План

Введение

Понятие консультирования клиента

Этапы консультирования

Цели и задачи консультирования в юридической клинике

Заключение

Список используемой литературы

Введение

Современное общество и протекающие в нём процессы ставят перед человеком целый ряд проблем, с которыми не сталкивались даже его ближайшие предшественники. Это обусловлено такими факторами, как ускорение темпов социальной мобильности, принципиальное изменение базовых норм общества, ускорение темпов его урбанизации, расширение ценностно-нормативных границ человеческого поведения и деятельности и т.п. Перечисленные и многие другие факторы, ставят большинство людей перед необходимостью выбирать какой-либо единственный способ решения социальной или личностной проблемы из множества возможных, каждый из которых существенно отличается от других. Разумеется, ряд проблем, с которыми сталкивается человек, он может успешно решить либо самостоятельно, либо с помощью близких ему людей. Но в ряде случаев ему не хватает знаний, опыта и т. п. Тогда человек вынужден прибегнуть к помощи специалиста, т.е. получить консультацию

Среди профессиональных навыков юриста навык консультирования, очевидно, самый востребованный. Кем бы ни работал юрист, какую бы должность он ни занимал, в какой бы сфере ни практиковал - ему всегда приходится консультировать «не юриcтов» по вопросам права. Сама профессия юриста располагает граждан обращаться к нему за разъяснениями правовых вопросов, просить у него консультации.

С точки зрения психологии консультирование можно определить как процесс общения между юристом и «не юристом» по поводу жизненной проблемы, имеющей правовой характер. Выстраивая свои взаимоотношения с клиентом в процессе консультирования, юрист должен быть психологически готов к работе с разными людьми. В соответствии с этим по-разному строятся взаимоотношения юриста и клиента. Некоторые ситуации взаимоотношений повторяются и становятся стереотипными для юриста, некоторые бывают из ряда вон выходящими. Из числа повторяющихся ситуаций складывается своеобразная типология психологических портретов клиентов, и, наверное, каждый практикующий юрист может рассказать о подобных клиентах и даже предложить образные обозначения их различных типов.

Юрист, как правило, не выбирает клиента. Поэтому профессиональное мастерство юриста при проведении консультирования помимо прочего включает еще и умение добиться сотрудничества от любого клиента, несмотря на особенности его личности, характера, типа поведения.

Понятие консультирования клиента

Консультирование - процесс взаимодействия юриста и клиента по поводу жизненней проблемы с целью выявления возможных правовых вариантов ее решения и их последствий, уяснения путей и способов реализации выбранного варианта.

Консультирование включает комплекс навыков и умений. Для успешного осуществления консультирования юрист должен уметь:

 анализировать фактическую информацию, с тем, чтобы выделять в ней юридически значимые обстоятельства, разграничивать главное и второстепенное в ней;

 ориентироваться в нормативном материале и находить правовую основу для дачи консультаций и решения проблемы;

 анализировать нормы права и судебную практику;

 выявлять альтернативы действий клиента для достижения его целей;

 четко, ясно и доступно разъяснять клиенту правовую основу его проблемы и возможных решений;

 прогнозировать последствия действий клиента, в том числе не только правовые, но и иные, как положительные и полезные, так и негативные;

 прогнозировать последствия своих консультаций на случай правильного и неправильного восприятия их клиентом.

Учитывая, что консультирование - это общение, взаимодействие людей, немаловажными для этой деятельности являются и различные коммуникативные навыки, которые здесь проявляются несколько иначе, чем при интервьюировании. В процессе консультирования коммуникативные роли изменяются. Теперь активная роль в диалоге принадлежит юристу. Он должен передать клиенту всю нужную ему информацию о правовых аспектах его проблемы. Но сделать это следует так, чтобы, во-первых, клиент понял, о чем говорит юрист, что значат те или иные положения закона, как они влияют на возможность решения его проблемы, чем грозят или сулят ему. Во-вторых, разъяснения юриста не должны превращаться в монолог, так как консультирование предполагает обсуждение проблемы с клиентом. Следовательно, разъясняя правовые вопросы клиенту, юрист должен уметь вовлечь его в диалог, а в процессе беседы проверять, правильно ли клиент понимает его объяснения, выяснять, какие из предлагаемых вариантов решения он предпочитает и почему.

