

УДК 37

DOI: 10.34670/AR.2020.78.83.009

Психолого-педагогические приемы консультанта при предоставлении правовой помощи гражданам в юридической клинике

Новиков Алексей Валерьевич

Доктор педагогических наук, кандидат юридических наук, профессор,
главный научный сотрудник,

Научно-исследовательский институт Федеральной службы исполнения наказаний России,
125130, Российская Федерация, Москва, ул. Нарвская, 15-а;
профессор кафедры уголовного права, Астраханский государственный университет,
414056, Российская Федерация, Астрахань, ул. Татищева, 20-а;
профессор кафедры гражданского права, Российская таможенная академия,
140009, Российская Федерация, Люберцы, просп. Комсомольский, 4;
e-mail: novikov.pravo@mail.ru

Слабкая Диана Николаевна

Научный сотрудник,

Научно-исследовательский институт Федеральной службы исполнения наказаний России,
125130, Российская Федерация, Москва, ул. Нарвская, 15-а;
e-mail: sdn10.70@mail.ru

Аннотация

Юридическая помощь и юридические консультации были человечеством востребованы на любом этапе развития истории. Необходимо признать тот факт, что и за рубежом, и в нашей стране, в связи со сложной экономической ситуацией, есть достаточно большая прослойка общества (населения), которая не может позволить себе обратиться за помощью высококлассному юристу. А необходимость проконсультироваться, грамотно составить документ, подать жалобу либо ходатайство, возникает достаточно часто. В этой связи, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», большинство российских образовательных организаций высшего образования, создали на своей базе «Юридические клиники», в которых обучающиеся оказывая юридическую помощь, одновременно получают практический опыт, укрепляют практические навыки применения знаний, полученных в процессе образования. Вникая в суть проблем клиента, знакомятся с действующим законодательством и условиями правовой действительности.

Для цитирования в научных исследованиях

Новиков А.В., Слабкая Д.Н. Психолого-педагогические приемы консультанта при предоставлении правовой помощи гражданам в юридической клинике // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2020. Т. 9. № 5А. С. 59-64. DOI: 10.34670/AR.2020.78.83.009

Ключевые слова

Юридическая клиника, бесплатная юридическая помощь, клиент, обучающийся, Гражданский кодекс РФ, консультация.

Введение

Консультирование в юридической клинике (далее ЮК), – это прежде всего предоставление консультантом компетентной информации по запросу клиента (возможно письменному) для оптимального решения правовых проблем, сопряженных с личностью заявителя.

Можно отметить некоторые психолого-педагогические моменты, способствующие:

- развитию навыков преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями;
- возможности поспособствовать изменению поведения, чтобы клиент мог жить продуктивнее, испытывать удовлетворенность жизнью, несмотря на некоторые возможно неизбежные социальные ограничения;
- развитию умения завязывать и поддерживать межличностные отношения.
- облегчению рационализацию и повышение потенциала личности.

Для решений вышепоименованных задач необходимо иметь представление о модели восприятия клиентом основополагающих принципов права, как регулятора гражданско-правового оборота. Акцентировать внимание и анализировать реперные точки в обращении клиента. Уметь находить последовательность в описании клиентом заявленных проблем. Используя психологический метод абстракции взглянуть на заявленную проблему со стороны, обсуждать особенности поведения и межличностных отношений, ставшие источником возникновения ситуации, требующей юридической консультации.

Основная часть

Положительный итог консультации во многом зависит от корректного, профессионального поведения, и от способности интерпретировать представленную (заявленную) проблему.

При интерпретации невербальных способов общения следует учитывать совокупность жестов, поз и сигналов клиента, их аутентичного соответствия словесным высказываниям, например:

«Открытые ладони» символизируют искренность, честность и открытость (доверчивость). В случае, если клиент полностью или частично открывает вам свои руки, существует уверенность, что в данный момент он говорит правду. Открытые ладони консультанта, являются стимулирующим фактором для собеседника быть честным с вами.

«Сцепленные пальцы», имеют обратное значение, этим жестом собеседник подсознательно показывает разочарование, желание скрыть свои негативные эмоции, разочарование и желание скрыть свои негативные эмоции. Скрещенные пальцы могут быть подняты на уровне лица, а его руки могут опираться на стол или колени. В данном конкретном случае указанное действие, должно насторожить, консультанту следует обратить внимание на восприятие информации клиентом. В этой связи необходимо выяснить, правильно ли клиент понял то, что вы ему сказали и(или) пояснили, все ли его устраивает.

«Пальцы возле губ», характеризуют состояние сильного угнетения, указывает на внутреннюю потребность в одобрении и поддержке. Получив от консультанта информацию,

клиент может начать сомневаться, хаотично выбирать оптимальный курс действий и т.д. Заметив такой жест, необходимо выразить клиенту поддержку, как вариант продублировать еще раз контент консультации более подробно.

«Поглаживание подбородка», может означать, что в данный момент собеседник пытается принять решение.

