

Bài Tiểu Luận Khoa Luật Kỹ Năng Thực Hành Nghề Nghiệp

I. Phần Mở Đầu tiểu luận Kỹ Năng Thực Hành Nghề Nghiệp

1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay, cuộc sống ngày càng phát triển, đời sống xã hội ngày càng nâng cao Luật sư, tư vấn pháp luật đóng vai trò ngày càng quan trọng trong việc xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội của nghĩa. Để trở thành một luật sư giỏi phải hội tụ đầy đủ chuyên môn vững vàng và các kỹ năng vượt trội. Để có sự hội tụ đó, người luật sư phải trải qua thời gian trau dồi, mài dũa thành thạo các kiến thức pháp luật và các kỹ năng từ khi ngồi trên ghế nhà trường như: kỹ năng tiếp xúc khách hàng; thu thập tài liệu chứng cứ, thông tin liên quan đến vụ việc; nghiên cứu hồ sơ; kỹ năng viết; thư chào dịch vụ, soạn thảo hợp đồng dịch vụ pháp lý, văn bản tư vấn, công văn, thư trao đổi, văn bản đề nghị, kiến nghị...

Luật sư phải có khả năng đàm phán với khách hàng trong dân sự dựa trên nguyên tắc mềm mỏng về yếu tố con người (thiện chí) nhưng cứng rắn về bản chất sự việc để giúp khách hàng có thể hiểu được những quyền và lợi ích hợp pháp của mình, dung hòa lợi ích khác nhau giữa các bên một cách linh hoạt. Những nội dung khi tiếp xúc với khách hàng bao gồm: xác định yêu cầu của khách hàng; kiểm tra tài liệu, chứng cứ do khách hàng xuất trình; xem xét thời hiệu khởi kiện; hỏi những vấn đề có liên quan tới việc chứng minh yêu cầu của khách hàng; phân tích những khó khăn, thuận lợi trong vụ việc; giải thích các quyền và nghĩa vụ của luật sư và khách hàng; vấn đề thù lao; quyết định tiếp nhận hay không tiếp nhận yêu cầu của khách hàng. Đàm phán phán hay thương lượng luôn là một vấn đề quan trọng của cuộc sống để đạt được lợi ích tối ưu hay tìm ra một thỏa thuận để hợp tác giữa các bên đạt được lợi ích cao nhất. Kết quả cuộc đàm phán với khách hàng được coi là tối ưu khi hai bên đều thấy hài lòng với thỏa thuận đạt được. Tuy nhiên trong thực tế không phải lúc nào cũng đạt được những kết quả tốt đẹp chính vì vậy việc nghiên cứu: “*Kỹ năng đàm phán với khách hàng trong dân sự và những vấn đề*

đặt ra hiện nay” là rất cần thiết cho việc học tập những kỹ năng nghề nghiệp mà bản thân mong muốn trong tương lai.

2. Phạm vi nghiên cứu đề tài

Phạm vi nghiên cứu của đề tài là kỹ năng đàm phán của khách hàng trong dân sự và những vấn đề đặt ra.

II. Nội Dung tiểu luận Kỹ Năng Thực Hành Nghề Nghiệp

1. Tóm tắt nội dung vụ việc

- Tên bản án: Bản án 87/2017/DS – ST ngày 04 tháng 08 năm 2017 về tranh chấp hợp đồng dịch vụ pháp lý.

- Cơ quan ban hành: Tòa án nhân dân Thành phố Cà Mau – Cà Mau

- Cấp xét xử: Sơ thẩm.

- Lĩnh vực: Dân sự.

- Nguyên đơn: Bà Nguyễn Thị A (có mặt); Địa chỉ: Khu vực K, khóm Q, thị trấn N, huyện C, tỉnh Cà Mau.

- Bị đơn: Bị đơn: Ông Huỳnh Cao M (vắng mặt); Địa chỉ: Đường G, khóm Y, Phường X, Tp C, tỉnh Cà Mau.

