

УДК 340:37:005.571

DOI <https://doi.org/10.32836/2521-6473.2021-4.4>

Ш. Б. Давлатов, кандидат юридичних наук,
доцент, доцент кафедри правоохоронної діяльності
та кримінально-правових дисциплін
Університету митної справи та фінансів

ВЗАЄМОДІЯ КОНСУЛЬТАНТА ЮРИДИЧНОЇ КЛІНІКИ З КЛІЄНТОМ ПІД ЧАС ПЕРВИННОГО ІНТЕРВ'ЮВАННЯ: ЮРИДИЧНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

Розглянуто процес модернізації юридичної освіти в сучасній Україні, розкрито значення юридичної клініки як основного інструменту практичної підготовки майбутніх юристів. Підкреслено, що юридична клініка – це база для практичної підготовки майбутнього правника шляхом надання безоплатної правової допомоги під керівництвом викладача-куратора. Студенти – консультанти юридичної клініки здобувають навички, які є мінімальним стандартом юридичної професійної діяльності правника.

Виокремлено психологічні особливості діяльності консультанта юридичної клініки під час інтерв'ювання клієнта, визначено систему особистісних якостей консультанта юридичної клініки, що зумовлюють ефективність його роботи як сучасного правника.

З'ясовано, що основне призначення інтерв'ювання полягає у тому, щоб у ході бесіди з клієнтом отримати необхідну інформацію про будь-які обставини, які мають значення для вирішення справи, а також про його психічний стан, і з урахуванням цього визначити по відношенню до нього найбільш правильну тактичну лінію поведінки. Основним інструментом ефективного бесіди з клієнтом є активне слухання. Активне слухання має супроводжуватися невербальними техніками, серед яких особливо важливою є зоровий контакт. Клієнт повинен відчувати, що консультант його чує. Це дає змогу консультанту зібрати інформацію, заручитися підтримкою співрозмовника, встановити з ним контакт і надалі викликати довіру.

Доведено, що резюмування як відтворення необхідне для встановлення зворотного зв'язку з клієнтом та перевірки правильності фіксації події.

Визначено, що під консультуванням як багатокомпонентного та комплексного явища слід розуміти безпосередній процес інтелектуальної та практичної співпраці (взаємодії) консультанта та клієнта з метою знаходження правових методів та засобів вирішення юридичних проблем клієнта, а також вибір оптимального варіанту, шляхів і способів їх вирішення у процесі правової комунікації.

Установлено, що до психологічних аспектів інтерв'ювання можна віднести: створення обстановки взаєморозуміння та взаємоповаги з клієнтом; налаштування його на роботу; урахування соціально-моральних аспектів ситуації та допомогу клієнту у виборі правової позиції, подолання психологічних бар'єрів тощо.

Ключові слова: юридична клініка, консультант юридичної клініки, інтерв'ювання клієнта, консультування клієнта, професійні якості майбутніх юристів, безкоштовна юридична допомога, психологічні аспекти комунікації консультанта з клієнтом, регуляторна сфера психіки особистості, завершення інтерв'ювання, активне слухання, діяльність юридичної клініки.

Sh. B. Davlatov. Interaction of the legal clinic consultant with the client during the initial interview: legal and psychological aspects

The process of modernization of legal education in Ukraine as well as the development of a legal clinic as the main implement for practical training of future lawyers are outlined. It is emphasized that the legal clinic is a basis for practical training of future lawyers by providing free legal aid under the guidance of a teacher-curator. Legal clinic consultants acquire skills which are the minimum standard of legal professional activity of a lawyer.

The psychological features of the legal clinic consultant's activity during the client's interview are highlighted, the system of personal qualities of the legal clinic consultant is determined, which ensures the effectiveness of his activity as a modern lawyer.

It was found that the main purpose of the interview with the client is to obtain the necessary information about any circumstances relevant to the case, as well as about his/her mental state, and eventually determine the most effective course of action. It has been proven that interviewing as a reproduction is necessary to establish feedback with the client and check the correctness of the recording of the event. The main tool for effective conversation with the client is active listening. Active listening should be accompanied by non-verbal techniques, among which eye contact is especially important. The client should feel that the counselor listens to him, which allows the counselor to gather information, enlist the support of the interlocutor, establish contact with the latter and further inspire confidence.

It is determined that consulting as a multicomponent and complex phenomenon should be understood as a direct process of interaction between the consultant and the client in order to find legal methods and means of solving legal problems of the client.

© Ш. Б. Давлатов, 2021

It is also established that the psychological aspects of interviewing include creating positive atmosphere; taking into account social and moral aspects of the situation and assisting the client in choosing a legal position, overcoming psychological barriers, etc.

