

УДК 37

DOI: 10.34670/AR.2020.71.81.010

Психолого-педагогическая практика интервьюирования (в условиях юридической клиники образовательной организации)

Слабкая Диана Николаевна

Научный сотрудник,
Научно-исследовательский институт Федеральной службы исполнения наказаний России,
125130, Российская Федерация, Москва, ул. Нарвская, 15-а;
e-mail: sdn10.70@mail.ru

Новиков Алексей Валерьевич

Доктор педагогических наук, кандидат юридических наук, профессор,
главный научный сотрудник,
Научно-исследовательский институт Федеральной службы исполнения наказаний России,
125130, Российская Федерация, Москва, ул. Нарвская, 15-а;
профессор кафедры уголовного права, Астраханский государственный университет,
414056, Российская Федерация, Астрахань, ул. Татищева, 20-а;
профессор кафедры гражданского права, Российская таможенная академия,
140009, Российская Федерация, Люберцы, просп. Комсомольский, 4;
e-mail: novikov.pravo@mail.ru

Аннотация

В научной статье, представленной для широкого круга заинтересованных лиц, авторами рассмотрен такой востребованный в гуманитарных науках в общем, и в образовательной деятельности в частности, психологический вербально-коммуникативный метод, как интервьюирование. Для понимания данного феномена, авторы статьи приводят системный анализ понятийного аппарата интервьюирования, исследуют цели и задачи его проведения, а также проводят абрис основных его видов.

Для цитирования в научных исследованиях

Слабкая Д.Н., Новиков А.В. Психолого-педагогическая практика интервьюирования (в условиях юридической клиники образовательной организации) // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2020. Т. 9. № 5А. С. 65-71. DOI: 10.34670/AR.2020.71.81.010

Ключевые слова

Психология, педагогика, образовательная деятельность, интервьюирование, юридическая клиника, консультант, собеседник, оказание бесплатной юридической помощи, юрист.

Введение

Интервьюирование повсеместно и достаточно широко применяется гуманитариями: психологами, социологами, журналистами, педагогами и юристами. В некоторых источниках можно встретить информация, что интервьюирование аналогично анкетированию. Это не совсем так.

Слово «интервьюирование», происходит от корня «интервью», что в свою очередь, согласно этимологического онлайн-словаря Фасмера М. заимствовано в конце XIX в. из англ. яз., где interview – сращение inter «между» и view «взгляд, мнение», то есть «лицом к лицу» с интервьюером (собеседником).

«Анкетирование» же произошло от французского – enquete (опросный лист). Слово «анкета» появилось в русском языке в конце XIX в. Слово является поздним заимствованием из французского. Французское enquete – старое страдательное причастие прошедшего времени от глагола enquêter - «осведомляться в чем-либо». По некоторым предположениям, французское enquete восходит к латинскому quaestio – «опрос». В русских словарях слово «анкета» впервые встречается с 1900 г. со значением, сохранившемся до современности, - «опросный лист для получения определенных сведений о том, кто его заполняет» [Интернет-ресурс].

Термин «интервьюирование» используется юристами для выделения особого рода вербального контакта (бесед), в отличие от опросов, опрашивания, допросов, взятия показаний и др. Интервьюирование – вербальный контакт, который проводится юристом в обстановке доверительности и конфиденциальности, с целью сбора информации и уяснения характера запроса клиента на получение юридической помощи.

Основная часть

Обучающийся, который практикуется в юридической клинике, как консультант, выступает и в роли адвоката, и в роли юриста. Интервью, один из основных этапов практики (в юридической клинике), который формирует профессиональные и профессионально-специализированные компетенции будущего специалиста, освоившего образовательную программу на любом уровне подготовки (бакалавриат, магистратура, специалитет).

Актуальным является установление элемента доверительности между юристом и клиентом, необходимо психологически расположить клиента для наиболее полного понимания и разъяснения правовых проблем и (или) юридических коллизий.

Юридическая помощь является обеспечением какого-либо желаемого результата клиента по его проблеме (например получения социального пособия, восстановления на работе и т.п. жизненных ситуаций), тем самым способствуя восстановлению психологического баланса и уверенности клиента при планировании жизненной траектории.

Клиент ожидает, что консультант сообщит информацию, составит необходимые документы, совершит иные квалифицированные действия. Клиент должен понимать, что консультанту для предоставления правовой помощи необходима полная и достоверная информация. Предполагается, что клиент изначально готов к собеседованию и его ожидания структурированы в два этапа, юрист «на его стороне», поможет точно сформулировать проблему в правовом поле и укажет процессуальные шаги разрешения возникшей ситуации, потребовавшей юридической помощи.

