

# Đôi thoại trong giải quyết khiếu nại, tố cáo

□□, 2012□03□23□11:58

Khiếu nại, tố cáo đang nổi lên như là “một hiện tượng nhức nhối” trong xã hội. Giải quyết vấn đề này đòi hỏi phải có một hệ thống các giải pháp đồng bộ của cả hệ thống chính trị từ trung ương đến địa phương. Khâu quan trọng nhất trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo là người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, tố cáo. Vậy tại sao phải tổ chức đối thoại ? cơ sở pháp lý của đối thoại? lúc nào thì phải đối thoại ? trình tự, thủ tục, phương pháp đối thoại như thế nào ?... là vấn đề cần phải xem xét, nghiên cứu. Trong bài viết này, tác giả muốn giúp trả lời các câu hỏi nêu trên.

## I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA VÀ CƠ SỞ PHÁP LÝ CỦA ĐỐI THOẠI

### 1. Mục đích

Đối thoại là một trong những tác nghiệp quan trọng của hoạt động thanh tra và xác minh giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thông qua đối thoại nhằm thu thập và củng cố những thông tin có giá trị chứng cứ để xác định sự thật của vụ việc như: Nguyên nhân, điều kiện phát sinh vụ việc, trách nhiệm của từng người liên quan, ai đúng, ai sai?... Những điểm bất cập, sơ hở, thiếu sót của pháp luật, cũng như những ưu khuyết điểm của các cá nhân, cơ quan đoàn thể trong công tác quản lý cũng như trong việc chấp hành chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo. Những thông tin là kết quả của đối thoại đó giúp cho người có trách nhiệm và thẩm quyền có được những quyết định đúng đắn trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### 2. Ý nghĩa

- Tổ chức đối thoại tốt trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong những biểu hiện của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, đề cao pháp luật, pháp chế;
- Thể hiện tính công khai, dân chủ trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo và cao hơn nữa là thể hiện rõ phương châm: “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” và khẳng định bản chất của Nhà nước ta: “Nhà nước của dân, do dân và vì dân”;
- Khi đối thoại thông qua việc trả lời và giải thích các quy định của pháp luật, các bên tham gia đối thoại còn được tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo nói riêng và pháp luật nói chung, ý nghĩa này đặc biệt quan trọng đối với loại hình tổ chức đối thoại có đông người tham gia;
- “Đối thoại” cũng là dịp để cán bộ, lãnh đạo các cấp thể hiện bản lĩnh và phẩm chất của mình trước các bên tham gia đối thoại;

- Bản chất của “đối thoại” cũng chính là một biện pháp hoà giải trong khuôn khổ của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, và các văn bản pháp luật nhằm góp phần củng cố và tăng cường sự đoàn kết trong nhân dân, tránh đối đầu, đối địch dẫn đến hận thù...

## II. KHÁI NIỆM VÀ CHỦ THỂ

### 1. Khái niệm đối thoại trong giải quyết khiếu nại, tố cáo

#### 1.1. Theo Đại từ điển tiếng Việt thuật ngữ “đối thoại” có hai nghĩa là:

“1. Nói chuyện qua lại giữa hai hay nhiều người với nhau.

2. Bàn bạc, thương lượng trực tiếp giữa hai hay nhiều bên với nhau để giải quyết các vấn đề tranh chấp.”

Ở nghĩa thứ nhất “đối thoại” được hiểu chỉ là những cuộc trao đổi miệng bình thường của hai hay nhiều người với nhau, có thể không liên quan gì đến công việc, nhưng ở nghĩa thứ hai “đối thoại” lại là bàn bạc, thương lượng giữa hai hay nhiều bên với nhau và gắn với các vấn đề tranh chấp. “Bên” ở đây có thể là người hoặc nhóm người có một hoặc một số quan điểm giống nhau, còn tranh chấp chính là những mâu thuẫn, bất hoà về quyền, lợi ích kinh tế và các lợi ích khác giữa các chủ thể tham gia quan hệ nhưng chưa được giải quyết ổn thoả. Hay nói cách khác, theo nghĩa thứ hai này thì “đối thoại” chính là một trong những phương pháp giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### 1.2. Cơ sở pháp lý của đối thoại

Tại khoản 10, Điều 1 của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo năm 2005 (sau đây là Luật KN, TC hiện hành) đã quy định:

“Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp người khiếu nại nhờ luật sư giúp đỡ về pháp luật thì luật sư có quyền tham gia trong quá trình giải quyết khiếu nại. Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và gửi quyết định này cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan. Quyết định giải quyết khiếu nại phải được công bố công khai.”

