

升级版“律师业务必备”丛书

权威中国律师业务指南

LEGAL ADVICE

法律咨询

韩德云 彭瑶◎主编

学会与当事人相处，打造完美对话
实现律师与当事人的良性互动



法律出版社 LAW PRESS · CHINA

LEGAL ADVICE 法律咨询

韩德云 彭瑶◎主编



法律出版社 LAW PRESS · CHINA

再版序言

韩德云

我很高兴2015年3月出版的《法律咨询策略与技巧》和《法律谈判策略与技巧》两本书，一再加印仍已售罄。出版社编辑联系我，准备把书名简化为《法律咨询》和《法律谈判》后再版，并希望我利用这个机会对广大年青律师和有志成为职业律师的法学院学生们说几句话。

我1978年懵懵懂懂通过高考被选进西政，当时不知政法为何物，毕业后也未想过做律师，一是因为律师在那个年代并非法律人可以自由选择从事的一门职业，二是因为那时的法律也非法律人可以运用的一门武器。法律学科在中国，从来喜欢专注理论诠释而忽略技能训练，从来热心培养理论学者，而看低实践人才，所谓法律职业技能教育是如何不被重视，此点我在法学院教书期间还真深有体会。直到今天，即使很多法学院的教授们都乐于以兼职律师身份办案，法学院不以职业律师培养为己任，仍是一种普遍让人尴尬的现实。于是，法律技能培训读物，尤其是职业律师技巧训练教材，成为最稀缺、最实用的资源而受人欢迎，自然是最自然不过的事儿。

在这样的背景下，我相信，再版的《法律咨询》和《法律谈判》两本书，作为迄今为止把美国职业律师教育理念与中国律师实务紧密结合的唯一课本，一定仍将得到读者们的喜爱。

再次感谢法律出版社戴伟先生及各位编辑，感谢索通小伙伴们付出的心血，感谢邓小平开启的改革开放时代让律师执业空间越来越宽广，法律职业技能有了越来越多的用武之地，感谢广大读者的厚爱！

是为再版序。

2018年9月6日于重庆

市场经济就是法治经济，法治经济的关键在于依法治国，法学已日益成为我国的治国之学、强国之学、安邦之学和正义之学，中国法学教育近几十年取得的成就令人瞩目。然而，在法律职业的教育方面，法学教育与法律职业尤其是律师职业需求脱节的矛盾不仅未缩小，反而越来越严重。目前，法学院系开设的课程主要以部门法学科的划分为标准，法律教育仍以传授系统法学理论知识为主，“重理论，轻实践”，“重学术，轻技能”的烙印依旧。进一步而言，现今的法学教育（包括法学院教育和法律服务职业教育）既缺乏对律师执业技能的实务培训，也缺乏对实践操作的方法研究，律师行业内有识之士对专业技能技巧训练方法虽有关注，但更多的是法律技术层面上的，如文书写作的提炼，很少有人从法律咨询（律师与当事人打交道需要何种技能）、法律谈判（律师与律师作为不同当事人的代理人打交道需要何种技能）的角度，进行较为系统的律师执业技能观察和训练。中国很多律师长期缺乏系统的法律咨询、谈判策略与技巧培训，致使年轻律师面对真实当事人和实战中的谈判往往无所适从，甚至一些从业多年的律师，也会因为没有系统学习过法律咨询与谈判，错失为当事人挽回损失或争取利益的机会，无法确立其应有的职业形象。

索通律师事务所作为西部第一家由归国留学人员为主创办的合伙制律所，虽偏安经济欠发达的西南地区，但二十年苦练内功，终于成为一家在重庆具有较高执业水准，在全国独具特色的区域性一流综合大所，培养了一批在金融、房地产、公司法务、知识产权等领域的专业律师。最近十年，索通的合伙律师人均创收超过200万元，律师人均创收超过100万元，以较小人员规模实现了最大市场化和专业化发展，在商务服务领域独树一帜，在中西部地区影响甚广。究其原因，除了在战略上根据中国和本地法律服务市场的特点和索通律师的实际情况，选择了

