Интервьюирование клиента как профессиональный навык юриста[1]

И.А. Шевченко
Юридический институт
Сибирского Федерального Университета

В одном из свои рассказов разных лет под названием «Похвала старости» М. Зощенко описывает следующую ситуацию. Всё началось с того, что пациент пришёл на приём к доктору, который «в своём медицинском мире считается светилом, хотя ему 87 лет». Вот что происходило далее.

«Кабинет у него оказался большой – от двери до стола 12 шагов. Под сердитым взором профессора я дошёл до стола и сел, куда было указано. … Беседуя с профессором, я незаметно развязал мой галстук и принялся расстёгивать пуговки на рубашке. Увидев, что я шарю рукой под своим пиджаком, профессор сказал: «Нет, костюм не снимайте. Я Вас не стану выстукивать. Скажу и без того, что у Вас и как надлежит Вам бороться с Вашей болезнью». И тут, к моему удивлению, он с точностью описал картину моей болезни, какая была установлена в поликлинике с помощью всех анализов и просвечиваний. От великого изумления я промолчал, а он, тихонько засмеявшись, сказал: «Поживёте с моё, куманёк, и тогда не только через пиджак, но и через стенку будете видеть. Более полувека я практикой занимаюсь и приобрёл некоторый опыт». Не без робости я спросил старика, как он применяет свой опыт? Ведь он видит меня всего 5 минут. И вдруг разобрался в моём теле, почти не глядя. На это профессор ответил, посмеиваясь: «Вижу человека по цвету лица, по глазам, по походке, по всем малейшим черточкам, какие налагает болезнь. В сомнительных случаях, конечно, выслушиваю, но иной раз и без этого обхожусь. Успеваю разобраться в моём пациенте за то время, пока он идёт от двери до стола»».

Смог бы осуществить подобное начинающий врач? Скорей всего нет. Так же как и юрист не смог бы диагностировать проблему клиента и выработать юридический рецепт за тот короткий промежуток времени, пока клиент идёт от двери до стола юриста, пусть даже если это расстояние 12 шагов.

Для того, чтобы юрист смог предложить варианты решения проблемы, помочь в реализации наиболее оптимального варианта, а в итоге способствовать разрешению проблемы клиента, ему необходимо провести исследование дела, что невозможно без проведения интервьюирования клиента, направленного на получение необходимой информации. Что это за информация?

Во-первых, это информация о случившемся. На интервьюировании клиенту необходимо представить, а вернее, юристу необходимо получить от клиента информацию о том, какие обстоятельства прошлого и настоящего породили проблему клиента.

Однако юристу мало знать то, что произошло у клиента. Никакая правовая помощь будет невозможна, если юристу не удастся выяснить интерес клиента. Почему это важно?

Деятельность юриста без опоры на интерес клиента не позволяет квалифицировать эту деятельность как клиентоориентированную. Понимание интереса клиента позволяет сформулировать цель, то есть организующий деятельность юриста видимый желаемый результат, к достижению которого стремится клиент. Следовательно, выявление интереса клиента определяет вектор дальнейшей работы юриста, позволяет определить промежуточные задачи и план по их реализации. Деятельность юриста, не учитывающая

[1] Материал, в первую очередь, ориентирован на студентов юридических клиник и начинающих юристов, оказывающих правовую помощь гражданам и организациям. Однако при этом статья не теряет своей актуальности для начинающих юристов иных юридических профессий в связи с тем, что и они в силу своей деятельности вынуждены уметь получать информацию от людей посредством беседы с ними.

интерес клиента, либо неправильно определённый интерес, который может быть вызван некачественным интервьюированием, может привести к последствиям, наступление которых клиент не желал, либо к причинению вреда клиенту.

Например, *к юристу на приём пришла женщина средних лет. В ходе интервьюирования она рассказала юристу, что у неё есть племянник, которому 22 года. Он нигде не учится и не работает и, по словам клиентки, является бесперспективным человеком. Полгода назад племянник занял у неё 30 тысяч рублей и обещал вернуть через 3 месяца. Несмотря на большие сомнения, клиентка заняла ему эту сумму. Через два дня племянник «пропал». До сих пор деньги им не возвращены. Со слов друзей племянника он скрывается от клиентки, деньги возвращать не собирался и не собирается. Клиентка попросила юриста помочь ей получить свои деньги назад, а также наказать племянника, чтобы «наука была». Убедившись, что обстоятельства произошедшего и интерес клиента ясен, юрист предложил написать заявление о возбуждении уголовного дела. Он пояснил, что есть достаточные основания полагать, что имело место мошенничество, поэтому племянник клиентки будет привлечён к уголовной ответственности, что позволит его наказать. В связи с тем, что он будет отбывать наказание, будет больше возможностей по взысканию с него суммы долга. Предложение юриста шокировало клиентку, так как она была категорически против того, чтобы племянник «сел в тюрьму». Она сказала, что несмотря на все отрицательные качества племянника, он её единственный близкий родственник, нередко помогает ей по хозяйству.*

Итак, данный пример наглядно демонстрирует то, как ошибки в определении интереса клиента могут повлечь наступление нежелательного для клиента результата, что не может быть допустимым при оказании правовой помощи.

Какие ещё «подводные камни» должен учитывать юрист в своей работе, выясняя в ходе интервьюирования интерес клиента?

Выяснение интереса клиента может привести к выводу о том, что проблема клиента не носит правового характера, а клиент обратился за помощью не к тому специалисту.

Например, *к юристу на приём обратился мужчина. Он попросил помочь ему в разделе финансово-лицевого счёта для того, чтобы проживающие с ним сын и его жена также участвовали в расходах по оплате коммунальных платежей. Получив информацию и необходимые документы, проведя анализ, юрист пришёл к выводу, что требования клиента вполне правомерны и действующее законодательство предусматривает ряд вариантов поведения в данной ситуации. Однако юрист задумался над тем, что заставило клиента пойти на такой шаг. На следующей встрече после дополнительной беседы по поводу обстоятельств дела юрист выяснил, что интерес клиента, оказывается, не сводится только лишь к разделу финансово-лицевого счёта. На самом деле на протяжении уже 5 лет имеют место длящиеся конфликтные отношения между клиентом и его сыном. Причиной конфликта явилась свадьба сына, против которой клиент всячески возражал. После свадьбы клиент всячески обостряет конфликт, добиваясь возникновения конфликтных отношений между сыном и невесткой. Раздел финансово-лицевого счёта – одно из средств обострения конфликта.*

Итак, юристу стало ясно, что конфликт носит не правовой, а межличностный характер, поэтому раздел финансово-лицевого счёта только усугубит взаимоотношения клиента с сыном и невесткой. Юристу самому решать, будет ли он вести это дело, но о возможных неправовых последствиях и вариантах решения неправового конфликта он сообщить клиенту обязан.

Следующий пример ставит проблему интереса клиента ещё более остро, поднимая вопросы нравственно-этической стороны деятельности юриста.

На приём к юристу обратилась женщина, которая просила оказать ей содействие в лишении её бывшего мужа родительских прав в отношении их общего 5-ти летнего ребёнка. В ходе интервьюирования юрист пришёл к выводу, что оснований для лишения родительских прав недостаточно, часть полученной от клиентки информации является ею выдуманной, а

главной целью клиентки является не защита прав ребёнка и своих как матери, а месть отцу ребёнка, желание сделать его жизнь невыносимой, в том числе, посредством лишения его возможности общаться с ребёнком, участвовать в его воспитании.

Если в данном деле не задумываться над истинным интересом клиента, то задача юриста сводится к анализу дела и определению перспектив этого дела. Истинный же интерес в данном деле ставит нравственно-этический вопрос о роли и назначении юриста, о том, должен ли он вообще браться за это дело, может ли он, отстаивая интересы клиента, способствовать нарушению прав и интересов других лиц - 5-ти летнего ребёнка и его отца, как это имеет место в рассматриваемом деле.

Предыдущие два примера помимо прочего продемонстрировали то, как нередко клиенты, формулируя заказ юристу, выражают не истинный интерес или цель, а средство реализации интереса или достижения цели. Юрист в мыслях клиента выступает помощником использования средства. Нередко считается, что это вполне приемлемо. Если клиент сформулировал заказ именно таким образом, то именно его юристу и необходимо исполнить. Однако следующий пример демонстрирует риск, связанный с таким подходом.

К юристу обратился мужчина с просьбой составить ему исковое заявление о взыскании ущерба, причинённого дорожно-транспортным происшествием. Анализ полученной информации, представленных материалов, позволял сделать вывод о возможности обращения в суд с таким иском и предполагать положительный исход по делу. На первый взгляд, интерес клиента ясен и юристу предстоит удовлетворить просьбу клиента. Однако в исковом ли заявлении коренится интерес клиента? Оказалось что нет. Также как и в предыдущих двух примерах клиент выразил просьбу помочь ему разработать и использовать средство решения проблемы или, если говорить о представительстве интересов клиента в суде, - одного из вариантов решения проблемы. Проблема же клиента заключается не в отсутствии искового заявления или неумении его составлять, а в том, что организация – владелец транспортного средства, водитель которой был признан виновным в дорожно-транспортном происшествии, отказалась возмещать причинённый вред. Соответственно интерес клиента заключался в том, чтобы получить возмещение вреда. А за помощью в составлении искового заявления он обратился потому, что не знал иных вариантов решения своей проблемы. Юристу удалось выяснить истинный интерес клиента, прийти к выводу, что судебный порядок решения проблемы является не единственным. Как следствие, на консультировании он наряду с этим вариантом предложил иные, дав характеристику каждому. Показательно то, что клиент выбрал внесудебный порядок и попросил юриста реализовать его. Направление должнику мотивированной претензии принесло ожидаемый клиентом результат. Организация согласилась возместить ущерб, но попросила рассрочку, с чем клиент был согласен. Проблема клиента была решена без чрезмерных затрат и трудностей, которые связаны с реализацией судебного порядка. Таким образом выяснение истинного интереса клиента позволило не только определить все варианты решения проблемы клиента, но и выбрать наиболее оптимальный из них.

При выяснении интереса клиента у студентов юридической клиники и начинающих юристов нередко срабатывает несколько заблуждений, отрицательно сказывающихся на качестве и эффективности всего интервьюирования.

