



МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Ю. ВИТТЕ

Кейс-ситуации

**по дисциплине «Основы
юридического консультирования»**

Тема

**«Этапы юридического
интервьюирования»**

ЭПИГРАФ К УРОКУ:

«Никогда не верь тому, что кажется; верь только доказательствам. Нет лучше правила в жизни».

(Чарльз Диккенс- английский писатель, романист и очеркист).

1. Глосса́рий

(лат. glossarium — «собрание глосс») — словарь

узкоспециализированных терминов в какой-либо отрасли знаний с толкованием, иногда переводом на другой язык, комментариями и примерами

I этап. Вопросы:

▣ 1. Дайте определение понятию юридического интервьюирования:

(Собеседование с клиентом с целью получения у него информации имеющей правовое значение).

▣ 2. Цели интервьюирования клиента:

- (• рассказать о своей ситуации и проблеме так, как он/она ее представляет – призыв о помощи;*
- получить информацию о юридических услугах и как они могут помочь ему/ей;*
- получить ответы на свои вопросы в отношении того, имеет ли он/она право воспользоваться такими услугами, и какова процедура).*

II этап. Вопросы:

▣ 1. Цели интервьюирования адвоката (юриста):

- *удостовериться, имеет ли клиент право на получение услуг;*
- *информировать клиента о том, какого рода помощь и в каком объеме может быть оказана;*
- *получить точную и полную информацию о проблеме клиента;*
- *сообщить клиенту дополнительную информацию о возможных средствах правовой защиты;*
- *призвать клиента принять активное участие в разрешении его/ее проблемы;*
- *искать клиента – создавать клиентуру и зарабатывать на жизнь).*

▣ 2. Раскройте технологию постановки вопросов «каминный дымоход»:

(Сначала задавать вопросы о теме в широкой постановке, а затем использовать постепенно сужающиеся вопросы).

III этап. Вопрос:

▣ 1. Умения юриста, необходимые для проведения интервью:

1. Умение проявить внимание к клиенту.
2. Умение направить интервью в нужное русло и задавать вопросы клиенту.
3. Умение показать, что вы следите за мыслями клиента и понимаете его переживания.
4. Умение четко формулировать свои мысли, сообщая факты, выражая свое мнение и чувства.
5. Умение толковать ситуацию клиента.

IV ЭТАП. ВОПРОС:

▣ Модель опроса, этапы:

1. Взаимная оценка;
2. Набрасывание клиентом общей картины;
3. Определение точки отсчета;
4. Хронологическая разработка;
5. Заключение.

В одном из своих рассказов разных лет под названием «Похвала старости» М. Зощенко описывает следующую ситуацию. Пациент пришёл на приём к доктору, которому было 87 лет и который, несмотря на возраст, в своём медицинском мире считается светилом. 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 пуговицы 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? Скорее всего нет. Так же как и любой юрист не смог бы диагностировать проблему клиента и выработать юридический рецепт за тот короткий промежуток времени, пока клиент идёт от двери до его стола.

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

Во-первых, это **информация о случившемся**. В силу специфики деятельности юриста всякое его итоговое решение и действие, в том числе выражающееся в форме консультации, своим основанием имеет **норму права**. Но норма права **должна быть относима к какой-то ситуации**, поэтому для правовой квалификации и итоговой консультации юрист и должен **узнать обстоятельства ситуации клиента**.

Но юристу мало знать то, что произошло/происходит. Правовая помощь будет невозможна, если ему не удастся **выяснить интерес клиента**. Почему это важно?