Key words: legal clinic, legal clinic consultant, interviewing, consulting, professional qualities of the future lawyers, free legal assistance. regulatory sphere of the personality psyche, psychological aspects of the consultant's communication with the client, the regulatory sphere of the personality psyche, the completion of the interview, engagement of legal clinic.

Постановка проблеми. Проблематика реформування вищої юридичної освіти України в контексті приведення її освітніх стандартів до найкращих світових зразків є актуальною темою сьогодення.

Одним із найважливіших завдань сучасної юридичної освіти є підготовка висококваліфікованих правників, здатних після здобуття вищої освіти одразу приступити до виконання своїх професійних обов'язків у вибраному напрямі, демонструючи не лише рівень теоретичної підготовки, а й практичні навички, здобуті під час навчання. До таких навичок передусім належать навички складання документів, роботи з державними ресурсами та безпосередньо навички з консультування.

Інноваційним методом практичної підготовки студентів-правників, здатним сформувати вказані вище практичні навички, є юридична клініка. Діяльність юридичної клініки спрямована на підвищення якості юридичної освіти шляхом посилення практичної підготовки майбутніх фахівців. Сьогодні юридична клініка відіграє важливу соціальну, теоретико-пізнавальну, методичну та виховну роль у практичній підготовці юристів.

Тобто за своєю суттю юридична клініка є структурним підрозділом закладу вищої освіти, який за участю викладача-куратора створює для студентів умови самостійної практичної діяльності з надання первинної і вторинної правової допомоги клієнтам із соціально вразливих верств населення.

Аналізуючи юридично-психологічні особливості діяльності юридичної клініки під час надання правової допомоги, варто зважати на те, що вона є різноманітною і тому передбачає виконання роботи у деяких випадках у напружених, екстремальних, стресогенних умовах. Це зумовлює їх відмінну психологічну специфіку. На думку автора цього дослідження, саме елементу психологічної підготовки студентів-консультантів приділяється недостатньо уваги. Студенти-консультанти в силу вікових особливостей, браку життєвого досвіду або з інших причин відчують труднощі, пов'язані з психологічною невідповідністю до вирішення низки комунікативних, емоційних і когнітивних проблем взаємодії з клієнтом під час первинного інтерв'ювання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливості становлення та діяльності юридичних клінік відображено в наукових пошуках А. Галай, М. Дулеби, В. Єлова, Ж. Завальної, П. Казанського, М. Кравчука, Ю. Моїсєєва, А. Люблінського, В. Молдована, М. Удода, М. Лоджука та ін.

Психологічним аспектам професійної праці суб'єктів юридичної діяльності присвячено роботи О.М. Бандурки, С.П. Бочарова, О.В. Землянської, В.Л. Васильєва та ін.

Мета статті. Метою дослідження є висвітлення психологічних аспектів інтерв'ювання та консультування клієнтів різних вікових категорій студентами-консультантами під час надання безоплатної правничої допомоги, а також розкриття значення психологічного забезпечення інтерв'ювання та консультування в роботі юридичної клініки.

Виклад основного матеріалу. У 2005 р. Україна приєдналася до Болонського процесу та стала членом Європейського простору вищої освіти, метою становлення якого, серед іншого, є прийняття системи доступних для розуміння та взаємно порівнянних дипломів. Таким чином, вища освіта в Україні разом із правничою освітою потребує вдосконалення відповідно до стандартів та рекомендацій щодо якості освіти, ухвалених для Європейського простору вищої освіти.

У зв'язку із цим в останні роки система юридичної підготовки фахівців в Україні зазнала суттєвих змін. Процеси, які відбуваються сьогодні в Україні у сфері освіти у зв'язку з її євроінтеграцією, викликають інтерес та потребують глибокого теоретико-правового аналізу.

16 вересня 2020 р. набрала чинності «Стратегія національної безпеки України. Безпека людини – безпека країни» (далі – Стратегія) [7], затверджена Указом Президента України від 14 вересня 2020 р. № 392/2020, у якій, зокрема, акцентовано увагу на модернізації системи вищої освіти та приведенні її освітніх стандартів до світових зразків.

У 2016 р. Міністерство освіти і науки України (далі – МОН) своїм Наказом № 787 «Про утворення робочої групи з розроблення Концепції розвитку юридичної освіти в Україні» затвердило склад робочої групи та визначило основні терміни розроблення Концепції та плану її реалізації. До складу робочої групи увійшли представники МОН та Мін'юсту, ОБСЄ та USAID, представники українських правничих шкіл та представники правничих професій.

