

ĐẠI HỌC HUẾ
VIỆN ĐÀO TẠO MỞ VÀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

PGS.TS. ĐOÀN ĐỨC LƯƠNG (Chủ biên)

GIÁO TRÌNH
THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

(Tái bản lần thứ nhất; có chỉnh sửa, bổ sung)

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC HUẾ

Huế, 2020

Biên mục trên xuất bản phẩm của Thư viện Quốc gia Việt Nam

Giáo trình Thực hành nghề nghiệp / Đoàn Đức Lương (ch.b.), Nguyễn Sơn Hà, ThS. Trần Viết Long... - Tái bản lần thứ 1, có chỉnh sửa, bổ sung. - Huế : Đại học Huế ; Viện Đào tạo Mở và Công nghệ thông tin, Đại học Huế, 05 Hà Nội, thành phố Huế, 2020. - 147tr. : hình vẽ, ảnh ; 24cm

ĐTTS ghi: Đại học Huế. Viện Đào tạo Mở và Công nghệ thông tin

1. Pháp luật 2. Nghề nghiệp 3. Thực hành 4. Giáo trình
340.023 - dc23

DUM0264p-CIP

Mã số sách: GT/14-2020/T1

CHỦ BIÊN:

PGS.TS. ĐOÀN ĐỨC LƯƠNG

THAM GIA BIÊN SOẠN:

ThS. NGUYỄN SƠN HÀ

ThS. TRẦN VIỆT LONG

ThS. LÝ NAM HẢI

ThS. TRẦN CAO THÀNH

TS. TRẦN VĂN DUY

ThS. NGUYỄN VĂN ĐÔNG

LỜI NÓI ĐẦU

Thực hiện Nghị quyết số 29-NQ/TW về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế đã được hội nghị Trung ương 8 (Khóa XI) thông qua thì nhiệm vụ đặt ra đối với giáo dục đại học phải tập trung phát triển phẩm chất và năng lực tự học, tự làm giàu kiến thức, phát huy sự sáng tạo của người học. Để thực hiện được nhiệm vụ trên, trong giáo dục đại học việc học lý thuyết phải gắn với thực hành, rèn luyện các kỹ năng cần thiết cho định hướng nghề nghiệp tương lai.

Từ năm 2012, học phần “Thực hành nghề nghiệp” được đưa vào chương trình giảng dạy chính khóa cho cán bộ đào tạo của Trường Đại học Luật, Đại học Huế. Nghiên cứu, giảng dạy học phần “Thực hành nghề nghiệp” với mục đích rèn luyện các kỹ năng định hướng nghề nghiệp cho sinh viên và mục tiêu nâng cao kiến thức, kỹ năng cho người học. Việc biên soạn *Giáo trình Thực hành nghề nghiệp* đáp ứng yêu cầu đào tạo của Trường là nhiệm vụ hết sức quan trọng.

Trong quá trình biên soạn giáo trình này, vì là môn học mới chưa có nhiều cơ sở đào tạo thực hiện nên ngoài tài liệu tham khảo là cuốn *Cẩm nang CLE* do nhóm tác giả tham gia khóa học mùa hè về chương trình CLE thực hiện tại Khoa Luật - Trường Đại học Cần Thơ, nhóm tác giả chủ yếu dựa trên kinh nghiệm thực tiễn của bản thân và tham khảo ý kiến của các chuyên gia thực tiễn trong lĩnh vực luật. Hy vọng cuốn sách này sẽ giúp ích cho các bạn sinh viên trong quá trình học tập và nghiên cứu rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp. Năm 2019, nhóm tác giả bổ sung thêm một số kỹ năng đáp ứng thực tiễn.

Tuy đã có nhiều cố gắng trong việc cập nhật kiến thức và biên soạn song cuốn sách không thể tránh khỏi những hạn chế nhất định. Nhóm tác giả mong muốn nhận được những ý kiến đóng góp của các đồng nghiệp và các bạn sinh viên để lần tái bản sau cuốn giáo trình được hoàn thiện hơn.

Xin trân trọng giới thiệu *Giáo trình Thực hành nghề nghiệp* cùng bạn đọc.

TM. Nhóm tác giả

PGS.TS. Đoàn Đức Lương

MỤC LỤC

	Trang
LỜI NÓI ĐẦU	v
Chương 1. TỔNG QUAN VỀ GIÁO DỤC THỰC HÀNH LUẬT	1
1.1. Khái niệm, mục đích của giáo dục thực hành luật (CLE)	1
1.1.1. Khái niệm giáo dục thực hành luật	1
1.1.2. Mục đích của giáo dục thực hành luật	5
1.2. Các mô hình giáo dục thực hành luật tại Việt Nam	7
1.2.1. Mô hình giảng dạy và tư vấn pháp lý trực tiếp cho cộng đồng	8
1.2.2. Mô hình trợ giúp pháp lý thông qua tư vấn miễn phí trực tiếp hoặc gián tiếp tại văn phòng thực hành luật	10
1.2.3. Mô hình tổ chức thực tập, thực tế, giảng dạy cho người học	12
1.3. Một số mô hình thực hành luật trên thế giới	13
1.3.1. Mô hình thực hành luật của tổ chức Jussbuss tại Đại học Oslo - Na Uy	13
1.3.2. Mô hình thực hành luật tại Đại học Chiang Mai - Thái Lan	15
1.3.3. Mô hình thực hành luật tại Liên bang Nga	16
1.4. Vai trò, nhiệm vụ của các thành viên văn phòng thực hành luật trong các cơ sở đào tạo luật tại Việt Nam	19
1.4.1. Lãnh đạo văn phòng thực hành luật	19
1.4.2. Giám sát viên văn phòng thực hành luật	20
1.4.3. Sinh viên văn phòng thực hành luật	21
CÂU HỎI ÔN TẬP	22
Chương 2. KỸ NĂNG TRA CỨU VĂN BẢN PHÁP LUẬT	23
2.1. Khái quát kỹ năng tra cứu văn bản pháp luật	23

2.2. Một số kỹ năng cần lưu ý khi tiến hành tra cứu văn bản pháp luật	23
CÂU HỎI ÔN TẬP	29
Chương 3. KỸ NĂNG SOẠN THẢO MỘT SỐ THƯ TÍN DỤNG THÔNG THƯỜNG	30
3.1. Thư chào phí	30
3.2. Thư tư vấn	33
3.3. Một số kỹ năng văn phòng dành cho sinh viên chuyên ngành Luật	48
3.3.1. Kỹ năng giữ bí mật thông tin về khách hàng	48
3.3.2. Kỹ năng quản lý an toàn các loại giấy tờ của khách hàng	52
3.3.3. Kỹ năng quản lý công văn, giấy tờ hồ sơ	53
CÂU HỎI ÔN TẬP	54
Chương 4. KỸ NĂNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT	55
4.1. Khái niệm và đặc điểm của tư vấn pháp luật	55
4.2. Các nguyên tắc cơ bản của tư vấn pháp luật	58
4.2.1. Nguyên tắc tuân thủ pháp luật	58
4.2.2. Nguyên tắc tránh xung đột lợi ích	61
4.2.3. Trách nhiệm giữ gìn bí mật đối với các thông tin của khách hàng	64
4.2.4. Nguyên tắc trung thực, khách quan	65
4.3. Các hình thức tư vấn pháp luật	66
4.3.1. Tư vấn trực tiếp bằng lời nói	66
4.3.2. Tư vấn bằng văn bản	71
4.3.3. Kết hợp tư vấn trực tiếp bằng lời nói với tư vấn bằng văn bản	75
4.4. Một số kỹ năng cơ bản về tư vấn pháp luật	75

4.4.1. Kỹ năng tiếp xúc khách hàng và nhận yêu cầu tư vấn	75
4.4.2. Xác định vấn đề pháp lý và luật áp dụng	79
4.4.3. Trả lời yêu cầu của khách hàng	86
CÂU HỎI ÔN TẬP	89
Chương 5. LẮNG NGHE CHỦ ĐỘNG	90
5.1. Khái quát về lắng nghe chủ động	90
5.2. Phương thức lắng nghe chủ động	91
5.2.1. Đóng vai lắng nghe	91
5.2.2. Các quan điểm của nhóm	91
5.2.3. Thực hành lắng nghe tích cực	93
5.2.4. Gợi ý phương pháp tư duy	94
5.2.5. Thử nghiệm	94
5.2.6. Đánh giá thực hành	94
CÂU HỎI ÔN TẬP	94
Chương 6. CÁC BƯỚC PHÒNG VẤN MỘT KHÁCH HÀNG	96
6.1. Khái quát về phỏng vấn khách hàng	96
6.2. Mục đích của phỏng vấn khách hàng	96
6.3. Các bước phỏng vấn khách hàng	98
6.3.1. Giới thiệu	99
6.3.2. Khách hàng thuật lại lịch sử vụ việc	100
6.3.3. Đặt câu hỏi	100
6.3.4. Thống nhất ý kiến và kết thúc buổi phỏng vấn	103
6.4. Thực hành phỏng vấn khách hàng trong thực hành Luật	103
6.4.1. Thực hành đóng vai phỏng vấn khách hàng qua tình huống	103
6.4.2. Thực hành kỹ năng đặt câu hỏi	108

6.4.3. Đánh giá hiệu quả	108
CÂU HỎI ÔN TẬP	109
Chương 7. THIẾT LẬP QUAN HỆ CỘNG ĐỒNG	110
7.1. Những vấn đề chung về thiết lập mối quan hệ cộng đồng	110
7.1.1. Ý nghĩa việc thiết lập mối quan hệ với cộng đồng	110
7.1.2. Các nhóm cộng đồng khác nhau trong xã hội	110
7.1.3. Liên lạc với người đứng đầu cộng đồng	111
7.2. Đánh giá nhu cầu cộng đồng	113
7.2.1. Ý nghĩa của việc đánh giá các nhu cầu và nguồn lực của cộng đồng	113
7.2.2. Phát triển một kế hoạch cho việc đánh giá các nhu cầu cộng đồng	114
CÂU HỎI ÔN TẬP	122
Chương 8. QUY TRÌNH SOẠN BÀI GIẢNG ĐỂ DẠY PHÁP LUẬT CỘNG ĐỒNG	124
8.1. Quy trình soạn bài giảng để dạy pháp luật cộng đồng	124
8.2. Xác định đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng	124
8.3. Chọn chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng	127
8.4. Chuẩn bị nhân sự và phân công nhiệm vụ cho buổi giảng dạy pháp Luật cộng đồng	131
8.5. Xác định bối cảnh diễn ra buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng	132
8.5.1. Tìm hiểu đối tượng nghe giảng	132
8.5.2. Tìm hiểu địa điểm diễn ra buổi giảng dạy	133
8.5.3. Xác định thời gian tiến hành buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng	134
8.6. Lựa chọn phương pháp giảng và chuẩn bị các phương tiện hỗ trợ	134

8.7. Tình huống được sử dụng hỗ trợ giảng dạy pháp luật cộng đồng	135
8.8. Chuẩn bị nội dung bài giảng	135
8.8.1. Xây dựng, thống nhất tên chủ đề bài giảng	136
8.8.2. Xây dựng kết quả mục tiêu hướng tới của bài giảng dạy pháp luật cộng đồng	136
8.8.3. Xây dựng nội dung bài giảng dạy pháp luật cộng đồng	137
8.8.4. Các hoạt động thể hiện yêu cầu tương tác giữa người giảng dạy và đối tượng được giảng dạy	140
8.8.5. Đánh giá/Kiểm tra	140
8.6. Giảng dạy thử nghiệm	144
8.7. Rút kinh nghiệm để hoàn thiện bài giảng	145
CÂU HỎI ÔN TẬP	145
TÀI LIỆU THAM KHẢO	147

Chương 1

TỔNG QUAN VỀ GIÁO DỤC THỰC HÀNH LUẬT

Mục tiêu:

- Về kiến thức:

+ Hiểu được chương trình Giáo dục pháp luật thực hành (CLE) là gì, sứ mệnh của nó cũng như các mô hình CLE hiện nay.

+ Hiểu được tầm quan trọng của các Văn phòng thực hành luật (VPTHL) và phân biệt được các hình thức khác nhau của VPTHL CLE hiện có.

- Về kỹ năng:

+ Phát triển kỹ năng giao tiếp thông qua sự tương tác trong bài giảng.

+ Rèn luyện một số kỹ năng như: lắng nghe chủ động, kỹ năng phỏng vấn, kỹ năng làm việc nhóm.

- Về thái độ:

+ Hiểu và đánh giá đúng vai trò quan trọng của lĩnh vực pháp lý cũng như lợi ích mà nó mang lại cho xã hội.

+ Nhận biết được tầm quan trọng của chương trình CLE, cách thức mang đến lợi ích cho xã hội và khả năng cung cấp kinh nghiệm học tập của chương trình.

1.1. Khái niệm, mục đích của giáo dục thực hành luật (CLE)

1.1.1. Khái niệm giáo dục thực hành luật

CLE (Clinical Legal Education) là mô hình tổ chức thực hành luật cho sinh viên, học viên và những người nghiên cứu luật, mô hình này tổ chức một cách học năng động thông qua việc rèn luyện các kỹ năng thực hành nghề nghiệp giúp người học chủ động giải quyết các vấn đề pháp lý cho cộng đồng, cách học này được mô tả là “học tập dựa trên kinh nghiệm” hay “học đi đôi với hành”.

Thông qua các hoạt động thực hành luật, người học có thể quan sát học hỏi kinh nghiệm thực tế thông qua việc xử lý các vấn đề pháp lý, các vụ việc cụ thể, phổ biến pháp luật cho cộng đồng, qua đó rèn luyện các kỹ năng và kiến thức đã được học trên giảng đường.

Mô hình giáo dục thực hành luật rất phổ biến trên thế giới, phát triển ở nhiều quốc gia như Anh, Đức, Mỹ, Na Uy, Nga... Tại Việt Nam, tuy mới được du nhập và phát triển từ năm 1998 nhưng nó cung cấp giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo nghề luật cho các cơ sở đào tạo. Hiện nay, đa số các cơ sở đào tạo luật tại Việt Nam đã đưa mô hình này vào giảng dạy và trở thành môn học bắt buộc đối với sinh viên, học viên và những người nghiên cứu luật.

Các hoạt động được thực hiện trong mô hình giáo dục thực hành luật rất phong phú, đa dạng, ở mỗi quốc gia tùy theo mục tiêu, đối tượng được hưởng lợi mà chương trình hướng tới, sẽ có các hoạt động cụ thể cho các đối tượng khác nhau, nhìn chung nó tồn tại các hoạt động sau:

- *Một là*, tuyên truyền, giảng dạy pháp luật cho cộng đồng, đây là một trong những hoạt động chủ đạo của mô hình giáo dục thực hành luật, đem lại hiệu quả thiết thực trong việc đào tạo các kỹ năng thực hành nghề nghiệp cho người học và hỗ trợ kiến thức pháp luật cho cộng đồng. Thông qua hoạt động này, người học sẽ được tập huấn các kỹ năng và phương pháp để tiếp cận và tuyên truyền, giảng dạy pháp luật cho cộng đồng như: phương pháp điều tra nhu cầu, phương pháp soạn bài giảng, kỹ năng thuyết giảng, quản lý trò chơi, đóng vai...

Đối tượng chủ yếu mà hoạt động tuyên truyền và giảng dạy pháp luật hướng tới là các đối tượng yếu thế trong xã hội như: người nghèo, trẻ em, phụ nữ, người cao tuổi...; các đối tượng dễ bị xâm hại đến quyền như: phạm nhân, công nhân hoặc là các đối tượng có nhu cầu tìm hiểu kiến thức pháp luật nhằm phòng vệ cho bản thân khi quyền và lợi ích bị xâm hại như: học sinh, công đoàn, hội nông dân, ngư dân...

Một ưu điểm nổi bật trong hoạt động này chính là việc các tuyên truyền viên và người giảng sử dụng tối đa phương pháp tương tác để truyền tải các đơn vị kiến thức pháp lý cho cộng đồng bằng việc tổ chức hoạt động nhóm rất năng động và lý thú, các hoạt động này sẽ lồng ghép

kiến thức pháp luật theo chủ đề vào các hoạt cảnh đóng vai, trò chơi, clip hình ảnh, phim tài liệu về tấm gương sáng... Các hoạt động này đã chứng minh sự hiệu quả khi thu hút cộng đồng vào nội dung bài giảng, tích cực tham gia các hoạt động và hiểu vấn đề của tuyên truyền viên và người giảng cần truyền tải, tránh sự khô cứng vốn có của các phương pháp giảng dạy truyền thống.

Để thực hiện có hiệu quả hoạt động tuyên truyền và giảng dạy pháp luật cộng đồng cần phải có sự chuẩn bị kỹ lưỡng, chu đáo, trong đó việc xác định đối tượng, nhu cầu và chủ đề phù hợp sẽ quyết định đến chất lượng của buổi tuyên truyền và giảng dạy. Đối tượng chủ yếu mà hoạt động tuyên truyền và giảng dạy pháp luật hướng tới là các đối tượng yếu thế trong xã hội như: người nghèo, trẻ em, phụ nữ, người cao tuổi...; các đối tượng dễ bị xâm hại đến quyền như phạm nhân, công nhân...

- *Hai là*, hoạt động tư vấn pháp lý miễn phí cho người dân, đây là hoạt động quan trọng được tiến hành thường xuyên tại hầu hết các trung tâm, văn phòng thực hành luật trong các cơ sở giáo dục Đại học tại Việt Nam. Đối tượng hướng tới của hoạt động này là các đối tượng yếu thế trong xã hội, do hạn chế về mặt thể chất, tâm sinh lý, khó khăn về kinh tế không thể tiếp cận các dịch vụ pháp lý có thu, kể cả các hoạt động trợ giúp pháp lý của Nhà nước như người khuyết tật, người cao tuổi, trẻ em lang thang, người nghèo... Ngoài ra, hoạt động này còn hướng tới các đối tượng mong muốn được tái hòa nhập cộng đồng (phạm nhân, người mới đi cai nghiện, mại dâm, đối tượng chờ xóa án tích...) hoặc các đối tượng muốn tìm hiểu pháp luật, giải đáp các thắc mắc liên quan đến quyền và lợi ích của mình như: công nhân, phụ nữ, học sinh...

Các đối tượng này sẽ được chăm sóc bằng các hình thức tư vấn trực tiếp tại văn phòng thực hành luật hoặc tư vấn gián tiếp qua hộp thư, mail, điện thoại. Với quy trình của hoạt động tư vấn này, các đối tượng này sẽ cung cấp thông tin, hồ sơ, các chứng cứ, giấy tờ liên quan cho đội ngũ cộng tác viên văn phòng; qua đó, với sự giám sát, chia sẻ của đội ngũ giảng viên, các cộng tác viên sẽ giải đáp các thắc mắc, các vấn đề pháp lý mà cộng đồng gặp phải. Ngoài ra, hoạt động này còn cung cấp cho các đối tượng yếu thế các mẫu đơn, các tài liệu pháp lý liên quan đến vấn đề

cần giải quyết, mục đích của hoạt động này là giúp các đối tượng trang bị kiến thức pháp lý cần thiết, qua đó tự giải quyết các vấn đề của mình.

Thông qua hoạt động này, người học có thể rèn luyện các kỹ năng chăm sóc khách hàng như: kỹ năng ghi chép thông tin, phỏng vấn, tư vấn, lắng nghe, phân tích tài liệu, làm việc nhóm... Tùy thuộc vào mỗi đối tượng, các cộng tác viên sẽ vận dụng các kỹ năng được trang bị để có cách tiếp cận hiệu quả nhất đối với từng đối tượng cụ thể. Ví dụ như các phạm nhân chuẩn bị mãn hạn tù, người hành nghề mại dâm sau khi kết thúc thời gian tại các Trung tâm phục hồi nhân phẩm, người sau cai nghiện, những đối tượng này họ thường mặc cảm, che giấu, ngại tiếp xúc, họ bị gia đình và xã hội kỳ thị. Vì vậy, khi tiếp cận cần có các kỹ năng xác lập mức độ tin cậy, gần gũi, giữ bí mật về thông tin bản thân.

- *Ba là*, là hoạt động hội thảo, tập huấn kỹ năng giảng dạy, tuyên truyền và tư vấn pháp luật, đây được coi là hoạt động bản lề, là “chìa khóa” để mở các hoạt động còn lại trong giáo dục thực hành luật, nó quyết định chất lượng của buổi giảng dạy hay tư vấn pháp luật cho cộng đồng. Đối với hoạt động tuyên truyền và giảng dạy pháp luật cộng đồng, thông qua các chương trình hội thảo, tập huấn sẽ giúp cho người học rèn luyện các kỹ năng tương tác cơ bản để giảng dạy và tuyên truyền pháp luật cho cộng đồng như kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm, đóng vai, chơi trò chơi... Còn đối với hoạt động tư vấn pháp luật, thông qua các chương trình hội thảo, tập huấn sẽ giúp cho người học rèn luyện các kỹ năng tiếp cận và giải quyết vấn đề như: kỹ năng phân tích tài liệu, ghi chép, giải quyết vấn đề, phỏng vấn... Thực tiễn cho thấy, nếu không được trang bị tốt các kỹ năng giảng dạy và tư vấn thì kết quả hoạt động tuyên truyền, giảng dạy và tư vấn pháp luật cộng đồng sẽ rất thấp, bài giảng sẽ khô cứng, thiếu thuyết phục, nhàm chán, các hoạt động tư vấn sẽ chệch nội dung do không khai thác hết thông tin, không giải quyết triệt để các thắc mắc của cộng đồng.

Đối tượng mà các cuộc hội thảo, tập huấn hướng tới là các giảng viên, sinh viên và người nghiên cứu luật, đây là các đối tượng nắm “chìa khóa” để mở các thông tin pháp lý cho cộng đồng, mục tiêu của các cuộc hội thảo, tập huấn là hướng tới các kiến thức, kỹ năng, giá trị để sau đó

người học có thể giảng dạy và tư vấn pháp luật một cách hiệu quả nhất cho cộng đồng.

Ngoài ra, để cho các hoạt động hội thảo, tập huấn đạt hiệu quả cao nhất thì sự tham gia của các chuyên gia trong và ngoài nước đóng vai trò vô cùng quan trọng, với kinh nghiệm dày dặn trong việc đào tạo kỹ năng, đây là thành phần sẽ hướng dẫn, điều hành hội thảo, trực tiếp tập huấn các kỹ năng cho người học.

- *Bốn là*, các hoạt động tập huấn kỹ năng điều hành văn phòng thực hành luật, đây là hoạt động quan trọng trong giáo dục thực hành luật, việc tập huấn kỹ năng điều hành văn phòng thực hành luật là rất cần thiết. Để có một văn phòng thực hành luật được tổ chức tốt, với cơ cấu tổ chức chặt chẽ, năng động, cùng các kế hoạch, ý tưởng thiết thực, bổ ích cho cộng đồng thì việc tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng các cán bộ quản lý, phụ trách văn phòng là công việc quan trọng, phải được tiến hành thường xuyên, các kỹ năng điều hành văn phòng ở đây có thể là kỹ năng sắp xếp, phân công công việc, kỹ năng quản lý tài chính, học cụ, kỹ năng quản lý xung đột... Và để có được những kỹ năng điều hành văn phòng thực hành luật có hiệu quả thì người quản lý phải học tập các mô hình tổ chức văn phòng thực hành của các nước có chương trình giáo dục thực hành luật phát triển như Anh, Mỹ, Đức, Na Uy, Úc... Ngoài ra, thông qua các chương trình, dự án hợp tác, các văn phòng sẽ cử thành viên sang học hỏi mô hình tổ chức, tham gia các buổi hội thảo, tập huấn kỹ năng điều hành văn phòng, qua đó sẽ biết cách tổ chức một văn phòng thực hành luật hoạt động có hiệu quả.

1.1.2. Mục đích của giáo dục thực hành luật

Giáo dục thực hành luật được xem là mô hình phổ biến trong các cơ sở giáo dục pháp lý hiện nay, với những ưu điểm vượt trội so với các phương pháp giảng dạy truyền thống khác, đặc biệt là các phương pháp giảng dạy tương tác, phát huy tính chủ động của người học, rèn luyện các kỹ năng cần thiết để người học có thể thực hành nghề nghiệp một cách có hiệu quả như: kỹ năng phỏng vấn, tư vấn, lắng nghe chủ động, tiếp nhận và xử lý hồ sơ, kỹ năng chăm sóc khách hàng,... giáo dục thực hành luật đang mang lại tác động kép, mục đích chủ thể hướng tới mô hình này

chính là cộng đồng yếu thế và người học, các mục đích cụ thể giáo dục thực hành luật hướng tới đó là:

1.1.2.1. Đối với cộng đồng

- Tuyên truyền, phổ biến pháp luật cho cộng đồng, đặc biệt là cộng đồng người yếu thế như: người nghèo, người khuyết tật, trẻ em lang thang... Trang bị kiến thức về pháp luật, thông tin pháp lý giúp cộng đồng chủ động hơn để bảo vệ quyền và lợi ích của mình; cung cấp tài liệu, dịch vụ pháp lý cho người yếu thế để họ có cơ sở tự bảo vệ mình khi quyền và lợi ích bị xâm phạm.

- Trao đổi, giải đáp những thắc mắc liên quan đến vấn đề pháp luật mà cộng đồng đang gặp khó khăn, bế tắc; giải quyết nhu cầu tìm hiểu kiến thức pháp luật của cộng đồng, giảm tỷ lệ người yếu thế bị xâm phạm quyền và lợi ích.

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức trong nước và ngoài nước thực hiện các thủ tục pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân theo pháp luật.

- Xã hội hóa các hoạt động tư vấn pháp luật cộng đồng, nhân rộng mô hình tư vấn ở nhiều địa phương, giải quyết có hiệu quả nhu cầu kiến thức về pháp luật cho cộng đồng.

1.1.2.2. Đối với người học

- Tăng cường kiến thức thực tiễn về các vấn đề pháp luật cho người học trong từng vụ việc cụ thể, tạo môi trường thực tiễn cho người học hoạt động, rèn luyện kỹ năng thực hành nghề nghiệp: kỹ năng phỏng vấn, tư vấn, phân tích tài liệu, kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề.

- Giúp người học giải quyết tốt mối quan hệ giữa kiến thức và thực nghiệm, làm sáng tỏ những vấn đề trong tài liệu, chủ động hơn trong học tập và nghiên cứu khoa học, phát huy tính chủ động sáng tạo trong học tập và hiểu được cách thức áp dụng luật trong các tình huống thực tế.

- Nâng cao trách nhiệm xã hội của người học đối với cộng đồng, những người yếu thế trong xã hội, tích cực bảo vệ quyền con người, quyền công dân, hướng tới công bằng xã hội.

1.2. Các mô hình giáo dục thực hành luật tại Việt Nam

Với những ưu điểm vượt trội của mình, Giáo dục thực hành luật (CLE) trên thế giới hiện nay đang rất phát triển tại nhiều quốc gia, nổi bật là các nước Mỹ, Nga, Na Uy, Úc... Tại Việt Nam, giáo dục thực hành pháp luật là vấn đề còn hết sức mới mẻ. Năm 1998, được sự hỗ trợ của Tổ chức SIDA Canada, Khoa Luật - Đại học Quốc gia Hà Nội đã thành lập Trung tâm Dịch vụ và Nghiên cứu Luật pháp (LERES)... Trung tâm LERES đã tổ chức một số hoạt động đào tạo thực hành pháp luật như: tuyên truyền giáo dục pháp luật cho cộng đồng, tư vấn pháp luật tại văn phòng,... bước đầu các cơ sở đào tạo Luật đã có những hợp tác với Viện Chính sách, Pháp luật và Phát triển (PLD), các tổ chức phi chính phủ ngoài nước như tổ chức BABSEA (Sáng kiến giáo dục pháp luật cộng đồng Nhịp cầu nối các quốc gia Đông Nam Á), Viện Pes, Trung tâm nhân quyền Na Uy, Tổ chức JussBuss (Na Uy)...

Ở Việt Nam, đã bắt đầu xuất hiện nhu cầu đào tạo kỹ năng thực hành tại các trường đào tạo luật... Khi tìm kiếm các phương pháp mới để giảng dạy kỹ năng, các cơ sở đào tạo luật ở Việt Nam đã thành lập các trung tâm, văn phòng thực hành nghề luật tại các trường Đại học của mình. Nhu cầu này đã được bản thân các cơ sở đào tạo luật, sinh viên luật và các nhà quản lý giáo dục chú trọng và kết quả là một loạt các cơ sở đào tạo luật đã thành lập và đưa vào hoạt động rất có hiệu quả các trung tâm thực hành Luật như Đại học Quốc gia Hà Nội (2007); Trường Đại học Cần Thơ (2010); Khoa Luật, Đại học Huế (2010) nay là Trường Đại học Luật, Đại học Huế; Trường Đại học Kinh tế Luật thành phố Hồ Chí Minh (2011); Trường Đại học Ngoại Thương (2011); Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân (2011); Trường Đại học Vinh...

Trong vài năm gần đây, Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) và các tổ chức phi chính phủ đã hỗ trợ về kinh phí và chuyên gia hỗ trợ kỹ năng cho các văn phòng thực hành luật tại các trường Đại học tại Việt Nam, với quy mô và sự hiệu quả của chương trình, nhận thấy sự hiệu quả, lợi ích “kép” đối với sinh viên và cộng đồng, hầu hết các trung tâm đào tạo luật tại Việt Nam đã đưa môn học Giáo dục thực hành luật vào trong chương trình đào tạo của mình.

Chương trình giáo dục thực hành luật tại trường Đại học tại Việt Nam tuy có sự khác nhau về cơ cấu tổ chức, nguồn lực, có những thuận lợi và khó khăn riêng nhưng nhìn chung đều có ba mô hình chủ yếu sau đây:

1.2.1. Mô hình giảng dạy và tư vấn pháp lý trực tiếp cho cộng đồng

Mô hình này người học có thể vừa giảng dạy, vừa lồng ghép hoạt động tư vấn cho một nhóm cộng đồng: trường học, trung tâm bảo trợ, trại giam, doanh nghiệp... Với mô hình này thì một chương trình giảng dạy và tư vấn pháp luật sẽ dành đa phần thời lượng để tuyên truyền và giảng dạy kiến thức pháp luật cho cộng đồng, trong quá trình giảng dạy các cộng tác viên sẽ phát phiếu hỏi để ghi nhận các vấn đề pháp lý mà nhóm cộng đồng đang gặp phải và nhóm cộng đồng sẽ được giải đáp các thắc mắc vào cuối buổi giảng dạy. Để hoạt động có hiệu quả mô hình này cần có đội ngũ cộng tác viên có kiến thức, kỹ năng thực hành nghề nghiệp cùng đội ngũ giảng viên hướng dẫn có nhiều kinh nghiệm trong nhiều lĩnh vực pháp lý, ngoài ra việc lựa chọn chủ đề và đối tượng phù hợp sẽ quyết định sự đến thành công của mô hình này, thông thường các bước để tiến hành một buổi giảng dạy lồng ghép tư vấn pháp lý bao gồm:

- *Bước một*, là khảo sát điều tra nhu cầu cộng đồng thông qua phiếu điều tra hoặc sử dụng các phương pháp điều tra xã hội học: thu thập thông tin, phân tích số liệu của địa phương. Ví dụ: Theo số liệu Công an xã Y có số lượng người nghiện ma túy khoảng 200 người trên tổng số 2.000 khẩu, tỷ lệ đạt 10%; vì vậy, chắc chắn chủ đề về ma túy, HIV/AIDS đang là vấn đề mà xã hội quan tâm.

- *Bước hai*, là xác định đúng đối tượng và nhu cầu, thông qua việc phân tích phiếu điều tra và sử dụng các phương pháp điều tra xã hội học sẽ xác định đúng đối tượng và nhu cầu pháp lý mà nhóm cộng đồng đang quan tâm, từ đó sẽ có kế hoạch cụ thể cho bài giảng và nội dung sẽ tư vấn. Ví dụ: vấn đề bạo lực gia đình với nhóm phụ nữ, vấn đề hợp đồng với nhóm công nhân...

- *Bước ba*, là chuẩn bị và phân công nhiệm vụ cho các thành viên, đây là bước quan trọng quyết định chất lượng buổi giảng dạy, cần lựa chọn thành viên với các kỹ năng cần thiết cho nhiệm vụ được giao, cần chuẩn bị các tình huống phát sinh để phân công nhiệm vụ xử lý như ánh

sáng, âm thanh, điện... Ví dụ: MC, nhóm chuẩn bị cơ sở vật chất, nhóm thuyết giảng, nhóm chơi trò chơi, đóng vai...

- *Bước bốn*, là xác định bối cảnh về không gian và thời gian cho buổi giảng dạy, nên lựa chọn thời gian thích hợp cho từng đối tượng, tránh các ngày làm việc hoặc lựa chọn thời điểm về thời tiết, khí hậu không tốt. Ngoài ra, nếu chương trình giảng dạy và tư vấn pháp luật cần không gian rộng để diễn tả các hoạt cảnh, trò chơi, đóng vai thì nên lựa chọn không gian rộng để các hoạt động có hiệu quả cao nhất.

- *Bước năm*, là xây dựng nội dung bài giảng và chuẩn bị tài liệu tham khảo khi tư vấn, đây là bước quyết định chất lượng buổi giảng dạy và tư vấn pháp luật, nội dung đúng với chủ đề và phù hợp với đối tượng sẽ thu hút sự quan tâm của nhóm cộng đồng. Ngoài ra, các phương pháp truyền tải tương tác được sử dụng hợp lý sẽ lôi kéo sự tham gia của đối tượng vào bài giảng, giúp đối tượng hiểu và nắm bắt vấn đề một cách dễ dàng hơn. Vì thế, trong các buổi giảng dạy lồng ghép tư vấn, các câu hỏi của đối tượng có phạm vi rộng, do đó cần thiết phải chuẩn bị các tài liệu liên quan để có thể giải đáp các thắc mắc của cộng đồng một cách đầy đủ nhất.

- *Bước sáu*, là duyệt bài giảng, bước này được coi là quá trình khởi động cho buổi giảng dạy và lồng ghép tư vấn pháp luật, thông qua bước này, các cộng tác viên và giảng viên sẽ cùng nhau sửa chữa, bổ sung những chi tiết sai, những phần còn thiếu sót nhằm hoàn thiện bài giảng trước khi giảng dạy cho cộng đồng. Ngoài ra, nên lường trước các câu hỏi của cộng đồng liên quan đến các vấn đề nhạy cảm, không đúng chủ đề, nằm ngoài khả năng tư vấn của văn phòng.

- *Bước bảy*, là tổng kết và đánh giá. Bước này nhằm tổng kết và đánh giá các mặt được và chưa được, cái cần phát huy và cái hạn chế nhằm rút kinh nghiệm cho các đợt giảng dạy và tư vấn tiếp theo.



Hình 1. Một buổi giảng dạy về bạo lực học đường tại Trường THPT Nguyễn Huệ của sinh viên Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Nguồn: Trung tâm Thực hành Luật và khởi nghiệp, Trường Đại học Luật, Đại học Huế

1.2.2. Mô hình trợ giúp pháp lý thông qua tư vấn miễn phí trực tiếp hoặc gián tiếp tại văn phòng thực hành luật

Mô hình này đang rất phổ biến tại nhiều cơ sở đào tạo luật tại Việt Nam, thông qua các văn phòng tư vấn được đặt trong và ngoài các cơ sở đào tạo, tại các văn phòng này, các cộng tác viên sẽ luân phiên đổi lịch trực để tiếp nhận các vấn đề pháp lý mà cộng đồng đang cần giải đáp các thắc mắc, cho lời khuyên, đối tượng mà các văn phòng tư vấn hướng tới đó là những người yếu thế trong xã hội, người bị khuyết tật, người khó khăn về kinh tế, người không thể tiếp cận các dịch vụ pháp lý có thu hoặc các chính sách của Nhà nước. Mô hình này mang yếu tố dịch vụ nên rất cần các kỹ năng chăm sóc khách hàng, vì vậy thông qua mô hình người học có thể rèn luyện các kỹ năng thực hành nghề nghiệp cho bản thân như: kỹ năng phỏng vấn, kỹ năng phân tích tài liệu, lắng nghe,... các bước của mô hình này được mô tả như sau:

a. Đối với tư vấn trực tiếp

- *Bước một*, là người học sẽ tiếp nhận vụ việc thông qua thu thập thông tin, ghi chép thông tin, nếu có hồ sơ hay chứng cứ phục vụ quá

trình giải đáp thắc mắc thì có thể sao chép, lưu chụp hình ảnh, tài liệu (nếu khách hàng cho phép) và cuối cùng là trao phiếu hẹn thời gian giải đáp cho khách hàng.

- *Bước hai*, là người học cùng thảo luận với nhóm chuyên ngành dựa trên các thông tin, hồ sơ và chứng cứ thu thập được của khách hàng, dưới sự giám sát và cho lời khuyên của các cộng tác viên là giảng viên của văn phòng, sau đó thống nhất phương án trả lời cho khách hàng theo lịch hẹn.

- *Bước ba*, là người học vận dụng các kỹ năng tư vấn để trực tiếp đưa ra lời khuyên cho khách hàng theo đúng lịch hẹn sau khi thống nhất với nhóm và có sự kiểm tra của cộng tác viên văn phòng.

- *Bước bốn*, là người học sẽ thường xuyên liên lạc với khách hàng để kiểm tra và đánh giá hiệu quả của việc cho lời khuyên (đã giải quyết được vấn đề nào của khách hàng? Còn vấn đề nào khách hàng vướng mắc nữa không? Khách hàng có cần tư vấn thêm hay không?).



Hình 2. Tư vấn trực tiếp tại huyện A Lưới, tỉnh Thừa Thiên Huế

Nguồn: Trung tâm Thực hành Luật và khởi nghiệp, Trường Đại học Luật, Đại học Huế

b. Đối với tư vấn gián tiếp

- Đối với tư vấn gián tiếp thì các bước tương tự như tư vấn trực tiếp, chỉ khác là người học sẽ tiếp nhận thông tin vụ việc thông qua điện thoại, email, thư viết tay,... thường xuyên liên lạc với khách hàng để hỏi

thêm các thông tin bổ sung hồ sơ, sau đó hẹn thời gian trả lời cho khách hàng, các hình thức trả lời cho khách hàng có thể qua email, thư viết tay, điện thoại,... hoặc nếu cần thì có thể chủ động đến gặp khách hàng để trả lời trực tiếp.

- Để thực hiện tốt hoạt động này người học phải vận dụng tốt các kỹ năng lắng nghe, kỹ năng nói, kỹ năng ghi chép,... nhằm phục vụ quá trình tiếp nhận và sàng lọc thông tin.

1.2.3. Mô hình tổ chức thực tập, thực tế, giảng dạy cho người học

Mô hình này tùy theo cách thức tổ chức của các cơ sở đào tạo luật sẽ có các hình thức tổ chức thực hành luật khác nhau, nhưng nhìn chung nó bao gồm các hình thức sau:

- *Một là*, tổ chức cho người học thực tập cuối khóa theo chương trình đào tạo với chương trình bắt buộc, thời gian thực tập có thể kéo dài từ 6 - 8 tuần, trong thời gian thực tập người học phải tham gia các công việc mà đơn vị tiếp nhận thực tập phân công, các phiên hòa giải, phiên xét xử... và ghi chép nội dung, cảm nhận, đánh giá cụ thể từng vụ việc trong sổ thực hành nghề nghiệp, kết quả của đợt thực tập của người học sẽ được đánh giá qua các tiêu chí trong sổ thực hành nghề nghiệp.

- *Hai là*, đối với người học đang là sinh viên năm nhất, năm hai, năm ba thì đánh giá kết quả thực hành nghề nghiệp thông qua các vụ việc mà người học tham gia trong các phiên tòa giả định, phiên tòa xét xử lưu động tại các cơ sở đào tạo luật, các hoạt động thực hành nghề nghiệp sẽ được ghi chép, đánh giá cụ thể trong các tiêu chí của sổ thực hành nghề nghiệp như nội dung vụ việc, đánh giá vụ việc, cảm nhận...

- *Ba là*, tổ chức giảng dạy môn học thực hành nghề nghiệp cho người học với chương trình bắt buộc, môn học này nhằm rèn luyện cho người học các kỹ năng cần thiết để thực hành luật và được tính tín chỉ để tích lũy trong khóa học. Ví dụ: kỹ năng lắng nghe chủ động, kỹ năng phỏng vấn, kỹ năng soạn bài giảng cho cộng đồng...



**Hình 3. Một buổi học thực hành nghề nghiệp
tại Trường Đại học Luật, Đại học Huế**

Nguồn: Trung tâm Thực hành Luật và khởi nghiệp, Trường Đại học Luật, Đại học Huế

1.3. Một số mô hình thực hành luật trên thế giới

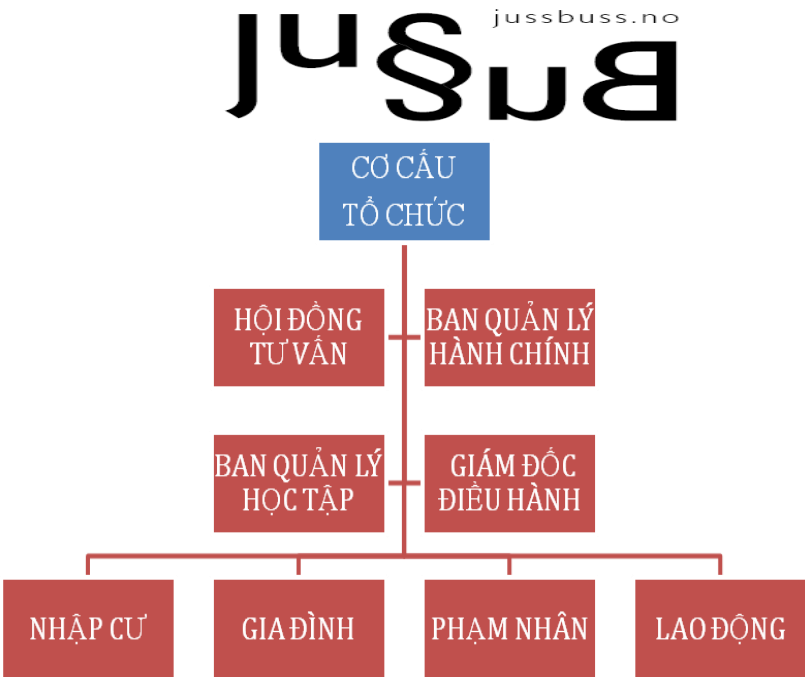
1.3.1. Mô hình thực hành luật của Tổ chức Jussbuss tại Đại học Oslo - Na Uy

Được thành lập từ năm 1971 tại Đại học Oslo - Na Uy, mô hình thực hành luật của Tổ chức Jussbuss hiện nay đang là mô hình hoạt động có hiệu quả trên thế giới, với mục đích là đào tạo kỹ năng thực hành luật cho sinh viên và hỗ trợ pháp lý cho cộng đồng, đặc biệt là các đối tượng phạm nhân, công nhân, người nhập cư... Các hình thức hỗ trợ pháp lý cho cộng đồng của Tổ chức JussBuss là tư vấn trực tiếp hoặc gián tiếp cho cộng đồng.

Đối với tư vấn trực tiếp, sinh viên sẽ trực tại văn phòng và thu nhận vụ việc trực tiếp từ khách hàng, hoặc sinh viên sẽ đến trại giam, trại tị nạn, khu lao động, nơi cư trú để trực tiếp gặp khách hàng, sau đó thu thập thông tin, hồ sơ về vụ việc và trao phiếu hẹn cho khách hàng. Hồ sơ và các thông tin thu nhận sẽ được các nhóm sinh viên chuyên ngành thảo luận, phân tích, đưa ra kết luận dưới sự giám sát của ban quản lý học tập,

đối với các vụ việc phức tạp, cần sự hỗ trợ thì nhóm sinh viên có thể xin lời khuyên trực tiếp từ hội đồng tư vấn.

Đối với tư vấn gián tiếp, sinh viên sẽ nhận vụ việc của khách hàng thông qua điện thoại, email, hồ thư lưu động,... và hẹn thời gian trả lời cho khách hàng, các nhóm sinh viên sẽ thảo luận dưới sự giám sát của ban quản lý học tập và xin lời khuyên của hội đồng tư vấn trước khi trả lời cho khách hàng.



Sơ đồ 1. Logo và sơ đồ tổ chức của JussBuss

Nguồn: Chia sẻ kinh nghiệm Jussbuss 2013

Với cơ cấu tổ chức chặt chẽ, thống nhất với khoảng 30 cán bộ quản lý, được phân bổ thành các ban, hội đồng với các chức năng quản lý và đào tạo cho các nhóm sinh viên thuộc 4 lĩnh vực: nhập cư, gia đình, phạm nhân, lao động.

Hội đồng tư vấn bao gồm các giảng viên là giáo sư có trình độ cao, có khả năng nghiên cứu chuyên sâu và kinh nghiệm giải quyết vụ việc thực tế, hội đồng sẽ trực tiếp hướng dẫn và đưa ra lời khuyên cho các nhóm sinh viên khi tư vấn cho cộng đồng.

Ban quản lý hành chính bao gồm các cán bộ đảm nhiệm công tác hành chính như soạn thảo văn bản hợp tác với các tổ chức, cá nhân, thu hút các nguồn lực, quản lý tài chính, thiết lập các mối quan hệ cộng đồng, ra văn bản tiếp nhận hoặc kết thúc thời gian thực hành luật của sinh viên.

Ban quản lý học tập có nhiệm vụ tổ chức đào tạo kỹ năng thực hành luật cho sinh viên theo chương trình đào tạo và giám sát các công việc của sinh viên trong quá trình thực hành luật, đánh giá và nhận xét sinh viên khi kết thúc khóa học.

