

точки зрения озвучивали. Тогда есть шанс, что все-все-все, насколько это возможно, риски будут обсуждены, взвешены, просеяны и будет принято правильное решение. Потому что, конечно, один человек – маловероятно, что он всё узрит (*адвокат, Москва, интервью № 55*).

Итак, в процессе диагностики адвокаты создают «правовое Я» клиента путем перевода требований и жалоб, сформулированных в категориях повседневного языка, в правовые категории. Первичная диагностика происходит в первые минуты общения с клиентом, когда адвокат типизирует случай и предлагает возможные пути решения проблемы. В такой экспресс-диагностике адвокат учитывает разные факторы – как формальные, так и неформальные. Например, важное значение может иметь, в каком суде будет рассматриваться дело. На основе первичной диагностики адвокат предлагает несколько вариантов решения проблемы. После того как согласие по выбору конкретного варианта достигнуто, начинается самая сложная и одновременно творческая часть адвокатской работы – выработка позиции по делу исходя из новой информации; в процессе подготовки правовой позиции может измениться и первичная квалификация, и общий подход к делу. Всей этой работы обыватель не видит, но именно за нее (с точки зрения адвоката) он и платит. Как же должен адвокат выстроить взаимодействие с клиентом, чтобы тот поверил в его скрытые способности?

Управление клиентом: доверяй, но не проверяй

Взаимный контроль

Отношениям клиентов и профессионалов отводится большая роль в социологии профессий. Главным образом потому, что апелляция к идее служения и выполнению социально значимой функции считается важным фактором в борьбе за приобретение права называться профессией. По мнению Гарольда Виленски, профессиональная риторика активизируется в тех сферах трудовой деятельности, в которых клиент находится в опасном, уязвимом, незащищенном положении (Wilensky 1964). В этом плане психоаналитики, сменившие духовников в юрисдикции морального здоровья, имели больше шансов стать профессией, чем парикмахеры, виноделы, библиотекари или автодилеры.

Даже ветеринарам понадобилось намного больше времени, чем врачам, чтобы профессионализироваться.

Оказание юридической помощи, безусловно, является сенситивной для общества сферой. В уголовных делах на кону стоит свобода человека, а в некоторых случаях даже жизнь. Гражданин должен противостоять государственной машине обвинения, о которой он ничего не знает. Неопределенность ситуации и уязвимость положения тех, кто попадает под жернова судебной системы, создают спрос на надежных правовых экспертов, или, как говорили в дореволюционной России, поверенных (тех, кому можно доверить свою судьбу). Адвокат — это больше, чем просто представитель интересов клиента в суде. В зарубежной литературе нередко адвокат рассматривается как товарищ (*legal friend*), оказывающий помощь в правовых вопросах (Fried 1976). Такое понимание роли адвоката несет в себе оттенок эксклюзивности предоставляемых услуг, ведь адвокат принимает проблемы клиента как свои собственные. Без квалифицированной «дружеской» помощи гражданин не осуществит навигацию внутри системы права и не получит гарантированные права — по крайней мере, так он должен думать.

Другой взгляд на природу этих отношений — через понятие взаимного контроля. Адвокат имеет власть над клиентом в той же степени, в какой врач имеет власть над пациентом, — это власть экспертизы, или контроль над диагностикой. Адвокат сам определяет, какое экспертное знание, к чему и в каком количестве нужно приложить. Он решает, каким именно образом достигнуть нужного результата по делу, определяет порядок действий, дает руководства и разъяснения, то есть занимает доминирующую позицию по отношению к клиенту. Но клиент тоже обладает контролем над адвокатом: формирует спрос на услуги, определяет их содержание, оценивает качество и, в конце концов, легитимирует профессиональную власть адвоката и его монополию на применение экспертного знания. Прежде чем профессионал получит прерогативу управлять действиями клиента, он должен заслужить его доверие, то есть власть должна быть получена на добровольной основе.

Правильная дистанция между адвокатом и клиентом

Адвокат-клиентские отношения — это взаимодействие обладателей экспертного знания с обывателями, при котором вопрос доверия стоит особенно остро. По сути, адвокат — продавец, который знает всё о своих услугах, а клиент — покупатель, находящийся в состоя-

нии полной неопределенности. На обычном товарном рынке вопрос асимметрии информации решился бы с помощью цены (чем лучше качество продукции и чем выше ее себестоимость, тем выше цена), но на рынке профессиональных услуг этот механизм слабо работает. Когда отсутствуют рыночные способы контроля качества, их заменяют социальные, то есть репутация. (Более подробно об отношениях адвоката и клиента на рынке юридических услуг см. в главе 5 наст. изд.)

