

**Негосударственное образовательное учреждение  
организация высшего образования  
«Российская академия адвокатуры и нотариата»**

**РЕЦЕНЗИЯ**

на курсовую работу

по дисциплине адвокатура России  
студента Сивачко Ю.С.

Предварительная оценка курсовой работы по следующим критериям:

Критерии		Баллы										
		неудолет.		удолет.		хорошо		отлично				
<b>ПО ФОРМЕ</b>												
1	правильность оформления	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2	библиография источников, составленная в соответствии с ГОСТ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3	оформление цитирования в соответствии с ГОСТ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4	грамотность изложения, владение научной терминологией	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5	соблюдение требований объема	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6	представление в срок к защите курсовой работы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>ПО СОДЕРЖАНИЮ</b>												
1	соответствие содержания заявленной теме	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2	новизна и самостоятельность в постановке и раскрытии темы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3	самостоятельность изложения авторской позиции, обоснованность суждений и выводов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4	привлечение нормативных правовых актов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5	использование эмпирических, статистических и социологических исследований	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6	привлечение литературных и монографических исследований	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7	оригинальность текста	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>Предварительная оценка</b>		<u>Отлично</u>										

Вопросы и замечания, выносимые на защиту курсовой работы:

Негосударственное образовательное учреждение  
организация высшего образования

«Российская академия адвокатуры и нотариата»

Направление подготовки: 40.03.01 Юриспруденция

Кафедра адвокатуры и уголовно-правовых дисциплин

Курсовая работа бакалавра

«Особенности работы адвоката с «трудными клиентами»

**Работа выполнена:**

Студент 41-О группы очной формы обучения

«16» 12 2022г. Е.Е. Елышко Ю.Е. Елышко  
(подпись)

**Работа допущена к защите:**

Научный руководитель Е.А. Селезнева, к.ю.н.

«16» 12 2022г. Е.А. Селезнева Е.А. Селезнева  
(подпись)

Дата защиты: «16» 12 2022г. Оценка отлично

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Понятие «трудный клиент» в работе адвоката, классификация данных клиентов	6
1.1. Понятие «трудный клиент» в профессиональной деятельности адвоката	6
1.2. Типология «трудных клиентов» в работе адвоката	8
Глава 2. Работа адвоката с «трудными клиентами»	15
2.1. Интервьюирование и консультирование адвокатом «трудных клиентов»	15
2.2. Основные правила работы адвоката с «трудными клиентами»	27
Заключение	30
Список использованных источников и литературы	33

## ВВЕДЕНИЕ

Адвокат является независимым профессиональным советником по правовым вопросам.<sup>1</sup> Оказывая профессиональную юридическую помощь, адвокат общается с клиентом, дает ему как устные, так и письменные консультации и справки относительно правовых вопросов. Ни одному адвокату не удастся оказать такую помощь без контакта с клиентом, и в ходе своей профессиональной деятельности ему приходится работать с разными доверителями: от «идеальных и хороших клиентов» до «трудных клиентов». Но «трудный клиент» – тоже клиент<sup>2</sup>, и в такой ситуации адвокату необходимо вести себя компетентно.

Гаррис Р. указывает: «Вся работа адвоката идет в области человеческой природы. Люди – его рабочий прибор, люди – та нива, над которой он трудится. Измеряет ли он силы противника, настроение присяжных, оценивает ли умственные способности и добросовестность свидетеля, всё равно – ключ к успеху лежит в знании человеческой природы или человеческого характера».<sup>3</sup> Профессия адвоката имеет много общего с профессией психолога, он должен понимать как работать с «трудными клиентами», должен обладать психологической компетентностью, следовать определенным правилам работы с такими клиентами.

Тема моей курсовой работы является актуальной, поскольку каждому адвокату в своей профессиональной деятельности может попасться «трудный клиент». Данная работа поможет адвокату

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 31.05.2002 N 63-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2022)// СПС КонсультантПлюс, п. 1 ст.2.

<sup>2</sup>Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

<sup>3</sup> Гаррис Р. Школа адвокатуры. Руководство к ведению гражданских и уголовных дел [Текст] / Пер. с англ. П. Сергеича. М.: Изд-во СГУ, 2008. С. 21.

разобраться в типологии таких клиентов, а также в том, какие правила общения с «трудными клиентами» нужно соблюдать.

Такая проблема была рассмотрена Л.А. Скабелиной, П.Е. Коротковой, Л.А. Воскобитовой, Л.П. Михайловой, И.Н. Лукьяновой, Мельниченко Р.Г. и другими учеными, юристами и адвокатами. Вклад упомянутых лиц имеет важное значение как практическое – для действующих адвокатов, их помощников, стажеров, так и теоретическое – для студентов юридических факультетов, ученых.

Объектом данной работы являются общественные отношения, возникающие в сфере осуществления адвокатами в Российской Федерации квалифицированной юридической помощи физическим и юридическим лицам.

Предметом исследования является работа адвоката с «трудными клиентами».

Целью данной работы является исследование деятельности адвоката в Российской Федерации, определение правил поведения адвоката при взаимодействии с «трудными клиентами».

Задачи, вытекающие из цели исследования:

- 1) Дать понятие «трудный клиент» в работе адвоката;
- 2) Классифицировать «трудных клиентов» адвоката;
- 3) Определить планы интервьюирования и консультирования «трудных клиентов» адвокатом;
- 4) Рассмотреть правила работы адвоката с «трудными клиентами».

Методами исследования данной проблемы являются: общенаучные методы (обработка информации, формальная логика, анализ, системно-структурный, синтез, абстрагирование), частнонаучные методы

(сравнительно-правовой, толкование норм, комплексный анализ законодательства).

Нормативной базой работы являются: "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020), Федеральный закон "Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации" от 31.05.2002 N 63-ФЗ, а также "Кодекс профессиональной этики адвоката" (принят I Всероссийским съездом адвокатов 31.01.2003).

Структура курсовой работы построена с учетом сформированной цели и поставленных задач, что помогает раскрыть тему по этапам. Курсовая работа состоит из введения, двух глав, включающих четыре параграфа, заключения и списка литературы.

# ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ «ТРУДНЫЙ КЛИЕНТ» В РАБОТЕ АДВОКАТА, КЛАССИФИКАЦИЯ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

## 1.1. Понятие «трудный клиент» в профессиональной деятельности адвоката

Успешность профессиональной деятельности адвоката напрямую связана с эффективностью его сотрудничества с доверителем.<sup>4</sup> В своей работе ему приходится общаться с разными категориями граждан: потерпевшими, обвиняемыми (подозреваемыми, осужденными), с истцами и ответчика и так далее. Есть вероятность, что каждый адвокат среди всех этих категорий может столкнуться с клиентом, работа с которым будет непроста, с которым будет трудно выстроить коммуникацию. Адвокату нужно будет правильно подобрать подход к работе с «трудным клиентом», применив определенные правила: сосредоточиться на клиенте, быть терпеливым, использовать навык активного слушания и так далее. А знание индивидуально-психологических особенностей разных категорий граждан может дать адвокату дополнительный ресурс для повышения качества в решении профессиональных задач.<sup>5</sup>

Так как же определить, кто такой «трудный клиент» в профессиональной деятельности адвоката? Ответить на данный вопрос точно – трудно, так как у каждого адвоката критерии оценки «простоты» работы с клиентом индивидуальны, но я попробую собрать общие признаки «трудных клиентов», которые выделяют ученые и адвокаты в своих работах, и дать определение.

---

<sup>4</sup> Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

<sup>5</sup> Там же.

Мельниченко Р.Г. считает, что существуют «неудобные клиенты». С ними, на фоне хороших и доверительных отношений адвоката с «удобными клиентами», существуют проблемы и неприятности.<sup>6</sup> Мельниченко Р.Г. указывает, что с такими клиентами адвокату нужно проявлять особую внимательность при выполнении поручений.

Е.Н. Доброхотова считает, что «трудный клиент» — клиент, который «клонит» юриста в свою сторону, мешая этим ему реализовать в действии эффективные правила работы с установкой на сотрудничестве, невольно создает противостояние.<sup>7</sup> В своей работе Елена Николаевна описывает «идеального клиента», его сотрудничество с юристом, противопоставление чему составляет как раз «трудный клиент» — тот, который может не обладать следующими признаками: умение отделять главное от второстепенного, проявление внимания к мелочам, налаживание контакта с юристом, проявление уважения и терпения, хорошее владение всей полнотой информации и так далее. Доброхотова Е.Н. говорит о том, что большинство «трудных клиентов» являются манипуляторами.

По мнению И.А. Шевченко, «трудный клиент» - клиент, тот с которым иногда вовсе невозможно выстроить коммуникацию<sup>8</sup>.

Также я заметила следующее интересное высказывание: «Обычно адвокат делит клиентов на две группы: проблемные и непроблемные. Вот вам любой, наверно, адвокат скажет такое. <...> есть проблемные клиенты, которые постоянно звонят, постоянно чего-то хотят, постоянно им нужно

---

<sup>6</sup> Мельниченко, Р. Г. Адвокатская деятельность. Универсальные правила успеха. [Текст] / Р. Г. Мельниченко — Москва: PR MEDIA. Дашков и К°, 2009 — 331 с.

<sup>7</sup> Под ред. Е.Н. Доброхотовой Навыки юриста. Учебное пособие [Текст] / Под ред. Е.Н. Доброхотовой — : СПб.: Издательский Дом С.-Петербур. гос. ун-та, Издательство юридического факультета С.-Петербур. гос. ун-та., 2006 — 304 с.

<sup>8</sup> Шевченко, И.А. Интервьюирование и консультирование клиента. Техники эффективной коммуникации: пособие для начинающих юристов [Текст] /И.А. Шевченко - Красноярск: ООО «Центр информации», 2013. - 92 с.



что-то делать, что адвокат считает нецелесообразным» (адвокат, Санкт-Петербург, интервью No 11)».<sup>9</sup>

Итак, «трудный клиент» для адвоката – полная противоположность «идеальному». Ведь клиент обращается к адвокату с проблемой, которую сам решить не может. В целях получения удовлетворяющего результата, он эффективно взаимодействует с адвокатом. Если «хороший, идеальный клиент» доверяет адвокату в его работе, идет на контакт в общении, умеет отделять главное от второстепенного, проявляет терпение и уважение к работе адвоката, то «трудный» такими чертами может не обладать.

Я считаю, что «трудный клиент» — это клиент, с которым у адвоката возникают сложности в процессе оказания им квалифицированной юридической помощи. Именно поэтому адвокату нужно подходить к выполнению поручений такого клиента с особой осторожностью, внимательностью. В зависимости от типологии «трудного клиента» проявляются проблемы в работе с ним, к решению которых адвокату приходится находить определенный подход.

## 1.2. Типология «трудных клиентов» в работе адвоката

При осуществлении профессиональной деятельности адвокату необходимо знать психологию доверителя, что подразумевает учёт возрастных, гендерных особенностей, темперамента и характера клиента, а также психического состояния, в котором находится доверитель, для эффективного взаимодействия с ним.<sup>10</sup> Для того, чтобы помочь адвокатам

---

<sup>9</sup> Управление клиентом: доверяй, но не проверяй [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: [https://eupress.ru/uploads/files/IPP-171\\_pages.pdf?ysclid=lacrwxq118640710398](https://eupress.ru/uploads/files/IPP-171_pages.pdf?ysclid=lacrwxq118640710398) (дата обращения: 23.10.2022г.).

<sup>10</sup> Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

в подборе правильного подхода к работе с «трудными клиентами», некоторые ученые определили типы таких клиентов.

Мельниченко Р.Г. отмечает в своем труде «неудобных клиентов», как я указывала выше, а среди них он выделяет «мечущихся клиентов», «близких», «групповых», «сутяжников» и «трутней».<sup>11</sup>

«Мечущийся клиент» – тот, который сменил одного или же нескольких адвокатов, который постоянно сомневается в уровне профессиональности адвоката, достижении адвокатом удовлетворяющего для клиента результата. Что же советует Р.Г. Мельниченко для решения сложностей с таким клиентом? Он указал, что для предосторожности можно предложить «мечущемуся клиенту» обратиться к адвокату, к которому он пришел в первый раз, для разъяснения ситуации.