Giám đốc điều hành có nhiệm vụ triển khai các kế hoạch của tổ chức, phân công nhiệm vụ cho các thành viên, đại diện cho tổ chức tham gia ký kết hợp tác, điều động sinh viên tham gia thực tập, thực tế.

Sinh viên tham gia thực tập tổ chức Jussbuss được tuyển chọn từ các sinh viên năm 2 trở lên, có thành tích học tập tốt, các sinh viên này khi được tuyển chọn sẽ viết cam kết về thái độ làm việc và sẽ được lựa chọn 2 hình thức cộng tác: 12 tháng toàn thời gian hoặc 6 tháng bán thời gian, khi hết thời gian cộng tác, những sinh viên này sẽ được thay thế bằng thế hệ sinh viên khác và được cấp chứng chỉ thực hành luật.

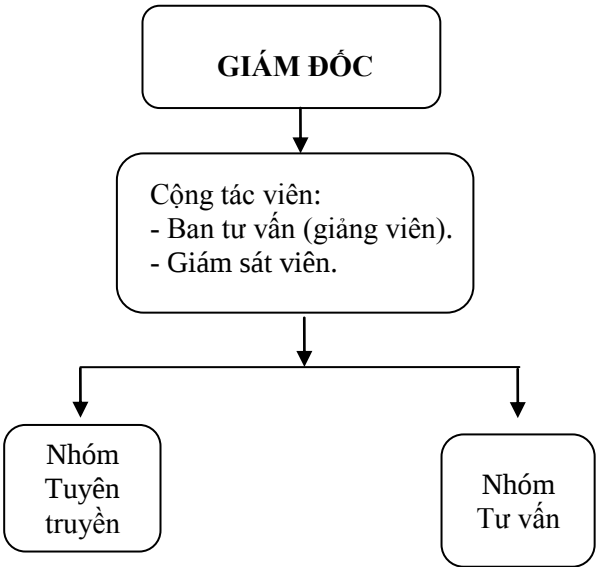
1.3.2. Mô hình thực hành luật tại Đại học Chiang Mai - Thái Lan

Văn phòng thực hành luật tại Khoa Luật - Đại học Chiang Mai là một trong số những cơ sở thực hành luật được thành lập sớm nhất tại các quốc gia Đông Nam Á, văn phòng được đặt dưới sự quản lý của Khoa Luật - Đại học Chiang Mai, mục đích của văn phòng hướng tới trong quá trình hỗ trợ pháp lý là các đối tượng yếu thế, dễ bị tổn thương trong xã hội như: bà mẹ đơn thân dưới 18 tuổi, trẻ em lang thang, người có HIV phạm nhân... Các hoạt động chính của Văn phòng thực hành luật Khoa Luật - Đại học Chiang Mai bao gồm hai mảng là giáo dục tuyên truyền pháp luật và tư vấn pháp luật miễn phí.

Đối với hoạt động giáo dục tuyên truyền pháp luật, các đối tượng chủ yếu mà văn phòng hướng tới là các đối tượng trẻ, dễ bị xâm hại đến quyền và lợi ích. Ngoài ra, văn phòng còn thường xuyên trang bị kiến thức pháp lý thông qua các buổi tuyên truyền cho các đối tượng là học

sinh, sinh viên. Tùy thuộc vào các lứa tuổi khác nhau, văn phòng sẽ lựa chọn các nội dung phù hợp cho các đối tượng và được tuyên truyền định kỳ một tháng một lần, ví dụ: Trẻ em dưới 13 tuổi sẽ tuyên truyền pháp luật về an toàn giao thông, trẻ từ 13 - 18 tuổi sẽ tuyên truyền pháp luật về ma túy.

Đối với hoạt động tư vấn, Văn phòng thực hành luật tại Khoa Luật - Đại học Chiang Mai có hình thức chính là tư vấn tại chỗ, các hình thức tư vấn này được các sinh viên từ năm thứ hai trở lên thực hiện dưới sự giám sát của phụ trách văn phòng và các giám sát viên, quy trình cho một buổi tư vấn tại chỗ tại Khoa Luật - Đại học Chiang Mai bao gồm tiếp nhận vụ việc - phân nhóm xử lý - xử lý - lưu trữ hồ sơ - trả vụ việc.



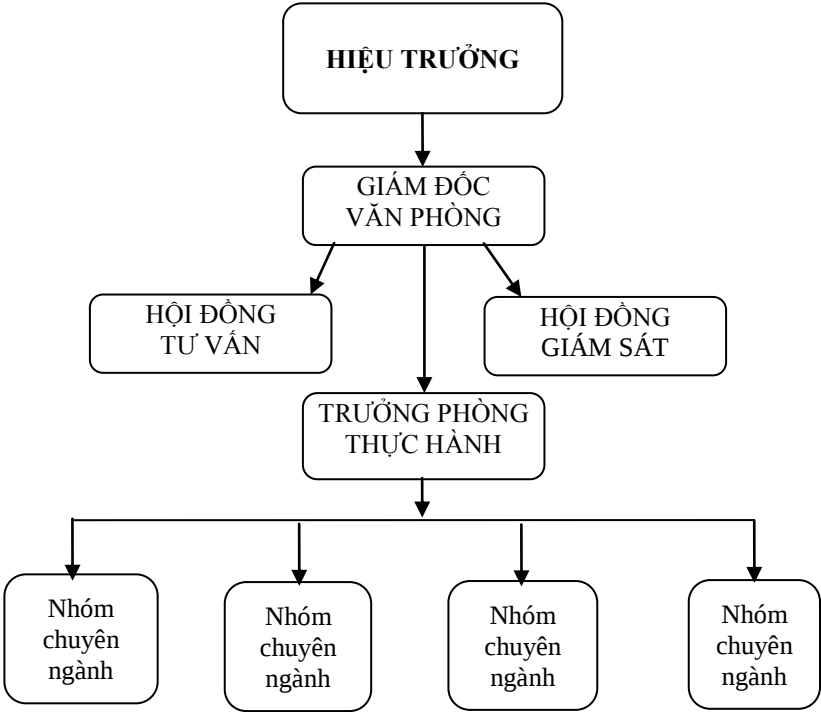
Sơ đồ 2. Sơ đồ tổ chức văn phòng thực hành luật Khoa Luật - Đại học Chiang Mai

Nguồn: Chia sẻ mô hình tại Đại học Chiang Mai - Thái Lan 2011

1.3.3. Mô hình thực hành luật tại Liên bang Nga

Được hình thành và phát triển từ năm 2002, hiện nay Liên bang Nga có khoảng trên 60 văn phòng thực hành luật, với các quốc gia khác văn phòng thực hành luật chỉ được thành lập trên cơ sở các trường Đại học có Khoa Luật, tại Liên bang Nga các văn phòng thực hành luật được thành lập

từ những cơ sở khác nhau: cơ sở các trường Đại học, cơ sở các tổ chức phi thương mại, cơ sở trực thuộc các cơ quan quyền lực nhà nước, cơ sở trực thuộc đoàn luật sư, tổ chức tư vấn pháp lý, công ty luật. Tuy vậy, đa số các văn phòng thực hành luật tại Liên bang Nga được hình thành tại các cơ sở đào tạo luật trong các trường Đại học, mục tiêu hướng tới của các văn phòng này bao gồm mục tiêu đào tạo và mục điều cộng đồng, trong đó mục đích hướng tới của các văn phòng là đào tạo kỹ năng thực hành luật cho sinh viên và tư vấn pháp lý miễn phí cho cộng đồng.



Sơ đồ 3. Sơ đồ tổ chức văn phòng thực hành luật tại Đại học Pháp luật Hàn lâm, Viện Hàn lâm Khoa học Nga

Nguồn: Kinh nghiệm hoạt động thực tiễn văn phòng thực hành luật tại nước Nga hiện đại, NXB Hồng Đức, Hội Luật gia Việt Nam

Giám đốc văn phòng thực hành luật do hiệu trưởng bổ nhiệm và là người lên kế hoạch cho các hoạt động của văn phòng, phân công nhiệm vụ và giám sát công việc của hội đồng tư vấn, hội đồng giám sát và trưởng phòng thực hành, quyết định việc tiếp nhận hay kết thúc khóa thực hành

của sinh viên văn phòng thực hành, là người được hiệu trưởng ủy quyền, đại diện cho văn phòng ký kết các hợp đồng đào tạo, hợp tác với các cá nhân, tổ chức nhằm phục vụ cho các hoạt động thực hành luật.

Hội đồng tư vấn bao gồm các cộng tác viên là giảng viên, giáo sư, luật sư,... được văn phòng ký hợp đồng làm việc nhằm hướng dẫn các nhóm sinh viên thực hành luật, đào tạo kỹ năng thực hành luật và cho lời khuyên trong các vụ việc sinh viên cần tư vấn. Ngoài ra, hội đồng tư vấn còn có nhiệm vụ soạn thảo các tài liệu, giáo trình phục vụ cho hoạt động đào tạo kỹ năng thực hành luật cho sinh viên.

Hội đồng giám sát do giám đốc văn phòng bổ nhiệm thực hiện chức năng giám sát đối với các hoạt động thực hành luật của các nhóm sinh viên, kiểm tra đáp án trong các vụ việc tư vấn, ghi chép và đánh giá kết quả các hoạt động thực hành luật của sinh viên, hội đồng giám sát bao gồm giảng viên hoặc sinh viên có nhiều kinh nghiệm đảm nhiệm.

Trưởng phòng thực hành do giám đốc văn phòng thực hành luật bổ nhiệm, là giảng viên có nhiều kinh nghiệm trong thực hành luật, có nhiệm vụ đào tạo kỹ năng thực hành luật cho sinh viên, hướng dẫn cho các nhóm sinh viên đi thực tập, thực tế hàng năm, xác định nhiệm vụ thực hành cho sinh viên và hỗ trợ sinh viên trong thực hiện nhiệm vụ, kiểm tra các tài liệu báo cáo của sinh viên, đánh giá kết quả hoạt động thực hành luật của sinh viên.

Sinh viên văn phòng thực hành luật tại Liên bang Nga được tuyển chọn từ những sinh viên năm thứ hai trở lên và phải trải qua một kỳ thi sát hạch với các hình thức thi trắc nghiệm, bài tập tình huống. Những sinh viên có số điểm đạt yêu cầu sẽ được phân thành các nhóm chuyên ngành, trực tiếp thu nhận vụ việc, họp nhóm và xử lý vụ việc dưới sự giám sát của các giám sát viên và trưởng phòng thực hành, các sinh viên có nhiều kinh nghiệm sẽ được phân công kèm cặp và hỗ trợ các sinh viên mới. Ngoài ra, các sinh viên văn phòng sẽ thường xuyên được đào tạo kỹ năng thực hành luật thông qua các buổi học về kỹ năng, các buổi hội thảo, tập huấn của văn phòng tổ chức.

1.4. Vai trò, nhiệm vụ của các thành viên văn phòng thực hành luật trong các cơ sở đào tạo luật tại Việt Nam

1.4.1. Lãnh đạo văn phòng thực hành luật

Tùy thuộc vào cơ cấu tổ chức của mỗi đơn vị mà lãnh đạo văn phòng thực hành luật có thể có các tên gọi khác nhau như Giám đốc, Tổ trưởng, Trưởng văn phòng,... đây là cơ quan đầu não của văn phòng thực hành luật, chịu trách nhiệm tổ chức và quản lý văn phòng, xây dựng kế hoạch hoạt động hàng năm cho giảng viên và sinh viên, chịu trách nhiệm trực tiếp với lãnh đạo đơn vị về các hoạt động của văn phòng. Trong văn phòng thực hành luật tại các trường Đại học hiện nay, lãnh đạo văn phòng được tuyển chọn từ những giảng viên có uy tín, có nhiều kinh nghiệm trong quản lý và tổ chức thực hành luật cho sinh viên. Ngoài ra, lãnh đạo văn phòng thực hành luật còn là người có các kỹ năng quản lý để điều hành văn phòng thực hành luật như: kỹ năng quản lý xung đột, kỹ năng quản lý nhóm, kỹ năng xây dựng kế hoạch, thiết lập quan hệ cộng đồng... Bên cạnh đó, với kiến thức và năng lực giải quyết các vụ việc thực tế, lãnh đạo văn phòng khi cần còn có thể đảm nhiệm nhiệm vụ giám sát viên đối với sinh viên và giảng viên trong các hoạt động thực hành luật, trực tiếp cho lời khuyên đối với các vụ việc hoặc xét duyệt các kết quả trả lời tư vấn cho cộng đồng.

Tại các cơ sở thực hành luật tại Việt Nam, lãnh đạo văn phòng thực hành luật có các vai trò, nhiệm vụ cụ thể sau:

- *Một là*, xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các kế hoạch hoạt động của văn phòng thực hành luật, ban hành, sửa đổi quy chế, nội quy của văn phòng, triệu tập cuộc họp của giảng viên và sinh viên văn phòng.

- *Hai là*, tổ chức tuyển chọn và ra quyết định về việc tiếp nhận sinh viên, phân công công việc và giám sát các công việc của giám sát viên, cộng tác viên của văn phòng.

- *Ba là*, lên kế hoạch phát triển chiến lược cho văn phòng, phê duyệt các chương trình thực hành luật, đảm bảo kế hoạch, tổ chức và thống kê kết quả thực hành hàng năm, ghi nhận các thông tin phản hồi của cựu sinh viên.

- *Bốn là*, trực tiếp giảng dạy, huấn luyện kỹ năng cho sinh viên, phê duyệt bài giảng cộng đồng cho sinh viên, giám sát, xét duyệt hoạt động tư vấn cho cộng đồng.

- *Năm là*, đại diện cho văn phòng thực hành luật thiết lập quan hệ cộng đồng, hợp tác với các cá nhân, tổ chức nhằm thực hiện các kế hoạch, thu hút nguồn lực và quản lý tài chính văn phòng, xây dựng các báo cáo hàng năm gửi đối tác và lãnh đạo đơn vị.

1.4.2. Giám sát viên văn phòng thực hành luật

Tại các cơ sở thực hành luật, để các kế hoạch được thực hiện đúng hướng, đúng mục tiêu thì cần có đội ngũ giám sát viên với các kỹ năng giám sát đặc trưng, giám sát viên được bổ nhiệm từ các cộng tác viên của văn phòng thực hành luật, có thể là giảng viên hoặc sinh viên có nhiều kinh nghiệm.

Hoạt động giám sát là một trong những hoạt động xuyên suốt của văn phòng thực hành luật, nó được thực hiện ở nhiều cấp khác nhau trong nhiều khâu khác nhau của hoạt động thực hành luật. Ví dụ: Lãnh đạo văn phòng cũng có thể giám sát các hoạt động của giám sát viên, giám sát viên có thể giám sát các công việc của sinh viên... Thực tế cho thấy, khi thực hiện các hoạt động thực hành luật, mỗi nhóm, mỗi thành viên đều được phân công các nhiệm vụ khác nhau, các khâu này khi lắp ghép lại phải đảm bảo trở thành một chương trình hoàn chỉnh. Vì vậy, việc giám sát các công việc tại các khâu là vô cùng quan trọng nhằm đảm bảo bám sát các mục tiêu mà kế hoạch theo đuổi, hạn chế các sai sót, rủi ro có thể gặp phải. Các công việc mà một giám sát viên phải thực hiện bao gồm:

- *Một là*, giám sát tình hình thực hiện chương trình đào tạo thực hành pháp luật văn phòng thực hành luật, kiểm tra sự tham gia của sinh viên trong các giờ học lý thuyết và thực hành tại văn phòng, hướng dẫn sinh viên tham gia thực tập, thực tế, kiểm tra tài liệu báo cáo của sinh viên, nhận xét kết quả thực tập, thực tế của sinh viên.

- *Hai là*, phân chia các vụ việc của cộng đồng cho các nhóm sinh viên, thực hiện giám sát công việc của sinh viên trong quá trình tư vấn, kiểm tra kết quả trả lời cho cộng đồng, tổ chức lấy phản hồi của khách

hàng, tiến hành các hoạt động khảo sát và đánh giá chất lượng tư vấn của sinh viên.

- *Ba là*, giám sát việc xây dựng bài giảng cộng đồng của sinh viên, đề xuất thiết bị hỗ trợ kỹ thuật, trang thiết bị, cơ sở vật chất, tài liệu hỗ trợ sinh viên trong giảng dạy và tư vấn pháp luật cộng đồng.

- *Bốn là*, tham gia xây dựng tài liệu, đổi mới chương trình đào tạo thực hành luật cho sinh viên, tham gia giảng dạy và tổ chức các hội thảo, tập huấn kỹ năng thực hành nghề nghiệp cho sinh viên, báo cáo tiến độ và kết quả các hoạt động cho lãnh đạo văn phòng.

1.4.3. Sinh viên văn phòng thực hành luật

Sinh viên văn phòng thực hành luật là thành viên đông đảo nhất của văn phòng và là đối tượng được hưởng lợi trực tiếp từ các hoạt động giáo dục thực hành luật, đây là lực lượng nòng cốt được trang bị kiến thức, kỹ năng cần thiết để tiếp cận và giải quyết các vấn đề pháp lý cho cộng đồng. Vì vậy, để được trở thành thành viên của văn phòng thực hành luật, sinh viên phải trải qua các buổi kiểm tra với nhiều tiêu chí đánh giá khác nhau: kỹ năng đọc, nói, hiểu biết xã hội, ngoại ngữ, các kỹ năng phản xạ, ứng xử trong nhiều trường hợp.

Tại các cơ sở đào tạo luật, sinh viên được tuyển chọn phải là sinh viên từ năm thứ hai trở lên, đã có tiếp cận với các kiến thức pháp lý chuyên ngành, những sinh viên này khi tham gia vào văn phòng thực hành luật sẽ được đào tạo các kỹ năng chuyên sâu về giảng dạy và tư vấn pháp luật cho cộng đồng, dưới sự hướng dẫn của các cộng tác viên là giảng viên và sinh viên có nhiều kinh nghiệm. Các nhiệm vụ cụ thể mà một sinh viên văn phòng thực hành luật phải thực hiện bao gồm:

- *Một là*, tham gia xây dựng bài giảng, trực tiếp thực hiện nội dung các buổi tuyên truyền, giảng dạy pháp luật cho cộng đồng, thực hiện công việc quảng cáo, giới thiệu về văn phòng thực hành pháp luật.

- *Hai là*, tham gia trực văn phòng, thu nhận vụ việc, hồ sơ của cộng đồng, báo cáo và tổ chức thảo luận vụ việc, lên lịch hẹn và trả lời cho cộng đồng, hướng dẫn cho cộng đồng soạn thảo các mẫu đơn, cấp phát tài liệu và các văn bản pháp lý liên quan.

- *Ba là*, tham gia các buổi hội thảo, tập huấn kỹ năng thực hành nghề nghiệp, hướng dẫn, đào tạo các sinh viên mới, viết báo cáo kết quả công việc trong tuần, tham gia quản lưu và tổ chức các phiên tòa giả định, phiên tòa lưu động, các buổi tuyên truyền pháp luật cho sinh viên...

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Trình bày hiểu biết về giáo dục thực hành luật? Giáo dục thực hành luật bao gồm những hoạt động nào? Nhằm mục đích gì?

Câu 2: Trình bày các mô hình giáo dục thực hành luật tại Việt Nam, theo bạn mô hình nào là mang lại lợi ích nhất cho cộng đồng và người học? Vì sao?

Câu 3: Trình bày một số mô hình thực hành luật trên thế giới? Nêu chức năng, nhiệm vụ của các thành viên văn phòng thực hành luật tại Việt Nam?

Câu 4: Việc gắn các hoạt động của chương trình thực hành luật với việc rèn luyện kỹ năng thực hành luật có cần thiết không? Tại sao? Nếu được làm quản trị văn phòng, bạn sẽ đề xuất các nguồn lực nào với các tổ chức trong và ngoài nước để triển khai kế hoạch của văn phòng?

Chương 2

KỸ NĂNG TRA CỨU VĂN BẢN PHÁP LUẬT

2.1. Khái quát kỹ năng tra cứu văn bản pháp luật

Trong hoạt động tư vấn luật, căn cứ pháp lý là một trong những yếu tố vô cùng quan trọng. Mọi phương án tư vấn đều được triển khai dựa trên ba cơ sở chính, đó là:

- (i) Dữ kiện thực tế.
- (ii) Cơ sở pháp lý.
- (iii) Lập luận.

Các tư vấn viên thường gọi đây là “chiếc kiềng ba chân” hay “tam giác tư vấn” mà bất kỳ phương án tư vấn nào cũng phải có. Chỉ khi đầy đủ ba tiêu chí trên, những lời tư vấn mới có sức thuyết phục và có tính khả thi.

Vì vậy, một người tư vấn viên, bên cạnh khả năng khai thác tình huống và tư duy lập luận tốt, còn cần phải có kỹ năng tra cứu văn bản áp dụng sao cho nhanh chóng, đầy đủ, chính xác.

Tra cứu văn bản trong tư vấn là việc tư vấn viên tìm kiếm các văn bản pháp luật (cơ sở pháp lý) phù hợp để giải quyết các tình huống của khách hàng. Cơ sở pháp lý phải thật vững chắc, người tư vấn mới có thể dùng để giải quyết vụ việc, đồng thời tạo niềm tin và thuyết phục khách hàng.

Chính vì vậy, việc rèn luyện kỹ năng tra cứu văn bản sẽ giúp bạn rút ngắn thời gian tìm kiếm và tra cứu, nhưng cũng tìm được chính xác và đầy đủ điều luật và văn bản áp dụng giải quyết vụ việc.

2.2. Một số kỹ năng cần lưu ý khi tiến hành tra cứu văn bản pháp luật

Thứ nhất, việc tra cứu văn bản pháp luật cần có định hướng cho việc tra cứu văn bản quy phạm pháp luật

Thông qua việc làm rõ những thông tin liên quan đến vụ việc, ví dụ như thông tin liên quan đến tư cách chủ thể, nội dung sự việc, giao dịch, đối tượng giao dịch, thời điểm diễn ra sự việc, nơi diễn ra sự việc, tư vấn

viên sẽ có những định hướng trong việc khoanh vùng để tra cứu, xác định văn bản pháp luật cụ thể áp dụng vào vụ việc của khách hàng.

Thứ hai, nắm vững các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc. Khi tiến hành tư vấn pháp luật, tư vấn viên không thể không nắm vững các quy định của pháp luật. Đây là điều kiện tối cần thiết để tư vấn viên có thể thực hiện hoạt động tư vấn. Tuy nhiên, tư vấn viên không nhất thiết phải “thuộc lòng” từng điều luật mà có thể chỉ cần nắm được tinh thần chủ đạo của quy định để vận dụng, thậm chí chỉ cần nhớ được sự tồn tại của một quy định như thế để có thể tra cứu. Muốn vậy, tư vấn viên khi tiến hành tra cứu văn bản pháp luật để có thể tra cứu tốt, ngoài việc rèn luyện kỹ năng và kinh nghiệm cho bản thân, tư vấn viên có thể tìm đến sự trợ giúp của một số phần mềm chuyên về văn bản pháp luật hoặc tra cứu trên mạng internet, ngoài cách tra cứu văn bản giấy truyền thống.

Thứ ba, phải quan niệm được chính xác nguồn văn bản pháp luật để tiến hành việc tra cứu.

Theo quy định của pháp luật hiện hành thì hệ thống văn bản pháp luật là nguồn quan trọng nhất khi tiến hành tìm kiếm văn bản giải quyết.

Hệ thống văn bản pháp luật là nguồn tra cứu chính và quan trọng nhất. Mọi ý kiến của tư vấn viên đều phải được căn cứ trên văn bản pháp luật cụ thể và không thể là nhận định đưa ra trên cơ sở lập luận logic hoặc phán đoán chủ quan. Kể cả khi tìm được tiền lệ có liên quan nơi tư vấn viên đang làm việc thì vẫn luôn cần phải kiểm tra hiệu lực tất cả các văn bản pháp luật được sử dụng trong tiền lệ và phải đồng thời kiểm tra các văn bản pháp luật mới được ban hành sau thời điểm của tiền lệ.

Thứ tư, tư vấn viên phải tận dụng việc sử dụng phần mềm tra cứu hệ thống văn bản pháp luật.

Lợi thế của chúng ta ngày nay là đã có nhiều đơn vị cung cấp phần mềm tra cứu hệ thống văn bản pháp luật trực tuyến. Một số phần mềm tra cứu thông dụng trên thị trường hiện nay gồm:

Ví dụ 1: Phần mềm trực tuyến được sử dụng nhiều nhất hiện nay là: www.thuvienphapluat.vn



Ví dụ 2: <http://luatvietnam.net> hoặc <http://luatvietnam.vn>



Tuy nhiên, cả hai phần mềm trực tuyến, người sử dụng muốn được sử dụng phải trả phí dịch vụ theo từng gói. Ngoài việc tra cứu văn bản pháp luật tại hai trang trên, tư vấn viên có thể tra cứu văn bản miễn phí tại trang điện tử <http://vanban.chinhphu.vn>.

cứu văn bản pháp luật. Chúng ta thường thấy lỗi cơ bản mà nhiều tư vấn viên mắc phải khi được giao nghiên cứu một vấn đề pháp lý là chỉ nêu được quy định trong một hoặc hai văn bản có liên quan hay nguy hiểm hơn là chỉ đọc văn bản dưới luật có quy định trực tiếp liên quan đến vấn đề cần nghiên cứu (ví dụ, chỉ đọc thông tư mà không đọc luật và nghị định được thông tư đó hướng dẫn).

Việc không nghiên cứu một vấn đề pháp lý trong tổng thể hệ thống văn bản pháp luật có liên quan rất dễ dẫn đến hậu quả tìm sót văn bản pháp luật cần nghiên cứu hoặc hiểu sai bản chất của một điều khoản. Để tránh sơ sót này, tư vấn viên cần tập thói quen tìm và đọc hệ thống văn bản pháp luật có liên quan chứ không chỉ một vài văn bản pháp luật. Sau đây là một số tham khảo gợi ý về các bước tìm và đọc văn bản pháp luật:

- Không nên ngay lập tức đọc văn bản pháp luật mà sử dụng phần mềm tra cứu để thiết lập một danh sách các văn bản pháp luật có khả năng áp dụng cho vấn đề pháp lý cần nghiên cứu. Cần lưu ý đây chỉ là danh sách các văn bản có khả năng áp dụng chứ không chắc chắn sẽ áp dụng nên tư vấn viên không cần quá khắt khe khi xác định liệu có cần đưa văn bản vào danh sách hay không. Tuy vậy, nếu đánh giá được từ đầu những văn bản nào chắc chắn không áp dụng thì không cần mất thời gian in và đọc văn bản đó.

- Cần có cách thức lưu trữ và cập nhật văn bản pháp luật một cách khoa học, chính xác. Có thể thực hiện theo các bước sau đây:

- (i) Tải văn bản, lưu trữ và sắp xếp các văn bản pháp luật theo thứ tự giá trị pháp lý (ví dụ, luật rồi đến nghị định và cuối cùng là thông tư) và tính liên quan về nội dung của từng văn bản.

- (ii) Khi tải văn bản cần tải cả hai phiên bản là bản đăng công báo và bản định dạng Word. Văn bản quy phạm pháp luật đăng trên công báo là văn bản chính thức và có giá trị như văn bản gốc. Do vậy, tư vấn viên cần đọc văn bản pháp luật bản đăng công báo chứ không phải các bản định dạng Word, vốn dĩ là các bản đánh máy lại từ các bản đăng công báo. Trên thực tế, có trường hợp bản định dạng Word có lỗi đánh máy

làm ảnh hưởng hoặc thậm chí là làm sai lệch nội dung văn bản pháp luật. Tuy vậy, chuyên viên nên tải bản định dạng Word để dễ sử dụng lệnh tìm kiếm tích hợp sẵn trong Word; và

(iii) In các văn bản pháp luật đã tải (bản công báo) theo thứ tự đã sắp xếp. Trong quá trình đọc, tư vấn viên cần đánh dấu lại các nội dung có liên quan đến vấn đề pháp lý cần nghiên cứu và tìm hiểu xem có văn bản nào có thể hướng dẫn thêm về nội dung đó hay không. Danh sách văn bản pháp luật có liên quan, do vậy sẽ không cố định như danh sách ban đầu mà sẽ luôn được cập nhật theo từng thời điểm đọc và nghiên cứu.

Thứ sáu, khi tra cứu văn bản pháp luật cần lưu ý, thực tiễn pháp luật Việt Nam có tình trạng xung đột pháp luật trong hệ thống văn bản pháp luật Việt Nam. Hệ thống văn bản pháp luật Việt Nam vẫn đang trong giai đoạn phát triển và hoàn thiện.

Do đó, tìm kiếm văn bản pháp luật cần có tư duy giải quyết xung đột nội dung pháp luật với nhau khi quy định về cùng một vấn đề. Khái niệm "xung đột" được dùng ở đây chỉ là một khái niệm quy ước thể hiện việc các văn bản pháp luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam có quy định khác nhau hoặc có quy định có tính chất đặc thù về cùng một vấn đề.

Tư vấn viên cần tự nghiên cứu và nâng cao kiến thức chuyên môn về xử lý xung đột pháp luật trong hệ thống văn bản pháp luật Việt Nam để tự đi đến kết luận rốt cục sẽ áp dụng văn bản nào và không áp dụng văn bản nào để giải quyết vấn đề pháp lý. Xử lý xung đột pháp luật không phải là vấn đề mang tính kỹ năng mà mang tính pháp lý nhiều hơn:

(i) Văn bản pháp luật chuyên ngành được ưu tiên áp dụng so với văn bản pháp luật có tính chất áp dụng chung.

(ii) Văn bản pháp luật có hiệu lực pháp lý cao hơn được ưu tiên áp dụng so với văn bản pháp luật có hiệu lực pháp lý thấp hơn; và

(iii) Đối với các văn bản pháp luật có cùng hiệu lực pháp lý do cùng một cơ quan ban hành về cùng một vấn đề, văn bản pháp luật được ban hành sau được ưu tiên áp dụng so với văn bản pháp luật được ban hành trước.

Hộp:

- Nếu tình huống của khách hàng liên quan đến hợp đồng mua bán hàng hóa, thì các quy định về hợp đồng cần được nghiên cứu trước tiên, cụ thể là Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại.
- Nếu tình huống của khách hàng liên quan đến hợp đồng thuê nhà để kinh doanh thì ngoài các văn bản pháp luật về hợp đồng như Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại, cần nghiên cứu thêm mảng pháp luật chuyên ngành, đó là pháp luật về đất đai, kinh doanh bất động sản.

Thứ bảy, khi tìm kiếm văn bản pháp luật áp dụng, ngoài văn bản luật, phải tra cứu và đọc kỹ các văn bản hướng dẫn luật. Tư vấn viên cần nghiên cứu kỹ các văn bản hướng dẫn như nghị định, thông tư. Đặc biệt, cần phải nghiên cứu kỹ các nghị quyết của Hội đồng thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao hướng dẫn áp dụng luật nhằm nắm rõ thực tiễn áp dụng luật của tòa án. Đặc biệt, lưu ý tra cứu liên quan án lệ (nếu có).

Tóm lại, tiêu chí quan trọng nhất của việc tra cứu văn bản quy phạm pháp luật là tìm ra mọi văn bản pháp luật có liên quan. Tư vấn viên nên sử dụng phần mềm tra cứu hệ thống văn bản pháp luật để tìm và kiểm tra hiệu lực văn bản pháp luật và cần tìm đọc hệ thống văn bản pháp luật có liên quan chứ không chỉ một vài văn bản pháp luật. Cuối cùng, điều quan trọng nhất chính là việc ý thức được tầm quan trọng và tính phức tạp của việc xử lý xung đột pháp luật trong hệ thống văn bản pháp luật Việt Nam và từ đó tự nghiên cứu và nâng cao kiến thức chuyên môn để xử lý vấn đề này.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Anh (Chị) hãy trình bày tóm tắt các nội dung của kỹ năng tra cứu văn bản pháp luật.

Câu 2. Anh (Chị) hãy cho biết vai trò của kỹ năng tra cứu văn bản pháp luật.

Chương 3

KỸ NĂNG SOẠN THẢO MỘT SỐ THƯ TÍN DỤNG THÔNG THƯỜNG

3.1. Thư chào phí

Các chi phí mà khách hàng phải chịu: Đây là thông báo cần thiết mà tư vấn viên phải cho khách hàng biết ngay từ sau khi xem xét yêu cầu của khách hàng và nhận lời làm tư vấn cho khách hàng. Để thực hiện việc tính toán các chi phí của khách hàng đối với tư vấn viên và bảo đảm cho việc thanh toán sau này giữa tư vấn viên và khách hàng cần có một thỏa thuận về thù lao và các chi phí khác.

Thư chào phí là một văn bản quan trọng trong quá trình tư vấn viên tiến hành hoạt động tư vấn của mình. Thông thường, sau khi tiếp xúc với khách hàng và nghiên cứu sơ bộ hồ sơ của khách hàng cung cấp, tư vấn viên thường làm công việc là viết bản chào dịch vụ pháp lý nhằm đề xuất mức phí tư vấn.

Thư chào phí được gửi trước cho khách hàng để khách hàng nắm được các thông tin quan trọng của gói phí dịch vụ mà tư vấn cung cấp. Vấn đề kinh phí là điều kiện tiên quyết để khách hàng có quyết định ký hay không ký hợp đồng dịch vụ pháp lý. Do đó, thường các tư vấn viên có kinh nghiệm lâu năm hành nghề thì sẽ gửi một thư chào phí trước khi ký hợp đồng cung cấp dịch vụ pháp lý cho khách hàng để khách hàng nắm được, khách hàng sẽ yên tâm hơn khi biết rằng những tư vấn viên nào sẽ tham gia tư vấn cho họ, phí tư vấn, dịch vụ pháp lý là như thế nào, nội dung tư vấn bao gồm những vấn đề gì và điều kiện nào để họ có thể chấm dứt hợp đồng...

Bố cục một bức thư chào phí gồm các phần:

- Tiêu đề trung tâm tư vấn/công ty luật/văn phòng luật sư.
- Thông tin về thư chào phí.
- Phần mở đầu.
- Phần giới thiệu tư vấn viên/luật sư sẽ tham gia vào vụ việc.

- Phân liệt kê nội dung tư vấn.
- Phần đề cập đến phí.
- Cam kết bảo mật các thông tin của khách hàng.
- Phần đề cập điều kiện chấm dứt hợp đồng;
- Phần đề nghị giao kết.

Hộp: Mẫu thư chào phí 1:

[Giấy tiêu đề]

[Ngày/tháng/năm]

[Tên người nhận]

Chức vụ

Địa chỉ]

Gửi qua fax: 0240-888-888

Về việc: Thông báo phí dịch vụ tư vấn pháp lý.

Thưa Ông,

Chúng tôi xin gửi tới Ông kèm theo thư này một bản kê các khoản phí dịch vụ tư vấn về hợp đồng chuyển nhượng quyền sử dụng đất số __/HĐCNQSD mà Quý Công ty đã gửi cho chúng tôi ngày 20 tháng 11 năm 2017 vừa qua.

Rất mong Quý Công ty nghiên cứu và trả lời cho văn phòng chúng tôi.

Chúng tôi xin cảm ơn Ông và xin gửi đến Ông lời chào trân trọng nhất.

Nguyễn Văn X.

TS. Trưởng Văn phòng

Hộp: Mẫu thư chào phí 2:

“Thưa Bà,

Văn phòng tư vấn X xin chân trọng gửi lời chúc tốt đẹp nhất tới Bà và Quý Công ty.

Trên cơ sở những nội dung làm việc giữa Văn phòng Tư vấn X và Quý Công ty tại Khách sạn Sông Hương ngày 21/10/2017 vừa qua, chúng tôi xin ghi nhận rằng, Bà đã thay mặt cho [tên doanh nghiệp hoặc cá nhân tùy theo trường hợp] đề nghị sự trợ giúp của chúng tôi liên quan đến vấn đề dưới đây.

[Tóm tắt - Tình tiết tư vấn 1].

[Tóm tắt - Tình tiết tư vấn 2].

Do vậy, Bà đã thay mặt cho [tên doanh nghiệp] đề nghị chúng tôi tư vấn để giải quyết tranh chấp hợp đồng ngoại thương số 01 __/HĐNT với Công ty SS quốc tịch Canada theo quy định pháp luật Việt Nam và cung cấp các dịch vụ pháp lý khác liên quan đến việc thực hiện giải quyết tranh chấp tại Tòa án nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế và các cơ quan tiến hành tố tụng có liên quan.

Trên tinh thần đó, chúng tôi xin làm rõ với Bà:

Thứ nhất, những công việc mà chúng tôi sẽ thực hiện nhằm đáp ứng yêu cầu của Quý Công ty:

- Thực hiện công việc đã thỏa thuận với tinh thần nhiệt tình, trách nhiệm để đảm bảo các quyền lợi chính đáng cho Quý Công ty.
- Không được giao cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện công việc nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của Quý Công ty.
- Thông báo kịp thời Quý Công ty về mọi vấn đề liên quan đến quá trình thực hiện công việc. Thông báo này được thực hiện bằng điện thoại, lời nói trực tiếp.
- Giữ bí mật các thông tin, tài liệu, chứng cứ hoặc sự kiện liên quan đến Quý Công ty mà chúng tôi biết được trong quá trình thực hiện công việc. Chỉ được công bố các thông tin, tài liệu, chứng cứ, sự kiện đó nếu được sự đồng ý bằng văn bản viết, bản fax hoặc email từ những số máy fax, địa chỉ email hợp lệ của Quý Công ty.
- Tham gia tố tụng từ khi khởi kiện hoặc bất cứ giai đoạn nào trong giai đoạn tố tụng dân sự, nếu Tòa án thấy cần thiết.
- Xác minh thu thập chứng cứ và cung cấp chứng cứ cho tòa án, nghiên cứu hồ sơ vụ án và được ghi chép sao chụp những tài liệu cần thiết có trong hồ sơ vụ án.
- Tham gia hòa giải, tham gia phiên tòa hoặc có văn bản bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đương sự.
- Thay mặt đương sự yêu cầu thay đổi người tiến hành tố tụng, người tham gia tố tụng khác theo quy định của Bộ luật Tố tụng Dân sự.
- Giúp đỡ đương sự về mặt pháp lý liên quan đến việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của họ.
- Thực hiện các quyền tranh luận tại phiên tòa.
- Giúp khách hàng soạn thảo các giấy tờ liên quan đến việc thực hiện quyền, nghĩa vụ.
- Sử dụng các biện pháp hợp pháp để bảo vệ tốt nhất quyền, lợi ích hợp pháp của khách hàng.

Thứ hai, phí tư vấn/dịch vụ pháp lý (tính theo mức khoán) để thực hiện dịch vụ này được tính cụ thể như sau:

- Đối với công việc được nêu trên đây, phí dịch vụ pháp lý là ____ triệu đồng Việt Nam (chưa có thuế VAT) và chưa tính đến các chi phí bên ngoài liên quan như đi lại, liên lạc...

Chúng tôi rất mong nhận được hồi âm của Bà về vấn đề này và luôn sẵn sàng trao đổi với Bà những thông tin cần thiết.

Trưởng VP/Công ty/Trung tâm

TS. Trần Văn X

3.2. Thư tư vấn

Thư tư vấn là văn bản hành chính (hành chính tư) thông dụng được các tổ chức hành nghề tư vấn pháp luật thường xuyên sử dụng trong quá trình hoạt động, tiếp xúc với khách hàng.

Thư tư vấn là văn bản thể hiện ý kiến pháp nhằm trao đổi giữa luật sư/tư vấn viên và khách hàng nhằm mục đích cung cấp thông tin và đưa ra lời khuyên/ ý kiến tư vấn cho khách hàng về một chủ đề hoặc một câu hỏi có bản chất pháp lý.

Thư tư vấn có hai loại: thư tư vấn (bản ghi nhớ) không chính thức và ý kiến pháp lý chính thức. Cả hai hình thức này giống nhau ở chỗ đều là ý kiến pháp lý và người soạn thảo phải chịu trách nhiệm về văn bản của mình trước khách hàng. Tuy nhiên, bản ghi nhớ hay thư tư vấn không chính thức chỉ đưa ra ý kiến để khách hàng tham khảo vì vậy thường thấy trong các thư tư vấn gửi riêng cho khách hàng lời ghi chú được in rất đậm: “Riêng và Bảo Mật”. Trong khi đó, thư tư vấn chính thức thể hiện kiến pháp lý chính thức của luật sư/tư vấn viên đối với một vấn đề và có thể được sử dụng rộng rãi.

Thư tư vấn có ý nghĩa rất quan trọng đối với đương sự và người tư vấn, bởi lẽ, một luật sư/tư vấn viên khi đưa ra một ý kiến pháp lý sẽ phải chịu trách nhiệm nghề nghiệp đối với khách hàng. Vì vậy, nếu luật sư/tư vấn viên đưa ý kiến sai, gây thiệt hại cho khách hàng thì luật sư phải chịu trách nhiệm bồi thường cho khách hàng.

Cho nên, trước khi quyết định nhận yêu cầu của khách hàng, luật sư/tư vấn viên nên xem xét kỹ liệu vấn đề đó có thuộc chuyên môn của mình hay không hoặc có luật sư/tư vấn viên chuyên môn trợ giúp để xử lý yêu cầu của khách hàng hay không. Muốn viết một thư tư vấn cần phải

nghiên cứu nội dung, bản chất vấn đề khách hàng yêu cầu làm sáng tỏ. Dưới đây chỉ xin đề cập tới cách trình bày một thư tư vấn thông thường.

Về cấu trúc thư tư vấn dùng trong quan hệ với khách hàng

Một thư tư vấn chuẩn mực và chuyên nghiệp thường bao gồm các phần sau:

- Phần mở đầu.
- Mô tả tóm tắt sự việc và nêu các tài liệu mà khách hàng cung cấp hay còn gọi là phần mô tả bối cảnh.
- Liệt kê các văn bản quy phạm pháp luật áp dụng hoặc các phương tiện giải thích bổ trợ hay còn gọi là phần cơ sở pháp lý.
- Xác định các vấn đề luật sư được yêu cầu tư vấn.
- Phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên của luật sư.
- Phần kết thúc.

Hộp: Thư tư vấn pháp lý (Mẫu 1)

THƯ TƯ VẤN PHÁP LÝ

(Về việc.....)

Kính gửi:.....

Căn cứ trên yêu cầu tư vấn, bằng thư này, chúng tôi xin cung cấp các ý kiến pháp lý nhằm giúp... có được thông tin một cách chính xác và đầy đủ nhất như sau:

Tóm tắt nội dung:

Nêu vấn đề giải quyết:

Căn cứ pháp lý:

Trên đây là toàn bộ ý kiến của chúng tôi liên quan đến vấn đề mà Quý Công ty yêu cầu tư vấn. Trong trường hợp cần làm rõ thêm bất kỳ nội dung nào, Quý Công ty vui lòng liên hệ với chúng tôi thông tin sau:....

Trân trọng!

Hộp: Thư tư vấn pháp lý (Mẫu 2)

THƯ TƯ VẤN PHÁP LÝ

[Giấy tiêu đề]

[Ngày/tháng/năm]

[Tên người nhận]

Chức vụ

Địa chỉ]

Gửi qua fax: 024.37532437

Về việc: Ý kiến pháp lý liên quan đến [vụ việc]

Thưa Ông,

Ông đã có yêu cầu chúng tôi cung cấp ý kiến pháp lý về một số vấn đề liên quan đến [tóm tắt nội dung và phạm vi vấn đề được yêu cầu cung cấp ý kiến pháp lý].

1. Về vấn đề này, chúng tôi đã kiểm tra các tài liệu sau đây: [liệt kê các tài liệu do khách hàng cung cấp mà luật sư đã kiểm tra để đưa ra ý kiến pháp lý này]

- Tài liệu 1.

- Tài liệu 2.

- Tài liệu 3.

- Tài liệu 4.

2. Trong khi xem xét các tài liệu này, chúng tôi giả định rằng:

- Các tài liệu mà chúng tôi được cung cấp là các bản sao đầy đủ, hoàn toàn giống như bản chính, các chữ ký và những phần viết tay thêm vào không hề có yếu tố gian lận.

- Các văn bản ủy quyền có trong hồ sơ đều hợp lệ.

- Các bên tham gia giao kết hợp đồng đều có đủ năng lực và thẩm quyền để ký kết [các] hợp đồng và thỏa thuận có liên quan.

- Không hề có một thay đổi, bổ sung nào đối với [các] hợp đồng, thỏa thuận có trong hồ sơ.

3. Để có thể cung cấp ý kiến pháp lý này, chúng tôi cũng đã kiểm tra các luật và quy định có liên quan, nhất là: [liệt kê các văn bản pháp luật có liên quan mà luật sư đã kiểm tra để đưa ra ý kiến pháp lý này]

- Văn bản 1.

- Văn bản 2.

- Văn bản 3.

Một bản sao của các văn bản liệt kê ở trên được đính kèm tại Phụ lục __ của ý kiến pháp lý này.

4. Trên cơ sở các quy định hiện hành, ý kiến của chúng tôi về các vấn đề được hỏi như sau:

4.1. Vấn đề 1:

Chúng tôi có thể khẳng định rằng: [Nêu ý kiến của tư vấn viên]

[Trường hợp không thể cung cấp được ý kiến pháp lý về một vấn đề cụ thể] Chúng tôi không thể cung cấp ý kiến liên quan đến quyền sở hữu bất động sản của [tên doanh nghiệp là đối tác của khách hàng] như nêu trong hợp đồng ____ vì chúng tôi không có điều kiện để tiếp cận và kiểm tra các tài liệu kế toán, các giấy chứng nhận quyền sở hữu của doanh nghiệp này và hiện ở Việt Nam cũng không tồn tại một cơ quan độc lập nào có thể cung cấp bản sao các tài liệu nói trên.

