

## **Интервьюирование клиента. Техники эффективной коммуникации.**

### **Трудности и решения для начинающих юристов<sup>1</sup>.**

**И.А. Шевченко,**

**к.ю.н., доцент кафедры уголовного процесса**

**Юридического института СФУ.**

**Руководитель юридической клиники**

Тренинги и практические занятия, направленные на обнаружение и освоение студентами техник, необходимых для решения стоящих перед юристом на этапе интервьюирования задач<sup>2</sup>, позволили выявить у студентов несколько распространённых трудностей. Их устранение может стать учебной задачей соответствующих занятий. Их понимание для начинающих юристов может стать опорой, позволяющей избежать ошибок в выстраивании эффективной коммуникации с клиентом. Ниже я постараюсь обозначить эти трудности и предложить рекомендации по их исправлению.

#### **О постановке задачи**

**Изначально следует помнить, что получение необходимой информации - задача и ответственность юриста, а потому ошибки в интервьюировании - не есть вина клиента.**

Человек в силу естественных причин не склонен брать на себя ответственность, а причины своих проблем и трудностей часто ищет в других. Тем не менее, если исходить из стоящих перед юристом задач, то в интервьюировании получение информации есть задача именно юриста. В практике же иногда приходится сталкиваться с ситуацией, когда в своих неудачах начинающий юрист винит клиента. Он обвиняет его в неискренности, утаивании фактов, в умышленном введении в заблуждение и много ещё в чём. Однако, когда мы начинаем «разбор полётов», то быстро становится ясно, что клиент кристально честен и только лишь прямо отвечает на заданные ему вопросы, в связи с чем искренне недоумевает, почему к нему возникают такие претензии. Более глубокий анализ проделанной работы всегда позволяет обнаружить, что ответы клиента, на основе которых юрист попал в

---

<sup>1</sup> Выражаю благодарность моим студентам 2-го курса, чья работа и рефлексия позволили подготовить этот материал. Он является логическим продолжением статьи «Интервьюирование клиента, как профессиональный навык юриста». см см. И.А. Шевченко. Интервьюирование клиента как профессиональный навык юриста / Шевченко И.А. // [Библиотека Юридической клиники Юридического института СФУ](http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya_shevchenko/interviewing.pdf) [http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya\\_shevchenko/interviewing.pdf](http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya_shevchenko/interviewing.pdf)

<sup>2</sup> Там же.

трудную ситуацию, как правило обусловлены тем, какие вопросы и как задавались юристом. Конечно, в профессии бывают трудные клиенты, с которыми трудно или невозможно наладить коммуникацию. Однако это никак не снимает с юриста той ответственности, которая лежит на нём в соответствии с его профессиональными задачами.

**Всегда следует правильно и точно ставить задачу, которую необходимо решить.**

Мы писали о том, что у начинающего юриста нередко вопросы либо не возникают вообще, либо он не знает, как именно их сформулировать. Здесь может помочь постановка задачи. Именно с постановки задачи всё должно начинаться<sup>3</sup>. Должна быть ясность относительно того, что и зачем следует делать юристу. К тому же правильно поставленная задача сама подскажет, какую цепь каких именно вопросов следует задать для решения этой задачи. Так в ходе работы иногда приходится сталкиваться с ситуацией, когда студент не может ответить, зачем он задаёт тот или иной вопрос, либо имея задачу получить информацию, не может её решить. Для того, чтобы вырвать студента из трудной ситуации, я задаю ему вопрос «Что ты хочешь узнать?». Если ответ дан, то придание ему вопросной формы позволяет получить тот вопрос, который следует задать. Например:

*У одной из моих студенток возникло затруднение, которое встречается достаточно часто. Она не могла приступить к выяснению обстоятельств, которые происходили в определённый период времени. Как выяснилось, она не могла начать потому, что не знала, как об этом спросить. «Что Вы хотите узнать от клиента?», - спросил я. «Я хочу узнать, что там произошло», - ответила она. «Если Вы хотите узнать, что там произошло, и Вам нужно это сделать путём задавания вопросов, то какой вопрос можно было бы задать исходя из того, что Вам нужно узнать?», - снова спросил я. «Мне нужно спросить, что там произошло», - ответила студентка.*

Таким образом мы вышли из трудной для студента ситуации путём формулировки задачи, одновременно с этим обнаружив и способ выхода. Поэтому начинающему юристу в таких ситуациях может помочь самому себе заданный вопрос «Что я хочу узнать?». Ответ на этот вопрос может быть эффективным средством решения стоящей задачи.

