

УДК 347.965.6:159.9(477)

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.91.5.8>

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АДВОКАТА ЯК КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ

Чекмарьова Л.Ю.,
*кандидат юридичних наук,
викладач кафедри політичних наук і права
ДЗ «ПНПУ імені К.Д. Ушинського»
ORCID: 0000-0003-0297-9868
e-mail: advocate.chekmareva@gmail.com*

Чекмарьова Л.Ю. Психологічні аспекти консультативної діяльності адвоката як комунікативного процесу.

Статтю присвячено комплексному дослідженню психологічних аспектів комунікативної діяльності адвоката у процесі надання правничої допомоги. Акцент зроблено на консультативній діяльності як одній з найважливіших і водночас психологічно насичених складових професійної практики адвоката, що вимагає не лише високого рівня правничої підготовки, а й сформованих психологічних та комунікативних компетентностей. У статті проаналізовано положення Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», Правил адвокатської етики, а також підходи вітчизняних і зарубіжних науковців до визначення сутності консультування та його структури. Обґрунтовано, що консультування є комунікативним процесом взаємодії адвоката з клієнтом, який включає ознайомлення з особистістю клієнта, збір і аналіз інформації, формування правової позиції та пошук оптимальних рішень правових проблем.

Особливу увагу приділено психологічному змісту консультування, який передбачає емпатійне розуміння, встановлення довірчого контакту, використання вербальних і невербальних засобів спілкування, врахування емоційних станів клієнта. Наголошено, що консультування є не лише професійним і діловим спілкуванням, але й різновидом психологічної взаємодії, яка впливає на якість та ефективність надання правничої допомоги. Висвітлено класифікації етапів консультативної діяльності, запропоновані різними науковцями. Систематизовано стадії консультування: підготовка, встановлення психологічного контакту, аналіз обставин справи, збір та аналіз інформації, формування правової позиції, власне консультація. Розкрито зміст кожного з етапів, проаналізовано їх психологічне та комунікативне наповнення.

Зроблено висновок, що ефективність консультування залежить від поєднання юридичної та психологічної компетентностей адвоката, здатності встановлювати контакт з клієнтом, адекватно інтерпретувати його емоційні та інтелектуальні стани, дотримуватись етичних стандартів та підтримувати баланс між інтересами клієнта і суспільства. Підкреслено, що розвиток комунікативної компетентності адвоката має стати одним із ключових напрямів підготовки майбутніх фахівців у сфері адвокатури, адже саме ця компетентність визначає результативність консультування та сприяє формуванню довіри до інституту адвокатури в цілому.

Ключові слова: адвокат, комунікація, компетентність, професійне спілкування адвоката, консультація, консультативна діяльність адвоката.

Chekmarova L.Yu. Psychological aspects of the advocate advisory activity as a communicative process.

The article is devoted to a comprehensive study of the psychological aspects of a lawyer's communicative activity in the process of providing legal assistance. The emphasis is placed on advisory activity as one of the most important and, at the same time, psychologically intensive components of a lawyer's professional practice, which requires not only a high level of legal training but also well-developed psychological and communicative competences. The article analyzes the provisions of the Law of Ukraine On the Bar and Advocacy, the Rules of Advocates' Ethics, as well as the approaches

of domestic and foreign scholars to defining the essence of legal counseling and its structure. It is substantiated that counseling is a communicative process of interaction between a lawyer and a client, which includes familiarization with the client's personality, collection and analysis of information, formation of a legal position, and the search for optimal solutions to legal problems.

Special attention is paid to the psychological content of counseling, which involves empathic understanding, establishing a relationship of trust, the use of verbal and non-verbal means of communication, and consideration of the client's emotional states. It is emphasized that counseling is not only professional and business communication but also a form of psychological interaction that affects the quality and effectiveness of legal assistance. The article highlights classifications of the stages of advisory activity proposed by various scholars. The stages of counseling are systematized as follows: preparatory stage, establishment of psychological contact, analysis of the circumstances of the case, collection and analysis of information, formation of a legal position, and the consultation itself. The content of each stage is revealed, and their psychological and communicative aspects are analyzed.

