

SỔ TAY

KỸ NĂNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT



TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN
VÀ HỘI NHẬP



VĂN PHÒNG LUẬT SƯ INVESTLINKCO



Oxfam
Great Britain

OXFAM ĐOÀN KẾT BỈ

SỔ TAY

KỸ NĂNG

TƯ VẤN PHÁP LUẬT

Hà Nội, Tháng 11/2011

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	1
Phần 1. Tổng quan về tư vấn pháp luật và pháp luật về tư vấn pháp luật	4
Phần 2. Quy tắc đạo đức và ứng xử trong hoạt động tư vấn pháp luật	11
Phần 3. Tổng quan về quy trình tư vấn pháp luật	19
Phần 4. Kỹ năng nghiên cứu hồ sơ, phân tích vụ việc, xác định vấn đề tư vấn	24
Phần 5. Kỹ năng nghe, đọc, hỏi trong hoạt động tư vấn pháp luật	30
Phần 6. Kỹ năng nói trong hoạt động tư vấn pháp luật	34
Phần 7. Kỹ năng tiếp xúc khách hàng, giao tiếp (phỏng vấn, lắng nghe, ghi chép) trong hoạt động tư vấn pháp luật	37
Phần 8. Kỹ năng lập văn bản tư vấn viết	54
Phần 9. Kỹ năng tư vấn pháp luật tại cộng đồng	60
Phần 10. Đánh giá nhu cầu cộng đồng	69
Phần 11. Kỹ năng tuyên truyền, phổ biến pháp luật	75
PHỤ LỤC	83
Phụ lục 1: Quản lý và đánh giá buổi tư vấn pháp luật	84
Phụ lục 2: Quản lý thời gian	86
Phụ lục 3: Kỹ năng lắng nghe	88
Phụ lục 4: Kỹ năng phỏng vấn	96

Phụ lục 5: Kỹ năng quản lý lưu giữ văn bản.....	98
Phụ lục 6: Kỹ năng tư vấn qua điện thoại	100
Phụ lục 7: Tranh chấp lao động.....	103
Phụ lục 8: Kỹ năng tư vấn các vấn đề liên quan đến quyền lợi của người lao động tại khu công nghiệp.....	106

LỜI GIỚI THIỆU

Có nhiều định nghĩa về tư vấn pháp luật và về sự áp dụng chúng vào các tình huống và vấn đề pháp luật.

Xét về mặt chức năng: Quá trình tư vấn Pháp luật là mọi hình thức mang lại sự giúp đỡ về mặt phương pháp, nội dung, quá trình hoặc cơ cấu của nhiệm vụ hay hàng loạt các nhiệm vụ pháp luật, trong đó cán bộ tư vấn thực sự không chịu trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ đó mà chỉ giúp đỡ cho những người có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ đó mà thôi.

Tư vấn pháp luật là một dịch vụ nghề nghiệp đặc biệt, có hợp đồng, do những cán bộ có trình độ và được đào tạo chuyên sâu về pháp luật với những kinh nghiệm đặc biệt, thực hiện một cách khách quan, độc lập cho tổ chức của khách hàng để xác định rõ các vấn đề pháp luật, phân tích và kiến nghị các giải pháp giải quyết vấn đề đó, đồng thời giúp đỡ thực hiện các vấn đề này khi được yêu cầu.

Là một dịch vụ nghề nghiệp và phương pháp đưa ra lời khuyên giúp đỡ thực tế cho các tổ chức, các nhà điều hành cải tiến công tác pháp luật. Tư vấn pháp luật đang phát triển thành một lĩnh vực đặc biệt của hoạt động nghề nghiệp giúp đỡ các tổ chức, các nhà điều hành cải tiến công tác pháp luật, nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức cũng như cá nhân.

Trong hoạt động tư vấn, khách hàng ○ điều kiện cần của dịch vụ tư vấn pháp luật. Đây là đặc tính cơ bản của dịch vụ tư vấn pháp luật, nếu không có khách hàng thì không có dịch vụ. Khi quyết định sử dụng dịch vụ tư vấn pháp luật bạn phải giúp nhà tư vấn xác định quy mô của dịch vụ bằng cách đưa ra những thông tin cần thiết và sau đó thực hiện những lời khuyên của cán bộ tư vấn.

Cũng cần lưu ý bản chất của dịch vụ tư vấn pháp luật: Tư vấn pháp luật thực chất là dịch vụ cố vấn pháp lý, các cán bộ tư vấn pháp luật không trực tiếp điều hành hoạt động pháp luật trong tổ chức của bạn hay đại diện cho các cán bộ quản lý trong việc thực hiện các quyết định tác nghiệp.

Cán bộ tư vấn pháp luật không có thẩm quyền trực tiếp quyết định về những thay đổi và thực hiện các quyết định đó. Chức năng của cán bộ tư

vấn pháp luật là đảm bảo tính toàn vẹn và chất lượng của các dịch vụ mà họ thực hiện. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm phát sinh trong quá trình thực hiện các quyết định.

Là người tư vấn pháp luật, ngoài việc bạn cần đến một lượng kiến thức pháp luật, đạo đức và phẩm chất nghề nghiệp thì những kỹ năng cũng là yếu tố cần thiết đóng góp cho sự thành công trong nghề nghiệp của bạn, được khách hàng tin nhiệm.

Chương trình tập huấn về tư vấn pháp luật và kỹ năng tư vấn nhằm hướng tới ba mục tiêu cơ bản:

- *Thứ nhất*, cung cấp kiến thức chung và tầm nhìn khái quát về nghề tư vấn luật, nghề luật sư ở Việt Nam cũng như kiến thức pháp luật hiện hành về tư vấn pháp luật ở Việt Nam.
- *Thứ hai*, giúp học viên có nhận thức đúng đắn về vai trò, tác dụng, ý nghĩa tích cực của đạo đức nghề nghiệp tư vấn luật; nhận biết các chuẩn mực mang tính bắt buộc phải có mà Nhà nước và xã hội đặt ra cho nghề tư vấn luật, xác định được trách nhiệm xã hội của tư vấn viên, luật sư và khả năng áp dụng quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp vào các tình huống cụ thể trong các mối quan hệ khi tư vấn.
- *Thứ ba*, trang bị một số kỹ năng cơ bản cho học viên để phục vụ cho việc tư vấn luật sau này. Các kỹ năng được thiết kế phù hợp với các hình thức tư vấn luật khác nhau (trực tiếp hay gián tiếp).

Để thực hiện ba mục tiêu nói trên, ba nhóm chuyên đề được thiết kế là:

Phần 1. Kiến thức chung về tư vấn luật và pháp luật về tư vấn luật

- Tổng quan về tư vấn pháp luật và quy định của pháp luật về tư vấn pháp luật;
- Giới thiệu về quy tắc đạo đức, ứng xử nghề tư vấn luật;

Phần 2. Kỹ năng chung cho hoạt động tư vấn pháp luật

- Kỹ năng đọc, nghe, hỏi, nói, viết chung trong hoạt động tư vấn luật;
- Kỹ năng tiếp xúc khách hàng (*phỏng vấn, lắng nghe, ghi chép*);
- Kỹ năng tư vấn qua điện thoại;

- Kỹ năng nghiên cứu hồ sơ, phân tích yêu cầu;
- Kỹ năng lập văn bản tư vấn viết;
- Kỹ năng quản lý hồ sơ/ lưu giữ hồ sơ tư vấn pháp luật.
- Kỹ năng tư vấn pháp luật tại cộng đồng và phương pháp lập kế hoạch đi cộng đồng.

Phần 3. Kỹ năng cho hoạt động tư vấn pháp luật liên quan đến các vấn đề dân sự, lao động

- Kỹ năng chuẩn bị hồ sơ khởi kiện, nghiên cứu hồ sơ khởi kiện các vụ việc dân sự.
- Kỹ năng hoà giải trong dân sự.
- Kỹ năng tư vấn các vấn đề liên quan đến pháp luật lao động và quyền lợi người lao động.

Ghi chú

Tài liệu này được thiết kế cho các học viên là Tư vấn viên pháp luật thuộc các Liên đoàn lao động một số tỉnh phía Bắc. Trong quá trình biên soạn, các giảng viên ngoài những kinh nghiệm thực tế làm công tác tư vấn pháp luật, làm luật sư và tham gia phổ biến pháp luật tại cộng đồng đã tham khảo các tài liệu sau:

1. *Các tài liệu giảng dạy thực hành nghề luật thuộc Chương trình Giáo dục pháp luật thực hành (Văn phòng thực hành luật thuộc Trung tâm LERES của Khoa Luật – ĐHQG Hà Nội).*
2. *Sổ tay đào tạo hướng dẫn giảng dạy và học tập các môn học của Khoa đào tạo luật sư của Học viện tư pháp (tập 2), tháng 2/2011.*

Một số tình huống đưa ra trong tài liệu cũng như trong quá trình tập huấn là được biên tập lại trên cơ sở một số tình huống thực tế. Các quan điểm bình luận những vấn đề thực tiễn trong quá trình tập huấn là quan điểm của cá nhân các giảng viên, dựa trên quy định pháp luật hiện hành, không đại diện và thay mặt cho bất kỳ cá nhân hay tổ chức nào và hoàn toàn mang tính khoa học.

PHẦN 1

TỔNG QUAN VỀ TƯ VẤN PHÁP LUẬT VÀ PHÁP LUẬT VỀ TƯ VẤN LUẬT

1. Mục đích, yêu cầu

- Trang bị kiến thức cơ bản về nghề tư vấn luật, các yếu tố cấu thành nghề tư vấn luật, vị trí, vai trò, trách nhiệm của tư vấn viên trong xã hội;
- Trang bị kiến thức pháp luật thực định về tư vấn pháp luật và nghề tư vấn luật để học viên hiểu rõ các chế định cơ bản của pháp luật về tư vấn luật và hành nghề tư vấn luật. Cung cấp kiến thức cơ bản và nội dung chính của Nghị định về tư vấn pháp luật, các văn bản hướng dẫn thi hành và có liên quan.
- Nắm được bản chất nghề tư vấn luật, khái niệm tư vấn luật, các yếu tố cấu thành nghề tư vấn luật; các đặc trưng nghề tư vấn luật so với các nghề luật khác.
- Nắm được khái niệm tư vấn pháp luật và các đặc điểm của tư vấn viên so sánh với các chức danh tư pháp khác cũng như nắm được vị trí, vai trò, trách nhiệm của tư vấn viên pháp luật;
- Nắm vững cách thức vào nghề tư vấn luật và hành nghề tư vấn luật ở Việt Nam.

2. Hướng dẫn thực hiện nội dung:

Sử dụng phương pháp thuyết trình có tương tác với học viên:

- Giới thiệu khái quát về mục đích, yêu cầu của bài học, thời gian và phạm vi, đối tượng nghiên cứu;
- Đặt câu hỏi để gợi mở: Nghề tư vấn luật được cấu thành bởi các yếu tố nào?
- Giới thiệu một số quan điểm về nghề nghiệp, nghề luật và nghề luật sư; đưa ra các tiêu chí về chủ thể nghề: khách hàng, luật sư, đối tượng

ngành: dịch vụ pháp lý; tính chất xã hội - nghề nghiệp; đặc điểm nghề nghiệp luật sư;

- Đặt câu hỏi: Tư vấn viên được phân biệt với các chức danh tư pháp và các chức danh hành chính - tư pháp, chức danh hỗ trợ tư pháp khác ở những điểm nào?
- Giới thiệu khái niệm về tư vấn pháp luật, phân tích các đặc điểm của hoạt động tư vấn pháp luật;

Trong quá trình thực hiện bài giảng, giảng viên có thể đặt một số câu hỏi để học viên thảo luận, ví dụ như:

- Khách hàng của tư vấn viên là ai? Đặc điểm chung và riêng của từng nhóm khách hàng? (*cá nhân, cơ quan, tổ chức trong nước và nước ngoài*).
- Dịch vụ pháp lý là gì? Các yếu tố cấu thành dịch vụ pháp lý? Phân biệt dịch vụ pháp lý với các dịch vụ thương mại khác? Qua việc trả lời câu hỏi của học viên, giảng viên sẽ giới thiệu khái niệm và phân loại các dịch vụ pháp lý.
- Ở Việt Nam nghề tư vấn luật chính thức được thừa nhận như nghề cung cấp dịch vụ pháp lý chuyên nghiệp?
- Giới thiệu các thông tin xác định nhu cầu dịch vụ pháp lý ở Việt Nam hiện nay, nhu cầu về tư vấn viên, luật sư phục vụ hội nhập kinh tế...
- Một người có bằng cử nhân luật muốn hành nghề tư vấn viên sẽ phải tiến hành các bước như thế nào?
- Giải đáp theo Nghị định về tư vấn pháp luật và các văn bản hướng dẫn thi hành để làm rõ được các bước mà một người phải trải qua để vào nghề tư vấn luật.
- Những hành vi nào bị cấm trong quá trình thực hiện tư vấn pháp luật.

Cuối buổi giảng viên tóm tắt, nhấn mạnh nội dung trọng tâm bài học:

- Về nghề tư vấn luật và các yếu tố cấu thành nghề nghiệp - Khách hàng - Dịch vụ pháp lý - Môi trường kinh tế xã hội, pháp lý.
- Con đường vào nghề tư vấn và hành trang cần trang bị cho nghề nghiệp.

- Giới thiệu các văn bản pháp luật, phân tích các văn bản đó theo tiêu chí về tư vấn viên pháp luật và hành nghề tư vấn luật
- Cách thức tiếp cận vấn đề dưới góc độ điều chỉnh pháp luật: một người muốn hành nghề tư vấn luật theo pháp luật hiện hành sẽ phải có đủ các tiêu chuẩn và điều kiện gì, thực hiện các thủ tục nào? Nguyên tắc hành nghề và những điều nghiêm cấm. Hành lang pháp lý của tư vấn viên/luat sư khi hành nghề như thế nào? (*địa vị pháp lý của nghề tư vấn luật/luat sư; hình thức tổ chức hành nghề, cung cấp dịch vụ pháp lý; thù lao, chi phí; quản lý hành nghề?...).* Xác định rõ ranh giới pháp luật chuyên ngành và pháp luật có liên quan điều chỉnh tổ chức và hoạt động của hoạt động tư vấn luật.
- Giới thiệu lần lượt các chế định cơ bản của văn bản pháp luật về tư vấn luật kèm theo các ví dụ minh họa bằng tình huống thực tiễn:
Cuối buổi giảng viên chốt lại các nội dung cơ bản của từng chế định pháp luật trong pháp luật hiện hành.

3. Thiết kế nội dung bài giảng:

1. Những vấn đề chung về tư vấn pháp luật:

1.1. Mục đích:

Tư vấn pháp luật là hoạt động nhằm cung cấp ý kiến pháp lý theo yêu cầu của người tư vấn.

1.2. Yêu cầu:

- Đúng nội dung.
- Đủ phạm vi.
- Chính xác theo quy định pháp luật.

1.3. Nội dung:

- Tư vấn dựa trên cơ sở quy định của pháp luật.
- Nội dung hoạt động tư vấn pháp luật là:
 - 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.

(Điều 3, Thông tư số 01/2010/TT-BTP ngày 09/02/2010 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 77/2008/NĐ-CP)

1.4. Đặc điểm:

Có đặc điểm của nghề tư vấn nói chung và có những đặc điểm riêng của tư vấn pháp luật.

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.

1.5. 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.

1.6. Vị trí, vai trò, trách nhiệm:

- Thực hiện tư vấn pháp luật trong phạm vi hoạt động của Trung tâm tư vấn pháp luật, Chi nhánh nơi mình làm việc.
- Được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ.
- Được hưởng thù lao từ việc thực hiện tư vấn pháp luật.
- Chịu trách nhiệm về nội dung tư vấn do mình thực hiện.

- Tuân thủ các quy định của tổ chức chủ quản, quy định của Nghị định số 77/2008/NĐ-CP ngày 16/7/2008 Về tư vấn pháp luật và các quy định khác có liên quan của pháp luật về luật sư, trợ giúp pháp lý.
- Bồi hoàn thiệt hại do lỗi của mình gây ra trong khi thực hiện tư vấn pháp luật.

1.7. Tiêu chuẩn tư vấn viên pháp luật:

- Tư vấn viên pháp luật là công dân Việt Nam thường trú tại Việt Nam, có đủ tiêu chuẩn sau đây:
 - Tư vấn viên pháp luật được cấp Thẻ tư vấn viên pháp luật, hoạt động trong phạm vi toàn quốc.
 - Công chức đang làm việc trong cơ quan hành chính nhà nước, tòa án nhân dân, viện kiểm sát nhân dân không được cấp Thẻ tư vấn viên pháp luật.

2. Pháp luật về tư vấn pháp luật:

2.1. Danh sách Nghị định, thông tư:

(Từ năm 2000 trở lại đây)

- Thông tư số 01/2010/TT-BTP ngày 09/02/2010 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 77/2008/NĐ-CP.
- Nghị định số 77/2008/NĐ-CP ngày 16/7/2008 Về tư vấn pháp luật.
- Thông tư số 4/2003/TT-BTP ngày 29/10/2003 Hướng dẫn một số quy định của Nghị định 65/2003/NĐ-CP *(hết hiệu lực)*.
- Nghị định số 65/2003/NĐ-CP ngày 11/6/2003 Về tổ chức, hoạt động tư vấn pháp luật *(hết hiệu lực)*.

2.2. Những quy định pháp luật về tư vấn viên pháp luật:

Theo điều 23 Nghị định số 77/2008/NĐ-CP ngày 16/7/2008 Về tư vấn pháp luật quy định về quyền và nghĩa vụ của người thực hiện tư vấn pháp luật:

- Thực hiện tư vấn pháp luật trong phạm vi hoạt động của Trung tâm tư vấn pháp luật, chi nhánh nơi mình làm việc.

- Được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ.
- Được hưởng thù lao từ việc thực hiện tư vấn pháp luật.
- Chịu trách nhiệm về nội dung tư vấn do mình thực hiện.
- Tuân thủ các quy định của tổ chức chủ quản, quy định khác có liên quan của pháp luật về tư vấn pháp luật, luật sư, trợ giúp pháp lý.
- Bồi hoàn thiệt hại do lỗi của mình gây ra trong khi thực hiện tư vấn pháp luật.

2.3. Những quy định pháp luật về Trung tâm tư vấn pháp luật:

- Theo Điều 5 Nghị định số 77/2008/NĐ-CP ngày 16/7/2008 Về tư vấn pháp luật quy định về điều kiện thành lập Trung tâm tư vấn pháp luật:
 - Có ít nhất hai tư vấn viên pháp luật hoặc tư vấn viên pháp luật và một luật sư hành nghề với tư cách cá nhân làm việc theo hợp đồng lao động hoặc hai luật sư hành nghề với tư cách cá nhân làm việc theo hợp đồng lao động.
 - Có trụ sở làm việc của Trung tâm.
- Theo Điều 7 Nghị định số 77/2008/NĐ-CP ngày 16/7/2008 Về tư vấn pháp luật quy định về phạm vi hoạt động của Trung tâm tư vấn pháp luật:
 - Thực hiện tư vấn pháp luật;
 - Cử luật sư làm việc theo hợp đồng cho Trung tâm tham gia tố tụng để bào chữa, đại diện, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức yêu cầu tư vấn pháp luật đối với vụ việc mà Trung tâm thực hiện tư vấn pháp luật;
 - Thực hiện trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý;
 - Trung tâm tư vấn pháp luật được nhận và thực hiện vụ việc trong tất cả các lĩnh vực pháp luật.
- Theo Điều 10 và 11 Nghị định số 77/2008/NĐ-CP ngày 16/7/2008 Về tư vấn pháp luật quy định về thu phí tư vấn:

- Trung tâm tư vấn pháp luật thực hiện tư vấn pháp luật miễn phí cho thành viên, hội viên, đoàn viên của tổ chức chủ quản;
- Ngoài hoạt động tư vấn pháp luật miễn phí cho các đối tượng trên đây, Trung tâm tư vấn pháp luật được thu thù lao đối với cá nhân, tổ chức khác có yêu cầu tư vấn pháp luật để bù đắp chi phí cho hoạt động của Trung tâm;
- Việc thu thù lao của Trung tâm tư vấn pháp luật do tổ chức chủ quản quyết định. Trong trường hợp Trung tâm tư vấn pháp luật được thu thù lao thì tổ chức chủ quản có trách nhiệm quy định về mức thù lao.

PHẦN 2

QUY TẮC ĐẠO ĐỨC VÀ ỨNG XỬ TRONG HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT

1. Mục đích, yêu cầu:

Làm rõ vai trò, tác dụng, ý nghĩa tích cực của đạo đức nghề tư vấn luật. Giúp học viên nhận biết các chuẩn mực mang tính bắt buộc phải có mà nhà nước và xã hội đặt ra cho người làm công việc tư vấn luật/luật sư; Rèn luyện kỹ năng ứng xử nghề nghiệp để áp dụng trong các mối quan hệ xã hội khi hành nghề tư vấn luật/luật sư.

Nắm được mối quan hệ giữa đạo đức và pháp luật, sự cần thiết khách quan của quy tắc đạo đức nghề nghiệp trong hoạt động hành nghề tư vấn luật hoặc hành nghề luật sư.

2. Nội dung:

- Làm rõ hai khái niệm Quy tắc đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp, chỉ ra được các điểm giống và khác nhau. Giải đáp câu hỏi tại sao đặt ra Quy tắc đạo đức lại kèm theo ứng xử của tư vấn luật/luật sư?
- Tại sao lại phải đặt ra quy tắc đạo đức nghề tư vấn luật trong khi đã có Luật luật sư và các văn bản hướng dẫn thi hành điều chỉnh? Làm rõ mối quan hệ giữa pháp luật về luật sư và quy tắc đạo đức nghề nghiệp luật sư. Làm rõ mối quan hệ giữa đạo đức nghề nghiệp và chất lượng dịch vụ pháp lý của luật sư.
- Ý nghĩa của việc nghiên cứu quy tắc đạo đức nghề nghiệp và yêu cầu sự phát triển bền vững nghề nghiệp.
- Giới thiệu quan niệm về đạo đức và đạo đức nghề nghiệp luật sư trên cơ sở đó đưa ra khái niệm về Quy tắc đạo đức nghề nghiệp tư vấn luật;
- Đưa ra tình huống liên quan đến quy tắc chung và yêu cầu cơ bản đối với luật sư để học viên thảo luận xử lý tình huống, giảng viên yêu cầu các học viên đưa ra quan điểm giải quyết. Giảng viên kết luận về tình huống và chuyển sang giới thiệu lý thuyết.

- Đưa ra tình huống khác liên quan đến quy tắc chung và yêu cầu cơ bản đối với luật sư để học viên thảo luận xử lý tình huống, giảng viên yêu cầu các học viên đưa ra quan điểm giải quyết. Giảng viên giải đáp, kết luận về tình huống và chuyển sang giới thiệu lý thuyết.

3. Tài liệu tham khảo:

- Giảng viên giới thiệu vấn đề cần nghiên cứu thêm và tài liệu để tham khảo để học viên tự nghiên cứu về đạo đức nghề luật;
- Gợi mở một số vấn đề vướng mắc, bất cập để học viên tự nghiên cứu.
- Giới thiệu nguồn tham khảo Bộ quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp luật sư của Liên đoàn luật sư Việt Nam trên Website của Liên đoàn.

3.1. Tình huống liên quan đến đạo đức nghề nghiệp

Tình huống 1:

Một vị Chủ tịch công đoàn từ một nhà máy gần đó đến Văn phòng (Kì ốt) tư vấn luật và yêu cầu bạn giúp tổ chức các công nhân nhà máy – những người sống gần nhà bạn. Ông yêu cầu bạn giảng cho các công nhân về các quyền hợp pháp của họ. Ông ấy muốn bạn giảng cho họ làm thế nào để đấu tranh vì quyền lợi của họ bằng việc đình công. Ông ấy nghĩ rằng bằng việc đình công, các công nhân có thể khiến nhà máy tăng lương cho họ và tạo điều kiện để nơi làm việc được an toàn hơn. Bạn biết rằng sự phản kháng trước đây ở một nhà máy khác ở nơi bạn ở đã có kết quả là cảnh sát đã có hành vi bạo lực với những người phản kháng. Bạn cũng biết các điều kiện làm việc ở nhà máy của người đàn ông này rất tệ. Bạn sẽ nói gì với ông ấy?

Tình huống 2:

Một công nhân nữ tên là T đến Văn phòng luật khóc lóc. Cô ấy có nhiều vết thâm tím trên người do bị chồng đánh. Cô ấy nói đây không phải là lần đầu tiên cô ấy bị chồng đánh, nhưng cô ấy không thể chịu đựng thêm được nữa. Cô ấy bí mật tìm đến Văn phòng luật để xem liệu bạn có thể giúp cô ấy ngăn chặn việc chồng cô đánh cô. Bạn biết là có luật chống lại điều này, nhưng nếu bạn giúp T bằng việc nói với cô về pháp luật, chồng cô ấy sẽ có thể bị tống giam vì những gì anh ta đã làm. T và chồng có 2 đứa con, và T sẽ không thể nuôi nấng bọn trẻ nếu chồng cô ấy phải đi tù. T rất buồn, và cô ấy sẵn sàng dùng bất cứ pháp luật nào để ngăn chặn việc bị chồng đánh. Bạn sẽ làm gì? Bạn có nói với T về pháp luật mà sẽ trừng phạt chồng cô ấy?

