

2) заполнение гражданами специально созданной интернет-страницы, в которой излагается суть проблемы, а после ее решения — ответ;

3) проведение консультаций на платформе ZOOM.

Особенности работы в таком формате предполагают, в свою очередь, особенности построения и реализации контроля качества юридической помощи.

Осуществляемый в ходе оказания в онлайн-формате юридической помощи контроль направлен, прежде всего, на два ключевых момента: качество ответа и срок его подготовки. При этом субъектами указанного вида контроля фактически являются все лица, задействованные в работе юридической клиники, т.е. как осуществляющие внешний контроль, так и осуществляющие самоконтроль [3, с. 54]. Таким образом, непрерывность контроля заключается в его постоянном осуществлении, что обеспечивает получение квалифицированной юридической помощи в онлайн-формате.

Подводя итог, следует отметить ключевую особенность оказания юридической помощи путем проведения онлайн-консультации. Такая форма работы юридической клиники охватывает взаимодействия с клиентами в сети Интернет с использованием различных платформ и электронной почты. А это значительно упрощает процесс подготовки и проведения консультации.

Таким образом, использование онлайн-формата в проведении юридических консультаций позволит не только оптимизировать рабочий процесс, но и увеличить клиентскую базу юридической клиники в связи с простотой обращения. На наш взгляд, необходимо рассмотреть вопрос о включении в процесс юридического клинического обучения возможность проведения консультаций в онлайн-формате.

#### **Литература:**

1. Эктон, А.В. О возможности существования юридической клиники в условиях практико-ориентированного дистанционного обучения в вузе / А.В. Эктон // Педагогическое образование в России, 2016. – № 6. – С. 146–151.

2. Данькова, И.В. Юридическое клиническое образование в условиях цифровизации как особый метод профессиональной подготовки социально ориентированных юристов / И.В. Данькова // Актуальные вопросы права, образования и психологии: сб. науч. тр. / Могилев. институт МВД. – Могилев, 2022. – Вып. 10. – С. 151–155.

3. Доброхотова, Е.Н. Бесплатная юридическая помощь: политика, практика, образование: Альманах экспертного сообщества / Е.Н. Доброхотова. – СПб: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2017. – С. 53–60.

### **ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ТИПА «БОЛТУН»**

*Е. А. Бородавкина*

*БГЭУ, г. Минск*

*Научный руководитель:*

*Н. И. Ивуть, ассистент*

Клиентами юридической клиники становятся различные люди. Каждый человек обладает специфическими характеристиками, которые могут влиять на проведение консультирования. Чтобы работа прошла эффективно, а оказание юридической помощи проходило на высоком уровне, студент-клиницист обязан учитывать особенности каждого клиента и выбирать способы работы в соответствии с его типом [2, с. 30]. В научном сообществе выделяют 6 типов клиентов: «болтун», «молчун», «жалобщик», «пожилой», «осенне-весенний», «всезнайка».

К типу «болтун» относятся разговорчивые, открытые клиенты, часто обладающие веселым нравом. Как правило, они беспрепятственно делятся информацией, с удовольствием отвечают на вопросы. «Болтуна» нетрудно идентифицировать на стадии интервьюирования. Такой человек на консультации будет задавать множество вопросов, рассказывать о себе, делиться эмоциями.

Для студента-клинициста это может стать преимуществом. Так как клиент с легкостью и

без скромности будет отвечать на вопросы и делиться подробностями дела. Это поспособствует пониманию проблемы посредством раскрытия взаимоотношений между действующими лицами проблемы, передачи исчерпывающей информации для самостоятельной работы, в том числе о самом клиенте и его мотивах.

Однако есть и недостатки. Как правило, граждане, относящиеся к типу «болтун», с трудом могут выражать свои мысли грамотно, структурировано и внятно. В некоторых случаях они даже не могут четко определить цель визита в юридическую клинику. Во время изложения своей проблемы они перескакивают с одной темы на другую, путаются в фактах, повторяют уже сказанное, пускаются в долгие вступления или отступления.

Граждане, не умеющие организовывать рассказ и отбирать главные факты, будут затруднять проведение интервьюирования. Таких клиентов можно назвать «хронофагами» или похитителями времени [1, с.158].

Исходя из данного выше описания, студент-консультант при работе с «болтуном» должен выстраивать свое поведение так, чтобы гражданин не отступал от назначенной темы и давал как можно больше конкретной и полезной информации для решения проблемы.

Также в начале встречи желательно соблюдать последовательность действий, которые структурируют аудирование и будут сдерживающим фактором для болтливости клиента.

Перед началом встречи необходимо ознакомить гражданина с регламентом встречи, в том числе рассказать про временные ограничения, определить тематику, предоставить клиенту перечень четких односложных вопросов. Следующим важнейшим этапом станет получение согласия.

При работе с таким клиентом важно сохранять терпение, делать доброжелательный вид и задавать вопросы исключительно закрытого типа, на которые клиент не сможет дать развернутый ответ.

Для студента-консультанта важно занять главенствующую роль в диалоге. Иначе присутствует риск потерять управление беседой и затратить большее количество времени, чем планировалось. Для этого во время встречи необходимо задавать уточняющие вопросы, периодически напоминать о регламенте встречи. Напоминание о времени будет незаменимым инструментом в случае, если гражданин отклонится от темы.

Распространенной ошибкой при работе с «болтунами» является активное слушание. Такой метод работы побуждает клиента увлеченно делиться информацией, не относящейся к делу. В этом случае не стоит поощрительно кивать головой, наоборот желательно показать своим безразличным взглядом утрату интереса. Или выслушав клиента, твердо сказать: «Мы с Вами говорим уже 15 минут из отведенных 30, но Вы пока не сообщили мне ничего кроме... Расскажите мне то, что я смог бы записать по вашей проблеме» [1, с. 158].

Таким образом, при обращении с «болтунами» студенту-консультанту юридической клиники необходимо проявлять терпеливость и вежливость, а также стойкость характера и инициативность.

#### **Литература:**

1. Доброхотова, Е. Н. Профессиональные навыки юриста : учебник / Е. Н. Доброхотова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 326 с.
2. Коваленко, К.В. Типы клиентов юридических клиник и тактика работы с ними студента-консультанта / К. В. Коваленко // Юридическое клиническое образование : проблемы и перспективы развития : Тезисы докладов круглого стола. – Омск: ОмГУ им. Ф. М. Достоевского, 2014. – С. 30-38.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА АДВОКАТА**

*А.Н. Виноградова, Д.А. Санцевич*

*БГЭУ, г.Минск*

*Научный руководитель:*

*Ассистент Н.И. Ивуть*

Как же статусно и гордо звучит фраза: «Я адвокат.» Что нужно, чтобы быть хорошим специалистом в этой области?