

моделировать ситуации интервьюирования клиентов и немаловажно уделить внимание на проведение специальных тренингов по изучению типов клиентов.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что данная тема имеет множество направлений для изучения и решения вопросов, связанных с предоставлением ложной информации клиентами, а также усовершенствованием и разработкой новых методов подготовки студентов-консультантов для работы в студенческой юридической консультации.

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ В СЮК БГЭУ С НЕКОТОРЫМИ КАТЕГОРИЯМИ КЛИЕНТОВ

Д.В. Скребло

БГЭУ, г. Минск

Научный руководитель

Н.И. Ивуть, аспирант

Каждый студент-консультант, начиная работу в юридической клинике, испытывал определённые трудности на различных этапах подготовки консультации.

Как правило, начало работы над делом начинается с общения с человеком, обратившимся за правовой помощью, то есть на этапе интервьюирования. На данном этапе происходит установление психологического взаимодействия с клиентом и получение информации. За мою непродолжительную работу в СЮК БГЭУ я в основном консультировала такую категорию клиентов, как пенсионеры, с которыми установить психологическое взаимодействие бывает непросто в силу их возраста, жизненного опыта, эмоционального состояния и ряда других моментов.

Одним из аспектов работы с пенсионерами является то, что пенсионеры, обращаясь по поводу какого-либо правового вопроса, не только хотят получить ответ на свой вопрос, но и ищут эмоциональной поддержки. Это в основном выражается в их рассказах о своей нелёгкой жизни, о трудностях на жизненном пути и тому подобное. Конечно, консультант должен учитывать чувства и эмоциональное состояние клиентов, однако, это может стать барьером на пути к определению правовой проблемы, с которой клиент обратился. Проявление эмпатии – ценное качество, которое отражает уровень профессиональной этики студента-консультанта. Но здесь для консультанта важно не потерять чувство контроля за сочувствием клиенту, иначе беседа может затянуться надолго, а фактические обстоятельства так и не будут выяснены. В любом случае, студенту не следует давать клиенту «свободу

слова», а корректно и конкретно задавать вопросы, которые помогут сконцентрировать клиента на проблеме. Однако, возможно и иная ситуация: если клиент не сможет выговориться, он не доверится студенту, а доверительные отношения являются оптимальными условиями для получения достоверных сведений, и консультанту нужно стремиться к созданию такой психологической атмосферы.

Умение внимательно слушать клиента является очень важным правилом. Сама возможность выговориться уже поощряет его говорить о себе, о своих проблемах. Соблюдать данное правило не так просто, поскольку необходимо не только терпение, но и внимательное отношение к собеседнику.

Вторым аспектом в работе с пенсионерами является излишняя информация, которую они предоставляют, не касающаяся дела. Пенсионеры, начиная рассказывать о своей проблеме, нередко рассказывают о событиях из жизни, которые никак не относятся к проблеме. Это может быть обусловлено невысоким уровнем правовой грамотности пенсионеров, в уверенности значимости данной информации. Это также может быть вызвано несформированной целью, то есть клиент не до конца или вообще не определился, зачем он обратился за правовой помощью, поэтому снабжает студента всей возможной информацией для того, чтобы студент помог клиенту определиться с целью. Здесь главное для консультанта выделить, что есть главное, а что второстепенное, выявить именно юридически значимые обстоятельства и не растеряться в потоке большого количества предоставляемой информации. Для этого студенту всегда стоит готовиться заранее, а именно, ознакомившись с краткой сутью дела, студент должен приблизительно сформировать нормативно-правовую базу, на которую он будет опираться при подготовке дела. И на этой основе сформулировать вопросы, которые помогут ему правильно установить цель клиента на интервьюировании.

Если у студента возникли какие-либо сомнения, то он не должен стесняться переспросить или уточнить у клиента, поскольку для правильного разрешения дела важна полная и достоверная информация. Основными здесь являются приемы выяснения и перефразирования. Для выяснения применяются вопросы типа: «Не повторите ли вы еще раз?», «Что вы имеете в виду?». Можно повторить мысль клиента, но несколько иначе. Этот прием помогает клиенту убедиться в том, насколько точно студент "расшифровал" его слова, а студенту – двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно. Предоставляя информацию, студент должен учитывать уровень правовой грамотности клиента и понятно и чётко давать правовую информацию, особенно, употреблять юридические термины осторожно, наиболее доступным для понимания языком.

Таковы основные особенности работы с пенсионерами и установления психологического взаимодействия с ними. Выяснив особенности работы с данной категорией, можно сказать то, что для работы с такими клиентами должны допускаться морально устойчивые студенты, которые проявляют терпение и относятся с уважением к старшему поколению.

ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПЕНСИОНЕРАМ: НА ПРАКТИКЕ ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ШГПУ

Т.В. Асауляк

ШГПУ, г. Шадринск

Научный руководитель

Н.В. Соколова, к.ю.н, доцент

За бесплатной юридической помощью обычно обращаются представители социально незащищенных слоев населения: пенсионеры, малоимущие граждане, люди с ограниченными возможностями здоровья и т.д. Очень важно при оказании помощи найти правильный подход к каждому, так как многие из них имеют свои убеждения и психологически не готовы воспринять ту или иную информацию, предоставляемую им.

Пенсионеры народ настойчивый, опираясь на свой жизненный опыт, они, чаще всего, убеждены в своей правоте, в том, что они «все знают», но при этом, не имеют представления о том, что предусмотрено законом. Именно поэтому иногда, не до конца понимая суть проблемы, с которой обращаются в ЮК, пенсионеры не могут четко выделить те юридически значимые обстоятельства, которые имеют значение для правильного разрешения возникшей правовой проблемы. Зацикливаясь на тех моментах, которые, с точки зрения обратившихся, являются важными, они, заблуждаясь о важности тех или иных обстоятельств, пытаются настаивать на своём мнении, стараются дать указания стажеру: как он должен действовать и что он должен им дать в итоге. Порою также бывает сложно выяснить, чего именно хочет данная категория клиентов. В таких случаях необходимо не только самому стажёру понять суть проблемы, определив те обстоятельства, которые являются ключевыми для разрешения казуса, но и очень осторожно, но уверенно и настойчиво, постараться в процессе разговора с обратившимся, уточнить те детали, о которых человек умалчивает, но которые важны для правильного ответа на поставленные