**Проект Минфина России
«Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения
и развитию финансового образования в Российской Федерации»**

**Договор № FEFLP/FGI-3-2-14 о реализации Подпроекта «Обучение преподавателей вузов, практикующих юристов и студентов, участвующих в деятельности юридических клиник и оказании бесплатной юридической помощи, навыкам и особенностям оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности»**

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

**Опыт реализации Подпроекта**

1. Цели, задачи и этапы реализации Подпроекта.
2. Краткая характеристика этапов Подпроекта.
3. Результаты реализации этапов Подпроекта.
4. Выводы (обобщение опыта реализации Подпроекта).
5. **Цели, задачи и структура Подпроекта.**

**Целью** реализации Подпроекта являлось обучение преподавателей вузов, практикующих юристов и студентов, участвующих в деятельности юридических клиник и оказании бесплатной юридической помощи, навыкам и особенностям оказания юридический помощи потребителям финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности.

Для достижения обозначенной цели были решены следующие взаимосвязанные **задачи**:

1. Разработка учебно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности, основанных на интерактивных методиках преподавания, для:
	1. преподавателей юридических клиник;
	2. студентов юридических клиник*;*
	3. учащихся общеобразовательных школ.
2. Апробация разработанных учебно-методических материалов путем обучения преподавателей и студентов юридических клиник.
3. Обобщение и распространение опыта реализации Подпроекта на общероссийских конференциях юридических клиник и путем публикации разработанных учебно-методических материалов, а также разработка рекомендаций по использованию разработанных в рамках Подпроекта материалов в деятельности вузов, государственных и муниципальных органов, общественных и иных организаций.

**Этапы реализации Подпроекта.**

Подпроект реализовывался в четыре этапа:

1) 19.10.2016 – 19.11.2016; 3) 20.03.2017 – 19.07.2017;

2) 20.11.2016 – 19.03.2017; 4) 20.07.2017 – 19.10.2017.

**2. Краткая характеристика этапов Подпроекта.**

В ходе **первого этапа** реализации Подпроекта «АНО «Центр развития юридических клиник» (Центр) была проведена однодневная общероссийская конференция юридических клиник «Обучение студентов юридических клиник навыкам оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и их правовому просвещению», а также двухдневная Школа профессионального мастерства, в которой приняли участие 60 преподавателей юридических клиник.

В конференции приняли участие 149 человек - преподаватели и сотрудники юридических клиник – представители 68 вузов, 9 некоммерческих организаций, 7 адвокатских образований и 2 юридических фирм из 31 субъекта Российской Федерации.

Участники Конференции согласились с тем, что защита прав потребителей финансовых услуг – крайне актуальная тема, важная для людей, обращающихся за помощью в юридические клиники. Ведь жертвами, чаще всего, становятся малоимущие люди, причиной чего иногда является недостаток образования. Юридические клиники способны помочь решить данную проблему, как путем оказания юридической помощи, так и проводя образовательные и просветительные программы для самых разных групп потребителей финансовых услуг.

Особое внимание в ходе конференции было уделено вопросу о возможных формах участия юридических клиник в правовом просвещении населения в области финансовой грамотности и оказания бесплатной юридической помощи населению по соответствующим, а также перспективам развития данного направления деятельности субъектов оказания бесплатной юридической помощи. Участники конференции также обсудили многообразные методы обучения потребителей финансовых услуг финансовой и правовой грамотности, уделив особое внимание интерактивным методикам обучения, в том числе - методикам обучения обучению, позволяющим готовить новые кадры, участвующие в просвещении граждан по финансово-правовым вопросам.

Школа профессионального мастерства, в которой приняли участие 60 преподавателей юридических клиник, включала в себя 8 основанных на интерактивных методиках курсов (каждый длительностью 4 академических часа), которые проводились по специально разработанным учебно-методическим материалам.

Каждый участник Школы получил возможность прослушать 4 курса. В рамках данных курсов были проведены тренинги, позволившие участвовавшим в них сформировать навыки, необходимые для разработки и проведения интерактивных занятий со студентами с целью обучения их навыкам и особенностям оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и школьниками и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности.

В течение **второго этапа** реализации Подпроекта Центром была проведена Школа клиницистов, в которой приняли участие 80 студентов из 30 субъектов Российской Федерации. Школа включала в себя 4 основанных на интерактивных методиках курса:

1) Работа с клиентами - потребителями финансовых услуг (консультирование и коммуникация).

2) Анализ и выработка позиции по делам, связанным с защитой потребителей финансовых услуг.

3) Юридическая техника: составление юридических документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг.

4) Как подготовить и провести интерактивное занятие в школе.

Для проведения Школы Центром были приглашены высококвалифицированные юристы, имеющие богатый опыт профессиональной деятельности и являющиеся ведущими специалистами в области юридического клинического образования. Все курсы проводились по специально разработанным учебно-методическим материалам и были направлены на формирование и выработку у студентов соответствующих навыков.

Также в рамках второго этапа реализации Подпроекта были разработаны региональные версии курсов Школы клиницистов - учебно-методические материалы 10 интерактивных курсов, предназначенные для обучения студентов юридических клиник особенностям работы с потребителями финансовых услуг, а также навыкам подготовки и проведения интерактивных занятий по финансовой грамотности со школьниками (Региональные курсы). К работе над ними в 10 субъектах Российской Федерации (Чеченской Республике, Красноярском и Пермском краях, Архангельской, Калининградской, Нижегородской, Свердловской и Томской областях, городах федерального значения Москве и Санкт-Петербурге) были привлечены ведущие эксперты в области юридического клинического образования. Каждый региональный курс был разработан с учетом специфики соответствующего региона в части особенностей рынка финансовых услуг для потребителей, наиболее актуальных проблем, с которым сталкиваются потребители финансовых услуг, а также возможности и особенности доступа жителей регионов к юридической помощи.

В целях осуществления **третьего этапа** реализации Подпроекта Центром было организовано проведение в 10 субъектах Российской Федерации (Чеченской Республике, Красноярском и Пермском краях, Архангельской, Калининградской, Нижегородской, Свердловской и Томской областях, городах федерального значения Москве и Санкт-Петербурге) Региональных курсов для студентов юридических клиник, продолжительностью от 16 до 32 академических часов каждый. В каждом курсе приняли участие не менее 35 студентов и 2 школьных учителей. Региональные курсы были проведены на основе разработанных в ходе реализации второго этапа Подроекта учебно-методических материалов.

Указанные курсы были проведены в юридических клиниках Северного (Арктического) федерального университета, Балтийского федерального университета им. И. Канта, Нижегородского филиала Национального исследовательского университета – Высшей школы экономики, Уральского государственного юридического университета, Томского государственного университета, Чеченского государственного университета, Сибирского федерального университета, Пермского государственного университета, Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова, Государственного академического университета гуманитарных наук, Санкт-Петербургского института права имени Принца П.Г. Ольденбургского. К участию в занятиях приглашались не только студенты-стажеры названных юридических клиник, но и представители других вузов, а также школьные учителя.

Кроме того, в каждом регионе на основе материалов каждого из Региональных курсов студентами, успешно освоившими программу курсов, были разработаны учебно-методические материалы для проведения 5 уроков для школьников продолжительностью не менее 1 академического часа каждый по теме повышения финансовой грамотности (всего 50 уроков).

По согласованию с Министерством финансов Российской Федерации на интернет-сайте codolc.com были опубликованы разработанные в ходе реализации Подпроекта учебно-методические материалы Школы профессионального мастерства, Интерактивных курсов, Региональных курсов, уроков для школьников по теме повышения финансовой грамотности (http://codolc.com/bookslib/Fin).

Информация об опубликовании указанных материалов в открытом доступе была распространена на 25 сайтах и интернет-страницах организаций-партнеров Центра.

На заключительном, **четвертом этапе** Подпроекта, была проведена заключительная конференция Подпроекта для юридических клиник, посвященная представлению и обсуждению полученного опыта и созданных учебных материалов, издана и распространена брошюра, содержащая учебно-методические материалы 20 лучших уроков для школьников по теме повышения финансовой грамотности, а также подготовлена настоящая аналитическая записка.

**3. Результаты реализации этапов Подпроекта.**

*3.1. Результаты реализации первого этапа Подпроекта.*

1. В ходе Конференции «Обучение студентов юридических клиник навыкам оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и их правовому просвещению» были выделены основные формы и студентов-клиницистов потребителям финансовых услуг, первой из которых было названо консультирование в таких формах, как онлайн-консультирование, ответы на обращения по электронной почте, личный прием граждан. В процессе обсуждения была выявлена следующая проблема: в юридических клиниках не уделяется внимание специфике помощи потребителям финансовых услуг (студенты не имеют достаточной теоретической базы для оказания помощи такого рода)

Второй основной формой помощи участники назвали правовое просвещение студентами-клиницистами граждан, в том числе школьников, с использованием методик «Живое право». Участники предложили развивать сотрудничество юридических клиник со школами, а также с общественными организациями для правового просвещения людей пенсионного возраста, организовывать публичные лекции, издавать буклеты и памятки для населения.

Вопросы, связанные с правовым просвещением, вызвали наибольшие трудности при обсуждении, так как многие из участников оказались не осведомлены о существовании таких методик и возможности участия в просветительских мероприятиях.

Участники Конференции обратили особое внимание на крайнюю неосведомленность потребителей финансовых услуг о своих правах, способах их защиты, о тех организациях, где они могут получить разъяснения и помощь в защите уже нарушенных прав потребителей финансовых услуг или на этапе формирования необходимости в их получении, и поделились как личным опытом столкновения с проблемами в качестве потребителей финансовых услуг, так и профессиональным опытом юристов и кураторов юридических клиник. Были выявлены типичные проблемные ситуации, грамотное поведение в которых требует правовой осведомленности и практических навыков. Обсуждение, анализ и моделирование этих ситуаций может составить содержание программы правового просвещения с использованием методов "Живого права". В частности были описаны следующие ситуации:

* Навязали дополнительные услуги (товары) в кредит.
* Навязали договор страхования при выдаче кредита.
* Навязали договор страхования при оформлении железнодорожных билетов.
* Недееспособный родственник получил кредит.
* Купил автомобиль, находящийся в залоге. Пристав-исполнитель хочет забрать автомобиль, но обязательства банку уже погашены предыдущим владельцем авто.
* Внес деньги по договору займа с ООО, пришел за процентами, а офиса уже нет.
* Купил товар в рассрочку. Товар некачественный, вернул в магазин, банк требует выплаты кредита.
* Купил «ценные бумаги» фирмы-однодневки.
* Банк лишен лицензии. Фирма предлагает услуги по возврату суммы вклада (больше 1 400 000 р.) за небольшую оплату.
* Юрист навязывает пенсионерам услуги, для оплаты которых приходится брать кредит.
* Кассир в пункте обмена валюты готов принять бракованные, по его мнению, купюры ниже их номинала.
* Банкротство физических лиц.
* Жена хочет освободиться от поручительства по договору займа, заключенного мужем.
* Страховая компания занижает сумму страховой выплаты.
* Средства на долевое участие в строительстве оплачены в несуществующую фирму.
* Невозможно выплатить огромные проценты за займ в микрофинансовой организации.
* Звонят коллекторы с угрозами.
* При заключении договора ОСАГО навязывают страхование жизни.
* Банк заявляет, что не несет ответственности за списание суммы со счета через мобильный банк.
* Налоговая инспекция требует платежей от индивидуального предпринимателя, потому что его заявление о прекращении деятельности было подано 3 года назад в неустановленной форме.

