



CHƯƠNG TRÌNH ĐỐI TÁC TƯ PHÁP (JPP)
QUỸ HỖ TRỢ CÁC SÁNG KIẾN TƯ PHÁP (JIFF)



Hòa giải cơ sở

các trường hợp bạo lực gia đình

Hà Nội, 2014

Bạn đọc thân mến,

Người Việt Nam vốn coi trọng sự yên lành, hòa bình. Vì thế mà hòa giải là một phần không thể thiếu trong cộng đồng làng xã của người Việt. Tuy nhiên, hòa giải thế nào để có thể giải quyết thực sự vấn đề chứ không phải chỉ là sự thay đổi bề mặt? Hòa giải thế nào để không xâm phạm các quyền cơ bản của con người, của phụ nữ và trẻ em. Hòa giải sao để vừa gìn giữ văn hóa dân tộc mà cập nhật được các giá trị tiến bộ của nhân loại. Đó là một thách thức.

Trong việc giải quyết các vụ bạo lực gia đình, hòa giải luôn được đặt lên hàng đầu, vì đó là vấn đề giữa những người thân yêu, ruột thịt. Hòa giải đúng cách có thể giúp một gia đình tái hợp, những đứa trẻ được yêu thương trong mái ấm. Hòa giải đúng cách có thể giúp những phụ nữ yếu thế tìm thấy tự do và thoát khỏi bạo lực. Hòa giải đúng cách là làm đúng cả đạo lý và pháp luật.

Tuy nhiên thế nào là đạo lý và các quan niệm nào đã trở nên lỗi thời, bảo thủ khi nó xâm phạm quyền của người phụ nữ? Dù Luật hòa giải ở cơ sở và Luật Phòng, chống bạo lực gia đình đã ra đời, thì chuyện đó không dễ giải quyết.

Đó là lý do chúng tôi xuất bản cuốn sách mỏng này với hi vọng hỗ trợ một phần cho hai văn bản pháp luật trên được thực thi theo cách tích cực.

Để hòa giải thành công thực sự trong các trường hợp có yếu tố bạo lực gia đình, thì chắc chắn người hòa giải phải có kiến thức về giới và bạo lực gia đình. Đó cũng là lý do cuốn sách sẽ có một phần quan trọng về nội dung này.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn Hội Liên hiệp phụ nữ tỉnh Bắc Ninh, các cán bộ làm công tác hòa giải tại xã Đào Viên và Ngọc Xá, huyện Quế Võ, Bắc Ninh vì những đóng góp tích cực cho nội dung cuốn sách. Chúng tôi cũng trân trọng cảm ơn Quý hỗ trợ các sáng kiến tư pháp (JIFF) đã ủng hộ ý tưởng và ngân sách để CSAGA thực hiện dự án này.

Cuốn sách lần đầu tiên được xuất bản không tránh khỏi những sai sót. Sự góp ý của các bạn sẽ giúp hoàn chỉnh cho bản in. Trân trọng giới thiệu cùng bạn đọc

Nguyễn Văn Anh - Giám đốc CSAGA

Mục lục

I.Thế nào là hòa giải?.....	6
1.Khái niệm về hòa giải.....	6
2.Hòa giải các vụ việc bạo lực gia đình.....	9
3.Ai có thể tham gia hòa giải?.....	11
II.Một số kinh nghiệm thực tế khi hòa giải vụ việc bạo lực gia đình.....	14
1.Tìm thông tin khách quan từ nhiều nguồn.....	14
2.Quan tâm tới người yếu thế và cân nhắc về khả năng hòa giải.....	17
3.Hiểu bản chất của bạo lực gia đình.....	21
4.Nhạy cảm giới khi hòa giải.....	25
III.Hướng dẫn hòa giải vụ việc bạo lực gia đình.....	33
1.Danh sách các việc cần làm khi hòa giải vụ việc bạo lực gia đình.....	33
2.Biên bản hòa giải.....	40
3.Một ca hòa giải mẫu.....	44
IV.Các kỹ năng cần có khi hòa giải vụ việc bạo lực gia đình.....	48
1.Kỹ năng lắng nghe.....	48

2.Kỹ năng đặt câu hỏi	50
3.Kỹ năng phản hồi.....	52
4.Kỹ năng quan sát.....	54
5.Kỹ năng khuyến khích, động viên.....	54
6.Kỹ năng xem xét, xác minh vụ việc.....	57
7.Kỹ năng giải thích, thuyết phục, cảm hoá, hướng dẫn các bên tự nguyện giải quyết tranh chấp.....	58
8.Kỹ năng cung cấp thông tin.....	59
V.Pháp luật liên quan tới hòa giải vụ việc bạo lực gia đình.....	60
1.Các văn bản quy phạm pháp luật về hòa giải cơ sở.....	60
2.Một số quy định pháp luật liên quan đến hòa giải cơ sở.....	61
3.Sơ đồ xử lý người có hành vi bạo lực gia đình.....	76+77
VI.Phụ lục: Các kiến thức bổ trợ cho người làm hòa giải....	78
1.Bản chất của bạo lực gia đình: Chu kỳ bạo lực.....	78
2.Một số dấu hiệu nhận diện sự thay đổi của người gây bạo lực.....	80
3.Một số câu hỏi khi làm việc với người gây ra bạo lực.....	82
4.Một số giải pháp an toàn cho người bị bạo lực.....	94
5.Mẫu giấy đề nghị thanh toán thù lao vụ việc hòa giải của hòa giải viên cơ sở.....	98

I. Thế nào là hòa giải?

1. Khái niệm về hòa giải

Hòa giải là hành vi **thuyết phục** các bên đồng ý **chấm dứt xung đột** hoặc xích mích một cách **ổn thỏa**. Hòa giải cũng là giải quyết các tranh chấp, bất đồng giữa hai hay nhiều bên tranh chấp bằng việc các bên dàn xếp, thương lượng với nhau có sự tham gia của bên thứ ba (không phải là bên tranh chấp). Hòa giải còn được hiểu ở góc độ rộng hơn là một quá trình, trong đó bên thứ ba giúp hai bên tranh chấp ngồi lại với nhau để cùng giải quyết vấn đề của họ. Hòa giải cũng được coi là sự tiếp nối của quá trình thương lượng, trong đó các bên cố gắng làm điều hoà những ý kiến bất đồng.

Hòa giải có ý nghĩa lớn, nó là cho những tranh chấp, xung đột, mâu thuẫn, xích mích được dập tắt hoặc không vượt qua giới hạn sự nghiêm trọng, giúp cho các bên tránh được một sự xung đột được giải quyết bằng bạo lực hoặc chiến tranh, giúp các bên hiểu biết lẫn nhau, giữ gìn cục diện ổn định... Chính vì vai trò to lớn này nên trong quy định pháp



luật, các nước thường đặt ra vấn đề hòa giải trong giải quyết các tranh chấp. Và ở góc độ quốc tế, hòa giải cũng là một trong những nguyên tắc hàng đầu trong việc giải quyết tranh chấp quốc tế được quy định tại Hiến chương Liên Hiệp Quốc.

(Theo Wikipedia)

Hoà giải ở cơ sở là việc hoà giải viên **hướng dẫn, giúp đỡ, thuyết phục** các bên đạt được **thỏa thuận, tự nguyện** giải quyết với nhau các **mâu thuẫn** và **tranh chấp** trong nhân dân ở cơ sở.

(Luật Hoà giải ở cơ sở 2013)



2. Hòa giải các vụ việc bạo lực gia đình

Hòa giải trong PCBLGD là việc hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn cho các thành viên gia đình giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp trên cơ sở có lý, có tình nhằm giữ gìn tình đoàn kết, thương yêu, chia sẻ giữa các thành viên gia đình, giữ gìn truyền thống tốt đẹp trong gia đình và cùng nhau xây dựng gia đình hạnh phúc.

Điều 12, Luật PCBLGD ghi rõ: Nguyên tắc hòa giải trong PCBLGD:

- ❁ Kịp thời, chủ động, kiên trì.
- ❁ Phù hợp với chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, đạo đức xã hội và phong tục, tập quán tốt đẹp của dân tộc Việt Nam.
- ❁ Tôn trọng sự tự nguyện tiến hành hòa giải của các bên.
- ❁ Khách quan, công minh, có lý, có tình.
- ❁ Giữ bí mật thông tin đời tư của các bên.
- ❁ Tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của người khác; không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng.

- ✦ Không hòa giải mâu thuẫn, tranh chấp giữa các thành viên gia đình trong những trường hợp sau đây: i) Vụ việc thuộc tội phạm hình sự, trừ trường hợp người bị hại yêu cầu không xử lý theo quy định của pháp luật hình sự; ii) Vụ việc thuộc hành vi vi phạm pháp luật bị xử lý hành chính.

Mặc dù, nguyên tắc hòa giải đã được quy định rõ trong Luật PCBLGD, nhưng trong quá trình thực hiện, một số các nguyên tắc đã bị vi phạm ảnh hưởng tới chất lượng vụ việc hòa giải, ảnh hưởng tới cuộc đời của nhiều con người, trong đó có sự vi phạm quyền của phụ nữ và trẻ em.



3. Ai có thể tham gia hòa giải?

Một hòa giải viên cần có:

- 1 Có phẩm chất đạo đức, uy tín trong cộng đồng dân cư.
- 2 Có khả năng thuyết phục, vận động nhân dân, hiểu biết pháp luật.
- 3 Tự nguyện tham gia hoạt động hòa giải.

Ngoài những tiêu chuẩn theo quy định hành chính trên, để lựa chọn hoặc tự ứng cử, hòa giải viên cần có các kỹ năng và phẩm chất cá nhân sau đây:

Các phẩm chất cá nhân: sự kiên nhẫn, lòng trắc ẩn, can đảm, đáng tin cậy, chính trực, nhạy cảm.

Các kỹ năng: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng vận động thuyết phục, kỹ năng thúc đẩy, kỹ năng phân tích.

Hòa giải thành công = Kiến thức + Kỹ năng + Phẩm chất cá nhân



Kỹ năng + Phẩm chất cá nhân = Có thể hành động

II. Một số kinh nghiệm thực tế khi hòa giải vụ việc bạo lực gia đình

1. Tìm thông tin khách quan từ nhiều nguồn

Tình huống:

Anh Nguyễn Văn T. và chị Trần Thị H. sống ở xã NX, Bắc Ninh. Anh T. thường xuyên uống rượu và đánh vợ, chị H. cũng đã hết lòng khuyên nhủ anh bỏ rượu, nhưng anh không nghe và vẫn tiếp tục gây bạo lực với vợ. Mỗi lần đánh vợ xong, anh T. thường đe nẹt, nếu vợ nói ra với người ngoài sẽ bị ăn đòn nặng hơn. Bởi vậy, chị H. cứ cam chịu và im lặng chấp nhận cuộc sống như vậy.

Cho đến tháng 12/2013, anh T. dùng dao chém vợ bị chấn thương, phải đi cấp cứu bệnh viện khiến việc của gia đình anh chị âm ỉ cả xã. Chị H. đi bệnh viện, bị khâu ở đầu 8 mũi, và phải băng bó vết thương ở cẳng tay. Khi chị trở về nhà, Tổ hòa giải tại xã đã tới làm việc tại nhà anh chị, lúc đó có mặt cả hai vợ chồng trong cuộc nói chuyện. Tại đây, cán bộ hòa giải đã hỏi anh T: “Có phải

anh chém vợ không?”. Anh T. trả lời: “Chém hay không, các bác cứ hỏi vợ tôi thì biết”, rồi anh quay sang vợ và nói “Mày cứ nói hết đi, mày nói hết với mọi người xem tao đã đánh mày như thế nào? Mày nói đi rồi mày sẽ biết”. Lúc này, chị H. trả lời: “Vì em tự va đầu vào tường nên bị thương, còn vết thương ở cánh tay thì khi em gọt hoa quả không rõ có vật gì rơi vào”.

Những lầm tưởng khi hòa giải:

- ❖ Tổ chức hòa giải với sự có mặt của cả vợ - chồng, người bị bạo lực - người gây bạo lực mà không tìm hiểu trước các thông tin liên quan.
- ❖ Quan niệm rằng, với sự có mặt của tổ hòa giải là đã tạo môi trường thuận lợi và sự bảo đảm để người bị bạo lực nói ra câu chuyện gia đình.

Bài học kinh nghiệm



- ✓ Tìm hiểu thông tin khi có mặt cả hai vợ chồng sẽ không có được sự thật, vì tính chất của bạo lực gia đình là sự mất cân bằng quyền lực giữa người gây bạo lực và bị bạo lực sẽ khiến cho người bị bạo lực quá sợ hãi mà không dám nói ra sự thật.

