



МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Ю. ВИТТЕ

Филиал в г. Сергиевом Посаде

Презентация лекции

по дисциплине «Основы юридического
консультирования»

**Тема № 2 «Этапы юридического
интервьюирования»**

Учебные вопросы:

1. Этапы юридического интервью.
2. Модель опроса из пяти этапов.

Сергиев Посад

1. Этапы юридического интервью

Юридическое интервью не имеет жесткой структуры и юрист должен использовать выделенное на него время наилучшим образом. При подготовке интервью большое значение имеет распределение времени, и здесь могут быть полезными следующие указания:

1. **Знакомство** – создание атмосферы непринужденности, ободрение клиента, выяснение характера поручения.
2. **Первичное определение проблем, целей и перспектив** клиента.
3. **Установление хронологической последовательности обстоятельств дела** – подробный рассказ клиента.
4. **Рассмотрение претензий, аргументации или интересов.**
5. **Обсуждение интересов, целей и задач** клиента.
6. **Краткое повторение или перефразирование** того, что сказал клиент о своей проблеме и целях, чтобы убедиться в точности воспринятой информации.
7. **Предварительный диагноз правовой проблемы**, первичная консультация и определение вопросов, нуждающихся в изучении, как с точки зрения закона, так и фактов.
8. **Получение инструкций:** взаимное согласие в отношении представительства, соглашение о гонораре, информированное согласие на представительство.
9. **Определение дальнейших шагов.**
10. **Письменное подтверждение согласия на представительство.**

Подготовка к интервьюированию клиента

Готовясь к проведению интервьюирования клиента, адвокату (юристу) важно **заблаговременно определить общий характер проблемы**, с которой столкнулся клиент, и **собрать необходимую информацию еще до встречи с клиентом**. Располагая заранее собранными сведениями, адвокат может **предварительно рассмотреть правовые нормы**, имеющие отношение к ситуации, в которой находится клиент, **провести их анализ** там, где это будет необходимо. Следует **обратиться с просьбой к клиенту, принести с собой на первоначальное интервьюирование все документы, имеющие отношение к его делу**. В случае некоторых типов судебных дел может быть разработана **анкета-вопросник клиента**, которая будет направляться клиентам перед их интервьюированием.

Другими вопросами, которые следует рассмотреть при планировании проведения интервью, являются **организация места проведения интервью**, которое максимально способствовало бы общению адвоката с клиентом, как долго продлится интервьюирование и **одежда** самого адвоката (юриста).

Ключевое значение во время проведения первого интервьюирования имеют **взаимоотношения, развивающиеся между адвокатом (юристом) и клиентом.** Клиент, не имеющий в прошлом опыта контактов с адвокатами (юристами), обычно боится интервьюирования, и эта тревога может затормозить общение адвоката (юриста) с клиентом. Клиент, имеющий опыт общения в прошлом с адвокатами (юристами), может иметь заранее сформировавшееся представление о взаимоотношениях адвоката с клиентом.

С момента самого **первого контакта** между адвокатом (юристом) и клиентом **формируются взаимоотношения, которые будут меняться на протяжении всего периода представления адвокатом (юристом) интересов клиента.** Если первый контакт с адвокатом (юристом) оказался слабым, то будет нелегко построить сложные профессиональные взаимоотношения, необходимые во многих судебных делах.

Таким образом, именно с первого контакта адвокат (юрист) должен начать устанавливать должные взаимоотношения с клиентом. Взаимоотношения, к которым должен стремиться адвокат (юрист), строятся на его усмотрение и основываются на искренности и уважении. Адвокат (юрист) должен заботиться о клиенте и уважать его как личность. Это дает возможность клиенту уважать адвоката (юриста) как компетентного профессионала. Несколько первых минут, начиная с приветствия клиента адвокатом (юристом) в приемной, должны пройти в обсуждении тем, не вызывающих сомнений или споров, скажем, несколько слов о том, было ли легко клиенту найти офис фирмы, где работает адвокат (юрист), и отыскать место для парковки своего автомобиля, или же о чем-то общем из своего жизненного опыта. Адвокат (юрист) должен искать признаки того, что клиент готов начать обсуждение своего дела, для чего он и приехал сюда.