Желание клиента обратиться в Европейский суд по правам человека или использовать нетипичные средства защиты своего права, стремление защитить своё субъективное право, которое не часто попадает в сферу деятельности юристов и правоприменительных органов (нетипичные дела), к сожалению, нередко навешивает на него ярлык ненормального клиента. Очевидно что, не проведя тщательный анализ дела, нельзя сделать вывод об отсутствии перспектив в Европейском суде по правам человека или Конституционном суде РФ. Наличие же такого вывода – свидетельство непрофессионализма юриста. На сама деле такое желание клиента может свидетельствовать о его высоком уровне правосознания и устойчивой гражданской позиции. Естественно, что этот ярлык на уровне подсознания заставляет юриста

по особому относиться к данному клиенту, что не будет способствовать формированию доверительных отношений. Возможно, что юрист, даже не закончив интервьюирование, откажется от ведения данного дела при всём том, что нарушение субъективного права или права человека имеет место в действительности.

Второе заблуждение, с которым довелось сталкиваться, связано с постановкой клиентом максимально открытого вопроса. Например, в ходе ролевой игры клиент поставил следующие два вопроса юристу «Что я могу в этой ситуации?», «На что я могу претендовать?». Сама по себе постановка таких вопросов в ряде случаев свидетельствует о тактической грамотности клиента, когда он желает узнать все свои предоставленные правом возможности, чтобы потом выбрать наиболее оптимальные для себя. Однако начинающие юристы квалифицировали такую постановку вопросов как «Клиент сам не знает чего хочет». Почему так случилось? Скорей всего у юристов сработало заблуждение, в соответствии с которым клиент всегда формулирует свой заказ юристу следующим образом «Мне нужна жалоба», «Помогите мне составить заявление в суд», «Мне нужно, чтобы Вы представляли мои интересы в суде» и т.д., то есть когда заказ выглядит максимально конкретно. Пока не ясны причины возникновения такого заблуждения, однако можно уже сейчас с уверенностью сказать, что оно является вредным. Срабатывание данного заблуждения приводит к тому, что юристы, неудовлетворившись ответом, продолжают настаивать на том, чтобы клиент более конкретно сказал, чего же он всё таки хочет, а иногда и сами склоняют его к тому или иному ясному им ответу. При всём том, что клиент уже полно выразил своё желание, такие вопросы вряд ли являются уместными, они могут привести к раздражению и утомлению клиента, а также к ошибкам в определении интереса и формулировании цели.

Такое формулирование клиентом своего заказа юристу и рассказ о случившемся на самом деле уже позволяют в совокупности сделать вывод о том, что на данном этапе проблема клиента заключается в дефиците собственных знаний о своих правовых возможностях в данной конкретной ситуации. Цель клиента – устранить этот дефицит. Именно за этим он и обратился к юристу, которому на этапе консультирования предстоит дать ответы на поставленные вопросы. Поэтому начинающим юристам следует обращать на это внимание и избегать формирования указанного выше заблуждения.

Заблуждение «Клиент не знает сам чего хочет» также нередко срабатывает и в тех ситуациях, когда клиент является трудным, и юристу не удаётся получить всю информацию у него. Бытует мнение, что трудность клиента – это проблема уж точно не юриста. Мы были свидетелями ситуации, когда адвокат выпроводил клиента со словами: «Когда решите, что Вам от меня нужно, и сможете всё мне рассказать, тогда придёте. А сейчас не занимайте моё время!». Возможно такое поведение юриста как раз и является последствием срабатывания указанного заблуждения. Прав ли юрист в такой ситуации? Скорей нет, чем да. Начинающим юристам следует иметь в виду, что, если они не могут получить информацию от клиента, то это конечно последствие трудности клиента, но, в первую очередь, последствие неумения юриста проводить качественное интервьюирование.

Итак, подводя итог вышесказанному, интервьюирование – это то, с чем юрист сталкивается на самом начальном этапе работы с клиентом. В ходе интервьюирования юрист должен получить от клиента информацию об обстоятельствах произошедшего и происходящего, а также выяснить интерес клиента. Иными словами юрист должен узнать, что у клиента произошло, и что он хочет от юриста. Только при достижении этих двух целей можно говорить, что юрист создал себе прочный фундамент для дальнейшей работы с делом клиента. Ошибки, допущенные в ходе интервьюирования, например, получение некачественной или неполной информации, недочёты в определении интереса клиента, в лучшем случае приведут юриста к необходимости продолжить интервьюирование на следующей встрече, в худшем – к оказанию некачественной юридической помощи, что, с точки зрения обывателя, вряд ли можно будет назвать помощью.

Как же организовать и провести интервьюирование клиента, чтобы указанные выше цели были достигнуты? Как оказалось, не каждый юрист владеет данным навыком. Казалось бы, интервьюирование клиента по своей сути сводится к задаванию юристом клиенту вопросов и получению ответов, то есть к тому, чем каждый из нас занимается каждый день в обыденной жизни. Каждый день мы узнаём у разных людей как прошёл день, что и как происходило в определённый период времени. Студенты спрашивают какое домашнее задание задал преподаватель, когда и где будет проходить зачёт и т.д. Однако, когда процесс задавания вопросов начинает требовать профессиональной целеобусловленности, у юристов, особенно начинающих, возникают проблемы, которые можно охарактеризовать следующим образом: «не умеют спрашивать», «не умеют слушать», «не умеют слышать», «не умеют анализировать услышанное». Отдельная проблема связана с неумением выстраивать доверительные отношения, необходимые для установления психологического контакта с клиентом. Это говорит о том, что при подготовке юристов навыку интервьюирования необходимо уделять особое внимание, по возможности не пренебрегая имитациями данного вида профессиональной деятельности. Поэтому ниже выделим этапы интервьюирования и попытаемся определить задачи каждого этапа, правила его проведения и выделить ошибки и риски, которые должен избегать юрист.

Подготовка к интервьюированию

Для проведения первой встречи с клиентом, на которой, как правило, и происходит интервьюирование по существу, к ней необходимо подготовиться. Подготовка к интервьюированию заключается в подготовке себя и своего рабочего места. Необходимо не забывать, что мнение клиента о юристе и об организации начинает формироваться уже с того момента, как клиент переступил порог офиса. Именно это мнение – основание для формирования так необходимого в дальнейшем психологического контакта и доверительных отношений. Помимо этого необходимо исключить шумы и иные отвлекающие факторы, которые будут мешать беседе, подготовить бумагу и ручку, освободить стол от лишних предметов, и, если не ожидается срочный телефонный звонок, поставить телефон на виброрежим или вовсе отключить его.

Внешний вид юриста и рабочее место, безусловно, являются объектами подготовки, но объектами не единственными. Юристу важно подготовить себя к встрече с клиентом ещё и психологически, особенно, когда ему предстоит работать с ним впервые. М. Рахман в этой связи выделяет также следующие внутренние помехи, которые следует устранить ещё до того, как юрист начнёт свой приём:

1. Скука.
2. Озабоченность другими проблемами или психологическая рассредоточенность.
3. Нетерпеливость[1].

Очевидно, что эти факторы следует устранить, чтобы быть способным максимально быстро сосредоточиться на беседе с клиентом.

В рядке юридических клиник может существовать так называемая система предварительной записи клиентов, которая позволяет студенту уже заранее в общих чертах знать, с какой проблемой к нему придёт клиент, и подготовиться к его приёму, а именно, проанализировать законодательство, судебную практику, подготовить перечень вопросов, которые необходимо будет задать клиенту и т.д. Кроме этого, можно заранее предложить клиенту принести с собой имеющиеся у него документы. В этом смысле система предварительной записи, конечно же, выступает с положительной стороны. Но она не лишена и стороны отрицательной. Не следует забывать, что часто в юридическую клинику приходят пожилые люди, которым в силу возраста, удалённости общественной приёмной, а нередко и болезней, каждый визит в юридическую клинику является очень

[1] М. Рахман. «Умение читать и слушать». Получено с использованием ресурса www.Lawclinic.ru

затруднительным. Поэтому желательно организовывать системы предварительной записи по телефону.

Встреча, представление, установление правил проведения приёма

Данный этап нередко недооценивается начинающими юристами, что является ошибкой. Внешне формальные процедуры помимо формирования психологического контакта также преследуют цель разъяснить клиенту то, как будет проходить встреча, кто какие функции и как будет выполнять, по каким правилам всё будет происходить.

Итак, клиент переступил порог офиса или общественной приёмной клиники. И именно с этого момента он должен почувствовать, что пришёл именно туда, где его ждут, и где ему обязательно помогут. Юристу не стоит в это время сидеть уткнувшись взглядом в кодекс. Необходимо встать, встретить клиента у двери и проводить его до места, где в дальнейшем будет проходить работа с ним, пододвинуть стул и предложить присесть[1]. После этого юрист может присесть сам. Совсем нелишним будет предложение попить чай или кофе. После того, как юрист занял своё рабочее место, ему необходимо представиться и предложить представиться клиенту. Нельзя забывать, что уважительное обращение к клиенту по имени и отчеству всегда расположит клиента к юристу.

Иногда клиенты сами, что называется «с порога», начинают свой рассказ. Зачастую юристы сразу же после знакомства приступают к интервьюированию клиента. Это является ошибкой, в том числе потому, что в большинстве случаев юридические организации, юридические клиники работают по специальным правилам, которые могут отличаются друг от друга. Поэтому важно сообщить клиенту об этих правилах и об их специфике с целью избежания в дальнейшем возможных недоразумений[2]. Не стоит пренебрегать разъяснением клиенту правил и порядка проведения предстоящей беседы, выяснением того, как клиенту удобней будет работать с юристом. Следует уделить внимание и согласованию времени, которым располагает юрист и клиент. Особенно это важно, когда у юриста уже назначена встреча или ему через 30 минут предстоит участвовать в судебном заседании. Окончательное решение вопроса о возможности проведения встречи именно в этот промежуток времени следует предоставить клиенту. Но в любом случае будет недопустимо, если рассказ клиента и весь процесс интервьюирования будет неожиданно прерван юристом по той причине, что ему необходимо срочно уехать.

Очевидно, что ограничение интервьюирования временным промежутком в тех случаях, когда этого требуют обстоятельства, при согласовании этого с клиентом допустимо. Но можно ли устанавливать общее временное правило для всех клиентов? Авторы учебного пособия «Навыки юриста», ссылаясь на правила юридической клиники, указывают следующее: «Тут же стоит сообщить о времени, отведённом на беседу (30 минут)[3]». В юридической клинике СФУ также делались попытки ввести подобный временной лимит. На наш взгляд, это совершенно недопустимое правило как для клиник, так и для юридических фирм. Данное правило смешивает роли, цели, приоритеты и функции юриста и клиента на

---

[1] В отношении фразы, предлагающей клиенту занять место, нужно быть очень внимательным, несмотря на кажущееся на первый взгляд отсутствие в этом проблемы. Однажды на устном приёме в колонии студент юридической клиники сказал пришедшему на приём осуждённому: «Садитесь». На это осуждённый ответил: «Спасибо, я и так уже сижу». Поэтому все, на первый взгляд, безобидные фразы, могут быть обидными для отдельных категорий посетителей юридической клиники и к их выбору нужно всегда относиться очень внимательно.