- ✓ Cần gặp gỡ riêng người bị bạo lực trước khi hòa giải, khéo léo tìm hiểu các thông tin liên quan và sự thật trong cuộc sống của họ. Người hòa giải cần tìm hiểu qua các nhân chứng như con cái, người thân, hàng xóm của họ.
- ✓ Người bị bạo lực có thể sẽ bị bạo lực nặng hơn sau khi hòa giải, nếu họ dám nói ra câu chuyện của mình trước mặt người gây bạo lực.
- ✓ Để tạo môi trường an toàn hơn cho người bị bạo lực, người hòa giải có thể sử dụng cách nói trung lập, cung cấp các chứng cứ và câu chuyện bạo lực trong quá trình hòa giải. Ví dụ: theo thông tin hàng xóm cung cấp cho chúng tôi, anh đã dùng dao chém vợ vào lúc 4 giờ chiều ngày...

2. Quan tâm tới người yếu thế và cân nhắc về khả năng hòa giải

Tình huống:

Chị M. (thành phố Phủ Lý, Hà Nam) từng được tổ hòa giải gặp gỡ nhiều lần với lời khuyên nên hàn gắn gia đình. chồng chị có mối quan hệ với người phụ nữ khác, thường xuyên hành hạ vợ, bắt phải tiếp đón nhân tình về nhà. Chị cũng nhiều lần bị đuổi ra khỏi nhà vào những đêm mùa đông lạnh giá. Tổ hòa giải chỉ nắm được nội dung hai vợ chồng xô xát và cũng đến gia đình tiến hành hòa giải theo kiểu xô xát “đóng cửa bảo nhau”. Tổ hòa giải khuyên can chị cố gắng nín nhịn chồng để giữ gìn hôn nhân và để con cái có cha, có mẹ. Khi thời gian hòa giải kéo dài như vậy, trong một lần xảy ra bạo lực, anh chồng và người em chồng đã làm chị M. bị ngã xuống thêm nhà, đập đầu xuống đất. Sau đó thì chị M. đã tử vong vì chấn thương sọ não.

Những lầm tưởng khi hòa giải:

- ❖ “Chồng bát còn có lúc xô” nên chuyện vợ chồng mâu thuẫn với nhau là bình thường. Chuyện xảy ra to thì làm thành nhỏ, và chuyện nhỏ thì cho là không vấn đề gì.
- ❖ Người phụ nữ chỉ cần nhẫn nhịn và khéo léo chiều chồng thì sẽ cứu vãn được cuộc hôn nhân, chồng dù có ngoại tình, có làm gì đi chăng nữa thì cũng vẫn quay về với vợ.
- ❖ Coi việc không ly hôn của cặp vợ chồng (có yếu tố bạo lực) là thành công của hòa giải và can thiệp phòng, chống bạo lực gia đình. Giúp gia đình đó không tan vỡ, con cái họ có đủ bố mẹ là mục tiêu cao nhất của hòa giải.



Bài học kinh nghiệm

- ✓ Trong trường hợp bạo lực gia đình, người hòa giải phải lưu ý bảo vệ quyền của phụ nữ, trẻ em và người yếu thế, người bị bạo lực.

- ✓ Không vì tâm lý phải giữ gìn hôn nhân bằng được mà vi phạm quyền con người. Nhiều trường hợp vì hòa giải cố gắng giúp người trong cuộc giữ hôn nhân có thể dẫn đến cái chết.
- ✓ Người hòa giải cần phân biệt mức độ nguy hiểm của các hành vi bạo lực để áp dụng các chế tài xử lý cần thiết. Nếu tổ chức hòa giải, cần lắng nghe ý kiến của người bị bạo lực.
- ✓ Cần gặp người yếu thế trước khi tiến hành gặp người gây bạo lực. Nên gặp gỡ riêng người yếu thế để tìm hiểu mong muốn của họ, họ có muốn hòa giải không, tình huống đó có thể hòa giải không và lập kế hoạch an toàn cho họ sau khi hòa giải.
- ✓ Nếu nắm được bản chất của bạo lực gia đình, cần có tư vấn trước và sau khi hòa giải, cần theo dõi và nắm bắt tâm lý hai bên và kịp thời can thiệp không để xảy ra vụ việc đáng tiếc.

3. Hiểu bản chất của bạo lực gia đình.

Tình huống:

Gia đình anh Đức và chị Hoa sống tại xã PNL, Hưng Yên. Qua thông tin của chi hội phụ nữ thôn và người dân trong cộng đồng, tổ hòa giải thôn đã tới gặp gỡ và vận động, chỉ ra cho Đức thấy những hành vi sai trái của mình. Đó là: đánh đập vợ con, ghen tuông không cho vợ đi làm ăn xa, không quan tâm, chăm sóc con cái, xé vở của con, không cho con đến trường. Đó đều là những hành vi vi phạm pháp luật. Anh nhận ra lỗi của mình, cam kết sẽ thay đổi và đồng ý để vợ đi làm để tăng thêm thu nhập cho gia đình.

Thời gian trôi qua, một hai lần các cán bộ hòa giải đến gia đình thăm anh chị và cho rằng mọi việc gia đình anh Đức chị Hoa đã dàn xếp ổn thỏa. Sau 10 tháng hòa giải, lại một lần nữa, tổ hòa giải đến giải quyết vụ việc của chị Hoa. Chị bị anh Đức đánh gãy tay, phải đi bệnh viện. Lúc này, chị Hoa cho biết, anh Đức không

hề có sự thay đổi trong suốt thời gian vừa qua. Mỗi lần chính quyền địa phương đến thì anh hứa hẹn nọ kia, nhưng khi họ ra về rồi anh vẫn chứng nào tật nấy. Trước đây, anh đánh vợ con, nhưng giờ anh hành hạ theo những cách khác. Hàng đêm, anh bắt chị quan hệ tình dục theo những cách rất quái gở, chì chiết chị và kiểm soát, đe dọa chị, nếu chị nói ra với ai sẽ hành hạ con cái để chị đau lòng.

Những lầm tưởng khi hòa giải:

- ❖ Sau khi hòa giải, chỉ cần nhìn bên ngoài quan sát đánh giá sự thành công của cuộc hòa giải.
- ❖ Nếu người gây bạo lực đã hứa hẹn thay đổi và không lặp lại các hành vi bạo lực như cũ, tức là cuộc hòa giải đã thành công, và người đó đã thay đổi.



Bài học kinh nghiệm

- ✓ Khi hòa giải cần lập biên bản hòa giải và có chữ kí của các bên (tham khảo mẫu ở mục III, 2).
- ✓ Luôn ghi nhớ bản chất của bạo lực gia đình: chu kỳ bạo lực lặp đi lặp lại và các hành vi bạo lực có tính leo thang, hành vi bạo lực sau sẽ ở mức độ nguy hiểm và tinh vi hơn hành vi bạo lực trước (xem mục VI, 1).

- ✓ Sau khi hòa giải, cần trò chuyện, gần gũi với người bị bạo lực để tìm hiểu cuộc sống của họ vì người gây bạo lực có thể sẽ thực hiện các hình thức bạo lực tinh vi hơn mà quan sát bên ngoài không phát hiện được.
- ✓ Chỉ hòa giải khi hành vi bạo lực gia đình ở mức độ nhẹ, không gây hậu quả nghiêm trọng. Cần áp dụng các chế tài pháp luật khi xử lý hành vi bạo lực gia đình, để đảm bảo tính răn đe nghiêm khắc đối với người gây bạo lực (tham khảo Sơ đồ xử lý người có hành vi bạo lực gia đình, mục V, 3).

4. Nhạy cảm giới khi hòa giải

Tình huống:

Anh Hưng lại vừa gây bạo lực với chị Hà. Cứ rượu vào là anh lại chửi bới và đánh vợ. Hôm nay, vừa đi có đám giỗ trong họ về, thấy chị Hà cùng các con đang ăn cơm, anh đến hất tung cả mâm cơm trước mặt chị và các con rồi bảo: “Mấy thằng trong xóm nó bảo tao không biết dạy vợ nên mày mới leo lên đầu tao ngồi. Giờ tao cho mày và chúng nó biết ai là chủ cái nhà này, ai được quyền ngồi lên đầu ai”.

Đối với chị Hà, những trận đòn vô cớ như thế này không phải là hiếm. Đội ngũ cán bộ thôn và xã cũng biết chuyện trong gia đình nhà chị Hà và đang họp bàn với nhau để chuẩn bị hòa giải vụ việc. Các cán bộ đánh giá vụ việc ở hai khía cạnh:

Với anh Hưng: những khi tỉnh táo, anh Hưng là một người rất “tương”, biết lẽ phải, có nói thì “con kiến cũng phải bò ra”. Chẳng qua vì anh Hưng say rượu, nên mới không làm chủ bản thân như

vậy. Đàn ông mà, ai chẳng nóng tính. Nhất là khi đàn ông đã say rượu thì không nên chấp. Anh Hưng có đặc điểm là càng hung tợn nếu có người vào can khi đang xảy ra bạo lực. Vì vậy, khi đến hòa giải, cần phải tỏ ra đứng cùng phe với anh Hưng, đồng tình với ý kiến của anh ấy để lấy lòng anh và gây được thiện cảm”.

Với chị Hà, cần phải tư vấn để chị ấy khéo léo hơn, nhường nhịn chồng hơn trong cuộc sống.

Tổ hòa giải đến nhà chị Hà, anh Hưng tổ chức hòa giải. Dưới đây là nội dung cuộc hòa giải:

“ ...

- Anh Hưng: các bác biết em là người thế nào mà, ai bình thường lại đánh vợ cơ chứ? Chẳng qua em cứ rượu vào là thế.

- Bác Bình - Trưởng thôn: là người địa phương, đã bao năm nay chúng tôi biết anh là người hiểu biết, biết cư xử với xóm giềng, họ hàng, đâu vào đấy cả.

- Anh Hưng: vâng, em không cố ý đâu, nhất là sẵn có tí men nên nghe mấy thằng bạn nó khích thôi.

- Bác Bình: thì chúng tôi cũng cho là thế, bình thường chú là người tốt. Chẳng qua là vì rượu mà chú không làm chủ bản thân.

- Anh Hưng: đúng bác ạ. Em thì không làm chủ bản thân, nhưng vợ em chả khéo cho lắm. Lẽ ra thấy chồng say thì đứng dậy, đưa chồng vào nhà, đằng này lại cứ ngồi đó cho con ăn cơm. Chán lắm bác ạ!

- Bác Nhung - Bí thư chi bộ thôn, quay sang tư vấn cho chị Hà: “Đấy chị Hà nghe chồng nói thế cũng nên rút kinh nghiệm. Chị phải học vợ chú Ba ấy, chú ấy đi uống rượu về là vợ đơn đả ra đón, đưa vào tận trong giường nằm, lấy nước chanh cho uống. Như thế thì làm sao mà xảy ra bạo lực được? Để giữ gìn cuộc sống hôn nhân, quan trọng nhất là ở người phụ nữ ấy”.

- Bác Nhung: Thôi, chuyện trong nhà đóng cửa bảo nhau. Đừng làm ồn ã lên hàng xóm họ cười cho. Mà ai cũng có lúc nóng, qua

sự việc này, chú Hưng cần rút kinh nghiệm, tốt nhất là hạn chế bớt chuyện uống rượu. Còn cô Hà cũng cần thay đổi cách cư xử với chồng nhé.

...”

(Ghi chép của cán bộ CSAGA tại xã TL, huyện Thuận Thành, Bắc Ninh)

Những lầm tưởng khi hòa giải:

- ❖ “Hòa giải” tức là “giải hòa” các bên, người có hành vi bạo lực cũng có nỗi niềm riêng và cần được thông cảm.
- ❖ Đàn ông phải lo nhiều việc, chịu nhiều áp lực hơn phụ nữ nên họ nóng tính hơn và có quyền áp chế các thành viên khác trong gia đình.
- ❖ Rượu khiến đàn ông mất kiểm soát và gây bạo lực.

- ❖ Đàn ông gây bạo lực cũng một phần do người vợ không khéo léo và không biết cách cư xử. Nếu người phụ nữ biết chịu đựng và tỏ ra dịu dàng thì sẽ không xảy ra bạo lực.
- ❖ Tỏ thái độ đồng tình với những lời bao biện của người gây bạo lực, để lấy lòng họ và tạo ra mối quan hệ tốt, tin tưởng và hợp tác.
- ❖ Đổ lỗi cho người bị bạo lực là nguyên nhân gây ra hành vi bạo lực hoặc gán cho họ trách nhiệm nặng nề trong việc giữ gìn hạnh phúc gia đình.

