

О.В. Карачёва
адвокат, тренер
института адвокатуры
при Адвокатской палате
г. Санкт-Петербурга



ДОВЕРИЕ В АДВОКАТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ)¹

Базой, на которой строятся отношения между адвокатом и клиентом, является доверие. Вот почему именно доверие выступает условием эффективности взаимодействия между адвокатом и клиентом, что помогает обеспечивать продуктивное сотрудничество и достижение результата, который бы в наибольшей степени удовлетворял интересам сторон.

Как отмечает М. Барбер, доверие является аспектом всех общественных взаимодействий и всех общественных систем². Т.П. Скрипкина в работе «Психология доверия» приводит сле-

© Карачёва О.В., 2016

¹ Данная статья основана на результатах исследования, проведенного в рамках работы над магистерской диссертацией на тему «Условия продуктивности доверительных отношений в адвокатской деятельности». В ней будут изложены основные теоретические и практические аспекты работы, представляющие наибольший интерес для читателя.

² Barber B. Trust in science, Social Studies of Science, New Brunswick, New Jersey. S. 133–150.

дующие фундаментальные функции доверия: выступает условием целостного взаимодействия человека с миром, осуществляет функцию связи человека с миром в единую систему, способствует слиянию прошлого, настоящего и будущего в целостный акт жизнедеятельности, создает эффекты целостности бытия человека, личности, взаимодействия человека с миром, устанавливает меру соответствия поведения человека, принятого решения, целей, поставленных задач как миру, так и самому себе¹. Значимость доверия в системе человеческих отношений определила его в качестве объекта многочисленных исследований в разных областях науки.

Отдельные исследования посвящены изучению особенностей доверия в определенных сферах деятельности. Представляется, что конкретная сфера, безусловно, накладывает свои особенности на данный феномен².

Согласно ч.1 ст. 1 Федерального закона от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации»³ при определении адвокатской деятельности применительно к лицам, которым оказывается квалифицированная юридическая помощь, используется термин «доверители». Данный термин употребляется также для обозначения указанных лиц далее по тексту закона, а также в практической деятельности.

Подобная формулировка указывает на то, что в юридическом смысле установление доверия между адвокатом и клиентом определяется на основе формального критерия, уже в силу самого факта обращения клиента за помощью к адвокату.

Представляется, что для констатации доверительных отношений между адвокатом и клиентом недостаточно только формального критерия – факта обращения клиента к адвокату и оказания последним квалифицированной юридической

¹ Скрипкина Т.П. Психология доверия. М. : Академия, 2000. С. 235.

² См., например: Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия / Рос. акад. наук, Ин-т психологии. М. : Институт психологии РАН, 2008. 569 с.; Mechanic D. The functions and limitations of trust in the provision of mental care. *Journal of Health Politics, Policy and Law* 23: 661–686, 1998; Mechanic D. and Meyer S. Concept of trust among patients with serious illness. *Social Science and Medicine* 51: 657–668, 2000.

³ Федеральный закон от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2002. № 23. Ст. 2102.

помощи. Поэтому особый интерес представляет содержательный критерий. Кроме того, по нашему предположению, не любые отношения клиента и адвоката являются доверительными.

Стоит отметить, что нами рассматриваются и приводятся уже состоявшиеся случаи взаимодействия адвоката и клиента, имеющие результат. Особое внимание будет уделено анализу оснований возникновения доверия в отношениях адвокат – клиент, также исследуется связь между удовлетворенностью клиента оказанной услугой и его доверием к адвокату (далее это доверие будет рассмотрено через два аспекта: доверие к адвокату как к профессионалу и как к личности).

Для ответа на главный вопрос необходимо обнаружить связь (или ее отсутствие) между доверием клиента к адвокату и удовлетворенностью оказанной услугой.

В связи с этим была выдвинута следующая гипотеза: отсутствие в сознании клиента диссонанса между доверием к адвокату как к профессионалу и как к личности является фактором удовлетворенности профессиональной деятельностью адвоката. При этом мы исходили из того, что оптимальный уровень удовлетворенности клиента оказанной услугой обусловлен одновременным доверием клиента к адвокату как к профессионалу (позиционное доверие и доверие к юриди-ко-техническим качествам адвоката) и как к человеку (доверие к нравственно-этическим качествам адвоката). В том случае, если доверие клиента к адвокату основывается только на юри-дико-технических или нравственно-этических характеристиках, клиент будет не удовлетворен оказанной услугой.

СПЕЦИФИКА ДОВЕРИЯ В ОТНОШЕНИЯХ АДВОКАТ - КЛИЕНТ

Взаимодействие адвоката с клиентом строится на том, что клиент представляет адвокату свою проблему, говорит о своем желании (интересе), т.е. о том, что бы он хотел иметь в качестве результата их совместных действий. В свою очередь, адвокат предлагает возможные варианты действий с учетом интереса клиента, после чего клиент выбирает тот или иной вариант, который будет далее реализовываться адвокатом. Задача адвоката – организовать процесс таким обра-

зом, чтобы в итоге результат соответствовал запросам клиента. При этом действия клиента сводятся к тому, чтобы исчерпывающим образом изложить всю значимую информацию по делу, обозначить свой интерес и выдать адвокату полномочия, необходимые для ведения дела.

