

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовская государственная юридическая академия»

СТАЖИРОВКА В ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ

Учебно-методическое пособие

Саратов
2018

УДК 34.378.147(076)
ББК 74.58я73
С11

Авторы:

А.Н. Балашов, Е.А. Демкина, Л.В. Зубова, О.В. Никитина

Рецензенты:

доцент кафедры гражданского процесса ФГБОУ ВО
«Саратовская государственная юридическая академия»,
кандидат юридических наук *Н.А. Батурина*;
руководитель Юридической клиники юридического факультета
ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский
государственный университет им. Н.Г. Чернышевского»,
кандидат юридических наук, доцент *М.Н. Зарубина*

С11 Стажировка в юридической клинике : учебно-методи-
ческое пособие / [А.Н. Балашов, Е.А. Демкина, Л.В. Зубова,
О.В. Никитина] ; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юри-
дическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская
государственная юридическая академия», 2018. – 40 с.

ISBN 978-5-7924-1349-8

Пособие представляет собой краткие ответы на наиболее ча-
сто встречающиеся вопросы в процессе стажировки в юридиче-
ской клинике и рекомендации по использованию коммуникатив-
ных техник при осуществлении самостоятельной деятельности.
Ориентировано на формирование практических навыков буду-
щих юристов.

Адресовано студентам юридических клиник, а также препода-
вателям, работающим над вопросами внедрения в учебный
процесс интерактивных форм обучения.

УДК 34.378.147(076)
ББК 74.58я73

ISBN 978-5-7924-1349-8 © ФГБОУ ВО «Саратовская государственная
юридическая академия», 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	4
1. ЧТО ТАКОЕ ЮРИДИЧЕСКАЯ КЛИНИКА	5
2. ЗНАКОМСТВО С КЛИЕНТОМ И СБОР НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ (методика интервьюирования)	7
3. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТА.....	12
4. ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ	17
5. ЧТО ТАКОЕ ЭФФЕКТИВНЫЙ ВОПРОС.....	20
6. КАК ОБЩАТЬСЯ С РАЗНЫМИ КЛИЕНТАМИ	24
7. КАК ВЫХОДИТЬ ИЗ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЙ	26
8. ПОДГОТОВКА ПРОЦЕССУАЛЬНОГО ДОКУМЕНТА (составление искового заявления)	27
9. ПОРЯДОК ПРОХОЖДЕНИЯ СТАЖИРОВКИ В ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ.....	32
<i>Приложение 1.</i> Дневник учета работы студента-стажера юридической клиники	34
<i>Приложение 2.</i> Сводный отчет о прохождении стажировки в юридической клинике	35
<i>Приложение 3.</i> Участие в работе коммуникативных тренингов	36
<i>Приложение 4.</i> Тест для самодиагностики «Умею ли я слушать другого человека».....	37
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	39

ПРЕДИСЛОВИЕ

Борьба за качество юридического образования в современный период является весьма актуальной. Постоянные преобразования в социально-экономической и правовой сферах требуют от системы юридического образования эффективных реакций на вызовы времени. Задача современного юридического образования – формирование личности выпускника, ориентированного на практическое применение своих знаний с первых дней самостоятельной трудовой деятельности.

Цель стажировки в юридической клинике – преодоление разрыва между теоретическим образованием и практикой, обеспечение условий для углубленного изучения отдельных учебных дисциплин, а также вопросов юридической этики и профессиональной ответственности.

В ходе стажировки уделяется внимание изучению основ интервьюирования, консультирования, а также юридической техники.

Подготовка профессионального юриста невозможна без получения знаний в области юридической конфликтологии, в связи с чем изучаются вопросы о сущности причин возникновения конфликта и динамика его развития. В процессе стажировки обсуждаются и вопросы профессиональных ценностей юриста: основные принципы юридической этики, этики взаимоотношений, роль юриста в обществе и в профессиональном юридическом сообществе.

Помимо непосредственной работы с обращениями граждан студенты-стажеры принимают участие в образовательных тренингах, цель которых заключается в выработке профессиональных навыков будущей профессии юриста.

1. ЧТО ТАКОЕ ЮРИДИЧЕСКАЯ КЛИНИКА

В последнее время в юридических вузах России все более популярной становится идея организации юридических клиник, в которых студенты старших курсов под руководством преподавателей оказывают бесплатную юридическую помощь населению.

Внедрение клинического юридического образования в России стимулируется несколькими взаимодополняющими интересами: усиление традиционного юридического образования практической составляющей; предоставление студентам возможности критического осмысления роли юриста в обществе; оказание юридической помощи незащищенным слоям населения. Кроме того, юридические вузы заинтересованы во внедрении клинических интерактивных методик в традиционный учебный процесс.

Еще в 1897 г. И.С. Иосилевич писал, что «как во всем, так и юриспруденции иное дело знание теоретических правил, отвлеченных юридических положений, и иное дело искусство применения выработанных наукой и теорией правовых начал к конкретным случаям, иное дело изучать теорию права, читать отвлеченные статьи, а иное – видеть живую работу юристов-практиков»¹.

Юридическая клиника – это своего рода лаборатория, которая позволяет интегрировать теорию и практику. Юридическое клиническое образование позволяет студентам получать знания, которые соответствуют запросам современного работодателя, который не желает тратить свои деньги и время на дополнительное обучение выпускника.

В ходе стажировки в юридической клинике студенты получают возможность овладеть знаниями материального права и осознанно применять их в специально организованных ситуациях профессиональной коммуникации, поскольку именно функционирующее знание рассматривается как необходимое условие эффективного и ответственного участия в юридической деятельности.

Большое внимание в процессе стажировки в юридической клинике уделяется разбору практических ситуаций, а также работе студентов по составлению процессуальных документов, таких как исковое заяв-

¹ См.: *Иосилевич И.С.* Юридическая клиника / под ред. А.В. Полякова. М.: Статут, 2011. С. 20.

ление, ходатайство, жалоба, претензия и т.д. Будущие юристы овладевают юридической терминологией, формируют навыки юридического анализа, аргументации, цитирования и рассуждения, развивают умения формулировать, адекватно решать правовые проблемы и вести правовые исследования в целом.

Как показывает время, студенты, прошедшие обучение в юридической клинике, ощущают себя подготовленными к самостоятельной практической юридической работе. Они умеют составлять проекты необходимых документов, опрашивать клиентов и давать им рекомендации. Кроме того, они могут применять знания основных законов, полученные во время учебы, к реальным ситуациям своих клиентов. Все это позволяет понять роль юриста в обществе.

Анализ тенденций развития системы клинического юридического образования в международном образовательном пространстве свидетельствует о том, что повышение его эффективности и качества зависит не столько от образовательных стандартов, сколько от личности преподавателя-куратора, способного воплотить свои научные знания, профессиональные умения и навыки в творческом потенциале учащихся.

Система ценностей, включающая верховенство права, признание и защиту прав человека, социальную справедливость, возникает, закрепляется, становится регулятором профессиональной деятельности только через практику, в том числе путем приобщения студентов к оказанию бесплатной юридической помощи социально не защищенным гражданам своего населенного пункта.

