

Уметь понять доверителя

Адвокату рекомендуется учитывать психологические факторы при осуществлении консультативной деятельности



**Лариса
Скабелина**
К. ПСИХОЛ. Н.,
ДОЦЕНТ КАФЕДРЫ
АДВОКАТУРЫ И НОТАРИАТА
МГЮА ИМ. О. Е. КУТАФИНА

Консультирование – один из важнейших видов юридической помощи, оказываемой адвокатом. Вне зависимости от специализации консультирование является частью профессиональной деятельности каждого адвоката. Рассмотрим психологические задачи, которые адвокат решает в процессе консультирования – от установления и поддержания психологического контакта с доверителем до оптимизации его эмоционального настроения, психологические факторы, влияющие на эффективное консультирование, а также навыки и умения, необходимые защитнику.

Цель консультирования заключается в оказании квалифицированной юридической помощи, т.е. в разъяснении доверителю правового контекста его проблем, предложении различных вариантов их решения в рамках закона, помощи при выборе наиболее оптимального. В юридической литературе описаны стадии консультирования и задачи, решение которых позволяет адвокату достичь цели (Л.А. Воскобитова, С.Ю. Макаров, И.А. Шевченко и др.).

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ

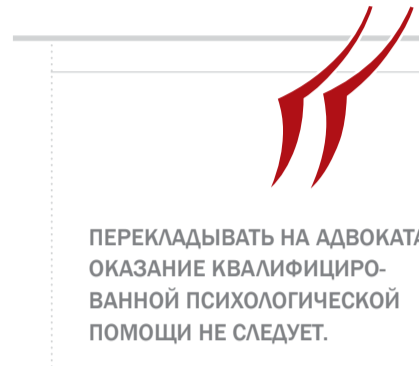
При этом консультирование – один из наиболее психологизированных видов юридической помощи, оказываемых адвокатом. При его осуществлении кроме знаний в различных отраслях права необходимы умения и навыки в области практической психологии. Это обусловлено тем, что адвокату в процессе консультирования приходится решать не только правовые, но и психологические задачи.

К ним относятся:

- 1) установление и развитие психологического контакта с доверителем;
- 2) диагностика индивидуально-психологических особенностей доверителя;
- 3) диагностика психического состояния доверителя;
- 4) оптимизация эмоционального настроения с учетом индивидуально-психологических особенностей и психического состояния доверителя;
- 5) сбор и анализ информации по проблеме доверителя;
- 6) разъяснение доверителю правовых способов решения его проблемы, помощь в принятии решения.

Не каждый адвокат согласится с необходимостью решать задачи под номерами: 2, 3 и 4. Встречается мнение о том, что они не входят в компетенцию адвоката. Но почти каждый хотя бы частично решает их: определяет для себя, что за человек перед ним и какие мотивы им движут, в каком психическом состоянии он находится и, по возможности, оптимизирует его настрой.

Психологическое воздействие не выделяется в отдельную задачу консультирования, так как является одним из средств решения перечисленных выше задач. Консультирование – это всегда процесс взаимного психологического воздействия адвоката и клиента, приводящего к изменению психологических характеристик активности человека (настроения, поведения, установок личности и пр.). В данном процессе адвокат психологи-



чески воздействует на доверителя, а доверитель – на адвоката (Скабелина Л.А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография. М.: Федеральная палата адвокатов РФ, 2012. С. 169–188).

Психологическое воздействие не нужно путать с психологическим давлением или насилием. В последнем случае у объекта воздействия отсутствует возможность выбора. С психологическим насилием мы сталкиваемся в ситуациях угроз, шантажа и пр. Это недопустимые формы воздействия в профессиональной деятельности защитника.

Некоторые адвокаты считают, что в процессе консультирования оказывают психологическую помощь доверителям. На наш взгляд, нельзя сказать, что это является психологической задачей консультирования. Такая цель ставится перед профессиональными психологами в ходе психологического консультирования по запросу клиента (помощь клиенту в решении его психологических проблем и налаживании взаимоотношений с окружающими). Для ее достижения необходимы специальные психологические познания, которыми

адвокаты не обладают, и осознанный запрос доверителя на оказание психологической помощи. Переключившись на адвоката оказание квалифицированной психологической помощи не следует. Но облегчить доверителю его негативные переживания, создать ощущение того, что он управляет своей жизнью, грамотный адвокат может. Это будет положительно сказываться на состоянии удовлетворенности доверителя от процесса консультирования.

Один из желательных психологических результатов консультирования адвоката – повысить уровень ощущения эффективности управления клиентом своей жизнью. Это достигается, в том числе, разъяснением различных способов решения проблем доверителя и роли адвоката в их решении, точнее, разведением зон ответственности в решении проблемы (что делает адвокат, а что – доверитель или другие специалисты).

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ

Решение адвокатом в процессе консультирования психологических задач предполагает наличие у него некоторых психологических умений и навыков: навыков самопрезентации, эмпатии, профессиональной наблюдательности, навыков визуальной психодиагностики индивидуально-психологических особенностей доверителя и психического состояния, в котором он находится, умение задавать вопросы, просто говорить о сложном, направлять беседу и др. (см. таблицу).