Bài học kinh nghiệm

- ✓ Không đổ lỗi cho người bị bạo lực gia đình. Người gây bạo lực chịu 100% trách nhiệm về hành vi của mình - họ đã lựa chọn sử dụng bạo lực thay vì chọn một giải pháp khác. Mọi mâu thuẫn đều có giải pháp mà không phải dùng đến bạo lực.
- ✓ Gọi đúng thuật ngữ “bạo lực gia đình”. Không giảm nhẹ tính chất phạm pháp của hành vi bạo lực gia đình bằng việc mô tả bạo lực là những mâu thuẫn, bất hòa, hậu quả ghen tuông v.v.

- ✓ **Nắm vững các đặc điểm về giới và tâm lý của người gây bạo lực trong quá trình hòa giải:**
 - Đặc trưng của người gây bạo lực là gia trưởng. Họ tự cho mình là quan trọng và không thừa nhận bất kỳ lỗi lầm nào về mình.
 - Họ tin rằng mình có quyền quyết định mọi thứ trong gia đình, chỉ có mình mới đủ quyền sáng suốt để quyết định.
 - Họ tin rằng bạo lực và kiểm soát sẽ đem lại hiệu quả cao nhất trong quản lý gia đình.
- ✓ **Cần tránh đồng tình với những lời kể tội và lên án người bị bạo lực của người gây bạo lực, vì điều này dễ khiến người gây ra bạo lực hiểu lầm là được đồng tình trong hành vi bạo lực gia đình.**
- ✓ **Khi hòa giải vụ việc, người gây bạo lực chối bỏ hành vi hoặc bao biện làm nhẹ hành vi bạo lực gây ra (đổ lỗi do rượu, do vợ, do hoàn cảnh,...), không nên coi đây là căn cứ để giải quyết vấn đề. Cần có các câu hỏi kiểm tra để nắm được sự thật. Ví dụ:**

không đưa ra giải thích rằng: “rượu nó hành động, không phải anh”; hay “chỉ vì rượu nên mới ra nông nỗi này”. Cách nói này vô tình giúp cho người gây bạo lực tìm cách bào chữa cho hành động của mình và đổ lỗi cho các yếu tố bên ngoài.

- ✓ Cần có thái độ nghiêm khắc, lên án hành vi gây ra bạo lực của người gây bạo lực là vi phạm Luật Phòng, chống bạo lực gia đình.
- ✓ Không tỏ ra thông cảm hay xoa dịu, góp phần làm nhẹ vấn đề.

Nên nói	Không nói
“tôi hiểu tâm trạng của anh”	“tôi rất thông cảm với anh”
“tôi hiểu cô ấy cũng có thể có lỗi về chuyện X, nhưng cũng giống như anh, như tôi, chúng ta đều có thể có lỗi. Nhưng không vì thế mà người khác có quyền sử dụng bạo lực với chúng ta”	“chuyện này cô ấy cũng có lỗi, tôi hiểu lỗi là do cô ấy”

“tôi biết lúc ấy anh đang say rượu”.

“tôi hiểu chẳng qua lúc ấy anh say rượu”

“tôi hiểu!”

“chẳng qua là vì...”

III. Hướng dẫn hòa giải vụ việc bạo lực gia đình

1. Danh sách các việc cần làm khi hòa giải vụ việc bạo lực gia đình

Công cụ dưới đây giúp bạn kiểm tra xem các bước tiến hành hòa giải của mình đã đúng yêu cầu pháp luật và có bị bỏ qua những đầu việc nào không:

Bước 1: Ngăn chặn ngay lập tức hành vi bạo lực

- ❖ Có mặt kịp thời gặp gỡ các bên tranh chấp để can ngăn, dàn xếp, làm dịu tình hình căng thẳng giữa các bên.
- ❖ Gọi sự phối hợp của công an để chấm dứt các hành vi bạo lực nhằm đảm bảo sự an toàn cho các bên nếu hành vi bạo lực gây nguy hiểm (có hung khí, người gây bạo lực hung hãn,...).
- ❖ Cách ly người bị bạo lực và người gây bạo lực để đảm bảo sự an toàn cho người bị bạo lực.

- ❖ Nếu người bị bạo lực có chấn thương nghiêm trọng, cần đưa tới cơ sở y tế.
- ❖ Nhắc nhở quần chúng xung quanh ổn định tình hình, không nên có thái độ châm chọc, kích động “*lửa cháy đổ thêm dầu*”.

Bước 2: Chuẩn bị trước khi hòa giải

2.1. Xem xét vụ việc có thuộc phạm vi hòa giải không?

Chỉ hòa giải vụ việc nếu có các yếu tố sau đây:

* Điều kiện cần:

- ❖ Vụ việc xảy ra lần đầu, không gây hậu quả nghiêm trọng.
- ❖ Vụ việc xảy ra không gây hậu quả nghiêm trọng và đã từng được hòa giải lần trước, cách đó 12 tháng.

* Điều kiện đủ:

- ❖ Hòa giải viên chứng kiến nội dung vụ việc hoặc biết vụ việc thuộc phạm vi hòa giải (không cần có đơn của đương sự).

- ❖ Trao đổi riêng với người bị bạo lực gia đình, xem họ có muốn hòa giải hay không.
- ❖ Một bên hoặc các bên trong vụ việc đồng ý hòa giải, đặc biệt là sự tự nguyện của người bị bạo lực gia đình.

2.2. Lựa chọn người hòa giải

- ❖ Người tham gia có quyền lợi và nghĩa vụ không liên quan đến vụ việc.
- ❖ Người tham gia cần bảo đảm khách quan, công bằng.
- ❖ Người tham gia có hiểu biết về kiến thức pháp luật hoặc là người có uy tín với cả hai bên cần hòa giải. Nếu người bị bạo lực không đồng ý với sự tham gia của một người nào đó trong tổ hòa giải, cần tìm người thay thế.
- ❖ Phân công các hoà giải viên nắm chắc vụ việc, tiếp xúc với các thành viên trong gia đình để tìm hiểu nguyên nhân vụ việc.

2.3. Tìm hiểu thông tin vụ việc

- ❖ Gặp riêng người bị bạo lực, tìm hiểu thông tin về cuộc sống riêng tư, mối quan hệ giữa hai vợ chồng.

- ❖ Gặp gỡ người gây bạo lực tìm hiểu thông tin đến vụ việc.
- ❖ Gặp gỡ các thành viên khác trong gia đình: bố mẹ đẻ, bố mẹ chồng, anh chị em...
- ❖ Gặp gỡ hàng xóm và người lân cận xung quanh...(tìm hiểu qua 3 người trở lên)
- ❖ Phân công công việc trong tổ hòa giải, đối chiếu các tình tiết vụ việc với quy định của pháp luật, chuẩn bị kế hoạch ứng phó với các tình huống xảy ra trong quá trình hòa giải.

2.4. Bố trí thời gian, địa điểm hòa giải

- ❖ Thời gian hòa giải trong vòng 3 ngày khi sự việc diễn ra hoặc ngay khi xảy ra vụ việc.
- ❖ Trao đổi với người bị bạo lực có thấy an toàn và thuận tiện vào thời gian và địa điểm dự kiến không.
- ❖ Chốt thời gian và địa điểm hòa giải.

Bước 3: Tiến hành hòa giải

- ❖ Cán bộ hòa giải chủ trì cuộc gặp gỡ, vận động của hai bên có mâu thuẫn hòa giải được với nhau.
- ❖ Tạo tâm lý thân mật, cởi mở, trong đối thoại, tránh nôn nóng, không áp đặt ý kiến của cán bộ hòa giải đối với các bên.
- ❖ Khi vận dụng các phong tục, tập quán, tôn giáo cần chú ý đối chiếu phù hợp với các quy định của pháp luật.
- ❖ Gặp gỡ hai bên, phân tích đối chiếu các tình tiết của vụ việc với các quy định của pháp luật, dựa vào truyền thống đạo đức của dân tộc, phong tục, tập quán để phân tích cho các bên thấy rõ đúng sai, hết sức tránh làm tổn thương đến danh dự, tự ái cá nhân của đối tượng.
- ❖ Nắm chắc đặc điểm, tâm lý của từng bên cũng như tính chất vụ việc để áp dụng “*nghệ thuật*” hoà giải, tránh vội vàng, nôn nóng, “*chộp mồi*” hoặc làm tổn hại đến danh dự, tự ái cá nhân của các bên.

- ❖ Chốt lại những nội dung chính đã được đề cập trong hòa giải; (nếu được các bên ký kết vào văn bản thì tốt, nếu không thì đọc lại những vấn đề chính của buổi hòa giải).
- ❖ Lập biên bản hòa giải để làm chứng cứ xử lý ở mức cao hơn khi tình trạng bạo lực gia đình không được cải thiện, có chữ ký của các bên tham gia (*tham khảo mẫu trong mục 2 dưới đây*). Biên bản được lập thành 04 bản: giao cho cán bộ tư pháp xã giữ 01 bản, người bị bạo lực giữ 01 bản, người gây bạo lực giữ 01 bản, và tổ hòa giải giữ 01 bản.
- ❖ Thông báo trước các đối tượng biết về người được tổ hòa giải cử để theo dõi giúp đỡ gia đình nhằm hạn chế xảy ra mâu thuẫn trầm trọng.
- ❖ Hẹn gặp lại đối tượng vào thời gian xác định để tiếp tục thực hiện hòa giải (nếu cần thiết).
- ❖ Nếu thấy vụ việc có tính chất nghiêm trọng, có thể ảnh hưởng xấu tới sức khỏe, tinh thần, thậm chí là tính mạng của nạn nhân, thì cần chủ động đưa nạn nhân đến nơi tạm lánh an toàn và kiến nghị cho cơ quan có thẩm quyền có biện pháp bảo vệ nạn nhân.

Bước 4: Sau hòa giải

- ❖ Việc hòa giải kết thúc và được coi là hòa giải thành công khi các bên đã **đạt được thoả thuận** và **tự nguyện** thực hiện thoả thuận đó.
- ❖ Tổ hòa giải thôn lưu hồ sơ 01 bản Biên bản hòa giải vụ việc. Đề nghị với chính quyền xã và đoàn thể ở thôn, xóm, ấp, bản tạo điều kiện để các bên thực hiện thoả thuận.
- ❖ Phân công người theo dõi gia đình sau hòa giải, đặc biệt quan tâm tìm hiểu thông tin của người bị bạo lực. Nếu trong thời gian ít nhất 6 tháng sau hòa giải, gia đình không xảy ra bạo lực, sẽ được coi là hòa giải thành công.
- ❖ Chuyển cho Ban Tư pháp xã 01 bản Biên bản hòa giải. Cần ghi chép vào sổ công tác về hoà giải để phục vụ cho việc thống kê báo cáo và tổ chức hội ý rút kinh nghiệm trong tổ hoặc đề đạt xin ý kiến của Ban Tư pháp xã.
- ❖ Nếu vụ việc hoà giải không thành, cần dàn xếp ổn định và hướng dẫn các bên đề nghị các cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết.

2. Biên bản hòa giải

Dưới đây là mẫu biên bản hòa giải:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng..... năm 20.....

BIÊN BẢN HOÀ GIẢI

Hôm nay, vào hồih, ngày tháng năm 200....., theo phân công của... (1) (nếu có), ... (2)..... tổ chức buổi hoà giải tại, xã/phường/thị trấn, huyện/quận, tỉnh/thành phố

.....

A. THÀNH PHẦN THAM GIA:

I. Người tiến hành hoà giải (họ và tên, chức danh, nơi công tác)

1.....

2.....

II. Các bên tham gia hoà giải (họ và tên, địa chỉ)

1.

2.....

II. Người tham dự buổi hoà giải (họ và tên, chức danh, địa chỉ nếu có):

1.

2.....

B. NỘI DUNG HOÀ GIẢI:

1. Lý do, mục đích hoà giải

.....

.....

2. Tóm tắt nội dung vụ việc hoà giải

.....

.....

3. Diễn biến của quá trình hoà giải:

a/ Ý kiến của các bên tham gia hoà giải

.....

.....

b/ Ý kiến của những người tham dự buổi hoà giải (nếu có)

.....

.....

c/ Ý kiến hướng dẫn của Hòa giải viên tiến hành hoà giải

.....

.....

C. KẾT QUẢ HOÀ GIẢI: (hoà giải thành hay không thành).

.....
Trường hợp hoà giải thành thì ghi rõ nội dung thoả thuận của các bên
(*thỏa thuận đạt được và giải pháp thực hiện; quyền và nghĩa vụ của các bên; phương thức, thời hạn thực hiện thỏa thuận*):
.....
.....