4.2. Vấn đề 2:

Cách nêu ý kiến tương tự vấn đề 1.

5. Liên quan đến ý kiến pháp lý này, chúng tôi xin có một số bảo lưu dưới đây:

5.1. [Tư vấn viên dự báo những sự kiện có thể xảy ra trong tương lai nếu việc xảy ra những sự kiện đó có thể làm thay đổi giá trị kết luận của tư vấn viên đưa ra trong ý kiến pháp lý này, ví dụ: Chương trình xây dựng pháp luật của Quốc hội có dự kiến thay đổi một đạo luật có liên quan trong tương lai gần]

5.2. [Tư vấn viên nêu rõ những điểm còn chưa rõ trong pháp luật hiện hành nếu luật sư có nghi ngờ những điểm đó có thể mang lại một cách giải thích khác với cách giải thích của tư vấn viên, ví dụ: Mặc dù các báo cáo hàng năm tổng kết công tác ngành tòa án có hướng dẫn một số điểm còn vướng mắc của các tòa án cấp dưới trong công tác xét xử, song do pháp luật hiện hành không thừa nhận các bản án đã tuyên là án lệ nên trong nhiều trường hợp, hiện không có chỉ dẫn để biết các tòa án có thể giải thích và áp dụng các điều khoản của hợp đồng ____ theo hướng nào.]

5.3. [Tư vấn viên có thể nêu thêm những ý kiến của mình về một số vấn đề khác ngay cả khi đó không phải là những vấn đề luật sư được hỏi, nếu tư vấn viên nhận thấy rằng vấn đề đó có thể có liên quan chặt chẽ tới vấn đề được hỏi].

6. Liên quan đến văn phòng của chúng tôi, chúng tôi xin được chỉ rõ rằng:

Văn phòng của chúng tôi là một văn phòng..... được thành lập ngày ____ tháng ____ năm ____, hoạt động theo các quy định của..... Thông tin chi tiết hơn về các thành viên làm việc trong văn phòng và các lĩnh vực văn phòng được phép tư vấn được thể hiện trong Giấy đăng ký hoạt động và Sách giới thiệu về văn phòng đính kèm tại Phụ lục ____ và ____.

Ý kiến pháp lý này được gửi riêng cho ____ và các tổ chức, cá nhân có liên quan như liệt kê tại ____, và trong bất cứ trường hợp nào cũng không được tiết lộ cho những tổ chức, cá nhân khác nếu không được sự đồng ý trước của Văn phòng luật sư X

Trân trọng kính chào,

Lê Văn X.

Trưởng Văn phòng

- Khi soạn phần mở đầu

Cũng giống như những thư tín thông thường dùng trong giao dịch, phần mở đầu của thư tư vấn bao gồm giấy tiêu đề, họ tên, địa chỉ người nhận, đối tượng của thư tư vấn và ngày tháng. Nếu khách hàng là cá nhân thì không có vấn đề gì khó khăn nhưng nếu khách hàng là tổ chức thì cần lưu ý kiểm tra người nhận chính xác để đảm bảo rằng thư được gửi cho đúng đối tượng chịu trách nhiệm xử lý hồ sơ. Đặc biệt trong phần này cần có những nội dung tóm tắt sự việc “Về việc: Tranh chấp hợp đồng giữa Công ty CP X và Công ty TNHH Y”, hoặc “Về việc: Bình luận về hiệu lực của hợp đồng mua bán hàng hóa giữa Công ty CP A và Công ty B”.

Đặc biệt, trong phần mở đầu, cuối cùng, đừng quên đề ngày tháng năm gửi thư vì ý kiến pháp lý đưa ra cho từng thời điểm có thể khác nhau tùy thuộc vào sự thay đổi của hoàn cảnh và đặc biệt là sự thay đổi của luật pháp.

- Soạn phần mô tả tóm tắt sự việc

Trong phần này, thông thường phải liệt kê các tài liệu mà khách hàng cung cấp và tóm tắt sự việc dựa trên những thông tin, tài liệu mà khách hàng cung cấp. Khi mô tả tóm tắt sự việc, cần lưu ý chặt lọc để loại bỏ những chi tiết rườm rà và chỉ nêu những sự kiện có ý nghĩa pháp lý. Việc mô tả tóm tắt sự việc cần tóm tắt những tình tiết quan trọng theo dòng sự kiện, ví dụ:

“Theo lời khách hàng và căn cứ vào hồ sơ khách hàng cung cấp, chúng tôi tóm tắt sự việc như sau:

- Ngày 02/01/2014, Công ty cổ phần Vật tư vận tải xây lắp Đ (sau đây gọi tắt là Công ty Đ2) và Công ty cổ phần Đầu tư xây dựng Đ (sau đây gọi tắt là Công ty Đ1) đã ký kết Hợp đồng thi công xây dựng công trình số 01/2014/HĐXD-MTC để sửa chữa, cải tạo khu nhà Công ty Đ2. Tổng giá trị Hợp đồng là: 2.088.925.000 VNĐ.

- Sau khi Công ty Đ1 đã thực hiện đầy đủ các công việc theo yêu cầu của Hợp đồng số 01/2014/HĐXD-MTC, căn cứ vào bảng xác định giá trị khối lượng công việc hoàn thành theo hợp đồng ký ngày 08/12/2014 và bảng xác định giá trị khối lượng công việc đã thi công (Đơn giá điều chỉnh trong Hợp đồng) ký ngày 15/01/2015.

- Ngày 14/01/2015, Công ty Đ1 và Công ty Đ2 đã ký kết Biên bản thanh lý Hợp đồng số 01/2014/HĐXD-MTC ngày 02/01/2014. Theo đó, xác nhận Công ty Đ1 đã hoàn thành đầy đủ các công việc yêu cầu của Hợp đồng số 01/2014/HĐXD-MTC và thống nhất giá trị được nghiệm thu thanh toán là 1.182.952.000 đồng. Đồng thời, thống nhất Công ty Đ1 có trách nhiệm phát hành hóa đơn VAT (theo từng đợt để Công ty Đ2 chuyển tiền) còn Công ty Đ2 đồng ý thanh toán toàn bộ số tiền nói trên cho Công ty Đ1 theo lịch như sau:

Đợt 1: Ngày 16/01/2015: 100.000.000 đồng.

Đợt 2: Ngày 15/02/2015: 150.000.000 đồng.

Đợt 3: Ngày 15/03/2015: 200.000.000 đồng.

Đợt 4: Ngày 15/04/2015: 200.000.000 đồng.

Đợt cuối: ngày 30/05/2015: Toàn bộ phần còn lại.

- Tuy nhiên, mặc dù Công ty Đ1 đã phát hành hóa đơn đúng thỏa thuận nhưng phía Công ty Đ2 không thực hiện đúng cam kết. Thời gian chuyển tiền rất chậm so với lịch đã thống nhất trong Biên bản thanh lý ngày 14/01/2015, cụ thể là:

Đợt 1: Đã chuyển 100.000.000 đồng vào ngày 20/01/2015.

Đợt 2: Đã chuyển 150.000.000 đồng vào ngày 18/03/2015 (chậm 01 tháng).

Đợt 3: Lần 1 đã chuyển 95.000.000 đồng vào ngày 11/04/2015.

Lần 2 đã chuyển 80.000.000 đồng vào ngày 12/5/2015 (chuyển thiếu 25.000.000 đồng và chậm 02 tháng).

Đợt 4: Đã chuyển 70.000.000 đồng vào ngày 19/06/2015.

Đợt 5: Đã chuyển 80.000.000 đồng vào ngày 31/07/2015.

Như vậy, tính đến ngày 31/07/2015, Công ty Đ2 đã thanh toán số tiền là: 575.000.000 đồng. Số dư còn nợ lại là: 607.952.000 đồng. Mặc dù, Công ty Đ1 đã nhiều lần thông báo, đốc thúc việc thanh toán số tiền còn lại nhưng đến nay Công ty Đ2 vẫn chưa thanh toán khoản nợ còn lại là: 607.952.000 đồng.

- Ngày ngày 23/5/2016, Công ty cổ phần Đầu tư xây dựng Đ gửi đơn khởi kiện đến Tòa án nhân dân”.

Tuy nhiên, tư vấn viên bên cạnh việc tóm tắt sự việc theo lối diễn giải nên sử dụng bảng mô tả theo dòng thời gian và dòng sự kiện để đương sự tiện theo dõi nội dung vụ việc. Qua đây khách hàng thấy rằng, tư vấn viên hiểu rõ và sâu bản chất sự việc, có trách nhiệm với công việc nhận tư vấn:

Ngày	Tóm tắt nội dung sự việc
02/1/2014	Ký kết Hợp đồng thi công xây dựng công trình số 01/2014/HĐXD-MTC để sửa chữa, cải tạo khu nhà Công ty Đ2
08/12/2014	Ký bản bảng xác định giá trị khối lượng công việc hoàn thành theo hợp đồng
15/01/2015	Ký bảng xác định giá trị khối lượng công việc đã thi công (Đơn giá điều chỉnh trong Hợp đồng)
14/01/2015	Ký kết Biên bản thanh lý Hợp đồng số 01/2014/HĐXD-MTC ngày 02/01/2014.
31/ 07/2015	Tính đến ngày 31/07/2015, Công ty Đ2 đã thanh toán số tiền là: 575.000.000 đồng. Số dư còn nợ lại là: 607.952.000 đồng.
23/5/2016	Công ty cổ phần Đầu tư xây dựng Đ gửi đơn khởi kiện đến Tòa án nhân dân

- Liệt kê các văn bản quy phạm pháp luật áp dụng hoặc các phương tiện giải thích bổ trợ

Trong mục này, luật sư liệt kê các văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng để giải quyết vụ việc của khách hàng.

Việc đưa văn bản vào nội dung thư tư vấn có tác dụng kép:

(i) Đương sự có thể tra cứu văn bản pháp luật đó để tìm hiểu thêm vụ vụ việc của mình đang được giải quyết.

(ii) Để khách hàng thấy căn cứ pháp lý mà tư vấn viên dựa vào đó để đưa ra ý kiến.

(iii) Để chính tư vấn viên nhớ và dựa vào đó lập luận để đưa ra ý kiến pháp lý.

Ngoài việc liệt kê các văn bản pháp luật, cũng nên kể thêm các phương tiện giải thích bổ trợ. Tuy nhiên, cũng không nên máy móc cho rằng việc liệt kê văn bản quy phạm pháp luật là mang tính bắt buộc mà tùy thuộc vào từng nội dung vụ việc để đảm bảo sự cân đối của thư các thư tư vấn. Do đó, tư vấn viên chọn cách chú thích mỗi khi cần viện dẫn căn cứ pháp luật. Quả thực, nếu số lượng văn bản quá nhiều mà lại lựa chọn cách liệt kê sẽ dẫn đến sự mất cân đối về hình thức giữa phần này với các phần còn lại của thư. Vì vậy, tùy thuộc vào từng hoàn cảnh, tư vấn viên lựa chọn cách thức diễn đạt cho phù hợp.

Ví dụ về vụ việc Tranh chấp hợp đồng thi công xây dựng công trình trên giữa nguyên đơn Công ty cổ phần Đầu tư xây dựng Đ và bị đơn Công ty cổ phần Vật tư vận tải xây lắp Đ thì trong thư tư vấn cần có nội dung liệt kê các liệt kê các văn bản quy phạm pháp luật áp dụng hoặc các phương tiện giải thích bổ trợ:

“Văn bản viện dẫn làm căn cứ tư vấn:

- Bộ luật Tố tụng Dân sự năm 2015.
- Điều 290 Bộ luật Dân sự năm 2015.
- Điều 306 Luật Thương mại năm 2005.
- Điều 76 Luật Xây dựng năm 2014.
- Pháp lệnh án phí, lệ phí Tòa án của Ủy ban Thường vụ Quốc hội số 10/2009/PL-UBTVQH12 ngày 27/02/2009”.

- Xác định các vấn đề được yêu cầu tư vấn

Thực ra, ngay trong phần mở đầu khi khẳng định phạm vi tư vấn đã cho thấy vấn đề mà tư vấn viên được yêu cầu tư vấn.

Do đó, trong phần này, cần diễn đạt yêu cầu của khách hàng dưới dạng câu hỏi pháp lý cụ thể. Nếu các câu hỏi pháp lý cụ thể vì phần phân tích sự việc tiếp theo chính là câu trả lời của tư vấn viên đối với các câu hỏi pháp lý ở trên. Các câu hỏi mà tư vấn viên đặt ra cần hướng tới việc làm sáng tỏ các nội dung cơ bản sau: khách hàng muốn gì ở lời tư vấn của tư vấn viên? Đây là quan hệ pháp lý chủ yếu cần quan tâm nhất và

cần được tập trung giải quyết? Còn các quan hệ khác có mối quan hệ với quan hệ pháp lý mẫu chốt như thế nào?

Ví dụ về vụ việc Tranh chấp hợp đồng thi công xây dựng công trình trên giữa nguyên đơn Công ty cổ phần Đầu tư xây dựng Đ và bị đơn Công ty cổ phần Vật tư vận tải xây lắp Đ thì trong thư tư vấn cần có nội dung Xác định các vấn đề được yêu cầu tư vấn:

- Giao dịch dân sự giữa Công ty cổ phần Đ1 và Công ty cổ phần Đ2 là có hoàn toàn hợp pháp không?

- Các bên đương sự tự nguyện tham gia giao dịch, mục đích và nội dung của giao dịch không trái pháp luật không?

- Tại biên bản thanh lý Hợp đồng số 01/2014/HĐXD-MTC ngày 14/01/2015 được ký giữa Công ty Cổ phần Đ1 và Công ty Cổ phần Đ2 có thể hiện Công ty Cổ phần Đ1 đã thực hiện đầy đủ khối lượng công việc và đáp ứng yêu cầu chất lượng của Hợp đồng số 01/2014/ HĐXD- MTC ngày 02/01/2014 hay không?

- Số tiền mà Công ty Cổ phần Đ2 mới thanh toán cho Công ty Cổ phần Đ1 là bao nhiêu? Số tiền còn nợ lại là bao nhiêu chưa thanh toán để xác định Công ty Cổ phần Đ2 vi phạm nghĩa vụ thanh toán.

- Xác định thời gian Công ty Cổ phần Đ2 chậm thực hiện nghĩa vụ thanh toán nên việc Công ty Cổ phần Đ1 yêu cầu tính lãi chậm thanh toán tính từ ngày 01/8/2015 đến ngày 30/4/2016 là 9 tháng như thế nào?

- Phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên

Đây là nội dung chính và quan trọng nhất của thư tư vấn. Bởi lẽ, phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên giúp cho đối tượng được tư vấn hiểu về quyền và lợi ích hợp pháp của mình trong các quan hệ pháp luật trên cơ sở quy định của pháp luật. Việc tư vấn thường đòi hỏi phải đặt ra các câu hỏi và trả lời từng câu hỏi để làm sáng tỏ vấn đề cần giải quyết. Vì vậy, tư vấn viên cũng phải đưa ra lời giải thích, giải đáp cặn kẽ, bám sát vào tình huống thực tế để phân tích giúp cho khách hàng hiểu rõ hơn vấn đề của mình trên cơ sở các quy định của pháp luật.

Qua việc phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên sẽ hướng dẫn cho các đối tượng ứng xử đúng pháp luật trong từng hoàn

cảnh cụ thể để thực hiện và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình. Đây là hoạt động mang lại kết quả trực tiếp, dễ nhận thấy và đánh giá sau một quá trình tư vấn. Điều quan trọng nhất là giúp người được tư vấn pháp luật hiểu rõ hoàn cảnh, vị thế của mình, từ đó lựa chọn cách xử sự phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội. Đồng thời, giúp cho họ nâng cao hiểu biết pháp luật thông qua nhận thức, thái độ và hành vi ứng xử, hình thành và phát huy ý thức tôn trọng và thi hành nghiêm chỉnh pháp luật. Hệ quả của quá trình tư vấn pháp luật là sự chuyển biến trong nhận thức, hiểu biết của từng cá nhân, hoặc một nhóm người, từ đó hình thành thái độ xử sự tích cực, tôn trọng và tuân thủ pháp luật trong các quan hệ đời sống xã hội hoặc có sự phản kháng, tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật. Một cá nhân hoặc tổ chức khi đã được tư vấn pháp luật chắc chắn sẽ có hiểu biết ở mức độ nhất định và hành vi ứng xử khác với trước đó.

Muốn làm được điều đó, tư vấn viên phải suy nghĩ, lập luận, áp dụng các quy tắc pháp lý vào trường hợp cụ thể của khách hàng. Cuối cùng, phải viết ra những lập luận đó theo một trình tự logic.

Ví dụ về vụ việc Tranh chấp hợp đồng thi công xây dựng công trình trên giữa nguyên đơn Công ty cổ phần Đầu tư xây dựng Đ và bị đơn Công ty cổ phần Vật tư vận tải xây lắp Đ thì trong thư tư vấn cần có nội dung phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên:

+ Công ty Cổ phần Đ1 đã thực hiện công việc sửa chữa, cải tạo khu nhà cho Công ty Đ2 theo Hợp đồng thi công xây dựng công trình số 01/2014/HĐXD-MTC ngày 02/01/2014 (Thể hiện tại bảng xác định giá trị khối lượng công việc hoàn thành theo hợp đồng ký ngày 08/12/2014, bảng xác định giá trị khối lượng công việc đã thi công (Đơn giá điều chỉnh trong hợp đồng) ký ngày 15/01/2015 và Biên bản thanh lý Hợp đồng số 01/2014/HĐXD-MTC ngày 14/01/2015) thể hiện tính đến ngày 31/07/2015, Công ty Đ2 đã thanh toán số tiền là 575.000.000 đồng. Số dư còn nợ là 607.952.000 đồng.

+ Công ty Cổ phần Đ1 yêu cầu Công ty Cổ phần Đ2 phải trả tổng số tiền 669.507.140 đồng (Trong đó số tiền nợ gốc 607.952.000 đồng và tiền lãi chậm thanh toán (từ ngày 01/8/2015 đến ngày 30/4/2016) là 61.555.140 đồng ($09 \text{ tháng} \times 1.125\% \times 607.952.000 \text{ đồng}$).

+ Giao dịch dân sự giữa Công ty Cổ phần Đ1 và Công ty Cổ phần Đ2 là hoàn toàn hợp pháp bởi các bên đương sự tự nguyện tham gia giao dịch, mục đích và nội dung của giao dịch không trái pháp luật. Tại Biên bản thanh lý Hợp đồng số 01/2014/HĐXD-MTC ngày 14/01/2015 được ký giữa Công ty Cổ phần Đ1 và Công ty Cổ phần Đ2 đã thể hiện Công ty Cổ phần Đ1 đã thực hiện đầy đủ khối lượng công việc và đáp ứng yêu cầu chất lượng của Hợp đồng số 01/2014/ HĐXD- MTC ngày 02/01/2014 và Công ty Cổ phần Đ2 phải có trách nhiệm thanh toán cho Công ty Cổ phần Đ1 tổng số tiền 1.182.952.000 đồng thành từng đợt như sau:

- Đợt 1: Ngày 16/01/2015: 100.000.000 đồng.
- Đợt 2: Ngày 15/02/2015: 150.000.000 đồng.
- Đợt 3: Ngày 15/03/2015: 200.000.000 đồng.
- Đợt 4: Ngày 15/04/2015: 200.000.000 đồng.
- Đợt cuối: Ngày 30/05/2015: Toàn bộ phần còn lại.

Tuy nhiên, tính đến ngày 31 tháng 07 năm 2015, Công ty Cổ phần Đ2 mới thanh toán cho Công ty Cổ phần Đ1 số tiền là 575.000.000 đồng. Số tiền còn nợ lại là 607.952.000 đồng chưa thanh toán nên Công ty Cổ phần Đ2 đã vi phạm nghĩa vụ thanh toán.

+ Công ty Cổ phần Đ2 có nghĩa vụ trả cho Công ty Cổ phần Đ1 số tiền 607.952.000 đồng.

+ Do Công ty Cổ phần Đ2 chậm thực hiện nghĩa vụ thanh toán nên việc Công ty Cổ phần Đ1 yêu cầu tính lãi chậm thanh toán tính từ ngày 01/8/2015 đến ngày 30/4/2016 là 9 tháng $\times 1.125\% \times 607.952.000$ đồng = 61.555.140 đồng.

+ Căn cứ vào Điều 306 Luật Thương mại, nguyên đơn có quyền yêu cầu bị đơn trả lãi trên số tiền chậm trả theo lãi suất nợ quá hạn trên thị trường tại thời điểm thanh toán tương ứng với thời gian chậm trả nhưng do nguyên đơn chỉ yêu cầu bị đơn phải chịu tiền lãi theo mức thấp hơn lãi suất nợ quá hạn trung bình trên thị trường tại thời điểm xét xử sơ thẩm, do đó, yêu cầu buộc Công ty Cổ phần Đ2 có nghĩa vụ trả số tiền 669.507.140 đồng (Trong đó, số tiền nợ gốc là 607.952.000 đồng và tiền lãi là 61.555.140 đồng)”.

Khi tiến hành phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên cho khách hàng, tư vấn viên cần giải thích lý do tại sao mình lại đề xuất như vậy. Có thể sử dụng các phương pháp biện luận diễn giải hoặc quy nạp, trong đó thường áp dụng phương pháp tam đoạn luận. Phương pháp tam đoạn luận là phép suy luận lôgic bao gồm ba vế (tiền đề lớn, tiền đề nhỏ và kết luận), trong đó mệnh đề kết luận được rút ra từ hai mệnh đề tiền đề.

Khi phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên cho khách hàng phải đưa ra được các giải pháp khác nhau cho nội dung được yêu cầu, nêu rõ tính hợp pháp, tính khả thi, căn cứ pháp luật áp dụng của từng giải pháp, những điểm thuận lợi cũng như rủi ro của từng phương pháp. Cuối cùng là lời khuyên của luật sư nên lựa chọn giải quyết vụ việc theo giải pháp nào và sắp xếp các giải pháp theo thứ tự ưu tiên.

Về thực chất là việc đưa ra giải pháp cho khách hàng để trả lời các vấn đề mà khách hàng yêu cầu. Tuy vậy, có thể sau khi tư vấn viên đã đưa ra định hướng nhưng khách hàng không thực hiện những bước tiếp theo.

Trong nhiều trường hợp, có những vấn đề khách hàng yêu cầu tư vấn ngay, tư vấn viên vẫn phải thận trọng, phải có đủ thông tin chắc chắn mới có thể đưa ra các kết luận, bởi một kết luận sai sẽ làm ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của khách hàng, làm giảm uy tín của người tư vấn. Do đó, tư vấn viên phải tìm hiểu giải quyết vấn đề của khách hàng, phải thể hiện thái độ trung thực, phân tích các vấn đề trên cơ sở pháp lý và luôn đứng về phía đương sự của mình. Thái độ thiên vị, thiếu cơ sở pháp luật của tư vấn viên có thể tác động đến đương sự khiến họ thiếu tin tưởng vào tư vấn viên.

Trong quá trình phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên cho khách hàng, tư vấn viên phải cho khách hàng biết bản chất của vấn đề, tức là nếu đưa vụ án ra xét xử tại Tòa án hoặc trọng tài, họ sẽ được lợi gì và nếu tự hòa giải họ cũng sẽ được lợi gì.

Khi bắt tay vào công việc phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên cho khách hàng, tư vấn viên cần chú ý một số điểm sau:

- Nếu lĩnh vực khách hàng cần mình tư vấn không thuộc phạm vi mình đang làm (ví dụ: Tư vấn viên đang làm về tranh tụng trong dân sự

nhưng đương sự lại cần tư vấn về hình sự), có thể nhờ tới một tư vấn viên khác chuyên sâu hơn về lĩnh vực đó. Ngoài ra, nếu yêu cầu của đương sự phức tạp, cần có thời gian nghiên cứu thêm trước khi tiến hành phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên cho đương sự.

- Kiểm tra những văn bản pháp luật cần tham khảo có liên quan đến việc tư vấn.

- Lập cho mình một việc một hồ sơ riêng biệt. Một hồ sơ phải có một cuốn nhật ký để ghi chép về diễn biến của vụ việc.

- Đưa ra lời phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên cho khách hàng tích cực, chủ động, nắm bắt đúng thời cơ và vì lợi ích của khách hàng.

Ví dụ, một đương sự đến nhờ tư vấn viên trình bày một vụ việc liên quan đến án hình sự như sau: Bị cáo Nguyễn Hồng A bị Viện kiểm sát nhân dân thành phố Q, tỉnh Q truy tố về hành vi phạm tội như sau: Vào khoảng 18 giờ ngày 27/3/2017, Nguyễn Hồng A và Nguyễn Duy H mượn xe 76V3 - 13XX của anh Trần Trí T (chủ tiệm Internet Siêu Tốc) để đi mua đồ ăn. Sau khi mượn được xe, A điều khiển xe chở H đi cùng và nảy sinh ý định bán xe 76V3-13XX để lấy tiền tiêu xài. Khi về lại đến quán Internet Siêu Tốc, A nói với anh T “tao lấy đồ mang cho chị rồi quay lại trả tiền nợ chơi game với xe cho mày”, T nghe vậy không nói gì. Sau đó, A điều khiển xe 76V3-13XX chở H đến quán game Ba Trai ở xã T, thành phố Q tiếp tục chơi game đến chiều ngày 28/3/2017, A điều khiển xe chở H đến cửa hàng xe máy Minh C ở xã T, thành phố Q bán xe 76V3-13XX cho anh Đặng C lấy số tiền 1.300.000 đồng (có viết giấy mua bán xe), số tiền có được, A và H cùng nhau tiêu xài. Tại Bản kết luận về việc định giá trong tố tụng hình sự số 19/KL- HĐĐGTTTHS ngày 07/4/2017 của Hội đồng định giá tài sản trong tố tụng hình sự thành phố Quảng Ngãi kết luận xe mô tô kiểu dáng Wave màu xanh, biển số 76V3-13XX, trị giá 2.000.000 đồng. Tại Bản cáo trạng số 54/QĐ-VKS, ngày 15/6/2017 của Viện kiểm sát nhân dân thành phố Quảng Ngãi truy tố bị cáo Nguyễn Hồng A về tội “Lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản” theo quy định tại khoản 1 Điều 140 của Bộ luật Hình sự.

Khách hàng đề nghị tư vấn viên cho biết ý kiến pháp lý về Viện kiểm sát nhân dân thành phố Quảng Ngãi giữ nguyên quyết định truy tố;

đề nghị Hội đồng xét xử áp dụng khoản 1 Điều 140; điểm g, p khoản 1 Điều 46 và Điều 33 của Bộ luật Hình sự, xử phạt bị cáo Nguyễn Hồng A từ 15 đến 20 tháng tù có phù hợp với quy định của chính sách và pháp luật hình sự hiện hành hay không. Do đó, vấn đề đặt ra đối với tư vấn viên là liệu Nguyễn Hồng A có phạm tội “Lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản” hay không? Nếu phạm tội thì hậu quả pháp lý gì sẽ xảy ra như thế nào. Xem xét các quy định của pháp luật về tội lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản thì tính chất, mức độ nguy hiểm cho xã hội của hành vi phạm tội như thế nào, có hay không có tình tiết giảm nhẹ trách nhiệm hình sự và nhân thân của bị cáo; mức án mà Viện Kiểm sát đề nghị có cần thiết phải cách ly bị cáo ra khỏi xã hội trong thời gian nhất định nhằm cải tạo, giáo dục bị cáo trở thành người có ích cho xã hội hay không... Sau khi phân tích các khía cạnh pháp lý của vụ việc, tư vấn viên cần đưa ra kết luận khuyến nghị hay giải pháp nhằm hạn chế rủi ro pháp lý hoặc đúng người đúng tội. Trong quá trình nghiên cứu lập luận để ra những kết luận pháp lý, tư vấn viên phải nghiên cứu kỹ lưỡng hành vi của thân chủ để có định hướng bào chữa “cụ thể”, ví dụ nếu hành vi của thân chủ không cấu thành tội phạm đó thì sẽ có định hướng bào chữa vô tội, nếu có cấu thành nhưng có nhiều tình tiết giảm nhẹ thì hướng bào chữa là giảm nhẹ hình phạt... Do vậy, luật sư phải nghiên cứu hồ sơ thật kỹ, vận dụng các quy định của pháp luật có liên quan để lập luận, dẫn chiếu và phân tích để chứng minh cho quan điểm bào chữa của mình là có căn cứ và đúng pháp luật.

Đối với những trường hợp kết luận cần cố gắng trình bày sự việc thật sáng tỏ và giải thích cho khách hàng những yếu tố khiến cho câu trả lời không dứt khoát. Tránh trả lời theo kiểu “về điểm này, tôi không biết” vì cách nói này có thể làm cho khách hàng hiểu lầm rằng tư vấn thiếu hiểu biết hoặc đọc chưa kỹ hồ sơ của họ.

Kinh nghiệm soạn thảo ý kiến pháp lý trong trường hợp câu trả lời không chắc chắn là tư vấn viên nên phân tích các khả năng khác nhau có thể xảy ra, hậu quả pháp lý của từng khả năng đó, các giải pháp có thể sử dụng để thay đổi tình thế, những cơ may thành công và rủi ro có thể gặp phải đối với từng giải pháp... Tư vấn viên phải tổng hợp, phân tích, sắp

xếp một cách khoa học, logic những tình tiết đó để xây dựng đề cương lập cứ bảo vệ cho đương sự của mình. Trong mọi trường hợp, một khi kết luận không chắc chắn thì tư vấn viên không thể diễn đạt theo lối dứt khoát bởi vì sau này có thể khách hàng sẽ quy trách nhiệm của tư vấn viên sai và không đúng cho đương sự.

Ví dụ, bị cáo Sầm Văn V phạm tội “Vi phạm quy định về điều khiển phương tiện giao thông đường bộ” - phạm tội vi phạm quy định về điều khiển phương tiện giao thông đường bộ (Điều 202 Bộ luật Hình sự năm 1999). Hồi 20 giờ 15 phút ngày 29/3/2017, bị cáo Sầm Văn V (có Giấy phép lái xe ô tô hạng C) điều khiển xe ô tô hiệu Dongfeng, loại xe trộn bê tông tải trọng 15 tấn BKS: 29C-103.20 lưu thông trên đường Vân Trì, chiều UBND xã V2 đi đường Hoàng Sa. Đến đoạn cây xăng Quân đội, thuộc địa phận thôn Viên Nội, V2, Đông Anh, Hà Nội, bị cáo Sầm Văn V điều khiển xe chuyển hướng rẽ trái không đảm bảo an toàn dẫn đến va chạm với xe mô tô BKS: 33K3-3798 do anh Đào Văn T1 (sinh năm 1990; trú tại: Thôn 8, Ph X, Th Th, Hà Nội, có Giấy phép lái xe mô tô hạng A1, có đội mũ bảo hiểm) điều khiển lưu thông chiều ngược lại. Hậu quả: - Về người: Anh Đào Văn T1 bị thương, được đưa vào Bệnh viện Đa khoa Đông Anh cấp cứu nhưng đã tử vong ngoại viện. - Về tài sản: Xe mô tô BKS: 33K3-3798 bị thiệt hại 1.540.000 đồng. Trong vụ việc trên, tư vấn viên khi soạn ý kiến pháp lý cần tập trung làm rõ những nội dung sau như: Nếu tư vấn theo hướng giảm nhẹ thì cần đưa ra tối đa các tình tiết giảm nhẹ cho quy định tại Bộ luật Hình sự hiện hành. Ngoài ra, đối với những tình tiết có lợi cho đương sự, tư vấn viên cần phân tích, đánh giá theo hướng giảm nhẹ. Tuy nhiên, cũng có thể tư vấn viên tư vấn theo hướng vô tội thì phải đưa ra các chứng cứ thuyết phục để bác bỏ quan điểm buộc tội của Viện kiểm sát đối với thân chủ của mình, cụ thể: vô tội do chứng cứ không đầy đủ, vô tội do hành vi không đủ yếu tố cấu thành tội phạm, do sự thay đổi của pháp luật hình sự, do tất cả các yếu tố trên. Phân tích, đánh giá chứng cứ hoặc những quy định của pháp luật xác định bị cáo không phải chịu trách nhiệm hình sự. Đề nghị Hội đồng xét xử tuyên bố bị cáo không phạm tội như Viện kiểm sát đã truy tố, đề nghị trả tự do ngay cho bị cáo, nếu bị cáo đang bị tạm giam. Đề xuất vấn đề liên quan đến các biện pháp tư pháp do cơ quan điều tra, Viện kiểm sát áp dụng.

Cuối cùng, khi soạn ý kiến pháp lý tư vấn phải đưa ra những khuyến nghị, lời khuyên kết luận cuối cùng của mình. Sau khi phân tích các khía cạnh pháp lý và kết luận đã quên nhắc nhở khách hàng những việc cần phải làm.

Hộp:

Những khuyến nghị, lời khuyên kết luận cuối cùng của tư vấn viên:

- Khách hàng cần làm gì để đạt được mục tiêu của mình?
- Khách hàng có được phép làm hay không?
- Có hậu quả pháp lý gì với khách hàng nếu vi phạm pháp luật liên quan?

Lưu ý, trong quá trình đưa ra ý kiến pháp lý, tư vấn viên cần chú ý về việc giới hạn trách nhiệm pháp lý của mình khi tham gia vào hoạt động tư vấn pháp luật, bởi các quy định của pháp luật, điều lệ và quy chế nội bộ của đoàn luật sư, Quy tắc đạo đức nghề nghiệp luật sư và hợp đồng dịch vụ pháp lý giữa luật sư và khách hàng. Khi vi phạm các quy định trên, tư vấn viên có thể phải chịu trách nhiệm pháp lý.

- Soạn thảo phần kết thúc

Như đối với tất cả các thư tín thông thường, cuối cùng là lời chào cuối thư và khẳng định thiện chí cung cấp các thông tin bổ sung vì rất có thể khách hàng cần phải hỏi thêm một số vấn đề trong nội dung của thư tư vấn. Thường thấy trong các thư tư vấn những câu như: Chúng tôi rất mong nhận được hồi âm của Ông về vấn đề này và luôn sẵn sàng trao đổi với Ông những thông tin cần thiết.

3.3. Một số kỹ năng văn phòng dành cho sinh viên chuyên ngành luật

3.3.1. Kỹ năng giữ bí mật thông tin về khách hàng

Giữ bí mật thông tin về khách hàng là một trong những nét đặc thù của nghề tư vấn pháp luật, là một trong những yếu tố tạo nên uy tín và sự thành công của tư vấn viên; đồng thời giữ bí mật thông tin về khách hàng còn là nghĩa vụ pháp lý, và là một trong những quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp.

Luật Luật sư năm 2006 được sửa đổi, bổ sung năm 2012, quy định “giữ bí mật thông tin khách hàng” là nghĩa vụ của luật sư trong hoạt động

hành nghề luật sư, vừa quy định “giữ bí mật thông tin khách hàng” thông qua điều cấm đối với luật sư. Cụ thể, nghiêm cấm luật sư thực hiện hành vi: “Tiết lộ thông tin về vụ, việc, về khách hàng mà mình biết được trong khi hành nghề, trừ trường hợp được khách hàng đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác”. Đồng thời với quy định tại khoản 1 Điều 9, Điều 25 Luật Luật sư 2006 còn quy định về “Bí mật thông tin” như sau:

“1. Luật sư không được tiết lộ thông tin về vụ, việc, về khách hàng mà mình biết được trong khi hành nghề, trừ trường hợp được khách hàng đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác.

2. Luật sư không được sử dụng thông tin về vụ, việc, về khách hàng mà mình biết được trong khi hành nghề vào mục đích xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng, quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Tổ chức hành nghề luật sư có trách nhiệm bảo đảm các nhân viên trong tổ chức hành nghề không tiết lộ thông tin về vụ, việc, về khách hàng của mình”.

Như vậy, vấn đề giữ bí mật thông tin về khách hàng là vấn đề mang tính pháp lý, được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật. Có nghĩa là vấn đề có tính chất “bắt buộc chung” và là nghĩa vụ pháp lý của tư vấn viên và luật sư.

Hộp:

Tư vấn viên có nghĩa vụ giữ bí mật thông tin của khách hàng khi thực hiện dịch vụ pháp lý và cả khi đã kết thúc dịch vụ đó, trừ trường hợp được khách hàng đồng ý hoặc theo quy định của pháp luật; tư vấn viên hay luật sư có trách nhiệm yêu cầu các đồng nghiệp có liên quan và nhân viên của mình cam kết không tiết lộ những bí mật thông tin mà họ biết được và giải thích rõ nếu tiết lộ thì phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Trong quá trình tiếp xúc, trao đổi với đương sự, đương sự sẽ truyền đạt các thông tin về chính mình và các thông tin về vụ việc của họ cho luật sư, hoặc tư vấn viên để nhờ luật sư, hoặc tư vấn viên tư vấn, hoặc thực hiện một dịch vụ pháp lý nào đó.

Thông tin về khách hàng hay thông tin của khách hàng hay nói

chung là thông tin khách hàng là những tin tức, thông điệp khách hàng truyền đạt cho luật sư hoặc tư vấn viên trong quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa luật sư, tư vấn viên và khách hàng hoặc do luật sư, tư vấn viên biết được, thu thập được trong quá trình thụ lý, giải quyết vụ việc của khách hàng. Thông tin về khách hàng là những gì khách hàng đã nói, viết, trao đổi, truyền đạt, tiết lộ cho luật sư, tư vấn viên biết hoặc do luật sư, tư vấn viên thu thập được bằng các biện pháp hợp pháp trong quá trình giải quyết vụ việc.

Thông tin về khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn: thông tin cá nhân của khách hàng, bí mật đời tư của khách hàng, tình hình tài chính, bí mật kinh doanh của khách hàng... Do đó, việc giữ bí mật thông tin về đương sự trong hoạt động nghề nghiệp của luật sư, tư vấn viên là nghĩa vụ pháp lý và quy tắc đạo đức nghề nghiệp của luật sư, tư vấn viên. Theo đó, luật sư, tư vấn viên giữ kín những thông tin luật sư, tư vấn viên biết được về đương sự, liên quan đến đương sự trong quá trình giải quyết vụ việc và không tiết lộ cho bất kỳ người nào khác ngoài luật sư, tư vấn viên và đương sự.

Việc giữ bí mật thông tin về khách hàng gồm hai nội dung:

Một là, đối với bản thân tư vấn viên phải bảo mật thông tin về khách hàng, không tiết lộ các thông tin về khách hàng.

Hai là, đối với các chủ thể khác tư vấn viên và luật sư phải hạn chế các khả năng những thông tin về khách hàng bị tiết lộ, bị xâm phạm.

Tuy nhiên, trong quá trình áp dụng kỹ năng tư vấn pháp luật của tư vấn viên cần lưu ý, có một số ngoại lệ trong việc giữ bí mật thông tin về khách hàng: sự tiết lộ thông tin về khách hàng được chính khách hàng đồng ý; tư vấn viên, luật sư tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật. Do đó, trong trường hợp luật sư tiết lộ thông tin theo sự đồng ý của khách hàng thì sự đồng ý đó phải thể hiện bằng văn bản. Còn tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật là trường hợp pháp luật có quy định nghĩa vụ buộc phải khai báo hoặc cung cấp thông tin phục vụ hoạt động điều tra, xác minh của cơ quan có thẩm quyền. Trong những trường hợp này, buộc phải tiết lộ thông tin để thực hiện nghĩa vụ công dân theo quy định của pháp luật.

Trước tiên, tư vấn viên/lưu sư cần có những thỏa thuận với đương sự, khách hàng về việc bảo vệ thông tin của khách hàng. Đồng thời, trong tổ chức tư vấn của bạn cũng cần có những quy định rằng, nhân viên làm việc có trách nhiệm bảo vệ tài sản, bí mật công nghệ và kinh doanh. Nếu nhân viên vi phạm hành vi tiết lộ bí mật công nghệ và kinh doanh, nhân viên đó sẽ chịu hình thức kỷ luật là sa thải và phải chịu trách nhiệm về việc bồi thường cho các thiệt hại đã gánh chịu.

Hộp: Ẩn lộ

Năm 2006, các cơ quan tố tụng “ồn ỉ” về chuyện LS L. Đoàn LS Hà Nội khiếu nại xung quanh việc chị bị “nghe” tiết lộ bí mật của vụ án. Đây là một vụ án phức tạp, khi hồ sơ bị trả về cho CQĐT để điều tra bổ sung thì LS L. tiếp tục được mời bào chữa cho một số bị can trong vụ án. Tuy nhiên, khi đến CQĐT để xin cấp giấy chứng nhận bào chữa, cơ quan này trả lời: Do chị đã tiết lộ bí mật kết luận điều tra (lần 1) ra ngoài cho các nhân chứng nên từ chối không cho chị tham gia tố tụng.

Muốn giữ bí mật thông tin về khách hàng thì tất cả thông tin liên quan đến công việc và đời tư thu được của khách hàng trong quá trình giải quyết công việc sẽ được giữ hết sức bí mật và không được tiết lộ bởi bất cứ người nào có mối liên hệ một cách chính thức với văn phòng tư vấn luật. Không một thông tin, tài liệu nào có liên quan đến một khách hàng cụ thể hoặc hồ sơ khách hàng được phơi bày tới bất cứ người nào khác ngoài một người có quan hệ một cách chính thức với văn phòng tư vấn luật trừ khi chiếu theo đúng như yêu cầu của khách hàng.

Trong quá trình cung cấp thông tin liên quan đến hồ sơ tài liệu một đương sự cụ thể chỉ thể hiện với một người có mối liên hệ chính thức với văn phòng tư vấn luật. Việc thảo luận nào với một đương sự cụ thể hoặc thảo luận về hồ sơ khách hàng được diễn ra tại Văn phòng tư vấn luật nếu không ở một phòng kín để tránh những trường hợp thông tin bị rò rỉ do những lý do “bức vách có tai”...

Đặc biệt, không được sử dụng hoặc mang các tài liệu có tên của đương sự hoặc những người khác trong hồ sơ đương sự để ở nơi khác trong văn phòng mà có thể dễ bị các đương sự khác hoặc những người khác biết về nội dung của nó. Tất cả hồ sơ có tên của đương sự hoặc những người khác trong hồ sơ đương sự phải được phân loại trước khi xử lý thông tin. Do đó, cần quy định nội bộ, tất cả những người tham gia tư vấn luật tại tổ chức của bạn cần ký với văn phòng một bản sao thỏa thuận

bảo mật có các điều khoản bắt buộc của văn phòng như là bên B và sẽ được gửi lại một bản thỏa thuận và chính sách của văn phòng và một bản sao đã được các thành viên ký về thỏa thuận bảo mật ký sẽ được lưu giữ vào hồ sơ về mục đích của văn phòng.

Tóm lại, việc giữ bí mật thông tin, trừ trường hợp được đương sự cho phép, tư vấn viên phải giữ bí mật thông tin đối với người thứ ba. Ngoài ra, những thông tin liên quan đến hồ sơ vụ việc mà tư vấn viên đang tư vấn cho đương sự mà tư vấn viên thu thập được từ các nguồn khác nhau cũng cần phải được giữ bí mật.

3.3.2. Kỹ năng quản lý an toàn các loại giấy tờ của khách hàng

Các giấy tờ pháp lý đương sự cung cấp thường là những văn bản rất quan trọng: chứng minh thư, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép hành nghề, hợp đồng gốc. Do vậy, tư vấn viên phải thực sự cẩn trọng để không xảy ra sai sót. Tốt nhất là tư vấn viên chỉ giữ các giấy tờ gốc trong khi phải xuất trình cho cơ quan chức năng, sau đó nên trả lại cho đương sự và yêu cầu đương sự cung cấp bản sao có chứng thực để sử dụng.

Đối với người đứng đầu tổ chức tư vấn pháp lý cần lưu ý những kỹ năng quan trọng trong quản lý an toàn các loại giấy tờ của khách hàng cần phải thực hiện theo các nguyên tắc sau:

- Thống nhất quản lý hồ sơ, tài liệu. Xác định toàn bộ hồ sơ tài liệu của khách hàng là tài sản quan trọng cần được bảo quản an toàn, vì vậy mọi thành viên trong tổ chức tư vấn cần tuân thủ các quy định về tổ chức, quản lý hồ sơ tài liệu, không được phân tán, huỷ hoại, chiếm giữ hoặc tiết lộ.

- Việc quản lý hồ sơ, tài liệu phải do một bộ phận hoặc nhân viên chuyên trách đảm nhiệm và được đặt dưới sự chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo tổ chức tư vấn. Bộ phận này giúp lãnh đạo quản lý toàn bộ hồ sơ. Tài liệu khi có sự thay đổi nhân sự thì việc bàn giao hồ sơ tài liệu phải được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

- Muốn quản lý an toàn các loại giấy tờ của khách hàng phải xây dựng được quy định cụ thể về các mặt nghiệp vụ quản lý hồ sơ, tài liệu như: chế độ lập và phân loại hồ sơ, chế độ bảo quản và phục vụ khai thác, chế độ đánh giá, tiêu hủy hồ sơ tài liệu lưu trữ...

- Thường xuyên hay định kỳ tổ chức các cuộc họp chuyên đề để kiểm tra tình hình tổ chức quản lý hồ sơ, tài liệu trong tổ chức hành nghề

tư vấn pháp luật. Từ đó, góp phần thiết thực vào hoạt động của doanh nghiệp nói chung và của từng bộ phận nói riêng.

Đối với tư vấn viên của tổ chức tư vấn pháp lý cần lưu ý những kỹ năng quan trọng trong quản lý an toàn các loại giấy tờ của khách hàng cần phải thực hiện theo các nguyên tắc sau:

- Hồ sơ quan trọng của khách hàng cần được lưu trong tủ hồ sơ hành chính văn phòng. Tủ hồ sơ có nhiều ngăn, với tủ có nhiều ngăn sẽ phù hợp với kích thước của các loại hồ sơ khác nhau. Mỗi ngăn bạn sẽ có thể dán giấy bên ngoài phân chia theo từng loại hồ sơ để dễ dàng quản lý và tìm kiếm hơn.