«Скрещенные руки», положив одну или обе руки на грудь, (такая любимая многими поза), на самом деле означает, создание барьера. Данное действие, своего рода попытка закрыться, изолировать себя, в т.ч. и от нежелательных последствий разрешения дела. Если клиент во время консультации, скрещивает руки на груди консультант должен сделать вывод, что собеседник внутренне не согласен с тем, что услышал несмотря на то, что он будет устно соглашаться. Необходимо попытаться выяснить причину его жеста и побудить клиента занять более удобную позицию. Простой, но эффективный способ понудить клиента раскрыть свои руки, это, как вариант протянуть ему книгу, бумагу или любой другой предмет, как фактор переключения эмоционального состояния.

Жесты с головой, существует несколько положений головы, которые могут помочь в определении состояния собеседника. Прямая голова, это типично для человека, который нейтрально относится к тому, что он слышит. Резкие повороты головой показывают несогласие. Откидывание ее назад говорит о презрении и высокомерии. Медленные кивки свидетельствуют о согласии, желании оказать поддержку. Когда голова наклонена в сторону, это означает, что у вашего клиента пробудился интерес. Если это так, то консультант совершает правильный подход на разрешение проблемы. Если голова наклонена вниз, это указывает на то, что отношение клиента является негативным и даже осуждающим, хотя низко опущенная голова, может быть свидетельством того, что человек в принципе не уверен в себе, страдает от низкой самооценке, испытывает смущение, неловкость, готов поступиться, не в пользу собственных интересов.

Федеральный закон «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ рассматривает юридические клиники, как элемент негосударственной системы бесплатной юридической помощи.

Примерный регламент организации консультативной работы с клиентами:

- 1) Обучающийся, прошедший курс предварительной подготовки, обычно критерии отбора консультантов, закреплены в локальных актах образовательной организации, но по общему правилу, со второго семестра третьего курса, допускается в качестве консультанта к работе с клиентом по результатам рейтинга и рекомендаций педагогического работника, отвечающего за проведение курса обучения.
- 2) Клиентами консультанта (как правило слабо защищенная социальная группа), представители следующих категорий граждан: пенсионеры, инвалиды, студенты, безработные, многодетные родители и лица, которые не могут оплатить юридические услуги.

Консультант назначается для оказания правовой помощи по следующим категориям дел:

- возмездного оказания услуг (ЖКХ),
- по корпоративным вопросам,
- по страховым делам,
- по гражданскому процессуальному праву,
- по праву социального обеспечения,
- по жилищным делам, по защите прав потребителей,

- по трудовым делам,
- по семейным и наследственным делам, а также по земельным делам.

Консультант предоставляет следующие установленные виды бесплатной правовой помощи: правовое информирование, правовое консультирование, составление проектов юридических документов.

Согласно правилам Юридической клиники, консультант не вправе принять дело, по которому имеется конфликт интересов или аффилиация консультанта со стороной дела. Консультант не вправе осуществлять представительство клиентов в судебных инстанциях и иных сторонних организациях. Прием дела клиента к рассмотрению и производству, осуществляется посредством личного приема.

Организация встречи с клиентом осуществляется консультантом исходя из сложности правовой проблемы и соответственно, времени необходимом консультанту для подготовки решения, но не более календарной недели со дня обращения клиента. Педагогический работник из числа ППС образовательной организации высшего образования занимается распределением дел клиентов между обучающимися. После получения заявки, и обязательном заполнении личной карточки клиента, консультанту необходимо обратиться к ответственному за ЮК педагогическому работнику (или методисту), который назначает ему консультацию по заявленной клиентом правовой проблеме, определяет время и дату встречи с конкретным клиентом.

Консультант самостоятельно готовит план собеседования (осуществляет подбор нормативно-правового материала, изучает сложившуюся по данной проблеме юридическую и судебную практику, готовит перечень вопросов, которую должен будет задать клиенту).

Составленный план мероприятий по правовой проблеме клиента, консультант обязан обсудить и доказать его обоснованность, с ответственным педагогическим работником, который его утверждает. Консультант не имеет права проводить какие-либо беседы по телефону с клиентом без получения согласия педагогического работника. Консультант обязан соблюдать конфиденциальность в отношении информации, предоставленной клиентом (персональных данных клиента, самого факта обращения за юридической помощью, материалов дела).

В день встречи с клиентом консультант обязан прибыть в юридическую клинику заблаговременно, проверить готовность помещения (рабочего места) в соответствии с правилами, установленными образовательной организацией. Консультанту, для успешного и плодотворного взаимодействия необходимо расположить к себе клиента, вызвать уважение к юридической профессии. Консультант не имеет права отклоняться в ходе беседы от применяемых технологий и правил работы в юридической клинике (работа с одним клиентом не должна быть более 30 минут).

Консультант должен соблюдать «дресс-код», проявлять внимание и заинтересованность. Консультант должен воздерживаться от менторского (наставнического) тона, оценочных высказываний, следовать логически выстроенному сценарию общения и не должен стремиться к доминированию в общении.

По окончании первой встречи консультант обязан убедиться в том, что клиент предоставил всю информацию необходимую для решения правовой проблемы. По результатам первой встречи консультант составляет отчет. Консультант несет ответственность за полноту и качество работы с клиентом.

