

Dr Miroslav Lazić,
redovni profesor PF Niš

P R A V N I I N T E R V J U
-tehnika intervjuisanja klijenata -

1. Pojam intervjuja i savetovanja

Reč intervjuisati (eng. interview), u najširem smislu, označava razgovor sa nekom osobom. Intervjuist(a) je lice koje vodi razgovor sa nekom ličnošću radi saznanja određenih činjenica. Pravnici pod intervjuisanjem klijenata podrazumevaju razgovor sa klijentom u cilju dobijanja informacija koje imaju pravni značaj radi ustanovljavanja problema i predlaganja klijentu mogućeg pravnog rešenja nastalog problema. Subjekti intervjuja su pravnik i klijent (lice koje se obratilo za pravnu pomoć). Pravnik može obavljati intervju u različitim pozicijama široke lepeze pravničkih zanimanja. To može biti novinar, advokat, istražni sudija, tužilac, socijalni radnik, student na pravnoj klinici itd.

Intervju je početna faza u radu svakog pravnika (*conditio sine qua non*), bez koje se ne mogu preduzeti ostale aktivnosti, a posebno savetovanje kao sledeća faza. Pravno savetovanje (konsultacija, konzultovanje) je faza pod kojim se podrazumeva savet stručne osobe (konsultanta) o nekom pravnom problemu radi predstavljanja klijentu pravnih mogućnosti razrešenja nastalog problema i mogućih posledica pojedinih strategija i pravnih radnji. Cilj savetovanja je da se klijentu predoče moguća pravna rešenja njegovog problema kako bi klijent izabrao jedno od više ponudjenih pravnih sredstava (pravozaštitni zahtev, medijacija, mirenje, tužbe...) za rešenja problema (spor, konflikt, pravna nesaglasnost itd.). Pravo izbora uvek pripada klijentu.

Ovom prilikom razradićemo faze pravničkog intervju advokata sa klijentom koje se mogu smatrati opštim elementima svakog pravnog intervjuja i koje faze su adekvatne za rad studenata na raznovrsnim pravnim klinikama. Advokatura je profesija koja zahteva veštinu komunikacije sa ljudima. „*Ako vas klijenti vole (cene), bićete uspešni i bogati*“. Tehnika intervjuja se uči, po mogućstvu interaktivnim vežbama. Ipak, sva ova pravila nije

moguće veštački „ugraditi“ u studente. Neki su jednostavno rođeni za posao advokata, a neki nisu. Priroda je uredila da su neki pravnici talentovaniji za posao advokata, a drugi za posao sudije, novinara.... Svako će se pronaći u nekom od brojnih pravničkih zanimanja, a etika, profesionalizam, pravila intervjua i savetovanja, veštine itd. su znanja, korisna za svakog.. Tehnika je potrebna svima, pa u nastavku, ponešto o osnovnim pravilima vođenja pravničkog intervjua, a posebno advokatskog.

2. Ciljevi intervjua

Od advokata i svih zaposlenih u advokatskoj kancelariji se očekuje maksimalni profesionalizam i poštovanje. Poštovanje treba ukazati svima. U vašoj kancelariji neka poštovanje bude opšte za sve. Klijentu ne treba popovati i ne treba ih tretirati kao da im činimo uslugu–radimo to za novac, zar ne. Šamo od klijenta kome smo ukazali dovoljno pažnje i poštovanja možemo saznati razlog dolaska i obezbediti ostvarivanje planiranih ciljeva,

Osnovni cilj advokata, maksimalno pojednostavljeno, je da dobije posao, tj. da ga klijent angažuje za pružanje određene pravne pomoći ili vršenje pravne radnje u ime klijenta. Da bi to uspešno realizovao, advokat (pravnik) treba da vodi računa o sledećim zadacima koje treba da postigne tokom intervjua:

1. Zadobiti poverenje klijenta
2. Saznati činjenično stanje
3. Utvrditi nameru klijenta - koji efekat želi da postigne (razvod, vraćanje oduzete stvari, naknada štete, krivična odgovornost nekog lica...)
4. Odrediti pravnu kvalifikaciju slučaja
5. Izabrati strategiju i taktiku ostvarivanja pravnog cilja
6. ...

- Zadatak 1: Neka studenti korišćenjem brainstorming metode nabroje ciljeve i zadatke koje treba postići tokom intervjua.

3. Pretpostavke uspešnog intervjua

3. 1. Pretpostavke vezane za osposobljenost pravnika

- *Zadatak 2: Neka studenti korišćenjem brainstorming metode kao grupne interakcije navedu pretpostavke potrebne za uspešno obavljanje intervjua.*

Uspešnost, tj. postizanje ciljeva intervjua, zahteva posedovanje sledećih znanja i veština:

A. ZNANJA:

1. Znanje prava (materijalnog, procesnog, međunarodnog...)
2. Poznavanje psihologije
3. Primena pravilne strukture intervjua itd.