«Близкий клиент» – клиент, который связан с адвокатом родственными, дружескими или приятельскими отношениями, что может понести за собой такие последствия как: уменьшенный гонорар (у клиента сформировывается установка, что такая услуга ничего не стоит или бесплатна), ограниченность властных приемов адвоката (обычно адвокат является ведущим в отношениях «адвокат-клиент», а клиент – ведомый, но в данной ситуации такому типу клиента это может не понравиться), двойные негативные последствия неудовлетворенности клиента от результатов работы адвоката («близкий клиент» может вынести недовольства за рамки сотрудничества, а именно в те самые отношения, которые их связывали до этого с адвокатом). Я считаю, что адвокат должен провести беседу с таким типом клиента до того, как они заключат соглашение, он должен объяснить клиенту, что выполнение поручений –

---

<sup>11</sup> Мельниченко, Р. Г. Адвокатская деятельность. Универсальные правила успеха. [Текст] / Р. Г. Мельниченко — Москва: PR MEDIA. Дашков и К°, 2009 — 331 с.

работа адвоката и что общение в рамках данного соглашения будет деловым, и на основные, то есть близкие отношения, это влиять не будет.

«Групповые клиенты» – те клиенты, у которых нарушены одновременно одни и те же права, и адвокат берет защиту их интересов параллельно. Проблемность работы адвоката с такими клиентами состоит в том, что может возникнуть конфликт интересов лиц данной группы; или клиент из группы может заострить внимание на том, что работа, выполняемая адвокатом, неиндивидуализированная; а также тем, что при взаимодействии таких клиентов между собой, какая-то часть группы, неудовлетворенная работой адвоката, может противопоставить всю группу самому же адвокату, что чаще всего приводит к расторжению соглашений. Мельниченко Р.Г. не советует заключать соглашения с «групповыми клиентами» индивидуальным адвокатам и тем, кто только начинает свою работу в качестве адвоката.

«Сутяжник» – тот самый «трудный клиент», который настроен не на сам результат работы с адвокатом, а именно на процесс. Как отмечает Р.Г. Мельниченко: «Иногда эту категорию клиентов можно приравнять к игроманам, смысл жизни которых – судебные игры».<sup>12</sup> Трудность работы адвоката с таким клиентом заключается в том, что при его неудовлетворенности результатом работы адвоката, он воспримет это как следующий «игровой уровень», с которым нужно разобраться.

«Трутень» – клиент, который порывается заключить соглашение с адвокатом на безвозмездной основе или же, заключив договор, пытаются по какой-либо причине отказаться от оплаты по данному договору.

---

<sup>12</sup> Мельниченко, Р. Г. Адвокатская деятельность. Универсальные правила успеха. [Текст] / Р. Г. Мельниченко — Москва: PR MEDIA. Дашков и К°, 2009 — 331 с.

Деление Р.Г. Мельниченко «трудных-неудобных клиентов» на типы я нахожу разнообразным и полезным, особенно – для начинающих адвокатов или студентов-юристов.

Доброхотова Е.Н. также отмечает, что можно выделить «трудных клиентов» в работе юриста, и их подвиды она описывает в достаточно широком спектре: «танк», «крикун», «привычный крикун», «граната», «невинный лгун», «болтун/зануда», «жалобщик/паникер», «фантазер», «упрямец», «задира/спорщик», «советчик», «выскачка», «ненасытный»<sup>13</sup>.

«Танк» – клиент, который конфликтен, ведет себя агрессивно. Лучше всего при работе с «танком» - дать ему выговориться, не создавать препятствий для этого, но затем нужно уверенно и лаконично разъяснить то, что требует ситуация.

«Крикун» – клиент, устраивающий скандал. При спокойном и твёрдом общении с таким клиентом, он «остывает» и меняет поведение.

«Привычный крикун» – человек, для которого такое поведение – норма, при этом он не конфликтен. Чтобы такой клиент вел себя спокойно, адвокату стоит игнорировать его крик, общаясь с ним сдержанно.

«Граната» – клиент, который готов к проявлению агрессии, но терпит и ждет подходящего момента.

«Невинный лгун» – клиент, постоянно интерпретирующий действительность, и только, разобравшись в разговоре, адвокат может понять, когда он говорит правду. Нужно оценивать информацию, представленную таким клиентом, применяя методы анализа, логики, смотреть на язык тела, жестов. «Фантазер» схож с указанным типом

---

<sup>13</sup> Под ред. Е.Н. Доброхотовой Навыки юриста. Учебное пособие [Текст] / Под ред. Е.Н. Доброхотовой — : СПб.: Издательский Дом С.-Петербур. гос. ун-та, Издательство юридического факультета С.-Петербур. гос. ун-та., 2006 — 304 с.

«трудного клиента», только «невинный лгун» совершает такие действия невольно.

Считаю, что относительно типа клиента – «болтуна/зануды», который привела Е.Н. Доброхотова, все понятно сразу – говорит не по существу проблемы, с которой обратился. При работе с таким клиентом нужно «отрезать» лишнюю информацию, пытаться обратить внимание именно на проблему, это же правило работает с типом «фантазер».

«Жалобщик/паникер» – клиент, который тревожится относительно проблемы и результата работы адвоката. В данном случае адвокат может работать с клиентом, объясняя ему, что для эффективного решения проблемы, нужно обратиться к его поиску, сохраняя спокойствие.

«Упрямец» – клиент, который убежден в собственных аргументах, с ним трудно наладить диалог, так как такой клиент будет считать, что только он прав.

«Задира/спорщик» – клиент-любитель дискуссий. При работе с таким типом «трудного клиента» адвокат должен сохранять спокойствие, беспристрастность, напоминая, что клиент пришёл с проблемой, которую необходимо решить.

«Советчик» – человек, который при обращении за помощью к адвокату может предложить, как лучше подойти к решению некоторых вопросов.

«Выскачка» – клиент, который может перебивать адвоката, не дослушав его реплики. С таким клиентом лучше работать следующим образом: дать ему высказаться, а затем попросить его дослушать себя.

«Ненасытный» – человек, который, обращаясь к адвокату с одной проблемой, пытается решить также и иные, не дойдя до результата по первой.