Соотношение психологических задач консультирования, необходимых психологических навыков и умений и результата их решения адвокатом			Таблица
Психологические задачи, решаемые адвокатом в процессе консультирования	Необходимые психологические навыки и умения	Результат решения адвокатом психологической задачи	
Установление и развитие психологического контакта	Имидж профессионала, умение слушать, нравиться, проявлять эмпатию, наблюдательность	Уменьшение тревоги, дискомфорта у доверителя, возникновение доверия между адвокатом и доверителем	
Диагностика индивидуально-психологических особенностей личности доверителя	Наблюдательность, навыки визуальной психодиагностики, эмпатия	Понимание и прогнозирование поведения доверителя	
Диагностика психического состояния доверителя	Наблюдательность, навыки визуальной психодиагностики, эмпатия	Понимание и прогнозирование поведения доверителя	
Оптимизация эмоционального настроения доверителя	Психологическая поддержка, работа с психологическими потребностями доверителя, умение слушать, проявлять эмпатию, наблюдательность	Оптимизация эмоционального состояния доверителя, повышение у него уровня ощущения контроля собственной жизни	
Сбор и анализ информации по проблеме доверителя	Умение задавать вопросы, слушать, направлять беседу, анализировать, систематизировать, запоминать; наблюдательность	Необходимая информация по проблеме доверителя	
Разъяснение доверителю правовых способов решения его проблемы, помощь в принятии решения	Умение объяснять доступно, наблюдательность	Понимание доверителем способов решения проблемы и роли адвоката в этом; принятие решения	



Фото: Екатерина Горбунова

Анализ литературы по данной теме показывает, что одни психологические умения и навыки исследованы более тщательно, чем другие. Так, достаточно подробно описаны приемы активного слушания и его отличия от пассивного, приемы установления психологического контакта, навыки самопрезентации. Незаслуженно мало внимания уделяется профессиональной наблюдательности, визуальной психодиагностике индивидуально-психологических особенностей доверителя, его психического состояния (Скабелина Л.А. «О психологических типах доверителей» // «Круглый стол», посвященный актуальным вопросам адвокатуры и нотариата: сб. докладов / Университет им. О.Е. Кутафина (МГЮА). VI Международная научно-практическая конференция «Кутафинские чтения» 3 апреля 2014 г.).

Наблюдательность, психологическая зоркость – неотъемлемые составляющие психологической культуры адвоката. Умение наблюдать, выделять существенное в действиях доверителя формируется при определенной тренировке и является базовым для осуществления визуальной психодиагностики. При этом объектом внимания адвоката выступают те поведенческие аспекты, которые важны для оценки индивидуально-психологических особенностей доверителя, специфики его психического состояния.

Один из часто встречающихся недостатков наблюдательности адвоката – односторонность, предвзятость и субъективизм в оценке поведенческих проявлений доверителя. В этом случае адвокат видит только то, что «хочет», «готов» видеть в соответствии со своим предубеждением. Готовясь к встрече, собирая информацию о потенциальном клиенте, адвокат может заранее «нарисовать» психологический портрет будущего доверителя и затем, наблюдая за ним, видеть только то, что укладывается

ДОВЕРИТЕЛЬ МОЖЕТ ОШИБАТЬСЯ, СОВЕРШАТЬ ПРОТИВОПРАВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ, НЕ ВЫЗЫВАТЬ СИМПАТИЮ. НО В ЗАДАЧИ АДВОКАТА НЕ ВХОДИТ: СУДИТЬ, ОЦЕНИВАТЬ ЕГО ЛИЧНОСТЬ И ПОСТУПКИ.

в уже сложившееся представление о человеке и ситуации, в которую тот попал. На искажение результата наблюдательности влияют и ошибки восприятия, среди которых наиболее распространены: эффект ореола, первичности, средней ошибки, проекции. Избежать их поможет понимание механизма искажений восприятия и схема, по которой следует вести наблюдение.

СОСТОЯНИЕ ДОВЕРИТЕЛЯ

Доверитель приходит к адвокату на консультацию, находясь, как правило, в негативном эмоциональном состоянии. В исключительных случаях он спокоен, уравновешен, позитивно настроен. Чаще испытывает тревогу, сомнение, может находиться в состоянии уныния, иногда – потрясения.

Доверитель переживает эти эмоции, когда обеспокоен своей проблемой (угроза судебного разбирательства, ущемление его прав и т.д.). Нередко вследствие длительной тревоги он может проявлять агрессивность. Тревогу, связанную с проблемой доверителя, надо отличать от ситуативной тревоги, вызванной самим процессом консультирования. Ситуативная тревога – это нормальная реакция, наблюдаемая почти у каждого в ситуации общения с незнакомым человеком. Чтобы снизить ее, адвокату необходимо организовать комфортную обстановку, разъяснить доверителю принцип конфиденциальности и то, как будет проходить консультирование. Снижению уровня тревожности будут

способствовать разъяснения адвоката по поводу правовой проблемы клиента, которые приведут к повышению уровня его информированности.