Tình huống 3:

Một công nhân nữ có tuổi tên là Mai đến Văn phòng luật yêu cầu tư vấn về đất đai. Gần đây, bà ấy biết là chính quyền địa phương sắp sửa làm một cuộc điều tra về đất đai trong vùng. Bà ấy hy vọng rằng nếu mảnh đất của bà ấy được đăng ký là có giá trị và các con của bà sẽ có thể bán mảnh đất này và có được nhiều tiền sau khi bà ấy chết. Bà ấy hỏi liệu bạn có biết cán bộ chính quyền nào mà bà ấy có thể đến gặp và trả tiền cho việc bảo đảm rằng đất của bà ấy sẽ được đăng ký như là mảnh đất có giá trị cao. Bạn sẽ nói gì với bà ấy?

3.2. Các chính sách trong hoạt động tư vấn luật:**(a) Chính sách bảo mật trong hoạt động tư vấn luật:**

- Tất cả các khách hàng đều có quyền bảo mật.
- Tất cả những người có quan hệ một cách chính thức với Văn phòng tư vấn luật sẽ được làm rõ về các nguyên tắc của bảo mật khách hàng.

- Tất cả thông tin liên quan đến công việc và đòi 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 chiều theo đúng như yêu cầu của khách hàng.
- Không một người nào có mối liên hệ một cách chính thức với Văn phòng tư vấn luật sẽ thảo luận về những thông tin của khách hàng bên ngoài Văn phòng tư vấn luật trừ khi chiều theo đúng yêu cầu của khách hàng hoặc phù hợp với điều khoản quy định.
- Việc cung cấp thông tin liên quan đến hồ sơ tài liệu một khách hàng cụ thể chỉ thể hiện với một người có mối liên hệ chính thức với Văn phòng tư vấn luật.
- Sẽ không có cuộc thảo luận nào với một khách hàng 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.
- Không được sử dụng hoặc mang các tài liệu có tên của khách hàng hoặc những người khác trong hồ sơ khách hàng đến ở nơi khác trong văn phòng mà có thể dễ bị các khách hàng khác hoặc những người khác biết về nội dung của nó.
- Tất cả hồ sơ có tên của khách hàng hoặc những người khác trong hồ sơ khách hàng phải được phân loại trước khi xử lý thông tin.
- Bất kỳ những vi phạm nào trong chính sách của văn phòng sẽ được thông báo nhanh chóng tới bộ phận quản lý có trách nhiệm với hồ sơ khách hàng cụ thể để chất vấn.
- Tiết lộ thông tin bảo mật là sự vi phạm nghiêm trọng những quy tắc ứng xử và phương án kỷ luật thích hợp sẽ được đưa ra với những ai vi phạm.
- Tiết lộ thông tin bảo mật là sự vi phạm nghiêm trọng những quy tắc ứng xử và phương án kỷ luật thích hợp sẽ được đưa ra với những ai vi phạm.

- Tất cả những người tham gia Văn phòng tư vấn luật 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.
- 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.

(b) Chính sách ứng xử với khách hàng trong hoạt động tư vấn pháp luật:

Mục đích:

Văn phòng tư vấn luật thừa nhận tính đa dạng của cộng đồng Việt Nam từ các thành viên ban đầu của nó, phục vụ và mong đợi các thành viên tôn trọng giá trị và phẩm giá của tất cả mọi người và đối xử không phân biệt với tất cả mọi người. Quy định này phản ánh tính nghề nghiệp và trách nhiệm pháp lý của Văn phòng tư vấn luật để ngăn chặn và có biện pháp loại bỏ sự quấy rối bao gồm bất kỳ hành vi nào mà có thể góp phần hủy hoại môi trường làm việc. Hơn thế nữa, quy định này thừa nhận vai trò đặc biệt của trách nhiệm pháp lý để nhận biết và bảo vệ phẩm giá của các cá nhân và tính đa dạng của cộng đồng mà chúng ta phục vụ.

Sự áp dụng/vận dụng:

Quy định này áp dụng để giải quyết đối với tất cả những ai chính thức giao kết với Văn phòng tư vấn luật cũng như các khách hàng của Văn phòng.

Những nguyên tắc nền tảng/cơ bản:

Văn phòng tư vấn luật cam kết đảm bảo các định vụ công bằng và bình đẳng đối với cộng đồng với sự tôn trọng môi trường làm việc nơi mà sự phân biệt đối xử và sự quấy rối của bất kỳ hình thức nào đều không được chấp nhận.

Văn phòng tư vấn luật ủng hộ và bắt buộc/có nhiệm vụ cung cấp cho cán bộ, nhân viên vụ việc, tình nguyện viên và khách hàng...một môi trường tôn trọng các nguyên tắc sau:

- Mỗi người nên có một cơ hội bình đẳng để làm cho cuộc sống của chính họ mà họ có thể và mong muốn có được, phù hợp với bản phận và nghĩa vụ của họ như là thành viên của xã hội mà không có sự phân biệt đối xử.
- Văn phòng tư vấn luật cam kết tán thành một cách tích cực tính đa dạng thông qua chiến lược tổ chức đa văn hóa, bao gồm: Các chính sách/quy định và thực hiện theo sự lựa chọn và/hoặc sự tuyển chọn tư vấn viên cho Văn phòng phản ánh tính đa dạng của cộng đồng mà Văn phòng phục vụ.
- Khuyến khích sự tham gia vào Văn phòng các hoạt động của các khóa học của học viên - những người phản ánh tính đa dạng của cộng đồng mà Văn phòng phục vụ.
- Khuyến khích sự phát triển và tính đa dạng của các chương trình và các dịch vụ đón nhận nhóm khách hàng đa dạng và đa văn hóa.
- Cung cấp việc đào tạo bình đẳng chính thức cho tất cả những người giao kết chính thức với Văn phòng tư vấn luật, đưa ra các nguồn sẵn có mà sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn, so sánh giữa các nền văn hóa, chống phân biệt đối xử.
- Sáng kiến đào tạo pháp luật cộng đồng nhằm nâng cao nhận thức của công chúng về những vấn đề liên quan đến nhóm khách hàng đa dạng;

Người có trách nhiệm chính của Văn phòng tuyên truyền quy định này tới tất cả những người mà chịu ảnh hưởng của quy định, bao gồm cam kết đào tạo tính đến cả việc thảo luận về quy định này và tính hợp lý của các mối quan tâm trong tất cả các khóa đào tạo do Văn phòng thực hiện.

Bất kỳ người nào giao kết chính thức với Văn phòng hoặc khách hàng mà tin tưởng rằng/cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử có quyền khiếu nại tới luật sư và/hoặc Trưởng văn phòng xem xét lại. Người nhận được khiếu nại phải tiến hành giải quyết kịp thời, với thái độ độc lập và công bằng/không thiên vị.

Sự trả đũa/trả thù với cá nhân người mà đã thực hiện việc khiếu nại về sự phân biệt đối xử hoặc người đã hỗ trợ/giúp giải quyết khiếu nại sẽ không được tha thứ/khoan dung và sẽ bị xem xét là một hình thức/kiểu quấy rối.

Định nghĩa

Sự phân biệt đối xử bao gồm bất kỳ ý kiến hoặc hành động nào mà liên quan đến nét đặc trưng cá nhân một con người, ví dụ, chủng tộc/dòng giống/loại người, giới tính, khuynh hướng giới tính, tàn tật và tuổi tác. Nó là sự tác động của hành vi/cư xử, như là nhận biết hợp lý, không phải sự chú ý đằng sau nó mà quyết định xem hành vi đó có phải là phân biệt đối xử hay không. Việc quyết định sự nhận biết hợp lý của việc phân biệt đối xử được xem xét là sự nhận biết và kinh nghiệm của việc tìm kiếm sự công bằng của nhóm mà người khiếu nại thuộc về./của người khiếu nại.

Sự phiền nhiễu/quấy rối là một hình thức của phân biệt đối xử. Nó bao gồm các ý kiến không được đón nhận hoặc là hành vi khi thực hiện những điều như vậy có thể dẫn đến kết quả hợp lý là sự thiếu tự tin, không thoải mái, sự phạm tội hoặc sự làm nhục/bê mặt người khác.

(c) Chính sách giải quyết xung đột trong hoạt động tư vấn pháp luật:

Người Lãnh đạo và các tư vấn viên, nhân viên Văn phòng tư vấn phải tuân theo và tôn trọng các quy tắc về xung đột lợi ích bất cứ khi nào giao dịch với khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng.

HỢP 1.

Những điều cấm chung

- Không đại diện cho cả hai bên của vụ tranh chấp pháp lý, bao gồm đồng phạm
- Không 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.
- Không 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. Các lợi ích này phải được công bố

đầy đủ và bằng văn bản và cũng cần được sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng.

- Không 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. Lợi ích này nên được thông báo đầy đủ và bằng văn bản, và sự đồng ý của khách hàng cũng nên bằng văn bản.

Các thủ tục cần tránh

- 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.

PHẦN 3

TỔNG QUAN VỀ QUY TRÌNH TƯ VẤN PHÁP LUẬT

1. Mục đích, yêu cầu:

- Trang bị cho học viên những nhận thức chung về quy trình hoạt động tư vấn pháp luật, từ đó giúp học viên hiểu biết về các nguyên tắc của hoạt động tư vấn, nắm vững qui trình tư vấn và có kỹ năng tư vấn pháp luật.
- Nhận thức đúng về tính chất, yêu cầu, đặc điểm của hoạt động tư vấn pháp luật;
- Nhận diện tổng quan hình thức tư vấn, qui trình tư vấn, các yêu cầu cơ bản của người thực hiện tư vấn trong từng khâu, từng bước của qui trình tư vấn;
- Biết cách nắm bắt vụ việc, phân tích các khía cạnh pháp lý của vụ việc và trả lời tư vấn.

2. Nội dung:

- Đây là bài học giới thiệu khái quát các nội dung cơ bản nhất của hoạt động tư vấn. Bên cạnh bài này chương trình tập huấn đã thiết kế các bài giảng kỹ năng, kết hợp với thực hành tình huống đối với từng kỹ năng cụ thể trong hoạt động tư vấn như kỹ năng tiếp xúc khách hàng, kỹ năng nghiên cứu hồ sơ xác định vấn đề pháp lý, kỹ năng soạn thảo văn bản tư vấn...Do vậy ở bài giảng này giảng viên không phân tích kỹ lưỡng các kỹ năng ở từng giai đoạn của qui trình tư vấn.
- Trong toàn bộ quy trình tư vấn, tư vấn viên/lưu sư (TVV/LS) phải đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của hoạt động tư vấn pháp luật bao gồm: nguyên tắc tuân thủ pháp luật, nguyên tắc tránh xung đột lợi ích, nguyên tắc bảo mật thông tin và nguyên tắc trung thực, khách quan. Những nguyên tắc này xuyên suốt trong quá trình tư vấn.
- Giới thiệu khái quát quy trình tư vấn pháp luật và lưu ý những kỹ năng cần có trong mỗi bước của quy trình này. Thực tế không nhất

thiết ở mỗi loại hình tư vấn đều phải tuân tự theo các bước như thế mà TVV/LS phải dựa vào kinh nghiệm, khả năng, kỹ năng để thực hiện việc tư vấn cho khách hàng hoặc người yêu cầu tư vấn.

2.1. Các hình thức tư vấn:

a) Tư vấn trực tiếp:

Đây là hình thức tư vấn mà TVV/LS 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 TVV/LS đưa ra những lời tư vấn chỉ là ý kiến về các hướng/ giải pháp và người lựa chọn quyết định là khách hàng, TVV/LS 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 (01) 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 (*nơi ở/ văn phòng làm việc...*). TVV/LS 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 (*nơi ở/ văn phòng làm việc...*). TVV/LS 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*). TVV/LS 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 TVV/Luật sư 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, TVV và LS 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.

b) Tư vấn gián tiếp:

Đây là hình thức tư vấn mà TVV/LS 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 (*truyền hình, phóng sự, báo chí, website...*). 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, TVV và LS 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....*).

2.2. Quy trình chung của việc tư vấn pháp luật

a) Bước 1: Tiếp xúc khách hàng, tìm hiểu yêu cầu tư vấn

Các nội dung chính:

- 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 TVV/Luật sư 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.
- TVV/Luật sư 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*).

b) Bước 2: Thỏa thuận hợp đồng dịch vụ pháp lý (nếu có)

Các nội dung chính:

- Nêu các nội dung cơ bản của hợp đồng dịch vụ pháp lý;
- Chia sẻ kinh nghiệm về nghệ thuật đàm phán hợp đồng dịch vụ pháp lý;
- Xác định các phương thức tính phí, cách vận dụng trong một số vụ việc cụ thể;

c) Bước 3: Nghiên cứu hồ sơ, xác định vấn đề pháp lý

Các nội dung chính:

- Hồ sơ vụ việc tư vấn pháp luật: tài liệu khách hàng cung cấp, văn bản ghi nhận các thông tin mà TVV/Luật sư chi chép được trong mỗi lần tiếp khách hàng;
- Phân biệt vấn đề pháp lý trong vụ việc có tranh chấp và vụ việc không có tranh chấp;
- Mục đích nghiên cứu hồ sơ;
- Xác định yêu cầu cụ thể của khách hàng;
- Xác định khả năng cung cấp dịch vụ của Luật sư (*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 khoá - định hướng tìm kiếm VBPL;
 - Định hướng nội dung tư vấn.

Các bước nghiên cứu hồ sơ:

- Đọc hồ sơ (*kỹ năng*);
- Tóm lược vụ việc (*theo các yếu tố*);
- Sắp xếp hồ sơ (*theo các tiêu chí*);
- Tiếp tục thu thập các thông tin và tài liệu còn thiếu;

- Làm rõ các thông tin, tài liệu còn mâu thuẫn hoặc chưa rõ ràng;
- Xây dựng bản tư vấn khách hàng.

Phương pháp:

- Phân tích vụ việc theo diễn biến xuôi, diễn biến ngược;
- Phân tích vụ việc trên cơ sở yêu cầu của khách hàng;
- Phân tích theo vấn đề;
- Phân tích theo kinh nghiệm nghề nghiệp của TVV/Luật sư.

d) Bước 4: Tìm luật, áp dụng luật

Các nội dung chính:

- 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, chồng chéo giữa các văn bản pháp luật;
- Cung cấp nguồn khai thác văn bản pháp luật miễn phí;

e) Bước 5: Trả lời tư vấn

Các nội dung chính:

- Sự khác biệt giữa hình thức trả lời tư vấn trực tiếp và trả lời tư vấn gián tiếp bằng văn bản (*Xem nội dung bài lập văn bản tư vấn viết*);
- Những lưu ý cơ bản khi sử dụng ngôn ngữ tư vấn.

PHẦN 4

KỸ NĂNG NGHIÊN CỨU HỒ SƠ, PHÂN TÍCH VỤ VIỆC, XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ TƯ VẤN

1. Mục đích, yêu cầu

- Giới thiệu và trang bị cho học viên phương pháp nghiên cứu hồ sơ, phân tích vụ việc và xác định vấn đề tư vấn.
- Hiểu rõ được mục đích của việc nghiên cứu hồ sơ. Tìm ra sự khác biệt giữa việc nghiên cứu hồ sơ trước khi ký kết hợp đồng dịch vụ pháp lý và sau khi ký kết hợp đồng dịch vụ pháp lý.
- Nắm được các công việc cần phải tiến hành trong quá trình nghiên cứu hồ sơ và ảnh hưởng của các công việc này đến hiệu quả của việc nghiên cứu hồ sơ vụ việc. Các công việc đó bao gồm:
 - Đọc hồ sơ;
 - Tóm lược vụ việc;
 - Sắp xếp hồ sơ;
 - Tiếp tục thu thập các thông tin và tài liệu còn thiếu;
 - Làm rõ các thông tin, tài liệu còn mâu thuẫn hoặc chưa rõ ràng.
- Xác định được mục đích cơ bản của việc phân tích vụ việc như: Hiểu rõ sự thật khách quan của vụ việc; Hiểu rõ hơn về yêu cầu của khách hàng; Xác định cơ sở của việc tra cứu các văn bản pháp luật để giải quyết vụ việc.
- Nắm vững và thực hiện được các phương pháp phân tích vụ việc: Như phân tích theo diễn biến xuôi, diễn biến ngược, phân tích trên cơ sở yêu cầu của khách hàng; phân tích theo vấn đề; phân tích theo kinh nghiệm nghề nghiệp của người tư vấn;
- Hiểu được ý nghĩa của việc xác định vấn đề tư vấn, bao gồm: xác định rõ phạm vi công việc, hiểu được mục đích của khách hàng; xác định được định hướng trong việc tra cứu các văn bản pháp lý có liên quan

đến vụ việc; có cơ sở để phác thảo cấu trúc nội dung của văn bản tư vấn.

- Biết được các cơ sở để xác định vấn đề tư vấn như: quy định trong hợp đồng dịch vụ pháp lý; kiến thức, kinh nghiệm nghề nghiệp của tư vấn viên.

2. Hướng dẫn nội dung

Người tập huấn hệ thống lại các nội dung lý thuyết, lưu ý:

- Đề nghị học viên xác định được các mục đích của việc nghiên cứu hồ sơ, sự khác biệt trong việc nghiên cứu hồ sơ trước và sau khi ký hợp đồng dịch vụ pháp lý.
- Trao đổi với học viên để giúp học viên nhận diện các công việc cần thiết phải tiến hành trong quá trình nghiên cứu hồ sơ.
- Giới thiệu và hướng dẫn cho học viên về các phương pháp nghiên cứu hồ sơ, ý nghĩa và cơ sở của việc xác định vấn đề tư vấn.

Thực hành phân tích hướng:

- Giảng viên phát cho học viên một hồ sơ tình huống đã được chuẩn bị trước. Hồ sơ tình huống này cần đảm bảo sự rõ ràng, dễ hiểu, có khả năng làm rõ các nội dung của phần lý thuyết.
- Giảng viên đưa ra yêu cầu đối với việc nghiên cứu hồ sơ. Các yêu cầu đó có thể có các nội dung sau:
- Đọc và tóm lược hồ sơ vụ việc;
- Khai thác những tài liệu, thông tin còn thiếu, còn mâu thuẫn và/hoặc chưa rõ ràng;
- Phân tích những vấn đề mấu chốt của hồ sơ;
- Xác định vấn đề pháp lý của vụ việc;
- Xác định các văn bản pháp luật áp dụng để giải quyết vụ việc.
- Giảng viên nêu lần lượt từng yêu cầu một và yêu cầu học viên thực hiện từng yêu cầu đó. Giảng viên có thể kết hợp việc chia lớp thành nhiều nhóm nhỏ để triển khai việc thực hiện từng yêu cầu.

- Giảng viên nhận xét và góp ý cho các ý kiến phát biểu của học viên và chốt lại từng vấn đề đã yêu cầu học viên trả lời.

2.1. Kỹ năng nghiên cứu vụ việc, phân tích thông tin

Người công nhân/ người lao động/ dân đưa đến TVV với nhiều thông tin khác nhau (*về lĩnh vực, về loại hình...*) và theo các con đường khác nhau (*gửi đơn, thư hoặc tiếp xúc trực tiếp*) công việc ban đầu cần làm là phân tích các thông tin đến. Mục đích phân tích thông tin đến trong tiếp dân là để phân loại, xác định phạm vi thẩm quyền giải quyết và giải thích, hướng dẫn họ.

Việc phân tích thông tin đến có thể diễn ra trong quá trình giao tiếp: nghe, cảm nhận giọng nói, sắc mặt, thái độ... của đối tượng; đọc phân tích đơn thư, tài liệu do đối tượng cung cấp...

Thứ nhất là phân biệt những vấn đề yêu cầu, kiến nghị, phản ánh với vấn đề khiếu nại, tố cáo. Nhận biết sự khác nhau đó thông qua một số các dấu hiệu chủ yếu sau:

- Mục đích người yêu cầu đưa thông tin đến với TVV.
- Sự liên quan của vấn đề được đề cập với quyền, lợi ích của họ;
- Bằng chứng (*nếu có*) được người yêu cầu đưa ra để cung cấp cho TVV;
- Sự tiếp nhận của người yêu cầu về các thông tin mà người hướng dẫn trao đổi hoặc giải thích, giúp đỡ họ.

Thứ hai là tiến hành phân tích vụ, việc để phân biệt giữa các tranh chấp và khiếu nại, tố cáo. Trên cơ sở nhận biết các tranh chấp dân sự, tranh chấp đất đai, tranh chấp lao động thường xảy ra ở cơ sở, đi đến phân biệt các tranh chấp với khiếu nại, tố cáo của dân. Phân tích về vấn đề này cần chú ý phân biệt sau:

- Tranh chấp dân sự với "*khiếu nại về vi phạm hợp đồng dân sự*";
- Tranh chấp dân sự với tố cáo hành vi lừa đảo trong quan hệ pháp luật dân sự.
- Tranh chấp đất đai với khiếu nại hành chính về đất đai;

- Tranh chấp đất đai với tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật về đất đai;
- Tranh chấp lao động với việc tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật lao động.

Thứ ba là cần phân biệt giữa khiếu nại và tố cáo. Việc phân biệt hay là nhận biết qua các vụ, việc cụ thể với các tiêu chí:

- Mục đích thực hiện khiếu nại, khác với mục đích tố cáo;
- Sự liên quan của các quyết định, các hành vi bị khiếu nại hoặc tố cáo với quyền, lợi ích của công dân;
- Sự khác nhau về tính chất của vụ, việc: Tính công khai của vụ, việc bị khiếu nại và tố cáo; Tính nguy hiểm của hành vi bị khiếu nại và tố cáo; Tính đối kháng giữa bên tố cáo và bị tố cáo.

Thứ tư là phân biệt khiếu nại hành chính và khiếu nại tư pháp. Việc phân tích thông tin do người yêu cầu cung cấp nhận biết qua nội dung vụ việc được đề cập trên các lĩnh vực khác nhau: Một bên là khiếu nại liên quan đến hoạt động chấp hành, điều hành diễn ra thường xuyên của các cơ quan hành chính Nhà nước, một bên là khiếu nại liên quan đến hoạt động điều tra, kiểm sát, xét xử, thi hành án...

Như vậy, thông tin qua tiếp khách hàng yêu cầu tư vấn phải được phân tích để phân loại các vụ, việc và sàng lọc để đi đến xử lý ở bước tiếp theo. Phân tích, thông tin là kỹ năng quan trọng ban đầu trong việc tiếp dân và đưa ra lời tư vấn. Trên cơ sở thông tin được phân tích, TVV xác định được “con đường” xử lý giải quyết vụ, việc.

2.2. Xử lý giải quyết vụ việc

Xử lý, giải quyết vụ việc trong tiếp khách hàng là phần công việc tiếp theo sau giai đoạn phân tích xác định, phân loại thông tin trong quá trình giao tiếp với khách hàng. Cần lưu ý rằng việc giải quyết vụ việc ở đây chỉ hướng vào hoàn tất nhiệm vụ tiếp khách hàng. Do vậy, trên cơ sở phân tích thông tin ban đầu, cần đưa ra xử lý ở giai đoạn tiếp theo bằng các công việc cụ thể như sau:

Thứ nhất là xác định tính cấp thiết của vụ việc như thế nào. Nhận biết các vụ, việc cấp thiết: Về sự đe dọa, nguy hiểm tính mạng và huỷ hoại tài sản; những vụ, việc cần xử lý ngay; vụ việc không ngăn chặn kịp thời không có điều kiện khắc phục... Nếu vấn đề người yêu cầu cung cấp thuộc dạng này cần xử lý bằng cách báo cho cơ quan công an, chính quyền nơi sở tại để giải quyết;

Thứ hai là đối với các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết. Đồng thời phải yêu cầu cho biết tiến độ và kết quả xử lý giải quyết như thế nào.

Thứ ba là khi xác định được các vụ việc tranh chấp dân sự, tranh chấp đất đai xem xét xử lý riêng theo quy trình: Phối hợp chính quyền cơ sở, các tổ chức chính trị xã hội và Tổ hoà giải để giải quyết. Đối với các tranh chấp lao động không thuộc thẩm quyền giải quyết của chính quyền cơ sở.

Thứ tư là xác định vụ việc khiếu nại, tố cáo có đủ điều kiện được giải quyết theo quy định của pháp luật không:

- Đối với vụ việc khiếu nại hành chính để được xem xét giải quyết cần thoả mãn các yêu cầu: Vụ việc phải liên quan trực tiếp đến người đi khiếu nại; vụ việc phải do người có đủ năng lực hành vi thực hiện khiếu nại; vụ việc còn thời hiệu xem xét và trong thời hạn giải quyết; vụ việc chưa có quyết định giải quyết cuối cùng; vụ việc chưa được giải quyết theo con đường Tòa án. Đối với các vụ việc thuộc loại này đại biểu tiếp nhận và chuyển vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
- Với các vụ việc khiếu nại về hoạt động điều tra, xét xử thi hành án cần được chuyển cho cơ quan điều tra, xét xử...giải quyết theo trình tự của pháp luật tố tụng.