Указанную типологию Е.Н. Доброхотова приводит для облегчения работы студента-консультанта, но я считаю, что такие «трудные клиенты» встречаются и в деятельности адвоката. Она очень хорошо описывает правила работы с каждым типом клиента из указанных, что несомненно может помочь адвокату при осуществлении его профессиональной деятельности.

Также Доброхотова Е.Н. в указанной мною книге «Навыки юриста» говорит о том, что большинство из «трудных клиентов» являются манипуляторами<sup>14</sup>, этому придавала внимание в своем труде «Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата» П.Е. Короткова - кандидат юридических наук.<sup>15</sup> Доброхотова Е.Н. отметила, что клиенты-манипуляторы тоже делятся на типы.

Согласно ее позиции, может попасться в работе адвоката «манипулятор-пессимист», который негативно относится ко всем рекомендациям, отказывается от предложений адвоката, направленных на достижение лучшего результата в решении проблемы.

Также может встретиться «манипулятор-айсберг» – тот клиент, который спокойно принимает все решения, но затем отказывается от этого, то есть вообще не собирается выполнять то, что было обсуждено с адвокатом.

Считаю, что нередко встречаются в работе адвоката «манипуляторы-стопоры» – те клиенты, которые из-за неуверенности замедляются в принятии решения.

---

<sup>14</sup> Под ред. Е.Н. Доброхотовой Навыки юриста. Учебное пособие [Текст] / Под ред. Е.Н. Доброхотовой — : СПб.: Издательский Дом С.-Петербур. гос. ун-та, Издательство юридического факультета С.-Петербур. гос. ун-та., 2006 — 304 с.

<sup>15</sup> Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

И Е.Н. Доброхотова отметила «манипулятора-молчуна» – того, из которого не «вытянешь» обстоятельства, связанные с проблемой.

Я считаю, что при работе с такими типами манипуляций со стороны клиентов адвокат сразу же должен их пресечь, он не должен им поддаться, поэтому я полагаю, что выделение Е.Н. Доброхотовой данного факта является значительным для каждого адвоката в осуществлении им своей профессиональной деятельности.

Каждому адвокату в его работе может попасться «трудный клиент», который сочетает в себе признаки одного или же сразу нескольких из выделенных типов Р.Г. Мельниченко или Е.Н. Доброхотовой, и для спокойного, эффективного взаимодействия с таким клиентом адвокат сможет найти подход к нему, зная данную классификацию. Очевидно, практикующие юристы могут продолжить перечень «трудных клиентов», так как классификация указанных авторов состоит из основных типов. Р.Г. Мельниченко и Е.Н. Доброхотова указали, что бывают «трудные клиенты», выделили их типологию, что несет большую ценность для адвоката, так как авторы не только определили различные виды таких клиентов, но и описали правила поведения при работе с ними.

## Глава 2. РАБОТА АДВОКАТА С «ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ»

### 2.1. Интервьюирование и консультирование адвокатом «трудных клиентов»

Ст. 1 ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» гласит: «Адвокатской деятельностью является квалифицированная юридическая помощь, оказываемая на профессиональной основе лицами, получившими статус адвоката в установленном законом порядке физическим и юридическим лицам в целях защиты их прав, свобод и интересов, а также обеспечения доступа к правосудию.»<sup>16</sup> При осуществлении адвокатской деятельности адвокат интервьюирует, консультирует клиентов, непосредственно общаясь с ними.

Интервьюирование – беседа адвоката с лицом, которое обратилось к нему в целях решения проблемы, разрешить которую сам клиент не в силах. При интервьюировании адвокат получает информацию, которая имеет важное значение для разрешения проблемы.

Как отмечает П.Е. Короткова, чтобы достичь результата, нужно решить следующие задачи:

- 1) Установить контакт с доверителем;
- 2) Установить с клиентом доверительные отношения;
- 3) Собрать и проанализировать информацию о фактах, доверителе;

---

<sup>16</sup> Федеральный закон от 31.05.2002 N 63-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2022)// СПС КонсультантПлюс, п. 1 ст.1.



- 4) Определить интересы и ожидания клиента, а также интересы и ожидания его оппонента;
- 5) Организовать дальнейшую работу с клиентом.<sup>17</sup>

Но бывают и частные задачи, которые возникают в ходе интервьюирования, они относятся к определенной проблеме. Все задачи необходимо реализовать, чтобы достичь результата решения вопроса, с которым к адвокату обращается клиент.

Интервьюирование делится на виды:

- 1) Первичное. Адвокат и клиент знакомятся, устанавливают контакт, определяют ожидания клиента и его оппонента;
- 2) По существу проблемы или дела. Это интервьюирование проводится для того, чтобы получить недостающую для решения вопроса информацию или документы от клиента, так как при первичном доверитель не всегда может принести все документы. Тогда при общении адвоката и клиента восполняются все недочеты после первичной беседы, организовывается ход работы, определяется позиция по делу.
- 3) Дополнительное. При необходимости адвокат может провести беседу с клиентом повторно по существенным причинам. Например, после анализа всех документов могут быть замечены недочеты по их объему, или клиентом могут передаваться ответы на запросы, которые он направил в соответствующие организации.

Для эффективного проведения интервьюирования адвокату необходимо учитывать особенности клиента: его возрастные, гендерные признаки, темперамент и характер, а также психическое состояние, в

---

<sup>17</sup> Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

котором он находится. Выполнив такой анализ, адвокат сможет понять, с каким клиентом он будет работать или уже работает, «трудный» ли это клиент. Это нужно для того, чтобы определить дальнейший ход работы с таким доверителем.

Консультирование клиента – дача советов адвокатом после проведения беседы, установления юридически значимых фактов по правовой проблеме; это процесс взаимодействия адвоката и клиента по поводу проблемы с целью выяснения вариантов ее решения и их последствий.<sup>18</sup>

Л.П. Михайлова определила этапы интервьюирования и консультирования<sup>19</sup>; обобщая знания автора, я опишу этапы интервьюирования и консультирования адвоката с «трудными клиентами».

Стадии интервьюирования:

- 1) Встреча, взаимное представление;
- 2) Изложение клиентом сути обращения;
- 3) Установление хронологий событий, изложенных клиентом, выяснение характера правовых проблем;
- 4) Резюмирование;
- 5) Завершение интервью.