Nội dung vụ án như sau:

Theo đơn khởi kiện ngày 14/4/2017 và lời trình bày của nguyên đơn là bà Nguyễn Thị A trong quá trình giải quyết vụ án, được bổ sung tại phiên tòa thể hiện:

Con bà tên là Nguyễn Thanh S bị Công an huyện C đề nghị Tòa án nhân dân huyện C, tỉnh Cà Mau áp dụng biện pháp xử lý hành chính đưa vào trường giáo dưỡng. Vì vậy, ngày 10/8/2016, bà hợp đồng với ông Huỳnh Cao M với nội dung như sau: Ông M tham gia giúp đỡ pháp lý, bảo đảm cho con bà được thay đổi từ biện pháp đưa vào trường giáo dưỡng chuyển thành biện pháp giáo dục tại địa phương. Số tiền thù lao là 20.000.000đ. Hợp đồng không làm bằng văn bản nhưng ông M có làm biên nhận nhận tiền, tại biên nhận nhận tiền và phần phụ chú của biên nhận ngày 10/8/2016 do ông M viết và ký tên, ông M có cam kết nếu không đạt kết quả thì ông M phải trả lại cho bà 20.000.000đ trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày 28/8/2016. Ngày 07/9/2016, Tòa án nhân dân huyện C đã quyết định đưa con bà vào trường giáo dưỡng thời hạn 12 tháng. Do ông

M không thực hiện được công việc như đã cam kết nên yêu cầu ông M trả lại cho bà 20.000.000đ.

Ông Huỳnh Cao M đã được Tòa án tổng đạt hợp lệ thông báo thụ lý và thông báo để tham gia phiên họp kiểm tra việc giao nộp, tiếp cận công khai chứng cứ và hòa giải vào các ngày 05/5/2017, 01/6/2017, 16/6/2017 cũng như đã được tổng đạt hợp lệ Quyết định đưa vụ án ra xét xử, quyết định hoãn phiên tòa và giấy triệu tập để tham gia phiên tòa xét xử vào các ngày 07/7/2017, 04/8/2017 nhưng ông M vẫn vắng mặt không có lý do và cũng không gửi văn bản thể hiện ý kiến của mình về nội dung mà bà Nguyễn Thị A đã khởi kiện¹.

Nhận xét, đánh giá:

Theo lời trình bày của bà Nguyễn Thị A và biên nhận ngày 10/8/2016 (bút lục số 02) cho thấy, ông M bằng nghiệp vụ đã tư vấn pháp luật và tham gia bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho con của bà A, nhưng lại không lập thành văn bản có các nội dung chính được quy định tại khoản 2 Điều 26 của Luật Luật sư năm 2006 (sửa đổi, bổ sung năm 2012) và khoản 2 điều 5 Thông tư 17/2011/TT – BTP ngày 14 tháng 10 năm 2011: “*Đối với vụ, việc có mức thù lao từ 200.000 đồng (hai trăm ngàn đồng) trở lên, tổ chức hành nghề luật sư hoặc luật sư hành nghề với tư cách cá nhân phải ký kết hợp đồng dịch vụ pháp lý bằng văn bản. Hợp đồng dịch vụ pháp lý bao gồm các nội dung quy định tại khoản 2 Điều 26 của Luật Luật sư. Khi thanh lý hợp đồng dịch vụ pháp lý, tổ chức hành nghề luật sư hoặc luật sư hành nghề với tư cách cá nhân phải lập hóa đơn giao cho khách hàng theo quy định tại Điều 15 của Nghị định 51/2010/NĐ-CP quy định về hóa đơn bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ và các quy định khác của pháp luật về tài chính, kế toán*” nên hợp đồng vô hiệu. Mặt khác, việc giữa ông M và bà A thỏa thuận rằng ông M sẽ giúp cho con của bà A chuyển từ áp dụng biện pháp đưa vào trường giáo dưỡng thành biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn là trái với quy định của pháp luật, bởi lẽ việc Tòa án áp dụng biện pháp xử lý hành chính nào đối với con của bà A là căn cứ vào quy định của pháp luật chứ không phải căn cứ vào ý chí chủ quan của ông M, do đó nội

¹ Bản án 87/2017/DS-ST ngày 04/08/2017 về tranh chấp hợp đồng dịch vụ pháp lý.

