

Типология и тактика работы с «трудными клиентами» в Юридической Клинике

Работа студентов Юридических клиник имеет такое же содержание, как и работа профессиональных юристов по оказанию правовой помощи клиентам. Так основное направление деятельности ЮК БГЭУ – это консультирование граждан по правовым вопросам. С точки зрения психологии консультирование можно определить как процесс общения между юристом и «не юристом» по поводу жизненной проблемы, имеющей правовой характер.

Для того чтобы собрать максимально полную информацию о проблеме клиента, чтобы в дальнейшем достичь полезного результата, студент-клиницист должен обладать как общими коммуникативными навыками, так и специфическими. Сам же коммуникативный опыт у студентов-консультантов приобретается, непосредственно, в ходе интервьюирования и консультирования различных категорий граждан. Выстраивая свои взаимоотношения с клиентом, студент-консультант должен быть психологически готов к работе с разными людьми. В соответствии с этим по-разному строятся взаимоотношения клиента и студента-консультанта. Некоторые ситуации взаимоотношений повторяются и становятся стереотипными для студентов-клиницистов, некоторые бывают из ряда вон выходящими. Из числа повторяющихся ситуаций складывается своеобразная типология психологических портретов клиентов, и, наверное, каждый практикующий студент-консультант может рассказать о подобных клиентах и даже предложить образные обозначения их различных типов.

Студент-консультант, как правило, не выбирает клиента. Поэтому профессиональное мастерство юриста при проведении консультирования помимо прочего включает еще и умение добиться сотрудничества от любого клиента, несмотря на особенности его личности, характера, типа поведения.

Практика работы в ЮК БГЭУ показывает, что существуют и «трудные» типы клиентов. Поскольку личность каждого клиента имеет свои психологические особенности, то знание основ психологии и их применение при общении с клиентом является одним из тех навыков, которые могут и должны помогать юристу в решении стоящих перед ним задач в аспекте интервью.

«Трудный» клиент «клонит» консультанта в свою сторону, мешая тем самым консультанту реализовать в действии эффективные правила работы с установкой на сотрудничество. «Трудный клиент» закрепощает студента-консультанта. Наиболее часто приходится нейтрализовать варианты такого поведения.

Чрезмерно словоохотливый клиент. К данному типу клиентов относятся граждане, которые не умеют четко и кратко выражать свои мысли, обозначить

цель своего визита в юридическую клинику. Во время изложения своей проблемы такие клиенты могут перескакивать с одной темы на другую и повторять уже сказанное. При работе с такими клиентами студент-клиницист должен помнить о том, что не стоит поощрять «вольный рассказ» клиента и изложение лишних фактов, которые не относятся к делу.

Конфликтный клиент, образно означаемый как «танк», идет напролом, не видя и не слыша других. Лучший контрманевр – дать выговориться беспрепятственно. Нужно сухо и решительно признать справедливость тех претензий, которые были высказаны, и указать тут же колею движения к общей цели.

Обгоняющий клиент («высочка»). Клиент, который перебивает, не дает говорить студенту-консультанту. Нужно дать ему в очередной раз высказаться и попросить

выслушать вас до конца. Выразить опасение о том, что вы забудете высказать нечто важное.

Ненасытный клиент, у которого постоянно появляются новые вопросы. В таком случае данного клиента нужно «поставить в очередь», т.е. завести новую карточку клиента. Выразить признательность клиенту за то, что он готов доверить вам и другие свои проблемы, но лучше (если их много) – определить самые главные из них и завести новую карточку клиента.

Молчаливый клиент. Клиент – «неразговорчивый» – это клиент, который обладает информацией о фактических обстоятельствах, но не спешит поделиться данной информацией в силу недоверия студенту-клиницисту, либо в силу нежелания раскрывать подробности своей проблемы. При работе с таким клиентом необходимо расположить его к себе, вести диалог спокойно, наладить с ним контакт для того, чтобы узнать подробности проблемы клиента.

Таким образом, выделение типологии «трудных» клиентов Юридической клиники Белорусского государственного экономического университета позволяет студентам-клиницистам предполагать с какими клиентами им придется работать, добиться сотрудничества от любого клиента, грамотно выстроить модель своего поведения речи.

*Колевич С.С.
г. Минск, БГЭУ*

Конфиденциальность как принцип документооборота в юридической клинике

Любое лицо, оказывающее квалифицированную правовую помощь гражданам, обязано не только преследовать цель в разрешении проблемного вопроса клиента, но также соблюдать при этом определенные правила и принципы юридической этики. Одним, и наиболее важным, из которых, является принцип конфиденциальности.

Данный принцип также распространяется на деятельность юридических клиник и работающих в них студентов-консультантов.

Например, согласно п. 6.15 правил работы студенческой юридической консультации БГЭУ студент имеет право обсуждать вопросы, возникающие при подготовке консультации, с коллегами, практикующими юристами, иными специалистами при условии соблюдения конфиденциальности полученной у Клиента информации.

Однако как данное положение реализовать на практике?

Сложно представить каким образом оно может соотноситься с сущностью работы в юридической клинике. Ведь клиническое образование строится, прежде всего, на проверке проделанной работы руководителями-практикующими юристами, а также совместном обсуждении студентами-консультантами дел и обмене опытом между ними. Данное положение дел, безусловно, не может не смущать некоторых клиентов, особенно тех, кто обращается по вопросам личного характера. Тем более, зачастую, в клиниках не создано специальных условий, чтобы создать хотя бы видимость конфиденциальности разговора студента-консультанта и клиента. Так, обычно, проблемный вопрос клиента могут слышать не только другие студенты, присутствующие на дежурстве, но и даже другие клиенты. В таких условиях трудно требовать от клиентов высокого уровня доверия к консультирующим их студентам. Такое недоверие может являться причиной несообщения некоторых фактов дела, а также сообщения несоответствующей действительности информации. Хотя, стоит отметить, что, только такая структура деятельности, позволяет достигать одной из главных целей работы юридической клиники – обучению студентов-консультантов. Поэтому, как правило, в принцип