Выстраивая свои взаимоотношения с клиентом в процессе консультирования, юрист должен быть психологически готов к работе с разными людьми. В соответствии с этим по-разному строятся взаимоотношения юриста и клиента. Некоторые ситуации взаимоотношений повторяются и становятся стереотипными для юриста, некоторые бывают из ряда вон выходящими. Из числа повторяющихся ситуаций складывается своеобразная типология психологических портретов клиентов, и, наверное, каждый практикующий юрист может рассказать о подобных клиентах и даже предложить образные обозначения их различных типов. Юрист, как правило, не выбирает клиента. Поэтому профессиональное мастерство юриста при проведении консультирования помимо прочего включает еще и умение добиться сотрудничества от любого клиента, несмотря на особенности его личности, характера, типа поведения.

Консультирование рассматривается как особый вид интеллектуального и практического взаимодействия юриста и клиента. Изучив проблему, выявив возможные варианты ее решения и просчитав возможные последствия каждого из них, юрист разъясняет все это клиенту. Клиент прилагает встречные интеллектуальные усилия, пытаясь понять, уяснить себе объяснения юриста о достоинствах и недостатках предлагаемых вариантов. Он сам просчитывает возможные для него выгоды или потери и также прилагает волевые усилия, выбирая один из возможных вариантов, оценивая его оптимальность, исходя из своих субъективных устремлений. Выбрав необходимый вариант решения проблемы, клиент и юрист продолжают сотрудничество, обсуждая пути и способы его реализации, определяя, кто из них какие действия должен для этого совершить.

Безусловно, основу консультирования составляют профессиональные юридические знания. Вся та теоретическая база, которая закладывается в память и сознание юриста в процессе академических учебных курсов, находит реализацию и воплощение в процессе консультирования. При отсутствии знаний, неполных или неверных знаниях юрист не может дать клиенту правильный ответ и помочь в разрешении его проблемы.

Консультирование клиентов, как и любая форма работы студентов в клинике, проводится под контролем преподавателя. Студентам не разрешается и ими не практикуется дача консультаций при первичном приеме. В практике консультирования сложились два подхода (принципа) к выстраиванию взаимоотношений между юристом и клиентом. Один из них может быть определен как опора юриста на собственный профессионализм. Суть этого подхода заключается в том, что юрист считает необходимым и готов предложить клиенту наиболее выгодный (простой, результативный, дешевый и т.п.) путь решения проблемы, исходя из собственных профессиональных знаний и опыта. Мнение же клиента при этом игнорируется или просто не учитывается.

Рассмотрим пример такого подхода:

В Юридическую клинику обратился г-н В. В ходе беседы с ним студенты выяснили следующие обстоятельства. В. работал инженером в проектном институте, где на протяжении нескольких месяцев ему занижали оплату труда, не оплачивая фактически выполненный объем работ. После того как В. обратился несколько раз с жалобами к руководству института и в комиссию по трудовым спорам, его вообще уволили из института. При этом увольнение было оформлено «по собственному желанию», хотя В. фактически вынудили написать соответствующее заявление, пригрозив, что в противном случае его уволят за нарушение трудовой дисциплины. Студент разобрал эту ситуацию, выявил все возможные варианты решения определившихся проблем и пришел к выводу, что для В. целесообразнее всего требовать через суд признания увольнения вынужденным и восстановления на работе. После этого он сможет потребовать от администрации пересмотра произведенной оплаты труда. Однако В., выслушав такую консультацию, отказался следовать этой рекомендации. Восстановление на работе не входило в его планы и он не захотел идти предложенным путем.

Из этого примера видно, что у юриста и клиента могут быть разные представления о пользе. То, что юристу кажется лучшим, для клиента может оказаться вообще неприемлемым. Поскольку задачей консультирования является не демонстрация юристом своих, профессиональных знаний, а правовая помощь клиенту в разрешении его проблемы, то более правильным следует признать иной подход к взаимоотношениям юриста и клиента.

Суть этого подхода состоит в том, что юрист выстраивает свои отношения с клиентом, опираясь на его интересы. Такой подход получил название «опора на клиента». Опора на клиента требует от юриста выяснения не только сути правовой проблемы клиента, фактических обстоятельств, породивших эту проблему, но и подлинных желаний, целей, устремлений клиента.

