

# Навыки консультирования

# КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ – это...

- ...процесс взаимодействия консультанта и клиента по поводу проблемы последнего с целью выявления возможных **вариантов ее решения и их последствий**, уяснение путей и способов реализации выбранного варианта решения данной проблемы.

- ...процесс оказания **помощи** клиенту **принять решение и достигнуть его личной цели.**

# ВИДЫ КОНСУЛЬТАЦИЙ

## ***По субъектам:***

- ⦿ Для граждан;
- ⦿ Для организаций (руководители и сотрудники организаций).

## ***По форме:***

- ⦿ Устные консультации (очная встреча или по телефону);
- ⦿ Письменные консультации (почта, факсы, электронная почта).

***Все консультации, независимо от формы, должны быть зарегистрированы.***

# Регистрация КОНСУЛЬТАЦИЙ

## ***позволяет:***

- вести статистический учет консультаций
- передать дело посетителя при необходимости другому консультанту
- определять наиболее востребованные темы консультаций
- найти образцы уже данных ответов на схожие вопросы
- обратиться к материалам дела посетителя после длительного перерыва в работе
- подтвердить объем, качество и сроки оказанных услуг в случае конфликта с посетителем

# СТРУКТУРА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

## **1. Подготовительный этап.**

## **2. Общение с клиентом:**

- Встреча клиента;
- Передача юристом информации клиенту;
- Вопросы клиента;
- Проверка, насколько клиент уяснил информацию;
- Завершение консультирования (определение следующих шагов итоги, прощание).

## **3. Анализ и оценка консультирования.**

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ КОНСУЛЬТАНТА

- Умение **анализировать** фактическую информацию с тем, чтобы выделять в ней значимые обстоятельства.
- Умение **ориентироваться в предмете** и анализировать аналогичные случаи с тем, чтобы находить **альтернативные способы решения проблемы клиента, удовлетворяющие его интерес.**
- Умение **четко, ясно и доступно разъяснить** основу его проблемы и возможные способы ее решения.
- Умение **прогнозировать последствия** использования различных способов решения проблемы, как положительные, так и отрицательные, а также на случай правильного и неправильного их восприятия.
- **Коммуникативные навыки.**

## Уделите ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ:

- Доброжелательность при любом контакте с клиентом.
- Строгое соблюдение внутренних принципов юридической клиники и внешнего вида консультанта.
- Полнота и достоверность информации, передаваемой клиенту (привлекать к консультации других консультантов). Важна не скорость, а правильность ответа.
- Доступность консультационного обслуживания.

# Планирование консультации

- ◎ **Анализ подобных консультаций, данных в юридической клинике.**

*(если в юридической клинике ведется картотека дел)*

- ◎ **Планирование продолжительности консультации** – экономия времени не в ущерб полноте ответа.

- ◎ **Подготовка необходимых материалов**  
(бумага для записи, специальные документы)

- **Что я буду говорить?**
- **Возможные вопросы клиента и Ваши ответы**

# Подготовка к консультации

- ⦿ Анализ законодательства, сбор материалов.
- ⦿ Анализ дела, выработка правовой позиции, подготовка ответа.
- ⦿ Решение, как представить эту информацию клиенту.
- ⦿ Разъяснение клиенту цели консультации и определение, какие задачи должны быть на ней решены.
- ⦿ Разработка альтернативных решений проблемы клиента, фиксация их положительных и отрицательных последствий.
- ⦿ Предсказание вероятных исходов действий, которые можно предпринять.

# КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ В ХОДЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- ◎ **Знайте свой предмет и область консультирования.**
- ◎ **Действуйте в качестве консультанта:**
  - не навязывайте свое мнение;
  - определите проблему, с которой столкнулся клиент;
  - определите, чего он хочет, результат, к которому стремится;
  - Помните: «Юрист не решает проблему, юрист предлагает варианты решения проблемы».
- ◎ **Избегайте “технических” терминов:**
  - говорите на языке клиента, а не на Вашем «юридическом»;
  - не используйте непонятных простому обывателю сокращений (например, НКО, ГУФСИН или HR), чтобы не ставить его в неудобное положение;
  - не говорите о собственных проблемах или проблемах юридической клиники.
- ◎ **Три золотых правила хорошего консультанта:**
  - Будьте готовы.
  - Будьте уверены.
  - Будьте общительны.

# КОММУНИКАТИВНЫЕ АСПЕКТЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- Установление или закрепление психологического контакта с клиентом.
- Формирование доверительных отношений с клиентом (*снятие возрастных и компетентностных барьеров*)
- Учет психологических, социоэкономических и гендерных особенностей клиента (*ошибки первого впечатления, язык жестов, темперамент*)
- Подстройка под клиента (*тихо-тихо, громко-громко, отзеркаливание и т.п.*)

# КАК ПРАВИЛЬНО ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОС?

- **Отвечайте именно на тот вопрос, который был задан данным Клиентом, а не так, как он формулируется обычно в учебнике**
- **Знайτε** все специфические особенности предмета консультирования и возможные варианты решения
- **Подберите те варианты, которые актуальны именно для этого клиента.**
- Предложите пути решения проблемы и **помогите ему получить то, чего он хочет**, а не фокусируйтесь на том, как надо и что хотите Вы.
- **Не преувеличивайте шансы** клиента на положительный исход для того, чтобы его успокоить. Однако консультант не должен и приуменьшать перспективы клиента для того, чтобы уверить себя в успехе.
- Убедитесь, что **в основном говорит он**, а Вы думаете над тем, как Ваша консультация может быть ему полезна

# ПРАВИЛА ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТА

- Каждый консультант должен уметь выдержать бой между:

**“клиент всегда прав”**

**И**

**“я скажу тебе, как работать/жить правильно”**

- Главное правило - **не пытаться решить вопросы, которые не имеют отношения к предмету консультирования и консультанту.**

**Спасибо за  
внимание!**