После того, как клиент освоится и почувствует себя свободно, адвокат (юрист) может приступить к рассмотрению каких-либо сведений, полученных предварительно от клиента, обсуждению стоимости первоначального интервьюирования клиента, конфиденциального характера взаимоотношений между адвокатом (юристом) и клиентом и политике, которой придерживается юридическая фирма, в которой работает адвокат (юрист), касательно приема новых дел в производство.

Выяснение характера проблемы, стоящей перед клиентом

На следующей стадии интервьюирования целью адвоката (юриста) является именно получение представления самого клиента о своей собственной проблеме без навязывания клиенту структуры взглядов адвоката (юриста). Многие адвокаты (юристы) находят полезным использовать так называемую технологию постановки вопросов «**каминный дымоход**», задавая вопросы в такой последовательности, которая **начинается с открытых вопросов**. Такие вопросы могут носить общий характер, скажем, обратиться к клиенту с просьбой «**Расскажите мне, пожалуйста, о проблеме, с которой вы пришли сегодня, и как бы вы хотели, чтобы она была разрешена?**» Если адвокат (юрист) получил информацию о характере проблемы до проведения первоначального интервьюирования клиента, то открытый вопрос может указать на ваше знание основных фактов, как например, «**Я понимаю, что у вас есть проблемы с новым домом, который вы приобрели. Почему бы вам не начать с самого начала и не рассказать мне об этом и о том, как бы вы хотели, чтобы эта проблема разрешилась?**».

Эти типы вопросов вызовут пространный ответ, в котором клиент сможет сформулировать проблему своими словами. Спрашивая клиента о предпочитаемом им варианте решения проблемы, вы получаете информацию о целях клиента и его ожиданиях. Адвокат (юрист) может затем оценить, реалистичны ли ожидания клиента.

Не все клиенты реагируют одинаково на такие вопросы. Многие ответят на открытый вопрос коротким, лаконичным изложением сути проблемы. Другие расскажут чуть больше о проблеме. Клиенты будут рассказывать о своих проблемах в наиболее благоприятном для себя свете. Люди имеют тенденцию желать одобрения и хотят, чтобы другие находили их компетентными и умными. Поэтому адвокаты (юристы) должны ожидать, что клиенты будут отвечать таким образом, чтобы оправдать свою позицию или сделать свои цели легко достижимыми.

Во время ответа клиента адвокат (юрист) должен стимулировать раскрытие клиентом своей проблемы, поддерживая с клиентом контакт взглядом, кивком головы или репликами, показывая тем самым понимание им ситуации, в которой находится клиент. В случае, когда клиенты излагают проблему очень коротко, адвокат (юрист) мог бы их попросить: «Расскажите поподробнее» или спросить: «А что случилось потом?» для того, чтобы добиться более пространныго ответа.

Общая ошибка, которую делают адвокаты (юристы), заключается в том, что адвокатам (юристам) не всегда удается позволить клиенту завершить изложение своей проблемы. Некоторые адвокаты (юристы) считают, что «время – деньги», и могут прервать клиента до того, как он завершит изложение своей проблемы. Большинство клиентов, как правило, ограничивают свое изложение проблемы информацией, относящейся к их делу, и им следует позволять это делать и поощрять их в этом. Редкий клиент, однако, имеет свою никогда не кончающуюся историю. В этом случае адвокат (юрист) может прибегнуть к контролированию ситуации.

Общая проблема встречается тогда, когда адвокат (юрист) выявляет знакомую модель в проблеме клиента. Адвокат (юрист), возможно, видел много дел с аналогичным сочетанием фактов и может прибегнуть к поспешной диагностике данного дела. Если адвокат (юрист) предвосхищает проблему, то он может пропустить едва заметные факты, эмоции клиента и особые решения клиента. Это может, в конечном счете, привести адвоката (юриста) и клиента на неправильный путь и к нежелательному результату. Этого можно избежать, если адвокат (юрист) будет выслушивать клиента, не прерывая, до полного завершения клиентом изложения своей проблемы, пока не выяснится, в чем состоит ее суть и не станет ясно, к какому разрешению стремится клиент.