B. VEŠTINE:

1. Komuniciranja sa klijentom
2. Postavljanja pitanja
3. Slušanja klijenta (aktivno, emotivno...)
4. Pravne kvalifikacije činjeničnog stanja
5. Pregovaranja
6. Medijacije
7. Sastavljanja dokumenata itd.

3. 2. Pretpostavke vezane za organizaciju prostora

Pre samog intervjua, potrebno je izvršiti pripremu za vođenje razgovora, odnosno organizaciju intervjua. U toku intervjuisanja klijenta mogu nastati mnoge situacije za čije se razrešenje se od pravnika zahteva, pored znanja prava, i osnovno poznavanje psihologije ličnosti. Psihologija ličnosti zahteva pažljivo pripremanje prethodnih uslova za sprovođenje intervjua. Pre svega, neophodno je **pripremiti mesto razgovora sa**

klijentom, zatim voditi računa o **spoljnjem izgledu pravnika** i o **uspostavljanju odnosa poverenja i razumevanja sa klijentom** - posebno prilikom prvog kontakta.

3. 2. 1. Uređivanje advokatske kancelarije

Advokatsku kancelariju treba tako osmisliti da se u različitim situacijama, a posebno kada istovremeno dođe više klijenata, može uspešno obaviti intervju. U našoj zemlji nije uobičajeno da se klijent javlja telefonom advokatu i da se razgovor zakazuje. Klijent obično dolazi neposredno u advokatsku kancelariju, u vreme predviđeno za kontakte sa klijentom i traži razgovor sa advokatom. Utoliko je više potrebno voditi računa o značaju uređenja prostora i organizaciji intervjua prilikom prvog kontakta sa klijentom – „efekat prvog utiska“.

Advokatska kancelarija treba da zaposli sekretaricu/sekretara i, po mogućstvu, jednog ili više pripravnika koji će postupati po uputstvima advokata i biće zaduženi za organizaciju rada i prihvatanje klijenata. Oni moraju po istim pravilima, kao i advokat, da postupaju sa klijentom, a mogu i da uzmu prve podatke vezane za proveru identiteta klijenta koji je prvi put došao u advokatsku kancelariju i potrebne za formiranje predmeta. Ukoliko klijent najpre želi da razgovara sa advokatom, treba ljubazno prihvatiti njegov zahtev i diskretno to preneti advokatu (npr. pružanjem prazne fascikle prilikom uvođenja novog klijenta). Sekretarica/sekretar ne smeju da ulaze kod advokata za vreme trajanja intervjua i da prekidaju izlaganje klijenta. Ponašanje zaposlenih u advokatskoj kancelariji ne sme biti prepušteno slučaju i njihovoj kulturi, već mora biti razrađeno po uputstvima advokata – pravilnikom ili uputstvom o radu.

U kancelariji treba da bude ostvarena "prijatna radna atmosfera", što je bitna psihološka pretpostavka intervjua. Sledeće preporuke, razrađene sa studentima na Klinici, mogu da Vam pomognu u stvaranju "atmosfera uspešnog advokata":

- Čekaonica i radni prostor advokata moraju biti odvojeni;
- U čekaonici treba da se nalazi telefon, faks i kancelarijski nameštaj koji omogućava da više klijenata sednu i sačekaju prijem kod advokata;

- Prostorije advokatske kancelarije treba da budu obojene "toplim" bojama i da "zrače" pozitivnom energijom kako bi doprinele opuštanju klijenta; Pri tome, treba voditi računa da nameštaj ne bude previše ekskluzivan kako ne bi "iritirali" siromašne klijente ili bi im to smetalo opuštanju i koncentraciji klijenta, a opet i „imidž“ uspešnosti advokata je važan;
- U kancelariji advokata treba da se nalazi zatvoreni orman za spise koji se zaključava, otvoreni deo za pravnu biblioteku, kompjuter i dr. neophodna oprema;
- Radni sto advokata mora biti tako postavljen, da klijent ne sedi previše daleko kako bi se uspostavio odnos poverenja;
- Stolica ili fotelja za klijenta mora biti takva da se klijent oseća udobno i opušteno, (preporučuje se stolica sa naslonom i rukohvatom jer klijent u nervozi ne zna šta će sa rukama ili fotelja);

3. 2. 2. Izgled i ponašanje advokata i zaposlenih u kancelariji:

Mnogi smatraju da nije važno kako izgledamo, već koliko znamo i koliko smo delotvorni. "Bolje je da nastojimo da budemo sposobni, nego da izgledamo da smo sposobni". Posebno mladi advokati izbegavaju odela i odlučuju se za sportsku garderobu (farmerke, majice ...). Ipak, iako odelo ne čini čoveka, ono mnogo govori o njemu. U advokaturi pristojan izgled advokata ima veliki značaj i doprinosi uspešnom dobijanju klijenata (čitaj: posla i para). Klijent ne može da proceni znanje, veštinu i uspešnost advokata, te se "prvi utisak", koji je obično presudan za buduće odnose i saradnju dva lica, formira na osnovu vizuelnog izgleda advokata, a posebno na bazi utiska iz komunikacije advokat-klijent. Upravo mladi advokati moraju o tome voditi računa, jer još uvek nemaju stalnu klijentelu, a i svojom mladošću otkrivaju neiskustvo koje klijent lako poistovećuje sa neposedovanjem dovoljnih znanja i potrebnih veština. Advokatima početnicima je uvek teže u poslu, zato se i preporučuje da, pre nego što otvore samostalnu advokatsku kancelariju, rade sa starijim kolegama i "uče zanat".

Advokati moraju imati na umu da dobijanje jednog klijenta u perspektivi otvara mogućnost za dobijanje još najmanje dva klijenta. "Preporuka" prijatelju, komšiji itd. je

važan aspekt širenja klijentele. Zato moraju da vode računa o svom izgledu i spoljašnosti, kao i o svom svakodnevnom ponašanju.

Iako ne postoje isključiva pravila, neke preporuke o izgledu i ponašanju advokata su dobila snagu "nepisanog pravila". Ova pravila treba da važe za sve zaposlene u advokatskoj kancelariji (pripravnici, sekretarica, pomoćnici itd.). Ove stvari se ne prepuštaju slučaju, već im advokat daje precizna uputstva. Studenti su postavili sledeća početna pravila:

Advokat ne treba da..., jer će te kod klijenta izazvati negativne reakcije ili ga dekoncentrisati:

NE TREBA DA DELUJE:

- Neuredno–nepodšišan, neobrijan (osim ako ima urednu bradu) ...
- umorno, pospano, usporeno...
- nezainteresovano (ne igrati se npr. priveskom, olovkom...)
- izveštačeno (osmeh, rečnik...)

VEĆ DA DELUJE:

- zainteresovano - gleda klijenta u oči, aktivno sluša...;
- smireno i sigurno;
- saosećajno sa klijentom
- postupa energično i samopouzđano...

NE TREBA DA NOSI/KORISTI:

- naočare za sunce;
- nosi belo, crno ili odelo/komplet u nekoj napadnoj boji (crveno, tirkizno plavo ...);

- skupoceno odelo, večernju haljinu, mini suknju...
- nosi skupoceni nakit, zlatni sat i sl. blješteće i skorojevičke delove garderobe;
- farmerke, majice, patike..;
- koristi napadne parfeme i šminku...

VEĆ DA NOSI:

- Odelo, košulju i kravatu (sive, braon, teget, zelene i sl. boje;
- žena prikladne radne komplete....

PONAŠANJE U SUDNICI I NA ULICI:

- da ne puši tokom razgovora;
- da ne drži ruke u džepovima, vrti ih, maše njima i sl.
- Ne žvakati žvaku ili jesti bombonu..,
- ne trčite–pođite na vreme;
- ne žvaćite žvake ili bonbone;
- ne pušite
- skinite kapu

- pre početka ročišta isključite mobilni telefon da ne zvoni;
- ne kasniti na ročište, niti žuriti na drugo ročište (vreme treba precizno planirati);
- ne gledajte često na sat pokazujući nervozu i žurbu – protivnik će namerno odugovlačiti;
- klijentu i svim učesnicima postupka persirajte;

3. 3. Veština postavljanja pitanja

Pitanje je jedno od najubojitih oružja u rukama pravника. Ono uvek pogađa cilj, ali često ne onaj koji ste želeli. Pitanje rešava mnoge dileme, kako u odnosu na onoga kome je upućeno, tako i u odnosu na onog ko ga je postavio. I dok efekat pitanja prema licu kome je upućeno zavisi od odgovora, posledica pitanja za lice koje pita je odmah vidljiva. Pitanje otkriva nepripremljenost advokata, pogrešnu strategiju, neznanje, nemanje argumenata... Zato sa pitanjima treba biti veoma oprezan i ne postavljati ih po svaku cenu, recimo da bi se "proizveo utisak". Utisak se svakako proizvede, ali često onaj koji niste želeli ("suprotan efekat"). Poznata je izreka: "Da si ćutao ostao bi filozof".

Veoma važan aspekt intervjuja je veština postavljanja pitanja u toku razgovora sa klijentom. Umeti postavljati "ključna" pitanja za odnosni slučaj je stvar iskustva (veštine, spretnosti). Ipak, ne možete naučiti čoveka bez sluha da proizvede kvalitetnu melodiju, iako ste ga naučili notama¹. Obično je svako pametniji za najmanje jedno pitanje i odgovor nakon rasprave. Tako je i sa izborom pitanja i momentom postavljanja pitanja u toku intervjuja. Zato, ne pretendujemo na potpunost ovog izlaganja kada se trudimo da razradimo pravila postavljanja pitanja u toku intervjuja.¹ Nemoguće je unapred razraditi sve varijante.

