

Профессиональная этика студентов-клиницистов при работе с клиентами, которые не слышат или имеют потерю слуха

Одной из категорий граждан, имеющих право получить бесплатную юридическую помощь в юридических клиниках Республики Беларусь, являются люди с инвалидностью. На протяжении 13 лет в СЮК БГЭУ обратилось около 200 людей с инвалидностью.

В период моей работы в СЮК БГЭУ (2013-2015 гг.) я дважды оказывала юридическую помощь людям с потерей слуха. Этот опыт общения позволил мне сделать вывод, что знание этики общения с людьми с инвалидностью, позволяет клиницисту исключить возникновение препятствий в общении, создать условия для формирования доброжелательной атмосферы для эффективной работы с клиентом.

Необходимо отметить, что существуют определенные правила общения с людьми, имеющими инвалидность. Для взаимодействия с людьми, которые не слышат или имеют потерю слуха, следует придерживаться следующих рекомендаций:

- Люди с различной степенью потери слуха нуждаются в определенном средстве взаимодействия, которое обеспечит наиболее адекватную коммуникацию при общении со студентом-клиницистом. Всегда уместно спросить, какая форма речи предпочтительнее для человека в данной конкретной ситуации.
- Самый надежный и эффективный способ общения с человеком, который с рождения пользуется жестовым языком, это прибегнуть к помощи квалифицированного переводчика жестового языка. В этом случае смотрите прямо на человека с потерей слуха и поддерживайте зрительный контакт. Это ваш с ним диалог. Не игнорируйте его присутствие. Говорите непосредственно с ним, а не с переводчиком. Переводчик должен располагаться так, чтобы постоянно видеть, что говорит его клиент. Человек, независимо от потери слуха, должен включаться в процесс принятия решений по вопросам, которые его затрагивают, переводчик не может принимать решения за него.
- Для беседы необходимо выбирать светлое место. Лицо и руки должны быть хорошо освещены. Говорить следует ясно и медленно. Приветствуется использование жестов, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- Если диалог затруднен в силу различных причин, например, таких как шум, плохое освещение, предложите ручку и бумагу. Это снимает напряжение, и хороший контакт, как правило, устанавливается.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее на бумаге.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник. От этого зависит эффективность Вашей помощи Клиенту [2, с. 22].

Соблюдение данных правил поможет избежать студентам-клиницистам неловкости и недопонимания в работе с людьми, которые не слышат или имеют потерю слуха. Внимание к людям, имеющим разнообразные ограничения, и умение их преодолевать является важной компетенцией студента для более профессионального и эффективного обслуживания клиентов. В этой связи актуальным является обязательное ознакомление студентов-клиницистов с этическими правилами общения и работы с людьми с

инвалидностью. По нашему мнению, семинары с работниками «Офиса по правам людей с инвалидностью» для студентов-клиницистов с целью ознакомления с данными рекомендациями, проведение тренингов, а также воспитательно-учебной работы путем разъяснения основ этики общения с людьми, имеющими инвалидность являются важными и актуальными для всех заинтересованных сторон.

Следует отметить, что значительную роль в закреплении данных рекомендаций на студентами практике будет иметь участие студентов в разработке (обновлении) Этического кодекса поведения студента – клинициста (или Этического кодекса юридической клиники) при работе с людьми с инвалидностью.

Никитюк А.А.
г. Минск, БГЭУ

Почему клиенты юридических клиник предоставляются ложные сведения?

Перечень вопросов, которыми занимаются Юридические клиники, достаточно широк, начиная от трудового права и заканчивая вопросами административного и, даже уголовного права. Вместе с тем, большинство вопросов решается путем обычного толкования права, разъяснения клиенту механизмов реализации его правомочий, практики разрешения споров судами и т.д. Тем не менее, клиницистам часто приходится составлять разного рода юридические документы, от содержания которых зависит дальнейший правовой результат.

Практика показывает, что большинство клиентов достаточно открыты и готовы ответить на все заданные клиницистом вопросы, понимая, что от этого зависит эффективность решения поставленной задачи. Чем понятнее ситуация для студента-консультанта, тем точнее и квалифицированнее будет предоставленная консультация.

Однако, встречаются клиенты, которые по тем или иным причинам не желают отвечать на дополнительные вопросы студентов-консультантов, а также, что еще хуже, могут предоставлять ложную информацию. Очевидно, что от истинности или ложности предоставленных клиентом данных может меняться не только содержание юридического документа или правовой результат его предоставления, но и в целом подход к решению правовой проблемы.

Например, в Клинику обращается гражданин и просит консультанта оказать помощь в написании искового заявления. На вопросы консультанта о том, обращался ли клиент куда-либо для защиты своих прав до клиники, участвует ли он в процессе на момент обращения в клинику, имеются ли судебные решение и т.д., клиент отвечает отрицательно. При этом, уже на консультировании оказывается, что по подготовленной консультации имеется судебное решение, а Клиент заявляет, что предоставленная информация ему уже известна, что такое исковое заявление он подавал ранее, а работа выполнена отвратительно. В итоге мы имеем недовольного клиента, расстроенного клинициста, жалобу в книге жалоб и удар по репутации клиники.

Возникают ситуации, когда, после предоставления документов, оказывается, что сообщенные сведения не соответствуют документальному подтверждению. Из-за чего вопрос рассматривается заново, сроки затягиваются, на что опять же жалуется клиент.

Причины, по которым клиенты недоговаривают или предоставляют ложные сведения, могут быть разными, и связаны, как правило, с неприятными фактами личной жизни. Стоит подчеркнуть, что такого рода недоверие не допустимо. Безусловно, установление доверительных отношений во многом зависит от самого клинициста. Не смотря на то, что на студентов не распространяется адвокатская тайна, студенту необходимо пояснить клиенту о том, что сообщенная им информация является