## ПРОВЕДЕНИЕ ИНТЕРВЬЮ[[1]](#footnote-2)\*

(фрагменты)

**Дж. Александр Тэнфорд**

##### Введение

Сказать, что опрос является важным моментом судебного процесса, будет явной недооценкой его роли. Первое, что приходит в голову: опросы необходимы для выявления обстоятельств случившегося в том или ином споре. Ваши последующие решения — какие состязательные бумаги подавать, какие ходатайства заявлять и какие вопросы задавать свидетелю на месте для дачи показаний — в значительной мере будут основываться на информации, полученной в ходе опроса вашего клиента и других предполагаемых свидетелей. Судебный процесс — это процесс сбора, сортировки, анализа и затем успешного представления фактов, полученных на опросах. Так что первейшая цель опроса — максимально расширить поток точной информации.

Однако провести опрос — это не значит просто предложить свидетелю рассказать вам все, что он/она знает о происшедшем. На информационный поток оказывают влияние многие факторы, которые искажают и ограничивают его. Сами свидетели бывают разными и принадлежат к разным слоям общества. Одни из них охотно идут навстречу, другие же стараются не вмешиваться ни во что. У свидетелей бывают разные способности к запоминанию и воспроизведению увиденного. Одни из них честные, другие лгут. Среди ваших свидетелей будут священники, проститутки, испуганные дети и закоренелые преступники. Вам встретятся свидетели неприятные, невротичные, тупые, нервные и говорящие с непонятным вам акцентом. Нельзя вести себя со всеми одинаково. В качестве опрашивающего вы должны научиться извлекать максимально полную и надежную информацию из всех этих столь разных людей.

Ваша собственная личность, отношение и манера задавать вопросы могут оказывать сильнейшее влияние на получаемую вами информацию. Проведение опроса — процесс динамический, который зависит от взаимодействия двух лиц. Ваш вклад, как сознательный, так и бессознательный, может иметь такое же отношение к извлекаемым фактам, что и вклад свидетеля. Если вы даете ему понять — в словесной или в бессловесной форме, — что какие-то факты не имеют значения, что вы желаете сменить тему или что вы не верите тому, что говорит вам свидетель, тогда свидетель скорее всего перестанет поставлять информацию. Исследования показывают, что даже конкретные употребляемые вами слова, ваша манера задавать вопрос или порядок ваших вопросов способны повлиять на то, как свидетель вспоминает то или иное событие.

Опрос важен не только для выяснения обстоятельств дела, но и для того, чтобы узнать кое-что о людях, связанных с данным делом. Если вы знаете, как выглядят свидетели и как они реагируют на вопросы, вам это сослужит великую службу позже, когда вам придется решать, каких свидетелей вызывать и как допрашивать. Еще важнее понимание личности свидетеля в том случае, если он ваш клиент. Клиенту придется явиться к вам за помощью в решении проблемы, которую он/она считает юридической. Если вы желаете адекватно представлять интересы клиента, вы должны по-настоящему понимать его/ее и уметь с ним/ней общаться. Только если вы разовьете в себе способность распознавать скрытые нужды клиента, вы сумеете помочь клиенту найти приемлемое решение его/ее проблемы. Далеко не для всех споров наилучшее решение — это обращение в суд.

**Проведение опроса**

**1. Модель опроса из пяти этапов**

Чтобы понять, как лучше проводить опрос, полезно разделить его на этапы. Имеется много способов представлять постепенное наращивание информации в ходе опроса, однако наш опыт показывает, что самое удобное — выделить в нем пять этапов. Это следующие этапы: взаимная оценка, набрасывание свидетелем общей картины, определение точки отсчета, хронологическая разработка и заключение. Этапы имеют разные цели, на них происходит обмен разной информацией, и применяются разные методы опроса. Разумеется, это не единственный способ организации, и не нужно рабски следовать этой схеме во всех случаях. Она больше подходит для начальных, чем для последующих опросов. Однако ясно, что опрос требует какой-то организации, а данная модель дает хорошие результаты.

**Первый этап — взаимная оценка**

Первый этап опроса можно назвать этапом взаимной оценки. Это вводный этап, во время которого вы встречаетесь со свидетелем, делаете первые шаги к установлению контакта, объясняете ваши цели и начинаете постепенно строить отношения доверия и взаимопонимания; это этап, когда вы со свидетелем знакомитесь друг с другом. Данный этап может быть совсем коротким, особенно если вы уже встречались до этого со свидетелем. Некоторые опрашивающие сознательно стараются сделать его как можно короче, считая, что лучше сразу перейти к обстоятельствам дела. Другие же считают, что несколько минут, потраченных на болтовню, помогают свидетелю освоиться и почувствовать себя свободнее, помогают наладить взаимопонимание и улучшают качество последующей информации.