Клиент психологически воспринимает свои проблемы «остро» и желает разрешения существующей правовой коллизии максимально персонифицировано, с индивидуальным подходом

и как показывает практика, в сжатый сроки. Обучающемуся, выступающему в качестве консультанта необходимо обладать определенными знаниями и практиками ведения интервьюирования, а также ресурсами для оказания правовой помощи. Вербальный контакт с клиентом помогает направить эти знания для получения единого процессуального выверенного результата, который соответствует как ожиданиям клиента, так и возможностям начинающего юриста.

В этой связи, одинаково важно как разобраться в фактах, так и понять интересы клиента и его ожидания, этому способствует создаваемая консультантом психологически комфортная атмосфера доверительности и конфиденциальности отношений.

Доверие и конфиденциальность сотрудничества, понимание интересов, планов и ожиданий клиента, а также стороннее знание фактов, важных для разрешения правовой коллизии, помогут консультанту создать обратную связь с клиентом в той ситуации, в которой клиент оказался наедине с правовой проблемой.

Исходя из вышеизложенного, цель интервьюирования – создание и психологической, и, главным образом, содержательной основы для сотрудничества консультанта юридической клиники с клиентом, обеспечивающей достижение оптимального гражданско-правового результата.

Задачи, решаемые начинающим юристом при проведении интервьюирования, можно условно разделить на общие и частные.

К общим следует отнести:

- Установление контакта и взаимопонимания с клиентом;
- Установление доверительных и конфиденциальных отношений;
- Сбор и анализ информации (о фактах, о событиях, о клиенте);
- Организация работы.

Частные задачи о видах и этапах интервьюирования, о навыках и приемах работы, о типах клиентов, обратившихся за правовой помощью целесообразно выделить и акцентировать отдельно.

Вербальный контакт консультанта с потенциальным клиентом, рассматривается как первичное интервьюирование (факты и события правовой коллизии), итеративное интервьюирование (дополнительная информация, сведения, материалы и другие документы по делу).

Первичное интервьюирование проводится при обращении в юридическую клинику в ожидании получения помощи. Данное обращение носит явочный организационно-вспомогательный характер и осуществляется по общему правилу юридических клиник.

Примерный перечень, определяющий возможность оказания правовой помощи:

- 1) Относится ли гражданин к одной из категорий субъектов права на получение бесплатной юридической помощи;
- 2) Относится ли представленная правовая коллизия, к установленной категории юридических услуг, по которой консультант обязан оказывать бесплатную юридическую помощь;
- 3) Наличие оснований к отказу в оказании юридической помощи.

Первоочередные задачи юриста при проведении первичного интервьюирования:

- Определение характера и содержания запроса на получение тех или иных видов юридической помощи;
- Сообщение правил получения юридической помощи в юридической клинике, включая правила оформления представительства (консультирования граждан через их представителей) и правила конфиденциальности;

- Фиксирование действия в документах в соответствии с требованиями юридического делопроизводства, установленного в клинике;
- Установление личных данных гражданина, необходимых и достаточных для ведения учета и отчетности, и оперативного взаимодействия;
- Определение основных фактов и событий, характеризующих правовую коллизию, с обязательной ссылкой на даты возникновения и временной период длительности;
- Сведения о противоположной стороне правового конфликта (в частности, для предотвращения возникновения у клиники конфликта интересов);
- Сбор документов (копии) для всестороннего исследования правовой проблемы, заявленной клиентом, для последующего процессуального разрешения.
- Определение даты, времени и места проведения интервью.

Итеративное интервьюирование проводится в юридической клинике консультантом, принимающим на себя процессуальное ведение дела обращению конкретного гражданина. Указанный вид интервьюирования также можно условно развести на разновидности: основное, дополнительное и повторное.

Основное – проводится вслед за первичным, является главенствующим видом интервьюирования, проводится консультантом, принимающим поручение вести дело по данному обращению гражданина, решает комплекс общих и специальных задач по сбору информации, ее анализу, установлению отношений сотрудничества и доверительного характера, организации оказания квалифицированной помощи;

Дополнительное интервьюирование проводится с целью получения уточняющей или не представленной клиентом информации по данному делу.

Повторное интервьюирование проводится в исключительных ситуациях:

- В случае, если педагогический работник из числа профессорско-преподавательского состава (ППС), во время сопровождения консультанта по результатам интервью выявляет неполноту собранной информации.
- В случае, когда клиент в процессе консультирования сообщает новые для консультанта сведения о фактах по делу или об изменении своих намерений относительно правовой помощи.

Задачи начинающего юриста при проведении основного интервьюирования подразделяются в свою очередь три группы. Психологические, информационно-аналитические и организационные.