Первая стадия. В данном случае адвокат и клиент встречаются, знакомятся, определяют правила собеседования. Взаимное оценивание адвоката и клиента происходит с первых секунд общения<sup>20</sup>, уже на указанной стадии адвокат может понять, что встретился с «трудным

---

<sup>18</sup> Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой Адвокат: навыки профессионального мастерства [Текст] / Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой — : М.: Волтерс Клувер, 2006 — 341 с.

<sup>19</sup> Там же.

<sup>20</sup> Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

клиентом», но ему важно правильно себя вести; не показывать сомнения; держать себя уверенно, убедительно; следить за уместностью употребления различных высказываний и терминов. Также адвокату необходимо помнить о том, что важен невербальный язык - язык тела и жестов. Ему необходимо следить за своими движениями, позами, мимикой, тембром голоса и так далее; такое поведение должно соответствовать его словам. Имидж адвоката тоже важен при встрече клиента, это создает первое впечатление о человеке, а также значительно важна доверительная обстановка, которая способствует сохранению профессиональной тайны.

Итак, на первой стадии адвокат знакомится с клиентом, ему нужно расположить к себе клиента, установить временные рамки интервьюирования, сообщить о правовых возможностях адвоката для решения проблемы клиента, также адвокат при знакомстве может рассказать о своей профессиональной деятельности.

Как я уже указывала, есть вероятность, что к адвокату за юридической помощью обратится «трудный клиент». Какие же подходы нужно предпринять адвокату, чтобы первая стадия интервьюирования прошла положительно? Эти правила достаточно разнообразны, укажу основные из них:

- 1) Нужно чаще употреблять имя собеседника в разговоре, то есть использовать «Вы-технику», это привлекает людей, а также улучшает контакт с ними<sup>21</sup>;
- 2) Проявлять интерес к собеседнику и слушать его, не перебивая, применять навык активного слушания;
- 3) Сидеть в «открытой» позе;

---

<sup>21</sup> Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

4) Проявлять уважение и терпение к рассказу собеседника, быть доброжелательным;

5) Поддерживать зрительный контакт, чтобы следить за эмоциональным состоянием клиента, но при этом взгляд должен быть заинтересованным, приятным.<sup>22</sup>

Вторая стадия. Свободное изложение клиентом сути проблемы, с которой он решил обратиться к адвокату. На данной стадии адвокат получает разнообразную информацию о клиенте, об обстоятельствах дела или вопроса, с которым клиент пришел к адвокату. При этом перед началом беседы адвокату необходимо напомнить доверителю об адвокатской тайне<sup>23</sup>.

При свободном изложении сути дела разные люди могут вести себя по-разному, излагая события. Но адвокат должен терпеливо слушать даже «трудного клиента», уважительно относиться к его чувствам, не перебивать. На данном этапе адвокату очень важно получить информацию от клиента, не навязывая свое мнение вопросами или дополнениями, важно получить представление клиента о проблеме, с которой он обратился к адвокату.

Итак, на указанной стадии интервьюирования адвокат должен следовать следующим правилам, которые облегчат работу с «трудным клиентом»:

1) Применять навык активного слушания, дав клиенту выговориться;

2) Применять такие виды слушания, как нерефлексивное и эмпатическое. Выбрав первый вид слушания, адвокат должен

---

<sup>22</sup> Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

<sup>23</sup> "Кодекс профессиональной этики адвоката" (принят I Всероссийским съездом адвокатов 31.01.2003) (ред. от 15.04.2021)// СПС КонсультантПлюс

выслушать клиента без какого-либо вмешательства даже невербального, то есть жестами, мимикой и так далее. А второй вид слушания предполагает собой то же нерефлексивное слушание, но вместе с проявлением чувств, например, сопереживания, сочувствия.

3) Использовать навык управление рассказом доверителя, то есть, не торопя клиента, в нужный момент задавать ему уточняющие вопросы или высказывать короткие реплики, например: «Конечно же» и тому подобное,<sup>24</sup> или совершать легкие кивки головой;

4) Применять «Эхо-технику», то есть повторять фразы клиента. Иногда ее можно применять с вопросительной интонацией.

Третья стадия. Не всегда при интервьюировании клиента хватает той информации, которую он изложил адвокату на второй стадии, при этом необходимо разобраться с характером проблемы, установлением хронологии событий, которые описал клиент, что требует от адвоката наибольшей активности в беседе. На третьей стадии интервьюирования адвокат может задавать уточняющие вопросы для уяснения позиции клиента, обстоятельств проблемы.

Если возникают сложности в выяснении фактов проблемы или хронологии событий при разговоре адвоката и «трудного клиента», то адвокат может применить такие правила:

1) Использовать навык понимающего слушания, то есть при составлении вопроса адвокат использует такие фразы, как «Уточните, пожалуйста...» или «Я не совсем понял, что...».

2) Если при описании клиентом фактов, получается их «наложение» друг на друга по временным рамкам или иным

---

<sup>24</sup> Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

признаками, то задать вопрос с предоставлением возможности клиенту выбрать один из вариантов ответа;

3) Использовать психологические навыки, чтобы понять намерения клиента;<sup>25</sup>

4) Применять особые технологические приемы постановки вопросов: «технологии воронки» (задавать вопросы последовательно с наиболее широкого до более узкого) или «каминный дымоход» (последовательно выяснять факты, которые относятся к одной и той же области отношений);<sup>26</sup>

5) Использовать «Эхо-технику», чтобы уточнить детали события;

6) Использовать «Вы-технику»;

7) Использовать психологический прием «поглаживание», который заключается в том, что адвокат может выражать понимание клиента, а также признавать в его поведении положительные стороны.<sup>27</sup> Этот прием помогает успокоить клиента, повысить его уверенность в себе, а также улучшить коммуникацию;

8) Не давить на клиента при выслушивании его ответов на вопросы адвоката, терпеливо относиться к долгим размышлениям;

9) При долгом ответе клиента на вопрос использовать навык управления рассказом;

10) Применять знаковые системы, используемые в невербальной коммуникации: пара- и экстралингвистическая (то есть следить за качеством голоса, паузами темпу речи).<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

<sup>26</sup> Там же.