Субъектный состав и процесс взаимодействия относятся к внешним признакам отношений адвокат – клиент. Далее мы обратимся к содержательной части обозначенных взаимоотношений и попробуем описать процесс оказания доверия.

АДВОКАТ: СОЦИАЛЬНАЯ ПОЗИЦИЯ И КОНКРЕТНЫЙ ПЕРСОНАЖ

Как правило, обращение к специалисту за помощью по какому-либо вопросу обусловлено принципом разделения труда и отсутствием у людей специальных знаний в той или иной области. Обращаясь к специалисту, мы признаем, что наша компетенция в этом вопросе закончилась, и для его благополучного разрешения вынуждены прибегнуть к знаниям других. Для обозначения различных профессий, видов деятельности используется термин «социальная позиция»¹. Каждую социальную позицию характеризует отличительный набор характеристик и требований, предъявляемых к ней со стороны общества. Соответствие установленным характеристикам и требованиям указывает на определенный способ действий, ожидаемый от тех, кто эту социальную позицию занимает. Таким образом, адвокат – это одна из социальных позиций в нашем обществе.

Во многих работах, посвященных исследованию доверия, социальная позиция выступает самостоятельным объектом (адресатом) доверия². Выделение такого адресата представляется весьма оправданным. Попытаемся обозначить основные характеристики, которые присущи социальной позиции как самостоятельному адресату доверия.

¹ Социология : энциклопедия / сост. А.А. Грицанов, В.Л. Абушенко, Г.М. Евелькин, Г.Н. Соколова, О.В. Терещенко. Минск : Интерпрес-сервис; Книжный дом, 2003. 1312 с.

² См., например: Luhmann N. Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, 4. Auflage. Stuttgart: Lucius und Lucius, 2002, Petermann. Psychologie des Vertrauens, 3. korrr. Auflage. Göttingen: Hogrefe, 1996.

С одной стороны, появление конкретных социальных позиций (выделяемых по роду деятельности) обусловлено общественной необходимостью и, казалось бы, должно свидетельствовать о благосклонном отношении к ним. Несмотря на это, отношение к различным социальным позициям может складываться в обществе по-разному, соответственно, и доверие к ним также будет формироваться по-разному. Это во многом зависит от общего состояния общества и государства, их стабильности, от внутренних процессов. Если в обществе и государстве господствует стабильность и реализуются общепризнанные принципы, то большая вероятность, что общество будет удовлетворено деятельностью многочисленных социальных организаций, институтов и ролей, а значит, будет относиться к ним с доверием.

Существование в современном обществе такой социальной позиции, как адвокат, является очевидным и бесспорным. Основой функционирования указанной позиции является соответствующий закон, который определяет основные требования, предъявляемые к адвокатам, регламентирует процедуру их деятельности, т.е. формирует общественные ожидания в отношении этой позиции.

Другой вопрос – является ли роль адвоката заслуживающей доверия в современном российском обществе¹? Ответ на него представляется весьма неоднозначным. Можно выделить следующие факторы, оказывающие значение на формирование доверия к роли адвоката: общее отношение общества к системе правосудия, деятельности правоохранительных органов, стабильность государства. Анализ перечисленных факторов дает нам основания на сегодняшний день говорить о двояком отношении к роли адвоката со стороны общества: с одной стороны, адвокаты – это специалисты, которые на профессиональном уровне оказывают квалифицированную помощь, очень много работают, имеют отличное образование, в связи с этим имеют также хороший гонорар². С другой стороны, в обществе есть мнение, что адвокаты – это те, кто ничего не делает, а только берет за свою «работу» огромные деньги. Таким образом,

¹ Горлов А.В. Адвокат на Руси больше чем адвокат? URL: <http://pravorub.ru/articles/14199.html>.

² Островская Т. URL: http://rjob.ru/articles/vse_o_professii_yurista.

в первом случае роль адвоката выступает как заслуживающая доверия в обществе, во втором же совсем наоборот.

Для обозначения доверия к такому адресату, как социальная позиция, в литературе используется термин позиционное доверие, или институциональное доверие¹. При этом также представляется, что позиционное доверие является первичным, т.е. в первую очередь у человека формируется доверие именно к позиции как к таковой.

Социальная позиция в обществе всегда представлена конкретными персонажами. В связи с этим наряду с позиционным доверием возникает вопрос о формировании доверия уже непосредственно к ним (персональное/межличностное доверие).

Очевидно, что между позиционным доверием к роли адвоката и персональным доверием к конкретному адвокату существует определенная взаимосвязь. Более подробно эта связь описывается в работах Штомпки². Так, подразумевается, что если доверие сформировалось к адвокату как к социальной позиции, то оно автоматически распространяется и на конкретных представителей этой позиции, т.е. если я доверяю адвокатам в принципе, то я автоматически доверяю и своему адвокату. Возможна также и другая ситуация, когда доверие к конкретному адвокату может затем повлиять на доверие к адвокату как к позиции (как в сторону усиления, так и в сторону ослабления), например, если у меня случилось доверие к моему адвокату, но при этом было недоверие к адвокатам как к позиции, то, возможно, после этого у меня начнет формироваться доверие к адвокатам как к позиции.

