



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 tập huấn viên



EU JULE

MỤC LỤC	2
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SỔ TAY DÀNH CHO TẬP HUẤN VIÊN/GIẢNG VIÊN	4
BÀI 1: KỸ NĂNG GIAO TIẾP, THU THẬP THÔNG TIN VÀ PHÒNG VẤN NGƯỜI YÊU CẦU TƯ VẤN PHÁP LUẬT	13
Mục tiêu bài giảng	13
Kết quả đầu ra	13
Các phương pháp giảng dạy được áp dụng trong bài	14
Nội dung các hoạt động và thời gian	15
Hoạt động 1: Lắng nghe tích cực	16
Hoạt động 2: Vai trò quan trọng của kỹ năng giao tiếp	18
Hoạt động 3: Khái niệm phỏng vấn và các bước của quy trình phỏng vấn	20
Hoạt động 4: Đặt câu hỏi trong cuộc phỏng vấn	22
Hoạt động 5: Thực hành kỹ năng phỏng vấn	26
Hoạt động 6: Trách nhiệm và đạo đức nghề luật	30
Hoạt động 7: Làm việc với người yêu cầu tư vấn pháp luật thuộc nhóm dễ bị tổn thương	31
Hoạt động 8: Tóm tắt bài giảng	33
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	34
Mục tiêu bài giảng	34
Kết quả đầu ra	34
Các phương pháp giảng dạy được áp dụng trong bài	35
Nội dung các hoạt động và thời gian	36

Hoạt động 1: Khái niệm kỹ năng tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm	37
Hoạt động 2: Những quy tắc cơ bản của kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm	41
Hoạt động 3: Quy trình tư vấn	43
Hoạt động 4: Tóm tắt bài giảng	44
BÀI 3: LẬP KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VỤ VIỆC PHÁP LÝ	46
Mục tiêu bài giảng	46
Kết quả đầu ra	46
Các phương pháp giảng dạy được áp dụng trong bài	47
Nội dung các hoạt động và thời gian	48
Hoạt động 1: Kỹ năng tóm tắt nội dung vụ việc theo trình tự thời gian	49
Hoạt động 2: Các yếu tố cơ bản của việc lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	55
Hoạt động 3: Các bước trong quy trình lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	57
Hoạt động 4: Áp dụng quy trình lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	63
Hoạt động 5: Tổng kết bài học	70
PHỤ LỤC	72
Hoạt động áp dụng các bước trong quy trình phỏng vấn	72
Hoạt động giới thiệu bài giảng	76
Trò chơi	78
Chương trình tập huấn 2 ngày	80
Chương trình tập huấn 1 ngày	82
Phiếu lấy ý kiến đánh giá	83

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SỔ TAY DÀNH CHO TẬP HUẤN VIÊN/GIẢNG VIÊN

Đây là Sổ tay (Quyển 2) dành cho tập huấn viên (hay còn gọi là giảng viên nguồn), Sổ tay này hướng dẫn cách sử dụng tài liệu một cách có hiệu quả nhất. Sau khi đọc xong cuốn Sổ tay này các tập huấn viên sẽ biết cách sử dụng các phần khác nhau và các công cụ được miêu tả trong Sổ tay để tổ chức, triển khai khóa tập huấn và sẽ có kiến thức cơ bản nhất định về các phương pháp đào tạo tương tác.

Nội dung của tài liệu tập huấn nhằm nâng cao năng lực cho các giảng viên nguồn/Tập huấn viên) đồng thời cũng là tư vấn viên pháp luật thuộc Hội Luật gia Việt Nam trong khuôn khổ Chương trình tăng cường pháp luật và tư pháp tại Việt Nam.

Các nhóm kỹ năng cần tập huấn cho các tư vấn viên pháp luật được chứa đựng trong nội dung của 3 bài giảng và được thực hiện trong 2 ngày tập huấn, bao gồm:

- 1) Kỹ năng giao tiếp, thu thập thông tin và phỏng vấn người yêu cầu tư vấn pháp luật;**
- 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) Lập 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 mong muốn được đào tạo sâu hơn về 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 dành cho học viên (người tham gia khóa tập huấn).** Đây là tài liệu tham khảo dành cho những người tham gia khóa tập huấn, bao gồm cả tập huấn viên và học viên. 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 các 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 2 (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, người ta thừa nhận rằng 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 PHƯƠNG PHÁP TẬP HUẤN

Các thông tin quan trọng về nội dung của từng bài sẽ được đưa ra ở phần đầu của mỗi bài, bao gồm:

	Mục đích bài giảng
	Kết quả đầu ra, bao gồm Kiến thức, giá trị và kỹ năng đạt được sau khi học xong khóa tập huấn
	Các phương pháp giảng dạy được thực hiện trong bài
	Thời gian cụ thể cho mỗi hoạt động
	Công tác chuẩn bị học liệu cho việc triển khai từng hoạt động
	Các hoạt động trên lớp để thực hiện việc chuyển tải nội dung bài giảng

Phương pháp tập huấn

Công tác chuẩn bị cho tập huấn viên/giảng viên và phương pháp đào tạo tương tác



Để triển khai toàn bộ chương trình, tập huấn viên phải nắm được các nội dung của từng bài học ghi trong Quyển 1, sau đó sử dụng các phương pháp được mô tả kỹ trong các hoạt động trong mỗi bài học để đảm bảo rằng học viên nắm được kiến thức.

Phương pháp đào tạo được sử dụng trong cuốn Tài liệu này được gọi là phương pháp đào tạo tương tác. Trên thực tế đã có nhiều nghiên cứu và thử nghiệm chỉ ra rằng số lượng và chất lượng thông tin mà người học ghi nhớ phụ thuộc vào phương pháp đào tạo được sử dụng. Ví dụ: lượng thông tin mà người học ghi nhớ tăng lên khi các phương pháp đào tạo tương tác lấy người học làm trung tâm được sử dụng thay vì các phương pháp đào tạo theo kiểu bài giảng truyền thống. Đây là lý do tại sao tập huấn viên được khuyến khích sử dụng các phương pháp đào tạo tương tác.

Nghiên cứu đã chỉ ra rằng phương pháp đào tạo theo kiểu thuyết giảng là phương pháp truyền đạt kiến thức kém hiệu quả nhất cho người học.



Các phương pháp đào tạo và tỷ lệ ghi nhớ của người học

Người học nhớ được bao nhiêu?

- Nếu sử dụng phương pháp giảng truyền thống người học ghi nhớ 5%.
- Nếu người học tự đọc, họ nhớ 10%.
- Nếu sử dụng phương pháp nghe nhìn (ví dụ: PowerPoint) người học ghi nhớ 20%.
- Nếu người học tham gia thảo luận vấn đề trong nhóm, họ sẽ nhớ được 50%.
- Nếu người tham gia được xem hướng dẫn và sau đó được yêu cầu thực hành thì họ sẽ nhớ 75%.
- Nếu người tham gia dạy người khác, họ sẽ nhớ 90%.



Kim tự tháp học tập

Theo Viện nghiên cứu giáo dục Mỹ

Các kỹ năng và phẩm chất của một tập huấn viên/giảng viên giỏi:

Để trở thành tập huấn viên giỏi, một trong những điều quan trọng là phải xem xét các kỹ năng và phẩm chất tạo nên một tập huấn viên giỏi.

Cách học:

Tập huấn viên cần hiểu và nhận thức được rằng mỗi người học có cách tiếp thu khác nhau. Do đó, tập huấn viên nên thích ứng với nhiều phong cách học tập khác nhau của người học. Người học có các hình thức thu nhận thông tin khác nhau, bao gồm:

- Thị giác (nhìn),
- Thính giác (nghe),
- Tương tác (chuyển động).

Tùy thuộc vào từng người, một trong những hình thức tiếp thu thông tin này thường chiếm ưu thế. Tuy nhiên, nhiều người có khả năng kết hợp giữa các phong cách học tập này hoặc sử dụng các hình thức thu nhận khác nhau cho các công việc khác nhau. Điều quan trọng là những người học phải tự nhận biết được cách mà họ tiếp thu tốt nhất.

Ngoài việc hiểu các phong cách học tập khác nhau của những người học, tập huấn viên cần có một số kỹ năng và phẩm chất sau đây:

Tập huấn viên nên:

Là người hỗ trợ: Điều này có nghĩa là họ chia sẻ kiến thức liên quan đến kinh nghiệm pháp lý của họ với những người học. Tập huấn viên nên giữ vai trò là người thúc đẩy, tạo điều kiện cho học viên hơn là đảm nhận vai trò "giáo viên". Tập huấn viên nên sử dụng nguyên tắc cơ bản là "học tập thông qua cộng tác" trong quá trình đào tạo để khuyến khích người học chia sẻ ý kiến và kinh nghiệm của họ.

Tạo môi trường cởi mở, thoải mái đối với người học: Áp dụng các nguyên tắc "học tập thông qua cộng tác", tập huấn viên sẽ giúp tạo dựng một môi trường tin cậy và cởi mở, mọi học viên đều cảm thấy thoải mái khi chia sẻ ý kiến, ở đó những khác biệt về quan điểm đều được lắng nghe và tôn trọng.

Kết nối người tham gia vào cuộc thảo luận: Tập huấn viên sẽ kết nối người học vào cuộc thảo luận. Làm điều này sẽ giúp những người học cảm thấy tự tin và là một phần của những gì đang diễn ra. Họ cũng có thể học hỏi lẫn nhau.

Thu hút sự chú ý của mọi người: Tập huấn viên nên sử dụng ngôn ngữ cơ thể, giọng nói... để thu hút sự chú ý của những người học và tạo cho họ cảm giác được chú ý.

Là người biết lắng nghe: Tập huấn viên sẽ luôn chăm chú lắng nghe ý kiến của người học để có thể cảm nhận được cảm xúc của từng cá nhân và cả nhóm và cần đảm bảo rằng tất cả học viên đều cảm thấy được chú ý và đều có cơ hội tham gia.

Quản lý tốt thời gian: Tập huấn viên cần có kỹ năng quản lý tốt thời gian tập huấn: biết khi nào nên kết thúc cuộc thảo luận, khi nào nên chuyển chủ đề, khi nào nên cắt ngang học viên nói quá lâu, khi nào nên để cuộc thảo luận tiếp tục trong khoảng thời gian đã định và khi nào nên để khoảng lặng tiếp tục lâu hơn một chút.


Tập huấn viên không nên:

Không nên chịu trách nhiệm về việc học: Tập huấn viên là người điều hành khóa học và người học phải có trách nhiệm học tập.

Không nên độc thoại: Tập huấn viên nên khuyến khích những người học tham gia vào các cuộc thảo luận, tránh việc “giảng dạy độc thoại”.

Không đảm bảo cho sự thành công của khóa đào tạo: Người học nên cần tích cực, chủ động học hỏi các kỹ năng mới. Tập huấn viên không thể bắt buộc người học mà phải sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực để khuyến khích người học tham gia.

Không nên phán xét: Khi tập huấn theo phương pháp giảng dạy tích cực, lấy người học làm trọng tâm, tập huấn viên nên tránh phán xét ý kiến của người học, cần chia sẻ kiến thức với người học.

	<p style="text-align: center;">Xây dựng mối quan hệ hiệu quả giữa đào tạo và học tập</p> <p>Tập huấn viên có thể xây dựng mối quan hệ tốt với người học bằng cách:</p> <ul style="list-style-type: none">• Chào đón khi họ bước vào phòng học;• Gọi họ bằng tên của họ;• Duy trì giao tiếp bằng ánh mắt;• Đặt ra những câu hỏi thú vị;• Khuyến khích người học tham gia vào quá trình học tập;• Trao đổi riêng với họ trước và sau các buổi đào tạo và trong thời gian giải lao;
---	--

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Quan sát ngôn ngữ cơ thể của họ bằng cách chú ý những biểu hiện bất ổn của họ và xác nhận xem có vấn đề gì không. |
|---|

Phương pháp tập huấn

Để chuẩn bị cho buổi tập huấn, việc xác định được các phương pháp thích hợp là nhiệm vụ quan trọng. Dưới đây là danh sách và mô tả về một số phương pháp tập huấn mà tập huấn viên nên cân nhắc sử dụng trong tập huấn, trong đó một số phương pháp tương đối mới đối với tập huấn viên, bao gồm:

Nghiên cứu tình huống: Đây là một phương pháp hữu ích và linh hoạt cung cấp các ví dụ cụ thể để người học thảo luận và đưa ra ý kiến. Phương pháp này giúp kết nối người học với nhiều vấn đề pháp lý liên quan khác nhau và giúp họ đạt được một số kết quả nhất định trong khóa đào tạo, chẳng hạn như: giúp gắn kết nhóm, làm nổi bật tình huống khó xử, phát triển kỹ năng phân tích và giải quyết vấn đề, giúp người học tự tin.

Các tình huống nghiên cứu có thể được lấy từ tài liệu của khóa học, từ các vụ việc đăng tải trên các báo, tạp chí, báo cáo của tòa án, các vụ việc mà tập huấn viên thu thập được từ thực tế hoặc tổng hợp từ một số nguồn. Nếu một bài tập liên quan đến việc đọc một tình huống nghiên cứu, thì người học phải được phân tích về hoàn cảnh và giải thích rõ ràng nhiệm vụ của họ.

Cặp đôi: Đây là một phương pháp giảng dạy yêu cầu tất cả người học giảng dạy lẫn nhau về một nội dung của bài học. Mỗi người học dạy cho người học khác một phần bài sẽ học, sao cho đến cuối bài tập, tất cả những người học sẽ được học về toàn bộ chủ đề.

Thảo luận nhóm: Đây là một phương pháp học tập có sự tham gia hiệu quả cho phép người học tham gia thảo luận nhiều hơn. Làm việc cùng nhau trong những nhóm nhỏ, người học sẽ cảm thấy thoải mái khi thể hiện ý kiến của mình cũng như lắng nghe người khác. Phương pháp này cũng có thể khuyến khích những người rụt rè đóng góp nhiều hơn và giải quyết một vấn đề cụ thể trong thời gian giới hạn.

Bài giảng có minh họa: Đây là phương pháp giảng dạy được hỗ trợ bằng hình ảnh minh họa thích hợp được sử dụng như các tài liệu đào tạo, bao gồm cả phương tiện nghe nhìn. Thuyết minh về các câu chuyện thành công và nghiên cứu tình huống cũng là một trong những yếu tố thiết yếu của phương pháp này.

Trao đổi tương tác: Phương pháp này xây dựng dựa trên phương pháp thuyết giảng truyền thống, nhưng đồng thời áp dụng phương pháp học tập phân tích và

tương tác. Thay vì dựa vào bài giảng đơn giản, tập huấn viên dẫn dắt người học vào một cuộc thảo luận cởi mở và có thể xây dựng dựa trên các vấn đề, và đón nhận ý kiến từ người học. Phương pháp này cho phép tập huấn viên và người học thảo luận và khám phá các vấn đề được đặt ra. Tập huấn viên điều chỉnh những thông tin chưa chính xác và người học cũng có thể học hỏi lẫn nhau.

Phương pháp giảng truyền thống: Nhìn chung, phương pháp “giảng truyền thống” là phương pháp tập trung vào tập huấn viên, một chiều, thụ động và có nguy cơ tạo ra sự phụ thuộc của người tham gia; trái với các đặc điểm của “phương pháp tiếp cận trải nghiệm” là có sự tham gia hai chiều, trao quyền, tập trung vào người học và tích cực.

Tuy nhiên, cần lưu ý rằng phương pháp giảng truyền thống cũng rất hiệu quả trong một số trường hợp. Tính hiệu quả này phụ thuộc vào một số yếu tố, như mục tiêu của khóa đào tạo, hoàn cảnh, người tham gia, khả năng và sự tự tin của người điều hành.... Các phương pháp khác nhau nên được cân nhắc sử dụng dựa trên cơ sở phù hợp nhất cho việc đào tạo.

Lập bản đồ tư duy/Động não: Phương pháp này là một cách đơn giản và hiệu quả đối với việc tạo ra những ý tưởng và đề xuất ban đầu. Người học sẽ đóng góp ý kiến, ý tưởng, kinh nghiệm một cách nhanh chóng và ngắn gọn. Phương pháp này chú trọng số lượng thay vì phải chất lượng. Những ý tưởng này sau đó có thể được sử dụng làm cơ sở để thảo luận/nghiên cứu thêm.

Hội thảo: Phương pháp này thúc đẩy sự tham gia của nhiều người học cùng một lúc và được thực hiện với sự tham gia của nhiều người học khi cùng nhau thảo luận về một vấn đề. Nếu chuyên môn của những người học có sự liên quan chặt chẽ, thì việc tổ chức theo phương pháp hội thảo sẽ cho phép người học chia sẻ kinh nghiệm và học hỏi lẫn nhau một cách hiệu quả.

Đóng vai: Đây là một trong những phương pháp đào tạo rất hiệu quả của phương pháp học tập có sự tham gia của người học, trong đó người học có thể thực hành các kỹ năng đã được học trong suốt khóa đào tạo. Tập huấn viên sẽ xây dựng một tình huống hư cấu, thường có thể dựa trên một sự kiện có thật và một số, phần lớn hoặc tất cả người học được giao một vai trò mà họ cần thể hiện để ứng dụng các kỹ năng đã học được qua quá trình đào tạo.