[2] Однажды один из студентов юридической клиники пренебрёг необходимостью сообщить клиенту правила работы. После долгой и кропотливой работы в ходе интервью студент сообщил клиенту, что он во всём разобрался, и предложил встретиться для консультации через неделю. Возмущению клиента не было предела, ведь он ожидал, что получит консультацию немедленно, а о правилах работы клиники он не знал. Дабы избежать подобных случаев студенты юридической клиники СФУ обязаны ознакомить клиента с правилами работы под роспись, которая ставится клиентом в специальном листе регистрации клиента.

[3] Навыки юриста. Учебное пособие / под ред. Е.Н. Доброхотовой. – СПБ.: Издательский Дом С.-Петерб. гос. ун-та, Издательство юридического факультета С.- Петерб. гос. ун-та, 2006. с. 148.

этапе интервьюирования, превращая клиента в лицо, обязанное уложиться в 30 минут, а юриста в вахтёра, следящего за часами и напоминающего: «У Вас осталось 3 минуты». Такой подход вряд ли согласуется с клиентоориентированностью. Более того, что делать, если дело клиента сложное как с фактической, так и с правовой стороны? В нашем опыте был случай, когда только на серию интервьюирований клиента в совокупности ушло более 30 часов. Хорошо, если из данного правила есть исключения, которые, кстати, ставят под сомнение всё правило. А если нет? Оказывать помощь на основе полученной информации? Это невозможно. Отказывать клиенту в помощи? По меньшей мере странное решение. На наш взгляд, не стоит отрицать наличие у клиента, согласившегося с правилами, обязанности представить информацию. Но на первый план здесь выдвигается подкреплённая соответствующими навыками обязанность юриста эту информацию получить. Не нужно забывать, что цель юриста – получение всей необходимой информации. И если это не удаётся сделать в течение 30 минут, то нужно продолжать работать и час и два. И это не должно становиться проблемой клиента. В противном случае у юриста неизбежно сформируется установка, в соответствии с которой клиент – нарушитель регламента. Вряд ли это будет способствовать контакту и доверительным отношениям, если отношения вообще продолжатся.

На данном этапе также следует обратить внимание клиента на то, что в случае сложности его дела юрист не сможет и поэтому не будет давать консультацию или брать на себя поручение сразу. Потребуется время для анализа материалов дела. Об этом клиент должен знать заранее. В случае возражения клиента, следует апеллировать к его интересам. Для этого можно использовать следующую стандартную заранее заготовленную фразу «Иван Иванович, я думаю, что в Ваших интересах получить качественную юридическую помощь, чтобы избежать в будущем ошибок и отрицательных последствий. А для этого необходимо время, чтобы тщательно проанализировать все документы по делу, действующее законодательство». Если дело клиента не носит срочный характер, как правило, это срабатывает.

Рассматривая ситуацию, в которой интервьюирование клиента разделено с консультированием промежутком времени, в ходе которого юрист готовит консультацию, следует обратить внимание на ещё одно заблуждение, которое часто встречается у начинающих юристов. Так студенты юридической клиники нередко заявляют, что неготовность юриста дать консультацию сразу после интервьюирования свидетельствует о некомпетентности и непрофессионализме юриста. Это опасное заблуждение, толкающее юристов к даче консультации на основе остаточных правовых знаний или даже «правовых воспоминаний», домыслов, существующего ещё небольшого опыта и т.д. И это способно повлечь, а в случае с начинающими юристами наверняка повлечёт, некачественную юридическую помощь, что и будет как раз проявлением некомпетентности и непрофессионализма. И этого нужно избегать хотя бы потому, что знания являются неполными, опыт минимален, навык юридического анализа ещё только начинает формироваться, законодательство и судебная практика могли измениться, а каждая ситуация, с которой сталкивается юрист, является индивидуальной и не может подпадать под «шаблонную» консультацию. Если юрист позиционирует себя как специалист, несущий ответственность за качество помощи, он должен учитывать это, а каждое слово, исходящее из его уст, должно быть точным и выверенным. Клиенту же, который настаивает на срочности в том случае, когда юрист не готов консультировать сразу, следует отказать.

Здесь справедливости ради следует отметить следующее. Во-первых, дела, с которыми сталкивается юрист, особенно если говорить о юридической клинике, далеко не всегда носят срочный характер. Нередко клиенты заблуждаются относительно срочности. Во-вторых, редкий клиент соглашается признавать свою проблему мелкой и несущественной. Зачастую происходит как раз наоборот. Поэтому переживание клиентом проблемы, которая в иерархии других проблем занимает зачастую главное место, отношение к своему делу как к сложному, почти всегда заставляет клиента идти на условия юриста. В противном случае

клиент начинает противоречить самому себе «Дело сложное, но не сложное». Отсутствие же указанных переживаний тем более создаёт благоприятную почву для успешных переговоров по поводу правил интервьюирования и консультирования.

У начинающих юристов нередко возникает вопрос, как урегулировать ситуацию, когда ожидается неотложный телефонный звонок при том, что интервьюирование уже началось. Эта ситуация не так проблематична как кажется и выступает дополнительным аргументом, обосновывающим важность согласования с клиентом правил работы. Конечно желательно исключить всякие обстоятельства, которые способны прервать рассказ клиента. Во-первых, рассказ клиента всегда связан с его сложной мыслительной деятельностью, в ходе которой он вспоминает обстоятельства прошлого, детали произошедшего. Зачастую это требует сосредоточения. Поэтому телефонный звонок, также как и любое иное внешнее обстоятельство, способно прервать этот процесс. После этого может оказаться невозможным вернуть ход мыслей клиента, часть информации из первоисточника может быть утеряна. Во-вторых, клиент вряд ли хочет, чтобы его рассказ о проблеме, которая его волнует сейчас, возможно, более всех иных проблем, прерывался. Ему вряд ли понравится то чувство, которое возникает у большинства из нас, когда мы находимся на приёме у доктора в поликлинике, который, слушая нас уткнувшись в бумаги, одновременно с этим обсуждает что-то постороннее с сидящим напротив врачом, при этом отвечает на телефонные звонки, отвлекается на разговоры с каждым из входящих в кабинет коллег. Это всё, конечно, недопустимо. Однако, если избежать телефонного звонка не удастся, клиент должен быть уведомлён об этом. И здесь возможна следующая заранее заготовленная фраза: «Иван Иванович, в ходе беседы с Вами мне, возможно, позвонят. Вы не будете против, если в этом случае мы прервёмся на пару минут?». Согласие клиента способно сгладить негативные последствия принудительного прерывания процесса интервьюирования.

При обсуждении правил работы также целесообразно разъяснить клиенту, что всё сказанное им составляет тайну, которую юрист обязуется хранить. В условиях ещё только формирующихся доверительных отношений это будет иметь важное значение для клиента.

На практике студенты юридической клиники иногда не оговаривают правила работы, что, как выяснилось, вызвано простым их незнанием. В общем виде правила приёма можно сформулировать следующим образом:

Уважаемый Петр Степанович, Вы обратились в общественную приёмную юридической клиники Сибирского федерального университета. Наша организация оказывает бесплатную юридическую помощь людям, которые не могут оплатить услуги платного юриста. Приём ведут студенты 3-5 курсов юридического института под контролем преподавателей. По нашим правилам мы даём консультации через неделю после первого приёма.

Студенты нередко допускают ошибку, старясь объяснить необходимость дачи консультации через неделю своим непрофессионализмом и отсутствием опыта, при этом делая смущённый вид. По нашему мнению, нет необходимости показывать клиенту отсутствие достаточного опыта и знаний, так как это обстоятельство само по себе уже может испугать клиента. Более целесообразно принять меры к тому, чтобы всегда готовить только качественные консультации.

Внимание всем вышеуказанным аспектам уделено не случайно. Специфика проблем, с которыми обращаются клиенты к юристу, специфика оказываемых юристом услуг на первый план выводят доверительность взаимоотношений юриста и клиента, её ключевой характер. Следует учитывать, что доверитель в большинстве случаев фактически лишён возможности удостовериться в компетентности юриста. Переживаемая проблема зачастую делает клиента крайне чувствительным к собственной конфиденциальной информации[1], что влечёт нежелание клиента с первых минут встречи рассказывать всё необходимое. И это усложняет

[1] По материалам семинара «Клиентоориентированная юридическая практика: критерии эффективности, отношения с клиентами и работодателями, профессиональный подход к управлению», организованного юридической фирмой «ЮСБ-Консалтинг» проведённого организацией LegalStudies.RU (Москва) в г. Красноярске 11 февраля 2008 года.

процесс интервьюирования клиента. Поэтому уже с первых минут встречи с клиентом юристу предстоит направить усилия на формирование доверительных отношений, которые впоследствии позволят установить необходимый психологический контакт. В связи с этим, юристу необходимо помимо прочего сделать всё необходимое, чтобы клиенту было удобно вести беседу с ним, в том числе, уделить внимание сервису[1].

После обсуждения и согласия клиента с правилами работы ему необходимо предложить рассказать причины его обращения к юристу. Но как это сделать? Как оказывается, в этой части у начинающих юристов также возникают проблемы. Выглядит это следующим образом: юрист ждёт, когда клиент начнёт свой рассказ, клиент ждёт, что юрист скажет ему, что нужно делать дальше. И часто это приводит к повисанию длительной неловкой паузы. Для того, чтобы это исключить, у юриста должны быть заранее заготовленные фразы, сигнализирующие клиенту о том, что необходимо делать дальше. Такими фразами могут быть «Иван Иванович, теперь я готов Вас выслушать», «Иван Иванович, расскажите, пожалуйста, что Вас привело ко мне», «Что у Вас произошло?» и т.д.

Свободный рассказ клиента

Сама постановка открытого вопроса «Что Вас привело ко мне?», или предложение рассказать о том, что произошло, в большинстве случаев является спусковым крючком, касание которого запускает процесс свободного рассказа клиента. И здесь не следует недооценивать значение данного этапа. Именно в ходе свободного рассказа клиент, как правило, представляет юристу большую часть информации о своём интересе и случившемся. Поэтому работа юриста на данном этапе должна быть правильно организована.