Характеризуя процесс оказания доверия конкретному адвокату, мы в любом случае обращаем внимание на то, сформировалось ли у клиента доверие к адвокатам как к социальной позиции. Положительный ответ позволяет сделать вывод, что и к конкретному адвокату у клиента также сформируется доверие, причем этот процесс пройдет значительно легче и быст-

¹ См., например: Штомпка П. Доверие – основа общества / пер. с пол. Н.В. Морозовой. М. : Логос, 2012. 440 с.; Mechanic D. The functions and limitations of trust in the provision of mental care. *Journal of Health Politics, Policy and Law* 23: 661–686, 1998; Mechanic D. and Meyer S. Concept of trust among patients with serious illness. *Social Science and Medicine* 51: 657–668, 2000.

² Штомпка П. Указ. соч. С. 127.

рее¹. Здесь срабатывает идея об автоматическом распространении позиционного доверия на представителя позиции. Учитывая это, можно сделать вывод, что позиционное доверие выступает предпосылкой для формирования личного доверия к адвокату. В то же время личное доверие не ограничивается и не покрывается только позиционным доверием, а имеет свои характеристики и особенности.

В случае наличия позиционного недоверия есть основания предполагать, что процесс оказания доверия конкретному адвокату будет протекать сложнее и иметь свои особенности. В случае же наличия положительного опыта личного доверия позиционное доверие подвергнется соответствующим изменениям.

Таким образом, в отношениях адвокат – клиент выделяется два типа (или два адресата) доверия: доверие к позиции и доверие к конкретному адвокату. При этом, характеризуя отношения адвокат – клиент, этих двух адресатов нельзя рассматривать как автономных и независимых друг от друга, напротив, представляется, что связь этих двух адресатов влияет на конкретное взаимодействие адвоката с клиентом и обуславливает их результат.

ВЗАИМНОЕ ДОВЕРИЕ

При описании феномена доверия многие авторы отмечают, что доверие возникает там, где нет полного контроля над ситуацией, где результат наших действий неизвестен и зависит от действий других субъектов. Представляя в голове запланированный и ожидаемый результат, мы предпринимаем действия, направленные на его достижение, в отношении адресата доверия, от которого этот результат зависит. Рассмотрим это на примере отношений адвоката и клиента.

Как правило, взаимодействие адвоката и клиента начинается с обращения второго за помощью к первому. У клиента есть какая-то трудность, которую он не может самостоятельно преодолеть и которую он передает на решение адвокату. Опираясь на предыдущие теоретические выводы, можно заключить, что посредством обращения за помощью к адвокату клиент выра-

¹ Mechanic D. The functions and limitations of trust in the provision of mental care. *Journal of Health Politics, Policy and Law* 23: 661–686, 1998. Mechanic D. and Meyer S. Concept of trust among patients with serious illness. *Social Science and Medicine* 51: 657–668, 2000.

жает ему свое доверие, или, другими словами, выдает «аванс». Дальше все зависит от действий адвоката, теперь он должен оправдать оказанное ему доверие, т.е. доказать соответствие ожиданиям клиента. На первый взгляд, акт доверия со стороны клиента является достаточным во взаимоотношениях адвоката с клиентом. В свою очередь, отношения адвоката с клиентом являются примером взаимного доверия, т.е. такого доверия, где на доверие клиента адвокат отвечает своим доверием.

Рассмотрим, на чем основывается взаимное доверие адвоката и клиента.

Как правило, в отношениях адвокат – клиент первым доверие оказывает клиент, так как именно он первым предпринимает действия, направленные на достижение желаемого им результата. В этом случае адвокат выступает адресатом доверия, в отношении его у клиента имеются определенные ожидания.

Доверие клиента своему адвокату можно отнести к виду поверенного доверия¹. Как уже отмечалось ранее, отличительной чертой поверенного доверия является вверение адресату доверия объекта, имеющего для доверителя какую-либо ценность, и ожидания исполнения от него соответствующих обязательств по отношению к вверенному объекту. Во взаимодействии адвокат – клиент последний вверяет адвокату нечто ценное, касающееся самого себя, собственное благосостояние, а иногда и свою свободу. При этом клиент наделяет адвоката соответствующими полномочиями, передавая ему как бы часть своего суверенитета в решении конкретной проблемы, где он не обладает соответствующим ресурсом.

С одной стороны, мы можем говорить о доверии, которое обусловлено вверением адресату доверия некоего объекта, таким образом, ожидания клиента направлены в сторону этого объекта, например, если он вверил адвокату свою свободу. Кроме того, доверие клиента адвокату может также основываться на ожидании неразглашения последним информации или неиспользовании ее во вред клиенту. Возможен также случай, когда доверие клиента адвокату связано изначально не с вверением ему ценности, а с тем, что у клиента есть уверенность, что адвокат может оказать ему квалифицированную помощь. В этом случае доверие обусловлено не самим актом

¹ Штомпка П. Указ. соч. С. 86.