Ваш первый контакт со свидетелем влияет на весь тон опроса. Так, имеет значение и то, как вы приветствуете свидетеля. Если он/она приходит к вам в кабинет, вы в значительной степени контролируете положение. Вы не должны заставлять свидетеля ждать (если только не хотите сбить с него/нее спесь). Если вы встречаете свидетеля лично, вы как бы поднимаете его/ее значение; если же его/ее вводит к вам секретарша, пока вы заняты каким-то другим делом, например подписываете письмо, вы подчеркиваете разницу ваших положений.

После того как вы поздоровались со свидетелем, одна-две минуты разговора о пустяках помогут свидетелю почувствовать себя увереннее. Вы можете спросить свидетеля, не желает ли он/она чаю или кофе или можете предложить взять у него/нее пальто. Обычно это самое подходящее время, чтобы проверить, понимает ли свидетель основные правила опроса: сколько времени он продолжается, конфиденциальность всей информации, цель опроса, его структура и будет ли он записан на бумаге или на магнитофонной пленке. Должны быть четко определены ваши взаимные обязательства (особенно в случае первичного опроса клиента): как будет исчисляться гонорар, как вы будете решать, возьмете ли это дело, чего вы ждете от опрашиваемого лица и что вы готовы сделать.

Обсуждение этих предварительных вопросов имеет смысл помимо предупреждения возможных неловкостей в будущем. Оно дает вам несколько минут на то, чтобы оценить свидетеля, привыкнуть к его/ее манере говорить, словарю, акценту и степени нервозности. Имея такую исходную информацию, вам будет легче предвидеть факторы, препятствующие общению, и распознать сигналы коммуникации с помощью жестов. Не забывайте, что и свидетель будет оценивать вас: будет решать, можно ли вам доверять, стоит ли быть с вами откровенным и стоит ли нанимать вас своим адвокатом.

**Второй этап — набрасывание свидетелем общей картины**

Цель второго этапа опроса — заставить свидетеля воспроизвести события в форме повествования, причем не перебивать его, справляясь о подробностях. Помните, что свободный рассказ свидетеля, хотя и редко бывает полным, бывает очень точным. На этом этапе ваша задача — *слушать*, а не говорить. Вы должны побуждать свидетеля к рассказу, облегчать общение и стараться ненароком не повлиять на то, что он/она считает важным. Пожалуй, на этом этапе не стоит делать записей, потому что они будут отвлекать вас от слушания и могут незаметным образом повлиять на представление свидетеля о том, что имеет значение, а что не имеет. Этот этап даст вам общую картину событий с точки зрения свидетеля, а также набросок проблем, которые нужно будет развить позже в ходе опроса.

Следует употреблять общие замечания, а не конкретные, прямые вопросы: «А в чем, собственно, проблема?» «Расскажите мне о сути проблемы, а затем мы обсудим ее подробнее» «Чем я могу вам помочь?» «Зачем вы сюда пришли?» Обратите внимание, что последние два предложения сформулированы более широко и не привязаны к какой-то одной «проблеме». По этой причине они могут быть предпочтительнее.

Если клиент хоть как-то умеет излагать свои мысли, дайте ему в первый раз изложить свою версию по-своему. Если вы с самого начала будете прерывать его вопросами, особенно вопросами, выражающими сомнение или критику, это может уменьшить искренность клиента, заставить его занять оборонительную позицию и изменить весь ход опроса.

Если дать клиенту возможность говорить свободно, это поможет ему расслабиться. Это повышает его самоуважение, вызывает в нем теплое чувство к опрашивающему. На начальных этапах опроса прямые вопросы способны помешать опрашивающему понять различные аспекты положения клиента и его эмоциональное состояние; кроме того, клиент может ответить на эти вопросы и в ходе своего рассказа. Так что точка зрения клиента выявится четче, если его/ее не прерывать.

Если клиент неохотно говорит, старайтесь не задавать прямых вопросов. Поощряйте его замечаниями общего типа. Если необходимо, можно применять ненаводящие вопросы, например «не торопитесь», «я понимаю, что говорить об этом нелегко», «а что было дальше?»

Некоторые клиенты могут болтать без конца, если их не остановить. Опрашивающему приходится направлять и заострять ход беседы, в противном случае опрос может занять целый день. Критические замечания типа «вы уходите в сторону» или «вернитесь к обсуждаемому вопросу» следует употреблять лишь как крайнюю меру. Для перехода можно подхватывать какие-то ремарки клиента и с их помощь переключаться на новую тему. Второй метод — вернуться к ранее обсуждавшейся, но затем оставленной клиентом теме. Для облегчения перехода полезны бывают прямые вопросы.

Следует позволять клиенту выражать свои чувства, и этому есть две причины. Во-первых, в этом проявляется уважение к нему как к личности и к его праву на чувства. Во-вторых, если опрашивающий понимает чувства клиента, ему будет легче отделить его субъективные образы от реальной действительности.