Кейс - ситуация

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 50 тысяч рублей и обещал вернуть через три 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 ясны, **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. В связи с тем, что он будет отбывать наказание, будет больше возможностей по взысканию с него суммы долга. **Предложение юриста шокировало клиентку. Она была категорически против того, чтобы племянник оказался в тюрьме.**

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

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

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

Кейс - ситуация

К юристу на приём обратился мужчина. Он попросил **помочь ему разделить финансово-лицевой счёт** для того, чтобы проживающие с ним сын и его жена также участвовали в расходах по оплате коммунальных платежей. Получив информацию и необходимые документы, проведя их анализ, юрист пришёл к выводу, что требования клиента вполне правомерны и действующее законодательство предусматривает ряд вариантов поведения в данной ситуации. **Но 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 **конфликтные отношения между клиентом и его сыном**. Причиной конфликта явилась **свадьба сына**, против которой клиент категорически 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, понятно, что конфликт носит не правовой, а межличностный характер, поэтому раздел финансово-лицевого счёта, скорее всего, не решит проблему, а только усугубит взаимоотношения клиента с сыном и невесткой. Браться ли за это дело – вопрос профессиональной этики, и каждый юрист решает его для себя сам. Но о том, что реализация воли клиента приведет к разным последствиям, юрист должен сообщить клиенту.

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

Кейс - ситуация

На приём к юристу обратилась женщина, которая просила оказать ей содействие в лишении её бывшего мужа родительских прав в отношении их общего пятилетнего ребёнка. В ходе интервьюирования юрист пришёл к выводу, что оснований для лишения родительских прав недостаточно, часть полученной от клиентки информации выдумана, 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 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 снова ставит нравственно-этический вопрос о роли и назначении юриста, о том, должен ли он вообще браться за это дело, может ли он, отстаивая интересы клиентки, способствовать нарушению прав и интересов других лиц – ребёнка и его отца.

Предыдущие два примера помимо прочего продемонстрировали, что 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 среди начинающих юристов считается, что это вполне приемлемо. Если клиент сформулировал заказ именно таким образом, то именно так его юристу и необходимо исполнить. Однако следующий пример демонстрирует риск, связанный с таким подходом.

Кейс - ситуация

К юристу обратился мужчина с просьбой составить ему исковое заявление о взыскании ущерба, причинённого дорожнотранспортным 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 был ясен и юристу предстояло только удовлетворить просьбу клиента. Однако в исковом ли заявлении коренился интерес клиента? Оказалось, что нет. Так же, 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 заключалась 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 именно 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 из них наиболее оптимальный.

ВОПРОС:

▣ Признаки активного слушания клиента:

1. **Молчание.** Молчание в ходе опроса вызывает сильную неловкость. Имеется естественная тенденция заполнять его разговорами.

2. **Ни к чему не обязывающее поощрение.** К этой категории относятся замечания, жесты и полувербальные звуки, показывающие, что вы хотели бы, чтобы свидетель продолжал говорить. В отличие от молчания такое прощупывание дает свидетелю понять, что вы его слушаете. К этой категории относятся кивки головой, выжидательное выражение лица и краткие замечания типа «ага», «да ну», «понятно» и «вот как».

3. **Нейтральные вопросы.** Третий вид нейтрального прощупывания – это открытый вопрос без намека. Как и в том случае, когда вы просите свидетеля рассказать о случившемся, он помогает возобновить повествование после того, как оно забуксует. К этой категории относятся вопросы типа «расскажите подробнее», «можете вспомнить еще что-нибудь?» и «что еще произошло?»

Кейс - ситуация

Однажды в ходе ролевой игры юрист на этапе свободного рассказа, выполняя функцию **активного слушателя**, обронил неуместную фразу, которая, как оказалось впоследствии, неосознанно применяется им в повседневной жизни для того, чтобы продемонстрировать 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.

Этим хочется отметить необходимость **осторожного выбора фраз**, так как иногда их роль начинают выполнять фразы или слова-паразиты.

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 только их получения**. Юрист прерывает свободный рассказ клиента, решив, что клиент говорит не о том, начинает задавать вопросы для выяснения именно юридически значимых обстоятельств. Иными словами, **имеет место стремление задать рамки интервьюирования, желание отсеять ненужную информацию**. 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 необходимую информацию. Вряд это оправданно.

Попробуем продемонстрировать это на примере беседы юриста с клиентом:

Кейс - ситуация

– Вы знаете, у меня жилищный вопрос, который я хотел бы разрешить. Я собственник двухкомнатной квартиры. В ней прописан мой сын. Вот документы (передает 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 клиента и задаёт ему 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 его женой у меня не очень хорошие отношения. И отношения с сыном испортились из-за неё...