доверия, а уверенностью клиента в компетентности и профессионализме адвоката безотносительно вверенной ему ценности. Кроме того, доверие клиента адвокату может основываться на ожидании несовершения последним действий в ущерб интересам клиента.

Доверие адвоката клиенту обусловлено отсутствием у адвоката всей полноты информации, необходимой для работы по делу клиента, а также отсутствием уверенности в том, будет ли клиент следовать всем его указаниям.

Взаимное доверие адвоката и клиента отвечает интересам обеих сторон, так как направлено на достижение нужного результата. Кроме того, взаимное доверие является также необходимым условием их взаимодействия, без которого оно бы утрачивало всякий смысл и становилось чисто формальным.

РИСКИ В ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЯХ АДВОКАТА С КЛИЕНТОМ

Доверие невозможно рассматривать безотносительно риска. Риск – постоянный спутник доверия, неотъемлемая его часть и появляется в связи с тем, что действия других субъектов в большинстве случаев являются непредсказуемыми, а поэтому и рискованными. Отсутствие же риска указывает на вероятное отсутствие доверия, ибо смысл его теряется.

Одна из специфик риска в отношениях адвоката с клиентом прямую связана с описанным выше «поверенным доверием». Поскольку, обращаясь к адвокату, клиент передает ему часть своей свободы, проявляющуюся в возможности свободно владеть ситуацией и разрешать ее, появляется риск, что адвокат может не реализовать возложенные на него обязанности и тем самым не оправдать оказанное ему доверие (это может проявиться как в случае несовершения необходимых действий, так и наоборот, когда адвокат совершил действия не в пользу клиента). «Передаем кому-либо право влиять на наши дела. Такой поступок от природы обременен риском того, что другая сторона превысит свою власть»¹.

С другой стороны, адвокат также рискует, оказывая доверие клиенту, поскольку никогда не знает, насколько полно и прав-

¹ Штомпка П. Указ. соч. С. 97.

диво клиент представил ему свою проблему, будет ли следовать его указаниям, несмотря на то, что это вроде как должно отвечать интересам клиента. Если риск клиента связан с утратой или повреждением вверенной адвокату ценности, а также, возможно, и с собственной уязвимостью (в том случае, если клиент вверил адвокату свою свободу), то риск адвоката связан с его профессионализмом, следовательно, и его репутацией.

Особенностью риска, связанного с оказанием доверия в отношениях адвокат – клиент, является его обоснованность. Принимая решение обратиться за юридической помощью и выбирая при этом среди других именно адвоката, клиент имеет большие шансы получить надлежащую помощь, так как его вопросом будет заниматься субъект, имеющий соответствующую квалификацию. Кроме того, об обоснованности риска свидетельствуют и нормативно закрепленные требования в отношении деятельности адвоката, которые заранее указывают адвокату на недопустимость действовать вразрез с интересами своего клиента. Нормативное регулирование является своеобразным гарантом осуществления деятельности адвоката в соответствии с ожиданиями клиента и желаемым им результатом.

Несколько по-иному дело обстоит с измерением обоснованности риска адвоката. В связи с тем, что клиент является единственным источником необходимой информации, адвокату остается только верить, что клиент будет честным в отношениях с ним и не будет ничего скрывать, а также полагаться на свой профессионализм, который должен помогать ему в этих случаях. Кроме того, в отношении клиента не предусмотрено никакое правовое регулирование его деятельности, что бы давало больше оснований рассчитывать на добросовестное поведение с его стороны, т.е., в отличие от адвоката, клиент не представляет института, обладающего специальными «страховыми» гарантиями.

Тактика поведения клиента в такой ситуации может быть двоякой. С одной стороны, он может полностью передать инициативу соответствующему специалисту и подчиняться его указаниям (принимая только решение относительно варианта работы по делу среди прочих, представленных ему адвокатом), с другой – может продолжать оставаться на активных позициях наряду со специалистом. В первом случае, как

отмечает П. Штомпка, подобное поведение клиента может сыграть на усиление чувства ответственности специалиста за свои действия.

СОДЕРЖАНИЕ ДОВЕРИЯ В ОТНОШЕНИЯХ АДВОКАТ - КЛИЕНТ

Содержанием доверия выступают ожидания доверителя по отношению к адресату доверия. Ожидания адвоката по отношению к своему клиенту определяются характером их взаимодействия. Адвокат является представителем социальной позиции, которая получила четкую регламентацию со стороны государства. Предназначение адвоката – оказание квалифицированной правовой помощи. Для того чтобы адвокат мог оказать квалифицированную правовую помощь, он должен обладать всей полнотой информации, необходимой для работы по делу, при этом указанная информация должна быть правдивой. Таким образом, содержанием доверия адвоката к клиенту являются ожидания, касающиеся представления клиентом всей полноты информации, необходимой для работы по делу, а также достоверности представленной информации. Кроме того, в силу специфики своей деятельности адвокат должен рассчитывать, что клиент будет следовать тем рекомендациям, которые он ему дает. Таким образом, следование рекомендациям адвоката тоже является содержанием доверия адвоката к клиенту.