2. 22-23 октября в доме отдыха МГУ «Красновидово» прошла Школа профессионального мастерства для преподавателей юридических клиник, в которой приняли участие 60 преподавателей из 28 вузов России.

Участникам Школы были предложены следующие курсы:

1. Навыки проведения беседы с клиентами - потребителями финансовых услуг.
2. Консультирование клиентов - потребителей финансовых услуг.
3. Анализ и оценка документов (договоров и проч.) при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг.
4. Составление юридических документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг.
5. Определение учебных результатов и структура интерактивного занятия по финансово-правовой грамотности.
6. Методы обучения на занятиях по финансово-правовой грамотности: работа в группах, анализ ситуаций.
7. Методы обучения на занятиях по финансово-правовой грамотности: займи позицию, шкала мнений, дискуссия.
8. Методы обучения на занятиях по финансово-правовой грамотности: ролевая игра, мини-суд.

Первый день занятий, был посвящен отработке навыка планирования занятий, направленных на развитие практических навыков у студентов юридических клиник (1-4 курсы вышеприведенного списка), второй – умению определить учебные результаты занятия и разработать в соответствии с ними его структуру, а также отдельным навыкам обучения студентов на занятиях по финансово-правовой грамотности (5-8 курсы).

Программа Школы была составлена таким образом, что каждый ее участник получил возможность принять участие в 4 из 8 предложенных курсов (по 2 в первый и второй день проведения Школы), длительность каждого из которых составила 4 академических часа. Все курсы носили интерактивный характер и предполагали активную работу и включение участников в занятие, тем самым способствуя формированию конкретных навыков у аудитории – курсы были направлены не только и не столько на запоминание материала, сколько на его понимание и применение на практике. Усвоение материала, его запоминание, можно проверить опросом или контрольной работой. Но наличие или отсутствия навыка можно проверить только его отработкой. Так как задача преподавателя – учить студентов, каждый курс завершался разработкой участниками планов занятий по предложенным темам или разработкой и презентацией фрагментов занятия с использованием конкретных интерактивных методик, и их подробным обсуждением, анализом и оценкой в группах.

Во время получения обратной связи от участников Школы были выявлены следующие типичные вопросы и проблемы, возникшие в процессе занятий по специально разработанным для проведения Школы материалам:

1. **Навыки проведения беседы с клиентами - потребителями финансовых услуг.**

Во время занятий по данному курсу у участников возникли вопросы о порядке проведения интервью, о том, должна ли клиника принимать каждого обращающегося, и о том, как провести этап рефлексии после выполнения интерактивного упражнения.

При отработке навыков проведения беседы с клиентом – потребителем финансовых услуг, проблемы у участников возникли во время формулирования вопросов клиенту, определения информации, которую необходимо выяснить по делам данной категории, выяснения и формулирования правовой цели клиента. Также ряд сложностей возник вызвали формулирование целей и ожидаемых результатов занятия, а также демонстрация владения различными методами обучения.

Кроме того, студентам необходимо обладать специфическими знаниями в данной области, необходимыми для более эффективной работы на этапе проведения беседы. Такие знания могут быть получены студентами самостоятельно (преподаватель направляет, указывает источники) либо через краткий информационный обзор, подготовленный преподавателем.

При обсуждении плана интервьюирования не было единства мнений о том, есть ли необходимость задавать уточняющие вопросы во время свободного рассказа клиента.

При проведении презентации разработанного занятия с проигрыванием фрагмента интерактивной его части выявлено следующее:

а) не всегда есть необходимость мотивации как части занятия со студентами, мотивация иногда переходит уже непосредственно в отработку навыков;

б) необходимо заранее знакомить студентов, играющих роль клиента, с фабулой, иначе могут возникнуть противоречия с разработанной преподавателем фабулой; при обсуждении вариантов выхода из проблемной ситуации было намечено два пути: оставить, как есть, и использовать ошибку при обучении или вмешиваться преподавателю и корректировать работу игрока;

в) были проблемы в понимании участниками группы заданий тренера (возможно задания лучше формулировать письменно);

г) участники тренинга обратили внимание на трудности в обучении студентов четко определять цель клиента, а также на то, что не всегда студент может прогнозировать варианты первичных рекомендаций клиенту на завершающем этапе интервью.

При обсуждении интерактивных методик, используемых при проведения занятий, показаны возможности использования многочисленных вариаций их сочетания. Не нашлось места только анализу ситуации, поскольку данная методика более подходит для выработки навыков для последующих действий при оказании юридической помощи (подготовка к консультированию, консультирование, анализ и составление документов).

1. **Консультирование клиентов – потребителей финансовых услуг**

Во время занятий по данному курсу участники выявили некоторые дефициты в компетентности, на ликвидацию которых могут быть направлены занятия по обучению консультированию потребителей финансовых услуг:

*Неполное содержание консультации.*

Подготовка студента к консультации зачастую ограничивается подготовкой ответа на вопрос, который задал клиент. Однако этого недостаточно. Подготовка к консультации должна включать в себя не только разработку содержания ответа на вопрос, но и структуру этого содержания, а также способов его передачи клиенту.

*Для начинающих юристов не очевидно, что на консультации нужно использовать язык деятельности.*

Клиенту почти никогда не интересно, что написано в законе. Ему важно понять, что делать, чтобы добиться желаемого результата. Помимо этого ему нужна последовательность действий, в ряде дел которая может быть весьма строгой. Это не очевидно студентам юридических клиник, которые часто ограничиваются устным перечислением того, что написано в законе, какие права у клиента есть и т.д.

*Боязнь не ответить сразу.*

Нередко начинающий юрист боится ситуации, когда клиент ставит новый вопрос, ответ на который неочевиден, и пытается отвечать на поставленные вопросы, даже ценой неверного ответа.

*Проблема нюансов и деталей.*

Неумение видеть и удерживать детали часто становится причиной проведения консультации потребителей финансовых услуг «в общих чертах». В результате клиент оказывается либо вообще не способным что-то сделать, либо начинает действовать в ситуации дефицита информации, что не позволяет считать проведённую консультацию качественной.

*Отсутствие одного языка с клиентом.*

Использование юридического языка или языка, слишком сложного для понимания клиентом, часто встречающаяся ошибка, выступающая причиной разрыва коммуникации.

*Проблема «Это нельзя сделать»*

Нередко очень сложно настроить студента на поиск решения проблемы потребителя финансовых услуг. По разным причинам у многих студентов существует ориентация на отказ поиска решения и констатацию невозможности решить проблему при объективном наличии возможных решений и выходов.

*Студенты юридических клиник, как правило, все задачи решают в статике, тогда как дела в юридической клинике всегда находятся в динамике.*

Студенты не осознают необходимости каждый раз проверять состояние дел, в том числе, актуальность подготовленной консультации.

*Проблема зрительного контакта.*

Нередко начинающие юристы уходят в себя с головой подобно докладчику, читающему по бумажке, в отдельных случаях это вызвано страхом смотреть в глаза собеседнику.

*Понимание у клиента, как правило, происходит медленнее, чем начинающий юрист говорит.*

Однако это не становится причиной изменения темпа говорения и часто приводит к разрыву коммуникации.

*Не получается использовать простые предложения, избегать «перегрузки» предложений причастными и деепричастными оборотами.*

Возникают трудности с тем, чтобы сказать просто даже простое. Предложения не конструируются, а попытки упрощения всё только усложняют.

*Студенты юридических клиник не всегда видят необходимость расстановки акцентов в консультировании.*

Это делает консультацию монотонной и менее эффективной.

*При обнаружении непонимания содержания консультации клиентом начинающий юрист редко старается объяснить по-другому.*

Вместо этого он в лучшем случае объясняет ещё раз, но ровно также.

*Проблема «Я знаю, как для него лучше».*

Утверждая, что знает, как лучше другому, студент юридической клиники знает не то, как лучше для клиента, а то, как было бы лучше студенту, если бы он был на его месте. Это рефлексируется невероятно редко и приводит к ошибке в определении интересов и целей клиента.

Возникновению в ходе проведения занятий ряда вопросов и проблем способствовала проблема неоднородности аудитории, разного возрастного и психо-эмоционального уровня участников. В частности, сложность работы с преподавателями «классической школы» заключалась в том, что не все принимают интерактивные методики, часть преподавателей относятся к ним критично. В ходе работы появлялись сложности по вовлечению подобных участников в активную работу группы. Бывали случаи, когда такой участник категорически отказывается работать в группах, критически относился к интерактивным методам. В таких ситуациях были использованы приемы, которые позволяют вовлечь данного участника в работу, например, назначение его «экспертом», поручение ему отдельного задания, просьба поработать с определенной проблемой. В подобных ситуациях необходимо не заострять на этом внимание, чтобы поведение такого участника тренинга не помешало остальным в проведении учебного занятия.

1. **Анализ и оценка документов (договоров и проч.) при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг.**

В целом сформулированный в начале тренинга ожидаемый результат участниками тренинга был достигнут: 1) участники тренинга научились разрабатывать занятие по анализу и оценке документов при оказании юридической помощи потребителям финансовых услуг в юридической клинике; 2) научились определять цели занятия со студентами юридических клиник по теме «Анализ и оценка документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг»; 3) приобрели педагогический навык формулирования ожидаемого по итогам практикоориентированного занятия результата – овладение студентами конкретными навыками по анализу и оценке документов при оказании юридической помощи потребителям финансовых услуг; 4) научились разрабатывать план занятия по обучению студентов навыкам по анализу и оценке юридических документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг; 5) научились подбирать методы обучения навыкам по анализу и оценке юридических документов для такой категории дел, как дела о защите прав потребителей финансовых услуг; 6) поняли необходимость продумывания четкой формулировки постановки задания студентам на занятии по анализу и оценке юридических документов для такой категории дел, как дела о защите прав потребителей финансовых услуг, а также доведения до студентов ожидаемой формы выполнения задания; 7) научились конструктивно комментировать ошибки студентов

В ходе тренинга участники определили перечень документов, чаще всего встречающихся в делах защите прав потребителей финансовых услуг, а затем выявили те профессиональные юридические навыки, которые необходимы для анализа и оценки юридических документов в делах о защите прав потребителей финансовых услуг.

Участники тренинга разработали и продемонстрировали планы занятий по обучению студентов навыкам анализа и оценки документов в делах о защите прав потребителей финансовых услуг, прокомментировали действия друг друга.

При разработке планов занятий для участников тренинга определенную сложность составили формулировка целей и ожидаемых результатов планируемого занятия, а также подбор методов обучения. Дополнительного пояснения потребовали вопросы корреляции ожидаемых результатов занятия, методов обучения и задания, сформулированного для студентов. Также трудность у участников тренинга вызвало и сочетание методов обучения, применяемых при выработке навыков анализа и оценки документов в делах о защите прав потребителей финансовых услуг. Детальное комментирование тренера и участников тренинга при демонстрации планов занятий помогли найти разработчикам занятий оптимальное решение методологических задач.