Если бы студент, консультировавший г-на В., руководствовался принципом опоры на клиента, он провел бы консультацию иначе. Прежде всего он исходил бы из целей клиента. В. в интервью говорил ему, что не хотел бы снова идти на работу в тот же коллектив и с тем же начальником. Он хотел бы только взыскать недоплаченную ему зарплату. Поэтому студент должен был предложить В. несколько вариантов. И как минимум хотя бы в одном из них следовало обсудить возможность достижения именно той цели, к которой стремился г-н В. Если восстановление на работе было «кратчайшим путем» к получению невыплаченных сумм, следовало объяснить это клиенту, показав, что юристы не только помнят, но и учитывают его пожелания.

Технологически консультирование включает несколько этапов. Чтобы научиться организовывать и проводить консультирование, необходимо иметь представление об этих этапах.

. Этапы консультирования

1. Подготовка к консультированию

Это обязательный переходный этап между интервьюированием и консультированием. По времени он может занимать от нескольких минут до нескольких дней, недель, а может быть, и месяцев; может различаться и объемом необходимой работы: например, воспроизвести в памяти текст статьи закона или изучить множество фактов, документов, нормативных актов. Но, бесспорно, без этого этапа консультирование невозможно!

По времени осуществления 1-й этап предшествует консультированию и в то же время как бы находится за его пределами. Это своеобразный «нулевой», предварительный этап, но основа консультирования закладывается именно здесь.

Подготавливаясь к консультированию, юрист должен еще раз резюмировать все известные факты, полученные им в процессе интервью, при изучении документов. Он должен обратиться к нормативным актам: уточнить и уяснить текст законов и содержание правовых норм, выбрать из них необходимые, соответствующие фактам и требованиям клиента; определить пределы их действия и последствия их применения и т.п.

Необходимо определить возможные процедуры по реализации правовых норм применительно к ситуации клиента; просчитать возможные материальные, временные и иные затраты; требуемые действия и усилия. Следует подумать и о том, когда, где, в какой форме (устно или письменно) целесообразно провести предстоящую консультацию, какие вспомогательные материалы предложить.

Очень часто при подготовке консультации после интервьюирования юрист понимает, что получил недостаточно информации в ходе опроса, и возникает необходимость восполнить пробелы. В этих случаях необходимо перед встречей с клиентом подготовить «список вопросов», ответы на которые вам необходимы. Далее вы можете действовать следующим образом:

. если возможно подготовить консультацию с учетом всех возможных вариантов ответа клиента на невыясненный при интервьюировании вопрос, то вы работаете как обычно, но по более сложной схеме;

. в том случае, когда от конкретного ответа зависит возможное решение, а представить себе, каким будет этот ответ, Вы не можете, следует назначить клиенту встречу для получения недостающей информации, а консультирование отложить. Либо если вы четко и правильно заполняли Регистрационную форму №1, то с клиентом можно связаться по телефону.

Здесь необходимо выделить и сказать отдельно о работе с преподавателем. Преподаватель знакомится с материалами и планированием по делу и при необходимости указывает на недостатки и пути их устранения. Кроме того, преподаватель может указать на необходимость проведения повторного интервью, если будет установлено, что тот объем информации, который был получен на интервьюировании, недостаточен для дачи качественной консультации, а также указать, копии каких документов необходимо представить клиенту. Основываясь на замечаниях преподавателя, студент устраняет недостатки и представляет окончательный вариант консультирования. Если студент может ограничиться устной консультацией и это удовлетворит клиента, весь ход консультирования целесообразно зафиксировать в письменном виде в Регистрационной форме №3 с указанием всех возможных правовых вариантов решения проблемы клиента, их положительных и отрицательных моментов, а также порядка реализации этих решений.

Необходимость этого связана с отсутствием опыта дачи консультаций у студентов, а детальное описание консультации поможет студенту сконцентрироваться на информации, передаваемой клиенту, передать всю необходимую информацию и просто не растеряться.

. Встреча с клиентом и разъяснение порядка проведения консультации.