dung thỏa thuận của các đương sự là trái với quy định của pháp luật nên bị vô hiệu theo quy định tại Điều 128 Bộ luật dân sự năm 2005. Theo quy định tại khoản 2 Điều 137 Bộ luật dân sự năm 2005 thì khi hợp đồng vô hiệu, các bên hoàn trả cho nhau những gì đã nhận. Tuy nhiên, bà A cho rằng, thực tế ông M đã thực hiện một số công việc như tư vấn và soạn thảo hai văn bản cho bà nên bà đồng ý trả thù lao cho ông M số tiền 500.000đ, xét thấy, ông M vắng mặt trong quá trình giải quyết và tại phiên tòa, cũng như không nộp các văn bản thể hiện ý kiến bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình nên chấp nhận ý kiến tự nguyện của bà A đã đưa ra. Như vậy, sau khi đối trừ, ông M phải trả lại cho bà A số tiền 19.500.000đ.

2. Kỹ năng đàm phán với khách hàng trong dân sự và những vấn đề đặt ra hiện nay rút ra từ bản án 87/2017/DS – ST ngày 04 tháng 08 năm 2017 về tranh chấp hợp đồng dịch vụ pháp lý

2.1. Những vấn đề lý luận về kỹ năng đàm phán với khách hàng trong dân sự

2.1.1. Khái niệm

Khi đàm phán ký kết hợp đồng với khách hàng luật sư sẽ xác định nguồn luật điều chỉnh đó là: Bộ luật dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24 tháng 11 năm 2015; Luật thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 06 năm 2005, luật chuyên ngành khác; Các văn bản luật liên quan theo từng lĩnh vực (Bộ Luật Dân sự, Luật xây dựng, Luật lao động...).

Theo Nguyễn Ngọc Thạch (2018) trong “*Kỹ năng đàm phán của luật sư*”: Đàm phán là việc hai hay nhiều bên thảo luận và thương lượng với nhau nhằm đạt tới một sự thỏa thuận về một vấn đề nào đó, điều sau đó có thể trở thành hiện thực hoặc thậm chí không trở thành hiện thực được (không đạt được thỏa thuận và đàm phán thất bại).

Căn cứ quy định Bộ luật dân sự năm 2015: “*Hợp đồng là sự thỏa thuận giữa các bên về việc xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự.*” Có thể thấy rằng đàm phán hợp đồng nhằm mục đích trao đổi thông tin giữa các bên để đi đến thống nhất những nội dung trong hợp đồng. Quá trình này thường xảy ra trước khi “ký kết hợp đồng”, nhưng cũng có thể xảy ra trong quá trình thực hiện hợp đồng.

Luật sư được xem là những nhà đàm phán chuyên nghiệp (professional negotiators) bởi những quy tắc nghề nghiệp được hình thành trong quá trình hoạt động

[Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại teamluanvan.com](http://teamluanvan.com)

của nhiều thế hệ luật sư. Những chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp được các tổ chức luật sư, hiệp hội luật sư quy định thành quy tắc và hệ thống pháp luật của quốc gia (những quy định về quyền và nghĩa vụ trong quá trình thực hiện và xác lập giao dịch). Những yếu tố này chi phối và điều khiển hành vi ứng xử của luật sư, tạo ra uy tín cho luật sư và ảnh hưởng rất lớn đến tính chất và kết quả công việc.

2.2.2. Nguyên tắc đàm phán với khách hàng trong dân sự

Khi đàm phán với khách hàng phải tuân thủ những nguyên tắc sau: nguyên tắc tự do, bảo đảm không phát sinh trách nhiệm dân sự khi đàm phán bị thất bại; tuân thủ pháp luật; chặt chẽ; cẩn thận, toàn diện; bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích của khách hàng.

Một là, khi đàm phán phải bảo đảm nguyên tắc tự do: Xuất phát từ nguyên tắc tự do cam kết, thỏa thuận và tự do giao kết hợp đồng. Có tự do đàm phán mới có tự do giao kết hợp đồng, mới có tự do cạnh tranh theo cơ chế thị trường. Sự tự do đàm phán và giao kết hợp đồng là rất cần thiết nhưng không phải là tuyệt đối, mà phải dựa trên cơ sở điều chỉnh của pháp luật và còn để bảo đảm an toàn pháp lý cho các bên đối tác.

