Екатерина Н. Моисеева
Европейский университет в Санкт-Петербурге, Россия

Управление клиентом: как сделать профессиональное знание видимым для обывателей

В данной статье рассматривается, как российские адвокаты устанавливают контроль над клиентами. Адвокат-клиентские отношения — это взаимодействие обладателей экспертного знания с обывателями, при котором вопрос доверия стоит особенно остро. По сути, адвокат — продавец, который знает все о своих услугах, а клиент — покупатель, находящийся в состоянии полной неопределенности. Граждане редко прибегают к услугам адвокатов, а потому слабо представляют, чем те занимаются, и относятся к ним с бóльшим недоверием, чем, скажем, к врачам, которых видят постоянно. Заручиться доверием клиента — первоочередная задача каждого адвоката. В противном случае клиент либо пойдет за консультацией к другому специалисту, либо будет скрывать от адвоката важную информацию и подвергать сомнению его действия.

В самом общем виде цель работы адвоката при взаимодействии с клиентом состоит в том, чтобы получить карт-бланш на управление его поведением, но при этом не давать никаких гарантий. Клиенты склонны оценивать работу адвоката постфактум по вынесенному решению. Адвокаты же знают, что далеко не каждое дело можно «выиграть», поэтому видят свою задачу в социализации клиентов в правовой реальности и снижении уровня их притязаний. Общаясь с клиентами, адвокаты демонстрируют не только знание норм права, но и владение инсайдерской информацией о том, как работает судебная система и как в ней ориентироваться. Указывая на неопределенность и непредсказуемость правовой сферы, они снимают с себя ответственность за конечный результат.

Ключевые слова: профессиональная диагностика, экспертное знание, контроль над клиентом, доверие, российские адвокаты.

Моисеева Екатерина Николаевна — кандидат социологических наук, научный сотрудник Института проблем правоприменения (Европейский университет в Санкт-Петербурге). Научные интересы: социология профессий, социология права, экономическая социология. E-mail: emoiseeva@eu.spb.ru
Ekaterina Moiseeva — Ph.D. in Sociology, researcher at the Institute for the Rule of Law (European University at St. Petersburg). Research interests: sociology of professions, sociology of law, economic sociology. E-mail: emoiseeva@eu.spb.ru
Статья подготовлена при поддержке Российского научного фонда в рамках проекта «Социологическое исследование юридической профессии в России», код 14-18-02219. Некоторые фрагменты данной статьи будут опубликованы в монографии «Быть адвокатом в России: социологическое исследование профессии», которая выйдет из печати в декабре 2016 г. (авторы — Т. Бочаров, Е. Моисеева).

Sociology of Power
Vol. 28
№ 3 (2016)

Ekaterina Moiseeva, European University at St. Petersburg, Russia
Control over Client: How to Make Expert Knowledge Visible for Lay People

This article explores how Russian lawyers take control over their clients. The lawyer-client relations present interaction between possessors of expert knowledge and laymen, in which the issue of trust is particularly acute. In fact, lawyers are sellers, who know everything about their goods, while clients exist in a situation of uncertainty. Citizens rarely use legal services and therefore are poorly informed about them. This is why they take lawyers with a pinch of salt. The primary goal of each lawyer is to earn confidence of clients. Otherwise, clients will either consult another specialist or will hold back important information from the lawyer and question every of his/her actions.

The lawyers' mission in the interactions with customers resolves into receiving a carte blanche for governing their actions without giving any guarantees on final results. Customers tend to judge the quality of lawyers' work by the outcome of a case. Lawyers in their turn understand that not every case can be «won». Thus, they see their main mission in socializing clients into legal reality and reducing their expectations. During the consultation, lawyers demonstrate not only knowledge of the law but also possession of the insider's information about how the system works and how one should navigate inside it. Lawyers show that the system is unpredictable and uncertain, what helps to reduce personal responsibility for the outcome of the case.

Keywords: Professional diagnostics, expert knowledge, control over client, trust, Russian attorneys

— Адвокат, как вы можете обманывать людей, которые вам верят?
— Странные рассуждения. Ведь не могу же я обманывать людей, которые мне не верят.
(юридический анекдот)

Введение

Солидная часть юридических анекдотов и баек обыгрывает отношения адвокатов и их клиентов. То же самое касается врачей и представителей других профессий, где степень доверия специалисту и последствия его ошибки слишком высоки. Адвокаты и врачи — это люди, которые получают доход от применения некого эзотерического (для обывателя) знания к крайне важным и сенситивным сферам жизни. Они управляют поведением клиентов и дают советы, которыми лучше не пренебрегать. Между собой представители профессий общаются на непонятном простым людям языке и заставляют их поверить в то, что такие вещи как «бронхит» или «взыскание заложенности» действительно существуют. При этом истинное мастерство профессионалов часто остается невидимым для непосвященных, его могут распознать

только те, кто владеет этим неосязаемым сакральным знанием. Для диагностики проблемы представителям профессий иногда требуется несколько минут, но за эту работу они получают хорошие деньги. Все это рождает представление о том, что профессионалам свойственно вводить клиентов в заблуждение и извлекать выгоды из их незнания. Итак, когда граждане делегируют решение жизненно важных вопросов представителям профессий, на первый план выходит проблема доверия. Чем более сенситивным является вопрос, тем больше требуется доверия. Все классические профессии — медики, юристы, священнослужители, военные — либо спасают жизнь, либо гарантируют безопасность (как физическую, так и моральную), либо защищают неотъемлемые права человека (право на свободу). Не случайно в дореволюционное время применительно к адвокатам использовался термин «поверенные», те, кому можно довериться. Как представители профессий могут заручиться доверием клиентов?