Юридические клиники играют существенную роль в формировании таких профессионально значимых личностных качеств будущего юриста, как ответственность, дисциплинированность, сострадание, отзывчивость, готовность помогать человеку отстаивать его права и законные интересы, т.е. целого ряда нравственных качеств, необходимых в работе юристов.

Обучение в юридической клинике дает возможность осмыслить в полной мере социальную ценность юридической профессии и предпринять попытку подготовить новое поколение социально ориентированных юристов.

2. ЗНАКОМСТВО С КЛИЕНТОМ И СБОР НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ (методика интервьюирования)

Консультирование невозможно без предварительного знакомства с правовой проблемой, поэтому общение с клиентом всегда начинается со сбора информации или, как принято это называть в юридической среде, с интервьюирования.

Под *интервьюированием* понимается беседа с клиентом для получения от него информации, имеющей правовое значение.

Как и любое речевое действие, интервьюирование имеет определенные цели, понимание которых поможет вам грамотно организовать общение.

Основные цели интервьюирования – установить контакт с клиентом, получить фактическую информацию, определить характер правовой проблемы, достигнуть взаимопонимания с клиентом – реализуются в ходе вопросно-ответной беседы. Эффективность подобного общения зависит от правильно организованного диалога. Рассмотрим его составные части.

Встреча с клиентом, взаимные представления

Очень важный этап общения, на котором незнакомые или малознакомые между собой люди должны установить доверительные отношения. Стандартные этикетные фразы приветствия, приглашения к общению обязательно дополняются представлениями собеседников. Даже если вы уверены в том, что ваш бейдж полностью идентифицирует вашу личность, будет не лишним четко назвать свои имя (имя, отчество), должность, организацию, которую вы представляете. Студентам юридических клиник достаточно обозначить свое имя, фамилию, курс и институт (факультет). Если клиент вслед за вами называет себя, обязательно фиксируем его данные на листе опроса. В противном случае уместно будет обратиться к клиенту с вопросом: «Как мне можно к Вам обращаться?». Услышав ответ, не забудьте его записать.

Примерные речевые обороты для данного этапа

– *Здравствуйте, проходите, присаживайтесь. Меня зовут Сергей Михайлов. Я студент третьего курса Института юстиции. А как Вас зовут?*

или

– *Добрый день. Рады вас видеть в нашей юридической клинике. Располагайтесь поудобнее, я Татьяна Зотова, студентка третьего курса Института прокуратуры. А Вы кто? ... Очень приятно.*

Определение порядка встречи

Незначительный по времени, но очень важный для результата этап, в ходе которого вы сообщаете клиенту о последовательности вашего диалога. Человек, впервые обратившийся за помощью, должен четко понимать, что обязательно получит исчерпывающий ответ на его правовой вопрос. В этом случае он не будет мешать сбору информации, формулируя вновь и вновь волнующие его проблемы.

Примерные речевые обороты для данного этапа

– *Виктор Борисович, сейчас Вы спокойно расскажете о проблеме, которая Вас волнует. Я Вас внимательно выслушаю, при необходимости задам уточняющие вопросы, и мы вместе определим пути решения.*

или

– *Светлана Игоревна, давайте обсудим порядок нашей встречи. Сначала я предлагаю Вам рассказать о проблеме, с которой Вы решили обратиться к нам, а затем мы вместе решим, как можно законно действовать в Вашем случае.*

Свободный рассказ клиента

Цель данного этапа – выяснение фактических обстоятельств дела по правовой проблеме клиента. Организация диалога в этом случае напрямую зависит от психологического типа клиента. Однако есть общие рекомендации, следование которым позволит вам оптимально подойти к распределению времени.

Во-первых, следует поощрять желание клиента свободно высказываться о волнующем его вопросе. Этому способствует доверительность отношений, сложившихся с первых минут беседы. Хорошим стимулом для говорящего является внимательное отношение к нему со стороны консультирующего.

Как может студент-юрист показать заинтересованность и внимательность? Для этого используется техника рефлексивного слушания, которая включает в себя как вербальные, так и невербальные приемы взаимодействия. Уместно использовать словесные формулы: одобрение и понимание (*да, это ясно; хорошо; мне понятно*), перефразирование – содержание высказанной клиентом мысли повторяется другими словами (*как я Вас понял...; я правильно понимаю, что Вы...*), побуждение собеседника к продолжению рассказа (*что дальше; продолжайте*). Не менее значимыми и активно используемыми можно считать и невербальные знаки: полное молчание, сопровождаемое заинтересованным взглядом, направленным на собеседника, кивком головы. Нежелательно перебивать собеседника или стараться продолжить за него начатую фразу.

Во-вторых, нужно помочь неразговорчивому собеседнику. Для включения его в разговор можно задать простые вопросы, ответы на которые не вызовут затруднений. Это могут быть элементарные вопросы, не имеющие отношения к проблеме. Например: *Вы первый раз в нашей юридической клинике? а до этого Вы обращались когда-нибудь за юридической помощью? у Вас есть проблема, которую Вы хотели бы решить?* Постепенно следует переходить к сбору информации, получая ее из прозвучавших ответов. Удачной моделью разговора здесь будет техника шести вопросов, которые последовательно студент-клиницист предлагает клиенту: *кто? что? где? когда? как? почему?* или *зачем?* Ответы на эти вопросы помогут в дальнейшем не только уяснить характер проблемы, стоящей перед клиентом, но и сделать фактический анализ описанной ситуации.

Очень важно уметь вести конструктивный диалог с собеседником, прислушиваясь к его мнению, оценкам, установкам, однако студенту рекомендуется критически относиться к предлагаемой информации, не принимать все на веру. Возможны случаи, когда клиент рассказывает о проблеме, стараясь выгородить себя, не сообщает невыгодные для себя подробности. Признаком неполноты или ложности информации могут стать длинные паузы, оговорки, постоянное переспрашивание с целью выиграть время. Для проверки достоверности предлагаемых сведений необходимо использовать разные виды вопросов: уточняющие, контрольные, зондирующие. Не менее важным оказывается уме-

ние получать информацию из невербальных средств общения. Более внимательно следует относиться к словам собеседника, если он говорит очень быстро, взволнованно, постоянно постукивает пальцами, перебирает в руках мелкие предметы. При этом не стоит делать преждевременных выводов. Нужно помнить: сообщение клиента – это предмет детального анализа.

Слушая свободный рассказ клиента или его ответы на ваши вопросы, не забывайте фиксировать значимую для разрешения проблемы информацию. Клиент, обратившийся в клинику, рассказывает о проблеме так, как он ее представляет. Именно студенту из этого многословного, непоследовательного или, наоборот, скупого на слова и факты рассказа нужно выделить юридически значимую информацию и воссоздать хронологию представленных событий.

Примерные речевые обороты для данного этапа

– Виктор Борисович, формальности соблюдены, я готов Вас выслушать. Пожалуйста, начинайте...

или

– Светлана Игоревна, Вас интересует проблема наследства?... Вы вступаете в наследство или Вас волнуют потенциальные наследники Вашего имущества?

