

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

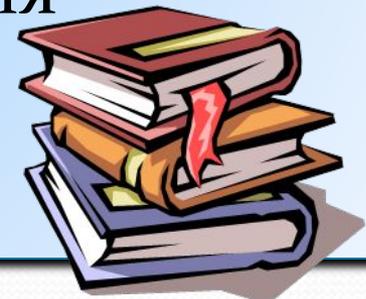
Консультирование – это процесс оказания помощи клиенту принять решение и достигнуть его личной цели

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

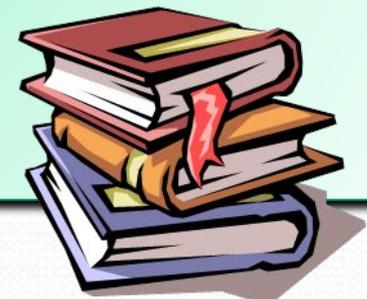
1. Подготовительный этап (*предварительное изучение вопроса, роли, информационные источники, место встречи, бумага-ручка*)
2. Общение с клиентом
 - Встреча клиента
 - Установление психологического контакта
 - Опрос клиента
 - Подведение итогов беседы
- 3. Анализ и оценка интервьюирования (резюме)



ЭТАПЫ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

● Этап 2: Общение с клиентом: встреча

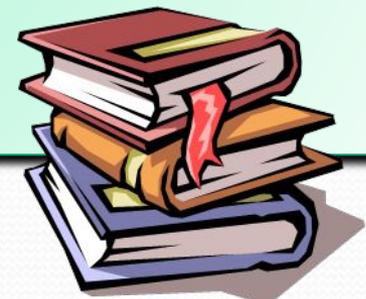
- *Приветствие и знакомство, обращение, фиксация данных*
- *Установление психологического контакта (как узнали? как добрались? был ли ранее у юриста? два юриста и др.)*
- *Разъяснение правил работы (студенты, формат интервью, время)*
- *Ведение записей - пояснить*
- *Конфиденциальность (форма согласия)*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



ЭТАПЫ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

● Общение с клиентом: опрос

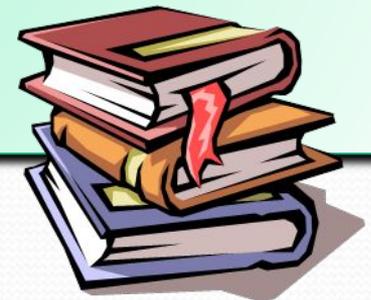
- *Свободный рассказ (не прерываем, м.б. уточнение имен, названий, открытые вопросы, возврат к теме, нельзя наводящие вопросы)*
- *Краткое резюме сказанного*
- *Вопросно-ответная стадия (уточнение хронологии, фактов, деталей о них, документы, неточности; кто-что-где-когда-как-зачем-почему)*
- *Выяснение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

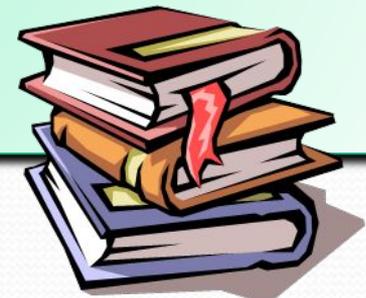
□ *о целях клиента*

• *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!