Социологи выделяют следующие типы гарантий (credentials): а) документально подтвержденная компетенция (диплом о высшем образовании, лицензия, сертификат и проч.); б) контроль профессионального сообщества, которое «отфильтровывает» представителей профессии, порочащих ее репутацию (с помощью внутрикорпоративных судов, дисциплинарных комиссий и проч.); в) государственный контроль (работа контролирующих органов, введение общепрофессиональных стандартов и проч.). Указанные гарантии работают на стадии *привлечения* клиентов, они обеспечивают доверие к профессии вообще. Почти ни у кого в современном мире не вызывает сомнения, что в случае болезни нужно обратиться к врачу. Однако, доверяя медицинской науке в целом, как может пациент быть уверен в том, что данный врач, в кабинете которого он уже находится, справится с его проблемой? Отчасти повышению доверия к специалисту способствуют различные системы рекомендаций: советы знакомых, размещенные в интернет-источниках отзывы граждан, мнения других медицинских специалистов. И все же решение о том, стоит доверяться профессионалу или нет, клиент принимает в ситуации непосредственного взаимодействия с ним. Иными словами, доверие к специалисту — это то, что формируется в интеракциях лицом к лицу. На стадии *удержания* клиента все зависит от умения профессионала установить контроль над обывателем и убедить его в своей компетенции.

В данной статье рассматривается взаимодействие российских адвокатов с клиентами. Эмпирическую основу исследования составили интервью с адвокатами, проведенные сотрудниками Института проблем правоприменения в рамках проекта по изучению юридической профессии в России. Всего было проведено 54 интервью

в период 2009-2016 гг. Поводом к написанию данной статьи послужило то, что в ходе проведения интервью и их дальнейшего анализа выяснилось, что для адвокатов отношения с клиентами являются одной из наиболее значимых тем. Информанты приводили массу случаев из собственной практики, где описывали, как они выстраивают отношения с разными типами клиентов и какие объективные и субъективные факторы на это влияют.

Взаимодействие адвокатов и клиентов происходит в определенном социальном контексте. Современные российские адвокаты продают свою компетенцию на рынке юридических услуг — пространстве, в котором переплетаются принципы организации мира рынка и мира профессии. Благом на рынке юридических услуг является квалифицированная юридическая помощь (экспертное знание). Покупателями услуг могут быть как граждане, так и организации. Если организации, являясь постоянными клиентами, имеют опыт взаимодействия с юристами и могут оценить степень квалификации продавца, то простые граждане испытывают все последствия асимметрии информации. Они не знают, что именно приобретают и сколько это должно стоить. Оценить качество услуг они могут только постфактум. Но дело в том, что, когда на кону стоят свобода, деньги, семья и иные важные вещи, риск оказывается неоправданным. Нужны хоть какие-то «маяки» качества специалиста, на которые можно ориентироваться. Ими становятся социальные сети или репутация продавца. Обычно граждане находят юриста не через рекламу, интернет-сайт или вывеску на улице, а по рекомендации людей, которым доверяют. Таким образом, рынок юридических услуг — это рынок репутационных благ [Satterthwaite, 1979], на котором особенно остро стоит вопрос внешнего контроля за продавцами и со стороны государства, и со стороны профессионального сообщества.

На идеальном рынке экспертного знания продавцами будут только профессионалы, прошедшие специальную подготовку и имеющие подтверждение необходимой компетенции [Larson, 2013]. Однако в реальности все не совсем так. На российском рынке юридических услуг в качестве продавцов выступают: а) адвокаты; б) представители юридического бизнеса (сотрудники юридических фирм, самозанятые юристы без адвокатского статуса); в) работники некоммерческих организаций (правозащитные общества, общества по защите прав потребителей и т. п.). Адвокаты — это наиболее профессионально оформленная группа, у которой есть своя профессиональная ассоциация, органы дисциплинарного контроля, кодекс этики. Для получения адвокатского статуса необходимо иметь не только высшее юридическое образование, но и двухлетний стаж работы по юридической специальности. Адвокаты сда-

ют квалификационный экзамен и приносят присягу. Они обязаны хранить профессиональную тайну, а также не могут разглашать доверенную клиентами информацию даже в случае вызова на допрос к следователю.

Получается, что адвокатский статус — это лицензия, дающая гарантии качества услуг клиенту и улучшающая рыночное положение самого адвоката. Действительно, российские адвокаты имеют определенные привилегии: только они могут представлять интересы обвиняемых и подсудимых в *уголовных* делах. В социологии профессий такие эксклюзивные права на определенную сферу деятельности называются профессиональной монополией. Однако адвокатская монополия очень ограничена. В 2015 г. российские суды рассмотрели примерно 1 млн уголовных дел и более 22 млн гражданских дел и дел об административных правонарушениях[1]. При этом для работы в административном судопроизводстве адвокатский статус не требуется, необходим только диплом юриста, а в гражданских делах представлять интересы сторон может любое лицо, даже не имеющее высшего юридического образования. Помимо судебного представительства есть и другие сферы деятельности юристов, в которых адвокаты также не имеют эксклюзивных прав, например, консультирование по правовым вопросам и подготовка юридических документов.

Судебные представители, не специализирующиеся на уголовных делах, часто отказываются от получения адвокатского статуса, который, с их точки зрения, связан с экономическими издержками: адвокаты должны платить членские взносы в палаты, не могут заниматься предпринимательской деятельностью, имеют более высокие налоговые отчисления и т. д. Конвертация адвокатского статуса в социальные привилегии также затруднена: граждане часто не видят разницы между адвокатами и судебными представителями без адвокатского статуса. Главным способом поиска специалистов в сфере права является сарафанное радио: клиенты будут в первую очередь ориентироваться на репутацию специалиста и уже потом на его формальные регалии. О том, что не все юристы одинаковы, клиент узнает от самого адвоката во время первой консультации. Данная статья посвящена процессу взаимодействия адвокатов и их клиентов и тому, как первые устанавливают контроль над последними. Клиенты раскрывают все свои тайны адвокату и дают полный карт-бланш на принятие жизненно важных решений, причем делают это добровольно, уверовав в магическую

1 По данным Судебного департамента РФ. (http://www.cdep.ru/index. php?id=79&item=3417).

силу экспертного знания. В первой части статьи рассматривается, что такое профессиональное знание и какова его природа; во второй части разбирается, как адвокаты делают это знание видимым для своих клиентов.

