

Как бы не была высока степень сопереживания клиенту, как бы не хотелось войти в его положение, если вопрос не касается ситуации, когда сроки действительно поджимают, – не делайте этого. Правила написаны, и это не тот случай, в котором их можно нарушать. Наверняка в процессе работы появятся новые факты или основания, которые в корне изменят результат, о котором клиенту уже было сообщено заранее. И когда придется сообщить об ошибке – не испортит ли это впечатление о вас, как об ответственном и грамотном консультанте? Ответ очевиден.

Еще одна ситуация, которая, на удивление, довольно часто встречается в каждой юридической клинике – это слишком благодарные Клиенты. Несмотря на то, что в процессе их общения с консультантом неоднократно указывалось на безвозмездность помощи, некоторые клиенты все равно пытаются каким-то образом отблагодарить человека, который им помог. Безусловно, необходимо учитывать особенности менталитета граждан, которые не позволяют не сделать этого. Вопрос в том, брать или не брать “подарок” от клиента, и это уже, по сути, дело совести каждого. Но, помня о том, что главной идеей работы клиники является безвозмездная помощь, консультанты нашей приемной стараются отказываться от подарков. Иногда попадаются слишком настойчивые клиенты, и в таких ситуациях приходится идти на некоторые уловки, дабы сохранить свои моральные принципы непоколебимыми. Именно во избежание таких ситуаций в нашей юридической клинике принято, что консультант взаимодействует с клиентом только непосредственно при интервьюировании и консультации, роль встретить и проводить клиента возлагается на дежурного. Как итог, клиент уходит домой, выслушав всю информацию по своему вопросу, консультант остается доволен тем, что не поддался на провокацию и не изменил своим принципам.

В конечном счете, моральный облик консультанта юридической клиники – это тот аспект, который не бросается в глаза сразу, при первом взаимодействии, но может охарактеризовать того или иного студента совершенно по-разному. Поэтому, от того, как проявит себя консультант, будет зависеть не только его имидж, но и имидж клиники в целом.

*Руденкова В.Д.  
г. Минск, Ак.упр.при Президенте*

### **Отдельные вопросы классификации «сложных» клиентов при проведении интервьюирования и механизм работы с такими клиентами**

«Сложный» клиент – клиент, в работе с которым консультант испытывает трудности в силу причин, связанных с психологическими особенностями личности.

В ходе беседы с клиентом может возникнуть немалое количество ситуаций, в которых консультанту придется быть предельно сдержанным и терпеливым. Конечно, невозможно предусмотреть все возможные ситуации и варианты их развития заранее. Но юристу не зря требуется умение быстро ориентироваться в создавшейся обстановке и оперативно принимать решения для преодоления возникших преград в общении с клиентом. Безусловно, хорошо налаженный контакт и доброжелательное и вежливое взаимодействие с клиентом помогает студенту-консультанту качественно провести консультацию.

На практике студентам приходится общаться с различными типами клиентов. Классификации «сложных» клиентов могут проводиться по различным критериям. Исходя из моей практики взаимодействия с клиентами можно привести классификацию по такому критерию, как тип речевой подачи информации клиентом во время проведения интервьюирования. Такая классификация может помочь студентам определить тип клиента, который к нему обратился за юридической помощью, а также правильно выстроить работу с ним, чтобы данное взаимодействие прошло успешно и эффективно.

Можно выделить следующие типы «сложных» клиентов [1, с. 155]:

– **«молчун»** – клиент, который практически не ведет свободный рассказ о своей проблеме, с которой пришел для получения юридической консультации, также он весьма неохотно отвечает на вопросы, хотя при всем этом он вполне вежлив и доброжелателен. Клиенты такого типа, как правило, не могут четко и конкретно изъясняться, расставлять события в хронологическом порядке. В данном случае консультанту приходится буквально каждое слово «вытягивать» из клиента. Беседа с данным типом «сложного» клиента может длиться долго, однако, неважно сколько будет длиться данная встреча, для консультанта важно выяснить максимальное количество необходимой информации. При работе с «молчуном» консультант должен быть предельно внимательным, важно записывать информацию по максимуму, не пропуская ни слова из того, что говорит клиент, нужно не бояться задавать повторяющиеся вопросы, т.к. это позволит разговорить клиента и узнать максимальный объем необходимых сведений. Также, безусловно, консультант должен быть предельно вежливым и терпеливым;

– **«говорун»** – данный тип клиентов является полной противоположностью того типа, о котором говорилось выше. Как правило, к данной категории относятся пожилые люди, которые в силу недостатка общения и внимания со стороны родных и близких имеют огромное желание пообщаться с молодым поколением. Такой клиент может говорить о вещах и событиях, которые никоим образом не связаны с вопросом, о котором ведется речь на консультации. Безусловно, консультанту необходимо быть максимально вежливым, но при этом уметь тактично прервать рассказ такого клиента и перевести тему беседы в нужное направление.

Для этого вполне целесообразно использование фраз типа: «Я бы хотел как можно быстрее понять, что Вас привело к нам. Это поможет нам разобраться в Вашей проблеме и помочь Вам», «Не могли бы Вы сказать, что же Вас произошло» и т. п.;

– **«бормотун»** – клиент с медленной, путанной речью, который нечетко и неторопливо отвечает на поставленные вопросы. Соответственно, консультанту приходится быть максимально внимательным при выслушивании клиента. А т.к. студенты – это очень подвижные и энергичные люди, то общение с таким клиентом дается им особенно сложно. В данном случае, консультант может стать раздражительным, нетерпеливым, что может проявиться в его поведении, а это никак не допустимо, потому что в ответ на такое поведение студента клиент может замкнуться и вообще перестать отвечать на какие-либо вопросы, что заведет студента, а, следовательно, и ход данной встречи в тупик. В данном случае, консультанту необходимо максимально внимательно и терпеливо относиться к такому типу клиентов, чтобы быстрее наладить контакт и получить большее количество необходимой информации. Не нужно бояться задавать клиенту вопросы, на которые ранее были получены ответы;

– **«агрессор»** – клиент, который часто настаивает на незамедлительном решении его проблемы и консультировании его, как правило, такой клиент уже консультировался до этого у юристов и знает примерные ответы на свои вопросы. Данный тип клиентов очень требовательный, нередко такой человек заканчивает данную встречу словами следующего содержания: «В общем, я понял, вы не можете ничем мне помочь и ответить на мои вопросы». В данной ситуации нужно показать клиенту всем своим видом, что вы готовы абсолютно спокойно выслушать его и помочь разобраться с данной проблемой. Естественно, нельзя отвечать агрессией на агрессию. Наоборот, консультант всем своим видом должен показывать то, что ситуация находится под контролем. Конечно, нужно быть очень терпеливым и сдержанным с таким типом клиентов.

Безусловно, подготовиться к работе с абсолютно всеми типами «сложных» клиентов заранее невозможно. Вместе с тем, считаем целесообразным проводить моделирование ситуаций, направленных на работу с выделенными типами клиентов, на занятиях по дисциплинам, направленным на подготовку студентов в работе юридической клиники.

*Садыков Р.М.  
г. Минск, БГЭУ*

### **Технология работы по отдельным категориям дел: пример и анализ дела, затрагивающие пробелы в праве и законодательстве**

Социальные отношения в мире с каждым годом усложняются. Государство издает все увеличивающееся количество нормативных актов,