

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG

TẬP BÀI GIẢNG

MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ CÔNG TÁC HÒA GIẢI CƠ SỞ

NGÀNH: DỊCH VỤ PHÁP LÝ

(Áp dụng cho trình độ Trung cấp)

LƯU HÀNH NỘI BỘ

Năm 2017

LỜI NÓI ĐẦU

Công tác hòa giải ở cơ sở là một trong những môn học rèn luyện kỹ năng quan trọng cho học sinh trong chương trình đào tạo trung cấp pháp lý đã được Bộ giáo dục – Đào tạo và Trường Cao đẳng Cộng đồng Lào Cai phê duyệt.

Nhằm đáp ứng nhu cầu nghiên cứu, học tập môn học này của học sinh, Trường Cao đẳng Cộng đồng Lào Cai tổ chức biên soạn tập bài giảng môn Công tác hòa giải ở cơ sở trên cơ sở hệ thống các văn bản pháp luật hiện hành của Nhà nước và các kinh nghiệm được tổng kết trong thực tế.

Nội dung gồm 3 phần:

Phần I. Lý luận chung

Cung cấp cho học sinh hệ thống kiến thức pháp luật hiện hành về hòa giải ở cơ sở, như: Khái niệm, đặc điểm; nguyên tắc, phạm vi, phương pháp và các bước tiến hành hòa giải; quy trình bầu, miễn nhiệm tổ viên, tổ trưởng tổ hòa giải; vai trò của các cơ quan trong quản lý nhà nước về hoạt động hòa giải ở cơ sở.

Phần II. Kinh nghiệm hòa giải thông qua một số vụ việc cụ thể

Hy vọng rằng tập bài giảng này sẽ là tài liệu học tập quan trọng cho học sinh trong quá trình học tập và làm việc trong lĩnh vực hòa giải cơ sở.

Mặc dù tác giả đã có nhiều cố gắng trong quá trình biên soạn nhưng không tránh khỏi hạn chế, khiếm khuyết nhất định, mong nhận được sự góp ý, phê bình của bạn đọc nhằm làm cho tập bài giảng được hoàn thiện hơn trong những lần tái bản sau.

Tác giả

Giảng viên: Mai Thị Lan Hương – Khoa Pháp lý

TẬP BÀI GIẢNG

MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

Mục tiêu của môn học:

- Về kiến thức: Sau khi học xong môn học này người học đạt được: các kỹ năng, nghiệp vụ cơ bản về công tác hoà giải tại cơ sở để có thể tham mưu và trực tiếp thực hiện trên thực tế.

- Về kỹ năng:

+ Có phương pháp tiếp cận khoa học, kỹ năng phân tích, đánh giá các vấn đề pháp luật - xã hội - pháp lý.

+ Kỹ năng phổ biến, giáo dục pháp luật cho người dân thông qua công tác hòa giải cơ sở; xây dựng và triển khai các kế hoạch hòa giải ở cơ sở;

+ Thực hiện công tác hòa giải ở cơ sở; tham mưu trong việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đối ở cơ sở; quản lý và khai thác có hiệu quả tủ sách pháp luật ở cơ sở

+ Có tinh thần làm việc nghiêm túc, khoa học, trách nhiệm với công việc được giao và có tinh thần làm việc hợp tác, phối hợp với người khác và trong tập thể.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Người học phải có ý thức nghiêm túc tiếp thu và nghiên cứu kiến thức của các môn học cơ sở, chuyên ngành về luật. Có nhận thức đúng đắn về vai trò của môn học.