1. **Составление юридических документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг.**

Участники тренинга в целом показали к концу тренинга ожидаемый результат: 1) выделили специфические навыки по составлению юридических документов для такой категории дел, как дела о защите прав потребителей финансовых услуг; 2) научились определять цели занятия со студентами юридических клиник «Составление юридических документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг», 3) приобрели педагогический навык формулирования ожидаемого по итогам практикоориентированного занятия результата – овладения студентами конкретными навыками по составлению документов в делах о защите прав потребителей финансовых услуг; 4) научились разрабатывать план занятия по обучению студентов навыкам по составлению юридических документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг (с учетом необходимого времени и оценки реальности); 5) научились подбирать методы обучения навыкам по составлению юридических документов для такой категории дел, как дела о защите прав потребителей финансовых услуг; 6) поняли необходимость продумывания четкой формулировки постановки задания студентам на занятии по составлению юридических документов для такой категории дел, как дела о защите прав потребителей финансовых услуг, а также доведения до студентов ожидаемой формы выполнения задания; 7) научились корректно обращать внимание и конструктивно комментировать ошибки студентов.

В ходе тренинга участники определили перечень документов, чаще всего встречающихся в делах о защите прав потребителей финансовых услуг, а затем выявили те профессиональные юридические навыки, которые необходимы для составления юридических документов в делах о защите прав потребителей финансовых услуг.

На основании предложенных фабул, содержащих описание конкретного дела о нарушении прав потребителей финансовых услуг, участники тренинга отобрали те навыки по составления юридических документов, которым необходимо научить студентов юридических клиник и разработали план одного занятия в юридической клинике.

После обсуждения разработанных участниками планов занятий и устранения их недостатков, участники тренинга, разбившись на группы, подготовили и продемонстрировали часть разработанного занятия для студентов, а затем прокомментировали действия друг друга.

В результате тренинга проявились следующие трудности в работе преподавателей над разработкой занятий: отождествление комплексного действия в профессиональной деятельности, например, составление юридического документа при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг, и конкретного профессионального навыка, которому надо научить студентов, чтобы они могли составить эффективное заявление в банк о реструктуризации задолженности по кредитному договору или исковое заявление о признании договора кредита недействительным или незаключенным (отбор обстоятельств, которые должны быть включены в конкретный документ; определение адресата документа, составляемого в защиту потребителя финансовых услуг; правовая квалификация фактических обстоятельств дела). Эти трудности в результате тренинга оказались преодолены.

Очевидную сложность для части участников тренинга составляла та часть выполняемых заданий, которая требовала от них четко сформулировать суть задания студентам на занятии по составлению юридических документов в защиту прав потребителей финансовых услуг, а также сообщить студентам ожидаемую форму выполнения задания и критерии оценивания составленного ими юридического документа в защиту прав потребителей финансовых услуг.

Цели тренинга не позволяли уделить достаточно внимания отработке этих важных и специфических для данной категории дел навыков.

1. **Определение учебных результатов и структура интерактивного занятия по финансово-правовой грамотности.**

По завершению тренинга по данному курсу участники получили возможность задать интересующие их вопросы, наиболее типичными среди которых были следующие:

1. Как уложиться в короткое время школьных уроков (40-45 мин.)?
2. Какие учебные результаты в области правового просвещения потребителей финансовых услуг релевантны для школьников?
3. Как презентовать юридическую информацию?
4. Как организовывать работу малых групп, ролевые игры и т.п., если оборудование аудиторий не позволяет менять расстановку мебели?
5. Как обеспечить активное участие в занятии всех участников?
6. Как поступать в случае, если участники задают личные вопросы, просят юридической помощи по собственным проблемам и т.п.?
7. Как проверить использование полученных знаний и навыков в реальной практике в будущем.
8. **Методы обучения на занятиях по финансово-правовой грамотности: работа в группах, анализ ситуаций.**

В результате активной работы на тренинге участники, в целом, достигли сформулированного в начале занятия ожидаемого результата: 1) научились применять интерактивные методы - работа в малых группах, анализ ситуации - при проведении занятий, посвященных финансовой грамотности; 2) научились определять цели занятия со студентами «Методы обучения на занятиях по финансово-правовой грамотности: работа в группах, анализ ситуаций»; 3) научились разрабатывать планы занятий, посвященных финансовой грамотности школьников, с включением методов (работа в группах, анализ ситуации), опираясь на цели и ожидаемые результаты занятия; 4) научились конструктивно комментировать ошибки студентов.

В ходе тренинга участники составили планы занятий по финансовой грамотности с использованием методов «работа в группах», «анализ ситуации», продемонстрировали их, а также совместно подвергли их коррекции в зависимости от предложений и замечаний участников и тренера.

На основании предложенных фабул участники тренинга обсудили трудности применения методов «работа в группах», «анализ ситуации». В частности, правила формирования группы, выбор фабулы, четкое и точное формулирование задания, др.

При разработке планов занятий для участников тренинга определенную сложность составили формулирование целей и ожидаемых результатов планируемого урока, подбор соответствующего методике обучения и формулируемым результатам задания, а также определение оптимального места применяемого интерактивного метода в плане разрабатываемых занятий.

1. **Методы обучения на занятиях по финансово-правовой грамотности: займи позицию, шкала мнений, дискуссия.**

Во время тренинга участники задали ряд вопросов, на которые были даны следующие ответы:

1. *По каким вопросам можно проводить дискуссию?*

Вопрос должен подразумевать наличие законно обоснованных противоборствующих точек зрения (двух или больше). Вопрос не должен иметь правильного ответа, поскольку цель дискуссии не столько в том, чтобы разрешить проблему, а скорее в том, чтобы углубить ее, стимулировать творческий подход к её решению. Важно, чтобы вопрос для дискуссии был адаптирован под заданную тему и цели занятия и особенности аудитории.

1. *Как подбирать раздаточный материал участникам занятия для проведения дискуссии?*

Необходимо формировать его таким образом, чтобы участники занятия могли почерпнуть из него аргументы по теме занятия и использовать их для проведения дискуссии.

1. *Можно ли сочетать дискуссию с другими интерактивными методами?*

Можно, например, можно разделить участников на малые группы и каждая малая группа будет обсуждать позицию по предлагаемой для дискуссии теме в течение отведенного времени.

Задача данного этапа – сформулировать групповую позицию по теме для дискуссии.

Можно, например, тему для дискуссии определить заранее с участниками путем проведения мозгового штурма.

1. *Что является итогом дискуссии? Как ее лучше завершить?*

Можно выработать совместно с аудиторией практические рекомендации по применению знаний, полученных в ходе дискуссии.

1. *Что такое «панельная» дискуссия?*

Это вид дискуссии, которая заранее не запланирована, а происходит на занятии внезапно. В данной ситуации, преподаватель ее не планировал и не знал, что такая дискуссия состоится. Преподаватель может, как провести эту дискуссию, так и принять решение о том, что ее следует оставить на следующее занятие и заранее подготовить.

1. **Методы обучения на занятиях по финансово-правовой грамотности: ролевая игра, мини-суд.**

Ожидаемый результат тренинга заключался в том, что участники научатся разрабатывать и проводить занятие по финансово-правовой грамотности с использованием методов «ролевая игра», «мини-суд»: видеть ситуации, в которых возможно применение данных методов, подбирать (составлять) фабулу для ролевой игры и мини- суда, готовить материалы для проведения занятия с использованием данных методов, составлять план такого занятия, проводить его, а также обучать студентов подготовке и проведению занятий с использованием данных методов.

Фактический результат оказался следующим:

Участники тренинга в целом показали к концу тренинга ожидаемый результат: 1) научились различать ролевую игру и мини-суд, видеть ситуации, в которых возможно применение данных методов; 2) подбирать фабулу для ролевой игры; 3) определять цели занятия с применением ролевой игры или мини-суда, определять перечень необходимых материалов, подбирать необходимую мотивацию, составлять план занятия с использованием мини-суда или ролевой игры.

В ходе тренинга, в результате групповой работы участники подготовили собственный план занятия с использованием ролевой игры, продемонстрировали его и получили обратную связь от других участников и от тренера.

В результате тренинга проявились следующие трудности в работе преподавателей над разработкой занятий:

1. У большинства участников тренинга возникла сложность в выстраивании четкого и однозначного соотношения между формулировками целей занятия и подбором фабулы, определением плана проведения ролевой игры. Большинство планов занятий, разработанных в ходе групповой работы во время тренинга, включали ролевые игры, которые фактически были направлены на выработку навыков, отличных от тех, которые были задекларированы при определении задач занятия. В большинстве разработанные занятия оказались рассчитанными не на потребителей финансовых услуг, а на студентов юридических вузов (навыки интервьюирования и консультирования обратившихся в клинику потребителей финансовых услуг). Данная проблема была обсуждена с участниками тренинга в ходе комментирования разработанных планов и получения обратной связи.
2. Проявились трудности в выстраивании плана занятия, выборе такой конкретной технологии его проведения, которая учитывала бы особенности фабулы, избранной для ролевой игры, а также в избранный вариант мотивации. В частности, предлагались такие варианты проведения ролевой игры, в которой части его участников фактически пришлось бы отождествлять себя с недобросовестной стороной, вырабатывая навык обмана контрагента. Данная проблема была вскрыта в ходе комментирования и преодолена: участники тренинга самостоятельно выработали такую технологическую процедуру проведения ролевой игры, при которой использование данной фабулы приобрело бы этичный характер (использование помощи ассистента для роли недобросовестной стороны).

Очевидную сложность для части участников тренинга составила идентификация себя с целевой группой: потребителями юридических услуг, не имеющими юридического образования. Это обстоятельство затрудняет разработку ими тренингов, ориентированных на данную целевую группу, а не на студентов-юристов. Эта проблема была обсуждена с участниками тренинга. Однако, представляется, что для ее полноценного преодоления преподавателям необходимо чаще участвовать в качестве участников тренинга (а не тренеров) в различных интерактивных занятиях, ориентированных на различные целевые группы.

Разработанные для проведения занятий на Школе профессионального мастерства учебно-методические материалы доступны для скачивания по адресу http://codolc.com/bookslib/Fin/

*3.2. Результаты реализации второго этапа Подпроекта.*

**1.** 09-11 декабря 2016 года в доме отдыха МГУ «Красновидово» прошла Школа клиницистов 2016, в которой приняли участие 80 студентов, представившие 39 вузов 30 субъектов Российской Федерации. Специально для Школы экспертами Центра были разработаны 4 основанных на интерактивных методиках курса, направленные на формирование у студентов навыков работы с потребителями финансовых услуг, а также навыкам подготовки и проведения интерактивных занятий по финансовой грамотности со школьниками:

1) Работа с клиентами - потребителями финансовых услуг (консультирование и коммуникация) (6 ак.ч.);

2) Анализ и выработка позиции по делам, связанным с защитой потребителей финансовых услуг (12 ак.ч.);

3) Юридическая техника: составление юридических документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг. (4 ак. ч.);

4) Как подготовить и провести интерактивное занятие в школе. (6 ак.ч.).