公司化为主的经营模式外，对律师执业技能，尤其是法律咨询与法律谈判技能技巧的重视和潜心修炼也功不可没。

索通执行合伙人韩德云律师不仅是全国为数不多的律师全国人大代表，从2003年起担任第十届、第十一届和第十二届全国人大代表至今，在参政议政和参与立法方面有很大社会影响，而且独创“当事人中心说”和“法律预防说”的律师行为理论，在律所公司化管理和律师执业技能培训方面颇有建树。韩德云律师1989年在美国洛杉矶加州大学法学院获得法学硕士并任教一段时间后，曾返回西南政法大学从事律师职业教育，为将美国法学教育中先进的法律实务培训系统引入国内，与同事翻译了包括美国的法律咨询、法律谈判研究在内的大量书籍。1995年韩德云律师辞去教职投身于社会执业律师行业后，更以其自身的执业实践活动，在索通，在重庆，在国内其他地区亲身参与、见证和推动着中国律师行业的起步与变革，为中西方律师文化的交流和共享，为中国律师行业的发展做出了独特的贡献。

《法律咨询》和《法律谈判》两本书，借鉴了美国律师教育的成果，结合中国律师的职业现状、执业环境、商业交易习惯和民族文化特点，从非常具有可操作性的角度，对律师在提供法律咨询与谈判服务中的技能技巧进行了全面梳理、提炼和总结。

我们期望通过这两本书所分享的律师参与咨询和谈判的技能技巧，为众多执业律师在实践中实际选择和运用的咨询和谈判技巧行为提供系统完整的指引，从而提升整个律师行业的专业服务水平。此外，我们也希望借此抛砖引玉，推动业内更多优秀律师和律所一起来分享他们的知识和经验。

借助这两本书的出版，我们总结回顾索通的过去，放眼展望中国律师业的未来，祝愿这两本书能够被更多的年轻律师阅读、思考和实践，让我们一起开创律师行业的新时代。

解决当事人的问题是律师的任务，解决当事人的法律问题是律师的首要任务。如何了解当事人的问题？当事人的问题有哪些？怎样才能满足当事人的最终需求？往往要通过律师与当事人面对面的“咨询”才能明确。法律咨询，看似简单，但在律师执业实践中，却往往是判断和检验一个律师是否具备较高素质和能力的起点，也注定成为决定律师代理一个案件或项目能否获得成功的关键。

我们认为，律师为委托人提供服务，应当始终坚持“当事人中心说”，即一个律师不论以何种方式、何种身份、何种内容为当事人服务，当事人的利益应该永远是其维护和保障的核心。一次良好的法律咨询，体现的正是“当事人中心说”倡导的价值，因为从根本上讲，法律服务的质量取决于当事人的满意度。要真正做到让当事人满意，律师首先应当从当事人的角度判断问题，把当事人带入探讨解决问题的方案过程之中，鼓励当事人就那些可能产生实际法律后果和非法律后果的问题做出决定；其次，依据当事人的价值观提出建议，始终理解和尊重当事人的情感并承认这些情感的重要性。高质量的咨询得益于律师与当事人的良性互动，律师应该首先学会与当事人打交道，最优秀的律师永远是最善于同当事人打交道的律师。一个好的律师不仅可以在咨询服务中了解当事人的需求和问题现状，从而做出专业判断，更能据此获得当事人的信任，提高律师的专业服务价值。

本书通过大量的案例，向读者尤其是年轻律师详细诠释了如何对待当事人、与当事人会见时如何倾听的技巧、如何判断当事人面临的问题、如何收集案件信息制定决策的方法和技巧以及如何完整办理一个诉讼案件或者非诉讼项目。

索通律师事务所成立二十年来，正是秉承本书倡导的“当事人中心说”执业理念，遵循职业化、规范化、专业化的发展方向，以本书推荐的方法对年轻律师进行反复训练并付诸实践，才使得索通律师始终能够为客户提供较高专业水准的