Как и любой представитель социальной позиции, адвокат, с одной стороны, является профессионалом, с другой – таким же человеком (личностью). В связи с этим представляется обоснованным тезис о том, что доверие клиента к своему адвокату одновременно объединяет доверие к нему и как к профессионалу, и как к человеку. Выделение двух видов доверия обуславливает выделение двух типов ожиданий.

Позиционное доверие и его содержание уже были рассмотрены нами в предыдущих блоках настоящей статьи. Остановимся на ключевых моментах. Специфика содержания позиционного доверия клиента в отношениях адвокат – клиент обусловлена законодательным регулированием деятельности адвокатов. Таким образом, формулируя требования, предъяв-

ляемые к деятельности адвокатов, общество тем самым формирует соответствующие ожидания, которые и являются содержанием позиционного доверия. Позиционное доверие, как правило, касается профессиональной деятельности.

Что же касается содержания межличностного доверия клиента к своему адвокату, то в данном случае стоит отметить, что, с одной стороны, речь пойдет об ожиданиях, связанных с профессиональной деятельностью конкретного адвоката, а с другой – об ожиданиях, касающихся его личностных характеристик. Таким образом, содержание межличностного доверия клиента к адвокату объединяет в себе два вида ожиданий¹.

Из изложенного следует, что ожидания, касающиеся профессиональных характеристик адвоката, являются содержанием как позиционного доверия, так и межличностного доверия. Более того, указанные ожидания являются взаимосвязанными, ибо характеризуют профессиональную сторону адвоката и могут влиять друг на друга. Такого рода ожидания можно отнести к группе юридино-технических характеристик адвоката, сложившихся в обществе и получивших закрепление². Таким образом, указанная группа ожиданий выступает содержанием доверия клиента к адвокату как к профессионалу.

Вторая составляющая содержания межличностного доверия клиента обусловлена тем, что, будучи профессионалом, адвокат продолжает оставаться человеком, которому присущи соответствующие качества и характеристики³. Так же, как и в предыдущем случае, это обуславливает формирование у клиента определенных ожиданий. Такого рода ожидания касаются исключительно личных качеств и характеристик адвоката и формируются на основе общекультурных представлений о нравственности и этике. Таким образом, указанная группа ожиданий является содержанием доверия клиента к адвокату как к личности.

Изучая межличностное доверие пациента к врачу, Дэвид Механик в своих исследованиях пришел к выводу, что оно со-

¹ Штомпка П. Указ. соч. С. 145.

² URL: <http://www.fparf.ru/norms/codex.htm>

³ Мальтов С.Н. Адвокат должен быть немного психологом, немного психоаналитиком, немного медиатором. Актуальное интервью. URL: <http://www.krasadvpalata.ru/intervu/275.html>; Нарбут И.Н. Нельзя быть адвокату с холодным сердцем. Интервью. URL: <http://www.krasadvpalata.ru/intervu/233.html>.

стоит из пяти составляющих¹. Представляется, что подобная конструкция с определенными условиями применима и для характеристики межличностного доверия клиента к адвокату. Итак, можно выделить следующие его составляющие:

1) уверенность в компетенции/ожидания относительно компетенции адвоката.

Под компетенцией следует понимать теоретические и практические знания относительно предмета обращения клиента, способность принимать правильные решения и практически их реализовывать.

В этом же пункте Механик выделит социальную компетентность специалиста как часть его профессиональной компетенции. Это представляется весьма оправданным. Среди других социальных компетентностей выделяются эмпатия, умение вести разговор, внимание к клиенту. При этом и социальные компетентности и профессиональные одинаково важны в процессе оказания доверия, так как в равной степени решающим образом влияют на результат взаимодействия;

2) уверенность в благосклонности/ожидание от адвоката благосклонного поведения.

Благосклонность рассматривается как намерение адвоката действовать исключительно в лучших интересах клиента. Ожидания клиента сводятся к тому, что адвокат будет действовать исключительно как уполномоченный представитель клиента и представлять его интересы, отдавая благополучию клиента наивысший приоритет и отодвигая на второй план интересы других заинтересованных лиц, в том числе и свои собственные;

3) уверенность в осуществлении контроля/ожидание осуществления контроля со стороны адвоката.

Клиент ожидает от своего адвоката полного контроля над делом, в том числе наличия у адвоката всех необходимых в рамках действующего законодательства для разрешения дела ресурсов.

В том случае, если адвокат утрачивает на какое-то время контроль над процессом работы по делу, это приводит к ограничению его авторитета и влияния в глазах клиента, а также ограничению доверия по отношению к нему;

¹ Mechanic D. and Meyer S. Concept of trust among patients with serious illness. *Social Science and Medicine* 51: 657–668, 2000. С. 24–26.

4) уверенность в сдержанности/ожидание от адвоката сохранения конфиденциальности.

Клиент ожидает от адвоката, что он может рассказывать ему любую информацию без опасения, что она не может быть неправильно воспринята адвокатом или использована им в дальнейшем в ущерб клиенту.