Buổi hoà giải kết thúc vào hồih cùng ngày. Biên bản được lập thành bản, mỗi đương sự 01 bản, 01 bản lưu hồ sơ vụ việc tại
(1).....

Các bên đương sự

(Ký, ghi rõ họ tên)

Hòa giải viên

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

(1): Ghi rõ tên và địa chỉ Tổ hòa giải cơ sở thực hiện việc hòa giải.

(2): Ghi rõ họ và tên Hòa giải viên Tổ hòa giải tiến hành hòa giải.

3. Một ca hòa giải mẫu

* Nội dung tình huống:

Chị Đ. và anh L. lấy nhau năm 1998 và có hai mặt con. Sống với nhau được một thời gian thì anh L. bộc lộ tính trăng hoa, chơi bời của mình. Khi vợ phát hiện đã khuyên ngăn nhưng anh L. không chịu tu tỉnh mà ngược lại còn quay sang nghi ngờ chị Đ. quan hệ với hết người này đến người khác, rồi đánh đập chị không thương tiếc. Chị Đ. đã vài lần phải nhập viện vì bị chồng hành hung. Sự ghen tuông của anh L. càng trở nên thái quá, gặp ai cũng có thể nghi ngờ là có “vấn đề” với vợ mình. Nhiều khi đơn giản là một cuộc điện thoại không lưu số hay chị Đ. đi làm về muộn,... cũng trở thành những trận đòn ghen. Hòa giải viên sẽ tiến hành hòa giải vụ việc như thế nào?

* Thực hiện hòa giải:

- Hòa giải viên sau khi biết được vụ việc bạo lực của gia đình chị Đ đã gặp gỡ riêng chị Đ trước.

- Hòa giải viên cũng gặp anh L để nói chuyện, lắng nghe họ bộc bạch suy nghĩ và hành động của mình đối với bên kia; đồng thời Hòa giải viên tìm hiểu thêm thông tin về vụ việc thông qua hàng xóm, bố mẹ hai bên... Qua tìm hiểu, Hòa giải viên biết được việc giữa vợ chồng chị Đ đã diễn ra được 6 tháng, chị Đ không hề có tính lăng nhăng như anh L nói và việc đánh vợ của anh L diễn ra khá thường xuyên, mức độ bạo lực ngày càng nghiêm trọng. Phản ứng của chị Đ trước hành vi bạo lực của chồng khá yếu ớt và cam chịu vì sợ gia đình tan vỡ. Xuất phát mâu thuẫn là do anh L có tính gia trưởng, lại trăng hoa và ham chơi, còn chị Đ bản tính khá nhu nhược và thường chịu lép vế trước chồng.
- Sau khi đã nắm rõ được bản chất sự việc, Hòa giải viên nhận định cần tư vấn riêng cho chị Đ và cần tiến hành hòa giải ngay để giải quyết mâu thuẫn của gia đình chị Đ, tránh tình trạng đáng tiếc có thể xảy ra.
- Đối với chị Đ, Hòa giải viên chỉ cho chị thấy quan hệ vợ chồng là bình đẳng, chị cần thể hiện chính kiến rõ ràng đối với anh L mỗi khi

hai vợ chồng có mâu thuẫn, chị có quyền tự bảo vệ an toàn cho bản thân cũng như tìm đến sự hỗ trợ của chính quyền và cộng đồng nếu anh L có hành vi bạo lực với mình.

- Hòa giải viên lựa chọn địa điểm tổ chức buổi hòa giải tại nhà chị Đ sau khi trao đổi thống nhất với chị Đ và anh L.
- Tại buổi hòa giải, Hòa giải viên đã phân tích cho anh L thấy hành vi đánh vợ của anh là vi phạm pháp luật và cảnh báo cho anh L biết anh có thể bị áp dụng những chế tài mạnh hơn nếu tiếp tục bạo lực với chị Đ. Hòa giải viên cũng hỗ trợ hai vợ chồng trao đổi thẳng thắn với nhau về suy nghĩ, hành vi ứng xử của mỗi người để hai vợ chồng có thể thấu hiểu nhau hơn. Thông qua sự phân tích của Hòa giải viên, anh L đã nhận thức được hành vi sai trái của mình đối với vợ trong thời gian qua, chị Đ cũng được bày tỏ suy nghĩ của mình với chồng một cách thẳng thắn và đã ý thức được vị thế của mình trong gia đình. Hòa giải viên lập Biên bản hòa giải thành công trong đó anh L cam kết không đánh vợ nữa mà luôn tôn trọng vợ, hai vợ chồng

từ nay chung sống hòa thuận, thường xuyên cho nhau biết suy nghĩ hành động của mình để cùng thống nhất cách thức giải quyết các việc phát sinh trong gia đình nhằm tránh nảy sinh mâu thuẫn.

- Hòa giải viên báo cáo kết quả buổi hòa giải về Tổ hòa giải. Tổ trưởng Tổ hòa giải phân công Hòa giải viên tiến hành hòa giải tiếp tục theo dõi diễn tiến gia đình chị Đ sau hòa giải, đồng thời đề nghị chính quyền xã, hội phụ nữ và bà con thôn xóm thường xuyên quan tâm, thăm hỏi anh L chị Đ, động viên hai anh chị trong quá trình họ hàn gắn mâu thuẫn gia đình. Và đúng như thỏa thuận, anh L đã không còn bạo hành vợ nữa và vợ chồng họ trở về hạnh phúc bên nhau.

IV. Các kỹ năng cần có khi hòa giải vụ việc bạo lực gia đình

1. Kỹ năng lắng nghe

❖ Lắng nghe là khả năng đón nhận và hiểu những điều (có thể bằng lời hoặc không lời, trực tiếp hoặc ngụ ý, mơ hồ hoặc rõ ràng) mà người nói muốn nói. Lắng nghe là nắm bắt được nội tâm của họ, hiểu họ trong khung cảnh, quan điểm của họ. Lắng nghe cũng là sự tập trung chú ý vào người nói, không để bị chi phối bởi những gì xảy ra xung quanh và trong chính lòng mình và biết cách giữ im lặng khi cần thiết.

❖ *Mục đích của lắng nghe*

- ◆ Để thu thập thông tin.
- ◆ Để đánh giá chủ đề, mục đích.
- ◆ Để tìm hiểu tâm trạng của người nói
- ◆ Để khích lệ người nói.

- Thể hiện thái độ tôn trọng đối với người nói.

❖ *Lắng nghe như thế nào để đạt hiệu quả cao?*

- Lắng nghe không chỉ bằng tai, mắt mà bằng cả khả năng nhận thức.

- Vừa lắng nghe vừa quan sát điệu bộ, cử chỉ, nét mặt của người hỏi.

- Vừa nghe chi tiết vừa theo dõi nội dung tổng thể.

- Cố gắng hiểu ý nghĩa, tình cảm phía sau lời nói.

- Đặt lời nói vào hoàn cảnh của họ.

- Đưa ra những câu hỏi mở.

- Tạo ra sự tiếp xúc bằng ánh mắt.

❖ *Những điều nên tránh khi lắng nghe*

- Không cãi lại, cắt ngang hay tranh luận.

- Không nên vội vàng đưa ra những nhận xét, những lời khuyên và kết luận khi người nói không yêu cầu.

- Không nên để cho cảm xúc của người nói tác động quá mạnh đến tình cảm của chính bản thân người tư vấn.
- Không nên chỉ nghe chọn lọc những gì mình lưu tâm mà nên lắng nghe toàn bộ các thông tin mà người nói đề cập.
- Không nên để quan điểm riêng của mình tác động đến việc hiểu vấn đề của người nói.

2. Kỹ năng đặt câu hỏi

- ✿ Là kỹ năng sử dụng các câu hỏi nhằm khai thác thông tin của người nói. Câu hỏi là công cụ quan trọng để khai thác và tập hợp thông tin từ họ.
- ✿ Khi hòa giải, việc đặt ra các câu hỏi để người nói được trả lời một cách tự nhiên, thoải mái và chia sẻ thông tin là rất quan trọng. Sử dụng câu hỏi hợp lý cho phép khai thác được nhiều thông tin nhất trong khoảng thời gian nhất định. Nếu hỏi dồn dập sẽ tạo cho người được hỏi có cảm giác đang bị chất vấn, họ sẽ không thoải mái dẫn đến sẽ im lặng hoặc bất hợp tác. Mặt khác, thông qua việc trả lời

câu hỏi, chính người nói có thể hiểu sâu hơn, cặn kẽ hơn về sự việc của mình.

✿ Hệ thống câu hỏi được sử dụng gồm:

Câu hỏi đóng: Là dạng câu hỏi mà người trả lời chỉ có thể đưa ra những câu trả lời đơn giản mà người hỏi đã ước tính trước được (*có, không, đồng ý, không đồng ý,...*). Câu hỏi đóng thường có dạng hỏi: *có...không, đã... chưa...* Ví dụ:

- *Chị đã lập gia đình chưa?*
- *Chị đã từng đến phòng khám y tế lần nào chưa?*

Nên hạn chế sử dụng câu hỏi này vì lượng thông tin thu được ít, chỉ nên dùng trong trường hợp khẳng định lại các dữ kiện.

Câu hỏi mở: Là loại câu hỏi có thể có nhiều câu trả lời, câu trả lời là do người trả lời đưa ra (chứ không phải do người hỏi tính trước). Đa số các câu hỏi mở giúp người hòa giải thu thập được nhiều thông tin hơn và thu thập được những thông tin mới, vì vậy nó được sử dụng phổ biến.

Dạng câu hỏi mở thường có các từ để hỏi: *như thế nào, gì, ai, ở đâu, bao giờ, vì sao, khi nào...* Ví dụ:

- ◆ *Chị cảm thấy việc đó như thế nào?*
- ◆ *Bạn muốn bắt đầu từ đâu?*
- ◆ *Điều gì khiến anh hành động như vậy?*

Câu hỏi dẫn dắt: Dùng để thảo luận xa hơn, giúp người nói xem xét vấn đề một cách tổng thể, khách quan hơn. Ví dụ: *Thế còn... thì sao?, Bạn có thể nói thêm về...?*

3. Kỹ năng phản hồi

Là một hình thức biểu lộ sự quan tâm đối với người nói. Phản hồi là việc nói lại bằng từ ngữ của mình hoặc nhắc lại lời nói một cách cô đọng, ngắn gọn nhưng làm rõ hơn điều người nói vừa nói và đạt được sự tán thành của họ.

Mục đích phản hồi:

- ◆ Phản hồi nhằm chứng tỏ rằng người hòa giải đang lắng nghe người nói.
- ◆ Giúp cho người hòa giải tập trung và nghe chăm chú hơn.
- ◆ Để người nói có thể nói lại, nếu người hòa giải hiểu nhầm.
- ◆ Phản hồi giúp người nói ý thức hơn về những điều cảm thấy và những việc mình đã làm như thế nào.
- ◆ Phản hồi cũng khuyến khích người nói tiếp tục nói để phát triển cuộc thảo luận.
- ◆ Tạo cho họ thế chủ động trong buổi hòa giải để nói lên những điều họ muốn.

Một số cách mở đầu của phản hồi:

- ◆ Tôi nghe bạn nói là...
- ◆ Vừa rồi bạn bảo rằng...
- ◆ Không biết tôi có đúng khi nghĩ...
- ◆ Tôi có cảm tưởng là...

- ◆ Tôi tự hỏi...
- ◆ Dường như bạn...
- ◆ Vì thế bạn cảm thấy...

4. Kỹ năng quan sát

- ✿ Đó là khả năng nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, thể trạng, tinh thần, trình độ văn hóa... của người nói để nhận diện vấn đề mà họ đang gặp phải.
- ✿ Người hòa giải cần có cách quan sát kín đáo, tế nhị từ hình dáng bên ngoài, cách ăn mặc, nét mặt, cử chỉ đến ngôn ngữ và các yếu tố phi ngôn ngữ. Quan sát người nói một cách chăm chú, thân thiện cũng thể hiện sự quan tâm chân thành với họ.

5. Kỹ năng khuyến khích, động viên

- ✿ Nhằm tạo bầu không khí thân mật thoải mái và khuyến khích người trong cuộc tham gia tích cực trong cuộc hòa giải, giúp họ có được sự can đảm và lòng tin bằng cách chỉ ra những triển vọng, khả

năng, làm cho họ hiểu rằng, họ có thể vượt qua những khó khăn, vấn đề họ đang gặp phải. Người hòa giải có thể động viên khuyến khích người nói thông qua giao tiếp bằng lời hoặc bằng các cử chỉ không lời.

