

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ - KỸ THUẬT ĐIỆN BIÊN

GIÁO TRÌNH

**MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ TƯ VẤN PHÁP LUẬT TRONG LĨNH VỰC
HÔN NHÂN VÀ GIA ĐÌNH**

NGÀNH: DỊCH VỤ PHÁP LÝ

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1372/QĐ- CDKTKT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Điện Biên)

Điện Biên, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm

LỜI GIỚI THIỆU

Cùng với sự vận động của các quan hệ xã hội, quan hệ hôn nhân và gia đình cũng có những biến động, phát sinh, thay đổi, chấm dứt không ngừng. Đặc điểm rất riêng của quan hệ hôn nhân và gia đình là giữa các chủ thể gắn bó với nhau bởi yếu tố tình cảm hoặc huyết thống. Đó là quan hệ giữa vợ và chồng, giữa cha mẹ và con và giữa những người thân thích khác. Mọi quan hệ giữa các chủ thể này không chỉ chịu sự điều chỉnh của pháp luật mà còn bị chi phối bởi các quy tắc đạo đức và phong tục, tập quán. Những yêu cầu, những tranh chấp về hôn nhân và gia đình xảy ra hằng ngày trong đời sống xã hội. Hơn nữa, các chủ thể của quan hệ hôn nhân và gia đình là thành viên gia đình, là “người một nhà với nhau” nên khi giữa họ phát sinh những bất đồng, tranh chấp thì việc giải quyết là vấn đề rất tế nhị, phức tạp và kéo dài. Trong những năm gần đây, các yêu cầu, mâu thuẫn, tranh chấp về hôn nhân và gia đình có xu hướng ngày càng gia tăng cả về số lượng cũng như mức độ phức tạp. Điều này ảnh hưởng tiêu cực đến mọi quan hệ giữa các thành viên gia đình, đặc biệt là trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ và người khuyết tật. Đồng thời, những mâu thuẫn, tranh chấp về hôn nhân và gia đình còn là nguy cơ phá vỡ tính bền vững của hôn nhân, ly hôn là điều khó tránh khỏi. Vì vậy, giải quyết những yêu cầu, tranh chấp về hôn nhân và gia đình có ý nghĩa quan trọng, không chỉ bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của các chủ thể trong quan hệ pháp luật hôn nhân và gia đình, bảo vệ trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ, người khuyết tật mà còn bảo vệ chế độ hôn nhân và gia đình tiến bộ.

Để người học có được nền tảng vững chắc về pháp luật hôn nhân và gia đình, cũng như có kỹ năng trong quá trình tư vấn pháp luật về hôn nhân và gia đình, tài liệu này cung cấp kiến thức và kỹ năng tư vấn các yêu cầu, tranh chấp về hôn nhân và gia đình, là nguồn tài liệu tham khảo có giá trị cho người thực hiện tư vấn pháp luật.

Rất mong bạn đọc góp ý để Giáo trình có chất lượng tốt nhất

Trân trọng giới thiệu cùng quý bạn đọc.