Такого рода ожидания (неразглашения ставшей известной в процессе взаимодействия адвокату информации или неиспользования ее во вред клиенту) являются очень важными для формирования персонального доверия к адвокату и последующего их взаимодействия. Тем не менее они остаются и самыми рискованными, поскольку всегда есть вероятность, что могут быть какие-либо сбои, ставящие под угрозу личную сферу клиента;

5) доверие в откровенности/ожидание от адвоката открытости и откровенности.

Ожидания такого рода связаны с тем, что клиент может всегда быть уверен, что адвокат рассказывает ему всю важную информацию по делу и включает его в процесс принятия всех важных решений. Кроме того, клиент рассчитывает, что адвокат ничего от него не должен скрывать и должен представлять на обсуждение все возможные варианты развития событий, а также аргументировать тот или иной выбор поведения.

ДОВЕРИЕ К АДВОКАТУ ОДНОВРЕМЕННО КАК К ПРОФЕССИОНАЛУ И КАК К ЛИЧНОСТИ КАК УСЛОВИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОКАЗЫВАЕМОЙ УСЛУГОЙ

Предъявление к адвокату ожиданий, пусть на первый взгляд и не совсем связанных между собой, тем не менее является естественным и оправданным явлением¹. В свою очередь, о доверии мы можем говорить тогда, когда выданные в начале взаимодействия «залог» («авансы») оправдались, т.е. имеющиеся у нас ожидания нашли свое подтверждение посредством действий/бездействия адресата доверия. Соот-

¹ Штомпка П. Указ. соч.; Mechanic D. The functions and limitations of trust in the provision of mental care // Journal of Health Politics, Policy and Law 23: 661–686, 1998.

ветственно, выделяя в содержании доверия клиента к своему адвокату ожидания, касающиеся профессиональных характеристик, и ожидания, касающиеся нравственно-этических качеств, говорить о доверии клиента к своему адвокату можно в том случае, если обе группы ожиданий клиента оправдаются.

Другими словами, именно в случае единства в сознании клиента доверия к адвокату как к профессионалу (включая доверие к адвокату как к социальной позиции) и как к личности можно говорить о формировании оптимального доверия клиента к своему адвокату, т.е. полного доверия, без каких-либо исключений или ограничений.

В противоположность полному доверию можно выделить операциональное или выборочное доверие, которое основывается только на одной из групп ожиданий (отдельных ожиданиях), предъявляемых к адвокатам. Речь идет о таких случаях, когда в сознании клиента имеется диссонанс между доверием к адвокату как к профессионалу и доверием к нему как к человеку.

Как уже было ранее отмечено, взаимодействие адвоката и клиента является примером сотрудничества. Сотрудничество предполагает согласованность действий и интересов¹. Такой согласованности удастся достичь тогда, когда ожидания обоих по отношению друг к другу соответствуют действительности: во-первых, ожидания клиента по отношению к адвокату, связанные с его профессиональными характеристиками (с одной стороны) и личностными качествами (с другой), во-вторых, ожидания адвоката по отношению к своему клиенту относительно представления полной и достоверной информации и следования указаниям, т.е. когда имеется полное доверие.

От того, оправдались ли выданные клиентом «залог», зависит, соответственно, удовлетворенность клиентом оказанной услугой. Под удовлетворенностью клиентов оказанной услугой мы понимаем субъективную, эмоционально окрашенную оценку качества тех или иных объектов, условий взаимодействия с адвокатом². Оправданность выданных «залогов» име-

¹ Купрейченко А.Б. Указ. соч.

² Король Л.Г., Малимонов И.В., Рахинский Д.В. Удовлетворенность студентов условиями обучения в вузе как компонент системы менеджмента качества высшего образования // Проблемы и перспективы развития образования : материалы междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2011 г.). Т. II. Пермь : Меркурий, 2011. С. 103–105.

ется тогда, когда соответствующие ожидания клиента были реализованы адвокатом в процессе их взаимодействия. Таким образом, удовлетворенность оказанной услугой оценивается по реализации имевшихся ожиданий.

Предполагается, что в тех отношениях, где ожидания доверителя по отношению к адресату доверия оправдались, доверитель будет удовлетворен случившимся взаимодействием.

Если же оправдалась лишь часть ожиданий, т.е. говорить о полном доверии не представляется возможным, полной удовлетворенности оказанной услугой у клиента не случится.

Таким образом, можно сделать вывод, что от того, доверяет ли клиент своему адвокату одновременно как профессионалу и как человеку, зависит удовлетворенность клиента оказанной услугой. В том случае, если клиент доверяет своему адвокату только как профессионалу или же, наоборот, у него сложилось доверие к нему как к человеку, полной удовлетворенности оказанной услугой не случится.

В свою очередь, удовлетворенность является показателем эффективности¹. Таким образом, эффективность взаимодействия адвоката и клиента напрямую зависит от уровня удовлетворенности клиентом оказанной услугой.

В связи с тем, что в ходе работы над магистерской диссертацией мы ставили перед собой задачу проверить высказанную им гипотезу и ряд соответствующих ей выводов посредством проведения конкретного исследования, предметом которого выступали случившиеся отношения между адвокатами и клиентами, далее вниманию читателей будут представлены результаты проведенного исследования как демонстрация обоснованности обозначенных в тексте настоящей статьи выводов.