<sup>27</sup> Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

<sup>28</sup> Там же.

Четвертая стадия называется «резюмирование». Резюмирование – подробный, изложенный в хронологической последовательности пересказ адвокатом событий, составляющих юридические проблемы доверителя, с применением той информации, которая была изложена клиентом ранее во время свободного изложения сути проблемы и во время установления хронологий событий и характера проблемы при беседе адвоката и клиента.

Данная стадия, как я уже указала ранее, может следовать за стадией свободного изложения клиентом сути проблемы, поскольку всей информации, полученной в тот момент, будет достаточно для адвоката, чтобы провести резюмирование. Но в основном резюмирование следует после беседы адвоката с клиентом об уточнении фактов, событий проблемы или их хронологии.

Резюмирование является важной стадией при интервьюировании, так как пересказ адвоката может быть поправлен клиентом, могут быть разъяснены неточности. На данной стадии адвокат помимо того, что должен совершать пересказ, должен следить за его восприятием клиентом.

При резюмировании адвокат также должен соблюдать определенные правила поведения, чтобы «трудный клиент» не прервал коммуникацию, чтобы не создавать сложности в работе с таким клиентом:

- 1) Применять «Вы-технику»;
- 2) Поддерживать зрительный контакт, чтобы следить за эмоциональным состоянием клиента;
- 3) Следить за темпом речи, выдерживать правильно поставленные паузы;
- 4) Сидеть в «открытой» позе, это ведет к тому, что клиент может поправить адвоката без стеснения, тревожности;

Пятая стадия. На ней завершается интервьюирование адвоката с клиентом по таким причинам: предоставление клиентом дополнительных

материалов адвокату, которые, важны для решения его проблемы и согласование проведения следующего интервьюирования; неготовность адвоката принять решение своевременно; получение адвокатом необходимой информации для решения проблемы и предложение вариантов ее разрешения.

В том случае, если адвокат понимает, что необходимо отложить беседу, то он должен объяснить клиенту, что и в каком виде необходимо подготовить на следующую встречу, как получить некоторую информацию, требующуюся для дела. Если доверитель ограничен в получении такой информации, то адвокат может помочь ему, например в подготовке обращения, запроса, заявления и так далее. Также адвокат может отложить встречу, чтобы подготовиться к предложению вариантов решения проблемы.

И на этой стадии могут возникнуть сложности с «трудным клиентом», так как он может быть не удовлетворен результатом интервьюирования, а значит, что и при завершении такой беседы адвокату нужно правильно оценить ситуацию и повести себя в ней. На данной стадии при общении с «трудным клиентом» адвокату рекомендуется также применять «Вы-технику»; поддерживать зрительный контакт и уважительно относиться к клиенту.

«Трудный клиент» может обратиться к каждому адвокату, но это тоже клиент и ему необходимо оказание юридической помощи. Чтобы не возникало сложностей в интервьюировании с таким клиентом, адвокату нужно на всех этапах следовать определенным правилам, и это может существенно облегчить взаимодействие с «трудным клиентом».

Не только при интервьюировании, но и при консультировании «трудного клиента» могут возникнуть сложности, поэтому я хочу



выделить правила поведения адвоката с таким клиентом и на этапах консультирования, которые определила Л.П. Михайлова.<sup>29</sup>

Стадии консультирования:

- 1) Подготовка к консультации;
- 2) Встреча с доверителем и разъяснение порядка консультации;
- 3) Разъяснение клиенту вариантов решения его проблемы и их последствия;
- 4) Помощь доверителю в выборе оптимального решения;
- 5) Определение стратегии и тактики реализации принятого решения.

Первая стадия. Подготовка к консультации – переломная стадия между интервьюированием и консультацией, можно как и за несколько секунд перейти от завершения интервьюирования до начала консультации, так и за несколько недель. Адвокат в этот момент готовится к консультации: резюмирует еще раз всю информацию, изложенную доверителем, изучает документы, нормативно-правовую базу.

Вторая стадия. Адвокат встречается с доверителем, повторяет резюме и спрашивает клиента об изменениях в событиях, связанных с проблемой.

При работе с «трудным клиентом» на данной стадии адвокату следует применять следующие правила:

- 1) Использовать «Вы-технику»;
- 2) Проявлять интерес к собеседнику и слушать его, не перебивая, применяя навык активного слушания;

---

<sup>29</sup> Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой Адвокат: навыки профессионального мастерства [Текст] / Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой — : М.: Волтерс Клувер, 2006 — 341 с.

- 3) Сидеть в «открытой» позе;
- 4) Применять такие виды слушания, как нерефлексивное и эмпатическое;
- 5) Использовать навык управление рассказом доверителя;
- 6) Использовать психологический прием «поглаживание».

Третья стадия. На данной стадии адвокат разъясняет клиенту возможные варианты решения проблемы, а также их последствия.

Если адвокат взаимодействует с «трудным клиентом», то для того, чтобы облегчить работу с таким клиентом, он может:

- 1) Сидеть в «открытой» позе;
- 2) Поддерживать зрительный контакт, чтобы следить за эмоциональным состоянием клиента;
- 3) Следить за темпом речи, выдерживать правильно поставленные паузы;
- 4) Не давить на клиента при выслушивании его ответов на вопросы адвоката, терпеливо относиться к долгим размышлениям;
- 5) Определить, какой из основных стилей общения адвоката с доверителем (авторитарный или партнерский) подходит к отношениям адвоката с определенным «трудным клиентом». При авторитарном стиле адвокат рассматривает клиента как человека, который не способен принять решение самостоятельно; здесь адвокат высказывается только в пользу одного из предложенных вариантов решения проблемы, а остальные он оценивает, как бесперспективные. А при партнерском стиле общения адвокат дает возможность клиенту самостоятельно сделать выбор в пользу одного из предлагаемых им вариантов решения;<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

6) Составить при необходимости письменную консультацию;

7) Подать наиболее важную информацию в начале и в конце беседы.<sup>31</sup>

Четвертая стадия. Помощь клиенту в выборе оптимального решения, наступает после обсуждения возможных вариантов решения проблемы. На данной стадии адвокат может только порекомендовать клиенту наилучший вариант решения, сам выбор должен сделать клиент. При работе с «трудным клиентом» адвокату необходимо проявить терпение, не давить на клиента.