Природа профессионального знания

Роль диагностики в профессиональной деятельности

Первое, что бросается в глаза, когда смотришь на работу профессионала, — это специальный, непонятный стороннему наблюдателю язык. Вспомните прием у стоматолога. Щипцы, зонды, адгезив, скалер, ретрактор, дистальный, окклюзивный — эти и другие слова использует стоматолог, обращаясь к своему ассистенту, причем пациент остается в полном неведении, что они означают и что с ним в данный момент происходит. Помимо того что врач знает названия всех инструментов, он еще умеет их использовать. Таким образом, в самом общем виде процесс освоения трудовой деятельности включает изучение теоретического аппарата и овладение практическим методом. Приобретение компетенции эксперта представляет собой постепенный переход от знания «что» к знанию «как». Можно проиллюстрировать это на примере управления автомобилем: сначала ты новичок, который выучил основные правила и понятия, но каждый раз, поворачивая ключ зажигания, задумываешься о том, что было нарисовано в инструкции; потом ты уверенный пользователь, который базовые действия по управлению автомобилем производит, не задумываясь, но в нетипичной ситуации возвращается к инструкции; наконец, ты профессионал, который вообще не рефлексирует, когда управляет автомобилем, так как всё знание уже содержится в теле[1].

Если исходить из определения профессионализма как непроблематизированного применения знания, то окажется, что управление автомобилем или родительство не отличаются от труда медика или юриста. Такие понятия, как сортеры, стерилизаторы, подогреватели, слинги, прорезыватели, мобили, усваиваются родителями в течение месяца после рождения первенца. То же самое касается навыков пеленания, купания, кормления, укладывания. Пройдя этот период однажды, можно считать себя специалистом и давать советы всем остальным. Но правильно ли рассуждать об уходе

1 Хьюберт и Стюарт Дрейфус выделяют пять уровней компетенции: новичок, продвинутый новичок, компетентный исполнитель, опытный исполнитель, эксперт. Более подробно об этом [Девятко, Абрамов, Катерный, 2015, с. 259-264].

за младенцем и управлении автомобилем в терминах профессионализма? Ответ должен быть отрицательным.

Дело в том, что в профессиональной деятельности на первый план выходит *диагностика*. Врач не только выучил название инструментов и освоил методы их использования, но и понимает, к каким ситуациям каждый из них применим. Хирург с легкостью определит, когда ему нужен скальпель брюшистый, а когда скальпель остроконечный; адвокат сразу понимает, стоит ли доводить дело до суда или выгоднее примириться на досудебной стадии. Таким образом, профессиональное суждение дискретно, оно формулируется, исходя из знания контекста. Родительство в свою очередь почти лишено диагностики: выбор правильного решения там мало зависит от считывания контекста. Каждый родитель знает, что младенец плачет по трем причинам: мокрый подгузник, голод и колики, все эти причины легко идентифицируются методом простого исключения. В той же педагогике диагностики уже больше: хороший воспитатель понимает, какие методы обучения сработают в отношении конкретного ребенка в конкретной ситуации. Как показывает социология профессий, важность диагностики выходит на первое место в тех видах трудовой деятельности, которые, во-первых, основаны на научном знании (абстрактном, рациональном, эмпирически фундированном), а, во-вторых, имеют конкретную область применения этого знания [Abbott, 1988; Freidson, 2001; Wilensky, 1968]. Профессии — это основанный на знании вид деятельности (knowledge-based occupation) [Macdonald, 1995]; они «вырастают» из теории, которая находит применение в решении значимых жизненно важных вопросов и тем самым служит на благо всех и каждого.

Профессионалы видят то, чего не видят другие люди. Они обладают особым взглядом, который, как писал Мишель Фуко, «сжигает вещи до их конечной истины» [Фуко, 2010, с. 150]. Это значит, что то, как врач видит и описывает болезнь, или то, как юрист видит и описывает правовую проблему, сильно отличается от того, как это делают обыватели. Фуко приводит следующее сравнение: как буквы складываются в слова, так и наблюдаемые симптомы складываются в болезнь. Врач понимает, как именно сочетание разных симптомов создает ту или иную болезнь, а адвокат видит, как сочетание разных правовых фактов приводит к той или иной квалификации преступления. Знатоки своего дела, они производят диагностику, распознают проблему (от древнегреческого *diagnostikos* — «способный распознавать»), результатом становится план медицинского лечения или способ защиты по делу, оптимальный в данном контексте с учетом всех возможных факторов.

Техники профессиональной диагностики некодифицируемы и сложно вербализуемы. Они приобретаются не через книги, а че-

рез личный практический опыт. Например, то, что делает ученый, когда пишет научную статью, увидеть невозможно, более того, он и сам вряд ли сможет это сказать. На каком-то неявном уровне автор решает, сколько раз нужно повторить основную мысль, чтобы довести ее до читателя, сколько цитат нужно привести, каких именно [Freidson, 2001, p. 26-27]. Если исследователь получает положительные отзывы на статью от коллег, то он действительно обладает навыком написания хороших научных текстов.

Чем больше мы в чем-то разбираемся, тем лучше можем оценить мастерство других. Проверить, насколько правильную оценку ситуации дал адвокат и определить степень его виртуозности при выработке правовой позиции, способен только другой юрист. В этом суть притязаний на *автономию профессионального суждения*: только тот, кто знает, как делать, может дать оценку [Freidson, 1988]. Для клиентов же диагностика остается скрытым профессиональным навыком, почти не влияющим на мнение о компетенции профессионала. Поэтому при взаимодействии с обывателями часто приходится делать акцент на внешних атрибутах профессионализма. Элиот Фрейдсон в книге, посвященной медицинской профессии, говорит, что врачи всегда стараются выписать какой-нибудь рецепт и назначить какое-нибудь лечение, чтобы продемонстрировать результат своей работы. В этом они видят смысл взаимодействия с пациентом. Профессиональный взгляд врача обращен на болезнь, здоровых людей для него не существует [Ibid., p. 255-259]. О том, что делают российские адвокаты, чтобы сделать свой профессионализм видимым, будет говориться далее. Сначала необходимо понять, в чем суть их профессиональной диагностики.