Điện Biên, ngày 20 tháng 12 năm 2019

Tham gia biên soạn

Chủ biên: GV. Phạm Thị Huyền

Ths. Nguyễn Thị Hương

Ths. Nguyễn Thị Thu Hà

MỤC LỤC

Contents

LỜI GIỚI THIỆU

Chương 1: Khái quát chung về tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình	6
1.1. Khái niệm và đặc điểm của kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình	7
1.1.1. Khái niệm	7
1.1.2. Đặc điểm	7
1.2. Phương thức và kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình	9
1.2.1. Phương thức tư vấn	9
1.2.2. Kỹ năng tư vấn	11
Chương 2: Thực hành tư vấn trong lĩnh vực kết hôn	24
2.1. Thực hành tư vấn về đăng ký kết hôn.....	24
2.1.1. Thực hành tư vấn về điều kiện kết hôn	24
2.1.2. Thực hành tư vấn về xác định thẩm quyền đăng ký kết hôn và hồ sơ đăng ký kết hôn	25
2.2. Thực hành Tư vấn về xử lý vi phạm trong lĩnh vực kết hôn	25
2.2.1. Thực hành tư vấn vi phạm điều kiện kết hôn.....	25
2.2.2. Thực hành tư vấn về kết hôn vi phạm quy định về đăng ký kết hôn	25
2.3. Tư vấn đối với các trường hợp chung sống như vợ chồng	25
Chương 3: Thực hành tư vấn về quyền và nghĩa vụ nhân thân và phòng chống bạo lực giữa vợ và chồng	26
3.1. Thực hành kỹ năng tư vấn về quyền và nghĩa vụ nhân thân giữa vợ và chồng.....	26
3.1.1. Kỹ năng tư vấn xác định các quyền và nghĩa vụ giữa vợ và chồng.....	26
3.1.2. Tư vấn về phương thức bảo vệ quyền nhân thân giữa vợ và chồng.....	28
3.2. Thực hành tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình giữa vợ và chồng	29
3.2.1. Tư vấn về giải quyết mâu thuẫn giữa vợ và chồng	29
3.2.2. Tư vấn về biện pháp bảo vệ, hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình	30
3.2.3. Tư vấn cho bên vợ / chồng là người thực hiện hành vi bạo lực gia đình.....	30
Chương 4: Thực hành tư vấn về chế độ tài sản và chia tài sản chung của vợ chồng	31
4.1. Tư vấn về lựa chọn chế độ tài sản của vợ chồng	31
4.1.1. Tư vấn về chế độ tài sản theo thỏa thuận	31
4.1.2. Tư vấn về chế độ tài sản theo luật định.....	32
4.2. Thực hành tư vấn về chia tài sản chung của vợ chồng	33
4.2.1. Tư vấn về các trường hợp chia tài sản chung.....	33
4.2.2. Tư vấn về thu thập chứng cứ để bảo vệ quyền và lợi ích về tài sản.....	36
Chương 5: Thực hành tư vấn pháp luật về xác định cha, mẹ, con	37

5.1. Thực hành tư vấn việc xác định cha, mẹ, con trong trường hợp sinh con tự nhiên được thực hiện tại uỷ ban nhân dân cơ sở.....	37
5.1.1. Tư vấn việc đăng ký khai sinh cho con trong giá thú và ngoài giá thú.....	38
5.1.2. Tư vấn việc đăng ký nhận cha, mẹ, con ngoài giá thú tại UBND.....	40
5.2. Thực hành tư vấn xác định cha, mẹ, con trong trường hợp sinh con tự nhiên được thực hiện tại Toà án nhân dân	40
5.2.1. Tư vấn xác định lại quan hệ cha con, mẹ con đối với con sinh ra trong thời kỳ hôn nhân.....	40
5.2.2. Tư vấn xác định lại quan hệ cha, mẹ cho con ngoài giá thú; xác định con cho cha, mẹ.....	41
5.3. Thực hành tư vấn về sinh con và xác định cha, mẹ, con trong trường hợp áp dụng kỹ thuật hỗ trợ sinh sản.....	42
5.3.1. Sinh con bằng kỹ thuật hỗ trợ sinh sản với việc xin tinh trùng, trứng, phôi và xác định cha, mẹ, con trong trường hợp này	42
5.3.2. Tư vấn về việc mang thai hộ vì mục đích nhân đạo và những vấn đề phát sinh từ mang thai hộ vì mục đích nhân đạo.....	42
Chương 6: Thực hành tư vấn về nuôi con nuôi	44
6.1. Thực hành tư vấn về đăng kí việc nhận nuôi con nuôi	44
6.1.1. Cơ quan có thẩm quyền đăng ký việc nuôi con nuôi	44
6.1.2. Hồ sơ nuôi con nuôi	44
6.1.3. Nhận nuôi con nuôi trong trường hợp đặc biệt	45
6.1.4. Tư vấn về nuôi con nuôi trên thực tế.....	45
6.2. Thực hành tư vấn về hệ quả pháp lý của việc nuôi con nuôi.....	45
6.2.1. Tư vấn về quan hệ giữa con nuôi với người nhận nuôi và các thành viên gia đình của người nhận nuôi	45
6.2.2. Tư vấn về quan hệ giữa người nuôi con nuôi với gia đình gốc.....	46
6.3. Thực hành tư vấn về chấm dứt việc nuôi con nuôi.....	46
6.3.1. Tư vấn về căn cứ chấm dứt việc nuôi con nuôi.....	46
6.3.2. Tư vấn về hậu quả pháp lý của việc chấm dứt nuôi con nuôi	46
Chương 7: Thực hành tư vấn về quyền và nghĩa vụ giữa cha mẹ và con và giữa các thành viên khác của gia đình	49
7.1. Thực hành tư vấn về các quyền và nghĩa vụ giữa cha mẹ và con.....	49
7.1.1. Tư vấn về quyền và nghĩa vụ của cha mẹ đối với con	49
7.1.2. Quyền và nghĩa vụ của con đối với cha mẹ	49
7.2. Thực hành tư vấn về quyền và nghĩa vụ giữa các thành viên khác của gia đình.....	50
Chương 8: Thực hành tư vấn về quan hệ hôn nhân và gia đình có yếu tố nước ngoài....	51
8.1. Thực hành tư vấn về kết hôn có yếu tố nước ngoài	52
8.1.1. Tư vấn về điều kiện kết hôn có yếu tố nước ngoài	52
8.1.2. Tư vấn về thẩm quyền đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài.....	52

