan điểm, định kiến giới không? Có mang tính áp đặt hay đổ lỗi cho phụ nữ hay nam 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 đóng góp gì về tài sản”; hoặc có phụ nữ quan điểm rằng: “Anh ý là chồng mà không lo được cho vợ con sung túc, đầy đủ như nhà người ta”...

- **Cần chú ý tới nguồn thông tin: Thông tin có tính khách quan và có được kiểm chứng không?** Thông tin chính xác, khách quan có ý nghĩa rất quan trọng, giúp giải quyết mâu thuẫn được chính xác. 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, 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.
- **Cần lưu ý tới các yếu tố về văn hóa, phong tục tập quán, những thông tin mang tính riêng tư, tế nhị của mỗi giới trong quá trình thu thập thông tin.** 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 tự tin nếu chia sẻ với người khác giới. Điều này đúng với cả nam giới và nữ giới. Khi được các bên tranh chấp tin tưởng và cung cấp thông tin về đời tư, hòa giải viên cần tôn trọng và không được phép tiết lộ.

MỤC ĐÍCH PHÂN TÍCH THÔNG TIN CỦA HÒA GIẢI VIÊN ĐỂ BẢO ĐẢM THỰC HIỆN BÌNH ĐẲNG GIỚI

- ✓ Phân tích thông tin để xác định tính chính xác, khách quan của thông tin do các bên cung cấp, trình bày: Hòa giải viên cần xem xét, đánh giá thông tin đó từ cả góc độ giới như đặc điểm tính cách của mỗi giới, sự chi phối của các định kiến giới, của vai trò giới, khuôn mẫu giới tới suy nghĩ, hành động của các bên tranh chấp, sự phù hợp giữa nhận thức về giới của các bên tranh chấp với các quy định của pháp luật...
- ✓ Phân tích thông tin để xác định nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp: Mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh do định kiến giới, thực hiện các vai trò giới hay do mâu thuẫn về lợi ích; mâu thuẫn cũng có thể phát sinh từ nguyên nhân bất bình đẳng giới như sự gia trưởng, áp đặt, cảm đoán người phụ nữ... Các nguyên nhân phát sinh tranh chấp rất đa dạng nên hòa giải viên cần xác định được, nhìn nhận được các vấn đề về giới thường là nguyên nhân sâu xa của các tranh chấp, mâu thuẫn, đặc biệt tranh chấp mâu thuẫn phát sinh giữa nam giới và nữ giới.
- ✓ Phân tích các thông tin để xác định bản chất của tranh chấp cần giải quyết, trong đó chú ý các mối quan hệ về giới như tranh chấp có thể hiện sự bất bình đẳng giới không? Có sự phân biệt đối xử về giới hay tranh chấp phát sinh vì định kiến giới?... Xác định bản chất của tranh chấp là xác định được quan hệ đang tranh chấp là quan hệ pháp luật nào, được điều chỉnh bởi các qui phạm pháp luật nào? Trong quan hệ đó vấn đề giới thể hiện như thế nào?

4.3. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN

Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn là một kỹ năng quan trọng, liên quan trực tiếp đến kết quả hòa giải. Để giải quyết mâu thuẫn phù hợp với việc bảo đảm bình đẳng giới trong quá trình hòa giải ở cơ sở đòi hỏi hòa giải viên phải có các kỹ năng cần thiết sau:

- ✓ Phân tích mâu thuẫn dưới góc độ giới;
- ✓ Kiểm soát cảm xúc;
- ✓ Giúp các bên thỏa thuận tìm phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.

PHÂN TÍCH MÂU THUẦN DƯỚI GÓC ĐỘ GIỚI

Các mâu thuẫn cần được phân tích dưới góc độ giới thông qua sự ảnh hưởng, chi phối của một số yếu tố sau:

- **Vai trò giới và sự phân công lao động theo giới truyền thống:**

Để xác định được ảnh hưởng của việc thực hiện các vai trò giới và phân công lao động theo giới truyền thống tới việc phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp. Tùy từng tính chất của vụ việc, hòa giải viên có thể đặt ra một số câu hỏi sau: (1) Anh, chị thường phân công các thành viên gia đình làm việc nhà như thế nào? Lượng thời gian dành cho những công việc đó? (2) Anh, chị có tham gia các công việc nào khác? Việc tham gia các công việc này có ảnh hưởng thế nào đến gia đình? (3) Theo anh, chị những việc trong gia đình ai có thể làm tốt?

Ví dụ: Các đóng góp của phụ nữ đối với việc thực hiện vai trò tái sản xuất (mang thai, nuôi con, nội trợ...) thường không được thừa nhận, không được chú ý và đánh giá đúng mức. Trong tranh chấp về tài sản hình thành sau hôn nhân, thì trường hợp người phụ nữ làm nội trợ thường bị coi là không đóng góp về mặt kinh tế vì họ ở nhà, sinh con và làm việc nhà (những công việc không trực tiếp tạo ra của cải vật chất). Cách hiểu, cách đánh giá này không đúng quy định của pháp luật về lao động, hôn nhân và gia đình; không đảm bảo được quyền bình đẳng giữa vợ và chồng đối với tài sản chung.

- **Tác động giới và nhu cầu, lợi ích cụ thể của từng giới:**

Phân tích yếu tố này, hòa giải viên cần trả lời một số câu hỏi sau: (1) Vụ việc đó ảnh hưởng như thế nào đến lợi ích (vật chất, tinh thần) của mỗi giới? (2) Phương án giải quyết mâu thuẫn có ảnh hưởng như thế nào đến đời sống của các bên? (3) Làm thế nào để quan tâm và bảo đảm được lợi ích của các bên một cách bình đẳng? (4) Lợi ích cụ thể của các bên tranh chấp bao gồm những lợi ích gì?

Ví dụ 1: Người vợ ra ngoài xã hội làm việc kiếm tiền, người chồng lo việc nội trợ, chăm sóc con cái, người già trong gia đình, có bị coi là không đóng góp vào tài sản chung không? Hòa giải viên cần hiểu rằng: Bảo đảm bình đẳng giới đòi hỏi phải đảm bảo quyền, lợi ích chính đáng của cả hai giới như nhau.