Hai là, bảo đảm không phát sinh trách nhiệm dân sự khi đàm phán bị thất bại. Không có qui định pháp lý nào ràng buộc quá trình đàm phán phải đạt được kết quả, nên các bên không phải chịu trách nhiệm một khi đàm phán bị thất bại. Mỗi bên trong đàm phán có quyền từ bỏ cuộc đàm phán, ngay cả vào giờ chót, mà không phải chịu bất cứ một trách nhiệm dân sự bồi thường cho phía bên kia các thiệt hại về tất cả loại chi phí phát sinh trong quá trình đàm phán, cả về thời gian và cơ hội kinh doanh bị mất đi.

Ba là, Việc đàm phán với khách hàng phải đúng pháp luật bảo đảm hợp đồng đã thiết lập giữa các bên có hiệu lực pháp luật làm phát sinh quyền và nghĩa vụ ràng buộc các bên với nhau và các bên phải thực hiện nghiêm túc các quyền và nghĩa vụ đó

Bốn là, đàm phán với khách hàng phải chặt chẽ giúp ngăn ngừa các vi phạm hợp đồng khi các bên thực hiện hợp đồng. Đàm phán với khách hàng thực chất là việc dự báo trước các vấn đề có khả năng phát sinh từ việc thực hiện hợp đồng với khách hàng sau này, để các bên có thể thỏa thuận, thống nhất cách giải quyết. Nếu đàm phán kỹ lưỡng, cẩn thận thì sẽ giúp các bên thống nhất trước được phương án giải quyết các vấn đề phát

sinh từ thực tiễn thực hiện hợp đồng với khách hàng vì vậy có khả năng ngăn ngừa được các vi phạm hợp đồng, tranh chấp hợp đồng;

Năm là, việc đàm phán với khách hàng được tiến hành một cách cẩn thận, toàn diện sẽ tạo cơ sở pháp lý cho bên bị vi phạm hợp đồng giải quyết tranh chấp phát sinh, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Sáu là, bảo vệ tốt nhất quyền lợi và nghĩa vụ cho khách hàng Luật sư có nghĩa vụ tận tâm với công việc, phát huy năng lực, sử dụng kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và các biện pháp hợp pháp để bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng theo quy định của pháp luật và Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp luật sư Việt Nam. Luật sư có nghĩa vụ bảo đảm chất lượng dịch vụ pháp lý cung cấp cho khách hàng, tận tâm sử dụng các kỹ năng nghề nghiệp cần thiết để bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích của khách hàng theo quy định của pháp luật. Khi hành nghề, cung cấp dịch vụ pháp lý cho khách hàng, đảm bảo chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ ngày càng nâng cao, bảo vệ tốt nhất quyền, lợi ích hợp pháp của khách hàng chính là tiêu chuẩn đạo đức cao nhất của người luật sư và nghề luật sư. Ở đây đạo đức chính là chất lượng dịch vụ pháp lý tốt nhất cho khách hàng. Bảo đảm chất lượng dịch vụ pháp lý và lợi ích của khách hàng theo quy định của pháp luật, đạo đức và ứng xử nghề nghiệp luật sư chính vừa là nghĩa vụ pháp lý, vừa là nghĩa vụ đạo đức của luật sư. Bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng cũng là việc luật sư góp phần bảo vệ pháp luật, bảo vệ công lý. Ở đây giữa quyền lợi của khách hàng và công lý, lợi ích chung của xã hội không có mâu thuẫn mà Khác với các chức danh tiến hành tổ tụng, cán bộ, công chức khi tiến hành tổ tụng, thực thi công vụ, chỉ được làm những việc mà pháp luật cho phép, luật sư có quyền sử dụng mọi biện pháp pháp luật không cấm để bảo vệ khách hàng của mình. Do vậy, trong quan hệ với khách hàng, luật sư có nghĩa vụ tận tâm với công việc, đặt quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng lên trên hết, phát huy năng lực, sử dụng kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và các biện pháp hợp pháp để bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng theo quy định của pháp luật và Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp luật sư Việt Nam.