В ходе свободного рассказа поток информации исходит от клиента к юристу. Юрист должен быть сосредоточен на процессе её получения, для чего он должен выступать не пассивным, как это имеет место на скучной лекции, а активным слушателем. Именно активное слушание делает процесс интервьюирования более эффективным. Вот что пишет об активном слушании Ш. Ахмед[2]:

- Активный слушатель постоянно напоминает говорящему, что он его слушает. Например, можно время от времени медленно кивать головой в знак того, что Вы внимательно слушаете.
- Активный слушатель время от времени делает какое-нибудь краткое замечание относительно услышанного («да-да, я понимаю»).
- Активный слушатель время от времени повторяет сказанную ему фразу, чтобы показать, что он ясно понимает то, что ему говорят.
- Активный слушатель смотрит в глаза говорящему, как бы подтверждая, что он его слушает. Он также смотрит на говорящего, чтобы лучше «услышать» все, что тот говорит. Ведь слова составляют лишь небольшую часть содержания беседы. Если не обращать внимание на выражение глаз, жесты и движения говорящего, Вы услышите лишь малую часть того, что он рассказывает. Психологи утверждают, что слова составляют только 7% речевого сообщения. 38% содержания передается через громкость, тон и другие качества голоса говорящего, а 55% — через выражение его лица.

---

[1] По мнению экспертов, «только 14 % клиентов покидают юридическую фирму потому, что они были неудовлетворенны уровнем квалификации юристов. 68 % клиентов покидают фирму, поскольку считают, что фирма не заботится о них». Это наглядно демонстрирует то, что доверяющие клиенты готовы простить юридическую ошибку, но не готовы мириться с тем, что о них не заботятся. (По материалам семинара «Клиентоориентированная юридическая практика: критерии эффективности, отношения с клиентами и работодателями, профессиональный подход к управлению», организованного юридической фирмой «ЮСБ-Консалтинг» проведённого организацией LegalStudies.RU (Москва) в г. Красноярске 11 февраля 2008 года).

[2] Ш. Ахмед. «Собеседования с клиентами». Получено с использованием ресурса www.lawclinic.ru

- Активный слушатель не должен прерывать говорящего, не должен высказывать суждений или порицаний. Своими замечаниями активный слушатель должен лишь подтверждать, что внимательно слушает и понимает чувства говорящего.

Здесь следует обратить внимание на предлагаемые Ш. Ахмедом краткие замечания по поводу услышанного. Само по себе утверждение не оспаривается нами. Мы хотим лишь отметить необходимость осторожного выбора фраз, так как иногда их роль начинают выполнять фразы или слова паразиты. Поясним на примере. *Однажды в ходе ролевой игры юрист на этапе свободного рассказа, выполняя функцию активного слушателя, допустил следующую фразу, которая, как оказалось впоследствии, неосознанно применяется им в повседневной жизни для того, чтобы демонстрировать рассказчику именно активное слушание. Происходило это следующим образом:*

Клиент: «Вы знаете, я хотел бы получить консультацию по поводу наследства. Это и привело меня к Вам. Дело в том, что у меня умер дедушка и теперь я хотел был узнать, что и как мне нужно сделать, чтобы я мог получить наследство».

Юрист (активно слушая): «Умер дедушка… . Очень хорошо… . Продолжайте пожалуйста. Расскажите, остались ли у дедушки жена и дети? …

Очевидно, что в смерти дедушки нет ничего хорошего, поэтому юристу необходимо быть крайне внимательным при выборе фраз и слов, используемых при активном слушании клиента.

Отдельное внимание Ш. Ахмед уделяет паузам в ходе активного слушания, отмечая: «Вы, наверное, будете удивлены, но очень много информации можно получить, если в определенные моменты собеседования выдержать паузу и позволить клиенту продолжить рассказ. Из физики мы знаем, что природа не терпит пустоты. Опыт подсказывает нам, что многие люди испытывают дискомфорт от возникшей паузы в беседе и торопятся заполнить ее словами. Если клиент умолк, не спешите задавать вопрос или делать какое-то замечание. Если вы промолчите, возможно, клиент продолжит рассказ. Для человека, умеющего слушать, молчание тоже может стать активным средством опроса. Такой человек умеет держать паузу намеренно. Например, тем самым можно подсказать, что вас больше интересует не то, что уже сказано, а в другой информации, которую клиент может сообщить[1]».

Стремление сэкономить время на свободном рассказе клиента, встречающееся как у начинающих, так и опытных юристов, как правило, формирует желание осуществить правовую квалификацию произошедшего, определить юридически-значимые обстоятельства, направить интервьюирование в сторону получения только их[2]. Это заставляет прервать свободный рассказ, особенно в случаях, когда юрист необоснованно принимает решение о том, что клиент говорит «не о том», и приступить к задаванию вопросов для выяснения именно юридически значимых обстоятельств. Иными словами, имеет место стремление задать рамки интервьюирования, желание отсеять ненужную информацию, получив только нужную. Это вызвано, в том числе, заблуждением, в соответствии с которым большинство дел являются типичными. Получив часть информации, на основе которой юрист делает вывод о том, что суть дела в целом ясна, он задаёт искусственные рамки интервьюирования, направляя его в то русло, которое, по его мнению, поможет ему получить ту информацию, которая ему необходима. Вряд это оправданно и вот почему.

Во-первых, юрист получил минимум информации и поэтому вряд ли оправдана хоть какая-то окончательная правовая квалификация, классификация обстоятельств на юридически значимые и не значимые, и как следствие – прерывание свободного рассказа.

Во-вторых, качество полученной информации не проверено. Клиент мог допустить ошибку. Мог произойти сбой при восприятии юристом информации, касающейся интереса

---

[1] Ш. Ахмед. «Собеседования с клиентами». Получено с использованием ресурса www.lawclinic.ru

[2] Нередко и в литературе встречается мнение, в соответствии с которыми юрист должен выяснить именно юридически-значимые обстоятельства.

клиента. Поэтому правовая квалификация, если она допускается, в таких условиях некачественна и может быть только предварительной на уровне осторожного предположения.

В-третьих, задаваемые юристом вопросы в основе которых лежат версии и гипотезы самого юриста, могут «не попасть» в ту сферу несказанного клиентом, которую он представил бы в ходе свободного рассказа. В силу того, что даже самое типичное дело всегда обладает своей спецификой, юрист получит не всю значимую информацию, что может сказаться на качестве помощи.

В-четвёртых, в каждом деле обстоятельства, особенно юридически не значимые, при одних и тех же условиях как могут относиться к делу, так могут к делу и не относиться[1]. Решение об этом – результат анализа дела, в ходе которого эти обстоятельства должны быть объектом анализа. Как же они могут быть проанализированы все в совокупности, если они не будут получены в связи с искусственными рамками интервьюирования?

Попробуем продемонстрировать на примере беседы юриста с клиентом:

- Вы знаете, у меня жилищный вопрос с моим сыном, который я хотел бы разрешить. Я собственник двухкомнатной квартиры. Мой сын в ней прописан. Вот документы (передаёт юристу). Больше в квартире никто не прописан. Собственник я единственный. Дело в том, что сын не платит за квартиру и не хочет платить. Мы с ним даже ссорились по этому поводу несколько раз…

- (ход мыслей юриста) Так, всё понятно. Ситуация связана с тем, чтобы обязать члена семьи собственника солидарно нести расходы по оплате коммунальных платежей. Надо задать соответствующие вопросы.

Далее юрист прерывает свободный рассказ и задаёт ряд вопросов для выяснения юридически-значимых обстоятельств по делу об обязывании члена семьи собственника нести солидарную ответственность по содержанию квартиры и взыскании задолженности. После этого:

- Правильно ли я понял, что Вы хотите, чтобы Ваш сын платил за квартиру наряду с Вами?

- Да нет же. Вы не дослушали. Дело в том, что сын уже два года не живёт со мной. У него есть гражданская жена, с которой он и проживает в другой квартире. При этом сын почему-то до сих пор не прописался у неё. Наверное это правильно, так как они ещё официально не зарегистрировались. А с женой его у меня не очень хорошие отношения. И отношения с сыном попортились из-за неё…

- (ход мыслей юриста) Теперь точно всё ясно. Он хочет выписать сына, чтобы платить меньше. Тем более, что конфликт у них. Соответственно нужно обращаться в суд с иском о признании сына утратившим право пользования жилым помещением и снятии его с регистрационного учёта. А для этого мне нужно выяснить кое-что дополнительно.

Далее юрист снова прерывает клиента и начинает выяснять юридически-значимые обстоятельства применительно к этой проблеме. После этого:

- Правильно ли я понял, что Вы хотите выписать сына, чтобы платить за квартиру меньше?

- Да нет же! Вы опять меня не дослушали! Слушайте дальше! Мне уже 65 лет, и в здоровье своём я не уверен. Всякое может произойти. Я бы хотел, чтобы сын стал

---

[1] Казалось бы, какое отношение может иметь к делу наличие или отсутствие комаров в квартире клиента. Оказывается может. И это значение может быть существенным. Например сосед клиента, привлечённый к делу в качестве свидетеля, заявляет, что он был очевидцем произошедшего. Но так ли это? Дело в том, что квартира клиента находится на первом этаже, подвал дома 7 дней назад затопило, в связи с чем в квартире клиента уже несколько дней летают комары. Так как их присутствие делало невозможным нахождение в квартире, клиент попросил соседа сходить в магазин за средством против комаров. Он ушёл и его не было 20 минут. В отсутствии соседа и произошли основные события. Юристу предстоит учесть это при формулировании позиции по делу, стратегии и тактики её доказывания. Поэтому, возможно, не следует прерывать клиента в случае, когда он начинает рассказывать юристу про комаров. Это может иметь важное значение и найти своё отражение в позиции по делу.

собственником квартиры, а я в ней, может быть, просто остался прописанным, но с гарантией, что останусь там проживать. Как мне это сделать всё правильно? Я готов дополнительно оплачивать Вашу работу, если Вы возьмётесь мне помогать.

- *(ход мыслей юриста) Ах вот оно что! С этого и нужно было начинать...*

Вся сложность в том, что ни клиент ни юрист почти никогда не знают, с чего следует начинать. Клиент в силу недостатка юридических знаний. Юрист в силу того, что у него вообще нет никакой информации о деле клиента.