3. 3. 1. Vrste pitanja.

Pitanja je moguće klasifikovati prema različitim kriterijumima. Prema širini informacija koja pitanja treba da otkriju, razlikujemo "otvorena" i "zatvorena" (sužavajuća) pitanja.

Pri postavljanju pitanja s aspekta ove podele, treba koristiti "**tehniku levka**". **Pitanja treba postavljati od opšteg ka posebnom, odnosno od otvorenih ka zatvorenim pitanjima**, postepeno sužavajući predmet interesovanja. Ako se krene od suženih pitanja, ne sazna se cela priča, a često ni sve bitne činjenice. Klijent često nešto ne kaže, jer skriva ili neku činjenicu smatra nevažnim, a pravniku je to možda odlučna činjenica, "krunski dokaz".

Zato razgovor treba počinjati otvorenim (pronalazačkim) pitanjima koja omogućavaju klijentu da kaže što više informacija o slučaju. To su pitanja u kojima nisu sadržana

¹ Veština postavljanja pitanja može se posmatrati kao jedna od profesionalnih navika pravника. Ova veština je potrebna i kod sprovođenja intervjuja, kod konsultovanja, saslušanja u sudu, pregovaranja i dr.

opredeljenja odgovora na njih (nisu sugestivna) i koja ne ograničavaju sagovornika u iznošenju što više informacija.

Otvorena pitanja su: Ko? Šta? Gde? Kada? Zbog čega? Kako? Po čemu? Zašto...?

Zatvorena (istraživačka) pitanja se primenjuju radi dobijanja dopunskih informacija o situaciji, kada predmet razgovora treba razjasniti za raspravu

U etapi razjašnjenja karaktera pravnih problema klijenta i utvrđivanja hronologije događaja, pravnik koristi najintezivnije pitanja, zato što se samo takvim načinom mogu ostvariti zadaci ove etape. Pri tome, pravnik, iako ponekad koristi i istraživačka (pronalazačka, otvorena) pitanja, češće u ovoj etapi pribegava postavljanju pitanja drugog tipa, koja se nazivaju **zatvorenim** pitanjima.

Zatvorena pitanja su: Jesi li bio? Koliko? Jesi li video? Šta si uradio?

Uspešno postavljanje zatvorenih (zaključnih) pitanja je moguće samo ako je pravnik dobro pripremljen. Ukoliko Vam pravna materija koja pokriva navedeno činjenično stanje nije poznata, nećete moći da postavite dobra zaključna (zatvorena) pitanja. U takvom slučaju je potrebno odložiti intervju i objasniti klijentu da je potrebno da izvršite prethodna istraživanja–konsultovanje složenih propisa.

Često se do iste informacije može doći i jednim i drugim tipom pitanja. Zatvoreno pitanje je, npr.: "Da li Vas muž tuče", a otvoreno koje dovodi do iste informacije, ali i mnogo šire, bi glasilo: "Kako muž postupa sa vama"? Umesto zatvorenog pitanja: "Da li ste pozvali policiju"? bolje je pitati otvorenim pitanjem: "Šta ste posle toga uradili"?

Primećujete da otvorena pitanja izvlače uvek više informacija.

3. 3. 2. Momenat postavljanja pitanja.

Pitanje koje nije postavljeno u pravo vreme više smeta i stvara zbrku, nego što pomaže saznavanju suštine problema. Osećaj za pitanje je teško naučiti. Ipak, evo nekoliko Aristotelovih pravila o momentu postavljanja pitanja protivniku:²

² Aristotel, Retorika, str. 334.

- *Kad je protivnik izneo kontradiktornu ili kontoverznu tvrdnju, pa pitanjem možemo otkriti da je neumesna, protivurečna, netačna...:*
- *Kad je, budući da je jedna od dve pretpostavke po sebi očevidna, više nego jasno da će protivnik potvrditi i drugu ako o njoj budemo pitali;*
- *Kad se hoće ukazati da protivnik govori protivrečno ili paradoksalno;*
- *Kad na pitanje protivnik može dati isključivo sofistički odgovor (i jeste i nije tako; to je tako i nije tako; delom jeste, delom nije tako), te slušaoce dovodi u nedoumicu zbog čega se na protivnika ljute;*

Ukoliko, pak, želite da pitanjem stvorite zbrku ili otkrijete laž, možda može da vam pomogne Šopenhauerov savet:

"Pitajte odjedared mnogo i naširoko, da biste prikriili ono što želite da bude potvrđeno. A onda svoju argumentaciju brzo razvite iz potvrđenog, jer oni na mišljenju spori ne mogu tačno da prate i predviđaju eventualne greške ili praznine u dokazivanju" (trik 7).