**Не следует допускать подмены задачи.**

Выше мы показали важность правильности формулировки подлежащей решению задачи. Но задачу мало сформулировать. В ходе осуществления деятельности важно задачу

---

<sup>3</sup> Безусловно утверждение, что именно с этого всё должно начинаться, условно. Потому что сама постановка задачи обуславливается соответствующей потребностью юриста получить определённую информацию, а эта потребность в свою очередь обусловлена стоящей перед юристом задачей другого уровня.

удерживать. И акцент на этом делается здесь потому, что часто результат не достигается, или достигается с излишними потерями в связи с тем, что осуществляющий деятельность субъект «теряет» задачу или допускает её подмену. Например, если перед нами стоит задача в походе развести костёр для того, чтобы сварить определённый суп с определёнными характеристиками, то для того, чтобы у нас получился именно такой суп, мы должны подготовить определённый костёр и соответствующие приспособления. Но, если попросить решить эту задачу мальчишке возраста, например, 8 лет, то мы скорее всего костёр получим. Но на нём нельзя будет сварить суп. И это произойдёт именно потому, что ребёнок не удержит ключевую задачу. Потому что под воздействием интереса ребёнка произойдёт смещение, и ребёнок будет решать совсем другую задачу. Он просто будет делать костёр ради того, чтобы был огонь.

Подмены задачи могут случаться и в профессии. Некоторые примеры этого будут приведены ниже.

**Не следует думать о том, о чём думать не следует. Юрист должен быть сконцентрирован на решении задачи.**

Мы часто не думаем тогда, когда это нужно, а в ситуации, когда думать требуется, этого не делаем. Это же иногда случается и в профессии. На занятии по отработке вопросных техник у студентки случился сбой, прервавший её коммуникацию с клиентом. Когда мы начали выяснять, что и почему произошло, то оказалось, что студентка вместо того, чтобы, сконцентрировавшись на решении задачи, формулировать и задавать вопросы, задумалась над тем, как она училась в школе. Примерно то же может случиться и в профессии, когда, не сумев вспомнить, например, особенности ответственности стороны по договору страхования, вместо того, чтобы продолжать интервьюирование, юрист всерьёз задумается над тем, хорошо ли он изучал гражданское право в университете. Такое отвлечение конечно недопустимо, и это одно из обстоятельств, препятствующих эффективной коммуникации. А потому необходимо удерживать задачу и быть сконцентрированным на её решении.

**Можно оставить решение задачи на потом, если она не решается здесь и сейчас.**

Иногда случаются ситуации, когда задачу решить не получается. Когда по каким-то причинам не удаётся, например, получить какую-то информацию или выяснить интерес клиента. Иногда начинающие юристы бьются до последнего. Когда-то это даёт свои плоды, когда-то нет. Но делу тут в другом. Не часто приходится видеть, чтобы студент перешёл к

решению другой задачи, оставив пока не решённую на потом. Полагаем, что это возможный вариант действия. Важно только не забыть вернуться.

### **Если интервьюирование зашло в тупик, начинайте сначала.**

Почему-то начинающие юристы боятся использовать такой инструмент. И, уже потонув в ворохе противоречивой информации, продолжают пытаться выплыть, при том, что каждая попытка тянет на дно ещё сильнее. Возможно это вызвано предположением, что клиент усомнит компетентность юриста, если тот признается, что запутался. Конечно может и усомнить. А потому желательно избегать таких ситуаций. Однако дела и клиенты бывают самые разные. И проблемы клиентов с точки зрения их фактической стороны могут быть очень сложными. Потому никто не застрахован от трудностей в понимании сложных ситуаций. Следовательно, если то необходимо, нужно честно сказать клиенту: *«Иван Иванович, Ваша ситуация довольно сложна и запутанна. И мне не сразу удаётся понять, как разворачивались события. Однако понять это мне необходимо, в противном случае я не смогу определиться с тем, можно ли помочь Вам, и если да, то как. Поэтому давайте начнём сначала. Расскажите, пожалуйста, ещё раз в подробностях, как всё происходило».*