✿ Khuyến khích động viên qua giao tiếp bằng lời, người hòa giải có thể:

- Xưng hô thích hợp theo tuổi, mời ngồi, mời uống nước.
- Dùng các câu chữ hóm hỉnh nếu cần thiết để giảm bớt căng thẳng.
- Người hòa giải nhằm vào những việc mà người nói đã làm tốt để khen ngợi khuyến khích họ. Ví dụ: *“Chị nói đúng đấy”, “Anh nhìn nhận thẳng thắn thế là rất tốt”,...*
- Tốc độ nói vừa phải, giọng nói nhẹ nhàng, truyền cảm.

✿ Khuyến khích, động viên qua giao tiếp không lời, người hòa giải cần:

- Ngồi với khoảng cách thích hợp, không để người gây bạo lực với người bị bạo lực ngồi quá gần nhau.
- Gật đầu, mỉm cười, mắt chăm chú, thiện cảm.

- Thỉnh thoảng có điệu bộ đồng cảm.
- Chờ đợi nếu người nói xúc động và chưa kịp nói thành lời.

✿ Người hòa giải nên tránh:

- Khiển trách.
- Nói với giọng bề trên khuyên bảo hoặc thuyết giáo.
- Giải thích rắc rối, phức tạp, sử dụng ngôn từ khó hiểu.
- Đặt những câu hỏi như tra khảo chất vấn (Ví dụ: “*Tại sao chị làm thế?*”).
- Giọng nói khó chịu, kể cả nói quá nhanh hoặc quá chậm.
- Tránh nhìn chỗ khác, khoảng cách ngồi không thích hợp, chế nhạo (bĩu môi, lắc đầu, cười nhếch mép, cười khẩy,...), nhăn mặt, cau có, ngáp, xem đồng hồ,...

6.Kỹ năng xem xét, xác minh vụ việc

Hòa giải mâu thuẫn, tranh chấp trong gia đình mà không xem xét, xác minh rõ ràng vụ việc mà đã đưa ngay ra biện pháp hòa giải đôi khi dẫn đến hiệu quả kém hoặc không thành.

Việc xem xét, xác minh vụ việc chỉ được tiến hành sau khi đã nghe cả hai bên trình bày, xem xét các giấy tờ, tài liệu các bên cung cấp.

Thông tin có thể được kiểm chứng từ những người thân trong gia đình, họ hàng, bạn bè của cả hai bên, cơ quan, tổ chức và những người có liên quan để tìm hiểu rõ bản chất vụ việc, tránh vội vàng đưa ra những kết luận phiến diện, chủ quan.

Những việc hòa giải viên nên làm:

- ✓ Khách quan, vô tư, nhất là khi tiếp xúc với những người có lợi ích liên quan trong vụ việc tranh chấp hoặc thân quen với một bên tranh chấp.
- ✓ Việc xem xét, xác minh nên lập thành biên bản có chữ ký cam kết những thông tin đã cung cấp.

Những việc hòa giải viên không nên:

- ✓ Giải thích quá nhiều về mục đích việc xác minh.
- ✓ Không kể cho người khác nghe về những điều mà đối tượng đã cung cấp.

7. Kỹ năng giải thích, thuyết phục, cảm hoá, hướng dẫn các bên tự nguyện giải quyết tranh chấp

Giải thích, thuyết phục, cảm hóa, hướng dẫn các bên tự nguyện thỏa thuận, giải quyết tranh chấp là nghệ thuật hòa giải, đòi hỏi hòa giải viên không chỉ có kiến thức pháp luật có liên quan đến lĩnh vực tranh chấp, giỏi chuyên môn, nghiệp vụ hòa giải, có uy tín, phẩm chất đạo đức, có tâm và kinh nghiệm cuộc sống mà còn có khả năng vận dụng pháp luật và đạo đức xã hội để giải thích, thuyết phục các bên đi đến thỏa thuận giải quyết tranh chấp.

Khi thuyết phục các bên tranh chấp, hòa giải viên cần lưu ý một số điểm sau:

- ◆ Tổ ra thông cảm và tôn trọng đối tượng;

- ◆ Khách quan, trung thực;
- ◆ Thể hiện sự gần gũi, ân cần và tin tưởng;
- ◆ Cảm thông, tôn trọng và chia sẻ;
- ◆ Bình tĩnh, kiên trì, giải quyết từng bước;
- ◆ Khơi gợi những tình cảm tốt đẹp vốn có giữa các bên;
- ◆ Đưa ra những chứng cứ về lập luận của mình;

8.Kỹ năng cung cấp thông tin

- ❖ Chỉ cung cấp cho người trong cuộc những thông tin cơ bản liên quan đến vấn đề của họ, không cung cấp thừa, không cung cấp thông tin làm cho họ hoang mang. Trước khi cung cấp thông tin, cần hỏi xem họ biết gì về những thông tin đó chưa?
- ❖ Các thông tin cần cung cấp: thông tin về bạo lực gia đình, giới, địa chỉ hỗ trợ người bị bạo lực, các quyền của họ, quy định pháp luật bảo vệ họ, các cơ quan, tổ chức bảo vệ họ...
- ❖ Cần cung cấp cho người bị bạo lực kỹ năng phòng tránh khi có bạo lực xảy ra (mục IV, 4)

V.Pháp luật liên quan tới hòa giải vụ việc bạo lực gia đình

1.Các văn bản quy phạm pháp luật về hòa giải cơ sở

1- Luật Hòa giải ở cơ sở 2013.

2- Nghị định 15/2014/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hòa giải ở cơ sở.

3- Chương trình phối hợp số 1285/CTPH-BTP-BTTUBTUMTTQVN ngày 24/4/2009 giữa Bộ Tư pháp và Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận tổ quốc Việt Nam về tăng cường thực hiện công tác hòa giải.

4- Chỉ thị số 03/CT-BTP ngày 27/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về tăng cường công tác hòa giải ở cơ sở.

2. Một số quy định pháp luật liên quan đến hòa giải cơ sở

Luật hòa giải ở cơ sở 2013

Điều 3. Phạm vi hòa giải ở cơ sở

1. Việc hòa giải ở cơ sở được tiến hành đối với các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật, trừ các trường hợp sau đây:

- a) Mâu thuẫn, tranh chấp xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng;
- b) Vi phạm pháp luật về hôn nhân và gia đình, giao dịch dân sự mà theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự không được hòa giải;
- c) Vi phạm pháp luật mà theo quy định phải bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc bị xử lý vi phạm hành chính;
- d) Mâu thuẫn, tranh chấp khác không được hòa giải ở cơ sở theo quy định pháp luật.

2. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 4. Nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở

1. Tôn trọng sự tự nguyện của các bên; không bắt buộc, áp đặt các bên trong hòa giải ở cơ sở.

2. 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.

3. 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 này.

4. 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.

5. Bảo đảm bình đẳng giới trong tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở.

6. 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.

Điều 6. Hỗ trợ kinh phí cho công tác hòa giải ở cơ sở

1. Nhà nước hỗ trợ kinh phí cho công tác hòa giải ở cơ sở để biên soạn, phát hành tài liệu; tổ chức bồi dưỡng, hướng dẫn nghiệp vụ, kỹ năng về hòa giải ở cơ sở; sơ kết, tổng kết, khen thưởng đối với công tác hòa giải ở cơ sở; chi thù lao cho hòa giải viên theo vụ, việc và hỗ trợ các chi phí cần thiết khác cho hoạt động hòa giải ở cơ sở.

Ngân sách trung ương chi bổ sung cho các địa phương chưa tự cân đối được ngân sách để hỗ trợ kinh phí cho công tác hòa giải ở cơ sở.

2. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 7. Tiêu chuẩn hòa giải viên

Người được bầu làm hòa giải viên phải là công dân Việt Nam thường trú tại cơ sở, tự nguyện tham gia hoạt động hòa giải và có các tiêu chuẩn sau đây:

1. Có phẩm chất đạo đức tốt; có uy tín trong cộng đồng dân cư;
2. Có khả năng thuyết phục, vận động nhân dân; có hiểu biết pháp luật.

Điều 9. Quyền của hòa giải viên

1. Thực hiện hoạt động hòa giải ở cơ sở.
2. Đề nghị các bên có liên quan cung cấp tài liệu,

thông tin liên quan đến vụ, việc hòa giải.

3. Tham gia sinh hoạt, thảo luận và quyết định nội dung, phương thức hoạt động của tổ hòa giải.

4. Được bồi dưỡng kiến thức pháp luật, nghiệp vụ và kỹ năng hòa giải; được cung cấp tài liệu liên quan đến hoạt động hòa giải.

5. Hưởng thù lao theo vụ, việc khi thực hiện hòa giải.

6. Được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

7. Được hỗ trợ, tạo điều kiện để khắc phục hậu quả nếu gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải.

8. Kiến nghị, đề xuất về các vấn đề liên quan đến hoạt động hòa giải.

9. Chính phủ quy định chi tiết khoản 5 và khoản 7 Điều này.

Điều 10. Nghĩa vụ của hòa giải viên

1. Thực hiện hòa giải khi có căn cứ theo quy định tại Điều 16 của Luật này.
2. Tuân thủ các nguyên tắc quy định tại Điều 4 của Luật này.
3. Từ chối tiến hành hòa giải nếu bản thân có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan đến vụ, việc hòa giải hoặc vì lý do khác dẫn đến không thể bảo đảm khách quan, công bằng trong hòa giải.
4. Thông báo kịp thời cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có biện pháp phòng ngừa trong trường hợp thấy mâu thuẫn, tranh chấp nghiêm trọng có thể dẫn đến hành vi bạo lực gây ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng của các bên hoặc gây mất trật tự công cộng.
5. Thông báo kịp thời cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo

cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý trong trường hợp phát hiện mâu thuẫn, tranh chấp có dấu hiệu vi phạm pháp luật về xử lý vi phạm hành chính hoặc pháp luật về hình sự.

Điều 16. Căn cứ tiến hành hòa giải

Hòa giải ở cơ sở được tiến hành khi có một trong các căn cứ sau đây:

1. Một bên hoặc các bên yêu cầu hòa giải;
2. Hòa giải viên chứng kiến hoặc biết vụ, việc thuộc phạm vi hòa giải;
3. Theo phân công của tổ trưởng tổ hòa giải hoặc đề nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 17. Quyền và nghĩa vụ của các bên trong hòa giải

1. Lựa chọn, đề xuất hòa giải viên, địa điểm, thời gian để tiến hành hòa giải.

2. Đồng ý hoặc từ chối hòa giải; yêu cầu tạm dừng hoặc chấm dứt hòa giải.
3. Yêu cầu việc hòa giải được tiến hành công khai hoặc không công khai.
4. Được bày tỏ ý chí và quyết định về nội dung giải quyết hòa giải.
5. Trình bày đúng sự thật các tình tiết của vụ, việc; cung cấp tài liệu, chứng cứ có liên quan.
6. Tôn trọng hòa giải viên, quyền của các bên có liên quan.
7. Không gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại địa điểm hòa giải.

Điều 19. Người được mời tham gia hòa giải

1. Trong quá trình hòa giải, nếu thấy cần thiết, hòa giải viên và một trong các bên khi được sự đồng ý của bên

kia có thể mời người có uy tín trong dòng họ, ở nơi sinh sống, nơi làm việc; người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội; già làng, chức sắc tôn giáo, người biết rõ vụ, việc; đại diện của cơ quan, tổ chức hoặc người có uy tín khác tham gia hòa giải.

2. Người được mời tham gia hòa giải phải tuân thủ các nguyên tắc hoạt động hòa giải ở cơ sở.

3. Cơ quan, tổ chức có người được mời tham gia hòa giải có trách nhiệm tạo điều kiện để họ tham gia hòa giải.

Điều 20. Địa điểm, thời gian hòa giải

1. Địa điểm hòa giải là nơi xảy ra vụ, việc hoặc nơi do các bên hoặc hòa giải viên lựa chọn, bảo đảm thuận lợi cho các bên.

2. Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày được phân công, hòa giải viên bắt đầu tiến hành hòa giải, trừ trường hợp

cần thiết phải hòa giải ngay khi chứng kiến vụ, việc hoặc các bên có thỏa thuận khác về thời gian hòa giải.

Điều 21. Tiến hành hòa giải

1. Hòa giải được tiến hành trực tiếp, bằng lời nói với sự có mặt của các bên. Trong trường hợp các bên có người khuyết tật thì có sự hỗ trợ phù hợp để có thể tham gia hòa giải.

2. Hòa giải được tiến hành công khai hoặc không công khai theo ý kiến thống nhất của các bên.

3. Tùy thuộc vào vụ, việc cụ thể, trên cơ sở quy định của pháp luật, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp của nhân dân, hòa giải viên áp dụng các biện pháp thích hợp nhằm giúp các bên hiểu rõ về quyền lợi, trách nhiệm của mỗi bên trong vụ, việc để các bên thỏa thuận việc giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp

và tự nguyện thực hiện thỏa thuận đó.