8.2. Xác định quan hệ cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài.....	53
8.2.1. Tư vấn về thẩm quyền xác định quan hệ cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài.....	53
8.2.2. Tư vấn về nội dung xác định quan hệ cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài.....	54
8.3. Thực hành tư vấn về ly hôn có yếu tố nước ngoài.....	54
8.3.1. Tư vấn về thẩm quyền giải quyết việc ly hôn có yếu tố nước ngoài.....	54
8.3.2. Tư vấn về nội dung của việc ly hôn có yếu tố nước ngoài.....	55
8.4. Thực hành tư vấn nuôi con nuôi có yếu tố nước ngoài.....	56
8.5. Thực hành tư vấn về chế độ tài sản trong hôn nhân có yếu tố nước ngoài.....	56
Chương 9: Thực hành tư vấn pháp luật về li hôn	56
9.1. Thực hành tư vấn về quyền yêu cầu ly hôn	56
9.1.1. Khái niệm ly hôn	56
9.1.2. Tư vấn về quyền yêu cầu ly hôn	56
9.1.3. Thủ tục thực hiện quyền yêu cầu ly hôn tại tòa án.....	57
9.2. Thực hành tư vấn về căn cứ giải quyết các trường hợp ly hôn.....	57
9.2.1. Tư vấn về áp dụng căn cứ pháp lý khi ly hôn	57
9.2.2. Tư vấn về đường hướng giải quyết các trường hợp ly hôn.....	58
9.3. Thực hành tư vấn về hậu quả pháp lý khi ly hôn.....	58
9.3.1. Tư vấn về quan hệ nhân thân giữa vợ và chồng khi ly hôn	58
9.3.2. Tư vấn về chia tài sản khi ly hôn	59
9.3.3. Tư vấn về giải quyết mối quan hệ giữa cha mẹ và con sau ly hôn.....	59
9.4. Thực hành tư vấn về các giấy tờ cần thiết để Tòa án thụ lý yêu cầu li hôn.....	59

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC NGHIỆP VỤ TƯ VẤN PHÁP LUẬT TRONG LĨNH VỰC HÔN NHÂN GIA ĐÌNH

Tên môn học: Nghiệp vụ tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân gia đình

Mã môn học: C.NTHG. 3.4.13

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí: Môn học được bố trí giảng dạy sau khi người học học xong các môn học chung và môn học cơ sở;

- Tính chất: Là môn học đào tạo bắt buộc thuộc nhóm các môn học chuyên môn trong Chương trình đào tạo Cao đẳng Dịch vụ pháp lý.

- Ý nghĩa và vai trò: Là môn học chuyên ngành góp phần nâng cao kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm cho người học khi tham gia tư vấn các vụ việc liên quan đến lĩnh vực hôn nhân và gia đình.

Mục tiêu của môn học:

- Kiến thức:

+ Hiểu, biết được các phương thức tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình;

+ Hiểu, biết được đặc điểm của kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình;

+ Hiểu, biết được quy định của pháp luật hôn nhân và gia đình và pháp luật hộ tịch để giải quyết những yêu cầu liên quan đến kết hôn của đối tượng tư vấn.