ДОВЕРИЕ АДВОКАТА К КЛИЕНТУ

Напомним, что основными тезисами в аспекте доверия адвоката к клиенту выступали следующие: во-первых, доверие адвоката клиенту обусловлено отсутствием у адвоката

¹ Шмыков В.И. Профессиональная эффективность и удовлетворенность трудом юриста // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2008. № 2(33). С. 27–29. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-effektivnost-i-udovletvorennost-trudom-yuristov>. С. 37, 2.

всей полноты информации, необходимой для работы по делу клиента. Кроме того, адвокат самостоятельно не может проверить достоверность представленной ему клиентом информации. Из этого следует, что первым основанием доверия является ожидание относительно полноты представленной информации, вторым – относительно ее правдивости. Третьим основанием доверия выступают ожидания того, что клиент будет следовать всем указаниям адвоката.

Таким образом, для того, чтобы сказать, что у адвоката сложилось доверие к клиенту, необходимо узнать, оправдались ли соответствующие ожидания.

Согласно полученным данным в 92 % случаев взаимодействия адвоката с клиентом ожидания адвоката относительно представления клиентом полной информации для работы по делу оправдались. В 77 % случаев адвокаты указали на правдивость информации, представленной клиентом, что подтвердилось в ходе работы по делу. Ожидания того, что клиент будет следовать всем указаниям адвоката, подтвердились в 85 % случаев.

В тех случаях, когда адвокаты отмечали, что ожидания относительно представления полной и правдивой информации, а также следования всем указаниям адвоката не были реализованы в полной мере, причиной этому, по мнению самих адвокатов, являлись особенности их клиентов. Кроме того, адвокаты подчеркивали, что знание таких особенностей клиентов позволяет им учитывать их в работе по делу и избегать негативных для обеих сторон последствий.

Таким образом, можно сделать вывод, что из всех случаев взаимодействия адвокатов с клиентами в 77 % случаев у адвокатов сформировалось полное доверие к клиентам в процессе взаимодействия, основанное на представлении полной и правдивой информации в рамках работы по делу, а также на следовании клиентом всем указаниям адвоката.

В 3 случаях взаимодействия адвокаты отмечают, что ожидания относительно представления полной или достоверной информации, следования рекомендациям адвоката не оправдались в полной мере, но, несмотря на то, что полного доверия с клиентами не сложилось, им все же удалось выстроить с клиентом хорошее рабочее взаимодействие и получить нуж-

ный результат. В этом случае можно вести речь об операционном или выборочном доверии, в основе которого лежат отдельные реализованные ожидания.

ДОВЕРИЕ КЛИЕНТА К АДВОКАТУ КАК К ПРОФЕССИОНАЛУ

Согласно полученным данным у 77 % клиентов позиционное доверие к профессии адвоката присутствует, у 23 % оно выражено слабо или даже не сформировалось.

Что касается второй составляющей доверия клиента к адвокату как к профессионалу, можно сделать вывод, что 77 % клиентов положительно оценивают общие профессиональные (юридико-технические) качества своих адвокатов, т.е. ожидания клиентов относительно профессиональных характеристик своих адвокатов оправдались. У 23 % клиентов ожидания относительно профессиональных характеристик адвоката оправдались только в части.

Сопоставив приведенные выше данные и сделанные на их основе выводы, получаем, что у 77 % клиентов имеется доверие к адвокатам как к профессионалам, т.е., во-первых, они в принципе доверяют такой социальной позиции, как адвокат (позиционное доверие), во-вторых, их ожидания относительно профессиональных характеристик своих адвокатов также нашли подтверждение в результате взаимодействия.

У 23 % клиентов позиционное доверие выражено слабо, возможно, даже не сформировалось. Также у этих клиентов не сложилось полного доверия к своим адвокатам как к профессионалам.

ДОВЕРИЕ КЛИЕНТА К АДВОКАТУ КАК К ЛИЧНОСТИ

Второй составляющей доверия клиента к своему адвокату является доверие к нему как к личности. В данном случае перед исследователем стояла задача установить, соответствует ли адвокат ожиданиям клиента, которые предъявляются к нему с точки зрения общих нравственно-этических качеств человека.

Согласно полученным данным у 77 % клиентов ожидания по отношению к адвокату с точки зрения общих нравственно-этических качеств человека оправдались полностью, у 23 % – только в части.

Таким образом, можно сделать вывод, что у 77 % клиентов сформировалось полное доверие к своему адвокату как к человеку (личности), тогда как у 23 % такого доверия не сформировалось.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТА ОКАЗАННОЙ УСЛУГОЙ

Анализируя полученные данные, мы пришли к выводу, что у 46 % клиентов уровень притязаний относительно удовлетворенности оказанной им услугой совпадает с реальным уровнем удовлетворенности оказанной услугой, т.е. можно сказать, что указанные клиенты полностью удовлетворены оказанной услугой.

У 30 % клиентов уровень притязаний относительно удовлетворенности оказанной услугой хоть и различается с реальным уровнем удовлетворенности, но это различие находится в пределах оптимального уровня, что свидетельствует о том, что клиенты в целом остались удовлетворены оказанной им услугой.