После тщательной подготовки вы встречаетесь с клиентом в назначенное время. В этот момент определяются и формируются психологические и организационные основы консультирования. При интервьюировании клиента юрист уже получил определенные представления о характере клиента, уровне его образования и культуры, способностях и манере поведения. С учетом всего этого должна строиться встреча клиента, установление с ним необходимого для консультирования контакта.

Такая встреча условно тоже состоит из нескольких стадий. Для того чтобы превратить клиента в своего «сотрудника» и тем самым обеспечить эффективность консультации, юристу нужно сразу же определить и четко обозначить цели и задачи встречи. Прежде всего, поскольку с момента интервьюирования прошел определенный период времени, вы в самом начале встречи должны обязательно уточнить у клиента, не произошло ли каких-либо изменений в его ситуации, остались ли прежними его намерения, не хочет ли он сообщить что-либо дополнительно. Это очень важно, так как подобные сведения могут существенно повлиять на содержание консультации.

Если никаких существенных изменений в ситуации не произошло, можно двигаться дальше и определить порядок проведения консультирования. Речь идет о том, что можно прибегнуть к различным вариантам построения консультации: либо перечисление всех вариантов разрешения проблемы, а затем обсуждение каждого из них с клиентом, либо проведение поочередного обсуждения вариантов после их озвучивания юристом. Достигнутая с клиентом договоренность по этим моментам позволит провести консультирование более организованно.Организуя консультацию, следует также точно определить: сколько времени может потратить на нее юрист (у него могут быть и иные дела, запланированные на этот день) и каким временем располагает клиент; достаточно ли этого времени для спокойного и всестороннего обсуждения всех необходимых вопросов. Учитывая характер клиента, следует сразу оговорить и порядок обсуждения этих вопросов. Юрист может предложить клиенту перечислить и разъяснить все возможные варианты, после чего обсуждать каждый из них или только те, которые заинтересуют клиента. Но он может проводить обсуждение и по каждому варианту в отдельности и только после этого выбирать наиболее подходящий для клиента. Можно предложить сначала обсудить варианты и только потом способы и средства их реализации или делать это одновременно, чтобы при выборе варианта клиент учитывал сразу и те усилия и затраты, которые потребует реализация каждого варианта.

Если порядок консультирования заранее оговорен с клиентом, юрист имеет возможность прервать отвлеченные рассуждения и в любой момент напомнить клиенту о необходимости придерживаться установленного порядка.

. Разъяснение клиенту возможных вариантов решения и анализ возможных последствий каждого из них

Ясно, что это центральный, наиболее важный этап консультирования. К нему следует предъявлять особые требования.

Во-первых, разъяснения юриста должны быть ясными и понятными. Умение говорить ясно и понятно необходимо для юриста, но зависит оно не только от его собственной грамотности, богатства его лексического запаса, но и от способности «подстроиться» под уровень клиента. Ведь разъяснения даются клиенту, и он, клиент, должен понять юриста.

Во-вторых, юрист должен назвать клиенту всевозможные варианты решения проблемы, в том числе и такие, которые могут не понравиться клиенту, огорчить его. Юрист должен сохранять объективность и своевременно предупреждать клиента о возможных неудачах.

В-третьих, предметом разъяснения должны быть не только варианты решения проблемы, но и прогноз возможных последствий. Причем при обсуждении последствий клиенту принадлежит немаловажная роль, так как он может знать о каких-то обстоятельствах, неизвестных юристу. Например, юрист не обсуждал с клиентом его семейные отношения, так как в данном деле они не имели правового значения. Для клиента же важно, как будут относиться к нему его родственники до, во время и после разрешения спорного вопроса.

В-четвертых, необходимо разъяснить способы и возможные затраты для реализации обсуждаемых вариантов, роль самого клиента в реализации каждого из них. Клиент должен четко представить себе, каких усилий и затрат потребует реализация каждого варианта как для юриста, так и лично для него.

. Помощь клиенту в выборе оптимального решения

После того как клиенту будут разъяснены все возможные пути решения его проблемы и обсуждены с ним возможные для него последствия, юрист переходит к очень ответственному этапу вы-бора оптимального варианта. Как правило, на данной стадии клиент пассивен и слушает монолог юриста. Однако не увлекайтесь этим, поскольку то, что клиент молчит, не означает, что ему нечего сказать или не о чем спросить. Очень важно эту часть консультации проводить в форме диалога. Для этого время от времени можно задавать клиенту вопросы на понимание или использовать следующие фразы:

Если это Вас заинтересует...

