



Проект USAID
«Трансформація фінансового сектору»



Критерії оцінювання команд

Турніру з консультування з фінансових питань 2020 (Додаток до Правил)

1. Встановлення ефективних професійних стосунків з клієнтом та налаштування його на роботу. Визначає рівень психологічної та комунікативної взаємодії консультантів з клієнтом і полягає у оцінюванні вміння консультантів встановити ефективні професійні стосунки і налаштувати клієнта на роботу. Дотримуючись ввічливої та професійної манери, у відповідний момент консультанти повинні зорієнтувати клієнта на особливий вид відносин (конфіденційність, оплата послуг, взаємні права та обов'язки сторін, тривалість та структура інтерв'ю, способи контактування тощо).

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – консультанти не встановили на початку ефективні професійні стосунки та їм не вдалось налаштувати клієнта на роботу.

„1” – стосунки було встановлено, але консультанти або не повідомили одного з перелічених елементів взаємовідносин з клієнтом, або ж не проявили достатньої ввічливості чи професійності.

„2” – стосунки на початку встановлені, не втрачені і студенти проявили достатню ввічливість.

„3” – студенти встановили стосунки, всі аспекти інтерв'ю розкрито на належному рівні та у ввічливій та професійній манері.

„4” – студенти встановили стосунки, всі аспекти інтерв'ю розкрито на найвищому рівні та у

ввічливій та професійній манері.

2. Збирання інформації. Характеризує глибину з'ясування консультантами необхідних для розв'язання проблеми клієнта обставин справи і полягає в оцінюванні вміння зібрати повну сукупність юридичних фактів, які мають значення для вирішення справи як через уважне сприйняття розповіді клієнта, так і через постановку відповідних запитань, а також відобразити розуміння обставин справи для самого клієнта.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – Консультанти не зуміли дізнатися належну інформацію про проблему у клієнта. Вони лише змогли поверхнево описати проблему та/або не відобразили розуміння проблеми для самого клієнта.

„1” – не дотримано хоча б одного із перелічених пунктів: з'ясування базової інформації про проблему клієнта, приведення базового опису проблеми, виявлене намагання відобразити розуміння проблеми консультантами клієнту.

„2” – базова інформація з'ясована, надано загальний опис проблеми та продемонстровано спробу передати розуміння ситуації клієнту.

„3” – більшість інформації з'ясовано, є опис проблеми, проблема компетентно окреслена клієнту.

„4” – інформація отримана в повному обсязі, проблема окреслена та подана клієнту на вищому рівні.

3. Оцінка з'ясування цілей, очікувань та потреб клієнта. Характеризує рівень встановлення консультантами проблеми, за допомогою у вирішенні якої звернувся клієнт та предмету опитування і полягає в оцінюванні вміння встановити справжнє бажання клієнта та мотиви його звернення за допомогою, звертаючи увагу на емоційний аспект характер проблеми, визначити завдання інтерв'ю.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – не з'ясовано мету та очікування клієнта.

„1” – вивчено приблизну мету і мотиви, не визначено завдань інтерв'ю, не враховано емоційний характер.

„2” – є загальна інформація про проблеми, цілі та очікування клієнта, частково врахований емоційний характер звернення.

„3” – добре розуміння цілей клієнта, надано належну увагу емоційному характеру справи, визначені завдання інтерв'ю.

„4” – всі вимоги виконано повністю та на високому рівні. Консультанти виявили відмінне розуміння цілей та мотивів звернення клієнта. Повною мірою враховано емоційний характер проблеми.

4 Соціально-моральний (неюрідичний) аналіз проблеми. Консультанти повинні проявити винахідливість при аналізі проблеми клієнта, врахувати та чітко сформулювати соціальні та моральні (неюрідичні) аспекти ситуації.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – немає розуміння соціально-морального аспектів проблеми та/або не здійснено спроби проаналізувати проблему із врахуванням соціально-моральних аспектів.

„1” – консультанти продемонстрували певний рівень розуміння соціально- моральних аспектів проблеми та їх аналізу, проте не врахували істотних деталей.

„2” – здійснений аналіз проблеми в контексті соціально-моральних аспектів, однак відсутнє чітке формулювання неюрідичної сторони ситуації.