Ipak, sa pitanjima se ne treba igrati, kao ni sa konstatacijama, jer svaki trik ima protivtrik ili je ograničenog dejstva.

3. 3. 3. Pitanja i faze intervjua

Razmatrajući etape intervjua, mi određujemo ciljeve svake etape, njihove osobenosti i razlike. Razume se, saobrazno tim zadacima, postavljaju se odgovarajuća pitanja u toku intervjua.

U etapi prvog susreta i uzajamnog predstavljanja, umerena su takva pitanja pravnika koja omogućavaju uspostavljanje odnosa poverenja sa klijentom. Obično su to pitanja koja nemaju direktnu vezu sa temom razgovora (npr. o vremenu, opuštenosti, udobnosti itd.), tj. pitanja koja pomažu klijentu da se snađe u za njega neobičnoj ulozi, da se opusti, umiri.

Postoji dilema da li je potrebno postavljati pitanja u fazi aktivnog slušanja slobodnog izlaganja klijenta? Pravnici su oni koji upravljaju tokom razgovora. To najbolje može izvesti postavljanjem pitanja sa ciljem da se usmeri ili preusmeri tok klijentovog izlaganja. U prvom redu, to su pitanja koja pobuđuju klijenta na slobodno izlaganje svojih problema, poput: Šta Vas je nateralo da se obratite za pomoć advokatu? Šta očekujete od susreta sa advokatom? Šta Vam se desilo? Čime ja mogu da vam pomognem? Takođe, to su

pitanja koja teraju klijenta na detaljnije izlaganje poznatih činjenica. Npr. kako se to desilo? Ispričajte nam o tome detaljnije itd.

U ovoj fazi advokati se najviše boje *klijenta koji "razglaba priču"*, koji smatra da ga pitanja advokata samo prekidaju, pa ih ignoriše i priča "svoju priču". Advokati često reaguju burno, prekidajući takvo izlaganje klijenta. Verovatno advokatima smeta to što nemaju kontrolu nad razgovorom sa klijentom koji ne reaguje na usmeravajuća pitanja. Takođe, osećaju da im klijent svojom preopširnom uvodnom pričom *oduzima ograničeno i skupoceno vreme*. Nekim advokatima se čini da što manje vremena treba potrošiti na ovu fazu.

Dilema: Da li prihvatiti klijentovo razglabanje u kome ima potrebnih činjenica, ali i lutanja, ili ga prekinuti? Ako ga prekidate, kako to učiniti a da ne naljutite ili dekoncentrišete klijenta? Vaša odluka treba da zavisi od vremena koje imate na raspolaganju, procene klijenta, granica do kojih klijent luta i sl. Ako odlučite da prekinete razglabanje uradite to pažljivo. Npr. recite da saosećate sa klijentovim problemom i da o tome možete kasnije popričati, ali da je veoma važno da se sada skoncentrišete na druga pitanja kako bi mogli da organizujete pomoć klijentu i postavite to, po vama, ključno pitanje. Međutim, ukoliko se ova faza skrati, obično pitanjima koja prekidaju tok izlaganja da bi se što pre došlo do suštine problema, dešava se da promakne neka bitna činjenica za rešenje problema ili izbor strategije. Ovu priču je klijent pripremio kući i zato je pažljivo treba saslušati. *Ponekad duga priča nudi brže rešenje, nego pokušaj da se što pre dodje do suštine*. Ovo posebno važi za starije klijente koji sporije reaguju na pitanja.

3.4. Veština slušanja

Veština slušanja je važna osobina pravnika, element osobine komuniciranja. Slušati možete pasivno i aktivno. Pasivno slušanje postoji kada se samo sluša ono što sagovornik želi da Vam kaže, bez aktivnog učestvovanja u razgovoru. Npr. studenti na ovaj način slušaju profesora koji drži predavanja. Ukoliko student želi više da sazna ili da bolje razume izloženi materijal (predmet predavanja) on treba da bude aktivni slušalac.

Advokat obavezno mora biti aktivni slušalac svoga klijenta, a često biti i saosećajni slušalac.

3.4.1. Aktivno slušanje

Aktivno slušanje se primenjuje u fazi "identifikacije problema", tj. slobodnog izlaganja klijenta, ali i docnije. Zadatak aktivnog slušanja je da klijentu pokažete zainteresovanost za slučaj i pažljivo razumete njegovu priču i činjeničnu podlogu problema zbog koga se obratio advokatu. Aktivno slušanje ima za cilj da pažljivo saznate podatke, ali i da klijent sagleda vaš trud. Čak i u ovoj fazi gde advokat, naizgled, ima pasivnu ulogu, važi pravilo da klijentu treba pokazati da ste na njegovoj strani i da radite za njega.