Резюмирование

Получив основную информацию от клиента, следует подвести итог беседе. Продуктивным приемом в данной ситуации является техника резюмирования, т.е. хронологический пересказ основных этапов проблемы с выделением и уточнением юридически значимых фактов. Первоначально выделяется событие, которое можно считать точкой отсчета в существующей проблеме (например, приобретение жилья, вступление в брак), затем выстраивается хронология фактов, имеющих правовое значение, и уточняется требование клиента, т.е. юридический вопрос в отношении описанной ситуации.

Качественное резюмирование позволяет студенту-юристу еще раз проанализировать полученную от клиента информацию, удостовериться, что он правильно понял суть проблемы. Клиент же получает возможность услышать свой рассказ со стороны и выяснить, не пропущены ли важные сведения. Не следует забывать основное требование резюмирования: оно должно быть простым и доступным для собеседника.

Примерные речевые обороты для данного этапа

– *Давайте подведем итог. Если я правильно Вас понял, то Вы...*

или

– *Позвольте мне выделить из Вашего рассказа самые важные, на мой взгляд, моменты...*

Далее студент-юрист в лаконичной языковой форме пересказывает своему собеседнику полученную от него информацию, отмечая ключевые моменты его проблемы.

Завершение интервьюирования

Завершать интервьюирование можно только в том случае, когда студент-юрист полностью уверен в том, что он получил необходимую для решения правовой проблемы информацию. Прежде чем проститься с клиентом, целесообразно обсудить с ним время и дату новой встречи, если она потребуется, попросить приготовить недостающую документацию. Желательно дату и время встречи записать на листе и отдать клиенту.

Примерные речевые обороты для данного этапа

– *Ну вот, Виктор Борисович, мне понятна суть вашей проблемы, и я постараюсь помочь Вам в ее решении. Когда Вам будет удобно подойти?... Хорошо, не забудьте с собой принести копию решения суда и исполнительный лист. До свидания. Очень приятно, что обратились именно к нам.*

или

– *Светлана Игоревна, думаю, что все необходимые сведения для решения Вашей проблемы, Вы мне сообщили. Если еще что-то вспомните, обязательно позвоните по телефону 80 000 000 000. Когда Вы готовы прийти еще раз? Отлично.*

Ждем Вас в четверг, 15 мая, в 10:30. До встречи. Спасибо за общение.

3. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТА

Проанализировав собранную информацию по интересующей клиента правовой проблеме, студент переходит к этапу консультирования.

Юридическое консультирование можно определить как речевое взаимодействие юриста и клиента с целью выбора оптимальных правовых вариантов решения проблемы, уточнения их последствий и уяснения порядка и способов реализации выбранного варианта.

В отличие от цели интервьюирования цель консультирования – предоставить исчерпывающую правовую информацию по интересующему клиента вопросу, разъяснить ему все законные варианты решения проблемы, проанализировать вероятные последствия принятия каждого из решений, помочь клиенту в выборе наиболее оптимального решения. Чтобы эта часть беседы не вызывала затруднений, разделим ее на несколько логических этапов.

Встреча с клиентом и разъяснение возможных правовых вариантов решения проблемы

Начиная встречу с клиентом, не следует забывать о том, что вы общаетесь с человеком, которого видите не первый раз. Кроме приветствий и взаимных одобрительных фраз целесообразно поинтересоваться, не произошли ли какие-то значительные события, которые могли повлиять на характер обозначенной проблемы или цели обратившегося за ее решением. Возможно, открылись новые факты, без учета которых решение может быть неудовлетворительным. Иными словами, прежде чем приступить к консультированию, уточняем итоги интервьюирования и учитываем их при консультировании.

Собственно консультирование начинается с предложения клиенту всех законных способов решения его проблемы и разъяснения, какие плюсы и минусы от принятия каждого варианта можно ожидать. На первый взгляд, эта часть беседы монологична: студент объясняет, а клиент слушает предложенную информацию. Однако необходимо помнить, что в такой форме консультация мало эффективна. Более удачна диалогичная структура взаимодействия. Консультирующий студент не просто поочередно предлагает варианты решения проблемы, подробно описы-

вая их механизмы и последствия, но и контролирует восприятие предложенной информации. На протяжении всей беседы студент должен интересоваться, все ли клиенту понятно, нет ли у него возражений, как он оценивает приемлемость данного подхода и т.п.

Особое внимание на этом этапе беседы надо уделить языку общения. Студент не должен забывать, что перед ним человек, не имеющий специальных юридических знаний, не владеющий правовой терминологией. Выбор ясных и понятных неспециалисту слов и выражений – залог успешного взаимодействия.

Завершается этап консультирования минимальным резюмированием предложенных вариантов с переходом к выбору клиентом способа решения его проблемы.

Примерные речевые обороты для данного этапа

– Очень приятно, Виктор Борисович, что мы с Вами вновь встретились. Как прошло время? Не изменились ли у Вас какие-либо обстоятельства? Может быть, Вы вспомнили что-то важное? Если новой информации нет, то давайте вместе обсудим возможные правовые способы решения Вашей проблемы.

или

– Здравствуйте, Светлана Игоревна, рада видеть Вас вновь. Можете ли Вы мне сообщить что-то в дополнение к ранее сказанному? Тогда перейдем к делу. Я сейчас расскажу Вам о всех возможных вариантах решения проблемы, Вы зададите мне все интересующие Вас вопросы, и мы вместе определим, какой вариант для Вас более приемлем.

Выбор оптимального способа решения проблемы

Основой взаимодействия на этапе консультирования выступает методика сотрудничества, предполагающая учет интересов обоих собеседников в достижении поставленных целей. Цель консультанта – предложить клиенту исчерпывающую информацию обо всех законных способах решения проблемы, помочь ему в выборе. Цель клиента – разобраться в плюсах и минусах предложенных вариантов и выбрать для себя наиболее удобный.

В ходе беседы важно соблюдать правило свободы выбора. Студент-юрист не должен навязывать клиенту свое мнение. Эффективнее

вместе определить, какой вариант решения проблемы будет для клиента оптимальным.

Важно побуждать клиента к оценке предложенных вариантов, выслушивать возможные возражения, уточнять детали. Безусловно, студент-юрист может иметь собственное мнение по поводу того, каким способом лучше решить обозначенную проблему. Однако следует внимательно относиться к пожеланиям клиента и обсуждать с ним, почему он выбрал именно этот способ решения проблемы. Только тогда клиент будет ощущать ответственность за выбранное решение и не станет обвинять юриста в случае неудачи.

Если, по мнению консультанта, способ, выбранный клиентом, не самый удачный, то необходимо продолжить беседу и еще раз уточнить, правильно ли понял клиент плюсы и минусы выбранного пути решения проблемы. Когда вся информация проанализирована, следует принять тот способ, который предпочтителен для клиента.

Не редки случаи, когда клиенты стараются переложить всю ответственность по принятию решения на студента-юриста, ссылаясь на то, что они не разбираются в законах, не знают, как поступить. Опытный консультант никогда не пойдет на поводу у подобных клиентов, более того, он сможет привести их к самостоятельному принятию решения.

Примерные речевые обороты для данного этапа:

– Виктор Борисович, как Вы поняли, для решения Вашей проблемы есть несколько вариантов. Я подробно изложил Вам положительные и отрицательные стороны каждого из них. Как Вы думаете, какой Вам подойдет?