„3” – проблема проаналізована з точки зору соціально-моральних аспектів. Консультанти проявили достатній рівень винахідливості при здійсненні неюрідичного аналізу проблеми клієнта. Вони

навели зрозуміле та корисне формулювання соціально- моральних аспектів проблеми.

„4” – всі вимоги виконано на вищому рівні. Консультанти проявили високий рівень винахідливості при здійсненні неюридичного аналізу проблеми клієнта. Вони навели дуже зрозуміле та корисне формулювання соціально-моральних аспектів проблеми і зрозуміло донесли його до клієнта.

5. Юридичний аналіз ситуації. Юридичний аналіз та наступні юридичні поради повинні бути точними та доречними в ситуації клієнта.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – консультанти не здійснили юридичний аналіз ситуації або такий аналіз не був доречним.

„1” – були спроби здійснити юридичний аналіз, однак висновки, отримані консультантами на основі даного аналізу не відповідають ситуації.

„2” – консультанти здійснили недостатній юридичний аналіз ситуації, і не змогли дійти обґрунтованих висновків на основі такого аналізу.

„3” – здійснено достатній юридичний аналіз проблеми, однак консультанти не спромоглися застосувати даний аналіз повною мірою і не дійшли належних висновків щодо юридичної складової проблеми.

„4” – юридичний аналіз проблеми здійснено детально та доречно, консультанти демонструють високий рівень юридичного розуміння ситуації.

6. Розробка обґрунтованих варіантів вирішення проблеми. Відповідно до проаналізованої проблеми клієнта, консультанти повинні розробити та запропонувати потенційно ефективні та здійсненні варіанти вирішення проблеми (юридичні та неюридичні).

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – консультанти не запропонували жодного ефективного чи здійсненого варіанту.

„1” – консультанти змогли запропонувати варіанти вирішення проблеми, але не проаналізували їх щодо ефективності чи здійсненності.

„2” – консультанти запропонували альтернативні варіанти вирішення проблеми і здійснили певний аналіз ефективності та здійсненності таких варіантів.

„3” – консультанти на прийнятному рівні запропонували альтернативні та потенційно ефективні варіанти вирішення проблеми (юридичні та/або неюридичні).

„4” – консультанти навели конструктивні та логічні варіанти вирішення проблеми (юридичні та/або неюридичні), які відповідають обставинам справи, узгоджуються з мотивами та задовольняють очікування клієнта.

7. Допомога клієнту у виборі варіанту вирішення проблеми. Консультанти повинні допомогти клієнту зрозуміти запропоновані варіанти вирішення проблеми, проаналізувати слабкі та сильні сторони кожного варіанту та допомогти клієнту самому зробити вибір найбільш оптимального варіанту з усвідомленням можливих юридичних, економічних, соціальних та психологічних наслідків.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – варіанти вирішення проблеми не роз’яснені клієнту, або ж озвучені таким чином, що клієнт їх не зрозумів та/або вибір варіанту вирішення проблеми здійснили консультанти замість клієнта; не здійснено аналіз переваг та недоліків кожного варіанту вирішення проблеми.

„1” – консультанти зробили певну спробу роз’яснити клієнту варіанти вирішення проблеми, однак не надали змоги йому самостійно обрати спосіб вирішення; не проаналізували переваги та недоліки варіантів вирішення проблеми або такий аналіз був недоречним чи стихійним.

„2” – клієнту на достатньому рівні роз’яснено варіанти вирішення проблеми, здійснено аналіз

переваг та недоліків таких варіантів, однак клієнту не була надана можливість самостійно обрати бажаний йому спосіб вирішення проблеми.

„3” – клієнт проявив розуміння запропонованих йому варіантів проблеми, однак не здійснив вибір жодного з них і консультанти не надали допомоги у такому виборі.

„4” – варіанти вирішення проблеми роз’яснено доступно та лаконічно, чітко окреслені переваги та недоліки кожного з варіантів, клієнту була надана можливість самостійно обрати найбільш зручний йому спосіб вирішення.