It is concluded that the effectiveness of counseling depends on the combination of the lawyer's legal and psychological competences, the ability to establish contact with the client, adequately interpret his or her emotional and intellectual states, adhere to ethical standards, and maintain a balance between the interests of the client and society. It is stressed that the development of the lawyer's communicative competence should become one of the key directions in the training of future professionals in the field of advocacy, since this very competence determines the effectiveness of counseling and contributes to building trust in the institution of the bar as a whole

Key words: advocate, communication, competence, professional communication of a advocate, consultation, consulting activities of a advocate.

Постановка проблеми. Професійна діяльність адвоката наповнена психологічним змістом. Виконуючи свої професійні обов'язки, адвокат зустрічається з клієнтом, взаємодіє з ним, вирішуючи його правові проблеми, спілкується зі слідчими, суддями, виступає в суді. Всі ці та інші дії адвоката вимагають від нього високої психологічної компетентності. Адвокату, незалежно від його спеціалізації, доводиться займатися консультуванням, яке потребує спеціальних умінь і навичок, що є одним з найпоширеніших і в той же час складних і психологічнонасичених видів правничої допомоги. Важливою складовою професійної діяльності адвоката є саме консультаційна робота.

Серед всіх видів правничої допомоги, що надається адвокатами, одним із найважливіших та поширеніших є саме консультативна діяльність. Відповідно до п. 1 ч. 1 ст. 19 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» одним з видів адвокатської діяльності є надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань [1]. Будь-який адвокат здійснює консультаційну діяльність незалежно від його спеціалізації, оскільки консультації потрібні в усіх сферах правових відносин. Консультаційна діяльність, окрім професійної компетентності, вимагає від адвоката спеціальних психологічних знань та умінь.

Актуальність даної теми дослідження зумовлена необхідністю адаптації науково-практичних розробок з питань формування психологічних навичок та розвитку комунікативної компетентності адвоката до сучасних вимог ефективної адвокатської діяльності та становлення особистості адвоката.

Саме тому, дослідження психологічних особливостей комунікативної компетентності адвоката, її структурних та змістовних компонентів передбачає здійснення аналізу психологічних аспектів комунікативної діяльності адвоката, як різновиду професійної діяльності, спрямованої на збирання, використання, збереження та передачу значущої для ефективного надання правничої допомоги інформації. Враховуючи нормативно-регламентний та психологічно насичений характер адвокатської діяльності, варто приділити увагу дослідженню організаційно-правового підґрунтя і функціонально-психологічного змісту однієї із складових адвокатської діяльності, а саме – психологічним аспектам комунікативної діяльності адвоката.

Метою дослідження є розкриття психологічних особливостей комунікативної компетентності як складової професіоналізму адвоката, а також здійснення аналізу рівнів комунікативної компетентності адвоката.

Стан опрацювання проблематики. Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема формування комунікативної компетентності була і є предметом дослідження багатьох українських та зарубіжних науковців.

Питанням консультативної діяльності адвоката та виокремленням її певних етапів присвячені дослідження таких науковців, як: Л.В. Слива, С.Я. Рабовська, О.Д. Святоцький, Д.П. Фіолевський, С.Я. Фурса, та інших вітчизняних вчених.

Аналіз праць, присвячених дослідженню консультативної діяльності адвоката і шляхів її формування свідчить про складність, багатоаспектність такої діяльності та про недостатність дослідження саме психологічних аспектів консультативної діяльності адвоката в сучасній науковій літературі.

Виклад основного матеріалу. Існує багато підходів до поняття консультативної діяльності адвоката, зокрема, Слива Л.В. визначає консультативну діяльність як «систематичну діяльність адвоката щодо надання роз'яснень, рекомендацій, складань письмових матеріалів. А під консультуванням вона розуміє вид юридичної діяльності, що полягає у роз'ясненні довірителью способів захисту та реалізації їх прав на основі діючого законодавства та правозастосовчої практики шляхом формування рекомендацій по вирішенню наявних правових проблем» [2, с. 230]. Фурса С.Я., у свою чергу, називає консультуванням процес спілкування адвоката з клієнтом [3, с. 33].

