

Секция «Бесплатная юридическая помощь и правовое просвещение населения»

Психологические аспекты в работе студента с клиентом в ходе оказания бесплатной юридической помощи

Научный руководитель – Шарапов Искандяр Исламович

Саблина Инна Дмитриевна

Студент (бакалавр)

Российская таможенная академия, Московская область, Россия

E-mail: inna-sablina_1998@mail.ru

Профессиональная деятельность юриста осуществляется в сфере межличностных конфликтов, которые разрешаются путем применения юридических и морально-этнических мер [1]. Реализация законных интересов граждан осуществляется при непосредственном взаимодействии консультанта с клиентом, т. е. с общением и установлением доверительного контакта с ним. За помощью может обратиться любой человек, с любым характером, темпераментом, манерами, психологическими и другими особенностями.

Сложность взаимодействия заключается в том, что в первую очередь важно определиться с фактами дела, а уже после встречи самостоятельно сопоставлять их с нормами права [4]. В этой связи и необходимо работать клиницистам, однако важно помнить, что граждане, обратившиеся за помощью, не понимают все хитросплетения закона, номера статей, юридические термины. Поэтому основная заповедь при работе с клиентом - говорить на языке собеседника, т.е. доносить информацию до человека так, чтобы он понимал и придавал значение словам.

Личность каждого клиента имеет свои психологические особенности, поэтому знание основ психологии и умелое их применение при общении с клиентом является одним из важных факторов, который может и должен помогать клиницисту при решении задач, стоящих перед ним. В литературе описывают 4 типа клиентов, знание которых позволит студенту определить стратегию наиболее результативной работы [3].

Первый тип клиент - «молчун» - клиент, который, казалось бы, хорошо идет на контакт, но процесс получения необходимой информации весьма сложен, так как клиент не рассказывает суть вопроса, это получается путем обращения студента к самому клиенту с вопросами. В данной ситуации практически отсутствует свободный рассказ. Основная задача клинициста - получить всю информацию и помочь в разрешении вопроса, несмотря на время затягивания разговора.

Второй тип - полностью противоположный первому. Это люди, которым, как правило, не хватает общения и внимания, и при обращении в юридическую клинику они могут говорить о вещах, которые не имеют никакого отношения к делу. В данном случае необходимо предельно тактично направить ход мысли данного человека к основной проблеме, ради разрешения которой он пришел, а также вычленив из всего рассказа факты, которые действительно помогут разобраться в проблеме клиента.

«Агрессор» - третий тип клиента, который незамедлительно требует разрешения его проблемы и ведет себя слишком категорично. Наверняка, он уже обращался за юридической консультацией по данному вопросу или прочитал необходимую литературу, поэтому к помощи студента относится скептически, порой требует разрешения вопроса самим руководителем юридической клиники. В этой связи консультанту важно не потерять самообладание, показать, что он уверен в себе и готов решить вопросы, несмотря на все преграды.

Четвертый тип - клиент, который объясняет суть дела весьма медленно, непонятными и запутанными фразами. Довольно-таки сложно определить главную его цель обращения

в юридическую клинику. Данный тип клиентов для консультантов юридической клиники считается самым трудным, потому что самым главным качеством для студента является - спокойствие и умение себя сдерживать. Важно не торопить лицо, а направлять его, задавая уточняющие вопросы по сути дела.

Кроме того, клиницисту необходимо научиться понимать язык невербального общения. Много информации о собеседнике можно получить через анализ его позы. Например, человек пытается установить барьер между собой и консультантом, скрещивая руки. Можно понять, что человек переживает и нервничает, пытается защититься от вопросов. Клиницисту следует помнить, что пока руки собеседника остаются скрещенными, его негативное отношение сохраняется. Такой жест, как обхватывание предплечий также показывает, что человек усиливает защиту и при этом одновременно пытается успокоиться. При консультировании женщин можно заметить, что примером замаскированного скрещивания рук может быть поза, когда женщина ставит сумку себе на колени и при этом чуть придерживает ее руками, формируя своеобразный барьер. Успешность установления психологического контакта можно определить по следующим признакам: голос и поза собеседника становятся более непринужденными, из них исчезает напряженность; устанавливается нормальный контакт глаз; паузы после вопросов юриста становятся короче, начинают преобладать собственные высказывания собеседника, более развернутые ответы [5].

Таким образом, консультант юридической клиники должен соблюдать этические правила поведения при общении с клиентами. Это будет способствовать формированию профессиональных навыков, развивать способность находить общий язык с людьми и взаимодействовать с ними [2]. Результаты профессиональной деятельности юристов во многом зависят от личных встреч, бесед, совещаний. Благодаря этому клиницист может найти правильное решение, преодолеть препятствия и с достоинством выходить из затруднительных или неприятных ситуаций.

Источники и литература

- 1) Валиев Р.Г. Профессиональная этика и основные принципы консультирования в юридической клинике // Ученые записки Казанского филиала «Российского государственного университета правосудия». 2014. Т. 10. С. 3–7.
- 2) Козылева А.А. Морально-этические подходы в деятельности консультанта юридической клиники // Эффективность правового регулирования на современном этапе: теоретические, исторические и отраслевые аспекты материалы междунар. науч. конференции студентов, магистрантов и аспирантов. Академия МВД Республики Беларусь. 2018. С. 285–286.
- 3) Маргачева А.В. Психологические и этические аспекты взаимодействия консультанта юридической клиники с клиентом // Юридическая клиника как фактор повышения качества юридического образования. Материалы VI ежегодного всероссийского экспертного семинара (к 70-летию со дня создания юридической службы МВД России). 2016. С. 79–82.
- 4) Тищенко А.В. Правовые аспекты оказания бесплатной юридической помощи юридическими клиниками Вузов (на примере юридической клиники УФ ФГБОУВО «РГУП» // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Право. 2018. Т. 18. № 4. С. 109–112.
- 5) Шуваев А.В. Реализация норм профессиональной этики в ходе оказания бесплатной юридической помощи // Юридическая клиника как фактор повышения качества

юридического образования. Материалы VI ежегодного всероссийского экспертного семинара. Санкт-Петербургский университет МВД России. 2017. С 92–98.