В процессе рассмотрения темы начали с раскрытия понятия «Интервьюирование» и определения значения данного навыка в работе юриста.

**Интервьюирование** – первое собеседование, беседа с определенной целью – получить у клиента информацию, имеющую правовое значение.

Интервьюирование - навык, который одним из первых востребуется в профессиональной деятельности юриста, независимо от того, в какой сфере юридической практики он будет работать, и какую должность будет занимать.

Прежде чем перейти к рассмотрению этапов интервьюирования в ходе совместного обсуждения участники выяснили, кто участвует в интервьюировании, и какие цели преследует каждый из участников.

Итак, мы видим, что в собеседовании участвуют два человека: юрист и клиент. Юрист - это профессионал, который обладает знаниями права и определенными профессиональными навыками, но до определенного момента ничего не знает об обстоятельствах конкретной проблемы клиента, а клиент - человек, который столкнулся с правовой проблемой, не знает правовых вариантов ее разрешения и в этой связи нуждается в правовой помощи. В процессе интервьюирования клиент и юрист должны достигнуть взаимопонимания, хотя преследуют они различные цели.

Для наглядности на доске изобразили следующую таблицу:

***Цели клиента***  ***Цели юриста***

1. Рассказать о сложившейся ситуации 1. Удостовериться, имеет ли клиент

и проблеме так, как он/она ее право на получение услуг;

представляет; 2. Информировать клиента о том, какого

2. Получить информацию о юридических рода помощь и в каком объеме

услугах и как они могут помочь ему/ей; может быть оказана;

3. Получить ответы на свои вопросы 3. Получить точную и полную

в отношении того, имеет ли он/она право информацию о проблеме клиента;

воспользоваться такими услугами,

и какова процедура.

Основные качества юриста: компетентность (знание законов, судебной практики, умение анализировать факты, наличие опыта работы в данной сфере, умение работать с людьми и т.п.) и привлекательность (умение расположить к себе собеседника, воспитанность, манеры поведения, умение правильно подобрать одежду, аксессуары и т.п.).

Оценка внешнего облика юриста начинается с первых минут интервью и имеет важное значение на протяжении всей работы юриста по делу. Внешний облик оценивает не только клиент, но и коллеги по профессии — адвокаты, судьи, прокуроры, следователи. Юрист может проиграть дело, потерять клиента только потому, что он не подумал, какое значение имеет его внешний облик.

Не менее важно продумать и манеру поведения. Манера поведения включает в себя жесты, мимику, голос, язык. Манеры могут быть притягивающие и отталкивающие. Например, когда с вами разговаривает хмурый, зевающий, держащий руки в карманах человек, вряд ли это вызовет желание быть откровенным и обсуждать наболевшее. О таком человеке могут подумать, что он неприятный, отталкивающий человек. А, если беседу проводит человек доброжелательный, с ясным взглядом, негромким голосом, адекватно и, что очень важно, сочувственно реагирующий на рассказ клиента, скорее всего, ему доверят многое и поверят в возможность его помощи.

Следующим этапом работы стало рассмотрение этапов интервьюирования:

1. Подготовка к интервьюированию.
2. Знакомство.
3. Набрасывание общей картинки
4. Определение точки отсчета.
5. Пауза («тайм аут).
6. Детальная хронология событий.
7. Заключительный этап (прощание).

На *первом* (подготовительном) этапе интервьюирования юрист должен подготовиться к приему клиента: подготовить рабочее место, документы для регистрации (если это необходимо), место для клиента и т.д. Этот этап немаловажен, т.к. первое впечатление на клиента произведет внешний вид юриста и его рабочее место (а также помещение в целом)

*Второй* этап – знакомство. На данном этапе юрист и клиент представляются друг другу, оценивают друг друга. На этом этапе важно помочь клиенту освоиться и почувствовать себя свободнее. Задавая первые вопросы клиенту, и ожидая на них ответ, важно показать свое внимание и заинтересованность. Консультант на этом этапе выбирает стиль общения с клиентом — тон, речь, интонацию. Нужно осознавать, что впечатление, которое юрист произведет на своего клиента вначале беседы, повлияет на дальнейшее сотрудничество по делу, с которым пришел клиент.

