



HỘI LUẬT GIA VIỆT NAM



LIÊN MINH CHÂU ÂU



CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN
LIÊN HỢP QUỐC - UNDP

TÀI LIỆU TẬP HUẤN NÂNG CAO NĂNG LỰC TƯ VẤN PHÁP LUẬT CHO CÁN BỘ HỘI LUẬT GIA VIỆT NAM

**BỘ I: (1) KỸ NĂNG PHÒNG VẤN; (2) KỸ NĂNG TƯ VẤN;
(3) KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VỤ VIỆC PHÁP LÝ**

Tài liệu dành cho học viên



EU JULE

MỤC LỤC

	Trang
PHẦN HƯỚNG DẪN CHUNG CÁCH SỬ DỤNG TÀI LIỆU TẬP HUẤN	4
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SỔ TAY DÀNH CHO HỌC VIÊN	6
BÀI 1: KỸ NĂNG GIAO TIẾP, THU THẬP THÔNG TIN VÀ PHÒNG VẤN NGƯỜI YÊU CẦU TVPL	7
Mục tiêu bài giảng và kết quả đầu ra	7
Nội dung bài học	8
1. Kỹ năng giao tiếp với người yêu cầu tư vấn pháp luật	9
1.1 Tại sao kỹ năng giao tiếp lại quan trọng đối với tư vấn viên pháp luật.	9
1.2. Kỹ năng giao tiếp	9
2. Kỹ năng thu thập thông tin và phỏng vấn	15
2.1 Khái niệm phỏng vấn	16
2.2 Mục đích phỏng vấn	17
2.3 Phỏng vấn hiệu quả	18
2.4 Quy trình phỏng vấn	20
2.5 Đặt câu hỏi trong cuộc phỏng vấn	23
2.6 Tìm hiểu tình tiết, nội dung sự việc và xây dựng câu chuyện pháp lý	26
3. Trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp trong thực hiện kỹ năng giao tiếp và phỏng vấn	27
4. Kỹ năng làm việc với người yêu cầu tư vấn pháp luật là nhóm người dễ bị tổn thương	28
4.1 Những vấn đề chung khi làm việc với nhóm người dễ bị tổn thương	28
4.2 Người yêu cầu tư vấn pháp luật bị tổn thương và sự ảnh hưởng tinh thần	29
4.3 Phương pháp, kỹ năng làm việc với người yêu cầu tư vấn pháp luật bị tổn	30

thương tâm lý	
4.4 Ảnh hưởng từ vụ việc của người yêu cầu tư vấn pháp luật đối với tư vấn viên pháp luật. Những điều cần hiểu về tổn thương thứ cấp.	33
4.5 Phụ lục 1: Phiếu tiếp nhận thông tin từ người yêu cầu tư vấn pháp luật	34
BÀI 2: TƯ VẤN VÀ GIÚP NGƯỜI YÊU CẦU TƯ VẤN PHÁP LUẬT ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH VỚI KỸ NĂNG THỰC HÀNH NGHỀ LUẬT LẤY KHÁCH HÀNG LÀM TRỌNG TÂM	35
Mục tiêu bài giảng và kết quả đầu ra	35
Nội dung bài học	36
1. Định nghĩa lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật	37
2. Những quy tắc cơ bản của kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật	38
3. Kỹ năng tư vấn và khuyến khích người yêu cầu tư vấn pháp luật tự đưa ra quyết định	40
3.1 Quy trình giải quyết vấn đề	41
3.2 Quy trình tư vấn	41
4. Những điều cần xem xét khi đưa ra các phương án giải quyết vấn đề của người yêu cầu tư vấn pháp luật	42
5. Phân tích hệ quả pháp lý và các ưu, nhược điểm của từng phương án tư vấn	45
Lưu ý về đạo đức trong quá trình tư vấn	46
BÀI 3: KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VỤ VIỆC PHÁP LÝ	48
Mục tiêu bài học và kết quả đầu ra	48
Nội dung bài học	49
1. Khái niệm lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	50
2. Các yếu tố cơ bản của việc lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	51
3. Các bước của quy trình lập kế hoạch giải quyết vấn đề pháp lý	51

PHẦN HƯỚNG DẪN CHUNG CÁCH SỬ DỤNG TÀI LIỆU TẬP HUẤN

Đây là phần giới thiệu và hướng dẫn cho học viên (những người sử dụng tài liệu này) cách sử dụng Sổ tay một cách hiệu quả nhất. Sau khi đọc phần này, học viên sẽ biết cách sử dụng các nội dung và các công cụ khác nhau trong cuốn Sổ tay này.

Các nội dung chứa đựng trong cuốn Sổ tay này được thiết kế để hỗ trợ các tư vấn viên pháp luật của Hội Luật gia Việt Nam trong việc nâng cao năng lực tư vấn pháp luật đối với ba (3) nhóm kỹ năng cụ thể liên quan đến quá trình làm việc với người yêu cầu tư vấn pháp luật.

Ba nhóm kỹ năng này bao gồm:

- 1) Kỹ năng giao tiếp, thu thập thông tin và phỏng vấn người yêu cầu tư vấn pháp luật (kỹ năng giao tiếp với khách hàng và các bên liên quan);
- 2) Tư vấn và giúp người yêu cầu tư vấn pháp luật đưa ra quyết định với kỹ năng thực hành nghề luật lấy khách hàng làm trọng tâm (các kỹ năng để khuyến khích người yêu cầu tư vấn pháp luật tự ra quyết định cho vấn đề của họ);
- 3) Kỹ năng xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý (phân tích và phát triển một kế hoạch giải quyết vấn đề).

Ba nhóm kỹ năng trên được đưa ra dựa trên kết quả của một báo cáo khảo sát đánh giá năng lực của các tư vấn viên pháp luật trực thuộc Hội Luật gia Việt Nam được thực hiện năm 2019. Một trong những phát hiện quan trọng của cuộc khảo sát cho thấy các tư vấn viên pháp luật có nhu cầu được đào tạo nhiều hơn đối với các nhóm kỹ năng trên.

Tài liệu tập huấn để triển khai việc đào tạo 3 nhóm kỹ năng trên được thiết kế thành 2 cuốn Sổ tay, bao gồm:

- **Sổ tay 1: Tài liệu đọc dành cho học viên (người tham gia khóa tập huấn.** Đây là tài liệu tham khảo dành cho giảng viên (tập huấn viên) và học viên (những người tham gia khóa tập huấn). Tài liệu này bao gồm các thông tin cơ bản về nội dung của 3 nhóm kỹ năng giao tiếp được thiết kế thành 3 bài học như đã nêu trên (khái niệm các kỹ năng, tại sao các kỹ năng này quan trọng và áp dụng các kỹ năng này như thế nào trong quá trình làm việc với người yêu cầu tư vấn pháp luật).
- **Sổ tay 2: Tài liệu hướng dẫn dành cho tập huấn viên/giảng viên.** Đây là tài liệu hướng dẫn một cách cụ thể phương pháp tập huấn viên triển khai giảng dạy các kỹ năng nêu ở Sổ tay 1, áp dụng các phương pháp giảng dạy tương tác và trải nghiệm, lấy người học làm trọng tâm. Tài liệu này là một công cụ hữu hiệu giúp tập huấn viên chuyển tải nội dung các kỹ năng đến cho các Tư vấn viên – học viên.

Trong cả hai cuốn Sổ tay dành cho tập huấn viên và dành cho học viên đều chứa đựng các thông tin của 3 bài học. Tuy nhiên nội dung 2 cuốn Sổ tay này khác nhau. Sổ tay 1 – tài liệu đọc dành cho học viên chứa thông tin quan trọng của từng chủ đề trong 3 bài học và là nội dung của các bài giảng. Sổ tay 2 dành cho Tập huấn viên chứa đựng các thông tin khái quát về phương pháp đào tạo tương tác, giáo án bài giảng với các phương pháp đào tạo được thiết kế đặc biệt cho từng nội dung trong bài để đảm bảo học viên hiểu được nội dung của bài học.

Các nội dung bài học trong các cuốn Sổ tay này được thiết kế cho 02 (hai) ngày học tập trung. Đây là các nội dung cơ bản nhất cần biết về cách áp dụng các kỹ năng này. Mỗi kỹ năng trên có thể mất nhiều năm để thành thạo, và các khóa đào tạo liên quan đến từng kỹ năng cũng có thể được thực hiện trong nhiều ngày, nhiều tuần, nhiều tháng và thậm chí nhiều năm. Tuy nhiên, để thành thạo bất kỳ kỹ năng nào, điều quan trọng là phải bắt đầu từ đâu, và Sổ tay này là điểm khởi đầu.

Những nội dung chứa đựng trong tài liệu này dựa trên kinh nghiệm nhiều năm thiết kế, triển khai thực hiện và liên tục hoàn thiện, đồng thời áp dụng thông tin có trong chương trình đào tạo do nhiều chuyên gia thiết kế và được sử dụng trên toàn cầu. Các phương pháp đào tạo sử dụng trong tài liệu này là phương pháp đào tạo tương tác, trải nghiệm. Đây là phương pháp đào tạo bằng trải nghiệm chứ không phải là thực nghiệm! Mô hình đào tạo đề xuất ở đây đã được thử nghiệm và kiểm tra kỹ lưỡng và đã được sử dụng để đào tạo các tư vấn viên pháp luật trên toàn khu vực Châu Á và toàn cầu.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn tất cả các chuyên gia trong nước và quốc tế đã tham gia vào biên soạn cuốn Sổ tay này!





HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SỔ TAY DÀNH CHO HỌC VIÊN

Đây là phần giới thiệu cách sử dụng các tài liệu trong cuốn Sổ tay là Tài liệu tập huấn nâng cao năng lực tư vấn pháp luật cho các Tư vấn viên pháp luật thuộc Hội luật gia Việt nam (VLA) trong khuôn khổ Chương trình tăng cường pháp luật và tư pháp tại Việt nam (EU JULE). Sổ tay này là một tài liệu nghiên cứu dành cho các Tập huấn viên/Giảng viên và Học viên/người tham gia khóa tập huấn đọc trước, trong và sau khi các khóa tập huấn kết thúc.

Sổ tay này gồm có nội dung của 3 bài học như sau:

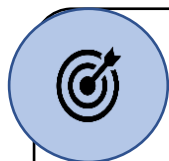
- **Bài 1:** Kỹ năng giao tiếp, thu thập thông tin và phỏng vấn khách hàng (kỹ năng giao tiếp với khách hàng và các bên liên quan).
- **Bài 2:** Kỹ năng thực hành nghề luật lấy khách hàng làm trọng tâm trong tư vấn và đưa ra quyết định (các kỹ năng để khuyến khích khách hàng tự ra quyết định cho vấn đề của họ).
- **Bài 3:** Kỹ năng lập kế hoạch giải quyết vấn đề pháp lý (phân tích và phát triển một kế hoạch giải quyết vấn đề).

Mỗi bài giảng đều có các thông tin chi tiết ở phần đầu, bao gồm:

	Mục tiêu bài giảng.
	Kết quả đầu ra, bao gồm Kiến thức, giá trị và kỹ năng đạt được sau khi học xong khóa tập huấn.
	Giới thiệu bài giảng.
	Giới thiệu cơ cấu thành phần nội dung của bài giảng đến từng chương.

Trước khi tham gia bất kỳ khóa đào tạo nào đối với 3 bài giảng trên, học viên nên xem kỹ và nắm được các nội dung bài giảng trong Sổ tay 1 dành cho học viên. Mặc dù học viên tham gia khóa học không cần thiết phải đọc cuốn Sổ tay 2 dành cho tập huấn viên, nhưng điều kiện hết sức quan trọng là tập huấn viên cần phải nắm được các thông tin cơ bản trong Sổ tay 1 dành cho cả tập huấn viên và học viên. Điều này là rất cần thiết để tập huấn viên có thể triển khai có hiệu quả các bài học được thiết kế trong Sổ tay 2 dành cho tập huấn viên và đảm bảo học viên tham gia khóa học nắm được các nội dung bài học chứa đựng trong Sổ tay 1.

BÀI 1 : KỸ NĂNG GIAO TIẾP, THU THẬP THÔNG TIN VÀ PHÒNG VẤN



Mục tiêu bài giảng

Tập huấn cho các tư vấn viên pháp luật của Hội Luật gia Việt Nam về nội dung kỹ năng giao tiếp, phỏng vấn và phương pháp đào tạo các kỹ năng này.



Kết quả đầu ra:

Sau bài học này, những người học được trang bị những kiến thức và kỹ năng sau:

Kiến thức	Hiểu được các nguyên tắc cơ bản và vai trò của các kỹ năng giao tiếp, thu thập thông tin và phỏng vấn khách hàng/người yêu cầu tư vấn pháp luật (dưới đây gọi là người yêu cầu TVPL).
Kỹ năng	<p>Biết cách chuẩn bị và thực hiện các kỹ năng giao tiếp người yêu cầu TVPL cơ bản bằng cách sử dụng ngôn ngữ, câu hỏi rõ ràng và ngôn ngữ cơ thể thích hợp.</p> <p>Đặt câu hỏi để thu thập thông tin trong quá trình phỏng vấn và sử dụng ngôn ngữ hiệu quả phù hợp trong giao tiếp (kỹ năng giao tiếp bằng lời nói và ngôn ngữ cơ thể).</p> <p>Biết được cách sử dụng và nắm được sự cần thiết của việc tiếp nhận thông tin cơ bản ban đầu từ người yêu cầu TVPL thông qua việc sử dụng phiếu yêu cầu.</p>
Giá trị	Hiểu và ý thức được tầm quan trọng của việc xây dựng mối quan hệ với người yêu cầu TVPL và việc thu thập thông tin để đưa ra nội dung tư vấn pháp lý chính xác, chia sẻ, đồng cảm, động viên, hỗ trợ tâm lý cho người yêu cầu TVPL, đặc biệt khi làm việc với nhóm người dễ bị tổn thương.

Hiểu và đánh giá cao sự cần thiết của việc đào tạo các tư vấn viên pháp luật về phương pháp làm việc với nhóm người dễ bị tổn thương trong quá trình giao tiếp và phỏng vấn.

Hiểu và đánh giá cao tầm quan trọng của việc có kỹ năng giao tiếp và phỏng vấn tốt trong việc tạo dựng lòng tin với người yêu cầu TVPL.

NỘI DUNG BÀI HỌC

Giới thiệu:

Cung cấp cho người học khái niệm và nội dung của kỹ năng giao tiếp và phỏng vấn, hướng dẫn thực hành và sử dụng các kỹ năng này trong hoạt động tư vấn và, đặc biệt xem xét đến trách nhiệm đạo đức và kỹ năng làm việc với nhóm người dễ bị tổn thương trong xã hội.

1. Kỹ năng giao tiếp với người yêu cầu TVPL

2. Kỹ năng phỏng vấn và thu thập thông tin

3. Trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp trong thực hiện kỹ năng giao tiếp và phỏng vấn

4. Kỹ năng giao tiếp với người yêu cầu TVPL là nhóm người dễ bị tổn thương

NỘI DUNG

1. Kỹ năng giao tiếp với người yêu cầu TVPL

1.1 Tại sao kỹ năng giao tiếp lại quan trọng đối với tư vấn viên pháp luật.

- Hầu hết các công việc của tư vấn viên pháp luật đều liên quan đến giao tiếp.
- Kỹ năng giao tiếp hiệu quả là một yếu tố quyết định của người tư vấn viên pháp luật làm việc hiệu quả.

1.2. Kỹ năng giao tiếp

Giao tiếp là hoạt động trao đổi thông tin để xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm đạt được mục đích nhất định.

LẮNG NGHE ĐỂ ĐẢM BẢO GIAO TIẾP CÓ HIỆU QUẢ

Kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp giúp tư vấn viên pháp luật có thể nắm bắt vấn đề, thu thập thông tin; qua đó nâng cao khả năng tương tác qua lại với người yêu cầu TVPL, đồng thời tạo ra sự liên kết về xúc cảm giữa người nói và người nghe, tạo dựng những mối quan hệ tốt đẹp.

- ✓ Tập trung vào cuộc giao tiếp.
- ✓ Không được chen ngang/ngắt lời.
- ✓ Thấu hiểu, có tương tác thông qua các biểu cảm như: ngạc nhiên, xúc động, gật đầu (ngôn ngữ hình thể).

- ✓ Không phán xét, áp đặt người yêu cầu TVPL.
- ✓ Biết cách đặt câu hỏi.