Thứ năm là đối với tố cáo, phân biệt tố cáo hành vi vi phạm pháp luật hình sự và hành vi vi phạm các quy tắc, kỷ luật trong quản lý nhà nước để chuyển và yêu cầu các cơ quan giải quyết theo trình tự thủ tục riêng; khi tiếp xúc với người đi tố cáo cần có phương án giữ bí mật tên tuổi, địa chỉ của họ, bảo vệ họ khỏi bị trả đũa, đe dọa...

Tóm lại, trong làm việc với dân, việc vận dụng các kỹ năng để đạt đến hiệu quả công việc là rất quan trọng. Tùy theo từng việc cụ thể, cán bộ có thể vận dụng kết hợp nhiều loại kỹ năng khác nhau. Điều quan trọng là phải thực hành để nắm vững thuần thục các kỹ năng, vừa làm vừa rút kinh nghiệm và hoàn thiện kỹ năng cho chính bản thân.

3. Tài liệu tham khảo

Tiếp tục sưu tập các hồ sơ tình huống điển hình trong quá trình đi tư vấn để làm tư liệu phục vụ các hoạt động tư vấn.

Tiếp tục tìm hiểu các phương pháp, lưu ý, các bài học nhằm đảm bảo tốt hơn hiệu quả của việc nghiên cứu hồ sơ vụ việc.

PHẦN 5

KỸ NĂNG NGHE, ĐỌC, HỎI TRONG HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT

1. Mục đích, yêu cầu:

Trang bị kiến thức và kỹ năng nghe, kỹ năng nghe tích cực, kỹ năng đọc, kỹ năng đặt câu hỏi để vận dụng trong nghề tư vấn luật nhằm đạt hiệu quả thu nhận thông tin. Thực hành rèn luyện kỹ năng nghe, kỹ năng nghe tích cực, kỹ năng đọc, kỹ năng đặt câu hỏi để vận dụng trong nghề nghề tư vấn luật nhằm đạt hiệu quả thu nhận thông tin.

- Nắm vững cách thức truyền đạt thông tin của tư vấn viên theo cách để người thực hiện tư vấn và đối tác của họ hiểu biết về thông tin đó và có thể trao đổi để đạt được mục tiêu chung.
- Nắm vững các phương diện nghe, đọc, hỏi của người tư vấn trong các bối cảnh nghề tư vấn luật, vận dụng kỹ năng để thu nhận được thông tin đầy đủ, chính xác;
- Nắm được yêu cầu cơ bản của việc nghe, đọc, hỏi và yêu cầu của việc nghe, đọc hỏi của người tư vấn;
- Nhận biết những vấn đề cần tránh khi người tư vấn nghe, đọc, hỏi. Vượt qua rào cản trong nghe và giao tiếp trong các bối cảnh hành nghề;
- Có kỹ năng nghe tích cực, hiệu quả, nhận biết kỹ thuật đọc, vận dụng quy tắc đọc để nâng cao hiệu quả đọc, biết cách thiết kế câu hỏi theo cấu trúc, theo nội dung, vận dụng các nguyên tắc hỏi để thu nhận thông tin đầy đủ và cần thiết trong hoạt động tư vấn luật.
- Có kỹ năng khởi động để tạo sự liên kết giữa bài cũ lý thuyết và bài thực hành. Chuẩn bị kỹ các công cụ, tài liệu, bài tập tình huống, trò chơi.
- Nắm vững cách thức tổ chức triển khai thực hành toàn lớp, theo nhóm, tương tác. Linh hoạt triển khai, kỹ năng điều khiển hoạt động, giao nhiệm vụ;
- Kiểm soát thời gian và nội dung thực hành;

2. Hướng dẫn nội dung:

2.1. Hướng dẫn thực hiện bài giảng lý thuyết:

- Trong hoạt động tư vấn pháp luật, nghe, đọc, nói, hỏi là những phương pháp để để thu nhận các thông tin trong nghề tư vấn luật, chiếm một tỷ trọng lớn trong hoạt động giao tiếp nói chung và nghề tư vấn luật nói riêng.
- Các phương diện nghe, đọc, hỏi trong các bối cảnh hành nghề tư vấn luật: được sử dụng trong quá trình đưa ra các ý kiến tư vấn trực tiếp hoặc gián tiếp (*qua điện thoại, truyền hình, phương tiện phát thanh*).
- Yêu cầu cơ bản của nghe là chủ động, tích cực, tránh những rào cản ảnh hưởng đến quá trình lắng nghe chủ động (*môi trường, khác biệt văn hoá, tâm lý, cảm xúc cá nhân...*) và có biện pháp, hình thức để vượt qua các rào cản, nhận biết các bước nghe tích cực để rèn luyện kỹ năng nghe và hành động của người tư vấn.
- Đối với kỹ năng đọc, người tư vấn phải xử lý một khối lượng lớn các thông tin từ nguồn văn bản pháp luật đồ sộ và không tập trung...do vậy phải xác định những từ khoá để đọc hiệu quả.
- Kỹ năng đặt câu hỏi của người tư vấn cũng rất quan trọng, hỏi để chia sẻ hay để lấy thông tin... đều phải được xác định trước khi bắt đầu cuộc phỏng vấn, tiếp xúc với khách hàng. Hỏi và nói là khác nhau, hỏi là dạng nói nhưng có cấu trúc ngắn gọn, chặt chẽ, hướng đến đối tượng cụ thể và đòi hỏi có câu trả lời trong khi nói có thể chỉ phản ánh một chiều thông tin. Có rất nhiều cách đặt câu hỏi và dạng câu hỏi, phù hợp với từng hoàn cảnh và mục đích lấy thông tin như câu hỏi theo cấu trúc, câu hỏi theo nội dung, câu hỏi mở, câu hỏi đóng... Yêu cầu của hoạt động tư vấn là phải sử dụng đúng linh hoạt và hiệu quả.

2.2. Hướng dẫn thực hiện bài giảng thực hành:

- Giảng viên phải chuẩn bị thiết kế các tình huống, bài tập nghe, đọc, đặt câu hỏi dùng trong buổi thực hành.
- Giảng viên giới thiệu ngắn gọn về mục đích, yêu cầu của buổi thực hành, kế hoạch thực hành và cách thức triển khai buổi thực hành.

- Ôn tập khái quát bằng Slides hoặc bài tập khởi động để giúp học viên nhớ lại những nội dung cơ bản của bài học cũ.
- Chia lớp thành các nhóm để thực hành các kỹ năng nghe, đọc, đặt câu hỏi, lần lượt từng nhóm thực hành kỹ năng truyền đạt thông tin qua nghe, đọc, đặt câu hỏi.

Nhóm 1: Nhóm nghe.

Nhóm 2: Nhóm đọc.

Nhóm 3: Nhóm đặt câu hỏi.

Giảng viên thiết kế các tình huống cho mỗi nhóm.

Đối với nhóm nghe, giảng viên tiến hành bài tập “*Tam sao thất bản*” hoặc “*Truyền đạt thông tin trực tiếp*”, quy định rõ luật thực hành. Mỗi lần thực hành với nhóm 5-7 học viên. Giảng viên chuyển thông tin đến người đầu tiên, người đó chuyển thông tin nhận được cho người tiếp theo bằng cách nói thầm vào tai người tiếp theo, không trao đổi nhóm quá 3 người. Người cuối cùng sẽ viết thông tin nghe được lên bảng.

Giảng viên điều khiển thảo luận cùng nhóm và cả lớp để phân tích nguyên nhân thông tin bị sai lệch và cùng rút ra cách thức để truyền đạt và nhận thông tin qua việc nghe để nghe được và truyền đạt được thông tin đầy đủ, chính xác đến đối tác của người tư vấn. Cuối cùng đưa ra đánh giá về nhóm nghe về các mặt ưu điểm, các tồn tại cần khắc phục, rút kinh nghiệm cho cả lớp.

Đối với nhóm đọc, giảng viên thiết kế bài tập và chuyển đến nhóm một văn bản để đọc và thảo luận trong vòng 10 phút. Nội dung tài liệu này nói về tư vấn luật và nghề tư vấn luật. Trong văn bản này, đưa ra các yêu cầu học viên phải nhận xét và trả lời cho các câu hỏi hoặc tích vào các phương án đúng sai và phải đưa ra giải thích về quyết định của mình. Giảng viên yêu cầu tất cả các thành viên trong nhóm đều phải làm việc sau đó thảo luận để thống nhất phương án. Giảng viên yêu cầu bất kỳ thành viên nào trong nhóm đọc trình bày kết quả đọc trong thời gian 5 phút, các thành viên khác trong nhóm được bổ sung ý kiến hoàn thiện trong thời gian 2 phút. Các nhóm khác trong lớp thực hành kỹ năng nghe và cho ý kiến phản

hỏi. Giảng viên quy định về cách thức phản hồi để việc phản hồi tập trung và có kết quả, tiết kiệm thời gian.

Giảng viên đánh giá về nhóm đọc về các mặt ưu điểm, các điểm cần khắc phục và đưa ra đáp án về tình huống đọc để học viên rút ra bài học.

Đối với nhóm đặt câu hỏi, giảng viên thiết kế tình huống hỏi theo các mục đích khác nhau trong nghề tư vấn luật. Tình huống hỏi để làm rõ vấn đề, để nhận biết sự vật hiện tượng và đưa ra kết luận, hỏi để trả lời... Giảng viên chuyển đến nhóm hỏi các Bảng hỏi của người tư vấn hỏi và câu trả lời đối với khách hàng, nhân chứng, đương sự hoặc những người có liên quan... là các tình huống trong thực tiễn hành nghề, yêu cầu cả nhóm nhận xét về cách đặt câu hỏi của người tư vấn về loại câu hỏi, về cấu trúc câu hỏi, về sự phù hợp với đối tượng và bối cảnh hỏi? Sau đó thiết kế lại câu hỏi trong văn bản đó để thu được thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan nhất và đạt được mục đích của người tư vấn.

3. Tài liệu tham khảo

Giảng viên giới thiệu vấn đề cần nghiên cứu thêm và tài liệu để tham khảo để học viên tự nghiên cứu về kỹ năng nghe, đọc, hỏi:

- Chiến lược giao tiếp hiệu quả của người tư vấn.
- Việc sử dụng các phương tiện, công nghệ thông tin hỗ trợ việc nghe và các quy định pháp luật đối với vấn đề này.
- Vai trò của Kỹ năng mềm đối với nghề tư vấn luật ;
- Cách thiết kế câu hỏi để người tư vấn khai thác, nắm bắt thông tin;
- Vai trò của đọc và áp dụng phương pháp đọc trong nghề tư vấn luật;
- Lập luận bằng câu hỏi.

PHẦN 6

KỸ NĂNG NÓI TRONG HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT

1. Mục đích, yêu cầu

Trang bị kiến thức và kỹ năng nói, truyền đạt thông tin bằng lời nói đúng đắn, thuyết phục, có hiệu quả, vận dụng trong nghề nghiệp tư vấn luật để đạt hiệu quả cao trong việc truyền đạt thông tin của người tư vấn. Thực hành rèn luyện kỹ năng nói của học viên, khắc phục một số vấn đề về rào cản tâm lý khi đứng trước đám đông, vận dụng lý thuyết kỹ năng nói đã nghiên cứu để thực hành.

- Nắm vững khái niệm nói và nói của TVV, xác định đúng phạm vi và đối tượng TVV sẽ nói trong các bối cảnh nghề nghiệp.
- Nắm vững các yêu cầu cơ bản và điều kiện cần đạt được khi TVV nói.
- Nắm vững các bước chuẩn bị bài nói của TVV.
- Nắm vững các yêu cầu, mục đích để có bài nói thuyết phục.
- Xác định đúng đối tượng nói trong buổi thực hành là cả lớp liên quan đến chủ đề nói (*trước khách hàng, trong phiên tòa, trước đám đông, trước phóng viên, trước cán bộ, công chức*).
- Kiểm tra được sự chuẩn bị của các học viên và hỗ trợ học viên trong việc nhớ lại kiến thức lý thuyết kỹ năng nói để liên kết và thực hành tốt kỹ năng nói.
- Nắm vững các cách thức tổ chức buổi thực hành rèn luyện kỹ năng nói theo các chủ đề.
- Tổ chức để có sự tham gia của tất cả học viên vào chủ đề nói.

2. Hướng dẫn nội dung:

2.1. Hướng dẫn thực hiện bài giảng lý thuyết:

- Giảng viên giới thiệu về ý nghĩa và vị trí, tầm quan trọng của kỹ năng nói trong nghề tư vấn luật, mục đích yêu cầu của bài học;

- Giới thiệu và phân tích khái niệm nói của TVV, phân biệt với việc nói của TVV với các diễn giả khác;
- Giới thiệu về phạm vi và đối tượng nghe TVV nói, yêu cầu đặt ra với từng đối tượng cụ thể.
- Đặt ra các câu hỏi gợi mở để xác định các yêu cầu cơ bản khi TVV nói và yêu cầu nâng cao rèn luyện kỹ năng hùng biện.
- Giới thiệu, phân tích từng yêu cầu cụ thể khi TVV nói: nói đúng, nói đủ, nói có căn cứ, nói có lập luận chặt chẽ, nói lưu loát. Yêu cầu của bài nói hay, nói giỏi, nói hùng biện.
- Giới thiệu và phân tích vai trò của các yếu tố quyết định bài nói thành công và thuyết phục: Kiến thức - Trí nhớ - Kỹ năng trình bày và các yếu tố tác động, ảnh hưởng: sử dụng ngôn ngữ cơ thể, trang phục khi nói, địa điểm và công cụ hỗ trợ.
- Giới thiệu và phân tích tầm quan trọng của việc chuẩn bị bài nói trước khi nói. Các bước chuẩn bị bài nói từ phân tích đối tượng, phân tích chủ đề và mục đích cần đạt được... đến cách kết thúc một bài nói.

Cuối buổi giảng viên chốt lại một số nội dung bài giảng, nhấn mạnh các yêu cầu cơ bản và ảnh hưởng đến kỹ năng nói của TVV.

2.2. Hướng dẫn thực hiện bài giảng thực hành:

- Giảng viên thiết kế các chủ đề nói dung trong buổi thực hành.
- Giảng viên giới thiệu về nội dung, yêu cầu, mục đích của buổi thực hành, cách thức tiến hành bài học thực hành là rèn luyện kỹ năng nói.
- Ôn lý thuyết kỹ năng bằng việc yêu cầu các học viên nói lại một cách ngắn gọn những nội dung của bài học trước đó và vấn đề rút ra.
- Chia lớp theo các nhóm để thực hành từng chủ đề nói. Đưa ra quy định về việc chuẩn bị, phân công các thành viên trong nhóm chuẩn bị các nội dung nói, thực hiện bài thực hành nói trước lớp; đồng thời đưa ra quy định về phản hồi, trao đổi giữa các nhóm.
- Tổ chức để học viên thực hành nói về từng chủ đề, các học viên trong nhóm tự bổ sung nội dung nói, cách nói để bài nói được hoàn thiện.

Các nhóm khác có ý kiến phản hồi theo quy định về phản hồi đối với nội dung và hình thức của nhóm vừa trình bày.

- Sau mỗi nhóm thực hành, giảng viên có nhận xét về điểm mạnh đã đạt được, điểm còn hạn chế cần phải khắc phục, đối chiếu với lý thuyết kỹ năng; tổng kết lại về nội dung chủ đề và cách thể hiện chủ đề của học viên.
- Cuối buổi giảng viên chốt lại nội dung của bài thực hành và khái quát thêm về vai trò vị trí của kỹ năng nói của luật sư, đồng thời nhấn mạnh về việc rèn luyện thực hành thường xuyên kỹ năng nói trong quá trình học tập và hành nghề.

3. Tài liệu tham khảo:

Giảng viên giới thiệu vấn đề cần nghiên cứu thêm và tài liệu để tham khảo để học viên tự nghiên cứu về các chủ đề:

- Nói và nghệ thuật giao tiếp với khách hàng.
- Nghệ thuật hùng biện của và các yêu cầu đặt ra.
- Nghề tư vấn luật, kỹ năng nói và nghệ thuật hùng biện.

Giảng viên giới thiệu vấn đề cần nghiên cứu thêm các chủ đề nói trong nghề tư vấn luật và tài liệu để tham khảo để học viên tự thực hành:

Kỹ năng trình bày vấn đề pháp lý trước đám đông, trước khách hàng, trước đại diện các Cơ quan công quyền, đoàn thể.

PHẦN 7

KỸ NĂNG TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG, GIAO TIẾP (PHỎNG VẤN, LẮNG NGHE, GHI CHÉP) TRONG HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT

1. Mục đích, yêu cầu:

- Trang bị cho học viên kỹ năng tiếp xúc khách hàng, nhận định, đánh giá bước đầu về yêu cầu của khách hàng và thoả thuận hợp đồng dịch vụ pháp lý (nếu có); xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tiếp xúc khách hàng.
- Hiểu rõ được những vấn đề chung liên quan đến việc tiếp xúc khách hàng như:
 - Mục đích của buổi tiếp xúc khách hàng (xét dưới góc độ của khách hàng và của TVV/luật sư);
 - Phân loại các buổi tiếp xúc khách hàng;
 - Các kỹ năng có ảnh hưởng đến hiệu quả của buổi tiếp xúc khách hàng.
- Nắm vững được quy trình tiếp xúc khách hàng lần đầu với các bước cơ bản sau:
 - Chuẩn bị cho việc tiếp xúc khách hàng;
 - Tạo môi trường giao tiếp;
 - Tìm hiểu sự việc, làm rõ vấn đề;
 - Xác định yêu cầu của khách hàng;
 - Thoả thuận hợp đồng dịch vụ pháp lý (nếu có);
 - Kết thúc buổi tiếp xúc khách hàng.
- Bên cạnh đó giúp học viên phân biệt được sự khác biệt giữa buổi tiếp xúc khách hàng lần đầu và tiếp xúc khách hàng các lần tiếp theo. Thông qua đó nhận diện được những bước cần thiết tinh giản, những bước cần tập trung trong những lần tiếp xúc khách hàng tiếp theo.

- Cập nhật và giới thiệu thêm về các phương thức tiếp xúc khách hàng trong bối cảnh hiện nay với sự hỗ trợ của các phương tiện kỹ thuật hiện đại.
- Hướng dẫn học viên phương pháp nhận định, đánh giá bước đầu về các yêu cầu của khách hàng. Đặc biệt giúp học viên nắm bắt được các cơ sở của việc nhận định, đánh giá bước đầu về yêu cầu của khách hàng, những giới hạn của việc đánh giá, nhận định về các yêu cầu của khách hàng.
- Nắm bắt được các nội dung cơ bản của hợp đồng dịch vụ pháp lý, những điều khoản cần đặc biệt quan tâm để đàm phán và ký kết với khách hàng. Phương thức dự liệu những rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng dịch vụ pháp lý. Giới thiệu về các phương pháp tính phí, căn cứ tính phí và các điều kiện áp dụng các phương pháp tính phí (nếu có).
- Có phương pháp xử lý các vấn đề thường pháp sinh trong quá trình tiếp xúc khách hàng, nhận định, đánh giá bước đầu về yêu cầu của khách hàng và thoả thuận hợp đồng dịch vụ pháp lý (nếu có).

2. Nội dung:

Đây là bài học có sự kết hợp giữa lý thuyết và tình huống, do đó giảng viên cần có tính toán về thời gian kỹ lưỡng để đảm bảo vừa hệ thống lại các vấn đề về lý thuyết vừa thực hành tình huống thực tiễn.

Các vấn đề về lý thuyết cần xử lý:

- Nhận diện những vấn đề chung cần nắm vững khi tiếp xúc khách hàng.
- Giới thiệu quy trình tiếp xúc khách hàng. Trong mỗi bước tiếp xúc khách hàng làm rõ mục đích của từng bước, nội dung công việc của từng bước, phương thức thực hiện các công việc.
- Khái quát những khó khăn, những tình huống thường phát sinh trong từng bước của quy trình tiếp xúc khách hàng và phương pháp xử lý và vượt qua các tình huống và khó khăn đó.

- Chỉ ra những bước có thể tinh giản trong những lần tiếp xúc khách hàng tiếp theo. Bên cạnh đó, giới thiệu về các phương thức tiếp xúc khách hàng hiện đại với sự hỗ trợ của các kỹ thuật tiên tiến.
- Giới thiệu về các căn cứ và phương thức nhận định, đánh giá bước đầu về yêu cầu đề nghị tư vấn của khách hàng.

Giao tiếp là hoạt động bản chất của vạn vật nhằm sinh tồn. Trong xã hội loài người hoạt động giao tiếp lại càng không thể thiếu. Đó là mối quan hệ giữa con người với nhau trong đó diễn ra sự trao đổi thông tin, nhận thức, tư tưởng, tình cảm để bày tỏ mối quan hệ, cách ứng xử, thái độ giữa các thành viên trong xã hội. Trong mỗi quan hệ giữa người đi tư vấn và người dân thì việc giao tiếp là một phần tác nghiệp rất quan trọng, bên cạnh các công việc chuyên môn khác. Đặc biệt, ở cấp cơ sở thì việc tiếp dân có thể là một tác nghiệp chính trong công việc hàng ngày. Đòi hỏi họ phải có những kỹ năng về chuyên môn công việc, còn phải trau dồi cho mình những hiểu biết cơ bản về kỹ năng giao tiếp, làm việc với người dân.

2.1. Công việc tiếp dân (công nhân, người lao động):

Tiếp công nhân, người lao động là một giao tiếp hành chính, có những nguyên tắc và quy luật giao tiếp chung, và là sự tổng hòa những tri thức xã hội, tâm lý, quản lý, pháp lý v.v... Đây là những quan hệ về công việc giữa dân và đoàn thể/chính quyền cơ sở/tổ chức, nó khác hẳn với các quan hệ trong đời sống thường nhật mang tính chất tình làng nghĩa xóm như hôn nhân, cưới hỏi, thăm nom, chúc tụng, lễ hội v.v.

Thành công của những mối quan hệ công việc sẽ phụ thuộc vào hai yếu tố: kỹ năng chuyên môn và kỹ năng giao tiếp. Cả hai yếu tố này đều quan trọng nhưng yếu tố kỹ năng giao tiếp là quan trọng hơn cả. Có thể một quan hệ công việc không đạt được mục tiêu về chuyên môn do thiếu kỹ năng chuyên môn, nhưng quan hệ đó vẫn có thể được đánh giá là thành công nếu nó vẫn đem lại sự thoải mái cho người công nhân nhờ yếu tố kỹ năng giao tiếp. Một quan hệ công việc thành công không có nghĩa là mục tiêu của cả hai bên đều đạt được. Có nhiều yêu cầu của người công nhân mà tư vấn viên không thể giải quyết được (*do thiếu chuyên môn, do không đủ thẩm quyền, chưa đủ khả năng giải quyết, yêu cầu không hợp pháp v.v.*).

Trong trường hợp yêu cầu của người dân không giải quyết được, quan hệ vẫn có thể đạt được thành công nếu người tiếp tạo được sự thoải mái cho người nghe khi ra về.

Một quan hệ thành công là quan hệ tạo được sự thoải mái cho cả hai phía

Trong công việc tiếp dân, sự thành công được thể hiện trong sự thoải mái của người dân khi kết thúc buổi làm việc, công việc.

Tuy nhiên, việc tạo ra được sự thoải mái trong các quan hệ không phải là một chuyện dễ làm, đặc biệt là với các quan hệ công việc mang tính chất hành chính như công việc tiếp dân. Trong các quan hệ này, người cán bộ vừa phải bảo đảm tính nghiêm túc hành chính, công quyền vừa bảo đảm được một không khí thoải mái, gần gũi thân mật.

2.2. Các kỹ năng cơ bản trong giao tiếp:

- Trong quan hệ giao tiếp, một nguyên tắc quan trọng là phải có sự tham gia bình đẳng từ cả hai phía tham gia, đó nguyên tắc để bảo đảm cho sự thành công.
- Trong tiếp dân, việc kết hợp thuần thục các kỹ năng giao tiếp với các kỹ năng chuyên môn sẽ tạo thành nghệ thuật tiếp dân.

Khi làm việc với công nhân, người thực hiện tư vấn cần rất nhiều kỹ năng, và tùy theo từng công việc mà có thể cần những kỹ năng khác nhau.

a) Kỹ năng về ngôn ngữ lời nói:

Trước khi tìm hiểu kỹ năng về lời nói cần phân biệt giữa nội dung nói (*từ nói*) và lời nói (*giọng*). Nội dung nói là lượng thông tin mà ta đưa ra còn lời nói (*giọng*) là kênh truyền tải thông tin đó. Cùng một nội dung có thể được đưa ra qua nhiều kiểu lời nói khác nhau (*nhẹ nhàng, tình cảm, đe dọa, hăm dọa, buồn nản...*) và được tiếp nhận dưới các cách hiểu khác nhau tùy theo tính chất của lời nói. Như vậy, lời nói (*giọng*) có vai trò rất lớn trong việc truyền tải nội dung. Không phải ngẫu nhiên mà có tác giả đã nói “*Vấn đề không phải là nói cái gì mà vấn đề là nói như thế nào*”.