– (ход мыслей юриста) Теперь точно всё ясно. Он хочет выписать сына, чтобы платить меньше. Тем более, что у них конфликт. 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 собственником квартиры, а я в ней, может быть, просто остался прописанным, но с гарантией, что останусь там проживать. Как мне это сделать 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...

Кейс - ситуация

Однажды на приём к юристу пришёл **мужчина и представился Виктором Ивановичем**. Было проведено интервьюирование, подготовлена консультация. И только в ходе консультации выяснилось, что на самом деле сидящий перед юристом человек не является Виктором Ивановичем. Дело в том, что этот человек – **друг Виктора Ивановича, при том, что сам Виктор Иванович является инвалидом, живущим в пригороде и по этой причине не способным приехать к юристу 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 прямо ответила, что квартира является её собственностью. Каково же было удивление юриста, когда **в пакете документов оказался договор социального найма этой квартиры и ордер!**

В таких ситуациях у начинающих юристов срабатывает заблуждение, что клиент их обманывает, и это нередко негативно сказывается на дальнейших взаимоотношениях. Но был ли здесь целенаправленный обман? Вряд ли, хотя бы в силу того, что документы клиентка представила. Почему же так произошло? Скорее всего, клиентка выдала желаемое за действительное либо, живя в этой квартире уже 30 лет, относится к ней как к своей собственной.

В связи с этим особую роль играют документы, которые клиент по просьбе юриста должен принести с собой на встречу. Именно документы как материальные носители информации, являясь формой фиксации доказательств, в силу их официальности позволяют юристу сделать обоснованное предположение о существовании факта или однозначный 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 интервьюирования, фиксирующем полученную информацию, должно быть отражено следующим образом: «Со слов клиента квартира находится в его собственности».

Вопрос:

- ▣ 1. **Тактические приемы, которые позволяют более активно контролировать реакцию клиента:**

Немедленное развитие. Опрашивающий может не просто побуждать респондента продолжать говорить, но и давать ему понять, что он хотел бы, чтобы тот развил тему, о которой идет речь в данный момент).

Немедленное уточнение. Во-первых, опрашивающий может попросить респондента дать более подробную последовательность событий, начав с определенного места в действиях, описанных непосредственно перед тем. Далее, опрашивающий может потребовать более подробной информации о каком-то определенном аспекте, а не о конкретном отрезке времени.

Видоизменение. Опрашивающий может взять на себя инициативу введения новой темы, не дожидаясь, когда респондент естественным образом сам перейдет к ней.

- ▣ 2. **Раскройте технологию «держат тему под контролем»:**

(Контролировать темп опроса и степень детализации, не давая свидетелю забежать вперед и выясняя подробности).

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 необходимо задать ряд вопросов, направленных на выяснение детальной хронологии этой части картины произошедшего. Например, нужно выяснить, когда это происходило, кто ещё присутствовал, происходило ли обсуждение условий договора до подписания, сколько было документов, что это были за документы, ознакомился 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.

Кейс - ситуации

Так, на одном из тренингов участники 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, а просто отвечал на поставленные вопросы.

Вопросы продолжились, и юристы узнали, что с моей стороны нет никакого обмана. Всё дело в том, что я ехал в Санкт-Петербург через Москву, где сделал пересадку на поезд, на котором и прибыл в Санкт-Петербург.

Очевидно, что подобного рода ошибки не должны допускаться юристом в профессиональной деятельности, а нестыковка фактов и обстоятельств является прямым сигналом к тому, что нужно продолжать интервьюирование, а не торопиться предъявлять обвинения клиенту.

Как же целесообразнее всего было 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?**»

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ЭПИГРАФЫ :

**«То что принято без доказательств,
может быть отвергнуто без
доказательств».**

*(Эвклид (Евклид) – древнегреческий
математик).*

***«Argumentum ponderantur, non
numerantur».*** (Доказательства
взвешивают, а не считают).

(Латинская поговорка).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