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có quyền: “Triệu tập người bị khiếu nại, người khiếu nại để tổ chức đối thoại;”

(điểm d, khoản 17, Điều 1 của Luật KN, TC hiện hành).

Về nội dung đối thoại khi giải quyết khiếu nại lần 2 thì tại khoản 18, Điều 1 của Luật KN, TC hiện hành đã quy định:

“Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có thể gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp người khiếu nại nhờ luật sư giúp đỡ về pháp luật thì luật sư có quyền tham gia trong quá trình giải quyết khiếu nại.

Về trình tự, thủ tục, nội dung đối thoại được quy định tại Điều 9 của Nghị định 136/2006/NĐ-CP “Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo” như sau:

“1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu người giải quyết khiếu nại phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc gặp gỡ, đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ; nếu thấy cần thiết có thể mời đại diện tổ chức chính trị - xã hội tham dự.

Đối với việc giải quyết khiếu nại lần hai, việc gặp gỡ, đối thoại trực tiếp chỉ thực hiện khi thấy cần thiết. Trong trường hợp khiếu nại là vụ việc phức tạp, thì người giải quyết khiếu nại lần hai phải gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan. Việc gặp gỡ, đối thoại được tiến hành như lần đầu.

2. Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, đại diện tổ chức chính trị - xã hội biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại; người được thông báo có trách nhiệm đến đúng thời gian, địa điểm, thành phần như trong thông báo.

3. Khi gặp gỡ, đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả việc xác minh nội dung vụ việc khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.

4. Việc gặp gỡ, đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, tóm tắt kết quả và các nội dung đã đối thoại, có chữ ký của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

5. Kết quả việc gặp gỡ, đối thoại là một trong các căn cứ làm cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại.”

Tuy nhiên, đây là những quy định còn rất mới mẻ cả về lý luận và thực tiễn, ngoài ra vẫn chưa có văn bản nào khác quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành nên nhiều cán bộ chuyên trách, thậm chí cả một số đồng chí lãnh đạo còn ngại làm, một số người muốn làm những lại chưa biết tiến hành thế nào thì có khiếu quá.

### 2. Chủ thể tham gia đối thoại

#### 2.1. Người chủ trì

Trên thực tế, khi có những khiếu nại, tố cáo của công dân, người có thẩm quyền giải quyết thường thành lập những đoàn công tác hoặc đoàn thanh tra để tiến hành xác minh, làm rõ, kết luận và kiến nghị biện pháp xử lý, hay nói cách khác họ là những người tham mưu giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo. Một trong những biện pháp tác nghiệp mà Trưởng đoàn và thành viên của đoàn thanh tra, đoàn công tác (thường là các thanh tra viên, chuyên viên thuộc đơn vị thanh tra và các đơn vị khác của các ngành có liên quan) sử dụng trong quá trình thụ thập phân tích, chứng cứ để đi đến kết luận, kiến nghị là phải tiến hành đối thoại. Trong đối thoại, thành viên của các đoàn thanh tra, kiểm tra, đoàn công tác đóng thời có vai trò là người tổ chức, người chủ trì trong tổ chức đối thoại cũng có khi là một bên trong đối thoại. Để phân biệt với các chủ thể tham gia đối thoại khác, trong bài này chúng tôi gọi tất những thành viên của đoàn thanh tra, kiểm tra trong đối thoại là “người chủ trì” đối thoại. Yêu cầu đối với những người này, ngoài những tiêu chí của một người cán bộ công chức thì cần phải:

+ Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần cầu thị, hết lòng vì công việc chung, vì nhiệm vụ được giao;

