



«Востребованность правовой помощи: уровень и структура ожиданий со стороны граждан»

**Аналитический отчет по результатам массового опроса
жителей городов Свердловской области**

(рабочий вариант)

Инициатива исследования – Институт «Право общественных интересов» (PILnet)

Разработка исследования и подготовка отчета - Асмик Новикова, Институт «Право общественных интересов» (PILnet)

Содействие - Мартин Граматиков - специалист Института междисциплинарных исследований гражданского права и систем медиации Тильбургского университета (Нидерланды)

Полевые работы – Фонд «Социум» (г. Екатеринбург)

Поддержка – исследование проводится при финансовой поддержке Программы социальных трансформаций в Центральной и Восточной Европе («Матра») Министерства иностранных дел Нидерландов и при участии Центра международного правового сотрудничества (CILC, Нидерланды)

Июнь – октябрь 2011 года

Содержание

Описание исследования	3
Социальный контекст исследования	7
Люди в своей повседневности.....	8
Общая осведомленность о юридических услугах.....	14
Группа, ориентирующаяся в стоимости юридических услуг.....	18
Жители, имеющие опыт обращения к юристу	23
Социально приемлемая цена юридической консультации	27
Оценка возможностей решать проблемы и использовать юридические услуги.....	30
Оценка собственных шансов разрешать конфликты.....	33
Оценки закона о бесплатной юридической помощи	42
Опыт переживания проблемы и действия по ее преодолению	47
Люди и проблемы, с которыми они сталкиваются	47
Оценка последствий проблемы.....	51
Проблемы, с которыми столкнулись жители области	52
Способы действия для решения проблемы. Этап возникновения проблемы.....	56
Причины отказа от разбирательств	60
Действия, которые выбирают люди в начале разбирательства.....	64
Этап развития проблемы.....	67
Обращение в суд	67
Обращение в инстанции	74
Основные выводы	85
Информированность о рынке юридических услуг	85
Проблемы, с которыми сталкиваются люди	86
Способы действия для решения проблем	87
Цена юридических услуг	88
Опыт людей получения профессиональной помощи	88
Что мешает обратиться к юристу	89
Автономное существование. Отрыв от рынка потребностей физических лиц.....	89

Описание исследования

Тема исследования - «Оценка потребностей граждан в доступе к правовой помощи». Исследование инициировано Институтом «Право общественных интересов» (PILnet). В рамках исследования был проведен массовый опрос жителей Свердловской области. Этот опрос является завершающим этапом всего исследования. Опрос был реализован совместно с Фондом «Социум» (Екатеринбург). Работа над исследованием распределялась следующим образом: методологией, дизайном опросного инструмента, обучением интервьюеров (людей, непосредственно проводящих опрос), обработкой и анализом данных, подготовкой настоящего Аналитического отчета занимались специалисты Института «Право общественных интересов», организацией полевых работ, координацией работы интервьюеров, созданием электронного массива интервью - Фонд «Социум».

Постоянным консультантом исследования является Мартин Граматиков – ведущий исследователь Института междисциплинарных исследований гражданского права и систем медиации Тильбургского университета (Нидерланды). М. Граматиков уже долгое время занимается изучением доступности правовой помощи, он провел исследования в Азербайджане, Болгарии, Иордании, Молдове, Никарагуа, Нидерландах, Украине, Руанде, Таиланде и др., является одним из разработчиков новых подходов к практическому изучению доступности правосудия.

Методология

Наше исследование построено, исходя, прежде всего, из стандартов качественной социологии. Цель – не просто оценить «масштаб» проблемы, а наполнить ее конкретным социальным содержанием.

В случае темы доступа к правосудию такое содержание имеется в опыте людей, которые сталкивались с проблемами, пытались проблемы решать или, наоборот, отказались от обращения за юридической помощью. Таким образом, мы получаем картину, которая дается в интерпретациях обычных граждан, получивших опыт обращения за юридической помощью или опыт отказа от нее. Кроме того, существует другая картина, которая складывается из опыта провайдеров юридической помощи, а также людей, которые организуют те или иные государственные или негосударственные сервисы по оказанию юридической помощи. Из изучения опыта как граждан, так и специалистов мы получаем информацию о сформировавшейся социальной реальности. Такое детальное и углубленное изучение опыта оказания и получения юридической помощи было центральным событием нашего исследования, но не единственным.

В течение предварительного этапа мы постарались собрать и изучить те исследования, которые уже проводились в России по нашей теме или по проблемам, смежным с тематикой доступности правосудия. Одновременно мы изучали материалы исследований в других странах, а также сложившиеся подходы к практическому изучению проблемы доступа к правосудию. Анализ подходов к изучению доступности правосудия опубликован отдельно и размещен на сайте Института «Право общественных интересов» (http://old.pilnet.org/images/stories/events/LegalAid/five_methods_compared_final.pdf).

Кроме того, мы использовали в своем исследовании ту экспертизу, которая сложилась в ходе реализации предыдущих проектов Института «Право общественных интересов». Это, в первую очередь, исследование, которое было направлено на изучение моделей организации субсидируемой государством правовой помощи в других странах. По результатам этого проекта была опубликована книга «Доступ к правосудию и субсидируемая юридическая помощь: анализ международного и российского опыта», имеется электронная версия этой публикации, размещенная на сайте Института (http://old.pilnet.org/index.php?option=com_content&view=article&id=40232:2010-02-18-13-48-00&catid=30007:2009-07-06-16-58-05&Itemid=30036)

Отдельные усилия исследования были направлены на изучение нормативной базы – законодательства, которое регулирует вопросы оказания юридической помощи.

Таким образом, на предварительном этапе была проведена работа по систематизации имеющейся информации по теме исследования. После этого началась «полевая» часть исследования, ориентированная, как уже было сказано выше, на изучение реального опыта оказания и получения юридической помощи.

Мы провели сессии полевых выездов в регионы: Самарскую область и Свердловскую область. В обеих этих областях достаточно продолжительное время действуют как региональные (государственные и негосударственные) программы оказания бесплатной помощи, так и федеральные. Оба эти региона включены в эксперимент по созданию государственных юридических бюро – федеральной системы организации доступной бесплатной юридической помощи. По этой причине можно говорить о том, что в каждом из этих регионов сложилась своя практика оказания бесплатной юридической помощи и своего рода «конкуренция» разных провайдеров юридической помощи, что, несомненно, представляет исследовательский интерес. Недостатком исследования является то обстоятельство, что его ресурсы не позволили нам включить в пилотные регионы для изучения такой регион, который не имеет развитых региональных программ оказания бесплатной юридической помощи, а также не включен в федеральный эксперимент по созданию юридических бюро. Это дало бы нам дополнительные возможности для изучения и оценки опыта оказания юридической помощи, а также позволило бы оценить «запрос» со стороны граждан там, где возможности получить юридическую помощь бесплатно затруднены неразвитостью соответствующих программ.

Работая в выбранных регионах, мы использовали техники качественного исследования – неформализованные, экспертные и глубинные интервью. Всего нам удалось провести около 50 интервью.

Сессии качественных полевых исследований были необходимы для решения следующих задач:

- Детально изучить опыт людей, которые обращались за правовой помощью.
- Понять ситуации, которые возникают в жизни людей. Основной вопрос – как эти ситуации сказываются на дальнейших действиях людей, что люди предпринимают, какие выбирают способы решения проблем, каково качество этих решений, что в конечном итоге люди понимают под справедливым решением своего вопроса.
- Изучить и понять, какой вклад в решение проблем граждан вносят именно юридические механизмы.
- Изучить и понять, по каким причинам граждане, оказавшись в сложных жизненных ситуациях, отказываются от решения своей проблемы.
- Изучить и понять, как устроены программы юридической помощи, какие существуют провайдеры и как они работают. Основной вопрос – в какой степени им удается слышать своего клиента и как провайдеры оценивают результаты своей деятельности? Совпадает или нет понимание того, что считать справедливым решением вопроса, у провайдеров и у граждан?

Проведя качественные полевые сессии, мы смогли получить информацию о двух реальностях: реальности, в которой находятся граждане, и реальности, в которой находятся провайдеры юридической помощи.

Эта информация имеет самостоятельную ценность и станет основой для итоговой публикации нашего исследования.

Кроме этого, материалы качественных стадий исследования были использованы для того, чтобы разработать опросный инструмент для массового опроса. Опрос был проведен на втором этапе исследования. Мы ставили перед собой цель узнать, каким образом распространены взгляды и опыт в использовании правовых и неформальных механизмов для получения правовой помощи, насколько в реальности люди испытывают потребность в юридической помощи.

Проведенные интервью с гражданами и экспертами позволили нам даже не столько разработать сами вопросы анкеты, сколько выбрать концептуальный подход к опросу и дизайну анкеты. Например, мы отказались от идеи давать закрытый перечень проблем, которые, как мы знаем из материалов качественных стадий исследования, являются типичными. Наоборот, вопрос, который позволяет оценить, сталкивались ли люди с проблемой или сложной ситуацией, мы сделали открытым.

Основное соображение состояло в том, что при открытой, свободной форме вопроса мы создаем для респондентов возможность самостоятельно оценить ту или иную ситуацию как значимую или как ту, о которой они готовы сообщить самостоятельно, без той подсказки, которой, в сущности, является список вариантов ответов. Сама формулировка вопроса была предельно общей, заостренной на силе переживания и на последствиях для человека, а не на том или ином профиле проблемы. Это также было сделано для того, чтобы техника расспрашивания не повлияла на качество той информации, которую будут нам сообщать респонденты в рамках массового опроса.

Формулирование такого подхода к проведению массового опроса стало продолжением логики, которая возникла в ходе качественных стадий исследования. Логика, если быть кратким и довести ее до предела, сводится к тому, что любая ситуация, при определенном стечении обстоятельств, может стать поводом для того, чтобы человек почувствовал необходимость получить юридическую помощь. При этом важно не сколько то, что это за человек (малоимущий, одинокий, пожилой и т.п.) и что это за ситуация или тип проблемы, сколько потребность человека получить юридическую помощь в контексте тех обстоятельств, в которых он оказался.

Для этого мы проанализировали массив экспертных и глубинных интервью, выявили основные «показатели» отношения граждан и юристов к проблеме правовой помощи, оценки гражданами тех возможностей, которые им доступны, причины, по которым люди решаются на официальные разбирательства, проблемы, которые испытывают провайдеры юридической помощи, и другую значимую информацию. То есть мы восстановили картину взаимодействий между гражданами и провайдерами, ожидания, которые присущи гражданам в отношении качества и содержания юридической помощи, типичные ситуации, которые вынуждают граждан искать провайдера юридической помощи и пр.

Далее была проведена стандартная процедура операционализации – фактически перевод живых ситуаций в типические, модельные и далее – обратно – поиск эмпирического выражения, но не конкретного, а общего, как бы оформляющего эти модельные ситуации. За счет этого конструируются вопросы, которые могут описывать такие модели отношений.

Принципиально важным для нас было придумывать такие конструкции вопросов, чтобы они в минимальной степени формировали мнение респондентов, направляли их рассуждения и соответственно влияли на их оценки. Большинство вопросов – фактического плана – спрашивали людей о наличии или отсутствии того или иного обстоятельства, о том, стали или не стали они предпринимать конкретные действия. Большинство вопросов анкеты ориентированы на «снятие» информации, а не на фиксацию настроенческой реакции. Поэтому опрос жителей, который мы провели, был ориентирован не на изучение мнения о юридической помощи и того, насколько она востребована (хотя это мы, безусловно, тоже спрашивали в рамках опроса), а в первую очередь на оценку того, каковы типичные практики решения проблем и насколько они распространены.

Опрос проходил в Свердловской области, в основных городах и не включал в себя сельские районы. Общая выборочная совокупность – 2000 респондентов (выборка репрезентативна по полу и возрасту, в опросе участвовали жители городов старше 18 лет).

Такой объем выборки, достаточно большой для сложившейся сейчас практики опросов в России, связан с тем, что нам было важно получить значимую для анализа долю «опытных» респондентов. «Опытные» респонденты – это те, которые сталкивались с проблемами и принимали решения по поводу дальнейших действий.

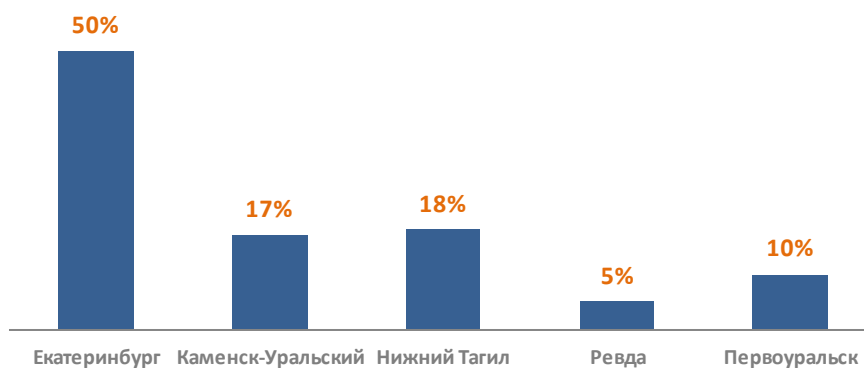
При этом мы не могли пойти по пути искусственного создания специальной выборки нужного объема из «опытных» респондентов. В таком случае мы бы нарушили правило случайности и не смогли бы оценить, какова доля тех, кто сталкивается с проблемами и пытается (или по тем или иным причинам не пытается) их решать. Иначе говоря, мы не смогли бы оценить потенциальный рынок востребованных юридических услуг. Поэтому было важно, чтобы доля «опытных» респондентов сформировалась естественным путем, за счет случайного попадания в обычную выборочную совокупность. И для того, чтобы случайным образом в выборку попало достаточное для анализа число респондентов, нужно было увеличить общую выборку.

Мы отказались от сельских районов, т.к. в таком случае нам нужно было бы еще больше увеличивать общую выборку. Наши бюджетные возможности этого не позволяли, поэтому мы решили сосредоточиться на городском населении и провести полноценный опрос хорошего качества.

Решение о проведении опроса среди городского населения повлияло на содержание анкеты. В случае включения в опрос сельского населения анкета потребует корректировки и разработки ряда вопросов, релевантных для сельского жителя. Поэтому анкета, которая была использована в опросе, создавалась именно для городского населения и в строгом смысле не может быть использована в сельской местности.

Социальный контекст исследования

Исследования проводилось в городах Екатеринбург, Каменск-Уральский, Нижний Тагил, Ревда, Первоуральск. Это основные города Свердловской области, в которых сосредоточено население области.



Большинство городов – промышленные центры. Это города, выросшие вокруг добывающих предприятий. Основная часть жителей этих городов работает на заводах. Сфера услуг развита плохо, социальная инфраструктура (школы, детские сады, поликлиники и пр.) осталась с советского времени. Как правило, она устаревшая, требует ремонта и переоснащения. Социальная инфраструктура является также одним из основных поставщиков рабочих мест для жителей городов.

Нижний Тагил – один из старейших городов области, это не только промышленный центр, но и один из крупных центров уголовно-исполнительной системы. Немалая часть жителей работает в колониях, расположенных в городе и рядом с ним. Нередко юристы, живущие и работающие в Нижнем Тагиле, сформировались как специалисты, работая в уголовно-исполнительной системе. Многие из них, достигая пенсионного возраста (по меркам УИС), а это обычно после 35 лет, начинают самостоятельную юридическую карьеру или устраиваются на работу в государственное юридическое бюро и другие государственные организации.

Отметим, что в Нижнем Тагиле бывшие заключенные часто обращаются за восстановлением своих прав, в том числе на имущество, к помощи провайдеров бесплатных юридических услуг. То есть для Нижнего Тагила и, как можно предполагать, для других подобных городов, люди, освободившиеся из мест лишения свободы, находятся в числе основных клиентов.

В городах области найти работу юриста за пределами государственного сектора достаточно сложно. В Екатеринбурге возможностей больше, т.к. сфера услуг развита лучше, потребительское поведение и запросы граждан сложнее, но и в случае со столицей региона можно говорить о том, что возможностей для устройства на работу у юристов немного. Очень многие открывают свои адвокатские кабинеты или юридические консультации и работают с небольшим числом обращений.

В Екатеринбурге, Каменск-Уральском и Нижнем Тагиле работают государственные юридические бюро. Они обслуживают местное население, а также жителей районов, прилегающих к этим городам. Далее, там, где это будет возможно, мы будем анализировать, влияет ли наличие в этих городах центров оказания бесплатной юридической помощи на оценки жителями своих возможностей правовыми способами и решать возникающие проблемы – или деятельность юридических бюро еще не стала настолько заметным событием в жизни городов.

Люди в своей повседневности

В городах Свердловской области давно сложившееся, постоянное население. Треть населения живет в городах с рождения, больше половины (55%) – в течение более чем пяти лет. В условиях постоянного населения, минимального притока миграции в городах складываются местные сообщества, которые, как правило, более обостренно воспринимают происходящее вокруг, держат короткую «социальную дистанцию» по отношению к властям, научаются в пределах города быстро и с минимальной тратой ресурсов решать свои проблемы. Доля тех, кто планирует переезжать в другие города, минимальна – 8%. Но если посмотреть на потенциальных эмигрантов в каждом городе, то видно, что больше всего хотят уехать из Ревды.

Рис. 1: Как долго вы проживаете на этом месте?

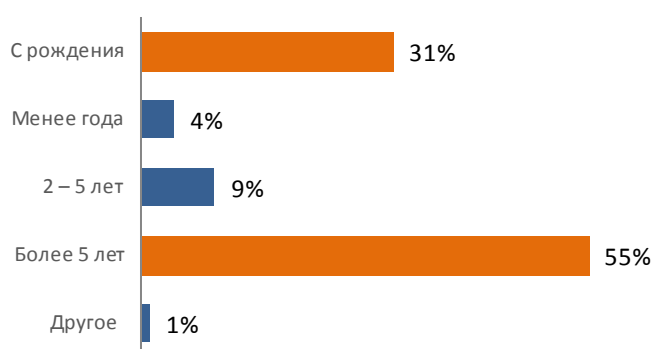


Рис. 2: Планы переезжать в другой город или район

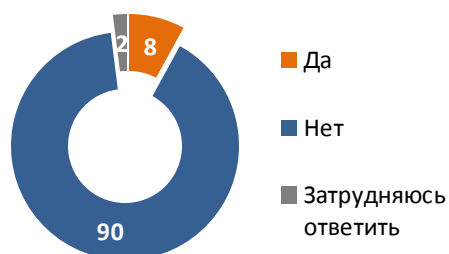
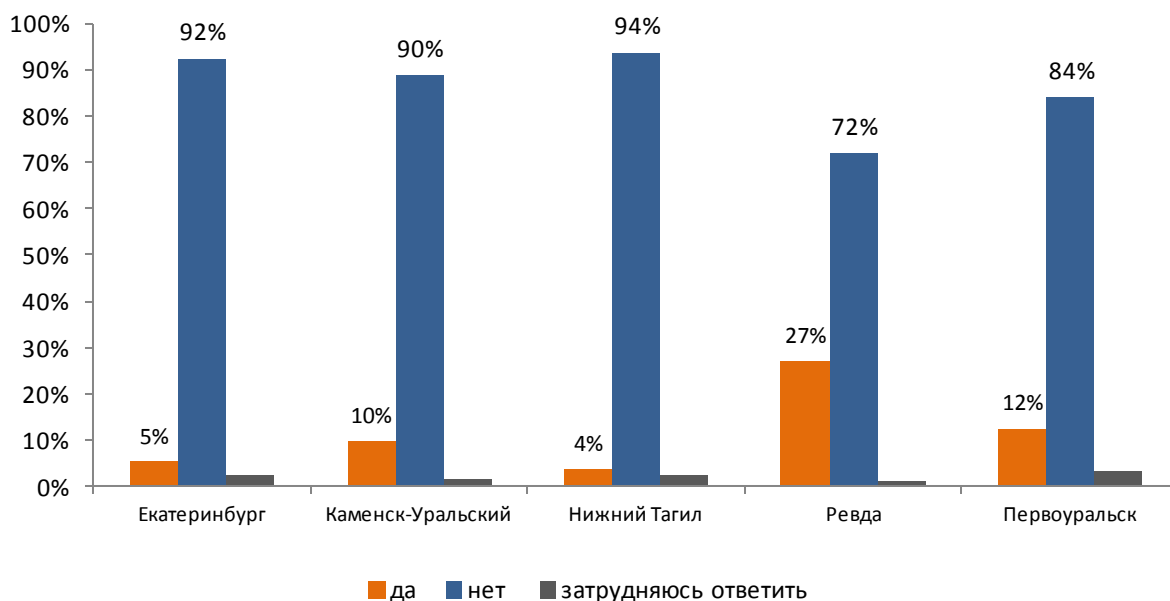


Рис. 3: Планы по переезду среди жителей городов области



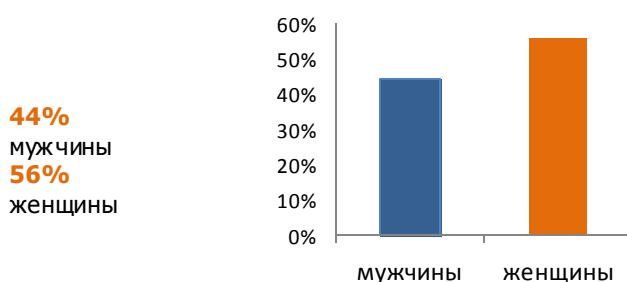
Видимо, Ревда – маленький, по сути, поселок с населением в 61 тысячу человек недалеко от Екатеринбурга – наиболее непривлекательное место для жизни. За исключением Ревды, остальные города имеют

устойчивое население. Об этом косвенно свидетельствует и то, что количество тех, кто затруднился с ответом, минимально.

Для целей нашего исследования важным является то обстоятельство, что стабильное местное сообщество является одним из условий, влияющих на развитие сервисов по получению юридической помощи на локальном уровне. Это справедливо хотя бы потому, что развивать правовые сервисы проще для понятного и стабильного населения, чем в ситуации, когда «аудитория» подвижна, изменчива, подвержена часто меняющейся конъюнктуре больших городов. Отметим, что государственные юридические бюро работают в Нижнем Тагиле, Екатеринбурге, Каменск-Уральском, т.е. в тех городах, где «эмиграционные настроения» развиты менее всего.

В целом по городам области женщин больше, чем мужчин. Это общая характеристика для России. Разница в 12% населения между мужчинами и женщинами постоянна уже на протяжении как минимум десяти лет. Города Свердловской области не являются исключением.

Рис. 4: Распределение населения городов по полу



Основная возрастная категория – это люди в возрасте 30-49 лет, уже не совсем молодые, активно работающие жители, которые обременены заботами о детях и семьях. Половина жителей (58%) состоят в браке, и практически у 70% опрошенных есть дети.

Рис. 5: Распределение населения городов по возрастным категориям

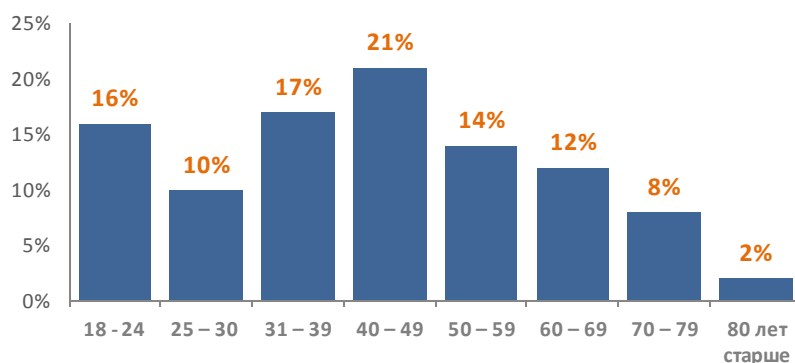


Рис. 6: Женаты/замужем

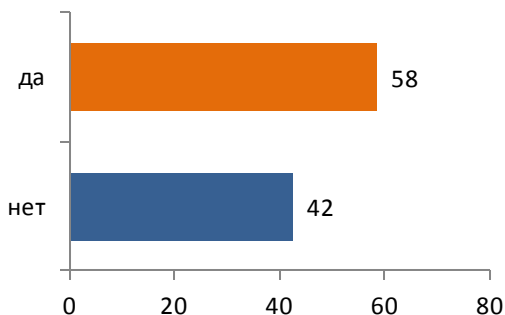
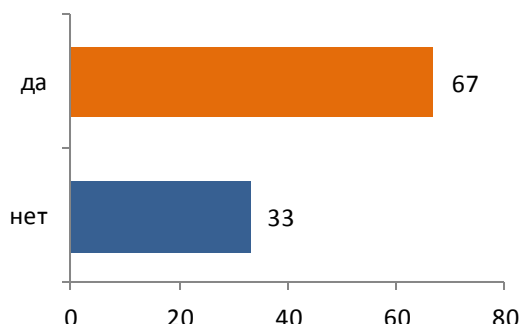


Рис. 7: Наличие детей



Очень значительная часть опрошенных (47%) имеет начальное профессиональное образование, что, скорее всего, закономерно, учитывая те возможности профессиональной занятости, которые имеются на рынке труда этих городов. Большая часть граждан являются рабочими разных специальностей – это самый распространенный тип профессиональной занятости. Учитывая, что города опроса являются промышленными центрами, которые требуют развитого рынка рабочих специальностей, такая структура занятости выглядит логичной.

Рис. 8: Распределение жителей городов по типам образования

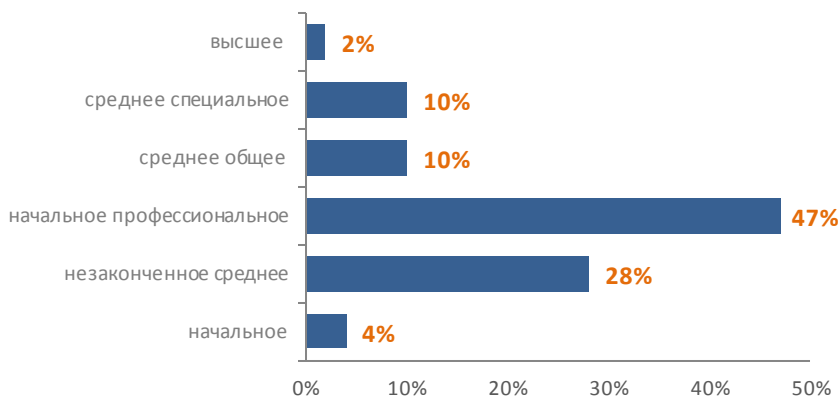
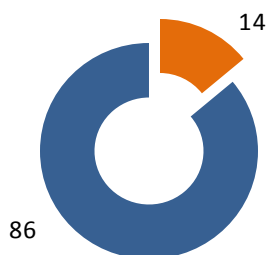


Рис. 9: Структура занятости городских жителей



Небольшая часть семей (14%) постоянно заняты заботой о пожилых родственниках (см. Рис. 10), т.е. постоянно живут, неся определенную долю ответственности. Это важное обстоятельство. Во-первых, мы знаем, что 14% семей тратят свои ресурсы не только на себя и своих детей, но также и на родственников «второго круга». Это время, усилия, деньги, – то есть те ресурсы, которые часто очень необходимы, когда возникает та или иная проблема, и она требует от человека участия в официальных разбирательствах. Во-вторых, эта информация косвенно указывает на процент семей, которые принято называть «родительскими», и дает основания считать, что даже в небольших городах России (какими являются Ревда, Первоуральск, Каменск - Уральский) не сохранились традиционные семьи и доминирует «нуклеарные». Это семьи, состоящие только из двух поколений – родителей и детей. И в этом смысле городское население небольших промышленных городов типично в целом для России.

Рис.10: Доля родительских семей по городам области



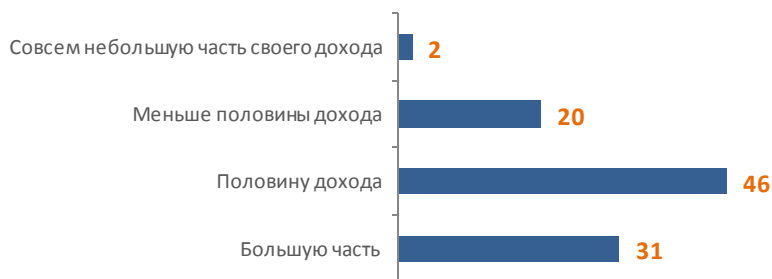
Люди живут небольшими семьями, общие расходы семьи охватывают от трех до пяти человек. 31% семей состоит из трех человек, 17% - из четырех членов семьи, и еще треть – 31% – живут вдвоем. Но, тем не менее, структура трат семей говорит о том, что денег, которые они зарабатывают, хватает только на самые необходимые вещи.

Наибольшая доля населения – 58% - может себя прокормить и одеть, но купить те или иные товары, которые перестали быть символом достатка, например, телевизор или холодильник, им затруднительно. Также обращает внимание на себя тот факт, что сохраняется довольно немалая доля тех (20%), кто не может приобрести и одежду, а денег хватает только на еду. Получается, что 78% опрошенных – бедны, их доход расходуется на базовые товары. Косвенно это подтверждается тем, что в общей сложности 77% опрошенных жителей городов тратят половину и больше дохода только на продукты (см. Рис. 12).

Рис. 11: К какой из следующих групп населения вы скорее всего могли бы себя отнести?

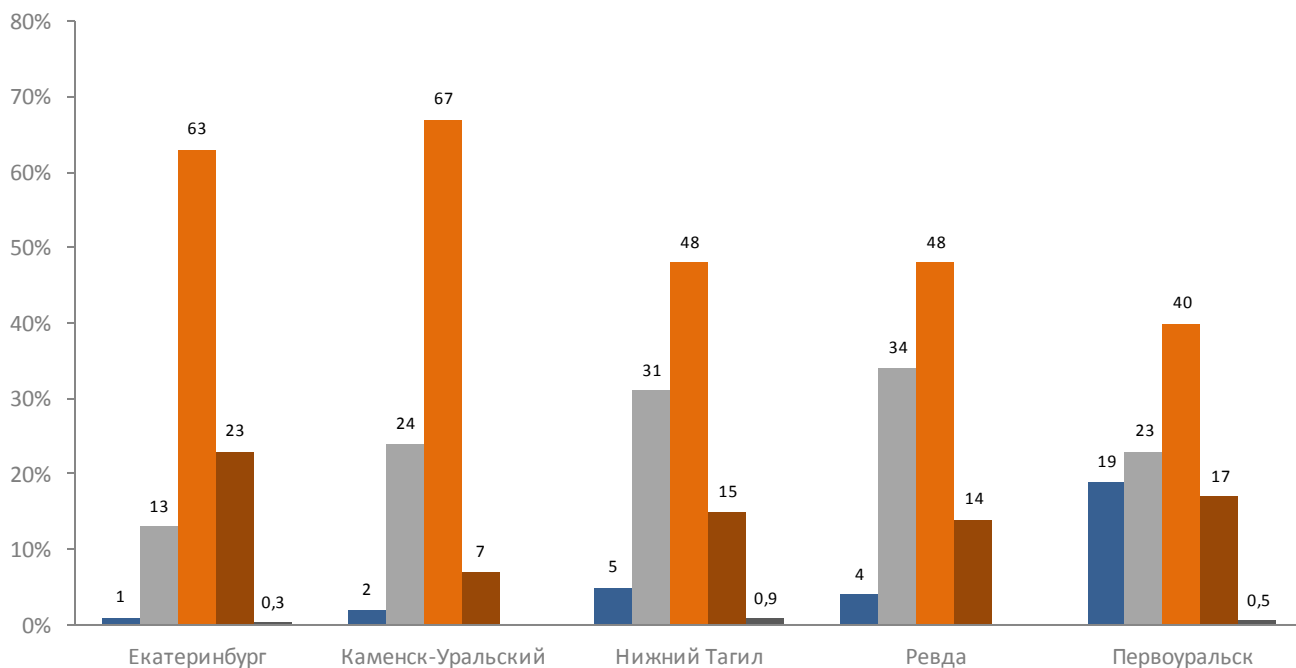


Рис.12: Какую часть своего дохода вы тратите на продукты питания?



Это заставляет думать о том, что качество жизни людей – достаточно примитивное, характеризующееся однообразием, ограниченным работой и домашним времяпрепровождением. Ниже представлен график, из которого видно, как распределяются потребительские группы по городам Свердловской области:

Рис. 13: Распределение потребительских групп по городам области



- мы едва сводим концы с концами. денег не хватает даже на про
- на продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает финанс
- денег хватает на продукты и на одежду. но вот покупка вещей
- мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования.
- мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие вещи

Наиболее бедное население сосредоточено в городах Первоуральск и Нижний Тагил, Ревда. Особенно обращает на себя внимание город Первоуральск, где совокупная доля бедного населения (денег не хватает на

продукты и одежду) составляет 42%. Люди, которые могут обеспечить себя необходимым (продукты и одежда) составляют большинство населения в городах области, включая столицу. Для них проблемой является покупка дорогостоящих товаров (например, бытовая техника).

Люди, которым недоступно многообразие, живут в режиме постоянной депривации – рядом есть что-то, что ты видишь и теоретически можешь иметь, но де-факто оно тебе недоступно. Как правило, желание получить то или иное «благо» сказывается на том, что люди совершают так называемые «импульсные» покупки, незапланированно тратят деньги из желания обладать чем-то, что соотносится с успехом, достатком, комфортом или представлениями людей о том, что им необходимо.

Сейчас для многих появился выход – потребительское кредитование со стороны банков, которым, судя по данным и нашего исследования, многие пользуются. На это, в частности, указывает то, что проблемы с банками находятся в числе тех, которые возникают в жизни людей и требуют решения, в том числе с помощью правовых механизмов.

«Популярность» потребительского кредитования является одним из способов решить проблему упомянутой выше депривации. Люди берут на себя обязательства по кредитам, решая таким способом не только бытовые проблемы, но и проблемы сложно переживаемого несовпадения своих ожиданий со своими возможностями. Но при этом вместе с обязательствами перед банками приобретаются новые проблемы, которые увеличивают нагрузку на бюджеты семей и, в конечном итоге, усиливают ощущение депривации.

Важным для целей нашего исследования является то обстоятельство, что из депривации часто следует неспособность людей грамотно планировать свои расходы. Из-за этого не могут в должной мере сформироваться навыки распределения семейного бюджета. Это сказывается на том, что люди не могут своевременно тратить деньги на те или иные услуги, даже когда эта услуга является необходимой. Это касается и юридических услуг, которые граждане могут покупать. Как будет показано ниже, одним из «барьеров» к получению юридической помощи является устойчивая стереотипизация, состоящая в том, что юридическая услуга – это что-то сродни привилегии, которая имеется только у обеспеченных людей.

Кроме того, такой стереотип является барьером не только к получению самой услуги, но даже к тому, чтобы выяснить ее стоимость.

Респонденты – это городские жители, люди, как правило, родившиеся или уже достаточно давно проживающие в городах Свердловской области. Они, за редкими исключениями, не строят планов по переезду и/или не собираются переезжать из своих городов, имея такие планы (вполне возможно, что желание и есть, но возможности для переезда отсутствуют). Это устойчивое локальное население, которое объединено в то, что принято называть местными сообществами. Исключение – небольшой город Ревда, где больше всего планирующих переехать на другое место.

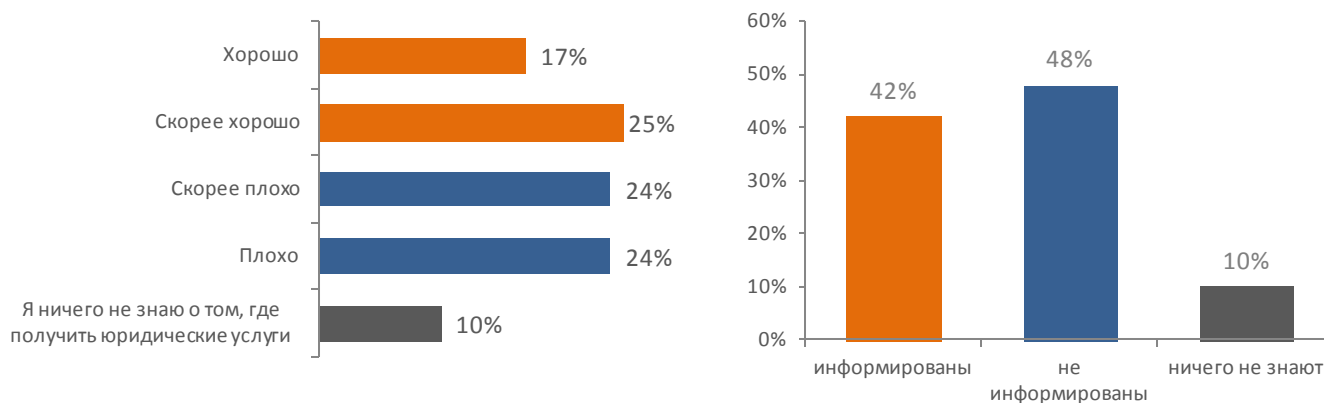
Многие жители городов заняты на промышленных предприятиях или в бюджетной сфере. Люди живут небольшими семьями, состоящими из двух поколений – родители и дети. Небольшая часть семей постоянно заботится о родственниках (14%), но большинство – заняты ежедневным обеспечением жизни своей небольшой семьи. Население по преимуществу бедное, многие вынуждены экономить, чтобы приобрести одежду. Важным показателем ресурсных возможностей семей является часть дохода, которую семьи тратят на питание. По результатам исследования большинство городских жителей (77%) тратят половину и больше дохода только на продукты.

Такая структура трат большинства семей может указывать на серьезные нагрузки, которые могут испытывать бюджеты семей в случае, если возникнет необходимость выделять средства для оплаты тех или иных услуг, в том числе, юридических.

Общая осведомленность о юридических услугах

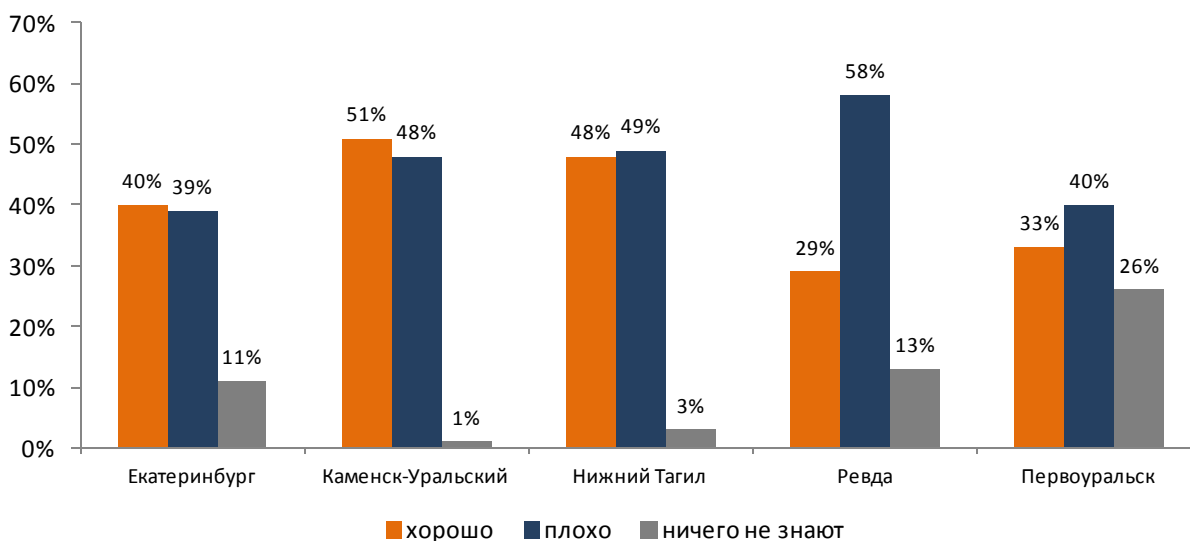
По оценкам 42% жителей, они хорошо осведомлены о том, где при необходимости можно получить юридическую помощь. 17% уверенно заявляют о своей информированности, 25% оценивают свои знания осторожнее, но в целом также заявляют о своей осведомленности. Такая картина складывается в целом по городам области.

