

и составляют проекты письменных ответов. Дальнейший формат работы студента-клинициста с клиентом предполагает реализацию одного из следующих вариантов:

- организация выездной приемной на базе хосписа;
- организация выездной приемной на дом клиента;
- онлайн-консультирование клиента (с использованием видеосвязи «Skype»);
- устное консультирование клиента по телефону.

Наличие вышеуказанной вариативности позволяет в дальнейшем уже выстраивать работу с клиентом, исходя из его индивидуальных особенностей и возможностей. Конечно, существуют и риски, например, если говорить об устном консультировании по телефону, то мы не всегда точно уверены, что разговариваем именно с клиентом, а не с другим лицом. В целях недопущения развития такого сценария, следует прежде всего задать ряд уточняющих вопросов в ходе проведения диалога с клиентом:

- уточнить с кем мы разговариваем;
- представиться самим;
- предупредить о включении режима «громкая связь»;
- осуществлять беседу с участием куратора...

Для обеспечения положительных результатов работы с пациентами хосписов, их родственниками и сотрудниками, оказывающими услуги по паллиативной помощи, паллиативная помощь должна представлять собой комплекс мероприятий, включающих в том числе и юридическую поддержку как один из необходимых компонентов паллиативной помощи наряду с медицинской, социальной, духовной и психологической.

На основании вышеизложенного можно сказать, что основной задачей в данном формате взаимодействия Юридической клиники Гродненского университета с «Центром помощи жизни» является поиск и развитие наиболее эффективных форм оказания адресной правовой помощи пациентам хосписа и их родственникам. Рассматриваемая тема будет продолжена в последующих публикациях вследствие необходимости анализа данной проблематики.

Лосева М. С.

ТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРИ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИИ КЛИЕНТА

*Лосева Марина Сергеевна, Республика Беларусь, г. Минск, Белорусский
государственный университет, losevamarinaa@mail.ru
Научный руководитель: преподаватель Шилко В. В.*

При работе с клиентами у студентов-консультантов юридических клиник могут возникнуть трудности в выстраивании эффективной коммуникации с клиентом. Знание и владение техниками построения взаимодействия с гражданином, обращающимся за получением юридической помощи, зачастую

предопределяет получение максимального объема информации о проблеме клиента и подготовку консультации, полностью раскрывающей возможные пути решения дела.

Интервьюирование представляет собой важнейший этап работы с клиентом, в ходе которого студент-консультант выслушивает проблему клиента, задает уточняющие вопросы. На этапе интервьюирования перед студентом стоит задача получить максимум информации о правовой проблеме клиента с тем, чтобы оказать ему подробную и качественную консультацию.

При проведении интервьюирования следует помнить об отличиях в способах передачи и восприятии информации у разных людей. Как отмечают в литературе, это заставляет студента для выстраивания эффективной коммуникации решать задачу «вхождения с клиентом в один язык», т. е. осуществлять построение разговора с клиентом без использования специальной юридической терминологии в целях взаимного понимания друг друга. Достаточно сложно избегать влияния стереотипов и шаблонов при формулировании вопросов и интерпретации ответов, которые мешают относиться к делу критически и понимать его правильно. Важно задаться вопросом: достаточно ли оснований для соответствующего вывода? Часто поиск ответа на этот вопрос позволяет обнаружить, что бывают иные варианты развития событий.

Иногда клиенты по разным причинам искажают информацию либо скрывают ее. Это может быть вызвано тем, что доверительные отношения между студентом и клиентом не сформировались. Если студент удостоверился в том, что клиент искажает информацию, то рекомендуется использовать следующие приемы. Во-первых, необходимо еще раз сослаться на конфиденциальность, напомнив, что студент взял на себя обязательство хранить в тайне всю информацию, полученную от клиента. Во-вторых, следует разъяснить все значение происходящего и донести до клиента важность получения информации, касающейся дела. В противном случае студент рискует допустить ошибку в своей работе, что в первую очередь скажется на интересах самого клиента.

В ходе интервьюирования могут возникнуть трудности в понимании фактической стороны ситуации, о которой рассказывает клиент. В некоторых случаях просьба еще раз изложить проблему с самого начала – единственный способ в ней разобраться. Уточняющие вопросы следует формулировать четко и понятно, а качество получаемых ответов проверять по ходу всего интервьюирования. С этой целью после услышанной от клиента информации рекомендуется сделать резюме, т. е. кратко изложить ему сказанное. Это можно сделать дословным воспроизведением услышанного или периодическим обобщением.

Одна из причин получения некачественной информации – наводящие вопросы. С их помощью студент подталкивает клиента к тому ответу, который

хочет получить сам. Данный прием несет в себе скрытые риски получения от клиента той информации, которую хочет услышать студент, но которая не всегда может соответствовать действительности.

Полагаем, что неэффективно задавать клиенту несколько вопросов сразу, поскольку это может рассредоточить внимание клиента на важной информации и привести к упущению необходимой для работы над делом информации для студента.

Таким образом, во время интервьюирования студенту как лицу, которое должно управлять ходом интервьюирования, необходимо внимательно выслушать и понять правовую проблему клиента, выяснить значимые обстоятельства дела при помощи уточняющих вопросов, проверить достоверность предоставленной информации во время диалога с клиентом посредством резюмирования. Грамотное взаимодействие с гражданином, обратившимся в юридическую клинику, позволит студенту подготовить качественную консультацию и оказать клиенту полное правовое информирование.

Мотро Л. С.

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ СТУДЕНТА ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ

*Мотро Леон Сергеевич, студент 3 курса Гродненского государственного университета имени Янки Купалы, г. Гродно, Беларусь, leon.motro.99@mail.ru
Научный руководитель: ст. преподаватель Рамуль Н. А.*

Работа студента Юридической клиники с клиентом предполагает развитие ряда полезных навыков, в том числе и навыков стратегического мышления. Данные навыки предполагают решение ряда стратегических вопросов, способность обдумывания большого количества информации, относящейся к обстоятельствам правовой ситуации, и установления между ними связи.

Подготовка к встрече с клиентом, интервьюирование и консультирование являются необходимыми составляющими деятельности студента-клинициста. Установление взаимного доверия с клиентом имеет большое значение для построения дальнейшей эффективной работы. Существует множество методик установления контакта с заявителем: до прихода клиента позаботиться о том, чтобы всем присутствующим было удобно сидеть, бумага и ручки должны лежать на столе на случай записей, создать комфортную доверительную обстановку и др. В результате личного опыта работы с клиентом в Юридической клинике Гродненского университета сложилось понимание особенностей такой работы.

В частности, в Юридическую клинику ГрГУ имени Янки Купалы часто обращаются граждане по вопросам наследования. Если рассмотреть в качестве примера круг вопросов, связанных с наследованием, то исходя из практики