*Третий* этап - набрасывание общей картинки.

После знакомства и установления контакта можно перейти к самому вопросу, с которым пришел клиент. На этом этапе задача юриста не говорить, а слушать. Но, чтобы что-то услышать нужно уметь спрашивать. Цель - убедить клиента в необходимости воспроизвести события с наибольшей точностью и полнотой и помочь ему сделать это.

Участники определили, какие навыки необходимо применять юристу на этом этапе: *коммуникативные* (вызвать доверие, направить беседу, умение управлять беседой и корректно прервать рассказ и т.д.) и *профессиональные* (умение выделять, анализировать и систематизировать юридически значимую информацию, умение выявить противоречия в рассказе клиента и т.д.) навыки.

Тренер обратила внимание участников на пользу применения различных тактических приемов, помогающих при опросе клиента: молчание, ни к чему не обязывающее поощрение, нейтральные вопросы.

 Например, молчание при опросе вызывает неловкость у клиента и ему хочется заполнить его разговором (но это при условии, что клиент знает, о чем говорить).

Ни к чему не обязывающее поощрение (кивки головой, вспомогательные слова звуки «ага», «так-так», «понятно», «да-да») и т.п. дают понять клиенту, что в его вопросе заинтересованы и его слушают.

Нейтральные вопросы помогают возобновить рассказ, если клиент что-то забыл и пытается вспомнить или возникла неловкая пауза. Например, «расскажите подробнее», «что еще произошло в этот день?».

Поэтому особое внимание надо уделять типам вопросов (открытые и закрытые). Содержание открытых вопросов (Что? Где? Когда? Кто? Зачем? Почему? Какой?) не предопределяет сути ответа на них, не ограничивает собеседника в выборе той информации, которую он считает необходимой сообщить. То есть клиент описывает события и излагает фактические обстоятельства так, как он это видит.

*Четвертый* этап - определение точки отсчета.

На данном этапе особое внимание надо уделять хронологии событий и применению закрытых вопросов. На этом этапе необходимо задавать конкретные вопросы, которые уточняют общий рассказ клиента и все рассказанные события выстраиваются в хронологическую цепочку. На этом этапе можно делать записи, которые помогут выстроить хронологическую цепочку и представить последовательно всю картину событий.

Участникам был задан вопрос: «В чем заключается *пятый* этап «Пауза» (тайм аут)?»

В ходе обсуждения участники пришли к тому, что данный этап используется в случае, если юрист еще недостаточно компетентен (например, при работе в юридической клинике), этот этап как раз и нужен для того, чтобы собраться с мыслями, посмотреть закон, посоветоваться с коллегами. На этом этапе нужно не стесняясь, сказать клиенту о возникших трудностях, попросить его подождать и обратиться за помощью.

*Шестой* этап - детальная хронология событий.

Здесь юрист уточняет подробности. Например, «Как вы узнали об этом?», «Где Вы были в этот момент?», «Чем Вы были заняты в это время?», «Что Вы почувствовали, увидев эго?», «Когда это произошло?» и др. На этом этапе необходимо записывать детали которые рассказывает клиент.

*Седьмой* этап - заключительный.

Этот этап завершает опрос. На данном этапе юрист должен пересказать клиенту все то, что он от него услышали и задать вопрос на понимание: «Я Вас правильно понял?», т.к. часто в реальной жизни люди одно и тоже событие воспринимают по-разному и версия клиента может быть воспринята юристом не так как этого ожидал клиент.

На этом этапе юрист назначает следующую встречу на конкретную дату и время (если она нужна) и дает очень конкретные и определенные инструкции клиенту о том, что ему делать дальше, какие собрать и принести документы, если они нужны, куда и к кому за ними обратиться.

Прощаясь со своим клиентом, консультант должен помнить очень важное правило: прощание не должно быть скомканным, суетливым, это оставит неприятное впечатление у клиента.

