

# Интервьюирование клиента в юридической клинике

# Цель занятия

- отработка навыка
- интервьюирования в части опроса клиента
- и завершения первой встречи

# ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

**Студенты научатся**

- 1) демонстрировать активное слушание рассказа клиента;**
- 2) выявлять пробелы в полученной от клиента информации;**
- 3) формулировать вопросы клиенту;**
- 4) выяснять правовую цель клиента;**
- 5) завершать встречу с клиентом.**

Ролевая игра:

«типичные ошибки при интервьюировании клиента»\*

- *Сценка «Молчаливый студент»*

## АНАЛИЗ ОШИБОК

*Какие ошибки допустили консультанты?*

*Как бы вы поступили на месте консультантов?*

# Интервьюирование и консультирование

Интервьюирование  
+  
консультирование

Интервьюирование

Консультирование

## Задача консультирования

Консультирование – это процесс оказания помощи клиенту принять решение и достигнуть его личной цели

## Интервьюирование

- 1. Установление психологического контакта и доверительных отношений**
- 2. Получение информации от клиента**
- 3. Установление целей клиента**
- 4. Решение вопросов:**
  - нужен ли тут юрист?**
  - всю ли правду говорит клиент?**
  - будем ли работать с клиентом?**

# ЭТАПЫ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

1. Подготовительный этап (*предварительное изучение вопроса, роли, информационные источники, место встречи, бумага-ручки*)
2. Общение с клиентом
  - Встреча клиента
  - Установление психологического контакта
  - Опрос клиента
  - Подведение итогов беседы
- 3. Анализ и оценка интервьюирования (резюме)



# ЭТАПЫ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

## ● Этап 2: Общение с клиентом: встреча

- *Приветствие и знакомство, обращение, фиксация данных*
- *Установление психологического контакта (как узнали? как добрались? был ли ранее у юриста? два юриста и др.)*
- *Разъяснение правил работы (студенты, формат интервью, время)*
- *Ведение записей - пояснить*
- *Конфиденциальность (форма согласия)*
- *Пригласить к началу рассказа*





# ЭТАПЫ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

## ● Общение с клиентом: опрос

- *Свободный рассказ (не прерываем, м.б. уточнение имен, названий, открытые вопросы, возврат к теме, нельзя наводящие вопросы)*
- *Краткое резюме сказанного*
- *Вопросно-ответная стадия (уточнение хронологии, фактов, деталей о них, документы, неточности; кто-что-где-когда-как-зачем-почему)*
- *Выяснение цели клиента (не додумываем за клиента)*



# ЭТАПЫ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

## ● Общение с клиентом: подведение итогов

- *Первичные рекомендации (неправовой совет, документы)*
- *Справочная информация*
- *Переадресация*
- *Следующие шаги консультанта и клиента*
- *Дата и время следующей встречи*
- *Контактирование с клиентом*
- *Завершение встречи и прощание*



# ЭТАПЫ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

## ● Этап 3. Анализ и оценка интервью

### • *Информация*

□ *о клиенте*

□ *о проблеме*

□ *о целях клиента*

• *Фактические обстоятельства*

• *Документы и иные доказательства*

• *Первичный совет и/или план действий*

### ● Рефлексия



# Деловая игра «Дело Ширяева»

- К вам пришел клиент!..



# Работа в малых группах

- Задание:
- Подготовить план ОПРОСА клиента
- по «Делу Ширяева»:
  
- Сформулировать вопросы клиенту!

Кто? – Что? – Где? – Когда? – Как? – Зачем? – Почему?

# Деловая игра

## «Интервьюирование клиента» - «Дело о квартире»

- *Выбираем:*
- *2 консультантов + клиента*
- Задача:
- Провести интервьюирование клиента (все этапы)

**Задача наблюдателей**  
**ответить на следующие**  
**вопросы:**

*Что понравилось?*

*На что обратили особое*  
*внимание?*

*Как бы это сделали Вы?*

# Подведем итоги:

- Чему вы сегодня научились?





**Благодарю за внимание!**