26 лютого 2020 р. на офіційному сайті Комітету Верховної Ради України з питань освіти, науки та інновацій було розміщено проєкт Концепції розвитку юридичної науки, розроблений та обговорений на робочих зустрічах народних депутатів України спільно з експертами у галузі права та вищої освіти.

Відповідно до проєкту доопрацьованої Концепції, подальший розвиток правничої освіти має бути спрямований на підготовку правника відповідно до його фундаментальної ролі – утверджувати верховенство

права через захист прав і свобод особи. Такий розвиток має здійснюватися, зокрема, шляхом напрацювання необхідного обсягу юридичних навичок, обізнаності щодо питань етики та прав людини, якими повинен оволодіти студент.

На думку автора, вирішення цього завдання можливо різними інноваційними методами практичної підготовки, одним з яких є юридична клініка.

Сьогодні діяльність юридичних клінік як важливих чинників формування правової культури та професіоналізму майбутніх юристів набуває дедалі більшого значення. Юридична клініка – це база для практичної підготовки майбутнього правника шляхом надання безоплатної правової допомоги під керівництвом викладача-куратора.

Як доцільно зазначає В. Маньгора, юридична клініка дає змогу найбільш повно реалізувати практичну спрямованість навчання, оскільки її метою є: отримання практичних навичок і вмінь студентами за фахом, їх залучення в науково-практичну діяльність та надання малозабезпеченим громадянам, які потребують допомоги, безоплатних юридичних консультацій [5, с. 167–173].

Надання студентами-консультантами безкоштовної юридичної допомоги малозабезпеченим верствам населення сприяє формуванню у студентів власних поглядів на юридичну професію, питання етичного та психологічного характеру, ефективності роботи правової системи у цілому.

Надання правової допомоги як окремий напрям діяльності юридичної клініки включає інтерв'ювання клієнта, консультування та складання проєкту процесуального документа.

Інтерв'ювання (від англ. Interview – інтерв'ю) перекладається на українську мову як бесіда. Інтерв'ювання як стадія консультування є необхідним складником діяльності будь-якого практикуючого юриста. Основне призначення інтерв'ювання полягає у тому, щоб у ході бесіди з клієнтом отримати необхідну інформацію про будь-які обставини, які мають значення для вирішення справи, а також про його психічний стан, і з урахуванням цього визначити по відношенню до нього найбільш правильну тактичну лінію поведінки. Слід зазначити, що тема психологічних аспектів комунікації з клієнтом під час консультування залишається осторонь попри її актуальність.

Інтерв'ювання – це те, із чим консультант стикається на початковому етапі роботи з клієнтом. На цьому етапі можна отримати інформацію про обставини події, а також з'ясувати інтереси клієнта, його бачення ситуації, очікування, психоемоційний стан. По суті, це опитування клієнта з метою збору інформації та формування первинного бачення правової проблеми клієнта, а також отримання додаткової предметної інформації щодо суті спору.

Саме під час бесіди консультанту необхідно справити на клієнта позитивне враження, продемонструвати свої професійні якості, прагнення розібратися в проблемі клієнта з урахуванням його інтересів. До психологічних аспектів інтерв'ювання можна віднести: створення обстановки взаєморозуміння та взаємоповаги з клієнтом; налаштування його на роботу; урахування соціально-моральних аспектів ситуації та допомогу клієнту у виборі правової позиції, подолання психологічних бар'єрів тощо.

Однією з найбільш важливих психологічних особливостей спілкування консультанта з клієнтом є професійна спрямованість такого спілкування, пов'язана з необхідністю здійснювати захист прав та інтересів клієнта. Професійне спілкування може ускладнюватися наявністю психологічних бар'єрів, зумовлених різними чинниками, а саме страхом вступати в контакт, недовірою. Інтелектуальний характер роботи вимагає від консультанта аналітичності та послідовності мислення, здатності до багатостороннього розгляду проблеми. Психологічною особливістю спілкування консультанта з клієнтом є також дотримання принципу конфіденційності, оскільки конфіденційність передбачає повну відкритість клієнта перед консультантом.

У 1950-х роках американський психолог Карл Роджерс продемонстрував, що для встановлення довіри між адвокатом та клієнтом необхідними є три основних складники: співпереживання, сердечність та щирість [3].

Інтерв'ювання вимагає наявності відповідних психомоторних навичок. До них можна віднести: зоровий контакт; позу тіла; манери та жести; чіткість мови; словниковий запас тощо. Психологи стверджують, що понад 80% інформації сприймаються через гучність голосу та вираз обличчя, тому під час інтерв'ю важлива манера та чіткість мови студента-консультанта.