Ví dụ 2: Khi ly hôn, việc tranh chấp về quyền nuôi con có thể ảnh hưởng tới lợi ích về mặt tinh thần đối với cả phụ nữ và nam giới, thậm chí đối với cả đứa trẻ.

Lợi ích của các bên tranh chấp có thể là lợi ích vật chất hoặc lợi ích tinh thần. Các bên tranh chấp cũng có thể hướng tới lợi ích giống nhau (như tranh chấp về quyền sở hữu tài sản đều hướng tới lợi ích về tài sản), nhưng cũng có thể hướng tới lợi ích cụ thể khác nhau (như người vợ muốn được sở hữu nhà để đảm bảo chỗ ở khi ly hôn, người chồng muốn được chia tiền tương ứng với giá trị của nhà).

- ***Sự ảnh hưởng của các yếu tố văn hóa, phong tục, tập quán, truyền thống đối với vai trò của mỗi giới***

Để giải quyết vấn đề này, hòa giải viên cần nắm được: (1) Có phong tục, tập quán nào ảnh hưởng tới việc thực hiện các vai trò giới ở địa phương nơi các bên tranh chấp sinh sống? (2) Các phong tục, tập quán có bị chi phối bởi định kiến giới tại địa phương? (3) Các phong tục tập quán tại địa phương có tính chất tiến bộ, góp phần thực hiện bình đẳng giới?

Ví dụ: Ở những khu vực miền núi, phụ nữ thường ở nhà sinh con, làm công việc nội trợ. 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***

Nữ giới và nam giới có thể có vai trò, tiếng nói khác nhau trong việc ra quyết định các vấn đề của gia đình. Điều đó cũng có thể là nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn dưới góc độ giới. Hòa giải viên cần trả lời được câu hỏi: (1) Nam giới hay nữ giới là người đưa ra quyết định về vấn đề có liên quan tới tranh chấp? (2) Khi không hỏi ý kiến của nữ giới hoặc nam giới trong quá trình ra quyết định thì có thể phát sinh mâu thuẫn không? (3) 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, nữ giới có ít vai trò hơn nam giới trong việc đưa ra các quyết định, hoặc ý kiến của phụ nữ không quan trọng. Do đó, mâu thuẫn có thể nảy sinh thêm hoặc trầm trọng hơn do phụ nữ không được hỏi ý kiến, không được biết về các quyết định trong gia đình.

- ***Chú ý khi phân tích dưới góc độ giới đối với các mâu thuẫn phát sinh do hành vi bạo lực gia đình, bạo lực giới***

Khi tiến hành hòa giải các mâu thuẫn phát sinh do hành vi bạo lực gia đình, bạo lực giới, hòa giải viên cần nhận thức rằng:

- Sử dụng bạo lực để giải quyết mâu thuẫn (dù là mâu thuẫn gì) là hành vi vi phạm pháp luật, xâm phạm đến quyền được tôn trọng về danh dự, nhân

phẩm, thân thể của con người, nên không thể chấp nhận được và phải bị lên án.

- Hành vi bạo lực phải bị xử lý theo quy định của pháp luật tương ứng với mức độ của hành vi.
- Người thực hiện hành vi bạo lực phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình.
- Hòa giải mâu thuẫn giữa người có hành vi bạo lực với nạn nhân nhằm ngăn chặn hành vi bạo lực có thể xảy ra tiếp trong tương lai và những nguyên nhân dẫn tới mâu thuẫn, chứ không phải là sự thỏa hiệp với hành vi bạo lực và đặc biệt là không dung túng, bao che đối với hành vi bạo lực.



KỸ NĂNG KIỂM SOÁT CẢM XÚC

Trong quá trình tiến hành hòa giải, các bên có thể có các trạng thái cảm xúc khác nhau như giận dữ, tức giận hoặc khóc lóc, kể lể hoặc im lặng, tỏ thái độ không hợp tác, thách thức hoặc cảm thấy hả hê... Khi gặp các tình huống đó, hòa giải viên cần kiểm soát được cảm xúc của các bên.

Để có kỹ năng kiểm soát cảm xúc của các bên tranh chấp, hòa giải viên cần trả lời các câu hỏi sau:

- *Làm thế nào để đánh giá mức độ căng thẳng, giận dữ của các bên?*
- Thông qua cử chỉ, thái độ, lời nói để đánh giá mức độ giận dữ, căng thẳng của các bên.

Sự giận dữ, căng thẳng 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 giận dữ 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, giận dữ của các bên: kiểm soát được sự giận dữ, tránh “đổ thêm dầu vào lửa”.

- Nếu có xu hướng xảy ra bạo lực, hòa giải viên phải mời ngay công an, Trưởng thôn có mặt kịp thời để ngăn chặn, không để hành vi bạo lực diễn ra.
- Nếu có một bên khóc lóc, kể lể hoặc im lặng, sợ sệt... hòa giải viên phải khuyên nhủ họ bình tĩnh để cùng phối hợp giải quyết vụ việc nhằm bảo đảm quyền lợi của họ trên cơ sở đạo đức và luật pháp.
- Nếu có một bên tỏ thái độ thách thức, không hợp tác... hòa giải viên yêu cầu họ cư xử lịch sự và giải thích họ đến đây để hòa giải, tìm ra giải pháp chứ không phải tiếp tục tranh chấp, xung đột.

HƯỚNG DẪN CÁC BÊN THỎA THUẬN, TÌM PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, MÂU THUÃN

Nhiệm vụ quan trọng nhất của hòa giải viên là giúp các bên đạt được thỏa thuận trong quá trình hòa giải nhằm giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.

Thỏa thuận là sự trao đổi, bàn bạc giữa các bên tranh chấp để đi đến thống nhất cách giải quyết mâu thuẫn. Mục đích của thỏa thuận là để đạt được một cách hài hòa nhất những lợi ích cơ bản hoặc đáp ứng những nhu cầu nhất định của mỗi bên trên cơ sở hợp tác, thiện chí và hòa bình.