Lời nói bản thân đã bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố cố hữu như tuổi tác, quê quán (*Bắc, Trung, Nam v.v.*), giới tính và nhiều yếu tố nhất thời như tâm trạng (*vui buồn...*), bệnh tật (*viêm họng, ngạt mũi v.v.*) vì vậy, các kỹ năng nói sẽ phải tập trung vào việc hạn chế những điểm yếu và phát huy những ưu điểm của lời nói sao cho mang lại hiệu quả truyền đạt thông tin hiệu quả nhất. Về cơ bản cần chú ý các điểm sau:

Âm lượng: sự to nhỏ của lời nói cần có sự điều chỉnh theo số lượng người nghe, vấn đề này có thể được giải quyết bằng hệ thống loa đài. Một điểm cần chú ý đặc biệt là trong suốt quá trình nói, người nói cần có sự thay đổi âm lượng, tăng âm lượng với những nội dung cần nhấn mạnh, giảm âm lượng khi nói những chuyện về tình cảm, thể hiện nỗi buồn... Cách thể hiện âm lượng đều đều dễ gây buồn ngủ và không thể hiện được các điểm nhấn, không phân biệt được sắc thái tình cảm trong nội dung trình bày.

Phát âm: Âm phát phải rõ ràng, tròn âm, dứt khoát, không để lú âm dẫn đến khó nghe.

Tốc độ: tốc độ nói phải vừa phải, không được nhanh quá cũng không được rề rà. Trong quá trình nói, khi cần biểu đạt các sắc thái đặc biệt nên có sự điều chỉnh tốc độ nhanh chậm kết hợp với sự điều chỉnh âm lượng to nhỏ. Thường trong một ý, một câu, phần cuối ý, câu thường được giảm tốc độ, nhịp để tạo bước chuyển sang một điểm dừng với mục đích ngắt ý hoặc nhấn mạnh.

Thời lượng: Không có một tiêu chuẩn thống nhất về mặt thời lượng bạn cần phải nói là bao nhiêu trong giao tiếp. Điều này tùy thuộc vào tính chất của buổi làm việc và vai trò của bạn trong buổi làm việc đó, thời gian dành cho công việc đó. Nếu là buổi tiếp dân để giải quyết khiếu nại tố cáo, tiếp xúc cử tri để lấy ý kiến, nguyện vọng, họp dân để lấy ý kiến v.v. thời lượng nói sẽ rất ít mà chủ yếu sẽ là việc lắng nghe. Nếu là một buổi thuyết trình, tuyên truyền thì thời lượng nói có thể nhiều hơn v.v.. Nhưng một nguyên tắc trong việc này là cần nói ngắn gọn và tránh nói nhiều. Nghe nhiều hơn nói.

Trong việc tiếp dân, cần hết sức tránh việc nói nhiều mà cần chú ý tới việc lắng nghe nhiều hơn.

b) Kỹ năng nghe và ghi chép:

Trong các buổi tiếp xúc công nhân/người lao động, việc ghi lại nội dung, ý kiến rất quan trọng nhưng cần phân loại nội dung ra để xử lý khi ghi chép. Thực chất, ở đây không đơn thuần là cách ghi chép mà cốt lõi là ở cách lắng nghe. Khi nghe tốt thì việc ghi chép cũng trở nên đơn giản khi có một số kỹ năng ghi chép. Như vậy, để có thể ghi lại được những nội dung chính quan trọng, TVV cần có kỹ năng nghe và ghi chép.

Căn cứ vào mục tiêu của buổi làm việc có bao nhiêu chủ đề cần giải quyết, cán bộ cần chuẩn bị các tờ riêng cho từng chủ đề để ghi vào đó và một tờ riêng để ghi những nội dung không thuộc các chủ đề. Để tránh việc người nói không tập trung vào công việc chính, người nghe chủ động điều chỉnh để người nói tập trung vào chủ đề chính, không để nhiều người cùng phát biểu một lúc hoặc tranh nói liên tục.

* *Kỹ năng lắng nghe:*

Nghe có nhiều cấp độ. Nghe thoáng qua, nghe lơ mờ, nghe rõ... nhưng nhìn chung có hai cấp độ: 1. Nghe thấy và 2. Nghe hiểu. Để nghe thấy không khó nhưng để nghe hiểu cần phải có kỹ năng lắng nghe.

Nghe là cảm nhận bằng tai. Nghe là tập trung chú ý để nhận rõ âm thanh và lời nói. Nghe là cảm nhận được, cảm thấy được.

Để lắng nghe hiệu quả cần:

- Tập trung nghe: trong lúc nghe không làm việc gì khác để tập trung vào việc nghe, tránh sự phân tán tư tưởng.
- Nghe xong hãy nói: Nghe người dân nói xong dừng khoảng 2 - 5 giây mới phản hồi: đồng tình, không đồng tình, nghi ngờ, khen chê v.v. không ngắt lời hay làm mất phương hướng khi người khác đang nói vì vừa bất lịch sự lại vừa khó có thể hiểu hết ý người nói.
- Nhìn thẳng vào người nói. Giao lưu với người nói bằng ánh mắt.
- Khi thấy nói nhanh quá hoặc có câu nghe không rõ thì có thể đặt câu hỏi nhắc lại nội dung. Ví dụ: ... bỏ đi rồi ư?..
- Khi có vấn đề chưa rõ hay không đồng ý thì cũng không nên vội vàng phán xét hay tranh cãi mà cần đặt câu hỏi để làm rõ vấn đề.

- Tìm ra ý chính của người nói.
- Ghi lại thông tin cơ bản.
- Thay đổi tư thế, trạng thái bản thân để tránh buồn ngủ. Tư thế trong khi nghe: Không khoanh tay, vắt chân, không dựa vào ghế mà người phải hơi nghiêng về phía trước.
- Lắng nghe không chỉ ý tưởng mà lắng nghe cả cảm xúc của người nói để đánh giá toàn diện được về lượng tin cậy: thông tin đúng hay không, có gì ẩn chứa sau những lời nói đó không.
- Lắng nghe cảm xúc: Hãy lắng nghe cách thức mà cử tri diễn tả ý tưởng: Giọng nói (*có vẻ tự tin hay lúng túng v.v.*); Ngôn ngữ cử chỉ (*cởi mở hay dè dặt, khép kín v.v.*); Ánh mắt (*trong sáng, trực diện hay ngược cao, né tránh v.v.*); Tốc độ diễn tả (*nhẹ nhàng, chậm hay ngậm ngừ v.v.*).

*** Kỹ năng ghi chép:**

- Chuẩn bị sẵn ít nhất là hai cây bút.
- Chia tờ giấy ra làm hai phần hoặc để 2 tờ riêng biệt để ghi chép riêng những ý kiến thuộc phạm vi cần xử lý và những ý kiến nằm ngoài phạm vi nhưng cần chú ý.
- Đặt ra một quy ước viết tắt cho riêng mình và tập thuần thục cách viết tắt.
- Chép đầy đủ nguyên văn những ý chính, gạch chân những vấn đề cần chú ý.

c) Kỹ năng đặt câu hỏi:

Yêu cầu chung: Ngắn gọn, trực tiếp, chi tiết, dễ hiểu.

Lựa chọn dạng câu hỏi: mở và đóng, tùy thuộc vào nội dung muốn thu về, cần chọn dạng câu hỏi phù hợp để tránh tình trạng “*ông nói gà bà nói vịt*”.

- Khi cần thông tin ban đầu về ý kiến người dân, tâm tư, nguyện vọng v.v. cần đặt các câu hỏi thẳng vào vấn đề và gợi mở. Câu hỏi gợi mở sẽ giúp người dân triển khai ý tưởng.

- Khi cần thông tin chính xác hơn cần đặt câu hỏi xác quyết.
- Khi muốn người khác cân nhắc thêm về điều họ vừa nói cần đặt câu hỏi nghi vấn tích cực: *"...người dân luôn không đồng tình..."*, *"Luôn luôn ư?"*, *"...điều không bao giờ..."*, *"không bao giờ có đúng không?"*.
- Khi muốn kiểm tra người nói đã hiểu vấn đề chưa, cần đặt câu hỏi kiểm tra.
- Khi muốn tóm lược những ý chính người trình bày, cần đặt câu hỏi tóm tắt.
- Liên kết các câu hỏi: Để lấy làm rõ được về một vấn đề, nhiều khi chỉ cần một câu hỏi nhưng phần lớn cần phải có một loạt các câu hỏi, vì vậy, cần phải chú ý đến tính logic giữa các câu hỏi. Câu hỏi sau nên căn cứ vào ý chính trong câu trả lời trước hoặc những ý chưa rõ trong câu trả lời trước...
- Nhân cách hoá câu hỏi: đưa người được hỏi vào trong bối cảnh câu hỏi. Ví dụ: *"theo cụ/bác/cô/chú/anh/chị..."*, *"Bác thấy dư luận chung thế nào?"*.
- Những điều cần tránh: không đặt câu hỏi mang tính riêng tư; không đặt câu hỏi mang tính khiêu khích; không gạn hỏi.

d) Kỹ năng thuyết phục:

Trong tiếp khách là dân, một kỹ năng cần thiết là thuyết phục để dân tin vào những đường lối chính sách của Đảng, Nhà nước và chính quyền, để dân nhận ra những cái đúng phải theo và những cái không đúng để tránh. Cán bộ có kỹ năng thuyết phục tốt sẽ được dân tin và sẽ rất thuận lợi trong mọi công việc.

Thuyết phục là làm cho người ta thấy đúng, thấy hay mà tin theo, làm theo. Vậy kỹ năng thuyết phục tập trung vào hai mục tiêu: 1. Làm cho người ta thấy đúng, thấy hay; 2. Làm cho người ta tin và làm theo.

Bước 1: Nắm rõ nội dung công việc, xác định rõ mục tiêu thuyết phục: Thuyết phục để dân tin theo đường lối chính sách mới, thuyết phục để dân

hiểu ra điều có lợi và tự nguyện làm theo, thuyết phục để dân tự nguyện hoà giải với nhau, để dân thấy sai mà rút lại khiếu kiện v.v..

Bước 2: Phân loại ý kiến để xử lý: đồng ý/không đồng ý/không đồng ý toàn bộ, một phần, đồng ý về chủ trương nhưng không đồng ý với cách giải quyết v.v..

Bước 3: Tìm nguyên nhân: Hỏi rõ tại sao lại không đồng ý. Nhưng cũng có nhiều khi người dân không nói ra được vì một lý do nào đó. TVV cần vận dụng toàn bộ khả năng để nhận thức rõ nguyên nhân: quan sát, nhận xét và phán đoán. Thường nguyên nhân xuất phát từ mâu thuẫn giữa lợi ích nhóm/cá nhân với lợi ích cộng đồng. Hãy đặt mình vào vị trí của họ để phán đoán nguyên nhân.

Bước 4: Bắt đầu thuyết phục từ điểm chung: Tìm ra một điểm chung giữa chính sách và lợi ích của đương sự.

Phân tích lợi hại: làm rõ những lợi ích của chính sách đối với đương sự và với sự phát triển của cộng đồng. Lợi ích trước mắt - tác hại lâu dài, lợi ích lâu dài bền vững - cái hại trước mắt... cộng đồng - cá nhân. TVV cần đi sâu nêu bật những lợi ích trong mối tương quan với tác hại để công nhân/người lao động hiểu rõ là chính sách đúng đắn và hay. Khi đó, họ thường sẽ tự nguyện làm theo nhưng cũng có trường hợp không muốn làm theo vì tác động của cái hại đối với bản thân.

Thuyết phục là một việc khó. Kỹ năng chỉ quyết định được phần nào. Điều quan trọng trong thuyết phục là lòng nhiệt tình, chân thành, biết đặt mình vào vị trí của người dân để hiểu thấu hoàn cảnh của họ, thông cảm, xẻ chia.

3. Tài liệu tham khảo:

- Lập bảng câu hỏi dự kiến áp dụng trong những buổi tiếp khách hàng đặc thù (*tiếp khách hàng lần đầu, tiếp khách hàng các lần tiếp theo, tiếp khách hàng có hẹn trước hoặc không có hẹn trước*).
- Tìm ra các giải pháp để xử lý các tình huống, khó khăn phát sinh trong các buổi tiếp xúc khách hàng, nhận định, đánh giá bước đầu về yêu cầu của khách hàng.

- Củng cố các kỹ năng có ảnh hưởng đến hiệu quả của buổi tiếp xúc khách hàng.

4. Tham khảo:

4.1. Tình huống:

HỢP 1

Nghiên cứu vụ việc của Chị A - Bản tường trình phỏng vấn trong vụ việc của bà A. Những tình tiết liên quan đến Chị A.

Chị A., năm nay 44 tuổi, sinh ra và lớn lên ở Hà Nội – Việt Nam, đã lập gia đình và có 2 đứa con (11 tuổi và 15 tuổi). A sống cùng với cha mẹ và họ giúp đỡ A trong việc chăm sóc con cái.

Hiện nay A đang làm cho một công ty sản xuất ô tô tại một khu công nghiệp ở Hà Nội, Việt Nam. Công ty này có tên gọi là “Công ty sản xuất ô tô XYZ”. A đã làm việc ở đó 2 năm và A cho rằng mình làm việc rất tốt. A luôn đến đúng giờ và thường xuyên làm việc đến rất muộn. 3 năm trước, A được chẩn đoán là đã nhiễm viêm gan B. Bạn tin rằng bạn đã thực sự nhiễm virus này bởi vì chồng A cũng đã bị.

A không kể cho mọi người ở công ty của A về việc này vì sợ rằng họ sẽ phân biệt đối xử với bạn. A dùng thuốc điều trị thường xuyên nhưng gần đây sức khỏe có dấu hiệu đi xuống.

Hiện tại, công ty của A đang cần tuyển một người vào chức vụ phó quản đốc và A đã đăng ký dự tuyển vì nghĩ rằng mình thực sự có đủ khả năng để làm công việc này. A cũng biết có 5 đồng nghiệp khác cũng dự tuyển và tin rằng khả năng của mình tốt hơn họ.

Trong buổi phỏng vấn, người quản lý của A đã nói rằng nếu là trong một hoàn cảnh khác A sẽ là sự lựa chọn tốt nhất cho vị trí này. Ông ta nói rằng A đã làm việc rất chăm chỉ và cư xử rất tốt với mọi người. Tuy nhiên, ông ta nói rằng A không thể nhận được công việc này vì những lý do sau:

- 1) *A đang phải một mình nuôi hai đứa con và họ cho rằng bạn không thể đủ thời gian dành cho công việc quản lý.*
- 2) *A đã biết rằng bạn bị nhiễm bệnh Viêm gan B mãn tính và rất không hài lòng vì đã giấu giếm điều đó. Ông ta nói rằng đó là điều mà một nhà quản lý không nên làm.*
- 3) *Họ cho rằng bạn bị bệnh nên sẽ không đủ sức khỏe để làm tốt công việc của một người quản lý.*
- 4) *Người quản lý của A cũng nói rằng nếu A chịu chi phí một khoản phí "ngoại giao" cho ông ta tương đương với 2 tháng lương thì ông ta sẽ cân nhắc việc bổ nhiệm A vào vị trí đó nhưng cũng không đảm bảo là A có được nhận công việc đó hay không.*

A đã giải thích rằng A không thể chấp nhận điều kiện này vì A cần tiền để chăm sóc cho 2 đứa con và cha mẹ của A. 2 tuần sau buổi phỏng vấn, A đã nhận được tin rằng người quản lý của mình đã giao công việc đó cho một đồng nghiệp của A, người mới chỉ làm việc ở công ty 9 tháng và A cho rằng người đó không đủ năng lực để đảm nhận chức vụ này. Khi A đến và phản nản điều này với người quản lý, A đã bị sa thải. Sau đó, A đã đến Văn phòng/Trung tâm tư vấn luật mong nhận được sự giúp đỡ. A không chắc văn phòng có làm được điều gì để giúp bạn hay không nhưng A muốn biết rằng nếu có thể, thì liệu A có được nhận lại làm việc hay không cũng như là có được cân nhắc lại vào vị trí quản lý trước đây hay không.

4.2. Kế hoạch bài giảng:

a) Liên hệ với khách hàng và các kỹ năng phỏng vấn, tư vấn khách hàng:

HỘP 2

Kỹ năng phỏng vấn - Kế hoạch bài giảng lắng nghe chủ động

1. **Chủ đề:** Giới thiệu kỹ năng nghe chủ động và bị động trong Văn phòng tư vấn luật.
2. **Kết quả đạt được:** Cuối bài học viên có thể
 - 2.1. Hiểu và xác định được tại sao nghe chủ động là một công cụ hữu hiệu trong một cuộc phỏng vấn khách hàng (Kiến thức và các giá trị).
 - 2.2. Xác định sự khác biệt giữa nội dung và các cảm giác trong suốt quá trình phỏng vấn (Kiến thức và kỹ năng).
 - 2.3. Giải thích các phản ứng nghe chủ động và thụ động (Kiến thức và kỹ năng).
 - 2.4. Xác định các vấn đề nghe chủ động khi thực hiện một cuộc phỏng vấn khách hàng (Kiến thức và kỹ năng).
 - 2.5. Sử dụng các phương pháp đúng sai nhận dạng đối với kỹ năng nghe chủ động khi thực hiện một cuộc phỏng vấn khách hàng (Kiến thức và kỹ năng).
 - 2.6. Xác định và vượt qua một số khó khăn gặp phải khi áp dụng kỹ năng nghe chủ động (Kiến thức và kỹ năng).
3. **Nội dung:** Cuối bài giảng học viên sẽ được dạy
 - 3.1. Các kỹ năng nghe chủ động và thụ động là một phần cần thiết của kỹ năng nghe.

3.2. Cách thức sử dụng các kỹ năng nghe chủ động và thụ động hiệu quả trong suốt cuộc phỏng vấn.

3.3. Tầm quan trọng của việc lắng nghe một khách hàng trong suốt quá trình phỏng vấn khi dùng phương pháp lấy khách hàng làm trọng tâm đối với luật sư.

4. **Hoạt động:** Tổng thời gian: 1 giờ 35 phút

4.1. Học viên cần đọc kịch bản (được giáo viên phát - Vụ việc của Chị A) trước khi tới lớp: 5 phút.

4.2. Tranh ảnh về kỹ năng lắng nghe chủ động, chiếu tiêu điểm vào học viên và giải thích bài giảng về lắng nghe chủ động (Kết quả đạt được - kiến thức và các giá trị) động não: 10 phút.

4.3. Hàng loạt kiểu kỹ thuật phỏng vấn (Kết quả đạt được): (kiến thức và giá trị) trình chiếu Powerpoint về lắng nghe tích cực: 50 phút.

- Hoạt động nghiên cứu vụ án (Nội dung/cảm nhận) - 5 phút. Giảng viên có thể sử dụng bài thuyết trình và bộ câu hỏi – đáp trong suốt phần này của kế hoạch bài giảng và giải thích cho học viên về nội dung và cảm nhận. Giảng viên cũng giải thích sự khác biệt giữa kỹ năng lắng nghe chủ động và thụ động.
- Bài thuyết trình đóng vai, thảo luận nhóm, bộ câu hỏi - đáp (Giống với biểu lộ cảm nhận/cảm giác) - 10 phút. Giảng viên sẽ tóm tắt bài thuyết trình về những điều giống với biểu lộ cảm nhận. Giảng viên yêu cầu 1 học viên đóng vai Chị A và chọn 1-3 người khác thực hành kỹ thuật lắng nghe tích cực khi đối mặt với cảm nhận.
- Bài thuyết trình đóng vai, thảo luận nhóm, bộ câu hỏi - đáp (không giống cảm nhận) - 10 phút. Giảng viên tóm tắt bài thuyết trình về những điều không giống với cảm nhận. Giảng viên yêu cầu 1 học viên đóng vai Chị A và

chọn 1-3 người khác thực hành kỹ thuật lắng nghe tích cực khi đối mặt với những điều không giống cảm nhận.

- *Bài tập vẽ (Phản hồi không bằng hành động) - 5 phút*

Người đào tạo sẽ giải thích với học viên cố gắng để chỉ ra những phản hồi không bằng hành động như thế nào. Học viên sẽ được yêu cầu về những người thực hiện các phản hồi không bằng hành động. Những bức vẽ này sẽ đặt ở trên tường của phòng tập huấn sau khi tập huấn và học viên có thể viết ở bên dưới bức vẽ các phản ứng không bằng hành động họ nghĩ là bức vẽ thể hiện.

- *Đóng vai (cần cảm nhận) - 10 phút.*

Người đào tạo sẽ giảng tóm tắt về những cảm giác nào xen kẽ một cách rõ ràng. Người đào tạo sẽ cho học viên đóng vai Chị A và chọn từ 1 -3 học viên thực hành kỹ năng nghe chủ động khi phải đối mặt với các cảm xúc xen kẽ rõ ràng.

- *Thảo luận - hỏi đáp - 5 phút.*

Người đào tạo sẽ giảng tóm tắt và có phản hồi - đáp về những phản hồi không có sự cảm thông (kết quả đạt được: kiến thức, kỹ năng và giá trị).

Thẩm vấn bài học nghe chủ động: 5 phút hỏi - đáp, minh họa cho học viên - Người đào tạo sẽ có phản hồi - đáp về các kỹ năng nghe chủ động khác nhau và sau đó yêu cầu một trong số học viên chứng minh (Kết quả: kiến thức, kỹ năng).

4.5. Phân phát các tờ danh sách kiểm tra về kỹ năng của phỏng vấn khách hàng: 5 phút (Kết quả: kiến thức, kỹ năng).

4.6. Thẩm vấn việc làm rõ kế hoạch bài giảng kỹ năng phỏng vấn: 15 phút.

4.7. Sau bài học, đưa ra bức vẽ phản ứng không bằng hành động trên tường của lớp học (hỏi đáp).

5. *Phương pháp giảng dạy:*

Tập trung/ Dùng tranh minh họa/Thảo luận nhóm/Đóng vai/Nghiên cứu tình huống/Hỏi đáp/Thuyết giảng/Tuyệt trình.

6. *Nguồn:*

- *Nghiên cứu tình huống.*
- *Máy chiếu, máy tính, băng ghi âm.*
- *Bảng trắng, bảng vẽ, bút chì màu, bút viết.*

7. *Đánh giá: Hỏi - Đáp:*

- *Lợi ích của việc sử dụng các kỹ năng nghe chủ động trong phỏng vấn khách hàng.*
- *Một số khó khăn và thách thức vốn có đối với kỹ năng nghe chủ động trong một cuộc phỏng vấn khách hàng.*
- *Một số vấn đề giá trị cần được xem xét trong một cuộc phỏng vấn khách hàng.*

b) Gợi ý các lưu ý khi phỏng vấn, tư vấn khách hàng:

- Giao tiếp điện thoại ban đầu.
- Chuẩn bị cuộc gặp ban đầu.
- Khu vực tiếp đón phỏng vấn.
- Môi trường vật chất trong phòng phỏng vấn.
- Các nhân tố bên ngoài - tránh bị gián đoạn bên ngoài.
- Giai đoạn chào đón và gặp gỡ ban đầu.
- Kỹ năng phá băng trong suốt cuộc phỏng vấn đầu tiên.
- Thiết lập các giới hạn bài giảng và các vấn đề cần mật trong suốt cuộc phỏng vấn đầu tiên.

- Thiết lập các phương tiện/khả năng tài chính của khách hàng trong suốt cuộc phỏng vấn ban đầu.
- Mức độ và cách nói được sử dụng trong một cuộc phỏng vấn.
- Nghe thụ động và chủ động trong một cuộc phỏng vấn.
- Thu thập các nhân tố chính trong một cuộc phỏng vấn.
- Đặt câu hỏi phát triển lý thuyết - Theo đuổi những chứng cứ có ích.
- Môi trường.
- Độ dài của một cuộc phỏng vấn.
- Ghi chép.
- Làm rõ mục tiêu và kỳ vọng của khách hàng.
- Kỹ năng đặt câu hỏi trong một cuộc phỏng vấn.
- Các câu hỏi mở/ Các câu hỏi đóng/ Câu hỏi Có/ không/ Các câu hỏi chủ đạo.
- Luận ra các dòng thời gian.
- Đối xử với khách hàng không điển hình, khó tính và những trường hợp khó.
- Kết luận các cuộc phỏng vấn ban đầu và tiếp theo sau của khách hàng.
- Thiết lập các bước tiếp theo.
- Theo sát các vấn đề sau một cuộc phỏng vấn.
- Phỏng vấn các báo cáo hồ sơ và các danh mục cần kiểm tra.
- Những đánh giá của một cuộc phỏng vấn.

Giai đoạn tư vấn:

- Khuyến bảo khách hàng về "*các thương lượng*".
- Xác định các khả năng lựa chọn.
- Xác định các hậu quả.
- Việc tiến hành giai đoạn chỉ dẫn.

- Đưa ra quyết định cuối cùng
- Chuyển đến cho khách hàng

c) Kết luận về phỏng vấn, lắng nghe, ghi chép:

*** *Lắng nghe và giao tiếp:***

- Chào hỏi, mời ngồi và giới thiệu.
- Giải thích về (1) Văn phòng tư vấn luật (2) Ngân sách.
- Tìm hiểu về câu chuyện của họ với câu hỏi mở.
- Cho phép khách hàng giải thích vấn đề một cách tổng thể theo cách riêng của họ.
- Lắng nghe một cách cẩn thận để vạch ra những nét chính về nhân cách và vụ việc từ những ngôn từ tự do của khách hàng.
- Lắng nghe chủ động.
- Lắng nghe thụ động.
- Xác định và hiểu rõ được những vướng mắc của khách hàng.
- Tránh định kiến.