PHẦN I. LÝ LUẬN CHUNG

Bài 1: KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM CỦA CÔNG TÁC HÒA GIẢI CƠ SỞ

1. 1. Khái niệm và đặc điểm

1.1.1 Khái niệm

Tồn tại xã hội có sự chi phối, tác động qua lại của những mối quan hệ. Có nhiều dạng quan hệ trong đời sống hàng ngày như: Quan hệ xã hội, quan hệ kinh tế, quan hệ gia đình... Sự tác động ấy biểu hiện bằng tính xen kẽ đa chiều. Trong quá trình đó hệ quả và phát triển của quan hệ là những hành vi. Hành vi đó có thể phù hợp, có thể chưa phù hợp với môi trường xã hội nào đó. Hay, do sự khác biệt về nhận thức, quan điểm, lợi ích kinh tế, tính cách... nên việc nảy sinh mâu thuẫn tranh chấp là điều tất yếu. Những mâu thuẫn trên có thể giải quyết bằng một trong các hình thức sau:

- Thông qua hoà giải ở cơ sở.
- Thông qua việc giải quyết của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền như: Toá án nhân dân, cơ quan hành chính các cấp...
- Thông qua việc giải quyết của các cơ quan như: Trọng tài kinh tế, Trọng tài lao động.
- Đơn phương tránh xung đột hoặc hành động trực tiếp để bảo vệ hay từ bỏ các quyền và lợi ích của mình trong các mâu thuẫn, tranh chấp.
- Tự thoả thuận của các bên để chấm dứt mâu thuẫn, tranh chấp.

Như vậy hoà giải ở cơ sở là một trong những hình thức quan trọng để giải quyết vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ trong cộng đồng dân cư. Hoạt động hoà giải ở cơ sở đã trở thành một truyền thống tốt đẹp; góp phần củng cố tinh thần đoàn kết cộng đồng, xây dựng tinh thần tương thân tương ái của dân tộc ta và không ngừng được hoàn thiện phát triển phù hợp với yêu cầu của đời sống xã hội.

Theo Điều 2 Luật Hòa giải cơ sở thì:

“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 các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật theo quy định của pháp luật”, bên cạnh đó cũng giải thích các thuật ngữ như:.

Cơ sở là thôn, làng, ấp, bản, buôn, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố và cộng đồng dân cư khác (sau đây gọi chung là thôn, tổ dân phố).

Các bên là cá nhân, nhóm cá nhân, gia đình, nhóm gia đình, tổ chức có mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật theo quy định của Luật này.

Hòa giải viên là người được công nhận theo quy định của Luật này để thực hiện hoạt động hòa giải ở cơ sở.

Tổ hòa giải là tổ chức tự quản của nhân dân được thành lập ở cơ sở để hoạt động hòa giải theo quy định của Luật này.

1.1.2. Đặc điểm của hoà giải ở cơ sở

a. Về nội dung và phạm vi

Hoà giải ở cơ sở là một hình thức giải quyết những vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ trong nhân dân mà pháp luật không bắt buộc phải giải quyết theo thủ tục qui định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

b. Về chủ thể

Người tiến hành hoà giải là một hoặc một số tổ viên tổ hoà giải hay cá nhân khác do tổ viên tổ hoà giải mời hoặc thành viên của các tổ chức thích hợp khác của nhân dân ở thôn, xóm, bản, tổ dân phố và các cụm dân cư.

Hoạt động hoà giải ở cơ sở xuất hiện khi các bên vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ không tự giải quyết được các tranh chấp và mâu thuẫn mà cần có cá nhân hoặc tổ chức làm trung gian đưa ra những ý kiến phân tích có tính thuyết phục để các bên tự nguyện lựa chọn cách xử sự theo đúng quy định của pháp luật, phù hợp với quy phạm đạo đức, phong tục tập quán tốt đẹp của dân tộc.

c. Về phương pháp

Người tiến hành hoà giải có thể vận dụng một hay nhiều phương pháp cùng lúc như: giải thích, hướng dẫn, giúp đỡ, thuyết phục các bên hiểu và tự nguyện tuân thủ quy định pháp luật nào đó, hay áp dụng phong tục tập quán tốt đẹp của dân tộc nhằm hướng tới mục đích cuối cùng là sự đồng thuận giữa các bên về chấm dứt mâu thuẫn, tự giác thực hiện những cam kết của họ sau khi đã được hoà giải thành.

Cách thức hoà giải trên được thực hiện trên cơ sở sự hợp tác, cởi mở, chân thành của các bên, chứ không phải là hoạt động " phán xét", hay "xét xử"; áp đặt ý chí hay " chụp mũ" của người làm công tác hoà giải ở cơ sở.

d. Về trình tự thủ tục

Hoà giải không tiến hành theo một trình tự, thủ tục bắt buộc nào. Người tiến hành hoà giải có thể lựa chọn những hình thức, biện pháp hoà giải phù hợp với từng vụ việc. Trong quá trình hoà giải, hoà giải viên có thể trực tiếp gặp gỡ từng bên hoặc cả hai bên; trực tiếp trao đổi nhằm làm rõ vụ việc và hướng dẫn các bên tự thoả thuận phương án giải quyết chấm dứt hành vi vi phạm ở bất kỳ thời điểm thích hợp nào.

e. Về kết quả hòa giải

Kết quả của hoạt động hoà giải ở cơ sở là sự thoả thuận tự nguyện giữa các bên để giải quyết các bất đồng do vi phạm pháp luật nhỏ hay tranh chấp nhỏ gây ra như: chấm dứt hành vi vi phạm, giải toả những thắc mắc, bất đồng trong quan niệm sống, ứng xử...phù hợp với quy định của pháp luật, truyền thống đạo đức, phong tục tập quán tốt đẹp của xã hội. Kết quả hoà giải là vụ việc được giải quyết ổn thoả thông qua hình thức cam kết thoả thuận miệng hoặc có thể được ghi thành biên bản nếu các bên có mâu thuẫn tranh chấp yêu cầu.

1.2.Ý nghĩa, mô hình của tổ chức hòa giải cơ sở

1.2.1. Ý nghĩa

- Hoà giải ở cơ sở có ý nghĩa rất to lớn trong việc tháo gỡ những rắc rối tại cộng đồng dân cư, phát huy tình cảm tương thân tương ái; tránh những vi phạm pháp luật đáng tiếc có thể xảy ra.

- Nhằm giải quyết kịp thời, tại chỗ những vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ trong nội bộ nhân dân, không để những mâu thuẫn, tranh chấp đơn giản trở thành lớn, phức tạp; ngăn ngừa mầm mống phát sinh tội phạm hình sự, tranh chấp phức tạp về dân sự và các vi phạm pháp luật khác; hạn chế đơn thư khiếu kiện của dân, tiết kiệm thời gian, công sức tiền bạc của Nhà nước và của nhân dân; củng cố và nâng cao niềm tin của nhân dân vào chủ trương đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; giữ gìn kỷ cương xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển sản xuất, nâng cao đời sống, phát huy dân chủ và thực hiện công bằng xã hội ở cơ sở.

- Góp phần giữ gìn tình làng nghĩa xóm, xây dựng nếp sống văn minh, gia đình văn hoá ở cơ sở, củng cố khối đoàn kết cộng đồng, phát huy vai trò và khả năng to lớn của nhân dân trong việc giải quyết các vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ nói riêng cũng như trong quản lý Nhà nước, quản lý xã hội nói chung.

- Góp phần vào việc phổ biến, giáo dục pháp luật, tư vấn pháp luật, trợ giúp pháp lý, từng bước nâng cao ý thức sống và làm theo Hiến pháp và pháp luật của nhân dân; đồng thời thông qua hoạt động hoà giải phát hiện những mâu thuẫn, chông chéo và những điểm không phù hợp với thực tế của các quy phạm pháp luật để từ đó có những kiến nghị chuyển đến các cơ quan chức năng đề nghị điều chỉnh cho phù hợp.