Сбор фактов

Из изложения сути проблемы и ответов клиента станут ясными многие аспекты или значительные события, которые адвокат (юрист), возможно, пожелает уточнить и исследовать на **этапе сбора фактов** в процессе интервьюирования клиента. Если только эти аспекты или события были выявлены, адвокат (юрист) должен обсудить их с клиентом для того, чтобы максимально облегчить общение с клиентом. С этой целью адвокат (юрист) должен **установить, какие аспекты или события имеют непосредственное отношение к решению проблемы клиента**. Этому часто помогает обсуждение тем, затронутых клиентом, **в хронологическом порядке**, но клиенту можно сообщить, что какую-то тему нужно будет еще обсудить в дальнейшем.

Адвокат (юрист) не должен начинать сбор фактов, сосредоточивая свое внимание на каком-то одном важном событии. Любое важное событие состоит из фактов, постепенно подготавливающих событие, собственно события и фактов, следующих за событием. В общем, адвокат (юрист) должен **начать опрос как можно с более раннего момента, подвести разговор к важному событию, а затем искать факты, имевшие место после этого события**.

Клиенты, однако, не адвокаты (юристы) и не могут распознать правовое значение некоторых фактов или событий. В силу этого важно, что в дополнение к темам, возникшим в результате изложения проблемы клиентом, адвокату (юристу) нужно будет **дополнить их такими темами**, которые, как это известно, адвокату (юристу) из его профессиональной подготовки, **имеют отношение к проблеме клиента**.

На этой стадии интервьюирования адвокат (юрист) может продолжить **использование технологии постановки вопросов «каминный дымоход»**: **сперва задавать вопросы о теме в широкой постановке, а затем использовать постепенно сужающиеся вопросы**. После завершения рассмотрения каждой темы следующая тема должна рассматриваться опять с использованием технологии «каминный дымоход».

Иногда ответы клиента на вопросы недостаточны или уклончивы или не соответствуют задаваемому адвокатом вопросу. Адвокат (юрист) может перефразировать этот вопрос или вернуться к нему позже. Если клиент все еще дает неадекватные ответы, то адвокату (юристу) нужно выяснить причину этого. Понял ли клиент этот вопрос? Не сбился ли клиент, отвечая, с того, на что был направлен вопрос? Нет ли у клиента провалов в памяти? Испытывает ли клиент беспокойство, отвечая пункт за пунктом и, особенно, говоря о своих чувствах? Сознательно ли клиент пытается скрыть или сфабриковать информацию? Для выяснения этих проблем, возможно, потребуется более тонкая техника опроса. Но адвокат (юрист) должен помнить, что ему необходимо построить взаимоотношения с клиентом так, чтобы клиент не смотрел на него как на своего врага.

Определение проблем, стоящих перед клиентом

При выявлении того, что составляет проблему клиента, адвокат (юрист) должен **быть готовым к альтернативным взглядам на проблему**. Адвокат (юрист) должен начать разрабатывать **какие-то предположительные гипотезы относительно проблемы клиента и различных подходов к ее решению**. Имейте в виду, что некоторые возможные решения выявленной проблемы **имеют неправовой характер**. Адвокат (юрист) должен распознать правовые проблемы, но не прямо установленные, в проблеме клиента. По мере того, как формируются возможные решения, может оказаться необходимым, чтобы адвокат (юрист) **подтвердил некоторые важные факты, от которых зависит решение**. Эта проверка фактов может быть выполнена **перефразированием замечаний клиента или суммированием заявлений клиента**. На этой стадии интервьюирования адвокат (юрист) большую часть времени будет говорить, а клиент будет выступать в качестве слушателя.