*** *Ghi chép: Các ghi chép nên bao gồm:***

- Thông tin chi tiết về cá nhân khách hàng.
- Các sự kiện quan trọng (*ghi chép mọi sự mâu thuẫn*);
- Mọi quan tâm của khách hàng;
- Mục tiêu của khách hàng;
- Đề xuất kế hoạch hành động.
- Đề xuất sắp xếp thời gian cho bước tiếp theo.

PHẦN 8

KỸ NĂNG LẬP VĂN BẢN TƯ VẤN VIẾT (VIẾT THƯ TƯ VẤN, CHUYỂN VỤ VIỆC, Ý KIẾN PHÁP LÝ)

1. Mục đích, yêu cầu:

- Giới thiệu và trang bị cho học viên kiến thức về cấu trúc nội dung và cấu trúc hình thức của thư tư vấn, ý kiến pháp lý và phương pháp soạn thảo các văn bản này.
- Nhận diện được các văn bản thường dùng trong hoạt động tư vấn pháp luật và chức năng của mỗi văn bản đó.
- Nắm vững được các yêu cầu đối với việc soạn thảo văn bản dùng trong hoạt động tư vấn pháp luật.
- Hiểu được sự khác biệt giữa thư tư vấn và ý kiến pháp lý.
- Nắm vững được cấu trúc hình thức và cấu trúc nội dung của thư tư vấn.
- Hiểu rõ và có khả năng thực hiện các bước soạn thảo thư tư vấn.
- Có phương pháp xử lý các vấn đề thực tiễn pháp sinh trong quá trình soạn thảo thư tư vấn.

2. Hướng dẫn thực hiện bài học:

2.1. Hướng dẫn thực hiện bài giảng lý thuyết:

- Nêu các câu hỏi, dẫn dắt vấn đề giúp học viên nhận diện các văn bản thường dùng và có thể phải soạn thảo trong quá trình tư vấn pháp luật và chức năng của những văn bản này.
- Nêu và phân tích các yêu cầu luật sư cần phải đáp ứng khi soạn thảo văn bản dùng trong hoạt động tư vấn pháp luật. Cần kết hợp việc khai thác ý kiến của học viên để kiểm tra xem nhận thức của học viên đối với vấn đề này như thế nào, sau đó đưa ra ý kiến kết luận.
- Giới thiệu về các cấu trúc hình thức của thư tư vấn chuyên nghiệp. Sự

khác biệt giữa các hình thức này và những lưu ý khi áp dụng từng cấu trúc hình thức.

- Giới thiệu về cấu trúc nội dung của thư tư vấn. Trao đổi với học viên nhằm giúp học viên nắm rõ mục đích, ý nghĩa của các phần cấu thành nội dung của thư tư vấn.
- Nêu quy trình (*các bước*) soạn thư tư vấn và phương pháp tự kiểm thư tư vấn.
- Giúp học viên nhận diện và có phương pháp xử lý các vấn đề thường phát sinh trong quá trình soạn thảo văn bản tư vấn.

2.2. Hướng dẫn thực hiện phần tình huống:

Giảng viên phát trước tình huống bài soạn thảo thư tư vấn cho học viên (*nêu rõ các yêu cầu*). Đầu giờ học giảng viên thu toàn bộ bài tập của học viên. Sau đó, phân lớp thành một số nhóm nhỏ. Nhóm với số lượng từ 3-5 người sẽ phù hợp để triển khai thảo luận tình huống này.

Giảng viên phát cho mỗi nhóm một thư tư vấn bất kỳ (*thư tư vấn do học viên tự soạn*) và đưa ra yêu cầu đối với việc nhận xét thư tư vấn. Các yêu cầu đó có thể dưới các dạng sau:

- Nhận xét về cấu trúc hình thức và cấu trúc nội dung của thư tư vấn;
- Nhận xét xem nội dung tư vấn có đáp ứng được các yêu cầu của việc soạn thảo văn bản tư vấn hay không;
- Nhận xét những lỗi cơ bản và ý kiến góp ý cho học viên soạn thảo văn bản đó.
- Yêu cầu đại diện của một số nhóm trình bày ý kiến nhận xét của mình.
- Sau khi nghe nhận xét của các nhóm giảng viên tiến hành đưa ra nhận xét chung về thư tư vấn do các học viên soạn thảo.
- Giảng viên đọc một thư tư vấn do giảng viên chuẩn bị để học viên tham khảo.

3. Chuyển vụ việc.

TVV có thể giúp người khác giải quyết các vấn đề của họ bằng việc chuyển vụ việc đến cho luật sư hoặc tổ chức. Nhiều khi, vấn đề không dễ giải quyết, và một người không thể giải quyết công việc đó một mình hoặc thậm chí có sự trợ giúp. Khi khách hàng có vấn đề mà bạn không thể giúp giải quyết, bạn nên tìm một luật sư hoặc một tổ chức được đào tạo để giúp giải quyết loại vấn đề đó. Với sự chấp thuận của khách hàng, bạn sẽ chuyển khách hàng và hồ sơ của khách hàng đến luật sư hoặc tổ chức đó. Tiến trình này được gọi là “*chuyển vụ việc*”.

Khi một TVV chuyển một khách hàng đến luật sư hoặc tổ chức mà sẽ giúp giải quyết các vướng mắc pháp luật, được gọi là chuyển vụ việc luật pháp. Khi khách hàng có những vấn đề mà không phải là vướng mắc pháp luật, bạn có thể chuyển vụ việc của họ đến các tổ chức cộng đồng, tổ chức tôn giáo, hoặc cơ quan chăm sóc sức khỏe...

3.1. Tiến trình thực hiện chuyển vụ việc:

Khi chuyển vụ việc một khách hàng, học viên thực hành phải:

1. *Gửi một lá thư giới thiệu tới tổ chức hoặc luật sư và giải thích tại sao bạn lại chuyển vụ việc khách hàng đến cho họ, và những gì bạn đã làm đối với vụ việc này.*
2. *Yêu cầu tổ chức hoặc luật sư thông báo lại cho bạn về tiến trình vụ việc đó.*
3. *Yêu cầu khách hàng trở lại với bạn nếu tổ chức hoặc luật sư không giúp được.*

Khi chuyển vụ việc khách hàng tới tổ chức hoặc luật sư, luôn luôn gửi kèm theo thư giới thiệu.

Một lá thư giới thiệu là một loại thư chính thức. Một lá thư mẫu có tất cả các phần cơ bản giống nhau như một lá thư chính thức có.

Thư giới thiệu sẽ giải thích tại sao bạn chuyển vụ việc khách hàng tới cho họ và các công việc mà bạn đã thực hiện trong vụ việc này. Điều này quan trọng vì khách hàng không được chuyển từ một tổ chức này đến một

tổ chức khác mà không được giúp đỡ. Bạn có thể tránh điều này bằng việc viết một lá thư giới thiệu yêu cầu tổ chức hoặc luật sư thông báo lại cho bạn và nói với bạn tiến trình vụ việc như thế nào. Bạn phải giữ bản sao của lá thư này trong hồ sơ khách hàng của bạn. Bạn cũng nên yêu cầu khách hàng của bạn trở lại với bạn nếu tổ chức hoặc luật sư đó từ chối giúp đỡ hoặc không thể giúp đỡ.

Khi đưa ra lời khuyên, giúp đỡ hoặc chuyển vụ việc và khách hàng thực hiện những gì bạn yêu cầu họ làm. Điều này luôn luôn hữu ích đối với việc tìm hiểu xem điều gì đã xảy ra khi khách hàng quay trở lại văn phòng của bạn sau đó. Việc hỏi khách hàng chuyện gì đã xảy ra sẽ cho khách hàng thấy rằng bạn quan tâm đến họ và các vấn đề của họ. Hỏi khách hàng chuyện gì đã xảy ra cũng cho phép bạn cập nhật vào hồ sơ của bạn về khách hàng. Nếu bạn chuyển khách hàng tới một tổ chức mà không giúp được gì cho khách hàng của bạn, sau này bạn sẽ không gửi khách hàng khác với những vấn đề tương tự đến tổ chức đó nữa.

Nếu khách hàng lựa chọn không làm theo sự tư vấn, sự giúp đỡ hoặc chuyển vụ việc của bạn, bạn nên vẫn tiếp tục liên lạc với khách hàng để biết xem chuyện gì đã xảy ra với vấn đề của khách hàng. Bằng việc làm này, bạn sẽ chỉ cho khách hàng thấy bạn quan tâm đến họ và vấn đề của họ mặc dù họ không làm theo sự hướng dẫn của bạn. Ngoài ra, nếu khách hàng giải quyết thành công vấn đề của họ theo một cách khác hẳn, bạn có thể học hỏi được từ điều này và sẽ thêm một cách giải quyết thành công vào danh sách các phương pháp mà bạn đang sử dụng để giải quyết vấn đề. Không có ai hoàn hảo, và không có TVV nào có thể hiểu biết mọi điều. Đây là cách để cho TVV cần duy trì việc học hỏi. Cuối cùng, nếu bằng mọi cách khác mà khách hàng vẫn không giải quyết được vấn đề của họ, họ có thể muốn thử làm theo sự tư vấn của bạn. Khách hàng có thể bối rối/e ngại khi liên lạc với bạn vì có thể họ ngại vì đã không làm theo sự tư vấn của bạn. Nếu bạn liên lạc với họ trước, bạn sẽ giúp khách hàng quay lại với văn phòng của bạn mà không phải có cảm giác e ngại. Điều này cũng cho thấy rằng với những người còn lại trong cộng đồng, bạn sẽ dễ dàng nói chuyện với họ và ngay lập tức bạn không phải giữ bất kỳ tâm trạng/cảm xúc khó chịu nào đối với người đã không muốn làm theo lời tư vấn của bạn.

3.2. **Viết thư trang trọng/chính thức:**

Là một TVV, bạn sẽ thường xuyên cần viết những lá thư trang trọng. Những lá thư trang trọng khác hẳn những lá thư mà bạn viết cho gia đình hoặc bạn bè.

Những lá thư trang trọng phải chuyên nghiệp và có 4 phần: Tiêu đề, giới thiệu, phần chính yếu và kết thúc.

Khi viết một lá thư trang trọng, bạn phải viết đầy đủ 4 phần này theo đúng khổ giấy.

Khi bạn viết một lá thư trang trọng, điều quan trọng là luôn bắt đầu lá thư với tiêu đề. Tiêu đề được viết ở phần cao nhất của lá thư.

Tiêu đề bao gồm:

- Địa chỉ của bạn (*hoặc địa chỉ mà người nhận được thư có thể viết trả lời đến*).
- Địa chỉ của người sẽ nhận thư.
- Ngày tháng.
- Lời chào (*Ví dụ: "kính thưa bà"*).

Sau tiêu đề, bạn sẽ viết lời giới thiệu. Lời giới thiệu nói lên bạn viết thư này là thay mặt cho khách hàng của bạn. Viết thư thay mặt khách hàng có nghĩa rằng bạn viết thư cho khách hàng. Bạn phải miêu tả về khách hàng của bạn, và bao gồm mọi thông tin mà có thể giúp nhận rõ khách hàng của bạn. Ví dụ, bao gồm công việc của khách hàng của bạn, số chứng minh thư nhân dân nếu đây là một phần của vụ việc của khách hàng của bạn.

Phần chính của lá thư ngay sau phần giới thiệu. Tất cả cá thông tin quan trọng mà bạn muốn nói nằm ở phần chính của lá thư. Bạn nên miêu tả rõ ràng vấn đề của khách hàng của bạn và quy định của pháp luật về đối với vấn đề đó. Bạn cũng nên nói chính xác những gì bạn muốn ở người nhận thư. Nói với họ những gì họ phải làm đối với với vấn đề đó.

Phần kết là phần cuối cùng của lá thư. Phần kết chỉ là một lời chào khác, theo sau là tên bạn. Một ví dụ về phần kết của lá thư là "*trân trọng*"

theo sau là chữ ký của bạn. Chữ ký của bạn theo sau tên và vị trí công việc của bạn được viết chữ in.

Viết một lá thư trang trọng đúng đắn rất quan trọng. Nếu lá thư của bạn lộn xộn và không có trật tự, người nhận thư sẽ nghĩ bạn cũng là người vô tổ chức, Bạn sẽ không giống như người chuyên nghiệp, và người nhận thư có thể sẽ không coi lá thư của bạn là nghiêm túc. Họ thậm chí có thể vứt lá thư của bạn đi. Bạn phải chắc chắn đã bao gồm tất cả các thông tin cần thiết về vụ việc của khách hàng để cho vấn đề của khách hàng của bạn trở nên dễ nắm bắt. Bạn sẽ không giúp được khách hàng của mình nếu người nhận thư không hiểu được vấn đề hoặc không hiểu họ cần làm gì để giải quyết vấn đề đó.

3. Tài liệu tham khảo:

- Yêu cầu học viên sưu tầm các tình huống tư vấn, các mẫu văn bản tư vấn để thực hành kiến thức đã được học.
- Nhận diện các lỗi thường gặp trong quá trình soạn thảo thư tư vấn và phương pháp hạn chế các lỗi đó.

PHẦN 9

KỸ NĂNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT TẠI CỘNG ĐỒNG

1. Những phương pháp phổ biến được sử dụng trong quá trình tư vấn pháp luật tại cộng đồng:

Một số chiến lược giảng dạy mang tính tương tác có thể được sử dụng khi giảng dạy nhân quyền cho nhiều đối tượng. Không phải tất cả các phương pháp đều phù hợp với mọi loại đối tượng, người dạy cần phải linh hoạt và điều chỉnh các phương pháp giảng dạy một cách thích hợp khi cần thiết.

1.1. Động não:

Trong quá trình vận dụng trí não, người dạy mời những người tham gia suy nghĩ về các đề xuất khác nhau thật nhiều tới mức có thể được và ghi lại mọi đề xuất đó kể cả nếu như một số đề xuất tỏ ra không phù hợp hoặc sai lầm. Nếu như các câu trả lời cho thấy rằng câu hỏi là không rõ ràng thì cần đặt lại câu hỏi. Người hướng dẫn không phải lo lắng về các xung đột hệ tư tưởng và nên chấp nhận mọi đề xuất được đưa ra. Sau đó, các khía cạnh chủ yếu có thể được chọn ra và sắp xếp theo thứ tự ưu tiên.

1.2. Nghiên cứu tình huống:

Trong quá trình nghiên cứu tình huống, người dạy mời những người tham gia khác nhau đọc về các tình tiết, và sau đó tìm ra vấn đề liên quan. Những người tham gia được yêu cầu chuẩn bị luận cứ cho cả hai mặt liên quan tới vấn đề cụ thể đó, và sau đó đưa ra một quyết định hoặc đánh giá ưu điểm của các luận cứ.

Nghiên cứu tình huống thường có thể được thực hiện bằng cách chia những người tham gia thành hai hoặc ba nhóm và mời từng nhóm xem xét các luận cứ hay giải pháp thích hợp. Một cách khác là một hoặc nhiều nhóm ủng hộ một hướng, một hoặc nhiều nhóm khác ủng hộ hướng còn lại, và một nhóm thứ ba hoặc các nhóm thứ ba cho quyết định hoặc đánh giá về các luận cứ.

Nghiên cứu tình huống thường dựa trên các hiện tượng và tình huống có thật, nhưng cũng có thể dựa trên các giả thuyết. Ưu điểm của nghiên cứu tình huống là chúng giúp phát triển logic, các kỹ năng suy nghĩ thực nghiệm và quá trình đưa ra các quyết định.

Nhược điểm là đôi khi người tham gia khó mà tách biệt được các tình tiết quan trọng khỏi các tình tiết khác ít quan trọng hơn, và tách biệt các tình tiết ra khỏi ý kiến.

1.3. Sử dụng nguồn lực trong cộng đồng:

Việc sử dụng nguồn lực trong cộng đồng cung cấp kinh nghiệm thực tiễn và liên quan cho những người tham gia. Người dạy cần xác định được những người đã được đào tạo hay là các chuyên gia trong lĩnh vực cụ thể đang bàn luận (*ví dụ như các thẩm phán, luật sư, lãnh đạo trong cộng đồng, chính trị gia, nhân viên cảnh sát, linh mục, nhân viên trại giam, v.v.*).

Trước khi trình bày, những người được coi là nguồn lực cần được hướng dẫn cụ thể về những việc phải làm và những người tham gia cần được hướng dẫn cụ thể về những điều phải hỏi và quan sát. Những người được coi là nguồn lực có thể cùng giảng dạy với người dạy và điều này rất có giá trị bởi họ là chuyên gia trong lĩnh vực đó thì những người tham gia sẽ có xu hướng lắng nghe họ hơn so với người dạy. Một phương pháp hữu ích là đề nghị những người tham gia đóng vai một người nào đó phỏng vấn một người được coi là nguồn lực về vai trò của họ (*ví dụ như một thẩm phán trả lời phỏng vấn trên đài*).

Một phương pháp khác là mời những người được coi là nguồn lực mô phỏng đóng lại vai của họ hoặc đề nghị những người tham gia đóng vai những người được coi là nguồn lực và sau đó họ sẽ cho ý kiến về vai diễn đó. Một ví dụ có thể có là cho phép một sỹ quan cảnh sát quan sát các học viên mô phỏng lại một vụ bắt giữ và sau đó đề nghị viên sỹ quan nhận xét. Những người được coi là nguồn lực rất có giá trị bởi vì họ có thể cung cấp kinh nghiệm và kiến thức không thể tìm thấy được trong sách vở.

1.4. Tranh luận:

Đối với một cuộc tranh luận, người dạy nên chọn một chủ đề gây tranh cãi chẳng hạn như tình trạng nạo thai, tình trạng mại dâm, hình phạt tử

hình, v.v. Những người tham gia có thể được chia thành hai nhóm hoặc thành các nhóm nhỏ để thảo luận. Sau đó các nhóm có thể được sử dụng để trợ giúp những người thuộc từng phía được chọn ra dẫn đầu cuộc tranh luận. Cuộc tranh luận cần được tiến hành theo một cách thức mà những người tham gia đều có cơ hội lắng nghe cuộc tranh luận, và sau đó biểu quyết ủng hộ hay phản đối một ý kiến cụ thể nào.

1.5. Khảo sát thực địa:

Các chuyến đi khảo sát thực tế rất có ích bởi người dạy có thể lựa chọn những địa điểm vừa liên quan vừa hấp dẫn để người tham gia tới thăm (*ví dụ như trại giam, trung tâm người cao tuổi, đồn cảnh sát, bệnh viện, các cộng đồng dân nghèo tại đô thị và vùng nông thôn, khu nhà trọ...*). Những người tham gia cần chuẩn bị trước khi đi và chú ý một số việc cụ thể. Họ cũng cần được yêu cầu ghi lại các phản ứng của họ lên một bản nhận xét được chuẩn bị trước, để các bản nhận xét đó tạo ra cơ sở cho cuộc thảo luận sẽ được tiến hành khi họ trở về từ chuyến đi thực tế.

1.6. Trò chơi:

Trò chơi là một cách học vui vẻ vì phần lớn mọi người cho dù là người lớn hay trẻ con đều rất thích chơi các trò chơi. Ví dụ, trò chơi "*kẹp giấy*" (*minh họa tại sao chúng ta lại cần có luật pháp trong xã hội và cần những loại luật gì*) trong khi trò chơi dân chủ được sử dụng trong chương trình Dân chủ cho mọi người nhằm giới thiệu với các học viên về các "*dấu hiệu*" của dân chủ. Các trò chơi thu hút người tham gia vào quá trình học theo kinh nghiệm và thường có thể được sử dụng để giải thích các nguyên tắc phức tạp của luật pháp bằng các thuật ngữ đơn giản. Vào cuối mỗi trò chơi, người tham gia phải đưa ra nhận xét về các nguyên tắc có thể được một định nghĩa rõ ràng hơn

1.7. Thảo luận theo nhóm:

Thảo luận là một tương tác được lên kế hoạch giữa những người tham gia và được tiến hành sao cho bảo đảm rằng một vài người tham gia không chiếm vai trò quá nổi bật và mọi người đều có cơ hội bình đẳng để thể hiện ý kiến của bản thân. Một phương pháp để thực hiện điều này là sử dụng

kỹ thuật “*phát biểu theo thể*” trong đó, ví dụ như, từng người tham gia được nhận ba thẻ và được đề nghị nộp lại thẻ cho chủ tọa mỗi lần phát biểu. Khi họ đã nộp hết toàn bộ số thẻ thì họ không được đóng góp ý kiến thảo luận nữa. Một phương pháp làm nóng lên một phiên thảo luận là đề nghị người tham gia làm việc theo nhóm hai người. Các học viên sẽ được yêu cầu tiến hành thảo luận với người ngồi cạnh trong khoảng năm phút cho tới khi bắt đầu thảo luận chung cả chủ đề. Sau đó những người tham gia được chia thành các nhóm thảo luận. Khi tiến hành một cuộc thảo luận, người dạy cần tập hợp lại các điểm mấu chốt để tách ra được các yếu tố cơ bản, và sau đó kết thúc cuộc thảo luận bằng cách nhấn mạnh các điểm mấu chốt. Một phương pháp thực hiện điều này là đặt ra các câu hỏi quan trọng cần được trả lời trong quá trình thảo luận.

1.8. Giả thuyết:

Phương pháp đặt giả thuyết tương tự với phương pháp nghiên cứu tình huống, ngoại trừ việc chúng thường dựa trên các tình huống tưởng tượng. Phương pháp này hữu ích hơn nhiều so với phương pháp nghiên cứu tình huống ở chỗ là một vấn đề cụ thể có thể được cấu trúc lại phù hợp để phục vụ cho hội thảo. Thêm nữa, chúng thường dựa trên một sự việc thực tế mặc dù tùy theo các mục đích của bài tập mà chúng ta có thể thay đổi cho phù hợp. Các giả thuyết đặc biệt hữu ích khi giảng dạy nhân quyền trong một môi trường chống đối các quyền con người, vì khi đó các vấn đề không được đặt ra trực tiếp liên quan tới nước sở tại mà sẽ cần sử dụng tới các giả thuyết của nước ngoài.

Khi làm việc với các giả thuyết, giống như trong phương pháp nghiên cứu tình huống, người tham gia được yêu cầu tranh luận về cả hai mặt của vấn đề và sau đó đi tới một quyết định.

1.9. Bài giảng:

Các bài giảng cho phép người dạy đưa ra một lượng lớn thông tin nhưng thường nhận được rất ít phản hồi từ người tham gia. Trong hầu hết các trường hợp, các bài giảng cần được xử lý ngắn gọn ở mức tối thiểu có thể được, nhất là trước các tổ chức mang tính cộng đồng. Lý tưởng là các bài giảng không nên kéo dài quá 15 hay 20 phút, và sau đó mọi người được

tham gia vào một số hoạt động khác. Những người tham gia có khả năng nhớ thông tin tốt hơn nếu được học tập dựa trên kinh nghiệm so với việc chỉ đơn giản lắng nghe các bài giảng.

1.10. Trưng cầu ý kiến:

Trưng cầu ý kiến mang lại cho người tham gia cơ hội ghi lại các quan điểm cá nhân của bản thân. Sau khi người tham gia ghi lại các quan điểm cá nhân, họ có thể được yêu cầu chia sẻ quan điểm với số người còn lại trong nhóm và người dạy có thể tạo ra một tập hợp các ý kiến của cả lớp phản ánh quan điểm của từng nhóm. Ví dụ như, người tham gia có thể được hỏi xem ai ủng hộ và ai phản đối án tử hình. Trưng cầu ý kiến cho phép người tham gia thể hiện các giá trị, niềm tin và thái độ của bản thân đối với chủ đề học. Sau đó cần yêu cầu họ đánh giá ý kiến riêng của bản thân và lắng nghe các quan điểm đối lập. Trưng cầu ý kiến rất hay được thực hiện trước các quá trình nghiên cứu tình huống hay thảo luận theo nhóm.

1.11. Hỏi - đáp:

Khi sử dụng phương pháp hỏi và trả lời, người dạy cần đợi ít nhất 5 giây sau khi đưa ra câu hỏi để cho người tham gia có cơ hội suy nghĩ trước khi trả lời. Các câu hỏi cần được thiết kế sao cho gọi ra được các thông tin cần thiết cho buổi học hay hội thảo. Kỹ năng hỏi và trả lời có thể được sử dụng thay cho việc giảng bài và một danh mục các câu hỏi cần được chuẩn bị để bảo đảm rằng tất cả các khía cạnh của chủ đề đã được bàn tới khi kết thúc buổi học. Người dạy cần lưu ý bảo đảm rằng những người tham gia tự tin hơn sẽ không chiếm lĩnh toàn bộ buổi hỏi và trả lời.

1.12. Đóng vai:

Trong phương pháp đóng vai này, người tham gia được yêu cầu tự nhập vai vào một tình huống cụ thể (*ví dụ như làm một sỹ quan cảnh sát bắt giữ một ai đó*). Thông thường các vai diễn có hình thức yêu cầu người tham gia đưa ra một quyết định, giải quyết một xung đột hay tìm ra một kết luận.