+ Trình độ chuyên môn vững vàng, biết lắng nghe và có khả năng phân tích, tổng hợp caso;

+ Khả năng xử lý tình huống, nắm bắt tâm lý tốt;

#### 2.2. Người đối thoại

Trong giải quyết khiếu nại, tố cáo luôn có người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, tố cáo, thậm chí có cả những người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan khác. Những người này luôn luôn là một hoặc nhiều bên trong đối thoại. Cũng có khi họ tham gia đối thoại một cách tự nguyện nhằm mục đích làm rõ sự thật của vụ việc, nhưng cũng có khi họ phải bắt buộc tham gia đối thoại

# Đổi thoại trong giải quyết khiếu nại, tố cáo

□□, 2012□03□23□11:58

theo yêu cầu của người có thẩm quyền. Tuy nhiên đặc điểm chung của những người này luôn luôn có thiên hướng bảo vệ quyền lợi và cố gắng bác bỏ những lập luận có thể gây phương hại cho bản thân họ. Theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo thì:

- Người khiếu nại:Là mọi công dân Việt Nam, kể cả những người phạm tội có thể bị hạn chế một số quyền công dân nhưng họ vẫn có quyền khiếu nại những quyết định hành chính, hành vi hành chính; Người đại diện hợp pháp của cơ quan Nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

- Người tố cáo:Mọi công dân đều có quyền tố cáo với cơ quan tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về hành vi trái pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

- Người bị khiếu nại:Cơ quan, tổ chức, cá nhân có quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật bị khiếu nại.

- Người bị tố cáo:Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi bị tố cáo

Để phân biệt với thành viên các đoàn thanh tra, đoàn công tác - người có vai trò chủ trì đối thoại, sau đây gọi tắt người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, tố cáo và người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là "người đối thoại"

### III. NGUYÊN TẮC ĐỐI THOẠI

#### 1. Nguyên tắc chung

- Đảm bảo dân chủ, công khai, tôn trọng người tham gia đối thoại và tuân thủ pháp luật của Nhà nước, đường lối chính sách của Đảng;
- Không lợi dụng cuộc đối thoại để làm nơi thực hiện ý đồ xấu, không thiên chí, hoặc xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan Nhà nước và cá nhân;
- Bình tĩnh, thận trọng, tôn trọng sự thật khách quan.

#### 2. Nguyên tắc tác nghiệp

##### 2.1. Chuẩn bị cho đối thoại

Như chúng ta đều biết đối với bất kỳ một công việc cụ thể nào nếu được chuẩn bị tốt thì khả năng đạt hiệu quả chắc chắn sẽ cao hơn. Mặt khác, "đối thoại" lại là một công việc hết sức phức tạp, cho nên càng đòi hỏi công tác chuẩn bị phải được quan tâm hơn, công phu hơn. Trong quá trình chuẩn bị cho đối thoại cần thiết phải thực hiện các bước sau đây:

##### 2.1.1. Nghiên cứu hồ sơ:

Nghiên cứu hồ sơ là một trong những công việc quan trọng chuẩn bị cho đối thoại. Nghiên cứu hồ sơ vụ việc đang giải quyết cho phép người chủ trì đặt kế hoạch chất vấn, xác định kỹ thuật và nội dung hỏi thích hợp với từng người đối thoại. Trong hồ sơ vụ việc thường có những tài liệu sau phải nghiên cứu:

- Nghiên cứu những tài liệu chuyên môn: Những quy định của pháp luật liên quan đến lĩnh vực đó;
- Nghiên cứu tài liệu, chứng cứ đã được xác minh;
- Nghiên cứu những tài liệu khác và áp dụng những biện pháp cần thiết thu thập thêm tài liệu làm căn cứ cho việc áp dụng phương pháp kỹ thuật chất vấn trong đối thoại.
- Trước khi tổ chức đối thoại ngoài việc nghiên cứu hồ sơ còn cần phải tiến hành nhiều công việc khác đó là xác minh:
  - + Xác minh để làm rõ ý, vấn đề chưa rõ mà trong cuộc đối thoại sắp tới phải giải quyết giữa người khiếu nại, tố cáo với người bị khiếu nại, tố cáo;
  - + Nguyên tắc đi xác minh phải luôn có từ hai người trở lên;
  - + Kết quả xác minh phải lập biên bản hoặc phải có báo cáo về nội dung đã xác minh;
  - + Có thể thu thập được chứng cứ (sổ sách, hoá đơn, bưu ảnh thư từ...) và đều phải tiến hành lập biên bản;
  - + Việc xác minh phải đảm bảo các yêu cầu sau:
    - Nội dung:cần xác minh việc gì, tình tiết gì;
    - Nguyên nhân:lý do trực tiếp và gián tiếp, điều kiện và động cơ xảy ra sự việc;
    - Thời gian:Xây ra vào giờ, ngày, tháng, năm nào (càng chính xác càng tốt);
    - Địa điểm:Xây ra tại đâu, trong địa phương nào (ví dụ tại thôn xóm, xã, huyện, tỉnh nào);
    - Người chứng kiến:Việc đó có những ai biết, một người hay nhiều người, lý lịch cụ thể những người đó và họ biết thế nào... ghi lời khai cụ thể của họ về sự việc đó.

##### 2.1.2. Nghiên cứu nhân thân "người" tham gia đối thoại

Thuật ngữ "người" ở đây là chỉ một người, hoặc nhiều người, hay một tổ chức tham gia đối thoại. Đối với nhân thân của một người tham gia đối thoại có phần dễ hơn, cụ thể là:

a. Nghiên cứu nhân thân người tham gia đối thoại giúp cho người chủ trì dự kiến được thái độ , lựa chọn đúng phương pháp kỹ thuật đối thoại t, thiết lập được giao tiếp tâm lý với người đối thoại có cơ sở khoa học xác đáng trong quá trình phân tích và đánh giá lợi lẽ đối thoại.

Trong đối thoại việc nghiên cứu nhân thân người đối thoại cần hướng vào những nội dung sau:

- Về phẩm chất đạo đức, tâm lý, hoạt động chính trị, xã hội và công tác của người đối thoại;
- Trình độ học vấn và nghề nghiệp mà người đối thoại đã được đào tạo;
- Quan hệ xã hội của người đối thoại;
- Nếu có thể nghiên cứu cả lối sống và văn hoá xử sự của người tham gia đối thoại thì hiệu quả đối thoại càng cao hơn nhiều...

b. Đối với nhiều người, với một tổ chức thì phức tạp và khó khăn hơn, song về cơ bản vẫn phải vận dụng phương pháp như đối với một người, đó là "nhắm" vào người đại diện, người đứng đầu, người thay mặt.

##### 2.1.3. Lập kế hoạch cụ thể chi tiết

Bên cạnh việc chuẩn bị về nội dung như: mục đích; kế hoạch chất vấn, xác định kỹ thuật và vấn đề cần đối thoại thì công việc chuẩn bị về địa điểm, thời gian và phương tiện cũng giữ vai trò hết sức quan trọng. Địa điểm và vị trí người đối thoại phù hợp sẽ tạo lên tính uy quyền của người chủ trì, tạo lên sự tôn trọng và niềm tin của người đối thoại. Thời gian hợp lý thì thành phần tham gia đối thoại sẽ thuận lợi và có mặt đầy đủ, đúng giờ hơn; Đồng thời phải không chệch thời gian, biết điều chỉnh thời gian cho cả cuộc đối thoại và cho những người tham gia. Người chủ trì biết ngắt lời người đang nói một cách có văn hoá, không làm họ tự ái, nổi khùng, mà vẫn đạt được mục đích, nội dung của cuộc đối thoại

#### 2.2. Sử dụng phương pháp cảm hoá, thuyết phục

Cảm hoá, thuyết phục trong đối thoại là chinh phục người đối thoại hay bằng đường lối, chính sách, pháp luật, bằng tình cảm, bằng thực tế cuộc sống, đạo đức và phong cách của bản thân làm cho người đối thoại tiếp nhận và chuyển đổi thái độ theo hướng tích cực, có lợi cho việc giải quyết khiếu nại, tố cáo có hiệu quả. Song không phải vì thế mà để xuất hiện tư tưởng và hành vi làm cho cuộc đối thoại trở thành cuộc thương lượng hay một cuộc hoà hoãn vô nguyên tắc...