1.2.1 Lắng nghe tích cực

a. Lắng nghe chăm chú

Lắng nghe những gì người yêu cầu TVPL nói là một trong những phần quan trọng nhất và cơ bản của giao tiếp hiệu quả giữa tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL. Lắng nghe **không chỉ là nghe những gì ai đó nói với bạn từng chữ một** mà bạn phải **lắng nghe bằng trái tim, lắng nghe với sự đồng cảm và cảm thông thực sự**. Điều này đặc biệt quan trọng đối với những tư vấn viên pháp luật làm việc với những **nhóm người yếu thế hay còn gọi là nhóm dễ bị tổn thương**. Lắng nghe chăm chú không chỉ là yên lặng nghe mà cần phải lắng nghe để cảm nhận được những gì người yêu cầu TVPL **nói**, những gì họ **không nói** và những gì họ **muốn nói**. Lắng nghe chăm chú được thực hiện cả **bằng mắt, bằng tai và bằng trái tim**.

Lắng nghe bao gồm cả việc **tim hiểu về người đang nói**. Bạn cần đặt ra các câu hỏi để hiểu được ý nghĩa đầy đủ của vấn đề và bối cảnh đằng sau câu chuyện, chẳng hạn như: Điều gì đã xảy ra với người yêu cầu TVPL. Người đó đã có những cảm xúc, tâm trạng như thế nào khi câu chuyện xảy ra?

Khả năng lắng nghe tốt cũng quan trọng trong thực hành luật như khả năng nói tốt. Hình ảnh lý tưởng của tư vấn viên pháp luật là một người rất giỏi trong việc giao tiếp với người yêu cầu TVPL, với các bên thứ ba có liên quan trong vụ việc... Tư vấn viên pháp luật biết cách lắng nghe có một lợi thế to lớn. Kiến thức là sức mạnh, và trong thực hành nghề luật, một trong những phương tiện quan trọng nhất để đạt được kiến thức là lắng nghe một cách cẩn thận và chính xác.

Khi lắng nghe, điều quan trọng không chỉ là lắng nghe mà còn phải đảm bảo rằng bạn lắng nghe một cách cẩn thận và thận trọng. Lắng nghe một cách cẩn thận và thận trọng có thể giải thích khi ta so sánh giữa kiểu lắng nghe của tư vấn viên pháp luật tận tụy và lắng nghe của người phỏng vấn trên tivi như sau: Nếu bạn đặt câu hỏi về chủ đề A và sau khi nhận được một số thông tin bạn yêu cầu, bạn sẽ ngay lập tức chuyển sang chủ đề B và bỏ qua những thông tin còn thiếu và hỏi những câu hỏi không có sự kết nối giữa chủ đề A và B. Đây là kiểu phỏng vấn bạn hay thấy trên ti vi. Nhưng nếu bạn hành động như một tư vấn viên pháp luật tận tụy, bạn sẽ không chuyển sang chủ đề B cho đến khi bạn đã hỏi hết các câu hỏi tiếp theo cần thiết để có được đầy đủ thông tin bạn cần về chủ đề A. Bạn cần tìm hiểu tất cả các thông tin có liên quan đến vụ việc một cách đầy đủ và toàn diện.

Lắng nghe tích cực không chỉ đơn giản là lắng nghe người yêu cầu TVPL mà tư vấn viên pháp luật cần yêu cầu người yêu cầu TVPL cung cấp thêm thông tin bằng cách

bổ sung thêm các dữ kiện, tình tiết, các ví dụ, các minh chứng. Tư vấn viên pháp luật có thể đặt ra các câu hỏi gợi mở, gợi nhớ, và các câu hỏi để kiểm chứng thông tin. Trong quá trình lắng nghe, tư vấn viên pháp luật có thể để người yêu cầu TVPL được tự do bày tỏ suy nghĩ và cảm xúc, giúp họ giải tỏa các ức chế, kìm nén. Tuy nhiên, tư vấn viên cũng cần động viên họ chủ động giảm thiểu các cảm xúc tiêu cực, các lời lẽ bi quan, bực tức hoặc xúc phạm người thứ ba. Điều này tạo điều kiện cho người yêu cầu TVPL chia sẻ thêm thông tin. Lợi ích của việc lắng nghe tích cực có thể bao gồm khuyến khích người yêu cầu TVPL trò chuyện cởi mở, tránh hiểu lầm, giải quyết xung đột và xây dựng lòng tin.

Lắng nghe tích cực không chỉ đơn giản là chỉ tập trung nghe người yêu cầu TVPL nói mà tư vấn viên pháp luật cần có sự tương tác, khuyến khích người yêu cầu TVPL chia sẻ và thỉnh thoảng yêu cầu họ làm rõ điều gì đó để khỏi gây nhầm lẫn hoặc bổ sung thêm thông tin nếu các thông tin thu nhận sơ sài và chưa đủ.

Ngôn ngữ cơ thể cũng là một yếu tố quan trọng trong việc lắng nghe tích cực: lắng nghe bằng mắt, nét mặt hoặc tư thế cơ thể.

Bạn có thể lắng nghe hiệu quả hơn nếu bạn tự hỏi mình những câu hỏi này trong khi người yêu cầu TVPL đang nói:

- Chính xác thì tôi đang nghe những từ nào và những từ đó có nghĩa là gì?
- Giọng nói và ngôn ngữ cơ thể của người nói (nét mặt, tư thế, v.v.) ngụ ý gì?
- Lời nói của người đang nói ngụ ý gì (gợi ý)?
- Tại sao người nói lại ám chỉ những điều này?
- Điều người yêu cầu TVPL không nói hoặc không biểu hiện mà những người khác trong hoàn cảnh của họ có thể thường thể hiện là gì? Tại sao?

Hãy xem xét sự khác nhau giữa lắng nghe thụ động và lắng nghe tích cực trong cùng một nội dung phỏng vấn.

Tư vấn viên pháp luật lắng nghe một cách thụ động

Người yêu cầu TVPL: Vợ chồng tôi có mua một mảnh đất. Diện tích đất là 200m². Bên trái khu đất có con suối chảy qua. Người bán chỉ cho tôi và chồng tôi xem mảnh đất này. Mảnh đất rất đẹp và phù hợp với những dự định của gia đình tôi trong tương lai. Chúng tôi đã đặt cọc cho người bán 500.000.000 đồng. Tuy nhiên, đến khi nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và xác định ranh giới, chúng tôi mới biết mình đã mua một mảnh đất hoàn toàn khác. Nó không

nằm ở vị trí của khu đất mà chúng tôi đã được chỉ cho xem. Tôi không muốn mua mảnh đất này, rõ ràng người bán đã lừa dối tôi.

Tư vấn viên pháp luật: Vâng, chúng tôi sẽ giúp anh khởi kiện dân sự hoặc tố cáo với công an về việc họ đã lừa dối anh.

Tư vấn viên pháp luật lắng nghe tích cực

Người yêu cầu TVPL: Vợ chồng tôi có mua một mảnh đất. Diện tích đất là 200m². Bên trái khu đất có con suối chảy qua. Người bán chỉ cho tôi và chồng tôi xem mảnh đất này. Mảnh đất rất đẹp và phù hợp với những dự định của gia đình tôi trong tương lai. Chúng tôi đã đặt cọc cho người bán 500.000.000 đồng. Tuy nhiên, phải đến khi nhận được giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và xác định ranh giới cho đất, chúng tôi mới biết mình đã mua một mảnh đất hoàn toàn khác. Nó không nằm ở vị trí của khu đất mà chúng tôi đã được chỉ cho xem. Tôi không muốn mua mảnh đất này, người bán đã lừa dối tôi.

Tư vấn viên pháp luật: *(lắc đầu với vẻ mặt rất ngạc nhiên và bức bối):* Trời, tệ thật, chắc là lúc đó anh bức lắm.

Người yêu cầu TVPL: Vâng, tức lắm, không thể ngờ được ấy chứ. Mà cái mảnh đất ghi trong sổ xấu lắm. Tôi không muốn mua mảnh này.

Tư vấn viên pháp luật: *(vẻ mặt thông cảm).* Vâng, tôi cũng gặp một vụ kiểu này rồi, mình không may nên gặp người xấu thôi. Chắc chắn là mình sẽ có cách xử lý. Để tôi xem có thể làm theo cách nào tốt nhất. Thế lúc đưa tiền cọc anh có ký hợp đồng đặt cọc với họ không?

Người yêu cầu TVPL: Tôi chỉ làm giấy biên nhận viết tay thôi.

Tư vấn viên pháp luật: *(lắc đầu với vẻ mặt thông cảm và khuyến khích)* Thôi, bây giờ anh hãy nói cho tôi biết, anh đã ký giấy tờ đăng ký chuyển nhượng quyền sử dụng đất như thế nào?

Người yêu cầu TVPL: Chúng tôi đã ký vào các giấy tờ họ đưa thôi, tôi có mang theo để anh xem đây

Tư vấn viên pháp luật: Vâng để tôi xem, thế hợp đồng có được công chứng xác nhận vào không?...

Rõ ràng trong 2 cuộc phỏng vấn trên, cuộc phỏng vấn thứ hai với các câu hỏi và các ngôn cơ thể của người tư vấn viên pháp luật đã cho thấy họ nói chuyện một cách rất tích cực.

b. Lắng nghe thụ động

Lắng nghe thụ động ngược lại với lắng nghe chủ động. Lắng nghe thụ động là khi tư vấn viên pháp luật ngồi yên và chỉ lắng nghe mà không tương tác với người được phỏng vấn. Nói chung nên tránh cách tiếp cận này, việc lắng nghe thụ động sẽ không cho phép người phỏng vấn thu thập thông tin cần thiết.

1.2.2 Đồng cảm

Đồng cảm là kỹ năng cảm nhận những gì người khác cảm thấy. Cần phân biệt giữa đồng cảm và thông cảm. Sự cảm thông thường phổ biến và ít giá trị hơn sự đồng cảm. “Nếu bạn thông cảm với người khác, trái tim bạn hướng về họ và bạn cảm thương họ, nhưng bạn không biết họ đang cảm thấy gì... Nhưng nếu bạn đồng cảm với người khác, bạn không chỉ cảm thấy thương cảm họ mà còn đặt mình vào trái tim họ, như thể bạn đang cảm nhận được cảm giác như thế nào khi ở trong vị trí của họ”.

Sự đồng cảm có ý nghĩa quan trọng trong quá trình giao tiếp với người yêu cầu TVPL khi họ cần đến tư vấn pháp luật. Sự đồng cảm giúp bạn hiểu được người yêu cầu TVPL và họ thực sự đang có vấn đề gì. Khi người yêu cầu TVPL cảm nhận được sự đồng cảm thực sự từ bạn, họ sẽ tin tưởng và chia sẻ với bạn nhiều hơn. Đồng thời, sự đồng cảm từ tư vấn viên pháp luật thường giúp người yêu cầu TVPL cảm thấy tự tin hơn để có khả năng giải quyết các vấn đề mà mình đã đưa ra yêu cầu hỗ trợ pháp lý.

Tuy nhiên, sự đồng cảm phải thể hiện sự chân thành. Nếu bạn cố gắng giả vờ đồng cảm, người yêu cầu TVPL sẽ cảm nhận được sự không chân thành, từ đó họ cảm thấy không thoải mái và tin tưởng bạn.

1.2.3 Kiên nhẫn

Điều rất quan trọng đối với tư vấn viên pháp luật là phải kiên nhẫn với người yêu cầu TVPL. Thông thường, khi ai đó không nhận được câu trả lời ngay cho một câu hỏi, họ sẽ hỏi lại người khác ngay lập tức. Việc đặt câu hỏi liên tiếp có thể làm gián đoạn suy nghĩ của người được hỏi khi họ đang dành thời gian suy nghĩ và chuẩn bị đưa ra những câu trả lời thú vị và hữu ích. Vì thiếu kiên nhẫn, tư vấn viên pháp luật có thể không bao giờ có được câu trả lời cho những câu hỏi đầu tiên. Ngoài ra, nếu bạn không kiên nhẫn, bạn có thể khiến người yêu cầu TVPL bị căng thẳng và không tạo được niềm tin với họ. Khi bạn đặt một câu hỏi ban đầu mà chưa nhận được câu trả lời ngay là điều hết sức bình thường. Trên thực tế, bạn có thể nắm bắt được điều gì đó kể cả trong trường hợp người yêu cầu TVPL không trả lời câu hỏi của bạn. Bạn chứng kiến sự im lặng của người yêu cầu TVPL và hãy nghĩ rằng họ đang suy nghĩ cách trả lời. Lắng nghe thể hiện sự im lặng và chờ đợi. Nếu

bạn không thích sự im lặng, người yêu cầu TVPL của bạn cũng có thể như vậy. Do đó, bạn hãy kiên nhẫn và dành thời gian hợp lý để người yêu cầu TVPL suy nghĩ câu trả lời. Lưu ý, trong một số trường hợp có tính chất nhạy cảm, người yêu cầu TVPL dễ xúc động và rất khó chia sẻ câu chuyện của mình thì bạn cần phải dành thời gian cho họ lấy lại bình tĩnh, không nên ép họ hay tỏ thái độ khi họ chưa trả lời câu hỏi của bạn.

1.2.4 Giọng nói và ngôn ngữ cơ thể

Khi giao tiếp với người yêu cầu TVPL, đôi lúc các nội dung giao tiếp không được truyền đạt một cách rõ ràng hoặc tự nhiên bằng lời nói mà cần có sự hỗ trợ bằng ngôn ngữ cơ thể. Giả sử người yêu cầu TVPL là một người duyên dáng và dễ thương mà bạn cảm thấy thú vị. Nếu bạn nói thẳng ra điều đó với người yêu cầu TVPL, cả hai có thể cảm thấy không thoải mái, đặc biệt nếu đó là người khác giới. Nhưng nếu bạn mỉm cười và nói với giọng thân thiện bất cứ khi nào bạn nói chuyện với người yêu cầu TVPL, thông điệp sẽ được truyền tải một cách tự nhiên hơn nhiều. Giọng điệu và ngôn ngữ cơ thể có thể được sử dụng để ngụ ý thay thế trong trường hợp những điều nói ra có thể sẽ gây ra rắc rối.

Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ/sử dụng ngôn ngữ cơ thể khi giao tiếp có thể minh họa như sau, ví dụ: cách nhìn (ánh mắt thân thiện, trù mến, không nhìn chằm chằm, soi mói người yêu cầu tư vấn...), vẻ mặt (tươi cười, không cau có, không lạnh lùng..), cười (khi nào cười, cười thân thiện, không cười to, không cười khẩy...), bắt tay hay cúi chào, thái độ, cách ngồi của tư vấn viên pháp luật,... Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ rất quan trọng đặc biệt là với người yêu cầu TVPL dễ bị tổn thương như phụ nữ bị bạo lực, trẻ em, người khuyết tật, nạn nhân mua bán, người nhiễm HIV... bởi vì giao tiếp phi ngôn ngữ tạo cảm giác thân thiện, tin tưởng, khích lệ, đồng cảm với người yêu cầu tư vấn, làm dịu bớt nỗi buồn, sự tức giận, căng thẳng hoặc làm dịu xúc động của họ.

1.2.5 Nhận thức được sự đa dạng về văn hóa, phong tục, tập quán ở địa phương

Tư vấn viên pháp luật sẽ làm việc rất hiệu quả nếu họ hiểu được và kiểm soát được sự khác biệt, đồng thời biết cách nhận ra và xử lý được các vấn đề ảnh hưởng của sự khác biệt về văn hóa, phong tục, tập quán. Việc hiểu và tôn trọng các văn hóa và phong tục khác nhau là điều rất quan trọng. Để làm được điều này, cần xem xét và tìm hiểu được những vấn đề khác nhau dưới đây:

- Vấn đề dân tộc.
- Vấn đề giới tính.
- Vấn đề quan điểm mang tư tưởng địa phương.
- Vấn đề tôn giáo.

- Vấn đề quốc tịch hoặc tình trạng nhập cư.
- Tình trạng khuyết tật.
- Khuynh hướng tình dục.
- Thu nhập, giáo dục hoặc cả hai.
- Nghề nghiệp hoặc cơ quan, tổ chức người yêu cầu TVPL đang làm việc.

Rõ ràng, quan niệm và sự nhạy cảm của nhiều người khác nhau được định hình bởi nhiều nền văn hóa khác nhau. Nếu bạn bỏ qua sự khác biệt giữa các nền văn hóa - hoặc nếu bạn nghĩ theo một khuôn mẫu nhất định về văn hóa thì điều đó sẽ làm cho bạn không gần gũi được người yêu cầu TVPL, người làm chứng và hoặc những người có liên quan khác. Bạn cũng sẽ không tiếp cận được các thông tin cần thiết, đơn giản vì các nền văn hóa khác nhau giao tiếp theo những cách khác nhau. Làm việc với những người có các nền văn hóa khác nhau là một kỹ năng - thực ra là một nhóm các kỹ năng.

2. Kỹ năng thu thập thông tin và phỏng vấn

Phỏng vấn và thu thập thông tin là một trong các hoạt động quan trọng của hoạt động tư vấn pháp luật. Tư vấn viên pháp luật chỉ có thể đưa ra phương án giải quyết vụ việc tốt nhất nếu như nắm bắt đầy đủ các thông tin vụ việc, các bằng chứng cụ thể, nguyện vọng của người yêu cầu TVPL.