Người tham gia cần diễn vai theo cách mà họ nhận thức vai đó và có thể thêm một chút sáng tạo nếu họ cho là thích hợp. Họ cần được nhận một tình huống mở với cơ hội tạo ra kịch bản và thể hiện bản thân trong quá trình đó. Mặc dù người dạy tạo ra không khí cho vai diễn nhưng người dạy cần chấp nhận những gì mà người tham gia thực hiện. Một vai diễn thường cung cấp thông tin về các kinh nghiệm của người tham gia khi ở trong tình huống đó. Người quan sát và người tham gia khác được yêu cầu phân tích vai diễn và thảo luận về những gì đã diễn ra trong quá trình đó.

1.13. Thảo luận theo nhóm nhỏ:

Thảo luận theo nhóm nhỏ cho phép tất cả các học viên tham gia vào thảo luận. Thông thường các học viên sẽ phát biểu tự do hơn trong nhóm nhỏ so với nhóm to. Quy mô lý tưởng của một nhóm nhỏ là 5 người hoặc ít hơn. Trách nhiệm của người dạy là đặt ra các nhiệm vụ và giám sát các hoạt động trong nhóm sao cho tất cả những người tham gia đều có cơ hội đóng góp ý kiến. Điều này có thể thực hiện được bằng cách sử dụng các phương pháp sau đây:

- (a) *Sử dụng trí não*: Phương pháp này cho phép những ai muốn đóng góp ý kiến sẽ được phát biểu.
- (b) *Các nhóm hai người*: Theo đó, người tham gia thảo luận các vấn đề theo từng đôi và từng thành viên của mỗi nhóm sẽ có cơ hội phát biểu. Sau đó, mỗi nhóm sẽ ghi chung lại ý kiến ra một bản.
- (c) *Phát biểu theo vòng tròn*: Theo đó, từng thành viên của nhóm được mời cho ý kiến theo một vòng chiều kim đồng hồ. Điều này có nghĩa là mọi người đều có cơ hội phát biểu và cuối cùng thì các ý kiến của nhóm nhỏ sẽ được chia sẻ với các nhóm lớn hơn.
- (d) *Ghi tốc ký*: Tương tự như phát biểu theo vòng tròn, ngoại trừ việc từng người viết ý kiến đóng góp ra 1 mẫu giấy. Sau đó các mẫu giấy được thu lại, tráo lên và được cho nhận xét bởi cả nhóm.
- (e) *Phát biểu theo thẻ*: Như đã đề cập phía trên, mỗi thành viên trong nhóm được phát cho 3 thẻ và mỗi lần phát biểu sẽ nộp lại 1 thẻ. Sau khi từng người đã có cơ hội phát biểu thì từng nhóm sẽ trình bày ý

kiến của nhóm và sau đó các đề xuất của nhóm nhỏ hơn có thể được nhóm lớn hơn thảo luận.

1.14. Người tham gia trình bày:

Người tham gia có thể được cho trước một chủ đề để chuẩn bị trình bày. Họ có thể được yêu cầu nghiên cứu chủ đề một cách chính thống (ví dụ như qua tham khảo sách, tạp chí hay các bài báo về chủ đề đó), hoặc không chính thống (ví dụ như bằng cách hỏi cha mẹ họ xem cha mẹ họ đã làm gì trong cuộc đấu tranh giải phóng tại một nước cụ thể nào đó). Người tham gia sau đó có thể được gọi lên trình bày trước toàn nhóm và tiếp đến các bài trình bày sẽ được cùng thảo luận.

1.15. Phương tiện nghe nhìn:

Phương tiện nghe nhìn có thể là ảnh, hoạt hình, tranh, áp phích, băng video và phim. Thông thường chúng có thể được tìm thấy trong sách giáo khoa, báo và tạp chí, v.v. Băng video và phim thường có trong thư viện và các trung tâm khác.

Phương tiện nghe nhìn có thể được sử dụng để kích thích sự quan tâm, gọi lại các trải nghiệm trước đây, tăng cường cho việc học tập, làm giàu các kỹ năng đọc, phát triển năng lực quan sát, khích lệ suy nghĩ và khuyến khích làm rõ các giá trị. Người tham gia có thể được yêu cầu mô tả và phân tích những gì họ thấy và sử dụng các phương tiện nghe nhìn trong các tình huống khác thông qua việc đặt câu hỏi.

Phương tiện nghe nhìn giúp làm rõ các quan điểm khi học viên được yêu cầu xử lý các câu hỏi như: "*Anh (chị) tán thành hay phản đối quan điểm của nghệ sĩ đó?*" hoặc "*Cần làm gì đối với vấn đề nêu ra trong bức tranh?*"

1.16. Sử dụng con rối:

Con rối đã được sử dụng rất thành công tại một số nước để minh họa cho các khía cạnh của nhân quyền. Trình diễn rối có thể được thực hiện bằng một chủ đề cụ thể về nhân quyền và mang tính Giảng dạy cũng như giải trí đối với người tham gia. Có rất nhiều phương pháp giảng dạy phục

vụ cho những người làm công tác Giảng dạy/ phổ biến pháp luật bên cạnh phương pháp phổ biến là sử dụng bài giảng. Bài giảng tỏ ra có hiệu quả khi được phối hợp cùng các trình bày thị giác. Tuy nhiên, các phương pháp giảng dạy thành công nhất lại là các bài tập có tính tương tác, đặc biệt là các bài tập dựa vào việc học tập dựa trên kinh nghiệm.

2. Lập kế hoạch đi tư vấn pháp luật tại cộng đồng:

- Công tác chuẩn bị cần làm khi đi cộng đồng;
- Những việc diễn ra trong quá trình tư vấn tại cộng đồng; và xử lý những vấn đề phát sinh;
- Những việc cần làm khi đi kết thúc (sau) buổi đi cộng đồng.

2.1. Mẫu Đề cương kế hoạch tư vấn pháp luật tại cộng đồng:

HỌP 1

Đề cương kế hoạch tư vấn pháp luật tại cộng đồng

1. **Chủ đề:** Lĩnh vực pháp luật tư vấn.
2. **Kết quả đạt được:** Cuối buổi tư vấn, người được tư vấn có thể
 - 2.1. Được trang bị kiến thức.
 - 2.2. Có kỹ năng.
 - 2.3. Hiểu rõ các giá trị.
3. **Nội dung:** Nội dung những quy định pháp luật tư vấn
 - 3.1. Kiến thức nào cần được giới thiệu.
 - 3.2. Kỹ năng nào cần được giải thích.
 - 3.3. Giá trị nào cần được phổ biến.

4. **Hoạt động:** Các bước hoạt động của buổi tư vấn pháp luật tại cộng đồng để đạt được các kết quả trên
 - 4.1. Hoạt động tập trung: ... phút.
 - 4.2. Giải thích các bước hoạt động: ... phút.
 - 4.3. Chuẩn bị cho hoạt động: ... phút.
 - 4.4. Tiến hành hoạt động: ... phút.
 - 4.5. Tổng kết, đánh giá: ... phút.
5. **Phương pháp:** Phương pháp được sử dụng trong quá trình tư vấn.
6. **Nguồn:** Tài liệu, vật dụng cần thiết để tiến hành tư vấn
Tài liệu phát về các vấn đề cụ thể.
Máy chiếu và màn chiếu.
Bảng viết và bút viết...
7. **Đánh giá:** Đưa ra các câu hỏi kiểm tra xem người được tư vấn có hiểu về những vấn đề họ được tư vấn.

2. Thực hành:

Xây dựng cơ sở cộng đồng cho giáo dục pháp luật cộng đồng -
CHUẨN BỊ ĐỀ GIẢNG DẠY TẠI CỘNG ĐỒNG - Tờ rơi phát tay.

Nội dung tình huống trong tờ rơi phát tay: Do Giảng viên phát một tình huống cho học viên qua đó xây dựng được thông tin về cộng đồng (khu công nghiệp).

Sau đó Làm việc nhóm và thuyết trình về xây dựng địa điểm làm việc cộng đồng.

3. Quản lý thời gian buổi tư vấn và đánh giá buổi tư vấn (Xem Phụ lục 1)

PHẦN 10

ĐÁNH GIÁ NHU CẦU CỘNG ĐỒNG

1. Mục đích, yêu cầu:

Sau khi hoàn thành bài học, người học có khả năng thu được:

Kiến thức:

- Hiểu được khái niệm về nhu cầu của cộng đồng
- Nắm được các bước để thiết lập quan hệ cộng đồng

Kỹ năng: Học viên sẽ biết làm thế nào để:

- Biết được cách tiếp cận được cộng đồng, xác định nhu cầu cộng đồng.
- Biết lên kế hoạch trong tiếp xúc cộng đồng và kế hoạch tập huấn tại cộng đồng.

Giá trị: Học viên sẽ hiểu tầm quan trọng của:

- Linh động hòa nhập cộng đồng.
- Việc đánh giá chính xác các nhu cầu cộng đồng để cảm thông chia sẻ cùng cộng đồng.

2. Nội dung:

2.1. Thu thập các thông tin về nhu cầu, mục tiêu, qui định và văn hóa cộng đồng:

- Tìm thông tin về cộng đồng.
- Xác định cộng đồng: Là một đoàn thể có liên hệ và đoàn kết với nhau để duy trì cuộc sống/văn hóa/phong tục tập quán trong một khu vực địa lý.
- Nhu cầu cộng đồng: Cộng đồng đang có những vấn đề gì (*vấn đề việc làm, thất nghiệp; vấn đề dân sự, hôn nhân gia đình; tranh chấp....*). Nó ảnh hưởng đến cuộc sống của cộng đồng như thế nào? Mức độ quan trọng của vấn đề. Cộng đồng đã được giúp đỡ chưa?: Có thể đã

được giúp đỡ nhưng ở mức thấp chưa được hoàn chỉnh và chưa đánh giá được toàn bộ vấn đề. Khả năng giúp đỡ của tư vấn viên?

- Tìm hiểu thói quen, tập quán sinh hoạt của cộng đồng: Ai có ảnh hưởng nhất trong cộng đồng? và cộng đồng thường chịu ảnh hưởng bởi ai.

2.2. Kế hoạch tiếp cận cộng đồng:

Các bước để thiết lập quan hệ cộng đồng:

- Đặt vấn đề và thiết lập mối quan hệ với cộng đồng.
- Chuẩn bị tư vấn tại cộng đồng.
- Thiết lập quan hệ lâu dài.

a) Đặt vấn đề và thiết lập mối quan hệ với cộng đồng:

- Chọn lựa cộng đồng - các tiêu chí lựa chọn cộng đồng.
- Liên lạc với người đứng đầu cộng đồng.
- Khảo sát nhu cầu cộng đồng.

Các phương pháp khảo sát:

- Thông qua người đứng đầu cộng đồng.
- Tự đi tìm hiểu, khảo sát người dân sống tại cộng đồng đó (*lập bảng hỏi, phỏng vấn trực tiếp*).
- Lấy số liệu thống kê qua các báo cáo, tài liệu mà chính quyền địa phương cung cấp.

Mục đích: nhằm xác định vấn đề mà cộng đồng cần trợ giúp.

Chọn chủ đề giảng dạy: Xác định chủ đề giảng dạy dựa trên 2 yếu tố:

- Nhu cầu của cộng đồng.
- Khả năng của đội ngũ tư vấn.

Cách chọn chủ đề:

- Theo yêu cầu của người đứng đầu cộng đồng.
- Liệt kê ra các chủ đề cần thiết và cho họ chọn.

b) Chuẩn bị tư vấn tại cộng đồng:**Hậu cần:**

- Xác định địa điểm, cơ sở vật chất;
- Thống nhất với cộng đồng (*thường là người có trách nhiệm*) về thời gian tập huấn và số lượng học viên.
- Chuẩn bị tài liệu, giáo cụ.

Đối với những cộng đồng khó khăn, cơ sở vật chất thiếu thốn cần đến sớm trước giờ giảng để chuẩn bị hội trường, đảm bảo cho hoạt động giảng dạy.

c) Thiết lập quan hệ lâu dài:

- Lấy phản hồi từ cộng đồng đồng
- Lưu giữ thông tin
- Liên lạc với những thành viên tích cực tại cộng đồng
- Theo dõi, trợ giúp họ đối với những chủ đề mà mình đã tập huấn
- Tìm kiếm các chủ đề tiếp theo

3. Tham khảo - Thực hành:**3.1. Bài tập Giới thiệu - Thu thập thông tin về nhu cầu, mục tiêu, quy định và văn hóa của cộng đồng địa phương:**

Tổng quát về cộng đồng và thu thập thông tin từ cộng đồng

Công việc	Thời gian
1. Hỏi đáp	5 phút
2. Giải thích khái niệm	5 phút
Tổng	10 phút

Mục tiêu:

- Hiểu khái niệm cộng đồng là gì và thế nào là thu thập thông tin cộng đồng.
- Biết đặt các câu hỏi có liên quan đến cộng đồng.
- Từ đó hiểu được mối quan hệ giữa cộng đồng với trách nhiệm nghề nghiệp của người tư vấn luật.

Giới thiệu bài tập:

Giáo viên cho học viên 1 thời gian suy nghĩ (*khoảng 5 phút*) về cộng đồng là gì. Sau đó, giáo viên hỏi nhanh, học viên trả lời nhanh và có người ghi các câu trả lời lên bảng.

Cấu trúc bài tập:

- **Bước 1:** Giáo viên đưa ra câu hỏi cho các học viên suy nghĩ trong vòng 5 phút. Câu hỏi bao gồm: cộng đồng là gì, nhu cầu cộng đồng là gì, làm sao có thể đánh giá nhu cầu cộng đồng (*dựa trên các tiêu chí nào*).
- **Bước 2:** Cho học viên trả lời nhanh. Những ý kiến nào đã ghi trên bảng thì không lặp lại.
- **Bước 3:** Giáo viên tổng kết và đưa ra định nghĩa.

Giáo cụ: Bảng, viết.

Phương pháp: Giáo viên tiến hành phương pháp động não, hỏi đáp.

Trình tự:

Công việc	Thời gian
1. Đưa ra câu hỏi	<i>1 phút</i>
2. Cho học viên suy nghĩ	<i>5 phút</i>
3. Ghi nhận ý kiến học viên lên bảng	<i>5 phút</i>
Tổng	<i>11 phút</i>

3.2. Bài tập Kế hoạch tiếp cận cộng đồng:

Các bước:

- Đặt vấn đề và thiết lập mối quan hệ với cộng đồng;
- Chuẩn bị tư vấn tại cộng đồng;
- Thiết lập và duy trì quan hệ lâu dài;

Mục tiêu:

- Kiến thức: Học viên hiểu được cách thiết lập quan hệ cộng đồng
- Kỹ năng: Học viên sẽ biết làm thế nào để tiến hành chuẩn bị và thiết lập quan hệ cộng đồng.
- Giá trị: Học viên hiểu được ý nghĩa của việc chuẩn bị kỹ các kế hoạch và thiết lập mối quan hệ lâu dài

Giới thiệu bài tập: Học viên thảo luận nhóm

- **Bước 1:** Phân chia theo 3 nhóm: Mỗi nhóm có nhiệm vụ thảo luận cho 3 phần về những mục sau: Cách đặt vấn đề tư vấn cộng đồng; Cách chuẩn bị đề cương tư vấn; Cách thiết lập, duy trì mối quan hệ lâu dài;
- **Bước 2:** Giao việc cho từng nhóm, chỉ định nhóm trưởng, quy định thời gian.
- **Bước 3:** Thảo luận nhóm.
- **Bước 4:** Các nhóm trình bày.
- **Bước 5:** Giảng viên tổng kết.

Công cụ/ Vật liệu: Bảng từ, giấy A0, bút lông và nam châm dính bảng

Phương pháp GV tiến hành: Thảo luận, làm việc tập thể

Trình tự:

Công việc	Thời gian
1. Chia nhóm, phân công việc	3 phút
2. Các nhóm thảo luận	7 phút
3. Đại diện nhóm trình bày	7 phút
Tổng	20 phút

Hỏi đáp: Đặt câu hỏi ôn tập: (6 phút)

- Theo bạn, có những cách nào khắc phục khó khăn khi tiếp cận cộng đồng
- Theo bạn duy trì quan hệ lâu dài có khó không và trong những bước đã được học bước nào là quan trọng nhất?

Tổng kết: Đúc kết lại cho học viên các vấn đề cơ bản nhất trong bài học.

Chú ý: Trong quá trình tập huấn cần sử dụng các phương pháp sau khi cần:

* *Phương pháp thúc đẩy:*

- Đặt câu hỏi gợi ý.
- Quan sát bao quát toàn cảnh và hỗ trợ nếu học viên gặp khó khăn khi làm việc nhóm.
- Khuyến khích học viên phát triển ý tưởng.

* *Câu hỏi gợi ý:*

Nếu học viên đi lạc hướng hoặc không tìm ra vấn đề, có thể giúp bằng cách đặt ra những câu hỏi mang tính chất gợi ý.

PHẦN 11

KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN PHÁP LUẬT

1. Mục đích, yêu cầu:

Phân biệt được sự khác biệt giữa tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật với việc tư vấn pháp luật. Giảng viên phân tích để học viên thấy được điểm chung giữa các hoạt động này đều là cung cấp những thông tin về pháp luật cho người nghe nhưng giữa chúng có những điểm khác biệt liên quan đến mục đích, đối tượng, nội dung và do đó dẫn đến những phương pháp, cách thức thực hiện và kỹ năng thực hiện các hoạt động khác nhau.

Tuy nhiên, đôi khi vào thực tiễn thì lại khó phân biệt vì người tuyên truyền, phổ biến thực hiện luôn hoạt động tư vấn khi có yêu cầu.

Học viên thấy được sự khác biệt của từng hoạt động biết vận dụng các phương pháp, kỹ năng cần thiết để tiến hành các hoạt động khác nhau đó.

2. Nội dung:

2.1. Phổ biến, giáo dục pháp luật:

Phổ biến, giáo dục pháp luật là một từ ghép hai từ phổ biến pháp luật và giáo dục pháp luật, theo đó phổ biến pháp luật có hai nghĩa:

- *Nghĩa hẹp:* Là giới thiệu tinh thần văn bản pháp luật cho đối tượng tuyên truyền;
- *Nghĩa rộng:* Là truyền bá pháp luật cho mọi tầng lớp nhân dân trên cả nước. Trong các văn bản của chúng ta, nghĩa này được sử dụng nhiều hơn nghĩa hẹp.

Giáo dục pháp luật là một khái niệm rộng bao gồm cả quá trình nâng cao tri thức pháp luật cho đối tượng và bằng mọi cách (*thuyết phục, nêu gương, ám thị...*) để hình thành tình cảm, niềm tin pháp luật cho đối tượng, từ đó nâng cao ý thức tôn trọng pháp luật, nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật của đối tượng.

Cả cụm từ phổ biến, giáo dục pháp luật có hai nghĩa:

- *Nghĩa hẹp:* Là việc truyền bá pháp luật cho đối tượng nhằm nâng cao tri thức, tình cảm niềm tin pháp luật cho đối tượng từ đó nâng cao ý thức tôn trọng pháp luật, nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật của đối tượng.
- *Nghĩa rộng:* Là công tác, lĩnh vực, ngành (theo nghĩa thông thường mà không phải nghĩa trong pháp luật về cán bộ công chức) phổ biến, giáo dục pháp luật bao gồm tất cả các công đoạn phục vụ cho công tác phổ biến, giáo dục pháp luật:
 - Định hướng công tác phổ biến, giáo dục pháp luật;
 - Lập chương trình, kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật;
 - Áp dụng các hình thức phổ biến, giáo dục pháp luật;
 - Triển khai chương trình, kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật;
 - Kiểm tra, đôn đốc, uốn nắn, sơ kết, tổng kết công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, đúc rút kinh nghiệm, nghiên cứu khoa học, nâng cao trình độ lý luận... về phổ biến, giáo dục pháp luật.

2.1. Các hình thức:

Để đưa pháp luật đến với các tầng lớp nhân dân, công tác phổ biến giáo dục pháp luật (PBGDPL) có thể được thực hiện thông qua nhiều hình thức khác nhau phụ thuộc vào tình hình thực tế của địa phương và tùy thuộc vào đối tượng hưởng thụ.

a) Phổ biến pháp luật trực tiếp (Tuyên truyền miệng):

Tổ chức phổ biến, giới thiệu văn bản pháp luật cho đối tượng nghe tại các buổi họp cộng đồng. Bên cạnh việc tuyên truyền “đại trà” cho đông đảo người nghe, cần có cách thức tiếp cận được những băn khoăn, thắc mắc của từng con người cụ thể, trên cơ sở đó vận động, tuyên truyền để người dân sáng tỏ, tin vào pháp luật và chấp hành pháp luật (*tư vấn trực tiếp thể hiện ở hình thức này*).

b) Tuyên truyền thông qua mạng lưới truyền thanh cơ sở:

Đối tượng là người lao động sinh hoạt tại những cộng đồng tập trung

(nhà trọ) thì việc tập trung tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật trên hệ thống truyền thanh có thể là phù hợp và có hiệu quả trong một số trường hợp.

c) Phổ biến pháp luật qua các tài liệu tuyên truyền:

Tài liệu tuyên truyền có thể là sách hoặc tờ gấp, tờ rơi. Đây là những tài liệu được biên soạn dựa trên văn bản pháp luật nhằm cung cấp cho người đọc những thông tin pháp luật cô đọng nhất. Biên soạn tờ gấp, tờ rơi: cần lựa chọn những nội dung thiết thực và gần với đời sống của người lao động/công nhân, như vậy mới tạo được sự quan tâm của họ. Nội dung nêu ra cũng phải hết sức ngắn gọn, đơn giản. Lời văn phải hết sức trong sáng và đơn giản. Cần phải đưa tình huống để minh họa để chứng minh.

d) Phổ biến giáo dục pháp luật thông qua hoạt động hòa giải ở cơ sở:

Hòa giải ở cơ sở có từ lâu trong nhân dân ta, đã trở thành đạo lý, truyền thống tốt đẹp của dân tộc ta. Trước đây khi chưa có tổ hòa giải, trong các khu vực dân cư thường có người làm hòa giải các vụ, việc xảy ra để giữ mối đoàn kết trong nhân dân. So sánh với các hình thức khác thì hình thức này có hiệu quả đối với người lao động/công nhân ở chỗ pháp luật được trực tiếp sử dụng, giải thích, phân tích đối với từng trường hợp cụ thể, trực tiếp đến với người đang ở trong tình trạng tranh chấp hoặc vi phạm cụ thể, được mọi người tự nguyện thực hiện vì giải quyết vừa có lý, vừa có tình. Hòa giải viên bằng những vụ, việc cụ thể đã vận dụng các quy định của pháp luật để thuyết phục, khuyên nhủ, phân tích đúng sai làm cho hai bên hiểu đúng pháp luật và thực hiện pháp luật. Trong quá trình hòa giải, hòa giải viên kết hợp phổ biến những nội dung pháp luật, do vậy đã nâng cao hiểu biết pháp luật của người lao động/công nhân.

Xác định đúng nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân để hòa giải kịp thời, không để việc bé xé ra to, việc đơn giản thành việc phức tạp gây hậu quả xấu thì mới đạt hiệu quả phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua hình thức hòa giải. Phương châm của hòa giải là giáo dục, thuyết phục, cảm hóa, khơi dậy trong cộng đồng dân chúng bản chất tốt đẹp và truyền thống đoàn kết, sống có đạo đức, biết tôn trọng pháp luật.

Do vậy, công tác hòa giải cũng đòi hỏi hòa giải viên không những có sự nhiệt tình với công việc, có kinh nghiệm và vốn sống phong phú mà

phải có kiến thức pháp luật và nắm bắt được tâm lý, tình cảm của đối tượng, có như vậy thì mới nâng cao hiệu quả công tác hòa giải.

e) Phổ biến giáo dục pháp luật thông qua hoạt động văn hoá truyền thống:

Những hình thức sinh hoạt văn hóa truyền thống của cộng đồng nhiều nơi rất đa dạng, phong phú, gần gũi với dân cư. Người dân được tham gia sinh hoạt văn hóa, yên tâm phần khởi làm ăn. Cán bộ tuyên truyền pháp luật nào đều có thể thực hiện được nhiệm vụ của mình nếu biết tận dụng nếp sinh hoạt văn hóa truyền thống trên địa bàn mình.

3. Kỹ năng tuyên truyền miệng:

Trước khi tổ chức tuyên truyền miệng về pháp luật, báo cáo viên, tuyên truyền viên cần chú ý đến quy mô và đối tượng của tuyên truyền. Quy mô tuyên truyền miệng rất đa dạng, có thể là tại một hội nghị lớn, trong một nhóm người, thậm chí là cho một người. Đối tượng tuyên truyền miệng là nông dân nhưng có thể phân nhỏ ra từng nhóm đối tượng là cựu chiến binh, người cao tuổi, thanh thiếu niên, phụ nữ, ... để báo cáo viên, tuyên truyền viên có cách trình bày, diễn đạt phù hợp với các nhóm đối tượng trong đối tượng là nông dân.