- Kỹ năng:

+ Thực hiện được kỹ năng chuyên môn và tư vấn pháp luật về các trường hợp: kết hôn, ly hôn, xác định cha mẹ con, cấp dưỡng, tài sản chung của vợ chồng...

+ Thực hiện được kỹ năng tư vấn thủ tục thực hiện các yêu cầu trong lĩnh vực hôn nhân gia đình của đối tượng tư vấn.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nghiêm túc, cẩn thận, trung thực khi nghiên cứu;

+ Có ý thức học tập theo phương pháp biết suy luận, kết hợp lý luận với thực tiễn;

+ Tuân thủ các quy định của pháp luật hôn nhân và gia đình đã được học.

Nội dung của môn học:

Chương 1: Khái quát chung về tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình

Giới thiệu: Bài học cung cấp những kiến thức phổ thông về khái niệm và đặc điểm của kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình giúp người học thực hiện được kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình.

đình. Hình thành và rèn luyện kỹ năng nghiên cứu, phân tích lập luận, tranh luận, phản biện và đánh giá các vấn đề pháp luật. Vận dụng các quy định pháp luật để giải quyết hiệu quả các vấn đề pháp lý phát sinh trong thực tiễn liên quan đến hôn nhân và gia đình.

Mục tiêu:

- Hiểu, biết được những kiến thức phổ thông về khái niệm và đặc điểm của kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình.

- Thực hiện được kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình.

- Hình thành và rèn luyện kỹ năng nghiên cứu, phân tích lập luận, tranh luận, phản biện và đánh giá các vấn đề pháp luật.

- Vận dụng các quy định pháp luật để giải quyết hiệu quả các vấn đề pháp lý phát sinh trong thực tiễn liên quan đến hôn nhân và gia đình.

Nội dung chính:

1.1. Khái niệm và đặc điểm của kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình

1.1.1. Khái niệm

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

– Tư vấn PL trong lĩnh vực HNGĐ là việc:

+ giải đáp PL HNGĐ, đưa ra ý kiến, hướng dẫn cá nhân, tổ chức xử sự đúng PL HNGĐ.

+ cung cấp thông tin PL hoặc dịch vụ pháp lý giúp cho cá nhân, tổ chức thực hiện và bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình trong lĩnh vực HNGĐ.

Hiện nay, việc cung cấp thông tin PL và dịch vụ pháp lý rất phổ biến đối với hôn nhân gia đình có yếu tố nước ngoài, đặc biệt trong vấn đề tài sản trong hôn nhân.

1.1.2. Đặc điểm

– Tư vấn PL về HNGĐ không tách rời với tư vấn về tâm lý, tình cảm: đây là điểm đặc trưng của tư vấn PL trong HNGĐ (so với tư vấn các ngành PL khác). Trong rất nhiều trường hợp, khách hàng đến yêu cầu tư vấn PL về HNGĐ nhưng nội dung yêu cầu tư vấn lại không liên quan đến PL.

– Mục tiêu tư vấn mà khách hàng đưa ra thường không rõ ràng:

+ có thể khách hàng đang bức xúc về 1 vấn đề nhưng khi yêu cầu tư vấn thì thường không xác định đúng vào mục tiêu là tư vấn để giải quyết vấn đề gì

+ khách hàng thường trình bày vấn đề lan man, lộn xộn, không cung cấp được những thông tin cần thiết cho người tư vấn ==> cần có kinh nghiệm, “nghệ thuật” đặt câu hỏi để nắm được nhu cầu thực sự của khách hàng

– Khách hàng thường mang nặng suy nghĩ chủ quan, bảo thủ (đây là đặc điểm có trong hầu hết các lĩnh vực tư vấn): thường trình bày vấn đề theo chiều hướng là mình đúng và muốn người tư vấn công nhận là mình đúng.

==> người tư vấn cần tránh “về hùa” với khách hàng, tuy nhiên cũng không được nói khách hàng đã sai, mà khéo léo chỉ ra những điều hợp tình hợp lý để khách hàng dần hiểu ra.