Далеко не все свидетели способны в ответ на просьбу рассказать, что случилось, с легкостью дать подробное изложение фактов. Некоторые ни за что не хотят говорить или стесняются; другие способны лишь на самые общие умозаключения. Возможно, вам придется взять на себя активную роль, поощряя общение и выведывая подробности. На этом этапе следует использовать нейтральные или пассивные приемы поиска, которые заставляют свидетеля говорить, не воздействуя при этом на содержание того, что он говорит. Существуют три разные тактики:

1.*Молчание.* Молчание в ходе опроса вызывает сильную неловкость. Имеется естественная тенденция заполнять его разговорами. Старайтесь сразу не заполнять паузы своими вопросами. Если дать молчанию длиться, свидетель скорее всего снова заговорит. Но не злоупотребляйте молчанием, потому что это может смутить свидетеля, и он не будет знать, что еще сказать.

2. *Ни к чему не обязывающее поощрение.* К этой категории относятся замечания, жесты и полувербальные звуки, показывающие, что вы хотели бы, чтобы свидетель продолжал говорить. В отличие от молчания такое прощупывание дает свидетелю понять, что вы его слушаете. К этой категории относятся кивки головой, выжидательное выражение лица и краткие замечания типа «ага», «да ну», «понятно» и «вот как».

3. *Нейтральные вопросы.* Третий вид нейтрального прощупывания — это открытый вопрос без намека. Как и в том случае, когда вы просите свидетеля рассказать о случившемся, он помогает возобновить повествование после того, как оно забуксует. К этой категории относятся вопросы типа «расскажите подробнее», «можете вспомнить еще что-нибудь?» и «что еще произошло?» Такие вопросы могут быть эффективными в качестве нейтральных приемов прощупывания только в том случае, если в них не будет содержаться никаких намеков на обсуждаемые темы.

**Третий этап — определение точки отсчета**

После того, как свидетель представит общую картину происшедшего, вам захочется углубиться в детали. Чтобы свести до минимума возможность путаницы в хронологии, эта модель исходит из предположения, что вы вновь перечислите всю цепь событий по версии свидетеля в хронологическом порядке. Для этого вам нужно сначала определить тот момент, с которого должен начинаться отсчет времени. В некоторых опросах точка отсчета ясна уже из общей картины событий, построенной свидетелем.

В других случаях определить хронологически начальную точку бывает труднее. Трудность может состоять в кажущейся безотносительности к делу тех или иных фактов. Если человек отбросил предшествующие события как несущественные или не имеющие отношения к делу, этот человек может не упомянуть их на этапе набрасывания общей картины и едва ли назовет их, когда его/ее спросят, не произошло ли до этого чего-нибудь важного. Свидетель дорожно-транспортного происшествия может счесть, что первым существенным событием был вид быстро мчавшегося автомобиля. Если вы согласитесь с этим, вы можете упустить важнейшие события, которые произошли раньше: возможно, свидетель слышал звук тормозов, видел человека на углу, который окажется важным свидетелем, или подслушал, как владелец автомобиля говорил, что за день до происшествия у него тормоза были не в порядке.

Прием, с помощью которого устанавливается первое имеющее отношение к делу событие, состоит в том, чтобы заставить свидетеля вспомнить, что произошло до главного события. Поскольку свидетель уже рассказал вам то, что он/она считает существенным, возможно, вам не удастся выявить никакой новой существенной информации с помощью нейтральных открытых вопросов типа «расскажите, что случилось еще раньше в тот день». На этом этапе узкие конкретные вопросы помогут свидетелю заострить его/ее воспоминания. Здравый смысл подскажет вам, что могло произойти раньше, так что вы сможете спросить об этом. Однако старайтесь не допускать наводящих вопросов. Если вы спросите свидетеля: «До этого ведь ничего не произошло?», — свидетель скорее всего согласится с вами. Целесообразнее попросить свидетеля сосредоточить внимание на конкретных людях, вещах и событиях независимо от того, имел(а) ли он/она прежде контакт с указанными людьми, видел(а) ли людей или предметы до главного события и знает ли свидетель вообще что-нибудь о событиях, логически связанных с главным.

**Четвертый этап — детальная хронология событий**

После того как вы получили от свидетеля общую картину и установили точку отсчета, наступает момент изучения подробностей. В большинстве случаев максимальная полнота информации достигается изложением событий в обычном хронологическом порядке. На этом этапе рекомендуется воспользоваться каким-то способом ведения записей, поскольку вам трудно будет точно запомнить ряд важных деталей, например имена и адреса других свидетелей. На этом этапе вы должны контролировать темп опроса и степень детализации, не давая свидетелю забегать вперед и выясняя подробности. Это называется «держать тему под контролем».

