ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ

**Илья Шевченко,**

**Красноярский государственный университет**

Работа студентов юридической клиники в общественной приемной является, пожалуй, самым распространенным направлением деятельности действующих юридических клиник. И, действительно, что, как не работа над реальным делом клиента, способна достичь поставленные перед клиникой задачи? Однако эта работа может быть организована по разному. В настоящее время условно можно выделить так называемые имитационные клиники, работа в которых ограничивается только имитационными занятиями. На данных занятиях студенты получают профессиональные навыки юриста, участвуя в ролевых играх, учебных судах[[1]](#footnote-2). Но помимо имитационных клиник существуют и клиники, в рамках деятельности которых студенты ведут прием «реальных» клиентов в общественной приемной клиники. О том, как организовать эффективную работу студентов в общественной приемной юридической клиники, и пойдет речь в данном разделе.

В общем виде работа студента в общественной приемной состоит из следующих этапов:

1. Первичный прием клиента. Интервьюирование клиента.
2. Анализ проблемы клиента. Подготовка консультации.
3. Консультирование клиента.

Всегда следует помнить, что работа с реальным клиентом направлена не только на обучение студента навыкам юриста, но и на оказание правовой, а в ряде случаев и социально-психологической помощи клиенту. Каждый клиент обращается в клинику с реальной жизненной ситуацией, имеющей характер проблемы, от правильного разрешения которой зачастую зависит судьба человека. Данное обстоятельство заставляет очень внимательно относиться к работе студентов в общественной приемной, требует организовать ее так, чтобы была исключена возможность предоставления некачественной юридической помощи, что доказывает необходимость существования в юридической клинике определенных правил работы студентов с клиентами.

Итак, первое, на что должен обратить внимание руководитель юридической клиники, - это подготовленность студента к ведению приема клиента. Для этого в большинстве юридических клиник установлено правило, в соответствии с которым, к работе в общественной приемной допускаются только лишь те студенты, которые успешно прошли обучение по специальному курсу, направленному на изучение правил интервьюирования и консультирования, анализа дела, техники составления юридических документов и т.д. и на приобретение и отработку соответствующих навыков.

После успешного прохождения курсов студент направляется в общественную приемную юридической клиники, где ему предстоит провести прием своего первого клиента, направленный на выяснение проблемы клиента, юридически значимых обстоятельств, желания клиента, то есть, провести интервьюирование клиента. Как же оно может проходить?

# Интервьюирование клиента как этап работы с клиентом

Итак, интервьюирование – это то, с чем студент сталкивается на самом начальном этапе работы с клиентом. Условно интервьюирование можно разделить на несколько этапов, каждый из которых имеет свои задачи и подчиняется определенным правилам, которые должны неукоснительно соблюдаться всеми участниками юридической клиники.

*Подготовка к интервьюированию*

Для проведения интервьюирования к нему необходимо в первую очередь подготовиться. Подготовка студента к интервьюированию заключается в подготовке себя и своего рабочего места. Необходимо не забывать, что мнение клиента о студенте и о юридической клинике начинает формироваться уже с того момента, как клиент переступил порог офиса общественной приемной. Именно это мнение – основание для формирования так необходимого в дальнейшем психологического контакта.

Внешний вид студента, безусловно, является объектом подготовки к интервьюированию, но объектом не единственным. Студенту важно подготовить себя к встрече с клиентом еще и психологически, особенно, когда ему предстоит работать с клиентом впервые.

В рядке юридических клиник подготовка студента к интервьюированию не ограничивается только подготовкой своего внешнего вида и рабочего места. В юридической клинике может существовать так называемая система предварительной записи клиентов, которая позволяет студенту уже заранее знать, с какой проблемой к нему придет клиент и подготовиться к его приему, а именно, проанализировать законодательство, судебную практику, подготовить перечень вопросов, которые необходимо будет задать клиенту и т.д. В этом смысле система предварительной записи, конечно же, выступает с положительной стороны. Но она не лишена и стороны отрицательной. Не следует забывать, что часто в юридическую клинику приходят пожилые люди, которым в силу возраста, удаленности общественной приемной, а нередко и болезней, каждый визит в юридическую клинику является очень затруднительным.

*Встреча, представление, установление правил проведения приема*

Итак, клиент переступил порог офиса общественной приемной юридической клиники. И именно с этого момента он должен почувствовать, что пришел именно туда, где его ждут, и где ему обязательно помогут. Студенту не стоит в это время сидеть уткнувшись взглядом в кодекс. Необходимо встать, встретить клиента у двери и проводить его до места, где в дальнейшем будет проходить работа с ним, пододвинуть стул и предложить присесть[[2]](#footnote-3). После этого студент может присесть сам. Необходимо помнить, что уже на этом этапе начинает формироваться психологический контакт, который будет необходим для дальнейшей плодотворной работы.

После того, как студент занял свое рабочее место, ему необходимо представиться и предложить представиться клиенту. Нельзя забывать, что уважительное обращение к клиенту по имени и отчеству всегда расположит клиента к студенту.

Зачастую студенты сразу же после знакомства приступают к интервьюированию клиента, что не может являться правильным. Это является ошибкой потому, что в большинстве случаев юридические клиники работают по специальным правилам, которые отличаются от традиционных правил работы юридических консультаций. Поэтому важно сообщить клиенту об этих правилах и об их специфике с целью избежания в дальнейшем возможных недоразумений[[3]](#footnote-4).

На практике студенты часто не оговаривают правила работы, что, как выяснилось, вызвано простым их незнанием. В общем виде правила приема можно сформулировать следующим образом:

Уважаемый Петр Степанович, Вы обратились в общественную приемную юридической клиники Красноярского Государственного Университета. Наша организация оказывает бесплатную юридическую помощь людям, которые не могут оплатить услуги платного юриста. Прием ведут студенты 3-5 курсов Юридического института Красноярского Государственного Университета под контролем преподавателей. По нашим правилам мы даем консультации через неделю после первого приема.

Студенты нередко допускают ошибку, старясь объяснить необходимость дачи консультации через неделю своим непрофессионализмом и отсутствием опыта, при этом делая смущенный вид. По нашему мнению, нет необходимости показывать клиенту отсутствие достаточного опыта и знаний, так как это обстоятельство само по себе уже может испугать клиента. Более целесообразно принять меры к тому, чтобы всегда готовить только качественные консультации.

После согласия клиента с правилами работы ему необходимо предложить заполнить лист регистрации и предложить рассказать причины его обращения в юридическую клинику.

*Свободный рассказ клиента*

Студенты должны помнить, что ни в коем случае не стоит начинать выяснение существа проблемы клиента и фактических обстоятельств его дела с задавания ему вопросов, если только в клинику не пришел так называемый клиент – молчун. Необходимо предоставить клиенту возможность рассказать все самому. Ведь никогда не стоит забывать, что часто клиенты, измученные своей проблемой, приходят к юристу, в том числе, и для того, чтобы выговориться. Студенты должны внимательно выслушать клиента, при этом:

* Стараясь не перебивать клиента.
* Смотря клиенту в глаза. Ведь он должен видеть, что его внимательно слушают.
* Не записывать сразу то, что рассказывает клиент.
* Всем своим видом показывая, что студент слушает клиента.

В ходе свободного рассказа клиента у студента клиники могут возникнуть ряд проблем, к разрешению которых он должен быть готов заранее:

1). Студент получает от клиента много информации, которая, по мнению клиента, является значимой, однако на самом деле она не относится к делу и не является необходимой для разрешения проблемы клиента. В такой ситуации студент должен суметь правильно направить рассказ в нужное русло. Можно корректно прервать клиента и задать ему уточняющий вопрос, задать вопрос, направленный на выяснение юридически значимой информации, касающейся того, о чем еще не говорил клиент и.т.д. Но важно помнить, это не должно обидеть клиента. Он не должен почувствовать, что просто его не хотят слушать. Поэтому студент должен подобрать подходящий момент, подходящий способ, исходя из специфики, психики и настроения каждого клиента, направить рассказ клиента таким образом, чтобы он не почувствовал этого, а продолжил рассказ, но уже в нужном русле.

2). Слушая клиента студент начинает подозревать, что клиент обманывает его, пытается утаить информацию, скрывает факты. К сожалению, это бывает довольно часто и может повлечь в последствии негативные для студента и его клиента последствия. Ведь искаженная информация может привести к неправильной консультации. Поэтому студент должен дать понять клиенту, что он понял, что клиент что-то утаивает, и сообщить ему, что для правильного разрешения его дела ему – студенту необходимо знать всю информацию о проблеме клиента. Ложная, искаженная или неполная информация не позволит студенту оказать качественную помощь клиенту. Свои доводы студент может подкрепить обещанием того, что вся информация, которую сообщает клиент, является конфиденциальной, и он не имеет права разглашать ее без согласия клиента. Как правило это срабатывает. Однако такой способ необходим только в случаях:

* если студент действительно уверен в том, что клиент неискренен с ним, иначе он рискует обидеть, а в последствии и потерять клиента,
* когда клиент утаивает информацию, которая относится к его правовой проблеме.

3). Часто студенты не могут вовремя выяснить, относится ли информация, которую они получают от клиента, значимой. Нередко это связано с отсутствием необходимого опыта работы с клиентами, и со временем, обретя необходимый опыт и знания, студент уже с первых слов клиента знает, какие именно обстоятельства ему необходимо выяснить. Но иногда это связано также и с тем, что студент, выслушивая клиента, не знает, с какой именно проблемой обратился к нему клиент (Клиент начал свой рассказ с описания фактов, не затронув саму проблему). На практике это делает свободный рассказ клиента очень долгим. Для избежания таких случаев студентами юридической клиники Красноярского Государственного Университета на одном из занятий по интервьюированию клиента при обсуждении данной проблемы был выработан вариант, в соответствии с которым студент может предложить клиенту сначала описать свою проблему и цель своего прихода к нему, а только затем изложить фактические обстоятельства. По нашему мнению, этот вариант является одним из эффективных решений данной проблемы.

При работе с клиентом не стоит забывать, что каждый из них индивидуален, и к каждому из них необходим особый индивидуальный подход. Одни клиенты требуют, чтобы студент их внимательно слушал и не отвлекался, поэтому студенту не следует во время свободного рассказа что-то записывать. Другие, наоборот, возмущаются, что студент не фиксирует важную информацию. Почему это важно?

Взгляд студента всегда показывает клиенту, слушают его или нет. Ведь часто клиент, измученный проблемой, обращается в клинику чтобы выговориться. И внимание студента в момент рассказа играет для клиента большое значение. Более того, перевод взгляда с глаз клиента на бумагу способен нарушить зрительный контакт, что ни к чему хорошему привести не может.

Так как же поступать в этой ситуации?

В большинстве случаев студенты предлагают убеждать клиента в том, что им необходимо фиксировать то, что он рассказывает. Иногда предлагается предугадывать поведение клиента. На самом деле все намного проще. Нужно просто спросить клиента, как лучше построить беседу с ним. Не будет ли он против того, что во время его рассказа студент будет фиксировать нужную ему информацию. И дальнейшее поведение студента строится исходя из ответа клиента. Обсудить же это следует на этапе объяснения клиенту правил приема.

*Задавание вопросов. Установление и уточнение хронологии событий.*

Как правило, в ходе свободного рассказа студент не получает всей юридически значимой информации, необходимой для решения проблемы клиента. Поэтому важным этапом работы студента с клиентом на этапе интервьюирования является этап задавания вопросов, установления хронологии событий. На данном этапе работа студента с клиентом заключается в задавании вопросов клиенту для того, чтобы уточнить, а не редко и установить, хронологию событий. Для эффективной работы на данном этапе студент должен обладать навыками задавания вопросов, умением получить необходимую информацию, посредством задавания вопросов клиенту.

Если предыдущий этап интервьюирования заключался в передаче информации клиентом студенту, то на данном этапе возникает также и передача информации от студента клиенту. Поэтому важно задавать вопросы клиенту простым обыденным языком, чтобы он понимал, о чем его спрашивают.

Нередко студенты ЮК КрасГУ заявляют, что навык задавания вопросов не является необходимым, что, как правило, клиенты приходят в общественную приемную заинтересованными в скорейшем разрешении их проблемы и поэтому сами рассказывают всю необходимую информацию. Данные утверждения не лишены основания. Однако практика показала, что такого мнения придерживаются только лишь те студенты, которым не доводилось принимать так называемых "трудных" клиентов, таких как, например, клиентов – бормотунов, клиентов – болтунов, клиентов – молчунов и др.

*Резюмирование.*

На данном этапе работы с клиентом студент уже обладает объемом необходимой юридически значимой информации. Однако не всегда он может быть уверен, что все обстоятельства им поняты именно так, как они имеют (имели) место в действительности. Нередко это связано со спецификой клиента, который может изъясняться "трудным" для студента языком. Поэтому на данном этапе для студента важно уточнить, правильно ли он понял то, о чем рассказал ему клиент в ходе свободного рассказа и задавания ему вопросов. Студент может предложить клиенту выслушать все то, что он ему расскажет для того, чтобы выяснить, правильно ли он понял проблему клиента и уяснил фактические обстоятельства дела. Клиенту в данном случае предлагается внимательно выслушать студента и в случае, если он что-то понял неправильно, сообщить ему об этом.

При обсуждении со студентами ЮК КрасГУ данного вопроса нередко приходится сталкиваться с мнением, что данный этап не является необходимым по той причине, что в ходе приема клиента на предыдущих этапах удается выяснить и уточнить всю информацию. Приходится не соглашаться с мнением студентов, так как личный учебный и профессиональный опыт работы с клиентами показывает, что в подавляющем большинстве случаев на этапе резюмирования оказывается, что та или иная информация нуждается в уточнении и дополнении. Поэтому всегда следует настаивать на проверке студентами-клиницистами той информации, которую они получили в ходе интервью.

*Завершение интервьюирования.*

После окончания интервьюирования работа с клиентом не заканчивается, и студенту предстоит еще как минимум одна встреча с данным клиентом. Поэтому важно договориться с клиентом о дате и времени следующей встречи, а в случае необходимости и о перечне документов, которые должен принести клиент с собой (часто необходимо сделать перечень в письменном виде, так как клиент не всегда способен запомнить сложные названия юридических документов). Это необходимо делать по ряду причин. Во-первых, именно к дате встречи студент должен и будет готов к следующему приему клиента. Во-вторых, как правило, студенты юридических клиник не ведут прием каждый день[[4]](#footnote-5), поэтому следующая встреча может быть крайне затруднена.

В практике работы ЮК КрасГУ, к сожалению, все еще бывают случаи, когда в клинику приходит клиент (клиентка) и говорит, что он пришел на прием к "беленькому студенту, который сидел вон за тем столом". При выяснении даты и времени назначенной встречи оказывается, что это студентом оговорено не было. В таких ситуациях администратору общественной приемной ЮК КрасГУ приходится долго краснеть, извиняться и организовывать встречу студента с клиентом. Все это доставляет немало хлопот студенту, администратору, а главное, клиенту. Это наглядно демонстрирует важность данного этапа интервьюирования клиента.

Работа с клиентом часто связана с работой с разного рода документами. Так как одним из правил работы студентов ЮК КрасГУ является правило "Не давать консультации сразу после интервьюирования", возникает необходимость работы с данными документами при подготовке к консультации. С одной стороны документы необходимы, с другой – юридическая клиника не может нести ответственность за утерю документов. Поэтому в ЮК КрасГУ существует правило, в соответствии с которым студентам запрещено брать у клиентов оригиналы документов. В случае необходимости они могут взять только копии. Это правило позволяет избежать риска потери ценных документов клиента и использовать информацию, находящуюся в документах, при подготовке к консультации.

Как в ходе интервьюирования, так и после его окончания клиент может обратиться к студенту с просьбой дать ему консультацию немедленно, ссылаясь на знание студентом законов, наличия правовой базы, а нередко, и на срочность решения проблемы. Студенты могут не суметь противостоять натиску клиента и согласиться дать ему консультацию немедленно, чем совершат грубейшую ошибку. Ведь непроверенная консультация с большой вероятностью может нести в себе ошибку.

В такой ситуации студент должен суметь отказать клиенту в удовлетворении его требований, но сделать это так, чтобы не вызвать нежелание клиента работать с этим студентом. Как же этого добиться?

1. Можно сослаться на правила работы клиники и на то, что клиент знаком и ранее согласился с ними.
2. Эффективным способом является апелляция к интересам клиента. Студент может объяснить клиенту, что его ситуация очень трудная, и что студент берет время на подготовку только в интересах клиента, а именно, для того, чтобы подготовить для него действительно проверенную качественную консультацию.
3. Большинство дел связано с работой с документами. Большой ошибкой является консультирование клиента только лишь на основании представленной им информации, если по делу существуют еще и документы. Ведь велик риск того, что клиент исказит или скроет информацию в своих интересах. И только изучение документов позволит сформировать объективную картину происшедшего. Поэтому, при требовании клиента дать ему немедленную консультацию, студент может сказать, что для подготовки консультации ему необходимо изучить документы, которые клиент, к сожалению, пока не представил.

Однако, из правила не давать консультации сразу, может быть исключение. От консультации следует отличать так называемую юридическую справку, которая заключается в предоставлении клиенту информации, не связанную с дополнительной для этого подготовкой. Например, клиент на приеме спрашивает, какой статьей предусмотрена уголовная ответственность за кражу. Разумеется, что каждый студент, изучавший курс российского уголовного права и открывавший уголовный кодекс, немедленно даст ответ на этот вопрос, что и будет являться консультацией для клиента. Но в этих случаях студент и преподаватель должны всегда четко определять, достаточно ли для ответа на вопрос клиента дать юридическую справку. Не говорит ли кажущуюся простота вопроса о некачественно проведенном интервьюировании?

В завершении характеристики интервьюирования как этапа работы юриста с клиентом еще раз необходимо определить, что основная задача студента на данном этапе – выяснить существо юридической проблемы обратившегося клиента, желание клиента и получить необходимую юридически значимую информацию (информацию о фактических обстоятельствах), которая позволит в дальнейшем разобраться в проблеме и определить варианты ее решения. После проведения интервью клиента студент должен сформировать для мебя полную картину происшедшего с клиентом. Только в этом случае можно говорить о качественно проведенном интервьюировании.

**Подготовка к консультированию**

После проведения интервьюирования студенту необходимо подготовиться к консультированию. Работа по подготовке к консультированию заключается в анализе фактических обстоятельств дела, законодательства, судебной практики, выработке возможных позиций по данному делу, в случае необходимости составлении юридических документов, разработке максимального количества возможных вариантов разрешения проблемы клиента. При возникновении сложностей, студент должен обратиться за помощью к консультанту и преподавателю юридической клиники.

Система контроля подготовки студента к консультированию в разных юридических клиниках является разной и отличается, в том числе, степенью самостоятельности, предоставленной студенту. Существуют различные варианты:

1. Самостоятельная подготовка с предоставлением результат а на утверждение преподавателю (куратору) юридической клиники.
2. Подготовка под контролем преподавателя (куратора) клиники.

и др.

Более подробный анализ данных этапов работы юриста над делом клиента – предмет отдельного рассмотрения. Важно то, что ко дню консультирования студент должен быть готов к даче клиенту полной консультации, то есть именно к тому, за чем пришел в юридическую клинику клиент.

**Консультирование клиента как профессиональный навык юриста**

Консультирование – важнейший этап работы студента юридической клиники, ведь именно консультация – это то, зачем пришел в клинику клиент.

Консультирование также состоит из нескольких этапов, каждый из которых имеет свои правила, от соблюдения которых зависит качество даваемой консультации.

*Встреча, приветствие и установление правил консультирования*

В общем данный этап работы проходит в том же порядке и по тем же правилам, что и аналогичный этап интервьюирования. Важно только уточнить у клиента, не произошли ли изменения в сложившейся ситуации, а также разъяснить тот порядок, в котором будет проходить консультирование[[5]](#footnote-6).

Ряд проблем возникает при обнаружении новых обстоятельств, о которых ранее студенту не было известно и которые существенно или несущественно, но влияют на варианты решения проблемы клиента. Среди студентов ЮК КрасГУ распространена ошибка, которая заключается в том, что студенты под уговорами клиентов пытаются разрешить проблему клиента "на месте" без дополнительной подготовки с учетом новых обстоятельств. Иногда это приводит к неправильной консультации. Поэтому в ЮК КрасГУ действует жесткое правило "Не давать консультацию в случае наличия хоть малейшего сомнения в ее правильности". В такой ситуации студент должен объяснить клиенту сложившиеся обстоятельства и взять время для дополнительной подготовки. Это порождает большие неудобства, и часто недовольства, клиента. Винить в такой ситуации можно и студента, если он виноват в том, что некачественно провел интервьюирование. Однако исходить также следует и из того, что клиент знаком с правилами работы организации и знает, что прием ведут студенты, которым требуется дополнительное время для подготовки качественной консультации[[6]](#footnote-7). Однако в любом случае таких неприятных ситуаций необходимо стараться избегать.

*Разъяснение клиенту возможных правовых вариантов решения его проблем, достоинств и недостатков каждого варианта и возможных правовых и неправовых последствий реализации данных вариантов.*

Один из ключевых этапов консультирования. Он заключается в предложении и разъяснении клиенту всех подготовленных студентом правовых вариантов решения проблемы клиента, плюсов и минусов каждого варианта, возможных правовых и неправовых последствий реализации каждого варианта.

Опытный юрист знает, а начинающий должен знать, что не может быть одного единственного варианта разрешения проблемы. Их всегда, как минимум два:1). Что-то делать; 2). Ничего не делать. И иногда, как это не парадоксально, второй вариант бывает эффективней первого. Однако внимание здесь также необходимо обратить и на то, что студент должен подготовить и представить максимальное количество правовых вариантов разрешения проблемы. Важно помнить, что упущенный и не представленный клиенту вариант мог быть самым эффективным.

Бытует мнение, если при подготовке студент понимает неприемлемость определенного варианта, то нет необходимости и представлять его клиенту. Забегая вперед обозначим ошибочность такого подхода, о причинах которой будет сказано ниже при обсуждении правил выбора варианта клиентом.

Основным требованием данного этапа, от которого зависит качество всего консультирования, является уверенность студента в том, что клиент правильно понял все предложенные варианты, плюсы и минусы каждого варианта и возможные последствия их реализации, так как именно в этом случае клиент сможет правильно выбрать наиболее приемлемый для него вариант. Для проверки можно использовать различные методы. Например, можно спросить клиента, как он понял тот или иной вариант, объяснив это необходимостью быть студенту уверенным в том, что клиент все понял правильно.

Порядок проведения данного этапа определяется по согласованию студента и клиента и может сводится к перечислению всех вариантов с последующим их подробным разъяснением, либо к последовательному подробному разъяснению вариантов. При этом студент для наглядности и простоты понимания клиента может использовать дерево решений, которое выглядит следующим образом:

**Дерево решений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вариант 1** | | **Вариант 2** | | **Вариант 3** | | **Вариант 4** | |
| **+** | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

На практике могут возникнуть случаи представления клиенту противоправных вариантов разрешения его проблемы. Например, студент, желающий любым способом помочь клиенту, может посоветовать реализуемый на практике, но противоправный вариант. Например студент может посоветовать заключить клиенту договор, используя обман противоположной стороны. Без сомнения, в случае удачной реализации данного варианта, клиент получит именно то, что он хотел. Однако необходимо не забывать, что задача студента юридической клиники – не любыми способами решить проблему клиента, которые к тому же наверняка нарушат права и интересы других лиц, а решить проблему правовыми способами, исходя из действующего законодательства и норм права. Поэтому в ЮК КрасГУ действует правило "Не предлагать клиенту противоправные варианты решения его проблемы."

*Помощь клиенту в выборе оптимального решения его правовой проблемы.*

Давая консультацию, студенту недостаточно озвучить все возможные варианты решения его проблемы. Студент также должен оказать клиенту помощь в выборе наиболее оптимального для него варианта. Однако данная помощь не должна перерасти в совет, намек или убеждение клиента в том, что один из вариантов является наиболее приемлемым для него. Данная проблема особо актуальна тогда, когда на прием приходит клиент, который в силу своего характера и темперамента не может сделать самостоятельный выбор, либо боится взять на себя ответственность за свой выбор. Такой клиент пытается любыми способами, путем уговоров, убеждения, апеллирования к профессионализму студента[[7]](#footnote-8) добиться того, чтобы студент сам предложил ему наиболее оптимальный вариант решения его проблемы. К сожалению, на практике некоторые студенты не могут справиться с такими клиентами и советуют им тот или иной вариант. Это недопустимо по следующим причинам:

1). Студент еще не обладает тем опытом, который позволяет профессиональным юристам, исходя из опыта и практики, советовать действительно оптимальный вариант.

2). Студент хоть и получил максимум информации, но не может полностью оказаться в ситуации клиента, «прочувствовать» ее, поэтому только клиент может решить, какой вариант будет для него в сложившейся ситуации наиболее оптимальный.

3). Студент может не обладать всей информацией (например, клиенту все-таки удалось скрыть от него немаловажную информацию, отсутствие которой, однако, не мешает провести консультирование, но мешает получить объективное представление об интересах клиента в сложившейся ситуации). Тогда еще более велика вероятность дачи студентом неправильного совета при выборе решения.

4). В случае совета автоматически ответственность за выбор варианта возлагается на студента, и в случае неудачи клиента при реализации данного варианта вся ответственность будет лежать не на ком ином, как на студенте.

В ходе занятий по консультированию от студентов ЮК КрасГУ часто приходится слышать, что советовать тот или иной вариант клиенту нельзя, однако, в случае затруднения клиента, ему можно сказать «я бы на Вашем месте сделал вот так». Распространено мнение, что студент в этом случае не советует клиенту определенный вариант, а просто высказывает свое мнение, чем снимает с себя всю ответственность. С такими доводами нельзя согласиться. Рассмотрим данную ситуацию с позиции клиента. «Пассивный» клиент приходит к студенту клиники за помощью, приходит к человеку, который может и должен ему помочь. И в этом случае студент, даже если им является студент общественной приемной, работающий на приеме две недели, является для клиента большим авторитетом. И каждое слово студента такой клиент запоминает и принимает за правду. Поэтому любой, даже самый маленький намек студента на приоритетность того или иного варианта, принимается клиентом как указание студента на то, как именно надо сделать. Поэтому в большинстве случаев можно ожидать, что клиент выберет именно тот вариант, на который ему намекнул студент. И в этом случае опять же именно студент будет нести ответственность за правильность выбора клиентом варианта поведения.

Поэтому правилом ЮК КрасГУ является «Студенты ЮК КрасГУ разрабатывают и предлагают только варианты решения проблемы клиента и не делают выбор за клиента»[[8]](#footnote-9).

Итак, что же делать, если все-таки клиент не может сделать свой выбор? В этом случае одним из рекомендуемых вариантов является подробное объяснение клиенту всех вариантов, их плюсов и минусов, возможных последствий их реализации. Можно, а в некоторых случаях даже необходимо, составить для клиента подробное дерево решений и дать ему время подумать. Иными словами, необходимо сделать все, чтобы выбор клиента был самостоятельным и осознанным.

На данном этапе консультирования важно иметь в виду, что студент должен быть уверен в том, что клиент сделал свой выбор осознанно и самостоятельно. Для этого он может, например, спросить клиента, почему он выбрал именно такой вариант, а не другой. Ответ на вопрос позволит студенту понять, как именно сделал клиент свой выбор. И если выбор был сделан самостоятельно и осознанно, студент может переходить к следующему этапу консультирования.

*Определение стратегии и тактики реализации принятого клиентом решения.*

До сих пор очень распространенной ошибкой студентов, ведущих прием клиентов в юридических клиниках, является то, что их консультация ограничивается только оказанием помощи клиенту в выборе оптимального варианта разрешения его проблемы. Прекращение консультирования на данном этапе сводит на нет все труды и старания студента и оставляет проблему клиента без разрешения. Представим ситуацию, что студент и клиент пришли к выводу, что принадлежащий клиенту земельный участок лучше продать. Определив для себя данный вариант как наиболее оптимальный, клиент прощается со студентом и уходит продавать свой земельный участок. Как Вы думаете, на сколько быстро и правильно это ему удастся сделать, если он никогда ранее не сталкивался с такими вопросами? Ведь для того, чтобы продать земельный участок, необходимо получить кадастровый план, получить необходимые правоустанавливающие документы, составить и заключить договор купли-продажи, который в силу специфики объекта, обладает своими особенностями, прийти в регистрационную палату[[9]](#footnote-10) и принести с собой еще массу различных документов. Очевидно, что клиенту придется снова идти к юристу, но уже к другому, так как студент, у которого он уже получил консультацию, по мнению клиента, будет перечислен к той категории юристов, которые ничего не умеют и зря едят свой хлеб. Поэтому очень важно на данном этапе разъяснить клиенту тот механизм, который позволит клиенту правильно реализовать выбранный им вариант. При этом не будет лишним, если студент составит клиенту, например, схему, которая несомненно поможет клиенту.

*Окончание консультирования и приема клиента*

Последний этап работы студента с клиентом, если работа заканчивается дачей консультации либо составлением документов. Важно помнить, от того, как студент попрощается, зависит, придет ли он в клинику еще раз. И не лишним будет попросить клиента сообщить о результатах решения проблемы клиента. Ведь всегда очень важно видеть результат деятельности студентов юридической клиники.

Итак, подводя итог, повторим, что при консультировании клиента студент должен:

* Предложить клиенту максимальное количество возможных праовых вариантов решения проблемы клиента, представить плюсы и минусы каждого варианта, а также возможные последствия реализации каждого варианта.
* Помочь клиенту выбрать наиболее оптимальный вариант разрешения его проблемы.
* Представить клиенту стратегию и механизм реализации выбранного им варианта решения.

В заключении следует отметить, что выделенные этапы являются условными. Допускается введение иных этапов, возвращение на предыдущие этапы с единственным условием, если это будет способствовать эффективности работы студентов юридической клиники с клиентом.

Также следует не забывать, что консультирование – это уже рассказ студента для клиента, а клиенты в большинстве своем – простые люди, не способные понимать сложный юридический язык. Поэтому важно помнить, что профессионализм юриста заключается не в том, чтобы уметь рассказать простое сложным языком, а в том чтобы уметь рассказать сложное простым, доступным всем языком.

Важно отметить и эмоциональный аспект работы студента с клиентами. Специфика работы юриста связана с разрешением жизненных ситуаций, которые в ряде случаев могут быть самыми драматичными[[10]](#footnote-11). Студенту при работе с такими ситуациями важно знать, что не стоит, а вернее сказать, нельзя в каждом конкретном случае переживать ситуацию так, как переживает ее клиент. Важно уметь ограничить себя невидимой стеной от потока негативных эмоций, вызванных ситуацией. Однако нельзя оставаться и безучастным к проблеме клиента. Ведь доверие клиента зависит и от его убеждения в том, что студент понимает его проблему и сопереживает ему. Поэтому клиент должен видеть это. Но для студента это выражение должно быть только внешне. Иначе работа в юридической клинике и в дальнейшем по юридической специальности может серьезно подорвать здоровье юриста, а также помешать объективно оценивать проблему клиента. Поэтому студент должен уметь работать только с юридически значимой информацией, отбросив все эмоции и переживания.

При приеме студентом клиента всегда должен присутствовать преподаватель (куратор) юридической клиники. Каковым должно быть его поведение? На первый взгляд простой вопрос на практике является сложным. Работа преподавателя (куратора) направлена на осуществление контроля за приемом студентом клиента. Но она не должна сводиться к самостоятельному консультированию преподавателем клиента. Как должен участвовать преподаватель в процессе приема клиента? Должен ли он находиться в это время рядом со студентом, или же ему необходимо со стороны наблюдать за происходящим? Должен ли клиент видеть, что за ходом приема наблюдают? Как должен поступать преподаватель (куратор), если студент, ведущий прием, допускает ошибку? Может ли он прервать студента? Если да, то в какой форме? Как максимально этично по отношению к студенту и клиенту исправить допущенную ошибку? Это несколько из множества вопросов, которые возникают при попытке организовать работу преподавателя (куратора) на приеме, и к их разрешению, как показывает практика, необходимо подходить с максимальной ответственностью.