– Khách hàng có thể chỉ có nhu cầu chia sẻ (đây là đặc điểm chỉ riêng có trong tư vấn HNGĐ):

+ trong lĩnh vực HNGĐ, nhiều khi gặp vấn đề khó giải quyết, khách hàng tìm đến chuyên gia tư vấn để kể câu chuyện của mình, mong nhận được sự thông cảm, chia sẻ

+ thậm chí khách hàng chỉ nói về mâu thuẫn vợ chồng mà không cần nhận bất kỳ lời tư vấn nào

==> người tư vấn cần có thái độ thể hiện rằng mình sẵn sàng lắng nghe

– Khách hàng thường yêu cầu tư vấn để họ đạt được ý định của mình hoặc được lợi, bất chấp lợi ích của chủ thể đối lập.

– Khách hàng thường yêu cầu người tư vấn giúp bảo vệ quyền lợi cho họ tại tòa bằng mối quan hệ cá nhân:

+ đây là yêu cầu mà người tư vấn hay nhận được khi khách hàng quyết định giải quyết vụ việc tại tòa án

+ về nguyên tắc, người tư vấn không thể nhận lời

+ trường hợp luật có kẽ hở có thể lợi dụng, thì người tư vấn phải hướng khách hàng theo những nguyên tắc chung của PL, phải có trách nhiệm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của tất cả các bên đương sự chứ không được lợi dụng kẽ hở PL để làm lợi cho 1 bên.

– Tư vấn PL với công tác phổ biến, giáo dục PL có mối liên hệ tự nhiên và gắn bó chặt chẽ với nhau: trong Luật luật sư và Luật trợ giúp pháp lý cũng quy định nguyên tắc này.

– Người tư vấn PL trong lĩnh vực HNGĐ cần phải hiểu biết PL, trung thực, kiên nhẫn, giàu kinh nghiệm sống, có kiến thức tâm lý sâu, có khả năng phản ứng nhanh với tình huống.

+ trung thực: là trung thực với những hiểu biết của mình về luật pháp và trung thực với hệ thống PL, không được có những tư vấn không phù hợp với hệ thống PL. Ví dụ: luật sư nếu đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng, kể cả những yêu cầu đòi hỏi phải vi phạm PL ==> không trung thực

Ngoài ra việc trung thực còn để đảm bảo uy tín cho chính người tư vấn, vì thông thường khách hàng sẽ không chỉ gặp 1 lần để xin tư vấn mà sẽ gặp nhiều lần để xin tư vấn, nếu người tư vấn không trung thực thì rất có thể gặp tình huống hôm

trước tư vấn 1 kiểu, hôm nay lại tư vấn kiểu khác ==> không nhất quán ==> không giữ được uy tín

+ kiên nhẫn: người làm công tác tư vấn phải hết sức kiên nhẫn, kiên nhẫn cũng là 1 trong những phẩm chất quan trọng nhất của luật sư. Vì khách hàng có rất nhiều loại, không chỉ có những người văn minh lịch sự, mà còn có những người kém văn minh, họ có thể văng tục, có thể chửi thề, có thể dùng lời nói khó nghe, có thể có thái độ trịnh thượng, ... thì người tư vấn cần luôn giữ được sự kiên nhẫn

+ giàu kinh nghiệm sống: chú ý: kinh nghiệm sống không phải chỉ có ở người lớn tuổi, ở người đã trải qua rồi, mà những người trẻ cũng có thể giàu kinh nghiệm sống nếu chịu khó quan sát, học hỏi tích lũy kinh nghiệm; ngược lại có những người tuy lớn tuổi nhưng rất ít kinh nghiệm sống.

1.2. Phương thức và kỹ năng tư vấn pháp luật trong lĩnh vực hôn nhân và gia đình

1.2.1. Phương thức tư vấn

a. Tư vấn miệng

– Là tư vấn cho 1 hoặc nhiều đối tượng:

+ thường chỉ tư vấn cho 1 người, nhiều là 2 hoặc 3 người

+ tư vấn cho nhiều người: là trường hợp tư vấn cộng đồng, trợ giúp pháp lý lưu động, sinh hoạt chuyên đề PL