服务。索通所在本地区执业实践取得的成功经验，证明了这些方法的价值，也促成我们与大家分享这一价值。

编写本书的另一个目的，是希望从律师与当事人的角度来为中国律师的咨询技能技巧训练提供一些思路。我们希望通过对本书的阅读和有意识的训练，能够让中国的律师换一个角度认识自己与当事人之间的职业关系，进而能够亲身体会到自己与当事人愉快相处，又激励当事人解决其所面临问题的成就感。

本书由韩德云、彭瑶律师主编，其中第一至二课由彭瑶编写，第三至十五课由刘兆琼编写，第十六至二十二课由康剑编写，全书由彭瑶统稿。

由于对法律咨询技能的研究在我国尚处于起步阶段，我们在编写过程中也深知由于自身能力不足而难免出现疏漏和错误，望广大读者批评指正。

2015年3月

Contents

目录

第一篇 学会与当事人相处		001
<hr/>		
第一课	你能为当事人做什么	005
法律不是世界的全部	人生的爱恨情仇怨	007
	人非神仙	013
<hr/>		
第二课	我才是主角	022
当事人中心说	当事人中心说的特色	026
	其他获得当事人信任的重要细节	027
<hr/>		
第三课	千万要让自己像个律师	031
与当事人约会	欢迎仪式	032
	很有必要跟英国人一样谈谈天气	033
	“相亲”须知	034
	结束会晤	046
	后续会见技巧	058
		001

第四课	准确判断当事人所面临的问题	065
法律咨询程序概论	收集解决问题所需要的信息和证据	066
	思考和比较你能提出的多种解决方案	069
	好的方案需要打磨	070
第二篇 打造完美对话		073

第五课	世界上没有无缘无故的爱	077
鼓励当事人毫无顾忌地倾诉	找到隐藏在他内心的魔鬼	080
	人魔大战	086
	酒逢知己千杯少	092

第六课	分析当事人谈话的构成	098
传达律师对当事人的尊重	不要养成这些坏习惯	100
	我很愿意听你说	102
	我需要更多的信息	104
	律师不应成为心理医生	114

第七课	我有一个梦想	123
操练“美式询问法”	“美式询问法”归类	124
	不同询问法的利与弊	127
	中国律师与“美式询问法”	136

第三篇 案件咨询		139
<hr/>		
第八课	了解诉讼案件的过程	143
拨开云雾见日出	帮助当事人对案件过程进行陈述的技巧	152
	运用“美式询问法”	157
	留住案情的其他方法	161
	实例分析	162
	几种特殊案件的处理	166
<hr/>		
第九课	抽丝剥茧：从法律到证据	171
法律适用与证据构成	对诉讼案件进行法律分析的思维过程	172
	没有证据等于零	176
	拟出需要继续搞清楚的问题清单	182
<hr/>		
第十课	商务律师	185
不打官司也是好律师	掌握交易情况	188
	送你一个大渔网	190
	针对交易情况准备的具体问题	194
	草拟协议	195
<hr/>		
第十一课	千里之行，始于客户的问题	199
非诉案件咨询一般技巧	询问	201
	确定交易过程	202

第十二课	遇人不淑	211
应对难缠的当事人	有顾虑的当事人	211
	年迈或有生理疾病的当事人	220
	颠三倒四的当事人	220
	敌意、恼怒和火暴的当事人	223
	捏造事实的当事人	225

第十三课	律师不是上帝	233
咨询、建议和决策	你应该做什么	233
	做与不做之间	239
	决策参考的范围	241

第十四课	保持中立者的角色形象	256
案件决策的标准流程	标准流程	260

第十五课	请你帮助我	287
与目标相遇	我不知道自己想干啥	288
	现在我不这样想了	291
	决定执行过程中的目标	294

第十六课	拿起武器直指要害	299
八招搞定你的建议	占领制高点	301
	介绍武器的功能	306
	子弹出膛后的 N 种可能	308

	有得有失	309
	你的提议被当事人否决后	310
	反对当事人的决定	312
	来来往往	314
<hr/>		
第十七课	分析当事人的预期	319
是骡子是马拉出来遛遛	讨论法律之外的问题	323
	把你的预见告知当事人	325
	注意避免一厢情愿	334
<hr/>		
第十八课	律师费可不能白付	339
陪伴当事人做出决定	“见义勇为”的步骤	343
	谁对谁错	350
<hr/>		
第十九课	实例	359
诉讼案件咨询实例	起诉	360
	取证	365
	和解	368
<hr/>		
第二十课	基本案情介绍	375
非诉讼案件咨询实例	准备	377
	如何完成你的工作	380
	总结	395