### **О языке и мышлении<sup>4</sup>**

**Следует помнить, что разные люди думают и говорят по-разному, а потому следует избегать рассогласований в языке.**

Конечно вопросы языка и мышления требуют отдельного тщательного изучения<sup>5</sup>. Здесь же кратко отметим, что даже в аудитории, состоящей из студентов одного факультета, возраста, уровня развития и др. постоянно обнаруживается, что все они рассуждают по-разному и делают это на разном языке. Например, когда предлагается нарисовать смайлик, большинство рисует его по-разному<sup>6</sup>, а круг и окружность для некоторых студентов одно и то же<sup>7</sup>. Наблюдается различия в том, как устроено рассуждение у студентов, учившихся в гуманитарных классах, и у студентов, учившихся в классах с углублённым изучением

---

<sup>4</sup> Мышлении в обыденном его понимании. То есть имеется в виду способность думать и принимать решения на бытовом уровне.

<sup>5</sup> См. например, Г.П. Щедровицкий «Языковое мышление» и его анализ // Вопросы языкознания. 1957. № 1 [Г.П. Щедровицкий. Избранные труды. М., 1995]. <http://www.fondgp.ru/gp/biblio/rus/0>

<sup>6</sup> У кого-то это улыбающаяся рожица, у кого-то значок, который используется в переписке, ведущейся в интернете. Кто рисует смайлик с носом, кто-то нет. Кто-то ставит одну скобку, кто-то две или три.

<sup>7</sup> И здесь вопрос не о знании геометрии, а о том, что люди одно и то же могут называть разными словами и одним словом называть разное.

математики и физики<sup>8</sup>. И в такой ситуации нет оснований утверждать, что разность не присутствует и среди клиентов, обращающихся к юристам. Я бы даже утверждал, что в профессиональной-юридической деятельности юрист сталкивается с гораздо большим количеством вариантов людей, с которыми приходится вступать в коммуникации для решения стоящих задач. А потому ему следует помнить, что разные люди думают и говорят по-разному. И не так часто, как может быть хотелось бы, эти люди делают это как юристы. Это заставляет юриста для выстраивания эффективной коммуникации решить задачу «вхождения с клиентом в один язык». А потому вряд ли стоит спрашивать человека без юридического образования о том, была ли направлена оферта, спрашивать о том, солидарная или субсидиарная ответственность закреплена в договоре, был ли соблюден претензионный порядок и др. Он скорее всего не поймёт, о чём его спрашивают. И в лучшем случае скажет вам об этом или промолчит. В худшем ответит.

#### **Следует избегать подмены термина.**

Подмена термина – хорошее условие для разрыва коммуникации, последствием которого может стать полное непонимание вас клиентом. Так в ходе практических занятий студенты довольно часто допускают эту ошибку. В моей памяти остался случай, когда студент, играющий роль юриста, в коммуникации с клиентом, абсолютно незаметно для всех вместо слова «фигура» стал использовать слово «рисунок». Клиент сразу перестал понимать, про что его спрашивают, что создало соответствующие трудности. В профессиональной юридической деятельности подобное тоже может случиться. Например, принадлежащее клиенту жилое помещение в разные моменты интервьюирования юристом может обозначаться и как квартира, и как объект недвижимости, и как жилое помещение. И это вряд ли будет способствовать пониманию клиентом вопросов юриста. Особенно, если в деле фигурирует несколько домов и квартир.

#### **Люди думают по-разному в том числе потому, что часто находятся в разных мысленных пространствах.**

Если на кривую берёзу посмотреть с разных точек, то можно увидеть, что она из каждой точки будет выглядеть по-разному. И возможны варианты, когда кривую берёзу мы

---

<sup>8</sup> К слову следует отметить, что у последних порядка в голове существенно больше. Они же больше склонны к анализу способов и хода решений профессионально-юридических задач. Они же чаще задают вопрос «Почему?», тогда как для студента гуманитария часто важны фиксации ответов и личные ощущения.

будем видеть прямой<sup>9</sup>. Примерно то же нередко происходит с людьми. Юрист и клиент могут находиться в разных мысленных пространствах, обусловленных, например, разным мировоззрением. И это следует учитывать при формулировании вопросов и интерпретации ответов клиента.