- Chỉ giữ các giấy tờ gốc trong khi phải xuất trình cho cơ quan chức năng, sau đó nên trả lại cho khách hàng và yêu cầu khách hàng cung cấp bản sao để sử dụng.

- Tuyệt đối không được mang hồ sơ của khách hàng ra khỏi văn phòng mà không có biện pháp bảo vệ.

3.3.3. Kỹ năng quản lý công văn, giấy tờ hồ sơ

Quản lý công văn, giấy tờ hồ sơ là việc tổ chức và giải quyết văn bản theo những yêu cầu nhất định. Việc quản lý công văn, giấy tờ hồ sơ có ý nghĩa sau:

- Giúp cho việc quản lý số lượng, chất lượng văn bản được chặt chẽ.
- Giúp cho việc tìm kiếm văn bản được thuận tiện và dễ dàng khi có yêu cầu.
- Giúp cho cán bộ tư vấn giải quyết công việc được nhanh chóng, chính xác.
- Lưu giữ được bằng chứng về hoạt động của cơ quan, tổ chức và cá nhân.

- Tạo tiền đề để làm tốt công tác lưu trữ sau này.

Khi tiến hành quản lý công văn, giấy tờ hồ sơ cần phải đáp ứng được yêu cầu:

- Yêu cầu đối với việc quản lý văn bản đi, văn bản đến:
 - + Tất cả văn bản đi, văn bản đến của cơ quan, tổ chức, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, đều phải được quản lý tập trung tại văn thư cơ quan, tổ chức.

+ Văn bản đi, văn bản đến thuộc ngày nào phải được đăng ký, chuyển giao trong ngày, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo. Văn bản đến có đóng chỉ mức độ khẩn: “Khẩn”, “Thượng khẩn”, “Hỏa tốc” (kể cả “Hỏa tốc” hẹn giờ) phải được đăng ký, trình và chuyển giao ngay sau khi nhận được.

+ Văn bản đến thuộc Danh mục bí mật nhà nước (sau đây gọi tắt là văn bản mật) phải chuyển đến Văn thư cơ quan để đăng ký vào sổ “Tài liệu mật đến” để theo dõi và chuyển kịp thời đến người có trách nhiệm giải quyết.

- Yêu cầu đối với việc lập và quản lý hồ sơ:

+ Tư vấn viên có trách nhiệm lập hồ sơ về công việc được giao chủ trì theo dõi hoặc giải quyết và quản lý hồ sơ đó đến khi giao nộp vào Lưu trữ cơ quan. Hồ sơ được lập phải đáp ứng các yêu cầu sau:

+ Phải phản ánh đúng chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và đúng thực tế công việc mà cá nhân được giao chủ trì giải quyết. Không đưa vào hồ sơ những tài liệu không liên quan đến công việc đó.

+ Văn bản giấy tờ trong mỗi hồ sơ phải đầy đủ, hoàn chỉnh, có mối liên hệ chặt chẽ với nhau và phản ánh đúng trình tự diễn biến sự việc.

+ Những văn bản trong hồ sơ phải có giá trị pháp lý, có độ tin cậy cao.

- Nội dung quản lý văn bản bao gồm: Quản lý văn bản đến; quản lý văn bản đi; lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ văn phòng.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Anh (Chị) hãy soạn thảo một thư chào phí (nội dung tự chọn).

Câu 2. Anh (Chị) hãy làm rõ các bước trong quy trình soạn thư tư vấn, lấy ví dụ minh họa.

Câu 3. Anh (Chị) hãy cho biết bí mật thông tin khách hàng là gì? Sự cần thiết của kỹ năng giữ bí mật thông tin khách hàng trong hành nghề luật.

Câu 4. Anh (Chị) hãy làm rõ kỹ năng quản lý an toàn các loại giấy tờ và kỹ năng quản lý công văn, giấy tờ, hồ sơ của khách hàng.

Chương 4

KỸ NĂNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT

4.1. Khái niệm và đặc điểm của tư vấn pháp luật

Hiện nay, còn có nhiều cách tiếp cận và định nghĩa khác nhau về tư vấn pháp luật. Tuy nhiên, từ góc độ lý luận và thực tiễn, tư vấn pháp luật được hiểu là việc giải đáp pháp luật, hướng dẫn cá nhân, tổ chức trong nước và nước ngoài xử sự đúng pháp luật; cung cấp dịch vụ pháp lý giúp cho các cá nhân, tổ chức thực hiện và bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Hay tư vấn pháp luật là hoạt động nhằm cung cấp ý kiến pháp lý theo yêu cầu của người tư vấn.

Hộp

Tư vấn pháp luật là hoạt động nhằm cung cấp ý kiến pháp lý theo yêu cầu của người tư vấn. Yêu cầu: Đúng nội dung; đủ phạm vi; chính xác theo quy định pháp luật.

Nội dung: Hướng dẫn, giải đáp pháp luật; tư vấn, cung cấp ý kiến pháp lý; soạn thảo đơn, hợp đồng, di chúc và các giấy tờ khác; cung cấp văn bản pháp luật, thông tin pháp luật; đại diện ngoài tổ tụng cho người được tư vấn pháp luật để thực hiện các công việc có liên quan đến pháp luật, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Hoạt động tư vấn pháp luật không chỉ bao gồm việc chuyển tải nội dung của một điều luật, một văn bản pháp luật, hoặc cung cấp thông tin về những quy định pháp luật có liên quan mà còn là việc sử dụng kiến thức pháp luật và kinh nghiệm của các chuyên gia pháp luật. Như vậy, người thực hiện tư vấn phải sử dụng lao động trí óc của mình để đưa ra một lời khuyên, giúp khách hàng có một hướng giải quyết đúng đắn.

Hoạt động tư vấn pháp luật hiện nay được thực hiện theo hai mô hình sau đây:

- *Thứ nhất*, tư vấn pháp luật của luật sư theo quy định của Luật Luật sư năm 2006 (có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2007);

- *Thứ hai*, tư vấn pháp luật do các tổ chức đoàn thể xã hội thực hiện được điều chỉnh bởi Nghị định số 65/2003/NĐ-CP ngày 11/6/2003 của Chính phủ về tổ chức, hoạt động tư vấn pháp luật. Hoạt động tư vấn pháp luật này mang tính chất xã hội, không nhằm mục đích thu lợi nhuận, khác

với hoạt động tư vấn pháp luật của luật sư (có tính chất hoạt động nghề nghiệp độc lập, có thu phí dịch vụ) và hoạt động trợ giúp pháp lý của Nhà nước (giúp đỡ pháp lý miễn phí, mọi chi phí liên quan do nhà nước chi trả). Để thực hiện hoạt động tư vấn pháp luật cho thành viên của tổ chức mình và các đối tượng khác theo luật định, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp thành lập Trung tâm tư vấn pháp luật và duy trì hoạt động theo nguyên tắc tự trang trải về tài chính.

Tư vấn pháp luật là hoạt động chuyên môn đặc thù, vì vậy, đòi hỏi người thực hiện tư vấn pháp luật phải hội đủ các tiêu chuẩn nhất định. Luật sư, tư vấn viên pháp luật và cộng tác viên pháp luật (gọi chung là người tư vấn) là những người có kiến thức pháp luật (có trình độ cử nhân luật trở lên), kỹ năng và kinh nghiệm tư vấn. Đồng thời, phải tuân thủ quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp (đối với luật sư), có sự tận tâm, nhiệt tình và chịu trách nhiệm cá nhân đối với hoạt động tư vấn pháp luật của mình (đối với tư vấn viên pháp luật, cộng tác viên pháp luật).

Những đối tượng được tư vấn pháp luật thường rất đa dạng, thuộc nhiều tầng lớp khác nhau trong xã hội, bao gồm:

- Khách hàng của luật sư: từ cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đến cơ quan nhà nước đều có thể được luật sư cung cấp dịch vụ tư vấn pháp luật. Điểm khác biệt cơ bản giữa khách hàng của luật sư với các đối tượng được tư vấn khác là thông thường khách hàng phải trả phí dịch vụ pháp lý, trừ trường hợp được luật sư tư vấn miễn phí.

- Đối tượng thụ hưởng tư vấn pháp luật của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp chiếm phần đông dân cư trong xã hội, chủ yếu là được tư vấn pháp luật miễn phí (chiếm gần 70% khối lượng công việc tư vấn pháp luật của các tổ chức này), trong đó có thành viên của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp (ví dụ: Công đoàn viên, người lao động, nông dân, phụ nữ, thanh niên, cựu chiến binh...); người nghèo, đối tượng chính sách theo quy định của pháp luật; các doanh nghiệp, tổ chức và đối tượng khác. Ngoài đối tượng được hưởng chính sách xã hội nói trên, các Trung tâm tư vấn pháp luật của các tổ chức đoàn thể còn thực hiện tư vấn pháp luật có thu phí ở mức thấp đối với doanh nghiệp và các cá nhân khác khi có yêu cầu.

** Đặc điểm của tư vấn pháp luật*

Có đặc điểm của nghề tư vấn nói chung và có những đặc điểm riêng của tư vấn pháp luật. Tuy nhiên, đặc điểm riêng của tư vấn pháp luật là:

- Liên quan tới pháp luật.

- Liên quan tới những con người cụ thể, ảnh hưởng trực tiếp tới cuộc sống con người, đôi khi liên quan tới những vấn đề lớn hoặc định đoạt cuộc sống con người.

- Người thực hiện tư vấn pháp luật: Tư vấn viên pháp luật; luật sư hành nghề với tư cách cá nhân (làm việc theo hợp đồng lao động); cộng tác viên tư vấn pháp luật.

- Kết quả của hoạt động tư vấn pháp luật là lời khuyên, ý kiến pháp lý bằng miệng hoặc có thể bằng văn bản, đó là những giải pháp cụ thể, hữu ích giúp đối tượng được tư vấn bảo vệ được quyền, lợi ích hợp pháp của họ. Ý nghĩa xã hội của tư vấn pháp luật khá sâu rộng ở chỗ, giúp định hướng hành vi ứng xử của các cá nhân, tổ chức theo khuôn khổ pháp luật và quy tắc đạo đức. Đồng thời, nó giúp hòa giải hoặc giải quyết theo một trình tự phù hợp các mâu thuẫn, xung đột liên quan đến quyền, lợi ích, góp phần giảm thiểu các tranh chấp, giảm bớt tình trạng khiếu kiện tràn lan, kéo dài do người dân hiểu pháp luật không đúng hoặc không đầy đủ.

- Tư vấn pháp luật còn góp phần giám sát việc tuân thủ pháp luật của các cơ quan nhà nước, của tổ chức và công dân; phát hiện những khiếm khuyết của hệ thống pháp luật và kiến nghị sửa đổi, bổ sung, kịp thời hoàn thiện cho phù hợp với thực tiễn.

Chính vì vậy, hoạt động tư vấn pháp luật khác với một số hoạt động khác:

- Hoạt động tư vấn pháp luật: Các tổ chức tư vấn pháp luật được thành lập và hoạt động, luật sư hành nghề theo quy định của pháp luật, thực hiện tư vấn pháp luật trong tất cả các lĩnh vực pháp luật và được phép kinh doanh thu lợi nhuận. Có trách nhiệm hướng dẫn cá nhân, tổ chức thi hành đúng pháp luật. Giúp cơ quan nhà nước giảm bớt khiếu kiện

Thông qua hoạt động tư vấn để giúp đỡ hỗ trợ những vấn đề sau: Phát hiện những lỗ hổng và xung đột pháp luật để kiến nghị nhà nước

hoàn thiện. Giúp cơ quan nhà nước thấy được khiếm khuyết trong quản lý điều hành. Giúp cho nhân dân hiểu được quyền và nghĩa vụ thực chất của mình.

- Hoạt động cung cấp thông tin pháp luật: Các tổ chức được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật. Được nhà nước phân công có nghĩa vụ phải cung cấp các thông tin pháp luật cho nhân dân, ví dụ: Báo Pháp luật thành phố Hồ Chí Minh, Ủy ban nhân dân các cấp...

- Hoạt động phổ biến, tuyên truyền pháp luật: Các tổ chức xã hội do nhà nước thành lập hoặc cá nhân có trình độ hiểu biết pháp lý nhất định tư vấn pháp luật cho người dân. Không được phép kinh doanh, ví dụ: Mặt trận Tổ quốc, Hội Luật gia...

- Hoạt động giảng dạy pháp luật: Các tổ chức được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật. Mang tính chất truyền đạt các kiến thức pháp luật theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo cho các sinh viên luật, học viên sau đại học luật.

- Hoạt động tư vấn trong các lĩnh vực khác: Các tổ chức được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật. Được phép kinh doanh thu lợi nhuận. Chỉ được tư vấn một số lĩnh vực mang tính chất chuyên ngành như: tư vấn kế toán, thiết kế, xây dựng, thuế...

4.2. Các nguyên tắc cơ bản của tư vấn pháp luật

4.2.1. Nguyên tắc tuân thủ pháp luật

Khi tư vấn cho khách hàng, tư vấn viên tuyệt đối không được gợi ý hay khuyên khách hàng vi phạm hay không tôn trọng pháp luật. Tư vấn viên có thể khuyên khách hàng áp dụng các biện pháp hợp pháp để được hưởng các ưu đãi của nhà nước, nhưng tư vấn viên không được phép giúp đỡ khách hàng tìm cách trốn nghĩa vụ pháp lý, không thể giúp khách hàng nguy tạo tình trạng “phá sản” nhằm tẩu tán một số tài sản, tránh việc thực hiện một nghĩa vụ tài chính nào đó.

Khi vận dụng nguyên tắc này trong tư vấn, đối với tư vấn pháp luật về hợp đồng. Khi có sự tham gia của chuyên gia tư vấn những hợp đồng mà doanh nghiệp, nhà đầu tư tham gia ký kết sẽ đảm bảo được tính hợp pháp cũng như phù hợp với tập quán thương mại; chặt chẽ và đầy đủ.

Đồng thời sẽ giảm thiểu ở mức thấp nhất những rủi ro có thể xảy ra do những quy định lỏng lẻo trong hợp đồng; những cam kết, thỏa thuận, bị vô hiệu do trái pháp luật,... tư vấn viên đưa ra các ý kiến tư vấn chính xác, kịp thời giúp nhà đầu tư, doanh nghiệp bảo toàn vốn và lợi nhuận.

Ví dụ, khi tiến hành tư vấn vụ việc công nhận sự thỏa thuận của các đương sự giữa nguyên đơn: Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) với bị đơn: Công ty TNHH Thương mại L. Theo đó, tính đến hết ngày 05/10/2017, Công ty TNHH Thương mại L còn nợ Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam số tiền là: 3.526.875.002 đồng (gồm nợ gốc: 3.000.000.000 đồng; nợ lãi: 384.500.001 đồng và lãi quá hạn: 142.375.001 đồng), theo hợp đồng tín dụng số H.M.0005.15/HĐTD ngày 03/02/2015 giữa bên cấp tín dụng Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà Đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Quảng Ninh.

- Phòng Giao dịch Cẩm Phả (Nay là Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Cẩm Phả) và bên được cấp tín dụng Công ty TNHH Thương mại L và theo các Giấy đề nghị giải ngân kèm Hợp đồng tín dụng cụ thể số 02/2015/7610987HĐTD ngày 14/09/2015, số 03/2015/7610987HĐTD ngày 15/09/2015, số 04/2015/7610987HĐTD ngày 16/09/2015.

Trong thời hạn 06 (Sáu) tháng kể từ ngày 05/10/2017 Công ty TNHH Thương mại L có trách nhiệm trả toàn bộ số tiền là: 3.526.875.002 đồng (ba tỷ năm trăm hai mươi sáu triệu tám trăm bảy mươi năm nghìn hai đồng) và các khoản lãi, lãi quá hạn, phí phát sinh kể từ ngày 6/10/2017, lãi xuất tính theo nguyên tắc quy định trong hợp đồng tín dụng số H.M.0005.15/HĐTD ngày 03/02/2015 giữa bên cấp tín dụng Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà Đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Quảng Ninh - Phòng Giao dịch Cẩm Phả (Nay là Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh C) và bên được cấp tín dụng Công ty TNHH Thương mại L và theo các Giấy đề nghị giải ngân kèm Hợp đồng tín dụng cụ thể số 02/2015/7610987HĐTD ngày 14/09/2015, số 03/2015/7610987HĐTD ngày 15/09/2015, số 04/2015/7610987HĐTD ngày 16/09/2015 cho đến khi trả nợ xong.

Trong trường hợp này, tư vấn viên phải triệt để tuân thủ nguyên tắc tôn trọng pháp luật khi tư vấn cho đương sự hòa giải thành giải quyết

toàn bộ vụ án là tự nguyện; nội dung thỏa thuận giữa các đương sự không trái pháp luật, không trái đạo đức xã hội. Bởi lẽ, căn cứ Bộ luật Tố tụng Dân sự; Bộ luật Dân sự 2015; Luật các tổ chức tín dụng; Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 của Ủy ban thường vụ Quốc hội. Nếu Công ty TNHH Thương mại L không thực hiện, hoặc thực hiện không đủ nghĩa vụ trả nợ như đã nêu trên thì Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam có quyền xử lý tài sản bảo đảm của khoản vay và/hoặc yêu cầu Cơ quan thi hành án dân sự tiến hành kê biên, bán, chuyển nhượng tài sản bảo đảm của khoản vay để thu hồi nợ; Tài sản bảo đảm là: Quyền sử dụng 202 m² đất (trong đó 150 m² đất ở + 52 m² đất TCLN) và toàn bộ tài sản gắn liền với đất tại địa chỉ tổ 1, khu B, phường C, thành phố C, tỉnh Quảng Ninh theo Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất số BQ 554292, sổ vào sổ GCN CH00277 do UBND thành phố C cấp ngày 10/12/2014 cho ông Nguyễn Thanh B - bà Vũ Thị N, thể hiện tại Hợp đồng thế chấp quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất số 0005.15/HĐTC3 ngày 03/02/2015 giữa Bên thế chấp là ông Nguyễn Thanh B - bà Vũ Thị N với Bên nhận thế chấp là Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà Đồng bằng sông Cửu Long - Chi nhánh Quảng Ninh - Phòng Giao dịch Cẩm Phả (nay là Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh C).

Trong trường hợp số tiền phát mại/thu hồi từ tài sản bảo đảm vẫn không đủ trả nợ cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam thì Công ty TNHH Thương mại L phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam cho đến khi tất toán toàn bộ khoản vay.

Do đó, tư vấn viên tuyệt đối không được tư vấn đương sự trốn tránh nghĩa vụ dân sự, bởi lẽ, theo Luật Thi hành án dân sự thì người được thi hành án dân sự, người phải thi hành án dân sự có quyền thỏa thuận thi hành án, quyền yêu cầu thi hành án, tự nguyện thi hành án hoặc bị cưỡng chế thi hành án theo quy định tại các Điều 6, 7 và 9 Luật Thi hành án dân sự; thời hiệu thi hành án được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Luật Thi hành án dân sự. Việc tư vấn trốn tránh nghĩa vụ đã cam kết hòa giải thành sẽ không có tác dụng mà còn khiến uy tín của tư vấn pháp luật bị ảnh hưởng về đạo đức và pháp lý.

4.2.2. Nguyên tắc tránh xung đột lợi ích

Pháp luật nghiêm cấm luật sư thực hiện các hành vi cung cấp dịch vụ pháp lý cho khách hàng có quyền lợi đối lập nhau trong cùng vụ án hình sự, vụ án dân sự, vụ án hành chính, việc dân sự, các việc khác theo quy định của pháp luật. Các trường hợp xung đột về lợi ích thường xảy ra trong các tình huống sau đây:

- Đại diện cho cả hai bên của vụ tranh chấp pháp lý, bao gồm đồng phạm.
- Tiếp nhận vụ việc đối lập với khách hàng cũ về cùng một vấn đề mà văn phòng đã đại diện, hoặc về vấn đề liên quan, hoặc khi văn phòng trước đó đã nhận được thông tin bảo mật từ khách hàng cũ và tương ứng với vấn đề mới.
- Được giám sát hồ sơ khi (có khả năng) xảy ra xung đột lợi ích mà có thể ảnh hưởng bất lợi tới phán quyết vụ án của khách hàng khi đại diện hoặc tới sự trung thành với khách hàng hiện tại hoặc khách hàng tiềm năng mà không được sự đồng ý của khách hàng.
- Được làm việc với hồ sơ, trong đó có xung đột lợi ích hoặc có khả năng xung đột lợi ích mà có thể ảnh hưởng tới phán quyết vụ việc của khách hàng khi đại diện hoặc tới sự trung thành với khách hàng mà không có sự đồng ý của khách hàng.

Ví dụ, cuộc ly hôn của hai vợ chồng kéo dài 2 năm trời vì những thừa di sản lại kéo dài, bao gồm tranh chấp quyền nuôi con và tài sản, nhất là tài sản. Người vợ, dùng sức ảnh hưởng từ tên tuổi và những mối quan hệ mạnh của mình, không tiếc tiền và tiếc thân gái một con “vận động hành lang” để lần lượt thắng hết phiên tòa này đến phiên tòa khác. Internet, blog, truyền thông báo chí cũng được chị đưa vào công cuộc chống lại chồng. Người chồng không phải tay vừa, điên cuồng tập trung mọi chứng cứ để chống lại vợ. Hai bên nội ngoại cũng vào cuộc, lập thành hai chiến tuyến. Một mối quan hệ, từ mâu thuẫn tình cảm chuyển sang mâu thuẫn quyền lợi, thành ra cuộc chiến một mất, một còn. Hai con người mang trong lòng một khối thù hận kết hợp với lòng tham, đã tàn phá tan hoang hình ảnh của họ trong nhau và nhấn đứa con lên bầy trong bể phần nộ của họ.

Trong trường hợp này, rõ ràng quyền lợi của hai bên vợ và chồng mâu thuẫn đối lập nhau, tư vấn viên chỉ được nhận tư vấn cho một phía là chồng hoặc vợ, không được nhận tư vấn cho cả hai vợ chồng này.

Ví dụ, cùng lúc tư vấn cho ngân hàng cho vay tiền và người vay tiền. Khi ký hợp đồng cho vay tiền, mục đích của ngân hàng là thu được vốn và lãi từ người vay ở mức cao nhất có thể, thời gian thu hồi vốn ngắn nhất; còn mục đích của người vay là vay được tiền và trả lãi suất ở mức thấp nhất, vay trong thời gian dài nhất, cá biệt có trường hợp người vay cũng muốn quít nợ ngân hàng nên yêu cầu luật sư tư vấn các biện pháp lợi dụng kẽ hở của pháp luật để trốn tránh nghĩa vụ trả tiền. Năm 2005, chị Lê Thị Thu H có vay của Ngân hàng Nông nghiệp huyện Phú Tân 30 triệu đồng. Để làm tin, chị H đã mượn bốn “giấy đỏ” đất nông nghiệp của cha và các cô, chú để thế chấp cho ngân hàng. Sau đó, vì nuôi cá thua lỗ, chị H mất khả năng trả nợ. Năm 2006, Ngân hàng Nông nghiệp huyện Phú Tân đã thưa chị H ra tòa để đòi nợ. Cho là chị H có dấu hiệu phạm tội hình sự, TAND đã chuyển hồ sơ vụ án sang cơ quan điều tra. Nóng lòng thu hồi nợ, ngân hàng quay sang kiện bốn người chủ “giấy đỏ” nêu trên. Năm 2008, khi mời hai bên đến hòa giải, TAND huyện Phú Tân phát hiện có hai khế ước vay tiền (một do ngân hàng giữ và một do người vay giữ) khác biệt nhau. Tờ khế ước của người vay thể hiện số tiền được duyệt vay là 80 triệu đồng. Tuy nhiên, bên cột ký nhận của người vay và của kế toán lại cho thấy chị H chỉ nhận có 30 triệu đồng. Ngược lại, khế ước của ngân hàng thể hiện chị H có ký nhận vay tiền hai đợt, đợt đầu 30 triệu đồng, đợt sau 50 triệu đồng. Ông Lê Thành Đứng (một trong bốn chủ “giấy đỏ”) cho hay lúc hòa giải, thẩm phán chỉ công nhận tờ khế ước của bên vay vì số tiền trả lãi khớp với số tiền vay là 30 triệu đồng. Kết thúc buổi hòa giải, ngân hàng đồng ý rút đơn khởi kiện. Sau đó, hai bên thống nhất là bốn chủ đất phải trả nợ thay cho người vay, trả cả vốn lẫn lãi và tiền phạt nộp lãi trễ hạn, tổng cộng hơn 50 triệu đồng. Tháng 12/2005, bốn chủ đất đã trả hết nợ theo thỏa thuận nhưng đến giờ ngân hàng vẫn không trả “giấy đỏ” cho họ. Úc lòng, những người chủ “giấy đỏ” quay lại khởi kiện ngân hàng để đòi lại “giấy đỏ”. Năm 2006, TAND huyện Phú Tân thụ lý vụ án nhưng phải đến hai năm sau mới đưa vụ án ra giải quyết. Nhưng rồi vào tháng 10/2007, TAND huyện Phú Tân lại ra

quyết định đình chỉ giải quyết vụ án với lý do “không thuộc thẩm quyền giải quyết của tòa án”. Theo Hướng dẫn số 193 ngày 27/3/2007 của TAND tối cao, những trường hợp đòi lại “giấy đỏ” thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chứ không phải của tòa án. Không đồng ý với sự từ chối này, ông Đứng và ba người chủ “giấy đỏ” đã khiếu nại đến TAND tỉnh. Nơi đây cũng dựa vào quy định trên của TAND tối cao để hướng dẫn các đương sự sang Ngân hàng Nông nghiệp tỉnh An Giang khiếu nại. Ngân hàng này hứa giải quyết nhưng đến nay vẫn chưa “động đậy” gì. Một cán bộ Ngân hàng Nông nghiệp tỉnh An Giang cho biết: Ngân hàng Nông nghiệp huyện Phú Tân đã làm đúng vì người vay còn nợ 50 triệu đồng. Theo nguyên tắc, nếu còn nợ thì ngân hàng không thể trả lại “giấy đỏ”. Ông Trần Văn Nông, Giám đốc Ngân hàng Nông nghiệp huyện Phú Tân, cũng cho rằng cơ quan của ông có đủ các giấy tờ chứng minh chị H đã vay 50 triệu đồng. “Vì sao trên khế ước của bên vay, bên vay chỉ ký nhận vay của ngân hàng có 30 triệu đồng?” - “Có lẽ nghĩ chị H là chỗ thân quen nên cán bộ ngân hàng đã cho vay thêm 50 triệu đồng khi chị H không mang theo khế ước. Đây là lỗi của cán bộ cho vay!”, ông Nông giải thích. Rõ ràng, bản chất của việc tranh chấp giữa đôi bên là số tiền cho vay trên thực tế. Phía ngân hàng khẳng định số tiền vay là 80 triệu đồng nhưng phía khách hàng lại khẳng định số tiền vay chỉ là 30 triệu đồng. Vì sao có con số chênh lệch 50 triệu đồng? Nếu chứng minh được chị H đã thật sự nhận 80 triệu đồng thì tại sao ngân hàng không khởi kiện ra tòa để đòi nợ mà lại nhì nhảnh “giam” giấy đỏ của bên bảo lãnh? Vụ việc cũng đã kéo dài mà biện pháp thu hồi nợ của Ngân hàng cũng chỉ là nhì nhảnh “giam” giấy đỏ. Để đảm bảo được quyền lợi, Ngân hàng Nông nghiệp huyện Phú Tân có thể chủ động nhờ tư vấn để giải quyết dứt điểm vụ việc. Nếu còn thời hiệu khởi kiện, ngân hàng có thể đưa vụ tranh chấp ra tòa để được chính thức xác định số tiền cho vay cũng như trách nhiệm trả nợ (nếu có) của những người liên quan. Trường hợp đã hết thời hiệu, ngân hàng cần sớm “gút” lại khoản nợ để có thể giao trả “giấy đỏ” cho bốn chủ đất sau khi đã thu hồi nợ xong. Hoặc người vay cũng có thể nhờ tư vấn viên tư vấn cách chống lại sự tùy tiện “giam giấy đỏ” của Ngân hàng.

Hộp:

Một số trường hợp xung đột về lợi ích thường xảy ra trong các tình huống sau đây:

- *Một khách hàng yêu cầu tiến hành tư vấn chống lại một khách hàng khác cũng là khách hàng của tư vấn viên.*
- *Cùng một lúc làm việc cho cả phía người bán và người mua trong một cuộc mua bán tài sản.*
- *Một khách hàng yêu cầu tư vấn về một tài liệu mà tư vấn viên đã soạn thảo cho một khách hàng khác.*
- *Tư vấn viên phải cùng một lúc tư vấn cho ngân hàng vay tiền và người vay tiền.*
- *Tư vấn viên làm việc cho khách hàng A trong khi tư vấn viên nắm được thông tin bí mật do khách hàng B cung cấp và thông tin này liên quan đến công việc mà khách hàng A giao cho tư vấn viên.*

Tuy nhiên, việc kiểm tra xem có xung đột lợi ích hay không phải được thực hiện trong dữ liệu của khách hàng tại thời điểm gặp khách hàng lần đầu và trước khi phỏng vấn khách hàng và sự xác nhận đã kiểm tra xung đột lợi ích phải được ghi lại trong văn bản. Khi việc kiểm tra xung đột lợi ích làm lộ tên khách hàng với tư cách một bên đối lập cũ hoặc tên của bên đối lập với tư cách khách hàng cũ, điều này sẽ được coi như xung đột lợi ích tiềm năng và những biện pháp sau cần được thực hiện: Hồ sơ liên quan khách hàng cũ hoặc bên đối lập phải được giám đốc văn phòng lấy lại để đưa ra quyết định cuối cùng về việc có xung đột lợi ích hay không; và thông thường, khi hồ sơ liên quan khách hàng cũ hoặc bên đối lập đã đóng hơn 10 năm, điều này không được coi là xung đột lợi ích.

4.2.3. Trách nhiệm giữ gìn bí mật đối với các thông tin của khách hàng

Thông tin về khách hàng hay thông tin của khách hàng hay nói chung là thông tin khách hàng là những tin tức, thông điệp khách hàng truyền đạt cho tư vấn viên trong quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa tư vấn viên và khách hàng hoặc do tư vấn viên biết được, thu thập được trong quá trình thụ lý, giải quyết vụ việc của khách hàng.

Thông tin về khách hàng là những thông tin như:

- Thông tin cá nhân của khách hàng.
- Bí mật đời tư của khách hàng.

- Tình hình tài chính, bí mật kinh doanh,... mà khách hàng đã nói, viết, trao đổi, truyền đạt, tiết lộ cho tư vấn viên biết hoặc do tư vấn viên thu thập được bằng các biện pháp hợp pháp trong quá trình giải quyết vụ việc.

Việc giữ bí mật thông tin về khách hàng của tư vấn viên là hoạt động xuất phát từ hoạt động nghề nghiệp tư vấn viên, xuất phát từ dịch vụ pháp lý tư vấn viên với khách hàng. Nguồn thông tin về khách hàng rất đa dạng, có thể do khách hàng cung cấp hoặc do tư vấn viên thu thập hoặc từ nguồn khác mà tư vấn viên biết được. Do đó, giữ bí mật thông tin về khách hàng trong hoạt động nghề nghiệp của tư vấn viên vừa là nghĩa vụ pháp lý, vừa là quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp, hay nói cách khác là vừa mang tính bắt buộc, vừa mang tính tự nguyện.

Giữ bí mật thông tin về khách hàng trong hoạt động nghề nghiệp là hoạt động mang tính tín nhiệm, tin cậy: khách hàng tín nhiệm mới có thể thành thật, thẳng thắn trình bày các thông tin của mình; ngược lại tư vấn viên giữ bí mật thông tin về khách hàng để tạo sự tin cậy.

Do đó, đối với mỗi tư vấn viên, cần nâng cao tinh thần trách nhiệm, giữ gìn phẩm chất, tuân thủ nghĩa vụ và quy tắc “giữ bí mật thông tin về khách hàng”. Đối với các thông tin của khách hàng, tư vấn viên cần bảo quản thận trọng, có các biện pháp bảo mật đối với thông tin khách hàng, thực hiện lưu trữ nghiêm túc. Để tránh rủi ro và loại trừ trách nhiệm cho mình, tốt nhất tư vấn viên nên có thỏa thuận cụ thể với khách hàng về việc giữ bí mật thông tin; trong trường hợp muốn tiết lộ thông tin nào đó, tư vấn viên cần phải xin phép khách hàng và phải được khách hàng đồng ý bằng văn bản.

4.2.4. Nguyên tắc trung thực, khách quan

Tư vấn viên phải độc lập, trung thực, tôn trọng sự thật khách quan, không vì lợi ích vật chất, tinh thần hoặc bất kỳ áp lực nào khác để làm trái pháp luật và đạo đức nghề nghiệp. Có nghĩa vụ bảo đảm chất lượng dịch vụ pháp lý cung cấp cho khách hàng, tận tâm với công việc, phát huy năng lực, sử dụng kiến thức chuyên môn, các kỹ năng nghề nghiệp cần thiết để bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích của khách hàng theo quy định của pháp luật, Quy tắc Đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp.

Là người thừa hành pháp luật, am tường các quy định của pháp luật, tư vấn viên phải là người tuân thủ pháp luật, không được trực tiếp hay gián tiếp làm bất cứ những việc gì gây ảnh hưởng bất lợi hoặc khả năng làm ảnh hưởng bất lợi đến tính độc lập, liêm chính và uy tín của Tư vấn viên. Tư vấn viên không được tư vấn hoặc giúp đỡ khách hàng thực hiện hành vi vi phạm pháp luật hoặc gian trá. Thông thường, tư vấn viên phải từ chối hoặc rút lui khỏi một vụ việc nếu khách hàng yêu cầu tư vấn viên làm một việc phạm pháp luật hoặc vi phạm quy tắc đạo đức nghề nghiệp. Để tạo vị thế của tư vấn viên với xã hội và niềm tin với khách hàng, Tư vấn viên phải có nghĩa vụ tôn trọng sự lựa chọn tư vấn viên của khách hàng. Tư vấn viên chỉ nhận những vụ việc theo khả năng của mình và thực hiện vụ việc theo phạm vi yêu cầu của khách hàng. Không được nhận việc nếu có xung đột hoặc có nguy cơ xung đột vì quyền lợi với khách hàng khác. Trong quan hệ với khách hàng, tư vấn viên không nên để áp lực tài chính ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa tư vấn viên và khách hàng của mình nên tách bạch hai vấn đề thì việc tư vấn viên cung cấp cho khách hàng những lời khuyên mới vô tư và trong sáng. Tư vấn viên không được thiết lập kiểu quan hệ mua bán với khách hàng mà phải tạo quan hệ để khách hàng thấy rằng, tư vấn viên là người nghiêm túc, đáng hoàng, không vì mục đích lợi nhuận để họ củng cố, tạo niềm tin và duy trì được mối quan hệ thường xuyên. Nguyên tắc này cũng đòi hỏi phải trung thực khi tự đánh giá về khả năng xử lý tình huống của khách hàng.

4.3. Các hình thức tư vấn pháp luật

4.3.1. Tư vấn trực tiếp bằng lời nói

Đây là hình thức tư vấn mà Tư vấn viên gặp gỡ trực tiếp khách hàng và đưa ra những ý kiến pháp lý của mình trên cơ sở yêu cầu của khách hàng và căn cứ vào quy định của pháp luật có liên quan.

Tại cuộc tiếp xúc, tư vấn viên đưa ra những lời tư vấn chỉ là ý kiến về các hướng, giải pháp và người lựa chọn quyết định là khách hàng, Tư vấn viên không có quyền quyết định (không có thẩm quyền giải quyết). Nội dung tư vấn có đã được xác định trước hoặc chưa. Chính vì vậy, tùy vào thực tế (địa điểm, quy mô, đối tượng, điều kiện cơ sở vật chất...) mà áp dụng các kỹ năng và công tác chuẩn bị có thể sẽ khác nhau ở mỗi hình thức tư vấn trực tiếp. Các hình thức cụ thể có thể là:

- Tư vấn trực tiếp cho một khách hàng có yêu cầu, tại một địa điểm xác định như bàn tư vấn, văn phòng tư vấn, nơi mà khách hàng yêu cầu. Tư vấn viên tiếp xúc và đưa ra những lời tư vấn cho khách hàng yêu cầu đó.

- Tư vấn trực tiếp cho nhóm nhỏ khách hàng, tại một địa điểm xác định như bàn tư vấn, văn phòng tư vấn, nơi mà khách hàng yêu cầu. Tư vấn viên có thể thực hiện tư vấn trực tiếp cho một nhóm khách hàng có chung yêu cầu mà họ cùng quan tâm và muốn được tư vấn.

- Tư vấn trực tiếp cho nhóm lớn khách hàng, tại một địa điểm xác định như khu vực dân cư, hội trường khu vực làm việc... (tư vấn cộng đồng). Tư vấn viên có thể thực hiện tư vấn trực tiếp cho cộng đồng có thể có những yêu cầu tư vấn mà họ cùng quan tâm và muốn được tư vấn nhưng cũng có thể họ có những yêu cầu tư vấn khác nhau. Trong những buổi tư vấn trực tiếp nói trên, nêu như nội dung của buổi đi tư vấn đã được xác định từ trước và những Tư vấn viên đã có sự chuẩn bị tương đối cho buổi đi tư vấn này thì có thể sẽ đáp ứng được ngay yêu cầu tư vấn cho khách hàng tại buổi tư vấn. Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp, để kết quả tư vấn tốt nhất, cần phải có thời gian nghiên cứu về yêu cầu của khách hàng và sẽ sắp xếp một buổi khác để trả lời tư vấn cho khách hàng hoặc chuyển sang hình thức tư vấn gián tiếp.

Ví dụ, Công ty do A làm đại diện chủ đầu tư để làm hợp đồng cho thuê Văn phòng. Vào thời điểm ngày 1/4/2015, A bàn giao mặt bằng thuê cho khách thuê, lúc đó Công ty có tên là Công ty A. (Các biên bản bàn giao đều đại diện là Công ty A). Đến ngày 1/5/2015 đổi tên thành Công ty B. Đến thời điểm 1/6/2015, A mới dự thảo xong Hợp đồng và chuẩn bị ký với khách thuê. Thời hạn Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày bàn giao mặt bằng (1/4/2015). Trong thời gian 2 tháng trên công ty chưa thu khoản phí nào từ khách hàng. Đương sự yêu cầu tư vấn viên tư vấn:

Khi ký hợp đồng này (sau 1/6/2015) với tên mới là Công ty B thì:

1. Về mặt pháp luật khi biên bản bàn giao đại diện là Công ty A, còn hợp đồng lại đại diện là Công ty B thì có ảnh hưởng hay vi phạm gì không?

2. Sau khi ký hợp đồng, Công ty của A sẽ tiến hành thu phí từ khách thuê, vậy các Hóa đơn, chứng từ thanh toán trước và sau thời điểm 1/6 sẽ được ghi tên là Công ty A hay Công ty B?

Để tư vấn tình huống trên, qua thực tiễn hoạt động tư vấn pháp luật cho thấy hình thức tư vấn bằng miệng là hình thức phổ biến. Với các vụ việc có tính chất đơn giản, các khách hàng Việt Nam thường gặp gỡ Tư vấn viên để tìm hiểu bản chất pháp lý của vụ việc, trên cơ sở đó giúp họ tìm giải pháp để bảo vệ quyền lợi hợp pháp một cách nhanh chóng, có hiệu quả. Tuy vậy, khi tư vấn trực tiếp bằng miệng cho khách hàng trong tình huống trên cần thiết phải tôn trọng một quy trình sau đây:

- Tư vấn viên phải lắng nghe khách hàng trình bày và ghi chép đầy đủ nội dung chính, ý chính, trên cơ sở đó đặt câu hỏi để làm rõ thêm.

- Yêu cầu khách hàng cung cấp các tài liệu liên quan đến việc cần tư vấn.

- Tra cứu tài liệu tham khảo. Việc dùng các quy định của pháp luật để làm cơ sở cho các kết luận của mình là điều bắt buộc.

- Định hướng cho khách hàng.

Qua đó, tư vấn viên có thể đưa ra được những nội dung tư vấn bằng miệng cho khách hàng như sau:

1. Cơ sở pháp lý:

- Nghị định số 43/2010/NĐ-CP của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp.

- Thông tư số 39/2014/TT-BTC của Bộ Tài chính: Hướng dẫn thi hành Nghị định số 51/2010/NĐ-CP ngày 14/5/2010 và Nghị định số 04/2014/NĐ-CP ngày 17/01/2014 của Chính phủ quy định về hóa đơn bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ.

2. Nội dung tư vấn:

Về yêu cầu tư vấn thứ nhất: khi biên bản bàn giao đại diện là Công ty A, còn hợp đồng lại đại diện là Công ty B thì có ảnh hưởng hay vi phạm gì không? Trong trường hợp này, việc có sự khác nhau giữa chủ thể của hai văn bản này là do công ty bạn tiến hành đổi tên doanh nghiệp. Về vấn đề này. Việc thay đổi tên của doanh nghiệp không làm thay đổi quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp.

Do đó, nếu Công ty của A chỉ thay đổi về tên thì các quyền và nghĩa vụ trước đó mà Công ty (lúc này còn là Công ty A) đã xác lập với khách hàng sẽ được Công ty B kế thừa và không gây ra các thay đổi về

quyền và nghĩa vụ giữa hai Công ty, việc biên bản bàn giao đại diện là Công ty A, còn hợp đồng lại đại diện là Công ty B là điều tất yếu và không ảnh hưởng gì đến những quyền và nghĩa vụ đã xác lập giữa Công ty và đối tác cũng như Công ty B hoàn toàn có quyền tiếp tục thỏa thuận và ký kết hợp đồng với khách hàng.

Về yêu cầu tư vấn thứ hai: Các hóa đơn, chứng từ thanh toán trước và sau thời điểm 1/6 sẽ được ghi tên là Công ty A hay Công ty B? Theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 16 Thông tư số 39/2014/TT-BTC của Bộ Tài chính: Hướng dẫn thi hành Nghị định số 51/2010/NĐ-CP ngày 14/5/2010 và Nghị định số 04/2014/NĐ-CP ngày 17/01/2014 của Chính phủ quy định về hóa đơn bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thì khi lập hóa đơn, việc ghi tên người bán như sau: “Tên, địa chỉ, mã số thuế của người bán”, “tên, địa chỉ, mã số thuế của người mua”: Ghi tên đầy đủ hoặc tên viết tắt theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, đăng ký thuế”.

Vì thế, tên của bên lập hóa đơn sẽ là tên trên giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp. Với trường hợp của công ty A, có các trường hợp sau:

- Với những hóa đơn được lập trước thời điểm công ty bạn đổi tên: vẫn ghi tên là công ty A theo giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.

- Với những hóa đơn được lập sau thời điểm công ty bạn đổi tên: sẽ ghi là công ty B, vì lúc này tên trên giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp của công ty A đã thay đổi thành công ty B. Do vậy, phải xem xét lại các hóa đơn và thời gian lập hóa đơn để điền tên công ty cho phù hợp.

Ví dụ, gia đình ông Z mua đất thuộc lô cuối cùng của ông X đã được 25 năm. Lúc đó, chỉ có bản hợp đồng viết tay giữa 2 bên gia đình. Đến năm 1999, gia đình ông Z mới được cấp sổ đỏ. Năm 2014, bà Y có mua 1 mảnh đất của ông X và mảnh đất đó kể bên gia đình ông Z. Tuy nhiên, năm 2015 bà Y đã xây dựng nhà ở ngay trên lối đi chung vào gia đình ông Z cũng như của bà Y. Ông Z xem sổ đỏ và thấy rằng trên cả giấy chứng nhận sổ đỏ của cả 2 bên gia đình đều thể hiện con đường đó là lối đi chung. Ông Z khiếu nại với gia đình ông X và được ông này cho biết, ngày xưa gia đình ông Z mua đất nhưng không có xác nhận lối đi đó, nên bây giờ ông ấy bán cho gia đình bà Y và bắt buộc gia đình ông Z phải đi ngõ sau qua lối đi khác. Tuy nhiên, lối đi ngõ sau là của bà P tự

cắt đất gia đình để cho các hộ gia đình đi nhờ, sau một thời gian thì nó trở thành lối đi chung, và ông Z muốn đi được lối đi đó, gia đình phải vòng ra phía sau nhà để đi, rất không phù hợp.

Ông Z đã nộp đơn lên xã, yêu cầu được giải quyết. Tuy nhiên, sự việc kéo dài 2 năm nay, ngoài việc kêu hai bên gia đình lên hòa giải, ông Z không nhận được cách giải quyết nào khác hơn. Vấn đề là ở gia đình bà Y và ông X liên tục chửi bới gia đình ông Z, cho rằng nhà ông Z cướp đất của họ. Sự việc đã báo cáo về xã, hòa giải không thành. Thế nhưng, chính quyền xã hết lần này đến lần khác kêu gọi lên hòa giải, nhưng chỉ có gia đình ông Z lên, gia đình bà Y luôn vắng mặt.

Khi tiến hành tư vấn trực tiếp bằng lời nói, Tư vấn viên cần hướng dẫn ông Z trình bày rõ vụ việc. Sau khi nghe ông Z trình bày nội dung vụ việc để khai thác thông tin, những tình tiết trong vụ việc. Đặc biệt là việc xâu chuỗi cũng như sắp xếp các thông tin theo trình tự lôgic. Qua giai đoạn này, có thể tìm hiểu và sàng lọc các thông tin liên quan đến vụ án một cách công bằng và khách quan, đồng thời loại bỏ các yếu tố chứa đựng sự đánh giá chủ quan của ông Z.