Отсюда следует, что свободный рассказ клиента – не обуза и не императивное правило, описанное в учебнике, а прекрасная возможность выслушать клиента, получить от него как от первоисточника максимум информации, которая может сыграть важнейшее значение в ходе дальнейшей работы с делом. Приведённый пример наглядно продемонстрировал это. Более того, юридически незначимые обстоятельства (отношения с сыном и его женой, конфликты и т.д.), на которых, кстати, юрист и прерывал рассказ клиента, оказываются имеют прямое отношение к делу. На консультировании в процессе выбора клиентом варианта решения проблемы эти обстоятельства в совокупности с другими позволят более реально оценить риски, связанные с тем или иным вариантом, и повлиять на окончательное решение.

Поэтому постановка вопроса о рамках интервьюирования, особенно в первые его минуты, на наш взгляд, некорректна. Говорить о примерных рамках можно лишь тогда, когда полностью выяснен интерес клиента, получена основная часть информации, проанализированы документы, и на их основе осуществлена предварительная правовая квалификация.

Вместе с этим, мы не настаиваем на императивности предложенного выше правила, понимая, что свободный рассказ некоторых типов клиентов может длиться бесконечно долго. Конечно, в этом случае юристу, возможно, следует взять инициативу на себя и перейти к задаванию вопросов клиенту, введя его рассказ в некоторые рамки. В какой момент это сделать и как, - решать самому юристу в зависимости от обстоятельств и типа клиента. При этом необходимо соблюсти золотую середину в точном определении момента и способа. Почему это важно?

Ответ находится в ограничениях, накладываемых формирующимися доверительными отношениями. По мнению экспертов, формирование у клиента подозрения или уверенности в том, юрист не понимает его проблему и не хочет её понять, является одним из способов разозлить клиента. У клиента может сложиться впечатление, что ему не оказывается достаточного внимания, что стиль юриста чужд его среде[1]. Это всё может привести к тому, что клиент покинет юриста будучи очень недовольным[2].

Итак, клиент рассказывает о том, что у него произошло, и что его привело к юристу. И здесь важно обратить внимание на то, что именно получает от клиента юрист, так как это имеет важнейшее прикладное значение. В литературе можно встретить точки зрения, в соответствии с которыми клиент сообщает факты, информацию о фактах, информацию, сведения. Не будем здесь и сейчас вдаваться в теоретический спор по поводу определений и соотношений данных понятий. По нашему мнению, факт – есть подтверждённое доказательствами обстоятельство, которое имело место в прошлом или имеет место в настоящем. Отталкиваясь от этого мы считаем, что клиент на интервьюировании представляет не что иное как информацию, на основе которой можно в дальнейшем делать более или менее уверенные предположения о том, какие факты имели место, а какие нет. Память клиента в данном случае выступает носителем информации. Клиент «считывает»

---

[1] По материалам семинара «Клиентоориентированная юридическая практика: критерии эффективности, отношения с клиентами и работодателями, профессиональный подход к управлению», организованного юридической фирмой «ЮСБ-Консалтинг» проведённого организацией LegalStudies.RU (Москва) в г. Красноярске 11 февраля 2008 года.

[2] О последствиях неудовлетворённости клиентов и её влиянии на репутации юридического сообщества в целом см. часть, посвящённую клиентоориентированной юридической практике.

информацию с памяти и предоставляет её юристу. Задача юриста дословно, так как она была сказана, зафиксировать эту информацию у себя в памяти или материальном носителе, не додумывая за клиента, не искажая информацию.

Почему важно именно такое отношение к тому, что получает юрист от клиента? Ответ находится в профессиональной деятельности. *Однажды на приём в юридическую клинику пришёл мужчина и представился, например, Виктором Ивановичем. Было проведено интервьюирование, подготовлена консультация. И только в ходе консультации студенты выяснили, что на самом деле сидящий перед ними человек не является Виктором Ивановичем. Дело в том, что этот человек – друг Виктора Ивановича, который является инвалидом, живущим в другом городе, и по этой причине, не способен приехать в юридическую клинику самостоятельно.* Был и другой случай. *Клиентка обратилась с вопросом, связанным со спорной квартирой. В ходе свободного рассказа она пояснила, что квартира её собственная. На этапе уточнения обстоятельств юрист переспросил, а клиентка ответила, что квартира является её собственностью. Каково же было удивление, когда в пакете документов оказался договор социального найма этой квартиры и ордер.* В таких ситуациях у начинающих юристов срабатывает заблуждение, которого следует избегать. Они приходят к выводу, что клиент их обманывает, и это нередко негативно сказывается на дальнейших взаимоотношениях. Но был ли здесь целенаправленный обман? Вряд ли уже в силу того, что документы клиентка представила. Почему так произошло? Скорей всего клиентка выдала желаемое за действительное, либо, так как живёт в этой квартире уже 30 лет и относится к ней как к своей собственной, именно так и сказала юристу.

В связи с этим, особую роль начинают играть документы, которые клиент должен принести с собой на встречу с юристом, а юрист должен их попросить у клиента. Именно документы, как материальные носители информации, являясь формой фиксации доказательств[1], в силу их официальности позволяют юристу сделать обоснованное предположение о существовании факта или вывод о факте. Так в рассмотренной нами ситуации юрист должен был сделать вывод о том, что квартира находится в собственности клиента, только увидев действующее свидетельство о государственной регистрации этого права. В противном случае может иметь место только предположение юриста, которое в резюме интервьюировании, фиксирующее полученную информацию, должно быть отражено следующим образом «Со слов клиента квартира находится в его собственности».

Мы несколько раз затрагивали вопрос фиксации получаемой информации, поэтому сейчас следует обратить внимание на резюме интервьюирования, которое надлежит составлять каждому юристу в ходе или сразу же после интервьюирования.

Даже информация, хранящаяся на жёстком диске компьютера, может быть утрачена или искажена под воздействием внешних факторов. Память юриста, как своеобразная матрица, на которую фиксируется исходящая от клиента информация, также не застрахована от таких рисков. В процессе естественного забывания возникают пробелы, которые память юриста будет заполнять, в том числе, посредством интерпретации оставшейся в памяти информации. *Так нами на одном из занятий по интервьюированию, для того, чтобы показать важность составления резюме, было предложено студентам вспомнить, какого цвета рубашка была на мне на прошлом занятии неделю назад. Студенты говорили о совершенно разных цветах. Были даже предположения, что рубашка была с коротким рукавом, при всём том, что зимой я такие рубашки не ношу. При этом большинство высказываний носили характер утверждений, то есть студенты были уверены в своих знаниях.* Всё это демонстрирует то, что юрист не застрахован от естественного процесса забывания, которое неизбежно связано с замощением возникшего пробела информацией, никогда не исходившей от клиента. Нужно понимать, что и эта информация станет объектом анализа, что может привести к некачественной юридической помощи.

[1] В непроцессуальном его понимании

Однако как зафиксировать всю информацию? Ведь фиксация приводит к необходимости прервать зрительный контакт. Долгая запись может вызвать у клиента чувство одиночества или чувство рассказа в пустоту.

При работе с клиентом не стоит забывать, что каждый из них индивидуален, и к каждому из них необходим особый индивидуальный подход. Одни клиенты требуют, чтобы юрист их внимательно слушал и не отвлекался, поэтому юристу не следует во время свободного рассказа что-то записывать. Другие, наоборот, возмущаются, что юрист не фиксирует важную информацию. В большей мере такие претензии возможны в юридической клинике. В практике юридической клиники СФУ были ситуации, когда в одном случае клиентка в ходе интервьюирования сказала: «Вы пишите, а я буду рассказывать», а в другом беспокойный клиент твёрдо потребовал: «Давайте я Вам сначала всё расскажу, а потом Вы будете записывать!».

Очевидно, что эти вопросы юрист может оговорить на этапе обсуждения правил работы. Используемая фраза тут может быть следующей «Иван Иванович, Вы не будете против того, что в ходе Вашего рассказа я буду делать записи?». В зависимости от ответа клиента необходимо определять то, как юристу предстоит проводить интервьюирование. Но в любом случае, даже если клиент не против ведения записей, процесс интервьюирования не должен превращаться в написание диктанта, если только на этом не настаивает сам клиент.

В связи с этим, юрист может делать записи в ходе свободного рассказа, но так как при этом невозможно составить полное резюме, к нему необходимо обратиться сразу же после встречи. При этом информация должна найти отражение в резюме так, как она была озвучена клиентом. Если клиент предполагал, то необходимо зафиксировать «Клиент предполагает…», если клиент утверждал, то необходимо зафиксировать «клиент утверждает, что…». Если в ходе рассказа имели место оценочные суждения, то именно оценочные суждения, а не выводы о фактах, должны быть зафиксированы в резюме. Не должно быть додумываний, интерпретаций, предварительных выводов относительно обстоятельств. На наш взгляд, существенно упростит составление резюме использование диктофона, который не так часто применяется юристами. Конечно его использование возможно только с согласия клиента.

Детальное установление и уточнение хронологии событий и интересов клиента.

Как правило, в ходе свободного рассказа клиента юрист не получает всей необходимой информации. Почему это происходит? Клиент не является юристом и поэтому часто предоставляет только ту информацию, которая ему кажется значимой. Клиент может забыть рассказать об определённых обстоятельствах. Зачастую клиент выдаёт информацию несвязно, нарушает хронологию событий. Иногда клиенты не останавливаются на деталях, рассказывая о тех или иных обстоятельствах «в общих чертах[1]». В том числе в связи с этим, в ходе свободного рассказа у опытного юриста, как правило, формируется перечень вопросов, которые он считает необходимым задать. Поэтому после свободного рассказа юристу предстоит перейти к следующему этапу интервьюирования, задачей которого является детальное установление и уточнение хронологии событий, интереса и целей клиента, а в целом восполнение пробелов и устранение недостатков полученной в ходе свободного рассказа информации. Здесь уместно сказать клиенту следующее: «Иван

[1] Например, по делу о признании договора купли-продажи недействительным клиент в ходе свободного рассказа по поводу обстоятельств заключения договора сказал следующее: «Он приехал ко мне домой, достал бумаги из папки и предложил их подписать. Я поставил на них свои подписи». Очевидно, что эта часть обстоятельств требует большего внимания со стороны юриста. Поэтому юристу необходимо задать ряд вопросов, направленных на выяснение детальной хронологии этой части картины произошедшего. Например, необходимо выяснить, когда это происходило, кто ещё присутствовал, происходило ли обсуждение условий договора до подписания, сколько было документов, что это были за документы, знакомился ли клиент с их содержанием, что в них было написано, было ли понятно содержание, кто в какой последовательности ставил свои подписи, когда происходила передача денег, как она происходила, как она фиксировалась и т.д.