Адвокат-диагност: чего не видит обыватель

Адвокат — это независимый профессиональный советник по правовым вопросам[1]. Этапы адвокатской работы по конкретному делу сводятся к следующему: первичная квалификация проблемы после общения с клиентом; предложение различных вариантов решения проблемы; изучение законодательства, относящегося к данной ситуации; анализ судебной практики; подготовка документов по делу; выработка окончательной правовой позиции и ее прописывание; представление правовой позиции при взаимодействии с другими юристами.

1 Федеральный закон от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации», ст. 2.

Адвокатская работа по конкретному делу начинается с первичной диагностики правовой проблемы в процессе общения с клиентом. В юриспруденции используется понятие «квалификация», которое означает перевод фактов объективной реальности на язык юридических фактов[1]. По мнению Эндрю Эбботта [Abbott, 1988], профессиональная диагностика организована не по принципу от общего к частному, а по принципу от более распространенного к менее распространенному. Первое, на что направлен профессиональный взгляд адвоката как юриста, — определение *типичности* случая. Например, в уголовном деле это будет определение того, под какую категорию «нормальных» правонарушений попадает конкретный случай [Sudnow, 1965][2]. Клиенты в свое повествование о том, что их привело к адвокату, могут включать множество различных сюжетов, которые для конструирования обоснованной правовой позиции не имеют никакого значения. Адвокат должен исключить всю косвенную информацию из анализа и оставить только то, что релевантно с юридической точки зрения. Существует следующий адвокатский анекдот. К защитнику приходит клиент и начинает долго и нудно говорить о своем деле. Вышедший из терпения адвокат машет рукой: «Расскажите коротко и ясно, о чем идет речь. А дело я сам запутаю».

По мере приращения количества информации появляются характеристики правонарушения и обвиняемого, которые не подходят под критерии нормальности. Именно поиск таких несоответствий должен быть в центре внимания адвоката. Сотрудники правоохранительных органов и судьи аналогичным образом «нормализуют» преступления, поэтому задача адвоката состоит в том, чтобы в «нормальности» найти *уникальность*, показать, чем данный набор правовых фактов отличается от всех остальных, почему подход к делу должен быть иным. Принцип селекции лежит в основе мышления адвокатов [Luban, 2001, p. 171], ведь разная комбинация правовых фактов может привести к разной квалификации правонарушения. Адвокаты выбирают те факты, которые работают на их версию, и отметают все остальные. Как пишет социолог права Дэвид Лубан, это не открытая ложь, а полуправда, которая допустима в юридическом

1 Хотя юридический факт — это сконструированная профессионалами категория, для обывателей последствия такого конструирования являются вполне реальными: за юридическим фактом «преступление» может последовать лишение свободы, а за «нарушением обязательства» — арест имущества и его продажа с торгов.

2 Например, в России «нормальная» карманная кража совершается в публичном месте невооруженным человеком мужского пола, а «нормальное» убийство совершается в пьяном состоянии в квартире.

поле. Если же появляется новая информация, нарушающая непротиворечивость построенной аргументации, то адвокат должен принимать ее во внимание и либо вносить изменения в свою версию, либо быть готовым представить контраргументацию.

После того как произведена первичная диагностика и дана квалификация, адвокат излагает возможные варианты решения проблемы клиенту, тот выбирает один из вариантов, и адвокат начинает вырабатывать правовую позицию. Правовая позиция — это непротиворечивое и обоснованное изложение правовых фактов и схема дальнейших действий. Грамотное прописывание правовой позиции является наиболее «творческой» частью работы адвоката. Как считает Эндрю Эбботт, профессиональное мышление напоминает игру в шахматы: первый и последний ход обычно очевидны, но все самое интересное, что требует профессионального суждения, находится посередине [Abbott, 1988]. Главная сложность здесь состоит в поиске практики рассмотрения аналогичных дел в судах и принятых по ним решений. Там, где практика не сформирована, уязвимость правовой позиции адвоката выше.

Если возникают сложности с выработкой правовой позиции, адвокаты могут обратиться к коллегам для получения дополнительного мнения. Как в медицине для постановки точного диагноза часто требуется проконсультироваться у разных специалистов, в адвокатской работе для выработки обоснованной позиции по сложному делу необходим коллективный разум. Совместная работа позволяет сформировать более строгое профессиональное суждение. В высокостатусных адвокатских образованиях часто практикуется коллективное ведение дел, потому что, во-первых, к ним обращаются с проблемами, требующими более глубокого экспертного знания (например, международные арбитражные споры), а, во-вторых, у них выше репутационные риски. Как сказал адвокат, являющийся партнером в одном из крупнейших адвокатских бюро в России, клиент хочет получить «продукт коллективного разума разных специалистов», ведь только когда все «риски будут обсуждены, взвешены, просеяны», можно будет принять правильное решение.

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 формальные и неформальные факторы. Например, важное значение может иметь, в каком суде будет рассматриваться дело. Основываясь на первичной диагностике, адвокат предлагает несколько вариантов решения проблемы. После того как согласие по выбору

конкретного варианта достигнуто, начинается самая сложная и одновременно творческая часть адвокатской работы — поиск уникальности данного случая и 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

Что хочет клиент и что может адвокат

Отношения адвоката и клиента отличаются от взаимодействия продавца и покупателя на обычном рынке. Во-первых, они по-разному определяют содержание продукта. Благом на рынке юридических услуг является экспертное знание, выраженное в оказании квалифицированной юридической помощи. Однако адвокаты и клиенты вкладывают в понятие «квалифицированная помощь» разный смысл. Покупатели эффективную помощь связывают с получением конкретного результата по делу: остаться на свободе, отсудить квартиру, получить опеку над ребенком, наказать преступника и т. д. Но юристы — как обладатели экспертного знания — понимают, что далеко не во всех ситуациях выигрыш дела (как он понимается клиентом) является показателем квалифицированной работы. Юристы под квалифицированной помощью понимают активную профессиональную деятельность специалиста, направленную на предупреждение и минимизацию вредных последствий [Печерский, 2005]. Юридическая помощь — это не просто набор юридических услуг разного рода вроде составления договора или подготовки иска. Юридическая помощь требует профессиональной диагностики, суждения профессионала о том, в чем состоит правовая проблема. Обращение к юристу может привести к тому, что тот укажет на невозможность получить желаемый результат, однако это не значит, что обращение к специалисту было неэффективным [Климушкин, 2012]. Задача адвоката в работе с клиентом будет состоять в том, чтобы поменять его взгляд на содержание и ценность приобретаемого продукта.