или

– Светлана Игоревна, мы вместе с Вами проанализировали все возможные способы решения Вашей проблемы. Выберите, как будем действовать?... Нет, Нет. Безусловно, у меня есть своя позиция по этому вопросу, но я не смогу оказать на Вашем месте, поэтому выбор за Вами. Что Вас волнует, почему Вы не можете определиться? Давайте это обсудим...

Определение стратегии и тактики реализации принятого решения

Это завершающий этап консультирования, на котором студент-юрист определяет вместе с клиентом дальнейшие действия и распределяет обязанности. Следует четко обозначить, какие шаги может предпринять клиент самостоятельно, что будет делать непосредственно юрист. Можно (и нужно!) предложить клиенту памятку, где будут записаны все действия, необходимые для реализации выбранного пути решения проблемы. Для этого используют как обычный лист с перечислением всех действий, которые будет делать сам клиент, так и фирменный бланк консультации (если он имеется). Фирменный бланк выполнит еще и роль рекламы, поскольку на нем будут указаны все адреса и телефоны консультации.

Примерные речевые обороты для данного этапа

– Виктор Борисович, мы обсудили все варианты и выбрали наиболее для Вас приемлемый. А теперь давайте поговорим о дальнейших действиях...

или

– Светлана Игоревна, давайте обсудим план наших действий. Что Вы можете сделать самостоятельно? Хорошо, оставшиеся действия я возьму на себя.

Завершение консультирования

Только после разрешения всех вопросов, возникших у клиента, можно переходить к завершающему этапу общения. Его цель – оставить благоприятное впечатление о себе и юридической консультации. Поэтому, прежде чем попрощаться, следует поинтересоваться у клиента, получил ли он необходимую помощь, и поблагодарить за общение.

Примерные речевые обороты для данного этапа

– Виктор Борисович, мы плодотворно с Вами поработали. Спасибо за понимание. Всегда будем рады Вам помочь.

или

– Светлана Игоревна, Вам понятно, как действовать в дальнейшем? Благодарю, что обратились именно в нашу консульта-

|| *цию. Если еще вдруг у Вас возникнут какие-то проблемы правового характера, надеюсь, Вы обратитесь за помощью только к нам. Успехов и до свидания!*

Важным элементом успешного консультирования является конфиденциальность отношений. Вопросы, с которыми обращается клиент, почти всегда содержат личную информацию. Поэтому студент-клиницист должен понимать, что полученные сведения можно использовать только для оказания клиенту юридической помощи.

4. ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ

Речевое взаимодействие юриста и клиента учитывает основные этические принципы общения. Гражданин, обратившийся к вам за помощью, может казаться недалеким и неприятным, а его проблема – мелкой и смешной. При любых обстоятельствах не следует забывать: уважительное отношение к личности клиента – залог успешного общения.

Эффективность решения проблемы клиента во многом определяется умением студента-клинициста создать доверительную атмосферу общения. Для этого необходимо внимательно и сосредоточенно слушать собеседника, с пониманием относиться к любым его вопросам, не реагировать на попытки навязывания клиентом конфликтной стратегии поведения. Для того чтобы находиться в рамках конструктивной стратегии взаимодействия с клиентом и не переходить на конфликтную, необходимо во время беседы контролировать свой голос (не кричать и не шептать), мимику (нельзя показывать неудовольствие и пренебрежение), избегать категоричности ответов и комментариев (например, для выражения несогласия вместо слова «нет» использовать более удачное высказывание «к сожалению, не могу с вами согласиться»).

Обратим внимание на язык общения юриста и клиента. В процессе обучения в юридическом вузе студент овладевает профессиональным языком. Особенности профессионального общения ярко демонстрирует известный анекдот.

В юридическом вузе профессор спрашивает студента:

– Если вы хотите угостить кого-то апельсином, как вы это сделаете?

– Я скажу: «Пожалуйста, угощайтесь!» – ответил студент.

– Нет-нет! – закричал профессор. – Думайте как юрист!

– Хорошо, – ответил студент. – Я скажу: «Настоящим я передаю вам все принадлежащие мне права, требования, преимущества и другие интересы на собственность, именуемую апельсин, совместно со всей его кожурой, мякотью, соком и семечками, с правом выжимать, разрезать, замораживать и иначе употреблять, используя для этого любого рода приспособления, как существующие в настоящее время, так и изобретенные позднее, или без использования упомянутых приспособлений, а также передавать ранее именованную собственность третьим лицам с кожурой, мякотью, соком и семечками или без оных...

Как видим, в основе профессиональной юридической коммуникации лежит письменная речь (обороты, термины, взятые из текстов законов, процессуальных документов, научных статей). Не следует забывать, что общение с клиентом происходит в устной форме, поэтому речь юриста не должна быть перегружена специальными юридическими терминами, сложными речевыми оборотами и синтаксическими конструкциями, многочисленными цитатами нормативных документов или ссылками на них. Задача студента-клинициста – предложить клиенту понятный для него уровень общения с учетом комплексной характеристики клиента (образование, кругозор, уровень языковой культуры, словарный запас), выбрав необходимые языковые средства.

Сформулируем общие рекомендации:

1. Не перегружайте свою речь юридическими терминами. При необходимости их употребления уточняйте, понятны ли они клиенту, а при необходимости – разъясняйте их смысл.

Например, клиенту будет непонятна фраза юриста: *«Вина контрагента в форме легкой неосторожности не дает оснований на подачу апелляционной жалобы в вышестоящую инстанцию в связи с презумпированием цивилистической доктриной безвиновной ответственности владельца источника повышенной опасности в деликтных правоотношениях»*¹.

2. Не употребляйте в устной речи многокомпонентные предложения с причастными, деепричастными оборотами, рядами однородных членов.

Например: *«Согласно пункту 10 статьи 32 Жилищного кодекса Российской Федерации признание в установленном Правительством Российской Федерации порядке многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции является основанием предъявления органом, принявшим решение о признании такого дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, к собственникам помещений в указанном доме требования о его сносе или реконструкции в разумный срок»*. (Плохо!)

«Если дом признан аварийным в соответствии с пунктом 10 статьи 32 Жилищного кодекса РФ, то собственники помещения должны в разумные сроки снести или реконструировать его». (Лучше!)

3. Не засоряйте высказывания словами, не несущими смысловой нагрузки (словами-паразитами, сорняками): *так сказать, типа, это самое, короче, как бы*. Запомните: в современной речи сорняком становится слово «также», употребленное в начале предложения.

¹ Цит. по: Адвокат: навыки профессионального мастерства / под ред. Л. А. Воскобитовой, И. Н. Лукьяновой, Л. П. Михайловой. М., 2006. С. 69 (автор фразы – А. В. Байков).

Например: *«Также данным постановлением отменяется прохождение ТО для новых автомобилей».* (Плохо!)

«Данным постановлением отменяется также прохождение ТО для новых автомобилей». (Лучше!)

В заключение уместно вспомнить слова А. Ф. Кони: «Пусть не мысль ваша ищет слова... пусть, напротив, слова покорно и услужливо предостоят перед вашей мыслью в полном ее распоряжении».