Иванович, в целом мне Ваша ситуация ясна, однако кое-что мне требуется уточнить. Поэтому сейчас я, если Вы не против, задам Вам несколько дополнительных вопросов».

Схема коммуникации юриста и клиента на данном этапе отличается от той, которая имеет место на этапе свободного рассказа. Если в ходе свободного рассказа клиент говорит, а юрист слушает, то на данном этапе юрист задаёт вопросы, клиент отвечает, юрист слушает и фиксирует полученные ответы. В связи с этим юристу важно добиться полного понимания клиентом задаваемых ему вопросов, что предъявляет особые требования к тому языку, на котором ведётся беседа. Ясный вопрос может гарантировать юристу адекватный ответ. В противном случае юрист рискует создать ситуацию двойного искажения информации, когда клиент, не поняв вопрос, тем не менее даёт ответ, фиксируемый юристом.

Следует отметить, что данный этап интервьюирования вызывает гораздо большие трудности у начинающих юристов, нежели предыдущий. Студентам клиники, начинающим свою юридическую практику, зачастую кажется, что уже в ходе свободного рассказа клиент рассказал всё необходимое, потому дефициты информации начинают выявляться только в ходе подготовки к консультации. На наш взгляд, это может быть вызвано тем, что студенты неумышленно отказывают деталям и тонкостям обстоятельств дела в праве на существование, рассматривая ситуацию как единое неделимое целое. Предельно минимальная единица времени в хронологии событий иногда в сознании студента может представлять собой отрезок в 30-60, а иногда и более, минут. И в этой ситуации студентам и в голову не приходит то, что час состоит из 60 минут, а в каждой минуте 60 секунд, и что каждую секунду могло происходить несколько важнейших взаимосвязанных событий[1].

Если же студент всё же увидел пробелы в информации уже в ходе интервьюирования, то часто возникают трудности с задаванием вопросов. В том числе, это иногда связано со страхом задать глупый вопрос. Однако, как выяснилось, чаще всего это связано с отсутствием базового навыка задавания вопросов в целях установления хронологии определённых событий.

Неумение задавать вопросы родило идею формирования опросных листов, где бы фиксировался набор вопросов, чаще всего подлежащих задаванию клиенту[2]. Мы отрицательно относимся к такому варианту, на первый взгляд кажущемуся решением этой проблемы. Дело в том, что процесс задавания вопросов не является сугубо техническим. А именно таким его способно сделать использование опросных листов. Беседа с клиентом всегда связана с непрерывным анализом получаемой информации, результаты которого формируют цепочку последующих вопросов. В связи с тем, что каждое дело и каждый клиент обладают своей спецификой, цепь задаваемых вопросов становится индивидуальной применительно к каждому делу. Поэтому важнее научиться задавать вопросы, нежели искать пути ухода от проблемы собственной некомпетентности.

Итак, с какими же трудностями сталкиваются начинающие юристы на данном этапе работы с клиентом? Опыт подготовки студентов клиники выявил следующие типичные недостатки и проблемы.

1. Стремление получить недостающую информацию путём постановки только закрытых вопросов.

Для начала кратко поясним, что закрытый вопрос предполагает ответ «Да» или «Нет». В отличие от закрытого вопроса, открытый предполагает ответ в виде свободного рассказа. Мы пока не можем с полной уверенностью сказать, почему так происходит, но начинающие юристы в процессе задавания вопросов начинают и стараются использовать только закрытые вопросы.

---

[1] При этом вряд ли стоит утверждать, что студент лишён соответствующего навыка. Когда перед студентом встаёт вопрос, касающийся его лично, то нередко навык «просыпается», и студент выясняет необходимое ему так детально, что ему может позавидовать и опытный адвокат. Только ли дело в заинтересованности интервьюёра? Мы не может пока предложить ответ на заданную себе же загадку.

[2] Адвокат: навыки профессионального мастерства / Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой. – М.: Волтерс Клувер, 2006. – с. 41.

Уже из приведённого выше различия открытых и закрытых вопросов становится ясно, что ответ на открытый вопрос даёт юристу в несколько раз больше информации, нежели ответ на закрытый вопрос. Более того, давайте обратимся к мыслительному механизму формирования закрытого вопроса. Дело в том, что формулированию закрытого вопроса предшествует выдвигаемая юристом гипотеза по поводу того, что может ответить клиент. Гипотеза выстраивается на основе уже полученной информации, а также под воздействием шаблонов, стереотипов, заблуждений, имеющегося опыта и т.д. Сформулированная гипотеза ложится в основу содержания вопроса. Формулирование и задавание закрытого вопроса – есть не что иное, как средство проверки гипотезы. Например, юрист мысленно выдвигает гипотезу, что клиент из пункта «а» в пункт «б» ехал на автомобиле. Гипотеза возникла потому, что у клиента есть автомобиль (ключи он положил перед собой на столе), расстояние между пунктами 20 км и т.д. Соответственно юрист задаёт вопрос: «Вы приехали туда на машине?». Клиент отвечает «Нет». Приходит время юристу выдвигать очередную гипотезу. Уже из этого примера видно, что юрист, задавая закрытый вопрос, существенно сужает объём информации, идущий от клиента.

Уже неплохо, если клиент ответил «Да». Однако может произойти исчерпание всех гипотез, но клиент, уже утомившись, всё равно ответит «Нет». Рассмотрим такую ситуацию на двух, возникших в ходе занятий с начинающими юристами примерах:

Пример 1:
- С Вами в машине ехала Ваша жена?
- Нет.
- Дочь?
- Нет.
- И жена и дочь?
- Нет.
- Вы ехали один?
- Нет.
- Вы подвозили попутчика?
- Нет.
… пауза (гипотезы исчерпаны).

Пример 2:
- Вы доехали до аэропорта на автомобиле?
- Нет
- На автобусе?
- Нет
- На аэроэкспрессе?
- Нет
- На маршрутном такси!?
- Нет
…пауза (гипотезы исчерпаны)

Итак, юрист, изрядно утомив клиента, может сделать уверенный вывод о том, чего со слов клиента не было. А что же было? Ведь это в первую очередь необходимо выяснить. В первом примере следовало поставить открытый вопрос:

- Кто ещё ехал с Вами в машине?

- Со мной ещё ехали два человека. Справа от меня находился заместитель директора по финансам Иванов, а на заднем сиденье за Ивановым бухгалтер Белова. Но Иванов вряд ли чем-то нам поможет, так как он в тот момент спал и нечего видеть не мог.

Мы видим, что один открытый вопрос дал юристу ответ и, более того, предоставил дополнительную информацию.

Как же следовало поступить во втором примере?

- На чём Вы доехали до аэропорта в тот день?

- Я не ехал до аэропорта.

- Как Вы тогда в нём оказались?

- Я живу в отеле рядом с аэропортом и в тот день в город не выезжал. А до аэропорта дошёл пешком из отеля.

Итак, ответ получен. Следует отметить, что при задавании вопроса в этом случае юрист стал жертвой необоснованного вывода, в соответствии с которым во всех случаях в аэропорт все люди всегда добираются на транспорте. Именно поэтому в случае задавания закрытых вопросов юристу не удалось получить ответ, так как указанный выше вывод не позволил выдвинуть дополнительную гипотезу. Однако во втором случае открытый вопрос спас ситуацию и позволил получить ответ, который может иметь решающее значение в деле. Эти примеры наглядно демонстрируют преимущество открытых вопросов перед закрытыми в тех ситуациях, когда перед юристом лежит ещё большой пласт неизведанной информации.

Но следует ли из этого, что закрытые вопросы всегда порочны? Конечно нет. Дело в том, что нужно понимать их назначение и место в ходе интервьюирования. Использовать закрытые вопросы следует тогда, когда большая часть информации уже получена, а юристу следует что-то уточнить, дополнить детали. Такими вопросами могут быть «Правильно ли я понял, что…?», «Мог ли это видеть кто-нибудь ещё?», «Вы точно помните, что это произошло именно таким образом?». Помимо этого закрытые вопросы на данном этапе могут использоваться для проверки версий и гипотез относительно выясняемых событий. Так по уголовному дел в целях выяснения наличия возможных смягчающих обстоятельств юристу нелишним будет задать вопрос о том, имеются ли у клиента на иждивении малолетние дети. В ряде случаев необходимым будет отдельно выяснить, не явилась ли поводом для совершения преступления противоправность или аморальность поведения потерпевшего. Это те детали, о которых клиент в силу недостаточности правовых знаний мог не рассказать юристу. Более того, он может никогда о них и не рассказать. Однако ответственность будет лежать именно на юристе в тех случаях, когда он должен был выяснить это и учесть при формулировании позиции по делу, но не сделал этого.

2. Стремление получить информацию путём задавания наводящих вопросов.

Если закрытый вопрос связан с проверкой гипотезы, то при задавании наводящего вопроса юрист, в лучшем случае неосознанно, подталкивает клиента к тому ответу, который хочет получить сам юрист. Это одна из причин получения некачественной информации. Однако наводящие вопросы остаются популярными. Может быть это связано с тем, что наводящие вопросы нередко используются в связи с попыткой юриста помочь клиенту вспомнить.

На наш взгляд следует избегать наводящих вопросов. Юрист не должен поддаваться желанию добиться от клиента подтверждения выдвигаемой юристом гипотезы. Вот что пишет по этому поводу А. Тенфорд: «Старайтесь не допускать наводящих вопросов. Если вы спросите свидетеля: «До этого ведь ничего не произошло?», — свидетель скорее всего согласится с Вами[1]». И в этом есть большой риск. Он особенно велик, когда клиент забыл часть информации и в настоящий момент сосредоточен на её вспоминании. Наводящий вопрос будет уловлен клиентом, полученная информация переработана вместе с уже имеющейся, и при малейшем совпадении пробел может быть восполнен тем, что сказал юрист, а не вспомнил клиент. И эта информация может не совпадать с событиями прошлого.

---

[1] Tanford, I. Alexander. The Trial Process: Law Tactics and Ethics. Charlottesville, 1983. Pp. 15-73. Перевод воспроизведён из материалов, подготовленных для семинара по практическому образованию, проведенного проектом «Правовая инициатива для стран Центральной и Восточной Европы» Американской ассоциации юристов (ABA CEELI)..