Рис. 14: Вы хорошо или плохо информированы о том, где при необходимости можно получить юридические услуги?



Интереснее посмотреть на результаты по отдельным городам. На общем фоне жители Ревды и Первоуральска испытывают наибольшие проблемы с информированностью о том, где можно получить юридическую помощь. Если в других городах примерно одинаковы доли тех, кто чувствует себя информированным, и тех, наоборот, плохо информирован, то в Ревде и Первоуральске доли «незнающих» заметно больше. В особенности в Ревде, где тех, кто не знает, где можно получить юридическую помощь, 58%, а это практически в два раза больше тех, кто хорошо информирован. Если добавить к доле плохо информированных тех, кто вообще ничего не знает, то в Ревде получается 71%, в Первоуральске – 66%.

Рис.15: Оценка информированности о том, где можно получить юридические услуги, по городам области



Обращают на себя внимание два города области – Каменск-Уральский и Нижний Тагил. В них жители разделились практически пополам. Возникает вопрос, почему до половины населения этих городов не доходит в полной мере информация о том, где можно получить юридическую помощь.

Наиболее информированными в Нижнем Тагиле являются жители 25-39 лет, а также люди в возрасте 50-69 лет. «Информированные» граждане живут в городе с рождения. Те, кто недавно переехал, или слишком молод – плохо информированы о том, где можно получить юридическую помощь. Из общего ряда выбиваются люди в возрасте 40-49 лет, они неуверенны в своих знаниях, где при необходимости можно получить юридическую помощь.

Распределение по возрасту отражает типичную картину, о которой рассказывали провайдеры юридической помощи в рамках экспертных интервью. По их оценкам, люди в возрасте 25-39 лет, как правило, заняты обустройством своих семей и решают вопросы, связанные с жильем, покупкой необходимых предметов быта и пр. Кроме того, именно в этих возрастных группах чаще всего случаются разводы, что может сказываться на частоте обращения за юридической помощью. В пенсионном возрасте у людей высвобождается время, и они начинают решать застарелые проблемы (оформлять в собственность то или иное имущество, готовить завещания, покупать на накопленные деньги участки земли и пр.). Люди же в возрасте 40-49 лет слишком заняты и живут более или менее налаженной жизнью.

Вполне возможно, что опыт ведения приема граждан в юридических бюро и других центрах оказания юридической помощи в определенной мере может объяснить, почему группа 40-49-летних наименее восприимчива к информации о юридических услугах.

Примерно так же обстоят дела и у жителей Каменск-Уральского. Здесь наиболее информированными являются жители в возрасте 25-30 и 50-69 лет. Наименее информированы те жители Каменск-Уральского, которым 30-39 лет. И, как и в случае с Нижним Тагилом, все те, кто считает себя хорошо информированным, живут в своих городах с рождения. Хотя на стадии качественных интервью (экспертные и глубинные интервью с провайдерами и получателями юридической помощи) мы не работали в Каменск-Уральском, и у нас нет массива данных, которые мы могли бы привлечь для объяснения распределений, тем не менее мы можем предположить, что картина в Каменск-Уральском аналогична нижнетагильской с поправкой на то, что возраст, выпадающий из группы хорошо информированных, помолодел на одно десятилетие (30-39 лет вместо 40-49 лет).

По обоим городам можно предположить, что молодые, тем, кому до 25 лет, не знают, где получить юридическую помощь, так как не очень нуждаются в такой информации и не воспринимают ее. Те же, кто живет недавно в городе, пока еще в целом не разобрались, как устроена жизнь в городе, где и как можно получить те или иные услуги, в том числе и юридическую помощь.

Немаловажным обстоятельством является тот факт, что в рейтинге источников информации о юридических услугах одно из лидирующих мест занимает общение с друзьями, родственниками и знакомыми. Такая ситуация в Нижнем Тагиле, в Каменск-Уральском также эффективно работает другой неформальный канал информации – общение с коллегами. Помимо неформальных сетей информации в Нижнем Тагиле и Каменск-Уральском первое место в рейтинге источников о юридической помощи, которые информативны для жителей, занимает местные СМИ – ими пользуется примерно треть тех, кто хорошо информирован о том, где можно получить юридические услуги (27% в Каменск-Уральском и 31% в Нижнем Тагиле).

В общей сложности совокупная доля неформальных каналов информации (общение с родственниками, знакомыми, коллегами, знакомыми юристами) среди тех, кто хорошо информирован о том, где можно получить юридическую помощь, в Нижнем Тагиле составляет 41%, в Каменск-Уральском – 36%. Эти рейтинги превышают вклад в «успешное» информирование таких каналов, как местные СМИ или интернет.

Получается, что

знание города, в котором живет человек, работает как хороший ресурс, помогающий людям сориентироваться в ситуации, когда может потребоваться юридическая помощь.

В обоих городах в числе основных источников информации для тех, кто знает, где можно получить юридическую помощь, является общение с устойчивым социальным кругом – знакомыми, коллегами.

Вполне возможно, что та половина жителей Нижнего Тагила и Каменск-Уральского, которая выпадает из действия каналов передачи информации о юридических услугах, плохо интегрированы в сообщества этих городов и/или не испытывали потребности в юридических услугах. Жители, устроившие свои семьи и постоянно работающие, возникающие проблемы решают привычным им способом, не испытывая, видимо, большой потребности в юридической помощи.

В целом, общий рейтинг источников информации по всем городам опроса выглядит так:

**Рис.16: Из каких источников вы получаете информацию о том, где получить юридические услуги?
(Респондент мог выбрать более одного источника информации)**



Первое место занимают местные СМИ, но, как уже было показано выше, если сложить доли неформальных каналов информации, то они будут превышать опосредованные источники. Интернет прочно занимает одну из лидирующих позиций в информировании жителей городов. По сравнению с опросами еще двух-трехлетней давности, Интернет очень сильно укрепил свои позиции. По всей видимости, речь идет о развитии местных интернет-ресурсов, рассказывающих про юридическую помощь.

Интернет как источник информации доступен и популярен не только в крупных городах области, но и в относительно небольших. Это, конечно, одно из заметных изменений в структуре источников информации, которое зафиксировало и наше исследование. На графике (Рис. 17) показаны доли интернета в информировании жителей в городах области.

Рис.17: Доли Интернета в информировании городских жителей



В Екатеринбурге популярность (а скорее доступность) Интернета чуть выше, чем в остальных городах. Но в действительности, за исключением Ревды, во всех городах интернет как способ получения информации имеет примерно одинаковые доли. Ревда, с минимальной долей интернета, выглядит как город вне зоны доступа.

Вероятно, популярность интернета можно объяснить тем, что логика восприятия и отношения к интернету такая же, как и логика отношения к неформальным каналам информации. В определенном смысле Интернет дополняет, расширяет реальные неформальные сети информации и поддержки, которыми пользуются люди. Из интервью с пользователями юридических услуг, которые были проведены на качественной стадии исследования, известно, что одним из наиболее популярных типов в интернет-ресурсов являются форумы. Люди, столкнувшись с проблемой, первым делом начинают зондировать ситуацию в Интернете и по сети своих знакомых. Таким образом, интернет-ресурсы, в сущности, это примерно то же самое, что и информация, полученная случайно, от окружающих в транспорте или в магазине, от анонимных друзей. Но в случае с Интернетом это информация все же от тех, кто делится своим опытом. Поэтому интернет удобен, он позволяет рассказать о своей проблеме, сохранив приватность и получить ассортимент рекомендаций в ответ. Отдельно можно ставить вопрос о том, воспринимают ли люди интернет как надежный источник информации. Но в опросе мы не уделяли этому внимания, а из интервью нам известно, что

интернет воспринимается не как источник, где можно получить выверенный рецепт, а как справочный материал, изучив который, можно дальше двигаться самостоятельно.

Здесь нужно упомянуть, что жители Свердловской области весьма нередко предпочитают решать возникающие проблемы самостоятельно, не обращая за помощью к профессиональным юристам. Об этом подробно будет рассказано в соответствующем разделе.

Жители Ревды, которые сейчас практически не пользуются интернетом для получения юридической информации, предпочитают местные СМИ (35%), общение с коллегами по работе (14%), общение с родственниками и друзьями (19%) и рекламу, которая распространяется самими юристами (20%). В этом смысле Ревда похожа на все остальные города. Можно предположить, что при должном развитии интернета он также станет одним из популярных источников информации о том, где можно получить юридическую помощь.

Следует отметить, что информация, полученная с помощью указанных источников, не приводит к тому, что люди ориентируются в стоимости юридических услуг. В большинстве своем люди не знают стоимости стандартной юридической консультации. Тем самым

декларируемая людьми информированность является информированностью общего плана, информации инструментальной, позволяющей, в частности, трезво оценивать свои ресурсы и планировать те или иные действия в свою защиту, у людей мало.

Рис.18: Вы знаете или не знаете стоимость стандартной юридической консультации?

Меньше трети жителей городов Свердловской области знают, сколько стоит стандартная юридическая консультация. Причем, как видно из графика ниже (см. Рис. 19), ситуация одинакова во всех городах области.

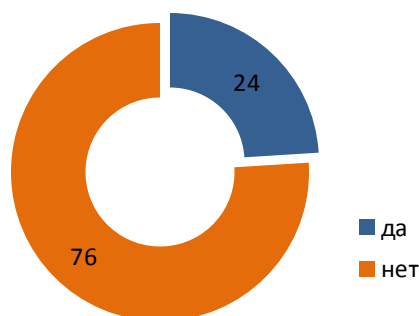
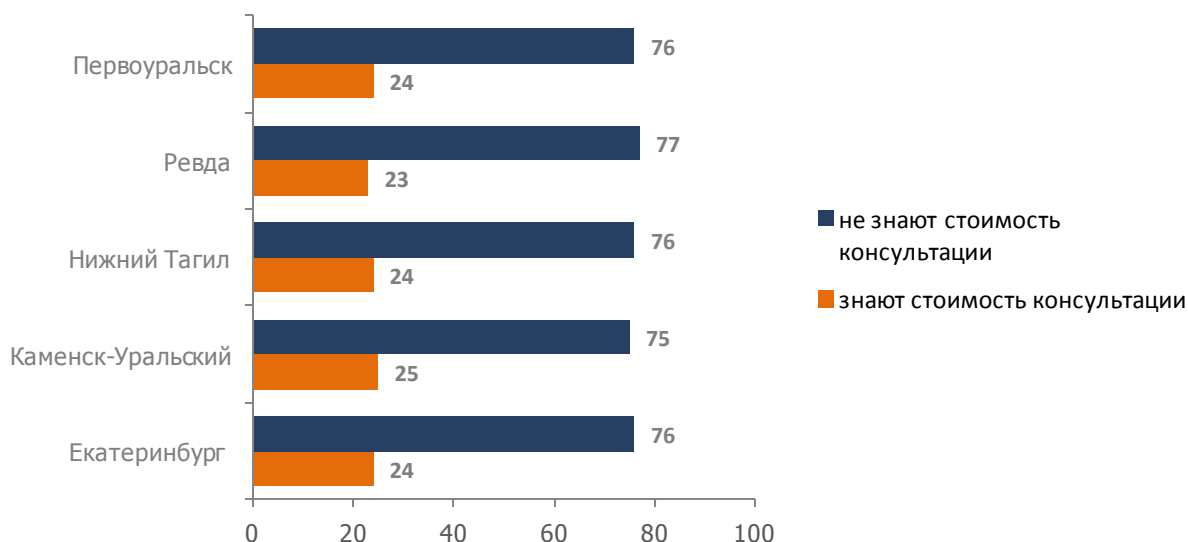


Рис. 19: Информированность о стоимости стандартной юридической консультации по городам области



Группа, ориентирующаяся в стоимости юридических услуг

Жители, которые имеют опыт обращения за юридической помощью, намного чаще остальных говорят о том, что знают стоимость юридической консультации. Среди «опытных» респондентов 46% сказали о том, что им известно, сколько стоит юридическая консультация (соответственно, 54% «опытных» жителей не ориентируются в ценах). Это в два раза больше, чем общая доля по всем жителям.

Среди тех, кто не имеет опыта обращения к юристу, только 11% знают, сколько стоит консультация, а 89% дезориентированы.

Очевидно, что опыт обращения к юристу сказывается на информированности о стоимости его услуг. В связи с этим обращает на себя внимание, что

практически половина тех, кто имеет опыт обращения к юристу, не знают стоимости юридической консультации.

Ясно, что личный опыт обращения к юристу – более надежный источник информации не только о стоимости услуг, но и о том, как устроена юридическая помощь. Но помимо личного опыта, интересно посмотреть, какие источники информации дают людям знание о стоимости юридических услуг.

Таковыми источниками являются общение с коллегами по работе, интернет и, очевидно, общение со знакомыми юристами. Такие традиционные, пользующиеся наибольшим доверием каналы информации как общение с друзьями, родственниками – не помогают быть в курсе цен на юридические услуги. Иначе говоря,

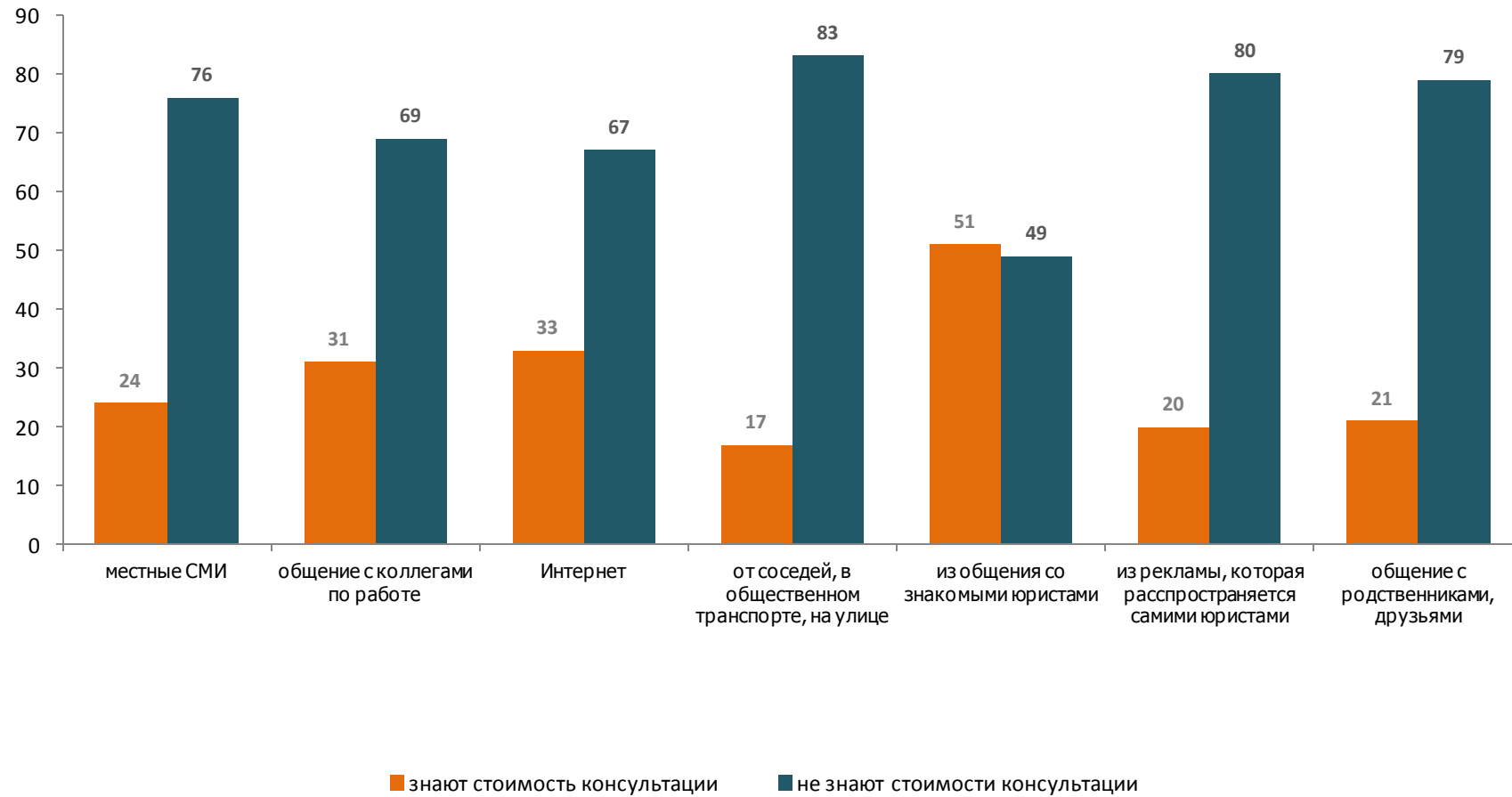
инструментальную информацию о юридической помощи, в том числе о стоимости юридической консультации, дает именно интернет и профессиональная среда общения.

Обращает внимание на себя и то, что и местные СМИ – одни из лидеров в источниках информирования, – и традиционный круг общения оказываются чуть ли не бесполезными, если речь заходит о конкретных вещах. Кроме того,

реклама, которая распространяется самими юристами, не обогащает людей знаниями о том, сколько реально стоят услуги юриста.

По всей видимости, юристы упускают в своих рекламных материалах вопросы стоимости услуг, боясь отпугнуть потенциального клиента.

Рис. 20: Влияние источников информации на осведомленность жителей о стоимости юридических услуг



Дезориентация людей в ценах на услуги юриста, в частности, в размере стоимости юридической консультации, сосуществует с достаточно высоким уровнем востребованности самой консультации как вида юридической помощи.

Консультацию считают востребованной 64% (чуть больше женщины (66%), чем мужчины (61%)) опрошенных по всем городам области (график на рис. 21). «Популярность» консультации как вида помощи не зависит от возраста – и самые молодые, и самые пожилые «голосуют» за консультацию. При этом есть небольшая разница в оценках в зависимости от потребительского статуса человека. Те, кто вынужден экономить, чтобы позволить себе купить вещи длительного пользования, чаще остальных оценивают консультацию как наиболее востребованный вид юридической помощи. Реже так думают те, кто вынужден экономить даже на продуктах и те, кто без труда приобретает недвижимость. Но, тем не менее, несмотря на различия по потребительскому статусу, консультация занимает лидирующее место у всех жителей.

Рис. 21: Какой вид юридической помощи вы считаете наиболее востребованным? (Не более двух вариантов ответа)



Складывается следующая немного парадоксальная картина:

люди в большинстве своем считают себя хорошо информированными о том, где можно при необходимости получить юридическую помощь. При этом если проверить их знания, оказывается, что столь же убедительное, но меньшинство знает стоимость стандартной юридической консультации. При этом консультация как вид помощи рассматривается многими как наиболее важная, востребованная.

Возникает вопрос: либо источники, которым люди доверяют, не дают им знания о том, сколько стоит стандартная юридическая консультация, либо в реальности люди не соотносят себя с ситуациями, в которых им потребуется юридическая помощь и, в сущности, ограничиваются общей информацией о том, где теоретически такую помощь можно получить. Либо имеет место и то, и другое.

Заметно на общем фоне выделяются жители Каменск-Уральского. В этом городе 81% опрошенных считают консультацию наиболее нужным видом помощи. При этом, в Каменск-Уральском больше, чем в среднем по другим городам, люди имеют опыт обращения к юристу (44%). Иначе говоря, потребность в конкретной информации в Каменск-Уральском выглядит четче и обоснованнее, чем в других городах.

Если посмотреть на оценку жителями всех городов того, насколько часто юридическая помощь может потребоваться, то можно сделать вывод о том, что

дезориентация жителей в расценках на юридические услуги не является проблемой, актуально переживаемой ими.

И скорее всего объясняется тем, что осознанную потребность в юридических услугах люди испытывают редко.

Рис. 22: Как вы считаете, часто, иногда или редко возникает потребность в помощи юриста?



Интересно посмотреть на группу тех, кто считает, что потребность в юридической помощи возникает часто.

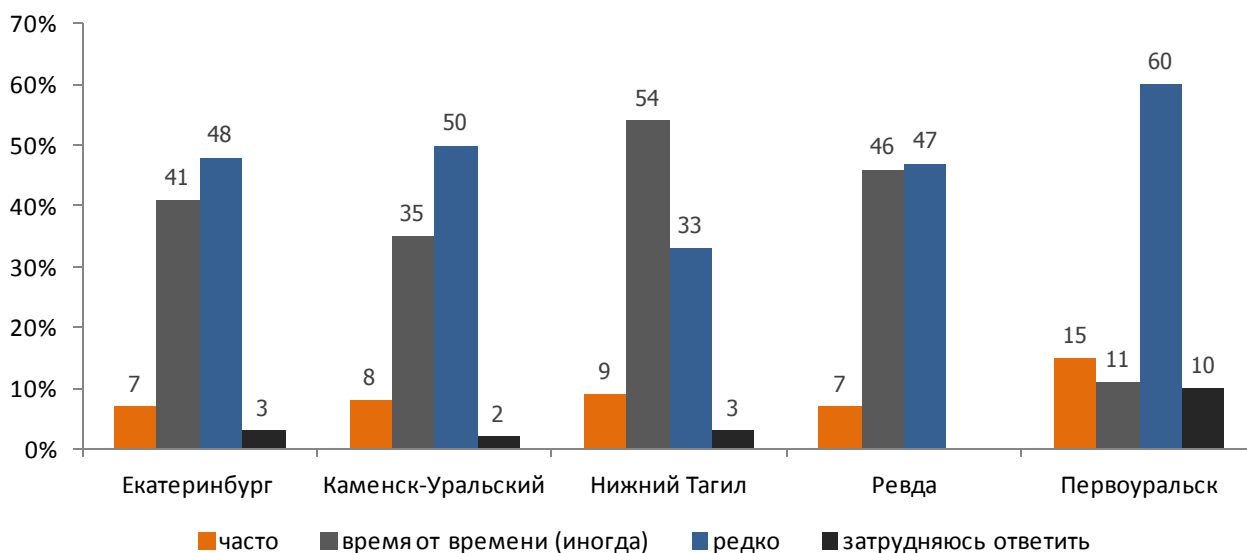
Это в основном жители Первоуральска, а также те, кому 40-49 лет. Напомним, что в Первоуральске наиболее бедное население, а люди в возрасте 40-49 лет хуже остальных информированы о том, где при необходимости можно получить юридические услуги.

Стоит отметить, что

потребительский статус практически никак не сказывается на оценках востребованности юридической помощи – и самые бедные, и люди среднего достатка, и самые богатые примерно одинаково оценивают частоту возникновения ситуаций, когда требуется юридическая помощь.

В Первоуральске 15% жителей считает, что юридическая помощь часто необходима (в среднем 8% по другим городам). При этом доля считающих, что помощь юриста требуется редко, также больше, чем в других городах. В целом, ответ, что помощь юриста требуется время от времени, не популярен в Первоуральске. В этом городе люди выбирают более определенный, четкий ответ: либо часто, либо редко. Такая поляризация оценок может быть связана с тем опытом, который имеют жители города в обращении к юристам.

Рис. 23: Частота возникновения потребности в помощи юриста



Люди декларируют высокий уровень информированности о том, где при необходимости можно получить юридическую помощь. При этом большинство людей рассматривает консультацию как наиболее востребованный вид помощи.

Реальными знаниями о том, как устроен рынок юридических услуг, многие городские жители не располагают. Проблемы начинаются тогда, когда нужно назвать стоимость стандартной юридической консультации. Большинство жителей городов не знает, сколько стоит юридическая консультация.

Вероятно, люди, как правило, считают, что они не испытывают потребности в юридической помощи, поэтому не переживают отсутствие инструментальной информации о рынке юридических услуг как актуальную проблему. Доходы человека, его потребительский статус практически не сказываются на оценке того, как часто может потребоваться юридическая помощь.

Наиболее информативными являются интернет и профессиональная среда общения (коллеги, знакомые юристы). Интернет является аналогом неформальных социальных сетей поддержки и информирования. В этом смысле надежность интернета как источника информации рассматривается как примерно такая же, что и надежность неформального круга общения человека. В целом, наиболее уверенно себя чувствуют те жители городов, которые хорошо интегрированы в сообщества этих городов, а основными источниками информации о юридической помощи является неформальный круг общения дома и на работе.

Жители, имеющие опыт обращения к юристу

Доля жителей, которые имеют опыт обращения к юристу, приближается к 40%. При этом большинство жителей городов оплачивали услуги юриста. Около трети жителей обращались за бесплатной помощью.

Рис. 24: Вам приходилось или не приходилось обращаться за помощью к юристу?

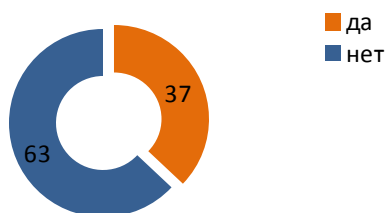
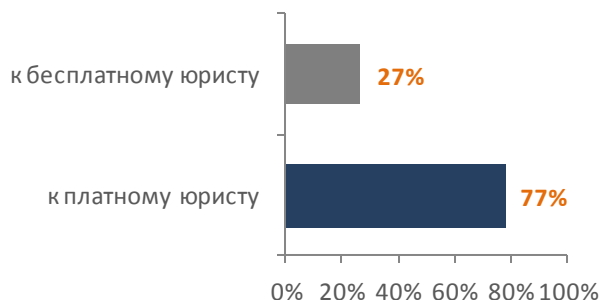
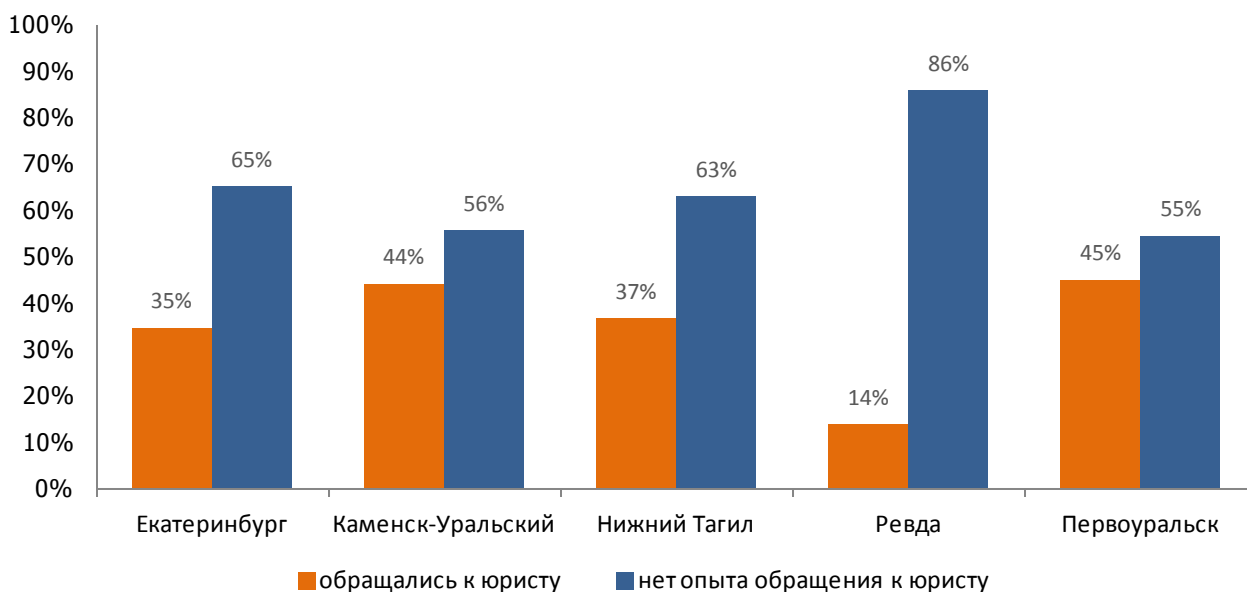


Рис. 25: Вы обращались к платному или бесплатному юристу (респондент мог выбрать все возможное)



Наиболее «опытные» люди живут в городах Первоуральск и Каменск-Уральский. Здесь доля тех, кто имеет опыт обращения к юристу, составляет 45% и 44% соответственно. Можно сделать вывод о том, что около половины жителей этих городов имеют опыт обращения к юристу.

Рис. 26: Опыт обращения к юристу по городам области

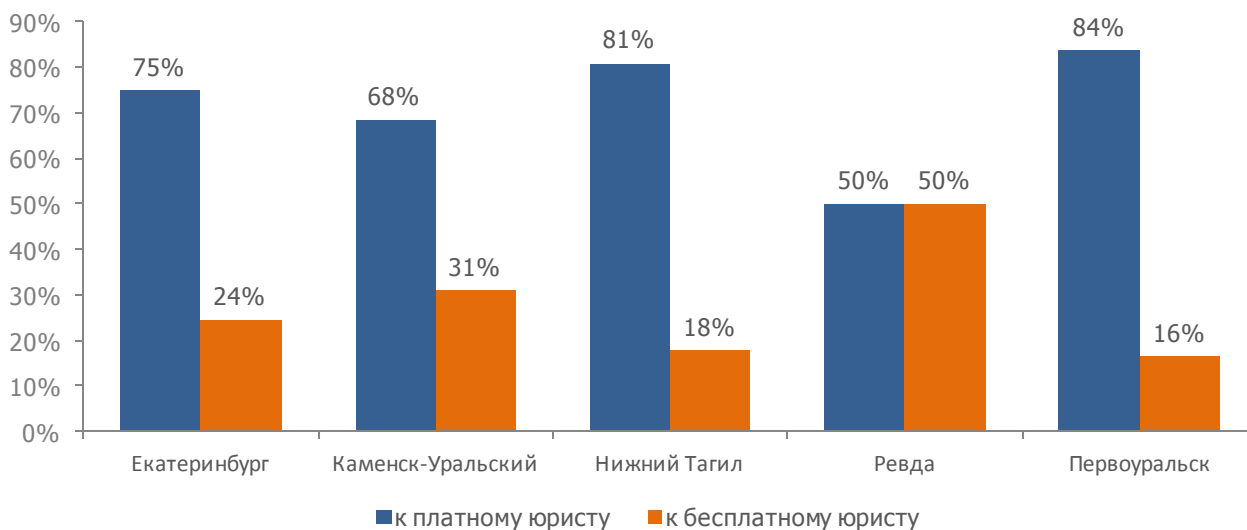


Смеем предположить, что

жителям небольших городов, таких как Каменск-Уральский и Первоуральск, проще обратиться к юристу, т.к. в условиях небольшого города легче сориентироваться в информации, заручиться рекомендациями окружающих людей, понять, как лучше действовать в той или иной ситуации.

В столице региона – Екатеринбурге – социальные связи не так предсказуемо и четко выстроены, город большой, возможностей больше, а вместе с ними больше возникает рисков, неуверенности в том, что то или иное решение, особенно в ситуации проблемы, которая возникла у человека, верное. Нижний Тагил в этом смысле похож на Екатеринбург, так как город – крупный промышленный центр, второй по численности после Екатеринбурга. Ревда с ее наименьшей долей тех, кто имеет опыт обращения к юристу, типична как маленький, слаборазвитый город, где людям привычнее использовать традиционные, внеинституциональные способы решения проблем.

Рис. 27: Куда обращаются за юридической помощью жители городов



Если сравнить Каменск-Уральский и Первоуральск, то получается, что при одинаковой доле тех, кто в принципе имеет опыт обращения к юристам (в среднем 45%), в Первоуральске чаще остальных городов платят за юридические услуги, а в Каменск-Уральском – чаще ищут возможность получить юридическую помощь бесплатно.

Меньше всего, наверное, нужно делать вывод о том, что в тех городах, где люди больше среднего обращались за помощью к бесплатному юристу (Нижний Тагил, Первоуральск, Екатеринбург), лучше развиты программы бесплатной юридической помощи. Результаты исследования заставляют думать, что

скорее всего, эти данные указывают на то, как проще людям действовать, используя те ресурсы, которые у них есть.

Основными провайдерами бесплатной юридической помощи, к которым обращались опрошенные, были знакомые юристы (18%), к которым обращались неформально, а также коллеги по работе (18%). Очень распространенным способом получить юридический совет является обращение к более опытным и знающим соседям. Говоря словами респондентов, это «юридическая консультация в соседней квартире». Таким способом воспользовались 12%. Отметим, что это результат ответа на открытый вопрос, которые традиционно дают меньшие доли, чем в случае закрытых вопросов.

В таблице представлены ответы респондентов на вопрос о том, к кому они обращались за бесплатной юридической помощью.

Провайдеры бесплатной юридической помощи, о которых говорили жители городов Свердловской области

затрудняюсь ответить	21,3
Знакомый юрист	18,0
На работе	18,0
Юридическая консультация в соседней квартире	11,8
Суд	4,5
Защита прав потребителей	3,9
Знакомые, работающие в прокуратуре	2,2
Адвокаты в администрации города	1,7
Общественная приемная Серебренникова (депутат, г. Ревда)	1,1
Юрист ЖКХ, которое предъявляет счета	1,1
Советов ветеранов	1,1
Правоохранительные органы	1,1
Прокуратура	1,1
Юристы при приемных депутатов	1,1
При райсобесе, управление социальной защиты населения	1,1
ТСЖ (товарищество собственников жилья)	,6
Союз автострахователей России	,6
Инспекция по труду	,6

Адвокатская контора №1	,6
Адвокатская палата	,6
Социальный детский центр	,6
Профсоюз	,6
Мэрия	,6
Областное министерство труда	,6
Общественная палата	,6
Интернет	,6
Нотариус	,6
Турбомоторный завод	,6

В этом списке важен не рейтинг «популярности» провайдеров», а сам список. Этот список сформирован за счет ответов респондентов на вопрос: «Куда вы обращались за бесплатной юридической помощью?». Полученные ответы дают представление о том, что в восприятии жителей городов является бесплатной юридической помощью.

Явно преобладают неформальные, неофициальные способы получить юридический совет. В первую очередь, это люди, которые в точном смысле слова находятся в досягаемости. Знакомые, коллеги по работе, знакомые юристы, родственники – все те, к кому человек может самостоятельно обратиться и попросить совета.

Во вторую очередь, это государственные организации, которые призваны защищать права граждан. В частности, прокуратура, правоохранительные органы. Это те структуры, где обратившийся гражданин гарантированно получит ответ по интересующему его вопросу. Здесь мы не касаемся вопроса о качестве этого ответа: важно, что гражданам известно, что они должны получить ответ на свой вопрос, официально обратившись в правоохранительные органы, и процедура обращения является бесплатной.

В третьих, это приемные депутатов, куда граждане также обращаются за юридической помощью, и комитеты по защите прав потребителей (они действуют при муниципалитетах).

При кажущемся разнообразии ассортимента мест, куда люди обращаются за бесплатной юридической помощью, в действительности все эти способы объединяет одно, не считая того, что они не требуют от человека финансовых затрат. Такие способы заставляют человека оценивать свои возможности, по сути проводить инвентаризацию того, что ему доступно для решения своей проблемы, а также прилагать усилия по задействованию этих способов решения проблемы. Иначе говоря,

бесплатная юридическая помощь воспринимается как помощь, полученная с помощью мобилизации своих собственных ресурсов (сети знакомых, коллег по работе, оценки возможности обратиться в государственные структуры и пр.).

В трех городах, в которых проходил опрос, действуют государственные юридические бюро. Это Екатеринбург, Каменск-Уральский и Нижний Тагил. В рамках опроса никто из опрошенных не указал, что бесплатную юридическую помощь он получил в государственных юридических бюро.

Полученные результаты исследования дают основания думать, что

бесплатная юридическая помощь ассоциируется у граждан не с профессиональными центрами получения юридических услуг, а с субъектами, которые могут помочь сориентироваться и дать юридический совет.

Иначе говоря, словосочетание «бесплатная юридическая помощь» не соотносится с представлениями о профессиональной юридической помощи.

В связи с этим, большая доля тех, кто обращался за бесплатной юридической помощью в Каменск-Уральском, свидетельствует скорее о том, что жителям этого города проще решать проблемы неформально (как и в Ревде) и опираясь на собственные силы (например, получив совет знакомого юриста, как лучше действовать в той или иной ситуации). А в Первоуральске, вполне возможно, неплохо развит местный рынок юридических услуг, цены на котором позволяют людям оплачивать юридическую помощь.

Отдельного внимания заслуживает то обстоятельство, что приличная доля тех, кто обращался за бесплатной юридической помощью, не смогли сказать, куда они обращались. Таких 21% «опытных» респондентов. Это может дополнительно указывать на то, что

рынок бесплатных юридических услуг еще пока плохо развит в городах области, провайдеры плохо различимы и нечетко позиционированы, люди не имеют ясного представления, к кому они обращались. В результате у людей остаются стертые впечатления и воспоминания.

Около 40% жителей городов области имеют опыт обращения к юристам. Отметим, что этот опыт правильнее воспринимать как интерпретацию какого-то события, которое в оценках граждан является опытом обращения к юристу. Ответы на открытый вопрос, уточняющий, к кому конкретно обращались люди за бесплатной юридической помощью, указывают, что чаще всего провайдерами такой помощи оказываются социально-досягаемые люди, которые могут дать совет, который получает оценку «юридического» в интерпретации обратившегося.

Бесплатная юридическая помощь воспринимается как неформальная и непрофессиональная.

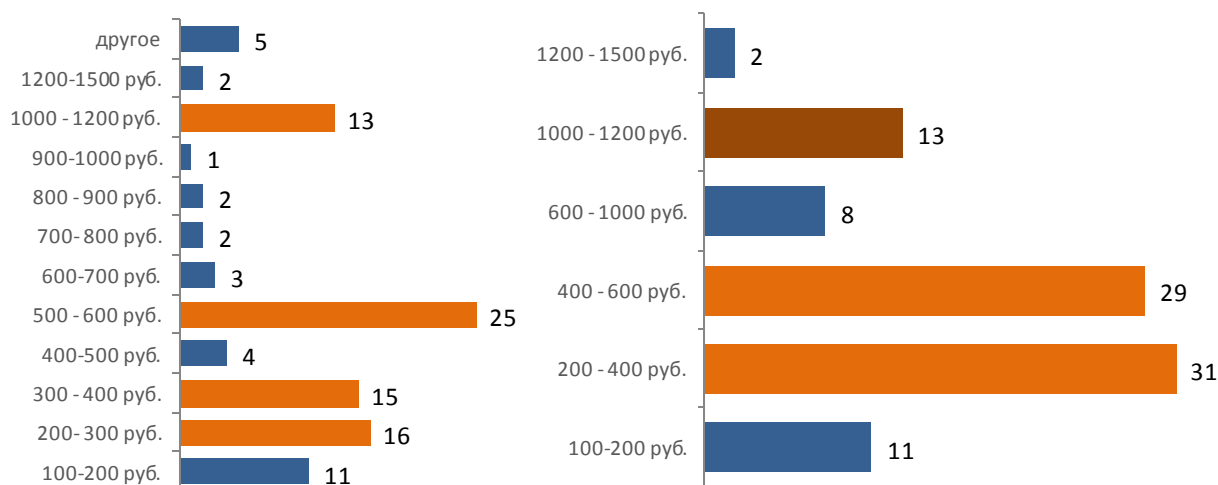
Тем не менее, большинство тех, кто обращался за помощью к юристу, живет в Каменск-Уральском и Первоуральске, и они платили за эту услугу. При этом больше всего покупателей юридической услуги среди жителей Первоуральска, города, который находится в числе лидеров по количеству бедного населения.