Hòa giải viên cần lưu ý, hướng các bên cùng trao đổi, bàn bạc với nhau và thống nhất được phương án giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn, trên cơ sở đảm bảo được tốt nhất lợi ích của các bên tranh chấp (các bên hài lòng với kết quả hòa giải).

Kết quả hòa giải chủ yếu phụ thuộc tính thiện chí, hợp tác giữa các bên tranh chấp. Để giúp các bên tranh chấp thỏa thuận tìm phương án giải quyết mâu thuẫn, hòa giải viên có thể thực hiện qua 02 bước cơ bản sau:

Bước 1:

Hòa giải viên tập trung vào vấn đề cần giải quyết và chấm dứt việc các bên tiếp tục tấn công hay đổ lỗi cho nhau bằng cách:

- ✓ **Nắm rõ thông tin vụ việc, thông tin về các bên tranh chấp.**
- ✓ **Hiểu rõ và phân tích các nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, trong đó có nguyên nhân về giới, nội dung tranh chấp, lợi ích, nguyện vọng của mỗi bên. Trên cơ sở đó, hòa giải viên có thể tác động tới bản chất nhân văn, tính hướng thiện, tính nhân ái của con người, tình làng nghĩa xóm, tình thương yêu giữa các thành viên gia đình.**
- ✓ **Tập trung sâu hơn vào các vấn đề cần giải quyết. Khi tiến hành hòa giải, hòa giải viên thống nhất với các bên cần thiện chí, hợp tác, bình đẳng. Hòa giải viên phân tích làm rõ sự hợp lý hay chưa hợp lý, điểm chung hoặc khác biệt trong mong muốn, nguyện vọng của các bên trên cơ sở bảo đảm quyền, lợi ích chung của gia đình, của trẻ em và các bên liên quan.**
- ✓ **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"> ✓ Đề nghị các bên sử dụng ngôn ngữ lịch sự, suy nghĩ tích cực để giải quyết vấn đề trên cơ sở tôn trọng lẫn nhau. ✓ Chủ động gợi ý các giải pháp đề cho các bên 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. ✓ Cần chú ý đến sự khác biệt về giới có thể nảy sinh trong quá trình thỏa thuận: Trong một số trường hợp, nữ giới thường có xu hướng nói nhiều hoặc ngại, e dè khi bày tỏ ý kiến của mình; còn nam giới lại thể hiện “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 sử dụng ngôn ngữ mang tính khích lệ đối với các bên khi họ đã làm tốt, hay có hành vi (thái độ, cử chỉ, lời nói) đúng đắn. Ví dụ, <i>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...</i>
<p>Bước 2: Hòa giải viên phân tích, xác định mâu thuẫn để giúp các bên chuyển từ thái độ đối đầu sang hợp tác tìm kiếm các giải pháp chung để giải quyết mâu thuẫn.</p>	<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... ✓ Trao đổi với các bên để giúp họ xác định được bản chất của quan hệ pháp luật đang tranh chấp và các qui phạm pháp luật cần thiết để giải quyết mâu thuẫn. ✓ Giúp các bên tiếp cận các giải pháp theo hướng đôi bên cùng có lợi. ✓ Tập trung vào các lợi ích, quyền và nghĩa vụ pháp lý của các bên, tổng hợp các ý kiến và sử dụng các tiêu chí để đánh giá các thông tin một cách khách quan nhất. ✓ Khôi phục lòng tin và xây dựng lại mối quan hệ giữa các bên (khi hòa giải thành); giảm thiểu các nguy cơ xung đột có thể xảy ra (nếu hòa giải không thành).

PHẦN 5

HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ NHẪM BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI

5.1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CẦN CHÚ Ý ĐỂ BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

- ✓ Phân công hòa giải viên có hiểu biết giới.
- ✓ Lựa chọn thời gian, địa điểm bảo đảm 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 các bên mâu thuẫn/tranh chấp suy nghĩ về những tác động, ảnh hưởng có thể có 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 nhằm bảo đảm bình đẳng giới cần:

- ✓ 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.
- ✓ Bảo đảm sự an toàn của phụ nữ khi họ tham gia 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 khảo ý kiến của các chuyên gia về giới, bình đẳng giới và quyền, nghĩa vụ của các bên trong quá trình thảo luận (đặc biệt khi các hòa giải viên chưa được trang bị đầy đủ kiến thức về 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 đối xử về giới trong quá trình xác định vấn đề cốt lõi của tranh chấp/mâu thuẫn: Sự chi phối khác nhau của nữ giới và nam giới trong tranh chấp; sự ảnh hưởng, tác động của tranh chấp tới phụ nữ và nam giới.
- ✓ Tôn trọng ý kiến của các bên liên quan (cả phụ nữ, nam giới, người liên quan...); tránh phán xét hay có định kiến vì lý do giới tính. Tránh bị ảnh hưởng bởi các khuôn mẫu giới sẵn có.
- ✓ Lưu ý khả năng có thể tham gia và bối cảnh phù hợp (thời gian, địa điểm) v.v... để hòa giải viên nữ có mặt.
- ✓ Đảm bảo sự ủng hộ của chính quyền, cộng đồng và gia đình về sự tham gia của phụ nữ trong tổ hòa giải.

5.2. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ NHẪM BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG GIỚI

5.2.1. 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 đến nội dung tranh chấp.

ĐỀ ĐẢM BẢO BÌNH ĐẲNG GIỚI TRONG QUÁ TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ, HÒA GIẢI VIÊN CẦN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI SAU:

(1) Nữ giới và nam giới trong tranh chấp có nhu cầu, cơ hội, năng lực như thế nào? Có hạn chế và gặp khó khăn gì? Ví dụ, phụ nữ là một bên tranh chấp có nguyện vọng gì? Những khó khăn, hạn chế mà người phụ nữ gặp phải (như về việc làm, thu nhập, quyền đưa ra quyết định...).

(2) Trong quan hệ đang tranh chấp, ai có lợi thế hơn? Vì sao? Việc đánh giá lợi thế của mỗi bên sẽ giúp cho hòa giải viên đưa ra được những giải pháp thỏa thuận hợp lý, đảm bảo phù hợp hơn với lợi ích chính đáng của từng bên.