В разных юридических клиниках существуют различные правила работы преподавателей (кураторов) на приеме. В юридической клинике КрасГУ данный процесс организован следующим образом.

Куратор обязан встретиться со студентами за 30 минут до начала приема и проверить качество подготовленной консультации. В ходе приема куратор со стороны наблюдает за работой студентов, не демонстрируя это. В случае, если студент допускает ошибку, которая требует немедленного исправления, куратор обязан под каким-либо предлогом прервать консультацию и в отсутствие клиента обсудить проблему со студентом. После окончания приемного дня, куратор обязан провести со студентами обсуждение прошедшего приема для выяснения допущенных ошибок.

Правильная работа куратора имеет большое значение для юридической клиники, поэтому каждый куратор должен уметь правильно выполнять свои функции.

Руководитель и куратор юридической клиники всегда должны предусмотреть правила работы студентов на приеме, если прием ведется двумя студентами одновременно. Такая ситуация встречается довольно часто, особенно среди студентов, которые только начинают работать в клинике. Чувство локтя иногда заставляет студентов объединяться в пары для ведения приема клиента.

При работе в паре могут возникнуть следующие проблемы: несогласованность позиций студентов, перебивание клиента и другие. Для избежание возможных негативных последствий руководитель юридической клиники должен установить правила работы студентов, работающих в паре. Самые основные из них – четкое распределение ролей, согласованное ведение интервьюирования и консультирования, устранение всяческих противоречий до дачи консультации, недопущение критики друг друга в присутствии клиента и др. Куратор клиники, в свою очередь, должен всегда обеспечивать исполнение данных правил.

1. См., например, Организация и управление в юридической клинике: опыт практической действительности в современной России: учеб. Пособие. – М.: Дело, 2003. С. 74 – 75. [↑](#footnote-ref-2)
2. В отношении фразы, предлагающей клиенту занять место, нужно быть очень внимательным, несмотря на кажущееся на первый взгляд отсутствие в этом проблемы. Однажды на устном приеме в колонии студент ЮК КрасГУ сказал пришедшему на прием осужденному: «Садитесь». На это осужденный ответил: «Спасибо, я и так уже сижу». Поэтому, все, на первый взгляд, безобидные фразы, могут быть обидными для отдельных категорий посетителей юридической клиники и к их выбору нужно всегда относиться очень внимательно. [↑](#footnote-ref-3)
3. Однажды один из студентов ЮК КрасГУ пренебрег необходимостью сообщить клиенту правила работы ЮК КрасГУ. После долгой и кропотливой работы в ходе интервью студент сообщил клиенту, что он во всем разобрался, и предложил встретиться для консультации через неделю. Возмущению клиента не было предела, ведь он ожидал, что получит консультацию немедленно, а о правилах работы ЮК КрасГУ он не знал. Дабы избежать подобных случаев студенты ЮК КрасГУ обязаны ознакомить клиента с правилами работы ЮК КрасГУ под роспись, которая ставится клиентом в специальном листе регистрации клиента. [↑](#footnote-ref-4)
4. Например, студенты ЮК КрасГУ в соответствии с положением о ЮК КрасГУ ведут прием клиентов один раз в неделю за исключением случаев, когда студенту необходимо дополнительно встретиться с клиентом, либо когда в день приема студента клиент не имеет возможности прийти на прием. [↑](#footnote-ref-5)
5. Разъяснение правил в этом случае сводится к объяснению этапов консультирования, а также в согласовании того, как будет удобнее клиенту разъяснить варианты решения его проблемы:

   сначала перечислить все варианты с последующем разъяснением каждого варианта;

   разъяснять по очереди каждый вариант; и др. [↑](#footnote-ref-6)
6. Эта ситуация еще раз проявляет значимость разъяснения клиенту правил работы юридической клиники. [↑](#footnote-ref-7)
7. Например клиенты любят говорить, что студент умнее и профессиональнее их, и что он лучше знает, какой вариант является самым лучшим. [↑](#footnote-ref-8)
8. Данное правило было выработано на одном из недавних занятий со студентами-клиницистами ЮК КрасГУ по теме «Консультирование клиента» во время обсуждения данной проблемы. [↑](#footnote-ref-9)
9. Государственный орган, производящий государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним. [↑](#footnote-ref-10)
10. В практике ЮК КрасГУ была ситуация, когда в адрес клиники пришло письмо осужденного, в котором он просил проверить правильность вынесенного в отношении него приговора. Согласно приговору осужденный убил свою сожительницу топором. Письмо для работы было передано студентке ЮК КрасГУ. Эмоциям студентки не было предела, когда она ознакомилась с приговором, а администратору клиники пришлось приложить определенные усилия для того, чтобы убедить ее не переживать так эмоционально случившуюся ситуацию. [↑](#footnote-ref-11)