Результаты указывают, что жителям небольших городов проще сориентироваться на локальном рынке юридических услуг, рассчитывать на помощь своего социального круга, понять, как действовать для решения своей проблемы и, в конечном итоге, выбрать для себя наиболее оптимальный вариант.

Социально приемлемая цена юридической консультации

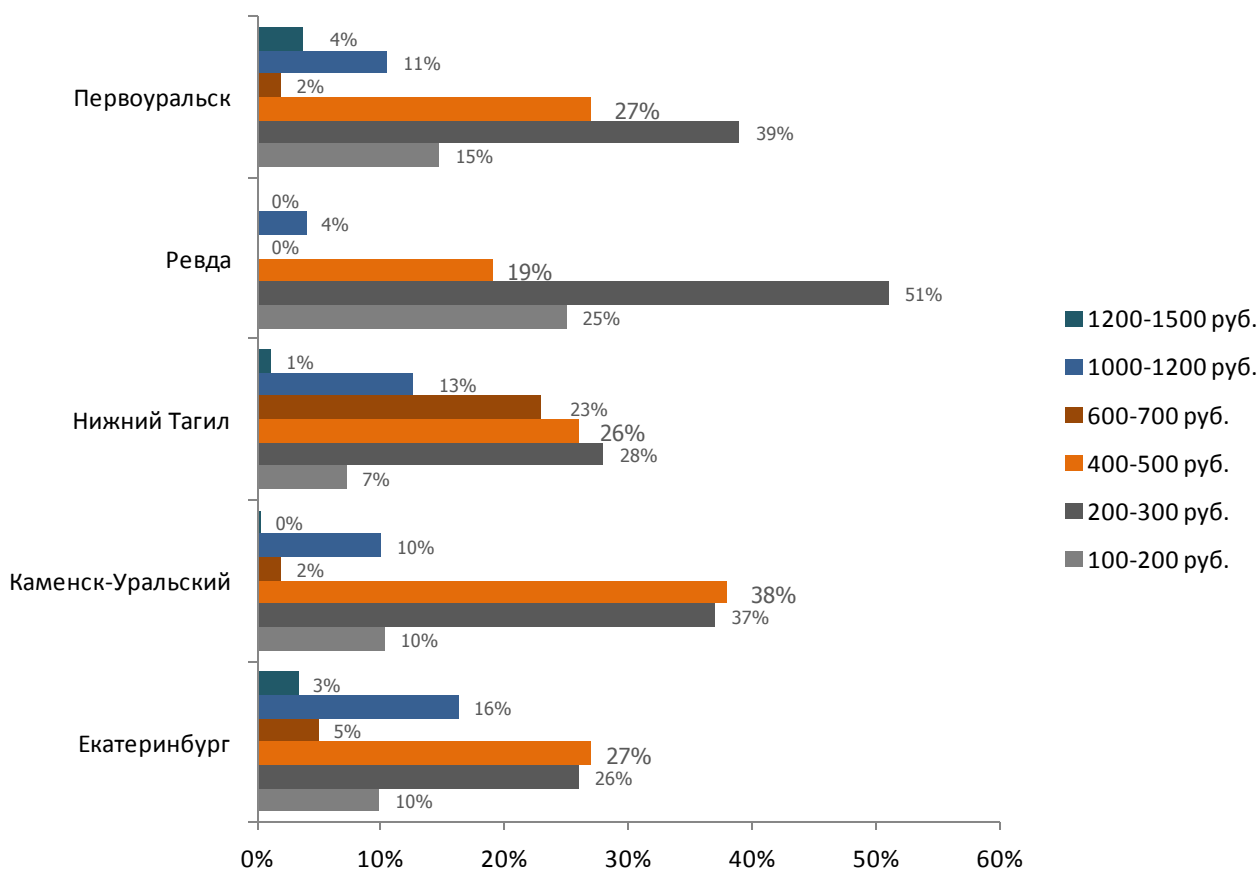
В рамках опроса мы узнавали, сколько люди готовы потратить на юридическую консультацию. Мы не предлагали вариантов ответа, а просили людей самостоятельно назвать приемлемую с их точки зрения сумму. Как видно на графиках, люди в большинстве своем не готовы платить больше 600 рублей. В целом, диапазон цен, который является допустимым с точки зрения жителей городов области, – это от 200 до 600 руб. за одну юридическую консультацию.

Рис. 28: Какую стоимость юридической консультации вы считали бы приемлемой?



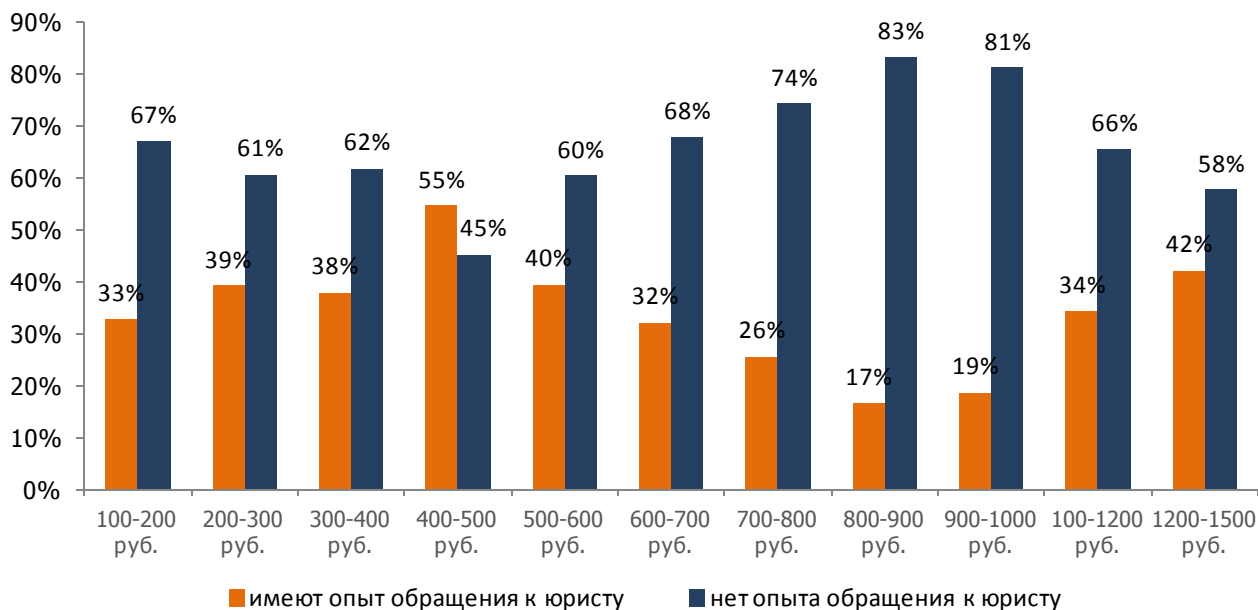
Ситуация различается в зависимости от городов области. Так, жители Екатеринбурга считают приемлемой цену от 200 до 500 рублей. В Нижнем Тагиле верхняя планка выше – четверть горожан готова платить до 700 рублей за одну консультацию. В Каменск-Уральском больше трети населения (37%) не готовы платить больше 300 рублей за консультацию, и пределом является цена в 500 рублей. В Первоуральске, в городе, где большинство тех, кто пользовался платными услугами, готовы заплатить 300 рублей за консультацию (39%), доля тех, кто может повысить планку до 500 руб. – 27%. В Ревде возможности людей еще более ограничены, чем в Первоуральске и Каменск-Уральске, тут люди готовы платить 100 – 300 руб. Лишь пятая часть населения Ревды готова платить 500 рублей за консультацию.

Рис. 29: Стоимость юридической консультации по городам области



Те жители городов, которые имели опыт обращения к юристу, не привносят ничего нового в диапазон цен (см. Рис. 30), но их мнение заслуживает внимания, т.к. это мнение людей, подкрепленное личным опытом контактов с юристами. В единственном случае, где мнение «опытных» респондентов превалирует над теми, кто не обращался за юридической помощью, - это стоимость в 400-500 руб. за консультацию. Больше половины опытных респондентов считают, что это наиболее приемлемая цена за одну консультацию.

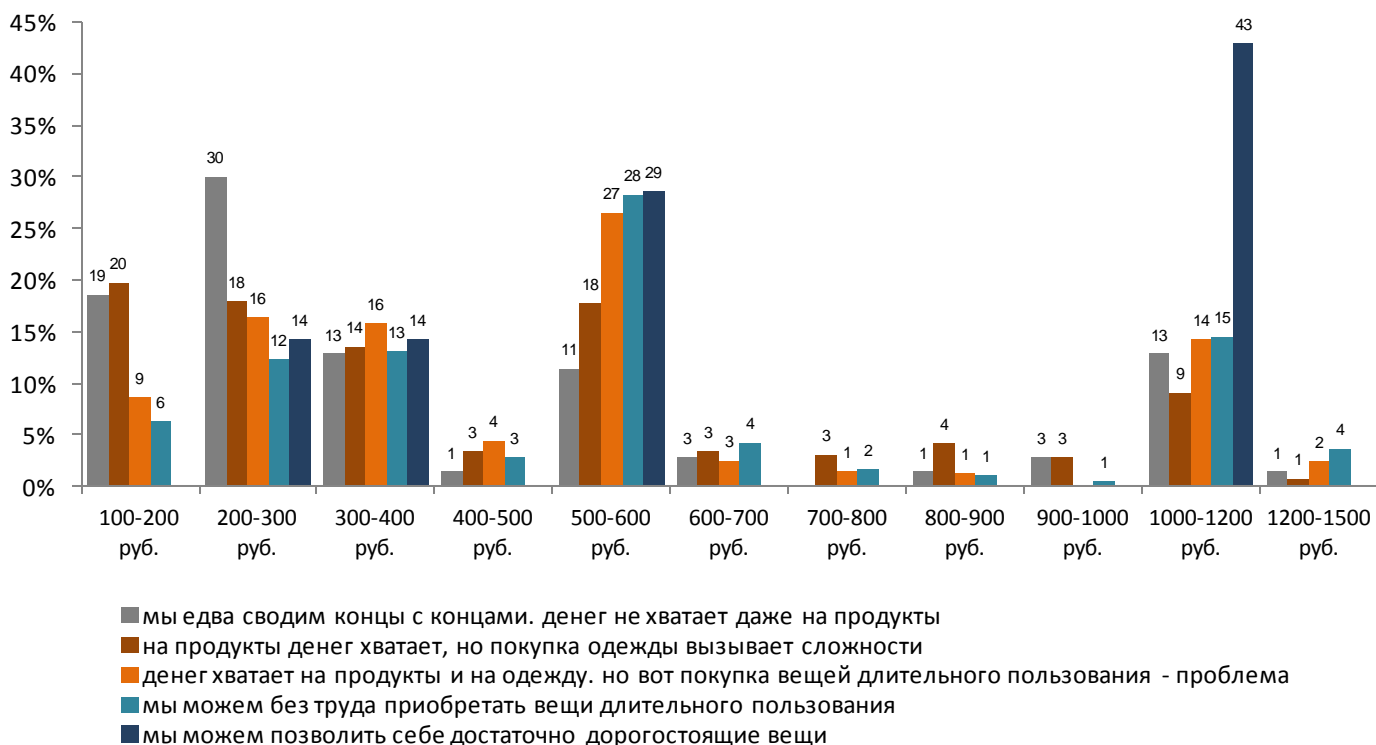
Рис. 30: Приемлемая стоимость консультации в зависимости от наличия опыта обращения к юристу



Приемлемая стоимость юридических услуг достаточно низкая в представлениях граждан. Подавляющее большинство готово платить суммы, которые не достигают 1000 рублей. При этом такие

представления о приемлемости не в большой степени связаны с доходами граждан. На графике видно, что вне зависимости от потребительского статуса люди, за редкими исключениями, невысоко оценивают стоимость юридических услуг.

Рис. 31. Цена консультации в оценках людей разных потребительских групп



Сумма до 300 руб. за одну консультацию приемлема для тех, кто очень беден, и их доход не позволяет покрывать расходы на еду, а также для тех, кто с трудом может приобретать одежду. До 400 руб. – выбор тех, кому проблематично приобретать вещи длительного пользования. Сумма в 1000-1200 руб. чаще всего оценивается как приемлемая теми, кто без труда может себе позволить дорогостоящие вещи (дача, квартира).

Сумма в 500-600 руб. оценивается как приемлемая теми, кто вынужден экономить, чтобы приобрести вещи длительного пользования (бытовая техника), а также теми, кто может позволить себе приобрести дорогостоящие вещи. Такая стоимость юридической консультации явно не очень поддержана бедными людьми, и теми, чей доход ниже среднего, но с ней согласны все те, кто имеет достаточные средства, чтобы планировать те или иные покупки, не связанные с обеспечением семьи самым необходимым (питание, одежда).

Это совпадение оценок достаточно разных по своим возможностям потребительских групп указывает на то, что цена в 500-600 руб. имеет под собой легитимное социальное основание, несмотря на то, что вес этой суммы в доходах этих потребительских групп – разный.

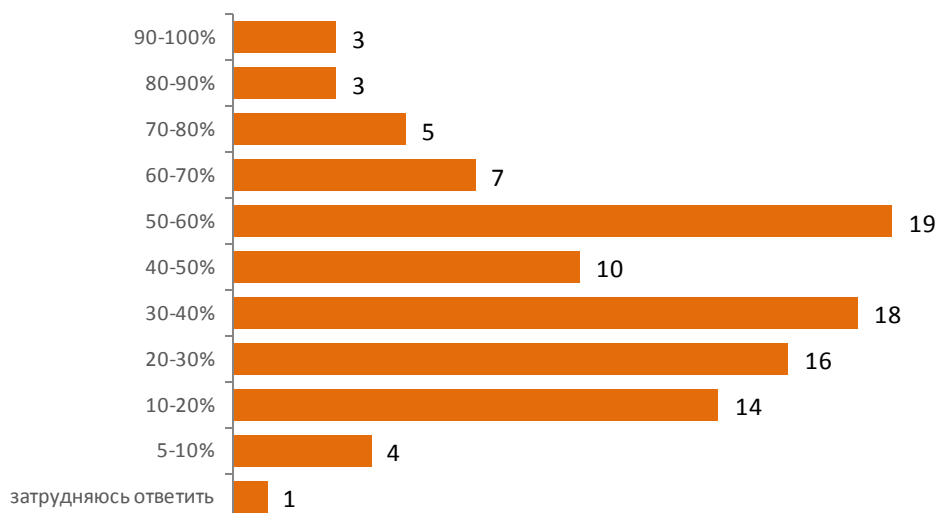
Стоимость юридической консультации держится на отметке в 500 рублей. Такая цена оценивается как приемлемая, вне зависимости от опыта обращения к юристу и потребительского статуса человека.

Вполне возможно, что легитимность цены в 500-600 руб. объясняется тем, что больше платить люди за консультацию не считают оправданным. Ведь речь идет не о решении их проблемы, а всего лишь о разовой услуге – консультации, получив которую человек дальше самостоятельно планирует свои действия, в том числе, покупает другие юридические услуги. Тем самым консультация – эта услуга, которая в представлениях граждан, скорее всего, соотносится с тем, что юрист не несет серьезной, «дорогостоящей» ответственности, как в случае, например, с представлением интересов гражданина или ведением его дела.

Оценка возможностей решать проблемы и использовать юридические услуги

В основном, люди думают, что меньшинство может оплачивать услуги юриста. Только 20% считает, что половина жителей России может себе позволить услуги юриста. Еще 18% думают, что услуги юриста доступны для трети жителей страны. На графике видно, что в общей сложности 81% опрошенных считают, что оплатить услуги юриста может меньше половины жителей страны.

Рис. 32: Как Вы думаете, какой процент жителей России может оплатить услуги юриста?



Такой высокий процент «скептиков», скорее всего, может указывать на сохраняющийся устойчивый стереотип, заключающийся в том, что юридическая услуга – это привилегия, которую себе могут позволить далеко не все. Учитывая, что

большинству людей неизвестно, сколько стоит одна юридическая консультация, то высказанная оценка – отражение этого стереотипа.

Но, как и в любом стереотипе, обобщающем чужой анонимный опыт, в нем есть определенная доля обоснованности. Если вспомнить, что приемлемая стоимость одной консультации не превышает 500-600 руб., и так считают и те, кто имел опыт обращения за юридической помощью, и те, кто такого опыта не имел, то, действительно, можно сделать вывод, что респонденты правы, т.к. рыночные цены могут превышать допустимый, с точки зрения граждан, предел.

Если посмотреть на то, как респонденты разных потребительских групп оценивают шансы других людей оплачивать юридические услуги, то становится еле заметной тенденция более позитивно смотреть на возможности людей с ростом своих доходов. Те, кто не экономит на необходимых вещах, полагают, что людей, могущих оплачивать услуги юристов, больше, чем те, кто экономит на самом необходимом.

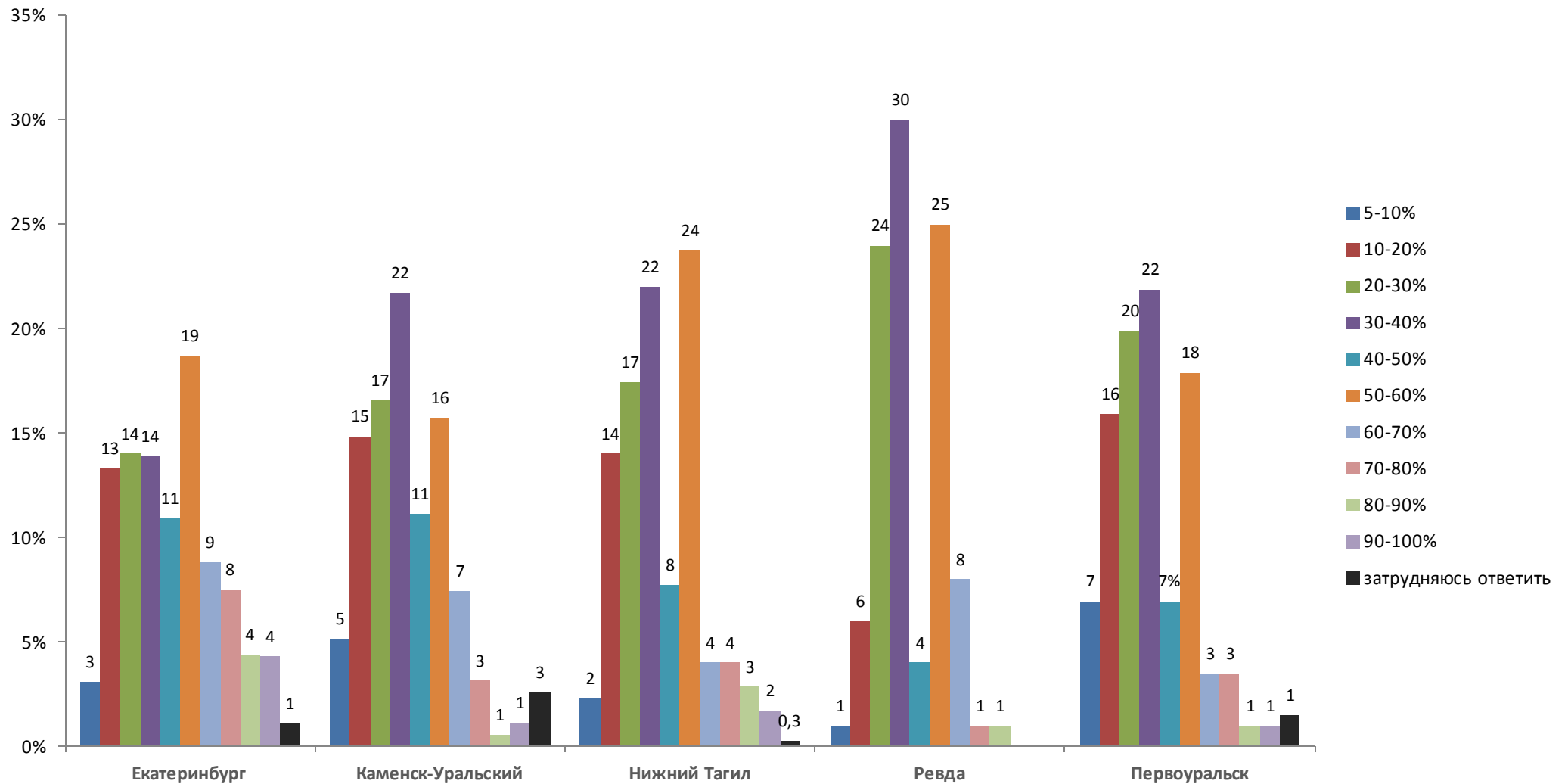
В зависимости от города проживания меняются оценки жителей (см. Рис. 33). В Екатеринбурге больше всего тех, кто считает, что более 70% жителей страны могут оплачивать услуги юристов. В остальных городах доля таких оптимистов в два раза меньше. В целом, большинство тех, кто считает, что платные юридические услуги доступны многим (от 70 до 90% людей в стране), живут в Екатеринбурге.

Жители других городов настроены более пессимистично. После отметки в 60% оценки буквально проваливаются вниз.

Пределом оптимизма является отметка в 50% жителей страны, способных оплачивать услуги юристов.

Вероятно, на оценку возможностей других людей оплачивать юридические услуги влияет контекст городов, в котором живут респонденты. Чем город более периферийный, тем более выражены пессимистические оценки. Оценивая возможности жителей России, люди, скорее всего, видели тот социальный горизонт, который им доступен. В связи с этим, с определенной долей условности, можно рассматривать ответы респондентов как оценки возможностей не жителей России, а жителей городов, в которых проживают респонденты. Примечательно также, что практически никто не затруднился с ответом.

Рис. 33: Потенциал жителей страны оплачивать услуги юристов в оценках жителей городов Свердловской области

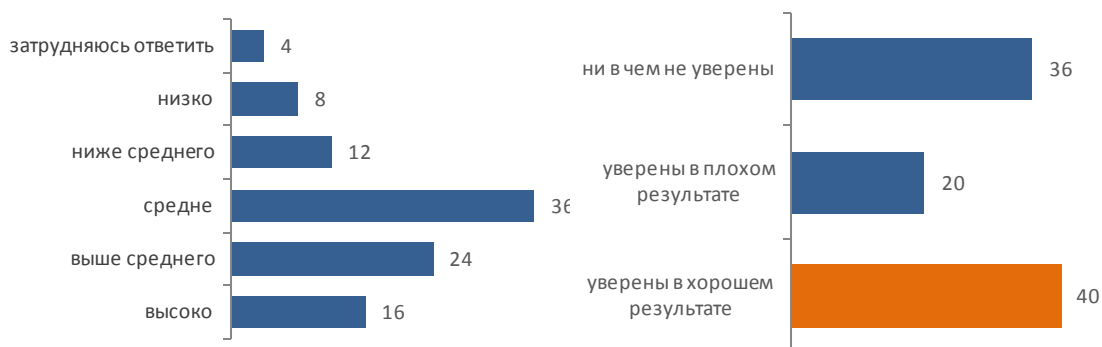


Немного иначе выглядит ситуация, если посмотреть, как респонденты оценивают свои шансы решить ту или иную проблему. В этом случае мы просили людей оценить именно их шансы с учетом тех ресурсов, которые у них есть.

Оценка собственных шансов разрешать конфликты

В ситуации, когда людям нужно разрешить конфликт с магазином, который продал бракованный телевизор, практически половина (40%) считает, что сможет решить свою проблему. Треть – не уверена в результате.

Рис. 34: Представьте, что у вас возник конфликт с магазином, в котором вы купили бракованный телевизор. Как вы оцениваете ваши шансы решить эту проблему, учитывая те возможности, которые у вас есть?

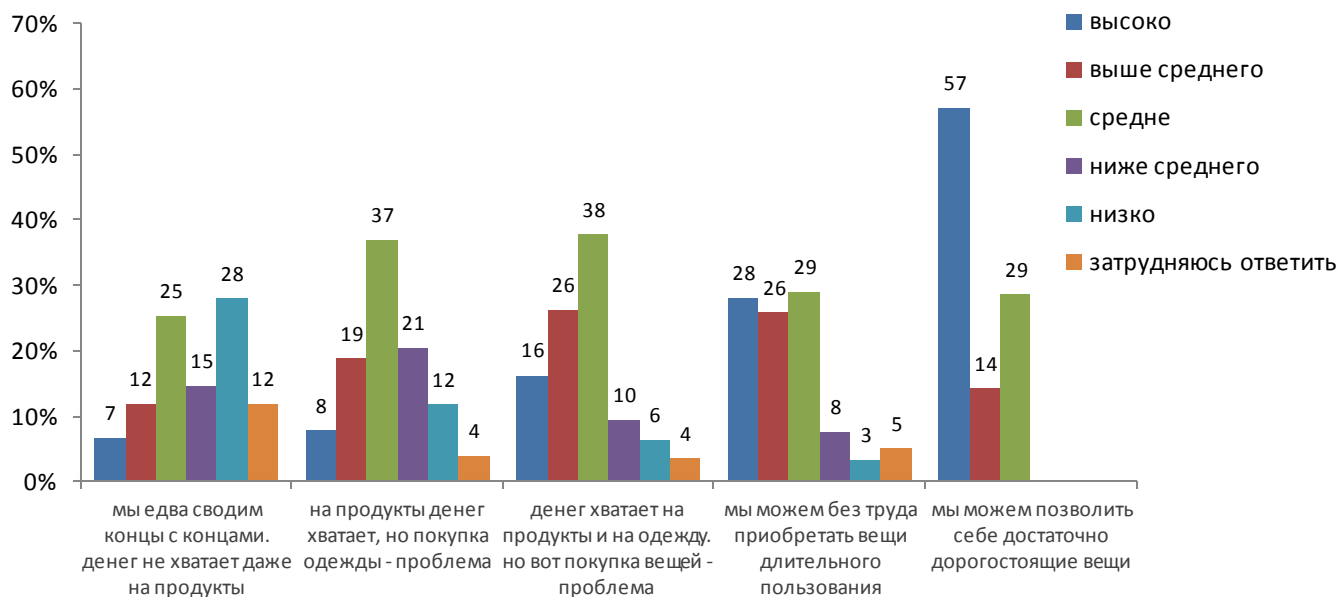


Уверенности в себе придает людям доход, который они имеют. На графике (Рис. 35) видно, как плавно увеличивается доля полностью в себе уверенных людей в зависимости от роста потребительского статуса – с 7% среди бедных до 57% среди богатых.

Не менее интересна доля тех, кто ответил, что средне оценивает свои шансы решить конфликт с магазином. Средне – это когда человек не может определенно сказать, на чьей стороне баланс сил. Можно сделать вывод, что

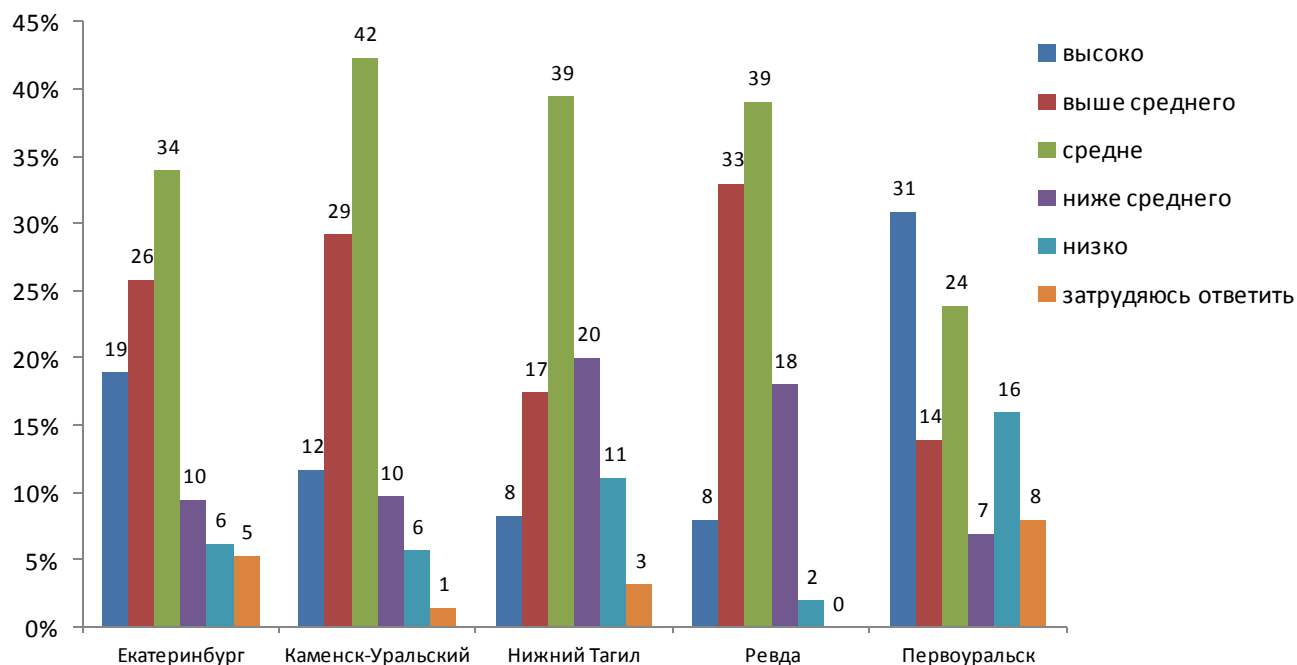
те, кто оценивает свои шансы средне, не испытывают уверенности ни в каком результате, не могут спрогнозировать возможное развитие конфликта и оценить те ресурсы, которые у них имеются для потенциального разрешения.

Рис. 35: Оценка возможностей разрешить конфликт с магазином по разным потребительским группам



Основная группа тех, кто не может уверенно оценить свои шансы на успех или провал в конфликте с магазином, имеет доходы ниже среднего и средний. Эта те группы, которые не совсем бедны и обладают, хоть и ограниченным, но бюджетом. Проблема в том, что они не могут им свободно распоряжаться, им сложно, по необходимости, незапланированно инвестировать те или иные средства в решение возникшей проблемы.

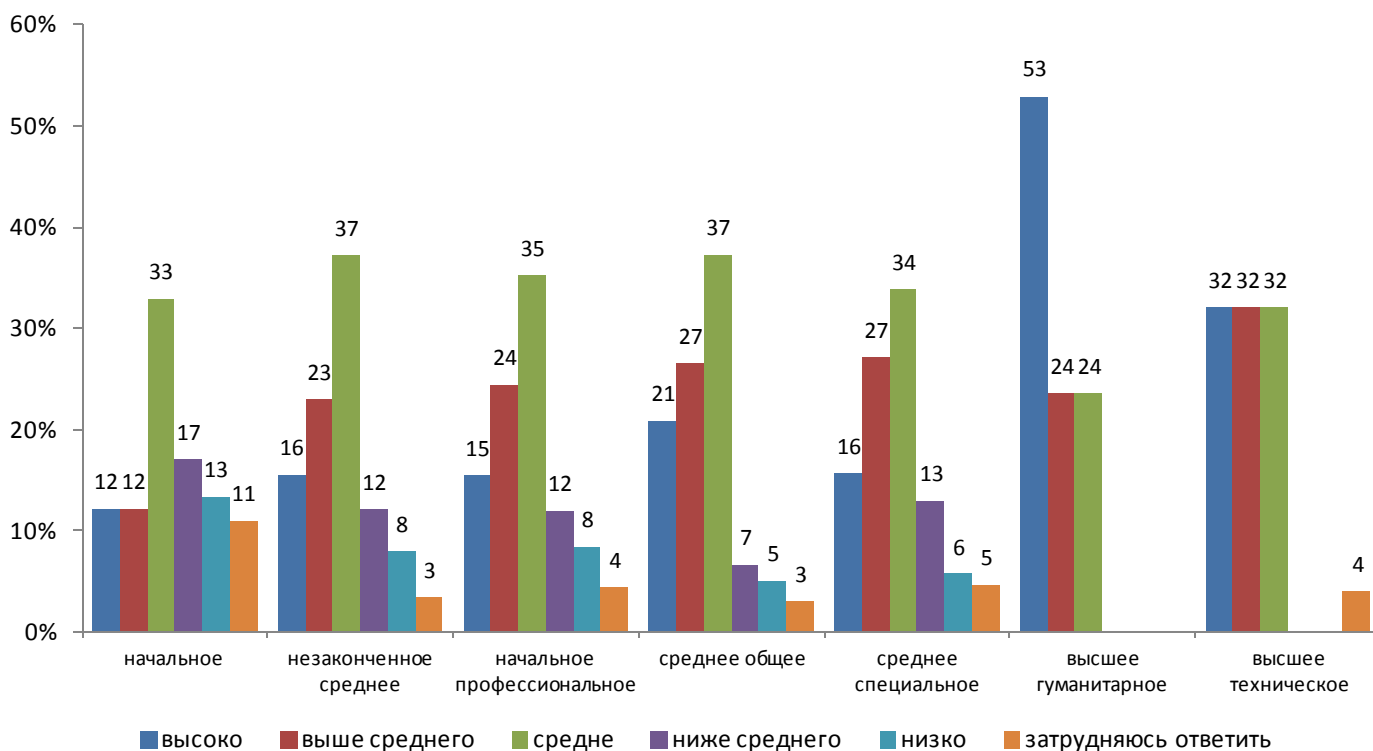
Рис. 36: Оценка возможностей разрешить конфликт с магазином по городам области



На общем фоне заметен Первоуральск, где меньше всего неуверенных в себе жителей, и больше всего тех, кто высоко оценивает свои шансы решить конфликт с магазином. Если вспомнить, что в

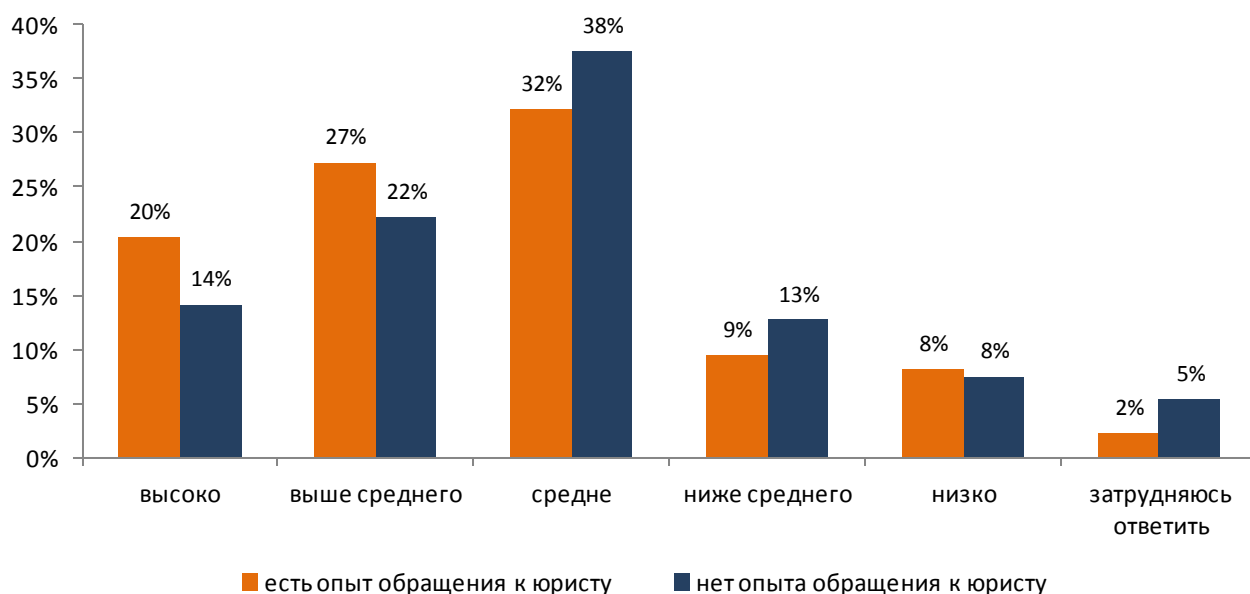
Первоуральске больше всего тех, кто обращался к платному юристу, то можно предположить, что оценивая свои шансы, люди включали в свои возможности и такой ресурс как обращение к юристу.

Рис. 37: Оценка шансов решить конфликт с магазином в зависимости от уровня образования



На графике (Рис. 37) видно, что высшее образование является ресурсом, позволяющим людям чувствовать себя увереннее тех, кто менее образован. Больше половины тех, кто имеет высшее гуманитарное образование, уверенно прогнозируют разрешение конфликта в свою пользу.

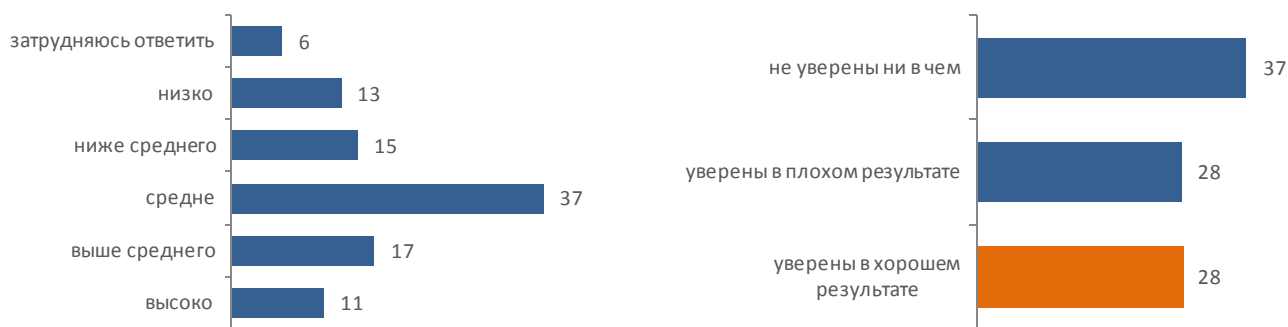
Рис.38: Оценка шансов разрешить конфликт с магазином в зависимости от опыта обращения к юристу



В общей сложности 47% тех, кто имеет опыт обращения к юристу, уверены в положительном для себя разрешении конфликта с магазином. Можно предположить, что личный опыт обращения к юристу придает уверенности людям в своих силах решать такого рода конфликты. Разница между «опытными» и «неопытными» не очень большая, но она имеется.

Ситуация с оценкой своих возможностей меняется в случае, когда необходимо разрешить конфликт с шумными соседями. Здесь заметно меньше тех, кто уверен в том, что подобный конфликт им удастся решить: 28% в общей сложности высоко оценивают свои шансы, 28% - плохо. При этом сохраняется та же доля, что и в случае конфликта с магазином, не уверенных ни в чем людей – 37%.

Рис. 39: Представьте, что у вас возник конфликт с соседями из-за того, что они постоянно шумят по ночам. Как вы оцениваете ваши шансы решить эту проблему, учитывая те возможности, которые у вас есть?