5. ЧТО ТАКОЕ ЭФФЕКТИВНЫЙ ВОПРОС

Умение вести беседу с клиентом напрямую связано с техникой эффективного вопроса. Вопрос — форма мысли, выраженная в языке предложением и используемая для получения интересующей информации. Студенту-клиницисту необходимо знать виды вопросов и уметь грамотно включать их в диалог.

Классифицируют вопросы по разным основаниям. По форме предполагаемого ответа различают закрытые и открытые вопросы.

Закрытые вопросы предлагают собеседнику в том случае, когда необходимо получить однозначный ответ, определить наличие чего-либо в настоящем, прошлом и будущем.

Примеры закрытых вопросов.

В каком году Вы заняли эту должность?

Вы составляли договор аренды?

Кем приходится Вам Николай Александрович?

Вы будете оспаривать завещание?

Закрытые вопросы эффективны в начале беседы, они помогают «разговорить» собеседника, получить точную информацию. Однако развернутую картину происходящего составить по ним сложно. В конце беседы закрытые вопросы способствуют принятию решения.

Открытые вопросы предназначены для собеседников, готовых к общению. Они не предполагают однозначного ответа, заставляют человека задуматься о проблеме, ее причинах и последствиях. Открытые вопросы используют для получения новой, подробной информации, так как они предполагают большую свободу в выборе ответа и начинаются со слов *что? как? зачем? почему?*

Примеры открытых вопросов.

Какова Ваша цель обращения к нам?

Как Вы можете охарактеризовать Вашего соседа?

Что Вы думаете о решении Вашего брата?

Почему Вы не решили проблему в досудебном порядке?

Открытые вопросы активизируют собеседника, помогают преодолеть замкнутость, устраняют барьеры в общении. Их целесообразно использовать в начале беседы, если вы видите, что клиент готов рассказать все сам. К ним можно переходить и на этапе сбора информации, предлагая их после закрытых.

По заключенному в вопросах содержанию их можно разделить на вопросы о фактах и вопросы о мнениях, желаниях, установках.

Вопросы о фактах иначе называют информационными вопросами, так как они содержат сведения о реально существующих событиях, происходящих во времени и пространстве.

Вы уже были на консультации?

У Вас есть свидетельство о праве собственности на спорную квартиру?

Ответы на подобные вопросы не представляют трудности для собеседника, поэтому их часто используют в начале разговора. Как правило, это вопросы закрытого типа, но они могут быть и открытыми.

Что привело Вас в нашу клинику?

Вопросы о мнениях, желаниях, установках заставляют собеседника анализировать происходящие события. Ответы на них даются труднее, чем на вопросы о фактах, так как оценки, желания и отношение могут не всегда быть четко сформулированными, а мнения однозначными.

Что Вы думаете по поводу увольнения Куприна?

Как Вы можете охарактеризовать отношения в семье?

Ценность данных вопросов заключается в том, что они помогают студенту-юристу правильно оценить сложившуюся у клиента проблемную ситуацию и предложить верное решение.

Важно правильно реагировать на предложенные ответы, не демонстрировать свою негативную оценку происходящего. Неуместны вопросы-комментарии.

И Вы мне об этом говорите?

Неужели Вам это интересно?

Выделяют несколько групп вопросов, отличающихся по функциям.

Контактоустанавливающий вопрос используется не для сообщения или получения информации, а для установления вербального контакта между собеседниками. Их активно включают в начало беседы.

Вы первый раз в нашей юридической клинике?

У Вас есть какие-то вопросы?

Контрольные вопросы служат для проверки достоверности уже полученных ответов. Подобные вопросы позволяют оценить искренность собеседников, установить скрытую информацию.

«Вы довольны, что живете вместе с родителями мужа?» – спрашиваете вы клиентку. А через несколько минут еще раз интересуетесь: *«Хотели бы иметь отдельное жилье?»*.

Уточняющие вопросы предполагают получение дополнительной информации, цель которой не только представить законченную картину

происходящих событий, но и уточнить отношение собеседника к высказанным мыслям, чувствам. Подобные вопросы активно используются и на этапе сбора информации, и на этапе резюмирования.

Объясните, что это значит?

Приведите примеры.

Правильно ли я Вас понял?

Зондирующие вопросы позволяют получить больше информации о самом собеседнике. Их отличие от уточняющих заключается в том, что к ним прибегают в случае, если собеседнику непонятны собственные мотивы поведения или он не хотел бы о них говорить.

А как это событие связано с Вами?

Зеркальные вопросы помогают установить доверительные отношения, так как построены на повторении фразы собеседника.

Я правильно Вас понял, Вы говорили, что ...

Их можно использовать на любом этапе беседы. Они убеждают клиента, что его слышат и понимают, а значит, его усилия не напрасны. Кроме того, слыша свое высказывание со стороны, собеседник может уточнить информацию или критически оценить свои мысли и чувства.

Не рекомендуется использовать **наводящие вопросы**, поскольку они формулируются так, чтобы подсказать человеку ответ. Опасность наводящих вопросов заключается в том, что они могут увести студента-юриста от правильной оценки проблемной ситуации.

Примеры наводящих вопросов.

Вы же сами отказались от общения с Вашим племянником, не правда ли?

Считаете ли Вы, что в происходящем виновен Ваш муж?

Сравните: Кто виновен в происходящем?

Наводящие вопросы звучат крайне навязчиво. Они заставляют собеседника признать правильность суждений студента-юриста и согласиться с ним.

Как правильно задавать вопросы

Чтобы вопросы были эффективными, необходимо соблюдать определенные **правила**:

1. Вопрос должен быть целесообразным. Сначала выясняем, зачем я его задаю, а только после этого предлагаем вопрос собеседнику. Иными словами, вопрос должен быть основан на разумном расчете. Нельзя спрашивать об очевидном, это потеря времени.

2. Вопрос должен быть кратким. Четкость и ясность мысли, заключенные в вопросе, увеличивают вероятность такого же ответа. Напротив, пространные и туманные суждения вызывают затруднения у собеседника, и он либо вовсе игнорирует вопрос, либо предлагает такой же невнятный ответ.

3. Вопрос должен быть интонационно оформлен. Вопросительная интонация организует собеседника, активизирует его мыслительные процессы. Однако излишняя жесткость и категоричность мешают взаимопониманию, создают ощущение допроса.

4. Вопрос не должен содержать упрека. Заданный вопрос – это запрос о новой информации, а не скрытое обвинение. Если студент-юрист недоволен действиями, поведением собеседника, он обязан тактично указать ему на это.

6. КАК ОБЩАТЬСЯ С РАЗНЫМИ КЛИЕНТАМИ

Выстраивая свои взаимоотношения с клиентом, студент-юрист должен быть психологически готов к работе с разными людьми. В соответствии с этим по-разному строится диалог клинициста и клиента.

По реакции на слова собеседника можно выделить несколько типов собеседников, описанных в литературе по консультированию.

«Молчун» – клиент, который с трудом вступает в беседу, неохотно отвечает на вопросы, практически не допускает свободного рассказа. Это, как правило, очень застенчивый человек, хотя при этом вполне вежливый и корректный. «Молчунов» трудно организовывать для общения, поэтому следует проявлять терпение. Методика закрытых вопросов поможет такому собеседнику включиться в беседу.