Trong trường hợp không đạt được thỏa thuận, hòa giải viên hướng dẫn các bên đề nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Hòa giải viên có trách nhiệm ghi nội dung vụ, việc hòa giải vào Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở.

Trường hợp các bên đồng ý thì lập văn bản hòa giải thành theo quy định tại khoản 2 Điều 24 của Luật này.

Điều 22. Hòa giải giữa các bên ở thôn, tổ dân phố khác nhau

Trường hợp các bên ở thôn, tổ dân phố khác nhau thì tổ hòa giải ở thôn, tổ dân phố đó phối hợp thực hiện việc hòa giải và thông báo với Trưởng ban công tác Mặt trận tại nơi đó cùng phối hợp thực hiện.

Điều 23. Kết thúc hòa giải

1. Các bên đạt được thỏa thuận.
2. Một bên hoặc các bên yêu cầu chấm dứt hòa giải.
3. Hòa giải viên quyết định kết thúc hòa giải khi các bên không thể đạt được thỏa thuận và việc tiếp tục hòa giải cũng không thể đạt được kết quả.

Điều 24. Hòa giải thành

1. Hòa giải thành là trường hợp các bên đạt được thỏa thuận.
2. Các bên có thể thỏa thuận lập văn bản hòa giải thành gồm các nội dung chính sau đây:
 - a) Căn cứ tiến hành hòa giải;
 - b) Thông tin cơ bản về các bên;
 - c) Nội dung chủ yếu của vụ, việc;

- d) Diễn biến của quá trình hòa giải;
- đ) Thỏa thuận đạt được và giải pháp thực hiện;
- e) Quyền và nghĩa vụ của các bên;
- g) Phương thức, thời hạn thực hiện thỏa thuận;
- h) Chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên và của hòa giải viên.

Điều 25. Thực hiện thỏa thuận hòa giải thành

1. Các bên có trách nhiệm thực hiện thỏa thuận hòa giải thành.
2. 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.

Điều 26. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành

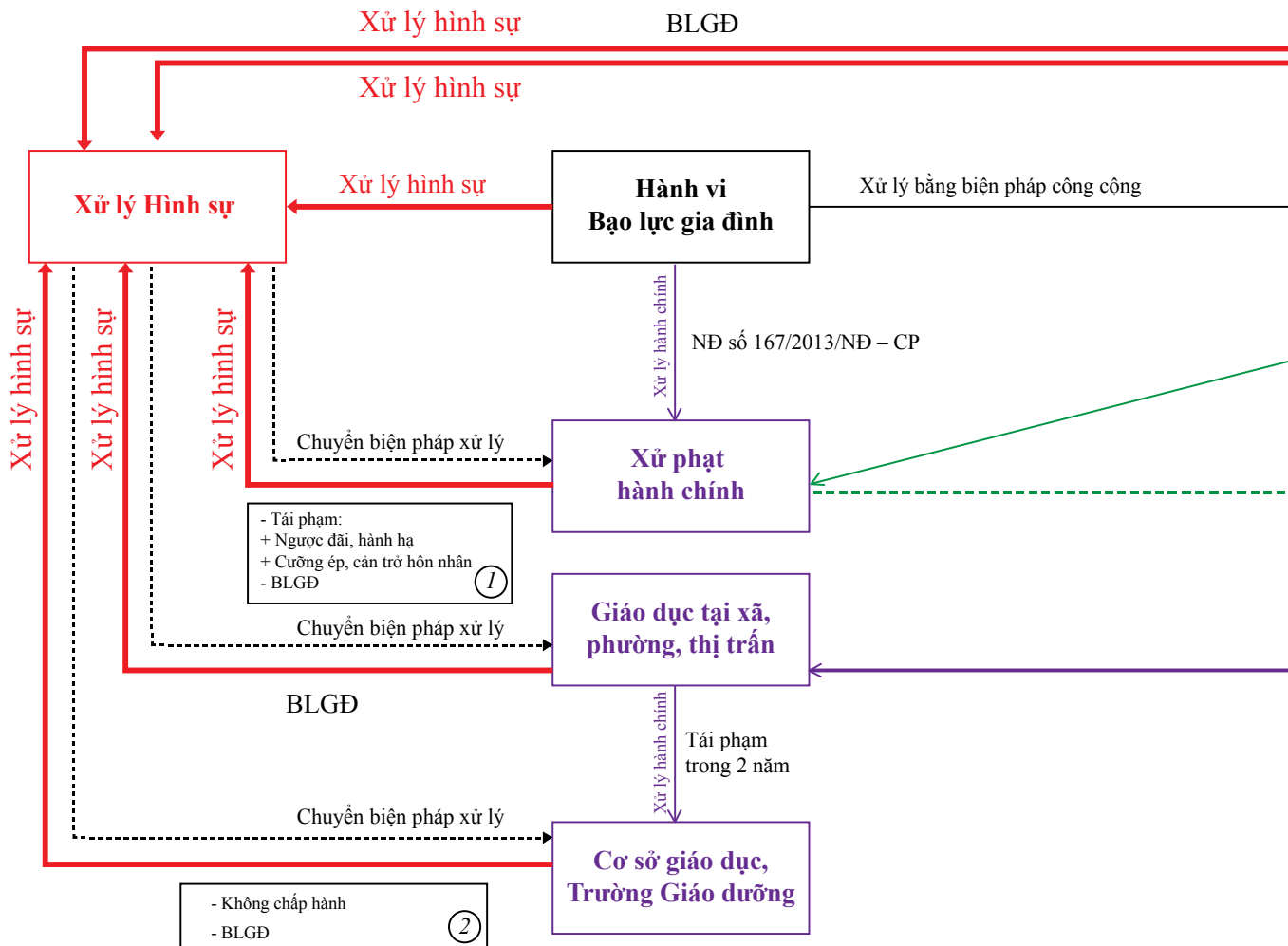
Hòa giải viên có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành do mình trực tiếp giải quyết; kịp thời thông báo cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo Trưởng ban công tác Mặt trận những vấn đề phát sinh trong quá trình theo dõi, đôn đốc thực hiện.

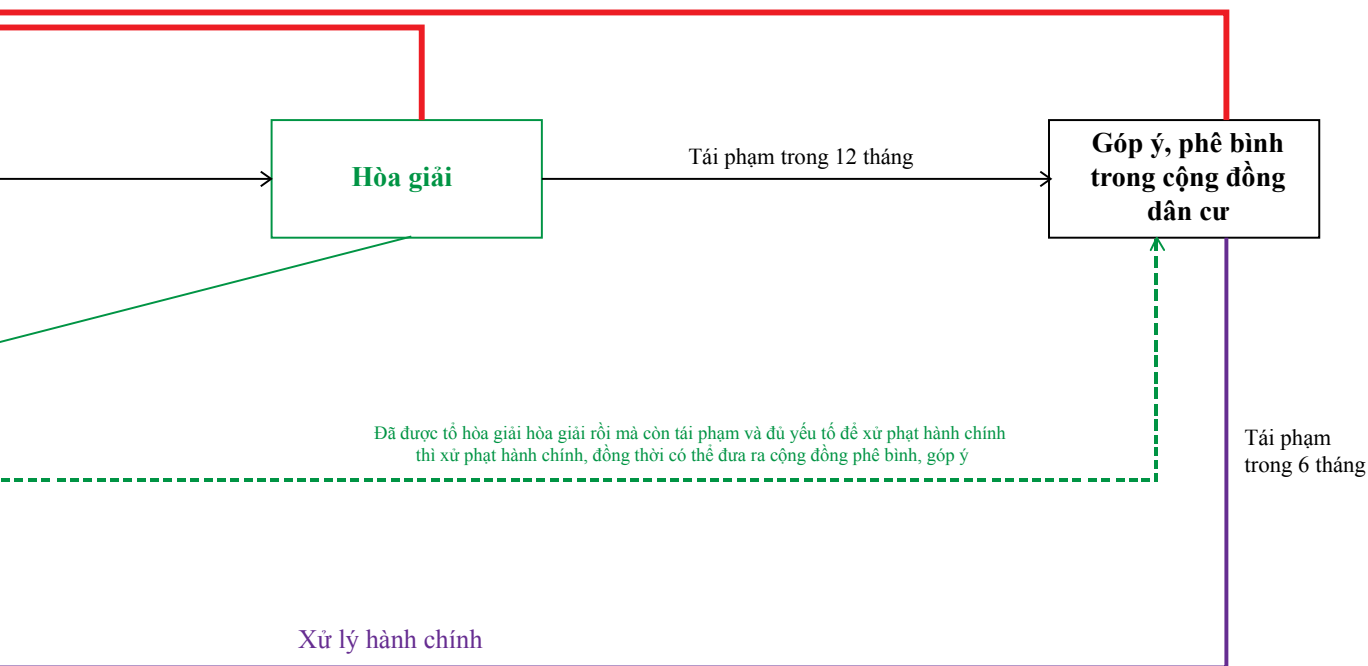
Điều 27. Hòa giải không thành

Hòa giải không thành là trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận.

Trong trường hợp này, 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 của pháp luật.

3. Sơ đồ xử lý người có hành vi bạo lực gia đình





Đã được tổ hòa giải hòa giải rồi mà còn tái phạm và đủ yếu tố để xử phạt hành chính thì xử phạt hành chính, đồng thời có thể đưa ra cộng đồng phê bình, góp ý

Xử lý hành chính

Chỉ chú: Cán bộ, công chức, viên chức người thuộc lực lượng vũ trang nhân dân có hành vi BLGD nếu bị xử lý vì phạm hành chính thì bị thông báo cho người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền quản lý người đó để giáo dục.

Ô vuông ①:

- Nếu đã bị xử phạt vi phạm hành chính về hành vi ngược đãi hành hạ ông bà, cha mẹ, vợ chồng, con cháu, người nuôi dưỡng mình hoặc hành vi cưỡng ép cản trở kết hôn tự nguyện, tiền bộ mà còn vi phạm thì bị xử lý hình sự.

- Có hành vi BLGD mới đủ yếu tố cấu thành tội phạm.

Ô vuông ②:

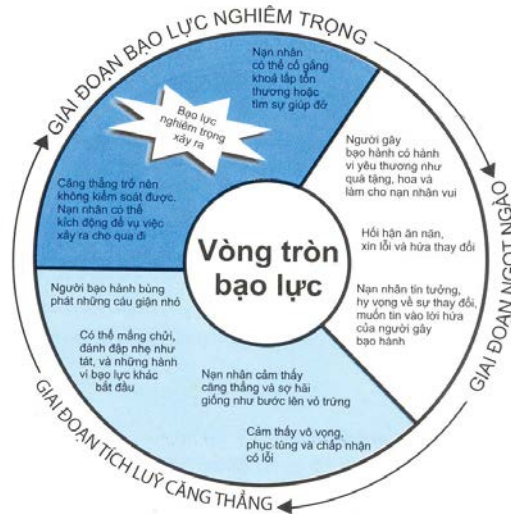
- Nếu cố ý không chấp hành quyết định đưa vào cơ sở giáo dục mặc dù đã bị áp dụng các biện pháp cưỡng chế cần thiết thì bị xử lý hình sự.

- Có hành vi BLGD mới đủ yếu tố cấu thành tội phạm.

VI. Phụ lục: Các kiến thức bổ trợ cho người làm hòa giải

1. Bản chất của bạo lực gia đình: Chu kỳ bạo lực

Bạo lực gia đình có tính chu kỳ, nó có xu hướng lặp đi, lặp lại với mức độ ngày càng gia tăng. Hiểu được chu kỳ bạo lực, sẽ giúp người hỗ trợ biết người bị bạo lực đang ở giai đoạn nào, và người bị bạo lực đã sẵn sàng để phá vỡ chu kỳ này hay chưa, để từ đó có những can thiệp kịp thời. Chu kỳ bạo lực cho thấy người bị bạo lực không có lỗi trong việc xảy ra bạo lực; người gây bạo lực mới chính là người phải chịu trách nhiệm cho hành vi của họ.