1.2. 2. Mô hình của tổ chức hoà giải ở cơ sở

Hoà giải ở cơ sở được thực hiện thông qua hoạt động của tổ hoà giải hoặc các tổ chức thích hợp khác của nhân dân ở thôn, xóm, bản, ấp, tổ dân phố và các cụm dân cư khác phù hợp với pháp luật, đạo đức xã hội và phong tục tập quán tốt đẹp của nhân dân.

Hoạt động hoà giải ở cơ sở không phải do cơ quan nhà nước hay tổ chức chuyên môn nghề nghiệp thực hiện mà do *Tổ hoà giải* hoặc *các tổ chức thích hợp khác của nhân dân* (Mặt trận Tổ quốc, Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ, Hội cựu chiến binh, Hội nông dân Việt Nam), ở thôn, xóm, bản, tổ dân phố, cụm dân cư thực hiện. Trong đó, tổ hoà giải ở cơ sở là tổ chức tự quản của nhân dân, do nhân dân bầu ra. Công tác hoà giải ở cơ sở chủ yếu là “*hướng dẫn, thuyết phục, dàn xếp, giúp đỡ*” chứ không phải bằng “*phán xét, quyết định hay quyền lực*” của các cơ quan nhà nước, không do cơ quan nhà nước thực hiện. Bản chất của công tác hoà giải là một hình thức tự quản của nhân dân.

Tổ hoà giải ở cơ sở là tổ chức tự quản của nhân dân được thành lập ở thôn, xóm, bản ấp, tổ dân phố và các cụm dân cư khác để thực hiện hoặc tổ chức thực hiện việc hoà giải những việc vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ trong nhân dân theo quy định của pháp luật.

Tổ hoà giải có tổ trưởng và các tổ viên do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc xã, phường, thị trấn phối hợp với các tổ chức thành viên của Mặt trận lựa chọn, giới thiệu để nhân dân bầu và do Ủy ban nhân dân cùng cấp công nhận. Mỗi Tổ hoà giải có từ ba tổ viên trở lên. Căn cứ đặc điểm, tình hình cụ thể của cụm dân cư và kết quả cuộc họp thôn, xóm, bản, tổ dân phố, kết quả cuộc họp chủ hộ hoặc kết quả phiếu lấy ý kiến chủ hộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn quyết định số lượng Tổ hoà giải ở địa phương. Thành viên của Tổ hoà giải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có uy tín trong nhân dân, có khả năng thuyết phục, có tinh thần tự nguyện và do chính nhân dân bầu lên.

Như vậy, tổ hoà giải là một tổ chức quần chúng của nhân dân, do dân bầu ra và được thành lập ở cơ sở thôn, xóm, bản, tổ dân phố hoặc cụm dân cư... Về bản chất tổ hoà giải là tổ chức quần chúng, không phải là tổ chức chính quyền, được thành lập để hoà giải tại chỗ, thường xuyên, kịp thời các vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ trong nhân dân, góp phần tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho nhân dân ở cơ sở, nhằm chủ động ngăn ngừa vi phạm pháp luật, hạn chế các vụ việc phải đưa ra Tòa án giải quyết.

1.3. Vai trò của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên trong công tác hoà giải ở cơ sở

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam là tổ chức liên minh chính trị, liên hiệp tự nguyện của tổ chức chính trị, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội và các cá nhân tiêu biểu trong các giai cấp, các tầng lớp xã hội, các dân tộc, các tôn giáo và người Việt Nam định cư ở nước ngoài. Đồng thời, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam là bộ phận của hệ thống chính trị nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo là cơ sở chính trị của chính quyền nhân dân, nơi thể hiện ý chí, nguyện vọng, tập hợp khối đại đoàn kết toàn dân, phát huy quyền làm chủ của nhân dân, nơi hiệp thương, phối hợp và thống nhất hành động của các thành viên, góp phần giữ vững độc lập dân tộc, chủ quyền quốc gia, toàn vẹn lãnh thổ, thực hiện thắng lợi sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước vì mục tiêu dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh.