Во-вторых, оказание юридической помощи является крайне сенситивной сферой деятельности. 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, созда-

ют спрос на надежных правовых экспертов. Адвокат — это больше, чем просто представитель интересов клиента в суде. В зарубежной литературе адвокат рассматривается как товарищ (legal friend), оказывающий помощь в правовых вопросах [Fried, 1976]. Клиент хочет, чтобы адвокат принимал его проблемы как свои собственные. Здесь встает вопрос установления правильной дистанции между адвокатом и клиентом. Конечно, адвокату необходим высокий уровень доверия со стороны клиента, ведь если клиент не доверяет специалисту, то будет искать ему замену или утаивать информацию. Но вместе с тем адвокату нужно сохранить профессиональные отношения с клиентом, иначе невозможно будет вести работу по делу и добиться результата.

В 1960-е американский социолог Чарльз Кадушин провел исследование, в котором сравнил отзывы граждан о работе священников, терапевтов и психиатров [Kadushin, 1962]. Граждане обращались с одной и той же проблемой к разным специалистам. Поводы обращения были самые разные: от сексуальных отношений до алкоголизма. Автор выяснил, что межличностная дистанция, степень контроля и результативность помощи у трех специалистов 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. 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 внимания к самому пациенту. При таком 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 вверять специалисту свои проблемы и возлагать надежды на его способность их решить. Тем самым профессионал получает контроль над клиентом и право на управление его действиями.

Адвокат выстраивает свои отношения с клиентом стратегически, стараясь понять, как его воспринимает клиент, и адаптируя свое поведение под это представление. Флемминг назвал это игрой с клиентом: разное восприятие адвоката клиентом и разная первоначальная степень доверия требуют от адвоката разного стиля обще-

ния 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». Вот, что сказал один из информантов: «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».

Лучший клиент — это тот, кто 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. Российские адвокаты добиваются этого посредством социализации граждан в правовой реальности.

Социализация граждан в правовой реальности

Самая главная работа, которую проделывает адвокат при взаимодействии с клиентом, состоит в его социализации в правовой реальности. Адвокаты являются посредниками между гражданами и судебной системой, их работа состоит в том, чтобы переводить 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». В отношениях с клиентом такой «перевод» сопровождается развенчиванием иллюзий граждан относительно того, как работает судебная система, оказанием моральной поддержки, социальной адаптации клиента в правовой ситуации.

Работа с эмоциями. Граждане, приходя к адвокату, формулируют свои требования и жалобы с излишней эмоциональностью. Задача адвоката состоит в том, чтобы устранить эмоции из кейса, дать правовую оценку тому, что совершили клиенты, определив их место внутри правовой системы и наклеив на них один из ярлыков («обвиняемый», «потерпевший», «наследник», «кредитор» и т. д.) [Abel, Lewis, 1995]. Взгляд профессиональных юристов направлен на юридический статус индивида, а не на эмоции, которые испытывает гражданин. Адвокаты должны приносить в суд не жалобы клиентов, а безэмоциональный набор правовых фактов. И все же граждане обращаются к адвокатам, чтобы поделиться трудностями, а не радостью, поэтому адвокат не может игнорировать эмоции клиента. Как выразился в интервью московский адвокат: «Иногда приходится работать не столько адвокатом, сколько психотерапевтом».

По мнению Талкотта Парсонса [Parsons, 1954], институциональное положение адвоката обязывает его к исполнению терапевтической функции и оказанию эмоциональной поддержки гражданам. Но адвокат также должен действовать как агент социального контроля и управлять поведением клиентов. Компромисс между этими двумя установками достигается тем, что адвокат не игнорирует эмоции клиента, а пытается перевести их на язык правовых категорий. Непорядочный муж становится «ответчиком», ссора на бытовой почве становится «причинением средней тяжести вреда здоровью по неосторожности». Особенность юридического языка состоит в том, что он нейтральный, универсальный, фактологический, полон безличностных конструкций и инфинитивов [Bourdieu, 1987, p. 819-820]. Суждения в правовом поле сильно отличаются от суждений обыденной жизни, в них нет места эмоциям. Параллельно с этим адвокат демонстрирует навыки диагностики, облекая феномены повседневной жизни в юридические термины. Это помогает выстроить правильную (рабочую) дистанцию между адвокатом и клиентом: адвокат показывает, что он понимает проблему доверителя и обладает компетенцией, чтобы ее решить.

Борьба с иллюзиями. Граждане крайне редко обращаются к адвокатам заблаговременно. Чаще всего человек приходит к адвокату, когда уже осознал нарушение своих прав, сформулировал для себя проблему и понял, к кому можно предъявить требования [Felstiner, Abel, Sarat, 1980]. Клиенты ищут у адвокатов справедливости, при этом их обыденное представление о справедливости отличается от понятия правовой справедливости [Sarat, Felstiner, 1986]. Граждане воспринимают систему правосудия как предсказуемую, беспристрастную, не допускающую ошибок. Даже если гражданин сомневается в непорочности судебной системы, он уверен,

что, когда лично придет в суд, закон будет на его стороне, и истина восторжествует. Адвокат видит свою задачу в том, чтобы социализировать клиентов, развеяв их иллюзии и изменив представление о справедливости: работа судьи рутинизирована, исход дела непредсказуем, а результат зависит не только от того, что содержится в деле, но и от способности адвоката донести позицию клиента до судьи [Sarat, Felstiner, 1986]. Адвокаты представляют себя не только экспертами в области права, но и обладателями инсайдерской информации о том, как работает система. Тем самым они создают атмосферу, в которой клиент чувствует, что достигнет своей цели, несмотря на всю неопределенность системы, так как его адвокат умеет в ней ориентироваться. Без квалифицированной «дружеской» помощи гражданин не осуществит навигацию внутри системы права и не получит гарантированные права, по крайне мере так он должен думать.