Nhận diện các giai đoạn trong chu kì bạo lực:

- ❖ Bạo lực thường xuất hiện một cách ngắt quãng theo từng sự kiện hoặc có thể được duy trì liên tục trong một khoảng thời gian
- ❖ Sau khi bạo lực diễn ra, sẽ có một khoảng thời gian êm đẹp, người gây ra bạo lực có thể sẽ xin lỗi, tặng quà, tạo ra sự cố đặc biệt để tăng không khí yêu thương và bình yên trong gia đình. Còn người phụ nữ hi vọng chồng mình sẽ thay đổi
- ❖ Sau khoảng thời gian êm đẹp, sự căng thẳng bắt đầu dần hình thành trở lại. Trong suốt thời gian này, người phụ nữ thường cố gắng làm người đàn ông nguôi ngoai, họ cố gắng duy trì sự bình thường trong gia đình.
- ❖ Trạng thái căng thẳng bị phá vỡ bằng việc người đàn ông bắt đầu tạo cố, gây sự xung đột và lại tiếp tục gây ra những hành động bạo lực tiếp theo.
- ❖ Chu kì này thường lặp đi lặp lại. Trong những mối quan hệ bạo lực lâu dài, quãng thời gian trong chu kì bạo lực có thể ngắn hơn, chính

vì vậy có những cặp trải qua toàn bộ chu kì trong vòng 1 ngày. Người bị bạo lực chỉ có thể thoát khỏi bạo lực bằng cách nhận diện và phá vỡ chu kì nói trên.

2. Một số dấu hiệu nhận diện sự thay đổi của người gây bạo lực.

Chương trình can thiệp và hỗ trợ người gây bạo lực nhằm mục đích giảm thiểu nguy hiểm cho các nạn nhân. Thay đổi hành vi và quan niệm của người gây ra bạo lực là một quá trình lâu dài và phức tạp. Trong quá trình đó, có một số người sẽ chấm dứt hoàn toàn bạo lực gia đình, một số người sẽ dừng hành vi bạo lực nhưng tiếp tục kiểm soát và dọa dẫm nạn nhân, một số sẽ tiếp tục gây bạo lực.

Có một số dấu hiệu tích cực để biết người đó có thay đổi hay không. Tuy nhiên các dấu hiệu này không hoàn toàn chắc chắn. Vì rất có thể một lúc nào đó chu kỳ bạo lực lại lặp lại. Các dấu hiệu đó có thể là:

- Người đó không còn hung bạo hay đe dọa vợ nữa.
- Người đó nhìn nhận hành vi bạo lực của mình là sai trái.

- Người đó hiểu là mình không có quyền chỉ huy và cai trị vợ của họ.
- Người vợ không thấy sợ hãi khi ở chung với người đó nữa.
- Người đó không ép buộc vợ quan hệ khi vợ của họ không mong muốn.
- Người vợ có thể tỏ vẻ bực tức người đó mà không e ngại.
- Người đó không làm vợ họ cảm thấy có lỗi về hành vi bạo lực của người đó.
- Người đó tôn trọng quyền nói “không” (từ chối) của vợ họ.
- Vợ của họ có thể thương lượng mà không bị người đó làm nhục và coi thường.
- Vợ của họ không phải xin phép người đó để ra ngoài, đi học, tìm việc hoặc thực hiện hành động độc lập khác.
- Người đó lắng nghe và tôn trọng sự phát biểu của vợ họ.
- Người đó nói chuyện thành thật và không cố gắng dẫn dụ vợ của họ.
- Người đó hiểu là mình chưa được “trị dứt”, và sửa đổi hành vi, thái

độ và lòng tin là cả một quá trình lâu dài.

- Người đó không còn bất cứ hành vi nào thường đi trước bạo lực, hay những sự xúc phạm tình cảm.

3.Một số câu hỏi khi làm việc với người gây ra bạo lực:

Một trong những yếu tố quyết định sự thành công khi làm việc với nam giới là giúp cho họ nói ra câu chuyện của mình. Dưới đây là một số kỹ thuật giúp làm việc với những người gây ra bạo lực gia đình.

3.1.Làm việc với người chối bỏ trách nhiệm

Phần lớn người gây bạo lực thường chối bỏ trách nhiệm của mình hay đổ lỗi cho người phụ nữ. Vì vậy, khi gặp thách thức việc đổ lỗi cho người bị bạo lực, bạn sẽ phải nhắc đi nhắc lại nhiều lần một vấn đề, để tránh việc bạn bị nói lặp lại, dưới đây là một số cách giúp bạn nói về cùng một vấn đề theo những cách khác nhau:

- Vợ anh không có ở đây, vì vậy chúng ta chẳng thể làm gì để thay đổi cô ấy cả. Người duy nhất có thể thay đổi ở đây chính là anh, do đó, chúng ta sẽ tập trung vào việc đó.

- Giả định rằng vợ của anh sẽ không thay đổi. Vậy chúng ta sẽ cùng nhau xem làm thế nào để anh có thể dừng việc bạo lực, ngay cả khi vợ anh không thay đổi.
- Tôi không hề nghi ngờ việc anh đã cảm thấy tức giận với vợ mình khi anh bạo lực cô ấy. Tôi cũng chưa từng gặp trường hợp nào bạo lực mà không tức giận. Tuy nhiên, tôi cũng đã gặp những trường hợp tức giận nhưng không bạo lực. Và đó là điều chúng ta cần đạt đến.
- Tôi thấy rằng anh đang có những cảm xúc rất tiêu cực về cô ấy. Và chúng ta không thể vứt bỏ nó. Trong thực tế, bất kỳ ai trong mối quan hệ lâu dài đều có thể tức giận với vợ mình. Tôi cũng dám chắc rằng trong tương lai anh vẫn có lúc tức điên lên với vợ của mình. Nhưng điều chúng ta cần làm bây giờ là làm sao để anh vẫn có những cảm xúc đó nhưng sẽ không bạo lực với vợ mình.
- Vợ của anh đã làm nhiều điều, nhưng dù gì đi nữa, người gây bạo lực là anh. Chính anh mới là người kiểm soát những điều anh đã nói và chính là anh, người đã điều khiển chân mình để tiến lại gần cô ấy và giơ tay lên để đánh cô ấy, không ai và không có điều gì khác nữa.

- Đã khi nào anh kiểm chế được mình để không gây bạo lực khi anh cảm thấy cô ấy vượt quá giới hạn chưa? Anh thấy rằng cũng như việc lựa chọn không gây bạo lực thì việc lựa chọn gây bạo lực lần này cũng là do anh tự chịu trách nhiệm. Điều đó không phụ thuộc vào vợ anh đã làm gì.
- Có thể vợ của anh không phải là người hoàn hảo, thực tế thì có rất ít người hoàn hảo, điểm mấu chốt là nếu anh không thể tiếp tục mối quan hệ với cô ấy mà không dùng bạo lực thì anh không nên tiếp tục mối quan hệ này.

3.2. Làm việc với người giảm thiểu về tình trạng bạo lực.

Hầu hết người gây bạo lực đều có thái độ giảm thiểu bạo lực ở một mức độ nào đó. Để giúp họ nhớ lại và nhìn nhận đúng về hành vi của mình, có thể dùng khung thời gian giúp họ nhớ lại những gì có thể nhớ. Cùng họ thảo luận xem điều gì đã xảy ra, họ đã đối xử với vợ mình như thế nào. Các bước đi cần làm chậm và phải kiên nhẫn để họ có thể nói ra được hay nhớ lại các việc đã xảy ra. Bên cạnh đó, chúng ta có thể sử dụng một số những câu hỏi dưới đây khi làm việc

với người giảm thiểu về tình trạng bạo lực:

- Hỏi chi tiết từng từ mà người bạo lực đã dùng. Hỏi chính xác xem anh ta đã nói gì và nói như thế nào? “*Tôi đã bảo cô ta giữ yên lặng*” điều đó cũng có thể là “*Tôi quát vào mặt cô ấy là câm miệng đi*”; Anh đã quát đúng không? Tiếng quát to tới mức nào? Anh đã dùng những từ gì để gọi cô ấy? Sử dụng thang điểm nếu cần thiết
- Gọi tên điều đã xảy ra “*Như vậy là anh đã đấm vào mặt cô ấy hai cái*”. Nên thận trọng để không sử dụng những từ có thể che giấu bạo lực. Ví dụ “*một cuộc cãi vã nho nhỏ*”
- Phản hồi lại mà không giảm thiểu, ví dụ, người gây bạo lực nói “*Tôi chỉ tát cô ấy thôi*”, thì sự phản hồi lại “*Anh đã tát cô ấy?*”. Có thể thực hiện điều này theo một cách khác, đó là yêu cầu người gây bạo lực nói về việc đã xảy ra mà không giảm thiểu vấn đề và thảo luận xem anh ta cảm thấy như thế nào khi nói về bạo lực theo hai cách khác nhau và cách nào có thể giúp cho anh ta không bạo lực.

- Nên luôn bắt đầu bằng bạo lực ở những mức độ cao mà bạn cho rằng anh ta đã sử dụng. Ví dụ “*Anh đã đấm cô à?*”, và sau đó khách hàng sẽ quay lại nói về mức độ bạo lực mà anh ta đã sử dụng. Không bao giờ bắt đầu với câu “*Như vậy, đó chỉ là một cú đẩy nhẹ à?*”
- Nên thừa nhận những khó khăn khiến người gây bạo lực không bộc lộ vấn đề “*Tôi biết điều này rất khó nói, việc này không nhằm khiến anh cảm thấy tồi tệ, mặc dù cảm giác xấu hổ là một phản ứng bình thường của con người. Việc này chỉ nhằm giúp anh đối mặt với những gì anh đã làm và từ đó anh có thể tiến lên*”.

3.3. Tăng cường động lực thay đổi cho người gây bạo lực.

Dưới đây là một số câu hỏi sàng lọc giúp cho người đàn ông có thể nói ra và đi tới thay đổi hành vi của mình. Tuy nhiên, hãy cân nhắc các yếu tố cũng như cách thức nào mà bạn cảm thấy tự tin nhất để nói ra, mức độ mối quan hệ hiện tại của bạn với người gây bạo lực và vai trò của bạn khi làm việc với người gây bạo lực.

Các câu hỏi mở đầu

- Mọi thứ ở nhà vẫn ổn chứ

- Gần đây trong gia đình có điều gì thay đổi không?
- Tôi hơi lo về chuyện gia đình anh và mối quan hệ của anh...
- Anh sẽ miêu tả như thế nào về mối quan hệ của anh với vợ/người yêu? (ví dụ anh giữ vai trò gì trong gia đình, anh đưa ra các quyết định như thế nào?)

Các câu hỏi về tình trạng cãi cọ/mâu thuẫn

- Chuyện gì xảy ra khi anh và vợ của anh bất đồng ý kiến?
- Anh đã giải quyết những bất đồng trong quan điểm đó như thế nào?
- Đôi khi ở gia đình chúng ta thường lớn tiếng với nhau. Điều gì xảy ra trong gia đình/mối quan hệ của anh khi có cãi vã?
- Các tranh cãi ở gia đình bạn thường xảy ra như thế nào?
- Anh thường xử trí như thế nào khi có mâu thuẫn trong mối quan hệ?

Các câu hỏi về sự nóng giận

- Anh thường như thế nào mỗi khi tức giận?

- Bằng cách nào mà vợ của anh biết anh tức giận, cô ấy nhìn thấy điều gì?
- Anh có băn khoăn gì về cách anh xử trí với cơn nóng giận của mình không?
- Đã bao giờ anh cảm thấy ghen chưa? Nếu có, anh đã phản ứng như thế nào với cảm giác ấy?
- Đã bao giờ anh cảm thấy mình bị chọc tức ở nhà chưa? Nếu có, anh đã phản ứng như thế nào?

Các câu hỏi về bạo lực và ngược đãi

- Việc bạo lực thường xảy ra như thế nào khi hai người cãi nhau?
- Anh có lớn tiếng không?
- Đã bao giờ anh cảm thấy muốn đánh cô ấy chưa?
- Đã bao giờ anh đánh cô ấy chưa?
- Đã bao giờ anh quát cô ấy chưa?
- Đã bao giờ anh đánh hay đẩy cô ấy chưa?

- Đã bao giờ anh bị mất tự chủ chưa?
- Đã bao giờ anh làm vợ của mình hoảng sợ chưa?
- Lần đầu tiên anh đánh cô ấy khi nóng giận là khi nào?
- Điều tồi tệ nhất anh đã làm khi nóng giận là gì? Nếu bây giờ có vợ của anh ở đây, cô ấy sẽ nói gì?

3.4. Một số biện pháp để chấm dứt cơn hung bạo.

a. Một số dấu hiệu xuất hiện bạo lực của nam giới

Có một số dấu hiệu mà bản thân người gây bạo lực có thể nhận thấy khi họ đang có xu hướng sẽ gây bạo lực. Việc nắm rõ những dấu hiệu này có thể giúp người gây bạo lực không sử dụng bạo lực khi nóng giận của mình.