## **О вопросах, ответах и выводах**

**Следует помнить, что в обстоятельствах даже самой простой ситуации есть детали и нюансы.**

О трудностях, связанных с выяснением нюансов мы уже писали<sup>10</sup>. Дополнительно к этому приведём пример:

*В ходе тренинга соответствующего навыка студенты у своего коллеги, играющего роль клиента, выяснили, что он вышел из дома, сел на автобус и добрался до института на автобусе. И этого студентам оказалось достаточно. Для них картинка произошедшего была открыта полностью. Ровно потому, что они даже не предполагали деталей. Здесь мы сделали паузу и организовали рефлексию проделанного. В результате обнаружили области неизвестного и средства решения задачи. Мы продолжили задавать вопросы и оказалось, что студент, идя на остановку, поскользнулся и упал, уронил пакет, был выяснен путь студента до остановки. Потом оказалось, что он, простояв некоторое время на остановке, принял решение пойти на остановку, которая «выше по течению». Он подробно описал свой путь, отметил, что не успел на автобус и пытался его остановить и т.д. То есть обстоятельства в ответ на вопросы были описаны поминутно<sup>11</sup>.*

А потому помнить о деталях и нюансах и предполагать их важно хотя бы уже потому, что это позволит сформулировать задачу и цепь вопросов, направленных на выяснение этих

---

<sup>9</sup> Так в ходе тренинга навыка задавания вопросов разные студенты по разному видели нарисованный на листе бумаги куб. Для одних это был именно куб как трёхмерная фигура. Для других это была сложная двухмерная фигура. Это в итоге сильно повлияло на коммуникацию. Такие рассогласования могут мешать юристу, если он, условно, находится в пространстве трёхмерных фигур, а клиент в пространстве двухмерных фигур.

<sup>10</sup> 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. см. И.А. Шевченко. Интервьюирование клиента как профессиональный навык юриста / Шевченко И.А. // [Библиотека Юридической клиники Юридического института СФУ](http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya_shevchenko/interviewing.pdf) [http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya\\_shevchenko/interviewing.pdf](http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya_shevchenko/interviewing.pdf) с. 15.

<sup>11</sup> В ходе тренинга у меня сложилось впечатление, что детали, о которых вспомнил студент, были открытием и для него самого. Похоже, если бы ему в ответ на задаваемые ему вопросы не пришлось вспоминать события сегодняшнего утра, то он никогда бы и не обнаружил, что эти события с ним проходили. И в этом смысле были бы скрыты и для него самого.

деталей и нюансов. А это позволит полно выяснить картину произошедшего со слов клиента и в будущем не допустить ошибку в выработке позиции по делу.

**Не следует класть в основание вопроса недостоверные данные.**

Происходит это часто, и часто неосознанно. И проблема заключается не только в умении задавать вопросы, но и в умении делать обоснованные выводы. Например, вопрос «Зачем ты его убил?» предполагает, что в его основании лежат данные о том, что он его убил. И в ряде ситуаций вопрос без основания может привести к недостоверному ответу, который в свою очередь станет основанием для следующего вопроса. И так далее. И через некоторое время может обнаружиться, что всю последующую информацию следует признавать недостоверной ровно потому, что в основании первого вопроса лежали недостоверные данные. А если это обнаружится уже в ходе судебного заседания, когда в основании вашей позиции лежат те ответы, которые вы получили на неправильно заданный вопрос?

**Следует избегать влияния стереотипов и шаблонов при формулировании вопросов и интерпретации ответов.**

В наших головах достаточно много чего лишнего. И при этом часто не хватает нужного. И всё это заставляет делать необоснованные выводы. К этому можно отнести стереотипы и шаблоны, которые мешают относиться критически и понимать правильно. В частности, в ходе тренинга по отработке вопросных техник иногда можно увидеть, что для некоторых студентов треугольник очевиден уже тогда, когда выяснено наличие трёх углов у фигуры. Более того, как правило, он рисуется равнобедренным и стоящим на основании, параллельном нижнему краю листа. Когда мы начинаем реконструировать то, как думал студент, приходя к своим выводам, то довольно быстро обнаруживается, что у него в голове прочно сидит «картинка», согласно которой фигура с тремя углами – всегда треугольник, и что все треугольники выглядят так, как я описал чуть выше<sup>12</sup>.

В профессии подобное тоже может случаться. Например, большая часть начинающих юристов, с которыми мне приходилось работать, уверены в том, что в случае невозврата займа истец всегда будет заинтересован в том, чтобы потребовать проценты в соответствии со ст. 395 ГК РФ. Это уверенность конечно беспочвенна.