Хотя адвокат (юрист) может увидеть несколько возможных решений на этой стадии интервьюирования, из этого не следует, что адвокат (юрист) будет делиться своими мыслями в это время. Если только решение не является явным или же существует потребность в срочных действиях, адвокат (юрист) не должен, как правило, детализировать возможные решения, предсказывать исход. Большинство альтернатив потребует дополнительного исследования, сбора фактов, или дальнейшего их продумывания со стороны адвоката (юриста). Никакой адвокат (юрист) не хочет оказаться в положении человека, советующего клиенту предпринять определенные действия лишь для того, чтобы отказаться от своего совета на более позднем этапе после проведения дополнительного исследования или сбора фактов.

Завершение интервьюирования

В **конце интервьюирования** необходимо проинформировать клиента о том, что будет происходить после этого, и когда это будет иметь место. Можно обратиться с просьбой к клиенту предоставить адвокату (юристу) дальнейшую документацию к определенной дате. Адвокат (юрист) должен проинформировать клиента о том, когда он свяжется с ним и какие конкретные задачи они завершат к тому времени.

Обсуждение соглашения между адвокатом (юристом) и клиентом должно состояться на данном этапе, если оно не рассматривалось ранее в процессе проведения интервьюирования.

2. Модель опроса из пяти этапов

Чтобы понять, как лучше проводить опрос, полезно разделить его на этапы. Имеется много способов представлять постепенное наращивание информации в ходе опроса, однако наш опыт показывает, что самое удобное – выделить в нем **пять этапов**. Это следующие этапы: **взаимная оценка, набрасывание свидетелем общей картины, определение точки отсчета, хронологическая разработка и заключение**. Этапы имеют **разные цели**, на них происходит обмен **разной информацией**, и применяются **разные методы опроса**. Разумеется, это не единственный способ организации, и не нужно рабски следовать этой схеме во всех случаях. Она **больше подходит для начальных**, чем для последующих опросов. Однако ясно, что опрос требует какой-то организации, а данная модель дает хорошие результаты.

Первый этап – взаимная оценка

Первый этап опроса можно назвать этапом **взаимной оценки**. Это **вводный этап**, во время которого вы встречаетесь со свидетелем, делаете **первые шаги к установлению контакта, объясняете ваши цели и начинаете постепенно строить отношения доверия и взаимопонимания**; это этап, когда вы со свидетелем знакомитесь друг с другом. Данный этап может быть совсем коротким, особенно если вы уже встречались до этого со свидетелем. Некоторые опрашивающие сознательно стараются сделать его как можно короче, считая, что лучше сразу перейти к обстоятельствам дела. Другие же считают, что несколько минут, потраченных на болтовню, помогают свидетелю освоиться и почувствовать себя свободнее, помогают наладить взаимопонимание и улучшают качество последующей информации.

Ваш первый контакт со свидетелем влияет на весь тон опроса. Так, **имеет значение** и то, **как вы приветствуете свидетеля**. Если он/она приходит к вам в кабинет, вы в значительной степени контролируете положение. Вы не должны заставлять свидетеля ждать (если только не хотите сбить с него/нее спесь). Если вы встречаете свидетеля лично, вы как бы поднимаете его/ее значение; если же его/ее вводит к вам секретарша, пока вы заняты каким-то другим делом, например подписываете письмо, вы подчеркиваете разницу ваших положений.



После того как вы поздоровались со свидетелем, одна-две минуты разговора о пустяках помогут свидетелю почувствовать себя увереннее. Вы можете спросить свидетеля, не желает ли он/она чаю или кофе или можете предложить взять у него/нее пальто. Обычно это самое подходящее время, чтобы проверить, понимает ли свидетель основные правила опроса: сколько времени он продолжается, конфиденциальность всей информации, цель опроса, его структура и будет ли он записан на бумаге или на магнитофонной пленке. Должны быть четко определены ваши взаимные обязательства (особенно в случае первичного опроса клиента): как будет исчисляться гонорар, как вы будете решать, возьмете ли это дело, чего вы ждете от опрашиваемого лица и что вы готовы сделать.