Показательным является следующий фрагмент интервью с адвокатом из Санкт-Петербурга: «Часто приходится бороться с иллюзиями клиентов. <...> Значительная доля усилий связана именно с тем, чтобы корректно, тактично и потихоньку перевоспитывать клиента, показать ему на реальных примерах — в том числе на его собственном деле, — что система действует на самом деле не так, как его приучали с детства, не так, как это показывают в этих убогих сериалах про ментов. <...> Чем раньше клиент поймет, что система не настолько идеальна, как он привык, как ему хотелось бы, тем легче ему будет психологически переварить удары, которые начинают сыпаться на него со стороны».

В интервью адвокаты утверждают, что связаны позицией клиента, и желание доверителя для них превыше всего. В то же время они описывают своих клиентов как «слепых котят», которые ничего не понимают в происходящем и всегда хотят невозможного. В глазах адвоката граждане наивны, эмоциональны, требовательны и некомпетентны. Таким образом, позиция клиента — это скорее ориентир для адвоката. Адвокат должен понять, чего именно хочет клиент, а потом скорректировать уровень его притязаний до реально достижимого. Причем у клиента должно остаться впечатление, что именно этого он и хотел. Что бы ни делал адвокат, главное, чтобы клиент остался доволен результатом, ведь от этого зависит репутация адвоката и его дальнейшая занятость. Как сказал в интервью один из адвокатов, «можно дело проиграть в пух и прах, но сделать так, чтобы клиент был доволен». Снижая ожидания доверителя, адвокат должен одновременно показать, что клиент получает наиболее справедливое решение его проблемы. Одно из важных открытий в социологии права в исследовании адвокат-клиентских отношений состоит в том, что клиент оценивает справедливость

судебного решения в сравнительной перспективе [Casper, 1978]. «Справедливый» срок по уголовным делам — это когда не больше, чем получили другие за то же самое преступление в тех же самых обстоятельствах.

Снятие ответственности. Как пишет социолог Эверетт Хьюз [2008, с. 387]., взаимоотношения обывателя и профессионала представляют собой делегирование риска ответственности за неблагоприятный исход событий, т. е. к профессионалу обращаются не только ввиду отсутствия специальных знаний, но и для того, чтобы он «совершал за нас наши ошибки». В профессиональной деятельности ошибки неизбежны, но принятие на себя полной ответственности за исход дела ставит под угрозу репутацию и дальнейшую занятость адвоката. Социализация клиента в правовой реальности отчасти решает эту проблему: если система в принципе непредсказуема, значит, никто не застрахован от проигрыша, поэтому никаких гарантий адвокат дать не может.

Вовлечение клиента в принятие решений является еще одним способом завоевать доверие и избавиться от ответственности. Адвокат предлагает доверителю различные варианты решения правовой проблемы, описывает их плюсы и минусы, оценивает шансы каждого из предложенных вариантов, предсказывает последствия. Однако окончательный выбор стратегии работы по делу остается за клиентом. При этом в реальности адвокаты могут создать такое описание правовой реальности, в которой единственным возможным выбором будет предпочтительное для адвоката решение. Не давать гарантий и не навязывать свое мнение клиенту — общая декларативная установка адвокатов. По словам одного информанта, «главная задача юриста — ничего не гарантировать, потому что гарантировать что-то — это означает навредить самому себе». Другой информант говорил, что адвокатам очень помогла бы такая процедура, как информированное согласие клиента, аналог которой существует в медицине: хирург разъясняет пациенту все возможные последствия операции, и пациент ставит свою подпись, подтверждая тем самым, что информирован о потенциальных рисках и не будет иметь претензий в будущем.

Следующим способом снятия ответственности является отказ от принятия дела или перенаправление клиента к коллегам. Чаще всего адвокаты перенаправляют клиентов, когда их случай не подпадает под специализацию, либо адвокат загружен имеющимися делами. Однако это также используется при взаимодействии с особо «упрямыми» клиентами, как поясняли некоторые информанты. С одной стороны, предлагая клиенту получить дополнительную консультацию у другого специалиста, адвокат показывает, что уверен в правильности своей диагностики, и другой адвокат придет

точно к такому же выводу. С другой стороны, если адвокат видит, что удовлетворить клиента не получится ни при каких условиях, то лучше с самого начала отказаться от дела, так как в случае неудовлетворительного результата вся вина будет лежать на нем.

Апелляция к этике. 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, p. 529]. Некоторые из наших информантов, не имеющие статуса адвоката, приводили примеры из практики, когда клиенты отказывались от их услуг, узнав об отсутствии адвокатского удостоверения. Однако чаще встречались ситуации, когда граждане не видели разницы между адвокатами и судебными представителями без адвокатского статуса. Информацию о том, что все юристы разные, адвокат доносит до клиента во время консультации. Адвокаты отделяют себя от «нелицензированных» юристов, которые, по их словам, не имеют достаточной квалификации, не владеют профессиональным этикетом, дают клиентам гарантии и не достигают обещанного, наживаются на обмане граждан и т. д. Адвокаты в свою очередь принадлежат к профессиональному сообществу, у которого есть механизмы дисциплинарного контроля и кодекс этики; в случае недовольства работой адвоката клиент может обратиться в адвокатскую палату и тот понесет наказание, вплоть до лишения адвокатского статуса. Таким образом, адвокаты показывают, что принадлежат к привилегированной части юридического сообщества, имеющей высокие профессиональные и этические стандарты.

