

практики. Руководство выполнением индивидуального задания осуществляет руководитель практики от высших учебных заведений [1, п. 9 ч. III].

Учитывая сказанное, мы приходим к выводу, что эффективное использование средств юридической клиники возможно только при условии доминанты ее обучающей функции. До тех пор, пока целью развития юридических клиник мыслятся не конкретные студенты и их индивидуальный опыт профессиональной деятельности, а удовлетворение социального заказа на правовую помощь гражданам, оптимизация юридической клиники разворачивается вне процесса ее программно-методического обеспечения. Образовательные программы теряют свое системообразующее значение в комплексе средств юридической клиники и, соответственно, ведут к нейтрализации ее обучающих функций.

Следовательно, в изменении подходов к разработке программ учебной и производственной практик и поиске новых механизмов их адаптации к задачам функционирования юридических клиник должно состоять основное решение использования ресурсов юридической клиники в процессе практико-ориентированной подготовки будущих юристов.

Литература:

1 Об утверждении положения о порядке проведения практики студентов образовательных учреждений высшего профессионального образования. – Приказ Минобрнауки РФ от 25.03.2003 № 1154. – [Электронный ресурс] // <http://docs.cntd.ru/document>. – Дата обращения: 02.06.2016

2 Толковый словарь русского языка [Текст]. Средства. – М.: Азъ Ltd, 1992. – 960 с.

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ТИПА «МОЛЧУН»

Г.С. Харланова
БГУ, г. Минск

В Юридическую клинику БГУ обращаются различные люди. Каждому свойственны свои особенности, которые определяют поведение и от которых студенту-консультанту надо отталкиваться для установления контакта.

Принято выделять 6 типов клиентов:

1. «болтун»
2. «молчун»
3. «жалобщик»

4. «пожилой»
5. «осенне-весенний»
6. «всезнайка».

К типу «молчун» относятся неразговорчивые, застенчивые клиенты. Они практически не допускают свободного рассказа, неохотно отвечают на вопросы. При этом такие клиенты достаточно вежливы. «Молчун» войдет осторожно, тихо поздоровается, взгляд, скорее всего, будет направлен в пол.

К положительным моментам работы с таким клиентом можно отнести его вежливость, относительную контактность. Он ответит на все вопросы, хоть и весьма лаконично. Кроме того, «молчун» не станет психологически давить, требуя нужного ему результата, а все сказанное ему внимательно выслушает, не перебивая. К минусам работы с таким клиентом, очевидно, относится его неразговорчивость [2, с. 51]. Зачастую информацию из «молчуна» нужно «вытягивать» [4, с. 75]. Такой клиент раскрывается неохотно, и даже после долгого диалога может не сообщить всех необходимых подробностей дела.

Исходя из данного выше описания, студент-консультант при работе с «молчуном» должен выстраивать свое поведение так, чтобы клиент почувствовал себя комфортно и раскрылся.

Как отмечено выше, «молчуна» можно узнать, едва он ступил на порог юридической клиники. Соответственно, студент-консультант с самого начала общения с клиентом необходимо создавать у него ощущение доброжелательной обстановки. Так, перед началом беседы по существу можно задать несколько общих вопросов (о погоде, как быстро нашли юридическую клинику и т.д.). Непосредственно при выяснении вопроса, с которым пришел клиент, необходимо быть готовым к тому, что свободный рассказ будет недолгим. Уточняя обстоятельства дела, стоит отдавать предпочтение открытым вопросам. Не стоит бояться задавать похожие вопросы, поскольку это может помочь «разговорить» клиента. Если же становится очевидно, что клиент испытывает трудности с изложением проблемы, студент, исходя из уже имеющейся информации, может задать наводящие вопросы, на которые «молчуну» было бы легко ответить. После этого вновь можно перейти к открытым вопросам.

Еще один способ преодолеть затянувшуюся паузу в рассказе клиента – это кратко пересказать уже изложенные им факты и попросить продолжить.

Ни в коем случае не стоит прерывать поток рассказа клиента. Студенту-консультанту лучше дождаться, пока мысль будет высказана, и только после этого задавать вопрос. Кроме того, не нужно договаривать за клиента, даже если кажется, что гипотеза подтверждается.