Hoạt động kế tiếp là hướng dẫn, đề nghị ông Z cung cấp các chứng cứ, hồ sơ, tài liệu về những vấn đề có liên quan đến vụ việc tranh chấp lối đi chung để tìm hiểu nghiên cứu. Cụ thể trong tình huống này là: Đơn khiếu nại (nếu có), Hợp đồng chuyển nhượng đất viết tay của ông X và ông Z, Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của ông Z, Biên bản hòa giải, Lời khai của bà P...

Cuối cùng là đề nghị ông Z đưa ra những yêu cầu của mình về vụ việc này cũng như mong muốn đạt được về quyền lợi của mình.

Trong giai đoạn này, điều mà nên tránh là đưa ngay ra giải pháp trả lời vì như vậy rất có thể sẽ làm sai lệch nội dung vụ việc theo chiều hướng khác.

Sau khi nghe khách hàng trình bày cụ thể nội dung vụ việc cũng như có được những thông tin cần thiết để phân tích, làm rõ các tình tiết về vụ việc tranh chấp của ông Z thì cần xác định các vấn đề sau:

- Xác định các vấn đề pháp lý phát sinh từ yêu cầu của ông Z:

- Tra cứu, lựa chọn các quy định của pháp luật trực tiếp điều chỉnh hoặc có liên quan đến vụ việc.

- Áp dụng các quy định của pháp luật để phân tích và giải quyết các vấn đề về tranh chấp lỗi đi của ông Z.

- Đưa ra hướng giải quyết cụ thể cho ông Z.

Khi phân tích nội dung vụ việc thì đòi hỏi cần có cái nhìn tổng quát, không những đặt mình vào vị trí của ông Z mà cần thiết đưa ra những khả năng về phía bà Y cũng như ông X. Qua đó, có thể dự liệu được kết quả xảy ra trong mỗi hướng giải quyết. Phân tích và đánh giá phương hướng giải quyết tốt nhất để có thể đảm bảo quyền lợi cho ông Z đồng thời cũng là phương án mang lại lợi ích cho ông X và bà Y.

4.3.2. Tư vấn bằng văn bản

Đây là hình thức tư vấn mà tư vấn viên không phải gặp gỡ trực tiếp khách hàng để đưa ra ý kiến pháp cho khách hàng liên quan đến yêu cầu của họ mà bằng những hình thức khác như: trả lời tư vấn qua văn bản, trả lời tư vấn qua điện thoại, tư vấn qua các phương tiện truyền thông. Hình thức tư vấn này không đòi hỏi những kỹ năng liên quan đến ứng xử, giao tiếp trực diện, phản ứng nhanh nhạy với tình huống,... như hình thức tư vấn trực tiếp. Thay vào đó, Tư vấn viên phải tập trung vào những kỹ năng để thể hiện tính chuyên nghiệp, hiệu quả và trách nhiệm với khách hàng (ngôn ngữ viết, kỹ năng nói, thuyết trình...).

Việc tư vấn bằng văn bản thông thường được tiến hành vì những lý do sau đây:

- Khách hàng ở xa, không trực tiếp đến gặp tư vấn viên để xin tư vấn bằng miệng.

- Khách hàng muốn khẳng định độ tin cậy của giải pháp thông qua việc đề ra các câu hỏi để tư vấn viên trả lời bằng văn bản.

- Kết quả tư vấn bằng văn bản có thể được khách hàng sử dụng để phục vụ cho những mục đích riêng của khách hàng.

Theo yêu cầu của khách hàng, việc tư vấn bằng văn bản có thể thực hiện theo hai hình thức sau đây:

- Khách hàng viết đơn, thư, chuyển fax,... cho tư vấn viên nêu rõ yêu cầu của mình dưới dạng các câu hỏi. Hình thức này dễ làm, có hiệu quả và đạt độ chính xác cao.

- Khách hàng trực tiếp đến gặp tư vấn viên, trực tiếp nêu yêu cầu của mình với tư vấn viên và đề nghị họ tư vấn bằng văn bản.

- Khác với việc tư vấn trực tiếp bằng miệng, việc tư vấn bằng văn bản tạo cơ hội cho tư vấn viên nghiên cứu hồ sơ một cách kỹ càng và chính xác hơn, trên cơ sở đó đưa ra được những giải pháp hữu hiệu cho khách hàng. Tuy vậy, việc tư vấn bằng văn bản yêu cầu tư vấn viên phải làm việc cẩn thận hơn, chu đáo hơn. Văn bản mà tư vấn viên đưa ra phải có độ chính xác cao, có căn cứ pháp lý và đúng pháp luật.

Khi thực hiện tư vấn bằng văn bản thông thường hai bên phải ký hợp đồng tư vấn pháp luật với nhau. Thực hiện dịch vụ pháp lý theo hợp đồng dịch vụ pháp lý và hợp đồng này phải được làm thành văn bản và có những nội dung chính sau đây:

- Tên, địa chỉ của khách hàng hoặc người đại diện của khách hàng, đại diện của tổ chức hành nghề tư vấn viên;

- Nội dung dịch vụ; thời hạn thực hiện hợp đồng;

- Quyền, nghĩa vụ của các bên;

- Phương thức tính và thù lao cụ thể; các khoản chi phí (nếu có);

- Trách nhiệm do vi phạm hợp đồng;

- Phương thức giải quyết tranh chấp.

- Trong trường hợp một bên yêu cầu thì hợp đồng phải được công chứng.

Tư vấn bằng văn bản yêu cầu tư vấn viên phải làm việc cẩn thận hơn, chu đáo và văn bản tư vấn đưa ra phải có độ chính xác, có cơ sở khoa học và đúng pháp luật. Cũng như việc tư vấn bằng miệng, việc tư vấn bằng văn bản yêu cầu phải quán triệt các bước sau đây:

- Nghiên cứu kỹ yêu cầu của khách hàng.

- Trao đổi với khách hàng về yêu cầu của họ để khẳng định trong một số trường hợp cần thiết.

- Tra cứu các tài liệu văn bản pháp luật có liên quan để phục vụ cho việc tư vấn.

- Soạn văn bản trả lời cho khách hàng.

Ngoài ra, để đảm bảo việc tư vấn bằng văn bản được chất lượng tốt nhất, tư vấn viên phải soạn văn bản đáp ứng được yêu cầu:

- Tính logic khi trình bày văn bản, trước khi bắt tay vào soạn thảo, người soạn cần hình dung trong đầu những nội dung chính nào cần viết như: mô tả tóm tắt sự việc và các tài liệu đã kiểm tra; xác định các vấn đề luật sư được yêu cầu tư vấn; phân tích sự việc, đưa ra giải pháp và lời khuyên và kết thúc (chào cuối thư).

- Tính súc tích yêu cầu phải diễn đạt sự việc bằng số lượng từ ít nhất chừng có thể. Điều đó có nghĩa là tránh diễn đạt dài dòng, không nhắc lại hai ba lần cùng một sự việc và đừng nói đến những điều không liên quan đến vấn đề mà khách hàng đặt ra.

- Tính chính xác khi soạn phải đảm bảo độ chính xác của ngôn từ, tránh sử dụng những từ có thể hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau. Mục đích của tiêu chí này là nhằm đảm bảo việc người đọc hiểu đúng ý của người soạn thảo.

- Ngôn ngữ thích hợp, lịch sự, thể hiện đạo đức nghề nghiệp. Cũng cần phải nói đến cách sử dụng thuật ngữ chuyên môn trong các văn bản do luật sư soạn thảo. Có rất nhiều tình huống, chẳng hạn như việc viết một ý kiến pháp lý, luật sư cần phải sử dụng các thuật ngữ chuyên môn để diễn đạt. Tuy nhiên, nếu thuật ngữ này quá chuyên biệt khiến khách hàng không thể hiểu được thì tốt hơn hết hãy dùng một từ phổ thông có nghĩa tương đương hoặc định nghĩa hay giải thích thuật ngữ đó. Nhìn chung, tùy thuộc vào đối tượng khách hàng (là một cá nhân thông thường hoặc là người cũng có đôi chút hiểu biết pháp luật), luật sư cần phải biết điều chỉnh văn phong cho phù hợp.

- Kỹ thuật trình bày văn bản được đánh máy cẩn thận, trình bày sáng sủa chắc chắn sẽ gây thiện cảm cho người đọc.

Hộp: Mẫu phương án tư vấn bằng văn bản

.....

Ngày tư vấn:/9/2017

I. DIỄN BIẾN VÀ YÊU CẦU CỦA TƯ VẤN

1. Diễn biến

-

-

Lưu ý:

Diễn biến sự việc được diễn giải theo trình tự sau: Thời gian, sự kiện, nội dung sự việc.

2. Yêu cầu của người tư vấn

Theo biên bản ngày/ email ngày..., anh/chị.... muốn được Trung tâm Tư vấn X tư vấn và giải đáp những vấn đề sau:

-

-

II. DANH MỤC CHỨNG CỨ

Các chứng cứ Công ty cung cấp cho bên tư vấn bao gồm:

STT	Thời gian	Tên chứng cứ

III. DANH MỤC CƠ SỞ PHÁP LÝ

STT	Thời gian	Cơ sở pháp lý

IV. Ý KIẾN TƯ VẤN

4.1. Trả lời câu hỏi thứ nhất của Công ty:

Căn cứ ...

Căn cứ....

Công đoàn có ý kiến trả lời là:.... Đúng/ sai. Vì: (Diễn giải câu trả lời)

4.2. Tương tự

4.3.3. Kết hợp tư vấn trực tiếp bằng lời nói với tư vấn bằng văn bản

Trong quá trình tư vấn, tư vấn viên có thể kết hợp tư vấn trực tiếp bằng lời nói với tư vấn bằng văn bản. Điều này tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể mà tư vấn viên quyết định. Bởi lẽ, nếu chỉ áp dụng hình thức tư vấn bằng lời nói không chỉ đòi hỏi người tư vấn phải am hiểu pháp luật mà còn phải có các kỹ năng giao tiếp với khách hàng, như các kỹ năng: tạo niềm tin cho khách hàng, đồng cảm, thuyết phục, tự chủ cảm xúc. Ngoài ra, người tư vấn cũng cần phải am hiểu xã hội, tâm lý khách hàng. Đối với hình thức tư vấn qua điện thoại, những vấn đề liên quan đến thủ tục, giấy tờ thì hình thức này không đạt được hiệu quả cao. Bởi, người tư vấn không thể giới thiệu, tư vấn, hướng dẫn khách hàng một cách tỉ mỉ, khoa học và chính xác. Ngoài ra, khách hàng sẽ mất khá nhiều thời gian để gặp gỡ, tiếp xúc với người tư vấn. Phí tư vấn cũng khá cao, chưa kể chi phí cho việc đi lại... Do đó, việc kết hợp thêm hình thức bằng văn bản sẽ có tác dụng tư vấn bằng văn bản yêu cầu người tư vấn phải làm việc cẩn thận hơn, chu đáo và văn bản tư vấn đưa ra phải có độ chính xác, có cơ sở khoa học và đúng pháp luật. Khách hàng có thể nắm bắt rõ ràng hơn, đầy đủ hơn những tư vấn của người tư vấn, trong trường hợp, vụ, việc cần tư vấn quá phức tạp, mà khách hàng không thể nắm bắt hết được khi người tư vấn tư vấn bằng lời nói. Khách hàng có thể khẳng định độ tin cậy của giải pháp mà người tư vấn đưa ra. Qua đó, khách hàng có thể sử dụng kết quả tư vấn vào những mục đích khác của mình.

4.4. Một số kỹ năng cơ bản về tư vấn pháp luật

4.4.1. Kỹ năng tiếp xúc khách hàng và nhận yêu cầu tư vấn

Khi tiến hành tiếp xúc khách hàng, tư vấn viên có thể sử dụng các phương thức làm việc với khách hàng như trao đổi qua điện thoại, tiếp khách ở văn phòng, trao đổi qua email, tài liệu, văn bản,... được áp dụng bởi các kỹ năng khác nhau;

Trong bất kỳ hình thức tiếp xúc khách hàng nào thì cũng cần đến phương pháp xác định các thông tin cơ bản mà Tư vấn viên cần khai thác ở khách hàng trong lần tiếp xúc đầu tiên và những lần tiếp xúc sau đó. Bước này đòi hỏi có nghệ thuật giao tiếp và tạo niềm tin cho khách hàng,

hiểu được diễn biến tâm lý và tâm trạng bức xúc,... của khách hàng để có những ứng xử phù hợp.

Tư vấn viên chú ý đến đặt các câu hỏi khai thác thông tin làm rõ vấn đề pháp lý cần phải giải quyết (cách sử dụng các câu hỏi đóng và câu hỏi mở để khai thác thông tin và xác định lại các thông tin) sau:

- Đây là những thông tin mà khách hàng có thể cung cấp? Đó là thông tin miệng hay thông tin viết?

- Có những yếu tố nào mà khách hàng không thể cung cấp nhưng có thể ảnh hưởng đến kết quả tư vấn hay ảnh hưởng đến giải pháp?

- Tư vấn viên có thể thu thập được những thông tin miệng hay thông tin viết còn thiếu đó ở đâu? Ai có thể cung cấp?

- Để đảm bảo rằng luật sư đã hoàn toàn hiểu bối cảnh của câu chuyện mà khách hàng đem lại, cần phải kiểm tra xem các câu trả lời của khách hàng và những thông tin, tài liệu mà khách hàng cung cấp thực sự đã giải đáp được hết các câu hỏi sau chưa: Ai? Cái gì? Khi nào? Ở đâu? Như thế nào? Tại sao? Tuy nhiên, trong thực tiễn đối với từng loại khách có những đặc điểm khác nhau. Do mỗi đối tượng nhất định, cần có được những am hiểu nhất định để thuyết phục khách hàng tin tưởng, lựa chọn mình:

- Đối với khách hàng Việt Nam thường có những đặc điểm:

- + Thường thì khách hàng Việt Nam tìm tới Tư vấn viên khi họ đã phát sinh tranh chấp.

- + Trình độ hiểu biết pháp luật của người Việt Nam còn hạn chế.

- + Họ lại chuộng hình thức, như các công ty thường mời những Tư vấn viên giỏi tư vấn cho mình trong hoạt động sản xuất kinh doanh, tham gia đàm phán, ký kết các hợp đồng của công ty.

- + Họ thường có tâm lý ăn thua trong kiện cáo và thường tìm mọi cách để phần thắng thuộc về mình.

- + Họ mang nặng suy nghĩ chủ quan luôn cho là mình đúng. Hay nếu biết rằng mình rơi vào trường hợp sai, có đầy đủ cơ sở để chứng minh mình sai nhưng vẫn cố tình bao biện để bảo vệ cái sai của mình.

Do đó, kỹ năng tiếp xúc khách hàng và nhận yêu cầu tư vấn với những khách hàng này, tư vấn viên phải hết sức chú ý nghe khách hàng

nói, tinh táo phân tích để nắm được bản chất của vấn đề, khéo léo gợi mở đặt câu hỏi, nói chuyện để lấy được nhiều thông tin chính xác nhất.

Trong trường hợp khách hàng luôn cho mình đúng, Tư vấn viên cần phải kiên nhẫn thuyết phục khách hàng, hướng dẫn họ trình bày vấn đề một cách trung thực, phải thuyết phục họ hiểu Tư vấn viên chính là bạn họ, người có thể bảo vệ tối đa lợi ích cho họ. Tư vấn viên chỉ có thể tư vấn đúng đắn cho khách hàng khi biết được đầy đủ, chính xác những gì đã diễn ra. Có như vậy khách hàng mới cởi mở cung cấp thông tin cho chúng ta được.

Trong trường hợp khách hàng biết rằng mình rơi vào trường hợp sai, có đầy đủ cơ sở để chứng minh mình sai nhưng vẫn cố tình bao biện để bảo vệ cái sai của mình. Thông thường, khách hàng sẽ muốn Tư vấn viên tư vấn biến cái sai của mình thành đúng để hưởng lợi, cũng có thể họ muốn Tư vấn viên cung cấp cho họ những điều cần thiết để khai thác được lợi ích từ cái sai đó hoặc nhờ Tư vấn viên tư vấn giúp họ khắc phục cái sai, nhằm giảm bớt tổn thất, bồi thường mà họ phải gánh chịu. Đối với trường hợp này, khi tư vấn cho họ, Tư vấn viên tư vấn phải thực hiện đúng đạo đức nghề nghiệp của mình, không được giúp khách hàng thực hiện những hành vi trái pháp luật. Tư vấn viên chỉ có thể giúp họ giải tỏa tâm lý, giúp họ thấy được rằng pháp luật chỉ bảo vệ những quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của mọi người. Đồng thời, Tư vấn viên tư vấn cũng có thể giúp khách hàng của mình tận dụng những quy định của pháp luật để giảm bớt trách nhiệm cho họ chứ tuyệt đối không được vì đồng tiền mà làm sai pháp luật. Khi cần thiết, luật sư có quyền vận dụng sự cho phép của luật để từ chối khách hàng, không cả nể mà dẫn tới vi phạm như: cung cấp dịch vụ pháp lý cho khách hàng có quyền lợi đối lập nhau trong cùng vụ án; cố ý cung cấp tài liệu, vật chứng giả, sai sự thật; xúi giục người bị tạm giữ, bị can, bị cáo, đương sự khai sai sự thật hoặc xúi giục khách hàng khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện trái pháp luật; tiết lộ thông tin về vụ, việc, về khách hàng mà mình biết được trong khi thi hành nghề, trừ trường hợp được khách hàng đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác; sách nhiễu, lừa dối khách hàng.

- Đối với khách hàng nước ngoài thường có những đặc điểm:

+ Họ thường là những người hiểu biết pháp luật, có trình độ chuyên môn cao, có năng lực quản lý và đầu óc tổ chức. Vì vậy, các yêu cầu của khách hàng nước ngoài thường rõ ràng, rành mạch.

+ Họ luôn mong muốn được tư vấn thực hiện đúng pháp luật, tránh những điều trái với pháp luật.

+ Khách hàng nước ngoài cũng rất coi trọng hình thức và uy tín nghề nghiệp, Tư vấn viên tư vấn cần phải thể hiện mình là người có uy tín, có thâm niên trong nghề thông qua các hành vi giao tiếp trực tiếp hoặc thư tín.

Khi làm việc với khách hàng quốc tế, Tư vấn viên cần thể hiện mình là người am hiểu tường tận, sâu rộng pháp luật Việt Nam và là người bảo vệ quyền lợi cho khách hàng phù hợp với pháp luật Việt Nam. Khách hàng nước ngoài sẽ không hài lòng, nếu Tư vấn viên làm việc thông qua kinh nghiệm cá nhân hoặc lợi dụng mối quen biết để đi cửa sau. Đồng thời, luật sư tư vấn cần phải thể hiện mình là người chuyên nghiệp, có uy tín, có thâm niên trong nghề thông qua các hành vi giao tiếp trực tiếp hoặc thư tín.

Nhằm tránh việc ra một kết luận sai lầm, khi đọc hồ sơ của khách hàng, luật sư nên:

- Sắp xếp các tài liệu theo trật tự thời gian để tiện theo dõi mạch chuyện.
- Đọc kỹ tài liệu, ghi chép lại nội dung chính vụ việc.
- Giữ thái độ khách quan.
- Đừng nhìn ngay vào chi tiết, đừng tìm ngay giải pháp mà nhìn vào tổng thể để tìm ra các điểm cốt lõi của vụ việc xoay quanh 3 vấn đề: Quan hệ - Tư cách - Đối tượng, sau đó mới chú ý các mốc thời gian, địa điểm, con số, sự kiện.

Khi bắt tay vào công việc, luật sư cần chú ý một số điểm sau:

- Nếu lĩnh vực khách hàng cần mình tư vấn không thuộc phạm vi mình đang làm (ví dụ: Đang làm về tranh tụng trong dân sự nhưng khách hàng lại cần tư vấn về hình sự), có thể nhờ tới một Tư vấn viên khác chuyên sâu hơn về lĩnh vực đó. Ngoài ra, nếu yêu cầu của khách hàng phức tạp, cần có thời gian nghiên cứu thêm thì Tư vấn viên cần khéo léo hẹn gặp khách hàng vào một buổi khác gần nhất.

- Nếu cần hỏi ý kiến hay xin tư vấn của chuyên gia thì hãy nói và giải thích điều đó cho khách hàng của mình được biết để họ có sự chuẩn bị những chi phí phải trả bởi chi phí để thuê chuyên gia là rất cao.

- Kiểm tra những văn bản pháp luật cần tham khảo có liên quan đến việc tư vấn.

- Lập cho mình một việc một hồ sơ riêng biệt. Một hồ sơ phải có một cuốn nhật ký để ghi chép về diễn biến của vụ việc. Có thể sử dụng các sơ đồ sau khi tóm tắt hồ sơ: Sơ đồ nội vụ các quan hệ pháp luật phát sinh; sơ đồ phả hệ trong các vụ việc về thừa kế; sơ đồ hiện trường; sơ đồ theo trật tự thời gian; bảng tóm tắt sự kiện theo dòng thời gian và dòng sự kiện.

- Trường hợp mà quá trình tư vấn yêu cầu phải tiến hành ở các địa phương khác nhau, tư vấn viên cần lập một kế hoạch làm việc ở từng nơi sao cho hiệu quả nhất, cũng cần thông báo kế hoạch làm việc đó cho khách hàng biết để họ chuẩn bị.

- Tư vấn viên phải chứng tỏ mình là người hiểu biết pháp luật, giải đáp thắc mắc của khách hàng cụ thể, chi tiết chứ không nên chỉ biết và trả lời những điều mà luật sư muốn.

Khi tiếp xúc với khách hàng, Tư vấn viên cần phải xác định rõ được mục đích mình cần đạt được trong buổi trao đổi đó là những gì để từ đó dự tính trước được cho mình cách làm việc hiệu quả nhất. Có nhiều cách để lấy thông tin từ khách hàng, trước khi có một buổi gặp trực tiếp để làm việc với khách hàng, Tư vấn viên cần hướng dẫn khách hàng chuẩn bị các tài liệu cần thiết liên quan đến công việc để khách hàng có thể chuẩn bị trước những tài liệu này, tránh mất thời gian cho cả Tư vấn viên và khách hàng.

4.4.2. Xác định vấn đề pháp lý và luật áp dụng

Qua việc tiếp xúc khác hành và nghiên cứu hồ sơ vụ việc đó. Tư vấn viên phải:

- Xác định yêu cầu cụ thể của khách hàng.

- Xác định khả năng cung cấp dịch vụ của tư vấn viên (phạm vi công việc).

- Căn cứ xác định phí dịch vụ.

- Xác định định bản chất của vụ việc (vấn đề chuyên môn luật - quan hệ pháp luật cơ bản): Khách quan, sự thật; xác định từ khóa - định hướng tìm kiếm văn bản pháp luật; định hướng nội dung tư vấn.

Xác định vấn đề pháp lý xong, Tư vấn viên tìm luật, áp dụng luật:

- Xác định phương pháp áp dụng văn bản pháp luật, cách đọc và tìm kiếm văn bản pháp luật liên quan đến vụ việc tư vấn.
- Phân tích thực tiễn áp dụng luật, xử lý các tình huống có sự mâu thuẫn, chông chéo giữa các văn bản pháp luật.
- Cung cấp nguồn khai thác văn bản pháp luật miễn phí.

Ví dụ, tranh chấp hợp đồng tín dụng giữa các đương sự: Ngân hàng Thương mại cổ phần T và bị đơn Bà Nguyễn Thị Thanh Th - Chủ Doanh nghiệp tư nhân H. Theo đó, ngày 23/7/2012, Ngân hàng thương mại cổ phần T (sau đây gọi tắt là Ngân hàng) có ký Hợp đồng tín dụng ngắn hạn hạn mức số 7976/2012 và khế ước nhận nợ đối với bà Nguyễn Thị Thanh Th - Chủ doanh nghiệp tư nhân H (bị đơn), nội dung chính như sau: Ngân hàng cho bị đơn vay số tiền 700.000.000 đồng để bổ sung vốn lưu động phục vụ kinh doanh. Thời hạn vay 4 tháng, kể từ ngày 23/7/2012 đến ngày 23/11/2012. Lãi suất kỳ đầu tiên là 13%/năm, áp dụng lãi suất thả nổi, thay đổi 1 lần/tháng, được xác định trong từng khế ước nhận nợ cụ thể theo chế độ lãi suất của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Ngày 23/7/2012, bị đơn đã ký khế ước nhận nợ 700.000.000 đồng.

Tài sản thế chấp cho Hợp đồng tín dụng nêu trên là:

- Nhà và quyền sử dụng 76,9 m² đất, tại thửa đất số 13, tờ bản đồ số 11, địa chỉ thửa đất: đường Ph, phố Qu, phường B, thành phố N, tỉnh Ninh Bình theo Hợp đồng thế chấp số 8510/2012/HĐBL ngày 23/7/2012 giữa Ngân hàng với ông Đoàn Hồng H và bà Lê Thị Th.

- Quyền sử dụng 100 m² đất, tại thửa đất số C36, tờ bản đồ Quy hoạch; địa chỉ thửa đất: Khu dân cư phía nam đường Vành Đai, phường Nh, thành phố N, tỉnh Ninh Bình theo Hợp đồng thế chấp số 8513/2012/HĐBL ngày 23/7/2012 giữa Ngân hàng với ông Nguyễn Văn Ch và bà Vũ Thị D.

Trong quá trình thực hiện hợp đồng, bị đơn vi phạm nghĩa vụ trả nợ, Ngân hàng đã đôn đốc rất nhiều lần nhưng bị đơn vẫn không trả nợ.

Ngày 04/11/2014, Ngân hàng đề nghị Tòa án nhân dân thành phố Ninh Bình buộc bị đơn phải trả cho Ngân hàng tổng số tiền gốc và lãi

tạm tính đến ngày 03/11/2014 theo Hợp đồng tín dụng số 7976/2012 ngày 23/7/2012 và khế ước nhận nợ là 960.251.656 đồng, trong đó nợ gốc: 700.000.000 đồng, nợ lãi quá hạn: 1.156.188 đồng, nợ lãi phạt quá hạn: 259.095.468 đồng. Đề nghị Tòa án tiếp tục tính lãi khoản nợ đến ngày xét xử sơ thẩm và tiến hành xử lý tài sản đảm bảo của bên thứ ba bảo lãnh để đảm bảo cho việc thi hành án. Đề nghị Tòa án hủy một phần Hợp đồng thế chấp số 8510/2012/HĐBL ngày 23/7/2012 về tài sản bảo đảm, tại Điều 1 của Hợp đồng đó là: Quyền sở hữu hợp pháp tài sản trên đất gồm: một ngôi nhà mái bằng 03 tầng khép kín được xây dựng theo kết cấu khung bê tông tường gạch bao quanh, xây dựng năm 2002.

Tại đơn đề nghị ngày 16/5/2017, Ngân hàng trình bày: Sau khi xem xét lại tài sản thế chấp Ngân hàng phát hiện thấy: tại thửa số 13, tờ bản đồ số 11, diện tích 76,9 m² đất, địa chỉ thửa đất: đường Ph, phố Qu, phường B, thành phố N, tỉnh Ninh Bình không có tài sản trên đất như các bên đã thỏa thuận tại Hợp đồng thế chấp số 8510/2012/HĐBL ngày 23/7/2012 giữa Ngân hàng với ông Đoàn Hồng H và bà Lê Thị Th (cụ thể là không có một ngôi nhà mái bằng 03 tầng khép kín được xây dựng theo kết cấu khung bê tông tường gạch bao quanh, xây dựng năm 2002). Do trên đất không có nhà nên Ngân hàng không yêu cầu Tòa án giải quyết phần tài sản trên đất trong Hợp đồng thế chấp số 8510/2012/HĐBL ngày 23/7/2012 giữa Ngân hàng với ông Đoàn Hồng H và bà Lê Thị Th và trong Hợp đồng tín dụng số 7976/2012 ngày 23/7/2012 về tài sản thế chấp bất động sản là nhà của bên thứ ba bảo lãnh. Vì vậy, Ngân hàng xin rút một phần nội dung yêu cầu khởi kiện, cụ thể là rút một phần tài sản thế chấp của ông Đoàn Hồng H và bà Lê Thị Th thể hiện trong Hợp đồng thế chấp số 8510/2012/HĐBL ngày 23/7/2012 giữa Ngân hàng với ông Đoàn Hồng H và bà Lê Thị Th đối với phần: Một ngôi nhà mái bằng 03 tầng khép kín được xây dựng theo kết cấu khung bê tông tường gạch bao quanh, xây dựng năm 2002. Đồng thời, Ngân hàng xin rút một phần trong đơn khởi kiện về việc: “Đề nghị Tòa án hủy một phần Hợp đồng thế chấp số 8510/2012/HĐBL ngày 23/7/2012 đối với tài sản bảo đảm tại Điều 1 của Hợp đồng về: Quyền sở hữu hợp pháp tài sản trên đất gồm: một ngôi nhà mái bằng 03 tầng khép kín được xây dựng theo kết cấu khung bê tông tường gạch bao quanh, xây dựng năm 2002”. Những vấn

đề còn lại trong đơn khởi kiện, Ngân hàng đề nghị Tòa án nhân dân thành phố Ninh Bình giải quyết, gồm: Đề nghị Tòa án buộc bị đơn phải trả cho Ngân hàng tổng số tiền gốc và lãi tạm tính đến ngày 16/5/2017 là 1.311.560.120 đồng. Đề nghị Tòa án tiếp tục tính lãi của khoản nợ đến ngày xét xử sơ thẩm. Trường hợp bị đơn không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ cho Ngân hàng thì Ngân hàng được quyền yêu cầu cơ quan Thi hành án có thẩm quyền xử lý các tài sản thế chấp bảo đảm cho khoản vay của bị đơn để thu hồi nợ.

Qua vụ việc trên, nếu nguyên đơn yêu cầu tư vấn viên tư vấn về quan hệ pháp luật tranh chấp trên cần xác định vấn đề pháp lý và luật áp dụng:

- *Về yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn đối với số tiền gốc, lãi:*

Ngày 23/7/2012, Ngân hàng và bị đơn có ký Hợp đồng tín dụng ngắn hạn hạn mức số 7976/2012 và khế ước nhận nợ số 7976/2012/KU với một số nội dung thỏa thuận chính là: Ngân hàng cho bị đơn vay số tiền 700.000.000 đồng để bổ sung vốn lưu động phục vụ kinh doanh thực phẩm bánh kẹo, đồ uống... Thời hạn vay 4 tháng, kể từ ngày 23/7/2012 đến ngày 23/11/2012. Lãi suất kỳ đầu tiên là 13%/năm, áp dụng lãi suất thả nổi, thay đổi 1 tháng/1 lần theo chế độ lãi suất của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Đến nay, bị đơn chưa trả nợ gốc và lãi theo thỏa thuận trong hợp đồng.

Do đó, Tư vấn viên cần kiểm tra chứng cứ xác định nội dung, thẩm quyền giao kết hợp đồng có hợp pháp không, việc ký kết Hợp đồng tín dụng giữa các bên đảm bảo đúng quy định của pháp luật. Căn cứ vào Hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ và quá trình thực hiện hợp đồng, bị đơn đã nhận đủ số tiền 700.000.000 đồng hay không.

- *Về lãi suất:* Tính đến ngày 27/9/2017, Ngân hàng đề nghị Tòa án buộc bị đơn trả nợ lãi cho Ngân hàng là 662.832.166 đồng (trong đó: nợ lãi trong hạn là 1.156.188 đồng, lãi phạt quá hạn là 661.675.978 đồng).

Tư vấn viên kiểm tra hồ sơ vụ việc, xem việc tính lãi trong hạn và lãi quá hạn mà Ngân hàng yêu cầu Tòa án giải quyết đối với khoản vay của bị đơn có đúng theo thỏa thuận của hai bên trong Hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ và theo khoản 2 Điều 91 Luật các tổ chức Tín dụng. Nếu đúng, thì đề xuất áp dụng luật như thế nào, yêu cầu phía bị đơn chấp

nhận tổng số tiền lãi trong hạn và tiền lãi phạt quá hạn mà Ngân hàng yêu cầu bị đơn phải trả. Căn cứ nội dung thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng giữa Ngân hàng với bị đơn thì bị đơn đã vi phạm nghĩa vụ thanh toán về trả tiền nợ gốc và lãi.

- Đối với các tài sản bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho khoản vay của bị đơn.

Tư vấn viên kiểm tra hồ sơ vụ việc, Hợp đồng thế chấp tài sản của bên thứ ba giữa Ngân hàng với ông Đoàn Hồng H và bà Lê Thị Th và Hợp đồng thế chấp tài sản của bên thứ ba giữa Ngân hàng với ông Nguyễn Văn Ch và bà Vũ Thị D đều được công chứng và đăng ký giao dịch đảm bảo. Do đó, các tài sản bảo đảm do nguyên đơn đề nghị Tòa án giải quyết đều thể hiện rõ ý chí của vợ chồng ông H, bà Th; vợ chồng ông Ch, bà D đồng ý dùng tài sản của mình để bảo lãnh, bảo đảm nghĩa vụ thanh toán của bị đơn đối với Ngân hàng. Trường hợp bị đơn không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ đối với Ngân hàng thì Ngân hàng được quyền yêu cầu Cơ quan Thi hành án có thẩm quyền xử lý toàn bộ các tài sản thế chấp theo yêu cầu của nguyên đơn đề nghị Tòa án giải quyết bảo đảm cho khoản vay của bị đơn để thu hồi nợ.

Qua ví dụ trên, Tư vấn viên cần xác định vấn đề pháp lý, tìm ra những vấn đề mấu chốt cần giải quyết. Trong giai đoạn tìm hiểu yêu cầu của khách hàng, chúng ta đã ít nhiều nắm bắt được sự việc và đã có những nhận định, đánh giá sơ bộ về hướng giải quyết của hồ sơ. Tuy nhiên, việc đọc kỹ lại toàn bộ hồ sơ là điều cần thiết. Quá trình tìm ra vấn đề pháp lý phải đặt một chuỗi các câu hỏi pháp lý có tính liên kết với nhau, câu hỏi pháp lý này sẽ làm nảy sinh câu hỏi pháp lý kế tiếp.

Khi xác định vấn đề pháp lý, nên xuất phát từ câu hỏi mà khách hàng muốn giải đáp. Vấn đề pháp lý của hồ sơ thường là câu hỏi pháp lý mà câu trả lời sẽ giúp giải đáp được nguyện vọng của khách hàng.

Đặc biệt, vấn đề tiếp theo là xác định Luật áp dụng khi tiến hành tư vấn. Việc xác định vấn đề pháp lý chính là việc tìm ra các câu hỏi pháp lý của hồ sơ. Quy định của luật pháp là nơi tìm ra câu trả lời cho các câu hỏi pháp lý đó. Vì vậy, công việc tiếp theo của tư vấn viên là tra cứu các văn bản pháp luật có liên quan đến tình huống của khách hàng. Khi tra

cứu văn bản pháp luật, Tư vấn viên phải bám vào việc ra lời tư vấn pháp luật chính xác, việc tra cứu tài liệu pháp luật trong quá trình hòa giải là yêu cầu bắt buộc, bởi vì: để khẳng định với các bên tranh chấp đang thực hiện giải quyết theo pháp luật, trên cơ sở pháp luật chứ không phải theo cảm tính chủ quan. Việc tra cứu tài liệu pháp luật có liên quan đến vụ việc sẽ giúp hòa giải viên khẳng định những lời tư vấn của mình là đúng pháp luật vì trong thực tiễn, không phải bao giờ Tư vấn viên cũng có thể nhớ chính xác tất cả các quy định thuộc các lĩnh vực pháp luật khác nhau.

Nguyên tắc xác định Luật áp dụng khi tiến hành tư vấn:

+ Bảo đảm tính hiệu lực: Văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật được áp dụng trong giải quyết vụ việc phải đang có hiệu lực thi hành tại thời điểm xảy ra vụ việc (tại thời điểm nảy sinh vụ việc, văn bản pháp luật nào đang điều chỉnh và quy phạm pháp luật nào có hiệu lực áp dụng).

+ Bảo đảm tính chính xác: Các văn bản, điều luật tư vấn viên tra cứu để áp dụng trong giải quyết tình huống phải được trích dẫn chính xác, bảo đảm hiểu đúng quy định pháp luật.

+ Bảo đảm tính đầy đủ, toàn diện: Các quy định của pháp luật liên quan đến giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp; việc xác định Luật áp dụng các điều luật liên quan sẽ như một chiếc chìa khóa để xử lý tốt các chứng cứ, giải quyết hết được các mối quan hệ pháp luật trong vụ việc, làm căn cứ để đưa ra giải pháp tối ưu trong giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên. Bên cạnh những điều luật quy định trực tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc, còn phải tìm kiếm các điều luật khác có liên quan đó là những điều luật không trực tiếp điều chỉnh quan hệ của các bên trong vụ việc nhưng phải tìm hiểu điều luật này để hiểu rõ, đầy đủ, toàn diện hơn về các điều luật điều chỉnh trực tiếp nội dung vụ việc.

Trên cơ sở nội dung vụ việc, tư vấn viên liệt kê các điều luật liên quan đến nội dung vụ việc, sắp xếp theo thứ tự ưu tiên:

(i) Các điều luật quy định trực tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc.

(ii) Các điều luật khác có liên quan.

Việc áp dụng văn bản quy phạm pháp luật trong giải quyết vụ việc phải tuân thủ nguyên tắc theo quy định tại Điều 156 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015. Cụ thể như sau:

+ Văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng từ thời điểm bắt đầu có hiệu lực.

Văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng đối với hành vi xảy ra tại thời điểm mà văn bản đó đang có hiệu lực. Trong trường hợp quy định của văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực trở về trước thì áp dụng theo quy định đó.

+ Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật có quy định khác nhau về cùng một vấn đề thì áp dụng văn bản có hiệu lực pháp lý cao hơn.

Giá trị pháp lý của chúng cao thấp khác nhau do vị trí của cơ quan nhà nước trong bộ máy Nhà nước quy định (văn bản của cơ quan quyền lực nhà nước có giá trị pháp lý cao hơn văn bản của cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp, ví dụ: Văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân cấp tỉnh ban hành có giá trị pháp lý cao hơn văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên có giá trị pháp lý cao hơn văn bản của cơ quan cấp dưới, ví dụ: văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành có giá trị pháp lý cao hơn văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành...).

+ Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật do cùng một cơ quan ban hành có quy định khác nhau về cùng một vấn đề thì áp dụng quy định của văn bản quy phạm pháp luật ban hành sau.

+ Trong trường hợp văn bản quy phạm pháp luật mới không quy định trách nhiệm pháp lý hoặc quy định trách nhiệm pháp lý nhẹ hơn đối với hành vi xảy ra trước ngày văn bản có hiệu lực thì áp dụng văn bản mới.

- Xác định các quy tắc đạo đức xã hội, phong tục, tập quán, luật tục, hương ước, quy ước. Khi áp dụng phong tục, tập quán, luật tục, hương ước, quy ước để hòa giải mâu thuẫn, tranh chấp, hòa giải viên cần lưu ý đó phải là những phong tục, tập quán tốt đẹp; không trái nguyên tắc của pháp luật và phù hợp với đạo đức xã hội.

Ví dụ: Khi tư vấn tranh chấp về xác định cha, mẹ, hòa giải viên cần tìm hiểu quy định của pháp luật về vấn đề này. Điều 63 Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014 quy định:

“1. Con sinh ra trong thời kỳ hôn nhân hoặc do người vợ có thai trong thời kỳ đó là con chung của vợ chồng.

Con sinh ra trước ngày đăng ký kết hôn và được cha mẹ thừa nhận cũng là con chung của vợ chồng.

2. Trong trường hợp cha, mẹ không thừa nhận con thì phải có chứng cứ và phải được Tòa án xác định.

Việc xác định cha, mẹ cho con được sinh ra theo phương pháp khoa học do Chính phủ quy định”.

Để làm rõ điều này, cần tìm hiểu quy định của pháp luật giải thích thế nào là thời kỳ hôn nhân và tìm hiểu quy định của Chính phủ hướng dẫn việc xác định cha, mẹ cho con được sinh theo phương pháp khoa học.

4.4.3. Trả lời yêu cầu của khách hàng

Trả lời tư vấn, theo đó, tư vấn viên có thể áp dụng trả lời tư vấn trực tiếp và trả lời tư vấn gián tiếp bằng văn bản. Việc trả lời tư vấn theo yêu cầu của khách hàng cần lưu ý cơ bản khi sử dụng ngôn ngữ tư vấn.

Việc trả lời yêu cầu của khách hàng phải đáp ứng được yêu cầu:

Mô tả giải pháp	Hậu quả	Điểm mạnh và khả năng thành công	Điểm yếu và rủi ro
Mô tả giải pháp và cách thức thực hiện	Có đạt được kết quả như khách hàng mong muốn không?	Đánh giá trên cả hai phương diện pháp lý và thực tiễn	Đánh giá trên cả hai phương diện pháp lý và thực tiễn.

Để minh họa cho bước trả lời tư vấn, chúng ta có thể xem xét tiếp ví dụ đã được đưa ở trên liên quan đến vụ việc tư vấn về hình sự liên quan đến tội Cướp giật tài sản. *Ví dụ:* Khoảng 08h00 ngày 07/11/2016, H điều khiển xe máy nhãn hiệu Yamaha Nouvo BKS 89K-8649 từ nhà đến khu vực đường Nguyễn Văn Cừ, quận Long Biên, Hà Nội để gặp Tuấn “con” hiện chưa xác định được nhân thân lai lịch rồi cả 2 rủ nhau đi cướp

giật tài sản. H tháo BKS cất vào cốp xe máy rồi điều khiển xe chở Tuấn đi lang thang trên các tuyến phố thuộc địa bàn thành phố Hà Nội tìm người đi đường sơ hở thì cướp giật tài sản. Khoảng 11h30' cùng ngày, khi đi đến đoạn đầu phố Hàng Gai tiếp giáp với ngã 5 Hàng Đào thuộc phường Hàng Gai, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội thì cả 2 quan sát thấy chị Park Bora, sinh năm 1988, quốc tịch Hàn Quốc đang đi bộ trên vỉa hè đầu phố Hàng Gai, trên tay đang cầm 01 chiếc điện thoại di động nhãn hiệu Samsung Galaxy S7 Edge. H điều khiển xe máy áp sát chị Park Bora để Tuấn ngồi sau dùng tay giật được chiếc điện thoại Samsung Galaxy S7 của chị Park Bora rồi H phóng xe bỏ chạy đến gần cầu Vĩnh Tuy thấy không có ai đuổi theo nên đã dừng xe cho Tuấn tự đi về. H lấy BKS ra lắp vào xe rồi cầm chiếc điện thoại vừa cướp giật được mang đến cửa hàng điện thoại Mạnh Chiến ở chợ Như Quỳnh thị trấn Như Quỳnh, huyện Văn Lâm, tỉnh Hưng Yên bán cho anh Phạm Mạnh Chiến sinh năm 1980 trú tại thị trấn Như Quỳnh, huyện Văn Lâm, tỉnh Hưng Yên là chủ cửa hàng được 4.500.000đ. Sau khi bán được chiếc điện thoại trên H quay lại khu vực quận Long Biên gặp và chia cho Tuấn 2.200.000đ.

Ngày 08/11/2016, Công an quận Hoàn Kiếm, Hà Nội phát hiện Nguyễn Duy H cùng Trần Văn Hùng, sinh năm 1991 trú tại xã Hưng Đạo, huyện Tiên Lữ tỉnh Hưng Yên điều khiển xe máy nhãn hiệu Yamaha Nouvo BKS 99B1-02991 có biểu hiện nghi vấn đã kiểm tra hành chính đưa về trụ sở Công an quận Hoàn Kiếm, Hà Nội. H khai nhận hành vi phạm tội như đã nêu trên.

Ngoài ra, H còn khai nhận trước một tuần H đi một mình và cướp giật được 01 chiếc điện thoại Samsung Galaxy S6 Edge của một thanh niên trên phố Lò Sũ, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội. Đồng thời giao nộp chiếc điện thoại di động nhãn hiệu Samsung Galaxy S6 Edge. Cơ quan Cảnh sát điều tra đã thu giữ: 01 xe máy Yamaha Nouvo BKS 99B1-02991 của Trần Văn H; 01 xe máy Yamaha Nouvo BKS-8649 của Nguyễn Duy H, đồng thời thu giữ 01 điện thoại Samsung Galaxy S7 Edge do anh Phạm Mạnh Chiến tự nguyện nộp cho Cơ quan điều tra.

Ngày 07/11/2016, chị Park Bora có đơn trình báo bị cướp giật chiếc điện thoại Samsung Galaxy S7 Edge. Tại bản kết luận định giá số

267/ĐGTS ngày 26/11/2016 của Hội đồng định giá tài sản trong TTHS quận Hoàn Kiếm xác định: Chiếc điện thoại Samsung Galaxy S7 Edge trị giá 10.250.000đ. Ngày 29/11/2016, Cơ quan điều tra đã ra Quyết định xử lý vật chứng trao trả chiếc điện thoại trên cho chị Park Bora. Chị Park Bora không yêu cầu bồi thường gì.

Tại biên bản định giá tài sản số 126 ngày 12/04/2016, của Hội đồng định giá tài sản trong tổ tụng hình sự quận Hoàn Kiếm, Hà Nội xác định: chiếc điện thoại Samsung Galaxy S6 edge trị giá 5.700.000đ.