Інтерв'ювання клієнта слід розпочати із загальних тем. До них можна віднести взаємне знайомство, пояснення основних правил роботи юридичної клініки, з'ясування необхідних даних про клієнта тощо. Під час інтерв'ю з клієнтом важливо застосовувати таку навичку, як емпатичне слухання. Дуже важливим у процесі інтерв'ювання є з'ясування питання про бачення клієнтом вирішення його проблеми. Наприклад: «Я зрозумів вашу проблему, але як ви бачите її вирішення?». Це дасть змогу дізнатися про очікування клієнта.

Одним зі способів завершення інтерв'ювання є резюмування. Резюме – це детальне викладення у хронологічній послідовності юристом подій, які становлять правову проблему клієнта. Таке відтворення необхідне для встановлення зворотного зв'язку з клієнтом та перевірки правильності фіксації події. Після завершення інтерв'ю необхідно підбити підсумки, про що домовилися, що саме повинна зробити кожна сторона та в які строки. Беззаперечно, інтерв'ювання є першою стадією консультування. Наступною стадією консультування є аналіз зібраної інформації. У літературі відсутнє визначення поняття збору інформації правником,

тому пропонуємо визначити збір інформації студентом-консультантом як дії, спрямовані на встановлення обставин у справі та інформації, що їх підтверджує, шляхом додаткового опитування клієнта, аналізу документів та їх витребування, використання інформації з відкритих джерел та/або відкритих реєстрів.

Після здійснення правового аналізу фактів об'єктивної реальності, що становлять основу юридичного конфлікту, їх позиціонування та здійснення їх належного обґрунтування студент-консультант повинен аналізувати нормативно-правову основу проблеми, а саме здійснити пошук норм, що регулюють спірні правовідносини, а також тлумачення цих норм. На цьому етапі важливим є й аналіз судової практики. Без аналізу фактичних обставин та аналізу нормативно-правової бази неможливе вироблення правової позиції.

Правова позиція по справі – це висновок щодо застосування норми права. Отже, формування позиції у справі можна визначити як заснований на всебічному аналізі правового матеріалу та фактичних обставин справи вибір студентом спільно з клієнтом форми і способу захисту. Лише після вироблення позиції по справі студент може приступити до консультування клієнта. Вироблення позицій у справі складається з таких етапів:

- установавання правової проблеми і з'ясування цілей клієнта. Даний етап реалізується під час опитування клієнта;
- аналіз справи. На цьому етапі необхідно дослідити і проаналізувати фактичні обставини справи, норму закону і докази;
- висунення версій, які можна реально обґрунтувати виходячи з наявних доказів;
- вибір оптимальної версії і розроблення тактичних заходів її реалізації.

Із погляду психології консультування можна визначити як процес спілкування між юристом і клієнтом із приводу життєвої проблеми, що має правовий характер. Вибудовуючи комунікацію з клієнтом у процесі консультування, студент повинен бути психологічно готовим до роботи з різними людьми. Відповідно до цього по-різному будуються взаємини між ними. Деякі ситуації взаємин повторюються і стають стереотипними для юриста, деякі бувають неочікуваними та нестандартними. Із числа повторюваних ситуацій складається своєрідна типологія психологічних портретів клієнтів.

Консультування – це особливий вид інтелектуальної і практичної співпраці юриста та клієнта з метою виявлення можливих правових варіантів вирішення життєвих проблем та визначення шляхів і способів реалізації вибраного оптимального варіанту [8].

Консультування – це багатокомпонентне та комплексне явище. Саме консультування передуює подальшій співпраці консультанта з клієнтом. *Під консультуванням слід розуміти безпосередній процес взаємодії консультанта та клієнта з метою знаходження правових методів та засобів вирішення юридичних проблем клієнта.* Метою консультування є, зокрема:

- збирання найбільш повної інформації щодо наявної правової проблеми;
- аналіз отриманої інформації;
- матеріально-правова та процесуально-правова кваліфікація обставин справи;
- визначення всіх можливих способів вирішення конфлікту;
- аналіз переваг та недоліків запропонованих варіантів розв'язання ситуації.

У юридичній літературі визначають такі стадії консультування:

- 1) інтерв'ю;
- 2) аналіз зібраної інформації;
- 3) вироблення правової позиції у справі;
- 4) надання консультації клієнту [2, с. 8].

Людмила Слива пропонує виділити такі стадії консультативної діяльності адвоката:

- підготовча;
- інтерв'ю (опитування);
- збір інформації та її подальший аналіз;
- аналіз обставин справи;
- аналіз нормативно-правової основи справи: матеріально-правова кваліфікація справи та процесуально-правова кваліфікація справи;
- формування правової позиції у справі, аналіз її переваг та недоліків;
- консультація (вироблення правової позиції по справі після обговорення з клієнтом) [9, с. 184–189].