学会与当事人相处

说起与当事人相处的个中滋味，每个律师都可以写出一本书来。仅依个人经验，我对当事人的感情相当复杂和纠结。一方面，我感激当事人给我的业务机会，使我在得到收入的同时收获了职业的成就感和满足感；另一方面，我的大多数情绪，失控、挫败、失落和压力都直接或者间接地与当事人相关。

当事人，有时候像天使，有时候又像魔鬼，无法摆脱。他们是你职业生涯中无法逃避的一种人，伴随你的生活，左右你的心绪，带给你欢乐、愉悦、友谊、赞赏、轻视、责怪，甚至背叛、指控。无论如何，只要做一天律师，你就必须与当事人打交道，因此律师必须要学习与当事人相处的基本知识和技巧。

因此，在本书第一篇中，我们将着重讨论律师应该如何与当事人建立良好的职业关系。

第一课 LESSON 01

法律不是世界的全部

■ 你能为当事人做什么

一、解决问题是律师的首要任务



在某个星期工作的当中，你可能会遇到以下形形色色的当事人：

1. 幸福财产保险公司的高总打电话来，兴高采烈地与你讨论了他正在跟踪的一家潜在客户——高原股份有限公司，这是一家规模不大的制铝企业，他想请你对这个公司做个尽职调查。

2. 袁海的前妻已经去世两年。最近，前妻的父母对他提起诉讼，要求重新分割前妻的遗产。袁海气得抓狂，他要求你无论如何也要赢得这场争夺遗产的官司。

3. 你的朋友李军因为涉嫌诈骗被逮捕。你去会见他时，他很伤心，一再问你自己的工作能不能保住？孩子知道他的事吗？

4. 歌星马林兴奋地打电话告诉你，经纪人已经为她谈好了一项新的唱片交易，她想请你赶快对唱片公司提出的协议进行修改。

……

在远比上述简单案例要复杂得多的现实生活中，你的当事人遇到的人和事的范围非常广泛，每当当事人来寻求你的帮助时，总是为了解决他们自己的问题。这些问题中，有些是为了解决因过去的事件而发生的争议，而另一些则是协助他们完成某项将要进行的生意。

其实，无须动太多的脑筋，不管你的当事人是谁，不管他们是打遗产官司还是涉嫌犯罪被逮捕，也不管他们是想调查交易的对方还是审查一份发行唱片的合同，对律师来说——无论你的声望、思考复杂事务的能力、情感需要及身份如何——他们的首要任务总是相同的，那就是卓有成效地帮助当事人解决其面临的

问题。律师如何为当事人提供解决问题的服务，就是本书将要讨论的重点。

二、你所需要的知识结构和技巧

单纯从专业特点来说，律师当然需要懂得和熟练运用法学原理和法律规定，才能够具备判断分析当事人的问题并切实解决它们的能力。这些知识中，法学院课程仅能作为基础，你在执业过程中还必须随时关注法学研究和法律规定的不断更新，并及时更新你的专业知识。

如果你想真正帮助当事人找到满意的解决方案，你还需要了解他们的个人情况。有时候，两个当事人有相同的“法律”问题，但使张总满意的解决方案，未必能够让李董事长也举双手赞成，而且欣然埋单。优质和高效的法律咨询，需要律师具备理解每一个当事人独特的目标和需要，以及这些目标和需要是怎样与法律问题纠缠在一起的能力。要获得这个理解能力，除了专业知识外，你还需要法律以外的知识和方法。