Cảm , thuyết phục được tiến hành một cách mềm dẻo, sinh động bằng những cuộc đấu lý, đấu lẽ giữa người chủ trì và "người" đối thoại về một vấn đề nhất định. Trong những trường hợp đó, người chủ trì cần chứng tỏ cho "người" tham gia đối thoại thấy sự công minh của mình mà "tâm phục, khẩu phục".

# Đôi thoại trong giải quyết khiếu nại, tố cáo

□□, 2012□03□23□11:58

## 2.3. Sử dụng tài liệu chứng cứ

Sử dụng tài liệu, chứng cứ là việc người chủ trì chủ động cho người đối thoại biết tài liệu, chứng cứ (cho xem hoặc nói cho biết đến một mức độ nhất định) với mục đích tác động mạnh mẽ vào tư tưởng, tâm lý người đối thoại, buộc người đối thoại phải nói đầy đủ, đúng sự thật về những việc làm của mình.

Người đối thoại không chịu nói đúng sự thật có nguyên nhân quan trọng là cho rằng người chủ trì chưa có hoặc có ít tài liệu, chứng cứ về vụ việc, cho nên họ có thể tìm cách che giấu được. Khi chuẩn bị tham gia đối thoại, họ thường suy nghĩ phỏng đoán: Vì sao phải tham gia đối thoại? Người chủ trì đã nắm được những tài liệu, chứng cứ gì? Hiểu những hành động, việc làm của họ đến đâu?... Từ đó, người đối thoại đã dự phòng một kế hoạch cho mình cách xử sự trong quá trình đối thoại. Người đối thoại thường tìm cách chờ đợi hoặc nêu biệt hoặc cho rằng “đôi thủ lộ sự thật của mình. Trong những trường hợp như vậy, cần sử dụng tài liệu, chứng cứ buộc người đối thoại trình bày đầy đủ, đúng sự thật về hành vi của mình.

Muốn sử dụng có hiệu quả tài liệu, chứng cứ đã thu được, cần chú ý những điểm dưới đây:

- Quá trình sử dụng tài liệu, chứng cứ cần quan sát phát hiện những biến đổi trạng thái tâm lý của người đối thoại.

- Cần có nghệ thuật sử dụng tài liệu chứng cứ khi công bố cho người tham gia đối thoại, không để lộ nguồn, hoặc công bố dần dần các tài liệu cho phù hợp với đối tượng và phạm vi của đối thoại.

## 2.4. Sử dụng mâu thuẫn

Sử dụng mâu thuẫn là việc người chủ trì phải biết phát hiện những mâu thuẫn trong lời trình bày của “người” đối thoại để vạch ra biểu hiện của thái độ không trung thực, không thiện chí, buộc họ phải trình bày đầy đủ, đúng sự thật.

Việc sử dụng mâu thuẫn để đấu tranh với người đối thoại phải trải qua hai giai đoạn sau đây:

a. Phát hiện kịp thời, đầy đủ và tìm được nguyên nhân gây ra mâu thuẫn

Trong thực tiễn đối thoại, chúng ta thường gặp những loại mâu thuẫn sau đây:

- Lời trình bày của người đối thoại mâu thuẫn với tài liệu, chứng cứ mà người giải quyết đã xác minh, thu thập được;

- Lời trình bày trước và sau của người đối thoại mâu thuẫn với nhau;

- Lời trình bày của người đối thoại mâu thuẫn với trình độ, khả năng của chính họ;

- Lời trình bày của người đối thoại mâu thuẫn với các quy luật khách quan của tự nhiên và xã hội (thời gian, thời tiết, khuyết tật, ví dụ như: người bị cận thị nặng thì không thể không đeo kính mà lại đứng xem được tài liệu)

Để phát hiện đầy đủ, kịp thời các mâu thuẫn, người chủ trì phải nắm vững tài liệu của vụ việc, tập trung theo dõi, nghiên cứu quá trình trình bày của người đối thoại, phân tích từng lời nói và tài liệu đưa ra để có căn cứ xác định.