Был рассмотрен дополнительный этап интервьюирования - резюмирование. После ухода клиента, пока его рассказ не забылся, необходимо спросить у себя «Все ли у меня получилось?» и составить из полученных фактов резюме (краткое изложение всех юридически значимых фактов в хронологической последовательности). Это поможет восстановить весь рассказ в памяти и подготовиться к консультации.

Следующим этапом работы стало рассмотрение типов клиентов, с которыми юрист сталкивается в процессе практики.

Для успешного интервьюирования особое значение имеет умение установить контакт с клиентом, разговорить его, вызвать у него доверие к себе и создать все необходимые условия, чтобы клиент преодолел стеснение, робость, замкнутость, недоверие, чтобы он поведал незнакомому человеку (юристу) о своих проблемах и правдиво изложил всю юридически значимую информацию.

**Резюме**

### Что такое резюме?

**Резюме** — это краткая профессиональная самооценка кандидата на какую-либо вакансию.

Это ваша **визитная карточка**, содержащая информацию о Ваших профессиональных достоинствах, квалификации и трудовом опыте.

Резюме — это «одежка», по которой вас встретят.

После рассмотрения резюме специалист кадрового агентства или менеджер по персоналу определит вас в категорию «перспективных» или «неперспективных» соискателей.

Чтобы пополнить ряды «перспективных» при составлении резюме руководствуйтесь следующими правилами.

Ваше резюме должно сочетать в себе **4 основных принципа:**

1. Краткость;
2. Конкретность;
3. Правдивость;
4. Избирательность.

**Краткость** — оптимальный размер резюме 1 страница формата А4.

**Конкретность** — точное обозначение дат, наименований организаций и др. необходимых сведений.

**Правдивость** — помните: «все тайное становится явным».

**Избирательность** — информацию для резюме следует отбирать, исходя из его целей. Другими словами, в резюме стоит включать описание именно тех аспектов Вашего опыта, которые значимы для позиции, на которую Вы претендуете.

Например, если Вы занимались научной работой и одновременно консультированием, в резюме, направленном на получение работы в области коммерции, не стоит описывать Ваши научные достижения и приводить список Ваших научных трудов. Особое внимание уделите тем конкретным навыкам и знаниям, которые Вы получили в процессе консультационной деятельности. О других достижениях следует только упомянуть.

**Клиенты**

Из практики прохождения юридической клиники, выделяют следующие типы клиентов: − клиент – «разговорчивый»; − клиент – «неразговорчивый»; − клиент – «пожилой»; − клиент – «сезонный». Клиент – «разговорчивый». К данному типу клиентов относятся граждане, которые не умеют четко и кратко выражать свои мысли и обозначить цель своего визита в юридическую клинику. Во время изложения своей проблемы такие клиенты могут перескакивать с одной темы на другую и повторять уже 5 6 3 32 3334 сказанное. При работе с такими клиентами студент - клиницист должен помнить о том, что не стоит поощрять «вольный рассказ» клиента и изложение лишних фактов, которые не относятся к делу. Клиент – «неразговорчивый» – это клиент, который обладает информацией о фактических обстоятельствах, но не спешит поделиться данной информацией в силу недоверия студенту-клиницисту, либо в силу нежелания раскрывать подробности своей проблемы. При работе с таким клиентом необходимо расположить его к себе, вести диалог спокойно, наладить с ним контакт для того, чтобы узнать подробности проблемы клиента. Клиент – «пожилой». К данному типу клиентов можно отнести граждан старше 60 лет. Такие клиенты нуждаются в проявлении доброжелательности, сочувствия к ним. Студент- клиницист должен стремиться помочь им разрешить возникшую правовую проблему. И в нашей юридической клинике такие не встречались, но их можно выделить. Клиент – «сезонный» – это клиент, страдающий каким-либо психическим заболеванием. Чаще всего подобные клиенты обращаются в юридическую клинику весной и осенью, ввиду обострения заболевания. Такого клиента не всегда удается сразу отличить или выделить. При общении с таким типом клиентов основным правилом является соблюдение спокойствия студента-клинициста. Необходимо дать такому клиенту высказаться, ведь чаще всего такие граждане приходят, чтобы рассказать свои истории, чтобы их просто выслушали. При этом проблема не всегда носит правовой характер.