Особенностью Школы стало то, что для проведения занятий по первым трем курсам использовалось общее учебное дело, что позволило провести студентов через основные этапы работы юриста над делом, предоставило возможность понаблюдать за данной деятельностью «изнутри» процесса, представляющего собой ряд действий, который начинается с анализа правовой проблемы и завершается сообщением о результатах изучения сложившейся ситуации и возможных способов ее решения, и, как правило, включает в себя определение правовой проблемы, анализ и интерпретацию текстов источников права, судебной практики, конструирование правовой нормы, определение возможных позиций по делу, прогноз правовых возражений противоположной стороны, определение слабых мест своего правового обоснования и предполагаемого правового обоснования противоположной стороны и составление юридических документов.

Занятия проводились в форме лекций-презентаций для всей аудитории Школы и в минигруппах по 8 человек, с каждой из которых работали не менее двух тренеров, что позволило использовать, в том числе, индивидуальный подход к обучению каждого студента - участника Школы. Важно отметить, что «лекционные занятия» - презентации - не сводились к безостановочной передаче информации по каналу «тренер - студенты», то есть к классическим лекциям. Во время презентаций действительно больше времени отводилось для сообщения знаний тренерами студентам, чем на практических занятиях в группах, но при этом студенты также активно вовлекались в занятия посредством применения тренерами различных интерактивных методов - мозгового штурма, Сократова метода, проведения мини-судов, индивидуальной и групповой работы по заполнению таблиц и др. Такой подход обеспечил поддержание высокого уровня концентрации внимания при восприятии материала, и, главное, позволил студентам связать происходящее на лекциях-презентациях с работой на занятиях в группах.

За счет особенностей применявшихся интерактивных методов обучения, на Школе было налажено постоянное взаимодействие студентов с тренерами, а также друг с другом, что позволило достичь высокого уровня освоения студентами изучаемой области знаний, профессиональных навыков и умений в сфере оказания юридический помощи потребителям финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности.

Первый день занятий, начался с того, что студенты в рамках первого курса вышеприведенного списка ознакомились с основными типами финансовых услуг и финансовых организаций, а также с наиболее часто задаваемыми вопросами и проблемам, служащими поводом для обращения за бесплатной юридической помощи со стороны потребителей финансовых услуг и получили возможность отработать навыки получения информации от клиентов - потребителей финансовых услуг.

После того, как студенты во время работы в группах провели интервьюирование и получили обратную связь от тренеров, их вниманию в рамках курса Анализ и выработка позиции по делам, связанным с защитой потребителей финансовых услуг была представлена презентация, посвященная анализу обстоятельств дела и работе с доказательствами. После презентации студенты в группах провели самостоятельную работу по составлению фактического описания события, послужившего поводом для обращения за юридической помощью, на основе полученной во время интервьюирования информации, а также материалов учебного дела.

Во второй день студенты после соответствующих «лекционных» занятий-презентаций отработали в группах навыки толкования и реконструкции норм права, выработки правовой позиции и консультирования клиента – потребителя финансовых услуг. В конце каждого группового занятия студенты получали обратную связь от тренеров. Вечером студенты в рамках курса юридической техники ознакомились с основными принципами и правилами составления юридических документов и отработали практические навыки их применения путем подготовки процессуального документа по вопросу, послужившему, в рамках учебного дела, основанием для обращения за юридической помощью клиента - потребителя финансовых услуг.

Третий день был полностью посвящен обучению навыкам подготовки и проведения интерактивных занятий в школах. Студенты, после получения необходимой теоретической информации, самостоятельно в группах разработали планы уроков и презентовали друг другу их интерактивные части. Презентации сопровождались комментариями студентов, выступившими в роли «учеников» и обратной связью от тренеров.

При получении обратной связи от участников Школы клиницистов были выявлены следующие типичные вопросы и проблемы, возникшие у студентов в процессе занятий по специально разработанным учебным материалам:

**I. Работа с клиентами - потребителями финансовых услуг (консультирование и коммуникация).**

При отработке навыков интервьюирования клиента – потребителя финансовых услуг, проблемы у студентов возникли во время формулирования вопросов, определении информации, которую необходимо выяснить по делам данной категории, выяснении и формулирование правовой цели клиента. Также студенты продемонстрировали недостаточно высокое владение навыками активного слушания (зрительный контакт, язык телодвижений, использование уточняющих вопросов) и работы с разными категориями «трудных» клиентов.

При отработке навыков консультирования клиента – потребителя финансовых услуг, студенты продемонстрировали следующие «проблемные точки»:

Отсутствие осознания того, что клиент нуждается не в теоретическом ответе, не в правовом информировании, но в правовом консультировании, т.е. ожидает, что юрист расскажет ему, что именно ему нужно делать в сложившейся ситуации, куда обращаться и какие документы составлять. Предоставления одной только информации о правах и обязанностях клиента, прописанных в законе, недостаточно.

Пренебрежение работой над структурой консультации – подготовленные консультации не всегда излагались логично.

Использование слишком сложного для понимания клиентом – не юристом языка, что выражалось в двух формах: 1) предоставление консультации с использованием специальных юридических терминов без разъяснения их содержания; 2) использование слишком сложного для восприятия языка – предоставление устной консультации с использованием чрезмерно длинных сложносочиненных и сложноподчиненных предложений.

Монотонное зачитывание текста консультации с листа, что влекло за собой сложности в восприятии консультации клиентом ввиду «угасания интереса».

Неспособность быстро перефразировать заготовленный текст консультации – в случаях, когда клиент просил разъяснить тот либо иной момент, студенты просто воспроизводили ранее озвученную информацию.

**II. Анализ и выработка позиции по делам, связанным с защитой потребителей финансовых услуг.**

Проблемы, имевшие место быть при отработке навыков анализа и выработки позиции по делам, связанным с защитой потребителей финансовых услуг, заключались в разном уровне подготовки студентов: в группах были студенты младших курсов, которые еще мало обладают знаниями в отраслевых предметах и было несколько сильных студентов, которым можно было бы дать дополнительные задания. Однако наличие старшекурсников помогало «снимать» часть проблем, поскольку происходило, по сути, обучение внутри группы. Это оказалось весьма эффективно, поскольку «недостатки» устранялись внутри группы - хорошо подготовленные старшекурсники, обладающие необходимыми навыками, были готовы передать знания членам своей команды. Опыт показал, что совместная работа с однокашниками активно стимулирует в студентах интерес к глубокому изучению учебного материала, а также стремление показать высокий уровень подготовки, своих знаний, умений и навыков. Исправляя ошибки своих коллег, студенты начинали задумываться над вопросами, на которые они не обратили бы внимания при самостоятельном изучении материала или восприятии лекционного материала.

Определенную сложность вызвало задание по реконструкции правовой нормы. Студенты после презентации усвоили, что правовой анализ должен строиться только на сборе правовых норм из разных источников права, т.е. что им нужно просто выбрать соответствующие нормы. При этом им не хватало понимания того, как анализировать норму применительно к фактическим обстоятельствам дела (возможно, из-за малого опыта по анализу дела и сложности данного этапа работы над делом). Тренерами в группах были даны дополнительные разъяснения о том, что норма права должна соотноситься с фактическими обстоятельствами дела. Иными словами, после каждой приведенной студентом нормы должен быть сделан вывод о ее применимости в ситуации клиента – что делать клиенту исходя из этой нормы, или какие возможности она для него открывает или какие устанавливает обязанности.

**III. Юридическая техника: составление юридических документов при оказании юридической помощи клиентам - потребителям финансовых услуг.**

В целом студенты успешно справились с заданиями, полученными для отработки навыков юридического письма и подготовили удачные процессуальные документы. Ошибки, в большинстве случаев, носили стилистический характер.

**IV. Как подготовить и провести интерактивное занятие в школе.**

При подготовке интерактивного занятия студентам было сложно сформулировать цель урока, а также провести границу между целью занятия и ожидаемым результатом, который должен быть получен по проведению занятия.

Цель должна реализовываться через результат. А ожидаемые результаты интерактивного урока - это всегда знания и практические навыки, следовательно, студенты должны указать в плане занятия те знания и навыки, которые ученики приобретут в ходе данного урока, то, что школьники узнают и чему научатся на нем. После данного пояснения студентам удалось сформулировать цель и результаты занятия.

Также ряд сложностей вызвали подбор соответствующего методике обучения и формулируемым результатам задания, а также определение оптимального места применяемого интерактивного метода в плане разрабатываемых занятий. Общей ошибкой стала попытка включить в планы занятий слишком много лекционного материала и/или интерактивов. Также студенты не смогли верно рассчитать количество времени, необходимого для проведения каждого этапа запланированного урока. Однако эти сложности обусловлены, главным образом, отсутствием практики. Во время самооценки и комментирования студенты сами обратили внимание на указанные недостатки и предложили пути их устранения.

После получения обратной связи от тренеров студенты получили возможность задать интересующие их вопросы, наиболее типичными среди которых были следующие:

Как уложиться в короткое время школьных уроков (40-45 мин.)?

Как организовывать работу малых групп, ролевые игры и т.п., если оборудование аудиторий не позволяет менять расстановку мебели?

Как привлечь и удержать внимание школьников (в частности, если было дано задание для работы в группах, и группы ведут обсуждение слишком шумно)?

Как вовлечь в работу всех учеников (в том числе тихих, стеснительных, и, наоборот, шумных, бойких и активных, скептически настроенных по отношению к преподавателю-студенту)?

Как поступать в случае, если участники задают личные вопросы, просят юридической помощи по собственным проблемам и т.п.?

Разработанные для проведения занятий на Школе клиницистов учебно-методические материалы доступны для скачивания по адресу http://codolc.com/bookslib/Fin/

**2.** В Архангельской области, Калининградской области, Нижегородской области, Свердловской области, Томской области, Чеченской Республике, Красноярском крае, Пермском крае, городе федерального значения Москве, городе федерального значения Санкт-Петербурге были разработаны учебно-методических материалы интерактивных курсов, предназначенных для обучения студентов особенностям работы с потребителями финансовых услуг, а также навыкам подготовки и проведения интерактивных занятий по финансовой грамотности со школьниками в следующем объеме:

* Учебно-методические материалы Регионального курса «Основы финансовой грамотности» (Чеченская Республика), состоящего из 10 тренингов общей продолжительностью 20 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Обучение школьников финансовой грамоте» (Красноярский край), состоящего из 10 тренингов общей продолжительностью 19 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Правовая помощь и правовое просвещение потребителей финансовых услуг» (Пермский край), состоящего из 6 тренингов общей продолжительностью 24 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Длинные северные деньги» (Архангельская область), состоящего из 8 тренингов общей продолжительностью 16 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Обучение основам финансовой грамотности и оказанию юридической помощи потребителям финансовых услуг» (Калининградская область), состоящего из 7 тренингов общей продолжительностью 26 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Как не пропасть в финансовых джунглях» (Нижегородская область), состоящего из 5 тренингов общей продолжительностью 20 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Правовое консультирование и просвещение потребителей финансовых услуг» (Свердловская область), состоящего из 13 тренингов общей продолжительностью 22 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Особенности работы с потребителями финансовых услуг. Живое право: навыки финансовой грамотности» (Томская область), состоящего из 8 тренингов общей продолжительностью 22 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Финансовый мир, прекрасный и суровый» (Москва), состоящего из 9 тренингов общей продолжительностью 22 ак.ч.;
* Учебно-методические материалы Регионального курса «Навыки правовой помощи и правового просвещения в сфере финансовых услуг» (Санкт-Петербург), состоящего из 8 тренингов общей продолжительностью 32 ак.ч.

