

заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях. Требования, предъявляемые к обращениям - ст. 12 Закона.

2) Повторное разъяснение клиенту сути выбранного варианта:

Вопрос выплаты пенсий, размера выплат, сроков и других вопросов, касающихся пенсионного обеспечения, подведомствен Управлениям ФСЗН согласно их территориальному подразделению. С письмом обращением следует обращаться в территориальный орган ФСЗН по месту жительства гражданина. В данном случае по территориальному признаку органом, ответственным за ведение вышеизложенных вопросов, является Управление Ленинского района г. Могилева (адрес Управления прилагается). Помощь в составлении письма-обращения оказана в соответствии с Законом.

3) Согласование плана действий и распределение обязанностей

- составление ответа на клиентский запрос;

- составление письма-обращения по исследуемому вопросу в государственный орган.

4. Подведение итогов:

1) Повторение плана действий (составление письменной инструкции)

2) Завершение встречи, прощание

5. Рефлексия:

1) Самостоятельный анализ проделанной работы, выявление успехов и недостатков:

В ходе работы по делу студент приобрел практические навыки в составлении писем-обращений в государственные органы, произвел анализ нормативной базы, выявил нужное решение. Возникшие пробелы связаны с определением органа ФСЗН по территориальной принадлежности. Незнание данного вопроса устранено, пробел заполнен и взят на заметку.

Данное дело указало на необходимость всегда исследовать все ситуации и проблемы, с которыми обращаются клиенты всесторонне и полно, опираясь на слово законодателя.

*Потапов А.В.  
г. Минск, БГЭУ*

## **Аспекты взаимодействия студента-консультанта и Клиента**

Работа студента-консультанта в Студенческой юридической клинике БГЭУ представляет собой совокупность взаимосвязанных этапов, таких как: интервьюирование Клиентов, подготовка письменных консультаций, составление документов, устное консультирование Клиентов, ведение делопроизводства, работа в команде и много другое.

При подготовке письменных консультаций, составлении документов, ведении делопроизводства, работе в команде студент-консультант взаимодействует с коллегами, посему, в случае возникновения непредвиденных сложностей, он может обратиться за помощью.

В свою очередь, в момент проведения интервьюирования или консультирования он остаётся тет-а-тет с Клиентом. Поэтому считаю важным, очередной раз обозначить значимость материальной и моральной подготовки студента -консультанта при проведении интервьюирования и консультирования Клиента.

Чтобы должным образом материально и морально подготовиться к проведению интервьюирования или консультирования, необходимо взглянуть на ситуацию с точки зрения Клиента.

Зайдя в помещение юридической консультации, Клиент сталкивается со средой, в которой он будет делиться событиями своей жизни, возникшими проблемами и прочими тонкими моментами в рамках юридической проблемы. Уже на данном этапе должна быть проведена материальная подготовка, которая бы создавала атмосферу, подталкивающую на обозначение причин возникновения проблемы Клиента и обозначения проблемы в целом, в целях успешного её разрешения, а не выслушивания его эмоциональных терзаний, возникших в силу сложившейся ситуации.

Посему среда должна быть создана таким образом, чтобы несла в себе рабочий окрас, а также была предрасположена к Клиенту. То есть необходимо организовать рабочее место: привести в порядок стол, за которым будет проходить интервьюирование или консультирование, подготовить бумагу и пишущие принадлежности, для фиксации необходимой информации (причём не только для студента-консультанта, но и для Клиента), необходимые документы, для дальнейшего сотрудничества, выставить бутылку воды с двумя одноразовыми стаканчиками.

Данная материальная подготовка будет говорить Клиенту о том, что вы ждали именно его, что вы серьёзно настроены на сотрудничество, что вами предусмотрен каждый аспект ведения интервьюирования или консультирования. Это крайне важно, поскольку не вступая в непосредственный диалог, вы уже предприняли действия, направленные на установления тёплых, партнёрских отношений, что само по себе влечёт возникновения доверия к студенту-консультанту со стороны Клиента.

Дополнительно к аспекту материальной подготовки студента-консультанта я бы отнёс внешний вид. Очевидно, что он должен быть одет в классический стиль одежды, однако не стоит забывать о цветовой гамме. Ведь одни цвета способны располагать к себе людей, а другие наоборот - отталкивать.

Моральный аспект подготовке крайне многогранен. К данному аспекту можно отнести, настройку студента-консультанта на позитивный и уверенный лад.

Также студент-консультант должен настроить себя таким образом, чтобы воспринимать общение с Клиентом, как деловой диалог, то есть обозначить роли между собой и Клиентом.

Немаловажный момент кроется в умении студента-консультанта применять психологические приёмы к раскрепощению Клиентка.

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 неучтывого 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.