Để áp dụng phương pháp thú vị này, tập huấn viên phải chuẩn bị trước các mô phỏng cho phần đóng vai và người học phải được giải thích rõ ràng về vai trò của họ trong các tình huống này.

Vòng tròn Robin: Phương pháp đào tạo này yêu cầu tập huấn viên đặt ra một vấn đề hoặc câu hỏi cho người học và sau đó người học sẽ nhanh chóng chia sẻ ý tưởng hoặc câu trả lời của họ trong một nhóm. Thông thường, tập huấn viên sẽ chú ý để tất cả người học trả lời và cố gắng để người học này không lặp lại câu trả lời của người học khác.

Phá băng/Tạo nguồn năng lượng: Đây là những trò chơi được thiết kế để giúp những người học làm quen với nhau và cảm thấy thoải mái khi tương tác với nhau. Những trò chơi này rất quan trọng trong việc tạo ra cảm giác tin cậy giữa những người học. Các trò chơi cũng giúp giải tỏa tinh thần để người học có thể tập trung tốt hơn.

Ngoài ra, tập huấn viên nên cân nhắc đến các chuẩn mực văn hóa và xã hội khi lựa chọn trò chơi phù hợp để đạt được các mục tiêu của khóa đào tạo.

BÀI 1: KỸ NĂNG GIAO TIẾP, THU THẬP THÔNG TIN VÀ PHÒNG VẤN NGƯỜI YÊU CẦU TƯ VẤN PHÁP LUẬT



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, thu thập thông tin, phỏng vấn và phương pháp đào tạo các kỹ năng này



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

<i>Kiến thức</i>	Hiểu được các nguyên tắc cơ bản và vai trò của các kỹ năng giao tiếp, thu thập thông tin và phỏng vấn người yêu cầu tư vấn pháp luật (dưới đây gọi là người yêu cầu TVPL), quy trình phỏng vấn người yêu cầu TVPL và những lưu ý/đặc thù khi làm việc với nhóm người dễ bị tổn thương.
<i>Kỹ năng</i>	<p>Biết cách chuẩn bị và thực hiện các kỹ năng giao tiếp với 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.</p>
<i>Giá trị</i>	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 yêu cầu TVPL là người yếu thế, 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.

CÁC PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY ĐƯỢC ÁP DỤNG TRONG BÀI

- 1 Giải quyết vấn đề theo nhóm
- 2 ● Thảo luận nhóm (nhóm nhỏ và nhóm lớn)
- 3 ● Ghép đôi
- 4 ● Giảng truyền thống
- 5 ● Quan sát
- 6 ● Sử dụng máy chiếu
- 7 ● Đặt câu hỏi và trả lời
- 8 ● Đóng vai
- 9 ● Giả định



Công tác chuẩn bị

Học liệu:

- Bảng
 - Giấy A4
 - Bút
 - Bảng ghi các bước của quy trình phỏng vấn
- Các mẫu hội thoại:
 - Nghe tích cực
 - Áp dụng các bước trong quy trình phỏng vấn
 - Thực hiện phỏng vấn

NỘI DUNG CÁC HOẠT ĐỘNG VÀ THỜI GIAN



HOẠT ĐỘNG

1	• Lắng nghe tích cực	20 phút
2	• Vai trò quan trọng của kỹ năng giao tiếp	40 phút
3	• Khái niệm phỏng vấn và các bước của quy trình phỏng vấn	30 phút
4	• Đặt câu hỏi trong cuộc phỏng vấn	45 phút
5	• Thực hành kỹ năng phỏng vấn	45 phút
6	• Trách nhiệm và đạo đức nghề luật	25 phút
7	• Làm việc với người yêu cầu tư vấn pháp luật dễ thương tổn	25 phút
8	• Tóm tắt bài	10 phút

240
phút

HOẠT ĐỘNG 1: LẮNG NGHE TÍCH CỰC



Thông qua hoạt động đóng vai, từng học viên sẽ được trải nghiệm kỹ năng lắng nghe tích cực, việc đóng vai sẽ tạo cơ hội cho học viên thực hiện kỹ năng, giúp học viên nhận thức được cần phải thực hiện kỹ năng này thế nào, mình đã thực hiện tốt kỹ năng này chưa và cần phải làm thế nào để thực hiện kỹ năng này tốt hơn trong tư vấn. Việc thảo luận trên lớp với sự chia sẻ cảm nhận của các thành viên khác giúp học viên nhận thức tốt hơn về bài học và hoàn thiện các kỹ năng của mình.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

1. Kịch bản lắng nghe chủ động (mỗi học viên 1 bản)

- **Tư vấn viên pháp luật:** "Chào anh/chị. (sau khi nghe câu trả lời hoặc chờ 1 lúc rồi nói tiếp nếu khách hàng không nói gì, đồng thời biểu lộ vẻ mặt băn khoăn và thông cảm) Anh/chị có chuyện gì phiền lòng phải không? Hãy cho tôi biết chuyện gì đã xảy ra vậy".
- **Người yêu cầu TVPL:** (vẻ mặt căng thẳng và lo lắng) "Tôi không được công ty trả lương đã mấy tháng rồi, hôm qua tôi có đề nghị họ trả lương hoặc trả một phần thôi cũng được nhưng công ty từ chối. Tôi đang túng thiếu quá vì làm lương thì ít mà lại còn là lao động chính trong nhà, hai đứa con tôi cần có tiền đóng tiền học".
- **Tư vấn viên pháp luật:** (Gật đầu tỏ vẻ thông cảm, băn khoăn và đồng ý) và sau đó nói "Mấy tháng không trả lương thì gay quá. Hãy cho tôi biết cụ thể như thế nào, chắc chắn là sẽ tìm được một giải pháp gì đấy chứ không thì gay go thật".



Các bước tiến hành

- **Bước 1:** Chia lớp thành 3-4 nhóm (mỗi nhóm khoảng từ 6-8 người) tùy thuộc vào số lượng có mặt. Xếp những học viên tham gia thành một vòng tròn.
- **Bước 2:** Cung cấp cho mỗi học viên tham gia trong nhóm kịch bản bài tập Lắng nghe chủ động trên đây. Yêu cầu học viên tham gia đầu tiên đóng vai tư vấn viên pháp luật và người ngồi bên phải người đó đóng vai người yêu cầu TVPL.
- **Bước 3:** Đoạn đối thoại trên sau đó sẽ được thực hiện bởi hai học viên tham gia tiếp theo trong nhóm và cứ tiếp tục như vậy cho đến khi tất cả nhóm đã thực hiện đóng vai diễn với bài đối thoại trên.
- **Bước 4:** Khi các nhóm kết thúc, tập huấn viên hỏi các nhóm rằng tư vấn viên pháp luật đã làm gì để chứng minh rằng họ đã nghe thấy người yêu cầu TVPL đang nói những gì và tại sao việc làm của tư vấn viên pháp luật lại quan trọng.
- **Bước 5:** Học viên tham gia sẽ cùng suy nghĩ và thảo luận, giải quyết vấn đề (Brainstorming) liên quan đến những gì tư vấn viên pháp luật đã làm và tại sao lại nên làm như vậy. Câu trả lời được viết ra giấy và treo trên bảng hoặc tường để tất cả mọi người cùng nhìn thấy.
- **Bước 6:** Tập huấn viên giải thích rằng hành động “lắng nghe” này đối với người tư vấn viên pháp luật gọi là Lắng nghe chủ động và điều này rất quan trọng trong quá trình tư vấn viên pháp luật làm việc với người yêu cầu TVPL. Giảng viên lưu ý người học sẽ có nhiều thảo luận hơn về khái niệm của việc Lắng nghe Chủ động ở phần tiếp theo của bài học.



Lưu ý với Tập huấn viên: Nếu thời gian trên lớp không nhiều, bạn có thể để cho một cặp đóng vai kịch bản trên trong mỗi nhóm và những còn lại trong nhóm khác có thể quan sát. Tuy nhiên, nếu tất cả những người tham gia đều có thể thực hiện việc đóng vai thì sẽ tốt hơn để họ hiểu rõ hơn và được trải nghiệm về cách thực hiện việc Lắng nghe tích cực trong thực tế sau này

HOẠT ĐỘNG 2: VAI TRÒ QUAN TRỌNG CỦA KỸ NĂNG GIAO TIẾP



Mục đích hoạt động

Giúp cho học viên nắm được khái niệm và vai trò quan trọng của kỹ năng giao tiếp với người yêu cầu TVPL thông qua phương pháp giảng dạy giải quyết vấn đề theo nhóm (Brainstorm). Sau đó các hoạt động thảo luận từng về nội dung của các kỹ năng được trao đổi với các nhóm khác sẽ cung cấp cho học viên cơ hội trao đổi ý kiến để hiểu về nội dung bài học tốt hơn.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

1. Giấy A4
2. Giấy A0 và bảng Flip-chart
3. Bảng trình chiếu (Power Point)



THỜI GIAN

40
phút

Các bước tiến hành:

- **Bước 1:** Chia lớp thành 3-5 nhóm (mỗi nhóm từ 6-8 học viên), tùy thuộc vào số lượng học viên trong lớp.
- **Bước 2:** Yêu cầu các nhóm thảo luận về 02 nội dung sau đây:
 1. Thế nào là người có kỹ năng giao tiếp tốt và có những kỹ năng giao tiếp nào?
 2. Tại sao những kỹ năng giao tiếp này lại quan trọng trong quá trình tư vấn viên pháp luật làm việc với người yêu cầu TVPL.
- **Bước 3:** Các nhóm chia sẻ kết quả thảo luận về 02 câu hỏi trên. Sau khi thảo luận có thể thực hiện 1 trong 2 cách sau: 1) Có thể yêu cầu 1 hoặc 2 nhóm trình bày và các nhóm khác sẽ nhận xét bổ sung. 2) Chọn một số tình nguyện viên câu trả lời của nhóm họ lên giấy khổ lớn (flip chart paper), sau đó tình nguyện viên sẽ đọc to lên từng nội dung đã viết, đọc đến đâu thì yêu cầu những nào đã có câu trả lời tương tự giơ cao tay hoặc giơ cao giấy họ đã viết câu trả lời lên cho người khác cùng xem



Lưu ý với tập huấn viên: Để tiết kiệm thời gian, tập huấn viên có thể tự viết các câu trả lời vào giấy, nhưng nên chọn người tình nguyện tham gia, điều này sẽ làm cho giờ học có hiệu quả hơn vì cách này sẽ thu hút nhiều học viên tham gia một cách tích cực hơn.

- **Bước 4: Tập huấn viên tổng kết nội dung** bài giảng: kết hợp việc sử dụng phương pháp giảng dạy Power Point.
 1. Sử dụng ngôn ngữ cơ thể.
 2. Nhận thức về vấn đề đa văn hóa và cảm thông với người thuộc nhóm yếu thế.

- Lưu ý: tập huấn viên cần đề cập đến từng kỹ năng được liệt kê, nhưng trước tiên hãy nhớ hỏi học viên tham gia, sử dụng phương pháp hỏi và trả lời, xem họ có biết nội dung những kỹ năng này là gì không và yêu cầu học viên tham gia giải thích kỹ năng đó trước khi giải thích cho họ.
- **Bước 5:** Cuối phần bài giảng, tập huấn viên cần tóm tắt rõ cho cả lớp nội dung các kỹ năng giao tiếp, tại sao những kỹ năng này quan trọng và cách sử dụng đã được nêu trong Quyển 1 tài liệu tập huấn.

HOẠT ĐỘNG 3: KHÁI NIỆM PHÒNG VẤN VÀ CÁC BƯỚC CỦA QUI TRÌNH PHÒNG VẤN



Mục đích hoạt động

Sử dụng phương pháp đối thoại đặt câu hỏi cho học viên, chia nhóm để cùng học viên xây dựng nội dung phỏng vấn và các bước phỏng vấn, nội dung của từng bước.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- 6 mẫu giấy ghi tên gọi từng bước của quy trình tư vấn (mỗi giấy 1 bước).
Tổng số mẫu giấy bằng số lượng của học viên.
- Bảng trình chiếu (Power Point).



CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH:

- **Bước 1:** Chia lớp thành các nhóm gồm 12 người. Trong mỗi nhóm phát cho 6 người đầu tiên các mẫu giấy ghi tên gọi của các bước trong quy trình phỏng vấn, bao gồm: 1) Giới thiệu; 2) Thu thập thông tin (bao gồm cả điền Phiếu tiếp nhận của người yêu cầu TVPL); 3) Đánh giá thông tin; 4) Xác định mục tiêu; 5) Phương án sơ bộ và phần tư vấn; 6) Kết thúc.

6 người còn lại sẽ được cung cấp các mẫu giấy có nội dung của từng bước (nhưng không có tên gọi từng bước).

- **Bước 2:** Cho mỗi nhóm 5 phút để khớp các mẫu giấy có tên gọi của từng bước với phần mô tả nội dung các bước và sắp xếp các bước theo thứ tự. Khi mỗi nhóm đã hoàn thành, hãy kiểm tra câu trả lời của từng nhóm.
- **Bước 3:** Thảo luận, sử dụng phương pháp giảng truyền thống và hỏi và trả lời để người học nắm rõ các bước của cuộc phỏng vấn.



Lưu ý với Tập huấn viên: Nếu số lượng học viên tham gia hạn chế, tập huấn viên có thể lập nhóm có 1 hoặc 1 vài người để đưa các mẫu giấy ghi tên các bước và mô tả về các bước. Tập huấn viên cũng có thể có một nhóm 12 học viên tham gia vào hoạt động trên và yêu cầu những học viên tham gia khác quan sát và đưa ra ý kiến đóng góp.

HOẠT ĐỘNG 4: ĐẶT CÂU HỎI TRONG CUỘC PHÒNG VẤN



Mục đích hoạt động

Giúp các học viên biết được cách đặt câu hỏi trong quá trình phỏng vấn để thu thập thông tin vụ việc từ người yêu cầu TVPL, học viên được trải nghiệm việc đặt câu hỏi và phân biệt các loại câu hỏi được sử dụng như thế nào hiệu quả nhất. Việc trao đổi kết quả làm việc giữa các nhóm giúp học viên có cơ hội được thực hành, phân biệt tốt hơn và nhận xét kết quả làm việc của các nhóm khác, từ đó rút kinh nghiệm cho bản thân.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- Giấy A4.
- Giấy A0.
- Bảng trình chiếu (Power Point).
- Sao in nội dung của tình huống dưới đây, số lượng mỗi người 1 bản.



Thời gian

45
Phút

NỘI DUNG CUỘC PHÒNG VẤN

Tư vấn viên pháp luật: Chào anh/chị (*Tư vấn viên pháp luật tùy vào độ tuổi của người đối thoại mà thay đổi cách xưng hô cho phù hợp*). Tôi tên là An, tư vấn viên pháp luật đã làm việc 5 năm tại Trung tâm tư vấn pháp luật này. Anh/chị tên là gì và anh/chị có thể cho tôi biết anh/chị đang gặp vấn đề gì phiền phức cần sự giúp đỡ của Trung tâm chúng tôi không? Anh/chị cứ yên tâm, quy tắc làm việc của chúng tôi là bất cứ điều gì anh/chị nói với tôi đều là bí mật và chúng tôi sẽ không cung cấp thông tin này cho bất kỳ ai khác nếu không có sự cho phép của anh/chị.

Người yêu cầu TVPL: Tôi tên Minh, năm nay 53 tuổi, hơn 2 năm nữa là tôi đủ tuổi nghỉ hưu. Tôi làm việc tại Công ty Huy Hoàng đã được 15 năm. Vấn đề của tôi là công ty của tôi đã không trả lương cho tôi trong 4 tháng qua.

Tư vấn viên pháp luật: Không được trả lương thì gay go thật, chắc chắn là rất khó khăn cho anh/chị. Anh/chị có phải là người lao động chính trong gia đình không? Anh/chị có mấy cháu và các cháu có còn tuổi đi học không?

Người yêu cầu TVPL: Vâng, tôi là lao động duy nhất trong gia đình, chồng/vợ tôi đau yếu không đi làm được, với đồng lương của ít ỏi tôi cố gắng để nuôi cho cả 2 cháu vẫn tuổi ăn học.

Tư vấn viên pháp luật: Để tôi tìm cách giúp anh/chị. Nhưng trước tiên tôi cần hỏi anh/chị một số câu hỏi cụ thể để nắm thêm tình hình. Công việc cụ thể anh/chị làm trong công ty là việc gì?

Người yêu cầu TVPL: Tôi làm nhân viên phòng hành chính, cụ thể là văn thư lưu trữ.

Tư vấn viên pháp luật: Anh/Chị đã ký loại hợp đồng lao động nào với công ty? Ý tôi là anh/chị đã ký hợp đồng lao động không xác định thời hạn hay hợp đồng lao động xác định thời hạn với công ty?

Người yêu cầu TVPL: Tôi không nhớ. Trên thực tế, tôi không biết mình đã ký loại hợp đồng nào.

Tư vấn viên pháp luật: Anh/Chị có bản sao hợp đồng lao động ở đây không? Anh/Chị có thể gửi cho tôi sau nếu anh/chị không mang theo hợp đồng ở đây? Anh/Chị có biết tại sao công ty không trả tiền lương không?