Заключение

Как пишет Гарольд Виленски [Wilensky, 1964, p. 149], обладание эзотерическим знанием создает вокруг представителей профессий ауру загадочности и помогает им добиваться власти и престижа. Юристов это касается не в последнюю очередь; юристы — это мистики, заставившие нас поверить в верховенство закона и вверить им свою судьбу. В рассказе Альберта Камю «Посторонний» главный герой так описывает свое впечатление от судебного процесса: «Только одно меня немного смущало. Как ни поглощен я был своими мыслями, иногда мне хотелось вставить слово, и тогда защитник говорил: «Молчите! Для вас это будет лучше». Получалось как-то так, что мое дело разбиралось помимо меня. Все происходило без моего участия. Решалась моя судьба — и никто не спрашивал, что я об этом думаю» [Камю, 2015, с. 98]. Судебный процесс — это

пространство взаимодействия юристов; обывательским суждениям здесь не место. Лексика и перформативность высказываний в юридическом поле отличаются от любого другого социального пространства. По словам Пьера Бурдье, освоение юридического языка является «входным билетом» в юридическое поле [Bourdieu, 1987, p. 820]. Этим объясняется важность профессиональных посредников, без помощи которых гражданам не обойтись при решении правовых вопросов.

Адвокат имеет власть над клиентом в той же степени, в какой врач имеет власть над пациентом, это власть экспертизы, или контроль диагностики. 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, т. е. занимает доминирующую позицию по отношению к клиенту. Но прежде чем профессионал получит прерогативу управлять действиями клиента, он должен заслужить его доверие, власть должна быть получена на добровольной основе.

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. По мнению Элиота 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]. Фундаментальное мастерство профессионала при общении с клиентом — утвердить свой авторитет и сделать экспертное знание видимым. 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.

Диагностика, которая является неявным навыком адвоката и остается невидимой для обывателей, включает юридическую квалификацию, поиск уникального в типичном, выработку правовой позицию по делу и ее защиту перед другими юристами. Граждане склонны оценивать качество работы адвоката по внешним характеристикам — результату по делу или ораторским способностям. Однако каждый адвокат знает, что не всегда длинная пафосная речь в суде ведет к выигрышу дела. Эффект может быть прямо противоположным: затягивание процесса и длительное изложение не имеющей отношения к делу информации только усугубят положение клиента, так как будут являться нарушением неформальных норм

взаимодействия юристов. То же самое касается результата по делу: понятия справедливости и объективности у клиентов и адвокатов сильно различаются, а потому и оценка эффективности работы адвоката будет иной.

При взаимодействии с клиентом адвокат должен решить сразу несколько взаимоисключающих задач: а) показать, что он понял проблему клиента и следует его воле; б) получить добровольное согласие на управление действиями клиента; в) избежать дачи каких-либо гарантий. Чтобы клиент поверил в авторитет адвоката, последнему необходимо продемонстрировать свои компетенции. Это достигается, во-первых, за счет использования юридического языка. Адвокат переописывает положение клиента в правовых терминах, наклеивает юридические ярлыки на феномены повседневной жизни, показывает, как по-разному может быть квалифицировано произошедшее с юридической точки зрения. Кроме того, нейтральность юридического языка помогает перевести эмоции клиента в правильную форму и установить рабочую дистанцию. Во-вторых, адвокат представляет клиенту свои знания о практиках отправления правосудия. Профессиональное знание — это знание «как»; уголовный кодекс может выучить любой, но юристом он от этого не станет. Адвокат социализирует клиента в правовой реальности, объясняя, как на самом деле работает судебная система, насколько она хаотична и непредсказуема, как судьи принимают решения, какие стимулы есть у других участников и т. д. Тем самым адвокат меняет восприятие ситуации, в которой оказался индивид, и его представления о максимально достижимом результате. Адвокат заверяет клиента, что его знаний достаточно, чтобы справиться с неопределенностью судебной системы и найти оптимальное для клиента решение. В результате «социализированный» клиент имеет тот же взгляд на ситуацию, что и адвокат, что позволяет последнему управлять его поведением.

Библиография

Девятко И. Ф., Абрамов Р. Н., Катерный И. В. (ред.) (2015) *Обыденное и научное знание об обществе: взаимовлияния и реконфигурации*, М.: Прогресс-Традиция.

Камю А. (2015) *Посторонний. Миф о Сизифе. Калигула*, М.: АСТ.

Климушкин В. А. (2012) К проблеме определения качества оказания юридической помощи. *Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата,* 3: 25-33.

Печерский В. В. (2005) Юридическая помощь и юридическая услуга: формирование и сравнение понятий. *Вопросы адвокатуры,* 1 (36): 50-69.

Хьюз Э. (2008) Ошибки на работе. *Журнал исследований социальной политики*, 6 (3): 385-396.

Abel R. L., Lewis P. S. C. (1995) Putting Law Back into the Sociology of Lawyers. R. L. Abel, P. S. C. Lewis (eds) *Lawyers in Society. An Overview.* Berkley; Los Angeles: University of California Press: 281-330.

Abbott A. (1988) *System of Professions: An Essay on the Division of Labor,* Chicago: University of Chicago Press.

Bourdieu P. (1987) The Force of Law: Toward a Sociology of the Juridical Field. *The Hastings Law Journal*, 38: 805-853.

Casper J. D. (1978) Having Their Day in Court: Defendant Evaluations of the Fairness of Their Treatment. *Law & Society Review*, 12 (2): 237-251.

Felstiner W. L., Abel R. L., Sarat A. (1980) The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming. *Law & Society Review*: 631-654.

Flemming R. B. (1986) Client Games: Defense Attorney Perspectives on Their Relations with Criminal Clients. *American Bar Foundation Research Journal*, 11 (2): 253-277.

Freidson E. (2001) *Professionalism: The Third Logic. On the Practice of Knowledge,* Chicago: The University of Chicago Press.

Fried C. (1976) The Lawyer as Friend: The Moral Foundations of the Lawyer-Client Relation. *Yale Law Journal,* 85: 1060-1089.

Kadushin C. (1962) Social Distance Between Client and Professional. *American Journal of Sociology*, 67 (5): 517-531.

Larson M. S. (2013) *The Rise of Professionalism. Monopolies of Competence and Sheltered Markets. With a New Introducation by the Author,* New Brunswick; London: Transaction Publishers.

Luban D. (2001) Legal Scholarship as a Vocation. *Journal of Legal Education*, 51 (2): 167-174.