Кто эти не уверенные ни в положительном, ни в отрицательном результате:

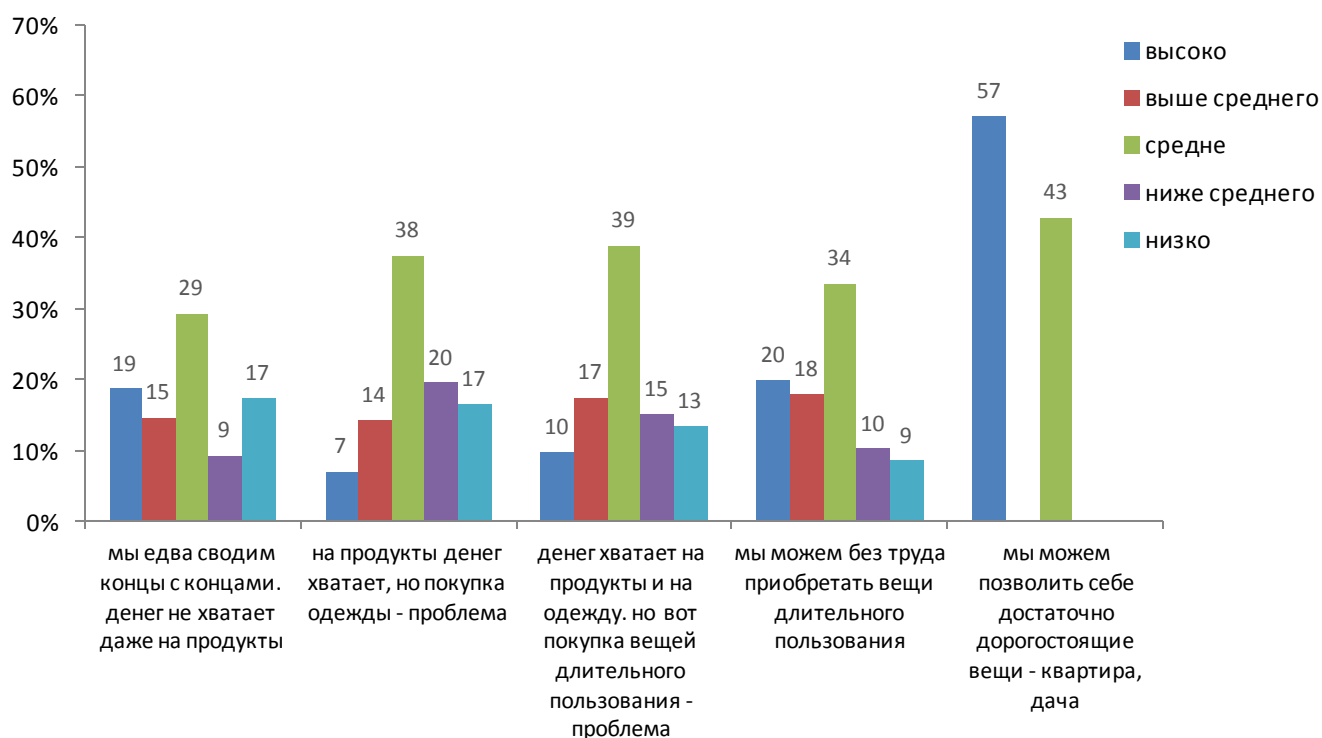
Одинаково неуверенны в себе и те, кто имеет опыт обращения к юристу (37%), и те, кто никогда не обращался за юридической помощью (38%). «Неуверенные» - люди, у которых образование начальное (37%) или среднее – 40%. Люди с высшим образованием, как гуманитарным (23%), так и техническими (24%) – реже остальных испытывают неуверенность в оценке своих шансов решить проблему с соседями. Уровень доходов также сказывается на том, насколько уверенно себя люди чувствуют в решении проблемы шумных соседей. Больше, чем в других группах, не могут уверенно оценить результат решения такой проблемы люди с высокими доходами. Среди них неуверенных ни в чем - 43% (см. Рис. 40). Можно предположить, что людям с низкими доходами доступны какие-то неформальные ресурсы для того, чтобы утихомирить шумных соседей. Вполне возможно, что такими неформальными способами не владеют высокодоходные группы: те ресурсы, которые у них есть, не оцениваются ими как эффективные для решения проблемы шумных соседей.

В целом, можно сказать, что в данном случае

■ неуверенность в своих возможностях объясняется тем, что люди не понимают, как решать такого рода проблемы.

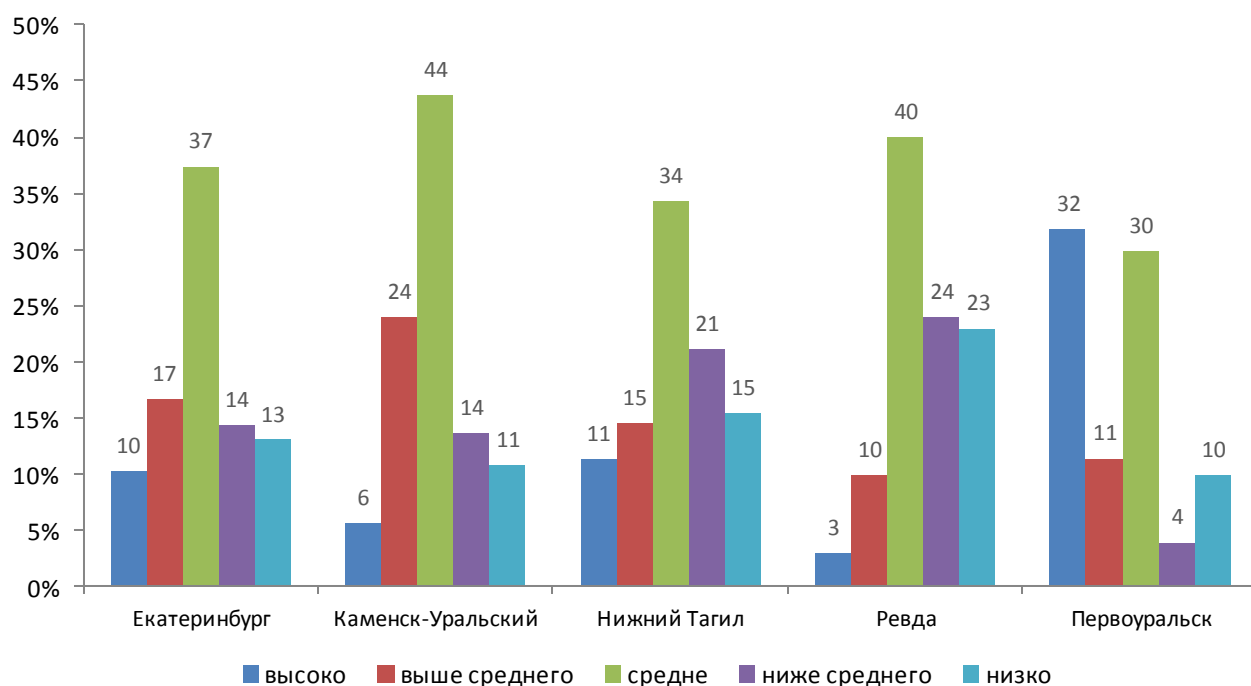
В случае с конфликтом с магазином из-за бракованного телевизора порядок возможных действий относительно ясен, и его можно считать конвенциональным. В случае с соседями требуется использовать не только формальные инструменты, понятные правила, а также неформальные, которыми не все могут или хотят пользоваться.

Рис. 40: Уверенность в своих возможностях в зависимости от потребительского статуса



Отметим, что в случае с необходимостью решить проблему постоянного шума наиболее уверенно себя чувствуют жители Первоуральска. При средних 12% в Первоуральске 32% жителей высоко оценивают свои шансы разрешить конфликт из-за постоянного шума соседей. И, уже традиционно, меньше всего уверенных в своих возможностях людей в Ревде – 3%, в Каменск-Уральском – 6%.

Рис. 41: Уверенность в своих возможностях решить проблему с шумными соседями по городам области



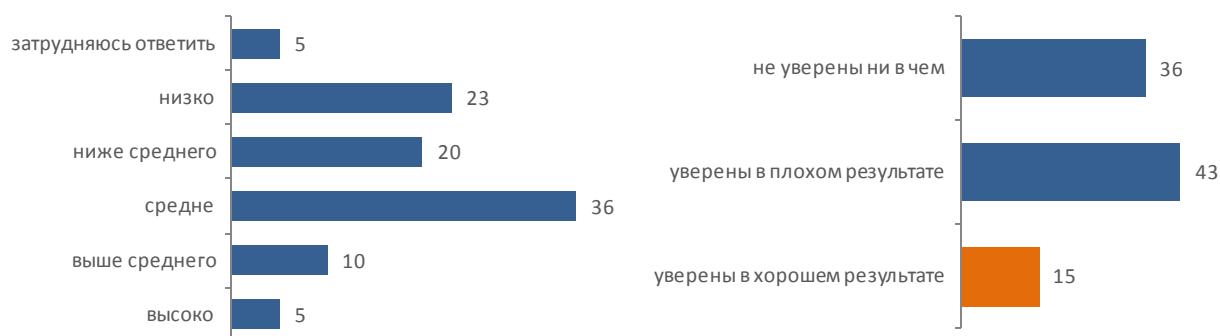
Лидерство Первоуральска, вероятно, имеет место из-за того, что в этом городе достаточно крепки неформальные связи, в целом, город выглядит как сообщество известных друг другу и достаточно солидарных людей. В отличие от Ревды, где все находится, и наши данные это по многим вопросам подтверждают, в состоянии, близком к упадку.

Сравнение ситуаций двух конфликтов позволяет сделать вывод, что люди увереннее оценивают свои шансы, когда им ясен алгоритм действия и когда в разрешение конфликта не примешиваются личностные эмоционально-окрашенные отношения.

Уверенность людей стремительно уменьшается в случае, когда им нужно оценить свои шансы решить конфликт с жилищно-коммунальными службами.

Людей, которые высоко оценивают свои возможности решить спор с ЖКХ, 15%. Большинство уверены в плохом результате. Доля тех, кто не уверен ни в плохом, ни в хорошем результате, неизменная и составляет 36%.

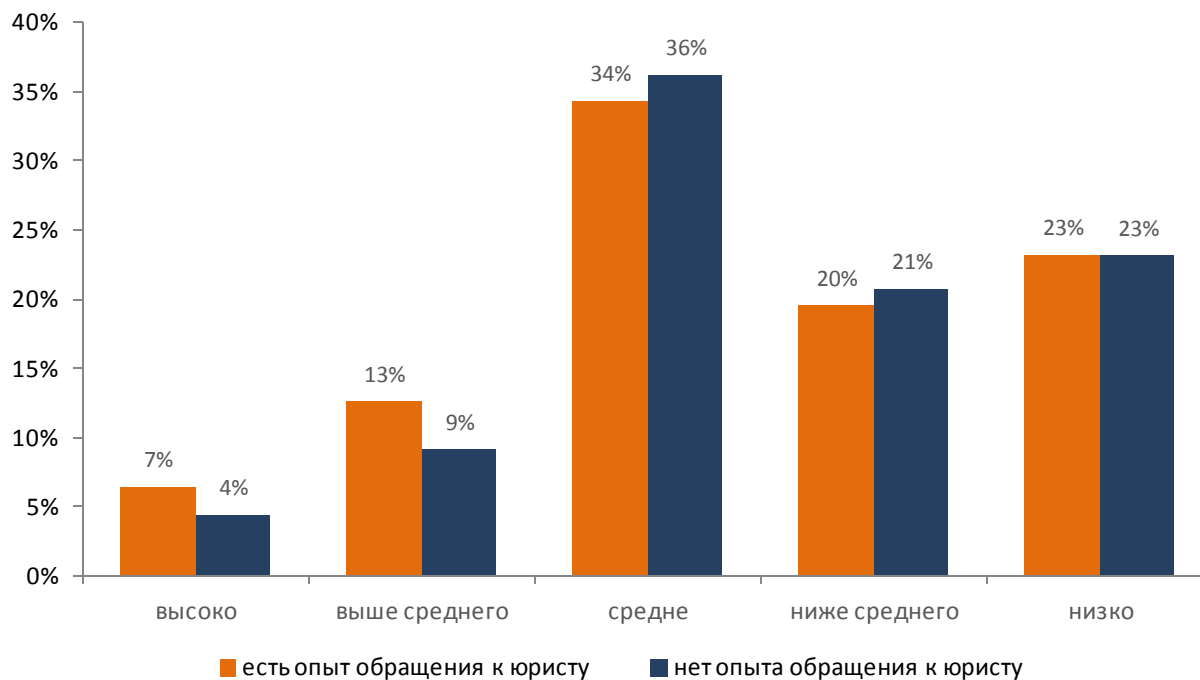
Рис. 42: Представьте, что у вас возник конфликт с жилищно-коммунальными службами, которые выставили вам счет, с которым вы не согласны. Как вы оцениваете ваши шансы решить эту проблему, учитывая те возможности, которые у вас есть?



Интересно посмотреть, за счет кого пополняется группа тех, кто уверен в том, что им не удастся решить конфликт с ЖКХ. Во-первых, эти люди, которые имеют опыт обращения к юристу, т.е. жители городов, имеющие то или иное представление о том, как устроены юридические механизмы решения проблем. В группе тех, кто низко оценивает свои шансы «победить» ЖКХ, ровно поровну тех, кто имеет опыт обращения к юристу, и тех, кто такого опыта не имеет.

При этом в группе тех, кто высоко оценивает свои шансы в споре с ЖКХ, доля тех, кто имеет опыт обращения к юристу, выше, чем доля «неопытных» жителей. Хотя разница невелика.

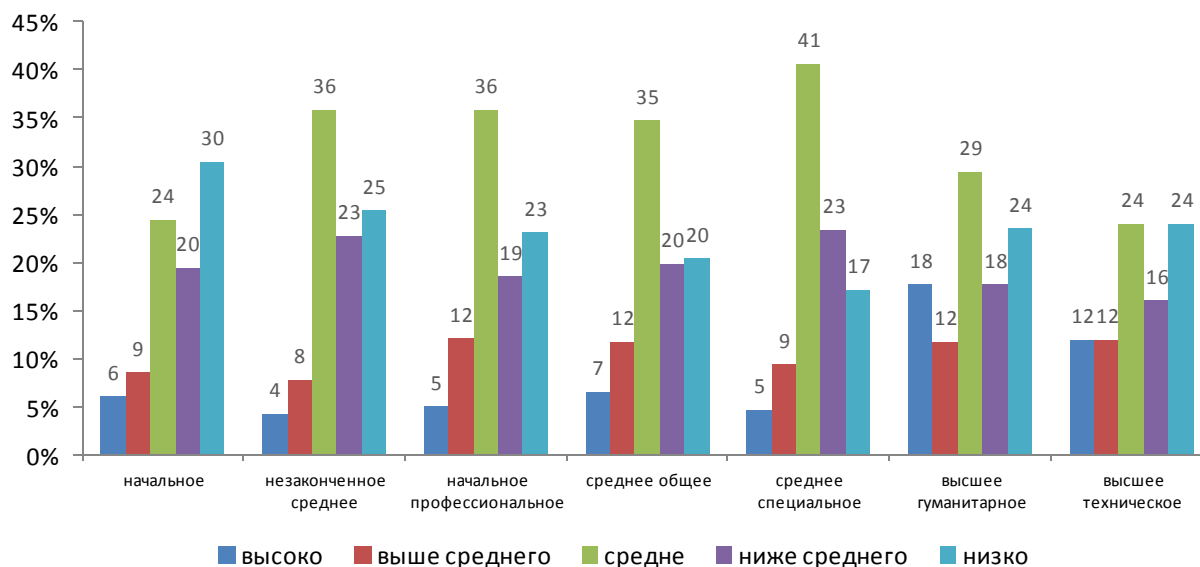
Рис. 43: Оценка шансов разрешить конфликт с ЖКХ в зависимости от наличия опыта обращения к юристу



Если в случае с конфликтом с магазином доля уверенных в себе людей (те, кто определенно высоко оценивает свои шансы решить конфликт), равна 20%, то в случае с ЖКХ эта доля уменьшается практически в три раза.

Перспектива конфликтовать с ЖКХ делает уязвимыми и те группы, которые в других случаях свои шансы оценивают высоко.

Рис. 44: Оценка шансов разрешить конфликт с ЖКХ в зависимости от образования



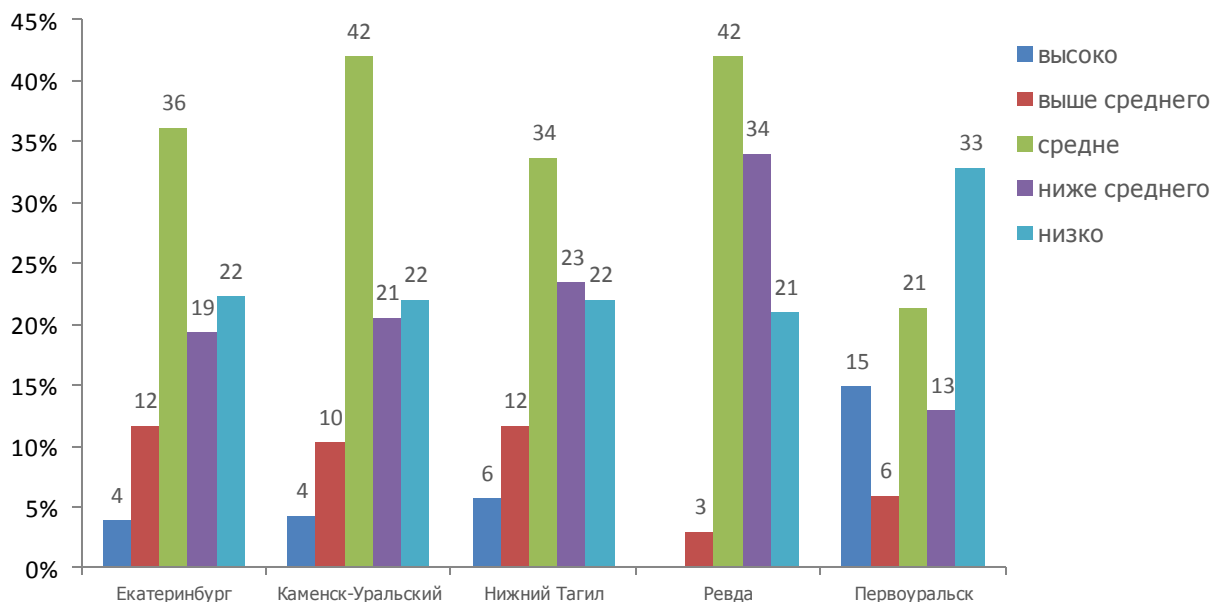
Люди с высшим образованием чаще готовы признать свое возможное поражение, чем успех, в споре с ЖКХ. Разница особенно понятна, если посмотреть на график, на котором сведены оценки шансов выиграть спор по всем типам ситуаций среди группы людей с высшим образованием.

Рис. 45: Динамика оценок шансов выиграть спор в зависимости от типа конфликта среди людей с высшим образованием



Примечательно, что в случае с людьми с высшим гуманитарным образованием оценка баланса сил одинакова как в случае с шумными соседями, так и в случае с ЖКХ. Но в случае конфликта с ЖКХ позиции сдают и более «боевитые» (если сравнивать с ситуацией «шумных соседей») люди с высшим техническим образованием.

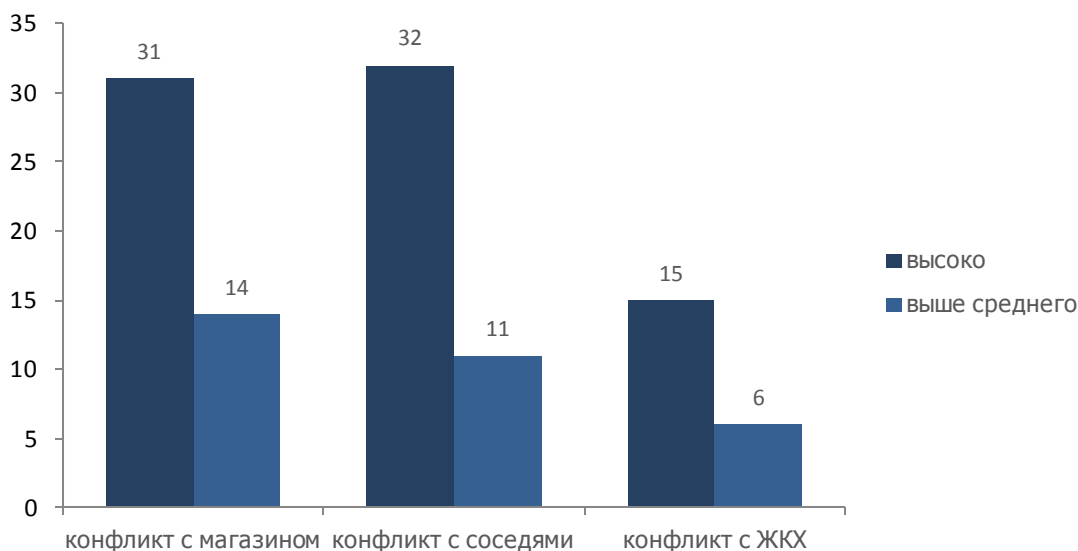
Рис 46: Оценка шансов разрешить конфликт с ЖКХ по городам области



Чаще всего уверенность в положительном результате в споре с ЖКХ демонстрируют жители Первоуральска. В Ревде таковых нет вообще, в остальных городах уверенных в своих возможностях не более 6%.

Если сравнить оценку жителями Первоуральска своих шансов победить в разных конфликтах, то получается следующая картина.

Рис. 47: Оценка шансов добиться результата в споре с ЖКХ среди жителей Первоуральска



Даже в случае Первоуральска, города, где люди научились эффективно решать свои проблемы с помощью как юридических, так и неформальных способов, уверенность в положительном результате сокращается вдвое, если речь идет о споре с властным учреждением (или учреждением, которое воспринимается как таковое).

В целом, конфликт с ЖКХ многими, вне зависимости от образования, потребительского статуса и места проживания, воспринимается как скорее проигрышный для человека. Баланс сил на стороне учреждения. Учитывая, что споры с ЖКХ потенциально означают конфликтование с муниципальными органами, управляющими компаниями и другими «властными» институтами, то можно сделать вывод, что

люди чувствуют себя наиболее уязвимыми и беспомощными в случаях конфликтов с властными структурами или теми, которые так воспринимаются.

Сравнение шансов в потенциальных ситуациях, в которых людям надо будет прилагать усилия и аккумулировать свои ресурсы для решения проблем, позволяет сделать предположения о возможных моделях поведения людей. В случае с магазином человек, скорее всего, пойдет в магазин и предъявит неопровержимое доказательство – чек об оплате товара и сам товар ненадлежащего качества. Эта ситуация и алгоритм действия понятны для человека. Кроме того, некачественный товар сам по себе настолько убедителен, что людям кажется, что конфликт должен быть быстро исчерпан. В случае с шумными соседями ситуация теряет такую степень определенности – соседи могут по-разному реагировать на увещевания, формальные механизмы (вызов участкового) могут не привести к результату. Например, соседи будут постоянно шуметь, но во время, отведенное законом (с 10 утра до 11 ночи), сделав таким образом жизнь людей невыносимой. Как только ситуация становится менее предсказуемой по своему развитию, люди теряют чувство уверенности в том, что их возможностей будет достаточно для ее решения.

В случае же с властными структурами или их аналогами человек вынужден перейти на язык права, отталкиваясь от того, что и как предписано делать той или иной структуре соответствующим законодательством.

Обращает на себя внимание даже не столько степень неуверенности в себе, сколько готовность согласиться с проигрышем в случае конфликта с ЖКХ.

Смеем предположить, что демонстрируемое «согласие» на поражение косвенно указывает на то, что люди в большинстве своем не умеют пользоваться юридическими механизмами. (Конфликт с магазином и конфликты с соседями не требуют от человека продумывания способов юридических действий – ситуации достаточно очевидные. А ввязывание в спор с ЖКХ требует от людей знания соответствующих норм, обязанностей, стратегий оспаривания решений ЖКХ и пр.).

Результаты опроса вынуждают сделать вывод, что сильнее всего люди нуждаются в поддержке профессиональных юристов в ситуациях спора с органами, безальтернативными и наделенными властью.

Люди в большинстве своем не верят в возможности других людей. Опрос показал, что люди в основном считают, что оплатить услуги юристов могут себе позволить не более половины жителей страны, при этом это своего рода предел оптимизма. Такое мнение сосуществует с очень низкой осведомленностью о стоимости юридических услуг, в частности, цены за юридическую консультацию. Не имея конкретной информации, люди, тем не менее, оценивают возможности других.

Уверенность в наличии ресурсов возрастает, когда речь идет о потенциальных конфликтах, в которых могут оказаться сами респонденты и где может потребоваться аккумулировать те возможности, которые у них есть. (Заметим, что мобилизация собственных ресурсов – как знаний, так и знакомств, пользования интернетом и пр. – типичный способ действия для решения проблемы).

Шансы оцениваются высоко, если людям понятна ситуация и ясно, как нужно действовать. Как только увеличивается неопределенность, люди уверенно понижают свои шансы выиграть спор. Конфликт с государственной или «квазигосударственной» структурой является наиболее сложным, непредсказуемым, «неопределенностью в квадрате». Люди чувствуют себя наиболее уязвимыми в потенциальном споре с властями. Свои шансы понижают и те, кто в других ситуациях оценивал свои возможности достаточно высоко.

Оценки закона о бесплатной юридической помощи

Необходимо отметить, что демонстрируемая поддержка закону о бесплатной юридической помощи – это, прежде всего, настроенческая реакция на возможность появления такого закона. Мнение людей практически ничем не обеспечено, так как о том, что такой закон готовится, знает меньшинство (Рис. 48). Высказанные оценки интересны тем, что показывают общие настроения, вызванные ощущением собственной уязвимости, когда действительно необходимо использовать юридические механизмы. В сочетании с тем, что 81% опрошенных считают, что оплатить услуги юриста могут меньше половины жителей страны (см. Рис. 32), закономерно, что в общей сложности 100% (не считая 0,2%) считают, что лично им будет польза от закона о бесплатной юридической помощи (Рис. 49).

Рис. 48: Вы знаете, слышали или не слышали о том, что в России собираются принять закон о бесплатной юридической помощи?

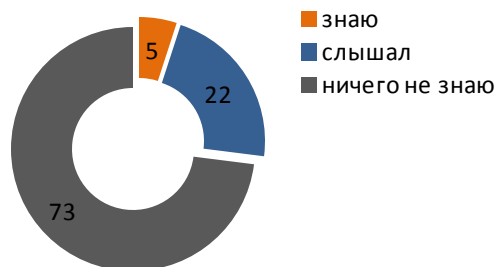
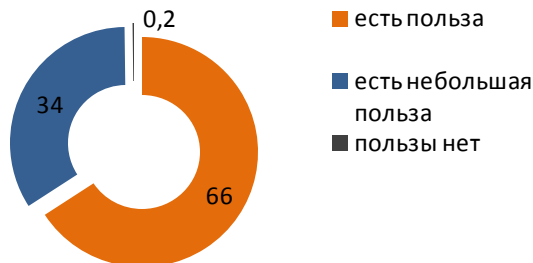
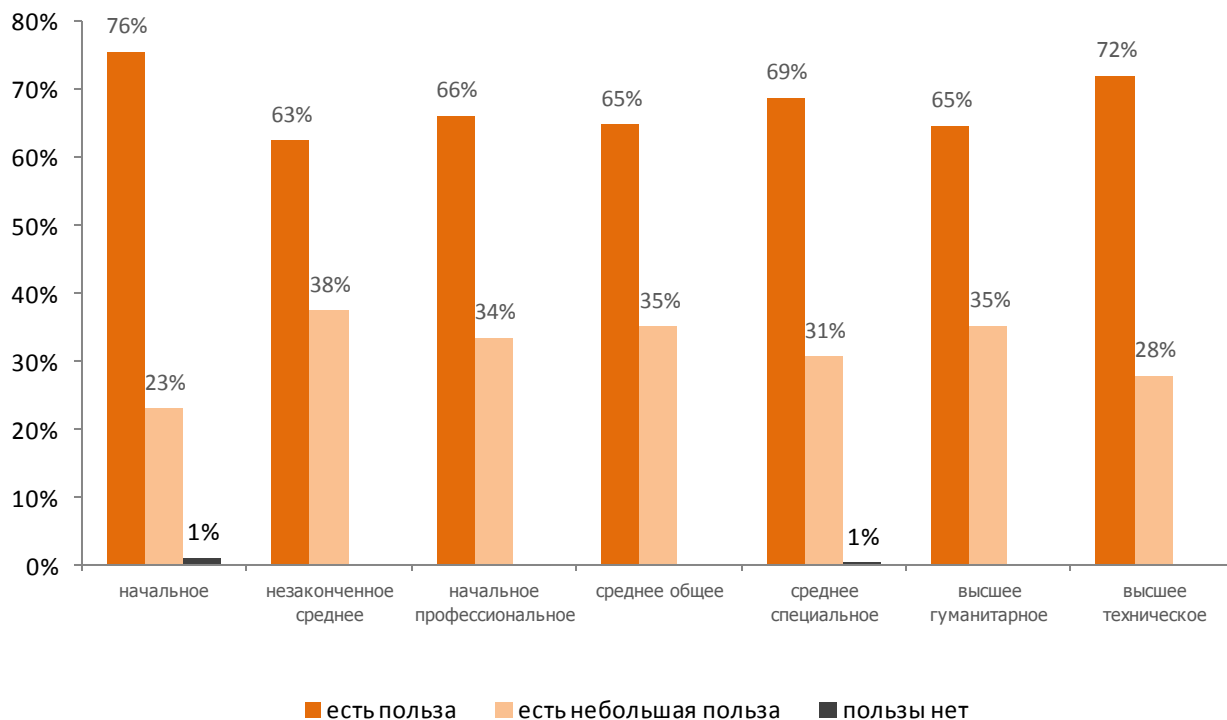


Рис. 49: Как вы думаете, от принятия такого закона таким людям, как вы, есть польза или нет?



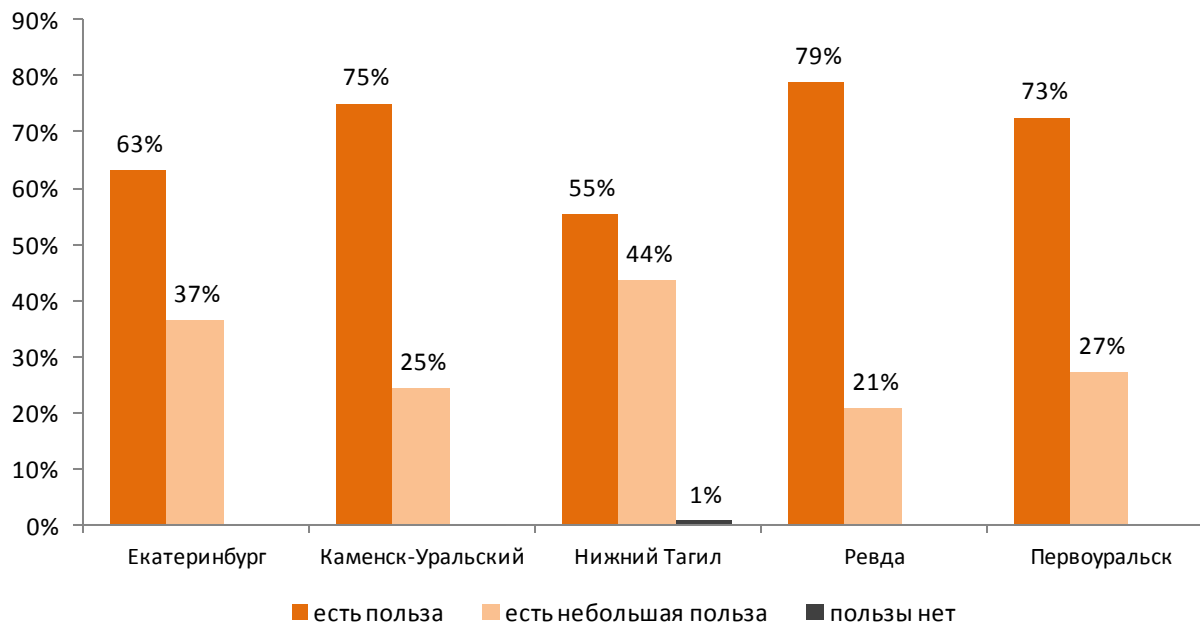
Несмотря на практически 100-процентное согласие (66% - «есть польза» и 34% - «есть небольшая польза») с тем, что закон полезен лично каждому, наблюдаются различия. В частности, при средних 66%, люди с начальным образованием и высшим техническим чаще остальных уверенно заявляют о том, что лично им будет польза от закона о бесплатной юридической помощи.

Рис. 50: Польза от закона о бесплатной юридической помощи в зависимости от образования



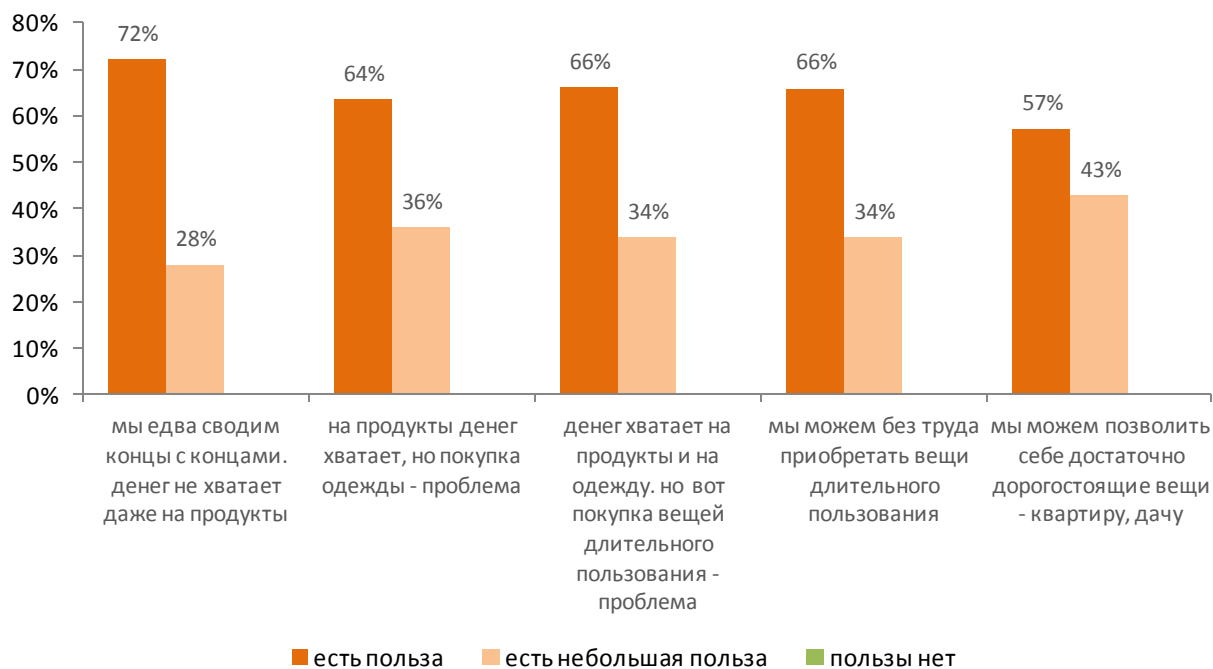
В Нижнем Тагиле меньше всего людей, которые считают, что лично им будет польза от закона о бесплатной юридической помощи. При средних 66%, в Нижнем Тагиле 55% приветствуют такой закон. Больше всего оценивающих закон как полезный для себя среди жителей Первоуральска, Каменск-Уральского и Ревды, – то есть в небольших городах области.

Рис. 51: Оценка полезности закона о бесплатной юридической помощи жителями разных городов области



Несмотря на уровень дохода, в каждой группе по потреблению большинство считает, что закон будет для них полезен. Больше всего так думают те, кто совсем беден (72%), меньше всего – те, кто богат (57%).

Рис. 52: Оценка полезности закона о бесплатной юридической помощи в зависимости от потребительского статуса



Уровень поддержки закона о бесплатной юридической помощи предельно высокий, даже несмотря на то, что люди нередко думают, что качество бесплатной юридической помощи среднее. Если сложить

положительные и отрицательные оценки, то получится, что 17% считают, что бесплатная юридическая помощь имеет низкое качество; 37% думают, что бесплатная помощь имеет высокое качество. Люди, которых больше всего и которые выбрали ответ – «среднее», скорее всего предпочли выбрать нейтральный ответ потому, что у них недостаточно информации о том, что из себя представляет бесплатная юридическая помощь. В определенном смысле это уход от ответа.

Рис. 53: Вы знаете, что-то слышали или не знаете о возможности получить юридическую помощь бесплатно?

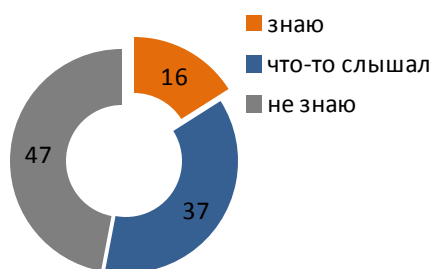


Рис. 54: Как Вы думаете, каково качество бесплатной юридической помощи? Это качество хорошее или плохое?



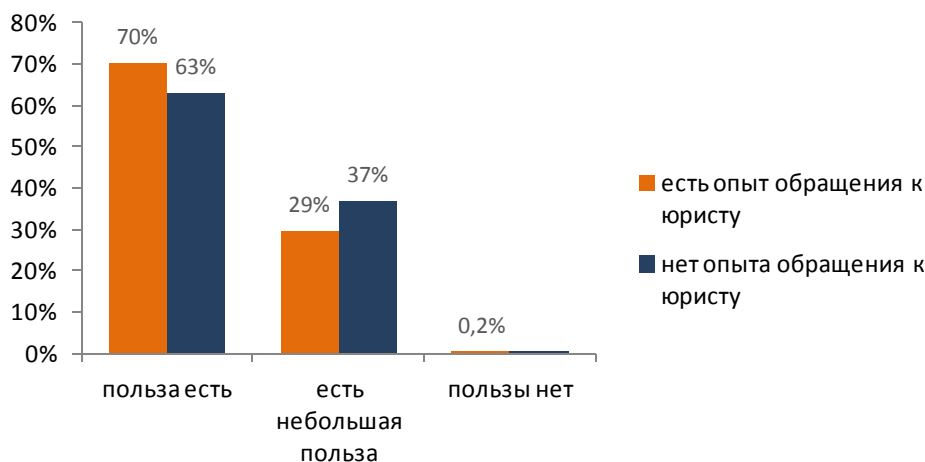
Из совокупности данных всего опроса не возникает оснований считать, что люди понимают, о чем идет речь, когда говорят о законе о бесплатной юридической помощи.

Это скорее реакция на услышанное. Учитывая, что лишь меньшинство знает, сколько стоит юридическая консультация, при этом опыт обращения к юристу имеет треть населения, а потребность в юридической помощи возникает, по мнению большинства, достаточно редко, можно предположить, что потенциальная польза расценивается как возможность получить бесплатно юридическую услугу. Хотя очевидно, что большинство людей, вне зависимости от уровня своих доходов, могут позволить себе, как минимум, оплачивать юридическую консультацию.

За помощью к юристам приходилось обращаться 37% жителей области, при этом бесплатной помощью воспользовались треть из них (27%). Выше показано, кто был в роли провайдеров юридической помощи – это неформальные сети знакомых, коллег по работе, а также приемные при администрациях и партиях. Большинство платили за услуги юриста.

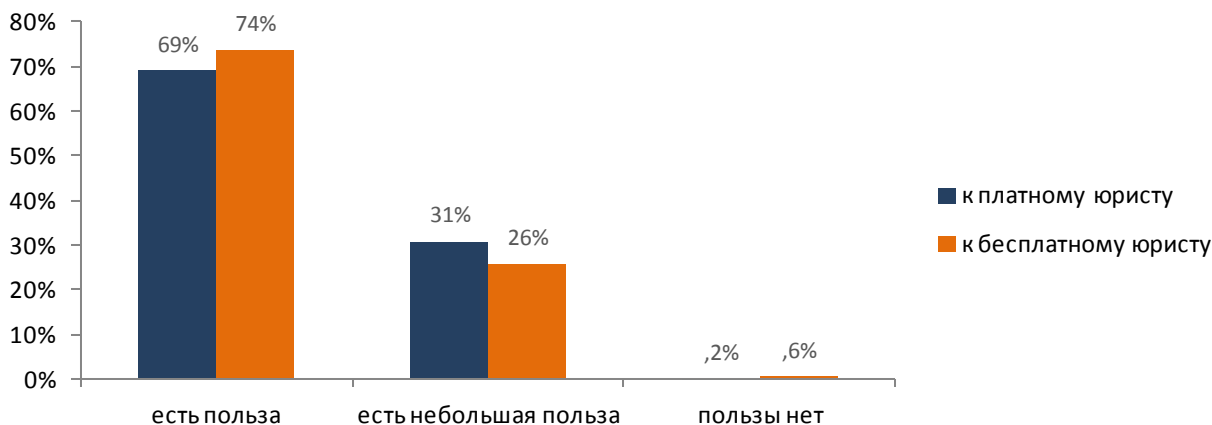
Разницы в оценках полезности будущего закона о бесплатной юридической помощи между теми, кто имеет опыт обращения к юристу, и теми, кто не имеет, практически не наблюдается.