Người yêu cầu TVPL: Tôi không chắc chắn. Công ty của tôi đã phải cắt giảm sản xuất kinh doanh vì đại dịch Covid-19.

Tư vấn viên pháp luật: Tôi hiểu rồi, có lẽ đây là lý do không được nhận lương? Anh/Chị có bất kỳ thông tin gì thêm về trường hợp cắt giảm sản xuất của công ty không?

Người yêu cầu TVPL: Không, tôi cũng không rõ nữa.

Tư vấn viên pháp luật: Tôi cần có thêm thông tin về nguyên nhân tại sao anh/chị không được trả lương. Có lẽ tôi sẽ liên lạc với công ty nơi anh/chị làm việc. Nhưng nếu tôi liên lạc với Giám đốc của anh/chị ngay bây giờ về vấn đề này, nó có thể ảnh hưởng không tốt đến anh/chị. Tôi cũng có thể lấy thông tin về công ty của anh/chị từ công đoàn của công ty, nếu công ty có công đoàn, hoặc tôi sẽ liên hệ với phòng nhân sự. Tôi nghĩ rằng làm thế sẽ an toàn hơn. Anh/Chị nghĩ sao?

Người yêu cầu TVPL: Vâng, nếu ông giám đốc của tôi biết rằng tôi đến Trung tâm này, ông ấy có thể sẽ sa thải tôi! Tôi không muốn ông ấy biết. Xin vui lòng chỉ liên hệ với công đoàn là đủ rồi ạ, họ cũng giữ kín cho tôi chuyện này.

Tư vấn viên pháp luật: Được, tôi sẽ liên hệ với công đoàn và giữ bí mật điều này với giám đốc của anh/chị.

Bây giờ tôi muốn biết chính xác: Cụ thể anh/chị muốn tôi giúp gì? Được nhận lại lương phải không?

Người yêu cầu TVPL: Tôi muốn được tư vấn làm thế nào tôi có thể được nhận lương.

Tư vấn viên pháp luật: Hiện tại, tôi không thể đưa ra lời khuyên pháp lý cho anh/chị nếu tôi không biết chắc chắn tại sao anh/chị không được trả tiền lương. Kế hoạch của tôi cho việc của anh/chị như sau: Đầu tiên, tôi sẽ liên hệ với công đoàn để có thêm thông tin. Sau đó chúng ta sẽ thảo luận chi tiết hơn về lý do không được trả lương và khả năng được thanh toán lương. Cuối cùng, tôi sẽ cung cấp cho anh/chị các bước tiếp theo mà chúng tôi có thể thực hiện để anh/chị được nhận lương của mình.

Người yêu cầu TVPL: Vâng, cảm ơn anh/chị!

Tư vấn viên pháp luật: Tuy nhiên, trước khi anh/chị ra về, chúng tôi muốn anh/chị điền vào phiếu tiếp nhận yêu cầu của người yêu cầu TVPL này mà chúng tôi sẽ lưu trong hồ sơ của anh/chị. Như tôi đã nói khi chúng ta mới gặp nhau, thông tin này được bảo mật và chúng tôi sẽ không tiết lộ cho bất kỳ người nào khác nếu không có sự cho phép của anh/chị.

Người yêu cầu TVPL: Vâng, cảm ơn anh/chị!

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Thảo luận với cả lớp, sử dụng phương pháp giảng truyền thống, sử dụng Power Point và Hỏi-Đáp về nội dung:
 - Tại sao việc đặt câu hỏi thích hợp rất quan trọng trong quá trình phỏng vấn.
 - Những nội dung cần làm sáng tỏ khi đặt câu hỏi trong quá trình phỏng vấn và cách sử dụng nhóm câu hỏi: "Ai? Cái gì? Ở đâu? Như thế nào? Tại sao? Những điểm gì cần làm rõ hơn để nắm được nội dung sự việc?"
 - Đặt câu hỏi giúp tập huấn viên khai thác được các tài liệu giấy tờ liên quan đến của vụ việc.
 - Đặt câu hỏi tìm ra nội dung vụ việc thông qua các tình tiết vụ việc.
- **Bước 2:** Sử dụng phương pháp giảng truyền thống, bảng trình chiếu (Power Point) và Hỏi và Đáp, thảo luận với cả lớp về sự khác biệt giữa các loại câu hỏi, và khi nào sử dụng loại câu hỏi nào.
- **Bước 3:** Phát cho mỗi học viên 1 tờ có nội dung cuộc phỏng vấn nêu trên. Yêu cầu cả lớp xem nội dung cuộc phỏng vấn được phát, yêu cầu học viên xác định **2 câu hỏi mở** và **2 câu hỏi đóng, hoặc xác định các câu hỏi khác** được sử dụng trong cuộc phỏng vấn. Sau đó tập huấn viên sẽ yêu cầu 3-5 học viên tham gia đọc lên các câu hỏi của họ cho cả lớp nghe hoặc viết những câu này lên giấy A0. Có thể chọn một vài câu hỏi mẫu, tập huấn viên có thể yêu cầu chính người được chọn viết ra các câu hỏi này trên giấy hoặc yêu cầu người khác viết lại nếu có thời gian, treo lên tường lớp học các câu hỏi cho mọi người cùng nhìn thấy kết quả làm việc. Cuối cùng tổng kết và thảo luận về việc các câu hỏi đã được đặt đúng chưa để nắm bắt các tình tiết trong vụ việc, có thể đặt các câu hỏi khác tốt hơn không?

HOẠT ĐỘNG 5: THỰC HÀNH KỸ NĂNG PHÒNG VẤN



Mục đích hoạt động

Phương pháp đóng vai giúp cho học viên được trải nghiệm kỹ năng tư vấn pháp luật với 1 vụ việc cụ thể, sau đó được người quan sát ghi nhận và góp ý kiến tạo cho người học một môi trường thực hành an toàn và có nhận xét, rút kinh nghiệm để hoàn thiện.



CHUẨN BỊ TÌNH HUỐNG PHÁT CHO HỌC VIÊN THỰC HÀNH KỸ NĂNG PHÒNG VẤN

Chuẩn bị 4 mẫu đối thoại dưới đây, Số lượng bằng số lượng người học

TÌNH HUỐNG 1 (Các vai: *Tư vấn viên pháp luật, người chồng và người vợ*)

Hai vợ chồng đến Trung tâm tư vấn pháp luật. Tư vấn viên pháp luật chào đón họ và yêu cầu họ ngồi xuống và hỏi họ hãy giải thích họ cần Trung tâm hỗ trợ về vấn đề gì. Người chồng giới thiệu bản thân và giới thiệu vợ. Người vợ đứng sau lưng chồng và nhìn xuống sàn nhà. Người vợ có vẻ muốn nói nhưng không nói được và có vẻ bồn chồn.

Tư vấn viên pháp luật yêu cầu họ cung cấp tên và địa chỉ chi tiết của họ để liên hệ, số điện thoại. Người chồng thay mặt vợ trả lời.

Sau đó người chồng bắt đầu trình bày vấn đề. Anh ta nói rằng dì của vợ anh ta mới qua đời và để lại ngôi nhà cho người vợ. Người chồng nói rằng vợ anh ta muốn được tư vấn về cách bán tài sản sao cho thật nhanh chóng (vì có một vài vấn đề phức tạp về giấy tờ của ngôi nhà). Người chồng nói rằng anh ấy muốn dùng số tiền bán nhà để đầu tư vào công việc kinh doanh của mình.

Sau khi nghe người chồng nói, tư vấn viên pháp luật yêu cầu người vợ nói rõ hơn về căn nhà và có muốn bổ sung những thông tin gì mà người chồng vừa nói không. Người chồng nhìn vợ với vẻ đe dọa và thách thức. Người vợ có vẻ lo lắng nhìn người chồng và nói một cách rất nhanh rằng cô ấy muốn bán căn nhà mà cô ấy được thừa kế để đưa tiền cho anh ấy kinh doanh.

TÌNH HUỐNG 2. (Các vai: Tư vấn viên pháp luật và Lan)

Lan năm nay 16 tuổi, do mẹ mất sớm nên em phải đi làm thêm để có tiền phụ giúp bố nuôi các em ăn học. Nhờ sự giới thiệu của người bạn, Lan đã xin được việc làm tại một công ty may mặc xuất khẩu. Lan làm được hơn 2 năm thì bị công ty sa thải. Việc sa thải diễn ra thật bất ngờ: cô đã được thông báo về việc chính thức bị sa thải 5 ngày trước khi việc sa thải có hiệu lực. Vì Lan là một công nhân rất giỏi, năm nào cũng được bình chọn là công nhân xuất sắc nên cô rất bất ngờ và bức xúc về việc bị cho nghỉ việc. Nguy cơ cao hơn là các em của cô ấy sẽ không có tiền đóng học vào tháng tới. Tệ hơn, Lan được biết công ty không đóng BHXH cho cô theo qui định của pháp luật.

Lan đến Trung tâm tư vấn pháp luật và yêu cầu hỗ trợ pháp lý.

TÌNH HUỐNG 3 (các vai: Tư vấn viên pháp luật, chị Lê và người chồng)

Vợ chồng chị Lê cưới nhau được 2 năm thì do kinh tế khó khăn nên chồng chị sang Hàn Quốc làm việc. Họ có 2 con nhỏ: con trai 3 tuổi và con gái 1 tuổi. Vì hai con nhỏ nên chị ở nhà nuôi con không đi làm, hàng tháng nhận tiền của chồng. Tuy nhiên, sau 2 năm làm việc, chồng chị trở về và yêu cầu chị ly hôn vì anh đã sống với người khác ở Hàn Quốc. Đồng thời, chồng yêu cầu chị đưa cháu bé về nhà bố mẹ đẻ ở và đòi lại nhà. Căn nhà do tiền của bố mẹ hai bên mua cho nhưng lại mua từ trước ngày họ cưới nhau và đứng tên chồng. Bây giờ người chồng đã lợi dụng điều này để đuổi chị ra ngoài. Lê rất đau khổ, chị đã nhờ đến sự giúp đỡ của tư vấn viên pháp luật.

TÌNH HUỐNG 4 (các vai: Tư vấn viên pháp luật và ông Tuấn)

Ông Tuấn là một quân nhân lớn tuổi sống một mình, không vợ con. Ông có nuôi một con chó làm bầu bạn. Tuần trước, vì trời quá nóng và thời tiết nắng nóng khó chịu nên con chó cũng bị ảnh hưởng. Bà A là hàng xóm đi qua bị con chó tấn công và cắn 1 miếng vào chân mặc dù chẳng trêu ghẹo gì con chó. Không may vết thương khá sâu nên bác sĩ yêu cầu bà A phải tiêm thuốc phòng dại. Tuy đã được chỉ định tiêm nhưng bà A lại không đi tiêm thuốc như lộ trình bác sĩ đưa ra. Cuối cùng, bà A đã tử vong do vi rút chó dại. Quá lo lắng về trách nhiệm của mình với bà A, ông Tuấn đã đến xin ý kiến tư vấn của tư vấn viên pháp luật.



Thời gian

45
Phút

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Chia lớp thành các nhóm gồm 3 người. Một học viên tham gia đóng vai trò tư vấn viên pháp luật, người kia đóng vai người yêu cầu TVPL và người cuối cùng là người quan sát. Quan sát viên có nhiệm vụ lắng nghe thật kỹ cuộc trò chuyện giữa tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL.

- **Bước 2:** Mỗi nhóm sẽ có 10 phút để thực hiện một cuộc phỏng vấn dựa trên một trong 4 kịch bản trên đây. Người hướng dẫn sẽ phát cho mỗi nhóm 1 kịch bản (mỗi học viên tham gia sẽ nhận được một tờ giấy ghi kịch bản). Tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL được phép ứng biến nội dung kịch bản trên các dữ kiện mà họ được cung cấp.
- **Bước 3:** Mỗi nhóm sẽ thực hiện đóng vai, dựa trên các kịch bản mà họ đã nhận được từ tập huấn viên. Trong quá trình phỏng vấn, quan sát viên phải ghi lại những câu hỏi mà tư vấn viên pháp luật hỏi và những câu trả lời mà người yêu cầu TVPL đã đưa ra.
- **Bước 4:** Sau khi phỏng vấn xong, những người tham gia trong nhóm sẽ cùng nhau thảo luận về những điều tư vấn viên pháp luật đã làm tốt và những điều tư vấn viên pháp luật có thể làm tốt hơn trong cuộc phỏng vấn. Các nhóm được khuyến khích tranh luận về những câu hỏi nào quan trọng hơn những câu hỏi khác và bình luận về các lựa chọn cho các câu hỏi.
- **Bước 5:** Sau khi các nhóm thảo luận riêng xong về các tình huống trong kịch bản, yêu cầu người quan sát viên của từng nhóm nhận xét về việc những người đóng vai đã thực hiện công việc của mình thế nào. Nội dung nhận xét bao gồm những vấn đề sau:
 - Tư vấn viên pháp luật có thực hiện đủ các bước của quy trình tư vấn không?
 - Các câu hỏi tư vấn viên pháp luật đã hỏi có thu thập được đầy đủ thông tin về vụ việc không (cả những thông tin người yêu cầu TVPL muốn nói mà không nói được)?
 - Tư vấn viên pháp luật có thể hiện sự đồng cảm với người yêu cầu TVPL không? Đã làm gì để người yêu cầu TVPL nói hết sự thật câu chuyện của họ?
 - Điều gì tư vấn viên pháp luật làm tốt và điều gì có thể làm tốt hơn.

HOẠT ĐỘNG 6: TRÁCH NHIỆM VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ LUẬT



Mục đích của hoạt động

Giúp cho người học nắm được các nguyên tắc đạo đức cần thực hiện trong quá trình tư vấn, hiểu được và cùng bình luận các tình huống áp dụng các nguyên tắc này thông qua phương pháp giảng dạy tích cực có sự tham gia đóng góp ý kiến của học viên.



CHUẨN BỊ

1. Bảng trình chiếu (Power Point) ghi 7 nguyên tắc đạo đức sau:
 - Độc lập khi thực hiện việc tư vấn pháp luật và tôn trọng sự thật khách quan;
 - Nghĩa vụ bảo mật thông tin người yêu cầu TVPL;
 - Nghĩa vụ tránh xung đột lợi ích;
 - Nghĩa vụ hành động vì lợi ích tốt nhất của người yêu cầu TVPL;
 - Nghĩa vụ hành động trung thực, công bằng và nghiêm túc;
 - Nghĩa vụ hành động với các kỹ năng và năng lực chuyên môn;
 - Nghĩa vụ thực hiện công việc hiệu quả và kịp thời.



Time

25
MINS

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

Bước 1: Đặt câu hỏi đối với cả lớp và dành 10 phút để thảo luận cặp đôi: Tại sao tư vấn viên pháp luật cần tuân thủ những tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp nêu trong bảng trình chiếu.

Bước 2: Mời các học viên chia sẻ ý kiến (theo tinh thần xung phong), mời một học viên lên ghi giúp lại những nội dung mà học viên chia sẻ.

Bước 3: Tập huấn viên tổng kết.

HOẠT ĐỘNG 7: LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI YÊU CẦU TVPL THUỘC NHÓM NGƯỜI DỄ BỊ TỔN THƯƠNG



MỤC ĐÍCH CỦA HOẠT ĐỘNG

Gúp cho người học nhận thức, hiểu và rèn luyện được kỹ năng làm việc với nhóm người yếu thế trong xã hội hoặc nhóm người bị thương tổn thông qua hoạt động thảo luận nhóm giải quyết vấn đề (Brainstorming). Đây là một nhóm đối tượng-người yêu cầu TVPL khá điển hình của các tư vấn viên pháp luật. Học viên hiểu được tầm quan trọng của các kỹ năng này trong quá trình thực hành nghề luật thông qua hoạt động thảo luận nhóm trong lớp.



CHUẨN BỊ

- Bảng trình chiếu với nội dung định nghĩa: Thế nào là người yếu thế, dễ bị tổn thương.



Thời gian

25
phút

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Dùng bảng trình chiếu (Power Point) và phương pháp thảo luận nhóm giải quyết vấn đề (Brainstorming), nêu rõ cho cả lớp nghe nhóm từ: "Nhóm người thương tổn", hỏi cả lớp nhóm từ này có ý nghĩa gì đối với họ, những ai thuộc nhóm người này. Cho lớp 5 phút để thảo luận. Chọn hai người tình nguyện để viết ra danh sách các câu trả lời mà mọi người đưa ra.
- **Bước 2:** Hỏi những người tham gia về việc người yêu cầu TVPL của Trung tâm tư vấn pháp luật có thể khác với khách hàng của văn phòng luật sư tư nhân hay không. Sau đó, hướng cả lớp đến vào cuộc thảo luận với chủ đề những người yêu cầu TVPL đến Trung tâm tư vấn pháp luật là những người thuộc nhóm dễ bị tổn thương có nhiều không và tư vấn viên pháp luật phải được đào tạo thế nào để biết cách làm việc với những người này có hiệu quả nhất. Cuộc thảo luận cũng bao gồm nội dung xác định cách làm việc với những người yêu cầu TVPL thuộc nhóm người bị tổn thương.

HOẠT ĐỘNG 8: TÓM TẮT BÀI GIẢNG



Mục đích hoạt động

Giúp cho người học nắm lại được toàn bộ nội dung của cả bài học thông qua việc ôn lại của chính người học với sự bổ sung của các học viên khác trong lớp.