Проаналізувавши різні наукові підходи, вважаємо, що під консультуванням слід розуміти певний комунікативний процес взаємодії адвоката з клієнтом, який полягає у знайомстві адвоката з клієнтом, у зборі необхідної інформації та її подальшого аналізу, у формуванні правової позиції у справі та аналізу її переваг та недоліків, з метою знаходження ефективних правових методів та засобів для вирішення наявних правових проблем клієнта.

Консультування є діловим та професійним спілкуванням, адже має на меті досягнення певних конкретних цілей юридичного спрямування. Відповідно до абзацу 3 Преамбули Правил адвокатської етики, надзвичайна важливість функціонального навантаження адвокатури вимагає від адвокатів слідування високим етичним стандартам поведінки. При цьому специфіка, комплексний характер обов'язків, що покладені на адвокатуру, обумовлюють необхідність збалансування засад служіння адвоката інтересам окремого клієнта та інтересам суспільства в цілому, дотримання принципів законності і верховенства права [4]. Отже, адвокат повинен слідувати високим етичним стандартам поведінки та спрямовувати свою діяльність на захист прав та інтересів клієнтів, і суспільства в цілому, зміцнення верховенства права у суспільстві.

Розглядаючи консультування з психологічної точки зору, погоджуємося з визначенням консультування, що наводить Цільмак О.М., яка зазначає, що «консультування як стратегія допомоги людям – це цілісна, унікальна за своїм змістом система, яку можна представити як спільну продуктивну діяльність клієнта та консультанта. Основним продуктом даної діяльності є результативні зміни в житті клієнта, мінімізація проблемних аспектів його життя, подолання кризових станів, життєвих труднощів, покращення емоційної сфери, оптимізація особистісних якостей. Загальні характеристики консультування як стратегії допомоги людям: емпатійне розуміння клієнта, шанобливе ставлення до потенційних можливостей клієнта самому будувати власне життя, конгруентність (або щирість) стосунків» [5, с. 51].

Вважаємо, що консультаційна діяльність адвоката – це процес становлення психологічного контакту адвоката з клієнтом, який повинен включати такі психологічні складові, як:

- емпатійне розуміння клієнта, прийняття особистості клієнта, розумінням його складного емоційного стану, виявлення бажання допомоги;
- визначення сутності проблеми, яке досягається шляхом виявлення її характеру, причин виникнення, особливостей перебігу;
- забезпечення клієнту можливості діяти, що досягається шляхом надання допомоги у створенні плану дій, формування переконаності у тому, що він є дієвим, реальним та ефективним [5, с. 52].

Консультування як вид юридичної допомоги складається з роз'яснення клієнтам (як правило, після ознайомлення з різними фактичними обставинами справи), способів захисту та реалізації їх прав на підставі чинного законодавства і правозастосовчої практики шляхом формулювання рекомендацій по вирішенню наявних у них правових проблем. Варто розрізняти різні форми консультування – усне і письмове консультування.

Усне консультування - це перш за все комунікативний процес. У соціальній психології розрізняють такі види усного консультування: безпосереднє й опосередковане, міжособистісне і масове, особисте та ділове, міжперсональне і рольове, вербальне і невербальне, закінчене і незакінчене, довірче та конфліктне, короткочасне і тривале спілкування.

Спілкування адвоката з клієнтом в процесі усного консультування являє собою, як правило, безпосереднє спілкування. У сучасних умовах опосередковане спілкування може здійснюватися за допомогою використання різних технічних пристроїв (телефон, комп'ютер і т.д.).

Спілкування адвоката з клієнтом на консультації є міжособистісним спілкуванням, оскільки воно пов'язано з безпосередніми контактами людей в різних групах. Масове спілкування припускає безліч зв'язків і контактів незнайомих людей в суспільстві або спілкування з допомогою соціальних мереж, телеграм-каналів, радіо, телебачення, газет, журналів, тощо.

