

## АКТИВНОЕ И ПАССИВНОЕ СЛУШАНИЕ КАК ВАЖНЫЙ КРИТЕРИЙ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ОТ КЛИЕНТА

Как известно, каждое высшее учреждение образования нацелено на формирование профессионально значимых компетенций у каждого студента, которые позволят будущим специалистам раскрыть свой потенциал в реальной социокультурной деятельности избранного профиля. Соответствие юридического образования мировым стандартам, повышение его качества, а также переход к комплексной (интегрированной) форме образования, предполагает подготовку специалиста с совокупными знаниями в области юридической этики и профессиональной коммуникации.

В Юридической клинике навыки общения, включая активное и пассивное слушание, необходимы в отношениях, осуществляемых по так называемой формуле «человек – человек»: интервьюирование, консультирование, учебная медиация, тренинги (интерактивные занятия) и др. Пассивное слушание заключается в задействии невербальных компонентов в виде: использования пауз молчания и жестов, стимулирующих говорение собеседника – контакт глаз, позу заинтересованности (легкий наклон вперед в сторону собеседника), одобрительное кивание, или использование междометий («Да-да, продолжайте»). Активное слушание позволяет продемонстрировать, что студент-клиницист не только слышал, но и понял то, что было сказано. Как правило, наиболее активная форма слушания проявляется в кратком резюмировании услышанного. Коммуникативной целью резюмирования является проверка эффективности обратной связи и обеспечения эмоционального контакта и эмпатии, т.е. демонстрация клиенту того, что его чувства поняты, приняты и находят отклик. Адекватные эмоциональные проявления очень важны для установления хороших отношений, например: «Я вполне понимаю, почему вы этим так обеспокоены». Отражение и понимание чувств клиента очень важно в тех случаях, когда эмоции клиента являются важными факторами в деле (например, матримониальные (брачно-семейные) дела). Выражение одобрения также важно для поддержания коммуникации. Оно выражается во фразах, показывающих внимание, интерес и понимание («Да-да, я понимаю»); в приглашении продолжать говорить или сделать уточнение. Однако избыточное резюмирование или зеркальное повторение слов клиента является непродуктивным, так как может создать впечатление, что студент-клиницист является не внимательным к нуждам клиента.

Медиативная составляющая деятельности Юридической клиники направлена на выработку надпрофессиональных навыков по урегулированию конфликтных ситуаций. На первоначальном этапе посредством применения коммуникативных техник, возможно установить характер ситуации, а также перефразировать агрессивно звучащие в ходе обсуждения фразы, чтобы не допустить эскалации конфликта. В рамках учебной медиации студент-клиницист благодаря навыкам в сфере установления коммуникативной связи может предначертать потенциальные трудности для обычного развития медиативной процедуры. В связи с чем, отложить обсуждение на некоторое время, резюмировать достигнутые соглашения, предложить гипотетические или условные уступки («В том случае, если Вам будет возмещён материальный ущерб, вы согласны отказаться от своих требований по признанию договора недействительным?») и др. В рамках коммуникативных стратегий истинный профессионализм также достигается адекватным использованием невербальных компонентов: жестов, мимики. Язык тела является эффективным, если контакт глаз не слишком затянут, взгляд скользит по лицу клиента, поза студента – легкий наклон вперед по направлению к клиенту. Легкое, но не очень частое кивание головой необходимо для подтверждения обратной связи с клиентом.

В завершении вышесказанного, отметим, что коммуникативная компетенция со всей своей разветвлённой структурой, несомненно, служит гармоничному развитию студента как востребованного и компетентного специалиста; но самое главное способствует удовлетворению интересов клиента или сторон спора.

**Д.М. Янчук**  
ГрГУ (г. Гродно)

## ПУТИ РЕШЕНИЯ НЕКОТОРЫХ ТРУДНОСТЕЙ, С КОТОРЫМИ СТАЛКИВАЮТСЯ НАЧИНАЮЩИЕ СТУДЕНТЫ-КЛИНИЦИСТЫ

Для обеспечения лучшей реализации роли юридической клиники в образовательной, социальной и экологической средах следует обратить внимание на рассматриваемую проблематику для более оперативной и качественной подготовки студентов-клиницистов.

В процессе осуществления работы с гражданами, даже опытный студент-клиницист может сталкиваться с определенными проблемами, касающимися организационной составляющей интервьюирования или консультирования, неговоря уже о начинающих клиницистах. Определение проблем, возникающих при проведении первых интервьюирований и консультирований важно для лучшей организации дальнейшей работы начинающих клиницистов, что позволит им быстрее освоиться и приобрести все необходимые практические коммуникативные навыки. К таким навыкам, в частности, относятся: умение подобрать необходимую терминологию; способность установить контакт с клиентом; навык выбора необходимого темпа изложения вопросов или информации по вопросам и др.

В то время как вопросы подбора терминологии или контроля темпа речи носят более техничный характер, установление контакта с клиентом является более сложной составляющей работы клинициста. Для достижения необходимого контакта с клиентом нужно привлечь и удержать его внимание, на что могут повлиять даже малейшие детали, к примеру, приветствие или жестикация. Также большую роль играет этика интервьюера или консультанта, которая формирует общее впечатление клиента о клинике и оказывает влияние на его отношение к компетентности студентов.

К наиболее распространённым трудностям, возникающим у начинающих клиницистов можно отнести недостаточность знаний по отдельным категориям правовых вопросов. Решение данной проблемы необходимо для недопущения в последующем многочисленных уточнений у клиента, что может вызвать у него некоторые сомнения в компетентности клинициста. В целях избежания подобной ситуации можно было бы посоветовать при записи клиента на приём уточнять примерную сферу, к которой относится вопрос клиента и обеспечить некоторую подготовку по данной тематике.

Касательно первых консультирований, следует сказать, что к наиболее частым проблемам также относится формулирование ответов в слишком сложном формате, т.е. излишнее использование юридической терминологии при работе с клиентами, которые к этому не готовы. Поэтому начинающему клиницисту следует обращать внимание на то, как говорит клиент (использует ли отдельные юридические термины, ссылается ли на какие-либо нормы), чтобы определить степень его осведомленности в области права. Студенту важно следить за реакцией клиента и предполагать степень восприятия им правовой информации. Если возникает чувство того, что клиент сбивается и ему что-то не понятно, то обязательно следует корректно уточнить об этом и разъяснить непонятые моменты. В процессе интервьюирования, как и консультирования, может возникнуть ситуация, с которой начинающий работать в юридической клинике студент без должной подготовки может не справиться. Эта проблема состоит в том, что клиент может отходить от темы и уводить беседу в обсуждение тем, не связанных с правовой сутью обращения клиента. Опытный студент-клиницист умеет пресекать подобные ситуации и направлять беседу в нужное