Психологические задачи – это налаживание контакта в концепции сотрудничества, основанного на фидуции и конфиденциальности. Решение задач установления доверия и сотрудничества требует подготовленности юриста к целеполагающей беседе с любым клиентом.

Информационно-аналитические задачи юрист решает, опираясь на заранее подготовленный им план интервью.

Организационные – юрист должен уметь строить логически выверенную конструкцию беседы в той последовательности, которая присуща большинству любых коммуникаций, чтобы собеседник чувствовал себя «*comme il faut*» в процессе разговора.

Юрист должен обеспечить создание необходимых и достаточных условий для собеседования, чтобы достичь основной цели - обеспечить предоставление клиентом информации о своей правовой проблеме, на основании которой консультант трансформирует нормы права в процессуальный алгоритм для оказания юридической помощи законным способом.

Принимая вышеизложенное, можно сформулировать следующие задачи интервьюирования:

- обеспечение психологически комфортной обстановки для установления контакта и взаимопонимания с клиентом;
- обеспечения доверительности и конфиденциально вербального контакта;
- сбор необходимой и достаточной информации как о фактах дела, так и о самом клиенте и противоположной стороны по делу;
- определение интересов и ожиданий клиента;
- определение характера и вид юридической помощи, требуемой клиенту.

Получив описанную выше информацию, юридическая клиника может начинать работу по предоставлению бесплатной юридической помощи таким образом, что первое интервьюирование составляет основу для всей последующей процессуальной работы.

Реализуя установленные задания при проведении интервью, необходимо контролировать решение отдельных задач. Консультант должен учитывать взаимосвязь между интервьюированием и другими способами работы с делом и уметь обеспечить эту взаимосвязь при проведении интервью.

При проведении профессионального юридического опроса используются, как правило следующие способы интервьюирования клиента, умение налаживать контакт; умение опрашивать; умение слушать и самое главное слышать клиента; умение проводить экспресс-анализ получаемой информации (устанавливать в ходе юридического опроса относящиеся к делу факты, события и обстоятельства, к которым следует применять соответствующие нормативные правовые акты, устанавливающие суть заявленной проблемы, подтверждающие позицию клиента); умение распознать умалчивание, притворство, скрытность; умение быть понимаемым (предварительная логически выверенная конструкция интервью); умение убедить в своей компетентности и этим расположить к себе; умение демонстрировать внимательность и отзывчивость к запросам клиента и т. п.

Консультант должен уметь демонстрировать свои деловые качества, владеть правильной грамотно поставленной речью, выказывать клиенту внимание, и заинтересованность, проявлять адекватное и профессиональное восприятие, рассудительность, выявлять причинно-следственную связь между описанными фактами; обсуждать возможные варианты и сценарии развития событий; оказанием помощи клиенту в получении контроля над ситуацией и возможности повлиять на нее.

Интервью направлено на определение характера и содержания запроса о правовой коллизии, в том числе выяснение интересов и ожиданий клиента. Как правило, обратившийся гражданин имеет опосредованное представления о виде юридической помощи. Например, изначально клиент намеревается защитить свои права в суде, установить юридические факты, устранить несоответствия в документах и получить соответствующий ответ от государственного органа или организации и как правило сроки окончательного разрешения заявленной правовой проблемы ошибочно воспринимаются клиентом, без учета процессуальных нормативов.

Главная этическая заповедь во всех случаях: «не навреди». Эта догма определяется начинающим юристом, как при формировании правового поля вербального контакта и тогда, когда клиент не имеет правовой проблемы, а нуждается только в узком правовом информировании о содержании законодательства, регулирующего какую-либо область гражданско-правовых отношений.

Принимая во внимание вышепоименованное, можно утверждать, что для успешного взаимодействия в условиях юридической клиники, консультанты (начинающие юристы) должны владеть основами психологии, умением выстраивать вербальный контакт.

Заключение

Характеризуя практику интервьюирования, в юридической клинике, приведем следующие аспекты:

- Интервьюирование – изначальная возможность узнать о материи правовой коллизии и установить доверительные и конфиденциальные отношения с клиентом.
- Интервьюирование – основополагающий этап работы с клиентом.
- Консультант должен выполнить процедуру, установленную юридической клиникой, соответствующую конкретному виду проводимого интервьюирования.
- Консультирование требует особого профессионального мастерства, включая: владение приемами успешной коммуникации, управление совместной деятельностью, выполнении правового анализа о сообщаемых фактах, событиях и обстоятельствах, правовую оценку интересов, формирование ожиданий клиента, в соответствии с действующим законодательством и т.д.
- Интервьюирование как вид профессиональной деятельности юриста, в которой происходит «субъект-субъектное» взаимодействие, требует развития и проявления значимых профессиональных качеств личности юриста, гарантирующих должный вербальный контакт и ожидаемую результативность работы как в свете ожиданий клиента, так и в свете правового регулирования гражданско-правового оборота.