При разработке курсов авторами учитывалась специфика регионов в части особенностей рынка финансовых услуг для потребителей, наиболее актуальных проблем, с которым сталкиваются потребители финансовых услуг, а также возможности и особенности доступа жителей регионов к юридической помощи.

Выявленная специфика обусловила содержание курсов – совпадая в отношении профессиональных навыков, необходимых студентам для оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и подготовки и проведения интерактивных занятий по финансовой грамотности со школьниками, курсы различаются набором тем и вопросов, используемых для обучения соответствующим навыкам. Выбор таких тем для разработки материалов определялся с учетом наиболее часто встречающихся вопросов и проблем правового характера, с которыми сталкиваются потребители финансовых услуг соответствующего региона.

Разработанные учебно-методические материалы доступны для скачивания по адресу http://codolc.com/bookslib/Fin/

*3.3. Результаты реализации третьего этапа Подпроекта.*

**1.** В течение третьего этапа реализации Подпроекта «Обучение преподавателей вузов, практикующих юристов и студентов, участвующих в деятельности юридических клиник и оказании бесплатной юридической помощи, навыкам и особенностям оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности» Центром было организовано проведение в 10 субъектах Российской Федерации (Чеченской Республике, Красноярском и Пермском краях, Архангельской, Калининградской, Нижегородской, Свердловской и Томской областях, городах федерального значения Москве и Санкт-Петербурге) Региональных курсов для студентов юридических клиник, продолжительностью от 16 до 32 академических часов каждый. В каждом курсе приняли участие не менее 35 студентов и 2 школьных учителей. Региональные курсы были проведены на основе разработанных в ходе реализации второго этапа Подроекта учебно-методических материалов.

Указанные курсы были проведены в юридических клиниках Северного (Арктического) федерального университета, Балтийского федерального университета им. И. Канта, Нижегородского филиала Национального исследовательского университета – Высшей школы экономики, Уральского государственного юридического университета, Томского государственного университета, Чеченского государственного университета, Сибирского федерального университета, Пермского государственного университета, Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова, Государственного академического университета гуманитарных наук, Санкт-Петербургского института права имени Принца П.Г. Ольденбургского. К участию в занятиях приглашались не только студенты-стажеры названных юридических клиник, но и представители других вузов, а также школьные учителя.

В ходе проведения занятий по разработанным учебно-методическим материалам преподаватели, проводившие занятия, постоянно получали от участников занятий – студентов и школьных учителей обратную связь, которая позволила выявить наиболее типичные вопросы и проблемы, которые, с одной стороны, были обусловлены отсутствием у студентов некоторых практических навыков юридической профессии, а с другой – спецификой регионов в части особенностей рынка финансовых услуг для потребителей, наиболее актуальных проблем, с которым сталкиваются потребители финансовых услуг.

Типичными вопросами и проблемами, с которыми столкнулись участники занятий, для всех регионов были следующие:

*Вопросы и проблемы, связанные с навыками оказания правовой помощи потребителям финансовых услуг:*

1. **Интервьюирование клиента**
* Студенты поначалу нацелены на создание собственного образа «профессионального юриста», а не на содействие клиенту в решении его проблемы. С этим связано сильное психологическое напряжение, страх допустить ошибку, показаться некомпетентным и т.д.
* Студенты допускают типичные ошибки: гарантируют положительное решение дела, торопятся завершить интервьюирование без выяснения потенциально значимых обстоятельств, недостаточно тщательно устанавливают цель клиента.
* Студенты часто удивляются и теряются, узнав об обстоятельствах дела, некоторые из них настолько далеки от социальных проблем, что им требуется дополнительные усилия для понимания той реальности, в которой живут их клиенты.
1. **Анализ дела**
* Студенты, даже успешно прошедшие базовые курсы материально-правовых дисциплин, испытывают значительные трудности в определении способов защиты прав клиента.
* Студенты с огромным интересом занимаются правовым исследованием, в том числе интерпретацией текстов норм, но опыта такой работы у них недостаточно. Разработка правовых оснований позиций требует значительно большего времени и, скорее всего, большей самостоятельной домашней работы студентов.
* Большая часть студентов настроена на быстрый поиск единственного правильного ответа, и любая неопределенность, неоднозначность, особенно неоднозначность судебной практики, приводит их в крайнее недоумение.
* Студенты очень креативны и продуктивны в придумывании вариантов действий клиента, но часто не доводят разработки до конца (не продумывают процедуры, затраты и последствия для каждого варианта).
1. **Устное консультирование клиента**
* Студенты еще недостаточно различают правовое информирование (дачу справки по содержанию законодательства) и правовое консультирование.
* Студентам оказалось трудно структурировать устную консультацию при наличии нескольких вариантов решения проблемы клиента.
* Студентам не хватало навыков работы с клиентом в команде (в парах, тройках).
* Студенты не всегда могли донести до клиента содержание консультации на доступном, понятном языке, используя во время консультирования множество юридических терминов.
1. **Составление письменной консультации**
* Проблемы составления письменной консультации стали следствием проблем анализа дела, в т.ч. нехватки времени на глубокий правовой анализ.
* На некоторых студентов негативно влияет опыт "формального" письменного консультирования, распространенный в некоторых юридических клиниках, когда клиенту выдают подборку цитат из законодательства с общим выводом о наличии или отсутствии права вместо вариантов действий по достижению цели.
1. **Отсутствие навыков самостоятельной работы с платежными системами, электронными ресурсами, финансовыми инструментами.**

Основная сложность при работе по делам, связанным с платежными системами, электронными ресурсами, финансовыми инструментами заключалась в том, что основная масса участников тренингов не интересовалась данными продуктами, не имела опыта и заинтересованности в использовании таких инструментов.

*Вопросы и проблемы, связанные с правовым просвещением потребителей финансовых услуг:*

**1. Сложности с определением цели и содержания учебного результата занятий.**

Студенты определяли цель занятия широко, и соответственно широким получался учебный результат такого занятия. Типичными примерами в зависимости от тематики занятия были: «школьники смогут защитить свои права…», «школьники смогут заключить договор» и т.п. Студенты, формулируя результат таким образом, не наполняли его конкретным содержанием, а также не ставили вопрос о том, какие навыки необходимы для достижения такого результата. При детальном анализе студенты признавали, что для достижения цели занятия школьникам необходимы такие навыки, которые не отрабатываются на занятии, например навыки правовой квалификации, отдельные навыки и знания, которые необходимы для написания искового заявления и т.д.

**2. Проблема сформулировать учебный результат.**

На протяжении каждого курса студенты в рамках отдельных заданий должны были сформулировать учебный результат занятий для школьников. Типичными формулировками были: «хочу рассказать…», «хочу, чтобы школьники знали … или понимали …». Студенты ставили учебные результаты исходя из того, что им самим хотелось рассказать школьникам.

1. **Предположение, что наличие знаний позволяет их применять на практике.**

При выполнении заданий по определению цели и учебных результатов занятий студенты исходили из предположения, что «если школьник будет что-то знать, он сможет это применить.

Например, если школьнику рассказать о договоре кредита и его элементах, он сможет его заключить или если школьнику рассказать о видах финансовых пирамид, он не вступит в таковую.

**4. Проблема с определением объема предоставляемой информации в устной форме.**

При подготовке занятия студенты большое внимание уделяли информации (в частности информации о правовом регулировании тех или иных отношений), которую они считают необходимым донести до школьников. Во многом это объясняется привычной для самих студентов формой восприятия материала на учебных занятиях. Между тем, ориентация на такую форму проведения занятия вызывала сложности у студентов при ответе на вопрос, достигается ли учебный результат такого занятия и можно ли его проверить, в том случае, если цель занятия не охватывается только приобретением школьниками знаний по соответствующей теме.

**5. Сложности в определении времени для выполнения заданий.**

Студенты при разработке занятий для школьников столкнулись с проблемой определения времени, которое следует отвести на выполнение тех или иных заданий. В большинстве случаев студенты отводили меньше времени на выполнение заданий или предоставление информации, чем потребовалось при их проведении со студентами. Проведение фрагментов занятий для школьников со студентами (друг на друге) позволило им самостоятельно скорректировать планы учебных занятий.

**6.** **Сложности в выборе метода проведения занятия для достижения учебного результата.**

При проведении занятий, на которых студенты выбирали и затем применяли те или иные методы проведения занятий в интерактивной форме, студенты актуализировали вопрос о том, что различные методы направлены на достижение различных результатов. Соответственно, выбор того или иного метода зависит именно от цели занятия и учебных результатов, которые они сформулировали изначально.

**7. Проблема в определении уровня знаний школьников по той или иной теме.**

При проведении занятий для школьников со студентами возникали ситуации, когда «школьники» в ходе мозгового штурма дали больше материала, чем ожидали студенты-преподаватели, в связи с чем занятие требовалось изменить. Подобные ситуации актуализировали вопрос об определении уровня знаний школьников до начала занятия, во время занятия и возможные варианты планирования занятия для разного уровня подготовки школьников.

**8. Проблема определения задания для мотивации.**

В ходе проведения курсов студенты неоднократно ставили вопрос о том, какие приемы можно использовать для мотивации на занятиях.

Несколько раз для мотивации на занятии со «школьниками» студенты использовали фразы «это важно», то есть сами рассказывали «школьникам», почему тема важная.

Между тем, в ходе последующих обсуждений студенты сами обнаружили, что подобный комментарий со стороны преподавателя не способствуют последующему восприятию информации как более значимой.

**9. Сложности в организации взаимодействия между участниками одной группы.**

При проведении занятий для «школьников» студенты столкнулись с проблемой слишком активных и, наоборот, отказывающихся работать в группе «школьников». Такие ситуации побудили студентов к обсуждению способов предотвращения подобных ситуаций, а также их разрешения, в частности, путем специального деления групп, распределения ролей в группе и т.д..

**10. Проблема сформулировать задание для школьников.**

Студенты, проводя занятия со «школьниками» столкнулись с ситуацией, когда «школьники» не понимали, что от них требуется или выполняли задание иначе, чем предполагал «преподаватель». Например, задание «оцените» приводило к большему количеству самых разрозненных ответов, которые студенты-преподаватели были не готовы комментировать, и которые выходили за рамки целей задания.

Данные ситуации привели студентов к выводу о необходимости четче формулировать задание для школьников и их апробации.