2.2.3. Những phương thức đàm phán với khách hàng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại teamluanvan.com

Những phương thức đàm phán với khách hàng phổ biến đó là:

- Phương thức giao dịch trực tiếp²

Là việc các bên hoặc đại diện hợp pháp của các bên trực tiếp, gặp gỡ, bàn bạc để đi đến thống nhất và cùng xác nhận các nội dung của hợp đồng. Trong phương thức này, thông thường các bên thỏa thuận để một bên chuẩn bị dự thảo hợp đồng. Sau khi có dự thảo, các bên có thể gặp trực tiếp để bàn bạc, thỏa thuận và thống nhất các nội dung của hợp đồng và cùng ký xác nhận trên văn bản hợp đồng.

Phương thức này mang tính truyền thống, có ưu điểm là khá đơn giản về thủ tục, chặt chẽ về mặt pháp lý. Tuy vậy phương thức này cũng có hạn chế là tốn kém về thời gian và chi phí cho các bên, nhất là khi các bên ở những địa điểm cách xa nhau. Bởi vậy, phương thức này thường chỉ thích hợp để đàm phán với những hợp đồng có giá trị lớn, tính chất phức tạp, đòi hỏi thủ tục ký kết quan trọng nhất là khi lần đầu ký kết hợp đồng với khách hàng.

- Phương thức giao dịch gián tiếp³

Là phương thức, trong đó các bên ký kết không cần phải trực tiếp gặp nhau để đàm phán về nội dung hợp đồng mà chỉ cần trao đổi thông tin thống nhất với nhau về những nội dung của hợp đồng và xác nhận các nội dung như đã thỏa thuận với sự giúp đỡ của các phương tiện thông tin liên lạc như: Thư tín, điện tín, điện thoại, mạng internet.

Phương thức này có nhiều ưu điểm là tiết kiệm được thời gian và chi phí di chuyển cho các bên. Tuy nhiên phương thức giao dịch này cũng có những hạn chế nhất định như: khó xác định thời điểm xác lập hợp đồng; thẩm quyền của người ký hợp đồng cũng như tính toàn vẹn của nội dung hợp đồng; giá trị chứng minh của các văn bản trao đổi giữa các bên cũng không cao như các trường hợp đàm phán, ký kết trực tiếp.

- Phương thức giao dịch hỗn hợp⁴

Trong nhiều trường hợp, để đàm phán, ký kết một hợp đồng, các bên có thể phối hợp sử dụng cả phương thức trực tiếp, cả phương thức gián tiếp. Ví dụ: các bên có thể trao đổi công văn, tài liệu để thỏa thuận trước một số nội dung chính cần giao dịch; khi đã

² Phan Chí Hiếu & Nguyễn Thị Hằng Nga (2012), *Giáo trình kỹ năng tư vấn pháp luật*, Nxb. Công an nhân dân.

³ Phan Chí Hiếu & Nguyễn Thị Hằng Nga (2012), *Giáo trình kỹ năng tư vấn pháp luật*, Nxb. Công an nhân dân.

⁴ Phan Chí Hiếu & Nguyễn Thị Hằng Nga (2012), *Giáo trình kỹ năng tư vấn pháp luật*, Nxb. Công an nhân dân.

thống nhất được các nội dung đó thì các bên trực tiếp gặp nhau để ký trên cùng một văn bản hợp đồng. Phương thức này phát huy được các ưu điểm, hạn chế được nhược điểm của phương thức trực tiếp và phương thức gián tiếp.

2.2. Kỹ năng của luật sư khi đàm phán với khách hàng trong dân sự

2.2.1. Nhận yêu cầu tư vấn và ký hợp đồng pháp lý với khách hàng

Xác định yêu cầu cụ thể của khách hàng. Xem xét, nghiên cứu kỹ những tài liệu ban đầu là đơn từ, các tài liệu liên quan, giấy tờ cá nhân,... mà khách hàng cung cấp để cùng khách hàng thống nhất xác định yêu cầu bào chữa hoặc bảo vệ. Chú ý lắng nghe những nội dung khách hàng trình bày và chia sẻ với khách hàng bằng thái độ chân thành, cảm thông, chia sẻ. Thông qua việc xem xét, nghiên cứu những tài liệu ban đầu và qua trao đổi cụ thể với khách hàng, nắm chắc yêu cầu cụ thể của khách hàng đối với Luật sư là yêu cầu bào chữa hay bảo vệ cho ai, nếu bào chữa thì bào chữa theo nguyện vọng xin giảm nhẹ hay không phạm tội? Nếu bảo vệ thì bảo vệ về nội dung gì?.... Đây là vấn đề tưởng như đơn giản song trong nhiều trường hợp, do cách trình bày của khách hàng không rõ ràng, Luật sư lại không có sự quan tâm đúng mức nên việc bào chữa hay bảo vệ không phù hợp với yêu cầu của khách hàng.