Профессиональные услуги отличаются от всех других видов услуг по трем основаниям: а) минимальная межличностная дистанция между продавцом и покупателем; б) высокий уровень доверия, необходимый для того, чтобы транзакция состоялась; в) контроль продавца над покупателем и управление его действиями (Kadushin 1962). В 1960-е гг. американский социолог Чарльз Кадушин провел исследование, в котором сравнил отзывы граждан о работе разных специалистов — священника, врача-терапевта и психиатра. Интервью проводились с людьми, обратившимися за помощью в нью-йоркскую психиатрическую клинику. Поводы обращения в клинику были самые разные — от сексуальных отношений до алкоголизма. Три четверти опрошенных заявили, что уже обращались с аналогичной проблемой к другим специалистам (священнику и врачу-терапевту). Автор сравнил мнение граждан о работе разных специалистов. Оказалось, что межличностная дистанция, степень контроля и результативность помощи у них сильно отличались.

Между священником и паствой дистанция была минимальной, а доверие максимальным, что объясняется тем, что они живут в одном районе и часто видят друг друга. Причем к священникам обычно обращаются с более личными вопросами и ожидают не решения проблемы, а, скорее, эмпатии. Современные профессии, по мнению Ч. Кадушина, устанавливают больше дистанции в отношении с клиентами, особенно это касается психотерапевтов, которые избегают физического контакта с пациентами и у которых есть запрет на оказание помощи близким родственникам. Однако слишком большая дистанция и отстраненность от клиента снижают степень доверия. Особенно часто это проявляется у врачей-терапевтов, которые в силу большой нагрузки торопливо выписывают рецепты, но не проявляют большого участия к самому пациенту. При столь безучастном лечении пациенты склонны обратиться за дополнительной консультацией к другому специалисту. Таким образом, установление правильной дистанции между профессионалом и клиентом — не слишком близкой, но и не слишком далекой — залог того, что клиент будет верить специалисту свои

проблемы и возлагать надежды на его способность их решить. Тем самым профессионал получает контроль над клиентом и карт-бланш на управление его действиями.

Для адвокатской работы вопрос получения доверия клиента является особенно важным. Граждане редко прибегают к услугам адвокатов, а потому слабо представляют, чем те занимаются, и относятся к ним с большим недоверием, чем, скажем, к врачам, которых видят постоянно. Институциональное положение адвоката предписывает соблюдение баланса интересов: как повторяющийся игрок³ он должен поддерживать внутренние нормы взаимодействия с другими юристами, но как представитель клиента — должен следовать интересам доверителя. Получается, что адвокат работает одновременно на две аудитории⁴. Как тогда клиент может доверять адвокату и быть уверенным, что баланс интересов не смещен в сторону его оппонента?

Как оставить клиента довольным

Кажется, что наличие статуса адвоката само по себе должно снимать проблему доверия, так как за каждым представителем профессии стоит все сообщество и его репутация. Профессиональное сообщество — это «сторожевые псы», защищающие клиентов от оппортунистического поведения своих членов и гарантирующие соблюдение надлежащих прав (Kadushin 1962). Некоторые из наших информантов, не имеющие статуса адвоката, приводили примеры из практики, когда клиенты отказывались от их услуг, узнав об отсутствии адвокатского удостоверения. Однако наличие лицензии далеко не всегда решает проблему доверия. Репутация юриста (как со статусом адвоката, так и без него) имеет гораздо более важное значение: доверие к адвокату,

³ Марк Галантер выделяет два типа акторов в судебном процессе — однократные, которые сталкиваются с судебной системой крайне редко (супруг в случае развода, пострадавший в дорожном происшествии и т. д.), и повторяющиеся, которые находятся с ней в регулярных отношениях (работники суда, правоохранители, адвокаты, страховые компании, пенсионные фонды и т. д.). См.: (Galanter 1974).

⁴ Иногда работа на две аудитории приводит к неприятным ситуациям. Например, если адвокат, демонстрируя свой профессионализм клиенту, начинает много ораторствовать и играть на публику (для этого даже есть термин — «опереточный адвокат»), то тем самым он только ухудшает положение подзащитного, так как для юридического сообщества неуместное обильное словоизлияние является признаком непрофессионализма.