---

<sup>12</sup> Часто студенты, узнав, что фигура не имеет углов, сразу и уверенно делают вывод, что речь идёт об окружности.

Чтобы избежать подобных ошибок, нелишним будет задаваться вопросом, достаточно ли оснований для того, чтобы сделать соответствующий вывод. Часто поиск ответа на этот вопрос позволяет обнаружить, что бывают иные варианты развития событий. А раз так, то следует продолжать конструировать цепочку вопросов, а шаблоны и стереотипы выбросить из головы.

**Следует избегать привычек. Они могут мешать коммуникации.**

На одном из занятий студент, ещё со школы привыкший располагать содержание в определённом порядке, начал согласно этому порядку выстраивать процесс коммуникации с клиентом. А именно, имея задачу выяснить, какие фигуры нарисованы на листе бумаги, и, как потом выяснилось, имея привычку располагать фигуры друг за другом «в строку», он соответствующим образом начал задавать вопросы клиенту, чем вызвал у последнего массу затруднений. Учитывая, что в итоге фигуры вообще не располагались «в строку», можно сделать вывод, что такая привычка заставила студента выбрать изначально неверный способ решения задачи, делающий саму задачу таким способом нерешаемой.

**Вопросы следует формулировать чётко и понятно. А качество получаемых ответов следует перепроверять по ходу всего интервьюирования.**

Как оказалось, нередко клиент просто не понимает, что мы хотим узнать. Как это было указано выше, это может быть связано с языком, на котором мы как юристы говорим. Тем не менее клиенты иногда дают ответы, на которых мы основываемся, формируя цепочку последующих вопросов. И в ситуации, когда такие ответы несут юристу недостоверные данные, интервьюирование нередко заходит в тупик, так как юрист натывается на серьёзные противоречия. А так как неясность вопроса не была замечена юристом, а также не попало во внимание то, что клиент представляет недостоверную информацию, юрист не видит повода для проблематизации основания, на котором строится цепочка последующих вопросов. А потому, не имея достаточного опыта, он не знает, что в такой ситуации делать. Часто он направляет все свои ресурсы на то, чтобы раз за разом логически сопоставить элементы полученной информации, и раз за разом натывается на непреодолимые противоречия. При этом опыта задать себе вопрос «А достоверные ли данные лежат у меня в основании? Правильно ли ранее я понял клиента?» не хватает. Что делать? Во-первых, необходима постоянная непрекращающаяся диагностика того, как клиент понимает юриста. После каждого вопроса юрист должен видеть, что клиент вопрос услышал и понял. Для этого всегда можно спросить клиента, понятен ли ему вопрос, или как он понял вопрос. Во-

вторых, необходима проверка качества получаемой от клиента информации. Для этого можно использовать, например, эхо-технику. Она заключается в «возврате» клиенту сказанного им, чтобы он мог слышать и видеть то, как был услышан и понят. Это можно сделать дословным воспроизведением услышанного. Можно использовать мини резюмирование<sup>13</sup>, когда юрист по прохождении условного этапа интервьюирования демонстрирует клиенту то, как он понял эту часть информации. Помимо этого этого следует переспрашивать, уточнять, сопоставлять, просить объяснить и т.д.

**Если события и обстоятельства не стыкуются между собой, то далеко не всегда это значит, что клиент либо что-то недоговаривает, либо говорит неправду, это следует учитывать.**

Конечно, не значит. 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».

---

<sup>13</sup> Подробнее о резюмировании см. там же с. 21

### **Следует препятствовать искажению информации.**

Однако, клиенты всё же по разным причинам иногда могут исказить информацию, либо скрывать её, пытаясь манипулировать юристом. Это может быть вызвано тем, что доверительные отношения между юристом и клиентом не сформировались. Если юрист удостоверился в том, что клиент искажает информацию, 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.

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.

### **Следует учитывать, что изменение ответа не делает второй ответ автоматически достоверным.**

Бывают случаи, когда на один и тот же вопрос клиенты отвечают по-разному. Конечно, как мы указывали выше, это не есть безусловный повод подозревать клиента во лжи. Но здесь важно вот ещё что. Дело в том, что иногда студент, получив от клиента на тот же вопрос другой ответ, автоматически считает первый ответ недостоверным, а второй достоверным. Конечно такой вывод студента нельзя считать логичным. И сам студент должен это понимать.