Спілкування адвоката з клієнтом - це, безумовно, ділове спілкування, так як воно спрямоване на досягнення конкретних цілей, на вирішення професійних завдань. У процесі консультування адвокат і клієнт є носіями цілком конкретних ролей, що обмежують їх поведінку, тому це є рольовим спілкуванням.

У процесі спілкування адвоката і клієнта ними використовуються і вербальні (словесні), і невербальні (пози, жести, міміка та ін.) засоби спілкування. За допомогою невербальних жестів адвокат може емоційно налаштуватись на настрій клієнта, що буде корисно для формування довірливим відносин між адвокатом та клієнтом.

За тривалістю розрізняють короткочасне і тривале спілкування. Однак, тимчасові критерії тривалості спілкування не завжди доречні в оцінці спілкування адвоката з клієнтом. Сприйняття тривалості і значущості спілкування може бути суб'єктивним. За тимчасовими критеріями разова консультація адвоката – це приклад короткочасного спілкування.

Таким чином, професійне спілкування адвоката з клієнтом у процесі консультування можна охарактеризувати як міжособистісне, безпосереднє, ділове, рольове, закінчене, довірче, короткочасне спілкування з використанням вербальних і невербальних засобів.

У науковій юридичній та професійній психологічній літературі виділяють різні стадії (етапи) консультування. Законодавство не виокремлює складових консультативної діяльності, а підходить науковців щодо її етапів є різноманітними.

Цікавою та змістовною є класифікація етапів консультування, визначена Рабовською С.Я., яка виділяє такі класичні етапи консультативної роботи: інтерв'ю; аналіз зібраної інформації; вироблення правової позиції у справі; надання, власне, консультації клієнту [6, с. 185].

Слива Л.В. пропонує виокремлювати такі стадії консультативної діяльності адвоката: підготовка; інтерв'ю (опитування); збір інформації та її подальший аналіз; аналіз обставин справи; аналіз нормативно-правової основи справи: матеріально-правова кваліфікація справи та процесуально-правова кваліфікація справи; формування правової позиції у справі, аналіз її переваг та недоліків; консультація (вироблення правової позиції по справі після обговорення з клієнтом) [7, с. 171]. В цьому підході щодо кількості стадій консультативної діяльності та його змісту є розгорнута деталізація, що дозволяє комплексно окреслити основні кроки адвоката під час консультування. Водночас, надмірна кількість виділених стадій може ускладнювати практичне застосування такої моделі, оскільки деякі з них частково дублюють одна одну (зокрема, аналіз обставин справи та аналіз нормативно-правової основи). У цьому контексті доцільним видається деяке узагальнення етапів, що дозволяє уникнути повторів і зробити модель більш зручною для використання у реальній адвокатській практиці.

Узагальнюючи наукові позиції щодо переліку стадій (етапів) консультативної діяльності, можна коротко окреслити перелік цих стадій:

підготовча стадія, на якій адвокат планує консультування, продумує майбутні дії, збирає інформацію стосовно особистості клієнта (його статі, вік, професія, соціальний статус) та приблизно визначає сутність проблеми клієнта;

стадія встановлення психологічного контакту починається з моменту зустрічі адвоката з клієнтом. На цій стадії відбувається безпосереднє знайомство адвоката з клієнтом, визначення його емоційної врівноваженості, тривожності, підозрілості, рішучості, відповідальності. Важливим на цій стадії є емпатійне розуміння клієнта, сприйняття особистості клієнта та розуміння його складного емоційного стану, а також вираження бажання допомогти клієнту у вирішенні його проблеми;

на третій стадії – під час аналізу обставин справи, визначається сутність проблеми клієнта, уточнюється і остаточно формулюється правова проблема клієнта, аналізується наявність невідомих правових проблем, які вже є, або можуть виникнути у майбутньому;