Những loại mâu thuẫn trên có thể là tình tiết, có thể là vấn đề cơ bản của vụ việc, song cách giải quyết chúng như thế nào trong quá trình đối thoại là tùy thuộc ở nguyên nhân gây ra mâu thuẫn đó.

Thông thường vì muốn che giấu sự thật, thoái thác trách nhiệm hoặc đánh lạc hướng người chủ trì trình bày của người đối thoại mâu thuẫn với thực tế khách quan. Tuy nhiên, có trường hợp nguyên nhân gây ra mâu thuẫn là do trình độ, khả năng diễn đạt, do trạng thái tâm lý không ổn định, do hiểu không đúng bản chất sự việc, hiện tượng, do trí nhớ kém nên trình bày không đúng với thực tế khách quan. Mỗi loại mâu thuẫn do những nguyên nhân khác nhau gây ra cần có phương pháp thích ứng giải quyết chúng.

b. Sử dụng mâu thuẫn để đấu tranh

Chỉ khi phát hiện ra mâu thuẫn và nguyên nhân gây mâu thuẫn, người chủ trì đối thoại mới có thể chọn được cách giải quyết đúng đắn.

Thông thường mâu thuẫn do trí nhớ của người tham gia đối thoại kém mà trình bày sai thì người chủ trì phải dùng cách gợi nhớ, nếu do trình độ và khả năng diễn đạt kém thì dùng kỹ thuật hỏi tuần tự, nếu tâm lý căng thẳng thì phải tạo ra bầu không khí cởi mở, thân thiện để làm yên lòng người đối thoại...

Đối với mâu thuẫn do người đối thoại có ý trình bày sai sự thật tạo ra thì ta mới sử dụng mâu thuẫn để làm rõ và có thái độ kiên quyết. Trong quá trình sử dụng mâu thuẫn để đấu tranh cần tuân theo một số quy tắc sau:

- Mâu thuẫn phải được sử dụng đúng lúc, tùy thuộc vào diễn biến của cuộc đối thoại mà chọn thời điểm cho đúng.

- Quá trình sử dụng mâu thuẫn là quá trình đấu lý, đấu lẽ, do đó cần đề phòng biện, người giải quyết cần đưa ra được những căn cứ khoa học và có thái độ khách quan.

## 2.5. Kết thúc đối thoại phải có biên bản ghi nhận

Cuộc đối thoại dù có được chuẩn bị kỹ như thế nào, quá trình đối thoại dù có thành công đến đâu nhưng nếu kết quả đó không được ghi lại bằng các biên bản và các bên ký xác nhận thì cũng không có tính pháp lý. Do vậy, ghi biên bản trong quá trình đối thoại là một nguyên tắc hết sức quan trọng. Khi ghi biên bản cần chú ý những vấn đề sau đây:

a. Về nội dung:

Biên bản phải được ghi chép đầy đủ, chính xác, rõ ràng không tẩy xóa, đồng thời cũng phải “chốt” được những nội dung mà mục đích đối thoại đã đặt ra. Muốn vậy, người được phân công ghi biên bản cũng phải có sự chuẩn bị chu đáo về:

+ Giấy, bút (không được ghi bút đỏ, bút chì);

+ Vị trí ngồi sao cho dễ quan sát, dễ nghe, dễ viết...;

+ Nội dung những tình huống dự kiến sẽ đề cập đến...;

Trong quá trình đối thoại người ghi biên bản phải tập trung cao độ, lắng nghe, phân tích để tổng hợp một cách khách quan, trung thực. Nếu kết thúc một vấn đề đối thoại mà các bên đã khẳng định được đúng sai thì phải thể hiện rõ trong biên bản, trong đó nêu cả những căn cứ pháp lý, căn cứ thực tế và quan điểm của các bên.

b. Về hình thức:

+ Cũng như những loại biên bản làm việc khác, biên bản đối thoại phải ghi rõ ngày, giờ tổ, địa điểm chức, thành phần tham gia và ngày giờ kết thúc;