### **Не следует забывать о резюмировании.**

Резюмирование определяется как этап интервьюирования, имеющий свои задачи<sup>14</sup>. Однако по причине, на мой взгляд, невнимательности студенты часто этот этап упускают. Как потом оказывается, зря. Поэтому не нужно забывать резюмировать, и не нужно экономить на этом время.

---

<sup>14</sup> см. И.А. Шевченко. Интервьюирование клиента как профессиональный навык юриста / Шевченко И.А. // Библиотека Юрической клиники Юридического института СФУ [http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya\\_shevchenko/interviewing.pdf](http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya_shevchenko/interviewing.pdf) С. 21.

**Не следует получать 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 форме 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. И от этой привычки, как оказалось, не так то просто избавиться.

Уже из приведённого выше различия открытых и закрытых вопросов становится ясно, что ответ на открытый вопрос даёт юристу много больше информации, нежели ответ на закрытый вопрос. Более того, следует обратиться к мыслительному механизму формирования закрытого вопроса.

Дело в том, что формулированию закрытого вопроса предшествует выдвигаемое юристом предположение по поводу того, что может ответить клиент. Предположение выстраивается на основе уже полученной информации, а также под воздействием шаблонов, стереотипов, заблуждений, имеющегося опыта и т.д. Оно ложится в основу содержания вопроса. Формулирование и задавание закрытого вопроса – есть не что иное, как средство проверки предположения. Например, юрист мысленно предполагает, что клиент из пункта «а» в пункт «б» ехал на автомобиле. Предположение возникло 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 очередное предположение. 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 предположений, 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 (*предположения исчерпаны*).

*Пример 2:*

- *Вы доехали до аэропорта на автомобиле?*
- *Нет*
- *На автобусе?*
- *Нет*
- *На аэроэкспрессе?*
- *Нет*
- *На маршрутном такси!?*
- *Нет*
- ...пауза (*предположения 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 дополнительное предположение. 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. Они являются эффективным средством решения определённых задач. Так, например, 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 предположений относительно выясняемых событий. Так по уголовному делу 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.

**Следует помнить, что свободный рассказ в ответ на открытый вопрос способствует получению большего количества информации, стимулирует мыслительную деятельность клиента, но при этом быстрее его утомляет.**

Как выяснилось в ходе тренинга коммуникативных навыков, отвечать на вопросы односложно «Да» или «Нет» гораздо проще. А потому клиент может быть расположен именно к таким вопросам и ответам. А раз в такой ситуации мысль клиента не работает на полную мощность, то и процесс вспоминания может быть менее эффективен. Поэтому свободный рассказ, как то мы отмечали ранее, ко всему прочему стимулирует процесс вспоминания и делает его более эффективным. Однако нужно учитывать, что такое мысленное напряжение быстрее утомит клиента.

**Следует избегать «Не» в начале закрытого вопроса.**

Справедливости ради отметим, что в коммуникации со взрослым человеком такая ошибка обладает низким рейтингом опасности, и скорей всего ваш собеседник поймёт, о чём вы его спрашиваете, и пояснит свой ответ. Но тем не менее обратим внимание на этот недочёт, который иногда может создать трудности в понимании ответа. Например:

- *Не было ли на месте происшествия свидетелей?*

- *Нет.*

- *Не было ли на месте происшествия свидетелей?*

- *Да.*

Очевидно, что оба ответа позволяют делать вывод с очень большой осторожностью.

### **Не следует использовать наводящие вопросы.**

Если закрытый вопрос связан с проверкой предположения, 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 они 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 выдвигаемого предположения. 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<sup>15</sup>». 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. А это вряд ли то, что нужно.

### **Не следует задавать сразу несколько вопросов.**

Довольно распространённое явление. Отчасти связанное со страхом забыть незадаанные вопросы, а также потерей задачи. В лучшем случае клиент спросит, на какой из всех

---

<sup>15</sup> 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](http://www.lawclinic.ru)

вопросов ему сейчас ответить. В худшем клиент даст ответ. И юристу придётся затем долго думать, к какому вопросу ответ относится. А если юрист не будет внимательным, он вообще может забыть, что задавал ещё один вопрос. 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.