которого порекомендовали, будет выше, чем к адвокату, найденному через интернет или уличную вывеску. По этой же причине клиенты больше доверяют нанятым адвокатам, чем государственным: когда клиент самостоятельно выбирает юриста и оплачивает его работу из собственного кармана, доверие к нему выше. По мнению Роя Флемминга, это связано с тем, что сам факт экономической транзакции снижает недоверие (Flemming 1986).

Вот в чем отличие [адвоката] за счет государства и по договору? По договору — это твой клиент, он тебе доверяет, он тебя знает, что это от его друга, сестры, брата, свата, мамы, папы. Он понимает, что этому адвокату, конечно, надо доверять (*адвокат, Санкт-Петербург, интервью № 31*).

Итак, первоначально доверие клиента к адвокату может быть достигнуто за счет лицензии или рекомендации знакомых, но авторитет адвоката, который позволяет ему управлять действиями клиента, устанавливается во время личного взаимодействия, то есть устной консультации. По мнению Э. Фрейдсона, любая профессия основана на возможности давать консультации и снабжать обывателей знаниями: чем больше в трудовой деятельности пространства для консультирования и меньше чисто ремесленных навыков, тем больше в ней профессии (Freidson 1988). Основная задача адвоката и его фундаментальное мастерство при общении с клиентом — утвердить свой *авторитет* как профессионала. Интересно, что в интервью российские адвокаты использовали слово «авторитет» ничуть не реже, чем слово «репутация». Без утверждения авторитета решить правовую проблему становится невозможно, так как клиент не настроен на кооперацию и во всем видит подвох.

Адвокат выстраивает свое отношение с клиентом стратегически, стараясь понять, как его воспринимает клиент, и адаптируя свое поведение под это представление. Р. Флемминг назвал это игрой с клиентом: разное восприятие адвоката клиентом и разная первоначальная степень доверия требуют от адвоката разного стиля общения и разной психологии взаимодействия (Flemming 1986). Дуглас Розенталь выделяет две модели адвокат-клиентских отношений: а) традиционная модель, когда клиент пассивен и точно следует рекомендациям адвоката, не задавая много вопросов; б) партисипаторная модель, когда клиент активен, скептически настроен и адвокат должен постоянно убеждать его в своем авторитете (Rosenthal 1974). Первых клиентов адвокаты называют беспроблемными, вторых — проблемными.

Обычно адвокат делит клиентов на две группы: проблемные и неproblemные. Вот вам любой, наверно, адвокат скажет такое. Есть клиенты, которые выписали доверенность и сказали: «Все, вот вам, только меня не трогайте». Это вот беспроблемный клиент. <...> А есть проблемные клиенты, которые постоянно звонят, постоянно чего-то хотят, постоянно им нужно что-то делать, что адвокат считает нецелесообразным (*адвокат, Санкт-Петербург, интервью № 11*).

Лучший клиент – тот, который делегирует адвокату решение своей проблемы и не задает лишних вопросов. Как было сказано в одном интервью, «клиент должен быть незаметным, он вообще в деле не должен отсвечивать». В идеальном мире клиент определяет свою проблему, адвокат предлагает ее решение правовыми методами. Адвокат не вмешивается в то, как клиент определяет свою цель, а клиент – в то, как адвокат выбирает средства (Spiegel 1980). Но в реальном мире так почти никогда не бывает – и те, и другие вторгаются в зону ответственности друг друга.

Задача адвоката в отношениях с клиентом парадоксальна. С одной стороны, адвокат должен сделать так, чтобы клиент поверил в его профессионализм и покорно выполнял все, что тот скажет. С другой стороны, адвокат должен убедить клиента, что в случае проигрыша не несет никакой ответственности. Как пишет социолог Эверетт Хьюз, взаимоотношения обывателя и профессионала представляют собой делегирование риска ответственности за неблагоприятный исход событий, то есть к профессионалу обращаются не только ввиду отсутствия специальных знаний, но и для того, чтобы он «совершал за нас наши ошибки» (Хьюз 2008: 387). В случае адвокатской деятельности профессионал снижает свои риски посредством социализации граждан в правовой реальности.

Социализация граждан в правовой реальности

Адвокат – консультирующая профессия, которая требует не только знания законов, но и навыков общения. В процессе консультирования адвокаты занимаются тем, что переводят факты повседневной жизни в правовые категории и обратно. Как выразился один из информантов: «Приходится быть таким медиатором, переводить с языка гражданина на язык суда и обратно – с языка суда переводить на язык этого гражданина» (адвокат, Владимир, интервью № 46). Граждане, входя