

К ним относятся: эффект Бенджамина Франклина, эффект отражения, обращение только по имени и многое другое.

Тесная взаимосвязь материального и морального аспекта поможет наиболее позитивным образом провести беседу с Клиентом, максимально расположить его к себе, что в свою очередь будет способствовать наиболее верному разрешению проблемы Клиента, в силу получения от него достоверной и точной информации. Также данная взаимосвязь поможет понять, что Клиент верно воспринял, сказанные студентом-консультантом слова, что суть решения проблемы ему ясна.

Кирюхина Е.А.

г. Минск, Ак.упр.при Президенте

Некоторые морально-этические аспекты деятельности консультанта юридической клиники

Деятельность консультанта юридической клиники тесно связана с постоянным взаимодействием с людьми. Очевидно, что в роли клиента, попавшего на прием, могут оказаться люди совершенно разного характера и стиля поведения. И в данной ситуации для консультанта очень важно не допустить моментов, которые могли бы дискредитировать его в глазах клиента или коллег.

Самым важным фактором, на который необходимо обратить внимание, является поведение консультанта непосредственно в процессе общения с клиентом. Каким бы тяжелым не был «случай», консультант всегда должен быть спокоен, сохранять самообладание и не поддаваться на возможные провокации со стороны клиента. Консультант должен уметь выслушать, не упустив ничего важного, уметь вернуть Клиента на путь повествования, при этом не допуская грубого или неучтивого поведения по отношению к тому, кто сидит напротив него (или рядом, все зависит от политики консультанта в плане расположения в пространстве во время беседы).

Следующим немаловажным аспектом является то, как консультант умеет справляться со сложными ситуациями. Когда, к примеру, клиент намеренно пытается спровоцировать, намеренно подчеркивает, что его не устраивает помощь студентов или пытается показать себя более компетентным, чем сами консультанты (уверена, что такой клиент хоть раз, но попадался каждому). В таких ситуациях все, что можно сделать, это максимально вежливо и корректно напомнить клиенту, что еще при его записи на прием данные вопросы были оговорены, и если такое положение вещей его все же не устраивает, он может отказаться от помощи консультантов. Главное, сделать все так, чтобы клиент не почувствовал себя оскорбленным.

Что еще хотелось бы отметить, так это ситуации, когда клиент, обращаясь за помощью по большому перечню вопросов, просит дать консультацию хотя бы по одному из них сразу же и безотлагательно, по различным причинам.

Как бы не была высока степень сопереживания клиенту, как бы не хотелось войти в его положение, если вопрос не касается ситуации, когда сроки действительно поджимают, – не делайте этого. Правила написаны, и это не тот случай, в котором их можно нарушать. Наверняка в процессе работы появятся новые факты или основания, которые в корне изменят результат, о котором клиенту уже было сообщено заранее. И когда придется сообщить об ошибке – не испортит ли это впечатление о вас, как об ответственном и грамотном консультанте? Ответ очевиден.

Еще одна ситуация, которая, на удивление, довольно часто встречается в каждой юридической клинике – это слишком благодарные Клиенты. Несмотря на то, что в процессе их общения с консультантом неоднократно указывалось на безвозмездность помощи, некоторые клиенты все равно пытаются каким-то образом отблагодарить человека, который им помог. Безусловно, необходимо учитывать особенности менталитета граждан, которые не позволяют не сделать этого. Вопрос в том, брать или не брать “подарок” от клиента, и это уже, по сути, дело совести каждого. Но, помня о том, что главной идеей работы клиники является безвозмездная помощь, консультанты нашей приемной стараются отказываться от подарков. Иногда попадаются слишком настойчивые клиенты, и в таких ситуациях приходится идти на некоторые уловки, дабы сохранить свои моральные принципы непоколебимыми. Именно во избежание таких ситуаций в нашей юридической клинике принято, что консультант взаимодействует с клиентом только непосредственно при интервьюировании и консультации, роль встретить и проводить клиента возлагается на дежурного. Как итог, клиент уходит домой, выслушав всю информацию по своему вопросу, консультант остается доволен тем, что не поддался на провокацию и не изменил своим принципам.

В конечном счете, моральный облик консультанта юридической клиники – это тот аспект, который не бросается в глаза сразу, при первом взаимодействии, но может охарактеризовать того или иного студента совершенно по-разному. Поэтому, от того, как проявит себя консультант, будет зависеть не только его имидж, но и имидж клиники в целом.

*Руденкова В.Д.
г. Минск, Ак.упр.при Президенте*

Отдельные вопросы классификации «сложных» клиентов при проведении интервьюирования и механизм работы с такими клиентами

«Сложный» клиент – клиент, в работе с которым консультант испытывает трудности в силу причин, связанных с психологическими особенностями личности.