

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:

– люди с различной степенью потери слуха нуждаются в определенном средстве взаимодействия, которое обеспечит наиболее адекватную коммуникацию при общении со студентом-клиницистом. Всегда уместно спросить, какая форма речи предпочтительнее для человека в данной конкретной ситуации;

– самый надежный и эффективный способ общения с человеком, который с рождения пользуется жестовым языком, это прибегнуть к помощи квалифицированного переводчика жестового языка. В этом случае смотрите прямо на человека с потерей слуха и поддерживайте зрительный контакт. Это ваш с ним диалог. Говорите непосредственно с ним, а не с переводчиком. Переводчик должен располагаться так, чтобы постоянно видеть, что говорит его клиент. Человек, независимо от потери слуха, должен включаться в процесс принятия решений по вопросам, которые его затрагивают, переводчик не может принимать решения за него;

– для беседы необходимо выбирать светлое место. Лицо и руки должны быть хорошо освещены. Говорить следует ясно и медленно;

– если диалог затруднен в силу различных причин, например, таких как шум, плохое освещение, предложите ручку и бумагу. Это снимает напряжение, и хороший контакт, как правило, устанавливается;

– чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо;

– если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее на бумаге;

– если вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Соблюдение данных правил поможет избежать студентам-клиницистам неловкости и недопонимания в работе с людьми, которые не слышат или имеют потерю слуха. Внимание к людям, имеющим разнообразные ограничения, и умение их преодолевать является важной компетенцией студента для более профессионального и эффективного обслуживания клиентов. В этой связи актуальным является обязательное ознакомление студентов-клиницистов с этическими правилами общения и работы с людьми с инвалидностью.

Следует отметить, что значительную роль в закреплении данных рекомендаций студентами на практике будет иметь участие студентов в разработке (обновлении) этического кодекса поведения студента-клинициста (или Этического кодекса юридической клиники) при работе с людьми с инвалидностью.