Вам разъяснить, что это значит?...

Что Вы думаете по поводу этого предложения?...

Приемлемо ли для Вас это условие?...

Наиболее важная часть в разъяснении возможных вариантов состоит в изложении перспектив каждого из них, ведь именно на основе этого клиент выбирает тот или иной вариант. Поскольку перспективы решения проблемы - это в любом случае все-таки предположения юриста, не следует преподносить их как абсолютно определенные. Юрист не должен как преувеличивать шансы клиента на положительный исход, так и преуменьшать их. Это может вызвать слишком пессимистические, или, наоборот, слишком оптимистические настроения у клиента, что в равной степени нежелательно.

Следует ссылаться на источники излагаемой информации, это подчеркивает как надежность предоставленных сведений, так и компетентность консультанта. Возможно, иногда следует даже продемонстрировать клиенту текст нормативного акта.

Часто проблема клиента носит комплексный многоотраслевой характер. В таких случаях целесообразно разделять проблему на отдельные составляющие и разъяснять их по очереди, также и аргументы и доводы лучше воспринимаются, если они излагаются поочередно.

Избегайте простого перечисления вариантов, останавливайтесь подробно на каждом, указывая преимущества и недостатки.

Бывают ситуации, когда один и тот же результат может быть достигнут различными способами. В этих случаях клиенту нужно также предложить все варианты, но разъяснить, что итог при этом будет один и тот же.

Как уже отмечалось, при проведении консультирования с опорой на клиента мнение последнего может не совпадать с мнением юриста. Юрист может лишь рекомендовать клиенту то решение, которое ему представляется оптимальным. Но после обсуждения всех вариантов и их последствий клиент может остановить свой выбор и на другом варианте. Это право клиента, и юрист должен его уважать. Вместе с тем в подобных ситуациях будет не лишним еще раз перепроверить, правильно ли клиент понял суть и последствия избранного им варианта. Юрист может предложить клиенту какой-либо «тест на реальность», например спросить, готов ли клиент на значительно большие затраты, или, наоборот, определенные потери, которые непременно возникнут при реализации избранного им варианта. Можно попросить клиента объяснить, почему он выбирает именно этот вариант, как он представляет себе его реализацию и возможные результаты.

Юрист не должен давать советов клиенту, даже если возникает сильное желание это сделать. Типичной ошибкой юриста являются такие фразы, как, например, следующая: «Есть один вариант решения Вашей проблемы..., но я бы Вам посоветовал действовать по-другому...».

Важно, чтобы клиент воспринимал принятое решение как собственное, а не навязанное юристом, иначе существует опасность, что впоследствии он будет обвинять юриста в том, что он не достиг свое цели, действуя в соответствии с рекомендациями юриста.

Тем не менее это не означает, что юрист должен быть абсолютно пассивен на данной стадии. Возможно, что здесь еще и еще раз потребуется напомнить о плюсах и минусах каждого из вариантов.

Многие клиенты часто пытаются переложить бремя принятия решения на юриста, постоянно задавая вопросы типа: «А как бы вы поступили на моем месте?», «А что Вы мне посоветуете?». Необходимо уходить от ответа на эти вопросы, объясняя клиенту, что вы не на его месте, и только он сам может определить, что для него предпочтительнее. Если вы видите, что клиент сомневается и не может склониться к какому-то конкретному из предложенных вами вариантов решения, предложите ему подумать и прийти в следующий раз, когда решение созреет.

В случае если консультация разовая (разъяснение закона или иного нормативного акта), содействие в выборе оптимального решения, как правило, становится завершающим этапом. Если же планируется дальнейшее сотрудничество, необходимо переходить к последнему этапу консультирования.

. Определение стратегии и тактики реализации принятого решения.

Из всех предложенных вариантов клиент с помощью юриста выбрал наиболее для него предпочтительный. Это вызывает у него определенную удовлетворенность, но тут же возникает и некоторая растерянность: как реализовать выбранный способ решения проблемы?