Công tác chuẩn bị

- Bảng trình chiếu (Power Point);
- Flip chart và giấy A0.



Thời gian

10
phút

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Yêu cầu người tham gia viết ra 3 điều mà họ không biết trước bài học này và họ tin rằng sẽ hữu ích trong việc làm cho họ trở thành tư vấn viên pháp luật tốt hơn.
- **Bước 2:** Chọn 5-7 người tham gia để đọc to lên những điều mà họ đã viết ra. Lưu ý những người tham gia không lặp lại những gì người khác đã nói.
- Người hướng dẫn tóm tắt lại ngắn gọn nội dung toàn bộ bài giảng đã truyền tải, trong đó nêu rõ các kỹ năng đã truyền đạt, các quy trình cần tuân thủ trong tư vấn pháp luật và các nguyên tắc đạo đức người tư vấn viên pháp luật cần tuân thủ trong tư vấn pháp luật, đặc biệt trong tư vấn cho nhóm người yếu thế.

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 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 áp dụng kỹ năng 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, những người học được trang bị những kiến thức và kỹ năng sau:

<i>Kiến thức</i>	Hiểu rõ định nghĩa, nguyên tắc và quan điểm của kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật.
<i>Kỹ năng</i>	Nhận thức được sự khác biệt giữa phương pháp tư vấn pháp luật lấy khách hàng 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 người yêu cầu TVPL, kỹ năng giải quyết vấn đề, đánh giá,

Giá trị

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.

Các phương pháp giảng dạy được áp dụng trong bài:

- 1 Giải quyết vấn đề theo nhóm
- 2 ● Thảo luận nhóm (nhóm nhỏ và nhóm lớn)
- 3 ● Ghép đôi
- 4 ● Giảng truyền thống
- 5 ● Quan sát
- 6 ● Sử dụng máy chiếu
- 7 ● Đặt câu hỏi và trả lời
- 8 ● Đóng vai
- 9 ● Giả định

NỘI DUNG CÁC HOẠT ĐỘNG VÀ THỜI GIAN



1	<ul style="list-style-type: none">• Khái niệm kỹ năng tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm	40 phút
2	<ul style="list-style-type: none">• Các nguyên tắc cơ bản của kỹ năng tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm	40 phút
3	<ul style="list-style-type: none">• Quy trình tư vấn	90 phút
4	<ul style="list-style-type: none">• Tóm tắt bài giảng	15 phút

**185
phút**

HOẠT ĐỘNG 1: KHÁI NIỆM KỸ NĂNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT LẤY KHÁCH HÀNG LÀM TRỌNG TÂM



Mục đích hoạt động

Cung cấp cho học viên khái niệm tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm bằng trải nghiệm đóng vai và quan sát, giúp học viên tự nắm bắt được khái niệm, hiểu được và thấy được sự khác nhau giữa hai hình thức hành nghề luật: hành nghề luật theo truyền thống và hành nghề luật theo phương pháp lấy khách hàng làm trọng tâm. Các hoạt động đóng vai, quan sát và việc thảo luận trên lớp giúp học viên trao đổi và qua đó nắm được tốt hơn kỹ năng được học.



Thời gian

40
MINS



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- 2 bản sao mẫu đối thoại Tình huống 1 dưới đây;
- 2 bản sao mẫu đối thoại Tình huống 2 dưới đây;
- Giấy A0, Giá đỡ kẹp giấy A0 (flipchart);
- Bảng trình chiếu (Power point) ghi các câu hỏi cho bước 3 dưới đây.

TÌNH HUỐNG 1

Tư vấn viên pháp luật: Chào anh/chị. Anh/Chị đang gặp phải vấn đề gì rắc rối phải không?

Người yêu cầu TVPL: Tôi làm đang việc tại công ty Kính mắt Việt Nam. Công ty đã không trả lương cho tôi trong suốt 4 tháng nay.

Tư vấn viên pháp luật: Ồ, vậy thì gay go quá... và anh/chị muốn chúng tôi giúp để được nhận lại lương phải không?

Người yêu cầu TVPL: Vâng, đúng vậy.

Tư vấn viên pháp luật: Việc này được quy định rất rõ trong Luật Lao động năm 2019. Theo Điều 94: tiền lương phải được trả trực tiếp, đầy đủ, đúng hạn. Đồng thời khoản 4 Điều 97 cũng quy định rõ: nếu trả lương chậm từ 15 ngày trở lên thì người sử dụng lao động phải đền bù cho người lao động một khoản tiền ít nhất bằng số tiền lãi của số tiền trả chậm tính theo lãi suất huy động tiền gửi có kỳ hạn 01 tháng do ngân hàng nơi người sử dụng lao động mở tài khoản trả lương cho người lao động công bố tại thời điểm trả lương. Do vậy, tôi sẽ liên hệ với công ty của anh/chị để có thêm thông tin về công việc của anh/chị, và yêu cầu họ trả tiền lương cho anh/chị. Nếu cần, chúng tôi sẽ đưa vụ việc ra tòa.

Người yêu cầu TVPL: Oh thế ah, thế thì gay nhỉ, tôi nghĩ không cần thiết đến vậy đâu... Tôi sợ nếu làm vậy thì tôi bị đuổi việc mất. (người yêu cầu TVPL lộ rõ vẻ mặt rất lo lắng và thất vọng). Vâng tôi chào tư vấn viên.

Tư vấn viên pháp luật: Theo luật thì công ty sẽ trả lương cho người lao động, luật quy định rõ như vậy rồi, anh/chị không phải lo...

TÌNH HUỐNG 2

Tư vấn viên pháp luật: Chào anh/chị. Anh/Chị đang gặp phải vấn đề gì rắc rối phải không?

Người yêu cầu TVPL: Tôi làm việc tại công ty Mắt kính Việt Nam. Công ty của tôi đã không trả lương cho tôi trong suốt 4 tháng nay.

Tư vấn viên pháp luật: Thế thì gay quá, không có lương 4 tháng rồi thì chắc anh/chị gặp khó khăn lắm phải không? Nhưng nguyên nhân tại sao lại không được nhận lương 4 tháng rồi? Tôi cần biết thêm thông tin về lý do tại sao công ty lại

không trả lương để xác định được phương án xử lý. Anh/Chị có biết lý do vì sao công ty của anh/chị không trả tiền lương cho anh/chị không?

Người yêu cầu TVPL: Tôi không chắc. Nhưng gần đây công ty tôi đã phải cắt giảm hoạt động sản xuất kinh doanh, rồi tôi không được nhận lương từ lúc đó.

Tư vấn viên pháp luật: Trong trường hợp này, chúng ta phải biết rõ nguyên nhân và cơ sở không trả lương của công ty. Vì Luật Lao động quy định có một vài trường hợp công ty không trả lương, thời hạn được phép nợ lương và khi trả thì sẽ trả kèm lãi suất, nhưng có thể do anh/chị làm gì đó vi phạm kỷ luật lao động và thiệt hại tài sản thì công ty sẽ trừ vào lương, nhưng cũng không trừ hết toàn bộ... Có rất nhiều khả năng. Như vậy trước hết chúng ta phải rõ nguyên nhân tại sao thì mới có thể có các phương án xử lý. Theo anh/chị thì tôi có thể liên hệ với ai trong công ty để nắm thêm tình hình?

Người yêu cầu TVPL: Thì có thể hỏi trưởng phòng hành chính là người phụ trách của tôi, nhưng anh này khó tính lắm, mà anh này cũng chưa chắc đã biết.

Tư vấn viên pháp luật: Tôi hiểu rồi, trong trường hợp này tôi thấy có thể liên hệ với những người sau để nắm được thông tin: Phương án 1 là tìm cách liên hệ với trưởng phòng là người quản lý trực tiếp để gặp gỡ và hỏi về việc này. Phương án 2 là viết thư trực tiếp đến giám đốc công ty để hỏi. Phương án thứ 3 là liên hệ với công đoàn công ty nếu công ty có công đoàn. Phương án thứ 4 là tôi sẽ viết giúp anh chị một cái đơn gửi trực tiếp giám đốc và đồng kính gửi trưởng phòng để hỏi nguyên nhân, anh chị sẽ ký đơn và trực tiếp gửi cho họ. Phương án nào cũng có thể nắm được thông tin nhưng phương án thứ 4 tôi thấy là đúng trình tự nhất và có lẽ đỡ rắc rối cho anh chị nhất. Ba phương án đầu thì cũng biết được nguyên nhân thôi nhưng có thể sẽ hơi căng thẳng cho công ty khi họ thấy có chúng tôi tham gia vào vụ việc. Để họ có câu trả lời chính thức rồi chúng ta sẽ có phương án xử lý phù hợp. Nếu chúng ta không đồng ý với các ý kiến của công ty thì có thể khiếu nại, đồng thời có thể gửi đơn đến Tòa án, mỗi phương án đều có điểm hay và điểm hạn chế về mặt nào đó. Tôi sẽ cùng với anh/chị phân tích từng phương án xử lý khi chúng ta biết nguyên nhân và cách xử lý vấn đề của công ty. Lúc đó anh/chị sẽ quyết định phương án nào phù hợp nhất với anh chị.

Người yêu cầu TVPL: Vâng, nếu ông giám đốc của tôi biết tôi đã nhờ tư vấn viên pháp luật việc này có thể ông ấy sẽ không hài lòng và có thể sẽ cho tôi nghỉ việc mất. Tôi không muốn ông ta biết việc này, làm ơn viết cho tôi cái đơn tôi nộp cho công ty đã.

Tư vấn viên pháp luật: Được rồi, tôi sẽ viết đơn ngay cho anh/chị. Sau đó, khi họ trả lời hoặc không trả lời, có thể nào cũng báo cho tôi biết để chúng ta có các phương án xử lý kịp thời. Sau 1 tuần mà họ không trả lời chúng ta sẽ tiếp tục có phương án tiếp. Dù sự việc thế nào tôi nghĩ chúng ta cũng có cách giải quyết thôi, anh chị đừng lo.

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

Bước 1: Mời 02 cặp đôi xung phong để thực hành tình huống đã được chuẩn bị và cho mỗi nhóm 05 phút để nghiên cứu tình huống. Yêu cầu một người đóng vai tư vấn viên pháp luật và một người đóng vai người yêu cầu TVPL. Nếu trong trường hợp người học chủ động xây dựng tình huống thì tập huấn viên cần khuyến khích họ nhưng cần nêu rõ yêu cầu đối với mỗi tình huống. Giải thích cho cả lớp rằng một tình huống miêu tả cách tiếp xúc thông thường, 1 tình huống miêu tả kỹ năng tiếp xúc lấy khách hàng làm trọng tâm.

Bước 2: Yêu cầu 02 nhóm lần lượt đóng vai trước cả lớp.

Bước 3: Mời các học viên khác trong lớp nhận xét về 2 cách giao tiếp trong hai tình huống, trả lời các câu hỏi sau:

1. Sự khác biệt giữa 2 cách tiếp cận thực hành nghề luật là gì?
2. Tư vấn viên pháp luật trong tình huống nào hành nghề tốt hơn? Vì sao?
3. Khi nào kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật sẽ không phù hợp?
4. Vai trò của người yêu cầu TVPL là gì?
5. Vai trò của tư vấn viên pháp luật là gì?

Bước 4: Giảng viên tổng kết về vai trò của tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL trong kỹ năng tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm.

HOẠT ĐỘNG 2: NHỮNG QUY TẮC CƠ BẢN CỦA KỸ NĂNG TƯ VẤN PHÁP LUẬT LẤY KHÁCH HÀNG LÀM TRỌNG TÂM



Mục đích hoạt động

Hoạt động được thực hiện với phương pháp lập bản đồ tư duy, cung cấp cho học viên cơ hội được cùng nhau suy nghĩ và thảo luận nhóm để hiểu đúng các quy tắc cơ bản của kỹ năng tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật, trên cơ sở đó cả nhóm thống nhất cùng nhau xây dựng các khái niệm. Việc trao đổi kết quả giữa các nhóm sẽ giúp các nhóm củng cố ý kiến của mình, đồng thời rèn luyện cho học viên khả năng trình bày trước trước lớp, khả năng giải thích và thuyết phục.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- 5 phiếu thảo luận, mỗi phiếu ghi 1 nội dung thảo luận dưới đây:
 - Sự tham gia của người yêu cầu TVPL;
 - Trao quyền cho người yêu cầu TVPL;
 - Giải quyết vấn đề toàn diện;
 - Tư vấn viên pháp luật cùng với người yêu cầu TVPL xem xét các phương án;
 - Hỗ trợ người yêu TVPL lựa chọn và thực hiện phương án lựa chọn;
- Giấy A0, Bảng flipchart;
- Bảng trình chiếu (Power point) ghi 5 nội dung thảo luận trên.



Thời gian

40
phút

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Chia lớp thành các nhóm nhỏ và phát cho mỗi nhóm một phiếu thảo luận với nội dung một trong những đặc điểm trên của kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm.

Yêu cầu mỗi nhóm suy nghĩ về lý do tại sao đặc điểm đó lại quan trọng đối với kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm. Yêu cầu mỗi nhóm viết một định nghĩa bằng cách hiểu của riêng họ và đưa ra một ví dụ về việc áp dụng đặc điểm đó trong thực tế. Đây được gọi là phương pháp dạy học "Lập bản đồ tư duy".

- **Bước 2:** Sau khi các nhóm đã kết thúc bước 1, mỗi nhóm sẽ cử đại diện hoặc cả nhóm (tùy vào quyết định của nhóm) trình bày lại toàn bộ kết luận của họ về nội dung trên phiếu mà họ đã thảo luận cho 1 nhóm khác sao cho mỗi nhóm sẽ được nghe 1 nhóm khác thuyết trình.
- **Bước 3:** Sau 5 phút chuẩn bị, yêu cầu mỗi nhóm trình bày cho cả lớp chủ đề đã được nghe nhóm kia trình bày lại cho mình.
- **Bước 4:** Sau khi tất cả các nhóm đã trình bày câu trả lời của mình, hãy tổng kết ngắn gọn năm đặc điểm để chắc chắn rằng cả lớp hiểu được các đặc điểm này.

HOẠT ĐỘNG 3: QUY TRÌNH TƯ VẤN



Mục đích hoạt động

Hoạt động cho phép học viên hiểu được các bước của quy trình tư vấn thông qua việc thảo luận nhóm. Hoạt động này khuyến khích người học cùng tham gia vào xây dựng nội dung của bài học với tư duy tích cực. Việc các nhóm trình bày lại nội dung của nhóm mình sẽ rèn luyện cho người học kỹ năng trình bày và thuyết phục trước lớp. Yêu cầu phải có sự hướng dẫn của tập huấn viên đối với các kết luận đưa ra.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- 5 phiếu thảo luận, mỗi phiếu ghi 1 nội dung thảo luận dưới đây:
 - Ba giai đoạn trong tư vấn;
 - Những điều cần xem xét khi đưa ra phương án xử lý vụ việc;
 - Đánh giá các phương án;
 - Các yếu tố cần thiết khi tư vấn;
 - Đạo đức ứng xử khi tư vấn.
- Giấy A0, giá đỡ giấy A0 (flipchart).
- Bảng trình chiếu (Power point) ghi 5 nội dung thảo luận trên.



Thời gian

90
phút

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Chia lớp thành các nhóm nhỏ và phát cho mỗi nhóm một phiếu thảo luận. Yêu cầu mỗi nhóm thảo luận và kết luận về các chủ đề được ghi trên phiếu của họ. Bước này thực hiện trong vòng 10 phút.
- **Bước 2:** Sau khi các nhóm đã kết thúc bước 1, mỗi nhóm sẽ cử đại diện hoặc cả nhóm (tùy vào quyết định của nhóm) trình bày lại toàn bộ kết luận của họ về nội dung trên phiếu mà họ đã thảo luận cho 1 nhóm khác sao cho việc thuyết trình không bị trùng đối với các nhóm còn lại. Bước này thực hiện trong vòng 10 phút. Khuyến khích các nhóm sử dụng phương pháp dạy học tương tác.
- **Bước 3:** Sau 5 phút chuẩn bị, yêu cầu mỗi nhóm trình bày chủ đề mà họ đã được nghe nhóm khác trình bày cho mình nghe ở bước trên. Sau khi nhóm cuối cùng trình bày xong, hãy yêu cầu một người tình nguyện tóm tắt những gì họ đã học được về tư vấn trong phần này.

HOẠT ĐỘNG 4: TÓM TẮT BÀI GIẢNG



Mục đích hoạt động

Giúp cho người học nắm lại được toàn bộ nội dung của cả bài học thông qua việc ôn lại bài của chính người học với sự bổ sung của các thành viên khác trong lớp.



Công tác chuẩn bị

- Bảng trình chiếu (Power Point);
- Giá đỡ và giấy A0 (Flipchart).



Thời gian

20
phút

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Yêu cầu người tham gia viết ra 3 điều mà họ không biết trước bài học này và họ tin rằng sẽ hữu ích trong việc làm cho họ trở thành tư vấn viên pháp luật tốt hơn.
- **Bước 2:** Chọn 5-7 người tham gia để đọc to lên những điều mà họ đã viết ra. Lưu ý những người tham gia không lặp lại những gì người khác đã nói.
- Người hướng dẫn tóm tắt lại ngắn gọn nội dung toàn bộ bài giảng đã truyền tải, trong đó nêu rõ các kỹ năng đã truyền đạt, các quy trình quy tắc phải tuân thủ đối với kỹ năng hành nghề tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm và đưa ra các quyết định.