Phỏng vấn và thu thập thông tin được thực hiện bằng nhiều cách thức khác nhau như phỏng vấn người yêu cầu TVPL, đọc tài liệu có liên quan đến vụ việc, gặp gỡ trao đổi với các bên có liên quan. Phỏng vấn người yêu cầu TVPL là một trong những hoạt động quan trọng nhất để thu thập thông tin hiệu quả. Thông qua phỏng vấn, tư vấn viên pháp luật có thể nắm bắt được các chi tiết vụ việc và tâm tư, nguyện vọng của người yêu cầu TVPL và từ đó có phương án giải quyết vụ việc hiệu quả nhất.

2.1 Khái niệm phỏng vấn



Phỏng vấn là một phương pháp thu thập thông tin thông qua cuộc trò chuyện cho phép người phỏng vấn đặt câu hỏi để thu thập thông tin và hiểu mục tiêu của người được phỏng vấn. Đây là cơ hội để tư vấn viên pháp luật tiếp xúc với người yêu cầu TVPL để đặt câu hỏi và nhận thông tin cần thiết trước khi đưa ra các phương án tư vấn pháp lý. Độ chính xác của thông tin thu được ở giai đoạn này là cần thiết để tư vấn đúng cho người yêu cầu TVPL. Để thu thập thông tin chính xác, cuộc phỏng vấn phải được thực hiện một cách hiệu quả. Một tư vấn viên pháp luật khéo léo sẽ hỏi những câu hỏi phù hợp, nhưng cũng sẽ cho phép người yêu cầu TVPL nói và sẽ lắng nghe bất cứ điều gì mà họ cho là có liên quan đến vụ việc.

Mục tiêu chung của bất kỳ cuộc phỏng vấn nào cũng là thu thập tất cả các thông tin liên quan về tình huống của người yêu cầu TVPL để làm căn cứ tốt nhất cho việc xử lý vụ việc và tạo mối quan hệ tin tưởng giữa tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL, mang lại kết quả tốt nhất có thể cho người yêu cầu TVPL.

Quá trình phỏng vấn phải có sự tôn trọng lẫn nhau, và ưu tiên việc thiết lập mối quan hệ dựa trên sự tin tưởng. Điều này sẽ cho phép người yêu cầu TVPL kể câu chuyện của họ một cách chính xác và đầy đủ, đồng thời giúp đảm bảo các kết quả pháp lý chính xác và công bằng nhất.

2.2 Mục đích phỏng vấn.

Việc cung cấp dịch vụ pháp lý cho người yêu cầu TVPL thường bắt đầu bằng một cuộc phỏng vấn. Thông thường một người muốn được tư vấn viên pháp luật hỗ trợ giúp pháp lý thường gọi điện để đặt lịch hẹn, hoặc có thể trực tiếp đến Trung tâm tư vấn pháp luật. Nếu họ gọi điện để hẹn phỏng vấn thì điều quan trọng là bạn hoặc những người khác đang làm việc trong Trung tâm phải bố trí thời gian thuận tiện để gặp người yêu cầu TVPL.

Thông thường, ngay cả trong cuộc điện thoại đầu tiên này, bạn hoặc những người khác trong Trung tâm tư vấn pháp luật có thể bắt đầu quá trình phỏng vấn ban đầu bằng cách hỏi xem người yêu cầu TVPL đang cần hỗ trợ về vấn đề gì. Ví dụ, người gọi điện có thể nói "Chủ nhà đang cố gắng ép tôi rời khỏi căn hộ của tôi, mặc dù tôi có hợp đồng thuê nhà" hoặc "Tôi đang có vấn đề về việc trả lương ở công ty, công ty đã không trả lương cho tôi mấy tháng nay". Sau khi nắm được thông tin ban đầu, nếu bạn nhận thấy rằng vấn đề này Trung tâm tư vấn pháp luật có thể hỗ trợ thì bạn sẽ hẹn người yêu cầu TVPL đến gặp để tư vấn vụ việc cụ thể.

Trong cuộc phỏng vấn, tư vấn viên pháp luật tập trung vào việc tìm hiểu những vấn đề mà người yêu cầu TVPL gặp phải, tìm hiểu mục đích của người yêu cầu TVPL là gì. Phỏng vấn cũng bao gồm việc làm quen với người yêu cầu TVPL và tạo cơ hội tương tác giữa tư vấn viên pháp luật với người yêu cầu TVPL.

Có một số mục tiêu trong quá trình phỏng vấn tư vấn viên pháp luật cần lưu ý, bao gồm:

- a. **Hình thành mối quan hệ** giữa tư vấn viên pháp luật - người yêu cầu TVPL: Tùy thuộc vào việc người yêu cầu TVPL là người bạn đã biết, là bạn thân, hay chưa biết, bạn và người yêu cầu TVPL sẽ hình thành một mối quan hệ nhất định sau khi bạn thực hiện cuộc phỏng vấn này. Dù là trường hợp nào thì bạn cũng nên duy trì mối quan hệ này tốt nhất có thể.
- b. **Tìm hiểu mục đích** của người yêu cầu TVPL: Nếu bạn không biết người yêu cầu TVPL của mình muốn gì, bạn không thể xác định cách giúp họ. Bạn cần phải trả lời được câu hỏi người yêu cầu TVPL mong muốn. Người yêu cầu TVPL muốn hoặc cần phải làm gì, đây là một trong những câu hỏi quan trọng nhất mà bạn phải trả lời sau khi trò chuyện với họ.
- c. **Tìm hiểu nhiều nhất những thông tin** mà người yêu cầu TVPL biết về các dữ kiện của vụ việc: Điều này là nội dung trọng tâm của tất cả các cuộc phỏng vấn.
- d. **Giảm bớt sự lo lắng** của người yêu cầu TVPL một cách thiết thực: Ở mức độ hợp lý, người yêu cầu TVPL tìm đến dịch vụ tư vấn pháp luật vì họ muốn các vấn đề được giải quyết. Nhưng về mặt tâm lý, họ còn đến để giải tỏa lo lắng. Ngay cả khi người yêu cầu TVPL không có tranh chấp với bất kỳ ai và chỉ muốn được hỗ trợ để thực hiện một dịch vụ pháp lý nhất định, chẳng hạn

như soạn thảo di chúc, cũng sẽ cảm thấy bớt lo lắng khi bạn nói: “Việc này tôi hoàn toàn có thể làm được. Tôi sẽ soạn thảo di chúc thật rõ ràng, để hiểu để các con của bác không phải tranh luận hoặc mất nhiều thời gian thực hiện các thủ tục khai nhận di sản thừa kế sau này”.

Nhiều khi bạn không thể đưa ra những đảm bảo rõ ràng cho người yêu cầu TVPL trong buổi phỏng vấn đầu tiên vì có quá nhiều vấn đề tại thời điểm phỏng vấn cần xem kỹ và quá nhiều điều chưa biết. Khi lần đầu tiên gặp người yêu cầu TVPL, bạn không bao giờ nên nói “nếu chúng tôi kiện công ty, tôi nghĩ chúng ta chắc chắn sẽ thắng”. Bạn cần phải thực hiện việc nghiên cứu vụ việc thực tế và toàn diện trước khi có thể khẳng định hay cam kết trách nhiệm với người yêu cầu TVPL.

Phần lớn, người yêu cầu TVPL trong các cuộc phỏng vấn sẽ cảm thấy nhẹ nhõm đáng kể khi thấy rằng một tư vấn viên pháp luật có năng lực, quan tâm và dễ mến cam kết làm tất cả những việc cần thiết theo quy định của pháp luật để có thể giải quyết vấn đề. Khi bạn giúp người yêu cầu TVPL đạt được cảm giác đó, bạn đang giảm bớt lo lắng cho họ một cách rất thiết thực.

2.3 Phỏng vấn hiệu quả

Có nhiều thông tin nêu ra trong khi bạn thực hiện một cuộc phỏng vấn với người yêu cầu TVPL. Điều quan trọng là khi xem xét những thông tin này, bạn cần nhớ mục tiêu quan trọng nhất là “người yêu cầu TVPL muốn được thấu hiểu, cả về khía cạnh con người họ và cả những gì họ đã phải chịu đựng”.

Dưới đây là một số vấn đề tiềm ẩn ảnh hưởng đến cuộc phỏng vấn:

- a. **Sự ngăn cản.** Điều gì có thể ngăn cản người yêu cầu TVPL chia sẻ với bạn những điều mà người yêu cầu TVPL đang nghĩ và nhớ tới?

Bản thân cuộc phỏng vấn có thể gây tổn thương cho người yêu cầu TVPL bởi vì họ có thể cảm thấy xấu hổ khi thú nhận về một chuyện đã làm hoặc cảm thấy bị tổn thương khi phải kể lại câu chuyện của mình. Các thông tin chi tiết về vụ việc của người yêu cầu TVPL có thể mang tính riêng tư, có thể dưới góc độ xã hội họ tỏ ra không bình thường hoặc đáng trách, ngay cả khi người yêu cầu TVPL có thể đúng về mặt pháp lý.

Người yêu cầu TVPL có thể sợ hoặc e ngại khi phải nói ra những điều mà họ nghĩ rằng bạn sẽ coi thường họ. Bạn có thể nói với họ rằng bạn cần biết rõ mọi tình tiết và bạn chỉ có thể giúp họ nếu nắm được toàn bộ các vấn đề cả điều xấu cũng như điều tốt. Ngoài ra, người yêu cầu TVPL có thể cảm thấy bị ức chế bởi các rào cản về văn hóa, xã hội, tuổi tác hoặc rào cản bởi ngôn ngữ địa phương.

- b. **Sắp xếp địa điểm phỏng vấn tạo sự thoải mái cho** người yêu cầu TVPL.

Hãy xem xét và bố trí địa điểm, sắp xếp đồ đạc để người yêu cầu TVPL cảm thấy thật sự thoải mái và đáng tin cậy. Một số người hoàn toàn sẵn lòng nói chuyện khi ngồi đối diện với tư vấn viên pháp luật tại bàn làm việc. Nhưng những người khác muốn một cái gì đó ít trang trọng hơn, ví dụ là hai chiếc ghế với bàn nhỏ ở bên cạnh (tất cả đều có thể xếp trong cùng phòng có bàn làm việc).

c. Sắp xếp văn phòng thể hiện sự chuyên nghiệp.

Văn phòng của bạn cũng thể hiện tính chuyên nghiệp. Một văn phòng lộn xộn, với giấy tờ chất đống khắp nơi, sẽ tạo cho những người đến yêu cầu tư vấn cảm thấy không an toàn, lo lắng. Không nên để người yêu cầu TVPL cảm nhận thấy điều này.

d. Ghi chép.

Bạn cần phải ghi chép lại những thông tin quan trọng trong quá trình thu thập thông tin từ người yêu cầu TVPL. Cần nêu rõ mục đích của việc ghi chép, tránh để người yêu cầu TVPL lo lắng về chuyện ghi âm. Ghi âm có thể dẫn đến việc người yêu cầu TVPL sẽ diễn đạt không đúng yêu cầu và bản chất của vụ việc. Lưu ý chỉ ghi ý chính hoặc sử dụng tốc ký để bảo đảm dành thời gian giao tiếp, trao đổi với khách hàng, tránh việc chỉ nhìn vào giấy và ghi âm mà không giao tiếp với người yêu cầu TVPL bằng ánh mắt. Trong lúc ghi chép, có thể ghi âm và vừa ghi vừa nhìn người yêu cầu TVPL và thể hiện sự đồng cảm, sự khuyến khích (ánh mắt thân thiện) để họ có thêm động lực nói ra các vấn đề.

Có nhiều cách đặt câu hỏi hoặc xin phép ghi chép cho phù hợp với từng loại khách hàng, quan trọng là phải rất tự nhiên và phù hợp. Thông thường bạn sẽ nói: "Anh/chị có thấy bị phiền không nếu tôi ghi chép lại?". Tuy nhiên, câu hỏi với trẻ em khác với người già, người lớn có trình độ học thức cao khác với người dân tộc thiểu số..., ví dụ "tôi xin phép/có thể ghi chép lại những nội dung chính để khỏi nhầm lẫn và giúp Anh/chị/bác/cháu được tốt hơn".

Người yêu cầu TVPL không bị làm phiền bởi việc bạn ghi chép, tuy nhiên người yêu cầu TVPL sẽ đánh giá cao hơn nếu bạn hỏi: "Anh/chị có thấy phiền phức không nếu tôi ghi chép lại". Việc giải thích cho người yêu cầu TVPL hiểu việc ghi chép sẽ giúp bạn thực hiện công việc tốt hơn sẽ tạo cảm giá thoải mái hơn. Tuy nhiên, điều quan trọng là không nên quá chăm chú vào việc ghi chép vì nó có thể làm ảnh hưởng đến việc lắng nghe và thậm chí cản trở việc duy trì giao tiếp quan trọng bằng mắt.

Tư vấn viên pháp luật giỏi cần học cách ghi chú tối thiểu trong khi người yêu cầu TVPL đang nói chuyện, có thể chỉ viết ra tất cả các chủ đề để tư vấn viên pháp luật quay lại thảo luận sau đó.

2.4 Quy trình phỏng vấn

Để đạt hiệu quả cao nhất trong một cuộc phỏng vấn, việc chuẩn bị trước khi cuộc phỏng vấn bắt đầu là rất quan trọng. Nói chung, một cuộc phỏng vấn có thể được chia thành sáu phần:

- ⇒ **Phần mở đầu ngắn gọn.** Phần này cho phép tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL làm quen.
- ⇒ **Phần thu thập thông tin.** Phần này thường là phần dài nhất của cuộc phỏng vấn, trong đó bạn thu thập được càng nhiều càng tốt từ người yêu cầu TVPL về các chi tiết, sự kiện có liên quan.
- ⇒ **Phần đánh giá về thông tin.** Phần này đảm bảo rằng thông tin thu thập từ người yêu cầu TVPL chính xác và giúp cho họ thấy rằng tư vấn viên pháp luật đang lắng nghe và hiểu được những gì mà mình chia sẻ.
- ⇒ **Xác định mục tiêu.** Đây là phần mà tư vấn viên pháp luật cần đặc biệt quan tâm để hiểu những gì người yêu cầu TVPL muốn đạt được trong việc giải quyết vấn đề của họ.
- ⇒ **Phương án sơ bộ và đề xuất giải pháp:** Đây là phần mà tư vấn viên pháp luật thảo luận với người yêu cầu TVPL và có thể đưa ra những suy nghĩ và phương án ban đầu để giải quyết vấn đề, cũng như đưa ra lời khuyên sơ bộ. Mặc dù vậy, điều rất quan trọng là trong giai đoạn ban đầu này, tư vấn viên pháp luật chưa nên đưa ra lời khuyên hay giải pháp chi tiết do thường không có đủ thời gian để nghiên cứu toàn diện vấn đề.
- ⇒ **Phần kết thúc (bao gồm cả việc hoàn thành phiếu tiếp nhận thông tin của người yêu cầu TVPL).** Đây là một bước quan trọng trong đó bạn tóm tắt lại câu chuyện của người yêu cầu TVPL và xác nhận quá trình giải quyết vụ việc cho đến thời điểm hiện tại, thống nhất một số thông tin mấu chốt đã thu được, mục tiêu (người yêu cầu TVPL mong muốn điều gì), hỏi lại một số thông tin chưa rõ. Rà soát lại thông tin cho phép người yêu cầu TVPL suy nghĩ về việc bổ sung thêm thông tin và đây là cơ hội tốt để xem liệu có bất kỳ chi tiết liên quan nào bị bỏ qua hay không. Nhiều tư vấn viên pháp luật thường cung cấp cho người yêu cầu TVPL phiếu tiếp nhận của Trung tâm vào thời điểm này, mặc dù một số khác thực hiện việc này trước khi gặp người yêu cầu TVPL (khi người yêu cầu TVPL ở trong phòng chờ trước khi phỏng vấn) hoặc trong phần thu thập thông tin của cuộc phỏng vấn.

Kết thúc phần này tư vấn viên pháp luật đưa ra tư vấn sơ bộ hoặc đưa ra các phương án sơ bộ cho các bước tiếp theo (tùy vào đặc điểm của vụ việc). Với nguyên lý người yêu cầu TVPL là trung tâm nên cần nhấn mạnh người yêu cầu TVPL sẽ tự lựa chọn và quyết định phương án của họ trên cơ sở cân nhắc các phân tích, tư vấn của tư vấn viên pháp luật hoặc họ có thể tự đưa ra phương án hoàn toàn khác theo ý của họ.