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam là tổ chức có mạng lưới rộng khắp, hoạt động theo nguyên tắc tự nguyện, hiệp thương dân chủ, phối hợp và thống nhất hành động, quy tụ, tập hợp đông đảo quần chúng nhân dân tham gia xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân, tăng cường sự nhất trí về chính trị và tinh thần trong nhân dân; tuyên truyền, động viên nhân dân phát huy quyền làm chủ, thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, nghiêm chỉnh thi hành Hiến pháp và pháp luật... Việc xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân, tuyên truyền, phổ biến cho nhân dân tự giác chấp hành đường lối, chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước cũng là một trong những mục tiêu đặt ra đối với công tác hoà giải ở cơ sở. Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam năm 2014 đã quy định một trong những nhiệm vụ của Mặt trận Tổ quốc các cấp trong tuyên truyền, vận động nhân dân thực hiện quyền làm chủ, thi hành chính sách, pháp luật, đó là: Tham gia hoạt động hoà giải ở cơ sở theo quy định của pháp luật về hoà giải. Bên cạnh đó, với tính chất là tổ chức gần gũi, có

tầm ảnh hưởng sâu rộng và chi phối đến nhiều mặt của đời sống cộng đồng dân cư, quy tụ một lực lượng đông đảo các thành phần xã hội tham gia, Mặt trận Tổ quốc có lợi thế rất lớn khi tham gia công tác hoà giải ở cơ sở.

Ngoài ra, xuất phát từ vị trí, vai trò quan trọng của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên đối với công tác hoà giải ở cơ sở, Luật Mặt trận tổ quốc cũng quy định rất rõ trách nhiệm của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp và các tổ chức thành viên của Mặt trận:

1. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp tham gia quản lý nhà nước về hòa giải ở cơ sở; vận động tổ chức, cá nhân chấp hành pháp luật, giám sát việc thực hiện pháp luật về hòa giải ở cơ sở; phối hợp kiểm tra, sơ kết, tổng kết và khen thưởng về hòa giải ở cơ sở.

Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp tham gia tổ chức thực hiện pháp luật về hòa giải ở cơ sở.

2. Các tổ chức thành viên của Mặt trận trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm thực hiện hoạt động hòa giải ở cơ sở theo quy định của pháp luật.

Trong việc hoà giải tranh chấp đất đai, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cũng có vai trò rất quan trọng Luật đất đai năm 20014 quy định: Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn có trách nhiệm phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, các tổ chức xã hội khác để hoà giải tranh chấp đất đai.

Vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc trước hết thể hiện trong việc phối hợp với các cơ quan nhà nước hữu quan xây dựng, củng cố Tổ hoà giải và các tổ chức hoà giải khác của nhân dân tại địa bàn. Lựa chọn, giới thiệu những người tiêu biểu, đủ tiêu chuẩn là tổ viên Tổ hoà giải để nhân dân bầu. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc xã, phường, thị trấn phối hợp với các tổ chức thành viên của Mặt trận lựa chọn, giới thiệu để nhân dân bầu tổ viên Tổ hoà giải. Đây là một thủ tục không thể thiếu để đảm bảo tính khách quan, chính xác và đúng đắn trong quyết định lựa chọn thành viên của Tổ hoà giải. Việc lựa chọn, giới thiệu người của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt nam phải được tiến hành trên cơ sở sự đánh giá, nhận xét về năng lực, phẩm chất, thái độ, tinh thần tham gia... trên thực tế của cá nhân đối với tập thể, cụ thể là việc tham gia các hoạt động, phong trào và hiệu quả công việc mà cá nhân đảm nhận tại địa phương; uy tín của cá nhân được lựa chọn; đảm bảo sự thống nhất ý kiến với các tổ chức thành viên... Sau khi đã có kết quả lựa chọn, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tiến hành giới thiệu, công bố danh sách các cá nhân tiêu biểu đã được chọn lựa để nhân dân bầu. Việc lựa chọn, giới thiệu người của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc có tác dụng quan trọng đến việc tổ chức và thành lập Tổ hoà giải, tổ viên Tổ hoà giải tạo tiền đề để Tổ hoà giải, tổ viên Tổ hoà giải hoạt động có chất lượng và hiệu quả.