Обсуждение этих предварительных вопросов имеет смысл помимо предупреждения возможных неловкостей в будущем. Оно **дает вам несколько минут на то, чтобы оценить свидетеля, привыкнуть к его/ее манере говорить, словарю, акценту и степени нервозности.** Имея такую исходную информацию, вам будет легче **предвидеть факторы, препятствующие общению, и распознать сигналы коммуникации с помощью жестов.** Не забывайте, что и свидетель будет оценивать вас: **будет решать, можно ли вам доверять, стоит ли быть с вами откровенным и стоит ли нанимать вас своим адвокатом (представителем).**



Второй этап – набрасывание свидетелем общей картины

Цель второго этапа опроса – заставить свидетеля воспроизвести события в форме повествования, причем не перебивать его, справляясь о подробностях. Помните, что свободный рассказ свидетеля, хотя и редко бывает полным, бывает очень точным. На этом этапе ваша задача - слушать, а не говорить. Вы должны побуждать свидетеля к рассказу, облегчать общение и стараться ненароком не повлиять на то, что он/она считает важным. Пожалуй, на этом этапе не стоит делать записей, потому что они будут отвлекать вас от слушания и могут незаметным образом повлиять на представление свидетеля о том, что имеет значение, а что не имеет. Этот этап даст вам общую картину событий с точки зрения свидетеля, а также набросок проблем, которые нужно будет развить позже в ходе опроса.

Следует употреблять общие замечания, а не конкретные, прямые вопросы: «А в чем, собственно, проблема?» «Расскажите мне о сути проблемы, а затем мы обсудим ее подробнее» «Чем я могу вам помочь?» «Зачем вы сюда пришли?» Обратите внимание, что последние два предложения сформулированы более широко и не привязаны к какой-то одной «проблеме». По этой причине они могут быть предпочтительнее.

Если клиент хоть как-то умеет излагать свои мысли, дайте ему **в первый раз изложить свою версию по-своему**. Если вы с самого начала будете прерывать его вопросами, особенно вопросами, выражающими сомнение или критику, это может уменьшить искренность клиента, заставить его занять оборонительную позицию и изменить весь ход опроса.

Если дать клиенту возможность говорить свободно, это поможет ему расслабиться. Это повышает его самоуважение, вызывает в нем теплое чувство к опрашивающему. На начальных этапах опроса прямые вопросы способны помешать опрашивающему понять различные аспекты положения клиента и его эмоциональное состояние; кроме того, клиент может ответить на эти вопросы и в ходе своего рассказа. Так что точка зрения клиента выявится четче, если его/ее не прерывать.

Если клиент неохотно говорит, старайтесь не задавать прямых вопросов. Поощряйте его замечаниями общего типа. Если необходимо, можно применять не наводящие вопросы, например «не торопитесь», «я понимаю, что говорить об этом нелегко», «а что было дальше?»

Некоторые клиенты могут болтать без конца, если их не остановить.

Опрашивающему приходится направлять и заострять ход беседы, в противном случае опрос может занять целый день. Критические замечания типа «вы уходите в сторону» или «вернитесь к обсуждаемому вопросу» следует употреблять **лишь как крайнюю меру**. Для перехода можно подхватывать какие-то ремарки клиента и с их помощью переключаться на новую тему. **Второй метод** - вернуться к ранее обсуждавшейся, но затем оставленной клиентом теме. Для облегчения перехода полезны бывают прямые вопросы.

Следует позволять клиенту **выражать свои чувства, и этому есть две причины**. **Во-первых**, в этом проявляется уважение к нему как к личности и к его праву на чувства. **Во-вторых**, если опрашивающий понимает чувства клиента, ему будет **легче отделить его субъективные образы от реальной действительности**.

Далеко не все свидетели способны в ответ на просьбу рассказать, что случилось, с легкостью дать подробное изложение фактов. Некоторые ни за что не хотят говорить или стесняются; другие способны лишь на самые общие умозаключения. Возможно, вам придется взять на себя активную роль, поощряя общение и выведывая подробности. На этом этапе следует использовать нейтральные или пассивные приемы поиска, которые заставляют свидетеля говорить, не воздействуя при этом на содержание того, что он говорит. Существуют три разные тактики:

1. Молчание. Молчание в ходе опроса вызывает сильную неловкость. Имеется естественная тенденция заполнять его разговорами. Старайтесь сразу не заполнять паузы своими вопросами. Если дать молчанию длиться, свидетель скорее всего снова заговорит. Но не злоупотребляйте молчанием, потому что это может смутить свидетеля, и он не будет знать, что еще сказать.