Trong thực tế, các phần trên có thể trùng lặp. Ví dụ, một số cho rằng một số đánh giá thông tin (phần 3) có thể xảy ra trong quá trình thu thập thông tin

(phần 2). Hoặc người yêu cầu TVPL tự nêu rõ mục tiêu (phần 4) trong những giây phút đầu tiên của cuộc phỏng vấn (phần 1).

CÁC BƯỚC CỦA QUY TRÌNH PHỎNG VẤN



Tóm lại, quy trình Phỏng vấn trên có thể được ghi đơn giản hóa thành các Bước sau:

1) Giới thiệu

- i. Giới thiệu bản thân.
- ii. Nói chuyện, hỏi thăm ngắn gọn (làm cho người yêu cầu TVPL cảm thấy thoải mái).
- iii. Xây dựng lòng tin với người yêu cầu TVPL.

2) Thu thập thông tin

- i. Yêu cầu người yêu cầu TVPL cung cấp thông tin về vụ việc của họ.
- ii. Ghi chú rõ ràng và chi tiết.
- iii. Hỏi và Đáp.
 - Bắt đầu bằng các câu hỏi mở / chung

- Chuyển sang các câu hỏi cụ thể / chi tiết khi người yêu cầu TVPL cảm thấy thoải mái hơn
- iv. Cung cấp Phiếu tiếp nhận thông tin người yêu cầu TVPL (mặc dù một số tư vấn viên pháp luật có thể làm việc này trong bước 6 hoặc ngay bước 1).

3) Đánh giá

Tư vấn viên pháp luật mô tả lại vụ việc sau khi đã nắm được toàn bộ nội dung và người yêu cầu TVPL bổ sung các thông tin cần thiết làm sáng tỏ hơn nội dung vụ việc.

4) Xác định Mục tiêu

- i. Xác định người yêu cầu TVPL mong muốn điều gì.

5) Phương án sơ bộ và phần tư vấn

- i. Lập phương án xử lý sơ bộ để thực hiện được mục tiêu của người yêu cầu TVPL.
- ii. Thảo luận về những gì bạn có thể và không thể thực hiện trong vụ việc này để người yêu cầu TVPL nắm rõ tình hình.

6) Kết thúc (bao gồm cả việc cung cấp Phiếu tiếp nhận thông tin của người yêu cầu TVPL, xem mẫu phiếu ở phần Phụ lục cuối tài liệu).

- Thảo luận về các bước tiếp theo bao gồm cả việc người yêu cầu TVPL cần quay trở lại hoặc được giới thiệu đến một cơ quan/tổ chức khác.
- Cung cấp cho người yêu cầu TVPL Phiếu tiếp nhận thông tin của người yêu cầu TVPL (mặc dù nhiều tư vấn viên pháp luật thường làm điều này ở bước 1 hoặc bước 2).



2.5 Đặt câu hỏi trong cuộc phỏng vấn.

Một trong những dấu hiệu của một người làm việc hiệu quả - trong tư vấn pháp luật và trong hầu hết mọi lĩnh vực của cuộc sống - là khả năng đặt câu hỏi đúng cách và hiệu quả nhất.

Đặt câu hỏi cho phép tư vấn viên pháp luật thu thập những thông tin cần thiết cho quá trình xử lý vấn đề cần hỗ trợ pháp lý. Đặt những câu hỏi phù hợp sẽ cho phép tư vấn viên pháp luật nhận được thông tin tốt nhất từ người yêu cầu TVPL, đồng thời tránh những câu trả lời theo cảm xúc và phức tạp, có xu hướng khiến cuộc phỏng vấn lạc đề. Vai trò của tư vấn viên pháp luật là thu thập thông tin liên quan trong một khoảng thời gian hợp lý. Đặt câu hỏi phù hợp sẽ cho phép tư vấn viên pháp luật tập trung vào vấn đề.

Nhiệm vụ của tư vấn viên pháp luật trong giai đoạn phỏng vấn là phải nắm bắt được toàn bộ nội dung vụ việc, càng nhiều thông tin càng tốt. Sử dụng các loại câu hỏi đóng, câu hỏi mở, câu hỏi định hướng, câu hỏi thu hẹp ... đã được giới thiệu trong phần kỹ năng giao tiếp để thu thập các thông tin trong quá trình phỏng vấn khách hàng. Trong phần phỏng vấn cần thực hiện các câu hỏi như sau:

- a. Hỏi về các tình tiết, dữ kiện có thật và nguồn gốc thông tin của người yêu cầu TVPL.
- b. Hỏi về các giấy tờ, tài liệu liên quan đến vụ việc.
- c. Đặt những câu hỏi giúp tư vấn viên pháp luật xác định được nội dung câu chuyện thông qua các dữ kiện.
- d. Hỏi xem người yêu cầu TVPL đã nói về vấn đề này với một tư vấn viên pháp luật nào khác chưa.

2.5.1 Các nguyên tắc cơ bản khi đặt câu hỏi:

- **Đặt câu hỏi đối với tất cả các thông tin quan trọng.** Những câu hỏi hay cho ta những thứ có giá trị, những điều thực sự cần được biết đến. Một số người có thể mất nhiều giờ với những câu hỏi ngoài lề, nhưng những người khác có thể học mọi thứ trong năm phút.
- Khi đặt câu hỏi, hãy sử dụng **những từ có nhiều khả năng tạo ra thông tin có giá trị nhất.** Một số từ giúp tìm kiếm thông tin và khuyến khích câu trả lời, trong khi những từ khác gây nhầm lẫn, làm giảm bộ nhớ hoặc gây ra sự phản đối.

- Hỏi **đúng lúc và đúng ngữ cảnh**. Đôi khi những câu hỏi khác phải được hỏi trước, và người được hỏi thường phải được đặt vào đúng tâm trạng có lợi nhất.
- Biết sử dụng **câu hỏi đóng** và **câu hỏi mở**. **Câu hỏi mở** được sử dụng để thu thập thông tin. Đầu tiên, như trong phần "lắng nghe tích cực" được mô tả ở trên, bạn sử dụng các câu hỏi "mở" (ví dụ: "Điều gì đưa bạn đến đây hôm nay?", "Hãy cho tôi biết chuyện gì đã xảy ra", "Chúng tôi có thể giúp gì cho bạn?") để biết tổng quát tổng quan về vấn đề của người yêu cầu TVPL. Câu hỏi đóng dùng để xác nhận lại thông tin và thường sử dụng vào cuối buổi phỏng vấn, ví dụ: "Anh xác nhận là đã nhận được thông báo cho thôi việc vào ngày 1/2/2019?"
 - Một **câu hỏi mở** yêu cầu **thông tin chung** và thường để người trả lời câu hỏi quyết định điều cần nhấn mạnh (Chuyến bay của bạn như thế nào).
 - Một **câu hỏi đóng** xác nhận thông tin và thường có hai phương án cho câu trả lời "Đúng" hoặc "sai", "có" hoặc "không"
- Biết sử dụng **câu hỏi thẳng vào vấn đề**. Sau khi dùng câu hỏi mở để thu thập thông tin, thu hẹp các câu hỏi của bạn, dùng **câu hỏi thẳng vào vấn đề** để có được câu trả lời của người yêu cầu TVPL: Ai/Cái gì /Khi nào/Ở đâu/Tại sao/Như thế nào/ theo thứ tự thời gian.
 - Một **câu hỏi thẳng vào vấn đề** yêu cầu một **thông tin cụ thể**: (Bạn định đến lúc mấy giờ?)
 Nếu bạn cần biết điều gì đó cụ thể, bạn có thể đặt **câu hỏi thẳng vào vấn đề** để tìm hiểu nhanh nhất. Nếu bạn không chắc điều gì là quan trọng, một câu hỏi mở có thể mang đến rất nhiều thông tin, sau đó bạn có thể bắt đầu phân loại. Thông thường, sẽ hiệu quả hơn nếu bắt đầu với những câu hỏi mở và sau đó tiếp tục với những **câu hỏi thẳng vào vấn đề**.
- Biết khi nào đặt **câu hỏi định hướng** và khi nào đặt câu hỏi **không định hướng**.
 Một câu hỏi định hướng không chỉ gợi ý câu trả lời; nó cũng tạo ra áp lực đối với câu trả lời đó.
 - "Bạn vừa trở về từ Hà Nội phải không"? Đây là một câu hỏi định hướng. Bạn có thể thấy người hỏi sẽ ngạc nhiên và có thể không vui nếu bạn trả lời không.
 - "Gần đây bạn có ở Hà Nội không" là một **câu hỏi thẳng vào vấn đề** và không mang tính định hướng. Nó là **câu hỏi thẳng vào vấn đề** vì

nó hỏi một thông tin cụ thể. Nó là không phải là câu hỏi định hướng bởi vì câu hỏi cho thấy rằng người hỏi sẽ hài lòng với cả câu trả lời có và câu trả lời không, miễn là nó là sự thật.

- “Hãy nói cho tôi biết về chuyến đi gần đây nhất của bạn” là một câu hỏi mở. Nó là câu hỏi mở vì nó hỏi về chuyến đi nói chung và không chỉ đi Hà Nội. Nó không định hướng bởi vì từ ngữ câu hỏi ngụ ý rằng người hỏi sẽ hài lòng với bất kỳ câu trả lời đáng tin cậy nào.

2.5.2 Sắp xếp câu hỏi.

Khi tư vấn viên pháp luật tìm hiểu các khía cạnh khác nhau của vấn đề một cách chi tiết, hãy cố gắng sắp xếp các vấn đề một cách chi tiết. Việc bỏ qua quá nhiều chi tiết sẽ khiến người yêu cầu TVPL và chính tư vấn viên bối rối.

Ở mỗi chủ đề, hãy bắt đầu bằng những câu hỏi mở (“Hãy cho chúng tôi biết bạn bị sa thải như thế nào”) và dần dần đi vào những câu hỏi trọng tâm hơn (“Công ty của bạn có thông báo cho bạn 30 ngày trước khi cho bạn nghỉ không”). Các câu hỏi mở thường tạo ra lượng thông tin lớn nhất, đặc biệt là những thông tin mà bạn chưa lường trước được. Các câu hỏi trọng tâm tạo ra chi tiết để lấp đầy khoảng trống còn lại sau khi các câu hỏi mở đã được hỏi. Dần dần từ câu hỏi mở đến câu hỏi trọng tâm. Nếu tư vấn viên pháp luật chuyển quá nhanh đến những câu hỏi trọng tâm thì sẽ bỏ lỡ rất nhiều thông tin vì đó là câu hỏi chỉ nhiều điều cần tìm hiểu.

Đặt câu hỏi mở cho đến khi tư vấn viên pháp luật không nhận thêm được thông tin hữu ích nữa. Sau đó, quay lại và đặt câu hỏi trọng tâm về các sự kiện mà người yêu cầu TVPL đã không trình bày. Trong khi người yêu cầu TVPL đang trả lời các câu hỏi mở, tư vấn viên pháp luật nên cố gắng ghi chú vào giấy các vấn đề mà mình sẽ hỏi kỹ sau này bằng các câu hỏi trọng tâm hơn.

2.5.3 Đặt câu hỏi.

Tư vấn viên pháp luật nên diễn đạt câu hỏi của mình một cách cẩn thận. Hãy nhớ rằng cách nói của tư vấn viên có ảnh hưởng rất lớn đến cách người yêu cầu TVPL trả lời. Một câu hỏi hay không gây nhầm lẫn, không gây phản kháng và không làm trí nhớ sai lệch.

Tại thời điểm đó, tư vấn viên pháp luật có thể thăm dò thông tin mà không cần sử dụng câu hỏi. Ví dụ, như đã thảo luận ở trên, việc lắng nghe tích cực hoặc ngôn ngữ cơ thể cho thấy rằng tư vấn viên pháp luật đặc biệt quan tâm đến những gì người yêu cầu TVPL đang nói, có thể khuyến khích họ đi vào sự việc một cách chi tiết hơn.

2.6 Tìm hiểu tình tiết, nội dung sự việc và xây dựng một câu chuyện pháp lý.

Tư vấn viên pháp luật cần nắm được hai nhóm kỹ năng để xây dựng câu chuyện pháp lý của người yêu cầu TVPL. Kỹ năng thứ nhất là kỹ năng tìm kiếm các tình tiết của vụ việc. Sau khi phỏng vấn người yêu cầu TVPL, tư vấn viên pháp luật đã tìm thấy một số tài liệu và các bằng chứng khác. Nhờ đó tư vấn viên pháp luật cần xác định được những dữ liệu chính xác. Căn cứ và các dữ kiện và tình tiết này, tư vấn viên pháp luật phải xây dựng lại câu chuyện pháp lý của người yêu cầu TVPL. Sự thật nào tiết lộ người yêu cầu TVPL là người như thế nào? Sự thật nào cho thấy được những nhân vật khác trong vụ việc là người như thế nào? Những dữ kiện nào cho thấy thiệt hại đã gây ra như thế nào. Người tư vấn pháp luật cần tìm thấy câu chuyện pháp lý qua các dữ liệu chính xác mà mình có.

Cụm kỹ năng thứ hai liên quan đến kỹ năng dựng lại nội dung câu chuyện pháp lý của người yêu cầu TVPL. Nếu tư vấn viên pháp luật kể lại câu chuyện, những từ ngữ nào sẽ diễn đạt câu chuyện một cách thuyết phục nhất. Chẳng hạn nếu tư vấn viên pháp luật kể câu chuyện đó bằng việc cung cấp chứng cứ trong phòng xử án, tư vấn viên pháp luật sẽ đặt những câu hỏi cho nhân chứng thế nào để khiến họ kể lại câu chuyện theo cách hấp dẫn nhất. Tư vấn viên pháp luật dựng lại nội dung câu chuyện pháp lý của người yêu cầu TVPL nên dựa trên phương pháp sơ đồ hoá vụ việc: Tư vấn viên pháp luật sơ đồ hoá mối quan hệ giữa người yêu cầu TVPL với các bên tranh chấp, các sự kiện thực tế đã diễn ra theo trình tự thời gian, các lý lẽ quan điểm của mỗi bên, các quy định của pháp luật đã và có thể được áp dụng. Việc sơ đồ hoá nên theo các quy luật của triển khai sơ đồ tư duy để não bộ dễ nắm bắt và ghi nhớ các vấn đề mấu chốt và các mối liên hệ giữa các thành tố trong vụ việc.

Kết luận

Phỏng vấn người yêu cầu TVPL với kỹ năng lấy người yêu cầu TVPL làm trọng tâm là một cách tiếp cận hiệu quả. Cách tiếp cận này đánh giá cao ý kiến, cảm xúc và giá trị của khách hàng, đồng thời cũng tập trung vào các khía cạnh pháp lý trong tình huống của người yêu cầu TVPL.

Để cung cấp dịch vụ tốt nhất cho người yêu cầu TVPL, điều quan trọng là tư vấn viên pháp luật phải hiểu lý lịch và hoàn cảnh cụ thể của người đó. “Cá nhân hóa” một giải pháp sao cho phù hợp với tình huống cụ thể của người yêu cầu TVPL sẽ đảm bảo mang lại hiệu quả bền vững và lâu dài hơn. Nó cũng cung cấp cho người yêu cầu TVPL trải nghiệm được hỗ trợ tốt hơn và tăng cường cảm giác được trao quyền.

3. Trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp trong giao tiếp và phỏng vấn

Có các kỹ năng để thực hiện một cuộc phỏng vấn là điều cần thiết để trau dồi đạo đức. Khi phỏng vấn người yêu cầu TVPL, tư vấn viên pháp luật có nghĩa vụ hành động trung thực, chính trực, siêng năng, có năng lực, thẳng thắn và đáng tin cậy. Để người yêu cầu TVPL đưa ra lựa chọn sáng suốt về việc phải làm gì đối với vấn đề pháp lý của họ, tư vấn viên pháp luật phải có khả năng xác định các vấn đề pháp lý liên quan, hiểu, hướng dẫn người yêu cầu TVPL và từ đó cung cấp cho họ lời khuyên đầy đủ và thích hợp.

Tư vấn viên pháp luật có trách nhiệm thực hiện các công việc được người yêu cầu TVPL ủy quyền, có nghĩa vụ bảo mật và hành động để không xung đột lợi ích với người yêu cầu TVPL. Họ cũng có nghĩa vụ đối với tòa án và đối với nghề nghiệp nói chung để mang lại công lý. Trong cuộc phỏng vấn người yêu cầu TVPL nhất quán các nguyên tắc này giúp tư vấn viên pháp luật mang lại lợi ích tốt nhất cho người yêu cầu TVPL, đồng thời bảo vệ tính toàn vẹn nghề nghiệp của họ và ngăn chặn các việc làm có chiều hướng sai lệch nghề nghiệp.