После выбора самого решения юрист и клиент продолжают обсуждение конкретных действий до его реализации. Например, если клиент решил обратиться в суд, нужно обсудить с ним, когда лучше подать исковое заявление, какие документы необходимо приложить к иску, в какой суд и к кому из судей следует обратиться и т.д. При необходимости - помочь.

Дальнейшая работа может потребовать новых встреч с клиентом, поэтому их следует запланировать совместно с ним. Обязательно следует объяснить клиенту, что в случае появления новой или дополнительной информации он должен сразу же сообщить вам об этом, так как, возможно, это повлияет на способы реализации принятого решения.

Сотрудничество, которого юрист сумел добиться в начале консультации (а может быть, еще раньше, в процессе интервьюирования), поможет ему успешно завершить ее, а в последующем будет залогом успеха и в реализации выработанного варианта решения.

После завершения консультирования необходимо проанализировать его и оценить. Для этого можно предложить

Цели и задачи консультирования в юридической клинике

Целью консультирования в юридической клинике является:

• развитие и накопление специальных навыков консультирования;

• применение способов, приемов и методов, используемых юристами при оказании консультационной помощи;

• приобретение практических навыков в будущей профессиональной юридической деятельности; консультирование клиент юрист

• расширение круга практических умений и навыков по направлению подготовки путем устного и (или) письменного консультирования граждан по правовым вопросам, составления документов правового характера.

Задачами производственной практики - консультирование в юридической клинике в соответствии с видами профессиональной деятельности являются:

правоприменительная деятельность: составление юридических документов;

правоохранительная деятельность: обеспечение законности, правопорядка, безопасности личности, общества и государства;

экспертно-консультационная деятельность: оказание юридической помощи, консультирование по вопросам права;

организационно-управленческая деятельность: осуществление организационно-управленческих функций.

Заключение

Деятельность каждого человека, точно так же, как и деятельность любой компании, связана с различными правовыми вопросами, которые требуют четкого и грамотного решения. На сегодняшний день, работа любой компании просто невозможна без правильного и профессионального юридического сопровождения. К тому же, экономические условия нашей страны, требуют комплексного юридического обслуживания, начиная от создания фирмы, и на протяжении всей ее деятельности. Стоит отметить, что лучше отдавать свое предпочтение не одному юристу, а специализированной фирме, которая предоставит более специализированные юридические консультации.

Консультация - это процесс взаимодействия юриста и доверителя по поводу проблемы последнего с целью выявления возможных правовых вариантов ее решения и их последствий, уяснения путей и способов реализации выбранного варианта решения данной проблемы. Помимо хороших знаний права деятельность в виде дачи советов, консультаций предполагает умение адвоката анализировать фактическую информацию с тем, чтобы выделять в ней юридически значимые обстоятельства; умение ориентироваться в нормативном материале и находить правовую основу для решения проблемы доверителя; умение анализировать нормы права и судебную практику с тем, чтобы находить альтернативные способы решения правовой проблемы доверителя, удовлетворяющие его интерес; умение четко, ясно и доступно разъяснять доверителю правовую основу его проблемы и возможные способы ее решения; умение прогнозировать последствия своих советов, консультаций на случай правильного и неправильного восприятия их доверителем.

Юрист обязан передать доверителю всю необходимую информацию о правовых аспектах его проблемы. Сделать это следует так, чтобы доверитель понял, о чем говорит юрист, что значат те или иные положения закона, как они влияют на возможность решения его проблемы, чем грозят или что сулят ему; разъяснения юриста не должны превращаться в монолог, так как консультация предполагает обсуждение проблемы с доверителем.

Список используемой литературы

1. Гражданские права человека: современные проблемы теории и практики / под ред. Ф.М. Рудинского. - М., 2006.

. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности. - М., 2003.

. Профессиональные навыки юриста: Опыт практического обучения. - М., 2001.

. Смирнов Д.А. Опыт создания юридической клиники при Академии ФСИН России // Уголовно-исполнительная система: право, экономика, управление. - 2007. - № 1.

. Смирнов Д.А. Профессиональное образование и юридическая помощь незащищенным: опыт создания юридической клиники при Академии ФСИН России // Юридическое образование и наука. - 2007. - № 1.

. Юридическая клиника и современное юридическое образование в России: учеб.-практ. пособие / отв. ред. С.Л. Дегтярев. - М.: Волтерс Клувер, 2004.