Ngày 04/05/2017, Cơ quan Cảnh sát điều tra - Công an thành phố Hà Nội đã ra quyết định tách rút tài liệu liên quan đến vụ cướp giật chiếc điện thoại Samsung Galaxy S6 Edge trên phố Lò Sũ, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội. Vì hiện nay chưa xác định được bị hại nên chưa đủ cơ sở truy cứu trách nhiệm hình sự đối với H. Cơ quan điều tra tiếp tục xác minh khi nào đủ căn cứ thì xử lý sau.

Đối với đối tượng tên Tuấn hiện chưa xác định được nhân thân nên Cơ quan điều tra ra quyết định tách tài liệu để điều tra xử lý sau.

Đối với Trần Văn H, Cơ quan điều tra chưa có tài liệu về việc Hùng liên quan đến vụ án nên Cơ quan điều tra không đề cập xử lý. Ngày 04/5/2017 Cơ quan điều tra ra quyết định xử lý vật chứng trao trả 01 chiếc xe máy Yamaha Nouvo BKS 99B1-02991 cho Trần Văn Hùng.

Đối với Phạm Mạnh Ch là người mua điện thoại của H. Nhưng khi mua Chiến không biết đó là tài sản do H phạm tội mà có nên hành vi của Chiến không phạm tội. Cơ quan điều tra không đề cập xử lý.

Bản cáo trạng số 194/CT-VKS-P2 ngày 28/6/2017 Viện kiểm sát nhân dân thành phố Hà Nội truy tố bị cáo Nguyễn Duy H về tội “Cướp giật tài sản” theo điểm c, d khoản 2 Điều 136 Bộ luật Hình sự.

Sau các bước tư vấn ở trên, chúng ta đã có kết luận sơ bộ như thế này:

- *Thứ nhất, về tội phạm:* Lời khai của bị cáo tại phù hợp lời khai của người bị hại, vật chứng, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan. Có cơ sở xác định bị cáo Nguyễn Duy H có hành vi cướp giật tài sản trị giá 10.250.000 đồng. Hành vi của H đã xâm phạm quyền sở hữu tài sản của người khác, có đủ căn cứ xác định H đã phạm tội “Cướp giật tài sản”. H

sử dụng xe máy làm phương tiện khi phạm tội là thủ đoạn nguy hiểm. H có 02 tiền án chưa được xóa nên thuộc trường hợp tái phạm nguy hiểm. Như vậy tội danh và hình phạt quy định tại điểm c, d khoản 2 Điều 136 Bộ luật Hình sự.

- *Thứ hai, các tình tiết trách nhiệm hình sự và hình phạt:* H phạm tội cùng tính chất với tội phạm mà H đã bị xét xử. Bị cáo có tình tiết giảm nhẹ thành khẩn khai báo. Từ tính chất mức độ hành vi, với bị cáo phải áp dụng hình phạt tù.

- *Thứ ba, xử lý vật chứng, tài sản, dân sự và án phí:* Cơ quan điều tra đã thu giữ 01 xe máy Yamaha Nouvo mà bị cáo đã sử dụng là của ông Nguyễn Duy HHH (Bố của bị cáo) mua của người khác nhưng chưa sang tên chủ sở hữu. Ông Huệ không biết bị cáo dùng chiếc xe máy làm phương tiện phạm tội, chiếc xe máy không có trong dữ liệu xe máy vật chứng của Công an nên trả lại cho ông Nguyễn Duy HHH.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Anh (Chị) hãy phân tích các đặc điểm của tư vấn pháp luật.

Câu 2. Anh (Chị) hãy cho biết các nguyên tắc cơ bản của tư vấn pháp luật.

Câu 3. Anh (Chị) hãy cho biết các hình thức tư vấn pháp luật.

Câu 4. Anh (Chị) hãy trình bày một số kỹ năng cơ bản về tư vấn pháp luật.

Câu 5. Anh (Chị) hãy tư vấn pháp luật trong một trường hợp cụ thể.

Chương 5

LẮNG NGHE CHỦ ĐỘNG

5.1. Khái quát về lắng nghe chủ động

Về kiến thức:

- Truyền tải cho sinh viên phương pháp lấy khách hàng làm trung tâm.
- Lợi ích của việc lắng nghe tích cực và hạn chế của lắng nghe không tích cực.

- Nội dung chính cần lắng nghe khi là người giải quyết, người tư vấn pháp luật như thẩm phán, luật sư, kiểm sát viên...

- Qua lắng nghe đáp ứng yêu cầu, mong muốn của người hỏi, người trình bày.

Về kỹ năng:

- Kỹ năng nghe chủ động để hiểu, vận dụng giải quyết vấn đề.
- Kỹ năng đặt câu hỏi.
- Kỹ năng tư duy phản biện.

Về thái độ: Tôn trọng người trình bày.

Tài liệu chuẩn bị:

- Bài giảng: Bài giảng được phát cho sinh viên đọc trước để sinh viên hiểu nội dung và vận dụng vào việc lắng nghe, chủ động trong giải quyết vấn đề.

- Các tình huống để đóng vai thực tế: Giáo viên chuẩn bị trước ít nhất ba tình huống pháp luật thuộc các lĩnh vực khác nhau cho đa dạng.

- Phân công làm 3 nhóm (theo số lượng sinh viên) để bố trí nhóm phù hợp.

- Chuẩn bị một bản án hay quyết định của Tòa án.

- Một số thuật ngữ thống nhất cho bài học:

+ “Người lắng nghe”: Người lắng nghe có thể là người hành nghề luật, người có thẩm quyền giải quyết vấn đề...

+ “Người trình bày” được hiểu là khách hàng, đương sự hoặc những người có nhu cầu cần giải quyết, tư vấn khác.

5.2. Phương thức lắng nghe chủ động

5.2.1. Đóng vai lắng nghe

Chia thành hai nhóm:

- Tình huống 1: Nhóm 1 trong vai người trình bày kể một tình huống pháp luật, nhóm 2 với tư cách là người lắng nghe không chú ý lắng nghe mà làm công việc riêng của mình. Qua đó, thể hiện thái độ của nhóm 1 như thế nào?

- Tình huống 2: Đại diện nhóm 2 đóng vai người lắng nghe (Luật sư), đại diện nhóm 1 đóng vai khách hàng. Khi khách hàng đến văn phòng Luật sư hỏi và trình bày thì Luật sư nghe điện thoại, nhắn tin,... và hoàn toàn không chú ý vào lời trình bày của khách hàng.

Phản ứng của khách hàng như thế nào?

5.2.2. Các quan điểm của nhóm

Quan điểm của nhóm 1: Đưa ra lợi ích của lắng nghe tích cực (thảo luận và trình bày bằng giấy hoặc viết lên bảng).

Quan điểm của nhóm 2: Những cách để vượt qua khó khăn khi họ không lắng nghe tích cực (thảo luận và trình bày bằng giấy hoặc viết lên bảng).

Lợi ích của lắng nghe tích cực:

- *Một là*, nâng cao uy tín của người lắng nghe, tổ chức. Người lắng nghe nhận thấy lời trình bày của mình được lắng nghe một cách chăm chú nên hiểu rằng người lắng nghe và tổ chức rất quan tâm đến lời trình bày của mình và có khả năng giải quyết vấn đề.

- *Hai là*, lắng nghe kiên nhẫn lời của người trình bày để có cơ hội trao đổi chi tiết. Người trình bày có thể họ không biết theo trình tự nên trình bày lan man, dài dòng, thậm chí không trọng tâm. Nếu người lắng nghe nóng vội cắt ngang có thể dẫn tới việc họ lúng túng không diễn đạt được nữa. Do đó, người lắng nghe “kiên nhẫn” và tìm cơ hội thích hợp nhắc nhở người trình bày đi vào trọng tâm của vấn đề hoặc yêu cầu họ trình bày thẳng vấn đề nào đó mà người lắng nghe cần thông tin.

- *Ba là*, lắng nghe nắm bắt thông tin để tư vấn, để tranh tụng, để giải quyết. Khi lắng nghe sự việc, người lắng nghe ghi chép các thông tin cần thiết rồi nhóm các thông tin lại trong nhóm các vấn đề. Trên cơ sở đó, có các phản hồi lại thông tin kịp thời, chính xác.

- *Bốn là*, lắng nghe để hỏi lại người trình bày những điểm chưa rõ. Thông qua lắng nghe mới có thể biết được người trình bày nêu những vấn đề gì, dữ kiện đã đầy đủ để tư vấn, tranh tụng hay giải quyết chưa. Trên cơ sở đó, đặt lại các câu hỏi cho người trình bày để làm rõ vấn đề.

Trường hợp người trình bày cảm thấy người lắng nghe không tập trung thì phải tìm cách vượt qua sự lắng nghe không tích cực đó. Biểu hiện của lắng nghe không tích cực như người lắng nghe điện thoại, nhắn tin liên tục; người lắng nghe nhìn ra ngoài lơ đãng, người lắng nghe “nhấp nhồm” cho công việc khác, người lắng nghe không thiện chí, không hợp tác; sức khỏe hay tâm lý không tốt; giả vờ bận rộn để làm tăng uy tín,... nên đã lắng nghe không tích cực... Tùy theo từng trường hợp, người trình bày sử dụng những cách để vượt qua khó khăn khi không lắng nghe tích cực:

+ *Hẹn dịp khác*: Sự lắng nghe không tập trung của người lắng nghe thì tốt nhất hẹn dịp khác. Các cách để hẹn dịp khác như: Nếu (Anh) bận/cảm thấy không khỏe thì hẹn (Anh) dịp khác...

Cách này có những hạn chế: Làm mất thời gian của người trình bày, người trình bày phải bố trí thời điểm khác thích hợp, có những việc cần phải giải quyết ngay không trì hoãn được... Do vậy, thông thường nếu có quyền lựa chọn thì người trình bày tìm một đối tác khác lắng nghe tích cực hơn.

+ *Nhìn lại khả năng trình bày của mình*: Cũng có thể người lắng nghe không tích cực do khả năng trình bày của người trình bày quá tồi nên không thể thu nhận được thông tin gì qua lời trình bày đó. Một số trường hợp người lắng nghe đã hiểu ngay vấn đề muốn trình bày nhưng vẫn để họ nói trong một thời gian nhất định nhưng người trình bày nghĩ họ không hiểu nên cố diễn đạt... Những trường hợp này người trình bày xem lại khả năng trình bày của mình.

Một số cách giúp trình bày lưu loát, trọng tâm: Gạch đầu dòng các vấn đề cần trình bày và trình bày theo thứ tự, tự luyện tập kỹ năng nói, nắm chắc vấn đề muốn trình bày, diễn đạt bằng ngôn từ dễ hiểu...

Nói đến lợi ích của người nghe (vật chất, tinh thần):

- Hỏi lại người nghe có ý kiến gì không?
- Hỏi lại người nghe có công việc cần giải quyết không?

5.2.3. *Thực hành lắng nghe tích cực*

Nhóm 3: Trình bày một tình huống thực tế khách hàng trình bày với luật sư (luật sư lắng nghe rất tích cực). *Luật sư vừa lắng nghe và vừa hỏi lại khách hàng 5 - 7 câu hỏi và tư vấn cho khách hàng:*

- Chú ý lắng nghe.
- Thỉnh thoảng hỏi lại khách hàng.
- Ghi chép lại nội dung.

Sau khi trình bày xong tình huống:

- Yêu cầu nhóm 1: Trong vở diễn qua lắng nghe, hãy cho biết câu hỏi nào mà luật sư hỏi là quan trọng nhất và gắn với quan hệ cần giải quyết, vì sao?

- Yêu cầu nhóm 2: Trong vở diễn, qua lắng nghe thì nội dung nào là quan trọng nhất gắn với quan hệ cần giải quyết?

Ví dụ: *Một khách hàng đến trình bày về việc bị chồng ngược đãi, đánh đập. Vợ chồng có hai đứa con một đứa hai tuổi, một đứa mười tuổi. Nguyên vọng muốn ly hôn và nuôi 2 con.*

Người tư vấn lắng nghe phải liên hệ ngay đến nội dung:

- Quan hệ ly hôn: Cứ ly hôn theo Luật Hôn nhân và Gia đình đã đủ hay chưa (mâu thuẫn trầm trọng, đời sống chung không thể kéo dài...) như: mâu thuẫn lâu chưa, có thường xuyên đánh đập không, có ai chứng kiến không, gia đình hay tổ dân phố đã hòa giải chưa?

- Nuôi con: Con dưới 3 tuổi giao cho người mẹ, đứa con từ 9 tuổi trở lên thì hỏi ý kiến của con và căn cứ vào khả năng nuôi con như: Chỉ có chỗ ở hay không, nghề nghiệp của anh có thường xuyên đi xa hay làm đêm không để xác định khả năng được nuôi con.

Lưu ý: Phần này giáo viên đưa ra tình huống phải chuẩn bị kỹ luật để giải thích, nếu không sinh viên hỏi ngược lại giáo viên hoặc giải thích sai.

Nhóm 3: Phản hồi các nội dung nhóm 1 đưa ra là đúng hay chưa đúng.

5.2.4. Gợi ý phương pháp tư duy

Gợi ý: Thông thường, trong tư vấn Luật sư/người tư vấn pháp luật thường đặt những câu hỏi gì? Vì sao?

5.2.5. Thử nghiệm

Chuẩn bị một bản án hay quyết định (yêu cầu một người lên đọc một phần hoặc toàn bộ) sau đó yêu cầu 4 người lên viết vào giấy hay lên bảng ghi lại những nội dung quan trọng nhất sau khi lắng nghe.

Hoặc mời 4 người viết lại những nội dung cơ bản của bài học hôm nay sau khi họ đã lắng nghe tích cực.

5.2.6. Đánh giá thực hành

Giảng viên tóm lại nội dung cơ bản cần nắm và vận dụng trong công việc và đánh giá mức độ:

- Cách 1: Chia theo tỷ lệ phần trăm trên bảng theo cột: 50%, 70%, 90% và 100% mời 10 người lên đứng vào các cột mà họ cho rằng họ hiểu và nhận thức được.

- Cách 2: Chia thành 4 cột về nội dung bài giảng và yêu cầu những vấn đề mà sinh viên nhận thức được sau bài giảng (có ích; phương pháp để tiếp tục suy nghĩ; khó khăn; vô nghĩa) cho cả lớp phát biểu ý kiến và 2 người lên bảng ghi lại.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Lấy một tình huống về lắng nghe tích cực và phân tích lợi ích của lắng nghe tích cực trong tư vấn pháp luật.

Câu 2. Lấy một tình huống về lắng nghe không tích cực và phân tích về hạn chế của lắng nghe không tích cực trong tư vấn pháp luật.

Câu 3. Cách thức thể hiện lắng nghe tích cực của tư vấn viên/ luật sư/ kiểm sát viên/ thẩm phán thể hiện như thế nào?

Câu 4. Tại phiên tòa hình sự, với tư cách là luật sư bào chữa, khi đọc bản luận về bào chữa thì thấy kiểm sát viên và Hội đồng xét xử không chú ý lắng nghe bạn trình bày. Lúc đó, bạn, với tư cách là luật sư thì phải làm gì? Làm như thế nào?

Câu 5: Tại một văn phòng tư vấn pháp luật, chị H đến trình bày và nhờ tư vấn về việc Giám đốc Công ty M đã sa thải chị nhưng chị H cho rằng không có lý do chính đáng. Với tư cách là tư vấn viên:

- Thể hiện như thế nào và lắng nghe tích cực?
- Đặt 5 câu hỏi để hỏi lại chị H về các tình tiết có ý nghĩa pháp lý để tư vấn.
- Khi nghe tư vấn viên phải liên hệ đến những vấn đề pháp lý nào để có thể tư vấn cho chị H (quan hệ pháp luật phát sinh, luật điều chỉnh, mức độ phù hợp pháp luật, thân quyền...).

Chương 6

CÁC BƯỚC PHÒNG VẤN MỘT KHÁCH HÀNG

6.1. Khái quát về phỏng vấn khách hàng

- Kiến thức: Giúp sinh viên tiếp cận các bước phỏng vấn khách hàng một cách hiệu quả nhất. Lợi ích của việc phỏng vấn tiếp cận khách hàng qua 4 bước.

- Kỹ năng: Nắm bắt tâm lý khách hàng, tương tác tích cực giữa tư vấn viên và khách hàng.

- Thái độ: Tôn trọng khách hàng khi tham gia tư vấn.

Đối với hoạt động tư vấn luật, các bước phỏng vấn khách hàng đóng vai trò quan trọng trong quá trình tiếp cận, trao đổi và thu thập thông tin nhằm cung cấp thông tin cho khách hàng khi họ cần sự trợ giúp pháp lý. Chính hoạt động thực hành pháp lý này tạo niềm tin về công bằng xã hội đối với các đối tượng yếu thế trong xã hội. Đặc biệt, các cộng đồng yếu thế khi được tiếp cận các dịch vụ tư vấn pháp luật miễn phí sẽ tạo niềm tin cho họ vào cuộc sống, giúp xã hội ổn định và phát triển bền vững.

Thực tiễn quá trình tư vấn pháp luật, các bước phỏng vấn sẽ tạo cho sinh viên những giá trị về kiến thức, kỹ năng và giá trị. Về kiến thức, người học sẽ nhận thức được nguyên tắc và vai trò quan trọng của giao tiếp và phỏng vấn để xây dựng được mối quan hệ tốt giữa khách hàng và tư vấn viên. Về kỹ năng, người học sẽ tiếp cận được kỹ năng đặt câu hỏi và sử dụng ngôn ngữ hiệu quả trong giao tiếp và phỏng vấn. Về giá trị, người học sẽ cảm nhận được suy nghĩ và nhu cầu của khách hàng, cảm thông với khách hàng về vấn đề của họ, từ đó góp phần thúc đẩy và phát triển mối quan hệ giữa khách hàng với tư vấn viên trong quá trình hoạt động tư vấn pháp luật.

6.2. Mục đích của phỏng vấn khách hàng

Hoạt động thực hành luật luôn là một yếu tố quan trọng trong các cơ sở đào tạo luật ở thế giới và Việt Nam. Vì vậy, chúng ta cần xác định

được mục tiêu, tính chất cũng như tầm quan trọng của việc tiếp cận khách hàng để quá trình tư vấn pháp luật được thành công. Trước khi đạt được những mục tiêu cốt lõi của tư vấn pháp luật, tạo niềm tin cho khách hàng, tư vấn viên cần trang bị nhiều kỹ năng về cả lý luận và kỹ năng mềm (kết hợp giữa kỹ năng nói, kỹ năng tranh luận, kỹ năng nắm bắt tâm lý và xử lý tình huống). Khi thực hiện một buổi phỏng vấn là cơ hội để tư vấn viên (luật sư hoặc sinh viên luật) trao đổi thông tin, từ đó đưa ra những hướng tư vấn tốt nhất theo đúng luật định.

Thực tế, khi khách hàng tìm đến các văn phòng thực hành luật, đồng nghĩa rằng văn phòng thực hành luật của chúng ta đã tạo được niềm tin, uy tín với khách hàng. Chúng ta cần nhìn nhận rằng, mức độ chính xác của thông tin (giữa khách hàng và tư vấn viên) sẽ hỗ trợ cả quá trình phỏng vấn. Vì vậy, các bước phỏng vấn khách hàng cần được thực hiện một cách hệ thống và đúng theo quy trình, tiêu chí của văn phòng. Quá trình tư vấn viên khi tiếp xúc khách hàng phải đặt mình vào nhiều vai trò, có thể là vai trò của người tư vấn tâm lý, vai trò của người tư vấn pháp lý và một số trường hợp có thể vai trò “người bạn” để tạo niềm tin cho khách hàng “thô lộ” hết những vướng mắc mà họ đang đối diện. Nếu tư vấn viên chưa thực sự tạo niềm tin cho khách hàng thì có thể trong quá trình cung cấp thông tin vụ việc chúng ta sẽ gặp phải khó khăn. Thậm chí, không thể giải quyết được do tâm lý khách hàng tự ti, rụt rè. Điều này dẫn đến những thông tin không khách hàng chia sẻ không chính xác. Một số trường hợp khách hàng còn từ chối cung cấp thông tin khi tư vấn viên thực hiện không hiệu quả (có thể xâm phạm đời tư, thiếu thiện chí hoặc thể hiện lợi ích cá nhân).

Mục tiêu tổng thể của bất cứ cuộc phỏng vấn khách hàng nào cũng phải đảm bảo được hài hòa lợi ích và nhu cầu của tư vấn viên và khách hàng. Trong quan hệ với khách hàng, đặc biệt là những khách hàng thuộc vào đối tượng yếu thế như người nghèo, người lao động, trẻ em mồ côi, khuyết tật hoặc người nhiễm các căn bệnh xã hội thì khi tiếp cận những người này đòi hỏi tư vấn viên phải nắm được tâm lý của khách hàng sẽ tiếp cận thuận tiện. Khi đối diện với khách hàng, trong trường hợp phỏng vấn, tư vấn viên phải tạo được niềm tin cho khách hàng. Để làm được

vấn đề này, chúng ta cần có một “quy chuẩn” về tác phong nghề nghiệp từ cử chỉ, lời nói, trang phục và lời chào. Mỗi quan hệ này cần được nhìn nhận là mỗi quan hệ được tạo dựng trên tinh thần là sự tôn trọng khách hàng. Tư vấn viên nắm vững được “bí quyết” này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho cuộc trao đổi cũng như chia sẻ thông tin một cách đầy đủ và thẳng thắn, nhờ đó sẽ có kết quả chính xác và công bằng nhất.

6.3. Các bước phỏng vấn khách hàng

Hiện nay, phỏng vấn được đề cập nhiều trong các lĩnh vực đời sống và các ngành nghề khác nhau. Tuy nhiên, hoạt động thực hành luật thì tư vấn pháp lý có tính chất đặc thù riêng. Để một cuộc phỏng vấn khách hàng thành công, ngay cả những chuyên gia về tư vấn pháp luật hay những tư vấn viên các trung tâm pháp lý đều phải tuân thủ một số bước cốt lõi trong quá trình tiếp nhận và trao đổi thông tin với khách hàng. Khi có thông tin về vụ việc, sau thời gian bàn bạc, trao đổi và lấy ý kiến các thành viên văn phòng (hoặc trung tâm) sẽ đưa ra kết luận tư vấn cho khách hàng trên tinh thần thượng tôn pháp luật. Nếu chúng ta nắm vững, vận dụng tốt các bước phỏng vấn khách hàng sẽ tạo cho khách hàng và tư vấn viên khai thác tốt các yếu tố quan trọng khi tiếp nhận và cung cấp thông tin về một vụ việc cụ thể mà đương sự gặp phải. Với những nền tảng ấy, chúng ta tiếp cận khách hàng đúng quy trình, đúng nội dung đã tạo lập một mối quan hệ mang tính cởi mở, thân thiện.

Tuy nhiên, theo đánh giá chung (trong trường hợp phỏng vấn về vụ việc pháp lý), nội dung thông tin trong cuộc phỏng vấn khách hàng cần được các bên tạo lập một cách thận trọng. Việc đưa ra những kết luận tư vấn ngay khi khách hàng cung cấp thông tin là một điều tối kỵ trong tư vấn pháp luật. Dưới góc độ khác nhau, một số trường hợp tư vấn cũng gặp phải những rắc rối do thông tin đưa ra chưa được kiểm chứng, nên khi chúng ta trả lời theo kiểu đối đáp, vô hình chung sẽ tạo những bất lợi khi khai thác thông tin từ khách hàng. Một số khách hàng “khó tính” sẽ liên tưởng đến quy trình làm việc của văn phòng chưa khoa học. Vì vậy, để tiếp nhận đầy đủ thông tin từ khách hàng, tư vấn viên cần chủ động hẹn gặp khách hàng trong một thời gian cụ thể để khách hàng có thời gian và sắp xếp liên hệ với văn phòng nhận kết quả tư vấn.

Có nhiều cách để tiếp cận khách hàng trong phỏng vấn, tuy nhiên dưới góc độ thực hành luật, để cuộc phỏng vấn khách hàng có hiệu quả phải xây dựng một quy trình hiệu quả trên nền tảng các bước sau: 1. Giới thiệu; 2. Khách hàng thuật lại lịch sử vụ việc; 3. Đặt câu hỏi; 4. Tổng nhất ý kiến và kết thúc phỏng vấn.

6.3.1. Giới thiệu

Đây là giai đoạn khởi đầu khi khách hàng đến liên hệ văn phòng tư vấn. Tiêu chí của văn phòng thực hành luật là tạo niềm tin cho khách hàng. Chúng ta tiếp xúc khách hàng với vai trò hỗ trợ pháp lý, điều hòa các xung đột, vướng mắc về các vấn đề pháp lý liên quan đến bản thân hoặc một trong các bên có liên quan đến khách hàng. Vì thế, việc “giữ chân” khách hàng được hay không đòi hỏi tư vấn viên nắm chắc về bước nêu trên. Giới thiệu trong phỏng vấn cần được xây dựng bằng không khí thân thiện, cởi mở giữa tư vấn viên và khách hàng. Chúng ta cần để khách hàng hiểu những thông tin mà khách hàng chia sẻ trong cuộc phỏng vấn hoàn toàn được giữ bí mật. Giai đoạn này tư vấn viên tìm hiểu thông tin khách hàng như hỏi tên, địa chỉ, số điện thoại. Sau đó, nêu các quy định của văn phòng thực hành luật, trao đổi với khách hàng đồng ý với quy định trên không? Đưa ra lịch hẹn trả lời (có thể gặp trực tiếp, qua email, qua điện thoại...).

Bên cạnh việc cuộc phỏng vấn phải được thực hiện một cách chuyên nghiệp, nó còn bắt buộc phải theo các quy tắc xã hội. Chào đón khách hàng bằng cách giới thiệu tên của bạn và chắc chắn họ sẽ được tiếp nhận thông tin của tư vấn viên như tên, nghề nghiệp và vai trò của bạn tại văn phòng tư vấn luật. Địa điểm và không gian tiến hành phỏng vấn cũng đóng vai trò không kém để cuộc phỏng vấn khách hàng thành công, chúng ta nên tạo dựng nó ở một nơi có lợi cho cuộc đàm thoại. Vì vậy, tư vấn viên cần tạo góc tư vấn phù hợp với số lượng người, theo dạng đối tiếp thân tình. Để xua tan cảm giác lo lắng của khách hàng, chúng ta nên tiếp cận khách hàng theo những câu hỏi bên lề để “phá băng”, sau đó bắt đầu cuộc phỏng vấn chính thức theo lịch trình quy định của văn phòng hoặc trung tâm. Văn phòng thực hành luật tạo điều kiện cho khách hàng biết được nội dung buổi làm việc của tư vấn viên với khách hàng để khách hàng

chủ động được những vấn đề trọng tâm, ưu tiên giải quyết những thông tin căn bản của vụ việc.

6.3.2. Khách hàng thuật lại lịch sử vụ việc

Tiếp cận một khách hàng khi họ đến văn phòng thực hành luật là một công việc phức tạp đòi hỏi tư vấn viên phải được bồi dưỡng và đào tạo bài bản không chỉ chuyên môn mà còn kỹ năng xã hội. Nắm được điều này, tiếp xúc khách hàng sẽ tạo ra cho chúng ta khả năng lường trước những tình huống xảy ra ngoài ý muốn trong cuộc phỏng vấn gặp phải. Đối với bước “yêu cầu khách hàng thuật lại lịch sử vụ việc” là quá trình tiếp nối sau khi giới thiệu “phá băng” kết thúc. Vì vậy, chúng ta phải nhìn nhận một cách khách quan sự việc mà khách hàng thuật lại đối với các vấn đề vụ việc cụ thể. Tư vấn viên có thể đưa ra những câu hỏi như: “Để trung tâm nắm được nội dung yêu cầu, anh/chị vui lòng thuật lại nội dung diễn ra như thế nào?”. Mục đích cốt lõi của những câu hỏi này để khách hàng tường thuật gián tiếp câu chuyện một cách tự nhiên, đúng chủ định của tư vấn viên trong cuộc phỏng vấn. Trong lúc khách hàng thuật lại, tư vấn viên sẽ ghi chép các nội dung chính yếu, đồng thời nắm bắt diễn biến tâm lý khách hàng như thế nào để chủ động điều tiết cuộc phỏng vấn hiệu quả. Chúng ta nên định hướng khách hàng trả lời theo một lôgic hợp lý từ thời gian, không gian, nội dung diễn biến vụ việc. Ví dụ: Khi chúng ta tiếp xúc với một khách hàng yêu cầu văn phòng thực hành luật tư vấn về một vụ cướp tài sản, tư vấn viên có thể hướng khách hàng trình bày theo diễn biến thời gian, vào thời điểm nào? Thời tiết lúc đó ra sao? Có ai nhìn thấy hay không? Đặc điểm nhận dạng kẻ cướp tài sản như thế nào? Khi chúng ta định hướng khách hàng trình bày có hệ thống tạo điều kiện cho tư vấn viên thu thập thông tin hiệu quả, nội dung rõ ràng và tiết kiệm được thời gian, tạo cảm giác an toàn cho khách hàng khi có sự đồng cảm giữa khách hàng và tư vấn viên.

6.3.3. Đặt câu hỏi

Sau khi trải qua phần giới thiệu và nghe khách hàng thuật lại câu chuyện, tư vấn viên cần tập trung vào nội dung trọng yếu của cuộc phỏng vấn khách hàng. Để đặt câu hỏi thành công, chúng ta nên xây dựng

những dạng câu hỏi đa dạng, một số trường hợp đưa ra câu hỏi đóng, một số trường hợp đưa ra câu hỏi mở, câu hỏi thăm dò, câu hỏi dẫn dắt đoán trước,... để tạo cách trả lời, chia sẻ thuận tiện nhất cho khách hàng.

- Về câu hỏi mở: Câu hỏi “như thế nào” hay “những cái gì” cho phép khách hàng mô tả và tiết lộ thông tin. Các khách hàng có thể dẫn dắt cuộc trò chuyện bằng cách sẽ chọn các câu trả lời “như thế nào” và “ở đâu”. Về việc đặt câu hỏi dạng này nó có lợi thế và bất lợi tùy vào từng đối tượng khách hàng hoặc không gian cụ thể. Lợi thế như: để khách hàng dẫn dắt cuộc đối thoại; cho phép khách hàng kể câu chuyện của mình theo cách thoải mái nhất; tư vấn viên có thể làm sáng tỏ những vấn đề mà khách hàng còn được giữ kín; tạo cơ hội để tư vấn viên quan sát và đánh giá khách hàng; xây dựng mối quan hệ giữa khách hàng và sinh viên luật. Về bất lợi, có thể cho phép khách hàng nói liên miên về những vấn đề không liên quan; đôi lúc hơi mất thời gian; không phải lúc nào cũng tốt cho việc thu thập các thông tin, dữ liệu cụ thể.

- Về câu hỏi đóng: Các câu hỏi đóng không cho câu trả lời tỉ mỉ, chi tiết nhưng sẽ có câu trả lời cụ thể. Câu trả lời của các câu hỏi này là “có” hay “không” hay câu trả lời bằng 1 - 2 từ. Loại câu hỏi này có tác dụng tốt trong việc thu thập thông tin thực tế nhưng không tạo ra một môi trường thoải mái mà ở đó sự giao tiếp và ra quyết định thực sự có thể xảy ra. Bằng cách sử dụng một loạt các câu hỏi đóng, tư vấn viên có thể kiểm soát cuộc phỏng vấn. Khách hàng sẽ chỉ tiết lộ thông tin cho những câu hỏi cụ thể. Loại câu hỏi đóng rất tốt khi sử dụng để thu thập thông tin, nhưng loại câu hỏi này chỉ nên dùng khi bắt đầu phỏng vấn và tiếp theo loại câu hỏi này phải là loại câu hỏi mở hay câu hỏi thăm dò.

- Về câu hỏi thăm dò: Các câu hỏi thăm dò có một điểm cụ thể, cảm nhận, hoặc vấn đề và tập trung sâu vào cảm nhận vấn đề đó. Loại câu hỏi này rất hữu ích khi khách hàng tiết lộ một thực thể. Sử dụng câu hỏi thăm dò rất tốt khi muốn nói về các chủ đề nhạy cảm mà có thể khó khăn cho khách hàng tiết lộ về bản thân họ.

- Về câu hỏi dẫn dắt, đoán trước: Các câu hỏi dẫn dắt rất hiếm khi phù hợp, bởi vì loại câu hỏi này như là “người đóng cửa” và không khuyến khích khách hàng nói ra những gì họ thực sự cảm thấy. Người tư vấn sẽ

gặp rủi ro khi làm cho khách hàng cảm thấy họ phải làm những gì nhà tư vấn yêu cầu, ngay cả khi đó là những điều họ không muốn làm.

Cách tốt nhất là chúng ta tạo điều kiện tối ưu để khách hàng kể lại câu chuyện của họ theo mạch cảm xúc của họ trên tinh thần lắng nghe chủ động của tư vấn viên. Mục tiêu đặt câu hỏi theo các dạng trên nhằm khuyến khích khách hàng chia sẻ; chia sẻ sự quan tâm của chúng ta với người khác; nâng cao sự nhận thức của tư vấn viên về cảm xúc của người khác; đưa ra những thông tin cụ thể; cung cấp một mức độ kiểm soát cho khách hàng trong quá trình cung cấp thông tin.

Trong quá trình lắng nghe vụ việc, tư vấn viên cần phải đặt mình vào hoàn cảnh của khách hàng sẽ hiểu được tâm lý và tình trạng của “đương sự”. Tốt hơn, trong lúc khi khách hàng chia sẻ, tư vấn viên tiếp nhận bằng cách lưu lại thông tin quan trọng, xâu chuỗi câu chuyện mà khách hàng muốn tư vấn. Việc hồi đáp lại câu chuyện của khách hàng sẽ rất quan trọng để chứng minh cho khách hàng biết rằng bạn đang chú tâm lắng nghe câu chuyện của họ. Thực tiễn tư vấn pháp luật cho khách hàng, chúng tôi cũng đã gặp nhiều tính huống liên quan đến tâm lý khách hàng trong mạch câu chuyện chia sẻ thông tin. Có thể khách hàng bức xúc, cảm động, bế tắc trong giai đoạn này. Đây là hoạt động tâm lý bình thường, vì thế chúng ta nên giúp khách hàng giải tỏa trạng thái trên một cách khéo léo, không ảnh hưởng đến quá trình thu thập thông tin và không mất thời gian cũng như kéo câu chuyện đi theo hướng thiếu trọng tâm.

Khi thông tin chúng ta được tiếp nhận do khách hàng cung cấp, tư vấn viên sẽ phác họa diễn biến vụ việc và định hướng tư vấn trọng yếu đối với tính huống cụ thể. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng việc trả lời khách hàng phải được trao đổi thận trọng với giám sát viên và được sự đồng ý của giám sát viên hoặc quản lý văn phòng trước khi thông tin chính thức cho khách hàng. Cần tránh để xảy ra hiện tượng gặp phải trong cuộc phỏng vấn khách hàng đó là sự “phản tố” của khách hàng khi kết quả tư vấn không đạt mục đích của khách hàng. Vì thế, điều quan trọng tư vấn viên phải cân bằng giữa lợi ích khách hàng và sự thỏa thuận tư vấn, nội quy của văn phòng. Để phòng ngừa tình trạng khách hàng kiện văn

phòng khi mục đích khách hàng không đạt được, văn phòng thực hành luật cần thỏa thuận một cam kết với khách hàng rằng “những thông tin tư vấn của văn phòng mang tính chất tham khảo, định hướng cho khách hàng” để tránh rắc rối và mất uy tín của chúng ta trong quá trình hỗ trợ pháp lý miễn phí cho các đối tượng yếu thế trong xã hội.

6.3.4. *Thống nhất ý kiến và kết thúc buổi phỏng vấn*

Đây là một bước vô cùng quan trọng trong việc lặp lại và xác nhận lại quá trình phỏng vấn từ đầu đến cuối. Thống nhất ý kiến tức là trao đổi thông tin trực tiếp, khẳng định sự việc theo câu hỏi mà tư vấn viên đặt ra cho khách hàng có đúng sự thật không, diễn biến có chính xác đúng theo vụ việc mà khách hàng tường thuật không. Một cuộc tư vấn thành công đòi hỏi thông tin tiếp nhận phải chuẩn xác. Cho nên, đây là cơ hội tốt để tư vấn viên kiểm tra liệu có bất cứ thông tin có liên quan nào còn thiếu không. Một số trường hợp khách hàng yêu cầu chúng ta trả lời tư vấn lập tức thì phải tùy vào tình hình thực tế, nếu vụ việc đơn giản, đã được giải quyết nhiều lần có sự đồng ý của giám sát viên thì trả lời khách hàng trực tiếp. Tuy nhiên, nên hạn chế cách trả lời này vì hiệu quả không cao, một số trường hợp gặp rủi ro do thông tin chưa đầy đủ hoặc căn cứ pháp luật chưa rõ ràng. Vì vậy, người tiếp nhận hồ sơ vụ việc nên thảo luận về lần gặp tiếp theo để đưa ra lời khuyên pháp lý.

Cuối cùng, người tiếp nhận vụ việc sẽ gửi cho khách hàng một phiếu hẹn để nhận kết quả. Việc hẹn thời gian phải căn cứ vào tính chất vụ việc và không làm mất nhiều thời gian để khách hàng yên tâm và tin tưởng vào phong cách làm việc chuyên nghiệp của văn phòng. Không nhất thiết chúng ta yêu cầu khách hàng đến lại văn phòng mà chúng ta có thể hỗ trợ khách hàng nhận kết quả tư vấn qua các hình thức khác như thư điện tử, điện thoại, fax...

6.4. Thực hành phỏng vấn khách hàng trong thực hành Luật

6.4.1. *Thực hành đóng vai phỏng vấn khách hàng qua tình huống*

Mục tiêu của hoạt động này giúp người học hiểu được quá trình phỏng vấn diễn ra như thế nào và tại sao mỗi bước trong quá trình này rất quan trọng đối với quá trình tiếp cận khách hàng. Tuy nhiên, cần đưa ra

những tình huống và bài tập sát với những nội dung lý luận nêu ở các phần trên để sinh viên hiểu các bước và quy trình phỏng vấn khách hàng. Phần nội dung này cần giới thiệu để giúp người giảng sẽ trình bày về các nội dung ở trên về phỏng vấn (ví dụ như phỏng vấn là gì, mục tiêu của một cuộc phỏng vấn, các bước trong quá trình phỏng vấn, điều gì không thuộc về quá trình phỏng vấn).

Hướng dẫn hoạt động: Thực hiện hoạt cảnh đóng vai theo yêu cầu của giáo viên về một tình huống pháp lý cần được tư vấn. Tình huống đặt ra được ví dụ về một tranh chấp lao động được xây dựng sẵn theo chương trình giáo án. Để thực hiện, chúng ta cần 5 tình nguyện viên thực hiện bài tập đóng vai: 1 người sẽ đóng vai người kể chuyện, 1 người sẽ đóng vai sinh viên luật, 1 người sẽ đóng vai khách hàng, 1 người sẽ đóng vai mẹ của sinh viên và một người sẽ đóng vai ông chủ của khách hàng.

Sau phần đóng vai, người giảng nên nhanh chia lớp thành các nhóm nhỏ và cho họ lập danh sách những hành động mà sinh viên đã làm không đúng trong phần đóng vai trong thời gian 5 phút. Sau 3 phút, người giảng hỏi người học suy nghĩ của họ về cảnh giữa sinh viên luật và mẹ và các hậu quả có thể xảy ra sau cảnh này (Không trả lời câu hỏi này! Chỉ đơn giản đưa cho người học một vài gợi ý để hoàn thành danh sách của họ).

Mời một sinh viên viết danh sách lên bảng khi các nhóm lần lượt kể các hành động sai của sinh viên luật trong phần đóng vai. Thảo luận và sửa lỗi sai nếu cần thiết. Nếu họ bỏ sót một vài chi tiết, cố gắng gợi ý để họ tự trả lời thay vì nói trực tiếp câu trả lời.

Sau phần đóng vai, người học sẽ đưa ra nhận xét. Hướng dẫn cho người đóng vai: Bạn có thể cầm kịch bản và đọc trong suốt thời gian đóng vai tuy nhiên hay cố gắng diễn tả với những cảm xúc thật. Vở kịch có 3 phần, cố gắng tạo những khoảng trống giữa các màn. Và điều quan trọng nhất, hãy đọc thật chậm và rõ ràng.

Về yêu cầu vật dụng: Máy tính, máy chiếu, tài liệu phát tay cho vở kịch (đưa cho các tình nguyện viên khi họ thực hiện phần đóng vai).

Kịch bản đóng vai:

Cảnh 1

SV luật: Xin chào.

Phong: Xin chào.

SV luật: Anh tên là gì vậy?

Phong: Tôi là Nguyễn Văn Phong.

SV luật: Tôi là Trần Văn Hòa (sinh viên luật). Thế anh bao nhiêu tuổi?

Nam: Tôi 35 tuổi.

SV luật: Anh đến văn phòng chúng tôi muốn chúng tôi hỗ trợ vấn đề gì thế?

Phong: Tôi làm việc ở một nhà máy sản xuất mỳ nhưng ông chủ của tôi chỉ trả cho tôi một nửa số tiền lương.

SV luật: Anh có hợp đồng không?

Phong: Có.

SV luật: Hợp đồng nói gì?

Phong: Chỉ nói rằng tôi cần làm việc và ông chủ của tôi sẽ trả tôi 1.200.000 VND một tháng.

SV luật: Vậy ông chủ của anh chỉ trả anh có 600.000 VND.

Phong: Vâng, vậy tôi có thể làm gì?

SV luật: Điều đó là bất hợp pháp khi không trả đủ lương cho nhân viên.

Phong: Liệu ông chủ của tôi có thể vào tù không?

SV luật: Vâng, tôi nghĩ vậy.

Phong: Thật ư, ông ta có thể vào tù?

SV luật: Vâng, tôi nghĩ vậy. Tôi không chắc lắm, đây là vụ về lao động đầu tiên của tôi.

Phong: Thật à? Bạn chưa từng làm việc này trước đây à? (tỏ ra rất thất vọng).

SV luật: Không có gì phải lo lắng cả - tôi là sinh viên đứng đầu lớp.

Phong:Ồ, vậy ông ta có thể vào tù trong bao lâu?

SV luật: Tôi nghĩ là có thể 6 năm.

Phong:Ồi trời ơi! Bạn nghĩ tôi nên làm gì bây giờ?

SV luật: Anh nên dọa là sẽ kiện ông ta và nói với ông ấy rằng nếu ông ta không trả đủ, ông ấy có thể phải vào tù.

Phong: Thật thế à, tôi có thể bước vào và nói vậy sao?

SV luật: Tất nhiên - Anh xứng đáng được trả lương!

Phong: Thật là tuyệt. Tôi sẽ nói với ông chủ của tôi ngày mai và có được tiền mà tôi xứng đáng được nhận.

SV luật: Tốt.

Phong: Cảm ơn! Bây giờ tôi thấy rất tự tin. Tôi không thể thua cuộc được.

SV luật: Chúc may mắn!

Phong: Tạm biệt.

Cảnh 2:

Mẹ của SV luật: Ngày hôm nay của con thế nào, con thân yêu?

SV luật: Tuyệt vời! Con có khách hàng đầu tiên trong văn phòng

Mẹ của SV luật: Thật tuyệt - mọi chuyện diễn ra như thế nào?

SV luật: Thật sự, thật sự rất tốt. Con có một khách hàng tên là Phong, anh ấy làm việc trong một nhà máy sản xuất mỳ và ông chủ của anh ta không trả đủ lương cho anh ấy. Con đã đưa ra cho anh ấy những lời khuyên rất hay và con nghĩ là anh ấy sẽ có khả năng nhận được số tiền mà anh ấy xứng đáng được hưởng.

Mẹ của SV luật: Hay quá. Con có thể giúp mẹ chuẩn bị bữa tối được không?

SV luật: Vâng, mẹ.

Dẫn chuyện:

Phong có một vợ và một đứa con gái 3 tuổi tên là Vân.

Phong đã làm việc cho ông chủ được 9 tháng. Đây là tháng đầu tiên ông chủ không trả tiền lương đủ.

Phong không thể đọc. Phong có một hợp đồng với ông chủ - nhưng nó có rất nhiều điều khoản.

Một điều khoản trong đó nói rằng nếu như công việc kinh doanh gặp khó khăn, ông chủ có thể chỉ trả nửa tháng lương và trả cho nhân viên sau (có kèm lợi nhuận).

Tháng trước - một trong những máy sản xuất mỳ bị hỏng trong 3 tuần. Kết quả là, việc kinh doanh bị thua lỗ. Máy này bây giờ đã được sửa.

Cảnh 3:

Phong: Này! Tôi không thể sống với số tiền ông trả cho tôi!

Ông chủ: Phong, chúng ta có một tháng rất tồi tệ.

Phong: Tôi không quan tâm. Ông chỉ trả cho tôi 600.000 VND. Tôi đã nói chuyện với luật sư của tôi và anh ta nói rằng nếu như ông không trả tôi tiền ngay lập tức tôi có thể kiện ông và ông sẽ vào tù trong 6 năm!!!

Ông chủ: Phong, anh đã xem qua hợp đồng chưa?

Phong: Rồi!

Ông chủ: Hợp đồng nói rằng, khi công việc kinh doanh gặp khó khăn, tôi có thể trả anh một nửa số lương và trả tiếp cho anh sau.

Phong: Điều đó không công bằng, ông lừa dối tôi!

Ông chủ: Anh đã ký hợp đồng!

Phong: Ông là đồ lừa đảo! Luật sư nói với tôi là ông phải trả tiền!

Ông chủ: Tôi là một người kinh doanh đáng hoàng, chăm chỉ. Tôi chưa bao giờ lừa dối ai trong đời tôi. Anh có hợp đồng, anh đã mang về nhà, quay lại và đã ký. Tôi cho anh một công việc. Tôi sẽ không để anh đứng đó và nói tôi là đồ lừa đảo. Biến ngay ra khỏi văn phòng của tôi, biến khỏi nhà máy của tôi - và đừng bao giờ quay lại!

