Стуконог А.И., Арапиди Е.Н.

Особенности консультирования различных типов клиентов*Кубанский государственный аграрный университет им. И.Т. Трубилина
(Россия, Краснодар)*

doi: 10.18411/lj-06-2021-303

Аннотация

В данной статье рассматривается актуальная, но не проработанная проблема консультирования различных типов клиентов. Уточняется, что в современном мире не существует и не может существовать единой системы консультирования из-за уникальности каждого отдельного человека. Дается понятие клиента юридического консультирования и сразу же ставится проблема работы с клиентом, который находится под влиянием определенных обстоятельств, в силу которых его поведение может быть не стандартным и нестабильным. Определяются и задачи консультирующего юриста. В рамках этих проблем приводятся работы ученых, направленные на усовершенствование и упрощение появления понимания между консультирующим юристом и клиентом, в виде классификации основных типов клиентов. Авторы научной статьи, детерминируя работы ученых, специализирующихся на психологии консультирования, приводят расширенную классификацию видов клиентов, уточняя методы работы с ранее предложенными типами клиентов.

Ключевые слова: консультирующий юрист, юридическая консультация, клиент юридического консультирования.

Abstract

This article discusses the actual, but not well-developed problem of consulting different types of clients. It is clarified that in the modern world there is not and cannot be a single system of counseling because of the uniqueness of each individual person. The concept of a client of legal advice is given and the problem of working with a client who is under the influence of certain circumstances, due to which his behavior may not be standard and unstable, is immediately raised. The tasks of the consulting lawyer are also defined. Within the framework of these problems, the works of scientists aimed at improving and simplifying the appearance of understanding between the consulting lawyer and the client, in the form of classification of the main types of clients, are presented. The authors of the scientific article, determining the work of scientists specializing in the psychology of counseling, provide an expanded classification of types of clients, clarifying the methods of working with previously proposed types of clients.

Keywords: consulting lawyer, legal advice, legal advice client.

Несмотря на развитие юридического консультирования в современном мире не существует единого принципа работы с клиентами. Этот аспект аргументирован тем, что невозможно создать систему работы с людьми в силу того, что каждый индивид приходит не только со своими вопросами и проблемами, обращаясь за помощью к специалисту, но и со своими особенностями характера и уровнем культурного, интеллектуального и психологического развития.

Будучи предметом изучения в научных трудах последних лет юридическая помощь, к сожалению, так и не получила достаточной научной разработанности по целому ряду теоретических аспектов, что является причиной неопределенности вопросов, связанных с правовой природой данного вида юридической деятельности [3].

Необходимо указать понятие клиента юридического консультирования, так, на основе литературы по данной теме, можно сформулировать обширный термин: клиентом в практике профессионального юридического консультирования называют

человека, имеющего юридические, правовые, экономические и социальные проблемы, трудности, неудобства, дискомфорт, добровольно обратившегося к юристу за помощью, разделяя с консультантом ответственность за личностные изменения.

На основании вышеизложенного понятия сразу возникает проблема - человек в условиях проблем может по-разному проявлять себя и свой характер, поэтому на юриста возлагается большой спектр обязательств перед клиентом:

1. Возникает необходимость подстраивания под человека, обратившегося за помощью, к сожалению, не все специалисты, особенно, не имеющие большого опыта в данной сфере, могут ориентироваться в такой ситуации и объективно разрешать проблемы.
2. Зачастую задачей консультанта становится умение слушать клиента, проникать в суть его обращения, это отнимает значительную часть времени и ненамеренно, но специалист перенимает проблемы на себя, поэтому это вызывает некоторые сложности в работе.

По мнению авторов Гинцак Л. Ф., Ильченко В. Н. и Шабуровой А. С. существует классификация клиентов, обращающихся за помощью:

- клиент – «разговорчивый»;
- клиент – «неразговорчивый»;
- клиент – «пожилой»;
- клиент – «сезонный» [1].

Однако, исходя из практики, один человек может совмещать в себе два, иногда и три типажа клиентов, что значительно усложняет работу специалиста. Таким образом, данная точка зрения нуждается в доработке, более развернутой проработки вопроса.

Основной целью данной научной статьи является помощь консультирующим юристам с подбором методов подхода к клиенту исходя из его типа личности. Умение работать с клиентами является важной составляющей в деятельности адвокатов, так адвокатская деятельность – это, прежде всего, квалифицированная юридическая помощь, которая выражающаяся в участие в различных типах процессуальных действий, а так же в подготовке юридической документации, в разъяснение различных вопросов и т.д. Поэтому в своей профессиональной деятельности адвокату важно прослыть честным, добропорядочным, легким в общении с клиентами, ведь от этого напрямую будет зависеть его репутация. [2].

Предметом научной статьи являются поведение людей в рамках ситуаций, заставивших их обратиться за помощью к консультирующему юристу. Основной задачей является сбор научной литературы в сфере психологии консультирования, ее детальная обработка и составление классификации типов клиентов с подходом к их консультированию.