У части клиентов (23 %) уровень реальной удовлетворенности оказанной услугой не соответствует оптимальному уровню удовлетворенности, но при этом не достигает уровня неудовлетворенности.

ВЫВОДЫ

Представленные выше данные позволяют сделать вывод о том, что между доверием клиента к своему адвокату и удовлетворенностью оказанной ему услугой имеется взаимосвязь.

В тех случаях взаимодействия, когда клиент доверяет своему адвокату как профессионалу и как личности, он удовлетворен взаимодействием и, соответственно, оказанной услугой. Что касается позиционного доверия, стоит отметить, что оно было по-разному выражено у клиентов (были как случаи слабо выраженного позиционного доверия (возможно, даже и его отсут-

ствия), так и случаи более выраженного позиционного доверия, основанные на восприятии клиентами профессии адвоката). Максимального значения не было ни у одного клиента.

В свою очередь, полное доверие своим адвокатам как профессионалам, основанное на ожиданиях относительно их профессиональных характеристик, имеется у 77 % клиентов.

В 23 % случаев взаимодействия адвокатов и клиентов у последних не сложилось полного доверия к своим адвокатам. При этом клиенты отмечали, что их взаимодействие с адвокатами обусловлено необходимостью, и в данном случае говорить о доверии не представляется уместным в силу особенностей самой сферы взаимодействия. В этом случае клиент «принимает» условия игры и выбирает для себя оптимального партнера, интересы которого на данном этапе схожи с его интересами. В литературе такой феномен описан как «доверие без доверия». Стоит отметить, что у подобных клиентов восприятие профессии адвоката было близко к нулю, что свидетельствует о том, что как такового позиционного доверия к данной профессии у них также не сформировалось. Что касается адвокатов, то в 15 % случаев у них также не сформировалось полного доверия к своим клиентам.

Уровень притязаний клиентов на удовлетворенность оказанной услугой и уровень реальной удовлетворенности оказанной услугой по выбранным параметрам у 46 % клиентов, у которых сформировалось доверие к своим адвокатам как к профессионалам и как к клиентам, совпал полностью. Еще у 30 % клиентов уровень реальной удовлетворенности хотя и отличался от уровня притязания на удовлетворенность по предложенным параметрам, но в границах оптимального уровня удовлетворенности, которые отмечали сами клиенты.

Во всех 77 % случаев, когда клиенты отмечали либо полную удовлетворенность оказанной услугой, либо оптимальный уровень удовлетворенности, у них было полное доверие к своим адвокатам.

Таким образом, подтвердилась гипотеза, согласно которой клиент будет удовлетворен оказанной ему услугой в том случае, если у него нет диссонанса между восприятием своего клиента как профессионала, с одной стороны, и как личности – с другой.

В свою очередь, у 23 % клиентов, у которых не сформировалось полного доверия к своим адвокатам ни как к профессионалам, ни как к личностям, уровень удовлетворенности оказанной услугой отличался от уровня притязаний и не по всем параметрам находился в границах оптимального уровня удовлетворенности. Данное обстоятельство указывает на то, что, хотя клиент и находится в границах удовлетворенности оказанной услугой, реальный уровень удовлетворенности ниже, чем клиент хотел бы иметь.

Интерес представляет также то обстоятельство, что уровень удовлетворенности оказанной услугой у клиентов, у которых оправдалось большее количество ожиданий как в отношении профессиональных характеристик адвоката, так и в отношении нравственно-этических, выше уровня удовлетворенности оказанной услугой у тех клиентов, у которых ожидания относительно профессиональных характеристик и нравственно-этических качеств адвоката оправдались в меньшей степени.

Таким образом, даже в том случае, если клиент не говорит о доверии к своему адвокату, имеется связь между уровнем удовлетворенности оказанной услугой и количеством реализованных ожиданий клиента в отношении этого адвоката.

В заключение хотелось бы отметить, что подтверждение гипотезы исследования свидетельствует о том, что для удовлетворенности клиента оказанной услугой важно, чтобы он доверял своему адвокату не только как профессионалу, но и как человеку (личности). Только в том случае, когда у клиента нет диссонанса между доверием к клиенту как к профессионалу (ожидания относительно юридико-технических характеристик) и доверием к нему как к человеку (ожидания относительно нравственно-этических качеств), можно говорить о полной удовлетворенности оказанной услугой (совпадении уровня притязаний и реального уровня удовлетворенности оказанной услугой) или об оптимальной удовлетворенности оказанной услугой (допустимое различие между уровнями).

Понимание этой закономерности имеет значение для выстраивания эффективных отношений между адвокатами и клиентами. В тех случаях, когда один из субъектов взаимодействия понимает, что его ожидания относительно другого

субъекта не реализуются, смысл такого взаимодействия для сторон утрачивается. Продолжение взаимодействия при отсутствии доверия грозит неблагоприятными последствиями для сторон, которые могут выражаться, например, в подрыве репутации адвоката и негативном исходе дела для клиента.

Конечно, в том случае, когда клиент изначально заявляет об отсутствии доверия, но принимает условия игры, ситуация складывается иным образом. В свою очередь, это может стать предметом самостоятельного исследования.