（一）知识

律师所需要的法律之外的知识主要涉及与当事人的问题相关的行业知识。例如，解决外科手术医疗事故的法律师，需要对医疗诊断技术及其规范、外科治疗程序以及医院治疗实际情况有一定的了解；同样，如果你的当事人打算冒着商业风险在市场上推出新的计算机软件，作为他的顾问律师，你一定需要具有软件产品、市场营销实务及资本风险方面的知识。因此，律师需要具备的第一个“超出法律范围”的领域主要是以知识内容为基础的“行业知识”，这是你在法律专业知识之外应该首先拥有或者需要获得的知识、信息。“行业”信息不仅有助于判断提供法律服务所需要的调查，而且也有助于律师针对每个当事人的具体需要和目的研究并制定熨帖可能的解决方案。

（二）方法

方法是我们建议你需要涉足的另一个“超出法律范围”的领域。来找你咨询的当事人来自不同的阶层，他们的文化程度、情感特征及世俗见解等各不相同，其中的一些人你非常了解，另一些人则很陌生；一些人已做好了决策的准备，而另一些人则一直犹豫不决。为了有效地解决当事人的问题，除了法律原则及相关背景知识外，你需要在包括会见、商议和谈判等各种与人打交道的领域里进行学习，并训练一些基本的技能和技巧。

三、本书的重点

我们期望通过对律师与当事人个人交往过程的剖析，总结出一些提供法律咨询的一般性理论，并试图提供一套在面对当事人时所能应用的技巧。

本书认为，高效的咨询应该由理解和行动组成。因此，本书将与你一起讨论如何对待当事人的问题，在与当事人会见时，如何倾听当事人谈论其面临的问题并做出反应；律师判断当事人的问题、收集信息以及制定决策的方法。

在律师界，我们身边的好律师仿佛都是天生的而不是训练出来的。写作本书的目的一方面是总结和提升我们多年来的执业经验，另一方面也想为律师咨询技能技巧的训练提供一些素材。律师提供法律咨询服务其实就是与当事人交往，而交往技巧可以通过训练来获得已没有任何争议。因此，就算你被认为是“天生的社交家”，但要成为一个优秀的律师，也还是有必要从各种观察、练习和接受正确意见中受益。当然，就像制作独家私房菜的诀窍那样，没有哪个当事人或当事人的问题完全一样。而且，律师和当事人一样，在言谈举止、风格以及待人接物的态度方面具有独特性。但我们认为，为当事人提供咨询的一般性技巧和技术还是存在的。

因此，我们希望通过阅读和适当的训练，本书所揭示的规则和技巧能够使你建立起对律师与当事人之间职业关系的观念，能够促使当事人透露重要的与法律有关的以及与法律无关的信息，能够帮助当事人亲身体会到心理满足感，并且激励他在选择中做出最能适合自己需要的决定。

■ 人生的爱恨情仇怨



场景一

肖总的太太张红来得很准时，她对前台秘书说要找刘律师，随后被安排在接待区等待。一分钟后，刘律师从办公室出来，请她到办公室就座。按照刘律师的建议，张

红坐在一个非常舒服的椅子上，刘律师坐在她对面的高靠背皮革转椅上。两人都坐稳后，刘律师首先问道：“肖太太，我能为您做什么？”

刘律师话音刚落，张红的眼圈就红了。她开始沉默，间或很轻地抹去眼角的泪水。

张红今年48岁，半年前的一个中午，丈夫突然很平静地提出离婚，更直言不讳打算离婚后与情人同居，情人28岁，在丈夫身边工作多年。张红完全被丈夫的行为弄懵了，她不知道该怎么办。一个月前，张红通过朋友介绍认识了刘律师。但对律师是否能帮她，一直持怀疑态度。

面对刘律师，张红内心十分迷茫，她想：“她能帮我吗？如果离婚势在必行，我想知道我能得到什么？在财产和抚养孩子方面，我可以提出哪些条件？公司和家庭的财产一直由丈夫掌管，我一无所知。我该怎么办呢？我们结婚20多年，小儿子不到10岁，能说离就离？用家庭破裂来换取财产，对我公平吗？离婚会给孩子带来什么？我的痛苦、伤害和屈辱有人介意吗？我能独自面对生活吗？这些，你都能帮助我？你该如何帮助我？”