Состояние сомнения, неуверенности также является достаточно типичным для человека в незнакомой ситуации, что часто связано с самооценкой совершенного доверителем поступка или с трудностями принятия решения. Меры по снятию тревоги будут эффективны и в этом случае. Кроме того, поможет реализуемый адвокатом безоценочный подход к личности и поведению доверителя.

Переживаемые доверителем тревога, сомнение, неуверенность могут стать причиной сокрытия им части важной для решения его проблем информации. Как правило, в основе лжи, искажения, утаивания клиентом каких-либо сведений лежат два главных чувства: стыд и вина. Доверитель боится негативной оценки его поступков адвокатом, оказаться не тем, за кого себя выдает, потерять образ успешного, правильного, честного человека. Либо он не хочет переживать чувство вины: признаваться в своих ошибках и понести за них заслуженное наказание. Иногда лгущим клиентом движет страх, он боится за себя или своих близких. Поэтому предупредить подобное поведение доверителя можно с помощью проявления доброжелательности, поддержки, безоценочного принятия собеседника. Случается, что доверители лгут с корыстной целью получения какой-либо выгоды (Скабелина Л.А. Как лгут адвокату: психологический анализ проблемы // Адвокатура. Государство. Общество: сб. материалов VIII ежегодной научно-практической конференции, 2013 г. М.: Информ-Право, 2013).

БЕЗУСЛОВНОЕ УВАЖЕНИЕ К ЛИЧНОСТИ

Принцип безоценочного принятия, предложенный К. Роджерсом в рамках гуманистической психологии, может быть адаптирован для применения в консультативной практике адвокатов. Под безоценочным принятием предполагается безусловное уважение к личности собеседника. Доверитель может ошибаться, совершать противоправные действия, не вызывать симпатию. Но в задачи адвоката не входит: судить, оценивать его личность и поступки. Имеется в виду не правовая оценка совершенного, а моральная. Другими словами, адвокат, анализируя полученную от доверителя информацию, конечно, может констатировать нарушение норм законодательства. Но при безоценочном принятии он не оценивает поступок и личность доверителя с позиции «хороший – плохой», «прав – не прав», «нравственно – безнравственно», «одобряю – осуждаю». Реализации этого принципа способствуют следующие установки адвоката: «все люди разные», «каждый поступок имеет свою причину», «все ошибаются»

и т.п. При их применении доверитель не боится осуждения, у него меньше причин лгать или скрывать что-либо. При этом адвокат эмоционально отстраняется от действий доверителя. Подобный подход не только позволяет адвокату установить разумную дистанцию с доверителем, но и защищает его от профессиональной деформации.

Иногда доверитель находится в состоянии уныния, глубокой печали. Обычно это связано с реакцией на происходящие в его жизни события. Такое состояние может быть связано с недовольством собой, осознанием собственной вины в том, что произошло. Доверитель критикует себя, недоволен всем, что его окружает, испытывает упадок сил. Порой доверитель называет человека, который, по его мнению, во всем виноват. Крайняя степень уныния характеризуется ослаблением жизненных сил до такой степени, что все кажется бессмысленным, усилия бесполезными, а перспективы удручающими. Здесь недалеко и до отчаяния, сопровождающегося полным отчуждением, нарушением социализации, которое ведет к отказу от общения. Например, подобные переживания свойственны человеку, обвиненному в том, чего он не совершал.

В отдельных случаях пришедший на консультацию находится в состоянии потрясения. Оно отличается ощущением необычности, исключительности того, что с ним (доверителем) происходит. Бывает, что такое состояние сопровождается острым страданием. Важно уметь искренне сопереживать горю, демонстрировать участие, что уже само по себе облегчает тяжелое положение доверителя. Иногда помогает обезличенный рассказ о чем-то подобном из практики адвоката.

Каждое из названных состояний доверителя имеет свои диагностические признаки: изменение характеристик голоса, позы, особенности мимики. Своевременная правильная диагностика психического состояния доверителя помогает адвокату эффективно осуществить консультирование.

Психологические задачи, решаемые адвокатом в процессе консультирования, не являются основными. Безусловно, их роль вспомогательная. Но и одних только знаний в различных отраслях права для эффективного взаимодействия с доверителем недостаточно. «Одно знание закона не сделает вас адвокатом», – писал Р. Гаррис в своей знаменитой «Школе адвокатуры» (Гаррис Р. Школа адвокатуры. Руководство к ведению гражданских и уголовных дел. Пер. с англ. П. Сергеева. М.: Изд-во СГУ, 2008. С. 230). Соответствие мировым стандартам оказания квалифицированной юридической помощи, требованиям времени и особенностям менталитета российских граждан невозможно без учета адвокатом психологических факторов при осуществлении консультативной деятельности.