Рис. 55: Польза от закона о бесплатной юридической помощи в зависимости от опыта обращения к юристу



Особой разницы также не наблюдается между ответами тех, кто платил за юридические услуги, и тех, кто получил помощь бесплатно (Рис. 56).

Рис. 56 Польза от закона о бесплатной юридической помощи в зависимости от того, платил ли человек за юридические услуги



Из совокупности данных всего опроса не возникает оснований считать, что люди понимают, о чем идет речь, когда говорят о законе о бесплатной юридической помощи. Не имея информации и средне оценивая качество бесплатных юридических услуг, люди, тем не менее, фактически в абсолютном большинстве считают, что лично им польза от закона будет.

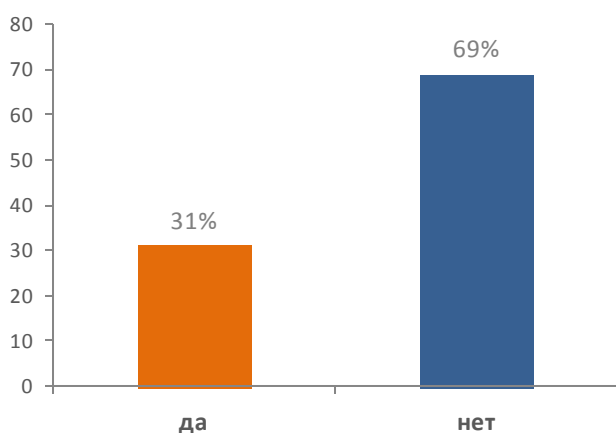
Но кроме естественного, в определенном смысле, желания получить квалифицированную услугу бесплатно, есть еще причины, почему люди, услышав о проекте закона о бесплатной юридической помощи, считают его полезным для себя. По материалам экспертных и глубинных интервью можно предположить, что отсутствие информации о рынке юридических услуг, непонимание, как нужно действовать, с чего начать, если принято решение использовать юридические инструменты, останавливает людей от обращения за юридической помощью. Вполне возможно, что бесплатная юридическая помощь может восприниматься частью людей как сервис, который поможет им сориентироваться и выбрать верную стратегию действий с использованием официальных (правовых, юридических, административных) механизмов.

Опыт переживания проблемы и действия по ее преодолению

Люди и проблемы, с которыми они сталкиваются

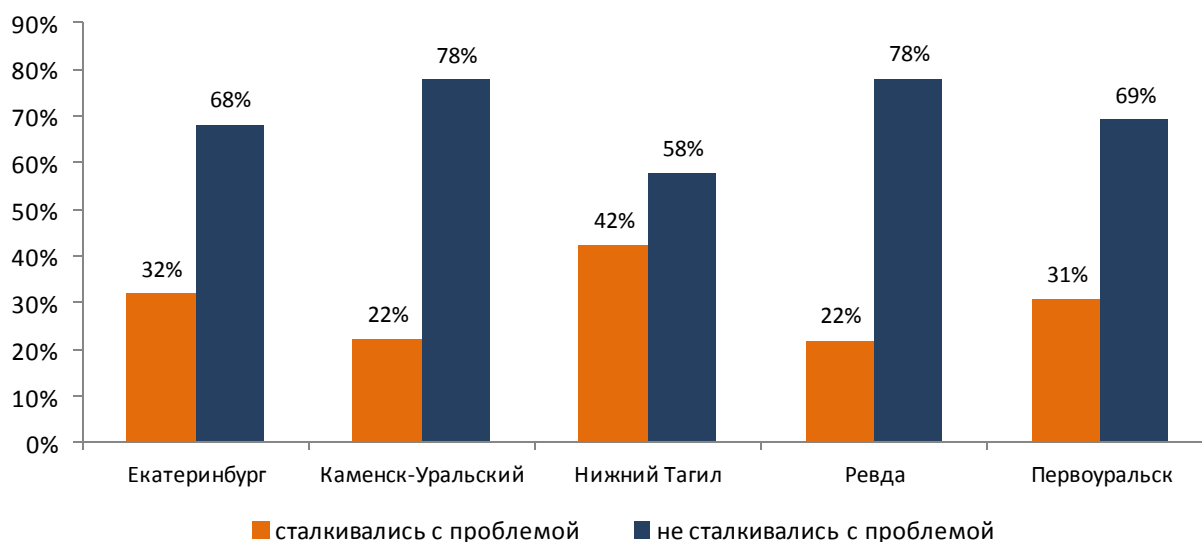
В процессе аналитической обработки результатов мы можем выделить группу тех, кто сталкивался с проблемной ситуацией, которая изменяла привычный ход жизни. В общей сложности, 31% жителей городов области сообщили, что в течение последних двух лет они оказывались в сложной для себя ситуации.

Рис. 57. Вы сталкивались или не сталкивались с ситуациями, начиная с 2009 года, когда вы испытывали сложности, ваши интересы нарушались, вы ощущали, что оказались в трудной для себя ситуации?



В Нижнем Тагиле проживает больше всего людей, которые сообщили о том, что они оказывались в проблемной ситуации. В Каменск-Уральском и Ревде, наоборот, о своем опыте переживания проблемы сообщил только каждый пятый. Каменск-Уральский и Нижний Тагил – города во многом похожие по уровню жизни, структуре занятости жителей, расстоянию до Екатеринбурга и др.. Но разница в оценках собственного опыта переживания проблемы – существенна.

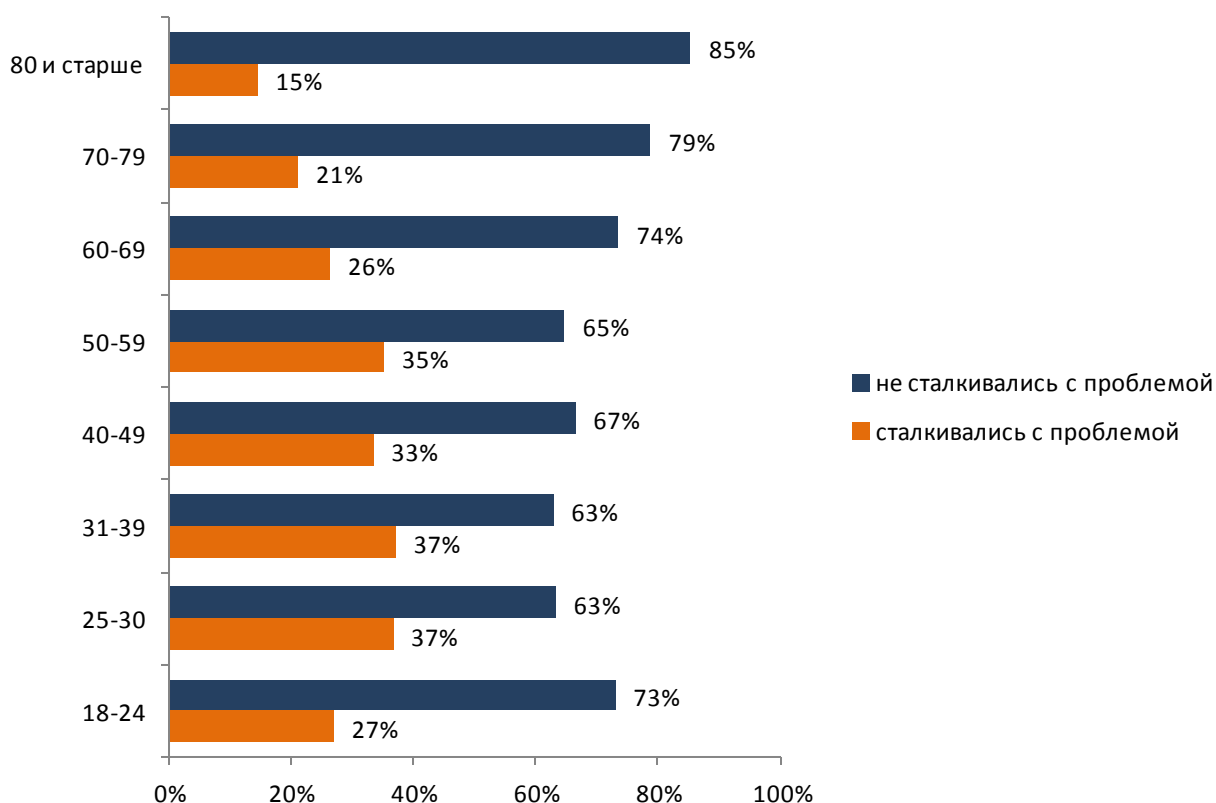
Рис. 58. Опыт переживания проблем по городам области



В соответствии с данными опроса, жители Каменск-Уральского интегрированы в местное сообщество своего города. Такая интеграция, как правило, положительно сказывается на развитии сетей поддержки, на частоте и результативности использования ресурсов местного сообщества для решения своих проблем. Вполне возможно, что более благоприятная социальная среда помогает людям справляться с возникающими проблемами до их эскалации, предупреждая возможные негативные последствия. Что касается Ревды, то по многим данным опроса, город находится в состоянии упадка – люди стремятся оттуда уехать, доходы низкие, возможностей мало и пр. В такой ситуации понижается порог восприимчивости: из многого происходящего вокруг и в жизни людей жители Ревды готовы воспринимать в пределах нормы то, что жители других городов оценивают как проблему.

Люди в возрасте 25-39, а также 50-59 лет, обостреннее воспринимают происходящее в их жизни и готовы об этом сообщать. Можно сказать, что основной возрастной группой, считающей, что в их жизни возникали трудные ситуации, является группа социально-активного и трудоспособного возраста – от 25 до 60 лет. Это временной отрезок, когда люди приобретают обязательства различного рода, активно планируют и реализуют свои планы, несут ответственность за качество жизни как своей, так и близкого круга. Вероятность возникновения спорных, трудных, конфликтных и пр. ситуаций предсказуемо возрастает, если человеку приходится вступать в разнообразные социальные контакты для реализации собственных интересов и планов.

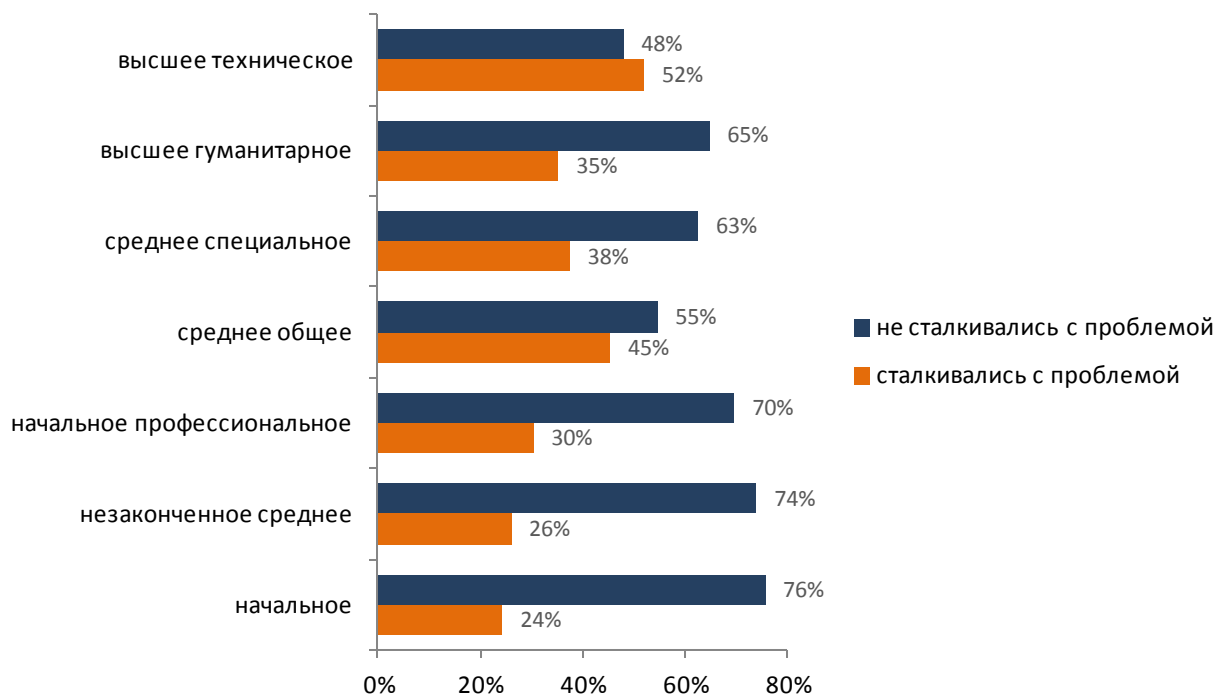
Рис 59. Опыт переживания проблем по возрастным категориям



Люди, имеющие более высокий уровень образования, заметно чаще оценивают происходящее в их жизни как проблемы, требующие сложных решений. На графике (Рис. 60) видно, как плавно растет доля «опытных» с каждым, более высоким уровнем образования. Исключение – люди со средним специальным образованием. Они чаще остальных оказываются в сложных для себя ситуациях и выглядят как более уязвимые.

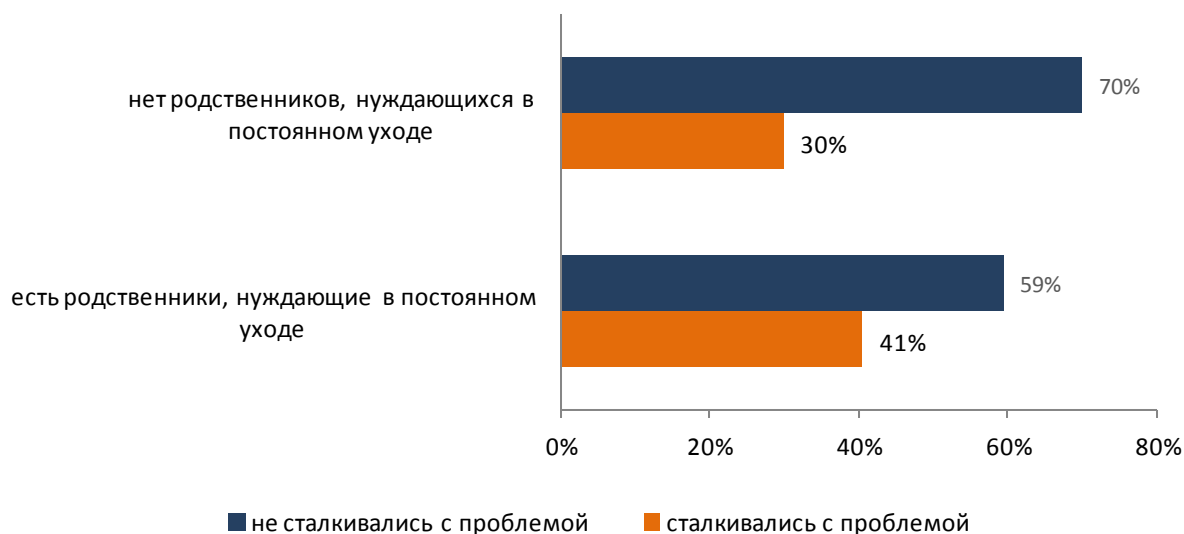
Люди со средним специальным образованием по степени социальной активности не уступают тем, кто имеет высшее образование. Сеем предположить, что образование является ресурсом, которое помогает людям справляться с проблемами, не допускать их или не допускать их эскалации.

Рис 60. Опыт переживания проблем по уровню образования



Семьи, в которых живут родственники, требующие постоянного ухода, чаще сталкиваются с проблемами – 41% против 30%. Как правило, жизнь такой семьи связана с повседневным решением разного рода проблем, это отнимает время. В частности, именно отсутствие времени вынуждает (в числе других причин) такие семьи отказываться от решения сложных проблем. Если в среднем по области из-за отсутствия времени 28% жителей отказываются от разбирательства в случае возникновения проблем, то когда есть необходимость ухаживать за родственниками – в 34%. Разница не сильно выражена, но она позволяет говорить о тенденции.

Рис 61. Опыт переживания проблем в зависимости от наличия родственников, требующих постоянного ухода

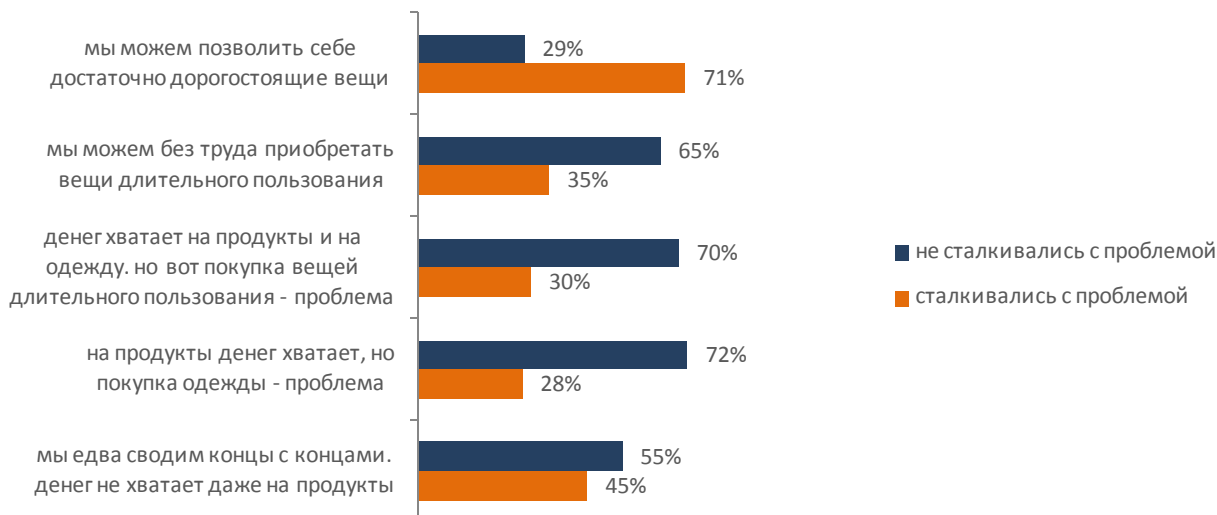


Обращает на себя внимание, что с проблемами, которые требовали от людей поиска сложных решений, сталкивались все жители городов области, вне зависимости от принадлежности к той или иной

потребительской группе. На графике видно (рис. 62), что все группы по потребительскому статусу сталкиваются с проблемами, заставляющими людей прилагать усилия для их решения. На общем фоне выделяются группы самых богатых и самых бедных. В случае с бедными опыт переживания проблемы есть у 45%, в случае с богатыми – 71%. Что касается людей среднего класса (от низкой его планки до высокой), то получается, что

фактически каждый третий считает, что он столкнулся с проблемой, которая меняет текущую ситуацию и требует нестандартного решения.

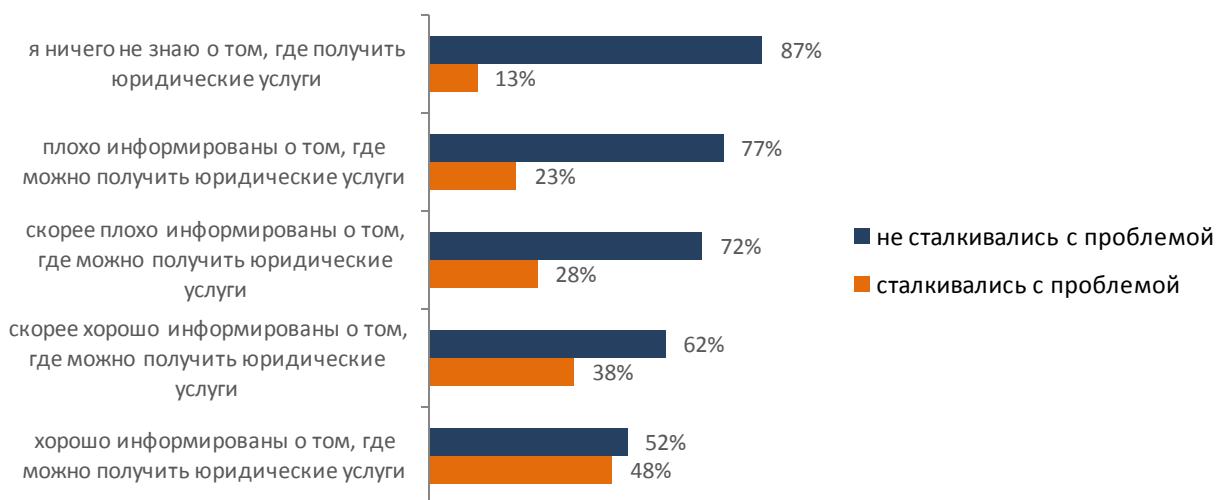
Рис. 62 Опыт переживания проблемы в зависимости от уровня потребления



Люди лучше распознают проблемы, возникающие в их жизни, когда они информированы о том, где можно получить юридическую помощь. Среди тех, кто знает, где получить помощь, доля людей, считающих, что они оказались в сложной жизненной ситуации, заметно больше. Можно предположить, что

информированность влияет на способность видеть и оценивать происходящее и вовремя распознавать проблемы.

Рис. 63. Влияние информированности на оценку опыта переживания проблем



Оценка последствий проблемы

Подавляющее большинство тех, кто сталкивался с проблемами, оценивали последствия, которые могут возникнуть, как значимые. Ни возраст, ни образование, ни потребительский статус не оказывали влияния на более сильное или более слабое восприятие остроты проблем.

Есть определенная логика в том, что большинство людей, столкнувшись с проблемой и посчитавших ее существенной по своим последствиям, стали предпринимать усилия по ее решению. В среднем, 85% «пострадавших» решили действовать, столкнувшись со сложной ситуацией.

Рис. 64. Решение о начале разбирательств

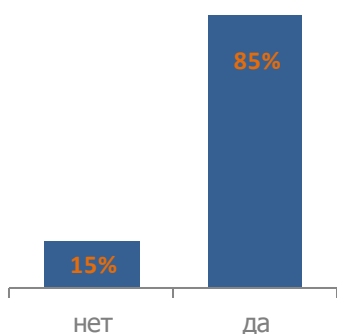
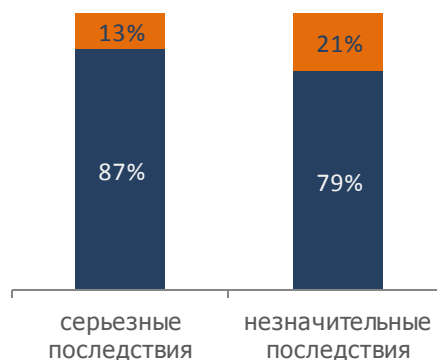


Рис. 65. Решение о начале разбирательств в зависимости от значимости последствий



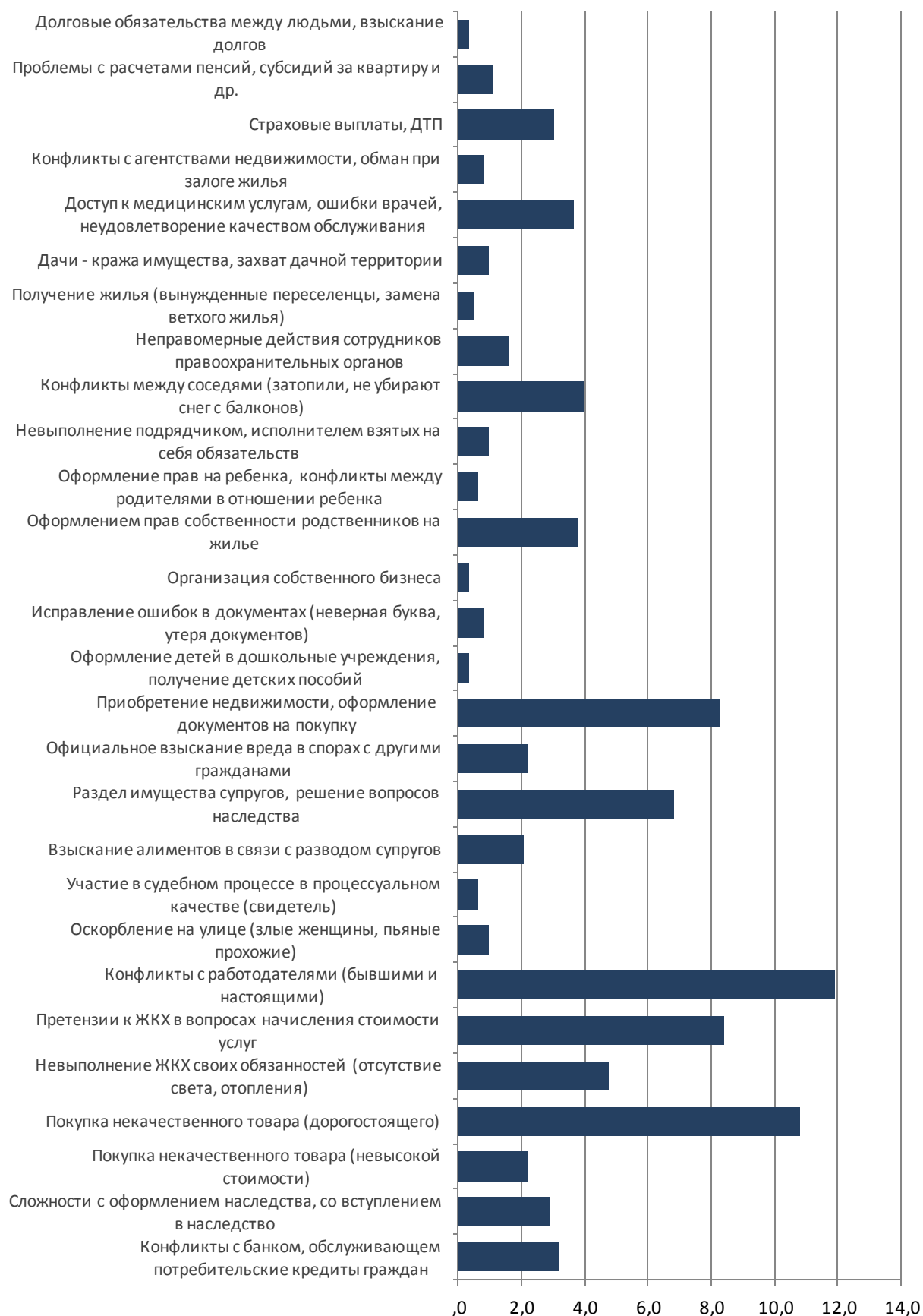
■ стали предпринимать усилия
■ не стали предпринимать усилия

13% - это люди, которые отказались что-либо делать, даже несмотря на значимость последствий. Это в основном жители Нижнего Тагила (15%) и Первоуральска (25%). Готовых действовать больше всего в Каменск-Уральском, тут доля тех, кто отказался от решения проблемы, – 9%. Среди отказавшихся больше всего людей в возрасте 25-30 лет (20%). Для сравнения, только 6% тех, кому сейчас 50-59 лет, решили ничего не делать для решения своей проблемы. Ни наличие детей, ни супружеский статус не влияют на решение о том, начинать или нет разбирательство по возникшей проблеме. Образование при этом оказывает влияние – чаще отказываются те, кто имеет начальное образование (22%), а также люди с высшим образованием (25%). Свое влияние на решение о начале действий по решению проблемы оказывает необходимость постоянно ухаживать за родственниками. Среди тех, кто несет такие обязательства, не готовых что-либо делать для решения своей проблемы 16%.

Доходы и потребительский статус предсказуемо влияют на решение о начале разбирательств. Чем больше человек тратит денег на продукты питания, тем более выразительна тенденция отказываться от усилий по решению проблемы. Больше всего отказавшихся среди тех, кто очень беден – испытывает сложности, чтобы покупать еду и одежду, – их 36%.

Стоит отметить, что люди, которые неуверенно себя чувствуют в решении потенциальных конфликтов с магазином или с ЖКХ, скорее склонны отказываться от решения своей проблемы, чем предпринимать усилия. Данные позволяют говорить о тенденции роста отказов в зависимости от степени уверенности человека в своих шансах решать конфликты. При этом те, кто полностью уверен в своей победе в возможном конфликте с ЖКХ – самый сложный тип конфликтов для жителей области – реже всех остальных отказываются от решения своей проблемы.

Проблемы, с которыми столкнулись жители области



Это полный список проблем, с которыми столкнулись граждане. Мы задавали вопрос в открытой форме и при обработке результатов опроса сгруппировали проблемы одинакового типа. Но сохранили речь респондентов и акценты, которые они расставляли, чтобы обозначить саму проблему. Так как список проблем был открытым, то доли достаточно малы. Как и в случае с провайдерами бесплатной юридической помощи, важен сам список, а не рейтинг проблем.

В анкете был предусмотрен также вопрос, который требовал от респондентов самостоятельно отнести случившуюся с ними проблему к тому или иному типу. Это, во-первых, необходимо для того, чтобы оценить, насколько граждане способны самостоятельно квалифицировать свою проблему, как они понимают, в какой «проблемной зоне» они оказались со своей ситуацией, и, во-вторых, для того, чтобы иметь возможность анализировать влияние типа проблемы на дальнейшие действия по ее решению.

Рис. 66 Типология проблем по версии граждан

Как вы считаете, ваша проблема относится к: (закрытый вопрос)



Люди, определяя свою проблему, часто правильно квалифицируют ее, соотнося с той или иной областью возможного правоприменения. Можно сказать, что людям свойственно понимание того, как текущая ситуация переводится в разряд проблемы, которая может быть разрешена. Иными словами, люди могут перевести свою текущую сложную ситуацию в разряд инструментальной проблемы.

Инструментальная проблема – это такое измерение возникшей сложной ситуации, которое подвергается регулированию, является причиной самой проблемы и может быть решено на практике.

Но в большей степени людям свойственно оценивать свою проблему не из перспективы возможного официального разбирательства, а помещая ее в контекст других проблем, которые возникают в связи с основным событием.

Например, проблема, связанная с получением страховых выплат после автомобильной аварии. Некоторые люди отнесли эту проблему к разряду «семейных», имея в виду, видимо, то, что неполучение выплат и сам факт аварии сказывается на отношениях в семье.

Ответы людей, когда они пытались отнести свою проблему к тому или иному типу, интересны тем, что таким образом проявляется круг реальных других проблем/последствий, которые сопровождают человека. Кроме того, ответы людей позволяют лучше понять, как человек реагирует на события, происходящие в его жизни. Эта реакция по большей части на последствия, а не на исходную проблему.

Достаточно часто люди различают проблему и ее последствия, но решать стремятся наступившие последствия.

Или, например, человек, формулируя свою проблему, указывает на сложности с оформлением детей в дошкольные учреждения и получением детских пособий. При определении типа проблемы человек говорит о проблемах регистрации и оформления гражданства. То есть реальной проблемой является отсутствие регистрации, но усилия человека по-прежнему сконцентрированы на попытках оформить ребенка, а не решить проблему регистрации.

Часто решение проблемы в жизни людей трансформируется в другую проблему, урегулирование которой становится необходимым условием для разрешения исходной проблемной ситуации. Многие люди это отчетливо понимают, но

понимая это, люди реагируют на ту сторону проблемы, которая доставляет им наибольший дискомфорт и переживания. И пытаются искать решение, что нередко отнимает те ресурсы (время, силы, деньги), которые могли бы быть потрачены на решение исходной проблемы.

Наиболее важный, с нашей точки зрения, вывод заключается в том, что даже осознавая, почему возникла проблема, что является причиной этой проблемы, то есть разделяя саму проблему и возникшие последствия и/или сложности, тем не менее, люди фокусируют свое внимание на источнике переживания, а не на самой проблеме в ее инструментальном измерении.

В этом смысле типология проблем по версии жителей области является также и книгой жалоб о проблемах, возникших в связи с нерешенностью основной проблемы.

В числе лидеров проблемы, связанные с работой ЖКХ, качеством товаров и услуг, вопросами наследства. Практически во всех городах области, где проходил опрос, люди соотносили свою проблему с указанными типами (см. Рис. 67). Кроме этого, трудовые отношения как проблемная область указывается жителями многих городов.

Стоит заметить, что под трудовыми отношениями люди понимают достаточно разные проблемы. В частности, некоторые респонденты формулировали свою проблему как сложности с оформлением и организацией собственного бизнеса, а при определении типа своей проблемы отнесли ее к «трудовым отношениям».

Высокий рейтинг проблем, связанных с качеством товаров и услуг, объясняется тем, что нередко люди проблемы с ЖКХ обозначали как проблемы качества услуги. Страховые кампании и невыполнение с их стороны обязательств некоторые «пострадавшие» определяли тоже как «качество услуг и товаров».

Все сказанное целесообразно учитывать при оценке результатов распределения типов проблем в городах области. Требуется определенная осторожность и понимание, что классификация проблем по версии граждан является отражением того, как они сами воспринимают и оценивают происходящее.

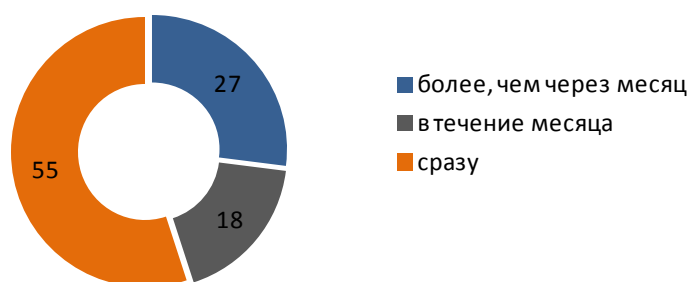
Рис. 67. Распределение проблем, с которыми столкнулись жители области по городам области

	семейные отношения	вопросы наследства	вопросы недвижимости	вопросы гражданства и регистрации	медицинское обслуживание	социальные выплаты и гарантии	трудовые отношения	ЖКХ	качество товаров и услуг	взаимоотношения с банком	криминал в отношении меня и/или моей семьи
Екатеринбург	11%	5%	16%	2%	5%	2%	14%	13%	17%	3%	6%
Каменск-Уральский	10%	19%	10%	0%	0%	4%	12%	12%	13%	3%	8%
Нижний Тагил	11%	14%	9%	1%	3%	2%	7%	9%	20%	7%	3%
Ревда	9%	14%	0%	0%	0%	18%	9%	23%	14%	9%	0%
Первоуральск	5%	5%	11%	0%	3%	2%	18%	35%	8%	0%	8%

Способы действия для решения проблемы. Этап возникновения проблемы

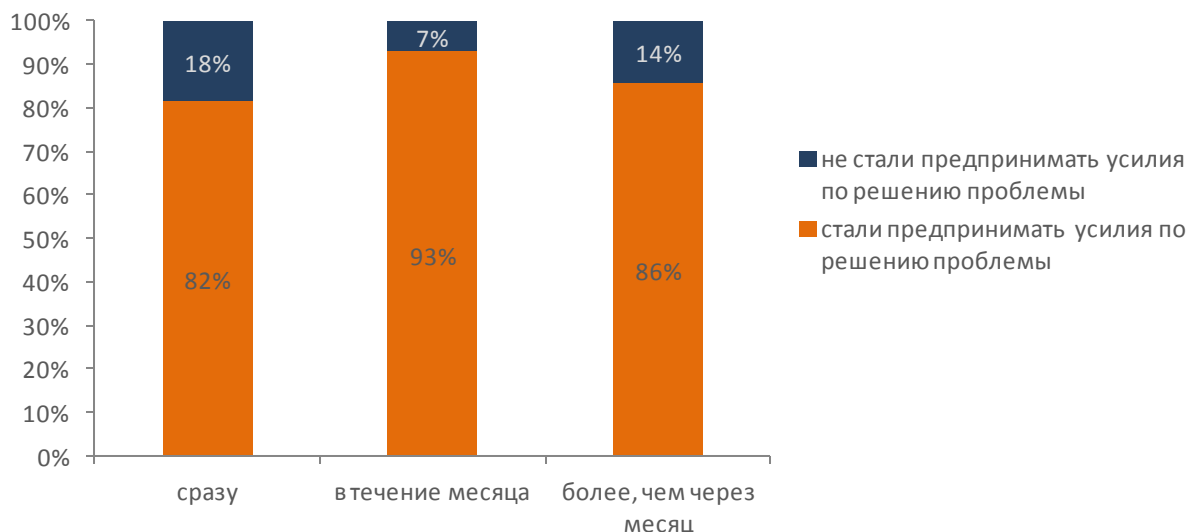
Люди, столкнувшиеся с проблемой, не всегда сразу понимали, что проблема оказывает влияние на их повседневность и требует каких-то специальных усилий по ее решению. На то, чтобы осознать необходимость действовать способом, отличным от привычного, для 45% жителей уходило некоторое количество времени. В целом, данные позволяют сделать вывод, что люди в основном либо сразу понимали, что оказались в неординарной ситуации, либо им для этого требовался месяц.

Рис. 67 Вы сразу, в течение месяца или более, чем через месяц, поняли, что обычным способом проблему не решить?



Месяц на раздумья приводит к росту числа тех, кто принимает решение начать разбирательство. На графике видно, что меньше всего отказов предпринимать какие-либо действия для решения проблемы среди тех, кто в течение месяца оценивал ситуацию. Разница заметна – около 10%. Менее выражена другая тенденция – больше всего отказов среди тех, кто сразу же дает оценку происходящему в его жизни событию.

Рис. 68 Решение о начале разбирательства в зависимости от скорости осознания проблемы



Месяц на раздумья в конечном итоге влияет на готовность человека участвовать в разного рода обременительных действиях по решению своей проблемы.

Еще одним фактором, сказывающимся на времени, когда человек приходил к выводу, что нужно специально что-то предпринять, чтобы исправить ситуацию, является тип проблемы, с которой столкнулся человек.

В случаях, когда проблема касалась вопросов гражданства и регистрации, качества товаров и услуг, криминала в отношении человека или его семьи – люди очень быстро понимали, что проблема требует специальных усилий для ее решения (см. Рис. 69).

Представляется, что в каждом случае такая оперативность объясняется разными причинами. Брак или несоответствие товара и услуг заявленному при покупке очевиден для человека, также достаточно понятен алгоритм действия для решения проблемы. Инициирование уголовного преследования в отношении человека одномоментно меняет его ситуацию и ставит его перед необходимостью участвовать в официальных разбирательствах, обеспечивать свои интересы и права. Проблемы гражданства и регистрации также заставляют человека предпринять что-то, чтобы либо исправить ситуацию, либо сделать так, чтобы эти проблемы не доставляли беспокойства. Но все эти случаи объединяет одно: без усилий со стороны человека – направленных как на решение проблемы, так и на ее избежание – не получится ничего изменить. Популярный среди ответов респондентов выбор – «думал, что проблема решится сама собой», – не очень работает в данных ситуациях.

Не менее интересно, какие проблемы были осознаны не сразу, а в течение месяца или больше. Это проблемы, связанные с недвижимостью, медицинским обслуживанием, взаимоотношениями с банком, социальными выплатами и гарантиями. Причины, почему такие ситуации требуют времени для того, чтобы проблема стала понятна людям, также различны. С одной стороны, в той или иной степени имеется надежда или расчет на то, что проблема решится сама собой. С другой стороны, понимание того, что возникшая проблема требует специальных усилий по ее решению, в случае с качеством медицинского обслуживания или получением социальных выплат и гарантий может расцениваться как слишком затратная для решения. При этом итогом таких разбирательств может стать результат, не имеющей существенного влияния на качество жизни человека.