Ураховуючи, що консультування – це спілкування, взаємодія людей, важливими для цієї діяльності є й різні комунікативні навички, які тут проявляються дещо інакше, ніж під час інтерв'ювання. У процесі консультування комунікативні ролі змінюються. Тепер активна роль у діалозі належить студенту-консультанту. Він повинен передати клієнту всю потрібну йому інформацію про правові аспекти його проблеми. Але зробити це слід простою юридичною мовою, щоб клієнт зрозумів, про що йдеться. По-друге, роз'яснення консультанта не повинні перетворюватися на монолог, оскільки консультування передбачає обговорення проблеми з клієнтом. Отже, роз'яснюючи правові питання клієнту, студент-консультант повинен уміти залучити його в діалог, а в процесі бесіди перевіряти, чи правильно клієнт розуміє його пояснення, з'ясовувати, яким із запропонованих варіантів рішення віддає перевагу.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Сьогодні юридична клініка відіграє важливу роль у підвищенні якості правової освіти шляхом посилення практичної підготовки правників.

Основними інструментами комунікації з клієнтами є встановлення контакту, активне слухання, структурування інтерв'ю, резюмування, використання зрозумілої мови, визначення умов співпраці тощо.

Роль інтерв'ювання як стадії консультування полягає у тому, щоб у ході бесіди з клієнтом отримати необхідну інформацію про будь-які обставини, які мають значення для вирішення справи, а також про його психічний стан, з урахуванням цього визначити по відношенню до нього найбільш правильну тактичну лінію поведінки.

До психологічних аспектів інтерв'ювання можна віднести: створення обстановки взаєморозуміння та взаємоповаги з клієнтом; налаштування його на роботу; врахування соціально-моральних аспектів ситуації та допомогу клієнту у виборі правової позиції, подолання психологічних бар'єрів тощо.

Однією з найбільш важливих психологічних особливостей спілкування консультанта з клієнтом є його професійна спрямованість, пов'язана з необхідністю здійснювати захист прав та інтересів клієнта.

Під консультуванням слід розуміти безпосередній процес взаємодії консультанта та клієнта з метою знаходження правових методів та засобів вирішення юридичних проблем клієнта.

Консультування є складним комплексним явищем, що у своєму розвитку проходить такі стадії: підготовка; інтерв'ю; збір інформації та її подальший аналіз; аналіз обставин справи; аналіз нормативно-правової основи справи; вироблення правової позиції по справі після обговорення з клієнтом.

Список використаних джерел:

1. Дубчак Н.С. Юридичні клініки в системі захисту прав і свобод людини і громадянина : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01 ; Національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2012. 180 с.
2. Зейкан Я., Сафулька С. Настільна книга адвоката в кримінальній справі. Консультаційна робота адвоката. Київ : Дакор, 2013. 576 с.
3. Консультирование и психотерапия / Издательство Института психотерапии, 2006. 512 с.
4. Концепція розвитку юридичної науки : Проект Комітету Верховної Ради України з питань освіти, науки та інновацій від 26.02.2020. URL: http://kno.rada.gov.ua/news/main_news/75465.html (дата звернення: 08.10.2020).
5. Маньгора В.В. Роль юридичних клінік у професійній підготовці майбутніх юристів. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія «Економіка і право»*. 2012. Вип. 17. С. 167–173.
6. Про затвердження Типового положення про юридичну клініку вищого навчального закладу України : Наказ Міністерства освіти і науки України № 592 від 3 серпня 2006 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0956-06>.
7. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 14 вересня 2020 року «Про Стратегію національної безпеки України» : Указ Президента України від 14.09.2020 № 392/2020. *Офіційний вісник України*. 2020. № 75. Ст. 2377.
8. Профессиональные навыки правника: опыт практического обучения : учебное пособие / отв. ред. Л.А. Воскобитова, Л.П. Михайлова, Е.С. Шутрина. Москва : Делос, 2001. 184.
9. Слива Л. Консультування адвокатом як стадійний процес *Підприємництво, господарство і право*. 7/2018. С. 184–189.
10. Стандарти діяльності юридичних клінік України, схвалені Протоколом № 2 від 19.06.2014 Всеукраїнського з'їзду Асоціації юридичних клінік України. URL: <https://legalclinics.in.ua/zatverdzheno-onovlenyj-strategichnyj-plan-rozvytku-asotsiatsiyi-yurydychnyh-klirik/>.