Студент-консультант в целом должен быть предельно вежлив и терпелив. Работая с «молчуном», стоит выбирать спокойную манеру общения [1, с. 32].

Студенту-консультанту необходимо особое внимание уделить приемам активного слушания. При этом лучше использовать невербальные сигналы, например, кивки. «Молчуна» легко перебить даже одобрителем замечанием («да-да, я понимаю»).

Возможно использование различных приемов поиска, которые заставляют собеседника говорить, однако не воздействуют на содержание речи:

1. Молчание. Как правило, молчание вызывает неловкость, однако в начале беседы не стоит пытаться заполнить его своими вопросами. Возможно, клиент сам решит заполнить паузу и сообщить вам какие-то сведения. Однако не с каждым «молчуном» такой прием сработает.

2. Нейтральные уточнения. Иногда при столкновении с «молчуном» его ситуация в целом может оказаться неясной. В таком случае не следует акцентировать внимание на отдельных словах. Предпочтительнее начать с нейтральных вопросов, например: «Что еще произошло? Расскажите, что было дальше?» [3, с. 18].

При контакте с неразговорчивым клиентом хорошо работает такой тактический приём, как «отзеркаливание», выражающееся, в частности, в частичном воспроизведении позы собеседника. При этом не рекомендуется повторять положение тела полностью, поскольку «молчун» это заметит и поймет, что на него пытаются оказать воздействие. Можно воспроизвести поворот корпуса или положение рук. В последнем случае стоит помнить, что открытые ладони ассоциируются с искренностью и честностью, следовательно, способствуют формированию доверия при разговоре. Повернутая же вниз ладонь – это сдерживающий, успокаивающий жест, однако несет оттенок начальственности.

Непосредственно при консультировании студенту необходимо внимательно отслеживать реакции клиента, его мимику, жесты, поскольку есть вероятность, что даже не вполне понимая содержание консультации, «молчун» не станет задавать вопросы. Соответственно, не лишним будет повторить какой-либо из тезисов, перефразировав его: «это значит, что...», «таким образом, Вам стоит...», «соответственно, в Вашем случае мы видим необходимость...»

Таким образом, при общении с «молчуном» студенту-консультанту юридической клиники необходимо проявлять вежливость и терпеливость, внимательно выбирать вопросы и пользоваться приемами активного слушания. Формированию доверительного контакта может способствовать выбор спокойной манеры общения, повтор некоторых аспектов позы клиента. Кроме того, особое внимание следует обращать на мимику, жесты и реакции клиента.

Литература:

- 1 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. 31-38.
- 2 Комолова, К.С. Типы клиентов юридических клиник и тактика работы с ними студента-консультанта. Описание и рекомендации работы с наиболее сложными клиентами / К.С. Комолова// Юридическая клиника – школа обретения практических навыков будущих юристов: Сборник тезисов II межвузовской научно-практической конференции студентов, преподавателей и выпускников юридических клиник с международным участием. – Минск: БГЭУ, 2012. – С. 49-51.
- 3 Обучение студентов в юридической клинике практическим навыкам работы юриста: учебное пособие/ А.А. Войтик, Т.В. Наумович, К.Л. Томашевский. – Минск: БГУ, 2006. – 82 с.
- 4 Руденкова В.Д. Отдельные вопросы классификации «сложных» клиентов при проведении интервьюирования и механизм работы с такими клиентами / В.Д. Руденкова// Юридическая клиника – школа обретения практических навыков будущих юристов: Сборник тезисов VI межвузовской научно-практической конференции с международным участием студентов, преподавателей и выпускников юридических клиник. – Минск: БГЭУ, 2016. – С. 74-76.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КЛИЕНТАМИ ЛОЖНЫХ СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ БЕСПЛАТНОЙ СТУДЕНЧЕСКОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

К.В. Сорокина
БГЭУ, г. Минск
Научный руководитель:
Н.И. Ивуть, ассистент

В практике деятельности юридических клиник бывают такие случаи, когда клиенты предоставляют ложные сведения чтобы воспользоваться бесплатными услугами студенческих юридических консультаций (далее – СЮК).

Иногда возникают обстоятельства, когда клиент пользуется услугами адвоката и обращается за помощью в студенческую юридическую консультацию, при этом подписав соглашение о том, что не пользуется услугами иных лиц.