看来，在敞开心扉之前，张红还需要更多的准备。



场景二

京阳家具公司的金总一走出电梯，立即就被律师事务所的招牌吸引，“第一律师事务所”几个大大的木制青铜色文字镶嵌在墙上，事务所的接待室很大，装饰豪华、优雅、宁静，显示出非凡的气质。前台接待引导金总来到郑律师办公室。

金总一进办公室，郑律师起身欢迎他，“您好，您好，金总。我是郑律师，见到您很高兴。我们到那边会议室去坐？我的办公室又小又乱，您恐怕不方便。”郑律师把金总带进办公室旁边的会议室，金总坐在一个低靠背安乐椅上，郑律师选择他对面的一个沙发坐下。

然后，他们闲聊了一会儿，话题是最近的日全食、双方共同的一个熟人老陈和事务所办公大厦停车位拥挤，等等。聊得差不多了，郑律师首先说道：“老金，昨天你在电话里说的那件事，你看我能为你做些什么？”

金总的想法很直接：我想让你帮忙草拟一个买卖合同并与卖家进行签约的商谈。目前，我们和对方已谈成一些基本的条件，这些条件要进入合同。我对这单生意的风险看得不是很清楚，想请你再补充一些条款来帮我防范。但是，现在老板很需要这笔生意，所以你也不要吧律师认为的一切不可预测的事情都写进合同。两个月后公司订单就要交货了，这笔采购原材料的买卖合同要尽可能快地搞定，否则下个月召开的董事会我没法交差。还有，你最好不要按上次那个诉讼案件那样收费，搞得董事会又抱怨我雇用了外聘的律师。

但是，金总嘴上却说：“我们公司最近在采购一批原料，我想你帮我们做些事情。”



场景三

张律师在鸿发开发公司的接待室里已坐了三刻钟，要是在事务所，这种等待至少已经让她开始忍不住抱怨。作为一个拥有十几年从业经验的律师和合伙人，她很难接受被客户如此对待。但是，如果雷庆想要她等，她也只好等。昨天下午，雷的秘书打电话询问张律师今天下午三点是否能准时在雷总的办公室与他见面。雷是鸿发公司的老板，鸿发公司去年付给律师事务所的费用几乎有200万元，所以张律师只得重新安排她的日程表。

在等待的时候，张律师一直在想：他为什么要亲自会见我？在事务所直接跟雷总打交道的是其他两个男合伙人，他们每一个的资历都比我深。她不过是通过鸿发公司财务部经理小戴，为鸿发公司办了一个建设工程施工合同纠纷的诉讼案件，她与雷总或任何其他的公司高层没有任何联系。

就在张律师等得快要主动告辞时，雷总的秘书招呼她走进雷总的办公室。刚进办公室，雷总很热情：“张律师，见到你很高兴。我早听说你为我们办了不少事情。真是该好好谢谢你呀！”雷总背对窗户，从窗口照进的阳光使人很难看清他的脸。

雷总说：“你正在帮我们和霍氏建筑公司打官司吧？这家公司的老板是不是霍三？”张律师点点头，雷继续讲道：“小戴告诉我，霍氏公司已经起诉了几家开发商，告他们拖欠工程款。我们只是其中之一。我想知道如果我们坚持诉讼的话，会有什么结果？”

我们还有其他的出路吗？另外，小戴说我们输官司的可能性很大，你觉得他的判断是否可靠？霍氏公司超出合同的约定提出增加工程款到底有没有道理？如果输了官司，我们会多付钱吗？会多付多少？起诉以前，霍氏公司已经威胁一旦提起诉讼将会停止施工，真是这样的话，我担心我们项目的进度会受到很大影响。你知道，他们承建的项目很大一部分已经对外销售，停工就意味着不能按期交房，那我们的损失可能会更大。”

.....