Получено с использованием ресурса www.lawclinic.ru

Как же эффективно помочь клиенту вспомнить или получить забытую информацию? Этот вопрос требует самостоятельного изучения. Сейчас же можно предложить несколько вариантов:

1. Получить забытую информацию из других источников, таких как документы, свидетели и т.д.

2. Предложить вспомнить детали, события, которые происходили до и после. Иногда совершенно посторонние детали позволяют вспомнить детали ключевые. *Так на одном из занятий с начинающими юристами им крайне необходимо было выяснить, в какое время я приехал в институт. Я совершенно честно не помнил этой детали, поэтому юристы, предприняв несколько попыток, отступили ни с чем. Они начали задавать вопросы, касающиеся парковки автомобиля, того, что я делал перед тем как выйти из автомобиля и направиться в здание юридического института. Им удалось выяснить, что помимо прочего, когда я припарковал автомобиль, то достал из кармана мобильный телефон и отправил sms. Казалось бы, какое значение может иметь это событие? Но именно по сохранённой в телефоне sms юристам удалось выяснить, в какую именно минуту, согласно времени мобильного телефона, я подъехал к зданию юридического института.*

Для примера можно использовать и другую ситуацию. Юристу было важно узнать о том, был ли на улице ветер. Клиент не помнил этой детали произошедшего, так как в тот день не был сконцентрирован на фиксации событий. Однако после задавания юристом серии вопросов в целях выяснения деталей хронологии, клиент вспомнил, что когда он шёл из пункта а в пункт б, то по пути видел грузовой автомобиль, водитель которого прогревал двигатель. Это запомнилось клиенту потому, что из выхлопной трубы грузовика шёл густой дым, создавая большое зловонное облако, которое разрасталось всё больше и больше, и которое клиенту предстояло пересечь. Когда клиент прошёл уже около 100 метров, он обернулся и увидел, что облако поглощает всё большее пространство. В связи с этим клиент вспомнил, что ветра не было, иначе он бы сдувал облако дыма. Это ещё раз демонстрирует то, как детали хронологии, кажущиеся юристу посторонними, могут помочь клиенту вспомнить необходимое, а также иметь важное значение для дела.

3. Стремление задать сразу несколько вопросов.

Довольно распространённое явление. Отчасти связанное со страхом забыть незаданные вопросы. В лучшем случае клиент спросит, на какой из всех вопросов ему сейчас ответить. В худшем клиент даст ответ. И юристу придётся затем долго думать, к какому вопросу ответ относится. Поэтому следует избегать задавания нескольких вопросов подряд. Должна иметь место цепочка вопросов, в которой каждый последующий вопрос задаётся после того, как клиент закончил отвечать на вопрос предыдущий.

Однако вопросы, действительно, могут быть забыты юристом. Особенно, когда первый вопрос из трёх приведёт к свободному рассказу клиента и последующей цепочке вопросов относительно данной области событий. Решение просто. Необходимо использовать записи.

4. Договаривание за клиента

Нередко связано со стремлением сэкономить время, особенно, когда клиент говорит и думает медленно. Иногда связано с тем, что гипотеза юриста, по его мнению, начинает подтверждаться с первых слов ответа клиента, когда юристу становится «уже всё ясно».

Следует избегать этой ошибки уже потому, что в ситуации договаривания юрист получает не ту информацию, которую представил клиент, а ту, которую озвучил юрист сам себе. А она может оказаться некачественной. Следует не забывать, что главная цель юриста на интервьюировании – получение информации, а не проверка гипотез.

5. Стремление получить информацию о предметах, объектах, явлениях через систему их признаков.

Не так часто встречающаяся ошибка начинающих юристов. Но встречающаяся. Были случаи, когда начинающие юристы пытались узнать, например, марку автомобиля через систему его отличительных признаков, таких как, объём двигателя, количество дверей, тип кузова, надписи на багажнике и т.д. Это может принести свои плоды, но на наш взгляд, усложняет работу юриста. Гораздо проще задать вопрос «Какой марки Ваш автомобиль?». Скорей всего почти каждый автолюбитель даст ответ на этот вопрос.

6. Придание предположениям и оценочным суждениям клиента значения фактов. Самостоятельная необоснованная их интерпретация.

Начинающие юристы не всегда улавливают в рассказе и ответах клиента его предположения и оценочные суждения, требующие дополнительных для юриста пояснений. Например, если клиент сказал, что он ехал медленно, то юристу следует задать вопрос «Что Вы имеете в виду под словом медленно?» или «Не могли бы Вы более конкретно указать скорость, с которой Вы двигались?».

Что касается предположений, то тут юрист, получив ответ «Мне кажется, что сначала Иванов меня ударил правой рукой», рискует зафиксировать в резюме «Иванов ударил клиента правой рукой», не указав «клиент предполагает». Ещё хуже, если юрист зафиксирует «Иванов напал на клиента и первым ударил его правой рукой». Это ещё раз демонстрирует то, что полученная от клиента информация должна быть зафиксирована именно так, как она была озвучена. В противном случае есть риск ошибки при формулировании позиции по делу.

7. Срабатывание заблуждения «Если клиент говорит, что не помнит, значит он что-то скрывает и неискренен».

Далеко не всегда это так. Мы уже рассматривали ситуации, связанные с естественным забыванием. Однако, если же на самом деле к этому моменту доверительные отношения между юристом и клиентом не сформировались, то клиент по разным причинам может искажать информацию либо скрывать её, иногда пытаясь манипулировать юристом. Если юрист удостоверился в этом, то следует использовать следующие приёмы. Во-первых, необходимо ещё раз сослаться на конфиденциальность, напомнив, что юрист взял на себя обязательство хранить в тайне всю информацию, полученную от клиента. Во-вторых, клиенту следует разъяснить всё значение происходящего. Клиент должен понять, что юристу крайне важно получить от него всю информацию, касающуюся дела. В противном случае юрист рискует допустить ошибку в своей работе, что скажется, в первую очередь, на самом клиенте, либо юрист вообще не сможет оказать помощь.

Однако здесь следует учитывать риск, связанный с собственной некомпетентностью юриста. Неумение интервьюировать может привести к тому, что невозможность получить ответы от клиента является следствием неумения задавать вопросы и получать информацию. В таком случае будет иметь место не сокрытие информации клиентом, а неумение юриста её получить, ответственность за что лежит, конечно, не на клиенте, а на юристе.

8. Срабатывание заблуждения «Если события и обстоятельства не стыкуются между собой, то клиент либо что-то недоговаривает, либо говорит неправду».

Конечно, не всегда это так. Но тем не менее у начинающих юристов срабатывание этого заблуждения сопровождается подозрительным взглядом, присущим следователю, а иногда и попыткой уличить клиента в неискренности. *Так на одном из занятий студенты выяснили, что я вылетел из Красноярска в 5.00, а прибыл в Санкт-Петербург в 23.00 (время московское). Многие из них знали, что перелёт из Красноярска в Санкт-Петербург занимает порядка 5 часов. Поэтому их удивил такой разрыв во времени. Эта нестыковка заставила их задать мне ряд вопросов (преимущественно закрытых), касающихся задержки рейса, уточнения времени вылета и прибытия, промежуточных посадок и т.д. Но время было точным, посадок и задержек не было. Когда вопросы были исчерпаны, я в полной мере испытал на себе обвинения в неискренности, утаивании информации, в попытках ввести*

юристов в заблуждение. И это всё при том, что никаких подобных целей я не преследовал, я просто отвечал на поставленные вопросы.

Попытки задавания вопросов продолжились и юристы узнали, что на самом деле нет никакого обмана. Всё дело в том, что я ехал в Санкт-Петербург через Москву, где делал пересадку на поезд, на котором я и прибыл в Санкт-Петербург. Очевидно, что такие ошибки не должны допускаться юристом в профессиональной деятельности, а нестыковка фактов и обстоятельств является прямым сигналом к тому, что следует продолжать интервьюирование, а не торопиться предъявлять обвинения клиенту.

Как же следовало поступить юристам в этой ситуации? На наш взгляд, достаточно было задать следующий вопрос: «Поясните пожалуйста, с чем связан такой большой разрыв во времени между Вашим вылетом из Красноярска и прибытием в Санкт-Петербург».

9. Проблема отправных точек.

В большинстве случаев максимальная полнота информации достигается изложением событий в обычном хронологическом порядке[1]. Зачастую трудность возникает в определении точки начала и окончания хронологии событий. В некоторых случаях точка отсчета ясна уже из общей картины событий, построенной клиентом[2]. Но, как мы уже отмечали, зачастую необходимо выяснить, что происходило до главного события, а что после. Например, может иметь значение то, какие взаимоотношения были между клиентом и потерпевшим до главного события. Что же касается точки окончания хронологии, то тут никогда не будет лишним уточнить у клиента, на какой стадии находится дело в настоящий момент. Это важно потому, что клиент может обратиться к юристу тогда, когда решение по его делу уже вступило в законную силу. И юрист должен это учитывать.

Очень часто выяснение хронологии событий заставляет юриста уделить внимание определённым деталям. В таком случае следует обозначить точку отчёта для клиента следующим образом «Иван Иванович, не могли бы Вы мне ещё раз поподробнее рассказать начиная вот с этого места?» или «А вот тут поподробнее пожалуйста. Мне очень важно знать все детали произошедшего». Это важно потому, что данные точки, подобно сигналам, позволяют клиенту быстро понять, с какого места и о чём необходимо ещё рассказать юристу.

Не зря говорят, что лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать. Наглядные изображения, схемы, упростят процесс получения юристом информации. Например, очень сложно определить на слух в деле о наследовании всех наследников разных очередей, особенно, когда их большое количество. Поэтому юрист может рисовать сам, а также предлагать нарисовать всё клиенту. Это актуально, в первую очередь, на данном этапе, но может оказаться полезным и в ходе свободного рассказа клиента.

Выше мы обращали внимание на проблему, связанную с процессом забывания информации юристом. Не застрахован от этого клиент. Более того, можно утверждать, что он более подвержен данному риску, так как юрист собирает информацию целенаправленно, тогда как клиент зачастую специально не фиксирует информацию о происходящем. Поэтому с клиентом также может произойти то же, что произошло со студентами, вспомнившими разные цвета рубашки преподавателя. По этой причине клиент может совершенно честно и искренне убеждать юриста в том, чего на самом деле не было. Это явление получило название «Субъективно – правда, объективно - ложь». Это должен учитывать в своей работе каждый юрист.