Một số vấn đề đạo đức cơ bản nhất tư vấn viên pháp luật phải thực hiện trong quá trình phỏng vấn, bao gồm:

- Độc lập khi thực hiện tư vấn pháp luật.
- Trung thực, liêm chính, tôn trọng sự thật khách quan.
- Nghĩa vụ bảo mật thông tin của người yêu cầu TVPL.
- Nghĩa vụ tránh xung đột lợi ích.
- Bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích hợp pháp của người yêu cầu TVPL .
- Nghĩa vụ hành động trung thực, công bằng và nghiêm túc.
- Nghĩa vụ hành động với kỹ năng và năng lực chuyên môn.
- Nghĩa vụ giao tiếp hiệu quả và kịp thời.

Đặc biệt chú ý các yêu cầu về trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp của tư vấn viên pháp luật có liên quan đến việc giao tiếp và phỏng vấn người yêu cầu TVPL, ví dụ tôn trọng, lịch sự, thân thiện, nhiệt tình, không được có thái độ hách dịch, có các hành vi coi thường người yêu cầu TVPL; sử dụng ngôn ngữ, ký hiệu đơn giản, dễ hiểu, ngắn gọn phù hợp với người yêu cầu TVPL; không được xúi giục, kích động người yêu cầu TVPL thực hiện những hành vi trái pháp luật, trái đạo đức xã hội...

4. Kỹ năng làm việc với người yêu cầu TVPL là nhóm người dễ bị tổn thương

4.1 Những vấn đề chung khi làm việc với nhóm người dễ bị tổn thương

Những người dễ bị tổn thương có thể bao gồm những nhóm sau:

- ⇒ Người khuyết tật (bao gồm cả khuyết tật về thể chất và tâm thần);
- ⇒ Người lao động nhập cư, đến từ những vùng nông thôn của Việt Nam (và các thành viên trong gia đình đi cùng);
- ⇒ Người nghèo ở thành thị;
- ⇒ Người sống chung với HIV/AIDS;
- ⇒ Người dân tộc thiểu số;
- ⇒ Người hành nghề mại dâm;
- ⇒ Nạn nhân bị mua bán người.

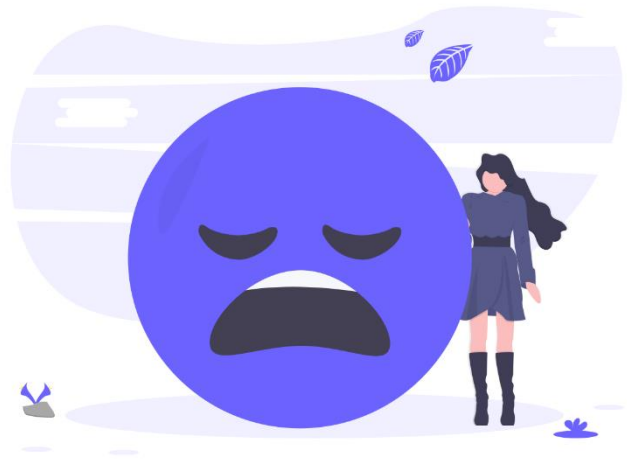
Kỹ năng quan trọng khi làm việc với những người dễ bị tổn thương là sự đồng cảm. Đồng cảm, đã được thảo luận ở trên, là khả năng hiểu và chia sẻ cảm xúc của người khác. Đây là yếu tố cần thiết để xây dựng một mối quan hệ bền vững, tin cậy với người yêu cầu TVPL của tư vấn viên pháp luật.

Tư vấn viên pháp luật cần phải có phong cách giao tiếp và phỏng vấn phù hợp khi làm việc với người yêu cầu TVPL thuộc nhóm dễ bị tổn thương, cụ thể gồm:

- ✓ Lựa chọn địa điểm tư vấn phù hợp, bảo đảm an toàn, dễ tiếp cận;
- ✓ Thay đổi cách sắp đặt phòng phỏng vấn cho phù hợp;
- ✓ Bố trí một người hỗ trợ hoặc mời người yêu cầu TVPL đưa người hỗ trợ riêng của họ đến tham dự cuộc phỏng vấn (ví dụ người phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu, phiên dịch tiếng dân tộc);
- ✓ Tích cực lắng nghe những điều mà người yêu cầu TVPL quan tâm và chắc chắn rằng họ đã hiểu những điều mình nói.
- ✓ Giải thích cặn kẽ; dành thời gian để người yêu cầu TVPL nắm bắt vấn đề; nhắc lại các thông tin quan trọng.

4.2 Người yêu cầu TVPL bị tổn thương và sự ảnh hưởng tinh thần

Thông thường tư vấn viên pháp luật làm việc với nhóm người yêu cầu TVPL thuộc nhóm dễ bị tổn thương khi họ đang bị ảnh hưởng mạnh hoặc tổn thương về tinh thần. Tổn thương về tinh thần là một phản ứng cảm xúc, thường là trước một sự kiện có tác động lớn trong cuộc đời của một người. Thông thường phản ứng cảm xúc này có thể là tinh thần, cảm xúc, thể chất và nó có thể ảnh hưởng đến trí nhớ và hành vi.



Đối với các tư vấn viên pháp luật làm việc với người yêu cầu TVPL thuộc nhóm dễ bị tổn thương về tâm lý, họ cần phải hiểu các tổn thương này ảnh hưởng đến một người bình thường như thế nào và trong trường hợp cụ thể này đã ảnh hưởng đến người yêu cầu TVPL như thế nào.

Một số ví dụ về các sự kiện có thể gây ra tổn thương về tinh thần:

Tổn thương có thể do nhiều loại sự kiện khác nhau gây ra, bao gồm:

- Bị ảnh hưởng liên quan đến tiền sử về tội phạm hình sự nào đó (có thể là người đã thực hiện hành vi có lỗi gây thiệt hại cho nạn nhân và đang tự dẫn vật bản thân) hoặc là nạn nhân của tội phạm tình dục, bạo lực, mua bán người...;
- Thiên tai (ví dụ như lũ lụt, động đất, bão, sóng thần);
- Các sự kiện trong đời (ví dụ: cái chết của một thành viên trong gia đình, bị phản bội trong chuyện tình cảm, trong các mối quan hệ bạn bè, đối tác);
- Tai nạn nghiêm trọng (ví dụ như tai nạn xe hơi, hỏa hoạn);
- Bạo lực cộng đồng (ví dụ: chiến tranh, diệt chủng, tấn công khủng bố);
- Bạo lực giữa các cá nhân (ví dụ bạo lực tình dục, bạo lực gia đình, lạm dụng trẻ em, chứng kiến bạo lực);

Tổn thương về tinh thần là duy nhất và mang tính cá nhân

Điều quan trọng là phải hiểu rằng tổn thương là duy nhất và rất có tính chất cá nhân. Hai người có thể trải qua cùng một sự kiện và một người sẽ gặp tổn thương trong khi người kia thì không bị do có sự khác biệt của mỗi người về quan điểm, giá trị, tính cách, môi trường, hoàn cảnh sống và vốn sống cùng những trải nghiệm tương tự với biến cố gây ra chấn thương hiện tại hoặc chưa từng có trong quá khứ. Đôi khi người yêu cầu TVPL thậm chí có thể không nhận ra rằng họ đã có một trải nghiệm gây ra tác động xấu đến chính mình.

Dấu hiệu của tổn thương về mặt tinh thần của người yêu cầu TVPL:

Tổn thương về mặt tinh thần có thể ảnh hưởng đến người yêu cầu TVPL theo những cách khác nhau và có nhiều dấu hiệu khác nhau. Một số hình thức tổn thương bao gồm:

- Sốc, phủ nhận hoặc mất lòng tin tưởng;
- Tức giận, cáu kỉnh, tranh cãi;
- Tâm trạng dễ bị thay đổi;
- Nóng nảy;
- Cảm giác tội lỗi, xấu hổ, tự trách bản thân;
- Buồn hoặc tuyệt vọng;
- Đãng trí, hay quên;
- Tuyệt vọng;
- Trầm cảm;
- Có tư tưởng muốn hủy hoại bản thân (tự tử).

Tuyệt vọng: Biểu hiện nghiêm trọng của tổn thương về tinh thần

Một trong những yếu tố chính của tổn thương về mặt tinh thần của người yêu cầu TVPL là cảm giác bất lực đeo đuổi thường xuyên có thể ảnh hưởng đến một người theo nhiều cách khác nhau. Sự bất lực đến từ việc trải nghiệm có nhiều thứ thay đổi ngoài tầm kiểm soát của người yêu cầu TVPL.

4.3 Phương pháp, kỹ năng làm việc với người yêu cầu TVPL bị tổn thương tâm lý

Có một số phương pháp, cách thức khác nhau khi làm việc với những người yêu cầu TVPL đang gặp tổn thương về mặt tinh thần. Một số cách thức, phương pháp này đã được trình bày ở trên và bao gồm:

Lắng nghe tích cực

Tiếp xúc với sự thông cảm

- Giúp người yêu cầu TVPL cảm thấy yên tâm. Điều đó có thể liên quan đến việc tương tác với cảm xúc của người yêu cầu TVPL một cách thông cảm.
- Đừng bỏ qua nỗi sợ hãi, lo lắng, buồn bã, từ chối hoặc bất kỳ trạng thái tâm lý nào khác mà người yêu cầu TVPL đang gặp phải.
- Nhận biết và xác nhận sự tồn tại của cảm xúc của người yêu cầu TVPL.



Nên khuyến khích

- Nhận biết khả năng của người yêu cầu TVPL và tôn trọng quyền tự quyết của họ.
- Trong khi người yêu cầu TVPL chờ đợi tư vấn của tư vấn viên pháp luật, hãy lưu ý với họ rằng chỉ họ mới biết điều gì là tốt nhất cho bản thân.
- Cung cấp cho người yêu cầu TVPL thông tin, giới thiệu cho họ các phương án để lựa chọn, nhưng khuyến khích họ đưa ra quyết định cho riêng mình.

Nên thông cảm/cởi mở

- Hãy biết rằng trước đây nhiều người có thể không tin người yêu cầu TVPL hoặc có thể không sẵn lòng giúp đỡ họ.
- Vai trò của tư vấn viên pháp luật là lắng nghe và đưa ra sự hỗ trợ, không phải đổ lỗi, phán xét hoặc giả định.

Nên kiên nhẫn

- Dành cho người yêu cầu TVPL một khoảng thời gian để trả lời từng câu hỏi và cho phép họ có những lúc tạm dừng trong suốt cuộc trò chuyện.
- Nói với người yêu cầu TVPL rằng, do tính chất của tổn thương tâm lý, việc không thể nhớ tất cả các chi tiết của (các) vụ bạo lực ngay lập tức là việc hết sức bình thường.

Nên rõ ràng

- Giải thích vai trò của tư vấn viên pháp luật và các dịch vụ tư vấn pháp luật mà Trung tâm tư vấn pháp luật cung cấp, và thông tin cho người yêu cầu TVPL cái nhìn tổng quan về những gì sẽ xảy ra khi tư vấn viên pháp luật phỏng vấn và tư vấn cho họ.
- Thông báo các bước tiếp theo và để cho người yêu cầu TVPL đặt câu hỏi về quy trình. Sử dụng từ ngữ mang tính khuyến khích và trao quyền quyết định cho người yêu cầu TVPL.

- Đó không phải lỗi của bạn.
- Bạn không đơn độc.
- Không ai đáng bị đối xử theo cách này.
- Tôi tin bạn.
- Bạn có thể tin tưởng vào tôi.
- Cảm ơn bạn đã chia sẻ điều này với tôi.
- Bạn can đảm và mạnh mẽ.
- Hãy cùng nhau lập kế hoạch.



Tránh tái tổn thương về mặt tinh thần

- Lưu ý rằng việc kể lại các sự kiện của một vụ việc nghiêm trọng (hình sự) có thể gây tổn thương cho người phạm tội.
- Mục tiêu của việc này là cho phép người yêu cầu TVPL kể lại sự kiện đau buồn trong bối cảnh mà họ có thể quyền kiểm soát được tâm lý của mình.

- Một trong những vấn đề quan trọng đáng lưu ý là khi làm việc với những người yêu cầu TVPL bị kết tội là có hành vi phạm tội, hồi tưởng lại các sự kiện về quá trình phạm tội có thể gây tổn thương cho cả người bảo vệ lẫn chính người yêu cầu TVPL.

Các biện pháp để tránh tái thương tổn

- Dành cho người yêu cầu TVPL quyền đưa ra một số quyết định trong các giải pháp đưa ra.
- Nói với người yêu cầu TVPL rằng bạn sẽ chuẩn bị nói về nội dung của sự việc, về các giải pháp và bạn biết việc nói ra điều này khó khăn vì có thể ảnh hưởng đến tâm lý của họ.
- Hỏi người yêu cầu TVPL khi nào họ muốn nói về nội dung vụ việc và các giải pháp.
- Đưa ra những khoảng nghỉ ngơi trong khi thảo luận để cho người yêu cầu TVPL có cơ hội quyết định cách mà họ sẽ chia sẻ với tư vấn viên pháp luật về điều muốn nói và thời gian chia sẻ.
- Chăm chú lắng nghe, sử dụng lại từ ngữ mà người yêu cầu TVPL sử dụng, cố gắng thấu hiểu câu chuyện của người yêu cầu TVPL.

4.4 Ảnh hưởng từ vụ việc của người yêu cầu TVPL đối với tư vấn viên pháp luật. Những điều cần hiểu về tổn thương thứ cấp.

Tư vấn viên pháp luật cần phải hiểu về những tổn thương mà họ có thể phải gánh chịu khi làm việc liên tục với người yêu cầu TVPL đang bị tổn thương tâm lý. Hiện tượng này được gọi là tổn thương thứ cấp. Do đó, điều rất quan trọng là khi làm việc với người yêu cầu TVPL bị tổn thương về tinh thần, tư vấn viên pháp luật cần phải chú ý đến các yếu tố tích cực trong công việc, sự cân bằng vững trong cuộc sống, bao gồm công việc, gia đình, bạn bè, sức khỏe.

Phụ lục 1: Phiếu tiếp nhận thông tin từ người yêu cầu TVPL

Để có được những hỗ trợ cho quá trình phỏng vấn và có địa chỉ liên hệ để tiếp nhận các thông tin quan trọng khác từ người yêu cầu TVPL, tư vấn viên pháp luật nên sử dụng phiếu tiếp nhận thông tin của người yêu cầu TVPL được làm thành mẫu chung. Nếu có thể mẫu này nên được sử dụng trong suốt quá trình phỏng vấn và được điền vào cuối quy trình. Dưới đây là một mẫu phiếu tiếp nhận thông tin của người yêu cầu TVPL để tư vấn viên tham khảo.

PHIẾU TIẾP NHẬN THÔNG TIN KHÁCH HÀNG					
I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG					
Họ và tên:					
Tuổi..... Nam/Nữ.....					
CMTND/CCCD số					
Ngôn ngữ:					
Địa chỉ hiện tại:					
Địa chỉ thường trú:.....					
Trình độ học vấn:..... Nghề nghiệp:.....					
Số điện thoại cố định:.....					
Điện thoại di động:.....					
TT	Họ và tên	Quan hệ với khách hàng	Tuổi	Nghề nghiệp	Ghi chú
II. CÁC THÔNG TIN CƠ BẢN VỀ VỤ VIỆC					
.....					
.....					
Vấn đề cần tư vấn					
Lĩnh vực/quan hệ pháp luật					
Các tổ chức, cá nhân có liên quan.....					
Họ và tên:					
Địa chỉ:					
Chức năng/nhiệm vụ:					
Những người có liên quan khác đối với vụ việc:					
Các tài liệu có liên quan:					

BÀI 2: TƯ VẤN VÀ GIÚP NGƯỜI YÊU CẦU TVPL ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH VỚI KỸ NĂNG THỰC HÀNH NGHỀ LUẬT LẤY KHÁCH HÀNG LÀM TRỌNG TÂM



Mục tiêu bài giảng

- Giới thiệu khái niệm tư vấn và đưa ra quyết định áp dụng kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật
- Giới thiệu các bước trong quy trình tư vấn và ra quyết định lấy khách hàng làm trọng tâm, sử dụng phương pháp lấy khách hàng làm trọng tâm và khuyến khích người yêu cầu TVPL đưa ra các quyết định trong tư vấn pháp luật

Kết quả đầu ra:



Sau bài học này, người học được trang bị những kiến thức và kỹ năng sau:

Kiến thức

Hiểu rõ định nghĩa, nguyên tắc và quan điểm của kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật.

Nắm được các bước của quy trình.

Kỹ năng

Nhận thức được sự khác biệt giữa phương pháp tư vấn pháp luật lấy khách làm trọng tâm và phương pháp tư vấn pháp luật truyền thống.

Thiết lập sự quen biết và thân thiện với người yêu cầu TVPL, thể hiện sự đồng cảm khi làm việc với người yêu cầu TVPL, sử dụng kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm khi tư vấn cho người yêu cầu TVPL.