(3) Các giải pháp giải quyết tranh chấp sẽ có tác động thế nào đến nữ giới, nam giới và những người có liên quan?

(4) Khả năng thực hiện hòa giải thành đối với phụ nữ và nam giới như thế nào? (có khả thi không, có khó khăn, vướng mắc gì đối với các bên không, có gây áp lực cho bên nào không?...).

Việc hiểu rõ những khó khăn, vướng mắc của mỗi bên, có xem xét đặc thù về giới (như 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 đảm bảo được lợi ích tốt nhất của các bên, trên cơ sở chú ý đến những sự khác biệt, sự chịu ảnh hưởng khác nhau của mỗi giới.

Ví dụ: Khi ly hôn, vợ chồng thường có tranh chấp về quyền sở hữu nhà, do đó cần xem xét, cân nhắc nếu phụ nữ được quyền sở hữu nhà ở khi ly hôn thì có thuận lợi gì? Nam giới nhận nhà ở có ảnh hưởng bất lợi gì đối với phụ nữ?).

LỰA CHỌN ĐỊA ĐIỂM BUỔI HÒA GIẢI

Địa điểm tiến hành buổi hòa giải 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.

Lựa chọn địa điểm hòa giải phải đáp ứng được các yêu cầu sau:

- ✓ An toàn và thân thiện với phụ nữ và trẻ em.
- ✓ Có các phương tiện cần thiết cho buổi hòa giải; các điều kiện cần thiết bảo đảm an toàn cho những người tham gia.
- ✓ Bảo đảm quyền riêng tư, bí mật cho các bên và hòa giải viên.

- ✓ Không tạo ra những chi phí phát sinh và gây bất lợi cho bất kỳ bên nào.
- ✓ Không sử dụng địa điểm gây khó khăn hoặc tạo cảm giác không thoải mái cho bất kỳ bên nào (ví dụ: Nhà riêng của hàng xóm sẽ ảnh hưởng đến sự riêng tư; trụ sở cơ quan sẽ tạo cảm giác không thoải mái...).

THÀNH PHẦN THAM DỰ BUỔI HÒA GIẢI

- 1) Người chủ trì buổi hòa giải: Nếu có từ 02 hòa giải viên trở lên thì phân công 01 người chủ trì; cố gắng đảm bảo có sự tham gia của hòa giải viên nữ.
- 2) Các bên mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật.
- 3) Người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan.
- 4) Người khác (do hòa giải viên hoặc các bên mời tham gia hòa giải. Hòa giải viên chỉ mời người khác (như trưởng họ, già làng, hàng xóm, người chứng kiến... khi được sự đồng ý của các bên; hoặc một bên mời người khác thì phải được sự đồng ý của bên còn lại).
- 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 bố trí hòa giải viên phù hợp.

Tăng sự hiện diện của hòa giải viên nữ 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 phụ nữ trong mâu thuẫn, tranh chấp thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở.

5.2.2. TIẾN HÀNH HÒA GIẢI

Trong quá trình hòa giải, hòa giải viên cần vận dụng các kiến thức, kỹ năng để 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 mang tính định kiến giới. Tùy từng trường hợp, bối cảnh cụ thể, hòa giải viên chủ động thực hiện buổi hòa giải phù hợp. Pháp luật về hòa giải ở cơ sở không quy định các bước cụ thể tiến hành một buổi hòa giải, do đó, hòa giải viên có thể tham khảo những bước cơ bản sau (không mang tính bắt buộc):

BƯỚC 1: BẮT ĐẦU BUỔI HÒA GIẢI

- (1) 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”.
- (2) 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, cân 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, thay đổi chiều hướng cuộc trao đổi để tạo không khí thoải mái, thay đổi cảm xúc của các bên.

**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; phân tích phong tục tập quán, truyền thống đạo đức tốt đẹp gắn với các vấn đề giới và bình đẳng giới; dẫn chiếu các quy định pháp luật áp dụng đối với từng bên tranh chấp.
- (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, có sự phân biệt đối xử về giới hay không?
- (3) Các bên trình bày phương án giải quyết tranh chấp của mình độc lập và bình đẳng. Nếu các bên không đưa ra phương án hoặc không thống nhất được phương án thì hòa giải viên gợi ý các phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp để các bên tham khảo.
- (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 các bên mâu thuẫn/tranh chấp suy nghĩ về những tác động, có thể ảnh hưởng đối với mỗi giới, đặc biệt là những ảnh hưởng đối với phụ nữ, trẻ em; phân tích những vấn đề bất bình đẳng giới trong vụ việc (nếu có).

5.2.3. KẾT THÚC HÒA GIẢI

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 các bên hoặc hòa giải viên 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 đề nghị Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ở cơ sở, phân tích giá trị pháp lý của quyết định công nhận kết quả hòa giải thành của Tòa án.

LƯU Ý:

- ✓ Không nên 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, có đảm bảo bình đẳng giới 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 thành.

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:* Trong việc thỏa thuận chia tài sản sau ly hôn, cuộc sống của phụ nữ và trẻ em sẽ như thế nào? Việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành có gì khó khăn đối với nam giới và phụ nữ? 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 giới, bình đẳng giới vào thực tiễn hòa giải của hòa giải viên đóng vai trò quan trọng đối với kết quả của cuộc hòa giải. Kết quả hòa giải thành không chỉ giúp giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn mà còn góp phần thực hiện công bằng xã hội và có ý nghĩa thiết thực 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 xem xét trong quá trình đưa ra các giải pháp giải quyết mâu thuẫn.

TRƯỜNG HỢP CÁC BÊN KHÔNG ĐẠT ĐƯỢC THỎA THUẬN (HÒA GIẢI KHÔNG THÀNH)

- 1) Trường hợp 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 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.
- 2) 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.