«Говорун» – очень многословный клиент обычно пожилого возраста, испытывающий недостаток в общении. Прежде чем перейти к проблеме, он может рассказать вам всю свою биографию, похвалить или поругать молодежь, иными словами, долго и много говорить о вещах, совершенно не относящихся к делу. Задача студента-клинициста – направлять диалог в нужное русло, корректно останавливать собеседника, используя методику «подхвата реплики»: *«Так Вы говорите, что у Вас есть два сына, именно поэтому Вы хотите заранее распорядиться имуществом?»*.

«Агрессор» – клиент, который ведет себя требовательно, настаивает на немедленном решении проблемы, навязывает свою точку зрения (он уже консультировался по данной проблеме, но решение его не удовлетворяет) и конфликтную модель поведения. Главное в этой ситуации – не принимать навязываемую модель поведения, не идти на поводу у собеседника. Всем своим видом студенту-юристу необходимо показать, что ситуация под контролем и он готов абсолютно спокойно выслушать его и помочь.

«Ребенок» – клиент, который не хочет вникать в суть разъяснений юриста, обсуждать с ним варианты и возможные последствия. Его позиция – пусть кто-то решит проблему за него. Типичная фраза: *«Вы же юрист, Вы лучше знаете, как мне поступить»*. Терпение и требовательность – главный принцип общения с подобными клиентами.

«Скептик» – клиент, который не верит в благоприятный итог решения проблемы, но все же обращается за помощью. Типичная фраза:

«Ничего не получится, я уже обращался и никто мне не смог помочь». Взаимодействуя с подобным клиентом, необходимо использовать для убеждения только рациональные аргументы (факты) и не поддаваться настроению клиента.

«Упрямец» – клиент, не соглашающийся ни с какими доводами студента-юриста, требующий своего. При работе с таким клиентом рекомендуется использовать технику «да, но...». Частично соглашаясь с мнением клиента, необходимо предложить ему для обсуждения имеющиеся варианты решения проблемы и настоять на их обсуждении.

В заключение следует подчеркнуть, какой бы клиент вам ни встретился, профессионализм, терпение и спокойствие – вот необходимые условия эффективного консультирования.

7. КАК ВЫХОДИТЬ ИЗ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЙ

При общении с клиентом могут возникнуть трудности. Как грамотно из них выйти?

Рассмотрим некоторые из них:

1. Клиент имеет юридическое образование. Студент испытывает неудобства из-за того, что клиент свободно цитирует законы, приводит примеры из судебной практики, ссылается на опыт знакомых. Однако эти опасения беспочвенны: он обратился за помощью, значит, его познания в данном вопросе недостаточны и только юрист может предоставить ему полноценную консультацию.

2. Клиент уже получил консультацию у другого юриста. Общение студента и клиента постоянно сопровождается фразами последнего, что другой юрист посоветовал действовать иными способами. Надо спокойно отнестись к подобным сравнениям, не делая акцент на том, прав или не прав был предыдущий консультант. Студент должен убедить клиента в правильности своего решения проблемы с помощью логических аргументов (ссылка на законы, неопровержимые факты и т.п.).

3. Клиент предлагает недостоверную информацию (лжет). Достоверность предлагаемой ситуации можно определить несколькими способами:

- анализируя и сопоставляя полученные сведения;
- используя контрольные вопросы;
- устанавливая несоответствие между словами и невербальными знаками.

Если студент заметит подобное, не следует сразу обвинять клиента. Возможно, это непреднамеренное поведение, которое можно скорректировать, уточнив информацию: *«Вы ничего не перепутали, говоря о...»*.

Если клиент продолжает занимать прежнюю позицию, юристу рекомендуется дать ему обоснованный отказ, указав на обман. Возможно, клиент признает свою ошибку и изъявит желание продолжить сотрудничество.

8. ПОДГОТОВКА ПРОЦЕССУАЛЬНОГО ДОКУМЕНТА (составление искового заявления)

Оказание квалифицированной помощи в решение правовой проблемы, как правило, связано с составлением необходимых процессуальных документов.

Процесс составления процессуального документа – важный момент профессиональной деятельности юриста в любом статусе: судьи, прокурора, адвоката, юрисконсульта, нотариуса и др.

Процедуру составления проекта процессуального документа следует разделить на теоретическую и практическую.

Теоретическая часть состоит из следующих этапов:

1) определить терминологию процессуального документа, который предстоит составить, подробно изучить монографические и справочные издания, посвященные проблематике и разработкам понятия и сущности института конкретного процессуального документа;

2) обратить внимание на законодательную основу процессуального документа (обобщить относящиеся к данной проблематике нормы процессуального и материального права), а также на судебную практику (очень часто возникшие вопросы разрешаются при обращении к казусам, рассматриваемым в судебной практике. Недооценка указанного впоследствии может привести к существенным профессиональным промахам;

3) уяснить значимость, необходимость и цель создания процессуального документа применительно к конкретной ситуации;

4) смоделировать и рассмотреть возможные ошибки, которые могут возникнуть при применении данного процессуального документа на практике.

В практической части можно выделить следующие этапы:

1) обсудить содержание и структуру процессуального документа. (структура документа должна быть логически организована).

Структура процессуального документа состоит из:

- вводной части (указывается, куда и кому адресуется процессуальный документ, а также кто его адресует);

- правового обоснования (указывается на наличие нормативной базы, послужившей основой процессуального документа (материальное и процессуальное право));

- описательной части (излагается правовой спор и обстоятельства дела);
- мотивировочной части;
- заключительной части (в зависимости от вида документа). Например: в исковом заявлении – это просительная часть, в судебном решении – резолютивная;

2) составить проект процессуального документа в письменной форме, что позволит четко зафиксировать содержание процессуального документа, составленного студентом-стажером;

3) проверить правильность написания, выявить недочеты и погрешности (исправить грамматические ошибки и пунктуационные).

Культура оформления любого правового документа предполагает логичность и последовательность изложения материала, мотивированность выводов, соблюдения стиля, соответствующего жанру документа. Неточно употребленное слово вызывает неопределенность в толковании и может породить судебную ошибку, влекущую за собой не только продолжение тяжбы, но иногда и драматические последствия¹.

Исковое заявление является одним из распространенных документов гражданского процесса. С его помощью каждый гражданин РФ может восстановить свои нарушенные материальные и нематериальные права, обратившись за судебной защитой.

Исковое заявление является процессуальным документом, поэтому принимается только в письменной форме и строится с учетом особенностей официально-делового стиля речи. Это значит, что текст заявления должен отвечать таким требованиям, как точность, не допускающая инотолкований, стандартизированность, именной характер речи, неличность изложения.

Точность искового заявления можно охарактеризовать с двух позиций: фактической и речевой. Фактическая точность достигается констатацией определенных фактов, описывающих правовую ситуацию. В документе обязательно указывается дата или временные отрезки событий (например, *18.07.2015; с 24 сентября 1980 года по 2 ноября 2015 года*), даются полные наименования участников указанных событий (фамилии, имена, отчества и адреса регистрации физических лиц, наименования организаций, их формы собственности и юридические адреса), присутству-

Обрати внимание!
12.04.2018
 или
12 апреля 2018 года

¹ См.: *Матеров Н.В., Судочков Г.В.* О языке судебного решения // *Язык и стиль судебных документов: практ. пособие.* СПб., 2003. С. 7.