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



Mục tiêu bài giảng:

- 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 người học có thể áp dụng phương pháp này trong quá trình tư vấn cho người yêu cầu TVPL và trang bị cho người yêu cầu TVPL các thông tin cần thiết để họ có khả năng đưa ra quyết định giải quyết vấn đề.



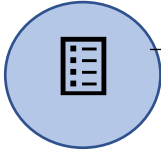
Kết quả đầu ra: Sau bài học này, những người học được trang bị những kiến thức và kỹ năng sau:

<i>Kiến thức</i>	Hiểu được quy trình và thành phần cơ bản, biết cách 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. Đánh giá được tầm quan trọng của việc xác lập rõ ràng trình tự thời gian của các tình tiết, sự kiện.
<i>Giá trị</i>	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 trong việc sử dụng phương pháp lấy khách hàng làm trọng tâm để trang bị cho người yêu cầu tư vấn khả năng đưa ra các quyết định.

Các phương pháp giảng dạy được áp dụng trong bài:

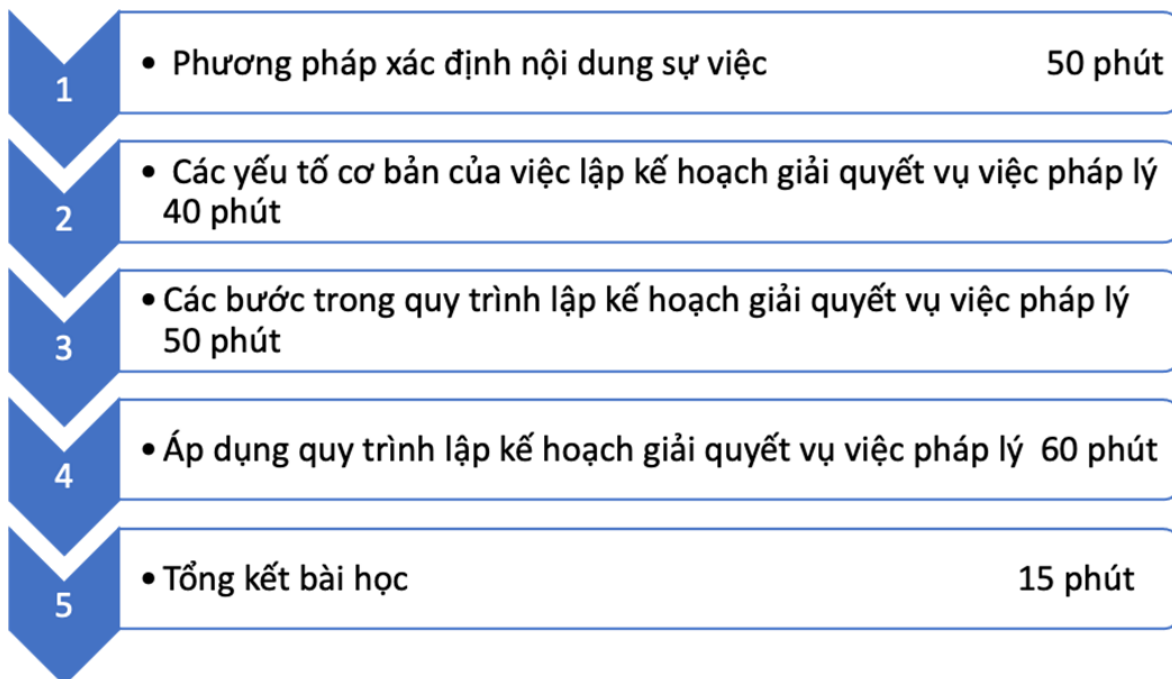
- 1 Vòng tròn Robin
- 2 ● Giải quyết vấn đề theo nhóm (nhóm nhỏ và nhóm lớn)
- 3 ● Lập bản đồ tư duy
- 4 ● Thảo luận theo từng cặp
- 5 ● Sử dụng máy chiếu
- 6 ● Đặt câu hỏi và trả lời
- 7 ● Một kèm một
- 8 ● Giả định



Học liệu: Công tác chuẩn bị

- Bảng.
- Giấy A4 và A0.
- Bút dạ viết bảng.
- Bảng ghi các yếu tố cơ bản của xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý.
- Tình huống pháp lý.
- Bảng/mô hình 6W.
- Hình vẽ lục giác 6W.
- Bảng miêu tả nội dung vụ việc pháp lý theo dòng thời gian.

NỘI DUNG CÁC HOẠT ĐỘNG VÀ THỜI GIAN



**215
phút**

HOẠT ĐỘNG 1: KỸ NĂNG TÓM TẮT NỘI DUNG VỤ VIỆC THEO TRÌNH TỰ THỜI GIAN



Mục đích hoạt động

Hoạt động này cho phép người học làm quen với một số kỹ năng cơ bản quan trọng trong xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc, bao gồm việc tìm hiểu 6Ws là gì, cách sử dụng. Đồng thời cho phép người học được trải nghiệm việc sử dụng phương pháp này thông qua tình huống cụ thể trên lớp. Trong quá trình thực hiện học viên được nhận biết, trải nghiệm và trao đổi các kinh nghiệm với nhau để sau này có thể áp dụng kỹ năng trong thực tiễn.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- Bảng trình chiếu (Power point) giới thiệu mục đích và nội dung bài học, giới thiệu hình vẽ Tài liệu số 4: "Tóm tắt nội dung sự việc theo trình tự thời gian".
- Giấy A0 và giá đỡ giấy A0 (flipchart).
- Tài liệu số 1: tình huống vụ việc bà Nga.
- Tài liệu số 2: 6 yếu tố cấu thành của hình lục giác 6 Ws.
- Tài liệu số 3: Bảng/bảng trình chiếu (Power Point) liệt kê 6Ws.
- Tài liệu số 4: Xây dựng nội dung sự việc theo trình tự thời gian



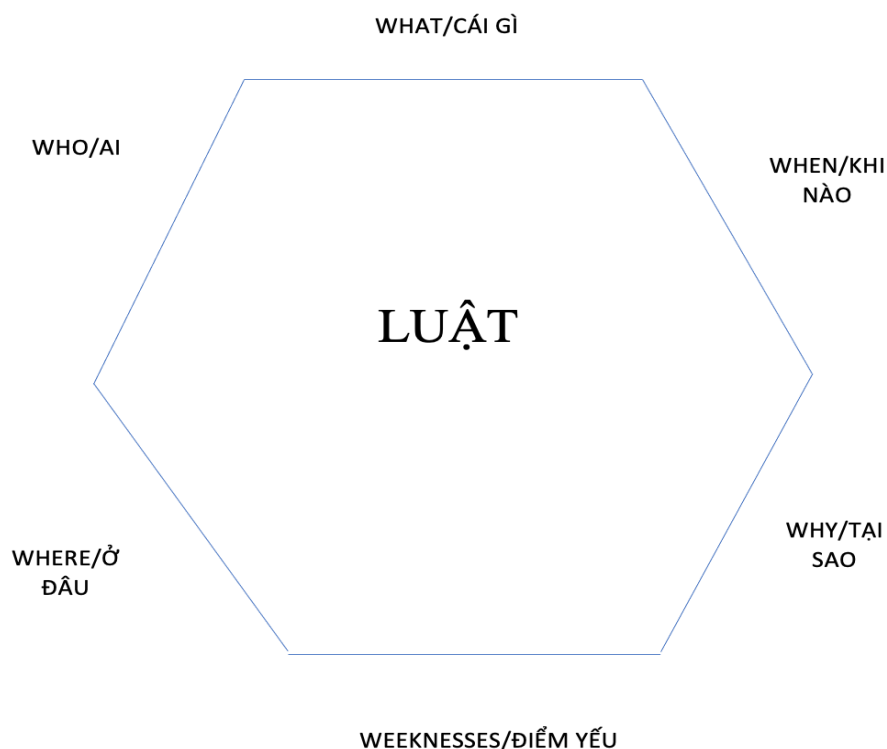
Thời gian

50
phút

TÀI LIỆU SỐ 1
VU VIỆC BÀ NGA

Bà Nga đến Trung tâm tư vấn pháp luật để nghị tư vấn cho bà mua nhà với nội dung như sau: Bà đang muốn mua một căn nhà tại địa chỉ số nhà X phố Y quận Z, thành phố W để bà và hai con ở. Căn nhà nhỏ, vừa với người có thu nhập thấp (bà đã ly dị chồng và hiện đang tự nuôi 2 con đang ăn học). Bà rất muốn mua vì căn nhà vừa với số tiền dành dụm và được gia đình cho, nhưng điều cơ bản là nó ở vị trí rất tiện lợi, gần với trường học của con và gần với nơi làm việc của bà Nga. Đây là một trong những lý do cơ bản để bà quyết định mua căn nhà này. Căn nhà này hiện ông Nguyễn Văn Tiến đang sinh sống, ông Tiến mua lại của ông Nguyễn Văn Dũng vào tháng 7/2019, hợp đồng mua bán là giấy viết tay không qua công chứng. Ông Dũng mua lại căn nhà này của bà Lan vào tháng 5/2017, hợp đồng ký giữa ông Dũng và bà Lan không có công chứng.

TÀI LIỆU SỐ 2: 6 YẾU TỐ CẤU THÀNH CỦA HÌNH LỤC GIÁC

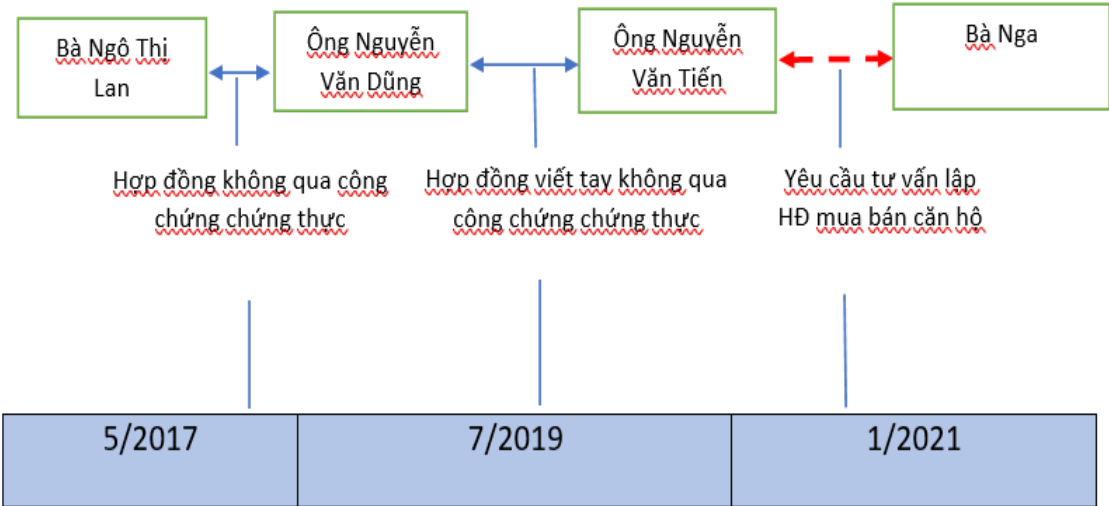


TÀI LIỆU SỐ 3: BẢNG 6W

Question/Câu hỏi	Answers/Câu trả lời
Who /Ai	
What/ Cái gì	
When/Khi nào	
Where/Ở đâu	
Why/Tại sao	
Weaknesses/ Điểm yếu	

TÀI LIỆU SỐ 4: XÂY DỰNG NỘI DUNG SỰ VIỆC THEO TRÌNH TỰ THỜI GIAN

Sơ đồ minh họa cho tài liệu số 1



CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Nêu rõ cho cả lớp rằng hoạt động tiếp theo giúp mỗi người học hiểu và xác định các thành phần cốt lõi cần thiết để thiết lập một kế hoạch tốt cho vấn đề pháp lý.
- **Bước 2:** Sử dụng phương pháp giải quyết vấn đề theo nhóm, yêu cầu người học xác định những gì họ nghĩ là cần thiết để xây dựng kế hoạch xử lý vụ việc pháp lý. Sử dụng bảng lật / bảng trắng, ghi lại các ý kiến đóng góp hoặc chỉ định 1-2 người học tình nguyện ghi lại các ý kiến đóng góp.
- **Bước 3:** Sử dụng bảng trình chiếu (PowerPoint) hoặc vẽ lên bảng trắng hoặc bảng lật hình lục giác có từ "pháp luật" ở giữa, mỗi cạnh là 1 chữ W.
- **Bước 4:** Hỏi Người học "6 chữ W" là gì? Giải thích cho người học rằng đây là những câu hỏi cơ bản cần tìm được câu trả lời để xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý một cách tốt nhất và xử lý được gánh nặng tìm kiếm các chứng cứ liên quan. Sau đó chốt lại "6 chữ W" là:
 - What/Cái gì đã xảy ra?
 - Who/Ai tham gia vào vụ việc?
 - When/ Việc đó xảy ra khi nào?
 - 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?



Lưu ý đối với Tập huấn viên: Nếu người học không thể gọi ra được đủ tất cả "6 W" thì bạn có thể hỗ trợ họ và đưa ra câu trả lời, nhưng trước tiên hãy cố gắng để họ tự đưa ra câu trả lời.

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 5:** Cung cấp cho người học các Tài liệu số 1, 2 và 3 trong phần công tác chuẩn bị nêu trên của hoạt động này, bao gồm:
 - o Tài liệu số 1: Tình huống 1- Tình huống bà Nga.
 - o Tài liệu số 2: 6 yếu tố cấu thành của hình lục giác 6 Ws.
 - o Tài liệu số 3: "Bảng / Biểu đồ hình lục giác 6 W.
- **Bước 6:** Cho lớp thời gian thích hợp để đọc tình huống. Sau khi cả lớp đọc xong tài liệu tình huống số 1, yêu cầu họ sử dụng thông tin trong tài liệu số 1 để trả lời các câu hỏi trong Tài liệu số 3 như sau: Sử dụng máy chiếu (PowerPoint) để chiếu lên "Bảng / Biểu đồ 6 W"). Thông qua phương pháp "Hỏi và Đáp" và tham khảo "Bảng 6 W", yêu cầu cả lớp áp dụng "6W" vào tình huống được đọc.
- **Bước 7:** Sau hoạt động trên, sử dụng phương pháp 'Hỏi – Đáp' và thuyết trình, hãy hướng dẫn cả lớp thảo luận về tầm quan trọng của câu hỏi "tại sao" trong quá trình giải quyết vụ việc. Để có kế hoạch tốt cho vụ việc pháp lý cần xem xét đến các vấn đề mang yếu tố và động cơ cảm tính. Khi xem xét câu hỏi "tại sao", trách nhiệm của tư vấn viên pháp luật là tập trung vào khai thác các yếu tố cảm xúc và động cơ hợp pháp của người yêu cầu TVPL, điều này có lợi cho người yêu cầu TVPL. Tuy nhiên, tư vấn viên pháp luật nên giải thích cho người yêu cầu TVPL rằng khi đề cập/trình bày về động cơ và cảm xúc của Người yêu cầu TVPL có thể tác động tiêu cực đến các bên khác liên quan trong vụ việc, vì đây có thể là điều mà Người yêu cầu TVPL có thể không muốn xảy ra.
- **Bước 8:** Cuối cùng thông qua phương pháp "Hỏi – Đáp" và thuyết trình, hãy thảo luận lý do tại sao việc kiểm tra nhiều lần những điểm yếu của các bằng chứng, tình tiết trong vụ việc lại rất quan trọng trong việc xây dựng kế hoạch pháp lý, vì có thể xuất hiện/phát triển thêm tình tiết, bằng chứng trong vấn đề/vụ việc pháp lý của người yêu cầu TVPL, từ đó sẽ ảnh hưởng đến kết quả phát triển vụ việc.

HOẠT ĐỘNG 2: CÁC YẾU TỐ CƠ BẢN CỦA LẬP KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VỤ VIỆC PHÁP LÝ



Mục đích hoạt động

Hoạt động này giúp người học nhận biết các yếu tố cơ bản của xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc. Sử dụng phương pháp giải quyết vấn đề theo nhóm (Brainstorming) để cho phép người học được tư duy, xây dựng ý tưởng của mình, tự do sáng tạo và phát biểu ý kiến của mình. Tập huấn viên giữ vai trò định hướng trong thảo luận với cả lớp về các yếu tố cơ bản của việc xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- Bản trình chiếu (Power Point) liệt kê 5 yếu tố cơ bản của lập kế hoạch giải quyết vấn đề pháp lý và nội dung, ý nghĩa của từng yếu tố.
- 5 bảng/tờ giấy to bằng khổ giấy A4, mỗi bảng/tờ ghi nội dung của 1 trong 5 yếu tố cơ bản của việc lập kế hoạch giải quyết vấn đề pháp lý dưới đây:
 1. Xác định vấn đề pháp lý của vụ việc;
 2. Sắp xếp các sự kiện theo trình tự thời gian hoặc mối quan hệ pháp luật;
 3. Lựa chọn, đánh giá các sự kiện và lựa chọn luật áp dụng;
 4. Xác lập các phương án khả thi và nghiên cứu, xem xét các phương án này;
 5. Xây dựng kế hoạch cho vấn đề/vụ việc pháp lý có lợi nhất cho tình huống của người yêu cầu TVPL.



CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Chia lớp thành 5 nhóm, mỗi nhóm chọn 1 người tình nguyện. Yêu cầu những tình nguyện viên đứng ở phía bảng sao cho họ đứng đối diện với những người học còn lại trong lớp. Cung cấp cho mỗi tình nguyện viên 1 bảng/tờ giấy, trên mỗi giấy này có ghi một yếu tố cơ bản của việc lập kế hoạch vấn đề pháp lý nêu trong phần công tác chuẩn bị trên.
- Mỗi tình nguyện viên nên giơ tấm biển mà họ đang cầm sao cho những người học khác có thể xem được. Sau đó có thể dán các tấm biển này lên bảng để mọi người có thể xem và đi về nhóm của mình.
- **Bước 2:** Sử dụng phương pháp giải quyết vấn đề theo nhóm và yêu cầu các nhóm cùng nhau xem xét từng yếu tố trên mỗi tấm biển do người tình nguyện của nhóm mình đã được phát và treo trên bảng, xem xét về nội dung, giải thích ý nghĩa của các yếu tố này đối với lập kế hoạch giải quyết vấn đề pháp lý.
- **Bước 3:** Tập huấn viên chốt lại khái niệm của từng yếu tố sau khi lớp đã thảo luận.
- Nếu người học cần hỗ trợ trong việc trả lời, bạn có thể hỗ trợ nhưng trước tiên hãy cố gắng để họ đưa ra câu trả lời thông qua việc tự suy nghĩ.



Lưu ý với tập huấn viên: Giải quyết vấn đề theo nhóm là một phương pháp giảng dạy cho phép học viên tự do suy nghĩ về các ý tưởng. Đây là một phương pháp học tập rất tốt vì nó cho phép người học có những ý tưởng mới mà không sợ bị sai. Trong quá trình tư duy, tập huấn viên chọn một chủ đề và yêu cầu Người học nghĩ ra càng nhiều ý tưởng khác nhau càng tốt.

- **Bước 4:** Hỏi học viên có câu hỏi nào về phần này không? Họ đã hiểu hết chưa. Nếu họ đặt câu hỏi, trước khi tập huấn viên trả lời câu hỏi, hãy hỏi xem liệu có học viên nào khác có thể trả lời câu hỏi thay bạn không. Nếu có thì hãy yêu cầu học viên khác trả lời, nhưng hãy đảm bảo rằng câu trả lời cuối cùng phải là câu trả lời chính xác.

HOẠT ĐỘNG 3: CÁC BƯỚC TRONG QUY TRÌNH LẬP KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VỤ VIỆC PHÁP LÝ



Mục đích hoạt động

Trong hoạt động này cả lớp sẽ nắm bắt được các bước trong quy trình Xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc, vấn đề pháp lý. Phương pháp giảng dạy 'một kèm một' cho phép các nhóm cùng tư duy, cùng làm việc theo nhóm để xác định các nội dung, ý nghĩa của từng bước trong quy trình, sau đó cho các nhóm này có cơ hội đi truyền đạt và giải thích cho các nhóm khác kết quả công việc của nhóm mình, như vậy người học sẽ được học 2 lần về một vấn đề: Lần 1: tự học, thảo luận, đưa ra kết luận với nhóm của mình và lần 2: diễn đạt lại cho các nhóm khác nghe. Trong quá trình này người học sẽ được thảo luận và trao đổi các suy nghĩ về vấn đề mình đang học.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

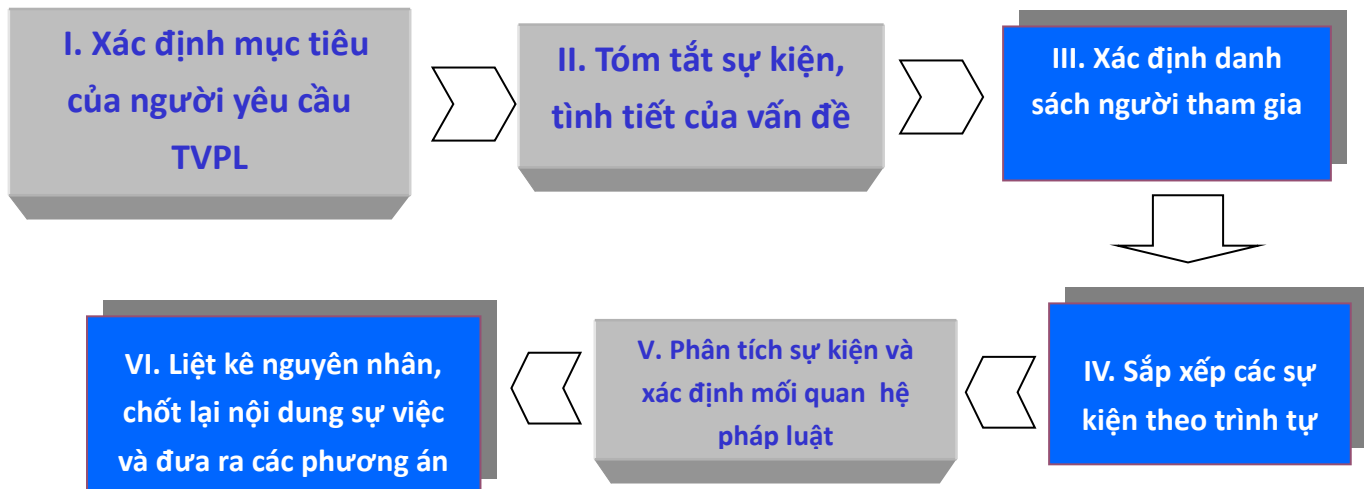
- Bảng trình chiếu (Power Point) mô hình các bước của quy trình xây dựng kế hoạch giải quyết vấn đề pháp lý được mô tả dưới đây.
- 5 bảng/biển to bằng khổ giấy A4, mỗi bảng/biển ghi nội dung của 1 trong 6 bước trong quy trình lập kế hoạch giải quyết vấn đề/vụ việc pháp lý dưới đây.



Thời gian

50
phút

MÔ HÌNH CÁC BƯỚC CỦA QUY TRÌNH XÂY DỰNG KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ PHÁP LÝ



XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU CỦA NGƯỜI YÊU CẦU TVPL

Sau cuộc phỏng vấn ban đầu cần xác định mong muốn của người yêu cầu TVPL. Đôi khi việc xác định mục tiêu của người yêu cầu TVPL đòi hỏi tư vấn viên pháp luật phải thăm dò thêm cách thức người yêu cầu TVPL thể hiện điều họ mong 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 mỗi tư vấn viên pháp luật là phải tìm ra điều người yêu cầu TVPL thực sự mong muốn sau khi phỏng vấn họ.

XÁC ĐỊNH DỮ KIỆN VÀ TÓM TẮT NỘI DUNG VỤ VIỆC

Chuyện gì đã xảy ra? Ai nói gì và làm gì? Những tham gia trong vụ việc là ai? Mối 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.

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 mà tư vấn viên pháp luật cần bổ sung về họ:

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

TÓM TẮT LẠI NỘI DUNG VỤ VIỆC THEO TRÌNH TỰ THỜI GIAN THỰC TẾ

Sau khi đã thu thập các dữ kiện và có “danh sách nhân vật” trong vụ việc đang tư vấn, tư vấn viên cần phải tập hợp dữ liệu của vụ việc theo trình tự thời gian thực tế xảy ra vụ việc. Tư vấn viên bắt đầu từ thời điểm càng xa càng tốt để cung cấp thông tin cơ bản đầy đủ về vấn đề/vụ việc pháp lý. Xác định nội dung vụ việc theo trình tự thời gian sẽ giúp bạn nắm bắt được vấn đề/vụ việc pháp lý và phát hiện những khoảng trống/những sự kiện cần tìm hiểu một cách rõ ràng.

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. Bạn có thể nhận ra quan hệ pháp luật của vụ việc ngay sau khi phỏng vấn Người yêu cầu TVPL thông qua các câu hỏi. Các vấn đề này sẽ được xác định thêm rõ ràng sau khi hoàn thành việc thu thập thông tin và nghiên cứu nội dung pháp lý. Nếu lĩnh vực của vụ việc bạn đang xem xét là lĩnh vực chuyên môn của bạn, 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 bạn không thạo hoặc không thuộc lĩnh vực chuyên môn của bạn.

XÁC ĐỊNH, PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT ĐIỀU CHỈNH VỤ VIỆC. LIỆT KÊ TẤT CẢ CÁC NGUYÊN NHÂN CỦA VỤ VIỆC VÀ CÁC PHƯƠNG ÁN CÓ THỂ NHẪM GIẢI QUYẾT MỤC TIÊU CỦA NGƯỜI YÊU CẦU TVPL

Trong bước này, tất cả các nguyên nhân dẫn đến sự việc cần được đặt ra và chốt lại nội dung sự việc, giải pháp cho vấn đề của người yêu cầu TVPL. Tư vấn viên cần đưa ra nhiều phương án nhất có thể nghĩ đến, kể cả những phương án này được cho là viển vông và không thực tế. Nhiều giải pháp sẽ cho phép có được những giải pháp tốt. Các phương án đưa ra bao gồm cả các phương án xử lý ngoài tòa án như phương án xử lý hành chính, phương án hòa giải...

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Chia những lớp thành 6 nhóm. Mỗi nhóm được phát một bảng/biến trong đó ghi tên gọi và nội dung của 1 bước trong quy trình lập kế hoạch giải quyết vấn đề/vụ việc pháp lý trên đây.
- **Bước 2:** Cho các nhóm một khoảng thời gian nhất định để đọc hiểu và trao đổi với các học viên trong nhóm về nội dung của bước họ nhận được. Sau khi kết thúc thời gian, bạn sẽ sử dụng phương pháp 'một dạy một'. Để thực hiện phương pháp này, mỗi nhóm sẽ tìm một nhóm khác để tương tác. Khi một nhóm gặp gỡ một nhóm khác, nhóm này sẽ "dạy" về nội dung của bước xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý mà họ đang giữ cho nhóm kia nghe. Sau khi nhóm thứ nhất hoàn tất, đến lượt nhóm còn lại sẽ "dạy" về nội dung của bước trong quy trình mà họ đang nắm giữ lại cho nhóm kia nghe. Khi cả hai nhóm trình bày xong, 2 nhóm này sẽ tách ra và tìm một nhóm mới để "dạy" các bước xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý của mình và học hỏi từ nhóm khác về bước xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý của họ. Việc này sẽ tiếp tục cho đến khi tất cả các nhóm đã "dạy" và được các nhóm khác "dạy" về tất cả các bước lập kế hoạch vấn đề pháp lý.

- **Bước 3:** Sau khi hoạt động 'một dạy một' hoàn tất, yêu cầu các nhóm tiến đến phía bục giảng, người nhóm nào vẫn đứng theo nhóm đó. Yêu cầu họ giơ tấm bảng/giấy ghi bước xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý của nhóm họ. Sau đó, yêu cầu các nhóm thảo luận với nhau để xác định bước nào là bước thứ nhất, thứ hai, thứ ba, thứ tư, thứ năm và thứ sáu. Sau khi các nhóm đã thống nhất xong trình tự của các bước, hãy yêu cầu các nhóm xếp hàng theo trình tự từ trái sang phải, với nhóm có bảng ghi bước đầu tiên (đã có sự thống nhất với các nhóm khác) ở phía ngoài cùng bên trái và nhóm có bảng ghi bước thứ hai ở bên phải nhóm này, v.v. trên. Tất cả các nhóm phải xếp hàng theo đúng trình tự mà họ đã thống nhất với nhau.

- **Bước 4:** Khi tất cả các nhóm đã xếp hàng theo những gì họ thống nhất là đúng quy trình các bước, thì bạn hãy thực hiện việc điều chỉnh đối với thứ tự của các nhóm để đảm bảo rằng các nhóm được sắp xếp, từ trái sang phải theo thứ tự sau:
 1. Xác định mục tiêu của người yêu cầu TVPL;
 2. Tóm tắt các tình tiết, sự kiện của vấn đề mà người yêu cầu TVPL đang gặp phải;
 3. Xác định "danh sách nhân vật" trong vụ việc pháp luật;
 4. Sắp xếp các sự kiện theo trình tự thời gian thực tế của vụ việc;
 5. Phân tích các sự kiện và xác định các vấn đề, mối quan hệ pháp luật pháp lý trong vụ việc;
 6. Liệt kê tất cả các nguyên nhân dẫn đến sự việc, chốt lại nội dung vấn đề và đưa ra các phương án xử lý nhằm giải quyết các mục tiêu của người yêu cầu TVPL.

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 5:** Sử dụng phương pháp giảng truyền thống và bản trình chiếu (PowerPoint), giải thích cho những cả lớp rằng để xây dựng một kế hoạch phù hợp cho vấn đề pháp lý, cần đảm bảo rằng điều này phù hợp với:

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

Nếu vẫn còn thời gian, hãy hướng dẫn cả lớp cùng nhau thảo luận (thảo luận nhóm lớn) và 'Hỏi và Đáp'.



Lưu ý với tập huấn viên: Để làm rõ cách sắp xếp sự kiện theo trình tự thời gian thực tế, bạn có thể dùng máy chiếu (PowerPoint) chiếu lên bảng ví dụ về cách tóm tắt sự kiện theo trình tự thời gian nếu bạn có đủ thời gian để làm như vậy. Bạn cũng có thể phát **Tài liệu số 4- Cách tóm tắt nội dung vụ việc theo trình tự tình tiết dữ kiện thực tế (tài liệu sử dụng cho các hoạt động được đính kèm bài giảng này).**

Ngoài ra, nếu bạn cần tiết kiệm thời gian, bạn có thể làm rõ nội dung các bước xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý là gì thông qua việc sử dụng phương pháp đặt 'Câu hỏi và Trả lời', giảng truyền thống và máy chiếu (PowerPoint) thay vì hoạt động trên. Tuy nhiên, nên sử dụng hoạt động trên vì điều này sẽ cho phép người học có nhiều tương tác hơn và nắm được tốt hơn về quy trình các bước lập kế hoạch cho vấn đề/vụ việc pháp lý.

HOẠT ĐỘNG 4: ÁP DỤNG QUY TRÌNH LẬP KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT VỤ VIỆC PHÁP LÝ



Mục đích hoạt động

Thông qua phương pháp đóng vai, hoạt động này cho phép người học áp dụng các kỹ năng được học trong bài vào xử lý các tình huống cụ thể, được trải nghiệm và sử dụng các kỹ năng này. Đồng thời hoạt động này cho phép người học trao đổi các kinh nghiệm, nhận xét và rút kinh nghiệm để có kết quả tốt hơn trong việc sử dụng các kỹ năng này trong quá trình tư vấn sau này.

CÔNG TÁC CHUẨN BỊ



Bảng trình chiếu (PowerPoint) mô hình các bước của quy trình xây dựng kế hoạch giải quyết vấn đề pháp lý (**như trong Hoạt động 3**).

- Sao in (photocopy) vụ việc của bà Nga (Tình huống số 1) (số lượng bản sao bằng 1/2 số người học trong lớp).
- Sao in (photocopy) vụ việc của ông Thắng (Tình huống số 2), (số lượng bản sao bằng 1/2 số người học trong lớp).



THỜI GIAN

60
MINS

Tình huống Số 1: Vụ việc của bà Nga

Bà Nga đến Trung tâm tư vấn pháp luật đề nghị tư vấn cho bà mua nhà với nội dung như sau: Bà đang muốn mua một căn nhà tại địa chỉ số nhà X phố Y quận Z, thành phố W để bà và hai con ở. Căn nhà nhỏ, vừa với người có thu nhập thấp (bà đã ly dị chồng và hiện đang tự nuôi 2 con đang ăn học). Bà rất muốn mua vì căn nhà vừa với số tiền dành dụm và được gia đình cho, nhưng điều cơ bản là nó ở vị trí rất tiện lợi, gần với trường học của con và gần với nơi làm việc của bà Nga, đây là một trong những nguyên nhân chính để bà quyết định mua căn nhà này. Căn nhà này hiện ông Nguyễn Văn Tiến đang sinh sống, ông Tiến mua lại của ông Nguyễn Văn Dũng vào tháng 7/2019, hợp đồng mua bán là giấy viết tay không qua công chứng. Ông Dũng mua lại căn nhà này của bà Lan vào tháng 5/2017, hợp đồng ký giữa ông Dũng và bà Lan không có công chứng.