+ Vì bản chất đối thoại là trao đổi, so sánh, làm rõ, sáng tỏ một vấn đề, do đó biên biên bản đối thoại nên viết dưới hình thức hỏi - đáp;

+ Khi kết thúc cuộc đối thoại phải đọc biên bản cho mọi người cùng nghe và ký tên xác nhận. Tuy nhiên, trên thực tế có thể những người tham gia tự đọc hoặc xem lại sau khi được nghe, nhưng đều phải ký xác nhận

## IV. TRỰC TIẾP ĐỐI THOẠI

Kỹ thuật nêu vấn đề và giải quyết vấn đề trong đối thoại rất phong phú và đa dạng, phản ánh kinh nghiệm và tài năng của người chủ trì. Trong thực tiễn đối thoại đã hình thành những kỹ thuật điển hình, phổ biến, trong đó có kỹ thuật cùng có kỹ thuật linh hoạt, mềm dẻo; có kỹ thuật mang tính tổng hợp các động tác, có kỹ thuật mang tính đơn lẻ...Dù đa dạng đến đâu nhưng kỹ thuật đối thoại khi được áp dụng phải đảm bảo các điều kiện sau đây:

- Phù hợp với quy định của pháp luật nói , về thanh tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo nói riêng;

- Có căn cứ khoa học, chứng cứ thu được phải có giá trị pháp lý.

Đối thoại trực tiếp trong giải quyết khiếu nại, tố cáo bao gồm cả đối chất và chất vấn, tức hỏi và trả lời, hay nói cách khác là giải thích những câu hỏi những vấn đề đặt ra. Trong đối thoại để phục vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo, người chủ trì cũng có khi phải trả lời câu hỏi của người đối thoại nhưng chủ yếu họ vẫn là người đặt câu hỏi để người tham gia đối thoại giải thích.

- Kỹ thuật hỏi: có nhiều kỹ thuật về hỏi trong các cuộc đối thoại đã được nghiên cứu và áp dụng trong thực tiễn, nhưng những kỹ thuật điển hình và phổ biến nhất là nêu câu hỏi ngắn, rõ ràng cho các bên tham gia đối thoại và trả lời đúng trọng tâm nội dung của vấn đề nêu ra trong cuộc đối thoại.

# Đối thoại trong giải quyết khiếu nại, tố cáo

□□, 2012□03□23□11:58

---

- Kỹ thuật trả lời: như trên đã nói người chủ trì chủ yếu là đặt câu hỏi nhưng cũng có khi người đối thoại đặt câu hỏi để người chủ trì trả lời    giải thích, trong trường hợp này, người chủ trì phải chú ý:

+ Đánh vào tâm lý đối tượng tham gia đối thoại, tình cảm, chan hoà;

+ Người chủ trì phải thực sự thành tâm, cho dù kỹ thuật đặt câu hỏi    sáng tỏ vấn đề có mang dáng dấp của "thủ đoạn" cũng là vì mục đích của sự thật khách quan chứ không phải có ý đồ cá nhân không lành mạnh;

+ Đặt câu hỏi, trả lời câu hỏi, kết luận vấn đề sao cho chính xác, khách quan, không để các đối tượng hiểu lầm là mình thiên vị bên kia;

+ Không đặt câu hỏi ngay mà nên có lời thăm hỏi sức khoẻ, sự làm ăn    họ,    kể một câu chuyện...

+ Nếu vấn đề nào    chắc chắn thì mới trả lời và khẳng định ai đúng, ai sai và khuyết điểm, trách nhiệm của từng người đến đâu;

+ Nếu chưa rõ hoặc cần xin ý kiến người có thẩm quyền thì cũng giải thích rõ như vậy và chưa khẳng định ai đúng, ai sai;

+ Quá trình trả lời phải lồng vấn đề tuyên truyền, phổ biến pháp luật và kết thúc câu trả lời phải đặt được vấn đề cho câu hỏi tiếp theo, không được đưa cuộc đối thoại vào chỗ cụt khi mục đích đối thoại chưa đạt được.

(Theo moj.gov.vn)