Áp dụng các quy tắc thực hành nghề luật lấy khách hàng làm trọng tâm vào các tình huống cụ thể.

Cải thiện kỹ năng giao tiếp với khách hàng, kỹ

Giá trị

năng giải quyết vấn đề, đánh giá, thuyết trình và tư vấn.

Đánh giá cao tầm quan trọng của việc lấy khách hàng làm trọng tâm trong tư vấn và hiểu được cách thức khuyến khích người yêu cầu TVPL đưa ra quyết định.

Hiểu và đánh giá cao sự cần thiết của việc sử dụng phương pháp tiếp cận lấy khách hàng làm trọng tâm đối với tư vấn viên pháp luật, đặc biệt khi làm việc với người yêu cầu TVPL nhạy cảm.

Nội dung bài giảng

Giới thiệu

Bài giảng đưa ra khái niệm, nội dung và phân tích hoạt động tư vấn, đưa ra quyết định khi áp dụng kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong hành nghề tư vấn pháp luật, hướng dẫn tư vấn viên pháp luật sử dụng một cách hiệu quả các phương pháp này để đưa ra các phương án xử lý vụ việc cho người yêu cầu TVPL trong hoạt động tư vấn pháp luật.

NỘI DUNG

1. Định nghĩa lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật

2. Những quy tắc cơ bản của kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật

3. Kỹ năng tư vấn và khuyến khích người yêu cầu TVPL đưa ra quyết định

4. Những điều cần xem xét khi đưa ra các phương án giải quyết vấn đề của người yêu cầu TVPL

5. Hệ quả pháp lý và các ưu, nhược điểm của từng phương án

1. Định nghĩa lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật

Lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật tập trung vào phương pháp tiếp cận toàn diện để giải quyết các vấn đề pháp lý và các vấn đề không mang tính pháp lý của khách hàng, bằng cách xem xét tất cả các vấn đề này cùng nhau. Kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật trái ngược với phương pháp thực hành nghề luật "chỉ đạo" hay thực hành nghề luật truyền thống, trong đó tư vấn viên pháp luật thường tập trung vào các giải pháp pháp lý cứng nhắc mà mình xác định, và coi rằng những giải pháp pháp lý này luôn là cách tốt nhất để giải quyết vấn đề của khách hàng/người yêu cầu TVPL.

Trong phương pháp lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật, tư vấn viên pháp luật đặt toàn bộ mục tiêu của khách hàng/người yêu cầu TVPL lên hàng đầu. Để làm được điều này, tư vấn viên pháp luật cần tập trung vào cả những vấn đề pháp lý và những vấn đề không mang tính pháp lý.

Vai trò của người yêu cầu TVPL

Người yêu cầu TVPL được phục vụ với kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật thường sẽ có những trải nghiệm được hỗ trợ tốt hơn. Nhìn chung, họ được tư vấn tốt hơn để biết được những rủi ro có thể xảy ra với các lựa chọn do tư vấn viên pháp luật đưa ra, vì:

- (1) Người yêu cầu TVPL hiểu rõ hơn về vấn đề của họ;
- (2) Người yêu cầu TVPL là người đưa ra quyết định cuối cùng;
- (3) Kết quả của quyết định sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến người yêu cầu TVPL.

2. Những quy tắc cơ bản của kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật

- 2.1 Sự tham gia của khách hàng/người yêu cầu TVPL:** Tư vấn viên pháp luật có nhiệm vụ khuyến khích người yêu cầu TVPL tham gia vào quá trình giải quyết vụ việc của mình và khuyến khích họ lựa chọn giải pháp. Điều này có nghĩa là tư vấn viên pháp luật nên hỏi người yêu cầu TVPL chính xác những điều họ mong muốn, thay vì suy đoán điều đó. Sự tham gia của người yêu cầu TVPL đòi hỏi cả tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL phải có một cuộc thảo luận trung thực.
- 2.2 Nâng cao năng lực cho khách hàng/người yêu cầu TVPL:** Tư vấn viên pháp luật phải cung cấp cho người yêu cầu TVPL kiến thức và kỹ năng để họ biết các quyền lợi hợp pháp của họ và các phương án khác nhau để giải quyết vấn đề của họ. Sau khi nhận được sự hỗ trợ giúp của tư vấn viên pháp luật, người yêu cầu TVPL sẽ có đủ tự tin để đối mặt với các vấn đề pháp lý và những vấn đề khác không mang tính pháp lý trong vụ việc của mình.
- 2.3 Giải quyết vấn đề một cách toàn diện:** Tư vấn viên pháp luật nên xem xét “toàn bộ” vấn đề của người yêu cầu TVPL, thay vì chỉ tập trung vào một yếu tố theo phương pháp truyền thống, theo đó tư vấn viên pháp luật được đào tạo để chỉ tập trung vào các khía cạnh pháp lý trong vấn đề của người yêu cầu TVPL. Phương pháp lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật khuyến khích tư vấn viên pháp luật suy nghĩ về các vấn đề pháp lý của người yêu cầu TVPL cùng với bất kỳ vấn đề không mang tính pháp lý khác mà người yêu cầu TVPL đang có. Các vấn đề không mang tính pháp lý có thể bao gồm: gia đình, việc làm, quốc tịch, dân tộc, sự ổn định tài chính, tôn giáo và/hoặc giáo dục... Ngoài ra, nếu người yêu cầu TVPL được khuyến khích xem xét tất cả các vấn đề, bao gồm cả vấn đề mang tính pháp lý và không mang tính pháp lý, việc này sẽ giúp họ tìm ra giải pháp tốt hơn.
- 2.4 Khả năng nhận thức của tư vấn viên pháp luật:** Phương pháp lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật dựa trên sự hiểu biết của tư vấn viên pháp luật và cách xử sự thích hợp với người yêu cầu TVPL. Do đó, tư vấn viên pháp luật nên nâng cao các kỹ năng của chính họ, và điều này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến cách mà người yêu cầu TVPL và những người khác nhìn nhận họ. Khi tư vấn viên pháp luật được đào tạo về các kỹ năng tư vấn, người yêu cầu TVPL có thể tham gia vào quá trình một

cách đầy đủ và tích cực hơn. Tư vấn viên pháp luật cũng phải nhận thức được sự nhạy cảm trong vấn đề của người yêu cầu TVPL. Nhiệm vụ của tư vấn viên pháp luật là phải đảm bảo rằng hành vi và kỹ năng của mình sẽ giúp người yêu cầu TVPL đưa ra quyết định tốt nhất.

2.5 Quan điểm hỗ trợ khách hàng/người yêu cầu TVPL: Tư vấn viên pháp luật là người có “khả năng” nhất trong việc đưa ra phương án giải quyết vụ việc của người yêu cầu TVPL. Họ có nhiệm vụ đại diện cho người yêu cầu TVPL một cách tích cực. Tư vấn viên pháp luật cần phải đại diện cho ý chí và nguyện vọng của người yêu cầu TVPL, phải hành động cẩn trọng và vì lợi ích tốt nhất cho người yêu cầu TVPL. Ngoài kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành luật, tư vấn viên pháp luật cần xem xét cả các yếu tố không mang tính pháp lý trong vụ việc. Điều này đôi khi được gọi là nguyên tắc trung lập. Tư vấn viên pháp luật vẫn giữ nguyên tính khách quan và chuyên nghiệp nhất có thể, đồng thời rõ ràng đứng về phía người yêu cầu TVPL.

2.6 Yêu cầu lấy khách hàng/người yêu cầu TVPL làm trọng tâm

- ✓ **Cần cá biệt hóa từng trường hợp cụ thể:** Mỗi khách hàng/người yêu cầu TVPL phải được coi là một cá thể duy nhất. Mỗi khách hàng sẽ xác định mình thông qua các danh tính khác nhau, có thể nêu ra các nhu cầu khác nhau và các ưu tiên khác nhau.
- ✓ **Cần lắng nghe khách hàng/người yêu cầu TVPL để đánh giá nhu cầu cá nhân và thúc đẩy quyền và lợi ích tốt nhất của họ:** Tư vấn viên pháp luật cần tránh đưa ra giả định về điều gì là tốt nhất cho người yêu cầu TVPL và nên tôn trọng lựa chọn cá nhân của họ.
- ✓ **Cần đảm bảo nhạy cảm giới:** các biện pháp tư vấn lấy khách hàng làm trọng tâm cần phải đánh giá đúng và giải quyết các nguy cơ tổn hại của nhóm người dễ bị tổn thương là phụ nữ, trẻ em gái và người đồng tính, song tính, chuyển giới, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số.
- ✓ **Cần thông báo cho khách hàng/người yêu cầu TVPL về các biện pháp, phương án giải quyết và quy trình tư vấn pháp luật:** Quyền lợi của khách hàng/người yêu cầu TVPL có thể mâu thuẫn với các ưu tiên được thiết lập trong quy trình xử lý vụ việc. Các cuộc điều tra cần phải trì hoãn nếu khách hàng/người yêu cầu TVPL không cảm thấy an toàn hay thấy bị tổn thương hơn. Tuy nhiên, ngoài việc bảo đảm quyền lợi của khách hàng/người yêu cầu TVPL, việc tôn trọng nhu cầu, quyền và lựa chọn của họ về lâu dài có thể mang lại lợi ích không chỉ cho họ mà còn cho quá trình tư pháp và toàn xã hội.

- ✓ **Cần đảm bảo quyền tiếp cận các dịch vụ cần thiết khác một cách đơn giản và thuận tiện nhất:** trong quá trình tư vấn pháp luật, cần đảm bảo người yêu cầu TVPL được tiếp cận thông tin, tư vấn tâm lý, chăm sóc y tế một cách thuận lợi. Các dịch vụ hỗ trợ y tế, tâm lý và pháp lý cần được cung cấp tại một địa điểm không chỉ thuận tiện hơn cho họ mà còn giúp tăng đáng kể số lượng các vụ việc yêu cầu bảo vệ và hạn chế sự kỳ thị. Các dịch vụ hỗ trợ được thực hiện một cách toàn diện, bao gồm giới thiệu khách hàng/người yêu cầu TVPL đến các dịch vụ sẵn có (đào tạo nghề, việc làm, hỗ trợ pháp lý, tư vấn tâm lý) cũng như cần đảm bảo tài trợ hoặc ủng hộ việc tạo ra các dịch vụ đáp ứng nhu cầu và bảo đảm thực hiện các quyền của họ.

2.7 Kết luận

Kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành luật là một cách tiếp cận mang tính đặc trưng riêng của từng vấn đề cụ thể. Việc lấy khách hàng làm trọng tâm đề cao ý kiến, cảm xúc và giá trị của người yêu cầu TVPL, cũng như tập trung vào các khía cạnh pháp lý trong tình huống cụ thể của người yêu cầu TVPL.

Để cung cấp dịch vụ tốt nhất cho người yêu cầu TVPL, điều quan trọng là tư vấn viên pháp luật phải hiểu đặc điểm và hoàn cảnh của người đó. “Cá nhân hóa” một giải pháp sao cho phù hợp với hoàn cảnh của người yêu cầu TVPL sẽ đảm bảo mang lại kết quả hiệu quả và lâu dài hơn. Nó cũng cung cấp cho người yêu cầu TVPL trải nghiệm mang tính trị liệu nhiều hơn và tăng cường cho họ cảm giác có năng lực hơn.

3. Kỹ năng tư vấn và khuyến khích người yêu cầu TVPL tự đưa ra quyết định

“Tư vấn” là quá trình đưa ra lời khuyên cho người yêu cầu tư vấn. Công việc tư vấn pháp luật cho người yêu cầu TVPL do luật sư hoặc tư vấn viên pháp luật thực hiện. Tư vấn pháp luật còn được xem xét ở khía cạnh là cung cấp các lợi ích mang tính tích cực và hỗ trợ, đồng thời cũng là một phần quan trọng trong nhiệm vụ của tư vấn viên pháp luật để giúp người yêu cầu TVPL giải quyết các vấn đề pháp lý của họ. Vì lý do này, trong tài liệu này thuật ngữ “giải quyết vấn đề” được sử dụng theo nghĩa là một phần của quá trình tư vấn. Quá trình giải quyết vấn đề và quá trình tư vấn được liên kết rất chặt chẽ.

3.1 Quy trình giải quyết vấn đề

Vai trò của tư vấn viên pháp luật là giúp người yêu cầu TVPL giải quyết các vấn đề pháp lý của họ. Để đạt được hiệu quả, các tư vấn viên phải áp dụng các kỹ năng pháp lý của họ vào tình huống cụ thể của người yêu cầu TVPL; cần có kỹ năng giao tiếp tốt với người yêu cầu TVPL, phải cùng làm việc với người yêu cầu TVPL để cùng giải quyết vấn đề của họ.

Một phần quan trọng của quy trình này là tư vấn viên cần cung cấp cho người yêu cầu TVPL những thông tin tốt nhất có thể để họ đưa ra quyết định. Trong một số mô hình tư vấn, người yêu cầu TVPL chỉ cần cung cấp thông tin cơ bản cho tư vấn viên pháp luật và trên cơ sở các quy định của pháp luật, tư vấn viên pháp luật sẽ đưa ra quyết định. Tuy nhiên, trong tư vấn lấy khách hàng làm trọng tâm, mọi quyết định có liên quan đều do người yêu cầu TVPL đưa ra. Tư vấn viên pháp luật cần làm việc với người yêu cầu TVPL để đưa ra danh sách các phương án có thể thực hiện và liệt kê rõ hệ quả pháp lý của mỗi phương án và người yêu cầu TVPL sẽ là người quyết định lựa chọn sử dụng phương án nào. Điều này cho phép tư vấn viên pháp luật thực hiện nhiệm vụ của họ là hành động vì lợi ích tốt nhất cho người yêu cầu TVPL với sự siêng năng và bản lĩnh của mình.

Phương pháp này không thay thế nghĩa vụ của tư vấn viên pháp luật với tư cách là một chuyên gia pháp lý đủ điều kiện và năng lực để tư vấn pháp luật. Phương pháp này cho phép tư vấn viên pháp luật cung cấp thông tin pháp lý và hỗ trợ người yêu cầu TVPL trong việc đưa ra quyết định cuối cùng.

3.2 Quy trình tư vấn

Có 3 bước chính trong tư vấn:

1. Mô tả/tiếp nhận thông tin;
2. Thảo luận;
3. Giúp người yêu cầu TVPL đưa ra quyết định.

Trong bước **mô tả/tiếp nhận thông tin**: Tư vấn viên pháp luật cần hỏi các câu hỏi phù hợp. Giai đoạn này, tư vấn viên pháp luật phải tập trung nắm được các dữ kiện chính, sự kiện thực tế mẫu chốt, hoàn cảnh, đặc điểm của người yêu cầu TVPL và tất cả thông tin liên quan đến câu chuyện pháp lý của họ. Quá trình này dựa vào tính chính xác của thông tin mà tư vấn viên pháp luật nhận được từ người yêu cầu TVPL ; việc thu thập thông tin phải được thực hiện thận trọng và chu đáo. Khả năng “chủ động lắng nghe” người yêu cầu TVPL của tư vấn viên pháp luật là rất quan trọng đối với bước này. Mục đích của việc chủ động lắng nghe là để có được mô tả chính xác, đầy đủ và khách quan về các sự kiện. Trong đó bao gồm nội dung vụ việc, sự việc của người yêu cầu TVPL, hiểu biết chung về lĩnh vực luật liên quan, mục tiêu của người yêu cầu TVPL và liệt kê các phương án sơ bộ giải quyết vấn đề của người yêu cầu TVPL.

Trong giai đoạn **thảo luận**, tư vấn viên pháp luật phải trao đổi với người yêu cầu TVPL để nắm đầy đủ hơn các thông tin, chốt lại các sự kiện thực tế mấu chốt, cũng như yêu cầu thực sự từ phía người yêu cầu TVPL muốn thoả mãn nhu cầu gì về lợi ích vật chất, lợi ích tinh thần từ bên tranh chấp cũng như từ phía gia đình, người thân. Tư vấn viên pháp luật phải thảo luận với người yêu cầu TVPL về tất cả các phương án hợp pháp và các lựa chọn cũng như kết quả của từng phương án. Điều này bao gồm tất cả các lựa chọn mang tính pháp lý, các lựa chọn không mang tính pháp lý và các hệ quả pháp lý của từng lựa chọn này. Tư vấn viên pháp luật phải cung cấp cho người yêu cầu TVPL tất cả các thông tin liên quan cần thiết để tạo cơ sở cho giai đoạn đưa ra quyết định.

Trong giai đoạn **đưa ra quyết định**, với sự giúp đỡ và hướng dẫn của tư vấn viên pháp luật, người yêu cầu TVPL sẽ đưa ra quyết định cuối cùng. Khi người yêu cầu TVPL đã lựa chọn phương án giải quyết, cần tôn trọng sự lựa chọn của họ.