TÌNH HUỐNG SỐ 2: VỤ VIỆC CỦA ÔNG THẮNG

Bà Vân ở cạnh nhà ông Thắng. Con cái của họ cùng lứa tuổi và những đứa trẻ là bạn của nhau, đang đi học cùng một trường trong khu phố. Ông Thắng có nuôi một con chó. Vào sáng ngày 20/4/2020 vừa qua, khi bà Vân đi ngang qua nhà ông Thắng thì bị con chó nhà ông Thắng cắn vào chân. Ông Thắng đưa bà Vân đi khám ngay và bác sĩ chỉ định vì vết răng chó khá sâu gây chảy máu nên cần tiêm thuốc phòng chó dại. Ông Thắng mua thuốc cho bà Vân tiêm theo chỉ định của bác sĩ. Bà Vân sau đó yêu cầu ông Thắng trả 100 triệu tiền bồi thường thiệt hại sức khỏe do chó cắn. Ông Thắng đến Trung tâm tư vấn pháp luật của bạn và đề nghị bạn tư vấn ông có phải bồi thường cho bà Vân không. Thực tình ông muốn hỗ trợ bà Vân và cảm thấy rất áy náy vì những gì đã xảy ra. Ông muốn bà Vân được bình phục hoàn toàn. Ông Thắng cũng lo lắng về chuyện xảy ra có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ của bọn trẻ. Ông Thắng là chủ một quán phở nhỏ và thu nhập không cao.

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Chia lớp thành các nhóm 5-7 người mỗi nhóm. Phân công nửa lớp phân tích tình huống số 1, nửa còn lại phân tích tình huống số 2. Cố gắng chia đều các tình huống giữa các nhóm.
- **Bước 2:** Cho các nhóm 20 phút để thảo luận về tình huống được phân công thảo luận, yêu cầu họ thực hiện 4 bước đầu của **quy trình xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý dưới đây**:
 - Xác định mục tiêu/mong muốn của người yêu cầu TVPL.
 - Xác định các tình tiết trong vụ việc của người yêu cầu TVPL.
 - Xác định "danh sách những người có liên quan" trong vụ việc.
 - Xây dựng lại nội dung toàn bộ sự việc theo trình tự thời gian thực tế.

(Nêu rõ với cả lớp rằng họ sẽ không thực hiện bước 5 và bước 6. Giải thích rằng lớp sẽ thực hiện các bước này sau).

Trong lúc thảo luận chọn hai người tình nguyện để ghi lại trên giấy khổ lớn A0 (flip chart) các vấn đề đã xác định từ các nội dung thảo luận trên trong tình huống số 1 và tình huống số 2. Người tình nguyện thuộc nhóm đã thảo luận tình huống nào thì sẽ ghi các nội dung đã xác định của tình huống đó lên giấy. (Người học thảo luận tình huống số 1 sẽ viết các nội dung trong tình huống số 1 và người học thảo luận tình huống số 2 sẽ viết các nội dung trong tình huống số 2). Sau đó treo lên vị trí nào để cả lớp cùng nhìn thấy.

- **Bước 3:** Sử dụng phương pháp giảng dạy "Vòng tròn Robin" như sau: Chia lớp thành 2 nhóm lớn, các nhóm đã phân tích tình huống số 1 và các nhóm đã phân tích tình huống số 2. 2 nhóm lớn này cùng bắt đầu làm việc như sau: Yêu cầu nhóm đầu tiên trình bày về kết quả các bước họ đã thực hiện cho các nhóm còn lại trong nhóm lớn cùng nghe.

- **Bước 4:** Sau khi các nhóm đầu tiên của cả 2 nhóm lớn đã trình bày xong, yêu cầu nhóm thứ hai trong mỗi nhóm tiếp tục trình bày về kết quả tìm thấy của từng bước mà họ đã thảo luận, về tình tiết, dữ kiện quan trọng, mối quan hệ pháp luật trong vụ việc. Tuy nhiên, hướng dẫn các nhóm không trình bày lại các nội dung mà nhóm trước đã trình bày, chỉ bổ sung các nội dung mới. Cứ như vậy, tất cả các nhóm đã thực hiện thảo luận tình huống số 1 và tình huống số 2 đều lần lượt tham gia vào việc trình bày quan điểm của nhóm mình về từng nội dung các bước mà họ đã tìm thấy, với quy tắc là không trình bày lại các vấn đề các nhóm trước đã nêu cho đến khi tất cả các nhóm trình bày toàn bộ các nội dung mình đã thảo luận.
- **Bước 5:** Sau khi các nhóm kết thúc, tập huấn viên nên kiểm tra và nhận xét để đảm bảo rằng mỗi nhóm đã thực hiện đầy đủ các bước và trình bày các sự kiện, các vấn đề/vụ việc pháp lý quan trọng, nội dung kết quả làm việc trong mỗi bước. Nếu có nhóm nào không thực hiện đầy đủ tất cả các bước, hoặc bỏ sót một số sự kiện và vấn đề quan trọng trong mỗi bước, bạn nên sử dụng phương pháp giảng truyền thống và Hỏi - Đáp để đảm bảo các bước cũng như các sự kiện và vấn đề quan trọng trong các bước được hiểu và thực hiện.



Lưu ý đối với Tập huấn viên: Phương pháp “Vòng tròn Robin” là phương pháp theo đó bạn đặt ra một vấn đề hoặc câu hỏi cho người học và sau đó để người học trong nhóm nhanh chóng chia sẻ ý tưởng hoặc câu trả lời của họ với những người còn lại. Thông thường, từng thành viên sẽ lần lượt trình bày ý kiến của mình và cố gắng sẽ không lặp lại câu trả lời của thành viên khác đã trình bày.

- **Bước 6:** Giải thích cho những người học rằng bây giờ là lúc phải thực hiện Bước 5, đó là phân tích các sự kiện và xác định các vấn đề lớn như đã thực hiện tại bước 3. Nhóm đầu tiên bao gồm tất cả người học đã phân tích tình huống số 1. Nhóm thứ hai phải là tất cả những người học đã phân tích Tình huống số 2. Cung cấp cho nhóm các câu hỏi sau và yêu cầu họ thảo luận về các câu hỏi sau và cố gắng tìm các câu trả lời:

Câu hỏi cho nhóm thực hiện Tình huống số 1- Vụ việc bà Nga

- (1) Bà Nga đã yêu cầu gì?
- (2) Quan hệ mua và bán bất động sản là quan hệ pháp luật gì? Quan hệ pháp luật này được điều chỉnh ở văn bản pháp luật nào?
- (3) Pháp luật dân sự quy định như thế nào về hợp đồng mua bán nhà ở?
- (4) Kết luận về nội dung pháp lý của vụ việc sau khi áp dụng văn bản pháp luật, xác định nguyên nhân của vụ việc và các phương án xử lý để đáp ứng được yêu cầu của người yêu cầu TVPL?

Câu hỏi cho nhóm thực hiện Tình huống số 2- Vụ việc ông Thắng

- (1) Ông Thắng có mong muốn gì?
- (2) Việc bồi thường được quy định trong lĩnh vực pháp luật nào và quy định như thế nào trong pháp luật Việt Nam?
- (3) Theo qui định pháp luật thì ông Thắng có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại trong trường hợp nào?
- (4) Kết luận về nội dung pháp lý của vụ việc sau khi áp dụng văn bản pháp luật, xác định nguyên nhân của vụ việc, các phương án xử lý để đáp ứng được yêu cầu của người yêu cầu TVPL?

- **Bước 7:** Khi các nhóm thảo luận xong các câu hỏi trên, họ chọn 4 tình nguyện viên trong mỗi nhóm và yêu cầu mỗi tình nguyện viên trả lời một trong các câu hỏi mà mỗi nhóm phải thảo luận. Đồng thời mỗi nhóm chọn 1 tình nguyện viên khác ghi lại trên giấy khổ lớn A0 (flip chart) các câu trả lời cho tình huống số 1 và tình huống số 2.



Gợi ý trả lời Tình huống số 1. Vụ việc bà Nga

(1) Bà Nga muốn được hỗ trợ pháp lý để mua một cách hợp pháp một căn hộ dành cho người có thu nhập thấp để bà và con gái bà ở, vị trí của ngôi nhà phải gần nơi làm việc và trường học của họ.

Việc mua bán bất động sản thuộc quan hệ pháp luật về việc mua bán tài sản, được quy định trong Bộ luật dân sự, Luật Nhà ở, Luật kinh doanh bất động sản và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành.

Hợp đồng mua bán nhà ở thực hiện theo quy định của Bộ luật Dân sự, Luật Nhà ở và pháp luật có liên quan. (Điều 431 Bộ luật Dân sự).

(2) Hợp đồng mua bán nhà ở của bà Nga phải tuân thủ các quy định của Luật Dân sự (chế định hợp đồng, cụ thể hơn là hợp đồng mua bán nhà ở), Luật Nhà ở, và các quy định pháp luật khác liên quan (quy định về bán nhà ở cho người có thu nhập thấp). Trách nhiệm của tư vấn viên pháp luật trong trường hợp này là lần lượt áp dụng các quy định của pháp luật này vào tình huống để tư vấn và soạn thảo giúp bà Nga một hợp đồng mua bán nhà ở đúng quy định của pháp luật.



Tình huống số 2- Vụ việc của ông Thắng

(1) Ông Thắng muốn biết ông có phải bồi thường cho bà Vân hay không. Ông còn lo lắng việc chuyện đã xảy ra liệu có ảnh hưởng đến tình bạn hai đứa trẻ không.

(2) Yêu cầu đòi bồi thường của bà Vân là quan hệ pháp luật bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng, được điều chỉnh tại chương XX – Trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng, Bộ Luật Dân Sự 2015.

(3) Khi có thiệt hại, có hành vi vi phạm pháp luật và có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi và thiệt hại.

(4) Đây là vụ việc liên quan đến trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng. Ông Thắng rơi vào tình cảnh muốn cân bằng cả tài chính và lợi ích hàng xóm. Các biện pháp xử lý được đưa ra trong vụ việc pháp lý này không chỉ mang tính pháp lý nghiêm minh mà còn mang tính văn hóa và xã hội. Ông cũng rất quan tâm đến bà Vân và muốn chị bình phục hoàn toàn. Bên cạnh đó ông Thắng cũng là người không có điều kiện kinh tế khá giả.



Các quy định pháp luật của Việt Nam sau đây có thể được tham khảo để giúp người học có căn cứ pháp luật để xác định các vấn đề/vụ việc pháp lý và các phương án có thể xử lý được vụ việc để đạt được mục tiêu của người yêu cầu TVPL:

Căn cứ xác định trách nhiệm bồi thường được quy định trong Bộ luật Dân sự năm 2015:

Điều 275. Căn cứ phát sinh nghĩa vụ

Nghĩa vụ phát sinh từ căn cứ sau đây:

1. Hợp đồng.
2. Hành vi pháp lý đơn phương.
3. Thực hiện công việc không có ủy quyền.
4. Chiếm hữu, sử dụng tài sản hoặc được lợi về tài sản không có căn cứ pháp luật.
5. Gây thiệt hại do hành vi trái pháp luật.
6. Căn cứ khác do pháp luật quy định.

Điều 584. Căn cứ phát sinh trách nhiệm bồi thường thiệt hại

1. Người nào có hành vi xâm phạm tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác của người khác mà gây thiệt hại thì phải bồi thường, trừ trường hợp Bộ luật này, luật khác có liên quan quy định khác.
2. Người gây thiệt hại không phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp thiệt hại phát sinh là do sự kiện bất khả kháng hoặc hoàn toàn do lỗi của bên bị thiệt hại, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc luật có quy định khác.
3. Trường hợp tài sản gây thiệt hại thì chủ sở hữu, người chiếm hữu tài sản phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại, trừ trường hợp thiệt hại phát sinh theo quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 603. Bồi thường thiệt hại do súc vật gây ra

1. Chủ sở hữu súc vật phải bồi thường thiệt hại do súc vật gây ra cho người khác. Người chiếm hữu, sử dụng súc vật phải bồi thường thiệt hại trong thời gian chiếm hữu, sử dụng súc vật, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

Căn cứ vào khái niệm/quy định pháp lý trong các văn bản quy phạm pháp luật, có thể thấy trách nhiệm bồi thường phát sinh khi có các điều kiện cơ bản sau: 1) Có thiệt hại xảy ra; 2) có

hành vi gây thiệt hại; 3) có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi gây ra thiệt hại và thiệt hại xảy ra.

HOẠT ĐỘNG 5: TỔNG KẾT BÀI HỌC



Mục đích hoạt động

Thông qua phương pháp Vòng tròn Robin, người học ôn lại các nội dung đã học bằng cách nhắc lại các kiến thức đã học đồng thời cung nhau bổ sung các nội dung của bài thông qua sự trình của các học viên trong lớp.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- Giấy A0, giá đỡ giấy A0 (flipchart).
- Giấy, bút.



Time

15
MINS

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1** Yêu cầu người học viết ra 3 điều mà họ học được qua bài học ngày hôm nay mà trước đó họ chưa từng biết đến.
- **Bước 2**: Sử dụng phương pháp Vòng tròn Robin, yêu cầu người học trong lớp lần lượt trình bày về một trong số những kiến thức mà họ đã học được và kiến thức đó là mới đối với họ. Mỗi người trình bày không quá 30 giây. Người sau không lặp lại những điều mà những người khác đã nói.

PHẦN PHỤ LỤC

Tùy thuộc vào thời gian tập huấn, tập huấn viên có thể lựa chọn các hoạt động trong phần Phụ lục này để làm rõ thêm một số nội dung trong bài hoặc sử dụng trò chơi để tạo sự sáng tạo trong học tập và gắn kết các học viên trong lớp.

1. HOẠT ĐỘNG: ÁP DỤNG CÁC BƯỚC TRONG QUY TRÌNH PHÒNG VẤN

Trong bài 1 tập huấn viên có thể sử dụng hoạt động sau để giúp học viên nắm rõ các bước trong quy trình phỏng vấn.

HOẠT ĐỘNG ÁP DỤNG CÁC BƯỚC TRONG QUY TRÌNH PHÒNG VẤN



Mục đích hoạt động

Cho phép người học nhận biết từng bước của quy trình tư vấn thông qua đối thoại giữa tư vấn viên pháp luật và người yêu cầu TVPL.



CHUẨN BỊ:

- 6 mẫu giấy ghi tên của các bước trong quy trình phỏng vấn, bao gồm: 1) Giới thiệu; 2) Thu thập thông tin (bao gồm cả điền Phiếu tiếp nhận của người yêu cầu TVPL); 3) Đánh giá thông tin; 4) Xác định mục tiêu; 5) Phương án sơ bộ và Phần tư vấn; 6) Kết thúc.
- Sao in (photocopy) nội dung cuộc phỏng vấn sau đây, số lượng bằng số học viên trong lớp.

NỘI DUNG CUỘC PHÒNG VẤN

Tư vấn viên pháp luật: Chào anh/chị (*Tư vấn viên pháp luật tùy vào độ tuổi của người đối thoại mà thay đổi cách xưng hô cho phù hợp*). Tôi tên là An, tư vấn viên pháp luật đã làm việc 5 năm tại Trung tâm tư vấn pháp luật này. Anh/chị tên là gì và anh/chị có thể cho tôi biết anh/chị đang gặp vấn đề gì phiền phức cần sự giúp đỡ của Trung tâm chúng tôi không? Anh/chị cứ yên tâm, quy tắc làm việc của chúng tôi là bất cứ điều gì anh/chị nói với tôi đều là bí mật và chúng tôi sẽ không cung cấp thông tin này cho bất kỳ ai khác nếu không có sự cho phép của anh/chị.

Người yêu cầu TVPL: Tôi tên Minh, năm nay 53 tuổi, hơn 2 năm nữa là tôi đủ tuổi nghỉ hưu. Tôi làm việc tại Công ty Huy Hoàng đã được 15 năm. Vấn đề của tôi là công ty của tôi đã không trả lương cho tôi trong 4 tháng qua.

Tư vấn viên pháp luật: Không được trả lương thì gay go thật, chắc chắn là rất khó khăn cho anh/chị. Anh/chị có phải là người lao động chính trong gia đình không? Anh/chị có mấy cháu và các cháu có còn tuổi đi học không?

Người yêu cầu TVPL: Vâng, tôi là lao động duy nhất trong gia đình, chồng/vợ tôi đau yếu không đi làm được, với đồng lương của ít ỏi tôi cố gắng để nuôi cho cả 2 cháu vẫn tuổi ăn học.

Tư vấn viên pháp luật: Để tôi tìm cách giúp anh/chị. Nhưng trước tiên tôi cần hỏi anh/chị một số câu hỏi cụ thể để nắm thêm tình hình. Công việc cụ thể anh/chị làm trong công ty là việc gì?

Người yêu cầu TVPL: Tôi làm nhân viên phòng hành chính, cụ thể là văn thư lưu trữ.

Tư vấn viên pháp luật: Anh/Chị đã ký loại hợp đồng lao động nào với công ty? Ý tôi là anh/chị đã ký hợp đồng lao động không xác định thời hạn hay hợp đồng lao động xác định thời hạn với công ty?

Người yêu cầu TVPL: Tôi không nhớ. Trên thực tế, tôi không biết mình đã ký loại hợp đồng nào.

Tư vấn viên pháp luật: Anh/Chị có bản sao hợp đồng lao động ở đây không? Anh/Chị có thể gửi cho tôi sau nếu anh/chị không mang theo hợp đồng ở đây? Anh/Chị có biết tại sao công ty không trả tiền lương không?

Người yêu cầu TVPL: Tôi không chắc lắm. Công ty của tôi đã phải cắt giảm sản xuất kinh doanh vì đại dịch Covid-19.