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?» Такие вопросы могут быть эффективными в качестве нейтральных приемов прощупывания только в том случае, если в них не будет содержаться никаких намеков на обсуждаемые темы.

Третий этап – определение точки отсчета

После того, как свидетель представит **общую картину происшедшего**, вам захочется **углубиться в детали**. Чтобы свести до минимума возможность путаницы в хронологии, эта модель исходит из предположения, что **вы вновь перечислите всю цепь событий по версии свидетеля в хронологическом порядке**. Для этого вам нужно сначала **определить тот момент, с которого должен начинаться отсчет времени**. В некоторых опросах точка отсчета ясна уже из общей картины событий, построенной свидетелем.



В других случаях определить хронологически начальную точку бывает труднее. Трудность может состоять в кажущейся безотносительности к делу тех или иных фактов. Если человек отбросил предшествующие события как несущественные или не имеющие отношения к делу, этот человек может не упомянуть их на этапе набрасывания общей картины и едва ли назовет их, когда его/ее спросят, не произошло ли до этого чего-нибудь важного. Свидетель дорожно-транспортного происшествия может счесть, что первым существенным событием был вид быстро мчавшегося автомобиля. Если вы согласитесь с этим, вы можете упустить важнейшие события, которые произошли раньше: возможно, свидетель слышал звук тормозов, видел человека на углу, который окажется важным свидетелем, или подслушал, как владелец автомобиля говорил, что за день до происшествия у него тормоза были не в порядке.

Прием, с помощью которого устанавливается первое имеющее отношение к делу событие, состоит в том, чтобы **заставить свидетеля вспомнить, что произошло до главного события**. Поскольку свидетель уже рассказал вам то, что он/она считает существенным, возможно, вам не удастся выявить никакой новой существенной информации с помощью нейтральных открытых вопросов типа «**расскажите, что случилось еще раньше в тот день**». На этом этапе узкие конкретные вопросы помогут свидетелю заострить его/ее воспоминания. Здравый смысл подскажет вам, что могло произойти раньше, так что вы сможете спросить об этом. Однако **старайтесь не допускать наводящих вопросов**. Если вы спросите свидетеля: «**До этого ведь ничего не произошло?**», - свидетель скорее всего согласится с вами. Целесообразнее попросить свидетеля **сосредоточить внимание на конкретных людях, вещах и событиях независимо от того, имел(а) ли он/она прежде контакт с указанными людьми, видел(а) ли людей или предметы до главного события и знает ли свидетель вообще что-нибудь о событиях, логически связанных с главным**.

Четвертый этап – детальная хронология событий

После того как вы получили от свидетеля общую картину и установили точку отсчета, наступает **момент изучения подробностей**. В большинстве случаев максимальная полнота информации достигается изложением событий в обычном хронологическом порядке. На этом этапе рекомендуется воспользоваться каким-то способом ведения записей, поскольку вам трудно будет точно запомнить ряд важных деталей, например имена и адреса других свидетелей. На этом этапе вы должны контролировать темп опроса и степень детализации, не давая свидетелю забегать вперед и выясняя подробности. Это называется «**держат тему под контролем**».

В этой части опроса, когда вы стараетесь выявить новые детали, имеются и другие тактические приемы, которые позволяют более активно контролировать реакцию свидетеля.

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. Развитие может подразумевать продолжение «рассказа» или завершение мысли. Здесь уместны вопросы типа: «**ну, а потом?**», «**что было дальше?**» Во-вторых, развитие **может подразумевать** не продолжение рассказа, а просто подробности рассматриваемой темы. Например: «**Расскажите об этом подробнее**», «**Что еще вы могли бы сказать об этом?**» или «**Не хотите ли что-нибудь добавить к сказанному?**»



Немедленное уточнение. Во-первых, опрашивающий может попросить респондента дать более подробную последовательность событий, начав с определенного места в действиях, описанных непосредственно перед тем.