Trong tất cả các giai đoạn, tư vấn viên pháp luật phải thận trọng để không can thiệp quá mức đến quyết định của người yêu cầu TVPL. Điều rất quan trọng là trong giai đoạn quyết định cuối cùng, tư vấn viên pháp luật phải hỗ trợ người yêu cầu TVPL đưa ra quyết định cuối cùng.

4. Những điều cần xem xét khi đưa ra các phương án giải quyết vấn đề của người yêu cầu TVPL

Trước khi đưa ra các phương án giải quyết vấn đề để người yêu cầu TVPL lựa chọn, tư vấn viên pháp luật nên cân nhắc điển đạt để có hiệu quả tốt nhất. Tư vấn viên pháp luật nên quan tâm đến cảm xúc của người yêu cầu TVPL, tầm quan trọng và sự phức tạp của vấn đề pháp lý và những hậu quả tiềm ẩn đối với người yêu cầu TVPL khi họ thực hiện một lựa chọn/giải pháp cụ thể. Điều quan trọng là tư vấn viên pháp luật phải trình bày các phương án đưa ra cho người yêu cầu TVPL một cách linh hoạt, cụ thể, dễ hiểu.

Những vấn đề cần xem xét khi xây dựng các phương án của người yêu cầu TVPL bao gồm:

- **Hệ quả:** Điều gì có thể xảy ra với người yêu cầu TVPL (và những người khác) nếu phương án này được chọn?
- **Ưu và nhược điểm:** Hệ quả tích cực và tiêu cực của việc lựa chọn phương án cụ thể này là gì? Hãy nghĩ xem phương án này sẽ đáp ứng nhu cầu của người yêu cầu TVPL như thế nào.

- **Khung thời gian có liên quan:** Mỗi phương án sẽ có một khoảng thời gian phù hợp để thực hiện. Yếu tố thời gian nên xem xét trong hoàn cảnh cá nhân của người yêu cầu TVPL cũng như các ràng buộc pháp lý.

Đôi khi, một phương án có thể sẽ ảnh hưởng đến một phương án khác và giải pháp tốt nhất có thể không chỉ là một phương án mà là một tổng thể các phương án. Do đó, tư vấn viên pháp luật phải giải thích các phương án có thể ảnh hưởng tác động qua lại như thế nào và sự kết hợp này sẽ ảnh hưởng đến người yêu cầu TVPL như thế nào.

Tư vấn viên pháp luật cũng phải lưu ý những hậu quả tiềm ẩn, tích cực và tiêu cực, và những vấn đề không được đảm bảo. Tư vấn viên pháp luật cũng nên cẩn thận trình bày các lựa chọn và hệ quả của chúng một cách linh hoạt.

Khi bắt đầu thực hiện hiện bước thảo luận, tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL trước tiên phải thống nhất các tiêu chí sẽ được sử dụng để đánh giá các phương án. Sau đó họ phải áp dụng các tiêu chí này một cách có hệ thống và triệt để. Tư vấn viên pháp luật có thể lập bảng để giải thích và phân tích các phương án cho người yêu cầu TVPL một cách rõ ràng. Giai đoạn thảo luận nên được coi là một "hội thảo" trong đó tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL cùng thảo luận về các phương án đã được đưa ra.

Ví dụ:

Phương án	Tích cực	Tiêu cực	Tiêu chí		
			Duy trì mối quan hệ	Khả năng bồi thường	Tính bảo mật cho người yêu cầu TVPL
Phương án 1					
Phương án 2					
Phương án 3					
Phương án 4					

Một trong những đặc điểm của một người tư vấn giỏi là khả năng cung cấp cho người yêu cầu TVPL đủ thông tin để đưa ra phương án có lợi nhất cho họ. Tư vấn viên pháp luật lành nghề sẽ cho người yêu cầu TVPL khả năng tự do để đưa ra quyết định của riêng mình. Do đó một bước quan trọng trong quy trình là yêu cầu người yêu cầu TVPL đề xuất các giải pháp mà họ thấy phù hợp nhất với mình.

Sau đây là các thành phần quan trọng chứa đựng trong nội dung của tư vấn:

- **Thông tin:** Cung cấp cho người yêu cầu TVPL thông tin về pháp luật hoặc hệ thống pháp luật.
- **Tư vấn:** Tư vấn cho người yêu cầu TVPL về những phương án đã đưa ra để đạt được mục tiêu của họ.
- **Đặt câu hỏi:** Hỏi người yêu cầu TVPL những câu hỏi được thiết kế để làm rõ những tiêu chí quan trọng về mục tiêu của họ.
- **Thảo luận:** Thảo luận về các lựa chọn/phương án khác nhau với người yêu cầu TVPL và giúp họ quyết định phương án nào đáp ứng tốt nhất và giúp họ đạt được mục tiêu của mình.

Để đánh giá và tư vấn một cách hiệu quả, tư vấn viên pháp luật phải có khả năng mô tả hệ quả của tất cả các phương án tiềm năng. Các phương án không mang tính chất pháp lý thường bị bỏ qua trong quá trình tư vấn và hầu hết mọi quyết định của người yêu cầu TVPL đều có xu hướng sẽ tiềm ẩn những hậu quả không mang tính pháp lý. Người tư vấn giỏi không chỉ tư vấn những gì họ nghĩ rằng người yêu cầu TVPL nên làm theo quy định của luật pháp, mà họ còn tìm cách hiểu được những mục tiêu cụ thể của người yêu cầu TVPL.

Mỗi quan hệ tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL được thiết lập có hiệu quả là mối quan hệ công việc, trong đó người yêu cầu TVPL cảm thấy có quyền làm chủ quyết định vấn đề của họ. Trong mỗi quan hệ này, người yêu cầu TVPL được trao quyền và được tư vấn viên pháp luật hỗ trợ. Trong quá trình tư vấn, việc đánh giá các phương án lựa chọn tiềm năng nên bao gồm:

- Mô tả nội dung vấn đề của người yêu cầu TVPL, các cơ sở, sự kiện và luật áp dụng hiện hành;
- Danh sách các mục tiêu của người yêu cầu TVPL đối với vụ việc;
- Nhận thức được tầm quan trọng của quyết định của người yêu cầu TVPL.

Những lưu ý đối với việc đưa ra các phương án giải quyết vấn đề:

- Đối với những vụ việc đơn giản, tư vấn viên pháp luật có thể tiếp nhận thông tin, căn cứ vào các quy định pháp luật và hiểu biết của mình để tư vấn ngay.
- Đối với những vụ việc phức tạp thì tư vấn viên pháp luật tiếp nhận thông tin, nghiên cứu hồ sơ, tài liệu, xác minh hoặc thu thập thêm thông tin, chứng cứ (nếu cần), trao đổi với người yêu cầu TVPL hoặc

những người có liên quan, tra cứu các quy định của pháp luật để có thể đưa ra các phương án phù hợp.

- Hình thức tư vấn có thể bằng miệng hoặc bằng văn bản. Nếu tư vấn bằng miệng thì cần lưu ý nên ghi lại những điểm quan trọng hoặc đề nghị người yêu cầu TVPL ghi lại những điểm quan trọng. Nếu tư vấn bằng văn bản thì cần ghi đủ các nội dung sau trong phiếu tư vấn: 1) Tóm tắt vụ việc; 2) Yêu cầu của người yêu cầu TVPL; 3) Căn cứ pháp lý; 4) Các phương án xử lý; 5) Các ưu điểm, nhược điểm và hệ quả pháp lý của từng phương án như phân tích trong mục 5 dưới đây.

5. Phân tích hệ quả pháp lý và các ưu, nhược điểm của từng phương án tư vấn

Tư vấn viên pháp luật cần phải tư vấn cho người yêu cầu TVPL về cả kết quả tích cực và tiêu cực. Hệ quả "xấu" - chẳng hạn như có thể bị xử phạt hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự và phải gánh chịu các chi phí tài chính hoặc các hệ quả khác - là một phần rất quan trọng của quy trình pháp lý và tư vấn viên pháp luật có nhiệm vụ phải trình bày rất cụ thể và rõ ràng với người yêu cầu TVPL về những điều này - một cách cảm thông và thận trọng. Nếu người yêu cầu TVPL không nắm bắt các thông tin này thì họ sẽ không thể có được đủ thông tin để đưa ra quyết định sáng suốt.

Cách phân tích các hệ quả tiêu cực:

- Mô tả kỹ lưỡng hoàn cảnh thực tế và yếu tố pháp lý làm phát sinh hệ quả tiêu cực.
- Thảo luận về tình huống và các phương án lựa chọn của người yêu cầu TVPL với sự quan tâm và cảm thông.
- Hỗ trợ người yêu cầu TVPL đưa ra quyết định tốt nhất có thể trong các tình huống.

Sau đây là một số bước cơ bản cần làm để đảm bảo tư vấn viên pháp luật đã trang bị đầy đủ thông tin cho người yêu cầu TVPL để họ có thể đưa ra một quyết định hiệu quả:

- Tìm hiểu kỹ lưỡng các phương án;
- Hiểu tất cả các mục tiêu của người yêu cầu TVPL;
- Hiểu các giá trị mà mỗi mục tiêu đạt được;
- Cân nhắc cẩn thận hậu quả tích cực và tiêu cực của mỗi phương án lựa chọn;
- Tìm kiếm thông tin mới;

- Xem xét thông tin mới hoặc tham vấn ý kiến của các chuyên gia;
- Kiểm tra và xem xét những tác động tích cực và tiêu cực khi có các thông tin, dữ kiện mới;
- Lập kế hoạch thực hiện phương án đã chọn;
- Lập kế hoạch dự phòng (thay thế) trong trường hợp không thể thực hiện được phương án đầu tiên.

Trong quá trình đưa ra quyết định, tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL phải làm việc cùng nhau để tìm ra kết quả phù hợp và có lợi nhất, bảo đảm về tính pháp lý và lợi ích về kinh tế.

Danh sách các vấn đề cần xem xét khi đưa ra quyết định:

- ✓ Lựa chọn nào là tốt nhất?
- ✓ Lựa chọn này có đủ tốt không?
- ✓ Lựa chọn này có đáp ứng tất cả hoặc hầu hết các mục tiêu của người yêu cầu TVPL?
- ✓ Lựa chọn này có đúng không?
- ✓ Nếu không, điều gì còn thiếu?
- ✓ Tư vấn viên pháp luật cần thêm thông tin gì?
- ✓ Đây là lựa chọn công bằng nhất?
- ✓ Nên nói chuyện với ai khác nữa về quyết định này?
- ✓ Quyết định này có ảnh hưởng đến người khác không?
- ✓ Đã sẵn sàng để thực hiện quyết định này chưa?
- ✓ Những kế hoạch dự phòng nào nên được thiết lập?



Lưu ý về đạo đức trong quá trình tư vấn

Trong quá trình tư vấn, tư vấn viên pháp luật phải tuân thủ các quy tắc ứng xử (đạo đức) nghề nghiệp sau:

- Thực hiện công việc với sự trung thực, chính trực;
- Bảo đảm tính bảo mật các thông tin của người yêu cầu TVPL;
- Xem xét lợi ích tốt nhất của người yêu cầu TVPL;
- Đảm bảo không phát sinh những xung đột lợi ích.

Một số ví dụ về trường hợp người tư vấn pháp luật bị coi là không tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, bao gồm:

- Đưa ra lời khuyên thiếu suy nghĩ thấu đáo cho người yêu cầu TVPL;
- Đưa ra những lời nói "thóc mách" không phù hợp đối với hoàn cảnh của người yêu cầu TVPL; Khuyến khích người yêu cầu TVPL chấp nhận một giải pháp không phục vụ lợi ích cao nhất của họ;
- Không thu thập được tất cả các thông tin liên quan trong cuộc phỏng vấn;
- Không lường trước được hậu quả hợp lý của các phương án lựa chọn;
- Không đưa ra lời khuyên đầy đủ bao gồm cả các khía cạnh tích cực và tiêu cực;
- Tư vấn về một lĩnh vực luật pháp mà tư vấn viên pháp luật không hiểu, không có chuyên môn hoặc không được đào tạo đủ để đưa ý kiến tư vấn;
- Tư vấn cho người yêu cầu TVPL tìm đến một cơ sở tư vấn luật khác vì động cơ vụ lợi;
- Nội dung tư vấn gây phương hại đến quyền và lợi ích hợp pháp và chính đáng của người thứ ba.

BÀI 3: KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VỤ VIỆC PHÁP LÝ



Mục tiêu bài học

- Giới thiệu khái niệm về xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý và cách áp dụng phương pháp này khi xử lý một vụ việc pháp lý cụ thể.
- Giới thiệu các bước trong quy trình xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý để cho phép người học áp dụng phương pháp này trong quá trình tư vấn cho người yêu cầu TVPL và trang bị cho họ các thông tin cần thiết để có thể đưa ra quyết định giải quyết vấn đề.
- Giúp học viên hiểu và thực hiện được việc xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý trong tư vấn pháp luật



Kết quả đầu ra:

Sau khi học bài học này, người học có được các kết quả sau

<i>Kiến thức</i>	Hiểu được quy trình và thành phần cơ bản, biết cách lập kế hoạch cho xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý.
<i>Kỹ năng</i>	Xác định việc xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý và tầm quan trọng của nó khi xử lý các vụ việc pháp lý. Áp dụng các bước xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý vào quy trình phân tích vấn đề pháp lý Phân tích một cách logic và quản lý, chọn lọc các tình tiết, dữ kiện trong vấn đề pháp lý.
<i>Giá trị</i>	Đánh giá được tầm quan trọng của việc xác lập rõ ràng trình tự thời gian của các tình tiết,

sự kiện.

Hiểu được tầm quan trọng của việc đảm bảo đầy đủ các tài liệu và tình tiết, dữ kiện được cung cấp trong việc xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý

Hiểu và đánh giá được việc xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý sẽ hỗ trợ tư vấn viên pháp luật như thế nào trong việc sử dụng phương pháp lấy khách hàng làm trọng tâm để trang bị cho người yêu cầu TVPL khả năng đưa ra các quyết định.

Giới thiệu

Bài học giới thiệu cho người học khái niệm, các yếu tố cơ bản và quy trình thực hiện kỹ năng xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý.

Nội dung bài giảng

1. Khái niệm kỹ năng xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý

2. Các yếu tố cơ bản của việc xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý

3. Các bước trong quy trình xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý

1. Khái niệm lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý

Xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý là một dạng của kỹ năng giải quyết vấn đề. Xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc bao gồm các hoạt động sau: (i) xác định vấn đề của người yêu cầu TVPL; (ii) xác định các mong muốn của họ và phân tích quy trình; (iii) tìm kiếm các giải pháp khả thi và giúp người yêu cầu TVPL lựa chọn phương án giải quyết vụ việc. Đây là quá trình xây dựng lại bức tranh toàn cảnh về tình huống của người yêu cầu TVPL từ các sự kiện thực tế của vụ việc, quá trình nhận định của tư vấn viên pháp luật đối với các tình tiết của sự việc, tìm kiếm các văn bản pháp luật hiện hành điều chỉnh, và cách thức mà các quy định pháp luật điều chỉnh/áp vào các sự kiện của vụ việc trong bối cảnh đã diễn ra các sự việc cụ thể của người yêu cầu TVPL.



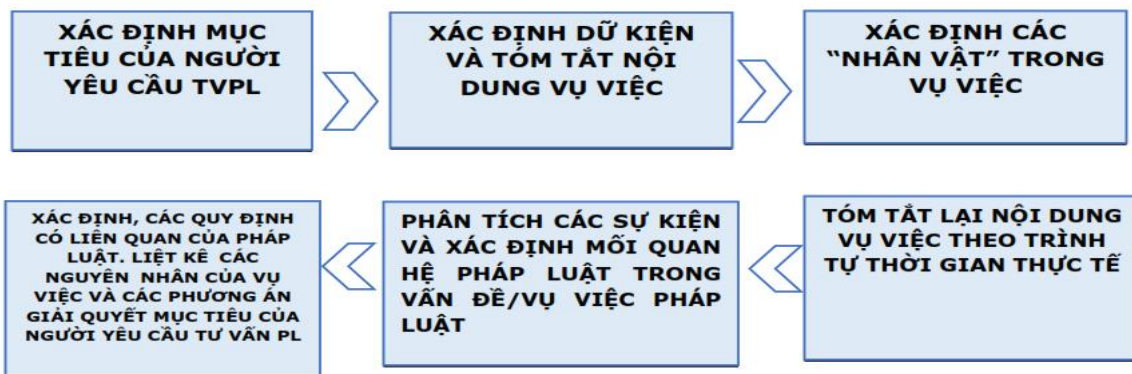
2. Các yếu tố cơ bản của việc xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý

Các yếu tố cơ bản của quy trình lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý bao gồm

- i. Xác định vấn đề pháp lý của vụ việc;
- ii. Sắp xếp các sự kiện theo trình tự thời gian và mối quan hệ pháp luật
- iii. Lựa chọn, đánh giá các sự kiện và lựa chọn luật áp dụng
- iv. Xác lập các phương án khả thi và nghiên cứu/xem xét các phương án này
- v. Xây dựng kế hoạch cho vấn đề/vụ việc pháp lý sao cho có lợi nhất cho người yêu cầu TVPL.