Aktivni slušalac gleda klijenta u oči (kontakt očima), kako bi mu potvrdio da ga sluša i kako bi bolje razumeo sve što mu klijent govori. Ako ne obraćate pažnju na izraze očiju, pokrete i mimiku govornika, vi ćete čuti mali deo toga, što je on ispričao. *Psiholozi tvrde, da reči sačinjavaju samo 7% govornog saopštenja, 38% sadržine se prenosi kroz glas, ton i druge karakteristike glasa govornika, a 55% - kroz izraze lica.*

Zapamtite: Najuspešniji advokati i tužioci nisu oni najpričljiviji, već oni koji su dobro procenjivali tuđe iskaze.

Oprezno: Sudije i advokati suprotne strane posmatraju i procenjuju, kao i Vi njih, svaki Vaš pokret, mimiku, izgovorenu reč.

Aktivno slušanje se manifestuje na dva načina:

1) "Govorom tela" (kontaktom očima, klimanjem glavom, mimikom lica i sl.). Gledanje sagovornika u oči je bitno jer se time, najpre, potvrđuje pažnja i uvažavanje klijenta. Takođe, kontakt očima pomaže advokatu da proceni da li klijent govori istinu, jer se rečima može mnogo lakše manipulirati nego mimikom koja većinu ljudi odaje (mali je procenat patoloških lažova koji se ni mimikom ne odaju). Npr. ako klijent u toku razgovora često skreće pogled, drži pognutu glavu, znoji se, nervozan je, sedi skrštenih ruku i ukočeno, previše razmišlja ili promeni činjenice u toku drugog prelaženja priče... to može biti znak da nešto skriva ili pogrešno prikazuje.

2) "Aktivnim potvrđivanjem" koje se manifestuje kratkim "verbalnim" ili "neverbalnim" signalima tipa: Da, da, produžite...; Da, razumem, vi ste...; Tako, znači, on je...; uz kratko parafraziranje onoga što je klijent rekao kao znak razumevanja, ili kao uvod u "otvoreno" pitanje koje će se postaviti. Klijentovo izlaganje ne treba ponoviti "od reči do reči" jer to izaziva negativnu reakciju klijenta koji može pomisliti: "da, to je ono što sam rekao, ti odsutni, ili zaboravni...".

3) Podvrsta aktivnog slušanja je i tzv. *slušanje sa razumevanjem*. Ono se ogleda u slušanju sa postavljanjem pitanja za utvrđivanje i razjašnjenje detalja. Npr. "Izvinite, ja nisam sasvim razumeo da li..."; "Šta ste Vi imali u vidu kada ste govorili o..." Drugim načinom

primene slušanja sa razumevanjem javljaju se parafraze kao: "Vi tvrdite da...": Jesam li Vas pravilno razumeo, da ste Vi..."

Svako je ponekad *kvazi-slušalac*. Ipak, primenom pravila o aktivnom slušanju pokušajte to da izbegnete. Ćutanje dok neko drugi govori, ne podrazumeva stvarno slušanje. Stvarno slušanje se zasniva na tome:

1. da se sagovornik razume
2. da se saživite sa sagovornikom
3. da se nešto nauči ili sazna od sagovornika
4. da se sagovorniku pruži pomoć ili uteha

3.4.2. Saosećajno (emotivno, empatijsko) slušanje

Ponekad nije dovoljno samo aktivno slušanje da bi se dobila pozitivna reakcija klijenta, već je potrebno pokazati i *saosećanje sa osećajima klijenta povodom problema*. Ovo je naročito neophodno u slučajevima kada je klijent potresen, dolazi u stanju stresa (izbačen je iz stana, stradao mu je bliski srodnik, pretučen je...ili je jednostavno osetljiviji od drugih). Klijentu treba pokazati da ga "*razumete ne samo umom, već i srcem*". Npr. ako plače treba mu dati maramice i naglasiti da ga u potpunosti razumete i da ste na njegovoj strani.

Ovde se praktično, kao u medicini, primenjuje *metod "bdenja kraj uzglavlja"*. Time se pokazuje saosećanje i razumevanje klijenta što doprinosi uzajamnom poverenju što je i cilj ovog metoda.

Ukoliko se klijent **ružno izražava o pojedinim članovima porodice** (npr. starijem sinu, ženi) advokat ne treba da ga podržava u tome, niti savetuje, već da prećutno pređe preko toga interesujući se isključivo za pravni aspekt njihovog odnosa.

4. Struktura intervjuja - faze

Podela intervjuja na faze olakšava studentima savladavanje elemenata koje intervju treba da ispuni. U praksi, intervju je jedna celina i tokom njegovog sprovođenja samo iskusan pravnik može da prepozna pojedine faze. U pravnoj teoriji nema saglasnosti o broju faza. Neki govore o trofaznom, a drugi o petofaznom ili čak šestofaznom intervjuu. Odlučili smo se da samo navedemo pojedine moguće faze (etape) intervjuja, bez izričitog opredeljenja.