---

[1] Tanford, I. Alexander. The Trial Process: Law Tactics and Ethics. Charlottesville, 1983. Pp. 15-73. Перевод воспроизводится из материалов, подготовленных для семинара по практическому образованию, проведенного проектом «Правовая инициатива для стран Центральной и Восточной Европы» Американской ассоциации юристов (ABA CEELI). Получено с использованием ресурса www.lawclinic.ru

[2] Там же

Кроме этого, эмоциональные клиенты, переживающие свою проблему, склонны выдавать желаемое за действительное, что также способно вызвать дефекты получаемой юристом информации. Например, клиент может убеждать юриста в том, что объект недвижимости является его собственностью, тогда как по документам собственником объекта является предполагаемый ответчик. Более сложной является ситуация, когда под влиянием желаемого клиент рассказывает юристу об основаниях лишения его бывшей супруги родительских прав. Задача юриста – суметь остаться объективным при сборе информации, чтобы в итоге выработать качественную позицию по делу.

Итак, из сказанного выше видно, что именно на этапах свободного рассказа и задавания вопросов происходит интервьюирование по существу. В результате работы на этих этапах юрист должен получить исчерпывающую информацию об интересе клиента и об обстоятельствах дела.

Резюмирование.

Общение с юристами, использующими в профессиональной деятельности данный этап интервьюирования, показало, что никто из них ни разу не пришёл к выводу о ненужности резюмирования. В чём же его польза?

На данном этапе работы с клиентом юрист обладает большим объёмом информации. Однако не всегда он может быть уверен, что все обстоятельства им поняты именно так, как они имеют (имели) место в действительности. Нередко это связано со спецификой клиента, который мог изъясняться «трудным» для юриста языком. Могли дать сбой каналы коммуникации. Проблемы могли возникнуть при восприятии юристом информации. Поэтому на данном этапе юристу важно проверить качество полученной информации. Говоря грубо, по своей сути данный этап предполагает сравнение картин, которая имеется у клиента, и которая получилась у юриста. При совпадении картин посредством их наложения можно с большой уверенностью предполагать, что интервьюирование прошло эффективно. Как же это сделать?

Юристу предстоит рассказать клиенту всё, что он услышал, а клиенту – внимательно выслушать юриста и дать ответ на вопрос, всё ли юрист понял так, как рассказал ему клиент. Стандартная фраза здесь может использоваться следующая: «Уважаемый Иван Иванович, я думаю, что получил от Вас всю необходимую информацию. Однако перед тем, как я приступлю к работе с Вашим делом, мне нужно удостовериться в том, что я всё понял правильно и ничего не упустил. Сейчас я своими словами расскажу Вам всё то, что услышал, а Вы, пожалуйста, внимательно выслушайте меня, и, если я что-то понял не так или что-то упустил, обязательно обратите на это моё внимание. Для нас с Вами это очень важно».

После этого следует провести резюмирование. Если в ходе него выявляются дефекты информации, юристу следует вернуться на этап задавания вопросов или свободного рассказа и устранить их. А опыт показывает, что такие дефекты обнаруживаются в подавляющем большинстве случаев.

Завершение интервьюирования.

Зачастую первой встречей работа юриста с клиентом не заканчивается, и им предстоит ещё как минимум одна встреча. Поэтому важно договориться с клиентом о дате, времени и месте следующей встречи.

В практике работы юридической клиники были случаи, когда в клинику приходил клиент и говорил, что он пришёл на приём к «беленькому студенту, который сидел вон за тем столом». При выяснении даты и времени назначенной встречи оказалось, что это студентом оговорено не было. В таких ситуациях администратору общественной приёмной приходится долго краснеть, извиняться и организовывать встречу студента с клиентом. Всё это доставляет немало хлопот студенту, администратору, а главное, клиенту. Это наглядно демонстрирует важность данного этапа.

В случае необходимости клиенту нужно сообщить перечень документов, которые он должен принести с собой на следующую встречу. При этом иногда необходимо сделать перечень в письменном виде, так как клиент не всегда способен запомнить сложные названия юридических документов. Если клиенту до следующей встречи необходимо совершить ряд действий, например, запросить и получить дополнительные документы, будет нелишним составить для него памятку, в которой полно зафиксировать, где, что и как предстоит сделать. И конечно необходимо спросить клиента о том, в каком виде ему будет удобно получить консультацию. Если клиенту достаточно устного ответа на поставленные вопросы, то необходимо подготовить устную консультацию. Если же клиент попросит сделать схемы, слайды, письменное правовое обоснование, нужно сделать всё именно так.

Никогда не будет лишним рассказать клиенту о том, что планирует сделать юрист между встречами. Юристу не стоит пренебрегать демонстрацией клиенту своей деятельности. Переживающий проблему клиент всегда хочет знать, что происходит с его делом. Информационный вакуум способен породить подозрения в бездействии юриста или затягивании дела в целях искусственного увеличения гонорара. Причины этого очевидны. В силу своей специфики юридическая услуга не является прозрачной для клиента. Иными словами, клиент, как правило, видит юриста только на встречах и в суде при всём том, что работа ответственного юриста этим далеко не ограничивается. Кроме этого, критерии оценки качества услуги юриста, могут не совпадать с аналогичными критериями, которые предъявляет клиент[1]. Поэтому юристу следует позаботиться о клиенте, а если юрист уже взял на себя поручение клиента, то и выяснить, в какой форме и с какой периодичностью клиенту будет удобно получать от юриста отчёты о проделанной работе.

Если обмен контактной информацией ещё не произошёл, то следует не забыть сделать это именно сейчас.

Одним из правил работы студентов юридической клиники СФУ является правило, в соответствии с которым студентам запрещено брать у клиентов оригиналы документов. В случае необходимости они могут взять только копии. Это правило позволяет избежать риска потери ценных документов клиента и использовать информацию, находящуюся в документах, при подготовке к консультации. Профессиональным юристам следует задуматься над рисками, связанными с потерей ценных документов и заранее организовать соответствующим образом документооборот и систему делопроизводства.

Как в ходе интервьюирования, так и после его окончания клиент может обратиться к юристу с просьбой дать ему консультацию немедленно, ссылаясь на знание юристом законов, наличие правовой базы, а нередко, и на срочность решения проблемы. Не все начинающие юристы могут противостоять натиску клиента. Нередко это приводит к согласию дать клиенту «быструю» консультацию немедленно. И это грубая ошибка. Ведь непроверенная консультация с большой вероятностью может быть некачественной.

В такой ситуации юрист должен суметь отказать клиенту в удовлетворении его требований, но сделать это так, чтобы не вызвать нежелание клиента работать с этим юристом. Как же этого добиться?

1. Можно сослаться на правила работы, обсуждённые в самом начале интервьюирования, и на то, что клиент ранее согласился с ними.

2. Эффективным способом является апелляция к интересам клиента. Юрист должен объяснить клиенту, что его ситуация требует тщательного анализа, и юрист берёт время на подготовку только в интересах клиента, а именно, для того, чтобы подготовить для него действительно проверенную качественную консультацию.

---

[1] По материалам семинара «Клиентоориентированная юридическая практика: критерии эффективности, отношения с клиентами и работодателями, профессиональный подход к управлению», организованного юридической фирмой «ЮСБ-Консалтинг» проведённого организацией LegalStudies.RU (Москва) в г. Красноярске 11 февраля 2008 года.

3. При отсутствии необходимых документов, которые также подлежат анализу, юрист может сослаться на недостаточность материала, на основе которого должна готовиться консультация.

Иногда начинающие юристы считают, что в такой ситуации можно проконсультировать в самом общем виде, заранее указав на это клиенту. Вряд ли стоит это делать. Переживания клиента, связанные с дефицитом правовых знаний, переживание проблемы, заставит его внимать каждому слову юриста, что зачастую вызывает отношение ко всему сказанному юристом, как к истине в последней инстанции, тогда как на самом деле имеет место некачественная непроверенная консультация.

Если ничего не помогает, и юрист не готов консультировать, следует отказаться от оказания помощи этому клиенту. Ответственность за качество оказываемой помощи и репутация юриста гораздо ценней стремления угодить всем прихотям клиента.

Однако, из этих правил может быть исключение. От консультации следует отличать так называемую юридическую справку, которая заключается в предоставлении клиенту информации, получение которой юристом не связано с дополнительной для этого подготовкой и анализом. Например, клиент на приёме спрашивает, какой статьёй предусмотрена уголовная ответственность за кражу. Разумеется, что каждый юрист, изучавший курс российского уголовного права и открывавший уголовный кодекс, немедленно даст ответ на этот вопрос, что и будет являться ответом клиенту. Но в этих случаях юрист должен всегда чётко определять, достаточно ли для ответа на вопрос клиента дать юридическую справку. Не говорит ли кажущаяся простота вопроса о некачественно проведённом интервьюировании?

На этапе завершения интервьюирования юрист должен опасаться ещё одного подводного камня своей деятельности. Нередко клиенты, переживающие за исход дела, просят пообещать им положительный исход или положительные перспективы дела. Не стоит заранее обнадёживать клиента по следующим причинам:

1. Этические нормы и правила не допускают этого.

2. Юрист ещё не готов говорить о перспективах, так как владеет только информацией, ещё не подвергнутой анализу.

3. В большинстве случаев окончательное решение принимает государственный орган, поэтому обещать принятие определённого решения в высшей степени непрофессионально.

Поэтому в такой ситуации, если юрист уже взял на себя поручение клиента, следует ограничиться убедительной фразой «Я постараюсь сделать всё возможное».

Следует иметь в виду, что клиент должен быть во внимании юриста до того момента, пока не покинет офис. Это накладывает соответствующий отпечаток на поведение юриста. Ни в коем случае юрист не должен использовать часто встречающийся приём, когда при выходе человека из кабинета чиновник, махая рукой, выкрикивает «Следующий!».

После того, как клиент покинул офис, юристу следует максимально подробно зафиксировать полученную от клиента информацию, чтобы исключить риск её потери.

А закончить хотелось бы снова обратившись к произведению М. Зощенко. На этот раз это рассказ «Пациентка». Пациентка долго рассказывала доктору о своих проблемах. В очередной раз пытаясь прервать её монолог, доктор спросил: «Чем болеешь-то?». На что пациентка ответила: «Болею-то? Да теперь ничего, Иван Кузьмич. Полегче будто стало теперь».

Если после первой встречи с юристом клиент уйдёт с таким же чувством, при всём том, что юристу удалось получить всю необходимую информацию, можно с полной уверенностью утверждать, что интервьюирование клиента юрист провёл высокопрофессионально.

24.03.2010