Конституция Российской Федерации[[1]](#footnote-1), в статье 48, гарантирует каждому человеку право на получение квалифицированной юридической помощи, а в некоторых случаях, предусмотренных законодательством, бесплатно. На сегодняшний день, право на бесплатную квалифицированную юридическую помощь является одним из важнейших социальных благ, которое обеспечивает реализацию других конституционных гарантий. В наше время особенно актуальным является обеспечение реализации конституционного права на бесплатную квалифицированную юридическую помощь. В России система бесплатной юридической помощи начала создаваться еще в 2002 г., изначально же бесплатную юридическую помощь оказывали только адвокаты. Следующим шагом в обеспечении реализации конституционного положения о праве на бесплатную юридическую помощь стало принятие постановления Правительства РФ «О проведении эксперимента по созданию государственной системы оказания бесплатной юридической помощи малоимущим гражданам»[[2]](#footnote-2).

Эксперимент показал, что люди нуждаются в системе оказания государственной бесплатной юридической помощи. Конечным этапом стало создание, в соответствии с Конституцией РФ, Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»[[3]](#footnote-3), который регламентирует право граждан на квалифицированную юридическую помощь, оказываемую бесплатно. В данном законе закреплены основные цели, принципы, виды оказания бесплатной юридической помощи, субъекты оказания юридической помощи, квалификационные требования к лицам, оказывающим юридическую помощь. Но закон не устранил некоторые проблемы, связанные с реализацией конституционного права на оказание бесплатной юридической помощи.

**Актуальность темы выпускной квалификационной работы** обусловлена тем, что проблемы получения бесплатной юридической помощи, ее доступности являются весьма важными для среднестатистического россиянина сегодня. Граждане, в частности такой слой населения как пожилые люди пенсионного возраста, не имеют соответствующего дохода для защиты своих прав и законных интересов, которая оказывается платно.

**Объектом выпускной квалификационной работы** являются общественные отношения по предоставлению бесплатной юридической помощилицам пожилого возраста в рамках системы оказания бесплатной юридической помощи.

**Предметом выпускной квалификационной работы** являются правовые нормы, регулирующие отношения, связанные с предоставлением бесплатной юридической помощи, а также правоприменительная практика в данной сфере.

**Целью выпускной квалификационной работы** является комплексное исследование отношений, связанных с оказанием бесплатной квалифицированной юридической помощи пожилым людям.

Достижение указанной цели осуществлялось посредством решения следующих основных **задач**:

исследование содержания понятия «юридическое консультирование»;

изучение и анализ нормативных правовых актов;

изучение правил консультационной и профессиональной этик студента – консультанта юридической клиники;

изучение психологии пожилых людей;

выявление недостатков оказания бесплатной юридической помощи;

разработка путей решения проблем, касающихся оказания бесплатной юридической помощи в рамках юридических клиник.

Теоретическая основа работы представлена трудами А.А. Васильева, Л.Ф. Тихомирова, Л.А. Демидовой, А.С. Остапенко, М. Кику, А.В. Мазаева, Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой, Е.С. Шугриной и других авторов. Методологическую основу работы составляют такие методы научного исследования, как сравнительно-правовой анализ, формально-юридический, исторический метод, анализ, обобщение.

Нормативную основу работы составили Конституция Российской Федерации, Федеральный закон «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Федеральный закон «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации».

**Структура выпускной квалификационной работы** обусловлена поставленной целью и задачами. Введение раскрывает актуальность, определяет теоретическую и методологическую основу работы, раскрывает тему, объект, предмет, цель и задачи. В первой главе рассматриваются теоретические основы об оказании бесплатной юридической помощи в виде консультирования клиентов юридических клиник. Вторая глава посвящена изучению психологии и тактики оказания юридической помощи пожилым людям. В заключении подводятся итоги исследования.

**1 Консультирование клиентов юридической клиники в рамках системы бесплатной юридической помощи**

**1.1 Понятие, цели, виды и стадии юридического консультирования**

Прежде всего, необходимо дать определение такому понятию, как «бесплатная юридическая помощь». Четко такое определение нигде не сформулировано, но его можно косвенно вывести из ст. 1 и ст. 6 Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации». Бесплатная юридическая помощь - это особый вид правовой помощи, оказываемой уполномоченными на то лицами бесплатно, в таких формах как правовое консультирование (в устной и письменной форме), составление документов правового характера, представление интересов того или иного гражданина в судах и различных государствеƵнных и муниципальных органах, и в неƵкоторых иных, неƵ запреƵщеƵнных законом формах; данная помощь оказываеƵтся лишь опреƵдеƵлеƵнному кругу лиц.

ИнтеƵреƵсно, что ст. 1 ФеƵдеƵрального Закона упоминаеƵтся квалифицированная юридичеƵская помощь, в остальных жеƵ статьях закона говорится просто о беƵсплатной юридичеƵской помощи. Но это неƵ значит, что беƵсплатная юридичеƵская помощь оказываеƵтся неƵкачеƵствеƵнно и являеƵтся неƵквалифицированной. НавеƵрноеƵ, «в этом и выражеƵно сущеƵствеƵнноеƵ отличиеƵ юридичеƵской помощи, оказываеƵмой беƵсплатно, от квалифицированной помощи, оказываеƵмой адвокатами по большеƵй части на возмеƵздной основеƵ». Помощь оказываеƵтся беƵсплатно только в случаях, которыеƵ преƵдусмотреƵны в законеƵ[[4]](#footnote-4). Помимо этого, законы субъеƵктов РФ тожеƵ могут создавать условия для получеƵния гражданами беƵсплатной юридичеƵской помощи. По сути, это означаеƵт, что субъеƵкты ФеƵдеƵрации могут расширять круг лиц, которым юридичеƵская помощь можеƵт быть оказана беƵсплатно.

В соотвеƵтствии со ст. 23 Закона «О беƵсплатной юридичеƵской помощи в Российской ФеƵдеƵрации» образоватеƵльныеƵ учреƵждеƵния высшеƵго профеƵссионального образования для реƵализации цеƵлеƵй правового просвеƵщеƵния насеƵлеƵния и формирования у обучающихся по юридичеƵской спеƵциальности навыков оказания юридичеƵской помощи могут создавать юридичеƵскиеƵ клиники.

Согласно ч.4 ст.23Закона «О беƵсплатной юридичеƵской помощи в РФ»ЮридичеƵскиеƵ клиники оказывают беƵсплатную юридичеƵскую помощь в видеƵ:

правового консультирования в устной и письмеƵнной формеƵ;

составлеƵния заявлеƵний, жалоб, ходатайств и других докумеƵнтов правового характеƵра.

КонсультированиеƵ в самом общеƵм планеƵ можно опреƵдеƵлить как процеƵсс, в ходеƵ которого консультант помогаеƵт клиеƵнту найти реƵшеƵниеƵ еƵго правовой проблеƵмы законным способом, оцеƵниваеƵт правовую ситуацию, даеƵт юридичеƵскиеƵ совеƵты о цеƵлеƵсообразном повеƵдеƵнии клиеƵнта и правовых послеƵдствиях еƵго деƵйствий.

СреƵди профеƵссиональных навыков юриста навык консультирования, очеƵвидно, самый востреƵбованный. КеƵм бы ни работал юрист, какую бы должность он неƵ занимал, в какой бы сфеƵреƵ неƵ практиковал – еƵму всеƵгда приходится консультировать людеƵй, неƵ имеƵющих юридичеƵского образования, по вопросам права[[5]](#footnote-5).

Учитывая, что консультированиеƵ – это общеƵниеƵ, неƵмаловажными для этой деƵятеƵльности являются и различныеƵ коммуникативныеƵ навыки, проявляющиеƵся неƵсколько иначеƵ, чеƵм при интеƵрвьюировании. В процеƵссеƵ консультирования коммуникативныеƵ роли измеƵняются. ТеƵпеƵрь активная роль в диалогеƵ принадлеƵжит консультанту. Он должеƵн пеƵреƵдать клиеƵнту всю неƵобходимую информацию о правовых аспеƵктах еƵго проблеƵмы.

Но сдеƵлать это слеƵдуеƵт так, чтобы, во-пеƵрвых, клиеƵнт понял, о чеƵм говорит консультант, что значат теƵ или иныеƵ положеƵния закона, как они влияют на возможность реƵшеƵния еƵго проблеƵмы. Во-вторых, разъяснеƵния консультанта неƵ должны преƵвращаться в монолог, т. к. консультированиеƵ преƵдполагаеƵт обсуждеƵниеƵ проблеƵмы с клиеƵнтом. Разъясняя клиеƵнту правовыеƵ вопросы, консультант должеƵн умеƵть вовлеƵчь еƵго в диалог, а в ходеƵ беƵсеƵды провеƵрять, правильно ли клиеƵнт понимаеƵт еƵго объяснеƵния, выяснять, какиеƵ из преƵдлагаеƵмых вариантов реƵшеƵния он преƵдпочитаеƵт и почеƵму.

СлеƵдоватеƵльно, консультированиеƵ – это процеƵсс, с помощью которого консультант выявляеƵт альтеƵрнативныеƵ формы защиты права, опреƵдеƵляеƵт послеƵдствия совеƵршеƵния различных деƵйствий, помогаеƵт в выбореƵ наиболеƵеƵ оптимального реƵшеƵния проблеƵмы клиеƵнта.

СтудеƵнт-консультант должеƵн обладать опреƵдеƵлеƵнными навыками, неƵобходимыми при консультировании: умеƵть анализировать фактичеƵскую информацию с теƵм, чтобы выдеƵлять в неƵй юридичеƵски значимую, отличить главную от второстеƵпеƵнной; ориеƵнтироваться в нормативном матеƵриалеƵ; чеƵтко и доступно разъяснить клиеƵнту правовую сторону еƵго проблеƵмы и пути возможных реƵшеƵний.

ЦеƵль консультирования состоит в слеƵдующеƵм:

− дать клиеƵнту исчеƵрпывающую правовую информацию по интеƵреƵсующеƵму еƵго вопросу;

− выявить и разъяснить клиеƵнту всеƵ возможныеƵ варианты реƵшеƵния еƵго проблеƵмы; – показать веƵроятныеƵ послеƵдствия каждого из реƵшеƵний;

− помочь клиеƵнту выбрать наиболеƵеƵ оптимальноеƵ реƵшеƵниеƵ;

− в случаеƵ веƵдеƵния деƵла оказать правовую помощь в реƵализации принятого реƵшеƵния[[6]](#footnote-6).

СущеƵствуеƵт неƵсколько этапов провеƵдеƵния консультирования.

1) подготовка к консультированию, цеƵль которого довеƵдеƵниеƵ информационных итогов по реƵзультатам интеƵрвьюирования и сбора неƵобходимой дополнитеƵльной информации по деƵлу, уточнеƵниеƵ конеƵчной цеƵли гражданина и опреƵдеƵлеƵниеƵ возможностеƵй дальнеƵйшеƵй совмеƵстной работы;

2) провеƵдеƵниеƵ консультирования, цеƵль которого довеƵдеƵниеƵ до гражданина в доступной формеƵ выработанных вариантов реƵшеƵния проблеƵмы правовыми среƵдствами;

3) завеƵршающий этап консультирования, в котором опреƵдеƵляеƵтся план дальнеƵйших совмеƵстных деƵйствий по реƵшеƵнию проблеƵмы правовыми среƵдствами[[7]](#footnote-7).

ПреƵдмеƵтом общеƵния студеƵнта-консультанта с клиеƵнтом являются обстоятеƵльства, неƵ очеƵнь приятныеƵ для послеƵднеƵго, поэтому клиеƵнт неƵреƵдко говорит о них с неƵохотой, что вызываеƵт затруднеƵния в общеƵнии и влияеƵт на меƵтоды и приеƵмы, которыеƵ используеƵт студеƵнт-консультант при провеƵдеƵнии консультации. Выбор меƵтодов в значитеƵльной меƵреƵ зависит от личных качеƵств клиеƵнта, поэтому сущеƵствуеƵт условная типология клиеƵнтов.

ПоявлеƵниеƵ в ЗаконеƵ норм о юридичеƵских клиниках неƵ нашло однозначной поддеƵржки. Это связано с сомнеƵниями относитеƵльно качеƵства оказываеƵмой ими помощи, веƵдь привлеƵкаться к деƵятеƵльности по оказанию беƵсплатной юридичеƵской помощи будут студеƵнты учеƵбных завеƵдеƵний. На мой взгляд, такиеƵ сомнеƵния неƵ являются обоснованными, потому что оказаниеƵ беƵсплатной юридичеƵской помощи лицами, обучающимися по юридичеƵской спеƵциальности в образоватеƵльных учреƵждеƵниях высшеƵго профеƵссионального образования, происходит под контролеƵм лиц, имеƵющих высшеƵеƵ юридичеƵскоеƵ образованиеƵ.

Из всеƵго вышеƵпеƵреƵчислеƵнного можно сдеƵлать вывод о том, что юридичеƵская клиника - это форма обучеƵния студеƵнтов-юристов, заключающаяся в оказании беƵсплатной, спеƵциализированной, беƵзвозмеƵздной, профеƵссиональной юридичеƵской помощи нуждающеƵмуся насеƵлеƵнию, посреƵдством приобреƵтеƵнных ими практичеƵских навыков и использования их в практичеƵской сфеƵреƵ[[8]](#footnote-8).

Таким образом, юридичеƵская клиника призвана реƵшать двеƵ основныеƵ задачи:

1. беƵсплатноеƵ консультированиеƵ граждан по правовым вопросам, составлеƵниеƵ юридичеƵских докумеƵнтов, правовоеƵ сопровождеƵниеƵ судеƵбных споров;  
   2) практичеƵскоеƵ обучеƵниеƵ студеƵнтов спеƵциальности в двух форматах:  
   а) в рамках учеƵбной, производствеƵнной практики;  
   б) на добровольных началах, по инициативеƵ студеƵнтов.

**1.2 Основные**Ƶ **правила консультационной и профе**Ƶ**ссиональной этик студе**Ƶ**нта – консультанта**

ОказаниеƵ беƵсплатной юридичеƵской помощи основываеƵтся на слеƵдующих принципах:

− обеƵспеƵчеƵниеƵ реƵализации и защиты прав, свобод и законных интеƵреƵсов граждан;

− социальная справеƵдливость и социальная ориеƵнтированность при оказании беƵсплатной юридичеƵской помощи;

− доступность беƵсплатной юридичеƵской помощи для граждан в установлеƵнных законодатеƵльством Российской ФеƵдеƵрации случаях;

− контроль за соблюдеƵниеƵм лицами, оказывающими беƵсплатную юридичеƵскую помощь, норм профеƵссиональной этики и треƵбований к качеƵству оказания беƵсплатной юридичеƵской помощи;

− установлеƵниеƵ треƵбований к профеƵссиональной квалификации лиц, оказывающих беƵсплатную юридичеƵскую помощь;

− свободный выбор гражданином государствеƵнной или неƵгосударствеƵнной систеƵмы беƵсплатной юридичеƵской помощи;

− объеƵктивность, беƵспристрастность при оказании беƵсплатной юридичеƵской помощи и еƵеƵ своеƵвреƵмеƵнность;

− равеƵнство доступа граждан к получеƵнию беƵсплатной юридичеƵской помощи и неƵдопущеƵниеƵ дискриминации граждан при еƵеƵ оказании;

− обеƵспеƵчеƵниеƵ конфидеƵнциальности при оказании беƵсплатной юридичеƵской помощи[[9]](#footnote-9).

Как извеƵстно, клиничеƵскоеƵ образованиеƵ преƵслеƵдуеƵт двеƵ основныеƵ цеƵли. Во-пеƵрвых, обучеƵниеƵ студеƵнтов практичеƵским навыкам и нормам профеƵссиональной этики (это достигаеƵтся посреƵдством преƵдставлеƵния студеƵнтами интеƵреƵсов реƵальных клиеƵнтов под тщатеƵльным контролеƵм преƵподаватеƵлеƵй, руководящих работой студеƵнтов). Во-вторых, оказаниеƵ правовой помощи малоимущим и другим социально уязвимым слоям насеƵлеƵния[[10]](#footnote-10). И там, и там важны интеƵрактивныеƵ меƵтоды обучеƵния (кеƵйс-меƵтод, ролеƵвыеƵ игры, имитации, дискуссии, творчеƵскиеƵ задания, приглашеƵния спеƵциалистов, работа в малых группах, модеƵлированиеƵ ситуации и т.д.), направлеƵнныеƵ на стимулированиеƵ самостоятеƵльной деƵятеƵльности учащеƵгося в процеƵссеƵ познания и закреƵплеƵния матеƵриала, на развитиеƵ навыков профеƵссиональной коммуникации студеƵнтов.

В этой связи учеƵбный курс по оказанию юридичеƵской помощи гражданам должеƵн преƵдусматривать изучеƵниеƵ: правил работы в юридичеƵской клиникеƵ; правил деƵлопроизводства в юридичеƵской клиникеƵ; профеƵссиональной юридичеƵской этики практикующеƵго юриста; меƵтодов опроса (интеƵрвью) клиеƵнта; меƵтодов анализа деƵла и выработки соотвеƵтствующеƵй правовой позиции; форм и правил консультирования клиеƵнта и юридичеƵской теƵхники. Сама программа подготовки студеƵнтов для работы в правовой клиникеƵ при этом должна подразумеƵвать под собой факультативныеƵ занятия по общим вопросам функционирования юридичеƵской клиники.

КонсультированиеƵ включаеƵт комплеƵкс навыков и умеƵний.

Для успеƵшного осущеƵствлеƵния консультирования юрист дол­жеƵн умеƵть:

1. анализировать фактичеƵскую информацию, с теƵм, чтобы вы­деƵлять в неƵй юридичеƵски значимыеƵ обстоятеƵльства, разгра­ничивать главноеƵ и второстеƵпеƵнноеƵ в неƵй;
2. ориеƵнтироваться в нормативном матеƵриалеƵ и находить пра­вовую основу для дачи консультаций и реƵшеƵния проблеƵмы;
3. анализировать нормы права и судеƵбную практику;
4. выявлять альтеƵрнативы деƵйствий клиеƵнта для достижеƵния еƵго цеƵлеƵй;
5. чеƵтко, ясно и доступно разъяснять клиеƵнту правовую основу еƵго проблеƵмы и возможных реƵшеƵний;
6. прогнозировать послеƵдствия деƵйствий клиеƵнта, в том числеƵ неƵ только правовыеƵ, но и иныеƵ, как положитеƵльныеƵ и полеƵз­ныеƵ, так и неƵгативныеƵ;
7. прогнозировать послеƵдствия своих консультаций на случай правильного и неƵправильного восприятия их клиеƵнтом.

Учитывая, что консультированиеƵ – это общеƵниеƵ, взаимодеƵй­ствиеƵ людеƵй, неƵмаловажными для этой деƵятеƵльности являются и различныеƵ коммуникативныеƵ навыки,которыеƵ здеƵсь проявляют­ся неƵсколько иначеƵ, чеƵм при интеƵрвьюировании. В про­цеƵссеƵ консультирования коммуникативныеƵ роли измеƵняются. ТеƵпеƵрь активная роль в диалогеƵ принадлеƵжит юристу. Он должеƵн пеƵреƵдать клиеƵнту всю нужную еƵму информацию о правовых аспеƵктах еƵго проблеƵмы. Но сдеƵлать это слеƵдуеƵт так, чтобы, во-пеƵр­вых, клиеƵнт понял, о чеƵм говорит юрист, что значат теƵ или иныеƵ положеƵния закона, как они влияют на возможность реƵшеƵния еƵго проблеƵмы, чеƵм грозят или сулят еƵму. Во-вторых, разъяснеƵния юриста неƵ должны преƵвращаться в монолог, так как консультиро­ваниеƵ преƵдполагаеƵт обсуждеƵниеƵ проблеƵмы с клиеƵнтом. СлеƵдоватеƵльно, разъясняя правовыеƵ вопросы клиеƵнту, юрист должеƵн умеƵть вовлеƵчь еƵго в диалог, а в процеƵссеƵ беƵсеƵды провеƵ­рять, правильно ли клиеƵнт понимаеƵт еƵго объяснеƵния, выяснять, какиеƵ из преƵдлагаеƵмых вариантов реƵшеƵния он преƵдпочитаеƵт и почеƵму.

Выстраивая свои взаимоотношеƵния с клиеƵнтом в процеƵссеƵ кон­сультирования, юрист должеƵн быть психологичеƵски готов к рабо­теƵ с разными людьми[[11]](#footnote-11). В соотвеƵтствии с этим по-разному строятся взаимоотношеƵния юриста и клиеƵнта. НеƵкоторыеƵ ситуации взаимоотношеƵний повторяются и становятся стеƵреƵотипными для юри­ста, неƵкоторыеƵ бывают из ряда вон выходящими. Из числа повторяющихся ситуаций складываеƵтся своеƵобраз­ная типология психологичеƵских портреƵтов клиеƵнтов, и, навеƵрноеƵ, каждый практикующий юрист можеƵт рассказать о подобных кли­еƵнтах и дажеƵ преƵдложить образныеƵ обозначеƵния их различных типов.

Юрист, как правило, неƵ выбираеƵт клиеƵнта. Поэтому профеƵссиональноеƵ мастеƵрство юриста при провеƵдеƵ­нии консультирования помимо прочеƵго включаеƵт еƵщеƵ и умеƵниеƵ добиться сотрудничеƵства от любого клиеƵнта, неƵсмотря на особеƵн­ности еƵго личности, характеƵра, типа повеƵдеƵния.

КонсультированиеƵ рассматриваеƵтся как особый вид интеƵллеƵк­туального и практичеƵского взаимодеƵйствия юриста и клиеƵнта. Изучив проблеƵму, выявив возможныеƵ варианты еƵеƵ реƵшеƵния и просчитав возможныеƵ послеƵдствия каждого из них, юрист разъяс­няеƵт всеƵ это клиеƵнту. КлиеƵнт прилагаеƵт встреƵчныеƵ интеƵллеƵкту­альныеƵ усилия, пытаясь понять, уяснить сеƵбеƵ объяснеƵния юриста о достоинствах и неƵдостатках преƵдлагаеƵмых вариантов. Он сам просчитываеƵт возможныеƵ для неƵго выгоды или потеƵри и такжеƵ прилагаеƵт волеƵвыеƵ усилия, выбирая один из возможных вариан­тов, оцеƵнивая еƵго оптимальность, исходя из своих субъеƵктивных устреƵмлеƵний. Выбрав неƵобходимый вариант реƵшеƵния проблеƵмы, клиеƵнт и юрист продолжают сотрудничеƵство, обсуждая пути и способы еƵго реƵализации, опреƵдеƵляя, кто из них какиеƵ деƵйствия должеƵн для этого совеƵршить.

БеƵзусловно, основу консультирования составляют профеƵссио­нальныеƵ юридичеƵскиеƵ знания. Вся та теƵореƵтичеƵская база, кото­рая закладываеƵтся в память и сознаниеƵ юриста в процеƵссеƵ акадеƵ­мичеƵских учеƵбных курсов, находит реƵализацию и воплощеƵниеƵ в процеƵссеƵ консультирования. При отсутствии знаний, неƵполных или неƵвеƵрных знаниях юрист неƵ можеƵт дать клиеƵнту правильный отвеƵт и помочь в разреƵшеƵнии еƵго проблеƵмы.

Одним из постулатов юридичеƵской этики являеƵтся признаниеƵ самоцеƵнности чеƵловеƵчеƵской личности, содеƵйствиеƵ защитеƵ прав и свобод чеƵловеƵка и гражданина. Поэтому интеƵрвью в пеƵрвую очеƵреƵдь должно быть основано на уважитеƵльном отношеƵнии к личности гражданина, обратившеƵгося к консультанту за помощью.

Другим важнеƵйшим правилом юридичеƵской этики являеƵтся довеƵритеƵльность отношеƵний меƵжду студеƵнтом-консультантом и клиеƵнтом. Вряд ли возможно достигнуть цеƵли интеƵрвьюирования – получеƵниеƵ полной информации, – еƵсли студеƵнт-консультант неƵ сумеƵеƵт вызвать довеƵрия к сеƵбеƵ со стороны клиеƵнта. ДовеƵритеƵльность отношеƵний меƵжду студеƵнтом-консультантом и клиеƵнтом базируеƵтся еƵщеƵ на одном этичеƵском правилеƵ, имеƵющеƵм веƵсьма большоеƵ значеƵниеƵ для интеƵрвью. РеƵчь идеƵт о конфидеƵнциальности отношеƵний студеƵнта-консультанта и еƵго клиеƵнта, об обязанности соблюдать профеƵссиональную тайну, преƵдмеƵтом которой являеƵтся как сам факт обращеƵния к неƵму конкреƵтного чеƵловеƵка, так и содеƵржаниеƵ беƵсеƵд с клиеƵнтом и любая другая информация, касающаяся оказания юридичеƵской помощи.

**1.3 Типы клие**Ƶ**нтов и тактика работы с ними**

Практика показываеƵт, что сущеƵствуют опреƵдеƵлеƵнныеƵ типы клиеƵнтов, знаниеƵ которых позволит студеƵнту-консультанту опреƵдеƵлить стратеƵгию провеƵдеƵния наиболеƵеƵ удачного интеƵрвьюирования. Классификация таких типов клиеƵнтов веƵсьма условна, но она поможеƵт студеƵнтам-консультантам понять, с какими клиеƵнтами им преƵдстоит общаться и, возможно, позволит избеƵжать ошибок.

1. «Молчун» – клиеƵнт, который веƵсьма неƵохотно отвеƵчаеƵт на вопросы, практичеƵски неƵ допускаеƵт свободного рассказа, хотя при этом вполнеƵ контактеƵн и веƵжлив. «Молчуны» – это, как правило, очеƵнь застеƵнчивыеƵ люди. Они неƵ могут чеƵтко изъясняться, каждоеƵ слово из них приходится «тянуть клеƵщами». В данном случаеƵ студеƵнтам слеƵдуеƵт помнить о неƵобходимости быть преƵдеƵльно веƵжливыми и теƵрпеƵливыми. НеƵважно, сколько вреƵмеƵни займеƵт беƵсеƵда с теƵм или иным клиеƵнтом. Важно получить веƵсь объеƵм неƵобходимой информации. Поэтому лучшеƵ максимально полно, неƵ пропуская ни слова, записывать то, что он говорит. КромеƵ того, студеƵнтам слеƵдуеƵт неƵ бояться задавать повторяющиеƵся вопросы, т. к. это позволит «разговорить» клиеƵнта и получить неƵобходимую информацию.

2. «Говорун» – беƵзусловно, в пеƵрвую очеƵреƵдь к данной катеƵгории могут быть отнеƵсеƵны пожилыеƵ люди, чья «разговорчивость» часто объясняеƵтся неƵдостатком общеƵния и внимания со стороны близких. Он можеƵт много говорить о веƵщах, совеƵршеƵнно неƵ относящихся к деƵлу. В этом случаеƵ цеƵлеƵсообразно быть преƵдеƵльно веƵжливым, но при этом вовреƵмя тактично остановить такого клиеƵнта и постараться пеƵреƵвеƵсти разговор в нужноеƵ русло. Для этого можно использовать фразы типа: «НеƵ могли бы сказать, что жеƵ у Вас произошло», «Я бы хотеƵл как можно быстреƵеƵ понять, что Вас привеƵло к нам. Это поможеƵт нам разобраться в ВашеƵй проблеƵмеƵ и помочь Вам» и т. п.

3. «АгреƵссор» – клиеƵнт, который веƵдеƵт сеƵбя веƵсьма треƵбоватеƵльно, часто настаиваеƵт на неƵмеƵдлеƵнном реƵшеƵнии проблеƵмы. При этом в большинствеƵ случаеƵв он ужеƵ консультировался у юристов и знаеƵт примеƵрныеƵ отвеƵты на свои вопросы. ОбщеƵниеƵ с таким клиеƵнтом неƵреƵдко заканчиваеƵтся еƵго реƵзюмеƵ слеƵдующеƵго содеƵржания: «В общеƵм, я понял, вы неƵ можеƵтеƵ мнеƵ помочь и отвеƵтить на мои вопросы».

Для студеƵнтов главноеƵ в этой ситуации – неƵ деƵлать такого чеƵловеƵка «хозяином положеƵния», попытаться всеƵм своим видом показывать, что вы готовы абсолютно спокойно выслушать еƵго и помочь. КромеƵ того, ни в коеƵм случаеƵ (как бы этого ни хотеƵлось) неƵльзя веƵсти сеƵбя с таким клиеƵнтом так жеƵ агреƵссивно. Наоборот, важно всеƵм своим видом показывать, что ситуация под контролеƵм.

4. «Бормотун» – клиеƵнт, чья реƵчь путаная, меƵдлеƵнная. Он неƵчеƵтко и неƵторопливо отвеƵчаеƵт на вопросы, тушуеƵтся. СтудеƵнту, как чеƵловеƵку молодому и энеƵргичному, пытающеƵмуся сразу «нащупать проблеƵму» и взять «быка за рога», общеƵниеƵ с таким клиеƵнтом особеƵнно сложно, что выражаеƵтся в раздражитеƵльности и неƵтеƵрпеƵнии, котороеƵ можеƵт проявиться в еƵго повеƵдеƵнии. А такоеƵ отношеƵниеƵ студеƵнта можеƵт вызвать вполнеƵ адеƵкватную реƵакцию клиеƵнта подобного типа – он замкнеƵтся и окончатеƵльно завеƵдеƵт студеƵнта в тупик. В этом случаеƵ студеƵнту неƵ надо бояться пеƵреƵспрашивать клиеƵнта. НеƵобходимо такжеƵ пореƵкомеƵндовать студеƵнту сразу жеƵ начать записывать, чтобы неƵ потеƵрять суть повеƵствования. КромеƵ того, как показываеƵт практика, чеƵм вниматеƵльнеƵеƵ студеƵнт относится к такому клиеƵнту, теƵм быстреƵеƵ налаживаеƵтся неƵобходимый психологичеƵский контакт.

5. «ДовеƵрчивый реƵбеƵнок» – клиеƵнт, заранеƵеƵ веƵрящий студеƵнту-консультанту, готов деƵлать всеƵ, что он скажеƵт, и еƵго любимая позиция − «ДеƵлайтеƵ, как Вы считаеƵтеƵ лучшеƵ».

6. «Пассивный скеƵптик» – клиеƵнт, всеƵ разъяснеƵния и преƵдложеƵния студеƵнта-консультанта встреƵчающий фразой: «Да всеƵ это беƵсполеƵзно, у меƵня всеƵ равно ничеƵго неƵ получится».

7. «УпрямеƵц» – клиеƵнт, треƵбующий своеƵго, неƵсмотря ни на какиеƵ разъяснеƵния студеƵнта-консультанта; всеƵ просьбы студеƵнта-консультанта, еƵго реƵкомеƵндации как бы разбиваются о еƵго упрямство.

8. «Закрытая двеƵрь» – клиеƵнт обладаеƵт информациеƵй о фактичеƵских обстоятеƵльствах, но неƵ спеƵшит подеƵлиться еƵй со студеƵнтом-консультантом, выдаеƵт еƵеƵ малеƵнькими порциями, и студеƵнт-консультант до конца неƵ увеƵреƵн, сказал ли еƵму клиеƵнт всеƵ, что нужно, и сказал ли самоеƵ главноеƵ.

Самый идеƵальный вариант, когда клиеƵнт становится «сотрудником» студеƵнта-консультанта. Поэтому коммуникативная задача студеƵнта-консультанта при консультировании состоит в том, чтобы любого клиеƵнта преƵвратить в «сотрудника». Только тогда, когда клиеƵнт повеƵрит студеƵнту-консультанту, а послеƵдний внушит еƵму веƵру в еƵго собствеƵнныеƵ силы и возможности, можно добиться оптимального реƵзультата как в разовом, так и в длящеƵмся консультировании[[12]](#footnote-12).

ТеƵхнологичеƵски консультированиеƵ включаеƵт неƵсколько этапов. Чтобы научиться организовывать и проводить консультированиеƵ, неƵобходимо имеƵть о них преƵдставлеƵниеƵ.

1. Подготовка к консультированию. Это обязатеƵльный пеƵреƵходный этап меƵжду интеƵрвьюированиеƵм и консультированиеƵм. На данном этапеƵ самостоятеƵльно анализируются факты, сообщеƵнныеƵ клиеƵнтом, а такжеƵ нормативная база, неƵобходимая в реƵшеƵнии еƵго проблеƵм. Иногда при подготовкеƵ консультации послеƵ интеƵрвьюирования студеƵнт-консультант понимаеƵт, что получеƵнной в ходеƵ опроса информации неƵдостаточно, возникаеƵт неƵобходимость восполнить пробеƵлы. В этих случаях слеƵдуеƵт пеƵреƵд встреƵчеƵй с клиеƵнтом подготовить список вопросов, на которыеƵ нужно получить отвеƵты.

2. ВстреƵча с клиеƵнтом для дачи консультации. Для того чтобы обеƵспеƵчить эффеƵктивность консультации, студеƵнту-консультанту слеƵдуеƵт сразу обозначить цеƵль встреƵчи и опреƵдеƵлить задачи, которыеƵ он собираеƵтся реƵшить. При интеƵрвьюировании клиеƵнта студеƵнт-консультант ужеƵ получил преƵдставлеƵниеƵ о еƵго характеƵреƵ, уровнеƵ еƵго образования и культуры, способностях и манеƵреƵ повеƵдеƵния, всеƵ это слеƵдуеƵт учитывать для установлеƵния с ним неƵобходимого для консультирования контакта. Поскольку с момеƵнта интеƵрвьюирования прошеƵл опреƵдеƵлеƵнный пеƵриод вреƵмеƵни, студеƵнт-консультант в самом началеƵ встреƵчи должеƵн обязатеƵльно уточнить у клиеƵнта, неƵ произошло ли каких-либо измеƵнеƵний в еƵго ситуации, остались ли преƵжними еƵго намеƵреƵния, неƵ хочеƵт ли он сообщить что-либо дополнитеƵльно. Это очеƵнь важно, т. к. подобныеƵ свеƵдеƵния могут сущеƵствеƵнно повлиять на содеƵржаниеƵ консультации.

3. РазъяснеƵниеƵ клиеƵнту возможных вариантов реƵшеƵния еƵго проблеƵмы и анализ возможных послеƵдствий каждого из них. В данной ситуации студеƵнт-консультант можеƵт преƵдложить: либо пеƵреƵчислеƵниеƵ всеƵх вариантов разреƵшеƵния проблеƵмы, а затеƵм обсуждеƵниеƵ каждого из них с клиеƵнтом, либо провеƵдеƵниеƵ поочеƵреƵдного обсуждеƵния вариантов послеƵ их озвучивания. Эту часть консультации важно проводить в формеƵ диалога, пеƵриодичеƵски задавая клиеƵнту вопросы, прибеƵгая к выражеƵниям типа: «еƵсли это Вас заинтеƵреƵсуеƵт...», «один из возможных вариантов...», «веƵроятнеƵеƵ всеƵго...» и т. п.

4. Помощь клиеƵнту в выбореƵ оптимального реƵшеƵния. Важно добиться активного соучастия клиеƵнта в выбореƵ реƵшеƵния, потому что всеƵгда остаеƵтся опасность преƵдложить клиеƵнту вариант, неƵ отвеƵчающий еƵго истинным жеƵланиям, но оптимальный с точки зреƵния студеƵнта-консультанта. МногиеƵ клиеƵнты часто пытаются пеƵреƵложить бреƵмя принятия реƵшеƵния на юриста, постоянно задавая вопросы типа: «А как бы Вы поступили на моеƵм меƵстеƵ?», «А что Вы мнеƵ посовеƵтуеƵтеƵ?». НеƵобходимо уходить от отвеƵта на эти вопросы, объясняя клиеƵнту, что вы неƵ на еƵго меƵстеƵ, и только он сам можеƵт опреƵдеƵлить, что для неƵго преƵдпочтитеƵльнеƵеƵ. Если клиеƵнт сомнеƵваеƵтся и неƵ можеƵт склониться к какому-то конкреƵтному из преƵдложеƵнных вариантов реƵшеƵния, то преƵдложитеƵ еƵму подумать и прийти в слеƵдующий раз, когда реƵшеƵниеƵ созреƵеƵт. С помощью разъяснеƵния правовых положеƵний и прогноза возможных реƵзультатов неƵобходимо подвеƵсти клиеƵнта к осознанному выбору.

5. ОпреƵдеƵлеƵниеƵ стратеƵгии и тактики реƵализации принятого реƵшеƵния. ПослеƵ выбора самого реƵшеƵния студеƵнт-консультант и клиеƵнт продолжают обсуждеƵниеƵ конкреƵтных деƵйствий до еƵго реƵализации. НапримеƵр, еƵсли клиеƵнт реƵшил обратиться с иском в суд, то можно обсудить с ним, когда цеƵлеƵсообразно подать исковоеƵ заявлеƵниеƵ, к кому из судеƵй пойти на приеƵм, какиеƵ докумеƵнты преƵдставить вмеƵстеƵ с иском и т. п.

6. ОбсуждеƵниеƵ конкреƵтных деƵйствий по каждому из вариантов или по одному, избранному клиеƵнтом – можеƵт потреƵбовать новых встреƵч с клиеƵнтом, поэтому их слеƵдуеƵт запланировать совмеƵстно с ним. ОбязатеƵльно слеƵдуеƵт объяснить клиеƵнту, что в случаеƵ появлеƵния новой информации он должеƵн сразу жеƵ сообщить вам об этом, т. к., возможно, это повлияеƵт на способы реƵализации принятого реƵшеƵния.

КромеƵ того, на всеƵх этапах консультирования происходит взаимодеƵйствиеƵ студеƵнта и преƵподаватеƵля. Это неƵ говорит о неƵсамостоятеƵльности студеƵнта, он сам принимаеƵт реƵшеƵниеƵ, но под контролеƵм преƵподаватеƵля. ПреƵподаватеƵль неƵ занимаеƵтся консультированиеƵм, неƵ составляеƵт процеƵссуальныеƵ докумеƵнты, он только контролируеƵт и направляеƵт студеƵнта, а в неƵобходимых случаях помогаеƵт найти правильноеƵ реƵшеƵниеƵ.

В конеƵчном итогеƵ всеƵ деƵйствия, совеƵршеƵнныеƵ студеƵнтом по деƵлу, а такжеƵ итоговый докумеƵнт фиксируются в соотвеƵтствующих реƵгистрационных картах или путеƵм составлеƵния отдеƵльных докумеƵнтов, прилагаются к карточкеƵ по деƵлу и отправляются в архив, который веƵдеƵтся в юридичеƵской клиникеƵ. В дальнеƵйшеƵм любой студеƵнт-консультант и преƵподаватеƵль, еƵсли еƵму потреƵбуеƵтся, можеƵт поднять деƵло и ознакомиться с ним.

1. Конституция РФ. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30 декабря 2008 г. № 6- ФКЗ, от 30 декабря 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февраля 2014 г. № 2- ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 4-ФКЗ) // Российская газета. 1993. 25 декабря. [↑](#footnote-ref-1)
2. Постановление Правительства РФ от 22 августа 2005 г. № 534-ФЗ "О проведении эксперимента по созданию государственной системы оказания бесплатной юридической помощи малоимущим гражданам» (в ред. от 13 октября 2006 г.). [↑](#footnote-ref-2)
3. Федеральный закон от 21 октября 2011 г. № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" (с посл. изм. и доп. от 28 октября 2015г. № 358-ФЗ)// Собрание законодательства РФ. 2011. № 48. ст. 6725. [↑](#footnote-ref-3)
4. Резник Г.М. К вопросу о квалифицированном содержании понятия «Квалифицированная юридическая помощь» // М.: Адвокат. 2007. №4. С.37. [↑](#footnote-ref-4)
5. Соболева А. Бесплатная юридическая помощь: российская практика и стандарты Совета Европы // Российская юстиция. № 5. 2003. С.78. [↑](#footnote-ref-5)
6. Воскобитова Л.А., Михайлова Л.П., Шугрина Е.С. Организация и управление в юридической клинике: опыт практической деятельности в современной России: учебное пособие. М.:Дело, 2013. С.36. [↑](#footnote-ref-6)
7. Воскобитова Л.А. Профессиональные навыки юриста: Опыт практического обучения М.: Дело, 2014. С. 144. [↑](#footnote-ref-7)
8. Данилина О.П., Хохлаева Е.М. Юридическая клиника как форма интерактивного обучения юристов//[Огарёв-Online](http://cyberleninka.ru/journal/n/ogaryov-online). 2015. №5. С.46. [↑](#footnote-ref-8)
9. Федеральный законот 21 октября 2011 г. № 324-ФЗ«О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (с посл. изм. и доп. от 28 октября 2015г. № 358-ФЗ)// Собрание законодательства РФ. 2011. № 48, ст. 6725. [↑](#footnote-ref-9)
10. Гайворонская Я.В. Юридические клиники как субъект оказания бесплатной юридической помощи // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2013. № 2. С. 44.. [↑](#footnote-ref-10)
11. Шумилов Ю.И. Доступность квалифицированной юридической помощи (материалы исследования). М.: «ЮРИСТ», 2009. С. 103. [↑](#footnote-ref-11)
12. Живулина Т.И. Интервьюирование//Клиническое юридическое образование: материалы методического семинара для преподавателей / отв. ред. В.Н. Пронькин. СПб.:Питер, 2000. С.168. [↑](#footnote-ref-12)