Столкновение с неочевидными проблемами заставляет людей взвешивать затраты на решение проблемы и стоимость результата. Всякий раз человек старается оценить выгодный ему баланс трат и приобретений. При этом траты и приобретения необязательно имеют финансовый характер. Цена вопроса может иметь разное измерение.

Рис. 69 Влияние типа проблемы на скорость осознания необходимости специальных усилий по ее решению

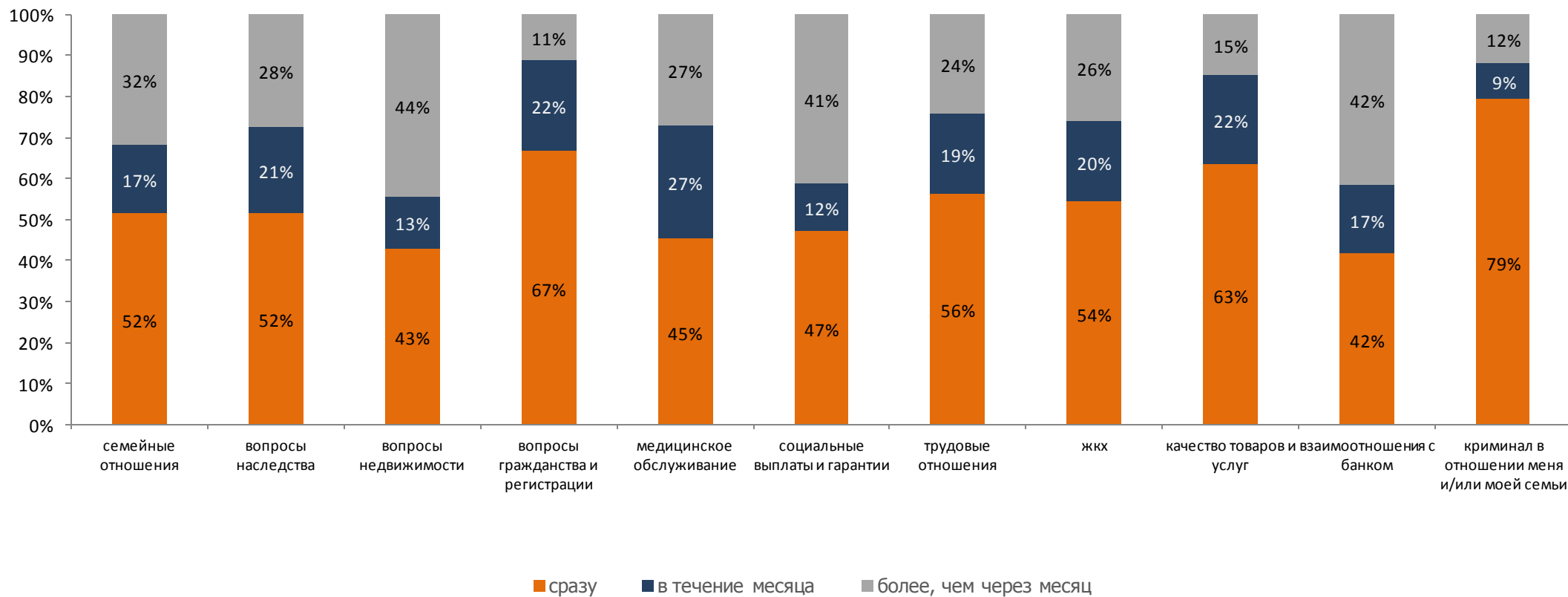
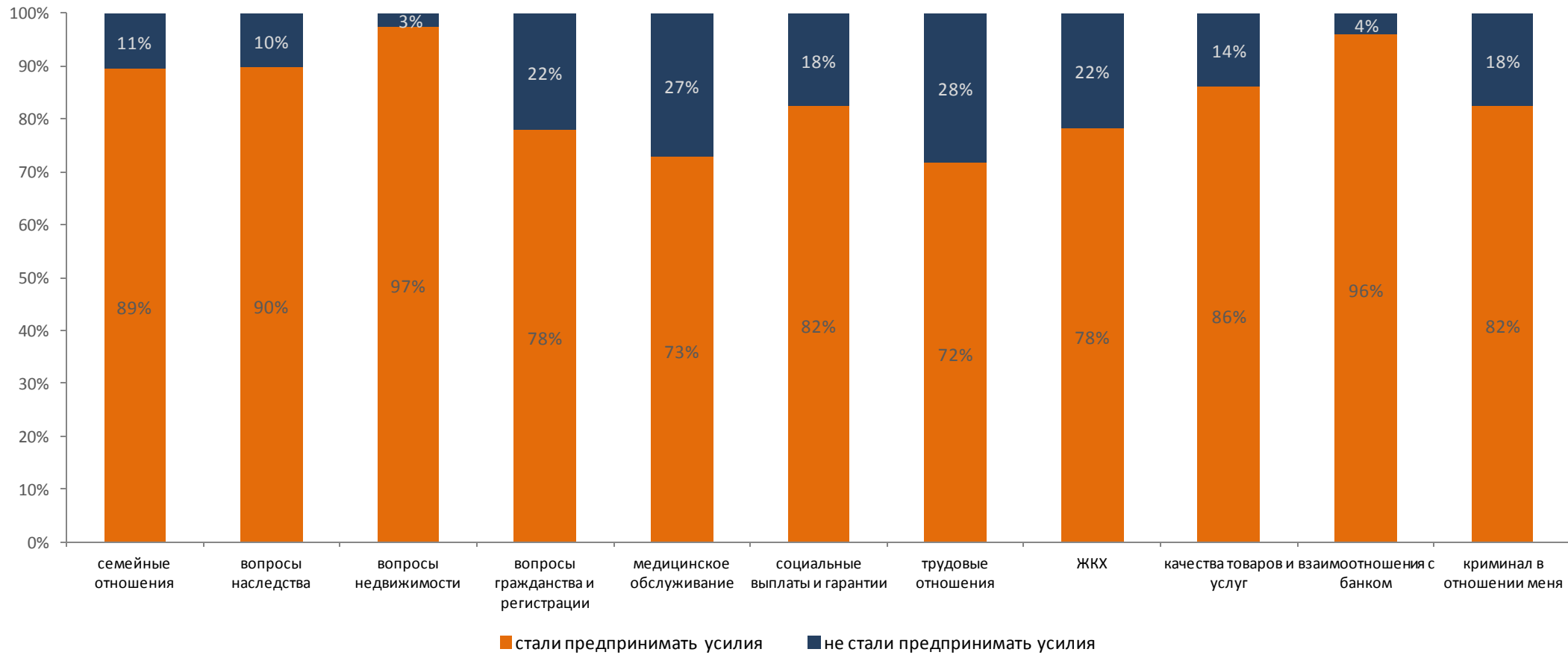


Рис. 70 Решение о начале разбирательств в зависимости от типа проблемы



Ситуации, связанные с решением вопросов наследства, недвижимости и взаимоотношений с банками, заставляют людей включаться в процесс их решения. Число отказов меньше, чем допустимая социологическая погрешность.

Споры, имеющее прямое финансовое измерение, связанные с имуществом, не оставляют людям шансов отказаться от участия в решении проблемы. Это те проблемы, решение которых в большинстве случаев будет требовать посторонней профессиональной помощи.

Медицинское обслуживание, трудовые споры, вопросы гражданства и регистрации, споры с ЖКХ – те «проблемные зоны», которые порождают наибольшее количество отказов от попыток приложить усилия к решению. При этом указанные проблемы находятся в числе остро переживаемых, а проблемы, связанные с регистрацией и оформлением гражданства находятся в числе тех, которые сразу же распознаются людьми.

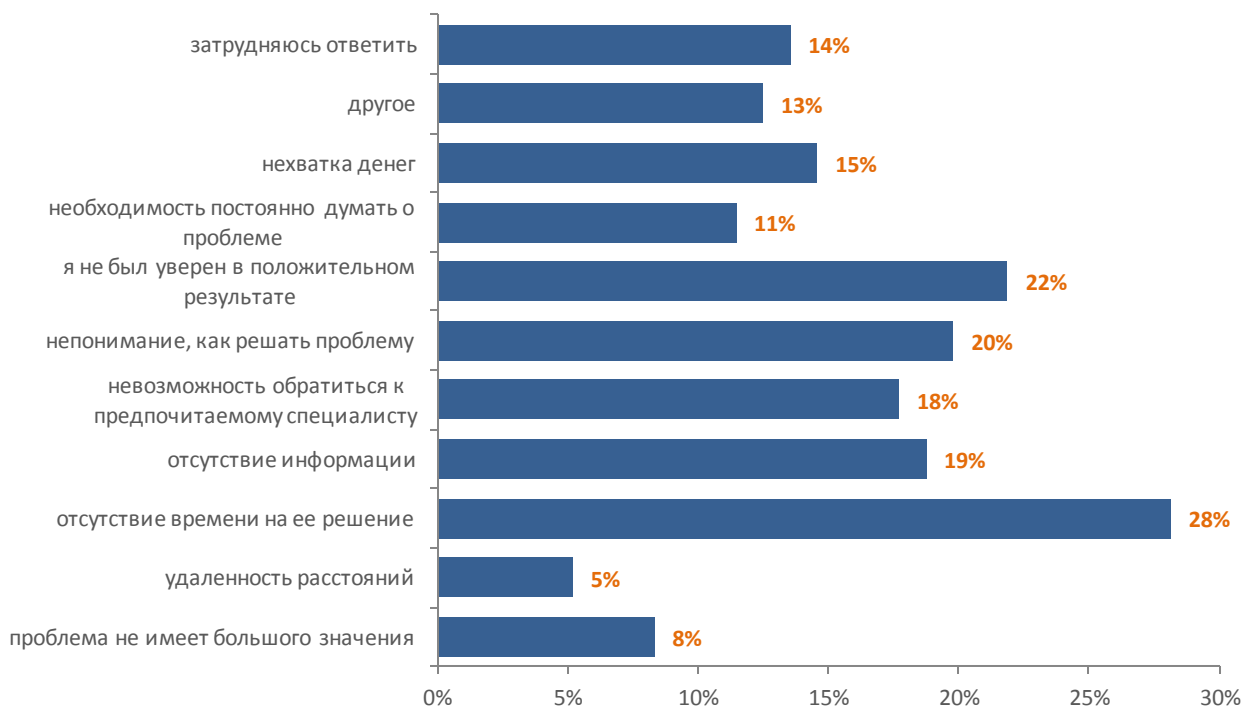
Оценка перспективы разбирательства, «стоимости» разбирательства и возможного выигрыша останавливает людей от инициирования процесса разбирательства.

Причины отказа от разбирательств

Одной причины, которая преобладала бы в качестве основной, нет. Но существует группа причин примерно одинаковой значимости, которые повлияли, по мнению жителей городов области, в большой степени на решение отказаться от участия в разбирательствах. Во-первых, это отсутствие времени на решение проблемы (28%), отсутствие уверенности в положительном результате разбирательства (22%), отсутствие ясности в том, как решать проблему (20%), и связанное с этим отсутствие информации (19%).

Следующая группа причин имеет меньший вес, но оказала заметное влияние на решения об отказе. Это нехватка денег, невозможность обратиться к предпочитаемому специалисту, необходимость постоянно думать о проблеме. При этом удаленность расстояний не заняла сколько-нибудь значимого места в иерархии причин. (Что может объясняться тем, что опрос не проводился в сельской местности.)

Рис. 71. Причины отказа от разбирательств (респондент мог отметить все возможное)

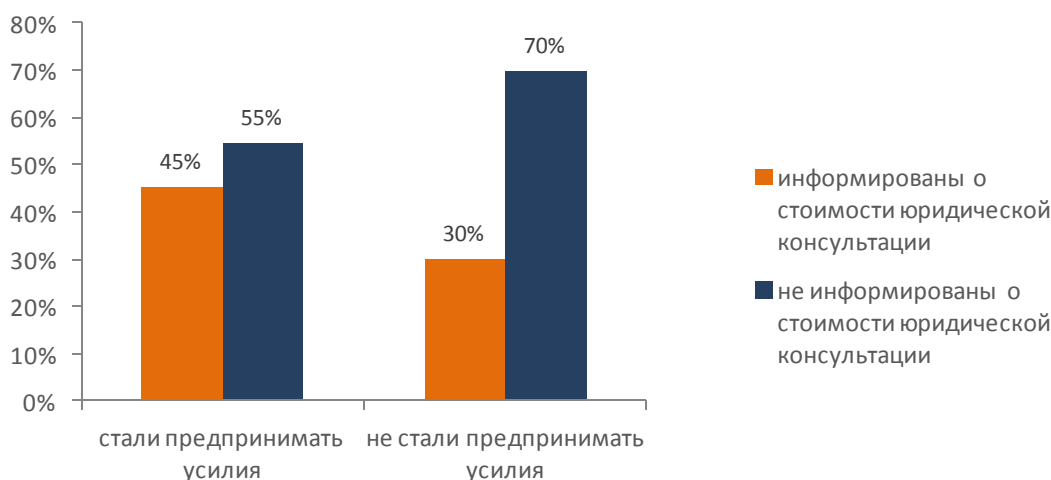


Причины, которые заставили людей отказаться от разбирательств, указывают на то, что людям не хватает практически всех ресурсов для эффективного участия в решении своей проблемы. И денежные средства – далеко не основной недостающий ресурс. Кроме того, причины, которые лидируют в этой иерархии, указывают на то, что

жители городов области предельно дезориентированы в том, как решать свои проблемы, сколько времени и сил потребуется для их решения. Недостаток времени в сочетании с неуверенностью в результате говорит о том, что алгоритмы эффективных действий людям неясны, а неформальные советы не помогают адекватно оценить затраты.

Люди, которые отказались от решения своей проблемы, в большинстве своем (70%) не знают, сколько стоит юридическая консультация. Это, с нашей точки зрения, свидетельствует о том, что отказ от решения обусловлен не только личными качествами человека или конкретными обстоятельствами его жизни, но еще и низкой информированностью в целом о существующих возможностях, способах решения и пр.

Рис 72. Влияние информированности на решение начать разбирательство



Дезориентация людей не только провоцирует отказ от решения своей проблемы, но и упрочивает ситуацию, когда люди отказываются в принципе использовать инструменты права, полагая их сложными, запутанными, затратными по времени, интеллектуальным усилиям, финансовой стоимости.

Такая дезориентация исключает интерес и мотивацию осваивать правовые инструменты и модели правового решения проблем.

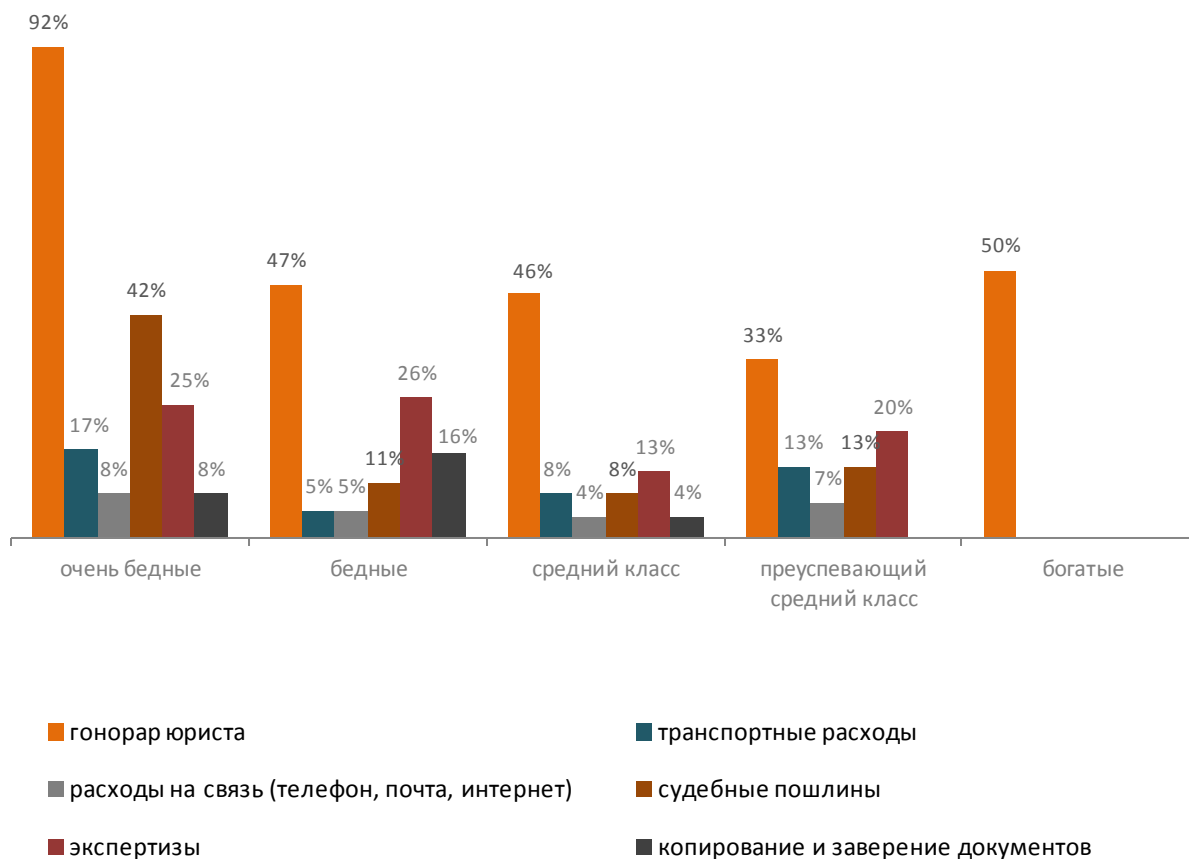
При этом, отвечая на более конкретный вопрос - какие услуги были недоступны из-за их стоимости - люди в большинстве своем указали на гонорар юриста.

Рис. 73. Услуги, которые не могли себе позволить люди



Как уже было сказано выше, представления людей о стоимости услуг юриста очень стереотипны, в такой степени, что имеющиеся стереотипы останавливают людей от того, чтобы поинтересоваться стоимостью юридической консультации. Реального опыта у людей мало, информированность также остается низкой, несмотря на декларируемую людьми свою осведомленность.

Рис. 74 Услуги, которые вы не могли себе позволить (респондент мог выбрать все возможное)

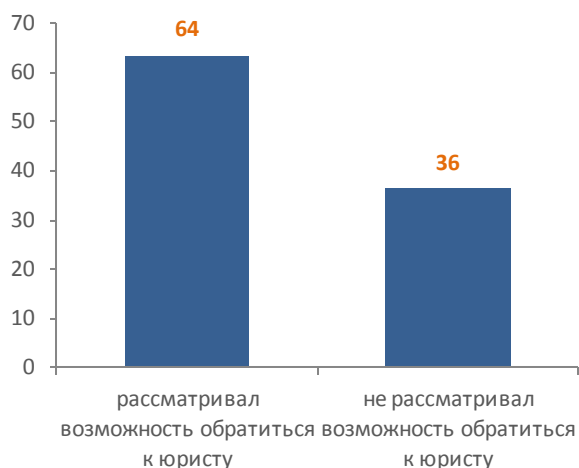


Гонорар юриста для многих, вне зависимости от уровня доходов и возможностей, - недоступная услуга. В группе самых бедных возможность оплатить гонорар юриста воспринимается как заоблачная мечта. В остальных группах услуги юриста прочно лидируют в списке, но не достигают абсолютных значений. Стоит обратить внимание на группу богатых – здесь каждый второй не мог себе позволить оплатить услуги юриста. Представляется, что при оценке возможностей людей оплачивать услуги нужно учитывать, что в каждом случае речь идет о разных суммах. В частности, проблемы, которые возникают в жизни богатых людей, требуют достаточно дорогого юридического сопровождения.

Недоступность услуг юриста в восприятии абсолютно всех потребительских групп еще раз убедительно указывает на то, что эта услуга воспринимается как привилегированная, даже для людей с высокими доходами.

При этом, оказавшись в сложной ситуации и приняв решение не предпринимать никаких действий, тем не менее, люди рассматривали возможность обратиться за помощью к юристу. Правда, в их случае оценка такой возможности не привела к инициированию процесса решения проблемы.

Рис. 75 Оценка возможности обратиться к помощи юриста

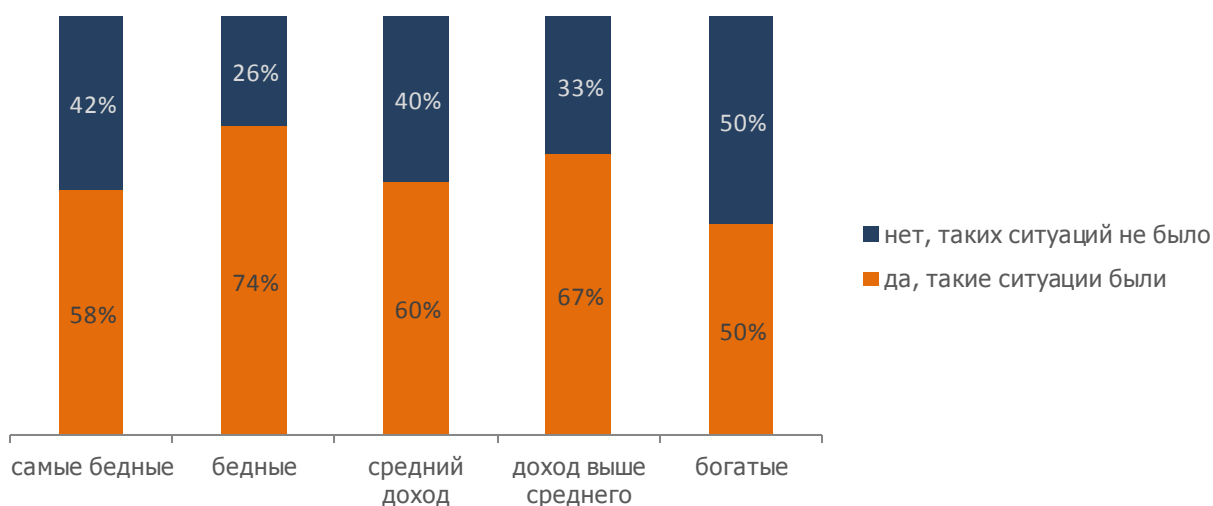


Общие данные показывают, что большинство, после того, как оказались в сложной для себя ситуации, рассматривали возможность обратиться к юристу. Но если учитывать, что люди плохо информированы о рынке юридических услуг, особенно те, кто в итоге отказался от решения своей проблемы, но при этом считают, что услуги юриста для них недоступны, то можно сделать общий вывод, что

в целом попытки людей оценить перспективы обращения к юристу не были целенаправленными и в должной степени серьезными.

Чаще всего случаи, когда люди рассматривали возможность обратиться за помощью к юристу уже после того, как оказались в сложной для себя ситуации, были у тех, кто беден, имеет средний достаток или доходы чуть выше среднего.

Рис 76. Оценка возможности обратиться к юристу в зависимости от потребительского статуса



Неверно делать вывод, что ситуации, когда люди рассматривали возможность обратиться к юристу уже в ходе развития своей проблемы, возникают чаще всего у представителей указанных потребительских групп. Или, например, что у представителей этих групп возникают определенного типа проблемы, которые в дальнейшем заставляют людей оценивать возможность обратиться к юристу. Ответы на этот вопрос показывают, что представители именно этих потребительских групп, оказавшись в сложной для себя

ситуации, пытаются искать решения, в том числе включая в ассортимент своих возможностей обращение к юристу. Этот вывод важен с точки зрения развития правовых сервисов.

Действия, которые выбирают люди в начале разбирательства

Люди, поняв, что необходимы специальные усилия для решения проблемы, выбирают разные стратегии действий. Достаточно распространена ситуация, когда на стадии возникновения проблемы и согласия с необходимостью ее решать люди выбирают стратегию самостоятельного участия: в поиске информации, ее оценке, обработке, конструировании решений для своей проблемы, реализации этих решений.

В дальнейшем, в ходе развития проблемы или процесса ее решения, стратегии действий могут меняться. На какой-то стадии человек обращается к помощи специалистов, актуализирует свои неформальные контакты и пр.

Стратегия поведения человека меняется в зависимости от логики и сложности процесса решения проблемы, изменений и результатов, достигнутых в ходе разбирательств.

Рис 77. Предпочитаемый способ решения проблемы (при возникновении проблемы)



Как только проблема осознана людьми, и они приняли решение начать процесс разбирательства (формального или неформального), больше трети жителей городов области предпочитают действовать самостоятельно. Не менее значимая группа – треть «пострадавших» – принимает решение действовать с помощью юриста.

Обращает на себя внимание, что в начале процесса решения проблемы только 12% опрошенных собирались воспользоваться помощью друзей, знакомых и родственников. Учитывая, что неформальные сети поддержки являются доминирующим ресурсом, которым пользуются граждане, стоило ожидать, что при решении своей проблемы человек будет максимальным образом задействовать свои неформальные контакты и возможности. Но результаты опроса указывают, что

в случае проблемы, понятной для человека он предпочитает действовать самостоятельно или при помощи профессионального помощника.

Профессиональный помощник – это не только юрист, которого человек может пригласить для участия в решении своей проблемы (данные опроса позволяют предположить, что выбор юриста может происходить с опорой на неформальные сети поддержки), но и сотрудник различных служб и инстанций, к которым может обращаться человек.

Стремление доверить решение проблемы профессионалам или рассчитывать на собственные силы еще более отчетливо выражено, если сравнить выбор людей с тем, как они оценивают значимость последствий от неразрешения проблемы.

Рис. 78 Выбор стратегии действия в зависимости от значимости последствий



Установка значимые проблемы доверять профессиональным помощникам еще более выражена в отказе самостоятельно решать свои проблемы. Если в случае незначительных последствий самостоятельно проблему готовы решать половина «пострадавших», то при оценке последствий как значимых – только 36%.

С повышением значимости проблемы растет доля тех, кто ищет профессиональной помощи юриста. Данные исследования позволяют говорить о том, что такая тенденция существует.

Надо отметить, что больше половины тех, кто стал разбираться с собственной проблемой, рассматривали суд как вариант решения своей проблемы.

Рис. 79 Когда проблема возникла, Вы рассматривали или не рассматривали суд как вариант решения своей проблемы?

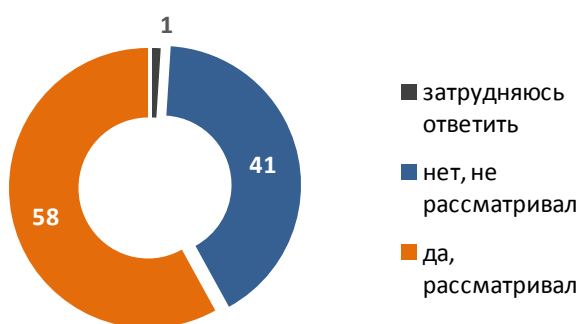
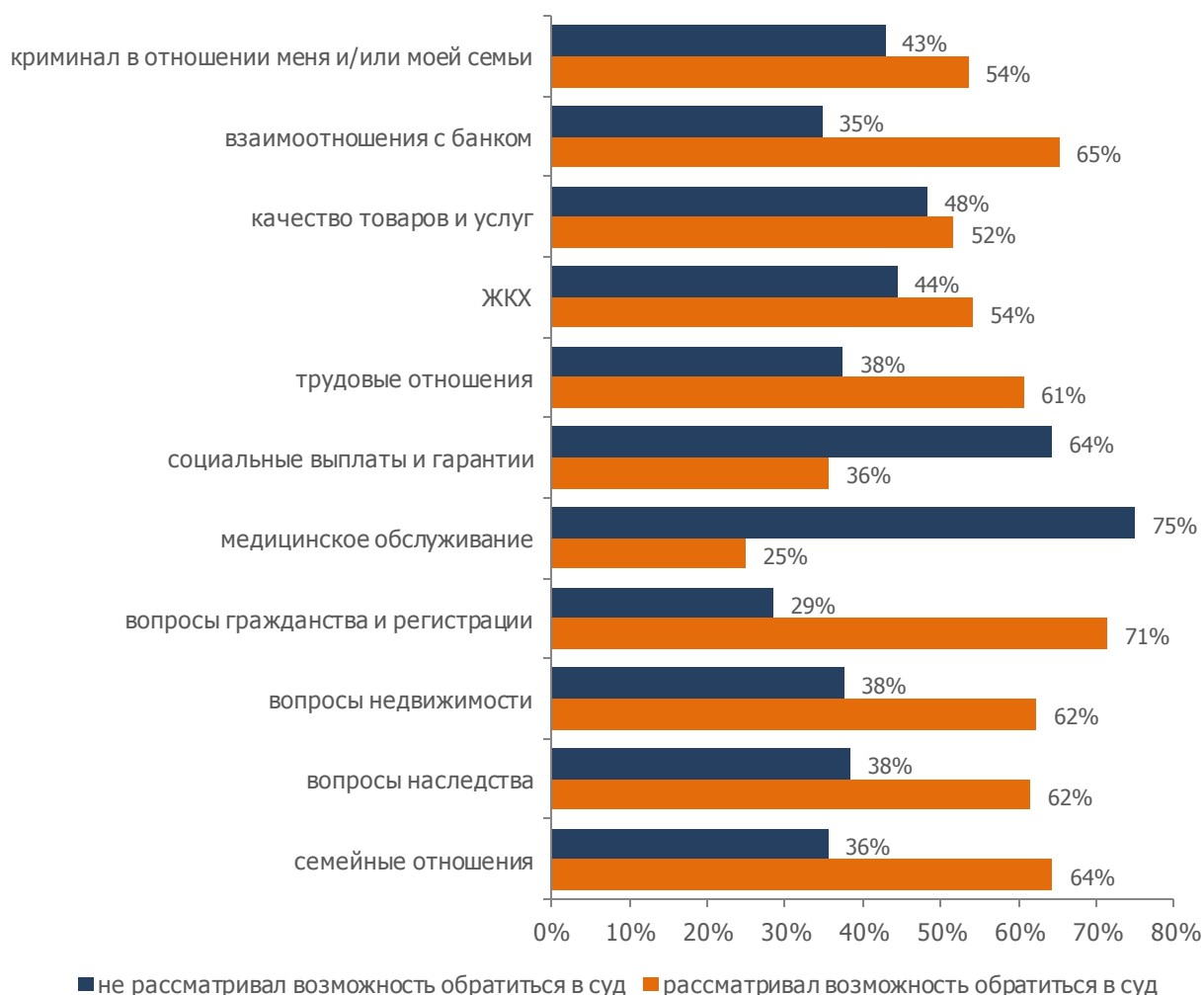


Рис. 80 Оценка возможности обратиться в суд в зависимости от типа проблемы

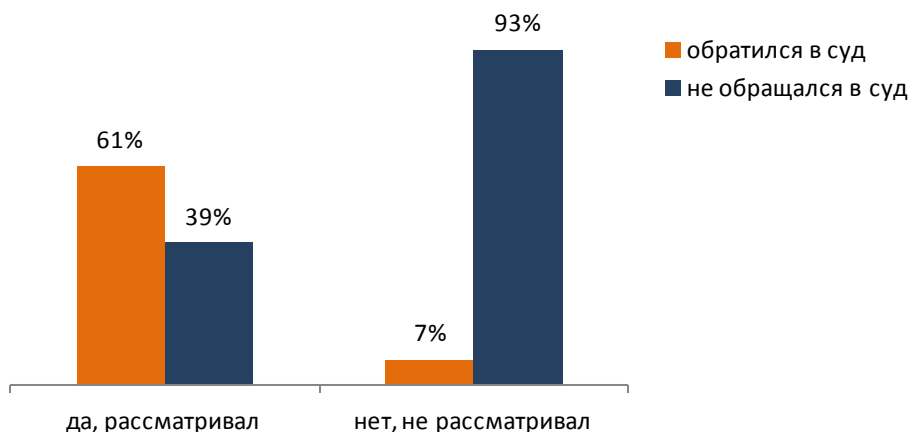


На графике видно, что, как правило, люди включают обращение в суд в список возможных действий, которые они могут предпринять для решения своей проблемы. Исключение – проблемы, связанные с медицинским обслуживанием, социальными выплатами и гарантиями. Напомним, что эти же проблемы чаще остальных заставляют людей в целом отказываться от каких-либо действий по их решению.

Чаще всего люди рассматривают суд как способ решения своей проблемы, когда им необходимо решить вопросы гражданства и регистрации. И тут тоже чаще всего люди отказываются от решения своей проблемы, видимо, потому, что судебный механизм – предписанный способ, но не каждый решается или может обратиться в суд.

Интересно посмотреть, сколько из тех, кто на стадии возникновения проблемы думал об обращении в суд, в дальнейшем воспользовался судебным механизмом.

Рис. 81 Реализация возможности обратиться в суд



Большинство тех, кто рассматривал суд как способ решения своей проблемы, реализовал эту возможность. Те, кто суд не воспринимал как способ решения своей проблемы на стадии ее возникновения, старались избежать его и в ходе решения проблемы. Только 7% из тех, кто исключал суд на первой стадии решения проблемы, потом использовали этот механизм.

Этап развития проблемы

Обращение в суд

Судебным механизмом воспользовались 38% тех, кто столкнулся с проблемой и стал ее решать. При этом в половине случаев инициатива обращения в суд принадлежала самому гражданину.

Рис. 82 Вы обращались или не обращались в суд за решением своей проблемы?

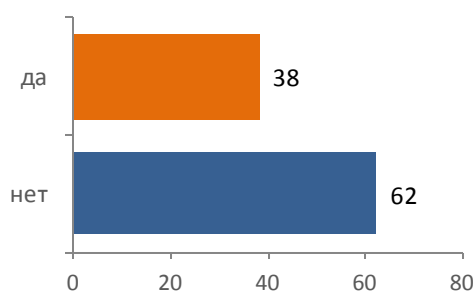


Рис. 83 Инициатива обращения в суд принадлежит:



Наиболее ярко выраженным фактором, влияющим на решение использовать судебный механизм, является уровень дохода. Среди тех, кто богат, 67% обращались в суд за решением своей проблемы, среди тех, кто совсем беден – 14%. При этом основной поток обращений в суд идет от людей, которые принадлежат к группе со средними доходами, которые позволяют покупать одежду и продукты, но недостаточны для покупки вещей длительного пользования. Среди тех, кто обращался в суд, 47% представителей именно этой группы. Вероятно, это связано с тем, что их в принципе больше, чем, например, богатых людей.

Люди, которые давно живут в городе, чаще обращаются в суд, чем те, кто недавно переехал. Чаще всего в суд обращаются те, кто живет в городе более пяти лет – 52%. В целом, использование судебного механизма – достаточно сложное мероприятие для человека, и знание города, в котором живешь, в определенном смысле сказывается на готовности и способности человека использовать судебный механизм. К этому стоит добавить широко развитые сети поддержки, которые также могут быть задействованы при

решении обратиться в суд. Человек, который недавно живет в городе, еще не успевает создать вокруг себя постоянные и проверенные социальные связи.

Люди с высшим техническим образованием чаще остальных используют судебный механизм: 60% против средних 38%. Но основной поток обращений в суд формируют люди с начальным профессиональным образованием - 47%. Хотя внутри этой группы желающих обращаться в суд – 39%. Это, как и в случае с уровнем потребления, объясняется тем, что людей, имеющих начальное профессиональное образование больше, чем остальных. И это закономерно, учитывая типы занятости, распространенные в городах области.

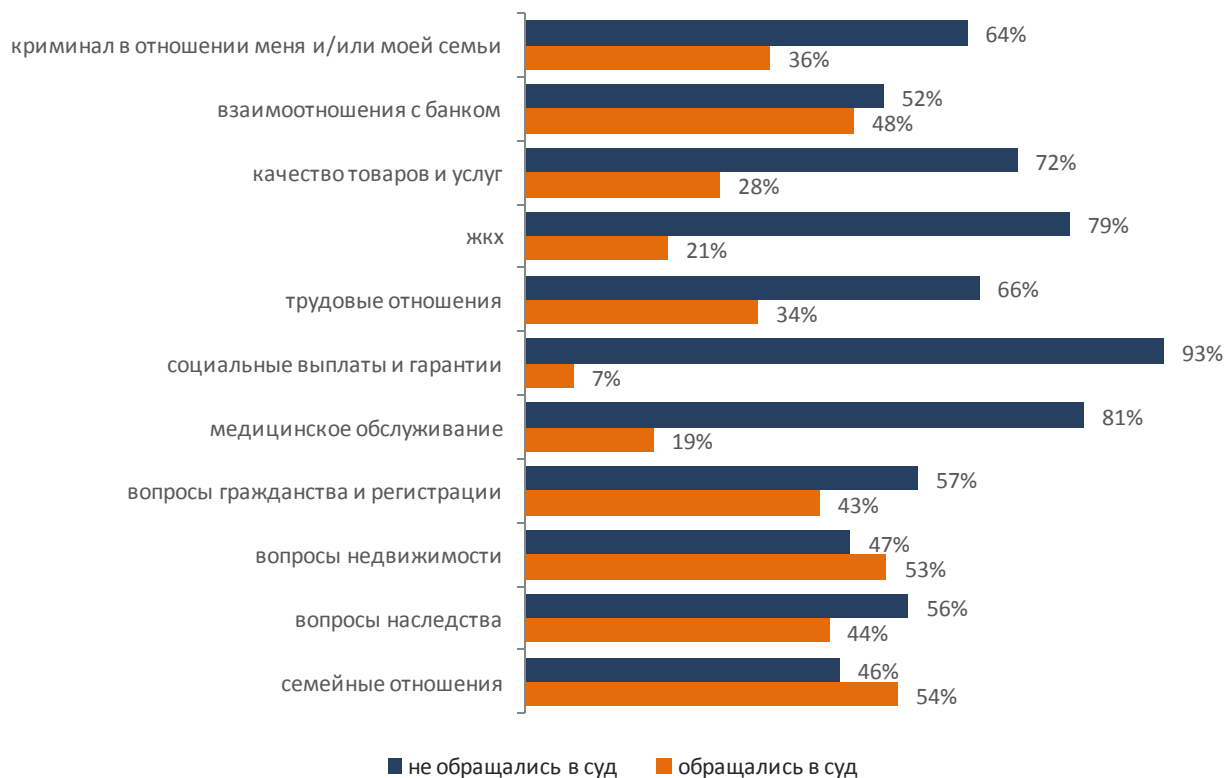
Больше, чем остальные, обращаются в суд люди в возрасте от 25 до 40 лет – 45% при средних 38%. Меньше всего – люди от 50 до 70 лет, и старше. Самый редкий заявитель в суд – человек в возрасте 60-69 лет, всего 23% людей этого возраста обращаются в суд.

Неравномерно распределена нагрузка на суды по городам области. Предсказуемо, больше всего обращаются в суды Екатеринбурга – 47% от общего потока заявителей. Но если смотреть внутри каждого города, то наиболее часто судебный механизм используют жители Нижнего Тагила – 52% людей, столкнувшихся с проблемой, обратились в суд для ее решения. Реже всего обращаются в суд жители Первоуральска – 10% из тех, кто пытался решать свою проблему. В Каменск-Уральском – 46% «пострадавших» обращаются в суд, и 30% - в Ревде. Отметим, что в Нижнем Тагиле больше всего «пострадавших» – людей, считающих, что с ними произошла проблема, изменившая привычный ход жизни.

В суды обращаются люди, имеющие хотя бы небольшие доходы, часть которых они могут вложить в судебное разбирательство, социально-активного возраста, давно живущие в своих городах, имеющие высшее образование или среднее общее. Для того, чтобы обратиться в суд, требуются ресурсы – либо собственные, либо профессиональных помощников.