Theo 3 tiêu chí chính: Đối tượng, quy mô và môi trường, người nói cần lưu ý nghiên cứu tâm lý người nghe để có cách thức truyền đạt phù hợp.

3.1. Gây thiện cảm ban đầu cho người nghe:

Giữa người nói và người nghe, nhất là lần đầu bao giờ cũng có hàng rào tâm lý ngăn cách. Vì vậy việc gây thiện cảm ban đầu rất quan trọng. Thiện cảm ban đầu thuộc cả về nhân thân và biểu hiện của người nói khi bước lên bục tuyên truyền. Thiện cảm ban đầu tạo ra sự hứng thú, say mê của người nghe, củng cố được niềm tin về vấn đề đang tuyên truyền. Danh tiếng, phẩm chất đạo đức, học hàm, học vị, chức vụ của người nói làm cho người nghe háo hức chờ đón buổi tuyên truyền. Dáng vẻ bề ngoài, y phục, nét mặt, cử chỉ, phong thái, lời giao tiếp ban đầu đều có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc gây thiện cảm cho người nghe. Người nghe thường rất chú ý đến cử chỉ, lời nói, phong thái của người nói; nếu người nói có lời

nói, cử chỉ thiếu tế nhị, tự mãn nhất là đối với người nghe cao tuổi thì rất dễ gây ác cảm của người nghe. Đầu tóc bù xù, lúng túng trong việc sắp xếp tài liệu, ấp úng trong truyền đạt cũng gây nên cảm giác khó chịu cho người nghe. Ngược lại, người nói tươi cười bao quát toàn thể người nghe, có lời chào chúc tụng, có câu mở đầu phù hợp, công bố thời gian làm việc rõ ràng, thoải mái sẽ gây được thiện cảm ban đầu cho người nghe.

3.2. Tạo sự hấp dẫn, gây ấn tượng trong khi nói:

Nghệ thuật tuyên truyền miệng là tạo sự hấp dẫn, gây ấn tượng bằng giọng nói, điệu bộ, ngôn ngữ. Giọng nói phải rõ ràng, mạch lạc, nhưng truyền cảm. Hết sức tránh lối nói đều đều. Giọng nói, âm lượng phải thay đổi theo nội dung, phải nhấn mạnh vào những điểm quan trọng.

Trong một câu cần có từ, cụm từ được nhấn, điệu bộ có tác dụng kích thích sự chú ý của người nghe. Động tác, điệu bộ cần phải phù hợp với nội dung và giọng nói để tạo hiệu quả tuyên truyền của lời nói. Sắc thái có tác dụng truyền cảm rất lớn. Về mặt của người nói cần thay đổi theo diễn biến của nội dung. Người nói đưa ra số liệu, sự kiện để minh họa, đặt câu hỏi để tăng thêm sự chú ý của người nghe.

Người nói cũng cần phát huy vai trò thông tin, truyền cảm của ngôn từ bằng cách sử dụng chính xác, đúng mức thuật ngữ pháp lý, thuật ngữ chuyên ngành. Việc sử dụng hợp lý, chính xác ý tứ, hình ảnh trong kinh điển, thơ văn, ca dao, dân ca vào buổi tuyên truyền pháp luật cũng làm tăng thêm tính hấp dẫn, thuyết phục đối với đối tượng là nông dân.

Trên cơ sở nguyên lý chung về tuyên truyền miệng, cần nói những nội dung pháp luật, chính sách cụ thể, thiết thực với người nghe. Vấn đề cơ bản là sao cho buổi tuyên truyền miệng pháp luật phúc đáp được những băn khoăn, thắc mắc của họ. Do vậy, bên cạnh việc tuyên truyền cho đông đảo người nghe, cần có cách thức tiếp cận được những băn khoăn, thắc mắc của từng người cụ thể, trên cơ sở đó mà vận động, tuyên truyền để người dân tin vào pháp luật và tự nguyện chấp hành pháp luật. Kinh nghiệm cho thấy, ở một số nơi có đặt hộp thư hẹn ngày tiếp nhận các yêu cầu pháp lý của dân, từ đó trực tiếp hoặc qua hệ thống loa truyền thanh giải đáp theo từng vấn đề là kinh nghiệm quý cần được nhân rộng.

Như vậy, báo cáo viên, tuyên truyền viên là những cán bộ đòi hỏi phải có trình độ, hiểu biết pháp luật, đồng thời phải tận tâm, tận tình với công việc của mình. Họ không phải là những người “thuyết giáo” mà là những cán bộ làm công tác dân vận thực sự, sống, suy nghĩ cùng người dân, vận động người dân chấp hành chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

3.3. Sử dụng kỹ năng trình bày trong tuyên truyền:

Trong tuyên truyền, trình bày như thế nào để hấp dẫn người nghe là cả một vấn đề. Vì những vấn đề chuyển tải tới dân thường là những vấn đề về chính sách và pháp luật cho nên người trình bày phải hết sức linh hoạt để tạo nên sự hấp dẫn cho người nghe. Thông thường sử dụng những cách như sau:

- *Sử dụng giọng nói:* nói phải rõ ràng, chậm rãi và truyền cảm. Khi trình bày âm lượng nên có sự thay đổi theo nội dung, nhấn mạnh vào những điểm quan trọng, tránh việc trình bày đều đều sẽ gây cho người nghe hết sức buồn ngủ.
- *Sử dụng đôi mắt:* khi trình bày, TTV phải nhìn vào người nghe cố gắng quan sát khắp hội trường, quan sát học viên để theo dõi thái độ của họ đối với phần mình đang trình bày. Không nên nhìn vào bài viết hoặc nhìn nơi khác.
- *Sử dụng ngôn ngữ cơ thể (phi ngôn từ):* TTV hãy luôn mỉm cười, điều này giúp bạn bớt căng thẳng và tạo sự thoải mái giữa TTV và người nghe. Đôi khi TTV có thể sử dụng tay để diễn tả. Tránh việc đứng hoặc ngồi im một chỗ nhưng cũng không nên liên tục rảo bước khắp phòng.
- *Để người nghe cùng tham gia:* đây là cách tốt nhất để cho bớt nặng nề, đồng thời khiến người nghe phải tập trung lắng nghe hơn.
- Sử dụng giáo cụ trực quan: hình vẽ, máy đèn chiếu...

3.4. Sử dụng phương pháp thuyết phục trong tuyên truyền miệng:

Có 3 phương pháp tuyên truyền là thuyết phục, nêu gương và ám thị. Tuyên truyền miệng pháp luật chủ yếu dùng phương pháp thuyết phục với 3 bộ phận cấu thành là chứng minh, giải thích và phân tích.

- Chứng minh là cách thuyết phục chủ yếu dựa vào các dẫn chứng xác thực để làm sáng tỏ và xác nhận tính đúng đắn của vấn đề. Các dẫn chứng đưa ra gồm số liệu, sự kiện, hiện tượng, nhân chứng, danh ngôn, kinh điển. Các dẫn chứng này phải chính xác.
- Giải thích là việc dùng lý lẽ để giảng giải giúp người nghe hiểu rõ và hiểu đúng vấn đề. Lập luận trong khi giải thích phải chặt chẽ, chính xác, mạch lạc, cụ thể, không nguy biện.
- Phân tích là mổ xẻ vấn đề nhằm tìm được đặc điểm, bản chất, điểm mạnh, điểm yếu, điểm tốt, điểm xấu, sự phù hợp, không phù hợp... của vấn đề. Việc phân tích phải dựa trên cơ sở khoa học và thực tiễn cuộc sống; không được cường điệu mặt này, hạ thấp mặt kia, tô hồng hoặc bôi đen sự việc. Sau khi phân tích phải có kết luận, đánh giá, hướng người nghe vào định hướng tư duy, suy nghĩ đúng đắn, không làm cho người nghe hoài nghi, dao động, hoang mang.

4. Kỹ năng phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua công tác hòa giải:

Hòa giải các tranh chấp trong nội bộ dân cần chú ý các phương pháp sau:

- Sau khi nắm vững nội dung tranh chấp, hòa giải viên cần làm rõ tính chất của tranh chấp từ đó xác định văn bản pháp luật liên quan đến lĩnh vực xảy ra tranh chấp.
- Hòa giải viên tìm hiểu xem các bên tranh chấp đã có đủ văn bản chưa, tạo điều kiện để các bên tranh chấp trực tiếp đọc văn bản sau đó tìm hiểu xem họ có hiểu đúng tinh thần văn bản hay không. Nếu cần, hòa giải viên phân tích các quy định của pháp luật, giải thích để hai bên hiểu đúng tinh thần pháp luật.
- Hòa giải viên gợi ý để các bên tranh chấp tự đối chiếu cách ứng xử của mình với các quy định của pháp luật, của đạo đức. Tự đánh giá phần đúng, phần sai của mình và của phía bên kia.
- Hòa giải viên tổ chức cho các bên tranh chấp gặp nhau để thảo luận, giải quyết tranh chấp. Lúc này hòa giải viên có thể đối chiếu, phân tích các quy định của pháp luật về vấn đề các bên đang tranh chấp để

các bên hiểu và có thể áp dụng giải quyết tranh chấp. Trên cơ sở các quy định của pháp luật, hoà giải viên có thể nêu các phương án giải quyết của mình để các bên tham khảo.

- Việc cuối cùng có ý nghĩa phổ biến, giáo dục pháp luật nhất là hòa giải viên nhấn mạnh những quy định mấu chốt của pháp luật, những lợi ích nếu các bên chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật, có cách ứng xử đúng đắn thì sẽ tránh được tranh chấp, vi phạm pháp luật xảy ra, không mất đi tình làng nghĩa xóm. Điều này có ý nghĩa trong việc nâng cao nhận thức và ý thức pháp luật cho các bên.

PHỤ LỤC

THIẾT KẾ NỘI DUNG BÀI GIẢNG “KỸ NĂNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT”

PHỤ LỤC 1

QUẢN LÝ VÀ ĐÁNH GIÁ BUỔI TƯ VẤN PHÁP LUẬT

1. Đánh giá buổi tư vấn tại cộng đồng:

1.1. Chủ thể đánh giá:

- Người được tư vấn?
- Tư vấn viên?
- Người đứng đầu cộng đồng?
- Người quản lý của Trung tâm/Văn phòng...?

1.2. Nội dung đánh giá:

- Sự hợp tác của cộng đồng và người đứng đầu cộng đồng.
- Nội dung của buổi tư vấn.
- Hiệu quả của buổi tư vấn.

1.3. Hình thức đánh giá:

- Đánh giá trực tiếp buổi tư vấn.
- Bảng hỏi, phiếu đánh giá.

1.4. Tần suất đánh giá:

- Đánh giá theo từng hoạt động cụ thể.
- Đánh giá tổng kết.

2. Đánh giá tư vấn viên:

2.1. Chủ thể đánh giá:

- Người được tư vấn?
- Tư vấn viên?
- Người đứng đầu cộng đồng?
- Người quản lý của Trung tâm/Văn phòng...?

2.2. Nội dung đánh giá:

- Sự chuẩn bị cho buổi tư vấn.
- Thái độ và kỹ năng của Tư vấn viên.

2.3. Hình thức đánh giá:

- Đánh giá trực tiếp.
- Bảng hỏi, phiếu đánh giá.
- Báo cáo và nhật ký công việc.

2.4. Tần số đánh giá:

- Đánh giá trực tiếp theo từng hoạt động.
- Đánh giá tổng kết.

3. Quản lý buổi tư vấn pháp luật:

3.1. Chủ thể quản lý:

- Tư vấn viên?
- Trưởng nhóm?
- Người được tư vấn?
- Người đứng đầu cộng đồng?
- Người quản lý Trung tâm/Văn phòng...?

3.2. Nội dung quản lý:

- Người được tư vấn.
- Tư vấn viên.
- Công tác chuẩn bị.
- Chạy chương trình.

3.3. Giai đoạn quản lý:

- Trong quá trình chuẩn bị.
- Trong quá trình tiến hành tư vấn tại cộng đồng.
- Sau khi kết thúc buổi tư vấn tại cộng đồng.

PHỤ LỤC 2

QUẢN LÝ THỜI GIAN

1. Làm gì và khi nào làm:

Trong 1 buổi sáng, là nhân viên tư vấn pháp luật, bạn sẽ sắp xếp các công việc theo thứ tự nào:

- Viết thư chuyển vụ án cho luật sư
- Nói chuyện với bạn bè qua yahoo
- Tiếp khách hàng đang chờ gặp ở cửa
- Quét dọn văn phòng

Trong 1 buổi sáng, là nhân viên tư vấn pháp luật, bạn sẽ sắp xếp các công việc theo thứ tự nào:

- Sắp xếp lại tủ hồ sơ của văn phòng
- Gọi điện tâm sự với mẹ
- Nghiên cứu một vụ việc mới
- Báo cáo công việc với người quản lý Trung tâm/Văn phòng

2. Kỹ năng quản lý thời gian:

Liệt kê các công việc cần làm



Xác định thứ tự ưu tiên



Xác định khoảng thời gian cho mỗi công việc



Tập tính kỷ luật, thói quen và tác phong nhân viên tư vấn pháp luật

3. Ví dụ:

Lộc Đình Nguyễn Hiến Lê: Nhiều bạn đọc hỏi ông làm sao có thể viết 120 nhan đề sách mà cuốn nào cũng ghê???

Ông đáp: 120 nhan đề đó có được khoảng 30 ngàn trang, chia cho 33 năm tôi viết chỉ có khoảng 900 trang một năm, trung bình mỗi ngày chưa được 3 trang mà.

→ Tư vấn viên pháp luật?

PHỤ LỤC 3

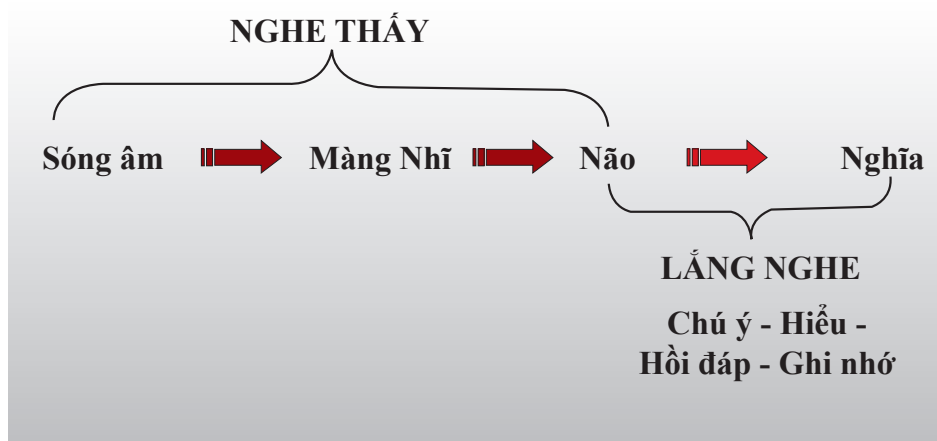
KỸ NĂNG LẮNG NGHE

“Nói là gieo, nghe là gặt”

1. Kỹ năng lắng nghe:

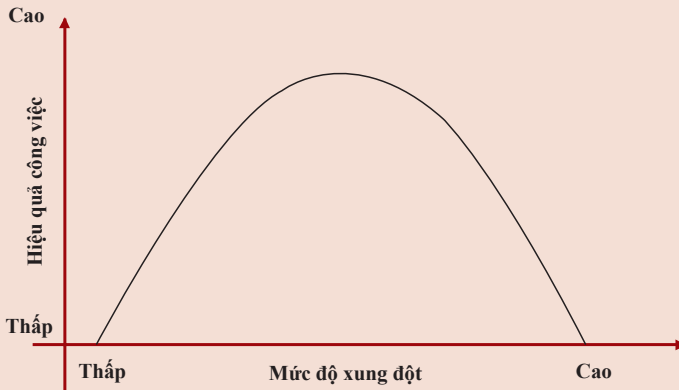
1.1. Khái niệm và tầm quan trọng:

- Khái niệm:



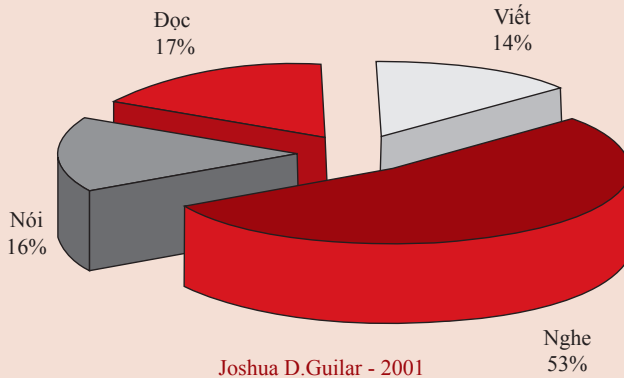
- Lợi ích của việc biết lắng nghe:
 - Ai cần biết lắng nghe nhất?
Lãnh đạo, tư vấn, bán hàng, luật sư, thư ký...
 - Giới tính và việc lắng nghe?
Phụ nữ thích giải bày
 - Nghe hay là nói hiệu quả hơn?
Giải quyết xung đột
 - Xung đột là xấu?

XUNG ĐỘT LÀ XẤU?



- Thời lượng dùng các kỹ năng (*Nghe, Nói, Đọc, Viết*)

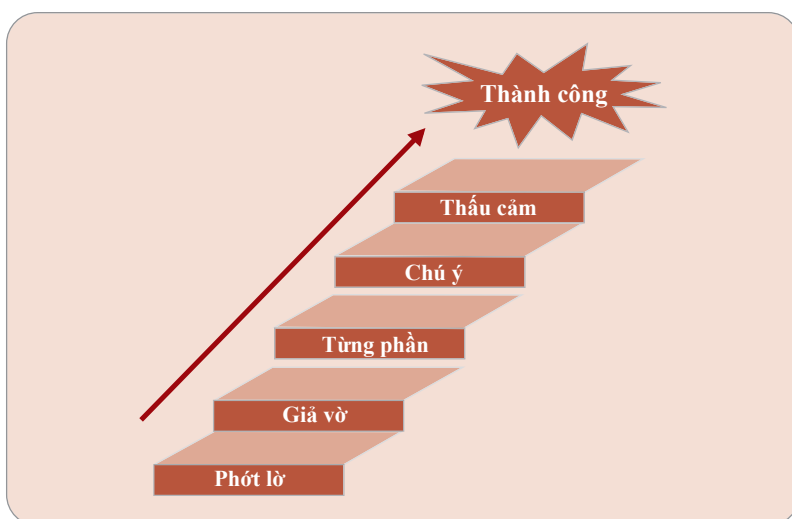
THỜI LƯỢNG DÙNG CÁC KỸ NĂNG



- Hiệu suất nghe?
 - 25% - 30%
- So sánh các hoạt động giao tiếp

	Nghe	Nói	Đọc	Viết
Phải học	Đầu tiên	Thứ hai	Thứ ba	Cuối cùng
Phải sử dụng	Nhiều nhất	Tương đối nhiều	Tương đối ít	Ít nhất
Được dạy	?	Tương đối ít	Tương đối nhiều	Nhiều nhất

- Phân loại theo chức năng:
 - Nghe thông tin
 - Nghe phân tích
 - Nghe đồng cảm



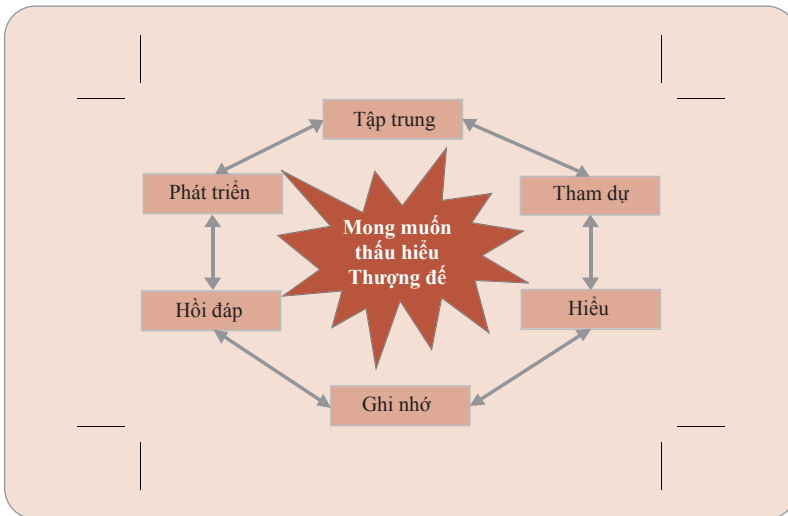
- Ví dụ về tác hại của lỗi nghe:
 - Câu chuyện “Cây Thi là”.
 - Phi thuyền con thoi Challenger 28 tháng 01 năm 1986.

1.2. Nguyên nhân nghe không hiệu quả:

- Nghe không nỗ lực/tập trung.
- Nghe phức kích.
- Nghe một phần.
- Giả vờ nghe.
- Quá nhiều thông điệp.
- Nhiều tâm lý.
- Nhiều vật lý.
- Nghe nhanh hơn nói.
- Có vấn đề về thính giác.
- Nghe phòng thủ.
- Võ đoán, ngộ nhận.
- Cho rằng nói có lợi hơn nghe.

1.3. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả:

- Chu trình lắng nghe:



- Kỹ năng lắng nghe hiệu quả:
 - Nghe xong hãy nói.
 - Gác tất cả các việc khác lại.
 - Kiểm soát cảm xúc bản thân.
 - Hồi đáp để ủng hộ người nói.
 - Nhắc lại nội dung.
 - Diễn giải nội dung.
 - Nỗ lực và tập trung.
 - Tìm ra ý chính.
 - Không võ đoán.
 - Ghi chép thông tin cơ bản.
 - Nhìn vào người nói.
 - Không ngắt lời khi chưa thật cần.
 - Không vội vàng tranh cãi hay phán xét.
 - Hỏi để hiểu rõ vấn đề.
- Lắng nghe là hùng biện nhất:

LẮNG NGHE LÀ HÙNG BIỆN NHẤT

Nhì

Nhẫn

Nhất

Vương

Tâm

Luôn luôn lắng nghe, luôn luôn thấu hiểu

- **Hướng dẫn hỏi đáp:**
 - Chú ý lắng nghe, ủng hộ bằng cử chỉ, tiếng để.
 - Hỏi để làm rõ người khác muốn gì ở ta.
 - Hãy cụ thể, đừng chung chung.
 - Không so sánh hoặc dẫn lời người khác.
 - Hãy nói cái tốt trước, đề xuất thay đổi sau.
 - Hãy mô tả, đừng đánh giá, cáo buộc.
 - Hãy tính đến nhu cầu của hai bên.
 - Đưa hỏi đáp rõ ràng và kiểm tra lại.
 - Đừng đưa quá nhiều ý kiến.
 - Tin tưởng người nhận sẽ tiếp thu và thay đổi.

2. Kỹ năng phỏng vấn khách hàng và lắng nghe chủ động:

2.1. Mục tiêu:

- **Kiến thức:**

Học viên sẽ nhận biết được kỹ năng lắng nghe chủ động khi phỏng vấn một khách hàng.

- **Kỹ năng:**

Học viên sẽ phát triển được khả năng lắng nghe hiệu quả bằng cách tập trung vào những nội dung và cảm xúc được thể hiện suốt quá trình phỏng vấn. Điều này cho phép học viên hiểu rõ hơn vấn đề của khách hàng và tìm kiếm được giải pháp phù hợp.

- **Giá trị:**

Học viên sẽ nhận thức được lợi ích của kỹ năng phỏng vấn trong các cuộc gặp gỡ cũng như tìm kiếm giải pháp phù hợp cho khách hàng.

Học viên thấy được rằng lắng nghe chủ động là một cách thức thể hiện hiệu quả sự thấu hiểu của mình với khách hàng và tránh được những hiểu lầm không cần thiết giữa khách hàng và luật sư.

2.2. Lắng nghe chủ động:

- **Lợi ích của lắng nghe chủ động:**
 - Làm cho khách hàng cởi mở trong nói chuyện.
 - Tránh những sự hiểu lầm.
 - Giải quyết các xung đột.
 - Xây dựng niềm tin.
- **Rào cản của việc lắng nghe chủ động:**
 - Những rào cản về vật chất: tiếng ồn và các tác nhân gây nhiễu loạn khác.
 - Về tâm lý: cảm xúc, thái độ, định kiến...
 - Sự khác biệt về văn hóa: giọng nói, từ vựng, những hiểu lầm trong quá trình nói chuyện.
- **Vượt qua rào cản:**
 - Gạt bỏ những cảm xúc riêng tư trong suốt quá trình nói chuyện.
 - Hỏi các câu hỏi nhỏ để xác nhận thông tin.
 - Cố gắng vượt qua những tác nhân bên ngoài.
 - Sử dụng đôi mắt và ngôn ngữ cơ thể.