На пятой стадии адвокат и клиент определяют стратегию и тактику реализации решения проблемы, которое выбрал доверитель. Это последний этап консультации, на нем адвокату необходимо четко определить действия и распределить обязанности адвоката и клиента, не игнорировать просьбы и чувства клиента, так как «трудный клиент» может на протяжении долго времени сомневаться в принятом им решении.

Основываясь на делении интервьюирования и консультирования адвоката с клиентом на определенные этапы, которые описывает Л.П. Михайлова<sup>32</sup> в главе 2 книги «Адвокат: навыки профессионального мастерства», я указала правила поведения адвоката в работе с «трудными клиентами» на каждом из этих стадий. Советы, указанные мной, полезны для облегчения взаимодействия адвоката и «трудного клиента» на каждом этапе интервьюирования и консультирования, важны для эффективности работы адвоката с таким клиентом, а также для налаживания контакта с ним.

---

<sup>31</sup> Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

<sup>32</sup> Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой Адвокат: навыки профессионального мастерства [Текст] / Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой — : М.: Волтерс Клувер, 2006 — 341 с.

## 2.2. Основные правила работы адвоката с «трудными клиентами»

Р.Г. Мельниченко и Е.Н. Доброхотова выделили разные типы «трудных клиентов». Помимо указанных исследователей, некоторые адвокаты также могут предложить свой перечень таких клиентов или продолжить уже существующие; я считаю, что перечень «трудных клиентов» не закрытый, он постоянно может пополняться. Поэтому я хотела бы выделить основные правила работы адвоката с «трудными клиентами» независимо от их «типажа» и от стадии интервьюирования или консультирования с ними. Именно те правила, которые необходимы для налаживания коммуникации в любой период общения адвоката с такими клиентами.

Основные правила, который должен применять адвокат в работе с «трудными клиентами»:

- 1) Использовать навык активного слушания и понимающего слушания, а также такие виды слушания, как нерефлексивное и эмпатическое, о которых говорилось ранее;
- 2) Использовать «Вы-технику», то есть чаще обращаться к клиенту по имени и отчеству, это улучшит налаживание контакта между адвокатом и доверителем;
- 3) Использовать «Эхо-технику» для того, что уточнить какие-то детали и подводить промежуточные итоги;<sup>33</sup>
- 4) Проявлять интерес к собеседнику и слушать его, не перебивая;

---

<sup>33</sup> Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

- 5) Уметь контролировать собственные эмоции, быть беспристрастным;
- 6) Проявлять уважение и терпение к рассказу собеседника, отстраниться от своих проблем, сосредоточиться на говорящем, а также быть доброжелательным;<sup>34</sup>
- 7) Поддерживать зрительный контакт, чтобы следить за эмоциональным состоянием клиента, но при этом взгляд должен быть заинтересованным, приятным;<sup>35</sup>
- 8) Использовать навык управления рассказом клиента, не торопить, задавать вопросы в подходящий момент или высказывать короткие реплики, например: «Конечно же» и тому подобное, или совершать легкие кивки головой. Данный навык очень полезен при работе с большинством «трудных клиентов»;
- 9) Использовать психологический прием «поглаживание», который заключается в том, что адвокат может выражать понимание клиента, а также признать в его поведении положительные стороны, что помогает успокоить клиента, повысить его уверенность в себе, а следствием этого является улучшение коммуникации. Находить точки соприкосновения интересов адвоката и «трудного клиента». В данном случае очень помогает фраза: «Я с вами согласен», но применять данную фразу не стоит в ситуации, когда адвокат прямо не соглашается с мнением клиента;
- 10) Использовать знания языка жестов и телодвижений;
- 11) Задавать вопросы вовремя те, которые необходимы по существу проблемы;

---

<sup>34</sup> Под ред. Е.Н. Доброхотовой Навыки юриста. Учебное пособие [Текст] / Под ред. Е.Н. Доброхотовой — : СПб.: Издательский Дом С.-Петерб. гос. ун-та, Издательство юридического факультета С.-Петерб. гос. ун-та., 2006 — 304 с.

<sup>35</sup> Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

12) Не следует проявлять излишнее любопытство, важна лишь та информация, которая необходима для решения проблемы, с которой клиент обратился к адвокату.<sup>36</sup>

13) Относиться к проблеме клиента без осуждения;<sup>37</sup>

14) Не давить на клиента при выслушивании его ответов на вопросы адвоката, терпеливо относиться к долгим размышлениям;

15) Пресекать какого-либо рода манипуляций со стороны клиентов, адвокат не должен им поддаться.

Полагаю, что данные правила помогут адвокату, который в процессе осуществления своей профессиональной деятельности, встретился с «трудным клиентом».

---

<sup>36</sup> Шевченко, И.А. Интервьюирование и консультирование клиента. Техники эффективной коммуникации: пособие для начинающих юристов [Текст] /И.А. Шевченко - Красноярск: ООО «Центр информации», 2013. - 92 с.

<sup>37</sup> Там же.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Адвокат является независимым профессиональным советником по правовым вопросам.<sup>38</sup> При оказании им профессиональной юридической помощи клиенту он проводит интервьюирование и консультирование с ним, что невозможно без непосредственного общения с клиентом, при этом ему приходится встречаться как с «идеальными клиентами», так и с «трудными». Но «трудный клиент» – тоже клиент<sup>39</sup>, и в такой ситуации адвокату необходимо вести себя компетентно.

Кто такой «трудный клиент» в профессиональной деятельности адвоката? Ответить на данный вопрос точно – трудно, так как у каждого адвоката критерии оценки «простоты» работы с клиентом индивидуальны, но обобщив основные признаки «трудных клиентов», которые выделяют ученые и адвокаты в своих работах, можно понять, что «трудный клиент» для адвоката – полная противоположность «идеальному», это клиент, с которым у адвоката возникают сложности в процессе оказания им квалифицированной юридической помощи. Именно поэтому адвокату нужно подходить к выполнению поручений такого клиента с особой осторожностью, внимательностью.

Основные выводы работы таковы:

- 1) «Трудный клиент» для адвоката – это клиент, с которым у адвоката возникают сложности в процессе оказания им квалифицированной юридической помощи.