– Tư vấn trực tiếp: mặt đối mặt, qua điện thoại

Dịch vụ tư vấn qua điện thoại thường được sử dụng khi khách hàng muốn tư vấn những việc tế nhị, không muốn xuất hiện, kể cả đối với người tư vấn. Nhược điểm của hình thức tư vấn qua điện thoại là người tư vấn có thể không tiếp nhận kịp, hoặc tiếp nhận không chính xác thông tin mà khách hàng nói qua điện thoại (do chất lượng đường truyền, do việc nói qua điện thoại có sự khác biệt đối với nói chuyện trực tiếp) ==> những vấn đề liên quan đến tình cảm có thể tư vấn qua điện thoại, còn những vấn đề liên quan đến tài sản, cần độ chính xác cao thì không nên (vì khi tư vấn qua điện thoại sẽ không thể kiểm chứng được lời khách hàng như khi tư vấn trực tiếp, có thể yêu cầu khách hàng đưa ra bằng chứng cho thông tin đưa ra)

– Tư vấn bằng miệng thường thực hiện với những vụ việc đơn giản: vì khách hàng thường không am hiểu luật nên sẽ rất khó để nắm bắt khi tư vấn bằng miệng

– Khi tư vấn, người tư vấn bằng miệng cần:

+ hết sức lắng nghe khách hàng, xem xét đầy đủ vấn đề khách hàng trình bày, đặt thêm câu hỏi để nắm rõ vấn đề

+ người tư vấn phải nắm bắt được trạng thái tâm lý của khách hàng để có thái độ ứng xử, giao tiếp phù hợp

+ khi tiếp xúc với bất cứ loại đối tượng nào, người tư vấn đều phải khiêm tốn, thể hiện thái độ đúng mực, thông cảm, chia sẻ và tôn trọng khách hàng.

– Khi tư vấn, phải yêu cầu khách hàng cung cấp các tài liệu phản ánh diễn biến của sự việc, của quá trình tranh chấp hoặc bản chất của vụ việc cần tư vấn. Sau khi khách hàng cung cấp đầy đủ các văn bản giấy tờ, tài liệu có liên quan, người tư vấn phải dành thời gian để nghiên cứu các tài liệu đó.

– Tra cứu tài liệu tham khảo:

+ đây là việc cần thiết để khẳng định với khách hàng rằng người tư vấn dựa trên những cơ sở pháp lý chắc chắn, tư vấn theo PL chứ không phải theo cảm tính chủ quan của mình

+ mặt khác, tra cứu tài liệu tham khảo giúp người tư vấn khẳng định chính những suy nghĩ của mình

– Định hướng cho khách hàng:

+ là việc đưa ra giải pháp, trả lời các vấn đề mà khách hàng yêu cầu

+ khi định hướng cho khách hàng, người tư vấn phải trung thực, phân tích vấn đề trên cơ sở pháp lý và luôn đứng về phía khách hàng của mình

+ thái độ thiên vị, chủ quan của người tư vấn có thể tác động đến khách hàng khiến họ thiếu tin tưởng vào người tư vấn

+ nếu chưa thực sự tin tưởng về giải pháp mà mình đưa ra cho khách hàng thì người tư vấn không nên vội vàng đưa ra giải pháp mà hẹn khách hàng vào 1 ngày khác.

– Trong quá trình tư vấn có thể kết hợp hòa giải:

+ người tư vấn giúp 2 bên đương sự hòa giải, thỏa thuận với nhau để tìm 1 giải pháp thỏa đáng

+ người tư vấn phải cho khách hàng biết rằng nếu đưa vụ án ra xét xử tại tòa án thì hậu quả pháp lý sẽ như thế nào

b. Tư vấn bằng văn bản

– Được áp dụng trong trường hợp:

+ Khách hàng ở xa, không thể tư vấn trực tiếp

+ Khách hàng muốn khẳng định độ tin cậy của các giải pháp đưa ra

+ Khách hàng muốn sử dụng kết quả tư vấn để phục vụ cho mục đích của họ

+ Những vụ việc phức tạp mà nếu tư vấn miệng thì khách hàng không nắm bắt hết được.

– Việc tư vấn bằng văn bản tạo cơ hội cho người tư vấn có thời gian để thâm nhập hồ sơ 1 cách kỹ càng và chính xác hơn (có thể nhờ chuyên gia trợ giúp nếu cần), trên cơ sở đó đưa ra được những hướng dẫn, giải pháp hữu hiệu cho đối tượng

– Trình tự các bước tư vấn bằng văn bản:

+ Nghiên cứu kỹ yêu cầu tư vấn của khách hàng

+ Xem xét, xác minh vụ việc