Анализ дела является одним из наиболее сложных профессиональных навыков юриста.

Каждый юрист знает, что правоприменительная деятельность начинается с установления фактической основы дела. «Факты», «фактическая основа», «фактические обстоятельства», «фабула дела» и т.п. общепризнанные и широко распространенные в юридической практике термины, известные любому юристу из опыта.

Прежде чем перейти к технологии анализа рассмотрели соотношение анализа дела и выработки позиции для дела, изобразив на доске «айсберг», где нижняя часть (под водой) – анализ дела, а верхняя часть (над водой) – выработка позиции. Суть в том, что далеко не каждый, даже опытный юрист, может объяснить, что же такое анализ дела. Еще меньше юристов, способных детально объяснить технологию анализа дела и научить анализировать дело. Между тем любой практикующий адвокат регулярно анализирует различные правовые ситуации, потому что без этого невозможно дать консультацию клиенту, определить свою позицию по делу, составить план работы, отстоять в процессе свою точку зрения. Без анализа дела юрист не может выполнить свою профессиональную функцию. Анализ дела становится похожим на некий "черный ящик". Все о нем знают, им пользуются, но объяснить, что это и как это происходит, как правило, не могут.

В качестве возможной технологии анализа дела можно предложить три последовательных этапа.

Этапы анализа дела

1. Анализ фактических обстоятельств дела.

2. Анализ правовой квалификации (оценки) дела.

3. Анализ доказательств.

*Анализ фактических обстоятельств дела.*

Участники семинара определили что такое факты.

*Факты* - это тот отправной материал, от которого зависит, возьмется ли юрист за данное дело. Именно они предопределят правовую позицию стороны в деле. Факты лягут в основу правовых притязаний. Они станут предметом спора в суде. В конечном итоге именно факты предопределят решение по делу.

Строго говоря, факты «принадлежат» реальному объективному миру. Этим тер­мином мы определяем события реальной действительности, имевшие место в опреде­ленное время, в определенном месте и при определенных обстоятельствах. Факт, в связи с которым и по поводу которого начинается работа юриста, конкретен, опреде­лен временем и пространством, завершен в своем физическом воплощении.

Вопрос аудитории: «Что же нужно сделать, чтобы проанализировать фактические обстоятельства дела?»

Ответ участников: «Необходимо изучить все известное по делу»

Существует такое правило, назовем это «Правилом пяти вопросов» При анализе фактических обстоятельств юрист должен в конечном счете ответить на вопросы: когда, где, кто, что, как (при каких обстоятельствах или каким способом) совершил? Если ответы на эти вопросы записать в форме повествовательных предложений, то получается короткий, из 3-5 фраз, рассказ, который юристы называют «фабула дела». Например:

«3 марта 2001 г. в г. N-ске по ул. Подгорной, д.3, кв.15, неизвестный, воспользовавшись отсутствием хозяев, путем подбора ключей проник в квартиру гр-на Сидоренко Л.Г. и похитил из нее деньги в сумме 3500 руб. и женские золотые украшения на сумму 30 000 руб., чем причинил Сидоренко Л.Г. значительный ущерб».

Это маленькая история, изложенная простым доходчивым языком, понятна не только юристу, но и любому человеку. Вместе с тем эта история несет в себе в лаконичной и сжатой как пружина форме весь смысл юридически значимой информации. Она так насыщена правовым смыслом, что в ней нет ни одного лишнего или случайного слова: каждое имеет свое юридическое значение. Фабула собрана по крупинкам: из утверждений должностных лиц, из показаний или объяснений очевидцев и потерпевшего; из заявлений или показаний сторон и т.п. Теперь можно ответить на вопросы: когда, где, кто, что, как (при каких обстоятельствах или каким способом) совершил, и четко и ясно сказать об этом.