Làm rõ mục đích mà khách hàng đòi hỏi, muốn đạt được. Mục tiêu mà khách hàng muốn đạt được khi ký hết hợp đồng là gì? Khi tiếp khách hàng để nhận yêu cầu tư vấn, ngoài việc nghe khách hàng trình bày, luật sư còn đặt các câu hỏi cụ thể để làm rõ mục tiêu khi tham gia quan hệ hợp đồng của khách hàng, nhất là những mục tiêu “ẩn” là những mục tiêu không thể hiện rõ qua các điều khoản (nội dung) của hợp đồng nhưng lại là cái mà các bên mong muốn đạt được. Luật sư đưa ra ý kiến tư vấn phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của vụ việc, giải đáp các thắc mắc của khách hàng về nội dung vụ việc ; phân tích, giải thích các sự kiện, nguyên nhân vụ việc và các quy định pháp luật liên quan để khách hàng nhận thức được đầy đủ bản chất của sự việc, từ đó đưa ra yêu cầu bào chữa hoặc bảo vệ phù hợp.

Giới hạn phạm vi công việc và trách nhiệm luật sư một cách cụ thể, rõ ràng. Trao đổi cụ thể với khách hàng những công việc sẽ tiến hành theo quy định của pháp luật khi tham gia tổ tụng, tránh để khách hàng ngộ nhận Luật sư có thể làm được tất cả những

việc mà họ mong muốn trong khi những việc đó có thể không phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành

Thận trọng tính toán các điều kiện cụ thể để tiến hành ký hợp đồng dịch vụ pháp lý: giá hợp đồng; điều kiện giao nhận, thanh toán; các khoản thuế và nghĩa vụ tài chính phát sinh theo quy định của pháp luật.

2.2.2. Các bước chuẩn bị khi tham gia đàm phán

- Xác định vấn đề pháp lý khi đàm phán. Khi đàm phán cần phải nghiên cứu một cách kỹ lưỡng và thấu đáo hồ sơ của khách hàng và tìm ra những điểm mấu chốt cần giải quyết.

- Tìm hiểu cụ thể tình hình phía đối tác của khách hàng mình (tức của thân chủ). Tìm hiểu về năng lực pháp luật và hành vi dân sự của đối tác; năng lực thực hiện hợp đồng của khách hàng; thẩm quyền của người đại diện đàm phán và ký kết hợp đồng. Luật sư phải đặt những câu hỏi để làm rõ mong muốn, nguyện vọng, mục đích của khách hàng. Hiểu được những điều này sẽ giúp Luật sư hiểu hơn được về bối cảnh sự việc, động lực thúc đẩy khách hàng đến với Luật sư.

- Xác định nguồn luật điều chỉnh quan hệ của loại hợp đồng cần đàm phán, ký kết. Nguồn điều chỉnh quan hệ hợp đồng rất đa dạng gồm hệ thống các văn bản pháp luật do Nhà nước ban hành. Trong giai đoạn đàm phán hợp đồng cần chia nguồn luật điều chỉnh quan hệ thành hai nhóm: nhóm quy định chung về hợp đồng (luật chung về hợp đồng) cụ thể tại Bộ luật dân sự năm 2015 và nhóm quy định riêng về hợp đồng (luật chuyên ngành về hợp đồng) đây là nhóm văn bản pháp luật liên quan đến quan hệ pháp luật mà thân chủ tham gia. Khi xác định vấn đề này cần chú ý: Xác định hiệu lực về không gian và thời gian của văn bản pháp luật áp dụng; dựa vào tính chấp pháp lý của dữ kiện để xác định lĩnh vực pháp luật và các văn bản pháp luật cần nghiên cứu; dựa vào các câu hỏi pháp lý để tìm điều luật liên quan; khi tìm kiếm văn bản pháp luật áp dụng, ngoài văn bản luật cần đọc kỹ và nghiên cứu các văn bản hướng dẫn pháp luật..