2.3. Các bước trong quá trình phỏng vấn:

- **Giới thiệu:**
 - Giới thiệu bản thân.
 - Nói chuyện chào đầu.
 - Xây dựng niềm tin nơi khách hàng.
- **Tập hợp các thông tin:**
 - Ghi chú những thông tin cần thiết.
 - Đề nghị khách hàng kể câu chuyện của họ.
 - Hỏi đáp:

- Hãy bắt đầu bằng các câu hỏi tổng quan.
- Sử dụng các câu hỏi cụ thể khi khách hàng đã cảm thấy thoải mái nhất.
- Tổng hợp: Người phỏng vấn miêu tả toàn bộ câu chuyện để khách hàng có thể chỉnh lại những thông tin chưa đúng hoặc thêm những gì còn thiếu.
- **Tư vấn:**
 - Xác định mục tiêu, lợi ích của khách hàng.
 - Đưa ra chiến lược bạn có thể giúp khách hàng.
 - Thảo luận về những gì có thể và không thể làm.
 - Những thỏa thuận và cam kết.

PHỤ LỤC 4

KỸ NĂNG PHÒNG VẤN

- **Khi bắt đầu phỏng vấn:**
 - Bắt đầu với một câu hỏi mở, ví dụ: *"Tôi có thể giúp gì cho bạn ngày hôm nay?"* để khách hàng có thể kể về vấn đề nói chung xảy ra với họ.
 - Thỉnh thoảng tóm lược lại những gì khách hàng nói để làm rõ và điều chỉnh bất kỳ hiểu lầm nào có thể có.
 - Hỏi khách hàng về những tài liệu liên quan và photo chúng.
- **Khi kết thúc phỏng vấn:**
 - Hỏi xem khách hàng có thông tin gì khác cần thêm vào không.
 - Tóm lược ý hiểu của bạn, bao gồm cả hạn chót hoàn thành vụ án.
 - Xác nhận rằng bạn sẽ liên hệ với khách hàng trong vòng 48 giờ.
- **Các rào cản khi phỏng vấn:**
 - Khách hàng bị căng thẳng, tức giận, sợ hãi hoặc đề phòng, dè chừng.
 - Khách hàng có thể trong tình trạng bị lạm dụng.
 - Rào cản ngôn ngữ, văn hóa hoặc chủng tộc.
 - Khách hàng có vấn đề về độ minh mẫn của trí óc.
 - Tư vấn viên phụ trách có thể lo lắng hoặc căng thẳng.
 - Khách hàng không tin tưởng vào hệ thống pháp luật và tư vấn viên đảm nhận có thể bị họ coi như một phần của hệ thống này.
 - Tư vấn viên đảm nhận đang lặp lại máy móc những lời khách hàng hoặc đang phán xét khách hàng.
- **Những điều tránh khi phỏng vấn:**
 - Không sử dụng thuật ngữ pháp lý.

- Không phê phán, chỉ trích, phán xét khách hàng.
- Không ngắt quãng khách hàng.
- Không giả định các sự kiện trước khi khách hàng đề cập đến chúng với bạn.
- Không nói nhiều - mà tốt hơn là nên lắng nghe.
- Không đưa ra lời khuyên pháp lý.
- **Những điều nên khi phỏng vấn khách hàng:**
 - Cho khách hàng thấy rằng bạn tập trung trong suốt các buổi phỏng vấn, không nhận cuộc gọi trong khi bạn đang tiếp khách hàng.
 - Có sẵn hồ sơ khách hàng là thứ duy nhất trước mặt bạn trong suốt buổi phỏng vấn.
 - Lắng nghe khách hàng và chứng tỏ rằng bạn đã nghe bằng cách tóm lược lại những gì khách hàng cần trước khi đưa ra lời khuyên về hướng giải quyết tốt nhất để đạt được mục tiêu của khách hàng.
 - Tôn trọng khách hàng của bạn; thể hiện sự giao tiếp lịch thiệp và thân thiện; hãy luôn đúng giờ cho buổi phỏng vấn.
 - Biến khách hàng thành người trong cuộc với bất kỳ công việc nào mà ông ấy hoặc bà ấy có thể làm về hồ sơ; ví dụ: nhờ khách hàng của bạn chuẩn bị danh sách người làm chứng, đừng coi khách hàng là người ngoài cuộc vì biết đâu một vài ý tưởng hay sẽ đến từ khách hàng.

PHỤ LỤC 5

KỸ NĂNG QUẢN LÝ LƯU GIỮ VĂN BẢN

1. Tiếp nhận vụ việc:

- Hoàn thành phần đầu các mẫu đơn chung về tư vấn (*Thông tin liên hệ khách hàng*).
- Hoàn thành các mẫu đơn chi tiết gồm thông tin về khách hàng và vụ việc (*Mẫu "Tiếp nhận khách hàng"*).
- Nghiên cứu vụ việc.
- Trao đổi với luật sư hướng dẫn hoặc lãnh đạo văn phòng.

2. Các vụ việc đang xử lý:

- Khi giám đốc văn phòng, luật sư hướng dẫn kiểm tra và đồng ý tiếp nhận vụ việc thì cán bộ sẽ đánh số hồ sơ.
- Số hồ sơ là số gồm 6 chữ số (*ví dụ: 11/0001*). Hai chữ số đầu là số năm mở hồ sơ (*ví dụ 11 đại diện cho 2011*). Bốn chữ số cuối cùng là số thứ tự của hồ sơ kể từ tháng 01 của năm hồ sơ được mở. Hồ sơ đầu tiên của năm sẽ mang số "0001" và tiếp theo.
- Hồ sơ được giữ trong một ngăn tủ. Các hồ sơ được lưu dưới theo thứ tự theo năm và theo số hồ sơ. Tất cả các hồ sơ đều phải được giữ tại văn phòng.
- Các hồ sơ không được mang ra ngoài văn phòng trừ khi được phép.
- Các hồ sơ không được để mất.
- Hồ sơ phải luôn sẵn sàng trong trường hợp khách hàng yêu cầu tư vấn ngay hoặc cần khẩn cấp.
- Không để hồ sơ nằm rải rác khắp nơi hoặc để tài liệu trên màn hình máy tính khi bạn rời khỏi bàn; nếu không bạn sẽ có thể làm lộ thông tin khách hàng.

3. Đóng hồ sơ vụ việc:

- Để tất cả các tài liệu sau cùng nhau:
 - Tất cả các mẫu có thông tin về vụ việc.
 - Bản sao tài liệu mà khách hàng đưa cho bạn.
 - Các loại giấy tờ thỏa thuận giữa văn phòng và khách hàng.
- Hồ sơ để trong ngăn riêng dành cho "*Các hồ sơ đóng*".
- Nhớ viết rõ ràng ngày đóng hồ sơ.
- Liên hệ khách hàng nếu có thể để đánh giá và xem xét kết quả giải quyết vụ việc.

PHỤ LỤC 6

KỸ NĂNG TƯ VẤN QUA ĐIỆN THOẠI

1. Kỹ năng nghe điện thoại:

Có 04 giai đoạn cơ bản:

- Chuẩn bị khi có cuộc gọi đến
- Nhắc máy nghe điện thoại và chào khách hàng
- Tiếp nhận thông tin
- Tổng kết và kết thúc cuộc gọi

1.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị khi có cuộc gọi đến

- Điều chỉnh tư thế nghe điện thoại.
- Không nên để chuông điện thoại reo quá 3 lần.
- Hãy ngừng mọi việc riêng trước khi nghe điện thoại.
- Hãy mỉm cười trước khi nhắc máy.
- Chuẩn bị giấy bút để ghi chép.

1.2. Giai đoạn 2: Nhắc máy nghe điện thoại và chào khách hàng

- Cầm điện thoại chắc chắn.
- Không nên trả lời cộc lốc (*alo, ai đấy?*).
- Điều chỉnh âm lượng phù hợp.
- Không chuyển điện thoại qua tay ba người trở lên.

1.3. Giai đoạn 3: Tiếp nhận thông tin

- Lắng nghe tích cực.
- Đặt câu hỏi đúng lúc.
- Kiểm soát cảm xúc của bản thân.
- Diễn đạt lại những thông tin quan trọng.

- Lấy thông tin liên lạc của khách hàng.
- Không nên để khách hàng độc thoại.
- Không khẳng định những gì mà bạn chưa chắc chắn.

1.4. Giai đoạn 4: Tổng kết và kết thúc cuộc gọi

- Tổng kết lại những thông tin quan trọng
- Cảm ơn và chào khách hàng
- Hãy để khách hàng cúp máy trước bạn
- Không dập điện thoại đột ngột.

2. Kỹ năng cần có khi nghe điện thoại:

2.1. Kỹ năng lắng nghe tích cực:

- Chủ động lắng nghe và lắng nghe một cách tích cực.
- Thừa nhận những trải nghiệm và thể mạnh của khách hàng.
- Không chen ngang hay ngắt lời khách hàng khi họ đang kể chuyện mà phải lắng nghe cho đủ ý, hết ý.
- Sử dụng sự im lặng đúng lúc và phù hợp.
- Chú ý đến âm lượng giọng nói, tốc độ phù hợp với khách hàng.

2.2. Kỹ năng đánh giá và thu thập dữ liệu:

- Tạo sự tin tưởng và thoải mái cho khách hàng.
- Định hướng việc cung cấp thông tin của khách hàng.

2.3. Kỹ năng đặt câu hỏi:

- Bắt đầu bằng những câu hỏi chung chung và những câu hỏi mở.
- Tránh dùng câu hỏi đóng.
- Thu hẹp dần phạm vi hỏi.
- Tổng kết các thông tin ngắn gọn dưới dạng câu hỏi Có/Không để xác minh lại tính chính xác của chúng.

2.4. Kỹ năng diễn đạt lại (kỹ năng phản hồi thông tin):

- Diễn đạt lại cho khách hàng một cách rõ ràng, ngắn gọn.
- Tập trung vào vấn đề chính của khách hàng chứ không phải cảm xúc của khách hàng.

3. Những điều nên và không nên thực hiện khi tư vấn qua điện thoại:

3.1. Không nên:

- Đợi chuông reo quá 3 lần rồi mới nhắc máy.
- Tiếp tục nội dung nói chuyện khi nhắc máy.
- Chuyển cuộc gọi qua nhiều người.
- Trả lời điện thoại khi đang ăn.
- Trả lời cộc lốc.
- Phát ngôn nếu không chắc chắn vào những gì mình nói.
- Bất ngờ gác máy mà không có sự giải thích.

3.2. Hãy nên:

- Xưng danh và sẵn sàng lắng nghe.
- Mọi người đều có trách nhiệm trả lời điện thoại.
- Hãy thể hiện sự nhiệt tình và tự tin trong cuộc giao tiếp và được thể hiện qua giọng nói của bạn.
- Cần phải hiểu rõ thông tin (*nhắc lại thông tin một cách ngắn gọn và trọng tâm*).
- Hãy chuẩn bị một cuốn sổ nhỏ để ghi lại thông tin.
- Kiểm soát được thời gian đàm thoại - Biết ngắt lời đúng lúc.
- Hãy bình tĩnh.

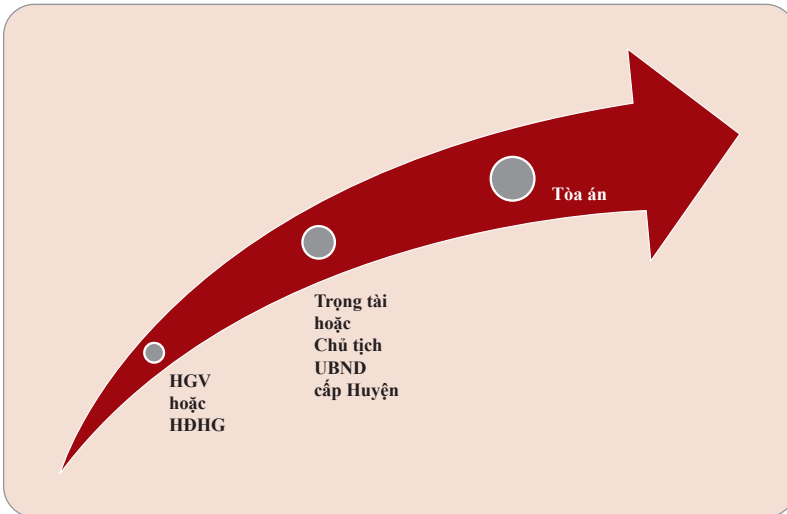
PHỤ LỤC 7

TRANH CHẤP LAO ĐỘNG

1. Khái niệm - Phân loại:

- Khái niệm: “*Tranh chấp phát sinh về quyền và lợi ích trong quan hệ lao động giữa người lao động và người sử dụng lao động*”.
 - Quyền và lợi ích: sự khác nhau.
 - Quan hệ lao động: loại trừ các tranh chấp từ quan hệ dân sự.
 - Người lao động và người sử dụng lao động: loại trừ tranh chấp giữa người lao động với nhau.
- Phân loại:
 - Về nội dung: Tranh chấp lao động về quyền và nghĩa vụ
 - Về đối tượng: Tranh chấp tập thể và cá nhân

2. Cơ quan giải quyết:



3. Cách thức tiến hành:

- **Nguyên tắc chung:**
 - Giải quyết lần lượt, bắt buộc từ cấp thấp đến cao
 - Có sự tham gia của các bên
 - Vai trò của công đoàn
- **Lưu ý:**
 - Thời hạn giải quyết: Hòa giải viên hoặc Hội đồng hòa giải trong vòng 03 ngày kể từ khi nhận đơn cần tiến hành giải quyết. Trọng tài (*Tranh chấp về lợi ích*) và Chủ tịch UBND (*Tranh chấp về quyền*).
 - Tranh chấp lao động tập thể: Tính đại diện – Ban chấp hành công đoàn hoặc đại diện người lao động (*phải có sự bỏ phiếu tán thành của ít nhất 50% người lao động*).

4. Đình công - một số lưu ý:

- **Vấn đề:**
 - Đình công thể hiện sức mạnh tập thể của người lao động
 - 90% cuộc đình công tại Việt Nam bị coi là bất hợp pháp → hệ quả: người lao động không đạt được sự thỏa hiệp của người sử dụng lao động.
- **Khái niệm:**

Là sự ngừng việc tạm thời, có tổ chức của tập thể người lao động để giải quyết tranh chấp lao động.
- **Lưu ý:**
 - Đối tượng tham gia: người lao động (*trong 1 đơn vị, tổ chức, ngành nghề...*).
 - Thời điểm đình công: sau khi hoàn tất mọi thủ tục giải quyết tranh chấp.
 - Người lãnh đạo: đảm bảo tính đại diện.
 - Thủ tục: lấy ý kiến, ra quyết định, ra thông báo.

- Quá trình đình công: tránh một số hành vi bị cấm (*đập phá máy móc...*).
- Đối tượng yêu cầu tòa án nhận định một cuộc đình công hợp pháp: Công đoàn, người sử dụng lao động, đại diện người lao động.
- **Giải quyết:**
 - Cơ quan: Tòa án nhân dân cấp tỉnh nơi xảy ra đình công.
 - Thành phần tham dự: Ban chấp hành công đoàn hoặc đại diện người lao động, người sử dụng lao động.
 - Thời gian: 03 tháng.
 - Kết quả: hợp pháp → người lao động có thể kiện người sử dụng lao động, bất hợp pháp → người lao động quay lại làm việc.
- **Thực tế:**

90% cuộc đình công bị coi bất hợp pháp do không tuân theo thủ tục
→ quyền lợi người lao động không được bảo vệ.

PHỤ LỤC 8

KỸ NĂNG TƯ VẤN

CÁC VẤN ĐỀ LIÊN QUAN ĐẾN QUYỀN LỢI

CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI KHU CÔNG NGHIỆP

Tổng quan:

- **Mục đích:** Giới thiệu quy định pháp luật về những vấn đề thường xảy ra tranh chấp lao động.
- **Yêu cầu:**
 - Về hình thức: Đơn giản.
 - Về nội dung: Cung cấp đầy đủ kiến thức pháp lý về các vấn đề phát sinh trong quan hệ Lao động.
 - Về kỹ năng: Giới thiệu các kỹ năng hiệu quả trong việc phổ biến kiến thức pháp lý.
- **Nội dung:**
 - Kiến thức pháp lý: Hợp đồng lao động; Tiền lương - mức lương tối thiểu; An toàn vệ sinh lao động; Kỷ luật lao động; Bảo hiểm xã hội.
 - Kỹ năng: Giới thiệu ngắn gọn, dễ hiểu (*phù hợp với đối tượng*); Theo logic; Tập trung; Tóm lược sau mỗi phần nhỏ; Giới thiệu vấn đề từ thực tiễn khó khăn của người lao động.

1. Hợp đồng lao động:

- **Hình thức:** bằng văn bản
- **Nội dung bắt buộc:**
 - Công việc;
 - Thời giờ;
 - Tiền lương;

- Địa điểm làm việc;
- Thời hạn hợp đồng;
- Điều kiện vệ sinh an toàn;
- Bảo hiểm.
- **Thời hạn:**
 - Hợp đồng thử việc;
 - Hợp đồng có thời hạn (1-3 năm);
 - Hợp đồng không xác định thời hạn.
- **Thay đổi:**
 - Điều chuyển công việc (ít hơn hoặc bằng 60 ngày).
 - Sáp nhập, sửa đổi phải chuyển giao toàn bộ trách nhiệm.
- **Chấm dứt:**
 - Khi hết thời hạn;
 - Trước thời hạn: phải báo trước (30-45 ngày);
 - Trường hợp đặc biệt: người lao động nghỉ ốm, nghỉ thai sản và nghỉ phép;
 - Sự tham gia của công đoàn;
 - Phụ cấp thôi việc (1/2 lương tháng/1 năm).

2. Tiền lương:

- **Cách thức tính lương:**
 - + Theo chất lượng, số lượng;
 - + Theo điều kiện làm việc;
 - + Theo năng suất.
- **Lương tối thiểu**
- **Trả chậm lương:** 15 ngày (quá phải đền bù).

- **Lương làm thêm giờ:** ngày thường 150%, ngày nghỉ tuần 200%, ngày nghỉ lễ 300%.
- **Làm đêm:** thêm 30% vào đơn giá.

3. An toàn vệ sinh lao động:

- **Bắt buộc, không thỏa thuận.**
- **Nghĩa vụ của người sử dụng lao động:**
 - + Cung cấp trang thiết bị đảm bảo an toàn lao động;
 - + Khắc phục hậu quả tai nạn lao động và bệnh nghề nghiệp (trong mọi trường hợp).
- **Các biện pháp:**
 - Môi trường làm việc đảm bảo;
 - Cung cấp trang thiết bị;
 - Khám sức khỏe định kỳ;
 - Khắc phục hậu quả.

4. Kỷ luật lao động:

- **Nội dung:**
 - Thời giờ làm việc - nghỉ ngơi.
 - Trật tự chung.
 - An toàn vệ sinh lao động.
 - Bảo vệ bí mật, tài sản.
 - Các biện pháp xử lý vi phạm.
- **Thủ tục:** Người sử dụng lao động thảo luận với Ban chấp hành công đoàn, ra quyết định, đăng ký tại Ban quản lý khu công nghiệp.
- **Xử lý vi phạm:**
 - Biện pháp: cảnh cáo, lùi thời hạn nâng lương hoặc chuyển công việc, sa thải.

- Nguyên tắc: một hình thức phạt/một vi phạm, không áp dụng đối với người bị tâm thần, không xâm phạm thân thể và nhân phẩm, không phạt tiền thay kỷ luật, không vì đình công.
- Có sự tham gia của công đoàn, có quyền tự bào chữa.
- **Bồi thường thiệt hại:** Dựa trên các căn cứ
 - Tài sản bị mất (*hỏng*) thuộc quyền quản lý, sử dụng của người lao động;
 - Có hành vi vi phạm (*căn cứ vào Nội quy lao động*);
 - Có lỗi;
 - Có thiệt hại;
 - Có mối quan hệ nhân quả, trực tiếp của lỗi và thiệt hại.

5. Bảo hiểm xã hội:

- **Các loại bảo hiểm:**
 - Bắt buộc: ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, hưu trí, tử tuất;
 - Tự nguyện: hưu trí, tử tuất;
 - Bảo hiểm thất nghiệp.
- **Đối tượng:**
 - Bảo hiểm bắt buộc: người lao động với hợp đồng lao động từ 3 tháng trở lên;
 - Bảo hiểm tự nguyện và thất nghiệp: mọi đối tượng.
- **Đóng góp:**
 - Người sử dụng lao động: Đóng mọi loại bảo hiểm bắt buộc, tổng 15% quỹ lương;
 - Người lao động: đóng bảo hiểm hưu trí.
- **Lưu ý:**
 - Mức thụ hưởng: căn cứ vào thời gian đóng bảo hiểm và mức đóng bảo hiểm.

- Thai sản: thụ hưởng ngay cả khi đã chấm dứt quan hệ lao động, điều kiện: đóng đủ 06 tháng trong vòng 12 tháng trước sinh.
- Tai nạn lao động: bao gồm cả tai nạn tại nơi làm việc, ngoài nơi làm việc nếu theo yêu cầu của người sử dụng lao động, trong thời gian và quãng đường cần thiết để đi làm hoặc trở về nhà, trong giờ nghỉ giải lao...

6. Danh mục tài liệu tham khảo:

• Luật:

- Bộ luật Lao động 1994.
- Luật 35/2002/QH10 - Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ Luật Lao động ban hành ngày 19/04/2002.
- Luật 74/2006/QH11 - Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ luật Lao động ban hành ngày 12/12/2006.
- Luật 84/2007/QH11 - Luật sửa đổi, bổ sung Điều 73 của Bộ luật Lao động ban hành ngày 11/04/2007.

• Văn bản dưới luật:

- Về hợp đồng lao động:
 - Nghị định 44/2003/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Bộ Luật lao động về hợp đồng lao động.
 - Thông tư 21/2003/TT-BLĐTBXH hướng dẫn thi hành Nghị định 44/2003/NĐ-CP về hợp đồng lao động do Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội ban hành.
 - Thông tư 17/2009/TT-BLĐTBXH sửa đổi Thông tư 21/2003/TT-BLĐTBXH hướng dẫn thi hành Nghị định 44/2003/NĐ-CP về hợp đồng lao động do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành.
- Về tiền lương:
 - Nghị định 114/2002/NĐ-CP Hướng dẫn Bộ luật lao động về tiền lương.

- *Thông tư 13/2003/TT-BLĐTBXH hướng dẫn Nghị định 114/2002/NĐ-CP về tiền lương đối với người lao động làm việc trong doanh nghiệp hoạt động theo Luật doanh nghiệp do Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội ban hành*
- *Thông tư 14/2003/TT-BLĐTBXH hướng dẫn Nghị định 114/2002/NĐ-CP về tiền lương đối với người lao động làm việc trong doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và cơ quan, tổ chức nước ngoài hoặc quốc tế tại Việt Nam do Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành*
- *Thông tư 28/2007/TT-BLĐTBXH sửa đổi Thông tư 13/2003/TT-BLĐTBXH và Thông tư 14/2003/TT-BLĐTBXH hướng dẫn thực hiện Nghị định 114/2002/NĐ-CP về tiền lương do Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội ban hành*
- Về an toàn vệ sinh lao động:
 - *Nghị định 06/CP năm 1995 Hướng dẫn Bộ Luật lao động về an toàn lao động, vệ sinh lao động.*
 - *Nghị định 110/2002/NĐ-CP sửa đổi Nghị định 06/CP năm 1995 Hướng dẫn Bộ luật Lao động về an toàn lao động, vệ sinh lao động.*
 - *Thông tư 10/2003/TT-BLĐTBXH hướng dẫn thực hiện chế độ bồi thường và trợ cấp đối với người lao động bị tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp do Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội ban hành.*
- Về kỷ luật lao động:
 - *Nghị định 41-CP năm 1995 hướng dẫn Bộ luật Lao động về kỷ luật lao động và trách nhiệm vật chất.*
 - *Nghị định 33/2003/NĐ-CP sửa đổi Nghị định 41/CP năm 1995 Hướng dẫn Bộ Luật Lao động về kỷ luật lao động và trách nhiệm vật chất.*
 - *Thông tư 19/2003/TT-BLĐTBXH hướng dẫn Nghị định 41/CP thi hành Bộ luật Lao động về kỷ luật lao động và trách nhiệm*

vật chất đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 33/2003/NĐ-CP do Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội ban hành.

○ Về bảo hiểm xã hội:

- *Nghị định 152/2006/NĐ-CP Hướng dẫn Luật Bảo hiểm xã hội về bảo hiểm xã hội bắt buộc.*
- *Thông tư 03/2007/TT-BLĐTBXH hướng dẫn Nghị định 152/2006/NĐ-CP hướng dẫn Luật Bảo hiểm xã hội về bảo hiểm xã hội bắt buộc do Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội ban hành.*
- *Nghị định 190/2007/NĐ-CP Hướng dẫn Luật Bảo hiểm xã hội về bảo hiểm xã hội tự nguyện.*
- *Thông tư 02/2008/TT-BLĐTBXH hướng dẫn thực hiện Nghị định 190/2007/NĐ-CP hướng dẫn Luật Bảo hiểm Xã hội về bảo hiểm xã hội tự nguyện do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành.*
- *Nghị định 127/2008/NĐ-CP Hướng dẫn Luật Bảo hiểm xã hội về bảo hiểm thất nghiệp.*
- *Thông tư 32/2010/TT-BLĐTBXH hướng dẫn Nghị định 127/2008/ND-CP về hướng dẫn Luật bảo hiểm xã hội về bảo hiểm thất nghiệp do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành.*