Macdonald K. (1995) *The Sociology of the Professions*, SAGE Publications.

Parsons T. (1954) A Sociologist Looks At The Legal Profession. *Essays in Sociological Theory*, N. Y.: Free Press.

Rosenthal D. E. (1974) *Lawyer and Client: Who's in Charge*, N. Y.: Russell Sage Foundation.

Sarat A., Felstiner W. L. (1986) Law and Strategy in the Divorce Lawyer's Office. *Law & Society Review*, 20 (1): 93-134.

Satterthwaite M. (1979) Consumer Information, Equilibrium Industry Price, and the Number of Sellers. *The Bell Journal of Economics,* 10 (2): 483-502.

Spiegel M. (1980) The New Model Rules of Professional Conduct: Lawyer-Client Decision Making and the Role of Rules in Structuring the Lawyer-Client Dialogue Rules in Structuring the Lawyer-Client Dialogue. *American Bar Foundation Research Journal*, 4: 1003-1015.

Sudnow D. (1965) Normal Crimes: Sociological Features of the Penal Code in a Public Defender Office. *Social Problems*, 12 (3): 255-276.

Uphoff R. J. (1995) The Criminal Defense Lawyer as Effective Negotiator: A Systemic Approach. *Clinical Law Review*, 2: 73-135.

Wilensky H. L. (1964) The Professionalization of Everyone? *American Journal of Sociology*, 70 (2): 137-158.

References

Devyatko I. F., Abramov R. N., Katernyi I. V. (2015) *Obydennoe I nauchnoe znanie ob obschestve: vzaimovliyaniia i rekonfiguratsii* [Lay and Scientific Knowledge: Interinfluence and Reconfiguration], Moscow: Progress-Traditsiya.

Camus A. (2015) *Postoronniy. Mif o Sizife. Kaligula* [The Stranger. The Myth of Sisyphus. Caligula), Moscow: Izdatel'stvo AST.

Klimushkin V. A. (2012) K probleme opredeleniya katchestva okazaniya yuridicheskoi pomoschi [To the Problem of Qualified Legal Support]. *Uchenye trudy Rossiyskoi akademii advokatury i notariata,* 3: 25-33.

Pecherskyi V. V. (2005) Yuridicheskaya pomosch' i yuridicheskaya usluga: formirovanie i sravnenie ponyatii [Legal Support and Legal Services: Formation and Comparison of Concepts]. *Voprosy advokatury,* 1 (36): 50-69.

Hughes E. (2008) Oshibki na rabote [Mistakes at Work]. *Zhurnal issledovanii sotsial'noi politiki*, 6 (3): 385-396.

Abel R. L., Lewis P. S. C. (1995) Putting Law Back into the Sociology of Lawyers. R. L. Abel, P. S. C. Lewis (eds.) *Lawyers in Society. An Overview.* Berkley; Los Angeles: University of California Press: 281-330.

Abbott A. (1988) *System of Professions: An Essay on the Division of Labor,* Chicago: University of Chicago Press.

Bourdieu P. (1987) The Force of Law: Toward a Sociology of the Juridical Field. *The Hastings Law Journal*, 38: 805-853.

Casper J. D. (1978) Having Their Day in Court: Defendant Evaluations of the Fairness of Their Treatment. *Law & Society Review*, 12 (2): 237-251.

Felstiner W. L., Abel R. L., Sarat A. (1980) The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming. *Law & Society Review*: 631-654.

Flemming R. B. (1986) Client Games: Defense Attorney Perspectives on Their Relations with Criminal Clients. *American Bar Foundation Research Journal*, 11 (2): 253-277.

Freidson E. (2001) *Professionalism: The Third Logic. On the Practice of Knowledge,* Chicago: The University of Chicago Press.

Fried C. (1976) The Lawyer as Friend: The Moral Foundations of the Lawyer-Client Relation. *Yale Law Journal,* 85: 1060-1089.

Kadushin C. (1962) Social Distance Between Client and Professional. *American Journal of Sociology*, 67 (5): 517-531.

Larson M. S. (2013) *The Rise of Professionalism. Monopolies of Competence and Sheltered Markets. With a New Introducation by the Author,* New Brunswick; London: Transaction Publishers.

Luban D. (2001) Legal Scholarship as a Vocation. *Journal of Legal Education*, 51 (2): 167-174.

Macdonald K. (1995) *The Sociology of the Professions*, SAGE Publications.

Parsons T. (1954) A Sociologist Looks At The Legal Profession. *Essays in Sociological Theory*, New York: Free Press.

Rosenthal D. E. (1974) *Lawyer and Client: Who's in Charge*, New York: Russell Sage Foundation.

Sarat A., Felstiner W. L. (1986) Law and Strategy in the Divorce Lawyer's Office. *Law & Society Review*, 20 (1): 93-134.

Satterthwaite M. (1979) Consumer Information, Equilibrium Industry Price, and the Number of Sellers. *The Bell Journal of Economics*, 10 (2): 483-502.

Spiegel M. (1980) The New Model Rules of Professional Conduct: Lawyer-Client Decision Making and the Role of Rules in Structuring the Lawyer-Client Dialogue Rules in Structuring the Lawyer-Client Dialogue. *American Bar Foundation Research Journal*, 4: 1003-1015.

Sudnow D. (1965) Normal Crimes: Sociological Features of the Penal Code in a Public Defender Office. *Social Problems*, 12 (3): 255-276.

Uphoff R. J. (1995) The Criminal Defense Lawyer as Effective Negotiator: A Systemic Approach. *Clinical Law Review*, 2: 73-135.

Wilensky H. L. (1964) The Professionalization of Everyone? *American Journal of Sociology*, 70 (2): 137-158.

Рекомендация для цитирования/For citations:

Моисеева Е. Н. (2016) Управление клиентом: как сделать профессиональное знание видимым для обывателей. *Социология власти*, 28 (3): 115-136.

Moiseeva E. (2016) Control over Client: How to Make Expert Knowledge Visible for Lay People. *Sociology of power*, 28 (3): 115-136.