3. CÁC BƯỚC CỦA QUY TRÌNH XÂY DỰNG KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ PHÁP LÝ

MÔ HÌNH CÁC BƯỚC CỦA QUY TRÌNH LẬP KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VỤ VIỆC PHÁP LÝ



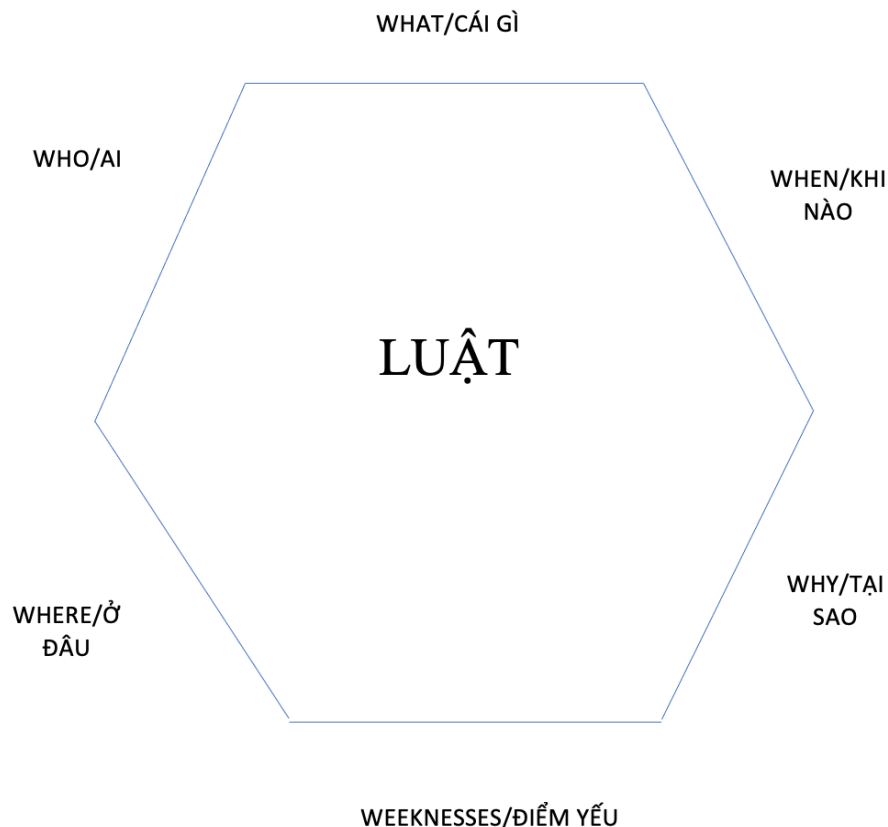
⇒ **Bước 1: Xác định mục tiêu của người yêu cầu TVPL**

Sau cuộc phỏng vấn ban đầu cần xác định người yêu cầu TVPL có mong muốn gì? Đôi khi việc xác định mục tiêu của người yêu cầu TVPL đòi hỏi chúng ta phải thăm dò thêm ngoài cách thức người yêu cầu TVPL thể hiện những gì họ muốn. Đôi khi người yêu cầu TVPL cần giúp đỡ trong việc trình bày rõ ràng và định hình chính xác những gì họ muốn. Nhiệm vụ của tư vấn viên pháp luật là phải tìm ra những gì người yêu cầu TVPL muốn đạt được sau khi phỏng vấn họ.

⇒ **Bước 2: Tóm tắt các nội dung vụ việc, bao gồm: xác định dữ kiện và thời gian cụ thể xảy ra vụ việc**

Dữ kiện: Chuyện gì đã xảy ra? Ai nói gì và làm gì? Những người tham gia chính trong vụ việc là ai? Mỗi quan hệ của họ với người yêu cầu TVPL là gì? Miêu tả nội dung sự việc một cách tóm tắt các sự kiện nhưng phải đủ cụ thể để những người không biết về vụ việc/ vấn đề có thể nắm được khi đọc bản tóm tắt này.

Phương pháp xác định nội dung sự việc với mô hình 6W



Với mô hình lục giác 6W's, tư vấn viên pháp luật trả lời đầy đủ các câu hỏi của hình lục giác 6W's để làm sáng tỏ nội dung câu chuyện pháp lý của người yêu cầu TVPL. Câu hỏi của hình lục giác "6 W" là:

- What/Cái gì đã xảy ra?
- Who/Ai tham gia vào vụ việc?
- When/Khi nào thì việc đó xảy ra?
- Where/Việc đó diễn ra ở đâu?
- Why/Tại sao việc đó lại xảy ra?
- Weaknesses/Có chỗ nào còn chưa rõ/yếu trong vụ việc này?

⇒ **Bước 3: Xác định "các nhân vật" trong vụ việc**

Đối với mỗi cá nhân hoặc tổ chức tham gia vào vụ việc, liệt kê điểm mạnh và điểm yếu của họ và bất kỳ thông tin nào tư vấn viên pháp luật cần bổ sung về họ.

- Đặc điểm/Tính cách;
- Điểm mạnh;
- Điểm yếu;
- Các thông tin.

⇒ **Bước 4: Tóm tắt lại nội dung vụ việc theo trình tự thời gian thực tế**

Khi tư vấn viên pháp luật đã thu thập đầy đủ các dữ kiện và "danh sách người tham gia", điều đó sẽ rất hữu ích nếu tư vấn viên pháp luật sắp xếp tất cả những thông tin đó vào một trình tự thời gian thực tế một cách chi tiết, về những gì đã xảy ra và xảy ra khi nào.

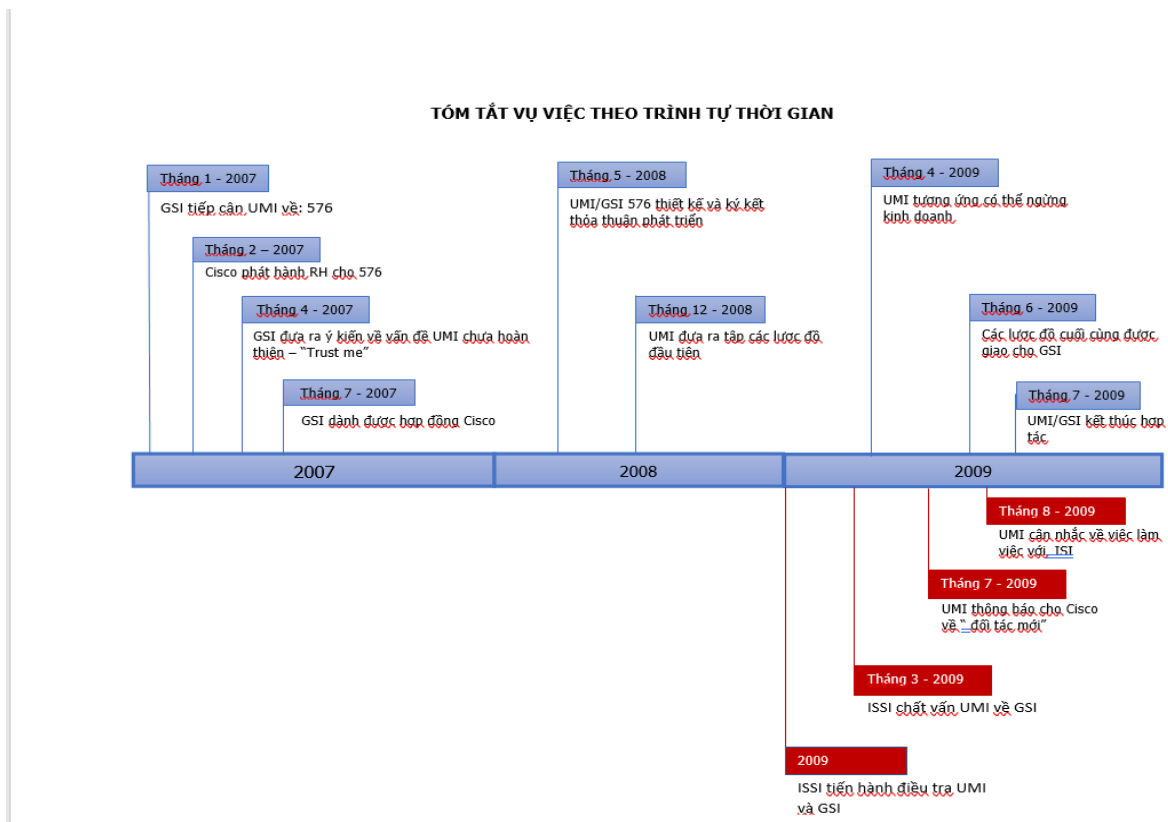
Tư vấn viên pháp luật nên bắt đầu quay ngược dòng thời gian đến những sự kiện xảy ra càng xa càng tốt để có được toàn bộ các vấn đề/vụ việc pháp lý cơ bản. Sắp xếp trình tự thời gian các sự kiện sẽ giúp tư vấn viên pháp luật nắm bắt được vấn đề/vụ việc pháp lý và xác định những vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu bổ sung.

Trước tiên, để xây dựng trình tự thời gian thực tế của một vấn đề pháp lý, tư vấn viên pháp luật nên sử dụng bảng mẫu dưới đây bao gồm việc tạo danh sách các dữ kiện, thời gian, vị trí và nguồn thông tin.

Thông tin sự việc	Thời gian	Vị trí xảy ra	Nguồn thông tin	Ghi chú

Sau khi đã hoàn thành bảng trên, tư vấn viên pháp luật có thể tạo một biểu đồ dòng thời gian/trình tự thời gian cụ thể hơn:

Dưới đây là một ví dụ về bảng tóm tắt trình tự các sự kiện thực tế xảy ra trong một vụ việc



⇒ Bước 5: Phân tích các sự kiện và xác định mối quan hệ pháp luật trong vấn đề/vụ việc pháp luật

Để xác định mối quan hệ pháp luật cần xem xét các dữ kiện/sự kiện của vụ việc và mục tiêu của người yêu cầu TVPL. Tư vấn viên pháp luật có thể nhận ra

những quan hệ pháp luật của vụ việc ngay sau khi phỏng vấn người yêu cầu TVPL qua những câu hỏi đặt ra ban đầu? Ví dụ: Anh có mong muốn được nhận khoản lương do công ty nợ có đúng không? Vì nhà chưa được cấp giấy Chứng nhận quyền sử dụng đất nên người yêu cầu TVPL hỏi họ sinh sống một cách bình thường được không? Các vấn đề này sẽ được xác định ngày càng rõ sau khi hoàn thành việc thu thập thông tin và nghiên cứu nội dung pháp lý. Nếu lĩnh vực của vụ việc tư vấn viên pháp luật đang xem xét là lĩnh vực chuyên môn của tư vấn viên pháp luật, việc xác định vấn đề ban đầu sẽ dễ dàng hơn. Liệt kê các vấn đề/vụ việc pháp lý được phát hiện trên cơ sở các dữ kiện của tình huống thực tế khác nhau sẽ giúp ích trong các lĩnh vực pháp luật mà tư vấn viên pháp luật không thạo hoặc không thuộc lĩnh vực chuyên môn của tư vấn viên pháp luật.

⇒ Bước 6: Xác định, phân tích, đánh giá các quy định pháp luật điều chỉnh vụ việc. Liệt kê các nguyên nhân của vụ việc và các phương án giải quyết mục tiêu của người yêu cầu TVPL

Trong phần này tư vấn viên pháp luật có nghĩa vụ tìm kiếm các quy định của pháp luật có liên quan đến vụ việc của người yêu cầu TVPL. Việc tìm kiếm bao gồm tìm kiếm các văn bản pháp luật và các văn bản có liên quan công văn, hướng dẫn...). Các vụ việc đã được Tòa án xét xử và hướng dẫn cũng là các cơ sở để áp dụng vào xử lý vụ việc. Sau khi đã tìm kiếm các quy định pháp luật điều chỉnh, tư vấn viên pháp luật có nghĩa vụ xem xét căn cứ áp dụng các quy định này vào vụ việc cụ thể của người yêu cầu TVPL để xem xét vụ việc.

Trong bước tiếp theo, tư vấn viên pháp luật cần suy nghĩ về tất cả các nguyên nhân đã dẫn đến sự việc, chốt lại nội dung sự việc và đưa ra các giải pháp để giải quyết vấn đề của người yêu cầu TVPL. Tư vấn viên pháp luật cần đưa ra nhiều phương án nhất. Tư vấn viên pháp luật nên hiểu rằng không có một phương án nào được cho là không khả thi và không thực tế.

Các phương án đưa ra bao gồm cả các phương án xử lý ngoài tòa án như xử lý hành chính, hòa giải, áp dụng các biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn. Để có nhiều giải pháp thì tư vấn viên pháp luật cần phải có cái nhìn rộng hơn về các vấn đề của người yêu cầu TVPL. Điều quan trọng là phải đảm bảo tư vấn viên pháp luật giải quyết đúng các mục tiêu của người yêu cầu TVPL và cũng kiểm tra lại để xem liệu các mục tiêu này có thay đổi hay không, do tư vấn viên pháp luật đã phân tích: các sự kiện, các vấn đề pháp lý, nguyên nhân của các hành động và các phương án xử lý khả thi để đáp ứng được mục tiêu của người yêu cầu TVPL.

Để phát triển một kế hoạch cho vấn đề pháp lý, cần đảm bảo rằng kế hoạch này thống nhất với:

- (1) Thông tin thu thập từ người yêu cầu TVPL và những người liên quan khác;
- (2) Thông tin từ tài liệu thu thập được;
- (3) Bằng chứng của các nhân chứng thực tế;
- (4) Bằng chứng của các chuyên gia (nếu có).

Quy trình Xây dựng kế hoạch giải quyết vấn đề có thể thực hiện như sau:

(i) Xây dựng phương án giải quyết:

- Xây dựng phương án thứ nhất:

Việc xây dựng phương án (thứ nhất) phải trên cơ sở xem xét sự việc, yêu cầu của người yêu cầu TVPL và quy định của pháp luật hoặc thực tiễn giải quyết vụ việc, xác định các vấn đề sau:

- + Phương án này đáp ứng bao nhiêu % mục đích của người yêu cầu TVPL? Phương án này có những ưu điểm, hạn chế gì?
 - + Phương án này yêu cầu người yêu cầu TVPL cần phải có thêm các chứng cứ, tài liệu nào?
 - + Phương án này yêu cầu người yêu cầu TVPL phải có những hành động gì tiếp theo?
 - + Phương án này có những rủi ro nào cho người yêu cầu TVPL? Có giải pháp nào để hạn chế rủi ro không?
- Xây dựng các phương án tiếp theo

Sau khi đưa ra được phương án thứ nhất, cần xác định đây có phải là phương án duy nhất hay không? Còn có các phương án tối ưu thứ hai, thứ ba hay không? Cách xây dựng phương án thứ hai, phương án thứ ba... tương tự cách xây dựng phương án thứ nhất.

(ii) Giải thích để người yêu cầu TVPL lựa chọn phương án giải quyết:

- + Giải thích để người yêu cầu TVPL nhận thức và quyết định lựa chọn phương án giải quyết (nếu là phương án duy nhất) hoặc cân nhắc, lựa chọn phương án giải quyết tốt nhất. Nên cố gắng đưa ra nhiều phương án để Người yêu cầu tư vấn PL có thể lựa chọn phương án tốt nhất, kể cả trong trường hợp chỉ có phương án duy nhất.
- + Phân tích cho người yêu cầu TVPL hiểu tại sao đó lại là phương án tối ưu nhất, tối ưu hoá lợi ích và giảm thiểu các tổn thất.
- + Tư vấn cho người yêu cầu TVPL hiểu họ sẽ phải có những động thái, xử sự nào tiếp theo, kế hoạch sẽ phải điều chỉnh như thế nào nếu có sự thay đổi của tình hình.
- + Lưu ý: Nên cân nhắc sử dụng các từ ngữ để bảo đảm tính kín kẽ, không trái

luật của nội dung tư vấn, bảo đảm an toàn cho chính tư vấn viên pháp luật.

Tư vấn viên pháp luật chốt lại nội dung tư vấn, các điều kiện bảo đảm thành công của phương án tư vấn, phương thức liên hệ để tiếp tục giải đáp, hướng dẫn cho người yêu cầu TVPL trong quá trình triển khai phương án tư vấn.