Phần thực hành này rất quan trọng để người học hình dung được vấn đề của nội dung bài giảng. Vì vậy, giảng viên cần định hướng nhận thức đầy đủ cho người học ngay khi bắt đầu phân vai đóng tình huống. Việc lựa chọn người thực hiện chúng ta cũng cân nhắc vai nào phù hợp với người nào để tránh tình trạng diễn tình huống lệch về nhân vật. Khi đưa kịch bản cho các tình nguyện viên tham gia phần đóng vai, người giảng cần đưa cho họ các hướng dẫn cụ thể rằng họ chỉ cần làm theo các nhân vật của mình và đọc lớn phần của mình, cố gắng lồng thêm cảm xúc vào để làm cho phần đóng vai thực tế hơn.

Trong khi những nhân vật đóng vai tình huống được giảng viên yêu cầu, người dạy sẽ bố trí chia các nhóm khoảng 7 - 10 người tùy vào số lượng lớp học. Quá trình đóng vai, chúng ta yêu cầu các nhóm chú ý và sau đó đưa ra các câu hỏi gợi ý để các nhóm thảo luận như “Một vài sai lầm người sinh viên luật đã mắc phải trong phần “Đóng vai”: không chào đón khách hàng đúng cách và không giới thiệu cách thức văn phòng vận hành; không hỏi khách hàng đủ các thông tin cá nhân - làm cách nào để duy trì liên lạc với khách hàng; không trao đổi với người giám sát; không yêu cầu xem xét hợp đồng lao động nên không nắm rõ các điều khoản trong hợp đồng; không kiểm tra các văn bản pháp luật có liên quan; không nghiên cứu hoặc nói với khách hàng rằng mình sẽ nghiên cứu - rằng liệu người chủ có thể bị kết án 6 năm tù giam hay không? không hỏi đầy đủ thông tin về lịch sử công việc của người công nhân và điều kiện chung của công xưởng; vi phạm việc bảo mật thông tin khách hàng khi nói thông tin khách hàng cho mẹ của sinh viên. (Không ai biết được bà mẹ có thể nói những thông tin này với ai); lời tư vấn được đưa ra trong quá trình phỏng vấn - được đưa ra sai thời điểm, các thông tin không được kiểm chứng, không được sự cho phép của người giám sát, không những thế nó đã khiến cho khách hàng mất việc.

6.4.2. Thực hành kỹ năng đặt câu hỏi

Nội dung của việc thực hiện kỹ năng này giúp người học rèn luyện được các kỹ năng đặt câu hỏi trong quá trình phỏng vấn một khách hàng đến văn phòng tư vấn luật. Khi thực hành kỹ năng này, sinh viên có thể phân biệt câu hỏi mở và câu hỏi đóng, thực hành đặt câu hỏi, hiểu rõ lợi thế cũng như bất lợi khi sử dụng câu hỏi đóng và mở.

Chúng ta sẽ tổ chức trò chơi đoán tên người nổi tiếng. Riêng phần này sẽ thu hút người học nên giảng viên cần linh hoạt trong vấn đề tổ chức và định hướng sinh viên thực hiện, quá trình giảng dạy, chúng tôi nhận thấy rằng, mặc dù tình huống có vẻ đơn giản nhưng kỹ năng đặt câu hỏi của sinh viên chưa được linh hoạt, quy định sử dụng hoàn toàn câu hỏi đóng theo dạng đúng hoặc sai nhưng phần lớn sinh viên lại hỏi vòng vo nên cách trả lời của người đoán cũng khó khăn. Hoạt cảnh trò chơi này sẽ được bố trí một người lên bảng viết tên một nhân vật nổi tiếng rồi yêu cầu hai tình nguyện viên ngồi hướng đối chiều đoán tên nhân vật theo dạng câu hỏi đóng. Cần lưu ý rằng, do không gian hẹp nên người dạy sẽ phải điều tiết lớp tránh hiện tượng trả lời giúp tạo tính chất kịch tính của trò chơi giảm sút. Chúng ta có thể tổ chức nhiều người thực hiện liên kế nếu thời gian cho phép và người học hào hứng với bài giảng cũng là cách hay kích thích tính sáng tạo, tư duy logic của sinh viên. Trong trò chơi “Tìm người nổi tiếng”: Nếu một hoặc vài người chơi cảm thấy quá khó khăn khi tìm câu trả lời, người giảng có thể yêu cầu khán giả đưa ra một vài gợi ý cho người chơi, tuy nhiên không phải là gợi ý trực tiếp về người đang được che giấu. Trong suốt phần này, người giảng nên đảm bảo tất cả các thành viên trong nhóm tham gia chủ động và tích cực vào phần thảo luận.

6.4.3. Đánh giá hiệu quả

Đánh giá hiệu quả thực hành luật trong giảng dạy đóng vai trò quan trọng trong phương pháp đào tạo tương tác mới trong các cơ sở luật. Quá trình đánh giá sẽ giúp giảng viên nhìn nhận cách dạy của mình hiệu quả như thế nào, mức độ tiếp thu kiến thức, kỹ năng, giá trị của sinh viên là bao nhiêu. Cần nhìn nhận rằng, quá trình đánh giá này mang tính chất khảo sát để giảng viên có cách điều chỉnh phương pháp giảng dạy tốt

nhất để sinh viên nắm vững được bài học theo nội dung tiếp cận lý thuyết và thực tiễn.

Để thực hiện phần đánh giá này, giảng viên tóm lại nội dung cơ bản cần nắm và vận dụng trong công việc và đánh giá mức độ:

- Cách một, chia theo tỷ lệ phần trăm trên bảng theo cột: 50%, 70%, 90% và 100% mời 10 người lên đứng vào các cột mà họ cho rằng họ hiểu và nhận thức được.

- Cách hai, chia thành 4 cột về nội dung bài giảng và yêu cầu những vấn đề mà sinh viên nhận thức được sau bài giảng (có ích; phương pháp để tiếp tục suy nghĩ; khó khăn; vô nghĩa) cho cả lớp phát biểu ý kiến và 2 người lên bảng ghi lại.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Hãy nêu một tình huống thực tiễn về một vụ kiện pháp lý trong đời sống. Phân tích các bước phỏng vấn khách hàng hiệu quả để tư vấn khi khách hàng đến yêu cầu văn phòng thực hành luật hỗ trợ.

Câu 2. Giả sử, trong lúc tư vấn cho khách hàng, khi khách hàng yêu cầu tư vấn nhiều vấn đề khác nhau, một tư vấn viên gợi ý muốn khách hàng trả chi phí bạn sẽ giải quyết như thế nào?

Câu 3. So sánh phỏng vấn một khách hàng trong thực hành luật và phỏng vấn ứng viên khi xin việc làm.

Câu 4. Để tiếp cận khách hàng hiệu quả, trong lúc phỏng vấn tư vấn viên nên lưu ý những vấn đề gì?

Câu 5. Khi trả lời kết quả tư vấn cho khách hàng nhưng vụ kiện của khách hàng không thành công, bạn sẽ làm gì nếu khách hàng kiện lại văn phòng khi nội dung tư vấn không đạt được mục đích của khách hàng.

Chương 7

THIẾT LẬP QUAN HỆ CỘNG ĐỒNG

7.1. Những vấn đề chung về thiết lập mối quan hệ cộng đồng

7.1.1. Ý nghĩa việc thiết lập mối quan hệ với cộng đồng

Cộng đồng là một nhóm công dân chung sống tại một khu vực địa lý, cùng chia sẻ một hệ thống giá trị, các nhu cầu và lợi ích chung. Trong chương trình giáo dục thực hành luật ngoài mục đích quan trọng đó là rèn luyện các kỹ năng thực tế cho sinh viên thì vấn đề hỗ trợ pháp lý cho cộng đồng cũng được xem là nhiệm vụ không thể thiếu. Vì vậy, để thực hiện được hiệu quả mục đích hỗ trợ pháp lý cho cộng đồng, vấn đề thiết lập mối quan hệ cộng đồng đóng một vai trò quan trọng. Mặt khác, trong xã hội có nhiều cộng đồng khác nhau, có những cộng đồng khi tiếp cận để thiết lập mối quan hệ gặp rất nhiều khó khăn và để thiết lập được mối quan hệ với những cộng đồng khác nhau nay chúng ta cần có các phương thức, kỹ năng tiếp cận khác nhau nhằm đạt được mục đích. Như vậy, việc thiết lập mối quan hệ cộng đồng trong chương trình giáo dục thực hành luật có những ý nghĩa như sau:

- *Thứ nhất*, trao đổi để hiểu rõ hơn những vấn đề pháp lý mà cộng đồng đó muốn hỗ trợ. Từ đó, giúp sinh viên luật và cả giảng viên xác định được nội dung giảng dạy phù hợp và hiệu quả hơn.

- *Thứ hai*, sinh viên sẽ có cơ hội học về việc đánh giá những vấn đề khó khăn khi tiếp xúc cộng đồng theo một cách thức thực tế.

- *Thứ ba*, sinh viên sẽ được áp dụng những kiến thức, thực hành kỹ năng luật sư và phát triển đạo đức nghề nghiệp trong khi tiếp cận với nhóm người bị tổn thương trong xã hội.

- *Thứ tư*, sinh viên luật còn có thể giới thiệu về văn phòng thực hành luật của trường (nếu có) đến với các thành viên trong cộng đồng, điều này giúp cho văn phòng thực hành luật của trường có thêm khách hàng.

7.1.2. Các nhóm cộng đồng khác nhau trong xã hội

Trong cuộc sống có rất nhiều cộng đồng mà chúng ta cần phải tiếp xúc cũng như thiết lập mối quan hệ nhưng trong chương trình giáo dục

thực hành luật chúng ta chủ yếu tiếp xúc những cộng đồng yếu thế trong xã hội. Những cộng đồng này bao gồm: người lao động, người chung sống với HIV, trẻ em đường phố, trẻ em mồ côi, dân tộc thiểu số, người mù, người tàn tật, nông dân, học sinh cấp hai hoặc cấp ba, lao động di cư, những người trong các khu cải tạo, tù nhân...

7.1.3. Liên lạc với người đứng đầu cộng đồng

Muốn thiết lập quan hệ với cộng đồng trước hết chúng ta phải liên hệ, tiếp xúc với người đứng đầu cộng đồng. Vấn đề liên hệ, thuyết phục người đứng đầu cộng đồng đồng ý cho tiếp xúc và giảng dạy, tư vấn pháp luật cho cộng đồng mà người đứng đầu này quản lý là nhiệm vụ hết sức quan trọng. Những vấn đề cần quan tâm trong buổi gặp đầu tiên khi tiếp xúc với người đứng đầu cộng đồng:

- *Thứ nhất*, giới thiệu và giải thích rõ mục đích của cuộc gặp. Hình dung rằng đây là lần đầu tiên tiếp xúc với người đứng đầu cộng đồng. Người đứng đầu cộng đồng thường rất bận rộn với nhiều thứ phải làm do đó họ không có nhiều thời gian dành cho buổi tiếp xúc đầu tiên này. Chúng ta nên nhanh chóng giới thiệu về bản thân, bạn đến từ đâu? (từ trường nào hoặc tổ chức nào),... và sau đó giải thích mục đích của cuộc gặp thật ngắn gọn và đúng trọng tâm. Những thứ mà có lợi cho cộng đồng được ưu tiên, bởi vì điều đó có thể lôi kéo được sự chú ý của những người đứng đầu cộng đồng.

- *Thứ hai*, giải thích những gì chúng ta có thể làm để giúp cộng đồng. Cố gắng đưa đến những thông tin cụ thể, kế hoạch mà bạn lập ra để giúp đỡ họ. Người lãnh đạo cộng đồng cần thấy những kế hoạch này là thực tế và có thể thực hiện được.

- *Thứ ba*, cố gắng đạt được sự thống nhất với người đứng đầu cộng đồng về việc giảng dạy cộng đồng được thực hiện bởi sinh viên trong chương trình giáo dục thực hành luật (ngày tháng, địa điểm, lĩnh vực pháp lý, thông tin về thành viên cộng đồng...).

- *Thứ tư*, tìm hiểu về những đặc điểm chính của khu vực, những vấn đề pháp lý nổi bật nhất mà thành viên trong cộng đồng gặp phải. Việc có được những thông tin như thế này sẽ giúp chúng ta sau này trong việc chọn chủ đề cho việc giảng dạy cộng đồng và cũng giúp các thành

viên trong cộng đồng giải quyết những vấn đề pháp lý của họ. Bằng việc tiếp cận những vấn đề mà họ quan tâm, học viên sẽ cảm thấy cuốn hút hơn vào bài giảng do đó nâng cao chất lượng giảng dạy cộng đồng.

- *Thứ năm*, hãy giữ liên lạc và tìm kiếm thêm sự hỗ trợ từ phía người đứng đầu cộng đồng. Do chúng ta còn tiếp tục làm việc nhiều hơn nữa với các thành viên trong cộng đồng nên việc duy trì liên lạc đóng một vai trò rất quan trọng. Điều này sẽ giúp chúng ta cập nhật thêm những thông tin mới hoặc bất kỳ thay đổi gì từ phía cộng đồng (thay đổi về số lượng thành viên trong cộng đồng, những vấn đề pháp lý mới nảy sinh...) và cũng giúp chúng ta có được những phản hồi hoặc nhận xét quý giá.

Ngoài những vấn đề trên, để có một buổi tiếp xúc với người đứng đầu hiệu quả chúng ta cần chú ý thêm một số vấn đề như:

- Liên hệ và có thể hẹn lịch gặp mặt với người đứng đầu trước để tránh trường hợp khi chúng ta tới cơ quan thì người đứng đầu đã đi vắng.

- Phải có giấy giới thiệu của cơ quan.

- Chuẩn bị thật tốt các nội dung cần trao đổi với người đứng đầu cộng đồng.

- Trình bày đúng trọng tâm, ngắn gọn.

- Nên lắng nghe và ghi chép cẩn thận khi người đứng đầu cộng đồng trình bày.

- Không được từ bỏ ngay khi mà người đứng đầu cộng đồng không đồng ý mà phải tiếp tục thuyết phục hoặc có thể quay lại vào lần sau.

Mặt khác, trên thực tế đối với một số cộng đồng để nhận được sự chấp thuận của người đứng đầu cộng đồng chúng ta cũng phải đối diện với rất nhiều khó khăn, chẳng hạn:

- Khó khăn về giọng nói phong tục, văn hóa, tính ngưỡng của một số cộng đồng. Ví dụ: Tiếp xúc với người quản lý của người dân tộc thiểu số.

- Người đứng đầu cộng đồng không chấp thuận vì sợ ảnh hưởng đến quyền lợi của họ khi chúng ta tuyên truyền, tư vấn pháp luật cho cộng đồng của họ. Ví dụ: Tiếp xúc với người quản lý của người lao động.

7.2. Đánh giá nhu cầu cộng đồng

Hiểu biết về mối quan tâm của cộng đồng cho phép chúng ta khắc họa được các nhu cầu của cộng đồng một cách hiệu quả và đưa ra được các biện pháp hỗ trợ thích hợp. Để đánh giá cộng đồng và tạo ra một hồ sơ cho cộng đồng, chúng ta cần phải khám phá ra những vấn đề của cộng đồng, các vấn đề mà cộng đồng cảm thấy là quan trọng nhất và cần được giải quyết, và những nguồn lực có sẵn để mang lại sự thay đổi. Bằng cách phỏng vấn các thành viên trong cộng đồng, tiến hành các buổi lắng nghe và các diễn đàn công cộng, và dành thời gian ở nơi này, chúng ta có thể phát triển cách đánh giá (hay hồ sơ) về cộng đồng, điều này giúp chúng ta xác định những vấn đề quan trọng và can thiệp trong các kế hoạch tương lai.

7.2.1. Ý nghĩa của việc đánh giá các nhu cầu và nguồn lực của cộng đồng

Nhu cầu có thể được định nghĩa là một hiện tượng tâm lý của con người; là đòi hỏi, mong muốn, nguyện vọng của con người về vật chất và tinh thần để tồn tại và phát triển. Tùy theo trình độ nhận thức, môi trường sống, những đặc điểm tâm sinh lý, mỗi người có những nhu cầu khác nhau. Nhu cầu là yếu tố thúc đẩy con người hoạt động, nhu cầu càng cấp bách thì khả năng chi phối con người càng cao, nhu cầu có thể được cảm nhận bởi một cá nhân, nhóm, hoặc toàn bộ cộng đồng. Nó có thể được cụ thể như sự cần thiết về thực phẩm và nước hoặc là trừu tượng hơn như một người lao động muốn biết được những quyền và nghĩa vụ của mình khi họ làm việc cho một công ty.

Trong chương trình giáo dục thực hành luật, việc đánh giá các nhu cầu cộng đồng mang lại những ý nghĩa như sau:

- Giúp chúng ta có được sự hiểu biết sâu sắc hơn về cộng đồng. Mỗi cộng đồng có các nhu cầu và tài sản của riêng, cũng như nền văn hóa và cấu trúc xã hội của riêng mình - một mạng lưới duy nhất về các mối quan hệ, lịch sử, sức mạnh, và xung đột mà hình thành nên cộng đồng đó. Có được sự hiểu biết về cộng đồng chúng ta sẽ dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc và tạo niềm tin.

- Một đánh giá cộng đồng giúp phát hiện ra không chỉ các nhu cầu và nguồn lực, mà cả văn hóa và cấu trúc xã hội ngầm của cộng đồng,

điều này sẽ giúp chúng ta hiểu được làm thế nào để giải quyết nhu cầu của cộng đồng hiệu quả nhất.

- Một đánh giá nhu cầu cộng đồng sẽ khuyến khích các thành viên trong cộng đồng xem xét lại những vấn đề pháp lý mà họ gặp phải và bản thân họ đã làm được gì để bảo vệ quyền lợi cho mình. Từ đó, chúng ta sẽ quyết định được nội dung pháp lý cần ưu tiên hỗ trợ cộng đồng và phương pháp thực hiện đạt hiệu quả nhất.

Đánh giá các nhu cầu và nguồn lực cộng đồng đó là một chặng đường dài và cần phải có một kế hoạch cụ thể.

7.2.2. Phát triển một kế hoạch cho việc đánh giá các nhu cầu cộng đồng

7.2.2.1. Tại sao phải phát triển một kế hoạch đánh giá các nhu cầu cộng đồng

Đánh giá các nhu cầu cộng đồng cho phép chúng ta đưa các thành viên trong cộng đồng vào ngay từ đầu của quá trình này. Điều này khuyến khích cả hai tin tưởng nhau trong cả quá trình hỗ trợ. Việc đánh giá là một cơ hội tuyệt vời để sử dụng nghiên cứu dựa trên sự tham gia của cộng đồng, xã hội hơn là liên quan đến các thành viên cộng đồng. Sự tham gia đầy đủ của cộng đồng trong việc lập kế hoạch và thực hiện đánh giá cũng thúc đẩy tính lãnh đạo từ bên trong cộng đồng và góp phần xác định được trách nhiệm của cộng đồng trong việc tìm hiểu pháp luật.

Một kế hoạch tốt sẽ cung cấp một bản đồ giúp dễ dàng đi đến việc thực hiện một đánh giá chính xác về các nhu cầu pháp lý. Phát triển một kế hoạch sẽ cho chúng ta có những nhận xét và sử dụng kết quả để xác định mục tiêu, nghĩ ra phương pháp và tạo ra một cấu trúc cho việc đánh giá cộng đồng, điều này sẽ cung cấp cho chúng ta những thông tin cần thiết để tiến hành một nỗ lực thành công.

Quá trình lập kế hoạch sẽ cung cấp cho các thành viên cộng đồng cơ hội để nói lên ý kiến, nguyện vọng của họ, và những lo ngại về vấn đề pháp lý mà họ đang bế tắc. Ý tưởng ưu tiên các vấn đề pháp lý cho cộng đồng có thể là khác nhau từ các chuyên gia, nhưng không nên bỏ qua ý kiến của cộng đồng. Điều này rất quan trọng trong việc giải quyết các ưu

tiên của cộng đồng, để thiết lập sự tin tưởng và tôn trọng. Xây dựng mối quan hệ và uy tín là quan trọng hơn khi bắt đầu một sự cộng tác dài hơn.

Ngoài ra, lập kế hoạch trước sẽ tiết kiệm thời gian và công sức trong việc thực hiện cả quá trình.

7.2.2.2. Kế hoạch đánh giá các nhu cầu cộng đồng

Cách tốt nhất để đánh giá các nhu cầu và tài sản là sử dụng càng nhiều các nguồn thông tin có sẵn càng tốt. “Càng tốt” ở đây phụ thuộc vào việc tìm và thu thập thông tin dễ dàng như thế nào và những gì các nguồn lực của chúng ta, đó chính là con người, tiền bạc và thời gian sẽ hỗ trợ.

Kế hoạch đánh giá các nhu cầu cộng đồng chúng được đặt ra theo một thứ tự từng bước một, trong thực tế thường diễn ra một trình tự khác nhau. Chúng ta có thể tìm thấy chính mình khi thực hiện hai hoặc nhiều bước cùng một lúc, hoặc chuyển đổi thứ tự của các bước.

- *Thứ nhất*, tuyển dụng một nhóm lập kế hoạch đại diện cho tất cả các bên liên quan và phản ánh sự đa dạng của cộng đồng. Một nhóm lập kế hoạch thực sự đại diện không chỉ có khả năng tiếp cận với một kế hoạch mà còn mang đến một đánh giá chính xác, một hình ảnh thực sự của tất cả các khía cạnh của cộng đồng và cũng là một tín hiệu cho các thành viên cộng đồng thấy rằng họ là một phần của quá trình này.

- *Thứ hai*, thiết kế một quy trình để đánh giá, bao gồm cả sự phát triển của kế hoạch. Đánh giá nên bắt đầu vào lúc bắt đầu của một nỗ lực, để chúng ta có thể theo dõi tất cả mọi thứ chúng ta làm và có thể học hỏi và điều chỉnh bất cứ phần nào của quá trình này, bao gồm cả quy hoạch để cải thiện công việc của chính mình. Mục đích của đánh giá là làm cho công việc của chúng ta càng hiệu quả càng tốt.

- *Thứ ba*, xác định những dữ liệu đã có sẵn. Đây là cơ hội để có được một lượng thông tin về cộng đồng đã tồn tại ở những dữ liệu có sẵn trong các báo cáo của chính quyền, tổ chức... Tuy nhiên, điều quan trọng là đảm bảo rằng bất cứ dữ liệu tồn tại là rất kịp thời, nếu không chúng ta sẽ không có được kết quả đánh giá nhu cầu cộng đồng chính xác.

- *Thứ tư*, chỉ ra những thông tin khác mà chúng ta cần. Đây là thời gian để hoàn thiện các câu hỏi bạn sẽ yêu cầu người cung cấp thông tin, cũng như các câu hỏi mà chúng ta sẽ trả lời khi đánh giá. Những câu hỏi này sẽ phụ thuộc vào mục đích của chúng ta.

- *Thứ năm*, quyết định những phương pháp bạn sẽ sử dụng để thu thập thông tin. Tùy thuộc vào từng cộng đồng để chúng ta sử dụng các phương pháp thu thập thông tin khác nhau hoặc là kết hợp giữa các phương pháp để có được thông tin chính xác nhất.

- *Thứ sáu*, quyết định những người nào bạn sẽ thu thập thông tin. Đối với các mục đích mà chúng ta đã lập trong kế hoạch đánh giá nhu cầu cộng đồng, chúng ta nên cố gắng để có được thông tin từ một phạm vi càng lớn số lượng cộng đồng càng tốt. Sự đa dạng của những người cung cấp dữ liệu càng lớn thì sẽ giúp chúng ta có quan điểm tốt hơn về tính chất thực tế và nhu cầu của cộng đồng.

- *Thứ bảy*, quyết định những người sẽ thu thập dữ liệu. Chúng ta phải lựa chọn được những người sẽ thu thập thông tin của cộng đồng phù hợp với mục đích kế hoạch cũng như phù hợp với từng đối tượng cộng đồng. Có thể, chúng ta sẽ trực tiếp tham gia hoặc là mời thành viên trong cộng đồng hoặc phối hợp với các chuyên gia về lĩnh vực phỏng vấn, khảo sát. Trình độ, năng lực của người thu thập dữ liệu có thể ảnh hưởng đến chất lượng và số lượng thông tin nhận được. Vì vậy, những người làm công việc thu thập dữ liệu cần được đào tạo để có thể làm tốt công việc. Chúng ta có thể cần một nhà nghiên cứu có kinh nghiệm để cùng nhau tổng hợp các cuộc khảo sát lại và rút ra các vấn đề đang quan tâm đến nhất...

- *Thứ tám*, quyết định làm thế nào để tiếp cận người cung cấp thông tin. Để có được thông tin từ mọi người, chúng ta sẽ phải liên hệ với họ. Hiện nay, có các hình thức tiếp cận người cung cấp thông tin như sau:

- + Đưa các yêu cầu lên bảng thông báo.
- + Chọn người phỏng vấn ngẫu nhiên (ví dụ: Từ danh bạ điện thoại) để nhận được các bảng điều tra bằng văn bản hoặc bằng điện thoại.
- + Gửi thư điện tử thu thập ý kiến cho một hoặc nhiều danh sách.

+ Tới những nơi công cộng để nhờ họ điền vào các bản phiếu khảo sát, hoặc phổ biến hơn là thực hiện các cuộc khảo sát ngắn và nhận câu trả lời miệng của người tham gia.

+ Dựng các áp phích và tờ rơi quảng cáo phân phối ở những nơi công cộng (siêu thị, tiệm giặt là, điểm dừng xe buýt...).

+ Sử dụng các phương tiện truyền thông.

+ Phương pháp tiếp cận cá nhân. Thành viên của nhóm lập kế hoạch có thể nhờ đến sự hỗ trợ bạn bè, đồng nghiệp, hàng xóm, các thành viên trong gia đình, bằng điện thoại hoặc trực tiếp. Họ cũng có thể yêu cầu những người họ nhờ hỗ trợ tiếp tục nhờ sự hỗ trợ của những người khác, vì vậy mà từ một nhóm nhỏ ban đầu có thể bắt đầu chuỗi công việc với sự hỗ trợ của rất nhiều người.

7.2.2.3. *Khảo sát nhu cầu cộng đồng*

Có rất nhiều phương pháp mà chúng ta có thể sử dụng để khảo sát nhu cầu cộng đồng. Mỗi phương pháp đều có những ưu điểm và hạn chế nhất định. Vì vậy, tùy thuộc vào tình hình đặc thù của từng cộng đồng để chúng ta có thể áp dụng một trong các phương pháp hoặc là kết hợp các phương pháp khảo sát nhu cầu cộng đồng cho phù hợp. Hiện nay, có những phương pháp khảo sát cộng đồng như sau:

- Thông qua người đứng đầu cộng đồng:

+ Ưu điểm:

- Nhanh chóng có được thông tin.
- Tiết kiệm được thời gian và chi phí.
- Tạo được mối quan hệ với người đứng đầu cộng đồng.

+ Hạn chế:

- Thông tin nhận được có thể chưa chính xác vì người đứng đầu cộng đồng có thể sợ ảnh hưởng đến quyền lợi của mình.
- Có thể không thực hiện được vì người đứng đầu không chấp nhận trao đổi.

- Tự đi tìm hiểu, khảo sát người dân sống tại cộng đồng đó (lập bảng hỏi, phỏng vấn trực tiếp):

+ Ưu điểm:

- Thông tin nhận được rõ ràng, chính xác.
- Tạo được mối quan hệ với cộng đồng.
- Có nhiều kinh nghiệm thực tiễn trong công việc.
- Chủ động được thời gian.

+ Hạn chế:

- Tốn kém về thời gian, kinh phí, công sức.
- Một số người dân ngại cung cấp thông tin.
- Hạn chế về ngôn ngữ, phong tục tập quán.

- Lấy số liệu thống kê qua các báo cáo, tài liệu mà chính quyền địa phương cung cấp:

+ Ưu điểm:

- Nhanh chóng có thông tin.
- Độ chính xác khá cao.
- Tiết kiệm được chi phí, thời gian.

+ Hạn chế:

- Một số thông tin có thể chưa chính xác.
- Khó khăn trong việc xin báo cáo, tài liệu của các cơ quan.

- Tìm kiếm thông tin qua Internet.

+ Ưu điểm:

- Tiết kiệm được chi phí, thời gian.
- Nhanh chóng có thông tin.
- Thông tin phong phú, đa dạng.

+ Hạn chế:

- Nhiều thông tin không chính xác.
- Một số thông tin không có.
- Hạn chế kinh nghiệm, kỹ năng tiếp xúc với cộng đồng.

**Bảng 1. Mẫu phiếu điều tra để xác định nhu cầu của người dân
về tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực giao thông
đường bộ, đường thủy nội địa**

SỞ TƯ PHÁP THỪA THIÊN HUẾ

PHIẾU KHẢO SÁT

Tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh
vực giao thông đường bộ, đường thủy
nội địa

(Dành cho nhân dân)

Để có cơ sở xem xét, đánh giá một cách khách quan thực trạng thi hành pháp luật; kiến nghị, đưa ra các giải pháp hoàn thiện hệ thống pháp luật; bảo đảm các văn bản pháp luật quy định về đảm bảo an toàn giao thông đường bộ, giao thông đường thủy khi ban hành đảm bảo tính khả thi cao góp phần xây dựng ý thức chấp hành nghiêm pháp luật giao thông của cán bộ, công chức, viên chức và người dân trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, đề nghị Anh/chị vui lòng trả lời các câu hỏi sau bằng cách đánh dấu (x) vào ô có nội dung tương ứng, đối với câu hỏi không có sẵn phương án trả lời đề nghị Anh/chị trả lời cụ thể.

Ý kiến của Anh/chị sẽ là những thông tin rất có giá trị đối với công tác điều tra, nghiên cứu của chúng tôi. Chúng tôi cam kết chỉ sử dụng thông tin và ý kiến của Anh/chị với mục đích đề ra giải pháp đề xuất hoàn thiện hệ thống pháp luật. Chúng tôi mong nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của Anh/chị!

I. THÔNG TIN CHUNG

Đề nghị Anh/chị cho biết một số thông tin về cá nhân:

a) Giới tính: 1. Nam ☐ 2. Nữ ☐

b) Tuổi:.....

c) Nơi cư trú hiện nay:.....

d) Nơi làm việc/học tập (nếu có):.....

đ) Nghề nghiệp:

e) Trình độ:

1.	Trung học cơ sở	☐	4.	Cao đẳng	☐
2.	Trung học phổ thông	☐	5.	Đại học	☐
3.	Trung cấp chuyên nghiệp	☐	6.	Khác:.....	☐

II. THỰC TRẠNG VÀ NHU CẦU THI HÀNH PHÁP LUẬT

1. Theo Anh/chị, hiểu biết pháp luật trong lĩnh vực giao thông đường bộ, đường thủy nội địa sẽ đem lại lợi ích gì trong cuộc sống và công việc của mình?

a	Giúp bản thân tự bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình, người thân, cộng đồng; tham gia tuyên truyền, vận động, giúp đỡ người thân, bạn bè, hàng xóm thực hiện đúng pháp luật; phòng tránh vi phạm pháp luật.	☐
b	Tự giác chấp hành pháp luật.	☐
c	Có hiểu biết, kiến thức để tham gia quản lý nhà nước, quản lý xã hội, giám sát hoạt động của các cơ quan nhà nước, chống tham nhũng, tiêu cực.	☐
d	Lợi ích khác (xin nêu cụ thể):.....	☐

2. Theo Anh/chị có cần biết pháp luật trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường thủy nội địa không?

a. Rất cần	☐	b. Cần	☐	c. Không cần	☐
------------	--------------------------	--------	--------------------------	--------------	--------------------------

3. Việc tìm hiểu, tiếp cận pháp luật trong lĩnh vực giao thông đường bộ, đường thủy nội địa của Anh/chị ở mức độ nào dưới đây?

a. Chủ động ☐	b. Khi gặp phải vấn đề cần giải quyết liên quan đến pháp luật mới tìm hiểu ☐	c. Không chủ động ☐
--------------------------------------	---	--

4. Thời gian qua, Anh/chị có được tham dự các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về lĩnh vực giao thông đường bộ, đường thủy nội địa không?

a. Không tham dự ☐	b. Tham dự ít ☐	c. Tham dự nhiều ☐
---	--	---

III. TÌNH HÌNH TUÂN THỦ PHÁP LUẬT

5. Chúng ta đã có một hệ thống pháp luật quy định khá đầy đủ về lĩnh vực đảm bảo an toàn giao thông đường bộ, đường thủy nội địa. Tuy nhiên, tình hình vi phạm pháp luật vẫn đang xảy ra ở cả thành thị, lẫn nông thôn. Theo Anh/chị, việc còn hạn chế về hiểu biết pháp luật và ý thức chấp hành pháp luật trong lĩnh vực giao thông đường bộ, đường thủy nội địa là do yếu tố nào?

a	Bản thân không thích tìm hiểu, nâng cao hiểu biết pháp luật.	☐
b	Không có môi trường, điều kiện tiếp cận pháp luật.	☐
c	Chưa chú trọng phổ biến, giáo dục pháp luật ở cơ sở.	☐
d	Nội dung pháp luật chưa đáp ứng nhu cầu tìm hiểu.	☐
đ	Hình thức phổ biến, giáo dục pháp luật chưa được sử dụng hiệu quả.	☐
e	Yếu tố khác (ghi cụ thể):.....	☐

6. Để nâng cao hiểu biết pháp luật và ý thức chấp hành pháp luật của bản thân trong lĩnh vực giao thông đường bộ, đường thủy nội địa, Anh/chị cho biết những nội dung nào dưới đây cần thực hiện?

a	Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật cho người dân	☐
b	Phổ biến thường xuyên, liên tục về tầm quan trọng, ý nghĩa của việc tôn trọng và chấp hành pháp luật	☐
c	Phát động các phong trào học tập, chấp hành pháp luật rộng rãi trong nhân dân tại địa bàn cơ sở	☐
d	Ban hành chế tài xử phạt nghiêm khắc áp dụng cho từng hành vi vi phạm pháp luật	☐
đ	Thực hiện chế độ khen thưởng, biểu dương, động viên kịp thời đối với những tấm gương thực hiện pháp luật tốt	☐
e	Xây dựng các quy định pháp luật rõ ràng, cụ thể	☐
g	Biện pháp khác (xin nêu cụ thể):	☐

7. Theo Anh/chị, Luật Giao thông đường bộ, Luật Giao thông đường thủy nội địa và các văn bản hướng dẫn chi tiết thi hành 2 Luật này hiện hành có phù hợp với:

Điều kiện kinh tế - xã hội ☐	Trình độ dân trí ☐	Truyền thống văn hóa và phong tục tập quán ☐
--	---	---

8. Anh/chị có đề xuất, kiến nghị gì trong việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam trong lĩnh vực giao thông đường bộ, đường thủy nội địa:

.....

.....

.....

.....

Xin cảm ơn Anh/chị!

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1: Trình bày mục đích của việc thiết lập quan hệ cộng đồng.

Câu 2: Vì sao cần phải tiếp xúc với người đứng đầu cộng đồng? Những vấn đề cần lưu ý trong buổi đầu tiên tiếp xúc với người đứng đầu cộng đồng.

Câu 3: Trình bày những khó khăn khi tiếp xúc với người đứng đầu cộng đồng.

Câu 4: Trình bày ưu điểm và những hạn chế của các phương thức khảo sát nhu cầu cộng đồng. Phương thức khảo sát nào đang được sử dụng nhiều nhất? Vì sao?

Chương 8

QUY TRÌNH SOẠN BÀI GIẢNG ĐỂ DẠY PHÁP LUẬT CỘNG ĐỒNG

8.1. Quy trình soạn bài giảng để dạy pháp luật cộng đồng

- Kiến thức: Hiểu kế hoạch bài giảng là gì và vì sao việc có một kế hoạch bài giảng là quan trọng.
- Kỹ năng: Biết cách viết một kế hoạch bài giảng hiệu quả.
- Giá trị: Đề cao sự cần thiết của việc chuẩn bị kế hoạch bài giảng trước khi lên lớp.

Khác với các buổi tuyên truyền, phổ biến pháp luật, hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng nhấn mạnh đến phương pháp giảng dạy - phương pháp tương tác, nghĩa là giữa người giảng và đối tượng nghe giảng không phải là quan hệ “thầy - trò” giữa tuyên truyền viên với đối tượng được tuyên truyền mà là sự tương tác giữa đối tượng nghe với các chủ thể tham gia vào quá trình giảng dạy cộng đồng. Thực chất của phương pháp giảng dạy tương tác chính là thể hiện mối quan hệ giữa người giảng dạy (không bó hẹp ở một người giảng dạy, tuyên truyền) với đối tượng nghe, trong đó chủ thể của quá trình giảng dạy pháp luật cộng đồng là các cộng tác viên dưới sự hướng dẫn của Văn phòng thực hành pháp luật. Vì vậy, việc soạn bài giảng phù hợp với đối tượng và phương pháp giảng dạy cần phải được quan tâm vì nó là yếu tố cần thiết bảo đảm sự thành công của buổi giảng dạy pháp luật. Một vấn đề nữa cần quan tâm trong quá trình giảng dạy pháp luật cộng đồng là phải có sự gắn kết rất chặt chẽ giữa lý thuyết (nội dung quy định pháp luật) với tình huống giảng dạy. Sự gắn kết giữa nội dung quy định pháp luật với tình huống giảng dạy và hoạt động giải đáp thắc mắc tại chỗ đòi hỏi bài giảng dạy pháp luật cộng đồng phải được chuẩn bị rất kỹ lưỡng về nội dung cũng như phương pháp được sử dụng đối với từng nội dung bài giảng.

Việc chuẩn bị nội dung bài giảng pháp luật cộng đồng thông thường thông qua các bước sau đây: 1. Xác định đối tượng giảng dạy; 2. Chọn chủ

đề bài giảng; 3. Chuẩn bị nhân sự và phân công nhiệm vụ cho buổi giảng dạy pháp luật; 4. Xác định bối cảnh diễn ra buổi giảng dạy; 5. Chuẩn bị nội dung bài giảng; 6. Giảng dạy thử nghiệm; 7. Đúc rút kinh nghiệm để hoàn thiện bài giảng.

8.2. Xác định đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng

Giảng dạy pháp luật cộng đồng được hiểu là quá trình cung cấp nội dung pháp luật theo chủ đề cho những người đối tượng cụ thể trong xã hội. Đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng chủ yếu là các người yếu thế trong xã hội như trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ, người lao động, người dân tộc thiểu số, dân vạn đò, tù nhân, người nhiễm HIV,... hoặc những đối tượng cần phải cung cấp những kiến thức pháp luật nhằm trang bị kiến thức pháp luật để chuẩn bị bước vào cuộc sống như học sinh phổ thông cơ sở, phổ thông trung học, sinh viên các trường không chuyên luật.

Từ phân tích trên cho thấy, đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng có các đặc điểm sau:

- *Thứ nhất*, đây thường là các đối tượng có nhu cầu tìm hiểu, sử dụng dịch vụ pháp luật nhiều nhưng do hạn chế về thể chất, đặc điểm tâm sinh lý hoặc do hoàn cảnh đặc biệt, khó khăn về kinh tế nên không thể tiếp cận các dịch vụ pháp lý, kể cả hoạt động trợ giúp pháp lý của Nhà nước.

- *Thứ hai*, đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng là những chủ thể cần được trang bị những hiểu biết pháp luật nhất định trước khi tái hòa nhập cộng đồng. Những đối tượng này là các phạm nhân chuẩn bị mãn hạn tù, người hành nghề mại dâm sau khi kết thúc thời gian tại các Trung tâm phục hồi nhân phẩm, người sau cai nghiện... Những đối tượng này thường được sự trợ giúp của Nhà nước để tái hòa nhập cộng đồng tốt hơn, nhưng do họ không biết nên không thể tiếp cận được các chính sách này của Nhà nước. Ngoài ra, do mặc cảm của quá khứ nên họ thường che giấu hoặc không được gia đình, cộng đồng tiếp nhận với tư cách là công dân. Thông qua việc trang bị kiến thức pháp luật, các chủ thể này có thể hòa nhập tốt hơn với cộng đồng thông qua các kiến thức pháp luật đã được trang bị hoặc những bản khoản trước khi tái hòa nhập cộng đồng, nghĩa là khi đã được cung cấp một cách cụ thể, rõ ràng, các chủ thể này chủ động trong việc tạo lập các mối quan hệ xã hội, nhất là liên quan đến vấn đề việc làm, quản lý nhân khẩu, lý lịch tư pháp...

- *Thứ ba*, đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng là các chủ thể có nhu cầu tìm hiểu pháp luật nhằm nâng cao kỹ năng ứng xử trong một số tình huống phát sinh trong đời sống thực tế. Những đối tượng này thường là học sinh, sinh viên. Hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng cho những đối tượng này thường được kết hợp đan xen với các hoạt động ngoại khóa dưới sự bảo trợ về tài chính của nhà trường. Đối với những đối tượng này có sự liên kết khá chặt chẽ giữa Văn phòng thực hành pháp luật với các nhà trường có nhu cầu giảng dạy pháp luật cộng đồng thông qua hợp đồng giảng dạy pháp luật cộng đồng.

Khi xác định đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng cần quan tâm đến các vấn đề sau đây:

+ *Một là*, nhu cầu tìm hiểu pháp luật của những đối tượng này. Đây được coi là “chìa khóa” của các hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng. Nhu cầu giảng dạy pháp luật cộng đồng của những đối tượng này thường phát sinh trên các cơ sở:

- Nhu cầu giảng dạy pháp luật cộng đồng của các trại giam giữ phạm nhân, người học tập tại các trung tâm phục hồi nhân phẩm, trung tâm cai nghiện.

- Nhu cầu tìm hiểu pháp luật của một nhóm đối tượng nhất định trong xã hội.

- Nhu cầu giảng dạy pháp luật cộng đồng của các tổ chức chính trị xã hội như Hội Liên hiệp Phụ nữ, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh các cấp; các Hội như Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh... Có thể khẳng định rằng, nhu cầu về giảng dạy pháp luật cộng đồng từ những tổ chức này là rất lớn. Hàng năm, các tổ chức này được cung cấp nguồn kinh phí từ ngân sách cho hoạt động tuyên truyền pháp luật, song thực tế cho thấy, hiệu quả của các buổi tuyên truyền này không cao do khô cứng về nội dung và hình thức thể hiện. Do đó, nếu gắn kết và chuyển hóa được nhu cầu tuyên truyền pháp luật của những tổ chức này thành các buổi tuyên truyền pháp luật sẽ giúp cho hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng gần và sát hơn với nhu cầu của người dân và mở rộng phạm vi ảnh hưởng của hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng, từ đó hình thành các mô hình giảng dạy cộng đồng mang tính chuyên nghiệp từ cấp cơ sở.

• Chương trình hoạt động của các Văn phòng thực hành pháp luật tại các cơ sở giáo dục chuyên ngành luật. Thực chất của hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng của Văn phòng thực hành pháp luật là sự thể hiện chương trình hợp tác với nước ngoài để cung cấp dịch vụ pháp lý cho các đối tượng yếu thế trong xã hội, đặc biệt là phạm nhân, người hành nghề mại dâm và người nghiện ma túy. Đối tượng giảng dạy pháp luật cộng đồng của Văn phòng thực hành pháp luật được xác định trong kế hoạch hàng năm, hàng quý nên nó mang tính chủ động và tính kế hoạch.

+ *Hai là*, tìm hiểu đặc điểm tâm sinh lý của đối tượng giảng dạy pháp luật cộng đồng để có sự chuẩn bị bài giảng cho phù hợp. Chẳng hạn, đối với đối tượng giảng dạy là phạm nhân thì bị giới hạn bởi thời gian, không gian tiến hành giảng dạy nên nội dung bài giảng cần cô đọng và chỉ nên tập trung vào một nội dung xác định, không nên tham, ôm đồm nhiều nội dung trong một buổi giảng dạy; không nên “kết hợp” hoạt động giảng dạy với hoạt động tư vấn mà cần tách làm hai nội dung và được tiến hành hai buổi hoặc chia là hai chủ đề với hai đối tượng khác nhau: Đối tượng nghe giảng dạy pháp luật, đối tượng được nêu câu hỏi và nghe câu tư vấn tại chỗ.

Việc tìm hiểu đặc điểm tâm sinh lý của đối tượng giảng dạy pháp luật cộng đồng hướng tới việc hạn chế đến mức thấp nhất những nội dung có thể gây tổn thương về tâm lý cho đối tượng này, nhất là việc xây dựng tình huống, ngôn ngữ sử dụng trong quá trình giảng dạy cộng đồng.

+ *Ba là*, người quản lý đối tượng được giảng dạy pháp luật cộng đồng nhằm tạo cơ chế hỗ trợ cho hoạt động giảng dạy pháp luật hiệu quả. Người quản lý đối tượng được giảng dạy pháp luật cộng đồng sẽ cung cấp và xác định chủ đề, nội dung giảng dạy tại đơn vị mình, đồng thời sẽ có các biện pháp hỗ trợ về cơ sở vật chất, nhân lực phục vụ cho buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng.