- Lên phương án, kế hoạch, tiến trình đàm phán. Để quá trình đàm phán với khách hàng diễn ra nhanh chóng thì luật sư cần phải chuẩn bị phương án đàm phán. Việc chuẩn

bị phương án đàm phán giúp dự báo được những khả năng phát sinh trong quá trình thỏa thuận, thống nhất với khách hàng.

- Tiến hành đàm phán sơ bộ, ban đầu với đối tác của thân chủ (thường xuyên bám sát yêu cầu của thân chủ, của khách hàng và cũng thường xuyên tham khảo ý kiến của khách hàng mình).

- Chuẩn bị dự thảo hợp đồng để chủ động đi vào đàm phán chính thức. Chuẩn bị dự thảo hợp đồng là việc luật sư chuẩn bị dự kiến sẵn những nội dung cần ký kết trong hợp đồng để thỏa thuận nhằm đi đến thống nhất các nội dung đó. Dự thảo hợp đồng phải đáp ứng các yêu cầu về nội dung và hình thức như đối với các văn bản hợp đồng chính thức. Dự thảo hợp đồng bắt buộc phải đáp ứng các yêu cầu về nội dung và hình thức như đối với văn bản hợp đồng chính thức. Không ký trước vào dự thảo hợp đồng. Dự thảo hợp đồng được gửi cho khách hàng để xin ý kiến trong trường hợp có sửa đổi, bổ sung thì cần cân nhắc kĩ.

- Cùng với khách hàng (hoặc đại diện khách nếu được uỷ quyền) tiến hành đàm phán hợp đồng.

- Kiểm tra hoàn chỉnh, thông qua dự thảo hợp đồng để đảm bảo sự nhất trí hai bên đối tác và tham mưu cho khách hàng (thân chủ) chính thức ký kết hợp đồng .

2.3. Những vấn đề đặt ra khi nghiên cứu bản án 87/2017/DS – ST về đàm phán với khách hàng trong dân sự

Chúng ta có thể thấy rằng ngày nay các khách hàng, đặc biệt là các doanh nghiệp cần tới sự hỗ trợ của luật sư để giải quyết những vấn đề pháp lý. Trước những phần đề pháp lý xảy ra đa dạng, phức tạp luật sư cần nâng cao kỹ năng nghề nghiệp của mình đặc biệt là kỹ năng đàm phán với khách hàng trong dân sự:

- Luật sư nên được bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ thường xuyên. Việc cập nhật các kiến thức và kỹ năng hành nghề của luật sư là một yêu cầu tất yếu bởi các mối quan hệ xã hội ngày càng đa dạng phức tạp và được điều chỉnh bằng pháp luật, các văn bản quy phạm pháp luật ngày càng nhiều hơn. Thực hiện nghĩa vụ này bằng cách cập nhật đầy đủ, kịp thời kiến thức pháp luật, kỹ năng hành nghề và đạo đức nghề nghiệp của luật sư. nâng cao chất lượng các khóa đào tạo nguồn luật sư có chất lượng cao, đặc biệt là

[Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại teamluanvan.com](http://teamluanvan.com)

đào tạo kỹ năng hành nghề nói chung và kỹ năng của luật sư khi tham gia đàm phán với khách hàng nói riêng, tạo điều kiện để luật sư thử thách trong thực tiễn; có chính sách khuyến khích nhu cầu sử dụng dịch vụ pháp lý của cá nhân; cơ quan, tổ chức. Tạo điều kiện cho luật sư tham gia giảng dạy tại các cơ sở đào tạo luật hoặc tham gia các khóa bồi dưỡng về luật sư và hành nghề luật sư ở nước ngoài là môi trường để họ tích lũy kinh nghiệm. Ngoài ra, luật sư cũng có thể lựa chọn hình thức như nghiên cứu các văn bản luật, trao đổi với đồng nghiệp. Các luật sư cần tích cực cộng tác cùng Trung tâm Trợ giúp pháp lý Nhà nước trong hoạt động trợ giúp pháp lý: tư vấn, tham gia tố tụng và đại diện ngoài tố tụng.