ет ссылка на нормативный акт (например, согласно п. 5 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в силу ст. 75 Семейного кодекса РФ, на основании изложенного и руководствуясь ст. 131, 132, 307–309 ГПК РФ), обозначаются иные источники доказательств (например, что подтверждается договором купли-продажи одной второй части жилого дома от 17.01.1987).

Обрати внимание!
Согласно (чему?)
В силу (чего?)
На основании (чего?)

Речевая точность в исковом заявлении будет соблюдена только в случае использования терминологической лексики и отсутствия синонимических замен ключевых слов. Так, для обозначения участников гражданского судопроизводства используют термины *истец* и *ответчик*, их замена литературными синонимами (заявитель, проситель, потерпевший или другая сторона спора) не допускается. Нельзя в одном исковом заявлении использовать разные наименования одного и того же предмета (*пристройка, сарай, часть жилого помещения*).

К нарушению точности речи приводит упоминание третьих лиц без указания их отношений к истцу, ответчику и предмету спора, использование необщепринятых сокращений без дополнительных разъяснений, речевая недостаточность. Для устранения подобных недочетов необходимо:

1) дать пояснительную информацию при введении в текст документа собственных имен, кроме лиц, обозначенных во вводной части: какое отношение они имеют к участникам процесса или к предмету спора (например, *как заявляет Киселева Татьяна Петровна, бабушка ответчицы*, отношения между родственниками сложились неприязненные);

2) употреблять необщепринятые сокращения в том случае, если в предшествующем тексте есть их полное наименование (*общедомовые нужды*), дав ссылку (*далее – ОДН*);

3) устранять речевую недостаточность повтором ключевого слова (*после составления общего плана земельного участка сотрудниками БТИ было выявлено, что земельный участок ответчика занимает площадь размером 344 кв. м*).

Стандартизированность искового заявления проявляется не только в использовании соответствующей формы документа, но и в отборе речевых клише (например, *указанный дом; что подтверждает документ; сделка недействительна по основаниям, установленным настоящим Кодексом; до настоящего времени; на основании вышеизложенного и руководствуясь*).

Необходимо подчеркнуть, что при выборе слов и выражений для текста искового заявления нужно учитывать главный признак офи-

циально-делового стиля речи – нейтральность и безэмоциональность изложения. Это проявляется в использовании стандартных словосочетаний: *нравственные старания, негативные действия, тяжелое материальное положение, неприязненные отношения*. Включение в текст эмоционально-оценочных высказываний (*оккупация принадлежащего нам сарая*), обусловленных влиянием разговорной речи, нецелесообразно.

Важным языковым признаком документа является именной характер речи. Имена существительные, в том числе образованные от глаголов (*взыскание, оспаривание, восстановление, признание, внесение, определение, компенсация*), производные предлоги (*на основании, в силу, в соответствии*) составляют основу текста искового заявления.

При употреблении данных языковых средств следует обратить внимание на то, что есть глаголы, от которых существительные по указанной модели не образуются. Нельзя, например, образовать существительное *обязание* от глагола *обязать*, в этом случае используется словосочетание с глаголом в неопределенной форме: *о необходимости обязать*. По данной модели не образуются существительные *о выделе* (правильно: *о выделении*), *о нечинении* (правильно: *об устранении препятствий* или *о необходимости не чинить препятствия*).

Более того, для исковых заявлений не характерна такая черта официально-делового стиля речи, как неличность изложения. В рекомендациях по написанию исковых заявлений четко звучит требование о том, что исковое заявление пишется от 1-го лица и подписывается истцом или его законным представителем. Следовательно, наличие в тексте документа местоимений 1-го лица и глаголов в соответствующей форме является обязательным (*я обратился к ответчику, я являюсь бабушкой, я заключила договор, мы вместе не проживаем* и т.п.) и переходит на повествование от 3-го лица неправильно.

Структура искового заявления регулируется требованиями, обозначенными в ст. 131, 132 ГПК РФ¹. Согласно этому законодательному документу в исковом заявлении помимо стандартных сведений, касающихся наименования суда, истца, ответчика, перечисления третьих лиц и при необходимости цены иска (вводная часть), необходимо четко и последовательно изложить суть возникшей правовой проблемы (описательная часть), обосновать (мотивировочная часть) и сформулировать просьбу истца (просительная часть).

¹ См.: Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (в ред. от 2 марта 2016 г.; с изм. и доп., вступ. в силу с 1 сентября 2016 г.). Доступ из СПС «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru>

В водной части искового заявления необходимо указать наименование суда, в который подается заявление, наименование сторон и других лиц, привлекаемых к участию в деле, их место жительства или местонахождения (для юридического лица), а также цена иска, если требование подлежит оценке.

В описательной части заявления истец должен изложить фактические обстоятельства дела, на которых он основывает свои требования, и сделать указание на доказательства, подтверждающие эти факты. Должно быть описано, в чем именно состоит нарушение или угроза нарушения права, свобод или законных интересов истца.

В мотивировочной части искового заявления необходимо привести юридическую квалификацию правового конфликта и дать ссылку на закон, который следует применить при разрешении данного спора.

В просительной части искового заявления необходимо указать просьбу истца о применении конкретного способа защиты принадлежащего ему права. Если в исковом заявлении будет четко указано, что требует истец (признать право на жилую площадь, определить порядок пользования земельным участком, взыскать сумму долга в размере 10 000 рублей и т.д.), то это облегчает задачу суда и определяет содержание судебного решения.

В исковом заявлении должен быть указан **перечень прилагаемых документов**. Оно должно быть подписано истцом или его представителем при наличии у него полномочия на подписание заявления и предъявление его в суд.

Таким образом, при написании искового заявления следует учитывать не только требования процессуальной нормы, но и рекомендации по выбору языковых средств, позволяющие сохранить стилистическую однородность и официальность текста.

9. ПОРЯДОК ПРОХОЖДЕНИЯ СТАЖИРОВКИ В ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ

1. Прием граждан осуществляется студентами-стажерами согласно утвержденному графику под руководством преподавателей.

2. Каждый студент-стажер должен сообщать о своем прибытии и отмечаться в журнале.

3. В случае если студент-стажер по уважительной причине не может явиться на прием, он обязан сообщить об этом сотрудникам юридической клиники.

4. Студенты-стажеры обязаны иметь бейджи с указанием фамилии и имени.

5. Каждое обращение клиента в юридическую клинику записывается студентами-стажерами **в журнал обращений и в карточку приема.**

6. Первичный прием гражданина студенты-стажеры обязаны начинать с представления и сообщения гражданину правил оказания помощи в юридической клинике.

7. В ходе интервьюирования студенты-стажеры обязаны вести запись всей юридически значимой информации, получаемой от гражданина.