При консультировании консультант должен представить клиенту все возможные юридически обоснованные варианты решения проблемы клиента и предложить выбрать

наиболее подходящий для него. По завершению работы с клиентом консультанта оформляет итоговый отчет.

Зключение

Таким образом, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», большинство российских образовательных организаций высшего образования, создали на своей базе «Юридические клиники», в которых обучающиеся оказывая юридическую помощь, одновременно получают практический опыт, укрепляют практические навыки применения знаний, полученных в процессе образования. Вникая в суть проблем клиента, знакомятся с действующим законодательством и условиями правовой действительности.

Библиография

1. Федеральный закон «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ, КонсультантПлюс
2. Андрианов М.С., Невербальная коммуникация: психология и право. Монография. 2007.
3. Гайтова, Лаура Хаджи-Муратовна. Практико-ориентированное обучение студентов-юристов в условиях юридической клиники в традициях наставничества. Дисс. кан. юр. наук. 2014. Владикавказ. 209 с.
4. Ильин М.П., Психология общения и межличностных отношений. Мастер психологии, интернет-ресурс: <https://www.universalinternetlibrary.ru/book/12417/ogl.shtml>
5. Белоусова А.И., Юридическая клиника, как часть программы юридического образования // Вестник Самарского юридического института . 2016 № 1 (19). С. 122-123
6. Шугрина Е. С., Юридическая клиника в России: новое или хорошо забытое старое // Актуальные проблемы российского права", 2013, № 7. С.898-906

Psychological and pedagogical methods of a consultant when providing legal assistance to citizens in a legal clinic

Aleksei V. Novikov

Doctor of Pedagogy, PhD in Law, Professor, Chief Scientific Officer,
Scientific-Research Institute of the Federal Penitentiary Service of the Russian Federation,
125130, 15-a, Narvskaya str., Moscow, Russian Federation;
Professor at the Department of Criminal Law, Astrakhan State University,
4140546, 20-a, Tatishcheva str., Astrakhan, Russian Federation;
Professor at the Department of Civil Law, Russian Customs Academy,
140009, 4, Komsomolyskiy ave., Lyubercy, Russian Federation;
e-mail: novikov.pravo@mail.ru

Diana N. Slabkaya

Scientific Officer,
Scientific-Research Institute of the Federal Penitentiary Service of the Russian Federation,
125130, 15-a, Narvskaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: sdn10.70@mail.ru

Abstract

Legal aid and legal advice have been in demand by humanity at any stage in the development of history. It is necessary to recognize the fact that both abroad and in our country, due to the difficult economic situation, there is a fairly large stratum of society (population) that cannot afford to seek the help of a highly qualified lawyer. And the need to consult, correctly draw up a document, file a complaint or a petition arises quite often. In this regard, in accordance with the Federal Law of November 21, 2011 No. 324-FZ (as amended on July 26, 2019) "On Free Legal Aid in the Russian Federation", the majority of Russian educational institutions of higher education have created on their basis "Legal Clinics" ... In which students, while providing legal assistance, simultaneously gain practical experience, strengthen practical skills in applying the knowledge gained in the educational process. Delving into the essence of the client's problems, they get acquainted with the current legislation and the conditions of legal reality.

For citation

Novikov A.V., Slabkaya D.N. (2020) Psikhologo-pedagogicheskie priemy konsul'tanta pri predostavlenii pravovoi pomoshchi grazhdanam v yuridicheskoi klinike [Psychological and pedagogical methods of a consultant when providing legal assistance to citizens in a legal clinic]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 9 (5A), pp. 59-64. DOI: 10.34670/AR.2020.78.83.009

Keywords

Legal clinic, free legal assistance, client, student, Civil Code of the Russian Federation, consultation.

References

1. Federal'nyy zakon «O besplatnoy yuridicheskoy pomoshchi v Rossiyskoy Federatsii» ot 21.11.2011 № 324-FZ, KonsultantPlyus
2. Andrianov M.S., Neverbal'naya kommunikatsiya: psikhologiya i pravo. Monografiya. 2007.
3. Gaytova, Laura Khadzhi-Muratovna. Praktiko-orientirovannoye obucheniye studentov-yuristov v usloviyakh yuridicheskoy kliniki v traditsiyakh nastavnichestva. Diss. kan. yur. nauk. 2014. Vladikavkaz. 209 s.
4. Il'in M.P., Psikhologiya obshcheniya i mezhlichnostnykh otnosheniy. Master psikhologii, internet-resurs: <https://www.universalinternetlibrary.ru/book/12417/ogl.shtml>
5. Belousova A.I., Yuridicheskaya klinika, kak chast' programmy yuridicheskogo obrazovaniya // Vestnik Samarskogo yuridicheskogo instituta . 2016 № 1 (19). S. 122-123
6. Shugrina Ye. S., Yuridicheskaya klinika v Rossii: novoye ili khorosho zabytoye staroye // Aktual'nyye problemy rossiyskogo prava", 2013, № 7. S.898-906