

обеспечить, с одной стороны, благосостояние потребителя, а с другой – эффективность экономики в целом.

Хлопецкий Е.А.

Типы клиентов юридических клиник и тактика работы с ними студента-консультанта

Белорусский государственный экономический университет

Для того чтобы общение с клиентом юридической клиники было плодотворно, студент-клиницист должен обладать как общими коммуникативными навыками, так и специфическим набором умений. Одним из таких специфических умений является умение распознавать тип клиента и, в зависимости от этого, грамотно выстраивать модель своего поведения и речь.

Тип клиента — это определенная категория клиентов, обладающих характерными особенностями поведения. Интересной представляется типология клиентов, основанием выделения которой является репрезентативная система — преимущественный способ получения человеком информации из внешнего мира [1].

Различают следующие репрезентативные системы:

- 1) визуальная — опирающаяся, в основном, на зрительные образы;
- 2) аудиальная — опирающаяся, в основном, на слуховые образы;
- 3) кинестетическая — опирающаяся, в основном, на ощущения;
- 4) дискретная — опирающаяся на логическое осмысление сигналов остальных систем.

Соответственно этим системам, можно выделить: клиентов-визуалов, клиентов-аудиалов, клиентов-кинестетиков, клиентов-дискретов.

Клиенты-визуалы. У визуалов, как и у других основных типов людей, есть свои особенности, связанные прежде всего с зрительным восприятием информации, которое для них является основным каналом получения информации о действительности. Визуалы жестикулируют (жесты выше груди) больше других типов людей. Это связано с их желанием «показать» то, о чем они говорят. Если хотите донести информацию до визуалов — используйте больше жестов. Можно даже рисовать графики в воздухе.

У визуалов в большей степени развита зрительная память, запоминают информацию образами. Зона их личного пространства достаточно широка. Поэтому не стоит очень близко садиться к клиенту-визуалу, это будет вызывать у него чувство дискомфорта. Так же они большое внимание уделяют внешнему виду. Поэтому студенту-консультанту важно выглядеть хорошо.

Консультируя и интервьюируя представителей данного типа клиентов, используйте следующие речевые обороты: «это *выглядит* основательно», «давайте *рассмотрим* вашу проблему подробнее», «повторите, пожалуйста, я *проглядел* это момент» и др.

Клиенты-аудиалы. Основной канал восприятия информации — слух. При взаимодействии больше обращают внимание на тембр, громкость голоса. В контакте глазами при разговоре не

нуждаются, глаза прикрыты. Аудиал мало жестикулирует, жесты «скупые» в районе груди. Из мимики выразителен только низ лица (рот). Речь размеренная, с паузами (для внутреннего диалога). Может рассказывать одну историю много раз одинаково теми же словами. Не прерывайте аудиала, когда он начал рассказывать, иначе он начнет сначала или вовсе откажется говорить [2]. Для аудиала характерны такие слова: «слышишь», «слушай», «скажи», «говори». В общении с ним, стоит употреблять именно такие глаголы, так можно достигнуть лучшего взаимопонимания с клиентом.

В помещении юридической клиники не должно быть шумно, т. к. это будет препятствовать нормальному восприятию аудиала. При подготовке к консультированию студенту-консультанту необходимо основательно проработать устную консультацию, т. к. основную часть информации клиент-аудиал сможет почерпнуть из нее.

Клиент-кинестетик. В данном случае речь идет в основном об осязании. Для этих людей в первую очередь важны чувствительный опыт, эмоциональное подкрепление. Также они хорошо запоминают запахи, тактильные контакты, физические действия. Решения принимают, опираясь на свои чувства. Для кинестетиков важен комфорт. Такому клиенту лучше предложить самый удобный стул или кресло.

Кинестетики немногословны, им необходимо больше времени на обдумывание (чтобы «прочувствовать мысль»), чем визуалам и аудиалам. Кинестетиков можно опознать по тихой речи, обычно с низким тембром голоса, медленного темпа. Говорят обычно по существу. Часто поглаживают руки, теребят пуговицу, вертят ручку в руке.

Клиент-дискрет. Для такого человека важны характеристики, функциональность, полезность. Речь дискретов безэмоциональна, логична. Употребляет такие речевые обороты: во-первых, в следствие, из этого следует, это значит, таким образом, согласно теории вероятностей или законам логики и др. Речь дискретов безэмоциональна, логична. Употребляет такие речевые обороты: во-первых, в следствие, из этого следует, это значит, таким образом, согласно теории вероятностей или законам логики и др. Дискреты тяжело идут на контакт, необщительны. Визуальный контакт во время разговора отвлекает дискретов, поэтому они отводят глаза в сторону. Поэтому не стоит ловить взглядом глаза вашего клиента.

Консультация должна быть хорошо продуманной, лаконичной, строго логичной, конкретной. Для дискрета важны точные данные.

Практическая значимость рассмотренной типологии клиентов состоит в том, что определив тип клиента, студент-консультант получает возможность выстраивать свою речь, ориентируя ее на основной канал восприятия данного типа.

Список использованных источников:

1 Репрезентативная система // Wikipedia®. — 2011. — Режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/Репрезентативная_система. — Дата доступа: 16.05.2011.

Малышева М. Н.

Учеба в Юридической клинике – залог уверенности в профессиональном будущем

Белорусский институт правоведения

На мой взгляд, Юридическая клиника является непосредственным залогом уверенности каждого клинициста в достойном профессиональном будущем и обеспечивает уверенность в своих знаниях, умениях, способностях и возможностях. Юридическая клиника является замечательной школой для молодого юриста и определённой ступенькой в совершенствовании полученных ранее знаний, навыков и умений. Именно благодаря клинике студент может окончательно определиться с правильностью выбора профессии юриста, а посредством лекционных и практических занятий в ВУЗе. Да и существование таких факультетов как юридический или международного права вообще не возможно было бы себе представить без Юридической клиники.

Только в клинике можно получить опыт и навыки без которых не представляется возможной профессиональная деятельность юриста. Именно здесь можно получить уверенность в своей профессиональной пригодности или же принять о решение о переводе на другой факультет и обучении по другой специальности. Юридическая клиника позволяет студенту именно на практике закрепить базовые знания, умения и навыки, полученные в ВУЗе, а также приобрести новые. Заканчивая обучение в Юридической клинике выпускник уверен в своём будущем и у него нет страха перед практической деятельностью. Он уверен в себе, как в высококлассном специалисте и в действительности является таковым.

Именно клиника обучает и воспитывает настоящих профессионалов, предоставляет поле для практической деятельности, получения новых знаний, развития профессиональных навыков и качеств юриста. Юридическая клиника даёт студенту возможность раскрыть себя, почувствовать себя настоящим юристом - практиком, реализовать себя в качестве юриста и оценить на практике свои знания.

Выпускник Юридической клиники свободно ориентируется во всех отраслях права и действующем законодательстве, он владеет навыками интервьюирования, консультирования и умеет выработать позицию по делу и т.д. При осуществлении практической деятельности у него не будут возникать сложности, связанные с типами клиентов и проведением консультирования. На работу выпускник уже приходит с багажом навыков, умений необходимых для осуществления практической деятельности. Также после обучения в клинике выпускнику легче конкурировать на рынке труда, он также ознакомлен с основными аспектами своей профессии, с трудностями, с которыми возможно он столкнётся. Студент старших курсов при желании без проблем может устроиться на работу по специальности и успешно осуществлять свою практическую деятельность.