Библиография

1. Доброхотова Е.Н. и др. Профессиональные навыки юриста: учебник для вузов под общей редакцией Е.Н. Доброхотовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2016. 326 с. Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450849> (дата обращения: 06.10.2020).
2. Ларионова, М.А. Основы юридического консультирования: УПМ. Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 124 с.
3. Сорокотягин И.Н., Маслеев А.Г., Профессиональная этика юриста: учебник, 3-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2020. 262 с. (Профессиональное образование). Интернет-ресурс: <https://urait.ru/bcode/450949> (дата обращения: 06.10.2020).
4. Усманова Е.Ф., Техника интервьюирования клиента / Журнал инновации в науке. – Текст научной статьи по специальности «Право». 2013. С. 11-17
5. Этимологического онлайн-словаря Фасмера М., интернет-ресурс: <https://lexicography.online/etymology/%D0%B8/%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%8C%D1%8E>
6. Этимологического онлайн-словаря Семенова М., интернет-ресурс: <https://lexicography.online/etymology/semynov/%D0%B0/%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0>

Psychological and pedagogical practice of interviewing (in a legal clinic of an educational organization)

Diana N. Slabkaya

Scientific Officer,
Scientific-Research Institute of the Federal Penitentiary Service of the Russian Federation,
125130, 15-a, Narvskaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: sdn10.70@mail.ru

Aleksei V. Novikov

Doctor of Pedagogy, PhD in Law, Professor, Chief Scientific Officer,
Scientific-Research Institute of the Federal Penitentiary Service of the Russian Federation,
125130, 15-a, Narvskaya str., Moscow, Russian Federation;
Professor at the Department of Criminal Law, Astrakhan State University,
4140546, 20-a, Tatishcheva str., Astrakhan, Russian Federation;
Professor at the Department of Civil Law, Russian Customs Academy,
140009, 4, Komsomolyskiy ave., Lyubercy, Russian Federation;
e-mail: novikov.pravo@mail.ru

Abstract

In a scientific article presented to a wide range of interested persons, the authors considered such a psychological verbal-communicative method, which is in demand in the humanities in general, and in educational activities in particular, as interviewing. To understand this phenomenon, the authors of the article provide a systematic analysis of the conceptual apparatus of interviewing, investigate the goals and objectives of its conduct, and also outline its main types.

For citation

Slabkaya D.N., Novikov A.V. (2020) Psikhologo-pedagogicheskaya praktika interv'yuirovaniya (v usloviyakh yuridicheskoi kliniki obrazovatel'noi organizatsii) [Psychological and pedagogical practice of interviewing (in a legal clinic of an educational organization)]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 9 (5A), pp. 65-71. DOI: 10.34670/AR.2020.71.81.010

Keywords

Keywords. Psychology, pedagogy, educational activities, interviewing, legal clinic, consultant, interlocutor, free legal aid, lawyer.

References

1. Dobrokhotova Ye.N. i dr. Professional'nyye navyki yurista: uchebnyk dlya vuzov pod obshchey redaktsiyey Ye.N. Dobrokhotovoy. – Moskva: Izdatel'stvo Yurayt, 2016. 326 s. Tekst: elektronnyy // EBS Yurayt [sayt]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450849> (data obrashcheniya: 06.10.2020).
2. Larionova, M.A. Osnovy yuridicheskogo konsul'tirovaniya: UPM. Berlin: Direkt-Media, 2014. – 124 s.
3. Sorokotyagin I.N., Masleyev A.G., Professional'naya etika yurista: uchebnyk, 3-ye izd., pererab. i dop. Moskva: Izdatel'stvo Yurayt, 2020. 262 s. (Professional'noye obrazovaniye). Internet-resurs: <https://urait.ru/bcode/450949> (data obrashcheniya: 06.10.2020).
4. Usmanova Ye.F., Tekhnika interv'yuirovaniya kliyenta / Zhurnal innovatsii v nauke. – Tekst nauchnoy stat'i po spetsial'nosti «Pravo». 2013. S. 11-17
5. Etimologicheskogo onlayn-slovarya Fasmera M., internet-resurs: <https://lexicography.online/etymology/%D0%B8/%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%8C%D1%8E>
6. Etimologicheskogo onlayn-slovarya Semenova M., internet-resurs: <https://lexicography.online/etymology/semyonov/%D0%B0/%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0>