VÍ DỤ CỤ THỂ ÁP DỤNG QUY TRÌNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Nội dung vụ việc:

Bà H đã ngoài 70 tuổi, có hai người con là anh P (con trai cả) và chị K. Khi chị K đi lấy chồng, bà H sống cùng với vợ chồng anh P (vợ P là chị S). Trong thời gian sống cùng, vợ chồng anh P, chị S thường ngược đãi và đối xử không tốt với bà H nên chị K muốn đón bà H về ở với vợ chồng chị để chị tiện chăm sóc. Khi chị K tới nói chuyện thì vợ chồng anh P đã phản đối và cho rằng chị K đón bà H về nuôi là mong sau này bà để lại cho chị K thừa kế ngôi nhà mà vợ chồng anh P đang ở. Chị S còn khoá trái cửa buồng bà H lại, không cho bà ra ngoài gặp chị K. Mâu thuẫn, bất đồng giữa vợ chồng anh P và bà H, chị K ngày càng căng thẳng. Chị K đã nhờ Tổ hòa giải ở cơ sở trong thôn can thiệp, giúp chị giải quyết mâu thuẫn này.

1. Chuẩn bị hòa giải

- Hòa giải viên tiếp nhận vụ việc hòa giải, xác định vụ việc thuộc phạm vi được hòa giải ở cơ sở.
- Hòa giải viên gặp gỡ, tiếp xúc với các bên mâu thuẫn là bà H, chị K và anh P, chị S để nắm bắt các tình tiết của vụ việc, quan điểm, ý kiến, mong muốn của các bên, tức là tiến hành thu thập thông tin để có cơ sở tiến hành hòa giải.
- Nguồn thu thập thông tin: Thu thập thông tin có thể từ hàng xóm, con cháu, người họ hàng của các bên mâu thuẫn.
- Mục đích của việc thu thập thông tin: Làm sáng tỏ nhu cầu, mong muốn, nguyện vọng của mỗi bên; nắm được tính cách, thái độ, đặc điểm cá nhân, hành vi ứng xử của từng bên trong cuộc sống hàng ngày. Xác định vợ chồng anh P có hành vi, thái độ đối xử ngược đãi với bà H không? Bà H có tâm tư, nguyện vọng như thế nào, bà mong muốn ở với ai? Cần thu thập thêm thông tin từ những người xung quanh như họ hàng, hàng xóm để có chứng cứ khách quan cho việc giải quyết mâu thuẫn.
- Nghiên cứu, xác định các văn bản pháp luật có liên quan là cơ sở pháp lý giải quyết mâu thuẫn.

Với nội dung vụ việc trên, hòa giải viên cần xác định một số vấn đề chính sau:

- ✓ Nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn giữa chị K với vợ chồng anh P; cốt lõi của mâu thuẫn là gì?

- ✓ Hành vi của anh P, chị S có trái pháp luật và đạo đức không?
- ✓ Bà H có tâm tư, nguyện vọng, mong muốn gì?
- ✓ Chị K có quyền đưa mẹ đẻ về chăm sóc không?
- ✓ Hướng giải quyết mâu thuẫn và tác động của việc giải quyết mâu thuẫn đối với vợ chồng anh P, chị K và bà H?
- ✓ Điều gì có ý nghĩa lớn nhất khi các bên hiểu và thỏa thuận được với nhau về cách giải quyết mâu thuẫn?...

Lựa chọn địa điểm tiến hành buổi hòa giải

Trong vụ việc trên, việc lựa chọn địa điểm hòa giải có thể do các bên tranh chấp đề nghị hoặc do hòa giải viên đề nghị (địa điểm phải thuận lợi trong việc đi lại của các bên và thoải mái nhất cho các bên). Có thể là nhà của bà H và vợ chồng anh P đang ở.

Thành phần hòa giải

Xác định thành phần tham gia buổi hòa giải: Hòa giải viên, bà H, chị K, vợ chồng anh P, chồng chị K (nếu có) và trưởng họ hoặc người có uy tín trong họ...

2. Tiến hành hòa giải

Bước 1: Bắt đầu buổi hòa giải: Hòa giải viên chủ trì buổi hòa giải, nêu mục đích của buổi hòa giải: Nhằm hàn gắn tình cảm gia đình giữa mẹ với các con và giữa anh chị với em; xây dựng gia đình hạnh phúc, văn minh tiên tiến, trên thuận, dưới hòa.

Bước 2: Các bên trình bày nội dung sự việc

Hòa giải viên mời các bên trình bày nội dung vụ việc:

- Hòa giải viên mời chị K trình bày sự việc: Vì sao chị K muốn đưa bà H về nhà chị chăm sóc?
- Hòa giải viên mời anh P, chị S trình bày sự việc: Anh P chị S cần thông tin một cách chân thành, thẳng thắn về việc chăm sóc, nuôi dưỡng mẹ. Vì sao anh P, chị S không đồng ý cho chị K đón bà H về chăm sóc?
- Hòa giải viên mời bà H, đề nghị bà H cho biết nguyện vọng muốn ở với con nào? Mời bà H bày tỏ tâm tư, nguyện vọng, những cảm xúc, suy nghĩ của bà trước hành vi xử sự của các con. Nhằm giáo dục thiết thực và sâu sắc đối với vợ chồng anh P, chị S và chị K.

- Hòa giải viên mời chồng chị K (nếu có) phát biểu ý kiến, đặc biệt là việc đón bà H về ở cùng gia đình.