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên còn giúp đỡ, tạo điều kiện về nhân lực (con người), về tinh thần (động viên, khuyến khích, thuyết phục)

đối với công tác hoà giải ở cơ sở, đồng thời tham gia hoà giải trực tiếp các vụ việc, các tranh chấp, xích mích trong nhân dân. Thông qua mạng lưới của mình, Mặt trận Tổ quốc đã cung cấp và bổ sung cho các tổ hoà giải lực lượng hoà giải viên đồng đảo. Thành viên tham gia Mặt trận Tổ quốc trước hết là những người có tâm huyết, có năng lực và uy tín đối với nhân dân. Bởi vậy, khi tham gia hoạt động hoà giải họ sẽ phát huy hết khả năng cũng như uy tín của mình để vận dụng trong các tình huống hoà giải, mang lại hiệu quả hoà giải thành cao. Mặt khác, là tổ chức của quần chúng nhân dân, ảnh hưởng của Mặt trận Tổ quốc rất tích cực tới bộ máy chính quyền các cấp, nhất là ở cấp cơ sở. Qua những tác động tích cực của Mặt trận Tổ quốc sẽ hướng chính quyền cơ sở giành nhiều sự quan tâm cũng như đầu tư cho công tác hoà giải, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác này. Thực tế đã cho thấy những địa phương nào thu hút được sự quan tâm của chính quyền sở tại đối với công tác hoà giải, thì nơi đó hoạt động hoà giải thực sự phát huy hiệu quả thiết thực, là cầu nối của tình làng, nghĩa xóm, là sợi dây gắn kết con người, mang lại sự hoà hiếu, hoà thuận trong nhân dân.

Bên cạnh đó, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam còn phối hợp với các cơ quan hữu quan tham gia hướng dẫn hoạt động hoà giải về nghiệp vụ, về cơ cấu tổ chức... và phối hợp tiến hành sơ kết, tổng kết công tác hoà giải ở cơ sở.

Bài 2. Nguyên tắc phối hợp giữa cơ sở

2.1. Nguyên tắc của hợp tác ở cơ sở

2.1.1. Khái niệm

Nguyên tắc hoà giải là những quan điểm, tư tưởng chỉ đạo mà khi tiến hành hoạt động hoà giải phải tuân thủ một cách đầy đủ, toàn diện và nghiêm túc

2.1.2. Các nguyên tắc hòa giải

- Hoà giải phải phù hợp với đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, đạo đức xã hội và phong tục, tập quán tốt đẹp của nhân dân

Khi giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp nhỏ trong nhân dân nếu như người hoà giải chỉ căn cứ vào các chuẩn mực đạo đức truyền thống của dân tộc, phong tục tập quán của địa phương, dòng họ để dàn xếp các mâu thuẫn, tranh chấp thì chưa đủ và không hiệu quả. Các vụ việc nếu chỉ dừng lại ở các quy phạm đạo đức để hoà giải thì chưa hẳn đã mang lại kết quả tích cực và thoả đáng. Một vụ việc chỉ được giải quyết dứt điểm và có hiệu quả cao khi người hoà giải bên cạnh việc căn cứ vào các chuẩn mực đạo đức, phong tục, tập quán còn cần phải nắm vững và vận dụng đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nhất là những quy định pháp luật liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân.