4.1. Prva faza: Uspostavljanje odnosa sa klijentom ("probijanje leda", "stvaranje poverenja"...)

Cilj ove kratke faze je da se otkloni psihološka barijera prvog kontakta sa nepoznatim licem i *ustpostavi uzajamno poverenje i međusobno razumevanje* advokata i klijenta. Takođe, u ovoj fazi klijent treba da se upozna sa *"pravilima" vođenja razgovora sa klijentom i "uslovima" i planiranom vremenu za intervju.*

Uvažavanje klijenta je bitno pokazivati od strane svih zaposlenih od momenta ulaska u advokatsku kancelariju, pa do njenog napuštanja.

- Kada klijent ulazi, advokat obavezno *ustaje, rukuje se* sa klijentom (osim u specifičnim slučajevima kada to nije poželjno ili moguće), predstavlja se (upoznavanje) i ljubazno ponudi klijenta da sedne, pokazujući mu mesto. Advokat seda tek pošto je to učinio klijent;

- Reći neku opštu konstataciju (npr. o vremenu i sl.) ili postaviti neko uopšteno pitanje za opuštanje klijenta (npr. "da li ste lako pronašli moju kancelariju") i pitati klijenta da li se oseća udobno;

- Nakon opštrih pitanja i eventualnog posluženja (sok, čaj) i zatvaranja vrata, advokata i klijenta *niko ne treba da uznemirava u toku razgovora.* Sekretarica ne sme da prebacuje telefonske pozive, niti ulazi u prostoriju advokata za vreme intervjuja, osim po pozivu. Advokat isključuje zvono na mobilnom telefonu.

- Reći okvirno vreme koje advokatu stoji na raspolaganje za ovaj prvi razgovor—pravni intervju i objasniti "pravila razgovora".

- Klijentu treba *uvek persirati i prema njemu pokazati uvažavanje* bez obzira na njegov izgled, obrazovanje, kulturu, pol...;

- *Objasniti klijentu zagarantovanost diskrecije razgovora i značaj advokatske tajne.* Npr. "sve što mi kažete ostaće među nama, kao advokatska tajna koju neću nikome otkriti, bez vašeg odobrenja. Ja i moji saradnici smo dužni da čuvamo kao tajnu sve podatke koje znamo i sve spise, zapise i depozite u vezi vašeg predmeta koji se nalaze u našoj kancelariji, kao i da poverljive sadržaje učinimo nedostupnim organima vlasti i trećim licima, izuzev u dogovoru sa Vama, niti o tome mogu da svedočim pred sudom. Ova obaveza važi bez obzira da li se prihvatim Vašeg zastupanja, odnosno da li me Vi angažujete" (čl. 87-92. Kodeksa profesionalne etike advokata; čl. 237. ZPP).

Pre početka razgovora, zapisati prve podatke, pripremiti fasciklu za predmet i papir i olovku za vođenje beleški.

4.2. Druga faza: "Slobodno" izlaganje klijenta

Cilj ove faze je da se dobije izjava o klijentovom problemu, tj. da se utvrdi osnovno činjenično stanje i pravni problem koji klijenta muči. Zato u ovoj fazi advokat ima zadatak da *aktivno sluša* slobodno izlaganje klijenta, razloge obraćanja advokatu i da se uzdrži od ulaženja u detalje. U ovoj fazi pitanja treba svesti na najmanju moguću meru i truditi se da ne prekidamo klijenta ili da donosimo prerane zaključke.

Potrebno je zamoliti klijenta da slobodno, kao u svakodnevnom govoru, bez ustručavanja, ispriča problem zbog koga je došao. Kako klijent ne bi stekao utisak da je advokat nezainteresovan potrebno je, kod utvrđivanja pravila razgovora, objasniti klijentu da će najpre on ispričati problem zbog koga je došao kod advokata, a zatim će zajedno utvrditi detalje priče. Još jednom, naglasiti da je advokat na strani klijenta.

Ova faza počinje npr. izjavom: "Ispričajte mi molim Vas sve o problemu zbog koga ste došli kod mene";

U ovoj etapi je potrebno, zbog psihološkog dejstva, primeniti tri veštine: veštinu postavljanja pitanja, veštinu slušanja i veštinu pravne kvalifikacije.

4.3. Treća faza: Hronološko sređivanje događaja i preliminarna pravna kvalifikacija

U ovoj fazi advokat treba *još jednom da pređe najvažnije delove priče klijenta* tako što će mu postaviti utvrđujuća "zatvorena" pitanja. Pri tome, ukoliko je to potrebno advokat treba da postavi i pitanja koja dovode u sumnju pojedine izjave advokata.

Npr. ja sam na vašoj strani, ali mi moramo imati u vidu i stavove suprotne strane. *Kako će, po vašem mišljenju, suprotna strana izložiti ili opravdati događaj koji ste naveli...*

U toku aktivnog slušanja razmišljate o nedostajućim podacima i dokazivanju: ko, protiv koga, zašto, svedoci, adrese, reputacije svedoka, prva ruka ili svedok "rekla-kazala", zašto se dogodilo, koji je motiv...