**11. Отсутствие навыков общения со школьниками на доступном, понятном языке.**

При проведении занятий для «школьников» студенты использовали юридический язык, слишком сложный для понимания школьником. Это выражалось в использовании большего количества юридических терминов, сложных для восприятия текстов из законов.

**12. Сложности в определении темы замечания при комментировании с использованием схемы конструктивной критики.**

Студенты, применяя схему конструктивной критики для комментирования планов занятий, а также их проведения, определяли тему замечания широко, фактически включая в нее несколько тем. Например, «разберем работу в группах», «хочу отметить структуру занятия» и т.п.

Распространенной была ситуация, когда тема замечания включала в себя указание на недостаток. Например, «Вы использовали сложные термины», «неверно сформулировали учебный результат» и т.п.

**13. Сложности в определении тем для рефлексии.**

Студенты, комментируя деятельность друг друга, выделяли темы, которые не охватывались целями и учебными результатами занятия. Возникли вопросы, что именно выносится на рефлексию, как выбрать моменты, которые комментировать.

**2.** На основе материалов каждого из Региональных курсов студентами, успешно освоившими программу курсов, в каждом регионе, участвовавшем в реализации Подпроекта, были разработаны учебно-методические материалы для проведения 5 уроков для школьников продолжительностью не менее 1 академического часа каждый по теме повышения финансовой грамотности (всего 50 уроков).

Следует отметить, что, хотя уроки также были разработаны с учетом специфики регионов в части особенностей рынка финансовых услуг для потребителей, наиболее актуальных проблем, с которым сталкиваются потребители финансовых услуг, нескольким темам было уделено внимание практически во всех регионах (как не стать жертвой финансового мошенничества, интернет-платежи, заём и кредит, вопросы страхования).

1. По согласованию с Министерством финансов Российской Федерации на интернет-сайте codolc.com были опубликованы разработанные в ходе реализации Подпроекта учебно-методические материалы Школы профессионального мастерства, Интерактивных курсов, Региональных курсов, уроков для школьников по теме повышения финансовой грамотности. В течение месяца с момента опубликования указанных материалов на сайте Центра информация об их опубликовании в открытом доступе была распространена на 25 сайтах и интернет-страницах организаций-партнеров Центра.
	1. *Результаты реализации четвертого этапа Подпроекта.*

**1.** 12 октября 2017 г. Центр развития юридических клиник в стенах юридического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова провёл VIII Всероссийскую конференцию юридических клиник, ставшую заключительной конференцией Подпроекта ««Обучение преподавателей вузов, практикующих юристов и студентов, участвующих в деятельности юридических клиник и оказании бесплатной юридической помощи, навыкам и особенностям оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности». В конференции приняли участие 143 участника - руководители, преподаватели, кураторы и студенты юридических клиник, представившие 58 вузов, 5 некоммерческих организаций, 4 адвокатских образования и 2 юридических фирмы из 36 субъектов Российской Федерации, также на конференции присутствовали представители Министерства юстиции РФ, представитель аппарата уполномоченного по правам человека в городе Москва.

С приветственным словом от имени руководства юридического факультета МГУ к участникам конференции обратился заместитель декана по учебно-методической работе юридического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова, доктор юридических наук, доцент Степанов-Егиянц Владимир Георгиевич. Он отметил, что представителей юридического клинического сообщества объединяет две задачи: во-первых, подготовка высококлассных профессиональных юристов с высоким чувством социальной ответственности; во-вторых, помощь обычным людям, которые не могут позволить себе оплатить дорогостоящие юридические услуги. Кроме того, он обратил внимание на то, что работа юридических клиник – это сфера, где юристы являются партнерами, взаимодополняющими друг друга, а не конкурентами.

Выступившая следом за ним Председатель Правления Центра, кандидат юридических наук, доцент Лукьянова Ирина Николаевна отметила, что юридические клиники и юридическое клиническое движение играют важнейшую роль в становлении социально ориентированного юриста. Кроме того она акцентировала внимание собравшихся на том, чтоКонференция нацелена не на получение знаний по принципу «доклады и лекции», а на взаимный обмен опытом, формирование площадки для сотрудничества и решения общих проблем, возникающих при работе со специальными категориями дел, к которым относится юридическая помощь потребителям финансовых услуг. Выступающая выразила уверенность, что выбранная тематика позволит дать толчок совместной разработке методических материалов для обучения студентов юридических клиник и проведения занятий по правовому просвещению.

Советник отдела по вопросам адвокатуры, бесплатной правовой помощи и правового просвещения Департамента по вопросам правовой помощи и взаимодействия с судебной системой Министерства юстиции Российской Федерации Савина Елена Алексеевна в своем приветствии обратила внимание участников Конференции на то, что юридические клиники в России являются основными участниками негосударственной системы бесплатной юридической помощи и отметила, что юридические клиники системы Центра развития юридических клиник участвуют в мероприятиях, проводимых Министерством юстиции Российской Федерации, как например в проведении Ежегодного дня оказания бесплатной юридической помощи детям.

Директор АНО «Центра развития юридических клиник» Дранжевский Максим Дмитриевич в своем выступлении традиционно сообщил о результатах работы Центра в 2016-2017 учебном году и о планах работы на будущий год. М.Д. Дранжевский сообщил о том, что проект, посвященный финансовой грамотности, который реализовывался Центром в указанный период, вступил в завершающую стадию, и отчитался о его результатах. Благодаря проекту по финансовой грамотности, реализованному Центром при поддержке Министерства финансов РФ и Некоммерческого фонда реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов, в России возникла сеть клиник правовой педагогике, которые продолжают проводить обучающие занятия по финансовой грамотности и после окончания проекта. За отчетный год Центр увеличил партнерскую сеть, на сегодняшний день к деятельности Центра присоединилось 74 российских вуза, которые теперь имеют доступ ко всем материалам проектам по финансовой грамотности и могут проводить занятия для студентов, обучая их работе с потребителями финансовых услуг, и для самих потребителей финансовых услуг, повышая уровень их финансовой и правовой грамотности.

После пленарного заседания участники Конференции продолжили работу по секциям. Так, cекция **«*Обучение студентов юридических клиник особенностям работы с отдельными категориями клиентов на примере потребителей финансовых услуг»*** началась с того, что Патюлин Георгий Сергеевич рассказал об истории реализации Подпроекта «Обучение преподавателей вузов, практикующих юристов и студентов, участвующих в деятельности юридических клиник и оказании бесплатной юридической помощи, навыкам и особенностям оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности». В своей речи выступающий обозначил проблемы, которые были выявлены региональными кураторами проекта при обучении студентов работе с потребителями финансовых услуг, а именно:

1) В рамках интервьюирования – во первых, стремление студентов не выяснить все данные, а вызвать доверие посетителя, создавая собственный образ “опытного юриста”, что может вводить потребителей бесплатной юридической помощи в заблуждение относительно перспектив разрешения их проблемы, во-вторых - спешка при проведении интервьюирования (сложность не только в понимании вопроса, но и в выявлении цели клиента), в-третьих, недостаток специальных знаний (причем не юридических знаний, а знаний специфики финансовых отношении);

2). В рамках анализа и выработки позиции - неумение соотнести нормы права и фактические обстоятельства дел посетителей;

3). В рамках консультирования (письменного и устного) - смешение правового информирования и правового консультирования в работе студентов.

Модератором секции, Трубниковой Татьяной Владимировной, была заявлена следующая цель: совместно проработать вопрос - чему нужно учить студентов, чтобы те успешно оказывали помощь потребителям финансовых услуг?

Для достижения цели дискуссии участники секции разбились на три группы. Каждая группа должна была в течение 15 минут ответить на поставленные перед ней вопрос, а именно (нумерация вопросов соответствует номеру группы):

1) Какие проблемы возникают у потребителей финансовых услуг?

2) Какие особенности характерны для клиентов – потребителей финансовых услуг?

3) Каких знаний, умений, навыков не хватает студентам, чтобы эффективно оказывать помощь потребителям финансовых услуг?

После ответа на вопросы у каждой из групп была возможность проанализировать ответы своих коллег. По итогам коллективной работы каждая из групп представляла ответ на свой вопрос, выступая перед всеми участниками секции.

Обобщая ответы своих коллег, участники выявили две цели, реализуя которые можно наиболее эффективно обучить студентов навыкам оказания юридической помощи особой категории граждан - потребителями финансовых услуг:

1. Передача студентам специальных знаний. Ее возможно осуществить, во-первых, через привлечение к занятиям узких специалистов, таких как, например, сотрудники банков, сотрудники государственных органов финмониторинга, коллекторы, во-вторых, через обмен студентов разных специальностей знаниями друг с другом («перекрестное просвещение»), в-третьих, через проведение экскурсий для студентов в организации, работающие с узкими категориями дел, например, в финансово-кредитные организации.

2. Проведение специализированных занятий (тренингов) по узкой тематике. Такие занятия должны, во-первых, базироваться на программе, объединяющей в себе экономические и юридические знания, во-вторых, включать в себя интерактивные методы обучения (работу в команде, ролевые игры), в-третьих, осуществлять обучение студентов действием. Ничто не учит так, как практика, студенты, разрабатывающие алгоритм решения правового вопроса в рамках совместного проекта запомнят больше, нежели при индивидуальном изучении вопроса. Были приведены следующие возможные примеры подобной проектной деятельности: ведение совместного блога по тематике финансовой грамотности, создание видео-ролика демонстрирующего юридически грамотное поведение потребителя финансовых услуг в сложных жизненных ситуациях.

Своим опытом практикоорентированного обучения поделился Иванов Вячеслав Васильевич, кандидат юридических наук, доцент кафедры уголовного процесса и криминалистики Юридического факультета Самарского государственного университета. В практике работы юридической клиники Самарского государственного университета возникла повторяющаяся ситуация. Салон красоты продавал женщинам в кредит дорогостоящие наборы косметических средств и услуг, привлекая к схеме продажи банк и оформляя отношения с покупателями несколькими разными договорами. Потребители, решив отказаться от получения косметических услуг в будущем, столкнулись с тем, что всё равно вынуждены были возвращать кредит, хотя договор оказания услуг предусматривает для покупателя возможность отказаться от ещё не оказанных услуг и не оплачивать их. Студентами Юридической клиники был подготовлен и размещен в сети Интернет предупреждающий видеоролик. Снимая данное видео, студенты осуществили правовой анализ проблемы, разработали алгоритм юридически правильного поведения граждан в такой ситуации, осуществили правовое просвещение граждан.

На примере, приведенном В.В. Ивановым участники секции выявили проблемы реализации интерактивных методов обучения студентов, как например: нехватка времени в учебном плане вузов, чрезмерная нагрузка студентов, возможное нежелание студентов воспринимать неюридическую информацию. В ходе дискуссии участники пришли к выводу, что обучать студентов навыкам работы с потребителями финансовых услуг необходимо, так как вопросы данной тематики широко распространены в практике юридических клиник разных регионов страны.