像肖太太、金总、雷总一样，每个人的一生里，总是不断地在出现问题、解决问题。人的问题，归结起来，物质层面不外乎是吃喝拉撒睡，精神层面离不了爱恨情仇怨。一般来说，我们中国人总是在自己遇到麻烦或者解决不了的问题时才想起来要找律师，因而律师的咨询大多也总是从了解当事人的问题开始。

很多律师通常只知道关心当事人问题中的法律争议，对当事人可能更为焦虑的其他非法律问题却视而不见。事实上，对绝大多数当事人来说，不管他所面临的法律问题是什么，这些问题中非法律的一面才是他关注的焦点。因此，有效的法律咨询要求律师不仅仅是援用适当的法律原则来帮助当事人找到解决法律问题的方案，而且要求律师能够引导当事人说出他们在非法律方面的种种考量，并力图提出既解决法律问题，又解决非法律问题的建议。

为便于读者更深刻地了解上述观点，在本节的开头，我们描绘了三个案例，想以此说明当事人问题中的非法律内容在律师面临的问题中普遍存在这一现象。现在，你可以回头去再读一遍，读的同时，请思考每个案例中的当事人都有些什么样的非法律问题，为什么这些非法律问题的存在是不可避免的，为什么这些非法律问题是如此频繁地给当事人制造困扰。另外，你还可以考虑意识到这些问题的非法律内容，能否改变你对当事人问题的分析方式，以及你应该怎样来帮助当事人解决问题。

也许，在第一遍阅读时，你的职业感觉已经让你觉察到，张红、金总和雷庆分别面临的是离婚、采购原材料和施工合同纠纷的处理这三个不同类型的法律问题。但是，在读过本书的上述讨论并且再次有意识地思考后，你应该进一步分析出跟张红、金总和雷庆一样，几乎所有故事中的当事人在求助于律师解决问题的

同时，都产生了许多法律问题本身以外的问题。

比如张红，下决心见律师以前，她已经饱受丈夫背叛婚姻的折磨。折磨她的，除了是不是应该离婚、夫妻财产有多少、应该如何分配、孩子的抚养怎么办等法律问题，还有对多年婚姻的不舍、体面和尊严受到挑战时痛苦、因痛苦而生的自怜以及对未来的担忧、对律师能力的怀疑等情感和情绪，后者对张红的影响甚至已经让她难以平静地对律师说出她的问题。

在金总的故事中，我们遇到一个精明的职业经理。他最担心的好像并不是原材料的买卖合同中应包括增加哪些条款，以使合同在法律风险的防范上无懈可击。相反，他更关心是否能够尽快以某种方式订立合同，以使公司的订单能够尽早完成交货。为做成生意，他愿意冒险抛弃某些法律原则。此外，他想要压缩外聘律师的成本以讨好老板。

作为企业的老板，雷庆面临的非法律问题并不比作为自然人的张红少。他不仅关心在霍氏建筑公司起诉的案件中公司的权利，跟大多数欠钱的被告一样，他对应诉是否有意义同样充满疑虑，其原因在于，尽管霍氏公司的诉讼请求没有合同依据，但是诉讼程序的进行可能拖延工程项目的工期，并给公司带来更大损失。这种对商业方面的担忧和利弊的权衡，是几乎所有面临诉讼的当事人都会有的问题。

再次回顾上述三个故事以后，我们对当事人之所以纠结于法律问题和非法律问题之间的原因已经不再陌生。法律问题通常带来法律后果，关于各类法律问题所带来的法律后果，你在法学院的老师一定比我们要讲得透彻。所以，我们就只简单对法律问题可能导致的非法律后果进行一般分类。

经济后果：指解决法律问题在金钱方面对当事人产生的影响。或大或小、或多或少，你的当事人总是在跟“钱”或者能够用“钱”度量的事情打交道。比如，陷入诉讼的原告或者被告，整天被律师费、诉讼费、违约金、损害赔偿金和诉讼程序所牵扯的精力搞得头大；做生意的买方和卖方，需要为谈判准备花费的时间、聘请律师和税务师、支付交易税费。不过，你要知道，可能就是因为整天总是和“钱”这个说起来铜臭用起来喜欢的一般等价物联系在一起，笑话故事里的律师形象都比较势利。

社会后果：指法律行为产生的能够影响当事人与其他人关系的那些后果。张红的选择除了会影响到她与丈夫的关系外，还会对她和孩子以及她与亲戚朋友之间的关系产生影响；金总的行为将会直接影响他的公司与原材料销售商之间、他本人与公司董事会之间的未来关系。