Tư vấn viên pháp luật: Tôi hiểu rồi, có lẽ đây là lý do không được nhận lương? Anh/Chị có bất kỳ thông tin gì thêm về trường hợp cắt giảm sản xuất của công ty không?

Người yêu cầu TVPL: Không, tôi cũng không rõ nữa.

Tư vấn viên pháp luật: Tôi cần có thêm thông tin về nguyên nhân tại sao anh/chị không được trả lương. Có lẽ tôi sẽ liên lạc với công ty nơi anh/chị làm việc. Nhưng nếu tôi liên lạc với Giám đốc của anh/chị ngay bây giờ về vấn đề này, nó có thể ảnh hưởng không tốt đến anh/chị. Tôi cũng có thể lấy thông tin về công ty của anh/chị từ công đoàn của công ty, nếu công ty có công đoàn, hoặc tôi sẽ liên hệ với phòng nhân sự. Tôi nghĩ rằng làm thế sẽ an toàn hơn. Anh/Chị nghĩ sao?

Người yêu cầu TVPL: Vâng, nếu ông giám đốc của tôi biết rằng tôi đến Trung tâm này, ông ấy có thể sẽ sa thải tôi! Tôi không muốn ông ấy biết. Xin vui lòng chỉ liên hệ với công đoàn là đủ rồi ạ, họ cũng giữ kín cho tôi chuyện này.

Tư vấn viên pháp luật: Được, tôi sẽ liên hệ với công đoàn và giữ bí mật điều này với giám đốc của anh/chị.

Bây giờ tôi muốn biết chính xác: Cụ thể anh/chị muốn tôi giúp gì? Được nhận lại lương phải không?

Người yêu cầu TVPL: Tôi muốn được tư vấn làm thế nào tôi có thể được nhận lương.

Tư vấn viên pháp luật: Hiện tại, tôi không thể đưa ra lời khuyên pháp lý cho anh/chị nếu tôi không biết chắc chắn tại sao anh/chị không được trả tiền lương. Kế hoạch của tôi cho việc của anh/chị như sau: Đầu tiên, tôi sẽ liên hệ với công đoàn để có thêm thông tin. Sau đó chúng ta sẽ thảo luận chi tiết hơn về lý do không được trả lương và khả năng được thanh toán lương. Cuối cùng, tôi sẽ cung cấp cho anh/chị các bước tiếp theo mà chúng tôi có thể thực hiện để anh/chị được nhận lương của mình.

Người yêu cầu TVPL: Vâng, cảm ơn anh/chị!

Tư vấn viên pháp luật: Tuy nhiên, trước khi anh/chị ra về, chúng tôi muốn anh/chị điền vào phiếu tiếp nhận yêu cầu của người yêu cầu TVPL này mà chúng tôi sẽ lưu trong hồ sơ của anh/chị. Như tôi đã nói khi chúng ta mới gặp nhau, thông tin này được bảo mật và chúng tôi sẽ không tiết lộ cho bất kỳ người nào khác nếu không có sự cho phép của anh/chị.

Người yêu cầu TVPL: Vâng, cảm ơn anh/chị!



Thời gian

30
phút

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Đưa cho mỗi người trong lớp một bản in sẵn nội dung cuộc phỏng vấn trên và yêu cầu họ đọc trong vòng 3 phút. Sau đó yêu cầu họ xác định các bước trong quy trình tư vấn cho nội dung mẫu đối thoại.
- **Bước 2:** Sau khi mỗi người đã đọc xong kịch bản ở trên, tập huấn viên sẽ cho cả lớp cùng thảo luận và yêu cầu các học viên trong lớp xác định các bước khác nhau trong quy trình phỏng vấn đối với kịch bản đã được đọc. Cách xác định như sau: Người học sẽ phải giơ đúng mảnh giấy viết nêu tên bước của quy trình tư vấn lên khớp với từng bước phỏng vấn khi bước này được tập huấn viên hoặc 1 người tình nguyện viên đọc lên trong kịch bản. (Nếu có nhiều thời gian hơn thì phần này cũng có thể được thực hiện dưới hình thức đóng vai thay vì người tham gia chỉ đọc kịch bản).



Lưu ý: Để thực hiện việc đóng vai, tập huấn viên chọn 2 người tình nguyện tham gia đóng vai, một người đóng vai tư vấn viên pháp luật, một người đóng vai người yêu cầu TVPL. Thay vì phát cho cả lớp mỗi người 1 tờ in nội dung tình huống trên thì sẽ chỉ đưa tình huống cho 2 tình nguyện viên này, cho họ 5 phút để đọc hết và chuẩn bị, sau đó họ sẽ thực hiện đóng vai với nội dung tình huống và những học viên tham gia còn lại sẽ xem. Sau khi 2 người tình nguyện viên đã diễn hết nội dung của tình huống thì người hướng dẫn tiếp tục thực hiện bước thảo luận trong phạm vi cả lớp và yêu cầu các thành viên trong lớp xác định các bước khác nhau trong quy trình phỏng vấn đối với kịch bản đã được đọc như đã nêu trên đây.

2. GIỚI THIỆU BÀI GIẢNG

Trong mỗi bài giảng, tập huấn viên có thể giới thiệu bài giảng bằng phương pháp giới thiệu bài giảng được giới thiệu sau đây. Hoạt động dưới đây là một ví dụ về cách giới thiệu bài giảng trong phần đầu mỗi bài học.

Đây là hoạt động giới thiệu nội dung bài giảng được thực hiện đối với bài 3: Lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý.

HOẠT ĐỘNG 1: GIỚI THIỆU BÀI GIẢNG



Mục đích hoạt động

Giúp cho người học nắm được nội dung tổng thể của bài học, ý nghĩa của việc nắm vững và biết sử dụng kỹ năng xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

- Bảng trình chiếu (Power Point) giới thiệu mục đích và nội dung bài học.
- Các câu hỏi để hỏi đáp với người học về mục đích, nội dung, sự cần thiết của kỹ năng này trong giải quyết vụ việc của người yêu cầu TVPL.



CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- Sử dụng phương pháp 'Câu hỏi và Trả lời', bài giảng và bảng trình chiếu (PowerPoint) để giới thiệu cho người học về khái niệm xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý và vai trò quan trọng của nó đối với tư vấn viên pháp luật trong quá trình làm việc với người yêu cầu TVPL. Nêu rõ những nội dung sau:
 1. Đây là kỹ năng cần thiết cho mọi vấn đề/vụ việc pháp lý mà tư vấn viên pháp luật phải xử lý, đồng thời kỹ năng này có thể áp dụng cho cả việc tư vấn pháp lý và việc tranh tụng trước tòa. Kỹ năng này yêu cầu người sử dụng phải có kiến thức pháp luật để giải quyết vụ việc pháp luật cụ thể của người yêu cầu TVPL.
 2. Trong giai đoạn tư vấn pháp lý, tư vấn viên pháp luật xây dựng một bức tranh toàn cảnh về tình huống/vụ việc của người yêu cầu TVPL từ các sự kiện thực tế, áp dụng các văn bản pháp luật hiện hành, xem xét cách thức luật điều chỉnh các sự kiện trong bối cảnh mà sự việc xảy ra.



Lưu ý cho tập huấn viên: Ném bóng cho bất kỳ người học mà bạn muốn trả lời câu hỏi của bạn. Người học bắt được bóng sẽ được yêu cầu trả lời các câu hỏi.

3. Trò chơi: Tập huấn viên có thể sử dụng trò chơi được miêu tả dưới đây để tạo cơ hội cho các học viên làm quen, hiểu rõ được sự cần thiết phải có sự phối kết hợp trong các hoạt động nhóm và đồng thời rèn luyện khả năng sáng tạo.



Mục đích hoạt động

Rèn luyện cho học viên phương pháp cùng nhau giải quyết vấn đề trong một nhóm, ý thức làm việc tập thể và phát triển tư duy sáng tạo.

Hoạt động còn giúp cho các học viên có cơ hội làm quen, tạo sự thân mật với các học viên khác trong giờ đầu của buổi học.



CÔNG TÁC CHUẨN BỊ

Vẽ lên bảng hình tròn để minh họa cho cả lớp hiểu cách cách những người tham gia đứng thành vòng tròn và hướng dẫn họ phải giữ nguyên thành vòng tròn trong khi họ thực hiện bài tập.



Thời gian

20
phút

CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

- **Bước 1:** Chia lớp thành các nhóm nhỏ 8 hoặc 10 học viên. Yêu cầu mỗi nhóm đứng thành một vòng tròn. Trong vòng tròn, mỗi học viên phải nắm tay 2 học viên khác, nhưng không được nắm tay người đứng cạnh.
- **Bước 2:** Yêu cầu mỗi nhóm thực hiện nhiệm vụ trên một cách nhanh nhất và không được làm rối nhau trong vòng tròn. Họ phải tìm cách thực hiện đúng yêu cầu, phải đứng sao cho tiếp tục giữ vòng tròn trong khi 2 tay một người tiếp tục nắm tay của 2 người không ở cạnh mình. Nếu thành viên nào buông tay ra, cả nhóm sẽ phải bắt đầu lại. Nhóm nào hoàn thành đầu tiên sẽ thắng cuộc.

- Sau khi mỗi nhóm đã hoàn thành, hỏi các nhóm hoạt động này đã dạy cho họ điều gì về cách giải quyết vấn đề và làm việc theo nhóm
- Giải thích cho học viên rằng trò chơi này giúp họ thực hiện ý tưởng “làm việc theo nhóm”, đặc biệt là trong quá trình đưa ra quyết định của họ.



Lưu ý với người hướng dẫn: Trong tình hình đại dịch COVID-19, hoạt động trên có thể không phù hợp. Nếu việc thực hiện hoạt động trên có nhiều rủi ro, thì anh/chị có thể xem xét hoạt động dưới đây để thay thế, hoạt động này sẽ mất khoảng 20 phút.

- Chia những học viên thành từng cặp và yêu cầu họ phỏng vấn người trong cặp của mình, sau đó mỗi cặp sẽ cử người (hoặc lần lượt cả hai người trong cặp của mình – tùy vào lượng thời gian còn lại) giới thiệu về người được phỏng vấn với các nhóm còn lại.
- Những học viên có thể đứng trước lớp sao cho việc giới thiệu có kết quả tốt nhất
- Học viên được yêu cầu nói to đủ cho cả lớp nghe.
- Việc chia nhóm nên làm sao để những người đã cùng học/làm việc (đã quen biết nhau từ trước) không cùng một nhóm.
- Các thông tin cần tìm hiểu đối với các cặp tham gia phỏng vấn:
 - ⇒ Họ tên/quê quán của người được phỏng vấn
 - ⇒ Vai trò của người họ trong việc cung cấp dịch vụ pháp lý
 - ⇒ Lý do trở thành Tư vấn viên pháp luật
 - ⇒ Kể về một vụ việc đã tham gia tư vấn đáng nhớ nhất.

Chương trình tập huấn 2 ngày

(Ngày.....tháng.....năm 20...)		
Thời gian	Nội dung	Ghi chú
08:00 - 08:30	Đăng ký	
08:30 - 09:00	Khai mạc chương trình, giới thiệu đại biểu và chương trình tập huấn	
BÀI 1: Kỹ năng giao tiếp, thu thập thông tin và phỏng vấn người yêu cầu TVPL		
09:00 - 09:20	Lắng nghe tích cực	
09:20 – 10:00	Vai trò quan trọng của kỹ năng giao tiếp	
10:00 – 10:20	Nghỉ giải lao	
10:20 – 10:50	Khái niệm phỏng vấn và các bước trong quy trình phỏng vấn	
10:50– 11:35	Đặt câu hỏi trong cuộc phỏng vấn	
11:35 – 13:00	Nghỉ trưa	
13:00 – 13:45	Thực hành kỹ năng phỏng vấn	
13:45 – 14:10	Trách nhiệm và đạo đức nghề luật	
14:10 – 14:35	Làm việc với người yêu cầu tư vấn pháp luật thuộc nhóm người dễ bị tổn thương	
14:35 – 14:45	Tóm tắt bài giảng	
14:45 – 15:00	Nghỉ giải lao	
BÀI 2: Tư vấn và giúp người yêu cầu TVPL đưa ra quyết định với kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật		
15:00 – 15:40	Khái niệm kỹ năng tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm	
15:40 – 16:20	Các nguyên tắc cơ bản của kỹ năng tư vấn pháp luật lấy khách hàng làm trọng tâm	
16:20 – 16:40	Tổng kết ngày thứ nhất	
NGÀY THỨ HAI		
8:00-8:30	Đăng ký đại biểu	
8:30-10:00	Quy trình tư vấn	

10:00-10:15	Tóm tắt bài giảng	
10:15 – 10:45	Nghỉ giải lao	
BÀI 3: Kỹ năng lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp luật		
10:45 – 11:35	Phương pháp xác định nội dung sự việc	
11:35 – 13:00	Nghỉ trưa	
13:00-13:40	Các yếu tố cơ bản của việc lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	
13:40 – 14:30	Các bước trong quy trình lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	
14:30-14:45	Nghỉ giải lao	
14:45 – 15:45	Áp dụng quy trình lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	
15:45 – 16:00	Tóm tắt bài giảng	
16:00 – 16:30	Nhận xét và đánh giá	
16:30 – 17:00	Kết thúc	

Chương trình tập huấn 1 ngày

Thời gian	Nội dung	Ghi chú
08:00 – 08:30	Đăng ký	
08:30 – 09:00	Khai mạc chương trình, giới thiệu đại biểu và chương trình tập huấn	
BÀI 1: Kỹ năng giao tiếp, thu thập thông tin và phỏng vấn khách hàng		
09:00 – 09:40	Vai trò quan trọng của kỹ năng giao tiếp	
9:40 – 10:10	Khái niệm phỏng vấn và các bước trong quy trình phỏng vấn	
10:10 – 10:30	Nghỉ giải lao	
10:30 – 11:15	Đặt câu hỏi trong cuộc phỏng vấn	
11:15 – 13:00	Nghỉ trưa	
BÀI 2: Tư vấn và giúp khách hàng đưa ra quyết định với kỹ năng lấy khách hàng làm trọng tâm trong thực hành nghề luật		
13:00 – 13:40	Khái niệm thực hành nghề luật lấy khách hàng làm trọng tâm	
13:40 – 15:10	Quy trình tư vấn	
15:10 – 15:25	Nghỉ giải lao	
BÀI 3: Kỹ năng lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp luật		
15:25 – 16:15	Các yếu tố cơ bản của việc lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	
16:15 – 17:05	Các bước trong quy trình lập kế hoạch giải quyết vụ việc pháp lý	
17:05 – 17:20	Nhận xét và đánh giá	
17:20 – 17:30	Kết thúc	

Phiếu lấy ý kiến đánh giá

Nội dung

Xin trả lời những câu hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu (✓) vào chỗ thích hợp

Xin hãy đánh dấu câu trả lời của bạn vào những phần sau	Rất đồng ý	Đồng ý	Không đồng ý	Rất không đồng ý
1.1 Tôi tin rằng nội dung của bài học phù hợp và có ích cho các tư vấn viên pháp luật tại Việt Nam				
Giải thích tại sao?				
Tôi có những ý kiến sau để đóng góp xây dựng bài tốt hơn (nếu có)				

Phương pháp giảng dạy

Xin trả lời những câu hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu (✓) vào chỗ thích hợp

Xin hãy đánh dấu câu trả lời của bạn vào những phần sau	Rất đồng ý	Đồng ý	Không đồng ý	Rất không đồng ý
1.2 Tôi tin rằng các phương pháp giảng dạy trong bài là phù hợp và rất có ích cho việc tập huấn				
Hãy giải thích về câu trả lời				

Xin hãy đánh dấu câu trả lời của bạn vào những phần sau	Rất đồng ý	Đồng ý	Không đồng ý	Rất không đồng ý
Tôi có những ý kiến đóng góp sau để cải tiến phương pháp giảng dạy trong bài				

Áp dụng sau khi tập huấn

Xin trả lời những câu hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu (✓) vào chỗ thích hợp

Xin hãy đánh dấu câu trả lời của bạn vào những phần sau	Rất đồng ý	Đồng ý	Không đồng ý	Rất không đồng ý
1.3 Tôi tin rằng các tư vấn viên pháp lý sẽ có khả năng áp dụng các kiến thức, kỹ năng, giá trị trong bài học khi làm việc với người yêu cầu tư vấn pháp luật				
Giải thích câu trả lời của bạn				

Khả năng của Tập huấn viên

Xin trả lời những câu hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu (✓) vào chỗ thích hợp

Xin hãy đánh dấu câu trả lời của bạn vào những phần sau	Rất đồng ý	Đồng ý	Không đồng ý	Rất không đồng ý
1.4 Tôi tin rằng tôi có thể sử dụng nội dung và phương pháp trong tài liệu này để đào tạo một cách hiệu quả các tư vấn viên pháp luật khác tại Việt Nam				

Xin hãy đánh dấu câu trả lời của bạn vào những phần sau	Rất đồng ý	Đồng ý	Không đồng ý	Rất không đồng ý
Giải thích câu trả lời của bạn?				
Sau đây là những đề xuất của tôi (nếu có) để cải thiện khả năng của tôi với tư cách là người tập huấn / hướng dẫn trong việc sử dụng những bài học này.				