#### **Не следует задавать вопросы относительно нескольких объектов одновременно.**

Иногда случаются ситуации, когда начинающий юрист задаёт вопросы относительно двух или нескольких объектов одновременно<sup>16</sup>. Вероятно специально подготовленные люди, используя такую технику, смогут обеспечить эффективную коммуникацию между собой. Однако здесь следует учитывать, что им придётся выполнять гораздо более трудную мыслительную работу. И если юрист может быть к ней готов, то далеко не всегда можно такое сказать о клиенте. А потому, следуя правилу, согласно которому из всего арсенала средств необходимо выбирать более эффективное, в том числе в точки зрения размера затрат, можно сделать вывод, что не нужно задавать вопросы относительно нескольких объектов сразу.

Причины такой ошибки могут быть разные. Это опять же может быть боязнь забыть вопрос или «потеря ключевой задачи», когда концентрация юриста «съезжает» с решения ключевой задачи на задавание вопросов ради задавания вопросов.

#### **Не следует договаривать за клиента.**

Нередко связано со стремлением сэкономить время, особенно, когда клиент говорит и думает медленно. Иногда связано с тем, что предположение 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 спешный прогон этапа работы.

#### **Не следует додумывать за клиента.**

---

<sup>16</sup> Более того, были случаи, когда в такой ситуации студенты, получив информацию об одном объекте, автоматически без каких бы то ни было оснований вносили изменения в информацию о другом объекте.

Вообще, если есть качественный источник информации, то никогда не нужно ничего додумывать. Нужно спросить и понять. Тем не менее распространённое явление не только среди начинающих юристов, когда вместо выяснения происходит именно додумывание<sup>17</sup>. Причём вывод часто не лежит на достаточных основаниях. В связи с этим, выясненная картина произошедшего начинает содержать дефекты. А это хороший материал для того, чтобы затем допустить роковую ошибку. Поэтому свои студентам я всегда говорю: «Не додумывать! Только спрашивать и слушать, спрашивать и слушать!».

**Для понимания друг друга следует использовать примеры. Но не делать выводы исходя только из примера.**

В целях вхождения в один язык, необходимый для понимания друг друга, иногда следует использовать примеры, на основе которых клиенту будет удобнее понимать то, что спрашивает или рассказывает ему юрист. Однако нужно понимать, что пример сам по себе не может быть достаточным основанием для того, чтобы делать достоверный вывод.

**Важно не только слушать, что отвечает клиент, но и видеть, как он это делает.**

Оказывается важно не только содержание ответа, но и его форма. И юрист, не наблюдающий за тем, как клиент отвечает на вопросы, допускает ошибку. А это случается, когда юрист допускает подмену задачи, или когда он теряет концентрацию. В такой ситуации он не получает данные, на основе которых можно предполагать или утверждать, например, достоверность/недостоверность получаемой информации<sup>18</sup>. И здесь следует отметить занятный сюжет, который часто встречается, но объяснения которому мы пока не нашли.

Дело в том, что в силу каких-то судя по всему естественных причин, мы, вступая в коммуникацию или просто беседуя, неосознанно стараемся поддерживать зрительный контакт. Для доказательства этого я ставил между беседующими студентами препятствие. Это была небольшая по размерам доска для рисования маркером. И я, не раскрывая своих целей, говорил студентам, что это одно из условий игры. И студенты продолжали свою беседу, не видя друг друга. Но буквально через минуту они в ходе беседы начинали разными путями, вплоть до изменения своего места положения в аудитории, пытаться добиться того,

---

<sup>17</sup> Например, на одном из тренингов, прошедших несколько лет назад, случилась следующая ситуация, которую я уже приводил в пример. Я зашёл в аудиторию, положил ключи от машины на стол и поставил студентам задачу выяснить, как я добрался до здания юридического института. Не задавая вопросов некоторые студенты сделали вывод, что я приехал на машине, и далее заложили этот очевидно выдуманый вывод в основание следующих вопросов. В тот день я на самом деле приехал на машине. А если бы это было не так, а на столе лежал бы, например, муляж ключей от машины?

<sup>18</sup> Например, если клиент отвечая демонстрирует сомнение, вызванное трудностями воспоминания.

чтобы видеть глаза собеседника. Здесь я делал паузу и спрашивал, что и зачем они делают, почему нарушают то правило, которое я установил. И все без исключения отвечали, что им так крайне неудобно. Им нужно видеть друг друга. Но как только я ставил профессионально-юридическую задачу, например, провести интервьюирование клиента, то, попадая в непривычные условия, студент уже не тянулся к тому, чтобы установить зрительный контакт с клиентом, а уходил в себя, «теряя клиента из виду»<sup>19</sup>.

