

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 чётко 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

вопросы, поскольку это необходимо для корректировки стоящих перед стажёром задач и, соответственно, для выбора правильного направления разрешения проблемы.

Для работы клиницисту необходимо выяснить как можно больше важных деталей по делу, причём, желательно из первоисточников, чтобы информация о существующих правоотношениях было наиболее точна. Пенсионеры же, в силу страха и недоверия, опасаются подобных процедур, так как более чем кто-либо другой сталкивались с аферами со стороны мошенников, пользующихся правовой неграмотностью престарелых людей, совершающих противоправные действия, нередко связанные именно с подделкой документов. Во избежание дополнительных психологических травм для людей, в ЮК ШГПУ никакие документы у граждан не изымаются, только копируются и сразу возвращаются.

Стажёр клиники должен быть морально готов к приёму сложного клиента, быть сдержанным при любых обстоятельствах, как можно понятнее давать объяснения о работе клиники и оказываемых услугах. Ни в коем случае нельзя вести себя с престарелыми людьми свысока, проявлять нетерпение, в случае, если им не совсем понятны разъяснения, даваемые стажёром. При даче разъяснений нужно стараться говорить понятными для человека терминами и одновременно не искажать содержания норм права, использованных для поиска путей решения проблемы.

Есть еще одна категория пенсионеров, или как иначе - одинокие «скучающие» люди, которые приходят только лишь для того, чтобы как-то отвлечься, побыть в обществе, пообщаться с новыми людьми. В первые годы работы клиники ШГПУ на каждый день приёма граждан приходил 80-летний пенсионер, страдающий тугоухостью, поднимал перед студентами сложные правовые проблемы. Работавшему с ним стажёру клиники приходилось не только проявлять недюжинное внимание и терпение, а также, считаясь с проблемами состояния здоровья гражданина, постоянно напрягать свои голосовые связки, чтобы человеку было всё понятно. Хотя было понятно, что человеку просто необходимо общение, однако, составляемые ему обращения по поднимаемым им правовым проблемам документы, были очень актуальны и в результате одного из обращений было даже получено благодарственное письмо от губернатора Курганской области. Необходимо относиться к ним с пониманием.

Таким образом, главная задача, которую должен ставить перед собой стажёр, заключается в выявлении того, есть ли у клиента правовая проблема или же он просто нуждается в общении. Конечно, в рамках деятельности юридических клиник невозможно выделить много времени для каждого нуждающегося в общении старого человека, однако, обижать их, делая жёсткие заявления о том, что он пришёл не по адресу, вряд ли было бы гуманно. В том случае, если у обратившихся каких-либо правовых проблем нет, следует

уточнить всё, что волнует человека и, подведя итог общению, аккуратно завершить приём. Кроме того, следует подчеркнуть, что наиглавнейшим правилом деятельности по оказанию бесплатной юридической помощи гражданам должно быть: «Помогая человеку, ни при каких обстоятельствах нельзя навредить своими словами и действиями клиенту!».

**МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ  
ВИТЕБСКОГО ФИЛИАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ ФЕДЕРАЦИИ  
ПРОФСОЮЗОВ БЕЛАРУСИ**

В. Г. Зеленкевич  
ВФ УО ФПБ, г. Витебск  
Научный руководитель:  
Стародынова С. М., к. п. н., доцент

На сегодняшний день конфликты и споры являются теми составляющими, на которые различные общественные и государственные институты стали обращать пристальное внимание. В соответствии с Положением о юридической клинике Витебского филиала «МИТСО», утверждённом 18.10.2016 года, одной из основных задач юридической клиники является обучение студентов навыкам правоприменительной деятельности в процессе оказания бесплатной правовой помощи социально незащищённым слоям населения Республики Беларусь [1].

Исходя из вышесказанного, деятельность в юридической клинике непосредственно связана с разрешением конфликтов и споров, возникающих у граждан посредством оказания им правовой помощи. При данном положении дел клиницисту необходимо использовать наиболее широкий спектр механизмов и способов для всестороннего и полного рассмотрения и разрешения проблем и вопросов граждан при обращении за правовой помощью в юридическую клинику. Одним из таких способов может быть медиация.

Под медиацией следует понимать процесс переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой [2].

Именно широкий перечень проблемных вопросов, которые позволяет решить медиация обуславливает необходимость изучения ее подходов для наиболее эффективного обучения и деятельности студентов – клиницистов.