Проблемы, которые стали предметом разбирательства в суде, условно можно разделить на две группы. Это проблемы, для разрешения которых судебный механизм предписан, например, наследство или семейные проблемы, чаще всего связанные с разводом, вопросы гражданства и регистрации. Вторая группа – это проблемы, где затрагиваются имущественные интересы, и судебный механизм не всегда является обязательным, а используются в числе прочих. Это вопросы недвижимости и взаимоотношения с банками (см. Рис. 84).

Рис. 84. Проблемы, ставшие предметом разбирательством в суде



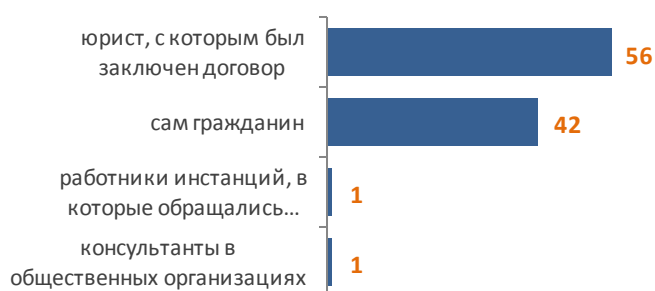
Третья группа проблем – наиболее интересная. Это те случаи, когда человек, столкнувшийся с проблемой, инициирует и сам процесс разбирательства, и судебные процессы для ее разрешения. Это конфликты, связанные с трудовыми спорами, споры с ЖКХ, споры по поводу качества медицинского обслуживания, получения социальных выплат и гарантий. То есть это те проблемы, которые не были бы, как правило, актуализированы без готовности со стороны самого человека.

Закономерно, что

наибольшая частота использования судебного механизма фиксируется в случаях, когда судебный механизм предписан законодательно. Реже всего люди обращаются в суд, когда по собственной инициативе «добиваются справедливости».

Люди во многих случаях самостоятельно представляли свои интересы в суде - 42% в среднем по городам области (см. Рис. 85). Интересно посмотреть, по каким проблемам чаще всего люди самостоятельно, без участия профессионального представителя, представляли свои интересы в суде (Рис. 86).

Рис. 85 Кто представлял ваши интересы в суде



Семейные проблемы, проблемы с ЖКХ, качество товаров и услуг – вопросы, по которым люди выступали в суде без помощи профессионального защитника чаще, чем в других делах. Это как раз те проблемы, которые беспокоят людей больше всего.

Можно предположить, что в случае семейных и потребительских проблем людям достаточно консультации или неформальных советов. Последними, судя по результатам этого опроса, люди пользуются с большой охотой. В случае же ЖКХ возникают дополнительные соображения.

Из материалов экспертных интервью с юристами, которые оказывают помощь гражданам, можно сделать вывод, что проблемы, связанные с ЖКХ, требуют специализированных знаний и опыта. Среди практикующих юристов существует мнение, что такие споры относятся к числу наиболее сложных. Они требуют больших временных затрат, изучения большого количества нормативных актов, интеллектуальных усилий по поиску и реализации правовых стратегий. Иначе говоря, споры с ЖКХ практикующие юристы относят к разряду «сложных дел». Кроме того, цена вопроса – то есть финансовая стоимость проблемы, с которой обращается гражданин – как правило, невысокая, что сказывается на возможном будущем вознаграждении юриста. Получается, что дела сложные, но при этом не очень привлекательные с финансовой точки зрения. Эти обстоятельства являются причинами, из-за которых достаточно сложно найти юриста, который согласился бы на юридическое сопровождение такого спора.

Вполне возможно, что люди вынуждены самостоятельно представлять свои интересы в суде потому, что достаточно сложно найти профессионального представителя.

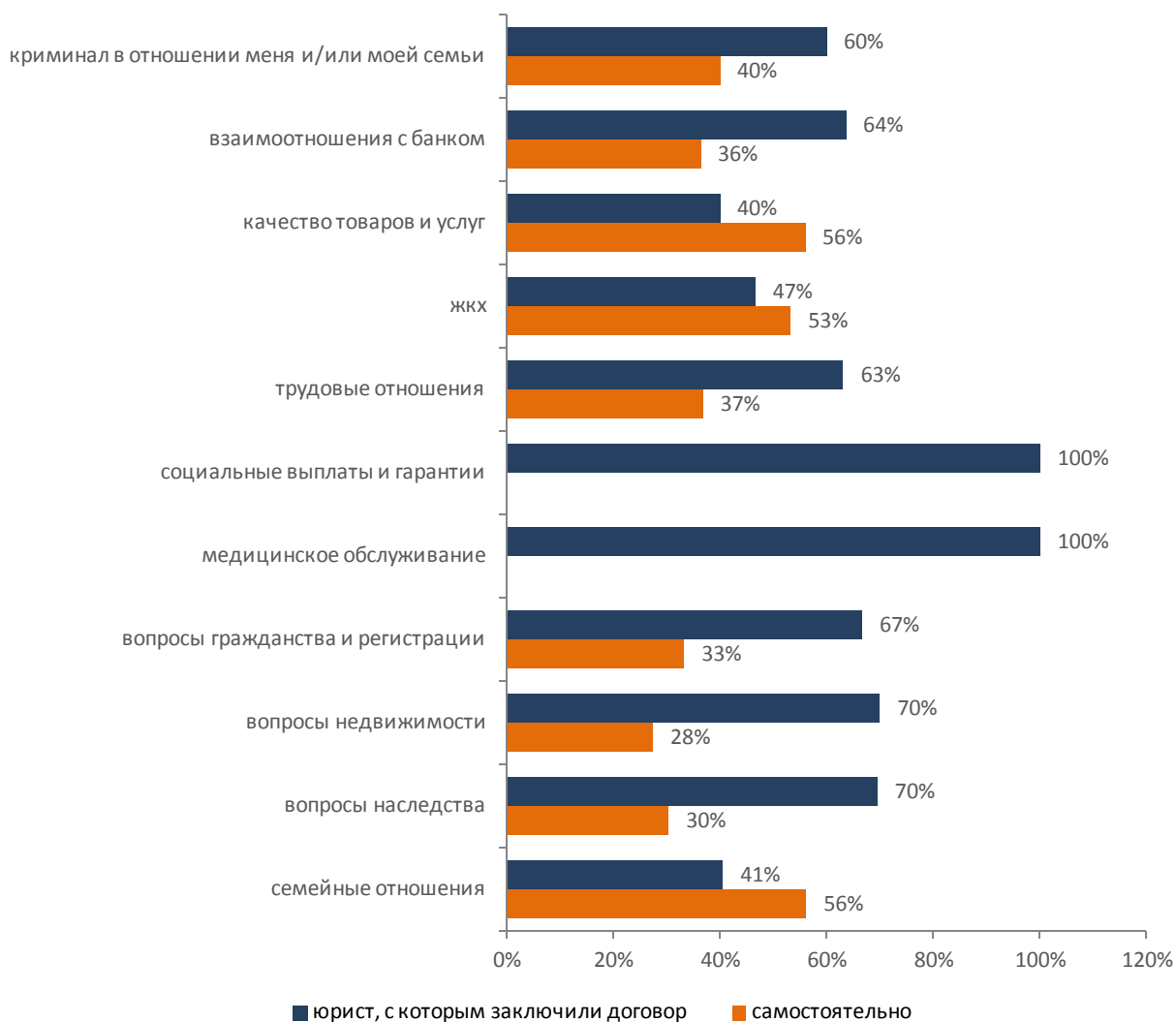
При этом существует ряд проблем, которые люди предпочитают решать в суде с участием юриста. Это в первую очередь, дела о наследстве, споры по вопросам недвижимости, вопросы гражданства и регистрации. В этих случаях наиболее высока доля участия профессионального представителя.

Проблемы, которые касаются социальных выплат и гарантий, а также медицинского обслуживания, сопровождалась в суде только профессиональным юристом, которого приглашали граждане.

Скорее всего, это области, которые наиболее сложны для разбирательства в суде, и люди предпочитают действовать через профессиональных защитников. Данные опроса не позволяют сделать более

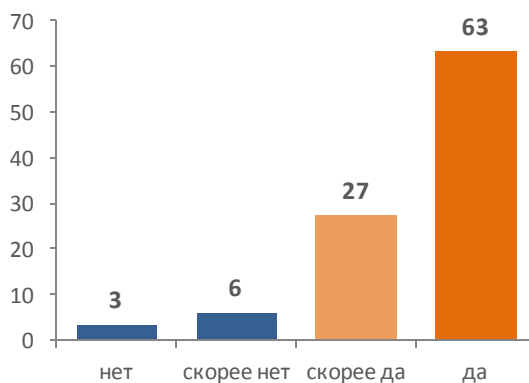
уверенных выводов, поэтому мы здесь указываем на это лишь как на интересную тенденцию, которая требует дополнительного изучения.

Рис. 86 Участие профессионального юриста в представлении интересов граждан в зависимости от типа проблемы



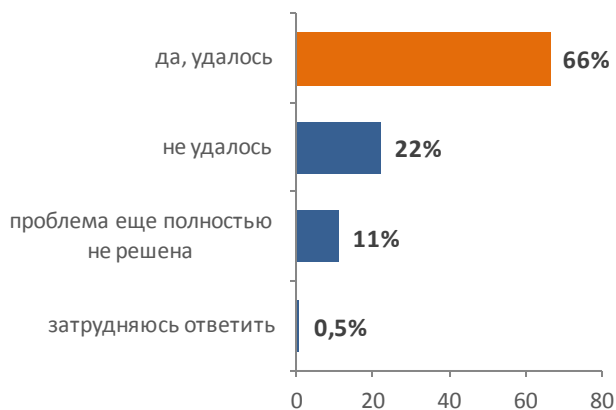
Большинство людей, которые приглашали юриста для представительства своих интересов в суде, остались довольны его работой – 90%: 63% совершенно довольных и 27% относительно довольных.

Рис. 86 Удовлетворение работой юриста



В среднем по городам области люди в большинстве своем считают, что им удалось решить свою проблему – 66% сообщили о разрешении проблемы. Каждый пятый «пострадавший» не получил удовлетворяющего его результата. Для каждого десятого решение проблемы превратилось в долгую историю.

Рис. 87 Результат разбирательства (удалось или не удалось решить проблему)



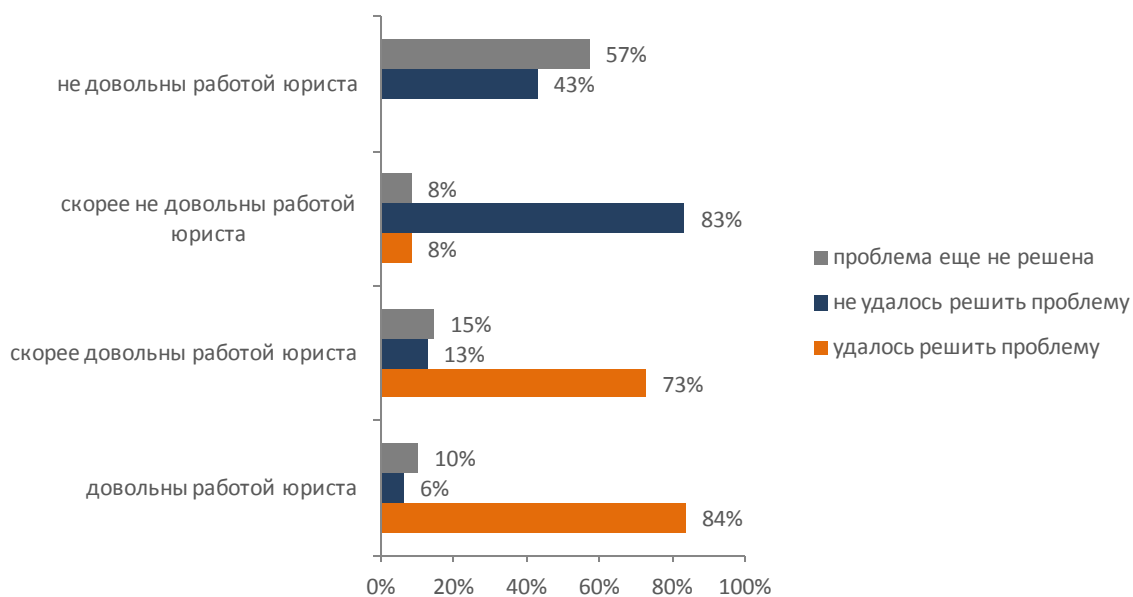
Если посмотреть на ситуацию по группам, то обнаружится, что участие юриста в решении проблемы повышает оценки граждан. Закономерно, что в группе тех, кто не доволен работой юриста, наибольшая доля принадлежит тем, у кого проблема осталась нерешенной (Рис. 88).

Зависимость негативной оценки от результата разбирательства объясняется разделяемым многими людьми подходом к оценке работы юриста.

В ходе качественного этапа исследования, серии интервью с гражданами, которые обращались к разным провайдером юридической помощи, выяснилось, что вне зависимости от того, к кому конкретно обращались граждане – в государственное юридическое бюро, в юридическую клинику, в адвокатский кабинет, к уполномоченному по правам человека и др., – люди довольны работой юриста, если они получили то решение, которое они считают верным, соответствующим их интересам. В этом смысле оценки работы юриста очень крепко привязаны к результату официального разбирательства.

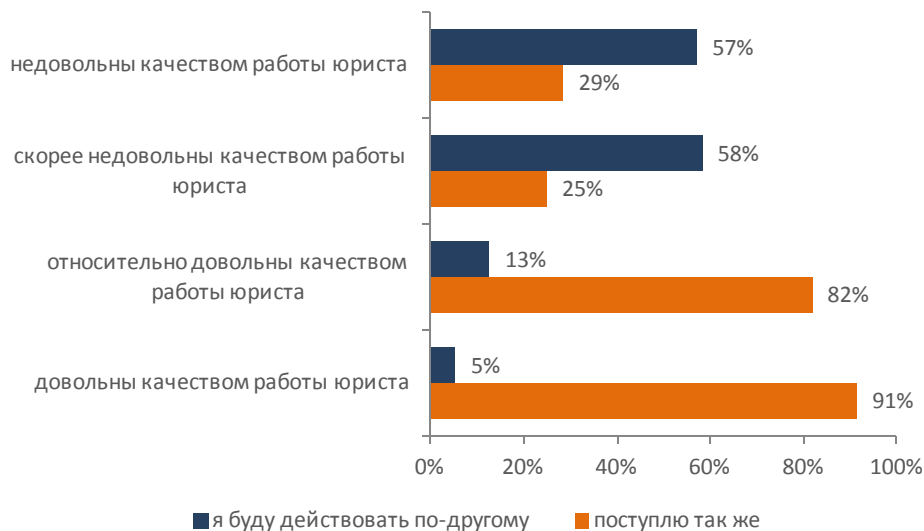
Людям несвойственно понимание того, что исход дела, в «инстанциях» или в суде, не может полностью зависеть от качества работы представителя их интересов.

Рис. 88. Оценка результата решения проблемы в зависимости от качества работы юриста



Люди, которые довольны работой юриста, уверены и в правильности выбранной стратегии решения проблемы, и в качестве полученного результата. Если в среднем 66% людей довольны результатом, полученным за счет усилий по решению проблемы, то в случае с теми, кто приглашал юриста и доволен его работой, 84% считают, что им удалось решить свою проблему (Рис. 88). (Отметим, что в данном случае речь идет о тех, кто обращался в суд).

Рис. 89 Согласие с выбранной стратегией в зависимости от оценки работы юриста



Участвуя в суде, люди в большинстве своем понимали действия, которые совершал юрист от их имени (55% полностью понимали действия юриста, 37% – скорее понимали, чем не понимали). При этом люди себя чувствовали уверенно (52% – уверенно, 32% – скорее уверенно, чем нет). Кроме того, большинство дел, которые рассматривал суд, были разрешены в суде первой инстанции (90%), и люди остались удовлетворены не только результатом рассмотрения дела (65%), но и самим судебным процессом рассмотрения (58% полностью удовлетворены, 23% – скорее удовлетворены, чем нет). Тем самым, судебное разбирательство не было изматывающим и продолжительным.

Можно сделать вывод, что

большинство людей, которые защищали свои интересы с помощью юриста, получили положительный опыт участия в разбирательстве и работы с юристом.

Учитывая, что 91% людей, приглашавших юриста для представления своих интересов, убедились в правоте и эффективности выбранной стратегии решения проблемы, можно сказать, что

Личный опыт разбирательства и решения проблемы может стать хорошей основой для дальнейшего развития правовых моделей разрешения проблем.

Рис. 90 Вы полностью понимали действия, которые совершает юрист от вашего имени

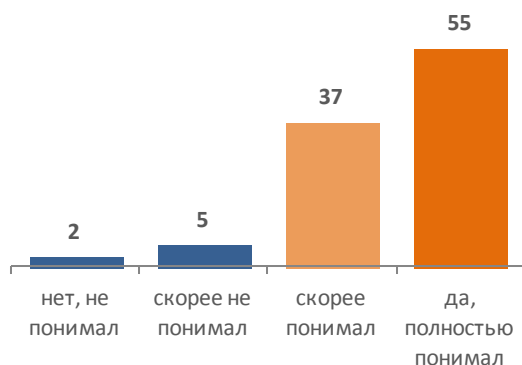
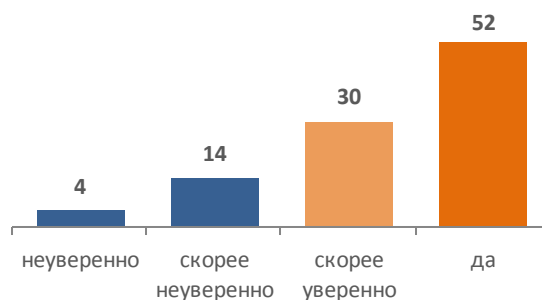
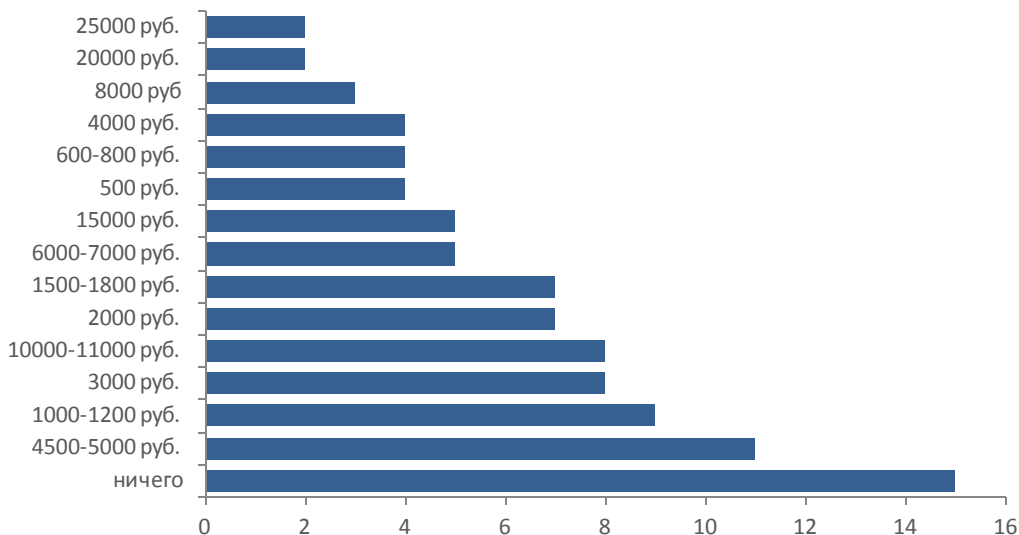


Рис. 91 Вы чувствовали себя уверенно или неуверенно во время судебного рассмотрения вашего дела



Диапазон расценок на услуги юристов не уместается в один преобладающий ценовой интервал. Люди платили разного порядка суммы, но можно сделать выводы о наиболее типичных расценках на услуги юристов (Рис. 92).

Рис. 92 Стоимость услуг юристов при обращении в суд



Около 16% тех, кто обращался в суд, сообщили, что они не платили ничего. Это, в основном (76%), те жители, которые при обращении в суд самостоятельно представляли свои интересы. В 15% случаев интересы человека представлял юрист, но это, по высказываниям респондентов, им не стоило денег. Вполне возможно, что речь в данном случае о неформальной договоренности со знакомым юристом или о ситуациях, когда юридическое сопровождение является частью большого процесса, в котором судебные процедуры – техническая процедура. В 4% бесплатного юридического сопровождения это были консультанты общественных организаций.

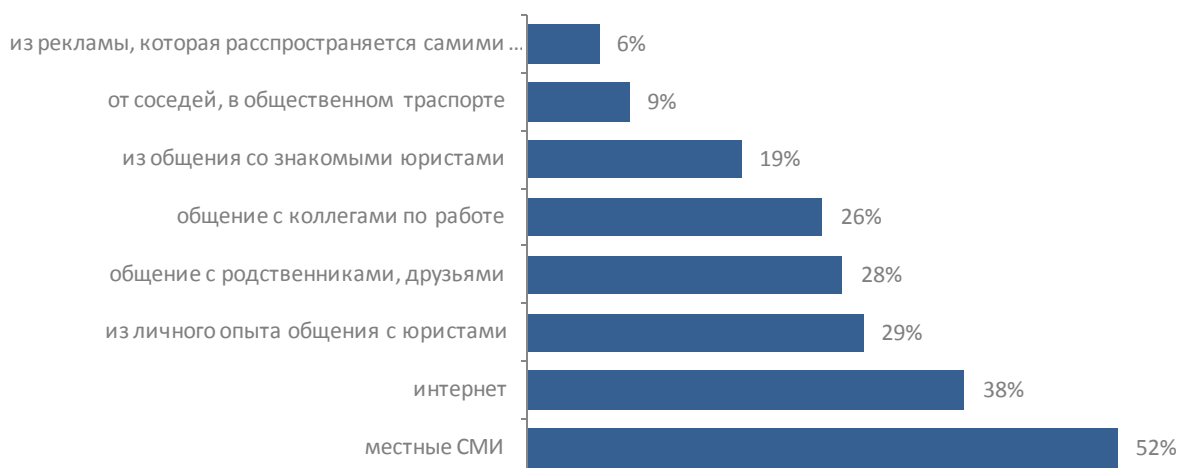
Чаще всего услуги юристов стоили около 5000 рублей, хотя сумма может варьироваться от 500 до 15000 тысяч. Стоит обратить внимание, что суммы, превышающие 15000 тысяч – редкость. Вообще, складывается впечатление, что ценообразование на услуги юристов не отличается гибкостью: например, либо сумма в районе двух тысяч рублей, либо – семи-восемью тысяч.

Наиболее типичные расценки или траты, о которых сообщили люди, – это суммы, которые теоретически могут себе позволить многие семьи, даже те, в которых общий доход небольшой. Это еще раз подтверждает, что

отказ от услуг юристов объясняется не только стоимостью, но и дезориентацией граждан на рынке юридических услуг, а также негибкой ценовой политикой рынка.

И в завершение, люди, которые выбрали стратегию пригласить юриста для представления их интересов в суде, пользовались информацией из разных источников, среди которых доминируют местные СМИ и неформальный круг общения, а также интернет.

Рис. 93 Источники информации, которыми пользуются те, кто обратился к юристу за помощью



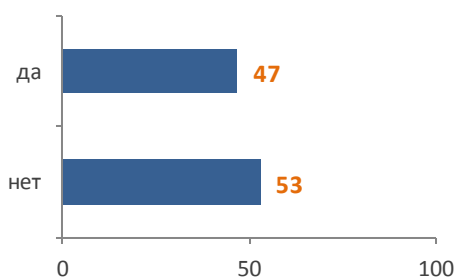
Результаты опроса не позволяют сделать выводы по поводу того, насколько люди смогли сориентироваться на рынке юридических услуг, опираясь на информацию из этих источников, но данные всего опроса, а также материалы качественного этапа исследования (интервью с клиентами различных провайдеров) позволяют говорить о том, что люди

Сочетают различные источники информации, начиная с круга неформальных знакомых и заканчивая местными СМИ. Основные разъяснения, т.е. информацию, которая позволяет людям сориентироваться, люди черпают из интернет-источников.

Обращение в инстанции

Практически половина из тех, кто сообщил о сложной жизненной ситуации и не отказался от решения своей проблемы, пытались решать ее, обращаясь в «инстанции».

Рис. 94 Вы обращались или не обращались в различные инстанции для решения своей проблемы?



В основном, люди обращались в органы власти – администрации городов и районов, в которых проживают граждане. Не менее популярен среди граждан вариант – обратиться в правоохранительные органы: полицию и прокуратуру. Нередко также люди обращаются в жилищные управления и комитеты по защите прав потребителей.

Полученные результаты, как и в случае с открытыми вопросами про проблемы, которые беспокоят людей, или про провайдеров бесплатной юридической помощи, к которым обращались люди, дают незначительные доли. Вопрос про инстанции, куда обращались граждане, был тоже открытого типа. Люди в свободной форме называли инстанции, понимая под этим зачастую что-то, что не является «инстанцией» в

строгом смысле слова. Открытый тип вопроса как раз позволил зафиксировать, что люди понимают под инстанцией, какие выбирают способы решения своей проблемы.

Мы можем рассматривать ответы респондентов как отражение самостоятельно усвоенного опыта обращения в инстанции и к разным помощникам.

Дело в том, что если в этом вопросе предлагать людям список инстанций, то повышается вероятность того, что люди вспоминают о факте обращения, например, в администрацию города, только потому, что услышали от интервьюера такой вариант ответа. Это может означать, что обращение в инстанции не сформировало у человека значимого опыта и не повлияло на ход решения его проблемы.

На графике (рис. 95) видно, что чаще всего люди обращались в «юридическую консультацию». Иначе говоря, очень многие ставят знак равенства между инстанцией и юридической консультацией. При этом неясно, что понимают люди под юридической консультацией. Это может быть как юридическая консультация, созданная частнопрактикующими юристами, так и консультация, организованная в органах власти. Представляется, что для целей исследования важно сделать вывод, что

значительная часть «пострадавших» (эта доля была бы больше в случае открытого вопроса) ищет возможности получить юридический совет, разобраться, как законно и правильно действовать в своей проблемной ситуации.

Рис. 95 Список инстанций, в который обращались жители городов области

Инстанции по версии граждан (открытый вопрос)



Список, созданный на основе ответов граждан, интересен тем, что он показывает, какой диапазон действий готовы совершать граждане для того, чтобы решить свою проблему. Это и обращение в администрации, и обращение в приемные федеральных органов власти, правозащитные организации, полицию и пр.

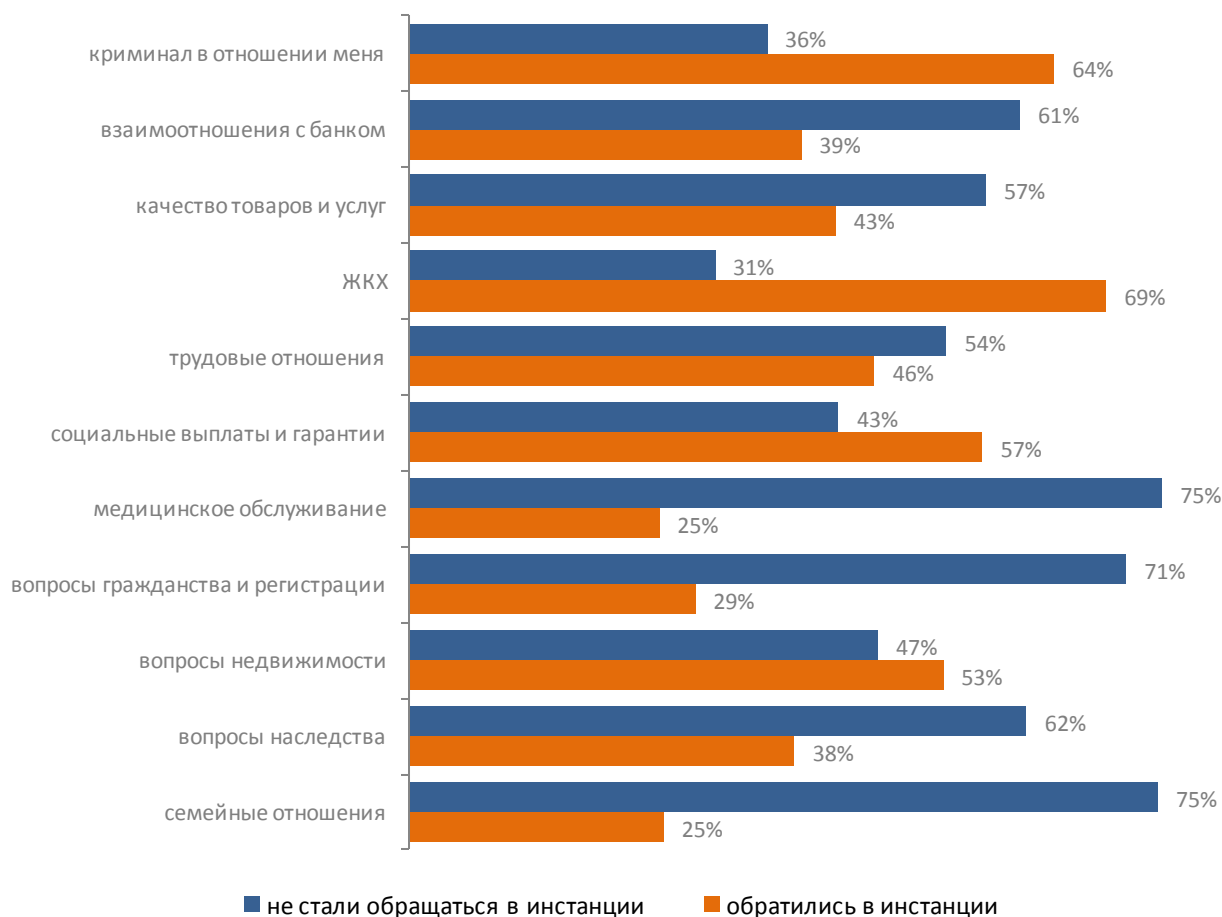
Во многом решение обращаться в инстанции зависит от проблемы, которую пытались решить граждане. Больше всего обращались в инстанции те, кто столкнулся с криминалом в отношении себя (64%), с проблемами, связанными с ЖКХ (69%) и социальными выплатами и гарантиями (57%). Меньше всего обращение в инстанции потребовалось тем, кто решал свои семейные проблемы (25%), вопросы гражданства и регистрации (29%), вопросы медицинского обслуживания (25%).

Этот рейтинг отражает сложившееся положение дел в возможностях официальным образом решать проблемы. Часть проблем может быть решена только в суде, другие проблемы требуют прохождения инстанций. Наибольший интерес представляют проблемы, которые примерно с одинаковой частотой пытались решать и в суде, и в инстанциях. Это проблематика недвижимости, наследства, трудовых споров, взаимоотношения с банком. Смеем предположить, что

Трудовые споры, недвижимость, вопросы наследства и взаимоотношения с банком, – области, где люди чаще всего используют как административный порядок, так и судебный механизм.

В случае с банками, наследством, недвижимостью – судебный порядок рассмотрения, как правило, предписан, поэтому он достаточно часто сопровождает процесс разбирательства. Но в случае с трудовыми спорами одновременное задействование человеком административного и судебного порядка указывает на сложность и неоднозначность официального процесса разбирательства.

Рис. 96 Решение обратиться в инстанции в зависимости от типа проблемы



Более детальный анализ показывает, с какими проблемами в какие инстанции обращаются люди. Результаты говорят о следующих тенденциях (Рис. 97).

Можно предположить, что люди выбирают способы решения своей проблемы, руководствуясь, прежде всего, соображениями, в какие инстанции им проще обратиться и какие из инстанций наиболее «влиятельны». Также хотелось бы обратить внимание, что до областной администрации дошли только те, кто столкнулся с проблемами ЖКХ.

В целом, необходимо сказать, что вопросы ЖКХ – наиболее изматывающие с точки зрения процесса их решения, требуют большого числа усилий и прохождения большого числа инстанций. В суды, как уже было показано выше, люди с проблемами ЖКХ обращаются в редких случаях.

«Юридическая консультация» – «инстанция», озвученная многими людьми. Из списка проблем, с которыми люди обращаются, можно сделать вывод, что

Юридическая помощь требуется людям по широкому кругу проблем, и многие находят возможность обратиться за консультацией.

Рис. 97 Выбор инстанций в зависимости от типа проблемы

<p>Администрации городов и районов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вопросы недвижимости • Вопросы медицины • Трудовые споры • ЖКХ • Взаимоотношения с банками 	<p>Администрация области</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вопросы ЖКХ 	<p>Управление коммунального хозяйства</p> <ul style="list-style-type: none"> • Социальные выплаты и гарантии • ЖКХ • Вопросы наследства • Криминал в отношении человека 	<p>Комитет по защите прав потребителей</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вопросы ЖКХ • Вопросы качества товаров и услуг 	<p>Бюро технических экспертиз</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вопросы наследства • Вопросы недвижимости
<p>Прокуратура</p> <ul style="list-style-type: none"> • Семейные проблемы • Вопросы наследства • Вопросы недвижимости • Медицинское обслуживание • Социальные выплаты и гарантии • Трудовые споры • Криминал в отношении человека • Вопросы ЖКХ 	<p>Милиция</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вопросы медицинского обслуживания • Вопросы гражданства и регистрации • Социальные выплаты и гарантии • Взаимоотношения с банком • Криминал в отношении человека 	<p>Роспотребнадзор</p> <ul style="list-style-type: none"> • Социальные выплаты и гарантии • ЖКХ • Взаимоотношения с банками 	<p>Регистрационная палата</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вопросы наследства • Вопросы недвижимости • Взаимоотношения с банком 	<p>Трудовая инспекция</p> <ul style="list-style-type: none"> • Трудовые споры
<p>Органы социальной защиты</p> <ul style="list-style-type: none"> • Семейные проблемы • Вопросы недвижимости • Вопросы медицинского обслуживания • Социальные выплаты и гарантии • Трудовые споры 	<p>Миграционная служба</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вопросы недвижимости • Вопросы регистрации и гражданства 	<p>«Юридическая консультация»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Семейные проблемы • Трудовые споры • Вопросы наследства • Вопросы недвижимости • Криминал в отношении человека • Вопросы ЖКХ • Качество товаров и услуг • Взаимоотношения с банком 	<p>Домоуправляющая компания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Семейные проблемы • Вопросы ЖКХ 	<p>Письма президенту</p> <ul style="list-style-type: none"> • Трудовые споры

Чуть больше трети жителей действовали самостоятельно, пытаясь решить свою проблему посредством обращения в инстанции. Но большинству помощь была необходима.

Рис. 98 Потребность в помощи при обращении в инстанции

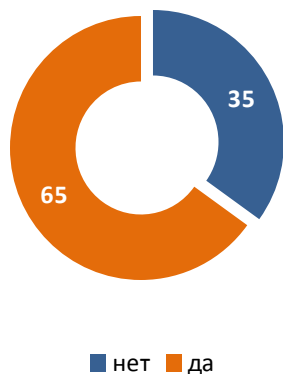
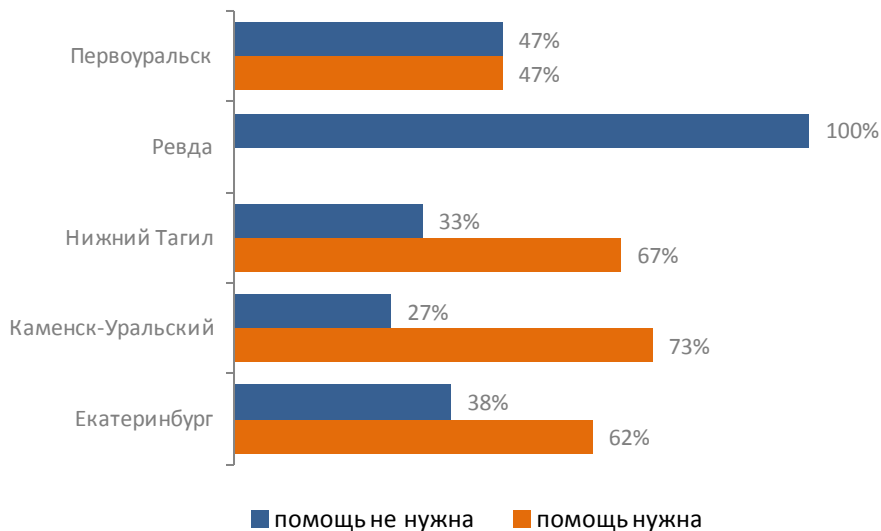


Рис. 99. Кто вам помогал, когда вы обращались в инстанции? (Респондент может выбрать неограниченное число ответов)



Профессиональная юридическая помощь требовалась для 45% жителей, которые обращались в инстанции. К профессиональным помощникам может быть целесообразно отнести не только юристов по договору (31%) и знакомых человеку юристов (14%), но и сотрудников инстанций.

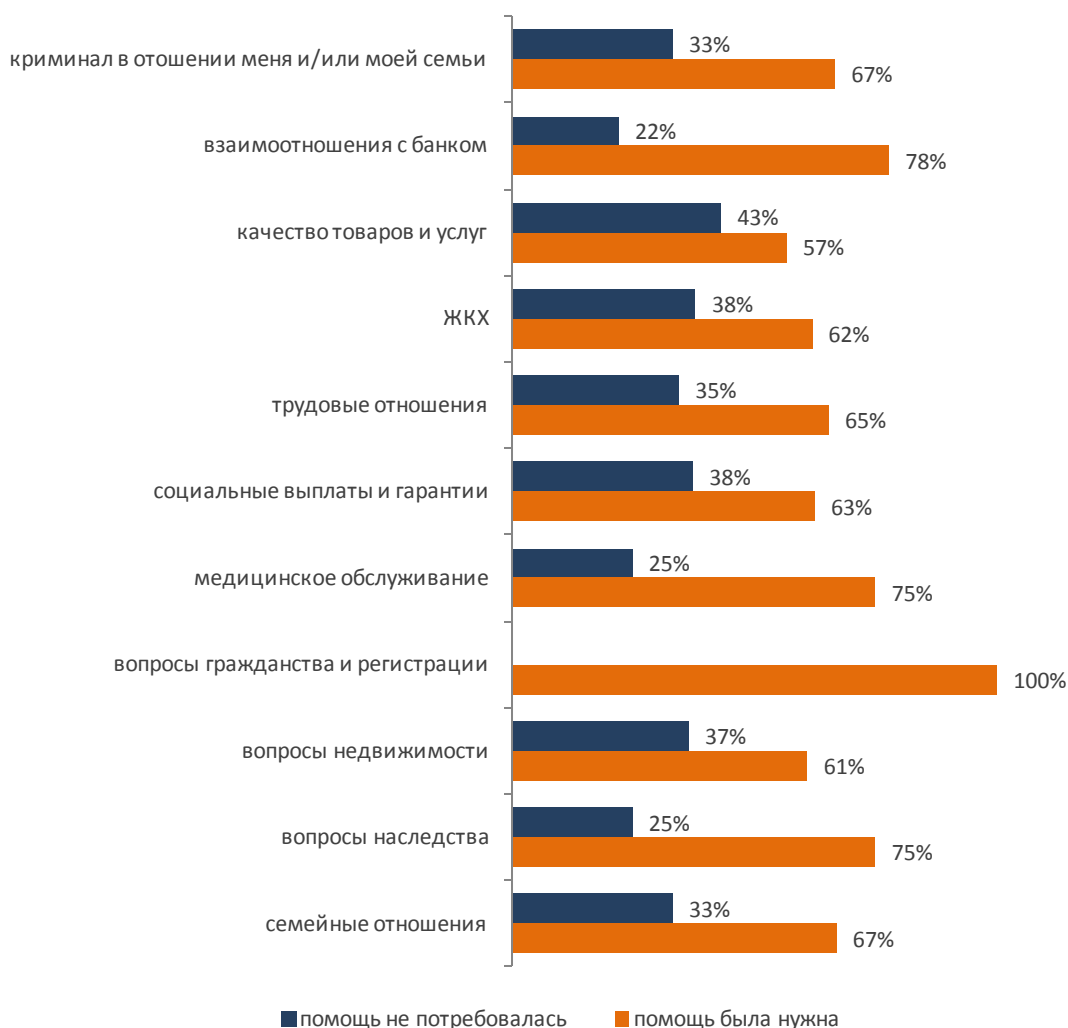
Рис. 100 Необходимость помощи при обращении в инстанции по городам области



Более самостоятельными выглядят жители Ревды, там никому не потребовалась помощь для прохождения инстанций. Жители Первоуральска также, на фоне других городов, выглядят самостоятельными. Чаще всего помощь требовалась жителям Каменск-Уральского и Нижнего Тагила. Отметим, что жители этих городов больше всего оказываются в трудных, проблемных жизненных ситуациях.

