

ТАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С «ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ» В ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ

*Коледа М. И., Белорусский государственный экономический
университет*

Научный руководитель: канд. юрид. наук, доцент Ю. А. Хватик

Каждый студент-консультант, который только начинает обучение в юридической клинике, безусловно, имеет представление о своих будущих клиентах. Как правило, в юридическую клинику могут обратиться за правовой помощью определенные категории граждан: малообеспеченные, инвалиды, пенсионеры, безработные, члены многодетных семей, участники войны, студенты, аспиранты и др.

Из анализа практики работы в юридической клинике можно выделить две группы клиентов. Так, первую группу составляет клиент, близкий к идеалу, вторую группу – клиент, доставляющий трудности в работе. На наш взгляд, главными чертами клиента, характеризующегося как идеального, являются понимание и отзывчивость. Такой клиент понимающее относится к тому, что студент еще не профессиональный юрист, а только учится. Такой клиент старается рассказать как можно больше информации, имеющей значение для разрешения его правовой проблемы. Безусловно, данный вид клиентов наиболее часто встречается в общем массиве клиентов юридической клиники.

Однако в практике работы в юридической клинике также встречаются клиенты, доставляющие трудности студентам в работе с ними. Трудностями в работе для студентов-консультантов являются: разница в жизненном опыте с клиентом, эмоциональность клиента, негативное отношение ко всему официальному и государственному. Данные характеристики наиболее присущи таким категориям клиентов, как пенсионеры и граждане предпенсионного возраста. Каждый из этих клиентов имеет большой жизненный опыт, различные разочарования в жизни, порой они одиноки. Приходя в юридическую клинику, они заинтересованы не только в разрешении своей правовой проблемы, но и в получении психологической поддержки со стороны студента-консультанта.

Придя на первую встречу в юридическую клинику (интервьюирование) часто данные категории клиентов стараются рассказать студенту-консультанту не только суть своей правовой проблемы, но и часть своей жизни, которая не имеет отношения к дальнейшему разрешению правового вопроса и никак с ним не связана. В данной ситуации необходимо наиболее корректно, вежливо и уверенно «направить» клиента к сущности проблемы, для решения которой он обратился в юридическую клинику. В ситуации, когда клиент сообщает много информации, не относящейся к делу, эффективным будет задать ему наводящие вопросы. В случае если клиент рассказывает историю жизни, т. е. «говорит не по делу» не стоит кивать

головой. Необходимо обратить внимание клиента, что данная информация не относится к делу и для беседы с ним установлен лимит времени – 30 минут, который может истечь, а суть проблемы так и останется неизвестна, что в последующей работе над делом вызовет ряд проблем.

Во время работы в юридической клинике можно столкнуться с таким типом клиента, как «всезнайка». Данный тип клиента считает, что он образован в данном вопросе, обладает знаниями о своих правах, и всячески это подчеркивает. Такой тип клиента в случае несоответствия содержания консультации и его убеждений утверждает: «Вы плохо искали», «Я уверен, есть такой закон, который содержит данную норму». Сложность при работе с данным типом клиента состоит в том, что убедить клиента в правильности подготовленной консультации очень сложно. В данной ситуации следует быть терпеливым и уверенным в себе.

Подводя итог, хочется отметить, что студентам-консультантам, которые только начинают работу в юридической клинике не стоит опасаться «трудных клиентов», так как именно работа с «трудными клиентами» дает наибольший опыт, готовит к дальнейшей сложной работе юриста, учит находить подходы в общении с разными типами клиентов и справляться с трудностями. При работе с данным типом клиентов самое главное – это не терять уверенности в себе, в подготовленной консультации и своих знаниях.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА СТУДЕНТОВ-КЛИНИЦИСТОВ ПРИ РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ, КОТОРЫЕ НЕ СЛЫШАТ ИЛИ ИМЕЮТ ПОТЕРЮ СЛУХА

Кронда О. Г., Белорусский государственный экономический университет

Научный руководитель: канд. юрид. наук, доцент Ю. А. Хватик

Одной из категорий граждан, имеющих право получить бесплатную юридическую помощь в юридических клиниках Республики Беларусь, являются люди с инвалидностью.

На протяжении 13 лет в Студенческую юридическую консультацию (СЮК) БГЭУ обратилось около 200 людей с инвалидностью.

В период моей работы в этой юридической клинике в качестве студента-консультанта мне дважды пришлось оказывать информационно-правовую помощь людям с потерей слуха. Данный опыт позволил сделать вывод, что знание этики общения с людьми с инвалидностью позволяет клиницисту исключить возникновение препятствий в общении, создать условия для формирования доброжелательной атмосферы для эффективной работы с клиентом.

Необходимо отметить, что существуют определенные правила общения с людьми, имеющими инвалидность. Для взаимодействия с людьми, которые не слышат или имеют потерю слуха, следует придерживаться следующих рекомендаций: