



МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Ю. ВИТТЕ

Филиал в г. Сергиевом Посаде

Презентация лекции

по дисциплине «Основы юридического
консультирования»

Тема № 1 «Понятие и цели интервьюирования»

Учебные вопросы:

1. Понятие интервьюирования.
2. Цели интервьюирования.
3. Умения, необходимые для проведения интервью.

Сергиев Посад

1. Понятие интервьюирования

Термин «интервьюирование клиента» получил международное признание: юристы всего мира под интервьюированием клиента понимают собеседование с клиентом с целью получения у него информации имеющей правовое значение. Кроме того Т.Л. Живулина предлагает следующее определение **юридического интервью** – это сбор и обмен информацией между клиентом и юристом. В процессе интервьюирования клиента адвокат (юрист) должен установить контакт с клиентом, извлечь необходимую информацию из него, исследовать, в чем заключается цель клиента, дать совет клиенту и развить действенное взаимоотношение с клиентом.

2. Цели интервьюирования

Цели интервьюирования зависят от субъекта, лица проводящего интервьюирование - юриста и лица у которого берут информацию - клиента:

Клиенту необходимо:

- 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.

Юристу необходимо:

- 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.

3. Умения, необходимые для проведения интервью

Конкретные умения, 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.

1. Умение проявить внимание к клиенту:

Оно включает все типы поведения, вербального и невербального, которое позволяет клиенту не испытывать чувства неловкости, рассказывая о своей ситуации. Такое поведение включает следующее:

- 1.1. Хороший **зрительный контакт**;
- 1.2. **Поза**, свидетельствующая о внимании;
- 1.3. **Одобрение**, побуждающее клиента говорить;
- 1.4. **Пометки** в необходимых случаях;
- 1.5. Намеренное **молчание**.



2. Умение направить интервью в нужное русло и задавать вопросы клиенту:

Используя такое умение, юрист может направлять клиента на **сообщение необходимой информации**. Это можно сделать следующим образом:

2.1. Реагируя на существенную информацию и уделяя меньше внимания тому, что не относится непосредственно к делу;

2.2. Тактично прерывать клиента, задавая нужные вопросы:

- ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ;
- ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ.



3. Умение показать, что вы следите за мыслями клиента и понимаете его переживания:

В этом случае клиент видит, что юрист **слушает** его и что он **понимает** его озабоченность, проблемы и чувства. Этого можно добиться, **перефразируя** или **суммируя** заявления клиента:

- ОТРАЖЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ;
- ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ КЛИЕНТА.



4. Умение четко формулировать свои мысли, сообщая факты, выражая свое мнение и чувства:

Юрист проявляет это умение в двух ситуациях:

4.1. Объясняя законы, определяя юридические термины и характеризую разные пути разрешения проблемы;

4.2. Выражая мнения и чувства.



5. Умение толковать ситуацию клиента

Это сложное умение, представляющее собой комбинацию обсуждавшихся выше умений и навыков, например, умения проявлять внимание, отражать мысли и чувства, формулировать мысли и выражать чувства.



Выводы:

1. Необходимо знать **понятие интервьюирования**, **цель** которого - получение информации, имеющей правовое значение для клиента.

2. В интервьюирование **несколько целей**, и они зависят от субъектного состава (цели для **клиента**, цели для **юриста**).

3. Для успешного проведения интервьюирования необходимы такие умения как: **умение задавать вопросы**, **умение четко формулировать свои мысли**, сообщая факты, выражая свое мнение и чувства, **умение толковать ситуацию клиента** и т.д.

Принципы работы



Список используемой литературы

- * 1. Байков А.В., Васильев А.В., Воскобитова Л.А. и др. Юридическая клиника: опыт практического обучения юристов. Учебно-методическое пособие.- Санкт-Петербург «Равена», 1999.
- * 2. Воскобитова Л.А., Гутников А.Б., Захаров В.В. и др. Профессиональные навыки юриста: опыт практического обучения. - М.: Дело, 2001.
- * 3. Профессиональные навыки юриста: опыт практического обучения. - М.: Дело, 2001.
- * 4. Мейхерн К. Курсы выработки профессиональных навыков адвокатов. // Юридическое обслуживание неимущих и права человека. Конференция 4-9 июля 1998 года. Москва. Организаторы: Фонд Форда при содействии АВА СЕЕЦ.

Спасибо за внимание!!!