Bước 3. Phân tích vụ việc, nêu đạo đức, truyền thống văn hóa tốt đẹp và dẫn chiếu các qui định pháp luật

- Hòa giải viên phân tích đạo đức xã hội, phong tục, tập quán của địa phương liên quan mối quan hệ mẫu - tử: Đó là đạo hiếu lễ của con cái đối với cha mẹ, trách nhiệm phụng dưỡng cha mẹ già; anh chị em trong nhà nên yêu thương nhau, không nên vì vật chất, của cải mà đánh mất tình anh em ruột thịt (gà cùng một mẹ chớ hoài đá nhau, anh em như thể tay chân...). Tình cảm gia đình giữa cha mẹ và con cái, giữa anh chị em là điều thiêng liêng, đáng quý và trân trọng nhất, cần giữ gìn.
- Xác định mâu thuẫn: Do vợ chồng anh P đối xử không lễ độ, không tốt, có hành vi ngược đãi đối với mẹ làm chị K bức xúc muốn đón mẹ về để tiện chăm sóc, phụng dưỡng mẹ khi già yếu, ốm đau. Vợ chồng anh P không đồng ý cho chị K đón mẹ về chăm vì do lòng tham sợ mất ngôi nhà anh chị đang ở.
- Căn cứ pháp lý:
 - + Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014: Khoản 2 Điều 70 quy định: “Con có bổn phận yêu quý, kính trọng, biết ơn, hiếu thảo, phụng dưỡng cha mẹ, giữ gìn danh dự, truyền thống tốt đẹp của gia đình”; khoản 2 Điều 71 quy định: “Con có nghĩa vụ và quyền chăm sóc, nuôi dưỡng cha mẹ, đặc biệt khi cha mẹ mất năng lực hành vi dân sự, ốm đau, già yếu, khuyết tật; trường hợp gia đình có nhiều con thì các con phải cùng chăm sóc, nuôi dưỡng cha mẹ”.
 - + Luật Người cao tuổi, Điều 3 quy định: “Người cao tuổi được bảo đảm các nhu cầu cơ bản về ăn, mặc, ở, đi lại, chăm sóc sức khỏe; quyết định sống chung với con, cháu hoặc sống riêng theo ý muốn”; Điều 10 quy định: “Người có nghĩa vụ và quyền phụng dưỡng người cao tuổi là con, cháu của người cao tuổi và những người khác có nghĩa vụ nuôi dưỡng, cấp dưỡng theo quy định của pháp luật về hôn nhân và gia đình”.
 - + Bộ luật Dân sự năm 2015, Điều 610 quy định: “Mọi cá nhân đều bình đẳng về quyền để lại tài sản của mình cho người khác và quyền hưởng di sản theo di chúc hoặc theo pháp luật”...

Hòa giải viên đề nghị các bên trình bày quan điểm của mình về phương án giải quyết và thỏa thuận thống nhất cách thức thực hiện cụ thể đối với từng phương án.

- Hòa giải viên gợi ý các bên về những vấn đề sau:

1. Nếu bà H chuyển đến sống với chị K thì cần chuẩn bị những gì (dự đoán trước những việc cần phải làm như di chuyển bà H, đồ đạc của bà H; nhà chị K đã chuẩn bị chỗ ở cho bà H như thế nào? Các con chị K và chồng chị K có vui vẻ chấp nhận việc bà H về ở cùng không?...). Anh P sẽ chu cấp chăm nuôi mẹ như thế nào...?
2. Tiếp tục sống với vợ chồng anh P: Có những gì cần thay đổi để tránh tiếp tục phát sinh mâu thuẫn? Anh P, chị S cần rút kinh nghiệm trong việc cư xử với mẹ như thế nào? Chị K có quyền thăm nom, chăm sóc bà H và sẽ thực hiện quyền đó như thế nào? Chị K có phải đóng tiền cấp dưỡng hàng tháng cho bà H không?
3. Yêu cầu/mong muốn của bà H?

- Hòa giải viên phân tích vụ việc: Anh P, chị K đều là con của bà H nên cả hai anh em đều có nghĩa vụ chăm sóc, phụng dưỡng mẹ. Anh P không có quyền cấm chị K đón mẹ về ở chung, cũng như không có quyền cản trở bà H về ở chung với chị K. Việc chị S khóa cửa buồng, không cho bà H gặp chị K là hành vi trái pháp luật, vi phạm quyền tự do của cá nhân. Nếu vợ chồng anh P không thay đổi cách chăm sóc, đối xử với bà H, thì phải đồng ý cho bà H về ở chung với chị K để chị chăm sóc, phụng dưỡng chu đáo. Còn tài sản của bà H, bà muốn cho ai là quyền của bà. Nếu vợ chồng anh P không đồng ý thì sẽ vi phạm quy định của Luật Người cao tuổi, Luật Hôn nhân và gia đình, Bộ luật Dân sự và vi phạm về đạo đức xã hội, phong tục, tập quán của địa phương.

Bước 4. Kết thúc hòa giải:

Sau khi nghe hòa giải viên phân tích, vợ chồng anh P đã hiểu những việc làm không đúng của mình đối với mẹ, quyền và trách nhiệm theo pháp luật cũng như đạo lý của con cái đối với cha mẹ. Vợ chồng anh P mong bà H tha thứ và hứa sẽ chăm sóc, phụng dưỡng bà nếu bà tiếp tục chung sống với vợ chồng anh chị. Trường hợp bà H muốn đến nhà chị K sống, vợ chồng anh chị sẽ đồng ý để chị K đón bà H về chăm sóc.

Bà H đồng ý tha thứ cho vợ chồng anh P, song bà muốn về ở chung với chị K một thời gian để thay đổi không khí. Quan hệ giữa vợ chồng anh P với chị K cũng trở lại bình thường, các bên đều vui vẻ.

Với kết quả trên, hòa giải viên tuyên bố hòa giải thành, các bên có thể đề nghị lập văn bản thỏa thuận hòa giải thành theo qui định tại Điều 24 Luật Hòa giải ở cơ sở để làm cơ sở thực hiện.

Hòa giải viên giải thích cho các bên trách nhiệm tự giác thực hiện các thỏa thuận đã cam kết trong buổi hòa giải. Trong quá trình thực hiện thỏa thuận hòa giải thành, nếu một bên vì sự kiện bất khả kháng không thể thực hiện được thì có trách nhiệm trao đổi, thỏa thuận với bên kia và thông báo cho hòa giải viên.

Hòa giải viên có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành do mình trực tiếp giải quyết; kịp thời thông báo cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo Trường ban công tác Mặt trận những vấn đề phát sinh trong quá trình theo dõi, đôn đốc thực hiện.