Например: «Что произошло сразу после того, как вы открыли дверь?», «Где вы были непосредственно перед тем, как потух свет?», «Что произошло той ночью, когда вы вернулись домой?» Далее, опрашивающий может потребовать более подробной информации о каком-то определенном аспекте, а не о конкретном отрезке времени. Здесь уместны такие фразы, как «Когда это случилось?», «Как вы узнали об этом?», «Что вы почувствовали, увидев, как рушится здание?», «Как вы считаете, почему они сделали это?»

Видоизменение. Опрашивающий может взять на себя инициативу введения новой темы, не дожидаясь, когда респондент естественным образом сам перейдет к ней. Резкость этого перехода можно смягчить, если совершить его наряду с конкретной темой, которая уже обсуждалась, или показав, как новая тема вписывается в общее направление опроса. **Например:** «Пока что вы очень хорошо рассказали о том, как вам и остальным членам вашей семьи удалось выжить во время этого бедствия; но мне надо знать кое-что и о том, как с этим справлялись другие жители; не могли бы вы помочь мне в этом?»

Еще один прием - предложить свидетелю начертить схему. Это в первую очередь удобно при уточнении, потому что заставляет свидетеля указывать конкретные детали. Кроме того, схема нередко оказывается полезной, потому что помогает свидетелю дать дополнительную информацию, которую в противном случае ему было бы трудно сформулировать.

Пятый этап – заключительный

Пятый этап завершает опрос. Этот этап особенно важен в опросах клиентов или других свидетелей, с которыми вы будете поддерживать отношения. Специалисты по психоанализу утверждают, что неудачное прощание, когда вы слишком резко прерываете контакт или держитесь слишком отчужденно, может разрушить взаимопонимание, установившееся у вас со свидетелем. Это последняя возможность проверить, ясна ли вам версия событий, как ее излагает свидетель, и в подходящий момент составить расписание ваших дальнейших встреч.

Независимо от того, понадобятся или нет дальнейшие контакты со свидетелем, вы должны завершить опрос обобщением основных фактов. Рассмотрев всю эту информацию в некотором логическом порядке, вы можете дать свидетелю возможность подумать над тем, что он/она только что рассказал(а) вам. Свидетель сможет устранить какие-то недоразумения и будет спокоен за то, что вы выслушали и поняли его/ее точку зрения.

Важно также составить расписание дальнейших встреч и действий. Мало сказать свидетелю: «Спасибо. Я с вами еще свяжусь.» Такое расплывчатое заключение слишком неопределенно. Напротив, вы должны быть уверены, что у вас полное взаимопонимание в вопросе о ваших обязанностях и расписаниях. Если предполагается, что свидетель будет предпринимать какие-то действия - добывать документы, связываться с каким-то другим свидетелем, встречаться с вами там-то и тогда-то для второго опроса и т.д., - вы должны просмотреть эти планы и убедиться в том, что свидетель понимает свои обязанности. Если что-то предстоит сделать вам, например вернуться с готовым исковым заявлением или собрать документы, вы должны быть уверены, что свидетель четко понимает, когда и где будут происходить эти события.

Заключительное действие в завершение опроса - **максимально подробная запись всего услышанного**. Сразу после ухода свидетеля, пока вы держите в голове все подробности, перенесите их на бумагу, даже если вы достаточно много записывали в ходе опроса.

Выводы:

1. При проведении интервьюирования клиента необходимо соблюдать последовательность проведения этапов.

2. Для проведения интервьюирования клиента необходимо обладать определенным набором навыков и умений.



Список используемой литературы

- * 1. Байков А.В., Васильев А.В., Воскобитова Л.А. и др. Юридическая клиника: опыт практического обучения юристов. Учебно-метод. пос. - С.-Пб. «Равена», 1999.
- * 2. Воскобитова Л.А., Гутников А.Б., Захаров В.В. и др. Профессиональные навыки юриста: опыт практического обучения. - М.: Дело, 2001.
- * 3. 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 СЕЕЛІ.

Спасибо за внимание!!!