четвертою стадією є збір інформації та її подальший аналіз. Вказана стадія передбачає отримання адвокатом максимально повних і точних відомостей щодо проблеми клієнта шляхом ін-

терв'ю (опитування), запису фактів, виділення головного з існуючої правової проблеми, а також складання плану дій і подальша робота з документами;

наступною, п'ятою стадією, є формування правової позиції у справі та аналізу її переваг та недоліків. На цій стадії адвокат надає клієнту можливі варіанти вирішення проблеми, вказує на переваги та недоліки кожної із них, та надає можливість вибору клієнтом найбільш сприятливого варіанту нього варіанту дій;

завершальна стадія, або саме консультація, передбачає остаточне закріплення правової позиції по справі та коротке підведення підсумків зустрічі.

Розглянемо більш детально кожну з цих стадій консультаційної діяльності адвоката. На **підготовчій стадії** адвокат планує консультування; продумує майбутні дії; збирає інформацію про особистість клієнта в процесі попередньої розмови, на яку записався клієнт: в бесіді запитує, хто рекомендував його послуги клієнту, дізнається деякі відомості про клієнта (його вік, стать, професію, соціально-економічний статус), а також здійснює приблизне формулювання правової проблеми. Крім соціально-демографічних даних, корисно дізнатися про індивідуально-психологічні особливості особистості клієнта. Відомості про такі якості, як емоційна врівноваженість, тривожність, підозрілість, рішучість, відповідальність тощо представляють найбільший інтерес для адвоката, оскільки це може вплинути на подальшу роботу із цим клієнтом.

Звичайно, зібрати відомості про клієнта можна тільки у випадку, якщо консультація відбувається за попередньою домовленістю. Іноді адвокат не має такої можливості і діє в ситуації дефіциту часу та інформації, що не сприяє підвищенню ефективності його діяльності. У разі консультування за попереднім записом адвокат має можливість подивитися останні матеріали судової практики, продумати уточнюючі питання.

Стадія встановлення психологічного контакту починається з моменту зустрічі адвоката з клієнтом. Щоб надалі управляти спілкуванням з метою вирішення професійних завдань, адвокату необхідно з самого початку проявити ініціативу, керувати процесом їх взаємодії з клієнтом. Успішність цієї ініціативи буде залежати від того, чи зуміє адвокат встановити психологічний контакт з клієнтом, наскільки швидко і точно зможе інтерпретувати емоційні, вольові та інтелектуальні стани співрозмовника і відповідно до цього вибрати оптимальну тактику спілкування.

Слід відрізнити психологічний контакт від комунікативного. Комунікативний контакт означає взаємодію з метою обміну інформацією. На відміну від нього, психологічний контакт передбачає взаємодію людей у спілкуванні, заснованому на довірі.

На цій стадії можна говорити про можливість встановлення тільки первинного психологічного контакту між адвокатом і клієнтом. Процес встановлення психологічного контакту не закінчується першими хвилинами спілкування, він продовжується і на наступних стадіях консультування.

Змістовно саме на **стадії аналізу обставин справи** адвокат розкажує про себе (вказує свій стаж, спеціалізацію, досвід), знайомиться з майбутнім клієнтом, обумовлює порядок надання консультації (тривалість, дотримання ним правил адвокатської етики), обсяг юридичної допомоги, з'ясовує суть правової проблеми і вирішує питання оплати гонорару. Якщо правова проблема відвідувача знаходиться за межами спеціалізації адвоката або не вдається домовитися з правовою позицією, то консультація закінчується.

Основна мета **стадії збору інформації та її подальшого аналізу** в процесі консультування полягає в отриманні адвокатом максимально повних і точних відомостей з питання клієнта. Адвокати називають цю стадію **інтерв'ю**. Вона включає в себе вільну розповідь клієнта і його відповіді на уточнюючі питання адвоката. Ведення адвокатом записів під час консультування, з одного боку, сприяє запам'ятовуванню і систематизації почутої інформації, з іншого - демонструє повагу й уважність до кожного слова клієнта.