PHẦN 6

THỰC HÀNH HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ NHẪM BẢO ĐẢM BÌNH ĐẲNG 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, cấu 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 TÌNH HUỐNG 1:

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. Anh/chị 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. Anh/chị 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 đĩa 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 được giao hòa giải vụ việc này, anh/chị 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 (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 năm 2006; chế tài (hành chính và hình sự) xử lý đối với người có hành vi bạo lực gia đình...
- ✓ Chỉ tổ chức buổi hòa giải khi có mặt đủ cả hai vợ chồng và hòa giải viên đã nắm rõ các thông tin liên quan.
- ✓ Trong quá trình hòa giải, 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-nổi 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 rời đi với hai bàn tay trắng. Tuy nhiên, anh Th không đồng ý. Hai bên xảy ra mâu thuẫn, tranh chấp.

CÂU HỎI GỢI Ý TÌNH HUỐNG 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, anh/chị 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 gia đình trong luật tục của người Rơ Măm).
 - ✓ Xác định thành phần tham gia hòa giải (già làng, trưởng bản, người có uy tín trong cộng đồng, người phiên dịch (nếu cần)...).
4. Đề xuất một số giải pháp đảm bảo tính nhạy cảm giới cho trường hợp trên?

TÌNH HUỐNG 3

Con gái Giàng S là Giàng Thị D - 15 tuổi, đang học trường nội trú dưới huyện. Một hôm, Giàng S bàn với vợ về chuyện gả chồng cho con gái. S quả quyết: “Tôi thấy thằng Ch trong thôn này là xứng đáng nhất, nó vừa to khoẻ lại con nhà giàu, bố mẹ nó có nhiều trâu, bò, lúa gạo. Bố mẹ nó đã gặp tôi để xin con mình về làm vợ thằng Ch rồi”. Nghe vậy, vợ Giàng S nói rằng: “Không được đâu, con D nhà mình còn nhỏ lắm, với lại nó đang học dưới huyện. Nó nói với tôi sau này sẽ đi học làm cô giáo mà”. Thấy vợ phản đối, Giàng S nổi cáu: “Tôi đã quyết rồi, con gái học nhiều làm gì, cái chữ có ăn được không? Con gái như quả bom nổ chậm ấy, lo lắm, nó phải lấy thằng Ch. Con gái trước sau chẳng đi lấy chồng, cần gì phải học nhiều!”

Do bất đồng ý kiến về việc bắt cháu D mới 15 tuổi đi lấy chồng, hai vợ chồng Giàng S đã xảy ra mâu thuẫn.

CÂU HỎI GỢI Ý TÌNH HUỐNG 3

1. Mâu thuẫn giữa vợ chồng anh Giàng S có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở không?
2. Mâu thuẫn giữa vợ chồng anh Giàng S là về vấn đề gì?
3. Nguyên nhân chính làm phát sinh mâu thuẫn giữa hai vợ chồng là gì?
4. Trong vụ việc trên, có vấn đề gì về giới phát sinh? Vấn đề giới đó ảnh hưởng trực tiếp đến ai? Ảnh hưởng theo hướng nào, tiêu cực hay tích cực? Vì sao?
5. Căn cứ pháp lý áp dụng để hòa giải trong vụ việc này?
6. Hòa giải viên cần xác định phương hướng hòa giải và cách giải quyết các vấn đề giới trong vụ việc trên như thế nào?



TÌNH HUỐNG 4

Năm 2013, anh Nguyễn Văn N kết hôn với chị Nguyễn Thị Đ và chung sống với nhau tại địa phương. Anh N được cha ruột là ông Nguyễn Văn B cho phần đất ở có diện tích 176m². Phần đất này được cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ngày 01/4/2014 đứng tên vợ chồng anh N, chị Đ. Thời điểm cấp giấy chứng nhận, trên phần đất có căn nhà với diện tích 54m², kết cấu cột bê tông, mái tôn, nền gạch tàu, vách tôn. Từ năm 2015, vợ chồng anh N và chị Đ thường xuyên đi làm ăn xa, ít khi về nhà, nên ông B nói chị P là chị ruột của anh N qua ở, quản lý và sử dụng. Ngày 19/5/2018, anh N chết, chị Đ cùng các con trở về quê sinh sống và tiến hành sửa chữa lại căn nhà của vợ chồng được cho trên. Tuy nhiên, chị P cản trở, không cho chị Đ thực hiện sửa chữa nhà vì cho rằng nhà này do chị quản lý, sử dụng từ lâu, hiện anh N đã chết nên chị Đ không có quyền gì đối với căn nhà và đất này. Hai bên phát sinh tranh chấp.

CÂU HỎI GỢI Ý TÌNH HUỐNG 4

1. Trường hợp vụ việc này có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở không?
2. Vụ việc này có phát sinh vấn đề giới không? Đó là vấn đề gì?
3. Mâu thuẫn cốt lõi trong vụ việc này là gì?
4. Xác định cơ sở pháp lý để giải quyết mâu thuẫn?
5. Hướng giải quyết mâu thuẫn này? Cách giải quyết mâu thuẫn đó ảnh hưởng thế nào đến các bên tranh chấp?

TÌNH HUỐNG 5

Anh Tiến và chị Vân kết hôn từ năm 2015. Hai anh chị có hai con chung. Anh Tiến làm giám đốc một doanh nghiệp nên thu nhập khá cao. Chị Vân làm nhân viên văn phòng nên thu nhập ở mức trung bình. Hai vợ chồng có một khoản tiết kiệm 600 triệu đồng, gửi ngân hàng đứng tên chị Vân. Khi mẹ bị ốm nặng phải vào bệnh viện cấp cứu, chị Vân đã rút 100 triệu từ sổ tiết kiệm để lo chữa bệnh cho mẹ nhưng không nói cho anh Tiến biết. Một thời gian sau, anh Tiến hỏi đến tiền tiết kiệm mới biết việc này. Anh Tiến rất bức mình vì cho rằng chị Vân đã tự tiện tiêu tiền, không hỏi ý kiến anh, không coi anh ra gì. Còn chị Vân cho rằng đây là tiền chung của vợ chồng nên chị cũng có quyền chi tiêu. Hai anh chị đã cãi nhau và phát sinh mâu thuẫn.

Tổ hòa giải sẽ giải quyết vụ việc này như thế nào?