В этой части опроса, когда вы стараетесь выявить новые детали, имеются и другие тактические приемы, которые позволяют более активно контролировать реакцию свидетеля.

*Немедленное развитие.* Опрашивающий может не просто побуждать респондента продолжать говорить, но и давать ему понять, что он хотел бы, чтобы тот развил тему, о которой идет речь в данный момент. Развитие может подразумевать продолжение «рассказа» или завершение мысли. Здесь уместны вопросы типа «ну, а потом?», «что было дальше?» Во-вторых, развитие может подразумевать не продолжение рассказа, а просто подробности рассматриваемой темы. Например: «Расскажите об этом подробнее», «Что еще вы могли бы сказать об этом?» или «Не хотите ли что-нибудь добавить к сказанному?»

*Немедленное уточнение.* Во-первых, опрашивающий может попросить респондента дать более подробную *последовательность* событий, начав с определенного места в действиях, описанных непосредственно перед тем. Например: «Что произошло сразу после того, как вы открыли дверь?», «Где вы были непосредственно перед тем, как потух свет?», «Что произошло той ночью, когда вы вернулись домой?» Далее, опрашивающий может потребовать более подробной информации о каком-то определенном аспекте, а не о конкретном отрезке времени. Здесь уместны такие фразы, как «*Когда* это случилось?», «*Как* вы узнали об этом?», «Что вы *почувствовали*, увидев, как рушится здание?», «Как вы считаете, *почему* они сделали это?»

*Видоизменение.* Опрашивающий может взять на себя инициативу введения новой темы, не дожидаясь, когда респондент естественным образом сам перейдет к ней. Резкость этого перехода можно смягчить, если совершить его наряду с конкретной темой, которая уже обсуждалась, или показав, как новая тема вписывается в общее направление опроса. Например: «Пока что вы очень хорошо рассказали о том, как вам и остальным членам вашей семьи удалось выжить во время этого бедствия; но мне надо знать кое-что и о том, как с этим справлялись другие жители; не могли бы вы помочь мне в этом?»

Еще один прием — предложить свидетелю начертить схему. Это в первую очередь удобно при уточнении, потому что заставляет свидетеля указывать конкретные детали. Кроме того, схема нередко оказывается полезной, потому что помогает свидетелю дать дополнительную информацию, которую в противном случае ему было бы трудно сформулировать.

**Пятый этап — заключительный**

Пятый этап завершает опрос. Этот этап особенно важен в опросах клиентов или других свидетелей, с которыми вы будете поддерживать отношения. Специалисты по психоанализу утверждают, что неудачное прощание, когда вы слишком резко прерываете контакт или держитесь слишком отчужденно, может разрушить взаимопонимание, установившееся у вас со свидетелем. Это последняя возможность проверить, ясна ли вам версия событий, как ее излагает свидетель, и подходящий момент составить расписание ваших дальнейших встреч.

Независимо от того, понадобятся или нет дальнейшие контакты со свидетелем, вы должны завершить опрос обобщением основных фактов. Рассмотрев всю эту информацию в некотором логическом порядке, вы можете дать свидетелю возможность подумать над тем, что он/она только что рассказал(а) вам. Свидетель сможет устранить какие-то недоразумения и будет спокоен за то, что вы выслушали и поняли его/ее точку зрения.

Важно также составить расписание дальнейших встреч и действий. Мало сказать свидетелю: «Спасибо. Я с вами еще свяжусь.» Такое расплывчатое заключение слишком неопределенно. Напротив, вы должны быть уверены, что у вас полное взаимопонимание в вопросе о ваших обязанностях и расписаниях. Если предполагается, что свидетель будет предпринимать какие-то действия — добывать документы, связываться с каким-то другим свидетелем, встречаться с вами там-то и тогда-то для второго опроса и т. д., — вы должны просмотреть эти планы и убедиться в том, что свидетель понимает свои обязанности. Если что-то предстоит сделать вам, например вернуться с готовым исковым заявлением или собрать документы, вы должны быть уверены, что свидетель четко понимает, когда и где будут происходить эти события.

Заключительное действие в завершение опроса — максимально подробная запись всего услышанного. Сразу после ухода свидетеля, пока вы держите в голове все подробности, перенесите их на бумагу, даже если вы достаточно много записывали в ходе опроса.

1. \* Перевод сделан по изданию: *Tanford, I. Alexander.* The Trial Process: Law Tactics and Ethics. Charlottesville, 1983. Pp. 15-73. Перевод воспроизводится из материалов, подготовленных для семинара по практическому образованию, проведенного проектом «Правовая инициатива для стран Центральной и Восточной Европы» Американской ассоциации юристов (ABA CEELI) с его любезного согласия. [↑](#footnote-ref-2)