Стадія формулювання правової позиції у справі та аналізу її переваг та недоліків за своїм психологічним змістом являє собою різновид пізнавальної діяльності адвоката. Найбільш важливу роль в ній грають закономірності пам'яті, мислення адвоката, що протікають в складних умовах впливу на його психіку несприятливих чинників. Серед таких чинників можна виділити наступні: емоційна насиченість спілкування з клієнтом, дефіцит інформації (іноді її неточність), дефіцит часу, вплив негативних подразників, що відволікають увагу, усвідомлення значущості своїх рекомендацій.

На останній, *завершальній стадії*, яку ще називають саме *консультацією*, адвокат повинен викласти клієнту всі можливі варіанти вирішення його проблеми. При цьому необхідно вказати переваги і недоліки кожного з них, надавши клієнту можливість самому обрати найбільш прийнятний для нього варіант.

На цій стадії важливо викликати у клієнта позитивні емоції. Найважливіше значення для формування позитивного враження від взаємодії адвоката і клієнта, настрою на майбутнє спілкування має ця завершальна стадія, яка повинна містити коротке підведення підсумків зустрічі. При цьому в особистісному плані завершальна стадія консультування повинна викликати у клієнта позитивні емоції. Для цього адвокат наприкінці зустрічі може виразити схвалення дій клієнта щодо своєчасного звернення за правничою допомогою та виразити свої побажання щодо швидкого вирішення проблеми, з якою до нього звернувся клієнт.

Висновки. Теоретичний аналіз наукової літератури та нормативних джерел дозволяє стверджувати, що комунікативна діяльність адвоката при встановленні психологічного контакту з клієнтом, повинна включати такі психологічні складові, як емпатійне розуміння клієнта, прийняття особистості клієнта, розуміння його складного емоційного стану, виявлення бажання допомогти; встановлення сутності проблеми, яка досягається шляхом виявлення її причини, характеру, особливостей перебігу; забезпечення клієнту можливості обрати різні варіанти дій, що досягається шляхом надання допомоги у створенні плану дій, формуванні переконаності у тому, що саме це спосіб вирішення правової проблеми є дієвим, реальним та ефективним.

На підставі узагальнення різних наукових позицій на зміст та стадії консультативної діяльності, було систематизовано стадії консультативної діяльності адвоката: підготовча стадія, встановлення психологічного контакту, аналіз обставин справи, збір та аналіз інформації, формування правової позиції, завершальна стадія (власне консультація).

Розглянувши різні психологічні аспекти консультаційної діяльності адвоката, було зроблено висновок, що розуміння важливості комунікативної компетентності адвоката з урахуванням професійних юридичних та психологічних знань та умінь, дозволить адвокатам визначити порядок дій на різних стадіях консультування, а це, у свою чергу, дозволить вдосконалити процес консультаційної діяльності адвоката з метою якісного надання правничої допомоги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про адвокатуру та адвокатську діяльність: Закон України від 05.07.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5076-17#Text>.
2. Слива Л.В. Консультативна діяльність адвоката: поняття та особливості. *«Молодий вчений»*. 2018. № 7 (59). С. 229–232.
3. Фурса С.Я. Адвокат у цивільному процесі: наук.-практ. посіб.; Центр правових дослід. Фурси. Київ: Фурса С.Я.; КНТ, 2008. 452 с.
4. Правила адвокатської етики: затверджені Звітно-виборним з'їздом адвокатів України 09.06.2017 р. *Національна асоціація адвокатів України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/n0001891-17#Text>.
5. Цільмак О.М. Психологічне консультування: лекційний матеріал для здобувачів вищої освіти. Одеса. 2020. 319 с.
6. Рабовська С.Я. Консультативна робота адвоката у виконавчому процесі на прикладі провадження про виконання рішення суду щодо пенсійних виплат. *Часопис Київського університету права*. 2020. № 3. С. 170–175.
7. Слива Л. Консультування адвокатом як стадійний процес. *Підприємництво, господарство і право*. 2018. № 7. С.184–189.