Реализация Подпроекта дала толчок развитию клиник правовой педагогики и правового просвещения в юридических вузах и на юридических факультетах страны, а также поддержке данных юридических клиник со стороны администраций вузов. Основой для последующего развития правового просвещения потребителей финансовых услуг могла бы стать работа подобных клиник, для чего необходима методическая основа - материалы для преподавателей и студентов, которые позволили бы им при минимальной подготовке и хотя бы небольшом практическом опыте проводить эффективные практические занятия-тренинги. Такими материалами стали региональные учебные курсы, подготовленные в рамках проекта, а также уроки для школьников по теме повышения финансовой грамотности. Все материалы размещены на сайте Центра развития юридических клиник http://codolc.com/bookslib/Fin. В третьем этапе реализации Подпроекта информация о размещенных материалах активно распространялась в сети Интернет.

Кроме того, была издана и распространена среди участников Подпроекта брошюра, содержащая 20 лучших из числа разработанных уроков для школьников. Брошюра был представлена на презентации «***Уроки для школьников по финансовой грамотности: лучшая практика”.*** Презентацию вела Замятина Марина Николаевна, разработчик курса занятий по финансовой грамотности для школьников Москвы “Финансовый мир: прекрасный и суровый”. В своем вступительном слове она рассказала о том, что в рамках Подпроекта в 10 регионах разработали более 50 уроков по финансовой грамотности для обучения школьников. 20 лучших уроков вошли в брошюру, презентованную участникам конференции. Лучшие уроки отбирались по четырем критериям: разноплановость; актуальность; креативность; универсальность. Отобранные уроки могут использоваться не только в работе со школьниками, но и с другими аудиториями, например, с пенсионерами.

На презентации присутствовали представители вузов-партнеров, курировавшие разработку уроков, вошедших в брошюру. Каждый из них выступил и рассказал о разработке занятий, о проблемах, которые при этом возникали, о своих ожиданиях от работы и о том, насколько эти ожидания воплотились в результатах. Было отмечено несколько общих проблем, возникавших при разработке уроков в разных регионах:

1. Выбор тем. Эта проблема решалась путем общего обсуждения возможных вариантов, а также путем предварительных встреч со школьниками, которым предлагалось самим указать интересные для них темы уроков.
2. Недостаточная подготовка студентов для разработки узкоспециальных уроков и, как следствие, упущение важных деталей. Проблема решалась заблаговременно путем тщательной проверки подготавливаемых занятий со стороны преподавателя. Постоянный контроль работы студентов со стороны региональных кураторов проекта, а так же высокая мотивация студентов, позволили создать по-настоящему глубокие, продуманные уроки.
3. Информированность школьников о проведении занятий. Проблема решалась путём привлечения в Подпроект школьных учителей, заключения договоров между вузами и школами, что позволяло использовать в школах информационный ресурс администрации учебных заведений.

Участники презентации обсудили итоги работы со школьниками, например вопрос об актуальности занятий по финансовой грамотности для целевой аудитории. Выяснилось, что в ходе обратной связи школьники высоко оценили полезность данных курсов и были заинтересованы в продолжении занятий по правовому просвещению в своих учебных заведениях.

Генеральным директором Национальной пенсионной ассоциации Рабиновичем Анатолием Евгеньевичем был поднят вопрос о возможности и опыте проведения занятий по финансовой грамотности для других категорий граждан, в частности, для пенсионеров. Участники секции, проводящие подобные занятия в своих регионах, как например преподаватель Волгоградского института бизнеса Райков Владимир Леонидович, рассказали о механизме проведения занятий для данной категории лиц и поделились обратной связью представителей целевой группы. По мнению самих граждан пенсионного возраста, участие в занятиях по повышению финансовой грамотности приносят им пользу и облегчают жизнь.

В ходе презентации выяснилось, что юридические вузы в некоторых регионах разработали и проводят курсы по финансовой грамотности самостоятельно, параллельно с мероприятиями реализуемыми Центром в рамках Подпроекта. Региональный куратор Подпроекта директор Санкт-Петербургского института права имени Принца П.Г.Ольденбургского обозначил следующую проблему – сложность сотрудничества с разработчиками учебно-методических курсов, причиной которой являются опасение разработчиков за сохранность своих авторских права. Участникам презентации было предложено использовать интернет-сайт Центра для размещения и продвижения своих учебно-методических материалов по финансовой грамотности, даже если они были разработаны не в рамках Подпроекта.

На секции «***Обучение студентов навыкам подготовки и проведения интерактивных занятий со школьниками (на основе разработанных клиниками-партнерами Центра занятий по финансовой грамотности)»,*** модератором которой выступил Г.С. Патюлин, участниками обсуждались особенности работы с подростковой аудиторией..

В первую очередь отмечалось, что студентов нужно обучать способам преподнесения материала, который был бы интересен целевой аудитории. С одной стороны, работать со школьниками легче, чем с другими категориями граждан, потому что студенты работают с близкой по возрасту аудиторией, легче установить психологический контакт. Однако при работе со школьниками нужно не просто переводить сложные юридические материи на язык обывателя, а объяснить материал так, чтобы не скатываться в чрезмерные упрощения, иначе у школьников может сложиться впечатление, что их не воспринимают серьёзно.

После дискуссии участники секции разбились на четыре группы и в течение 15 минут разработали планы занятий по правовому просвещению школьников, рассчитанных на один академический час каждое, а также по одному интерактивному упражнению для обучения школьников навыкам финансовой грамотности.

Представители от каждой группы презентовали разработанные планы занятий перед участниками секции, а также испытали интерактивные упражнения на своих коллегах.

Первая группа разработала план занятия по теме “Я и мои деньги”. Цель занятия состояла в том, чтобы научить школьника грамотно тратить деньги и рассчитывать личный бюджет. Интерактивная часть: школьники должны рассчитать бюджет в обстоятельствах, заданных преподавателем, командой был представлен список трат школьника в конкретной игровой ситуации.

Занятие второй группы было посвящено теме: “Платежи с применением электронных средств”. Цель занятия – познакомить школьников с тем, что такое электронные платежи, описать риски, возникающие при пользовании электронными платежами и выявить способы избегания таких рисков. Интерактивная часть: школьники должны придумать, как вести себя в заданной игровой ситуации, чтобы отстоять свои финансовые интересы.

Тема занятия третьей группы называлась “Электронные деньги в облаках”. Цель занятия была сформулирована следующим образом: объяснить школьникам, что такое электронные деньги, технологию перемещения денег по электронным каналам, разобраться как обезопасить себя при использовании данного средства платежа. Интерактивная часть: решение вопроса о выявлении плюсов и минусов лёгкого использования электронных средств платежей, а также способов правильного и неправильного использования мобильных кошельков в рамках методики “мозговой штурм”.

Целью занятия “Как распознать псевдо-банкира”, разработанного четвертой группой, было научить школьника тому, как не стать жертвой мошенничества по банковской карте, и объяснить, как безопасно использовать электронные средства платежа. Интерактивная часть: на основе предложенного видео-ролика, в котором человек становится жертвой мошенничества с банковской картой, составить памятку поведения пользователя банковской карты.

Комментируя разработанные уроки и задания, участники секции выявили общие проблемы, с которыми они столкнулись в процессе разработки занятий по финансовой грамотности для школьников.

Так участники обозначали проблему выбора темы для проведения занятия, так как финансовая грамотность - обширная область. Решением проблемы могли бы стать предварительные встречи с целевой аудиторией, учителями и школьниками, для определения тем уроков.

Сложность вызвало определение учебных целей и их согласование с результатами проведенных занятий. При решении данной проблемы важно не смешивать знания и умения, более продуктивным подходом является ориентация занятия не просто на передачу знания, а на выработку правильного поведения при решении финансовых вопросов.

Кроме того демонстрация интерактивных упражнений выявила неподготовленность тренеров к тому, с чем они могут столкнуться в школе – отсутствие учебных материалов и оргтехники, недисциплинированность учебной аудитории, необходимость разбираться в психологических аспектах участников групповых занятий. Акцент на указанных проблемах и их подробный разбор при подготовке студентов к занятиям по правовому просвещению помог бы повысить эффективность и результативность подобных занятий.

Подводя итог дискуссии, модератор отметил, что заявленные проблемы целиком или частично совпадают с общими сложностями, с которыми сталкивались разработчики и студенты в рамках реализации Подпроекта. Наиболее эффективным способом для того, чтобы обучить студентов и мотивировать их проводить занятия по финансовому и правовому просвещению в школах является живое общение с преподавателем, а также обучение действием. Работа в малых группах, в рамках которой студенты проверяют разработанные методики друг на друге, готовятся к стрессовым ситуациям, разбирают проблемы, возникшие при проведении занятий, является одним из наиболее действенных способов обучения студентов-юристов разработке и проведению интерактивных занятий со школьниками.

Участники секции высказали свою удовлетворенность работой, проделанной Центром, вопросами для обсуждения, рассмотренными на секции и предложенными решениями и проявили интерес к распространению методик проведения занятий по правовому просвещению в своих регионах.

К участию в конференции было привлечено большое количество студентов юридических клиник (около 40% участников), поскольку именно им в недалёком будущем уже в качестве дипломированных профессионалов предстоит работать с потребителями финансовых услуг, а некоторые из них останутся работать в юридических клиниках, в клиниках правового просвещения в качестве преподавателей и наставников. Участие студентов в подобных мероприятиях повышает их мотивацию, позволяет им почувствовать профессиональную ответственность за свою деятельность, действительно увидеть, что старшие товарищи считают их коллегами и готовы в будущем на равных с ними работать. При этом, конечно, нужно понимать, что в момент своего обучения студенты испытывают трепет перед авторитетами и не по психологическим причинам не смогут на равных общаться с коллегами-преподавателями, поэтому для них была предусмотрена специальная секция, которая модерировалась недавними выпускниками юридических вузов, преподаватели вузов в работе секции не участвовали.

Студенческая секция была посвящена теме ***«Формы участия студентов юридических клиник в правовом просвещении на примере работы с потребителями финансовых услуг»***. Секция шла весь день и была разделена на две части с двумя разными модераторами, которыми стали Капустина Диана Владимировна, преподаватель ГАОУ ДПО «Центр Педагогического Мастерства», главный тренер команды г. Москвы на Всероссийской олимпиаде школьников по праву и обществознанию, соавтор курса по финансовой грамотности «Живое право», и Пономарева Диана Игоревна, заместитель руководителя клиники правового просвещения «Живое право» юридического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова. В ходе проведения секции обсуждались итоги Подпроекта «Обучение преподавателей вузов, практикующих юристов и студентов, участвующих в деятельности юридических клиник и оказании бесплатной юридической помощи, навыкам и особенностям оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности», а также студенты разных вузов рассказывали об опыте работы с потребителями финансовых услуг в их юридических клиниках. Своим опытом на секции поделились студенты многих российских вузов, в том числе Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова, Чеченского государственного университета, Российской государственной академии интеллектуальной собственности, Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Московского государственного педагогического университета, Национального исследовательского университета Высшая школа экономики. В рамках секции был сформирован перечень наиболее актуальных тем для потребителей финансовых услуг: страхование, использование электронных платежных систем, кредитный договор и ипотечное кредитование, микрофинансовые организации, банковские карты и безопасность, незаконное обналичивание материнского капитала, налоги.