- ❖ Muốn cãi nhau: Một vài ví dụ điển hình như xung đột với vợ trong việc nuôi dạy con cái, tiền bạc, quan hệ, bạn bè, tình dục hay ai đúng, và bất kỳ lúc nào khi bạn nhận ra bạn đang muốn gây chiến.
- ❖ Những dấu hiệu của cơ thể như: chỉ tay, bàn tay nắm chặt, sự căng

cứng của vùng bụng, vai, cổ, lớn tiếng hay quát nạt, đóng sầm cửa, theo sát cô ấy quanh nhà,... là những dấu hiệu có thể nhận thấy.

- ❖ Dấu hiệu của cảm xúc như: cảm giác khó chịu, cáu giận, lẩn lộn, bị ngược đãi, phẫn uất,...
- ❖ Dấu hiệu của tinh thần bao gồm: những đoạn độc thoại tiêu cực về vợ, việc gọi vợ với những cái tên đê hèn, miệt thị “đồ dâm dăng”, “chó đẻ” “đĩ điếm”, “ngốc nghếch” hay bạn muốn cô ấy câm miệng.
- ❖ Khi làm việc với NGBL, hãy lưu ý với họ là ngay khi họ nhận ra bất kỳ dấu hiệu nào ở trên, đừng đợi đến khi họ trở nên tồi tệ nhất, hãy nói với vợ rằng “**tôi cần thời gian ra ngoài**” và rời đi!

b. Một số biện pháp để chấm dứt cơn hung bạo

- ❖ Một trong những cách giúp bạn chấm dứt cơn hung bạo, đó là sử dụng “**thời gian ra ngoài**”. “Thời gian ra ngoài” là khoảng thời gian người gây bạo lực tránh khỏi những tình huống có thể gây ra bạo lực khi họ đang xuất hiện những dấu hiệu của bạo lực. Việc tận dụng “thời gian ra ngoài” đồng nghĩa với việc người gây bạo lực

bình tĩnh rời khỏi tình huống bạo lực chính xác 1 tiếng đồng hồ, không phải 50 phút hay 3 giờ. Hãy nói với người gây bạo lực 2 lý do quan trọng tại sao họ cần thời gian chính xác:

- Bạn đòi của người gây bạo lực sẽ có khả năng tin tưởng họ hơn nếu họ thường sử dụng một khuôn mẫu chuẩn.
 - Với phần lớn đàn ông, 1 tiếng là đủ dài để bình tĩnh và nhìn nhận những gì đã xảy ra. Nếu họ thu ngắn thời gian này lại, họ sẽ tăng rủi ro khi quay lại và gây bạo lực
- ❖ Bạn cần đưa ra những chỉ dẫn cho họ trong suốt “thời gian ra ngoài”, nói với họ cố gắng làm theo những điều sau:
- **Bình tĩnh lại.** Không uống rượu hay hút thuốc. Không lái xe. Trong suốt thời gian đầu của 1 tiếng đồng hồ (khoảng 20 phút), hãy cố gắng bình tĩnh. Nghĩ về việc họ có thể điều khiển hành vi của họ như thế nào hơn là điều khiển những hành vi của vợ. NGBL nên làm một vài việc vận động cơ thể như là đi dạo, đi bộ, điều này có thể làm giảm những căng thẳng của cơ thể. Có thể

làm một vài việc như suy nghĩ về điều gì đó, đọc tài liệu về bạo lực mà họ có, kết nối với một người bạn người có thể hỗ trợ bạn không bạo lực. Dù bạn quyết định làm gì, chắc chắn điều đó sẽ giúp bạn bình tĩnh lại.

- **Xem xét lại những hành vi của mình.** Trong suốt khoảng thời gian tiếp theo của 1 tiếng đồng hồ (khoảng 40 phút), bạn hãy nói với người gây bạo lực, họ hãy nghĩ về những hành vi của họ và bất cứ suy nghĩ tiêu cực nào họ đang có với vợ của họ. Người gây bạo lực có thể muốn viết nó ra nếu điều đó giúp ích cho họ. Điều gì họ đã muốn thay đổi ở vợ của họ. Nếu bạn không gây bạo lực, bạn sẽ có thể quay trở lại tình huống thực tế và thay đổi hơn là khiến cho vợ của bạn thay đổi. Nghĩ về sự lựa chọn về hành vi bạo lực của bạn và về việc bạn sẽ làm gì hay nói gì khi bạn quay lại để thảo luận với cô ấy về vấn đề này.
- **Quay trở lại nhà.** Bạn hãy nói với người gây bạo lực trước khi trở về nhà, tốt hơn là để cho vợ của họ biết là họ vẫn bình tĩnh và sẽ trở lại khi đã hết một tiếng đồng hồ. Khi họ quay lại, hãy cho vợ

biết là họ đã về. Nếu vợ người gây bạo lực muốn thảo luận với họ, hãy nói với người người gây bạo lực không được sử dụng biện pháp bạo lực, không đổ lỗi. Đây là cơ hội để người gây bạo lực cho vợ biết những suy nghĩ của họ về những hành vi của người gây bạo lực trong suốt thời gian họ rời đi. Nếu trong suốt cuộc thảo luận người gây bạo lực nhận thấy là họ lại có thể hành hạ vợ lần nữa, hãy nói cho cô ấy biết và rời đi.

Nếu vợ của người gây bạo lực không muốn nói chuyện khi người gây bạo lực quay lại, đề nghị một thời gian khác khi cả hai đều có thể sẵn sàng. Nếu cô ấy không chuẩn bị để nói với người gây bạo lực, để cô ấy ở một mình cho đến khi cô ấy sẵn sàng.

Một điều quan trọng khác bạn cần nhắc với người gây bạo lực làm là báo cho vợ của họ về “thời gian ra ngoài”. Hãy làm điều này vào thời gian khi mà họ bình tĩnh và vợ của người gây bạo lực đồng ý để thảo luận với họ. Nếu có tài liệu về bạo lực gia đình hãy để cô ấy xem và đọc nó. Cô ấy cũng có thể không muốn nói về nó với bạn. Trong trường hợp này, để tài liệu phát tay cho cô ấy. Cô ấy có thể đọc nó vào thời gian cô ấy lựa chọn.

4. Một số giải pháp an toàn cho người bị bạo lực

Để góp phần giảm tình trạng bạo lực, bạn có thể tư vấn và gợi ý cho người bị bạo lực thực hiện những gợi ý sau:

Giải pháp 1: Tìm sự hỗ trợ bên ngoài

Nói ra câu chuyện bạo lực với người thân, hàng xóm, cán bộ tại địa phương để được chia sẻ, tư vấn và hỗ trợ giải quyết.

Dặn hàng xóm một số dấu hiệu cho biết bạn đang bị bạo lực để họ sang can thiệp kịp thời.

Dặn dò các con bạn về một kế hoạch an toàn: ai là người con bạn có thể gọi hoặc tìm đến khi khẩn cấp

Khi nào anh chị nghe thấy tiếng em kêu to ‘Tôi có làm gì đâu’ thì anh chị sang giúp em ngay nhé

Giải pháp 2: Nhận diện bạo lực và tránh đi

Quan sát và nhận biết một số dấu hiệu cho thấy bạo lực sắp xảy ra và tìm cách tránh đi chỗ khác

Khi thấy anh ấy nghiêng chặt hàm lại thì tôi biết anh ấy đang lên cơn tức giận và sắp đánh tôi. Tôi phải tìm cách ra khỏi nhà hoặc tránh mặt anh ấy ngay lập tức.

Giải pháp 3: Tìm chỗ đứng an toàn

Đứng gần cửa ra vào hay cửa ngách khi có tranh luận hay cãi cọ để dễ bề thoát hiểm. Không bao giờ đứng ở góc nhà hay một chỗ nào đó mà không có lối thoát. Không nên trốn vào những nơi chứa vật dụng có thể gây thương tích, ví dụ không nên trốn vào nhà bếp có dao, kéo v.v.

Giải pháp 4: Chuẩn bị tạm lánh

Nghĩ trước những nơi có thể tạm lánh an toàn.

Gửi hàng xóm hoặc một người thân tin cậy các giấy tờ cá nhân quan trọng như chứng minh thư, giấy khai sinh, giấy chứng nhận kết hôn, sổ hộ khẩu, một số quần áo tư trang và một ít tiền. Việc này giúp bạn có đủ giấy tờ và hành lí mang theo khi bạn muốn đi khỏi nhà và tạm lánh một thời gian.

Giải pháp 5: Xử lý tình huống khẩn cấp

Phát tín hiệu ‘cấp cứu’ để các con bạn hoặc hàng xóm biết bạn đang bị bạo lực và hỗ trợ bạn kịp thời

Gọi ngay các số điện thoại hỗ trợ hoặc gọi 113 trong trường hợp khẩn cấp

Giải pháp 6: Kiểm chế cơn nóng giận

Kiểm chế sự nóng giận có thể giúp bạn nói chuyện tỉnh táo, mạch lạc hơn, và góp phần hạn chế nguy cơ bị bạo lực.

Khi bạn nhận thấy mình bắt đầu nóng giận và khó có thể kiểm soát lời nói hay hành vi của mình, bạn có thể thử một vài cách tự làm ‘nguôi giận’ sau:

- Đi ra chỗ khác, ví dụ đi làm việc khác hay sang nhà hàng xóm chơi
- Hít thở sâu
- Đếm từ 1 đến 20
- Uống một cốc nước lạnh

- Nghĩ đến một chuyện buồn cười nào đó
- Cố gắng giữ bình tĩnh, không dùng lời lẽ lăng mạ hay xúc phạm đối phương
- Chỉ nghĩ đến vấn đề đang tranh cãi, không liên hệ các sự việc khác trong quá khứ

Hành động để hạn chế bạo lực gia đình tiếp diễn

- Hãy hiểu rằng việc nói ra khả năng bị bạo lực với những người xung quanh không phải là một việc làm xấu hổ mà là một việc làm khôn ngoan để tự cứu mình
- Luôn ghi nhớ rằng hành vi bạo lực rất có khả năng sẽ lặp lại, thậm chí có thể diễn ra ở mức độ nghiêm trọng hơn
- Luôn ghi nhớ cho dù có chuyện gì xảy ra thì bạn cũng không đáng phải bị bạo lực, và hành vi bạo lực là vi phạm pháp luật
- Tìm đến các địa chỉ hỗ trợ và tư vấn về tâm lý, pháp luật để tâm sự, giải tỏa ức chế, bàn bạc giải pháp an toàn hiệu quả hơn

5. Mẫu giấy đề nghị thanh toán thù lao vụ việc hòa giải của hòa giải viên cơ sở

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TỔ HÒA GIẢI THÔN...

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Ngọc Xá, ngày tháng năm 20.....

GIẤY ĐỀ NGHỊ THANH TOÁN

Kính gửi: Ủy ban nhân dân xã Ngọc Xá, Quế Võ, Bắc Ninh

Họ và tên người đề nghị thanh toán:.....

Địa chỉ:.....

Là hoà giải viên tổ hoà giải.....

Địa chỉ:

.....

Số tiền:.....Bằng chữ:.....

Nội dung thanh toán:

.....

.....

(Kèm theo: Danh sách vụ việc đã thực hiện hoà giải).

Xác nhận của

Tổ trưởng tổ hoà giải

Người đề nghị thanh toán

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1- Luật Phòng, chống bạo lực gia đình, 2007.
- 2- Luật Bình đẳng giới, 2006.
- 3- Giáo trình Tham vấn tâm lý, GS. TS. Trần Thị Minh Đức. NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2011.
- 4- Cẩm nang hỗ trợ người bị bạo lực giới - CSAGA, 2012.
- 5- Cẩm nang dành cho những người bị bạo lực gia đình - CSAGA, CCHIP, LOOK.
- 6- Cẩm nang dành cho phụ nữ ở cộng đồng - Tổ chức Y tế Thế giới, Tổng Cục thống kê.
- 7- Phòng chống bạo lực trên cơ sở giới Việt Nam - Nghiên cứu rà soát các chương trình. UNFPA, 2007.

HÒA GIẢI CƠ SỞ CÁC TRƯỜNG HỢP BẠO LỰC GIA ĐÌNH

Chịu trách nhiệm xuất bản

Nguyễn Văn Anh

Nhóm Biên soạn

Nguyễn Thu Thúy

Phan Thị Thu Nga

Tô Thị Bả

Sửa bản in

Vũ Xuân Thái

Bế Diệu Hoa

Thiết kế

Công ty TNHH Linh Tâm

In ấn

Luck House Graphics Ltd

**Nếu bạn cần tư vấn, hỗ trợ Hòa giải các vụ việc Bạo lực gia đình,
xin vui lòng liên hệ: 04.3775.9333**