Однако когда факт или фактические обстоятельства становятся предметом профессиональной деятельности юриста, сами они, как правило, оказываются в про­шлом. Юристу приходится работать с ними ретроспективно, оглядываясь назад, обраща­ясь к уже прошедшим событиям, пытаясь воссоздать в сознании образ этих событий. Немногие фактические обстоятельства дела могут восприниматься юристом непосред­ственно. Это могут быть результаты преступной деятельности или иного правонаруше­ния, отдельные фрагменты поведения или действий участников конфликта; отдельные проявления их взаимоотношений и т.п. В большинстве своем факты остаются вне поля непосредственного восприятия юриста. Следовательно, чаще всего юрист работает не с фактами как таковыми, а с «образами фактов», то есть теми представлениями о фактах, информацией о них, которые имеются в распоряжении субъектов процесса.

Образы фактов «рисуют» клиенты, рассказывая о своей правовой проблеме; они создаются свидетелями, дающими показания по делу; эти образы возникают при озна­комлении юриста с многочисленными материалами дела.

Таким образом, фактические обстоятельства дела, которые анализирует юрист, имеют, как правило, не физическую, а информационную природу. Фактические обстоятельства дела, анализируемые юристом, существенно отли­чаются по самой своей природе от фактов реальной действительности, и по содержа­нию они очень близки и похожи на последние.

«Чем они отличаются от фактов реальной действительности?» Участники попробовали выделить отличия фактов реальной действительности и фактических обстоятельств, составив следующую таблицу:

|  |  |
| --- | --- |
| **Факт реальной действительности** | **Фактические обстоятельства дела** |
| Существует объективно, т.е. есть независимо от сознания субъектов профессиональной деятельности; | имеют информационную природу и их содержание включает как объектив­ные, так и субъективные элементы; |
| имеет четкие пространственно-временные характеристики; | способны сохраняться во времени столько, сколько способен хранить инфор­мацию ее носитель; |
| как правило, завершен в споем физическом воплощении; | не связаны с пространством, свободно перемещаются вместе с носителем информации; |
| имеет определенное физическое и фактологическое выражение и содержание: | подвержены субъективным изменениям по воле носителя информации (например, последний может целенаправленно отбирать только интересующую его информацию и тем самым искажать общую картину происходящего); |
| имеет множество характеристик, среди которых можно выделить юридически значимые. | подвержены объективным изменениям в зависимости от возможностей и спо­собностей носителя информации (например, очевиден в силу дефектов зрения не способен видеть все детали объекта и не может назвать их); |
|  | передаются от носителя информации к познающему субъекту в знаковой фор­ме (в некоторых случаях возможна передача в форме демонстраций); |
|  | подвержены субъективным и объективным изменениям в процессе передачи информации от носителя к познающему субъекту (например, при передаче информации в ее содержание могут привноситься субъективные оценки и интерпретации или передаваться только часть информации, так как отдельныедетали события остались вне внимания субъекта); |
|  | накапливаются и систематизируются в сознании познающего субъекта целе­направленно, (так, юрист отбирает только юридически значимые обстоятельства и оставляет без внимания иные); |
|  | фиксируются в сознании познающего субъекта в форме образов фактов реальной действительности. |

Таким образом, при анализе фактов юрист должен понимать и четко разграничивать факты объективной реальности, существовавшие и возможно продолжающие существо­вать независимо от его сознания и воли, и фактические обстоятельства дела - как образ этой реальности, который ей сам целенаправленно сформировал в своем сознании на осно­ве полученной информации.

В итоге, что же включает в себя профессиональный навык анализа фактов?

1. выявление юридически значимых фактов;
2. систематизация их определенным образом в соответствии с поставленной правовой задачей;
3. использование их в выработке и формировании правовой позиции по делу и заявлении этой позиции суду, противоположной стороне, иным субъектам правоотношений.