Итак, на основе работ таких ученых, как Эриашвили Н.Д. [5], Д.Карнеги можно уточнить и расширить классификацию, предложенную выше, добавить следующие виды клиентов и методы их консультирования:

Клиент - «молодой» (до 30 лет) и «средних лет» (от 30 до 60) -данный тип клиентов обычно хорошо идет на контакт, в общении с молодыми клиентами главное зарекомендовать себя как хорошего специалиста, вести себя серьезно, одновременно с этим «быть на одной волне» с клиентом. Это нужно для возможности возникновения товарищеских отношений и приобретения постоянного клиента.

Клиент - «пожилой» (от 60 лет). Обыкновенно разговорчивы, однако зачастую излагают ситуацию с отсутствием знаний настоящих законов, через призму бытового понимания права и справедливости. Очень часто данный тип клиентов обращается с бытовыми проблемами, их стоит выслушать, так как зачастую пожилые люди разговорчивы и хотят высказаться. Консультирование должно проходить с использованием понятных клиенту терминов.

Клиент – «разговорчивый». К такому типу клиентов относятся граждане, которые в силу низкой правовой культуры не могут четко и лаконично изложить вопросы и цель, с которыми обратились за консультацией к юристу. Такой вид клиентов зачастую не способен выделять важную информацию, в свой рассказ включает не имеющие к делу аспекты, упускает важные для юриста факты, часто повторяет уже сказанное. В работе с таким клиентом главное выделить юридически значимые факты в его деле, для этого можно вести запись в виде схемы. Необходимо настроить самого клиента на продуктивный разговор.

Клиент – «неразговорчивый». Это клиент, который обладает проблемой, но по различным причинам неохотно раскрывает ее суть, иногда может умолчать важные для решения дела аспекты. Клиент скрытен в силу типа темперамента или недоверия. В работе с таким типом клиентов необходимо расположить его к себе, наладить контакт, создать доверительную беседу.

Клиент – «сезонный». Это клиент, страдающий каким-либо психическим заболеванием. Чаще всего обращается в период обострения заболевания: весной и осенью. Такому типу клиентов свойственно искажать или даже выдумывать факты, требовать немедленного решения проблемы в его пользу. При консультировании данного типа клиентов необходимо дать человеку выговориться, вести себя спокойно.

Клиент – «запутывающий». Такой клиент искажает полностью или частично некоторые факты, детали не раскрывает, иногда его слова расходятся с тем, что указано в официальных документах. Клиент это делает с целью скрыть неправомерное поведение, умолчать о совершенном им преступлении, либо в силу особенностей характера. Опытный юрист в силах быстро выявить такой тип клиента. В работе с ним главное установить доверительные отношения, не давить и не уличать во лжи, это лишь напугает клиента и он замкнется.

Клиент – «меланхолический». Отличается пессимистичными взглядами на ситуацию, выставляет ее безысходной. В таком случае главное объяснить клиенту ситуацию объективно. Это может клиенту посмотреть на проблему с другой стороны, немного воодушевит его. Однако не стоит намеренно приукрашивать и давать клиенту ложные надежды в отношении решении его проблемы.

Клиент – «вспыльчивый». Противоположность предыдущему типу клиентов. Резок в высказываниях, остро реагирует на критику. В работе с таким типом клиентов важно зарекомендовать себя как специалиста, вести себя уверенно, не спорить с клиентом, однако нельзя позволять повышать голос. Важно спокойно объяснить клиенту правила и условия консультации.

Таким образом, консультирующему юристу важен не только юридический, но и психологический аспект работы, так как его деятельность подразумевает консультирование людей, которые в свою очередь отличаются друг от друга по уровню правовой культуры, возрасту, темпераменту [4]. Учеными психологами поднималась проблема психологии консультирования еще в 20 веке, однако в данной статье рассмотрены типы клиентов применимые по большей степени к юридическому консультированию.

1. Гинцяк Л. Ф., Ильченко В. Н., Шабуров А. С. Методика преподавания правовой сферы общества; Урал. гос. пед. ун-т. – Электрон. дан. – Екатеринбург, 2016. С. 35-36.
2. Гринь Е.А., Батлукова А.Д. Адвокатская этика – основа деятельности адвоката // В сборнике: Поколение будущего. сборник избранных статей Международной студенческой научной конференции. Санкт-Петербург, 2020. С. 97-99.
3. Гринь Е.А., Градинар Э.В. О судебном (процессуальном) представительстве и представительстве по назначению суда // Аграрное и земельное право. 2020. № 9 (189). С. 129-132.
4. Правовые основы юридического консультирования : учебник / С. В. Кобылинская, Е.А. Гринь, Э.А. Грядя и др.– Краснодар : КубГАУ, 2019. – 165 с.
5. Эриашвили Н. Д. Психологические особенности стадий юридического консультирования // Вестник Московского университета МВД России. 2011. №7. С.