

недавно разработанный документ – обязанности бригадира СЮК БГЭУ, рекомендательные письма, выдаваемые студентам по окончании клинического курса.

Журнал посещаемости консультантов, Журнал регистрации клиентов, Журнал предварительной записи клиентов составляют группу документов, связанных с осуществлением деятельности по приему и консультированию клиентов. Данные документы обеспечивают учет работы студентов в качестве консультантов ЮК БГЭУ.

Отдельную группу документов составляет «Досье клиента» - совокупность всех документов, фиксирующих информацию по делу. При приеме клиента консультант заполняет «учетную карточку клиента», после приема, но в ходе дежурства, «резюме по делу». Если Клиентом предоставляются копии документов для работы по делу, также заполняется «опись документов», так как в соответствии с Правилами работы в СЮК БГЭУ студентам запрещается брать у клиента оригиналы документов. В случае, если вопрос не относится к отрасли права, по которой СЮК БГЭУ оказывает юридическую помощь, клиент не относится к категориям граждан, которым оказывается бесплатная юридическая помощь или клиент отказывается от консультации, составляется «отказ от дела с указанием причин отказа». После проведения консультирования консультант предлагает заполнить клиенту «отзыв о работе студента-консультанта», который также прилагается к данному делу. В последующем все документы собираются в файл, составляется документ о движении дела и консультация подписывается руководителем. Все документы досье должны обеспечить возможность работать с делом после его закрытия.

Необходимо также отметить о наличии в СЮК БГЭУ учебно-практической литературы. Это не столько учебники по юридическим дисциплинам, столько литература, ориентированная на развитие практических навыков юриста, а также навыков работы с определенными категориями граждан.

Особое внимание должно быть уделено документам, создаваемым СЮК БГЭУ для информирования о своей деятельности граждан, других клиник и организаций. Таковыми являются информационные письма, отчеты клиники о своей деятельности, статьи в СМИ о деятельности клиники, рекламные буклеты. Данные документы имеют немаловажное значение и формируют историю СЮК БГЭУ.

Все документы не должны перемещаться за пределы помещения СЮК БГЭУ без соответствующего разрешения.

Таким образом, делопроизводство в юридической клинике является важнейшим элементом ее работы. Правильное ведение делопроизводства обеспечивает оперативность и эффективность работы клиники в целом и каждого консультанта отдельно, позволяет быстро найти нужный документ и упростить процесс подготовки отчетности.

*Колета М.И.
г. Минск, БГЭУ*

Тактика работы с трудными клиентами в юридической клинике

Каждый студент-консультант, который только начинает обучение в юридической клинике, безусловно, имеет представление о своих будущих клиентах. Как известно, в Студенческую юридическую консультацию БГЭУ (юридическую клинику БГЭУ) могут обратиться за правовой помощью определенные категории граждан: малообеспеченные, инвалиды, пенсионеры, малообеспеченные, безработные, сотрудники БГЭУ, члены многодетных семей, участники войны, студенты, аспиранты.

Все представления студентов-консультантов о будущих клиентах можно объединить в два типа клиента юридической клиники. Так, первую группу составляет клиент, близкий к идеалу, вторую группу – клиент, доставляющий трудности в работе с ним.

На наш взгляд, главными чертами клиента, характеризующегося как идеального, являются понимание и отзывчивость. Такой клиент понимающее относится к тому, что студент еще не профессиональный юрист, а только учится. Такой клиент старается рассказать как можно больше информации, имеющей значение для разрешения его правовой проблемы. Безусловно, данный вид клиента является наиболее часто встречающимся в общем массиве клиентов юридической клиники.

Однако, в практике работы в юридической клинике также встречаются клиенты, доставляющие трудности студентам в работе с ними.

Трудностями в работе для студентов-консультантов являются: разница в жизненном опыте с клиентом, эмоциональность клиента, негативное отношение ко всему официальному и государственному. Данные характеристики наиболее присущи таким категориям клиентов юридической клиники как: пенсионеры и граждане предпенсионного возраста. Каждый из этих клиентов имеет большой жизненный опыт, различные разочарования в жизни, порой они одиноки. Приходя в юридическую клинику, они заинтересованы не только в разрешении своей правовой проблемы, но и в получении психологической поддержки со стороны студента-консультанта.

Придя на первую встречу в юридическую клинику (то есть на интервьюирование) часто данные категории клиентов стараются рассказать студенту-консультанту не только суть своей правовой проблемы, но и часть своей жизни, которая не имеет отношения к дальнейшему разрешению правового вопроса и ни как с ним не связана. В данной ситуации необходимо наиболее корректно, вежливо и уверенно «направить» клиента к сути проблемы, для решения которой он обратился в юридическую клинику. Однако, как показывает опыт работы в качестве студента-консультанта, это не всегда получается, так как клиент глубоко убежден в важности данной информации при разрешении его правовой проблемы. В ситуации, когда клиент говорит много информации, не относящейся к делу, эффективным будет задать ему наводящие вопросы. В том случае если клиент рассказывает историю жизни, т.е. «говорит не по делу» не стоит кивать головой, а также делать иные жесты, которые клиент может воспринять как одобрение того, что он говорит. Необходимо обратить внимание клиента, что данная информация не относится к делу, для беседы с клиентом установлен лимит времени – 30 минут - который может истечь, а суть проблемы так и останется неизвестна, что в последующей работе над делом вызовет ряд проблем. Так, в практике было дело, когда клиентка очень много рассказывала про качества людей, с которыми ей приходилось работать, о сложности своей работы, о других фактах, не имеющих отношения к делу. В последующем, при подготовке консультации возникли сложности.

Во время работы в юридической Клинике можно столкнуться с таким типом клиента как «всезнайка». Данный тип клиента считает, что он образован в данном вопросе, обладает знаниями о своих правах, и всячески это подчеркивает. Такой тип клиента в случае несоответствия содержания консультации и его убеждений утверждает: «Вы плохо искали», «Я уверен, есть такой закон, который содержит данную норму». Сложность при работе с данным типом клиента состоит в том, что убедить клиента в правильности подготовленной консультации очень сложно. В данной ситуации следует быть терпеливым и уверенным в себе.

Подводя итог, хочется отметить, что именно работа с «трудными клиентами» дает наибольший опыт, готовит к дальнейшей сложной работе юриста, учит находить подходы в общении с разными типами клиентов и справляться с трудностями.