---

<sup>38</sup> Федеральный закон от 31.05.2002 N 63-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2022)// СПС КонсультантПлюс, п. 1 ст.2.

<sup>39</sup>Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

2) По мнению Мельниченко Р.Г., существуют «неудобные клиенты», и среди них он выделяет «мечущихся клиентов», «близких», «групповых», «сутяжников» и «трутней».<sup>40</sup>

3) Доброхотова Е.Н. также отмечает, что можно выделить «трудных клиентов» в работе юриста, и их подвиды она описывает в достаточно широком спектре: «танк», «крикун», «привычный крикун», «граната», «невинный лгун», «болтун/зануда», «жалобщик/паникер», «фантазер», «упрямец», «задира/спорщик», «советчик», «выскочка», «ненасытный».<sup>41</sup>

4) Каждому адвокату в его работе может попасться «трудный клиент», который сочетает в себе признаки одного или же сразу нескольких из выделенных типов Р.Г. Мельниченко или Е.Н. Доброхотовой, и для спокойного, эффективного взаимодействия с таким клиентом адвокат сможет найти подход к нему, зная данную классификацию.

5) Основные правила, который должен применять адвокат в работе с «трудными клиентами», то есть те правила, которые необходимы для налаживания коммуникации в любой период общения адвоката с такими клиентами: использовать навык активного слушания и понимающего слушания, а также такие виды слушания, как нерефлексивное и эмпатическое; использовать «Вы-технику» и «Эхо-технику»; проявлять интерес к собеседнику и слушать его, не перебивая; уметь контролировать собственные эмоции, быть беспристрастным; проявлять уважение и терпение к

---

<sup>40</sup> Мельниченко, Р. Г. Адвокатская деятельность. Универсальные правила успеха. [Текст] / Р. Г. Мельниченко — Москва: PR MEDIA. Дашков и К°, 2009 — 331 с.

<sup>41</sup> Под ред. Е.Н. Доброхотовой Навыки юриста. Учебное пособие [Текст] / Под ред. Е.Н. Доброхотовой — : СПб.: Издательский Дом С.-Петербур. гос. ун-та, Издательство юридического факультета С.-Петербур. гос. ун-та., 2006 — 304 с.



рассказу собеседника, отстраниться от своих проблем, сосредоточиться на говорящем, поддерживать зрительный контакт с клиентом; использовать навык управления рассказом клиента; использовать психологический прием «поглаживание»; находить точки соприкосновения интересов адвоката и «трудного клиента»; использовать знания языка жестов и телодвижений; задавать вопросы вовремя те, которые необходимы по существу проблемы; не проявлять излишнее любопытство; относиться к проблеме клиента без осуждения; не давить на клиента при выслушивании его ответов на вопросы адвоката, терпеливо относиться к долгим размышлениям; пресекать какого-либо рода манипуляций со стороны клиента, адвокат не должен им поддаться.

Подводя итог, хочу сказать, что задачи и цель, поставленные в введении, выполнены. Мной исследована деятельность адвоката в Российской Федерации; установлено, что учеными, исследователями и адвокатами определяются «трудные клиенты» в работе адвоката и их типы; установлены правила поведения адвоката при взаимодействии с такими клиентами.

Я считаю, что адвокату нужно стремиться достигнуть взаимопонимания с «трудным клиентом», не жалея времени на это, всем своим поведением демонстрируя свое расположение к нему. Полагаю, так адвокат способен превратить «трудного клиента» в клиента, который готов к коммуникации.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Законодательные, нормативные акты и иные официальные документы.

1.1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС КонсультантПлюс.

1.2. Федеральный закон от 31.05.2002 N 63-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2022) // СПС КонсультантПлюс.

1.3. "Кодекс профессиональной этики адвоката" (принят I Всероссийским съездом адвокатов 31.01.2003) (ред. от 15.04.2021) // СПС КонсультантПлюс.

2. Монографии, учебники и учебные пособия.

2.1. Гаррис Р. Школа адвокатуры. Руководство к ведению гражданских и уголовных дел [Текст] / Пер. с англ. П. Сергеича. М.: Изд-во СГУ, 2008. С. 21.

2.2. Короткова П. Е. Практические навыки адвоката: учебное пособие для бакалавриата [Текст] / П. Е. Короткова. — М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. — 144 с.

2.3. Мельниченко, Р. Г. Адвокатская деятельность. Универсальные правила успеха. [Текст] / Р. Г. Мельниченко — Москва: PR MEDIA. Дашков и К°, 2009 — 331 с.

2.4. Под ред. А. Сорокиной и Д. Гриц Навыки современного юриста: soft skills, повышающие эффективность и качество жизни [Текст] / Под ред. А. Сорокиной и Д. Гриц — Москва : Статут, 2021. — 460 с.

2.5. Под ред. Е.Н. Доброхотовой Навыки юриста. Учебное пособие [Текст] / Под ред. Е.Н. Доброхотовой — : СПб.: Издательский Дом С.-Петербург. гос. ун-та, Издательство юридического факультета С.-Петербург. гос. ун-та., 2006 — 304 с.

2.6. Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой Адвокат: навыки профессионального мастерства [Текст] / Под ред. Л.А. Воскобитовой, И.Н. Лукьяновой, Л.П. Михайловой — : М.: Волтерс Клувер, 2006 — 341 с.

2.7. Скабелина, Л. А. Психологические аспекты адвокатской деятельности: монография [Текст] / Л. А. Скабелина — : М.: Федеральная палата адвокатов, 2012 — 229 с.

2.8. Шевченко, И.А. Интервьюирование и консультирование клиента. Техники эффективной коммуникации: пособие для начинающих юристов [Текст] /И.А. Шевченко - Красноярск: ООО «Центр информации», 2013. - 92 с.

### 3. Научные статьи.

3.1. Управление клиентом: доверяй, но не проверяй [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: [https://eupress.ru/uploads/files/IPP-171\\_pages.pdf?ysclid=lacrwxq118640710398](https://eupress.ru/uploads/files/IPP-171_pages.pdf?ysclid=lacrwxq118640710398) (дата обращения: 23.10.2022г.).