CÂU HỎI GỢI Ý TÌNH HUỐNG 5

1. Vụ việc trên có thuộc phạm vi hòa giải cơ sở không?
2. Vụ việc trên có vấn đề giới không?
3. Nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn giữa hai bên trong vụ việc này?
4. Mâu thuẫn chính của vụ việc này là gì?
5. Cơ sở pháp lý để giải quyết mâu thuẫn?
6. Hòa giải viên giải quyết mâu thuẫn này như thế nào?

TÌNH HUỐNG 6

Gia đình bác P sinh được 5 người con (3 trai, 2 gái). Năm 2019, vợ bác P ốm đau và qua đời. Bác P ở và sống chung với người con cả là anh S. Năm nay đã 80 tuổi, bác P muốn để lại tài sản là 30 ha đất rừng (trồng cây keo đã được cấp sổ lâm bạ) cho các. Anh S thì cho rằng: "bố ở với tôi thì tài sản thuộc về tôi, vì tôi có công chăm sóc bố". Hai anh con trai còn lại có ý kiến: "là con trai thì chúng tôi phải được chia đều, còn M và Y là con gái đã đi lấy chồng thì không được hưởng tài sản". Bác P chưa biết xử lý thế nào, do vậy các con trai và con gái của bác P thường xuyên cãi vã nhau, ảnh hưởng tới tình cảm anh, chị, em trong gia đình và trật tự của thôn.

Bác P muốn nhờ tổ hòa giải can thiệp để giải thích cho các con của bác hiểu và giữ gìn hòa thuận và bình yên trong gia đình. Vậy tổ hòa giải sẽ giải quyết vụ việc này như thế nào?

CÂU HỎI GỢI Ý TÌNH HUỐNG 6

1. Vụ việc này có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở không?
2. Trong tình huống trên có phát sinh vấn đề về giới không? Đó là vấn đề gì?
3. Mâu thuẫn giữa các con của bác P là gì? Nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn?
4. Quan hệ pháp luật trong vụ việc này là gì?
5. Xác định căn cứ pháp lý giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp trong vụ việc trên?
6. Hòa giải viên sẽ giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn giữa các con bác P như thế nào để phù hợp với pháp luật vừa đảm bảo quyền lợi bình đẳng cho các con bác P?

TÌNH HUỐNG 7

Đất của nhà anh Q và đất của nhà chị B liền kề nhau. Năm 2008 anh Q xây một căn nhà cấp 4 trên nền đất nhà mình, nhưng cách với ranh giới đất nhà chị B khoảng 1m. Năm 2012, chị B làm nhà 3 tầng sát với ranh giới đất nhà anh Q. Năm 2019, khi anh Q phá dỡ nhà cấp 4 để xây lại nhà thì phát hiện móng của nhà chị B làm sau đã lấn sang nền đất của nhà anh Q khoảng 10 cm, kéo dài theo chiều dài thửa đất giữa hai nhà và theo móng nhà của nhà chị B là 10m. Từ phần tường xây nổi lên trên mặt đất vẫn trong ranh giới đất của nhà chị B nên anh Q không biết là chị B đã lấn sang phần đất nhà anh 10cm khi xây móng nhà. Anh Q rất bức xúc, hai bên lời qua tiếng lại cãi nhau gay gắt, không bên nào chịu bên nào. Cả anh Q và chị B cùng yêu cầu tổ hòa giải của thôn giải quyết tranh chấp.

CÂU HỎI GỢI Ý TÌNH HUỐNG 7

1. Vụ việc trên có thuộc phạm vi của hòa giải ở cơ sở không?
2. Trong vụ việc trên có vấn đề giới không?
3. Mâu thuẫn chính giữa hai bên trong vụ việc này là gì? Nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn?
4. Quan hệ pháp luật trong vụ việc trên là gì?
5. Xác định các căn cứ pháp lý là cơ sở giải quyết tranh chấp trên?
6. Hòa giải viên có thể có những cách giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn trên như thế nào?

TÌNH HUỐNG 8

Ông O, 76 tuổi và bà T, 75 tuổi là chị em con bá con dì, hai nhà liền nhau. Buổi chiều, cô E là con dâu út của bà T trồng mấy chục cây cà giống, đến sớm hôm sau đột nhiên mất hết không còn lấy một mầm. Vốn không ưa nhau từ trước, cô E ngờ cô B - dâu trưởng của ông O nhổ phá. Lúc đầu họ chỉ chửi bóng gió, sau đó người nhà bà T đắp cái rãnh thoát nước ao nhà ông O chảy qua đất bà T. Rãnh đắp vào, khơi ra mấy bận rồi bịt hẳn. Một hôm, sau khi đi dự đám cưới về, cô B rảo chân vượt qua bà T, nhổ nước miếng xuống đường. "A, con này lão, mày nhổ vào mặt tao hử!?" - Bà T gào lên. "Mặt bà là cái nõ gì mà tôi nhổ!" - Cô B lầm bầm bỏ đi. Tin trên nhanh chóng lan truyền, khắp họ kéo đến hình thành hai phe xông vào nhau, gây mất trật tự thôn xóm. Trường hợp này, khi nhận được thông tin vụ việc, hòa giải viên sẽ giải quyết như thế nào?

CÂU HỎI GỢI Ý TÌNH HUỐNG 8

1. Xác định nội dung tranh chấp trong vụ việc trên? Nguyên nhân phát sinh tranh chấp?
2. Vụ việc trên có phát sinh vấn đề giới không?
3. Căn cứ pháp lý để giải quyết tranh chấp trên?
4. Các phương án giải quyết tranh chấp trong vụ việc trên?

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 được thực hiện thông qua tất cả các giác quan. Qua giao tiếp, con người có sự gắn kết với người khác, với cộng đồng và xã hội và nhờ đó đáp ứng được các nhu cầu của mình trong cuộc sống.

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 nhu cầu có tính bản năng và 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.

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

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, điệu bộ, nét mặt, hành động...

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 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

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.

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:** 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, dẫn dắt việc trình bày của người nói một cách có chủ ý và khiến cho người nói cảm thấy bạn đang thực sự quan tâm.

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 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://phanhoichinhhsach.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