Кроме того участники секции обсуждали вопросы популяризации деятельности юридических клиник, правового тьютерства в рамках вузов; обсуждались различия в порядке проведения консультаций в разных юридических клиниках.

На секции рассматривались как проблемы, связанные с правовым информированием и консультированием потребителей финансовых услуг, так и вопросы правового просвещения потребителей финансовых услуг. Представители ряда юридических клиник проводят уроки по методикам "Живое право" не только для школьников, но и для других категорий - пенсионеров, выпускников детских домов (юридическая клиника ЧГУ совместно с факультетом "Социальная работа"). Многие студенты заявили о необходимости специальной подготовки для работы с другими категориями населения, которую могли бы организовать руководители юридических клиник, преподаватели юридических факультетов. Представители юридической клиники НИУ ВШЭ поделились опытом организации и проведения олимпиады для школьников по финансовой грамотности, а юридической клиники МГУ – интеллектуальной викторины по финансовой грамотности в формате игры «Что? Где? Когда?». Участники секции рассказали об опыте проведения открытых лекций по вопросам финансовой грамотности на базе юридических факультетов для разных категорий населения. Один из участников предложил идею развития сотрудничества юридических клиник с некоммерческими организациями для расширения круга лиц, в правовом и финансовом просвещении которого могут участвовать клиницисты.

Участники секции, подводя итоги ее работы, отметили, что необходимо налаживать систему обмена информацией и методиками работы и преподавания между представителями разных юридических клиник, организовывать как можно больше совместных проектов, подобных Подпроекту «Обучение преподавателей вузов, практикующих юристов и студентов, участвующих в деятельности юридических клиник и оказании бесплатной юридической помощи, навыкам и особенностям оказания юридической помощи потребителям финансовых услуг и правового просвещения школьников в области финансовой грамотности».

1. Из 50 уроков для школьников по теме повышения финансовой грамотности, разработанных студентами 10 регионов Российской Федерации, были отобраны 20 лучших, учебно-методические материалы для проведения которых были изданы и распространены в виде брошюры. Отобранные уроки посвящены темам, одинаково актуальным для всех регионов, участвовавших в реализации Подпроекта. Кроме того критерием отбора лучших уроков была универсальность, выбранных занятий, для того, чтобы методические материалы могли быть использованы в работе не только со школьниками, но и с другими аудиториями – пенсионерами, мигрантами, детьми, потерявшими родителей и пр.

Для наиболее успешной разработки и последующей реализации занятий по финансовой грамотности необходимо исходить из потребностей конкретных потребителей финансовых услуг, которые возможно определить только путём плотной работы на местах - в школах. Кроме того, наибольший положительный эффект для создания занятий дает учет мнения всех участников процесса: не только преподавателей и студентов, но также родителей и школьных учителей – это позволяет сделать его разноплановым, повысить интерес целевой аудитории.

**4. Выводы (обобщение опыта реализации Подпроекта).**

Реализация Подпроекта позволила выявить ряд особенностей в поведении потребителей финансовых услуг, нуждающихся в получении бесплатной юридической помощи. В настоящее время в Российской Федерации проводится значительное количество мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности населения (в том числе, в рамках федеральных и региональных программ), и низкий уровень финансовой грамотности населения является, скорее, следствием легкомысленного отношения к данной тематике, нежели наличием каких-либо препятствий к повышению уровня финансовой грамотности.

В частности, было установлено, что малое количество обращений в юридические клиники по вопросам, связанным с потреблением финансовых услуг, в основном, связано с низким уровнем информированности населения (в первую очередь людей пенсионного возраста) о существовании бесплатной юридической помощи. В то же время следует учитывать, что во многих случаях обращение в юридическую клинику следует за неудачным опытом обращения за т.н. «бесплатной юридической помощью» или даже за платной юридической помощью в многочисленные юридические фирмы. Клиенты юридических клиник массово сталкиваются с неграмотными советами или заманиваем с помощью рекламы «бесплатной юридической помощи». При этом важной проблемой становится риск невозможности обращения в суд по уже рассмотренному делу и риск пропуска сроков исковой давности. В связи с этим было предложено привлекать в качестве партнеров юридических клиник общественные организации (например, Союз пенсионеров России и др.).

Органы государственной власти и общественные организации могли бы способствовать распространению информации о деятельности юридических клиник в части возможности обращения в них за получением бесплатной юридической помощи. Такое содействие может быть совсем необременительным – достаточно было бы разместить на информационном стенде и сайте организации или органа власти соответствующую информацию (о месте, в котором осуществляется прием граждан, и часах работы юридической клиники) или предоставить юридической клинике возможность оставить для посетителей соответствующего органа или организации информационные листовки о своей деятельности.

Также представляется целесообразной разработка тематических пособий по финансовой грамотности с включением часто встречающихся вопросов от потребителей финансовых услуг и путей их решения. На основе обобщения анализа специфики 10 регионов Российской Федерации в части особенностей рынка финансовых услуг для потребителей, к таким вопросам можно отнести следующие:

* порядок расчета пенсии;
* роль «белой» зарплаты при формировании пенсии;
* негосударственные пенсионные фонды;
* мошенничество на финансовом рынке;
* потребительские кредиты;
* кредитные карты;
* страхование при кредитовании;
* истребование задолженности;
* страхование жизни;
* особенности микрокредитования;
* защита прав вкладчика;
* особенности автокредитования и ипотечного кредитования
* перерасчет и индексация размеров страховой пенсии;
* накопительная часть пенсии;
* личный финансовый план;
* порядок заключения договоров ОСАГО;
* действия страхователей в случае несогласия с действиями страховой компании;
* заключение договора страхования КАСКО;
* мошеннические действия с банковскими картами и др.

Можно выделить ряд типичных проблем, с которыми сталкиваются потребители финансовых услуг или которые возникают в результате их юридически и финансово безграмотного поведения:

* сверхвысокие проценты по займам, полученным у МФО и частных лиц, и неспособность выплачивать суммы таких займов и проценты по ним;
* убежденность в том, что спор с финансовой организацией по поводу финансовых услуг может быть разрешен быстро и справедливо, незнание способов защиты своих прав;
* большое количество пользователей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, считающих приемлемым поведением отказ от погашения кредита;
* распространение различных видов финансовых пирамид;
* распространенность разного рода мошеннических действий, в том числе:

- с банковскими картами (например, рассылка СМС-сообщений, имитирующих сообщения банков);

- в отношении пенсионеров (например, визиты людей, которые представляясь работниками Пенсионного фонда, обещают жильцам досрочно выплатить накопительную часть пенсии)

- вымогательство денег, под предлогом деятельности по оказанию помощи по списанию кредитов, производящемуся, якобы, в рамках государственной программы;

- предоставление займов под материнский капитал.

* отсутствие у населения информации о том, что следует делать в случаях:

- отзыва у банка лицензии;

- навязывания страховки при получении кредита;

- оформления банком договора страхования вместо договора вклада;

- смерти заемщика его наследникам;

- нарушения прав потребителя со стороны финансовых организаций;

- взаимодействия с коллекторами;

* отсутствие необходимых знаний для прохождения процедуры банкротства физического лица;
* отсутствие навыков, необходимых для того, чтобы определить реальный процент кредита (особенно при получении кредита в МФО), навыков сравнения альтернативных предложений.

Анализ вопросов и проблем, с которыми сталкивались студенты в ходе занятий с применением специально разработанных учебно-методических материалов, продемонстрировал, что значимой проблемой для некоторых студентов-юристов является отсутствие собственного опыта участия в финансовых правоотношениях. В основном, их социальный опыт минимален, финансовые вопросы решают родители. Больший опыт имеют студенты, приехавшие учиться из других городов и проживающие самостоятельно, или студенты более старшего возраста. Также более высокую подготовленность демонстрируют студенты с опытом не менее года работы в юридических клиниках, правозащитных структурах, социальных проектах.

С учетом вышеизложенного становится очевидно, что обучение основам финансовой грамотности в общеобразовательных учреждениях сегодня, как никогда прежде, является актуальным. Оно позволит расширить и дополнить знания старшеклассников об управлении семейным бюджетом и личными финансами, функционировании фондового рынка и банковской системы, полученные при изучении базовых курсов обществознания и экономики, а выполнение творческих работ, практических заданий позволит подросткам приобрести опыт принятия экономических решений в области управления личными финансами, применить полученные знания в реальной жизни, и успешно справиться с трудностями и опасностями в ходе участия в финансовых отношениях (к примеру, не стать жертвами мошенников и аферистов и т.п.).

Таким образом, не вызывает ни малейших сомнений необходимость введения в школах курсов правового просвещения, которые должны «проходить» не только в старших классах, но и в средней и начальной школе (с выбором соответствующих вариантов проведения занятий, например, по методике «Живого права»). Проведение таких курсов силами студентов юридических и экономических специальностей позволило бы не повышать нагрузку на школьных педагогов, а также принесло бы положительный результат для обучения самих студентов. Самый действенный способ научиться чему-то – попробовать научить этому других. Подобные занятия могут проводиться, в том числе при поддержке органов государственной и муниципальной власти, и для взрослых. При этом следует признать, что существует ряд трудностей, связанных с организационным и административным обеспечением проведения такой работы (договоренность с руководителями общеобразовательных школ, учреждений для взрослых, обеспечение оптимального количества участников – слушателей и студентов-клиницистов и т.д.).

Что касается методологии правового просвещения потребителей финансовых услуг, нельзя не отметить важность именно практического обучения через деятельность, обучения в сотрудничестве, обучения, ориентированного на обучающегося, а не на преподавателя. Именно практикоориентированное правовое просвещение в области финансовой грамотности играет важнейшую роль не только для защиты нарушенных прав, но прежде всего для профилактики нарушения прав в сфере финансовых услуг.

В связи с этим представляется, что именно работа со студентами юридических клиник способна оказать позитивное воздействие на ситуацию – как правило, в деятельности юридических клиник участвуют наиболее активные, любознательные, высоко мотивированные и неравнодушные студенты, желающие изменить мир к лучшему, способные и готовые активно и упорно работать и положительно влиять на ближайшее окружение и сообщество в целом. Основой обучения студентов практическим профессиональным навыкам в юридических клиниках является деятельностный подход – обучение через действие, что позволяет им не только освоить теоретические знания и профессиональные навыки, но и изучить рассматриваемые проблемы «изнутри», что, в свою очередь, способствует более глубокому пониманию проблем. Таким образом, повышение уровня финансовой грамотности студентов в совокупности с обучением методам передачи полученных знаний и освоенных навыков, и их последующая деятельность по трансляции этих знаний и навыков школьникам, определенно будут способствовать повышению уровня финансовой грамотности населения.

Учебно-методические материалы, разработанные для проведения занятий в рамках Школы профессионального мастерства, Школы клиницистов, 10 региональных курсов для студентов юридических клиник и 50 уроков для школьников, опубликованы на сайте Центра и доступны для скачивания по ссылке <http://codolc.com/bookslib/Fin/>

Данные материалы могут быть использованы и рекомендуются к использованию государственными органами социальной защиты населения, социально ориентированными некоммерческими организациями, вузами и школами для организации и проведения занятий в целях финансово-правового просвещения соответствующих категорий населения.