8. С согласия гражданина с его документов могут быть сняты ксерокопии, сделаны выписки. **Оригиналы документов незамедлительно возвращаются (!) гражданину.**

9. В ходе интервьюирования студенты-стажеры имеют право сделать перерыв и посоветоваться с преподавателем.

10. Если при работе по делу возникла необходимость получения у гражданина дополнительной информации, **студенты-стажеры самостоятельно связываются с клиентом по стационарному телефону юридической клиники.**

11. Студенты-стажеры юридической клиники:

- предоставляют устные и письменные правовые консультации;
- составляют иски, заявления, ходатайства, претензии, жалобы и другие процессуальные документы;
- разъясняют нормы гражданско-правового законодательства.

12. На консультирование каждого гражданина отводится **30–40 мин.**

13. Срок составления процессуальных документов составляет не менее **7 дней.**

14. **Подготовленные студентами-стажерами проекты документов должны быть согласованы и одобрены (!) преподавателями.**

15. Консультация и проекты документов подписываются студентами-стажерами и преподавателями и хранятся в архиве юридической клиники.

16. **Студенты-стажеры и сотрудники юридической клиники не осуществляют представительство интересов обратившихся граждан в государственных и негосударственных органах и организациях.**

17. Срок стажировки – **не менее года.**

18. Каждый студент-стажер должен подготовить **не менее 20 (двадцати) процессуальных документов различного гражданско-правового характера.**

19. Каждый студент-стажер обязан устно проконсультировать **не менее 30 (тридцати) граждан** по вопросам гражданско-правового характера.

20. Студенты-стажеры обязательно участвуют в обучающих тренингах по программе юридической клиники.

21. По окончании стажировки студенты-стажеры должны предоставить письменный отчет о проделанной работе (см. приложение 2).

22. **Юридическая помощь предоставляется студентами-стажерами на безвозмездной основе.**

**Дневник учета работы студента-стажера
юридической клиники**

(дневник ведется в произвольной форме,
с обязательным содержанием следующих сведений)

№ п/п	Дата (число, месяц, год)	Выполняемая работа	Роспись студента	Примечания преподавателя

Сводный отчет о прохождении стажировки в юридической клинике

Ф.И.О. студента _____

Период прохождения стажировки _____

Основные сведения за отчетный период (какая работа выполнялась, в какие сроки, какие затруднения возникли при оказании правовой помощи и другое) _____

Предложения и замечания по организации стажировки _____

Дата _____ Подпись студента _____

Участие в работе коммуникативных тренингов

Тема тренинга	Дата	Подпись преподавателя
Пойми меня правильно: принципы результативного общения		
Юридическое консультирование как особый вид деловой беседы		
Спроси меня: техника эффективного вопроса		
Психологические приемы расположения в общении		
Технология активного слушания		
Искусство общения, или Как сказать «нет»		
Деловой документ: обязательное и специфичное		
Языковая модель искового заявления		

Тест для самодиагностики «УМЕЮ ЛИ Я СЛУШАТЬ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА»

Перед вами 16 тестовых заданий, на которые Вы честно должны ответить «да» или «нет». Не бойтесь выражать свое мнение. Только искренне пройденный тест позволит Вам лучше узнать себя.

1. Вы терпеливо ждете, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться.

2. Вы спешите принять решение до того, как поймете сущность проблемы.

3. Вы слушаете лишь то, что Вам нравится.

4. Эмоции мешают Вам слушать собеседника.

5. Вы отвлекаетесь, когда собеседник излагает свои мысли.

6. Вместо основных моментов беседы Вы запоминаете несущественные.

7. Ваши предубеждения мешают Вам слушать.

8. Вы прекращаете слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании его проблемы.

9. Вы занимаете негативную позицию к говорящему.

10. Вы всегда слушаете собеседника.

11. Вы ставите себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так.

12. Вы принимаете во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения.

13. Вы допускаете то, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов.

14. Вы пытаетесь выяснить, чем вызвана конфликтная ситуация, с которой обратился гражданин: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.

15. Вы избегаете взгляда собеседника в разговоре.

16. У Вас возникает непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах.

Для обработки результатов подсчитайте количество утвердительных ответов. За каждое «да» – 1 балл.

От 0 до 6 баллов говорит о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т.е. удов-

летворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации – когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания.

От 7 до 10 баллов – средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение проявляется, скорее, ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации. Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.

Свыше 10 баллов свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является эффективным работником (если в основе его деятельности лежит общение с людьми).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Адвокат: навыки профессионального мастерства / под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой. М., 2006.
2. *Губаева Т.В.* Язык и право. Искусство владения словом в профессиональной юридической деятельности. М., 2002.
3. *Иосилевич И.С.* Юридическая клиника / под ред. А.В. Полякова. М., 2011.
4. *Кобликов А.С.* Юридическая этика: учебник для вузов. 3-е изд., изм. М., 2008.
5. *Красногорова А.С.* Доступная юридическая помощь по гражданским делам. М., 2017.
6. *Муравьева И.В., Аникина А.Б.* Практические навыки работы юриста с клиентами (консультирование, интервьюирование): рабочая тетрадь студента. Новосибирск, 2007.
7. Навыки юриста: учеб. пособие / под ред. Е.Н. Доброхотовой. СПб., 2006.
8. Профессиональная речь юриста: учеб. пособие / Н.Н. Ивакина. М., 2008.
9. Профессиональные навыки юриста: опыт практического обучения. М., 2001.
10. Составление процессуальных и судебных документов в гражданском и арбитражном процессах [Электронный ресурс]: практ. пособие / авт.-сост. А.В. Вишневский. М., 2010.
11. Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве / под ред. И.В. Решетниковой. 5-е изд., доп. и перераб. М., 2015.
12. *Шевченко И.А.* Интервьюирование и консультирование клиента. Техники эффективной коммуникации: пособие для начинающих юристов. Красноярск, 2013.
13. *Шугрина Е.С.* Техника юридического письма: учебно-практ. пособие. 2-е изд. М., 2000.
14. Юридическая клиника и современное юридическое образование в России: учебно-практ. пособие / отв. ред. С.Л. Дегтярев. М., 2004.
15. Юридическая клиника – образование, основанное на практическом опыте: учебно-метод. пособие / под ред. Е.А. Абросимовой, М.Р. Воскобитовой, А.Б. Гутникова, И.Н. Лукьяновой. М., 2015. Ч. 1, 2.

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

Балашов Алексей Николаевич
Демкина Елена Анатольевна
Зубова Любовь Васильевна
Никитина Ольга Вячеславовна

СТАЖИРОВКА В ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ

Учебно-методическое пособие

Корректор – *О. А. Мерзлякова*
Компьютерная верстка – *О. А. Фальян*
Обложка – *М. А. Шульпин*

Подписано в печать 10.05.2018. Формат 60x84^{1/16}.
Бумага офсетная. Гарнитура «Таймс». Печать офсетная.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,38. Тираж 300 экз. Заказ № 197.

Издательство ФГБОУ ВО
«Саратовская государственная юридическая академия».
410028, г. Саратов, ул. Чернышевского, 135.

Отпечатано в типографии издательства ФГБОУ ВО
«Саратовская государственная юридическая академия».
410056, г. Саратов, ул. Вольская, 1.