+ *Bốn là*, thực tiễn giảng dạy pháp luật cộng đồng thời gian qua cho thấy, có mối quan hệ rất chặt chẽ giữa việc xác định đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng với nội dung và phương pháp giảng dạy, trong đó, để những đối tượng có nhu cầu “lên tiếng” nhu cầu pháp lý của mình cần phải tạo được môi trường thân thiện, an toàn cho việc nói lên

tiếng nói nhu cầu pháp luật của những đối tượng này. Tiếng nói nhu cầu pháp luật của những đối tượng này rất gần gũi với đời sống xã hội, liên quan đến từng vấn đề cụ thể phát sinh trong đời sống xã hội. Vì vậy, khác xây dựng nội dung bài giảng cần đơn giản hóa kiến thức lý thuyết; phải chuyển hóa được quy định pháp luật thành các tình huống thực tiễn giúp cho họ hiểu và có thể áp dụng ngay được vào tình huống của mình. Trong khi giảng dạy, cần hạn chế những bài giáo thuyết mang tính “giảng đường”, cần biến bài giảng thành buổi “tâm tình”, sẻ chia, cảm thông.

8.3. Chọn chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng

Lựa chọn chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng là yếu tố đầu tiên quyết định sự thành công của kế hoạch giảng dạy pháp luật cộng đồng. Lựa chọn đúng đề tài, đáp ứng được nhu cầu của đối tượng giảng dạy sẽ giúp việc sử dụng phương pháp giảng dạy tương tác đạt hiệu quả hơn. Nếu chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng không đáp ứng đúng nhu cầu của đối tượng giảng dạy thì buổi giảng dạy sẽ kết thúc mà không mang lại kết quả gì.

Thông thường, chủ đề bài giảng được xác định trên cơ sở lấy ý kiến của cộng đồng tại địa điểm chuẩn bị giảng thông qua phiếu điều tra. Chủ đề bài giảng dạy cộng đồng cũng có thể là “đơn đặt hàng” từ những đơn vị có nhu cầu. Chẳng hạn, một doanh nghiệp cần cung cấp thông tin pháp luật về quyền, nghĩa vụ của người lao động; chế độ bảo hiểm xã hội; chế độ hợp đồng lao động... Hoặc một trường phổ thông trung học cần tổ chức buổi tuyên truyền pháp luật giao thông đường bộ nhưng không phải là buổi tuyên truyền mang tính sơ cứng mà cần mềm dẻo phù hợp với đặc điểm tâm sinh lý của lứa tuổi học sinh trung học.

Việc chọn chủ đề bài giảng pháp luật cộng đồng cần dựa vào tiêu chí:

- Sự am hiểu về nội dung pháp luật liên quan đến chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng. Sự am hiểu về chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng được hiểu là sự hiểu biết của tất cả các thành viên tham gia vào buổi giảng dạy, nó là sự kết hợp sự am hiểu, kiến thức của một nhóm người giảng. Với sự hiểu biết của từng thành viên sẽ giúp cho việc chuẩn bị bài giảng được thuận lợi hơn, nhất là trong việc thu thập các dữ kiện

của đời sống xã hội. Do đó, người giảng chỉ nên nhận nội dung giảng nằm trong phạm vi kiến thức của mình nhằm tránh “*giảng dạy về vấn đề mà mình không thật sự am hiểu sâu sắc có thể coi là hành vi thiếu tôn trọng người nghe*” và ảnh hưởng đến chất lượng buổi giảng.

Thực tiễn giảng dạy pháp luật cộng đồng cho thấy, nếu không am hiểu về chủ đề bài giảng các thành viên sẽ khó tránh khỏi sự lúng túng, bị động. Hậu quả của việc không am hiểu chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng là nội dung bài giảng sẽ hời hợt, nghèo nàn, đơn điệu, không có sức thuyết phục.

- Mức độ phù hợp giữa chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng với đối tượng giảng dạy. Đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng, dù trong cùng một nhóm đối tượng, nhưng có sự khác biệt tương đối lớn về tuổi tác, nghề nghiệp, trình độ văn hóa, các vấn đề mà họ yêu cầu/ quan tâm,... nên việc xác định sự phù hợp giữa chủ đề bài giảng dạy pháp luật với đối tượng giảng dạy là cần thiết. Chẳng hạn, trong buổi giảng dạy pháp luật cho trẻ em đường phố, nội dung pháp luật cần giảng cho đối tượng này rất nhiều, nhưng cần phải xác định được những đứa trẻ này cần gì và chúng sẽ sử dụng được đơn vị “kiến thức pháp luật nào” vào tình huống của chúng, như trộm cắp bao nhiêu tiền thì vào tù¹, một đứa trẻ lang thang/đường phố có được đến trường không, nếu không thì chúng có thể lựa chọn hình thức giáo dục nào phù hợp...

- Cô đọng, xúc tích. Chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng phải cô đọng, xúc tích, phản ánh được các ý tưởng chủ đạo và các nội dung xoay xung quanh chủ đề giảng dạy. Tên chủ đề bài giảng phải cô đọng, xúc tích giúp cho đối tượng giảng dạy biết họ sẽ nhận được gì từ buổi học; đồng thời, giúp cho người dạy xác định được các vấn đề xoay xung quanh chủ đề chính để có các biện pháp ứng phó kịp thời, tránh hiện tượng bị động, lúng túng với các vấn đề xoay xung quanh chủ đề được lựa chọn. Chẳng hạn, với chủ đề về bạo lực gia đình sẽ tưởng tượng được mình sẽ được cung cấp một lượng kiến thức cần thiết (tối thiểu) để người

¹ Trong tình huống này, chúng ta không cần thiết phải thật chuẩn xác về mặt thuật ngữ của khoa học pháp lý. Trong thực tiễn giảng dạy, hoàn toàn có thể sử dụng từ “đi tù” thay vì từ “truy cứu trách nhiệm hình sự”.

vợ hoặc người chồng hoặc người con trong gia đình có thể tự bảo vệ họ hoặc họ có thể tìm ra giải pháp trong tình cảnh của mỗi người.

- Ngôn ngữ diễn đạt chủ đề bài giảng phải rõ ràng, một nghĩa.

Bảng 1. Một số chủ đề đã được sử dụng trong giảng dạy pháp luật cộng đồng tại Trường Đại học Luật, Đại học Huế giai đoạn 2011 - 2013

STT	Tên chủ đề bài giảng	Thời gian thực hiện	Địa điểm giảng dạy
1	Hành động vì môi trường	7/2011	Huyện Phú Vang
2	Pháp luật đất đai vùng đồng bào dân tộc thiểu số tại huyện A Lưới, tỉnh Thừa Thiên Huế	7/2012	Huyện A Lưới, tỉnh Thừa Thiên Huế
3	Nhận dạng bạo lực học đường	10/2011, 09/2012	Trường trung học phổ thông Nguyễn Huệ, Trường Trung học phổ thông Cao Thắng
4	Vấn nạn bạo lực gia đình ở Thừa Thiên Huế	2/2013	Phụ nữ phường An Tây
5	Pháp luật về đặc xá	6/2013	Trại giam Bình Điền tỉnh Thừa Thiên Huế
...			

Nguồn: Báo cáo hoạt động của Văn phòng thực hành pháp luật gửi UNDP, Thừa Thiên Huế, 2013

Bảng 2. Mẫu phiếu điều tra để xác định nhu cầu của người nghe và chủ đề của bài giảng pháp luật cộng đồng

PHIẾU ĐIỀU TRA NHU CẦU PHÁP LUẬT TẠI XÃ VINH PHÚ, HUYỆN PHÚ VANG, TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

Mong ông (bà) đánh dấu vào ô trống ý kiến của mình và trả lời ngắn một số vấn đề dưới đây:

I. Vài nét về gia đình:

- Họ và tên chủ hộ:.....

- Số người trong gia đình:.....

- Nghề nghiệp chính của gia đình:.....
- Thu nhập bình quân của gia đình:.....

II. Những nhu cầu xã hội nào sau đây ông (bà) quan tâm nhất:

- Nhu cầu về vốn sản xuất, kinh doanh, kinh nghiệm làm ăn.
- Nhu cầu về văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao.
- Nhu cầu được tư vấn chế độ, chính sách, pháp luật của nhà nước.
- Nhu cầu được chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an sinh xã hội.
- Nhu cầu được tiếp cận các dịch vụ xã hội (internet, nước sạch, môi trường...).

III. Những vấn đề pháp luật nào dưới đây được ông (bà) quan tâm và muốn tìm hiểu:

- Pháp luật về xuất khẩu lao động, hợp đồng lao động.
- Luật Khiếu nại tố cáo.
- Luật tổ tụng hình sự, dân sự.
- Công tác hộ tịch và quản lý xung đột.
- An sinh xã hội cho người nghèo, người già, người có công với Cách mạng.
- Luật cho người khuyết tật, người mù, trẻ em lang thang, người già neo đơn.
- Chính sách pháp luật về quản lý biển và vùng ven biển.
- Giải quyết tranh chấp đất đai, giải quyết các trường hợp thừa kế.
- Các vấn đề khác mà Ông (bà) quan tâm:

.....

.....

.....

IV. Nếu được phổ cập các vấn đề pháp luật nêu trên Ông (bà) sẽ:

- Tham gia nhiệt tình, đầy đủ, có ý thức học tập tốt.
- Hôm nào thấy vui thì đi, nếu buồn chán thì thôi.
- Sắp xếp thời gian, công việc để tham gia buổi tư vấn, giảng dạy.
- Hôm nào rảnh thì đi, bận việc thì thôi. .
- Tích cực tham gia phát biểu, ghi chép, trao đổi, xây dựng bài học.
- Ngồi lắng nghe, hiểu được gì thì hiểu, không hiểu thì bỏ qua.

V. Những kiến nghị, mong muốn, đề xuất của Ông (bà) về nội dung chương trình giảng dạy pháp luật cộng đồng sắp tới:

.....

.....

.....

Đội khảo sát CLE - Trường Đại học Luật, Đại học Huế

8.4. Chuẩn bị nhân sự và phân công nhiệm vụ cho buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng

Đây là bước tiếp theo trong quá trình xây dựng bài giảng dạy pháp luật cộng đồng. Với ý nghĩa là giai đoạn “tuyển chọn” những cá nhân có năng lực phù hợp với nội dung giảng dạy, việc lựa chọn nhân sự cho hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng cần phải được tiến hành cẩn thận, tránh chạy theo phong trào hoặc tham gia cho có. Để làm được điều này, Văn phòng thực hành pháp luật cần có đội ngũ cán bộ cơ hữu và các cộng tác viên, nhất là sinh viên đang theo học tại Trường/Khoa chuyên ngành Luật.

Đối với cán bộ cơ hữu phần lớn đóng vai trò là “chuyên gia”, cố vấn, định hướng, hướng dẫn cho các cộng tác viên những công việc cần thiết để tiến hành buổi giảng. Đối với các cộng tác viên là sinh viên cần phải là những đối tượng đã trải qua lớp đào tạo kỹ năng cơ bản của hoạt động giảng dạy cộng đồng trước khi đóng vai trò chính hoặc tham gia trực tiếp vào việc chuẩn bị cho hoạt động giảng dạy cộng đồng. Các cộng tác viên là sinh viên cần phải nhiệt tình, có tinh thần trách nhiệm.

Nội dung của công việc chuẩn bị nhân sự cho hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng bao gồm:

- Lựa chọn được những người am hiểu về chủ đề và nội dung bài giảng dạy pháp luật cộng đồng. Đây là công việc “sàng lọc” đầu tiên, đóng vai trò quan trọng, nhất là đối với cộng tác viên sinh viên. Lựa chọn sinh viên am hiểu về chủ đề giảng dạy được xác định dựa trên kết quả học tập, ý kiến tư vấn của giảng viên trực tiếp giảng dạy.

- Tìm kiếm ứng viên có kinh nghiệm thực tiễn về chủ đề và nội dung bài giảng dạy pháp luật cộng đồng. Tại các cơ sở đào tạo luật có khá nhiều sinh viên đã tham gia các hoạt động tư vấn, giáo dục pháp luật thông qua việc làm cộng tác viên hoặc thành viên của các câu lạc bộ, đội, nhóm của Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, tham gia các đợt tư vấn pháp luật của Hội Luật gia, Hội Phụ nữ, Hội Nông dân các cấp... Đây là lực lượng cần phải được tập hợp để các Văn phòng thực hành luật có được đội ngũ các nhà hoạt động thực tiễn để hợp tác. Các ứng viên có kinh nghiệm thực tiễn liên quan đến thực hành pháp luật sẽ tự tin và chủ

động hơn trong hoạt động giảng dạy pháp luật cộng đồng, đồng thời có thể mang “hơi thở cuộc sống” đến cho từng nội dung bài giảng thông qua các ví dụ từ thực tiễn thực hành pháp luật.

- Lựa chọn người chịu trách nhiệm chính trong hoạt động giảng dạy một chủ đề pháp luật đã được lựa chọn.

- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên tham gia giảng dạy pháp luật cộng đồng theo hướng phát huy trí tuệ cá nhân trong mối liên hệ thống nhất nhằm làm rõ từng nội dung của chủ đề giảng dạy. Phân công nhiệm vụ cho các thành viên cần cụ thể, rõ ràng, tránh tình trạng thành viên bị quá tải hoặc quá nhàn rỗi.

- Lên kế hoạch triển khai nội dung đã được phân công cho từng thành viên và biện pháp giám sát quá trình thực hiện nhiệm vụ được phân công.

8.5. Xác định bối cảnh diễn ra buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng

Xác định bối cảnh diễn ra buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng thực chất là xác định khung cảnh diễn ra buổi giảng dạy để giúp cho thành viên tham gia giảng dạy không bị “ngợp” hoặc lúng túng khi tiến hành giảng dạy. Nội dung của việc xác định bối cảnh diễn ra buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng bao gồm: Đối tượng sẽ nghe là ai? Địa điểm sẽ giảng ở đâu? Thời gian thực hiện bài giảng trong bao lâu? Tình huống được sử dụng hỗ trợ giảng dạy là gì? Những hỗ trợ (nếu cần thiết) là gì?

8.5.1. Tìm hiểu đối tượng nghe giảng

Các phân tích về tìm hiểu đối tượng được phân tích ở trên nhằm tới mục đích chính yếu là giúp cho các thành viên nắm được về cơ bản các thông tin về đối tượng nghe giảng. Những thông tin này có thể lấy được từ phiếu điều tra, từ nhu cầu “đặt hàng” của các đơn vị quản lý. Nội dung việc tìm hiểu về đối tượng nghe giảng sẽ cung cấp cho các thành viên những thông tin chi tiết hơn về số lượng người nghe, tuổi tác, nghề nghiệp, trình độ, đặc điểm tâm sinh lý...

Mục đích của việc tìm hiểu đối tượng nghe giảng giúp cho việc lựa chọn địa điểm, thiết kế nội dung và hình thức của buổi giảng cũng như lựa chọn trang phục, tác phong giao tiếp cho phù hợp với đối tượng nghe

giảng. Thực tiễn giảng dạy pháp luật cộng đồng cho thấy, nếu chúng ta tìm hiểu đối tượng nghe giảng để “như trở thành thành viên” hoặc đồng cảnh ngộ với họ thì hiệu quả giảng dạy sẽ cao hơn, các thành viên tham gia giảng dạy sẽ có được nhiều kinh nghiệm thực tiễn hơn, nhất là việc lắng nghe tâm sự của đối tượng nghe giảng.

8.5.2. Tìm hiểu địa điểm diễn ra buổi giảng dạy

Giảng dạy pháp luật cộng đồng khác với “giảng đường” về không gian, tức là địa điểm diễn ra buổi giảng. Địa điểm diễn ra buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng rất đa dạng, tùy thuộc vào đối tượng giảng dạy. Đó có thể là hội trường lớn của cơ quan, là sân trường, là sân vận động của địa phương... Dù địa điểm của buổi giảng thế nào đi chăng nữa, thành viên tham gia giảng dạy cần phải được làm quen với không gian giảng dạy. Do đó, khi lập kế hoạch giảng dạy, dù là chủ động hay theo yêu cầu của các đơn vị, thông tin liên quan đến địa điểm diễn ra buổi giảng cần phải được cung cấp ngay từ đầu. Thực chất là xác định quy mô của buổi giảng dạy. Điều này có ý nghĩa quyết định đến việc lựa chọn phương pháp giảng cũng như các phương tiện hỗ trợ khác.

Việc tìm hiểu về địa điểm diễn ra buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng được tiến hành qua hai giai đoạn:

- Giai đoạn một là giai đoạn tiền trạm nhằm tìm hiểu sơ bộ về không gian diễn ra buổi giảng dạy làm cơ sở cho việc xác định chủ thể, lựa chọn nội dung, nhân sự cho buổi giảng dạy. Sau giai đoạn điều tra tiền trạm về không gian diễn ra buổi giảng dạy sẽ giúp cho Ban tổ chức buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng lên kế hoạch chi tiết cho cả chương trình giảng dạy pháp luật cộng đồng.

- Giai đoạn hai là giai đoạn làm quen của các thành viên tham gia buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng. Đây là giai đoạn cuối để tiến hành buổi giảng dạy pháp luật chính thức. Trong giai đoạn này “chủ nhân” của buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng được làm quen trên thực địa, tiến hành tổng diễn tập cho buổi giảng dạy, chuẩn bị các thiết bị, phương tiện hỗ trợ, có thể bổ sung thêm các chi tiết để phù hợp với khung cảnh diễn ra buổi giảng dạy.

8.5.3. Xác định thời gian tiến hành buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng

Cổ nhân thường nói “giàu làm kép, hẹp làm đơn”, “liệu cơm gắp mắm”, nghĩa là tùy thuộc vào thời gian được phép tiến hành buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng mà lên kế hoạch chi tiết cho từng nội dung bài giảng. Thông thường, trong mỗi buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng cũng có phần khai mạc và bế mạc. Phần này không được tính vào thời gian giảng dạy, thời gian giảng dạy chỉ là thời gian mà Ban tổ chức cho phép tiến hành nội dung bài giảng. Ví dụ: Trong buổi sáng từ 8 giờ đến 11 giờ (khoảng 3 giờ) là thời gian diễn ra buổi giảng dạy, nhưng thời gian khai mạc và bế mạc là 30 - 45 phút.

Ngoài ra, cần lưu ý đến những thời gian “chết” liên quan đến việc thay đổi bối cảnh cho buổi giảng dạy như trang trí sân khấu, thay đổi trang phục của diễn viên, sự cố về mặt kỹ thuật, thời gian giao lưu văn nghệ (nếu có). Như vậy, xác định dung lượng thời gian vừa đủ cho một buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng còn lại không quá một tiếng rưỡi.

Rõ ràng, việc xác định thời gian tiến hành buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng giúp cho Ban Tổ chức, các thành viên tham gia giảng dạy pháp luật cộng đồng chủ động cho việc lên kế hoạch, thiết kế nội dung, phương pháp giảng dạy. Làm chủ thể thời gian sẽ giúp cho việc xác định nội dung giảng dạy đúng trọng tâm, không quá sa đà hoặc bỏ sót nội dung giảng dạy.

8.6. Lựa chọn phương pháp giảng và chuẩn bị các phương tiện hỗ trợ

Căn cứ vào chủ đề giảng dạy, đối tượng nghe, thời gian, địa điểm giảng dạy sẽ quyết định cách bố trí khung cảnh cũng như việc lựa chọn các công cụ hỗ trợ phù hợp như âm thanh, phương tiện trình chiếu, tranh ảnh - video - đóng kịch minh họa...

Phương pháp giảng dạy cộng đồng là phương pháp tương tác nên nội dung giảng phải có sự tham gia tích cực của người nghe vào hầu hết nội dung bài giảng bằng các cách thức như: chia nhóm để thảo luận về nội dung yêu cầu, mời người nghe đưa ra các quan điểm, người nghe tranh luận...

Phương tiện hỗ trợ giảng của buổi giảng dạy cộng đồng rất phong phú có thể: projector, màn hình chiếu, giấy A₀ - A₄ - A₃, bút chì, bút dạ quang, phụ kiện đóng kịch, máy quay phim... Các phương tiện này phải phù hợp với từng nội dung của bài giảng do một bài giảng cộng đồng là sự kết hợp của các tập thể. Nội dung bài giảng sẽ do nhiều nhóm giảng đảm trách nên mỗi nhóm cần căn cứ vào nội dung sẽ giảng để có thể xác định phương tiện hỗ trợ là gì. Đây là bước chuẩn bị quan trọng tạo nên sự thành công của buổi giảng.

8.7. Tình huống được sử dụng hỗ trợ giảng dạy pháp luật cộng đồng

Một trong những ưu điểm của giảng dạy pháp luật cộng đồng so với hình thức phổ biến, tuyên truyền pháp luật là có thể gắn nội dung giảng dạy với các tình huống thực tiễn. Các tình huống thực tiễn này được xây dựng dựa trên mục tiêu, yêu cầu của bài giảng. Đó có thể là tình huống được xây dựng sẵn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền² hoặc tình huống được xây dựng trên cơ sở nội dung bài giảng do các thành viên xây dựng. Có hai cách để đưa tình huống vào giảng dạy là xây dựng trên giấy (là một nội dung trong cơ cấu bài giảng) hoặc tình huống kịch mang tính chất dẫn nhập vào bài giảng như là cách đặt vấn đề của bài giảng. Yêu cầu đối với tình huống (đặc biệt lưu ý với các vở kịch) là:

- Phải phản ánh được nội dung cốt lõi của bài giảng.
- Đơn giản, dễ hiểu, không được đưa vào các chi tiết quá phức tạp.
- Dung lượng thời gian vừa phải.
- Thành viên tham gia vở diễn (nếu là tình huống kịch) phải được tập luyện kỹ lưỡng để tránh những cú vấp trên sân khấu.
- Kịch bản tình huống pháp luật phải được giảng viên kiểm duyệt chặt chẽ về câu từ, tình huống.

8.8. Chuẩn bị nội dung bài giảng

Cần khẳng định lại phương pháp được sử dụng trong các bài giảng cộng đồng là phương pháp tương tác. Vậy làm thế nào để có thể đưa

² Hiện nay, Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Tư pháp (thông qua Vụ Phổ biến, Giáo dục pháp luật) xây dựng một số tình huống để sử dụng cho hoạt động giáo dục pháp luật.

phương pháp giảng dạy tương tác vào bài giảng để có thể thấy được hiệu quả của phương pháp này so với phương pháp giảng dạy truyền thống?

Không giống như khi thuyết trình, khi việc quản lý thời gian khá dễ dàng vì người thuyết giảng có bắt đầu và kết thúc khi người ấy muốn, một bài giảng sử dụng phương pháp tương tác yêu cầu phải quản lý thời gian cẩn thận, bởi vì nó liên quan đến nhiều người làm việc cùng nhau. Để đảm bảo thời gian được quản lý tốt, cần phải có một kế hoạch bài giảng hiệu quả trên cơ sở chuẩn bị chu đáo và sau đó cố gắng thực hiện theo kế hoạch bài giảng đã đề ra.

Người giảng không nên sử dụng bài giảng một cách cứng nhắc, bởi bài giảng chỉ mang tính gợi mở, hướng dẫn. Vậy nên, người giảng vẫn cần thay đổi, điều chỉnh nội dung bài giảng trong khi giảng dạy, ví dụ như một phần bài học lại chiếm nhiều hơn, hay ít hơn thời gian dự tính.

Đề cương cho các kế hoạch bài giảng sẽ bao gồm:

8.8.1. Xây dựng, thống nhất tên chủ đề bài giảng

Lựa chọn chủ đề bài giảng là một khâu trong quy trình bài giảng. Khi xây dựng nội dung bài giảng phải chốt được chủ đề bài giảng trên cơ sở các tiêu chí đã phân tích ở trên. Một điểm cần lưu ý là, chủ đề bài giảng hoàn toàn có thể chỉnh sửa cho phù hợp với diễn biến thực tế của quá trình soạn bài giảng, nhưng không được đi quá xa hoặc lạc sang chủ đề khác. Nếu trong quá trình soạn bài giảng xuất hiện xu hướng đi quá xa hoặc lạc chủ đề cần phải họp nhóm để thống nhất phương án giải quyết. Vì bài giảng dạy pháp luật cộng đồng là sản phẩm của cả nhóm nên việc thống nhất chủ đề bài giảng cũng như việc thay đổi phải được lấy ý kiến của toàn bộ thành viên tham gia buổi giảng dạy pháp luật cộng đồng.

8.8.2. Xây dựng kết quả mục tiêu hướng tới của bài giảng dạy pháp luật cộng đồng

Kế hoạch bài giảng cần phải xác định được kết quả. Kết quả là những gì người nghe nên biết khi bài giảng kết thúc. Khi xây dựng kế hoạch bài giảng, người giảng nên nghĩ về kết quả của bài học bao gồm kiến thức, kỹ năng, giá trị.

Kết quả về kiến thức, kỹ năng, giá trị nên được giải thích cho người học khi bắt đầu bài giảng. Việc bao gồm các kết quả trong kế hoạch bài

giảng đảm bảo rằng người giảng đang có những hướng dẫn cần thiết để nỗ lực đạt đến mục đích/mục tiêu được đề ra trong bài giảng. Chúng ta có thể phân tích kết quả về kiến thức, kỹ năng, giá trị thông qua chủ đề “Đăng ký khai sinh” như sau:

- Kết quả về mặt kiến thức đề cập đến điều người tham gia giảng sẽ biết khi kết thúc bài học về các nội dung liên quan hoặc các nguyên tắc thủ tục pháp lý, các giấy tờ cần thiết cho thủ tục đăng ký khai sinh. Ví dụ: “Vào cuối bài học, người học sẽ có thể giải thích lưu loát thủ tục đăng ký khai sinh cho con như thế nào, các quy định pháp luật bảo vệ người lao động như thế nào...”.

- Kết quả về kỹ năng đề cập đến điều người học có thể thực hiện cuối bài học, nghĩa là khi kết thúc buổi giảng dạy về thủ tục đăng ký khai sinh người học có thể xác định giấy tờ cần thiết hoặc còn thiếu trong thủ tục đăng ký khai sinh trong tình huống được thiết kế.

- Kết quả về giá trị đề cập đến điều mà người giảng đánh giá cao cuối mỗi bài học. Giá trị chỉ ra cách những người học hiểu ra nội dung và các quy định luật trong bài học, và sự liên quan của nó đến cộng đồng. Ví dụ: “Khi bài học kết thúc, người học sẽ nhận ra được tầm quan trọng của đăng ký khai sinh và xác định mối quan hệ phát sinh nếu thủ tục đăng ký khai sinh được thực hiện”.

8.8.3. Xây dựng nội dung bài giảng dạy pháp luật cộng đồng

Nội dung của bài giảng là những điều sẽ được dạy và phải hướng đến các yêu cầu:

- Kiến thức sẽ được dạy, trong đó cần nhấn mạnh đến nội dung pháp luật được truyền đạt trong nội dung bài giảng. Nội dung pháp luật giảng dạy xoay xung quanh chủ đề bài giảng được lựa chọn. Nội dung kiến thức pháp luật cung cấp là kiến thức cơ bản, không quá phức tạp và liên quan trực tiếp đến nội dung tình huống được xây dựng.

- Kỹ năng sẽ được dạy.

- Giá trị sẽ được dạy.

Một bài giảng hiệu quả đạt được những kết quả xa hơn kỹ năng thuyết giảng nội dung. Nội dung bài giảng là khâu quan trọng nhất và

cũng đòi hỏi công phu nhất. Để chuẩn bị nội dung bài giảng, sau khi xác định chủ đề và mục tiêu bài giảng thì bước tiếp theo là phải thu thập các tư liệu liên quan để củng cố, bổ sung cho nội dung bài giảng. Tiếp theo là khâu thiết kế nội dung bài giảng. Cấu trúc nội dung bài giảng có ba phần: Phần mở đầu, phần nội dung và phần kết luận.

a. Phần mở đầu

Phần mở đầu của bài giảng phải giới thiệu khái quát về:

- Mục đích của buổi giảng.
- Các nội dung quan trọng sẽ được trình bày.
- Các lợi ích của bài giảng.
- Thời gian hoàn thành bài giảng.

Để có một bài giảng thành công thì việc chuẩn bị phần mở đầu có vai trò rất quan trọng. Nhằm gây ấn tượng hay nói đúng hơn để thu hút sự chú ý của người nghe từ những phút đầu tiên chúng ta nên sử dụng một số cách tạo nên hiệu quả, bao gồm:

- Kể một câu chuyện liên quan đến chủ đề cần giảng.
- Đưa ra những con số thống kê gây chú ý.
- Nêu câu hỏi kích thích trí tò mò của người nghe.
- Chiếu một đoạn video clip liên quan đến nội dung giảng (có thể tham khảo trên internet hoặc tự làm).
- + Diễn xuất trực tiếp về một đoạn kịch liên quan.
- + Chia sẻ tình cảm một cách chân thành về lý do đến buổi giảng.

b. Phần nội dung

Trong toàn bộ các khâu chuẩn bị cho bài thuyết trình thì đây là khâu quan trọng nhất và chiếm nhiều thời gian nhất. Các công việc để thiết kế nội dung bài giảng:

- Xây dựng dàn bài giảng.

Dàn bài giảng phải được kết cấu một cách logic, có hệ thống, phải tuân theo trình tự trình bày trên cơ sở sắp xếp có khoa học, bao gồm:

- (1) Thời gian xuất hiện các nội dung.

(2) Mức độ quan trọng của nội dung (trình tự tăng hoặc giảm dần).

(3) Trình tự logic các vấn đề (thực trạng - nguyên nhân - giải pháp).

- Chi tiết hóa nội dung bài giảng.

Sau khi xây dựng dàn bài thì phải cụ thể hóa nội dung bài giảng với các luận điểm, luận cứ, các quy định luật hiện hành. Nội dung bài giảng càng được chuẩn bị chi tiết càng tốt trên cơ sở yêu cầu bám sát trọng tâm chủ đề, có tính thuyết phục, tạo sự hấp dẫn và lôi cuốn.

Đối tượng nghe đối với các buổi giảng chủ yếu là những người yếu thể trong xã hội nên khả năng tiếp thu kiến thức bằng đọc và nghe rất khó hiệu quả, do đó những nội dung cần trình bày nên thể hiện dưới dạng tiểu phẩm, video, trò chơi,... hiệu quả sẽ cao hơn.

- Chi tiết hóa nội dung bằng việc xác định:

(1) Phân lượng thời gian giảng dạy cho từng nội dung.

(2) Có/không các minh họa hình ảnh, clip.

(3) Có/không câu hỏi giao lưu với khán giả.

(4) Phải có sự phân công hợp lý giữa các thành viên giảng dạy.

(5) Có phương án xử lý các tình huống bất ngờ như thời gian dành cho bài giảng có thay đổi so với dự kiến thì nên cắt bớt phần nào, nên lướt nhanh phần nào? Các phương tiện giảng dạy gồm máy chiếu, micro,... hỏng sẽ xử lý thế nào? Mất điện sẽ xử lý ra sao? Quên dụng cụ giảng thì thế nào?...

- Lường trước các câu hỏi để chuẩn bị các phương án trả lời.

- Cần có những chuyên gia/ người am hiểu luật để có thể trả lời các câu hỏi nêu kiến thức không thuộc phạm vi người giảng.

c. Phần kết luận

- Phải tóm tắt lại một cách ngắn gọn, rõ ràng những nội dung quan trọng đã giảng để giúp người nghe hệ thống được kiến thức.

- Nên làm phiếu điều tra để có thể biết được kết quả đạt được của buổi giảng như thế nào nhằm rút kinh nghiệm cho những buổi giảng sau.

8.8.4. Các hoạt động thể hiện yêu cầu tương tác giữa người giảng dạy và đối tượng được giảng dạy

Đối với phương pháp giảng dạy tương tác, trong suốt buổi giảng phải kết hợp với các hoạt để tạo nên sự thành công và để đạt được các mục tiêu đã đặt ra. Người học sẽ ghi nhớ hiệu quả nhất thông qua các thông tin các phương pháp giảng dạy tương tác. Người giảng được khuyến khích sử dụng các phương pháp giảng dạy tương tác vì tính hiệu quả cao trong việc truyền đạt kiến thức của các phương pháp này. Cần trình bày các hoạt động của phương pháp giảng dạy tương tác cùng với nội dung chính yếu của bài giảng.

Ví dụ:

Quá trình thực hiện

Hoạt động	Thời gian	Kết quả đạt được
Động não	5 phút	
Chia sinh viên người học thành nhiều nhóm nhỏ và phát câu hỏi	5 phút	
Các nhóm nhỏ thảo luận về câu hỏi	10 phút	
Các nhóm nhỏ trình bày lại	20 phút	
Đánh giá: thảo luận tổng quát và kiểm tra câu hỏi	10 phút	
Tổng cộng:	50 phút	

8.8.5. Đánh giá/Kiểm tra

Tổng kết và đánh giá để kiểm tra những kết quả thu được của bài giảng. Phần này nên bao gồm các câu hỏi giúp người giảng biết được mức độ hiểu nội dung bài giảng của người học. Những câu hỏi này cũng nên để ở dạng mở để người học suy nghĩ về những gì họ đã học, liên hệ chúng với kinh nghiệm bản thân, và có thể dùng những kiến thức đó trong các trường hợp cụ thể sau này.

Các câu hỏi mở thường bắt đầu với “tại sao” hay “làm thế nào” hay như thế nào. Nó cho phép người học linh hoạt hơn trong câu trả lời, tạo

cảm giác thoải mái cho người học. Ví dụ: Tình huống này đã xảy ra với bạn chưa? Nếu có thì bạn sẽ xử lý như thế nào?

Một khung kế hoạch bài giảng thông thường:

- *Bước 1:* Đặt ra chủ đề của bài học.

- *Bước 2:* Đặt ra kết quả cần đạt được của bài học - chỉ rõ những gì người học có thể làm và học được vào cuối buổi học, tập trung vào các khía cạnh kiến thức, kỹ năng và giá trị.

- *Bước 3:* Đặt ra nội dung bài học trên cơ sở những mảng kiến thức bao gồm, chú trọng kiến thức, kỹ năng và giá trị.

- *Bước 4:* Đặt ra các hoạt động tương tác có thể kết hợp với nhau trong khung thời gian để đạt được mục tiêu về các kết quả.

+ Động não (5 phút).

+ Chia người học vào các nhóm nhỏ và nêu câu hỏi (5 phút).

+ Các nhóm thảo luận (10 phút).

+ Các nhóm trình bày, báo cáo (20 phút).

+ Thảo luận chung và kiểm tra câu hỏi (10 phút).

+ Tổng: 50 phút.

- *Bước 5:* Đặt ra những tài liệu, đạo cụ cần thiết cho bài giảng (ví dụ: tờ phát tay bài tập tình huống, màn chiếu, máy chiếu...).

- *Bước 6:* Đặt danh sách các câu hỏi cho phân kết luận để kiểm tra kết quả đặt ra có đạt được sau bài học.

Mẫu kế hoạch bài giảng

Dưới đây là một kế hoạch bài giảng mẫu với chủ đề về bạo lực gia đình.

1. CHỦ ĐỀ

Chủ đề giảng dạy

- Hẹp và cụ thể.

- Phù hợp để giảng trong khoảng thời gian của bài học.

- Có liên quan và phù hợp với người học.

2. KẾT QUẢ

Cuối bài học, người học có thể hiểu:

- Kiến thức đã được học.
- Giá trị đã được đánh giá cao.
- Ví dụ về kết quả.

Cuối bài học, người học sẽ:

- Kiến thức: Biết và hiểu hành vi được xem là bạo lực gia đình, nhóm đối tượng chịu sự tổn thương của hành vi này, các biện pháp giúp họ bảo vệ bản thân.
- Kỹ năng/Thực hành: Hiểu cách thức và có khả năng xác định hành vi bạo lực gia đình, đối tượng tổn thương.
- Giá trị: Đánh giá đúng sự cần thiết của xã hội cần phải có xác định đúng hành vi bạo lực gia đình, nhóm đối tượng chịu sự tổn thương của hành vi này để đảm bảo xã hội đang đấu tranh chống lại nạn bạo lực gia đình đang ngày càng gia tăng bằng các tổ chức xã hội, bằng các quy định pháp luật...

3. NỘI DUNG

- Những gì sẽ được dạy?
- Kiến thức nào sẽ được dạy?
- Kỹ năng nào sẽ được dạy?
- Giá trị nào sẽ được dạy?

Ví dụ về nội dung:

- Pháp luật liên quan đến điều chỉnh, ngăn chặn hành vi bạo lực gia đình.
- Cách thức khác nhau để xác định, phân loại bạo lực gia đình.
- Tổng quan thực trạng bạo lực gia đình bằng các con số thống kê.
- Ví dụ: Tình huống cho người học để xác nhận nếu có hành vi bạo lực gia đình xảy ra sẽ giải quyết như thế nào...

4. HOẠT ĐỘNG

Hoạt động cần đạt được những mục đích sau:

- Định hình: Xác định một hoạt động để người học tập trung vào chủ đề của bài học (trò chơi, video clip...).
- Giải thích chi tiết các bước liên quan của hoạt động/Luật chơi.
- Bước chuẩn bị: Chuẩn bị dụng cụ, đồ dùng cần thiết cho hoạt động.

- Tổ chức hoạt động: Làm theo các bước đã đặt ra trong kế hoạch bài giảng.
- Đánh giá/Tổng kết: Hỏi và trả lời, hỏi người học điền vào tờ mẫu đánh giá.

Ví dụ cụ thể hoạt động:

- Định hướng: Tiểu phẩm về một phụ nữ là nạn nhân của bạo lực gia đình (5 phút).
- Thuyết giảng: Lý do và sự cần thiết của việc nhận diện được đối tượng tổn thương (15 phút).
- Đóng kịch: Đóng vai về nạn nhân bị bạo lực gia đình ở mức độ nhẹ (người này không được nhận biết) và mức độ tăng dần và chuyện có thể xảy ra với họ (15 phút).
- Thảo luận nhóm: (15 phút).
- Phân công viết: Viết một câu chuyện về cuộc đời của người phụ nữ bị bạo lực gia đình.
- Tài liệu phát tay: Cung cấp cho người học thông tin liên lạc chi tiết của những người làm việc trong đấu tranh chống bạo lực gia đình và một số quy định luật, một số văn bản luật liên quan đến chủ đề này (10 phút).
- Đánh giá, tổng kết: Hỏi - đáp (5 phút).

5. TÀI LIỆU

Những vật dụng cần thiết để giảng dạy:

- Tài liệu về bạo lực gia đình.
- Tài liệu phát tay với thông tin liên lạc chi tiết.
- Kịch bản phần đóng vai.
- Bảng trắng.
- Bút viết bảng.
- Giấy, bút.
- Tranh ảnh về nạn nhân bị bạo lực gia đình.

Phương pháp giảng dạy:

- Phim hoạt hình.
- Thuyết giảng.
- Đóng kịch.
- Thảo luận nhóm.

- Viết luận.
- Tờ phát tay.
- Hỗ trợ hình ảnh - PowerPoint trong bài giảng.
- Phát phiếu hỏi và trả lời sử dụng trong phần đánh giá.

6. ĐÁNH GIÁ VÀ TỔNG KẾT

Các phương pháp dùng để kiểm tra những gì người học đã học cũng như những mục tiêu hướng tới của bài học đã đạt được hay chưa. Đây là phương pháp để đảm bảo rằng bạn đã đạt được những mục đích ban đầu đề ra và người học học được những gì bạn mong muốn truyền tải cho họ.

Sau cùng, khi kết thúc buổi giảng phải lấy danh sách liên lạc của người học để có thể giúp họ khi cần thiết và là căn cứ thông kê số lượng người nghe vào cuối năm.

Tình huống 4: Chia lớp thành 5 nhóm và nhiệm vụ của mỗi nhóm sẽ chuẩn bị bài giảng và trình bày trước lớp (chủ đề giảng dạy nhóm tự chọn).

8.6. Giảng dạy thử nghiệm

Đây là hoạt động nằm trong chuỗi quá trình xây dựng và hoàn thiện bài giảng dạy pháp luật cộng đồng. Quá trình giảng dạy thử nghiệm nhằm hướng tới việc đánh giá nội dung, phương pháp giảng dạy với thời gian được phân bổ để phát hiện những bất cập, hạn chế, thiếu sót và tìm kiếm giải pháp khắc phục, hoàn thiện.

Giảng dạy thử nghiệm là quá trình tưởng tượng, đòi hỏi các thành viên tham gia giảng dạy phải đặt mình trong bối cảnh diễn ra buổi giảng, nghĩa là đặt mình trước đối tượng giảng dạy để hóa thân cho phù hợp. Thực chất giảng dạy thử nghiệm là để phát hiện vấn đề phát sinh nên đòi hỏi các thành viên tham gia buổi giảng dạy thử nghiệm phải “đặt mình” vào vị trí của đối tượng nghe giảng để đặt câu hỏi hoặc đưa ra các tình huống/câu hỏi liên quan đến chủ đề bài giảng để người giảng và các thành viên tham gia buổi giảng giải quyết các vấn đề đó. Các tình huống/câu hỏi liên quan đến chủ đề bài giảng phát sinh trong giảng dạy thử nghiệm cần được ghi lại ngay và tiến hành thảo luận, tìm phương án giải quyết vào cuối buổi giảng dạy thử nghiệm. Việc giảng dạy thử nghiệm cần được tiến hành tối thiểu ba lần trước khi diễn ra buổi giảng chính thức.

8.7. Rút kinh nghiệm để hoàn thiện bài giảng

Đây là giai đoạn cuối cùng của quá trình soạn bài giảng pháp luật cộng đồng. Thực chất của hoạt động đúc rút kinh nghiệm và quá trình “nhặt sạn” bài giảng để sau này không vấp phải. Việc đúc rút kinh nghiệm cần được tiến hành ngay sau khi kết thúc bài giảng. Những ý kiến đóng góp phải được nghiêm túc nhìn nhận và đánh giá khách quan. Khuyến khích các thành viên đưa ra những ý tưởng mới từ thực tiễn giảng dạy để làm kinh nghiệm. Chúng ta nên ghi lại tất cả các ý kiến và trong các cuộc họp hàng tháng hoặc hàng quý có thể đưa ra thảo luận để rút kinh nghiệm chung cho tất cả các thành viên tham gia và có thể tổ chức các buổi tập huấn nhằm đưa ra những lỗi mang tính phổ biến trong quá trình soạn bài giảng dạy pháp luật cộng đồng.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Câu 1. Nêu tầm quan trọng của việc xác định đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng trong thực hành nghề luật?

Câu 2. Các phương pháp nhận dạng và xây dựng chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng?

Câu 3. Làm rõ mối quan hệ giữa xác định đối tượng, chủ đề bài giảng dạy pháp luật cộng đồng với việc xác định nội dung và lựa chọn phương pháp giảng dạy trong thực hành nghề luật.

Câu 4. Khái quát nội dung quy trình soạn bài giảng dạy pháp luật cộng đồng?

Câu 5: Ý nghĩa của việc giảng dạy thử nghiệm bài giảng dạy pháp luật cộng đồng?

Câu 6. Ý nghĩa của hoạt động đúc rút kinh nghiệm sau giảng dạy pháp luật cộng đồng?

Câu 7. Ngày 12/05/2014, Văn phòng thực hành pháp luật X nhận được đề nghị giảng dạy pháp luật cho đối tượng là công nhân của Công ty Cổ phần Y. Trên cơ sở nội dung về đối tượng của giảng dạy pháp luật cộng đồng, Anh (chị) hãy:

1. Mô tả đặc điểm của đối tượng giảng dạy pháp luật cộng đồng là công nhân.

2. Dự kiến các nhu cầu giảng dạy pháp luật đối với những đối tượng này.

Câu 8: Ngày 12/05/2014, Văn phòng thực hành pháp luật X nhận được đề nghị giảng dạy pháp luật cho đối tượng là công nhân của Công ty cổ phần Y nhưng chưa xác định được chủ đề cho việc giảng dạy.

1. Với tư cách là thành viên được giao nhiệm vụ tư vấn các chủ đề giảng dạy pháp luật cho công nhân, Anh (chị) hãy đưa ra các nhóm chủ đề giảng dạy pháp luật trong tình huống trên.

2. Nếu được giao là người trực tiếp tư vấn cho Công ty cổ phần Y, Anh (chị) hãy xác định thứ tự ưu tiên các nhóm chủ đề giảng dạy pháp luật cho công nhân?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cẩm nang CLE, Khóa học mùa hè tại Khoa Luật, Trường Đại học Cần Thơ, 2012.
2. Singh, U.K and Sudarshan, K.N. (2005). *Teacher Education* New Delhi: Discovery Publishing House.
3. Tổ chức quản lý phòng Thực hành pháp luật - Kinh nghiệm hoạt động thực hiện ở nước Nga (2013), NXB Hồng Đức, Hội Luật gia Việt Nam.

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC HUẾ

07 Hà Nội, TP. Huế - Điện thoại: 0234.3834486; Fax: 0234.3819886

Website: huph.hueuni.edu.vn

Chịu trách nhiệm xuất bản

Q. Giám đốc: TS. Trần Bình Tuyên

Chịu trách nhiệm nội dung

Q. Tổng biên tập: TS. Nguyễn Chí Bảo

Biên tập viên

Ngô Văn Cường

Biên tập kỹ thuật

Trần Dương Hoàng Long

Trình bày, minh họa

Minh Hoàng

Sửa bản in

Việt Xinh

Đối tác liên kết xuất bản

Viện Đào tạo Mở và Công nghệ thông tin, Đại học Huế
05 Hà Nội, thành phố Huế

GIÁO TRÌNH

THỰC HÀNH NGHỀ NGHIỆP

(Tái bản lần thứ nhất; có chỉnh sửa, bổ sung)

In 381 bản, khổ 16x24cm tại Công ty Cổ phần In Thuận Phát, 22 Tổ Hữu, phường Xuân Phú thành phố Huế. Số xác nhận đăng ký xuất bản: 846-2020/CXBIPH/02-11/ĐHH. Quyết định xuất bản số: 14/QĐ/ĐHH-NXB, cấp ngày 17 tháng 03 năm 2020. In xong và nộp lưu chiểu năm 2020.

Mã số ISBN: 978-604-974-348-1