- Khi đàm phán với khách hàng tuyệt đối phải tuân thủ hiến pháp và pháp luật. Trong bản án số 87/2017/DS – ST ngày 04 tháng 08 năm 2017 của Tòa án nhân dân Thành phố Cà Mau ông Huỳnh Cao M đã không tuân thủ những quy định của pháp luật như: tư vấn pháp luật và tham gia bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho con của bà A, nhưng lại không lập thành văn bản có các nội dung chính được quy định tại khoản 2 Điều 26 của Luật Luật sư; giữa ông M và bà A thỏa thuận rằng ông M sẽ giúp cho con của bà A chuyển từ áp dụng biện pháp đưa vào trường giáo dưỡng thành biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn là trái với quy định của pháp luật, bởi lẽ việc Tòa án áp dụng biện pháp xử lý hành chính nào đối với con của bà A là căn cứ vào quy định của pháp luật chứ không phải căn cứ vào ý chí chủ quan của ông M, do đó nội dung thỏa thuận của các đương sự là trái với quy định của pháp luật.

- Khi tiến hành đàm phán với khách hàng Luật sư nên rèn luyện những kỹ năng thuyết phục khách hàng để đàm phán có hiệu quả như nắm bắt tâm lý khách hàng; giao tiếp ấn tượng với khách hàng; xử lý tình huống giao tiếp với khách hàng nhanh nhạy; thiết lập niềm tin với khách hàng thông qua sự thật thà, chuyên môn, quan tâm và lắng nghe khách hàng; đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu thì việc đàm phán sẽ đạt hiệu quả cao. Và những kỹ năng như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ghi chép, kỹ năng diễn dãi và tổng hợp vấn đề, kỹ năng đặt câu hỏi.

- Khi đàm phán với khách hàng phải trung thực, khách quan. Cần phải tạo quan hệ với khách hàng rằng Luật sư hay Công ty Luật là người cung ứng dịch vụ nghiêm túc,

đàng hoàng, không vì mục đích lợi nhuận, mà lấy việc tạo quan hệ lâu dài với khách hàng để thiết lập quan hệ. Điều đó củng cố uy tín của luật sư, củng cố niềm tin của khách hàng. Luật sư phải trung thực khi tự đánh giá về khả năng xử lý tình huống của khách hàng. Nên chuyên sâu ở một số lĩnh vực nhất định.

- Khi đàm phán hợp đồng các bên cần làm rõ trách nhiệm của mình trong vụ việc. Tư vấn cho khách hàng trách nhiệm của Luật sư đối với vụ việc để tránh mâu thuẫn về sau.

III. Kết Luận tiểu luận Kỹ Năng Thực Hành Nghề Nghiệp

Qua quá trình học tập và tìm hiểu môn kỹ năng thực hành nghề nghiệp, bản thân đã vận dụng những kiến thức đã học để hoàn thành bài tiểu luận: *“Kỹ năng đàm phán với khách hàng trong dân sự và những vấn đề đặt ra”* với những nội dung như sau: Tóm tắt nội dung vụ việc và nhận xét, đánh giá về vụ việc đó; Kỹ năng đàm phán với khách hàng trong dân sự và những vấn đề đặt ra hiện nay rút ra từ bản án 87/2017/DS – ST ngày 04 tháng 08 năm 2017 về tranh chấp hợp đồng dịch vụ pháp lý. Một con người muốn thành công trong cuộc sống phải rèn luyện cho mình những kỹ năng cần thiết và để rèn luyện những kỹ năng nghề nghiệp trong tương lai. Luật sư giỏi là người hội tụ đầy đủ chuyên môn, kỹ năng vững vàng. Đây chính là những người hành nghề liên quan đến pháp luật, bằng kiến thức pháp luật, kỹ năng nghề nghiệp của cá nhân, luật sư thực hiện những dịch vụ pháp lý. Là người thực hành pháp luật, am hiểu pháp luật, luật sư phải là người tuân thủ pháp luật, không được trực tiếp hay gián tiếp làm bất cứ những việc gì gây ảnh hưởng đến uy tín của luật sư. Luật sư không được tư vấn hoặc giúp đỡ khách hàng thực hiện những hành vi gian trá, vi phạm pháp luật.