8. Ефективне завершення інтерв’ю. Інтерв’ю повинно мати логічне завершення з таким розрахунком, щоб після проведення інтерв’ю клієнт: а) зрозумів суть проблеми і можливі шляхи її вирішення; б) усвідомив взаємні обов’язки між ним та консультантами, які необхідно виконувати; в) мав впевненість у вирішення його проблеми з огляду на інформацію, яку надали йому консультанти.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – консультанти не проявили належного вміння ефективно завершити інтерв’ю або клієнт не отримав належного розуміння, впевненості щодо взаємних прав та обов’язків, шляхів вирішення проблеми тощо.

„1” – консультанти проявили певні вміння завершити інтерв’ю, але клієнт очевидно не отримав належного розуміння або впевненості щодо взаємних прав та обов’язків, шляхів вирішення проблеми тощо.

„2” – юрист демонструє певні спроби завершити інтерв’ю. Клієнт має певне розуміння та впевненість.

„3” – консультанти добре завершили інтерв’ю. Клієнт пішов із відчуттям впевненості та порозуміння, отримав належне роз’яснення усіх аспектів своєї справи; отримав чітку інформацію щодо

шляхів вирішення своєї проблеми, взаємних прав та обов'язків. Натомість консультанти виявили певний ступінь не доопрацювання хоча б в одному із названих аспектів.

„4” – консультанти відмінно завершили інтерв'ю. Клієнт пішов із відчуттям впевненості та порозуміння, отримав належне роз'яснення усіх аспектів своєї справи; отримав чітку інформацію щодо шляхів вирішення своєї проблеми, взаємних прав та обов'язків.

9. Командна робота. Консультанти, працюючи у команді як консультанти, повинні ефективно розподіляти між собою функції та завдання під час інтерв'ю, толерантно ставитись один до одного.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – консультанти не демонструють командну роботу.

„1” – консультанти демонструють певний ступінь командної роботи, проте не проявляють достатнього взаєморозуміння.

„2” – продемонстровано задовільну командну роботу.

„3” – продемонстровано хорошу командну роботу, але консультанти проявили недостатній рівень взаєморозуміння та/або не змогли належним чином співпрацювати з клієнтом.

„4” – всі завдання виконано на найвищому рівні.

10. Етичні та моральні аспекти. Етичні та моральні аспекти характеризують відповідність поведінки консультантів ustalеним етичним нормам юридичної діяльності, неупередженість їхнього ставлення та оцінок, вміння звертати увагу на морально-етичні аспекти інтерв'ю і полягає в оцінюванні манери спілкування з клієнтом, ставлення до клієнта та інших зовнішніх проявів поведінки консультантів.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – поведінка юристів консультантів не відповідає етичним та моральним аспектам

„1” – консультанти не змогли проявити належного морально-етичного ставлення до клієнта або проявляли упередженість в ставленні до клієнта чи оцінці його чи його висловлювань

„2” – консультанти дотримувалися основ юридичної етики, однак не зуміли належним чином врахувати морально-етичної особливості ситуації або особистості клієнта, перебігу інтерв'ю

„3” – поведінка консультантів відповідає морально-етичним нормам юридичної діяльності, однак вони не врахували хоча б одного з наступних критеріїв: не змогли належним чином відреагувати на морально етичні особливості ситуації або особистості клієнта, або перебігу інтерв'ю

„4” – консультанти проявили професійність та етичність під час спілкування з клієнтом, дослуховувались та належним чином реагували на морально-етичні особливості ситуації, особистості клієнта, перебігу інтерв'ю.

11. Проведення пост-інтерв'ю. Під час проведення пост-інтерв'ю, консультанти повинні обговорити: - емоційний характер інтерв'ю (їх власний емоційний стан та емоційний стан клієнта); - “плюси та мінуси” власного інтерв'ю; - основні варіанти вирішення проблеми клієнта (юридичні і неюридичні); - звернути увагу на етичні та моральні аспекти проблеми клієнта; - окреслити план роботи над справою.

Кількість балів за даним критерієм:

„0” – консультанти не зрозуміли суті пост-інтерв'ю та не виконали поставлених завдань.

„1” – консультанти виконали лише окремі завдання пост-інтерв'ю.

„2” – всі завдання виконано, однак упущено важливі моменти.

„3” – завдання виконані на належному рівні.

„4” – всі завдання виконано на найвищому рівні.