Таким образом мы обнаруживаем, что видеть то, как отвечает нам наш собеседник, необходимо. И в бытовых условиях мы в большинстве случаев этим пользуемся. А потому следует согласиться с утверждением о важности активного слушания, которое мы уже отмечали<sup>20</sup>. Но начинающие юристы, попадающие в новую ситуацию решения неосвоенной ими задачи, а потому находясь «не в своей тарелке», часто по каким то причинам не пользуются таким инструментом. А это может затруднять решение задач, стоящих перед ними.

### **Не следует без необходимости прерывать клиента. Особенно когда он думает.**

Вообще смею предположить, от того, что клиент думает, юристу только польза. А потому, если клиент задумался, отвечая на вопрос, то не следует прерывать его и торопиться задавать следующий вопрос. Ведь клиент может задуматься по разным причинам. Например, он задумался над тем, точно ли всё вспомнил. Тем самым он демонстрирует юристу сомнение в достоверности той информации, которую представил только что. И это сомнение суть есть тоже информация для юриста. А потому вместо того, чтобы торопиться задавать вопросы для выяснения следующих обстоятельств, следует уточнить информацию полученную.

Иногда клиент не может ответить сразу, и ему нужно время для того, чтобы вспомнить. А процессу вспоминания целесообразно не препятствовать, а способствовать.

Однако не часто начинающий юрист в такой ситуации делает паузу и правильно ею пользуется. И мне довольно часто приходится быть свидетелем случаев, когда студенты не только не дают клиенту подумать над вопросом и ответом, но и прерывают ответ клиента очередным вопросом. В итоге процесс вспоминания может прерваться, и относительно этих обстоятельств не восстановиться. И юрист потеряет информацию. А это ему вряд ли нужно.

---

<sup>19</sup> Что является тому причиной, для меня загадка. Есть пока только некоторые осторожные предположения. Но то, что могут быть умения, уже лежащие «в учениках», но пока ими не обнаруженные, а потому не применяемые осознанно, зафиксировать преподавателям стоит. Это важно потому, что в ряде случаев студента не учить нужно, а помогать ему обнаружить умение в себе. А это похоже другая задача.

<sup>20</sup> см. И.А. Шевченко. Интервьюирование клиента как профессиональный навык юриста / Шевченко И.А. // Библиотека Юрической клиники Юридического института СФУ [http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya\\_shevchenko/interviewing.pdf](http://law.sfu-kras.ru/images/stories/file/ilya_shevchenko/interviewing.pdf) с. 9.

Почему так бывает? Причина может лежать опять же в подмене задачи, когда юрист сосредоточен не на получении ответа, а на задавании вопроса. То есть, когда ему важно не ответ получить, а вопрос задать.

**Следует искать простой путь. Не стоит увлекаться попытками получить информацию о предметах и 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.

**Необходимо вовремя выявлять предположения и оценочные суждения, отличать их от фактов и правильно с ними работать.**

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 «Уточните, пожалуйста, 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.

**Если клиент говорит, что не помнит, то далеко не всегда это значит, что он что-то скрывает и неискренен, это следует учитывать.**

Конечно не значит. Так как он на самом деле мог забыть.

**В случае необходимости клиенту нужно помочь вспомнить.**

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.*

### **Интервьюированием следует управлять.**

И в заключение не можем не отметить, что юристу следует интервьюированием управлять, а не быть управляемым клиентом и ситуацией. Хотя бы уже потому, что только так можно решать профессиональную задачу. Однако начинающие юристы в связи с неопытностью довольно часто попадают в ловушку, когда не они проводят

интервьюирование, а клиент студентами задаёт вопросы себе. Как этого избежать? Набираться опыта. Как? Тренироваться и рефлексировать проделанную работу. Иначе никак.

---

Подводя итог можно отметить очевидность обозначенных выше трудностей и путей их решения, в связи с чем я рискую получить обвинения от опытных коллег в том, что зафиксировал банальность. Но я бы не утруждал себя соответствующими фиксациями и обобщениями, на которые ушло несколько лет, если бы эти трудности не обнаруживались из года в год на тренингах, практических занятиях и при работе в юридической клинике, если бы не тратилось много ресурсов на их преодоление. А раз так, то смею предположить актуальность подготовленного материала. И особенно для тех, кто ещё только встал на путь становления своей профессионально-юридической компетенции.

*24.11.2012*