Интересно посмотреть, сказывается ли тип проблемы, с которой столкнулся человек, на потребности в помощи. На графике (Рис. 101) видно, что по ряду проблем помощь требовалась достаточно часто.

Рис. 101 Оценка необходимости в помощи в зависимости от типа проблемы



Чаще всего помощь была нужна в случаях, когда требовалось решать семейные проблемы (67%), вопросы гражданства и регистрации (100%), вопросы медицинского обслуживания (75%), проблемы во взаимоотношениях с банками (78%). Меньше всего необходимость в помощи ощущали те, кто решал проблемы, связанные с качеством товаров и услуг (57%). Но обращает на себя внимание то обстоятельство, что нет ни одной проблемы, когда бы доля тех, кто не нуждается в помощи, была бы больше половины. В случае каждой проблемы мы видим, что в помощниках нуждались большинство «пострадавших».

Люди чувствуют себя уязвимыми вне зависимости от того, какая проблема требует решения. Поэтому декларируемая уверенность людей – скорее эмоционального толка, на практике люди не чувствуют уверенности даже в том, как обратиться в инстанции за разрешением своей проблемы.

Практически половина из тех, кто обращался в инстанции, говорили о том, что им достаточно той информации, которой они обладают. Недостаток информации испытывали также около 50% заявителей в инстанции. В определенном смысле можно сказать, что

значительное число людей чувствуют себя информированными, но этой информации, как правило, недостаточно для самостоятельных действий.

Представляется, что неуверенность в своих возможностях объясняется не только недостатком информирования, но и сложившимися стереотипами по поводу того, что шансов решить свою проблему официальными способами, не прибегая к неформальным средствам, достаточно мало.

Ни нехватка денег, ни плохая информированность не являются основными барьерами для решения проблемы. Неуверенность в собственных возможностях, в

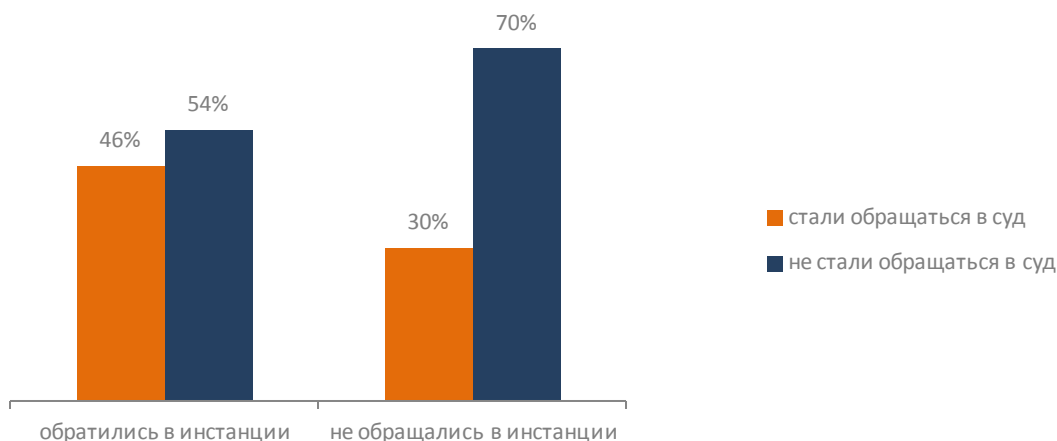
предсказуемости результата, который получают люди после инициирования разбирательства, заставляют людей отказываться от решения проблемы.

Эта же неуверенность, дезориентация в том, как нужно решать проблему, часто приводит к тому, что люди совершают большое число действий, используя все доступные и понятные им способы решения проблемы. Это хорошо видно по тому, как с одним и тем же типом проблемы люди обращаются практически во все доступные им инстанции (Рис. 97).

Было бы неверным считать, что «разветвленность» траектории решения проблемы является только следствием неуверенности людей. По мнению экспертов, в условиях современной России такой способ действия – обращение, например, во все возможные инстанции, – верный, так как в стране не налажена предсказуемая и эффективная работа государственных служб.

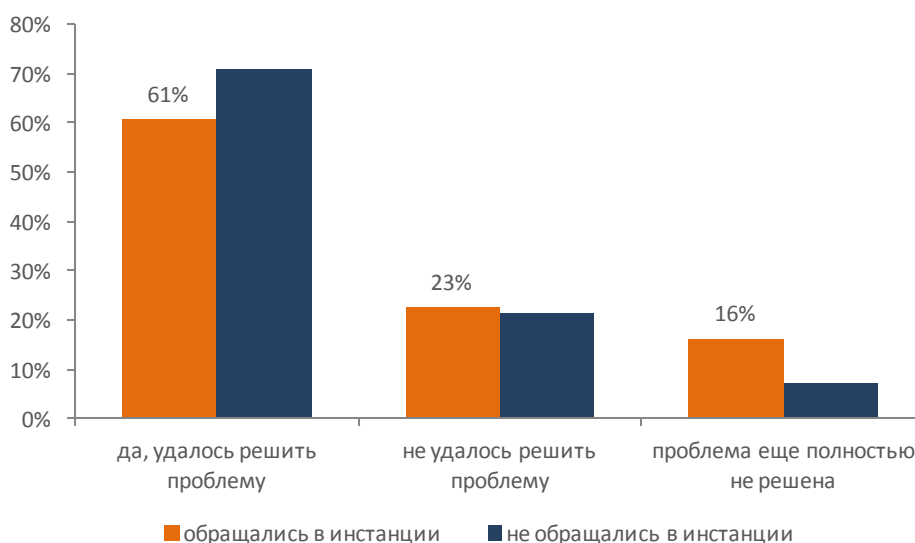
Практически половина тех, кто обращался в инстанции, стали обращаться в суд.

Рис. 102 Обращение в суд среди тех, кто обращался в инстанции



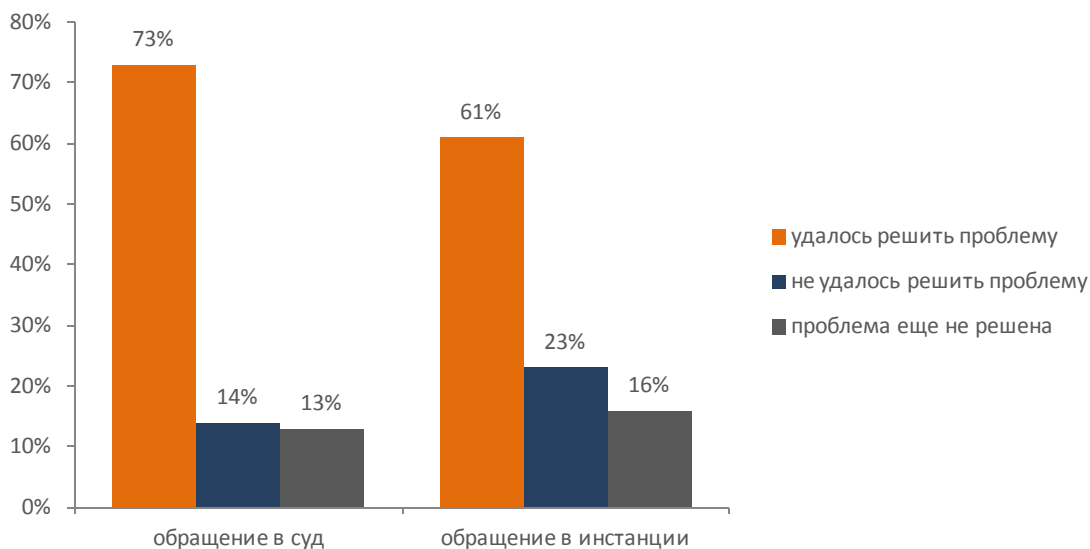
Как уже было показано выше, 66% людей, использовавших разные способы для «достижения справедливости», сообщили, что им удалось проблему решить. Но ситуация немного иная, если посмотреть, каков успех в зависимости от выбранной стратегии решения проблемы.

Рис. 103 Результативность обращения в инстанции



Результативность обращения в инстанции оказывается ниже, чем это в среднем (66% в целом по всем способам решения проблемы). Если же сравнить результативность между инстанциями и судами, то получается следующая картина.

Рис. 103. Результативность обращения в инстанции и обращения в суд



Люди, которые обращались в суд, чаще говорят о том, что им удалось решить свою проблему. Заслуживает внимание разница по группе тех, чья проблема находится еще в стадии решения. Хотя эта разница между судами и инстанциями невелика, тем не менее, мы видим, что судебный механизм работает чуть быстрее, чем административный порядок.

На фоне инстанций, судебный порядок выглядит как более оперативный и эффективный.

Необходимо учитывать, что при обращении в суд люди в большинстве своем (56%) обращались за помощью профессиональных юристов. В случае обращения в инстанции помощью юристов воспользовалось меньшее количество людей (в общей сложности – 45%, а заключали договор с юристом 31%). Вполне возможно, что эффективность судебного механизма в некоторой степени объясняется участием в разбирательстве профессиональных юристов.

Но также важно отметить, что проблемы, с которыми люди чаще обращались в инстанции, отличаются от проблем, которые люди решали в судах. Основное отличие – именно в инстанциях люди чаще всего пытались решать проблемы, связанные с ЖКХ и с получением социальных выплат и гарантий. То есть это проблемы, для которых не существует понятного и эффективного алгоритма решения.

Сравнение оценок граждан в том, насколько удалось достичь изначальной цели, дополнительно указывает, что судебный механизм чаще, чем административный, позволял людям получить то решение, которое они полагали правильным в начале своей истории разбирательства по проблеме (Рис. 104).

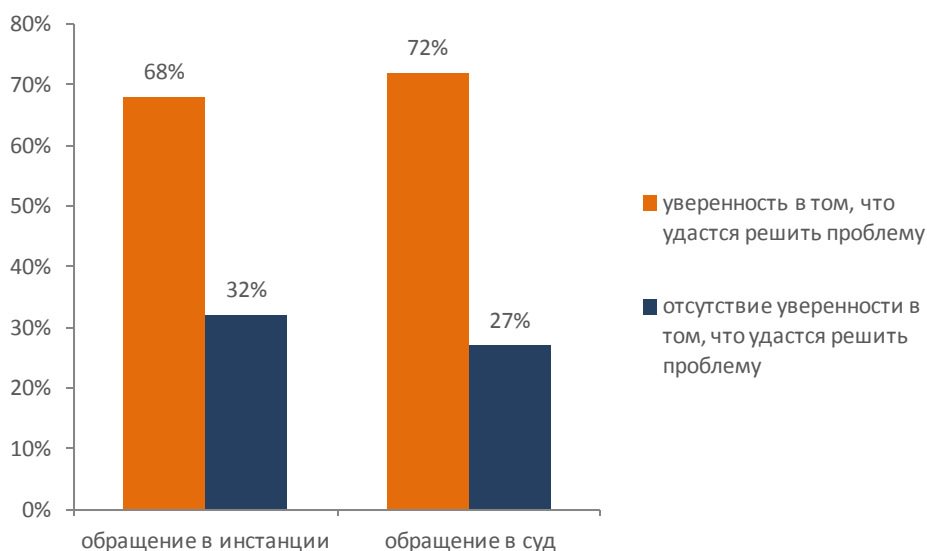
Рис. 104 Достижение изначальной цели в зависимости от выбранной стратегии решения проблемы



Те, кто обращался в суд, чувствовали себя увереннее в своих возможностях решить проблему, чем те, кто обращался в инстанции. Отметим, что разница небольшая, и это дополнительно указывает на эмоциональный характер оценки собственных перспектив в решении проблемы. Эта уверенность скорее отражает не знание рисков и их оценку, а стремление людей приложить все силы, чтобы решить свою проблему. То есть в случае решения людей инициировать разбирательства,

оценка уверенности в том, что удастся решить свою проблему, является отражением готовности и мотивированности людей прилагать усилия для достижения результата.

Рис. 105 Уверенность в перспективе решить проблему в зависимости от выбранной стратегии решения



Опыт, который приобрели люди, решая свои проблемы административным и/или судебным порядком, является положительным. Превалирующее большинство считает верной выбранную стратегию действий и готовы поступить так же, если столкнутся с похожей или аналогичной проблемой.

Интересно не только то, сколько человек получили положительный опыт разбирательства, но и то, сколько людей получили отрицательный опыт. Тех, кто будет действовать иначе, больше в случае выбора административного порядка. Фактически каждый пятый из обратившихся в инстанции посчитал такой выбор ошибочным. Трактовать отказ людей действовать тем же способом в возможный следующий раз можно по-разному: и как выбор в будущем другого способа решения проблемы, например, судебного порядка, и как решение приглашать профессиональных помощников.

Рис. 106 Решение о будущих действиях в случае возникновения аналогичной проблемы

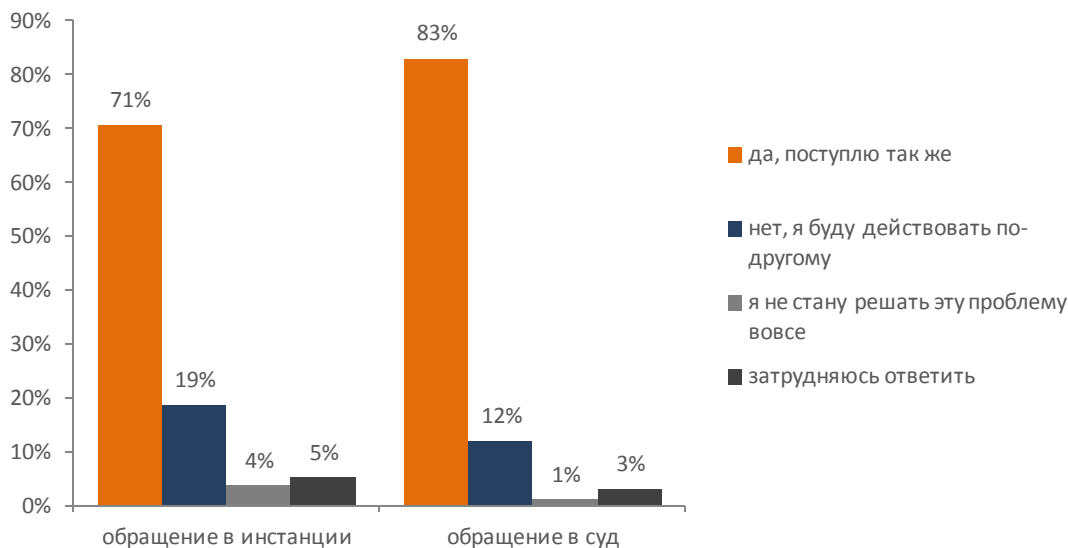
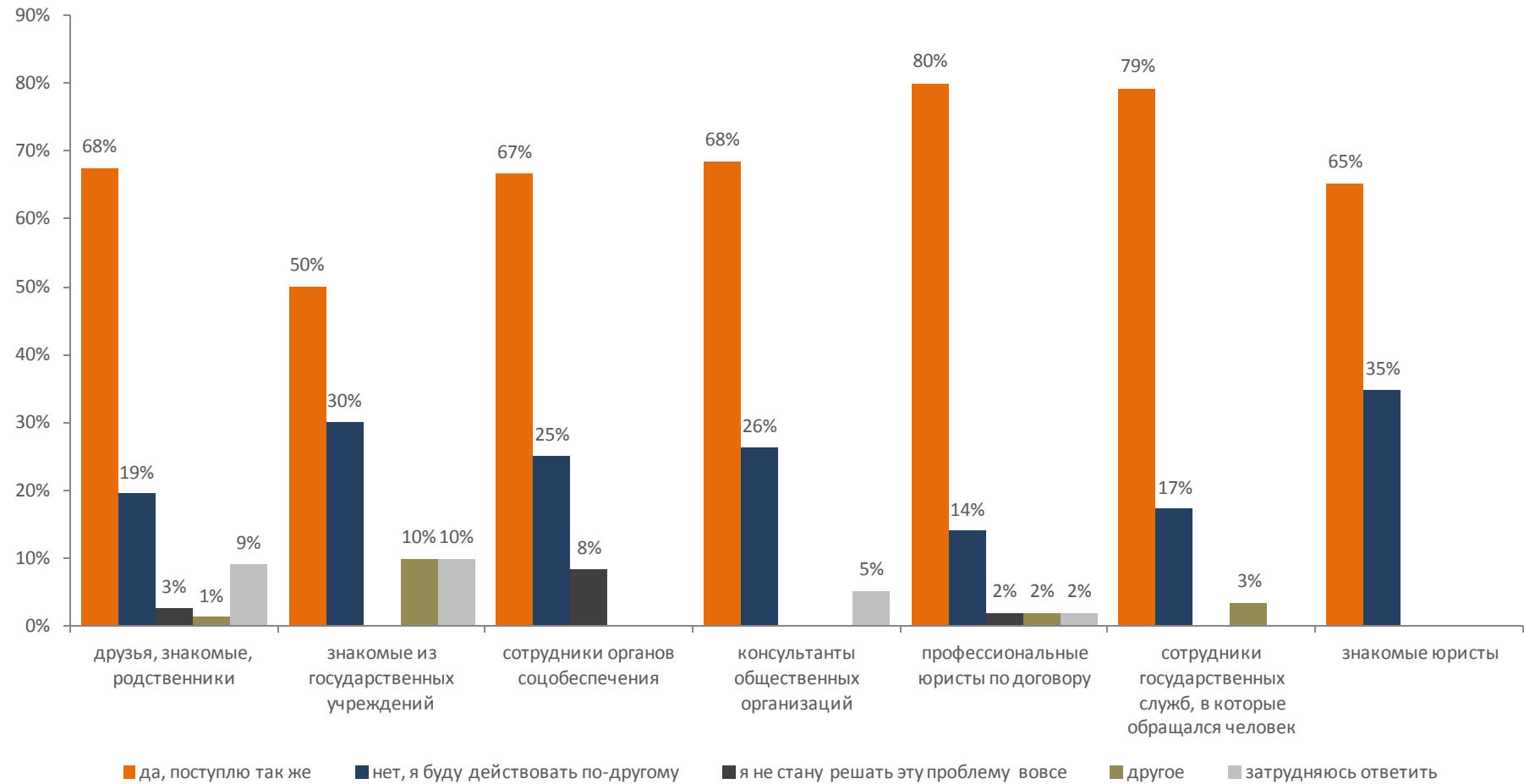


График (Рис. 106) позволяет говорить о том, что увереннее всего о выборе такой же стратегии действия говорят те люди, которые обращались за помощью к профессиональному юристу в ходе решения своего вопроса в административном порядке.

Больше всего отказов от выбранной стратегии в случае тех, кто воспользовался помощью знакомых юристов, а также знакомых из государственных учреждений.

Для многих социальные сети поддержки, наличие разнообразных контактов являются условиями, помогающими осознать проблему и принять решение о необходимости разбирательства. Но отрицательный опыт разбирательства указывает на то, что неформальный круг общения – наиболее доступный ресурс для жителей городов – чаще остальных оказывается неэффективным на стадии решения проблемы.

Рис. 106 Устойчивость стратегии решения проблемы в зависимости от типа помощников



Основные выводы

Информированность о рынке юридических услуг

Жители городов области плохо информированы о том, где и как можно получить профессиональную юридическую помощь. Обращение к юристу – это стратегия, которая задействуется в случаях очевидного неразрешимого конфликта, при условии, что последствия конфликта (или проблемы) для человека значимы. Но чаще люди рассчитывают на собственные силы, имея в виду не только свои финансовые ресурсы, но и наличие времени, навыков, информации, контактов и сетей поддержки (коллеги, друзья, знакомые).

Большинству людей неизвестно, какова стоимость стандартной юридической консультации. Результаты убедительны: только 11% из тех, кто не имел опыта обращения к юристу, знают, сколько стоит стандартная консультация. В группе тех, кто имеет опыт обращения к юристу, осведомленных о стоимости консультации больше – 54%. Это означает, что даже в случае «опытных» людей практически половина дезориентирована в стоимости услуг юристов.

При этом многие люди говорят о том, что они удовлетворены имеющейся информацией о источниках юридической помощи. У них, как правило, нет потребности в том, чтобы знать больше о рынке юридических услуг. Вполне возможно, что нехватка информации не переживается людьми как актуальная проблема потому, что большинство жителей городов области считают, что в жизни редко возникают ситуации, когда требуется помощь юриста.

Действительно, образ жизни людей равномерный, не наполненный разнообразными событиями. Люди работают, чтобы обеспечить свои семьи, ухаживают за пожилыми родственниками и по большей части бедны. Самая «преуспевающая группа» - это люди, которые могут позволить купить себе дорогостоящие вещи в пределах стоимости бытовой техники. Иначе говоря, основная часть населения городов расходует свои средства на базовое обеспечение жизни своей семьи. Косвенным подтверждением такого вывода является тот факт, что более 77% опрошенных сказали, что большую часть своего дохода они тратят на продукты.

Однообразный образ жизни, постоянная экономия отнимают время и силы, что в конечном итоге сказывается на желании людей искать и получать информацию, в том числе и ту, которая касается рынка юридических услуг. Многие, на вопрос о том, какой вид юридической помощи наиболее востребованный, назвали консультацию. Но даже «популярность» консультации не вызывает у людей желания поинтересоваться ее стоимостью.

Поэтому декларируемая людьми информированность о рынке юридических услуг носит общий характер. Информации инструментальной, позволяющей, в частности, трезво оценивать свои ресурсы и планировать те или иные действия в свою защиту, у людей мало.

Когда возникает необходимость искать решение проблемам, люди стараются сориентироваться. В этом им помогает знание города, в котором они живут. Это информация о том, что и где находится, давно установившиеся контакты с людьми, работающими в тех или иных государственных учреждениях, коллеги по работе, одним словом, все то, что человек может аккумулировать, столкнувшись со сложной ситуацией и решив действовать. В типичном случае человек не идет сразу в юридическую консультацию – он включает свою социальную сеть.

К этой же стратегии мобилизации собственных ресурсов относится использование интернета. Интернет воспринимается как такая же неформальная сеть поддержки, только виртуальная, которая помогает получить нужную информацию, узнать об опыте других людей. При этом интернет воспринимается не как источник, где можно получить выверенный рецепт, а скорее как справочный материал, изучив который, можно дальше двигаться самостоятельно. В целом, основными источниками информации на этапе, когда нужно понять, как действовать в сложной ситуации, является неформальная сеть контактов и поддержки и интернет.

Лишь очень незначительное количество человек пользуются информацией из рекламы, которую распространяют сами юристы. Информирование со стороны юридического сообщества не достигает своей цели, оно даже не сформировало у людей общего представления о стоимости стандартной юридической консультации.

Показательным является то, что большая часть жителей городов считает, что юридические услуги себе могут позволить меньшинство жителей. То есть люди, не зная стоимости услуг юристов, имеют мнение относительно способности других оплачивать эти услуги. За этим кроется известный стереотип о привилегированности и дороговизне услуг юристов. Отметим, что по результатам исследования, суммы, которые платили люди, решавшие свои проблемы с помощью услуг юристов, чаще всего не превышали 15 тысяч рублей. Это суммы, которые могут себе позволить все те, кто тратит столько же на покупку бытовой техники, а это большинство жителей городов области.

Низкая информированность о рынке юридических услуг только способствует сохранению стереотипа о недоступности услуг юриста. Кроме того, такой стереотип является барьером не только к получению самой услуги, но даже к тому, чтобы выяснить ее стоимость.

При этом результаты исследования показали, что люди, которые информированы о рынке юридических услуг, могут вовремя распознавать свои проблемы, которые имеют правовое решение. Это может означать, что улучшение качества информирования людей о рынке юридических услуг может сказаться на своевременности обращения к юридической помощи и росту числа таких обращений.

Проблемы, с которыми сталкиваются люди

Треть городских жителей сказали, что они сталкивались в ситуациях, которые требовали определенных усилий для их решения. Это проблемы, которые возникали в жизни людей и меняли их повседневность.

Проблемы, о которых сообщили люди, соответствует сложившемуся у большинства семей образу жизни. Это проблемы, вытекающие из стремления людей обеспечивать стабильное качество жизни своей семьи и ее членов, в том понимании качества и стабильности, которое разделяют люди. Люди сообщали о проблемах в связи с получением наследства, операций с недвижимостью, взаимоотношениями с банками, трудовыми спорами, претензиями к медицинскому обслуживанию, с работой страховщиков и ЖКХ, и др..

Проблема, ставшая поводом для действий по ее решению, - это набор обстоятельств, влияющий на текущую ситуацию человека. Проблема заставляет человека изменить привычный ход жизни и воспринимается через переживания, которые она создает. Человеку свойственно концентрироваться на последствиях проблемы или ее проявлениях, которые доставляют наибольший дискомфорт. То есть проблема для человека явлена через переживания и сложности.

Но у проблемы есть инструментальное измерение. Инструментальная проблема – это такое измерение возникшей сложной ситуации, которое подвергается регулированию, является причиной самой проблемы и может быть решена на практике. Нужно сказать, что люди могут различать саму проблему и ее последствия. Но в силу яркой эмоциональной составляющей и реальных последствий, которые наступают, людям свойственно концентрироваться на проблеме в целом, а не на ее инструментальной составляющей.

Из-за такой специфики переживания проблемы очень часто вся активность и самостоятельность людей нередко тратится впустую. Люди реагируют на ту сторону проблемы, которая доставляет им наибольший дискомфорт и переживания и пытаются решить последствия проблемы или ее внешние, данные им в ощущениях, проявления. Это отнимает те ресурсы (время, силы, деньги), которые могли бы быть потрачены на решение исходной проблемы. Проблема в ее инструментальном измерении, основная причина всех наступивших для человека сложностей, остается нерешенной и продолжает порождать сложности.

Способы действия для решения проблем

Большая часть людей принимала решение разбираться со своей проблемой, пытаться ее разрешить. Стратегия «думал, что проблема решится сама собой» несвойственна жителям области. Большая часть «пострадавших» принимала решение разбираться с проблемой самостоятельно, еще треть – с привлечением профессиональных юристов.

Мобилизация собственных ресурсов – как знаний, так и знакомств, поиск информации в интернете и пр. – типичный способ действия для решения проблемы. Но чем проблема более значима и серьезнее, тем чаще люди ищут помощи профессиональных юристов. Таким образом, осознание серьезности проблемы вынуждает людей искать профессиональных помощников и платить за юридические услуги. На такое осознание чаще всего уходил месяц. Месяц на раздумья в конечном итоге влияет на готовность человека участвовать в разного рода обременительных действиях по решению своей проблемы – случаев отказа от разбирательств меньше среди тех, кто обдумывал свою проблему.

Стратегия поведения человека меняется в зависимости от логики и сложности процесса решения, изменений и результатов, достигнутых в ходе разбирательств. В частности, люди, которые принимали решение действовать самостоятельно, на определенном этапе развития проблемы нередко обращались к помощи профессиональных юристов – стратегия, которая не рассматривалась ими на стадии возникновения проблемы.

Очень важно, что большинство людей еще на стадии возникновения проблемы были уверены в том, что им удастся решить свою проблему. Одновременно люди чувствуют себя уязвимыми и дезориентированными, когда речь заходит о способах решения проблемы. На практике же люди не чувствуют определенности даже в том, как обратиться в инстанции за разрешением своей проблемы. Поэтому уверенность в положительном результате является отражением готовности и мотивированности людей прилагать усилия для достижения результата. И в последнюю очередь, такая уверенность является следствием того, что люди понимают алгоритм решения проблемы, знают с чем и куда нужно обращаться для ее решения.

При этом нужно отметить, что значительная часть «пострадавших» ищет возможности получить юридический совет, разобраться, как законно и правильно действовать в своей проблемной ситуации. Юридическая помощь требуется людям по широкому списку проблем. Многие находили возможность обратиться за правовой консультацией. В том числе и те, кто беден, имеет средний достаток или доходы чуть выше среднего. Они пытались искать решение своей проблемы, включая в ассортимент своих возможностей обращение к юристу. Этот вывод важен с точки зрения развития правовых сервисов.

Все сказанное в определенной степени опровергает распространенные представления, что, во-первых, люди пассивны и, во-вторых, не готовы использовать правовые инструменты для решения проблемы. Результаты опроса говорят обратное – люди предельно активны и стремятся решить проблему способами, предписанными законодательно.

В зависимости от существа проблемы и своих возможностей люди выбирают способы действия или, наоборот, принимают решение об отказе от разбирательств.

Споры, имеющее прямое финансовое измерение, связанные с имуществом, как правило вынуждают людей начинать официальное разбирательство. Это те проблемы, решение которых в большинстве случаев будет требовать посторонней профессиональной помощи и обращения в суд. Трудовые споры, недвижимость, вопросы наследства и взаимоотношения с банком – области, где люди чаще всего используют как административный порядок, так и судебный механизм. Проблемы, которые касаются социальных выплат и гарантий, а также медицинского обслуживания, сопровождались в суде только с участием профессионального юриста, которого приглашали граждане. Проблемы, связанные с работой ЖКХ, люди чаще всего решали в административном порядке, а если обращались в суд, то представляли свои интересы самостоятельно. По результатам исследования, судебный порядок выглядит как более оперативный и эффективный, чем административный.

Отказы от разбирательства чаще всего связаны с тем, что люди не обладали временем и информацией о том, как решать проблему. Еще одной серьезной причиной отказов является чувство неуверенности, что проблема будет решена. Недостаток денег как причина отказа находится в конце списка причин. Получается, что источники информации, которые люди используют, формируют у них иллюзию осведомленности. Полученной информации, как правило, недостаточно для самостоятельных действий, для того, чтобы обратиться к юридической помощи.

Оценка перспективы разбирательства, его «стоимости», своих возможностей участвовать в нем и возможного выигрыша останавливает людей от инициирования официального разбирательства. А отказ от услуг юристов объясняется не только их стоимостью, но и дезориентацией граждан на рынке юридических услуг, а также негибкой ценовой политикой рынка.

Нужно отметить, что решение о начале официальных разбирательств и участии в них во многом зависит от того, насколько человеку очевидна сама проблема и ее последствия. Столкновение с неочевидными проблемами заставляет людей взвешивать затраты на решение проблемы и стоимость результата. Всякий раз человек старается оценить, выгоден ли ему баланс трат и приобретений. При этом траты и приобретения необязательно финансовые. Цена вопроса может иметь разное измерение.

Но ни плохая информированность, ни, тем более, нехватка денег не являются основными барьерами для того, чтобы инициировать разбирательство по проблеме. Неуверенность в собственных возможностях, непредсказуемость результата, который получают люди после инициирования официального разбирательства – заставляют людей отказываться от решения своих проблем.

Цена юридических услуг

Люди, которые покупали юридические услуги для решения своей проблемы, платили в пределах 15 тысяч рублей. Эта сумма – большая для многих семей, но в то же время, она не исчерпывает всего их бюджета. Иначе говоря, финансовая стоимость юридического решения проблемы на практике не является недостижимой для многих семей.

Легитимная цена одной стандартной юридической консультации находится в пределах 500-600 руб.. При этом такого мнения придерживаются как те, кто имеет опыт обращения к юридической помощи, так и те, кто такого опыта не имеет. Представления о приемлемой стоимости консультации в небольшой степени связаны с доходами граждан. Вне зависимости от потребительского статуса люди, за редкими исключениями, невысоко оценивают стоимость этой услуги.

Вполне возможно, что легитимность цены в 500-600 руб. объясняется тем, что больше платить люди за консультацию не считают оправданным. Ведь речь идет не о решении их проблемы, а всего лишь о разовой услуге – консультации, получив которую человек дальше самостоятельно планирует свои действия, в том числе, покупает другие юридические услуги. Тем самым консультация – эта услуга, которая в представлениях граждан, скорее всего, соотносится с тем, что юрист не несет серьезной, «дорогостоящей» ответственности, как в случае, например, с представлением интересов гражданина или ведением его дела.

Смеем предположить, что расчет на собственные силы и уверенность в том, что проблему придется решать самостоятельно – причины, почему люди не готовы платить больше.

Опыт получения профессиональной помощи

Большинство людей, которые защищали свои интересы с помощью юриста, получили положительный опыт участия в разбирательстве и работы с юристом. При этом они положительно оценивают и достигнутый результат, и сам процесс разбирательства. Еще раз скажем, что участие юриста стоило людям разумных денег, и это, скорее всего, также сказалось на их оценках.

При этом людям несвойственно понимание того, что исход дела, в инстанциях или в суде, не может полностью зависеть от качества работы представителя их интересов. При получении неудовлетворительного решения суда люди негативно оценивали работу юриста по их делу.

Чаще всего к помощи юристов обращались люди в случаях судебного разбирательства по своей проблеме. Хотя, важно отметить, что около половины граждан представляли свои интересы в суде самостоятельно. Это нередко происходило в случаях, когда люди решали проблемы, связанные с ЖКХ. Наибольшая частота использования судебного механизма фиксируется в случаях, когда судебный механизм предписан законодательно.

Реже всего люди обращаются в суд, когда по собственной инициативе «добиваются справедливости». Решение о таком разбирательстве им дается с трудом: люди чувствуют себя наиболее уязвимыми и беспомощными в случаях конфликтов с властными структурами или теми, которые так воспринимаются. Или тогда, когда баланс сил явно в пользу противной стороны.

Ситуация усугубляется тогда, когда сложно найти профессионального защитника, как например, в случае споров по поводу ЖКХ. Результаты опроса зафиксировали, что нередко люди самостоятельно защищали свои интересы в суде в случае проблем с ЖКХ.

Важно отметить, что личный опыт разбирательства и решения проблемы, в том числе с помощью профессиональных юристов, может стать хорошей основой для дальнейшего развития правовых моделей разрешения проблем и рынка юридических услуг.

Что мешает обратиться к юристу

Человек занят решением проблемы самостоятельно. Он тратит на это все время, силы и свои ресурсы – как финансовые, так и социальные: задействует контакты, административные возможности, обращается в инстанции и пр. Обращение к юристу – это дополнительная трата ресурсов. Человек не всегда их имеет или готов задействовать. Человеку не хватает времени на решение проблемы, он не готов, в силу сложившегося образа жизни тратить время на юридическое решение проблемы.

Важно понимать, что человек часто не может оценить, насколько выгодно и оправданно в его случае потратить дополнительные ресурсы на обращение к юристу. Из-за нехватки знаний о рынке юридических услуг, о том, как устроена юридическая помощь, люди оказываются дезориентированы и им не хватает уверенности в том, что обращение к профессиональному юристу приведет к разрешению проблемы. Люди плохо информированы и не могут прогнозировать цену услуги. Фактически, людям не хватает ресурсов для того, чтобы выбрать стратегию решения проблемы с помощью профессионального юриста.

Жителям небольших городов, таких как Каменск-Уральский и Первоуральск проще обратиться к юристу, т.к. в условиях небольшого города легче сориентироваться в информации, заручится рекомендациями окружающих людей, понять, как лучше действовать в той или иной ситуации.

Незнание и дезориентация поддерживают стереотип о недоступности услуг юристов. При этом юридическое сообщество не прилагает достаточных усилий, чтобы помочь людям обратиться к профессиональной помощи. Недоступность услуг юриста в восприятии абсолютно всех потребительских групп еще раз убедительно указывает на то, что эта услуга воспринимается как привилегированная, даже людьми с высокими доходами.

Такая дезориентация исключает интерес и мотивацию осваивать правовые инструменты и модели правового решения проблем.

Автономное существование. Отрыв рынка от потребностей физических лиц

Результаты опроса говорят о том, что на практике многие люди могли бы воспользоваться услугами юристов, выбрав соответствующую стратегию решения своей проблемы. Во-первых, люди в большинстве своем готовы начинать официальные разбирательства, включаться в обременительные по времени и силам правовые процедуры. Во-вторых, люди готовы действовать, беря на себя ответственность за решение проблемы. В-третьих, люди в подавляющем большинстве ищут возможность получить юридический совет, выбрать такие способы решения, которые соответствуют правовым предписаниям.

Однако лишь часть людей обращается за профессиональной помощью к юристам, а большинство – действует самостоятельно, пытаясь получить юридические консультации по ходу решения проблемы от разных «провайдеров», начиная от коллег по работе, знакомых юристов, заканчивая обращением в приемные администрации, правозащитные организации, другие центры, где юридическую помощь можно получить бесплатно.

Возможность получить юридический совет бесплатно находится в числе возможностей человека, которые стоят в одном ряду с другими самостоятельными действиями, которые совершает человек, столкнувшись с проблемой. Бесплатная юридическая помощь на настоящий момент ассоциируется у граждан не с профессиональными центрами получения юридических услуг, а с субъектами, которые могут помочь сориентироваться и дать юридический совет. Иначе говоря, бесплатная юридическая помощь воспринимается как помощь, полученная с помощью мобилизации своих собственных ресурсов (сети знакомых, коллег по работе, оценки возможности обратиться в государственные структуры и пр.).

Отметим, что каждый пятый не помнит, куда конкретно он обращался за бесплатной юридической помощью. Можно сделать вывод, что в городах области рынок бесплатных юридических услуг слабо сформирован, провайдеры юридических услуг плохо различимы и нечетко позиционированы, из-за чего люди не имеют ясного представления, к кому именно они обращались

У людей, столкнувшихся с проблемой, как правило, нет тех ресурсов, которые необходимы, чтобы принять решение о приглашении юриста. Эти ресурсы следующие: информация о рынке юридических услуг, информация о возможностях юридического решения проблемы, информация о ценообразовании на услуги юристов, понимание как обратиться за юридической услугой и какие действия потребуются от человека при решении проблемы с участием юриста.

Информация, которая у людей имеется, не может восполнить эти пробелы. Кроме того, частью этой информации является хорошо усвоенный стереотип о привилегированности и недоступности услуг юристов для обычных людей. Опыт других людей, которые обращались к платным услугам юристов, пока не работает на преодоление этого стереотипа.

Получается парадоксальная ситуация: рынок юридических услуг имеется, стоимость этих услуг сопоставима с возможностями людей, общая информация о том, что в принципе можно обратиться к услугам юристов, у людей есть. При этом люди, пытаясь решать проблемы в соответствии с законом, тратят на это большое количество усилий, но не рассматривают обращение к юристу как часть своих возможностей. Чаще всего решение о приглашении юриста является вынужденным, когда другие возможности человека не работают в конкретной ситуации.

Рынок юридических услуг существует как бы автономно от общества, в котором он сформировался. Информирование со стороны юридического сообщества недостаточно для того, чтобы люди усвоили эту информацию и могли к ней обращаться при необходимости. А маркетинг юридических услуг не работает на то, чтобы сформировать у людей представление о том, что юридические услуги имеют к ним отношение, доступны для их и удобны в использовании.

Все это формирует устойчивый контекст – люди, столкнувшись с проблемой, в большинстве своем не соотносят свою ситуацию с той, которая может быть решена с привлечением профессиональной юридической помощи. И вместо профессиональной стратегии выбирают решения, в основном полагаясь на собственные силы.