4.4. Četvrta faza: Rezime

Advokat kratko izlaže priču klijenta sa činjeničnim stanjem i proverava da li je dobro razumeo *šta klijent želi da ostvari* i kojim načinom je to moguće ukoliko je pravno uopšte moguće.

Klijentu reći da ćete, ako vas angažuje, biti na njegovoj strani i da je potrebno da Vam veruje i da morate otvoreno da razgovarate; Naglasiti važnost da klijent advokatu ispriča sve činjenice koje su vezane za slučaj, kako bi mogao da mu pruži adekvatnu stručnu pravnu pomoć. Npr. „ako vas zastupam radiću isključivo u vašem interesu, makar i na štetu drugog lica, ali moram da znam sve o događaju i problemu koji Vas muči“.

Razumeo sam Vaš problem (situaciju) i spreman sam da Vam pružim pravnu pomoć ako Vi to želite. Ukoliko klijent pristane da avokat preuzme njegov slučaj, precizira mu cenu i izlaže predočava strategiju pravne pomoći nudeći klijentu izbor između više varijanti. Ovde se praktično primenjuje tehnika savetovanja i klijentu izlaže pozitivne i negativne karakteristike pojedinih elemenata.

Ukoliko advokat ne želi da zastupa određenog klijenta, što je izuzetno retko, saopštava to blagovremeno klijentu. Advokat je obavezan da otkáže zastupanje čim sazna da mu se za pomoć povodom istog događaja već obraćala suprotna strana bez obzira da li je prihvatio zastupanje.

Važno pitanje za završetak intervjua je: Da li ste slučajno nešto izostavili iz priče?

Identifikujte slabe i jake strane klijenta radi uspešnog određivanja strategije.

4.5. Peta faza: Završetak intervjua i zakazivanje konsultovanja

Klijent može završiti intervjua na više načina. Uobičajeno se to čini prekidom razgovora i zakazivanjem nastavka razgovora radi savetovanja o mogućim rešenjima. Ovo je posebno značajno za mlade advokate, ali se preporučuje za sve. Ne treba odmah davati odgovore i pravne savete bez prethodne analize. Može se to uraditi sledećim rečima: "Problem nije tako jednostavan, razmisliću i predložiću Vam sve mogućnosti na sledećem razgovoru. U međuvremenu je potrebno da pribavimo sledeća dokumenta..." Sa klijentom treba dogovoriti vreme sledećeg susreta ili uzeti telefon kako bi ga informisao šta je preduzeo ili mu zakazao sledeći susret..

Ukoliko je potrebno hitno pružiti pravnu pomoć, preporučuje se da advokat napravi pauzu i pripremi predlog strategije koji će predočiti klijentu, a zatim da organizuje preduzimanje pravne radnje (po potrebi hitno zatražiti da mu klijent obezbedi dodatne informacije za pisanje podneska i sl.).

Klijenta, po potrebi, treba upozoriti da nadalje sve što njemu kaže o predmetu *ne priča nikome više, uključujući* i članove porodice, prijatelje i kolege sa posla, kako bi se obezbedila puna sigurnost očuvanja tajnosti određenih "privilegovanih informacija". Ako budete rekli

drugima, tu više nema poverljivosti i sigurnosti. Takođe, upozorite klijenta da ne treba da potpisuje nikakva dokumenta bez saglasnosti advokata, a sva treća lica da uputi na svog advokata. Po potrebi, upozorite klijenta i na mogućnost prisluškivanja mobilnog i fiksnog telefona.

Ukoliko klijent traži odgovor na pitanje o uspešnosti pravne pomoći, treba ga izbeći i reći da na takvo pitanje niko u ovom momentu ne bi mogao da odgovori, ali da će on preduzeti potrebna pravna sredstva da njegov klijent ostvari željeni cilj.

Treba imati listu podataka koje klijent treba da pribavi za nastavak razgovora. Nakon prvog razgovora, obavezno treba ubrzo ponovo kontaktirati klijenta. Kasnije ga treba stalno obavешtavati o novim činjenicama i o fazi pružanja pravne pomoći. Klijentu time pokazujete da vi radite na njegovom slučaju. Najveći prigovor klijenata u Americi je bio da ih advokati koje su angažovali veoma retko kontaktiraju. Možete npr. postaviti pravilo da koliko puta klijent nazove vas, najmanje toliko puta treba i vi da nazovete njega.

Svakako, sledeću fazu—savetovanje klijenata treba pažljivo i kvalitetno pripremiti i što ranije zakazati drugi razgovor sa klijentom na kome će se izlagati moguća pravna rešenja klijentovog problema i odrediti strategija ostvarivanja ciljeva zastupanja klijenta koji vas je angažovao