Để thực hiện nguyên tắc này, tổ viên Tổ hoà giải phải nắm vững đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước. Trước hết, cần nắm vững quy định của pháp luật *liên quan trực tiếp đến công tác hoà giải ở cơ sở* như pháp luật dân sự (*quan hệ tài sản, quan hệ hợp đồng dân sự, nghĩa vụ dân sự, thừa kế,...*), pháp luật hôn nhân và gia đình (*quyền và nghĩa vụ của vợ chồng, quan hệ cha mẹ, con,*

nhận nuôi con nuôi, ly hôn, yêu cầu cấp dưỡng...), pháp luật về đất đai (quyền và nghĩa vụ của người sử dụng đất...), pháp luật hành chính và pháp luật hình sự...

Bên cạnh việc hoà giải theo đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, hoà giải viên cần phải kết hợp với các *quy phạm đạo đức, phong tục, tập quán tốt đẹp* của nhân dân. Pháp luật được thể hiện ở hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành. Phong tục, tập quán thường được thể hiện hoặc bằng ngôn ngữ như luật tục của đồng bào các dân tộc thiểu số, các hương ước, quy ước làng, bản, thôn, ấp, cụm dân cư, tổ dân phố, hoặc bằng các thói quen ứng xử dưới dạng các hành động cụ thể. Phong tục, tập quán được áp dụng phải là phong tục tập quán tốt đẹp, không trái với pháp luật và quy tắc xây dựng nếp sống mới. Nếu phong tục, tập quán đã được quy định trong các hương ước, quy ước làng thì phải được Chủ tịch Uỷ ban nhân dân cấp huyện phê duyệt thực hiện. Đối với các hủ tục, tập quán lỗi thời thì tuyệt đối không được vận dụng để hoà giải.

- Hoà giải phải tôn trọng sự tự nguyện của các bên, không bắt buộc, áp đặt các bên tranh chấp phải tiến hành hoà giải

Đây là một trong những *nguyên tắc cơ bản của hoà giải ở cơ sở*. Vì bản chất của hoà giải ở cơ sở là việc hướng dẫn, giúp đỡ, thuyết phục các bên tranh chấp đạt được thoả thuận trên cơ sở tự nguyện. Nguyên tắc này nhằm bảo đảm *quyền tự định đoạt* của các bên có tranh chấp trong việc giải quyết các vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ.

Người làm công tác hoà giải phải hiểu được tâm lý của những người đang có mâu thuẫn, tranh chấp, vì giữa những người đó thường có những lý lẽ cho rằng mình đúng và không chấp nhận lý lẽ của bên kia. Do đó, khi hoà giải, tổ viên tổ hoà giải phải giúp họ bình tĩnh, tỉnh táo để nhìn nhận ra sự thật, thấy rõ cái đúng, cái sai của cả hai bên. Chỉ khi nào họ hiểu đúng đắn và thông cảm với nhau thì họ mới tự nguyện cùng nhau giải quyết mọi mâu thuẫn.

Tuy nhiên có những trường hợp, nếu tiến hành hoà giải các bên có thể chưa chấp nhận ngay thì tổ viên tổ hoà giải phải dùng phương pháp thuyết phục để hai bên đi đến thoả thuận mà không được tìm cách áp đặt.

Một trong những phương pháp để hai bên đi đến thoả thuận trong trường hợp họ không chấp nhận thì tổ viên tổ hoà giải phải nhờ đến sự trợ giúp của người đại diện chính quyền như công an hay đại diện của tổ chức xã hội để tạo nên một tâm lý nhất định đối với một hoặc các bên tranh chấp, để họ đồng ý chấp nhận việc hoà giải. Đương nhiên sự tác động tâm lý này không được mang tính ép buộc mà chỉ là sự hỗ trợ cho hoà giải viên thực hiện thành công việc hoà giải.

- Hoà giải phải khách quan, công minh, có lý, có tình, giữ bí mật thông tin đời tư của các bên tranh chấp, tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của người khác, không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng

Thông thường khi mâu thuẫn xảy ra, mỗi bên tranh chấp đều đưa ra lý lẽ để tự bảo vệ mình cho mình là đúng, không nhìn nhận được cái sai của mình đã gây ra