心理后果：指当事人在做出某种决定的过程中所经历的个人内在心理感受。例如，一些诉讼案件的当事人在案件审理过程中会异常焦虑和担心，总要找律师说会儿话才感到片刻轻松；而另一些诉讼案件的当事人在做出和解或者调解决定后，会痛恨自己的怯懦，感到自己又被对方欺骗。相同的情况在做生意的当事人中也会存在，有些人喜欢占对方的小便宜，一旦得逞就兴高采烈；另一些人则比较关心生意是不是对双方都有利，是不是能够按照预期履行，他们只有在生意达到前述目的的情况下才会觉得相当开心。

道德、政治后果：当事人的行为也许会产生另一些结果或者反应，涉及他们的道德、政治价值标准。当事人在道德、政治等方面的价值观念，经常与一个或几个其他非法律问题（比如经济的、社会的、心理的）缠绕在一起。比如，一个要求自己父亲分割去世母亲留下遗产的儿子，可能总是难以下定决心提起诉讼，毕竟与父亲打官司分财产总归是令人难堪和难免遭人非议的行为。但是，窘迫的生活又让他很难彻底放弃可以获得巨额财产的希望。

总之，当事人和你一样，是有血有肉的凡人。即使面临相同的法律问题，柔情似水的当事人、血气方刚的当事人、善解人意的当事人、蛮横跋扈的当事人，他们千奇百怪的人生经历，也会带给他们与众不同的其他问题，见多识广的你只有小心翼翼，才能够让你的咨询更切合不同当事人的需要。

小
贴
士

当事人的法律问题和非法律问题往往相互纠缠，用心找到每个当事人所担心的非法律问题，让自己成为别人无法取代的律师。

■ 人非神仙

在读完第一节后，你起码应该学会试着把当事人的问题分为法律问题和非法律问题。

接下来，我要和你讨论第二个可能让你觉得更加奇怪的观点，那就是：当你的当事人在斟酌解决问题的方案时，很多人都会把非法律问题看得比法律问题更为重要。例如，最后张红可能会要求丈夫在财产分割上做出巨大的让步才会同意离婚，原因在于她觉得丈夫很爱财，只有拿走他的钱才能真正惩罚他的出轨行为，才能还给自己和孩子公平；为了加快交易速度，金总最后可能放弃就某些合同条款（如预留质量保证金的比例）进行的谈判；类似地，出于与霍氏公司搞好关系尽快推进项目建设进度的需要，雷总可能会选择放弃诉讼的方案。

为了让读者更好地理解上述观点，让我们一起来探讨为什么主宰当事人思维的往往是非法律问题。

一、甘蔗没有两头甜

小时候，我妈说这句话时，我很不理解。长大了，好几次特意留心去吃，果然发现一整根甘蔗的一端要甜一点，另外一端会淡很多。其实，在律师所遇到的法律事务里，当事人在获得利益的同时常常还要遭到损失，没有哪一种解决问题的方案是一根从头甜到尾的甘蔗。

例如，离婚和更多地获得夫妻共同财产当然会给张红带来一定程度的财产独立以及惩罚丈夫后的心理满足，但是获得这些满足也许是以孩子在其成长时期不能和父亲朝夕相处作为代价的；诉讼可能给鸿发公司带来确确实实的工程结算价款上的降低，这也许是让雷总觉得满意的一面，但雷总可能对提起诉讼要花费的法律费用以及鸿发公司投入诉讼的时间成本感到沮丧。显然，任何问题的解决都可能会产生消极的非法律后果，所以，当事人在权衡每个决定时，常常花费大量的时间和精力去权衡非法律后果。

在明白了律师所提出的任何法律问题的解决方案都会产生法律利益和非法律

利益，并且总是要伴随着非法律方面的损失后，你要做的就是将你对前述利益和损失的评估告诉当事人，如果他还没有意识到即使最晴朗的天空也会有云彩，那么他所做出的任何决定，都有可能在未来使他产生失落感，并归罪于你没有及时提醒他。

二、白富美在哪儿

一个男生打算结婚。在开始的那几年里，他觉得自己可以有许多选择。虽然他有一个经人介绍正在交往的女友，女孩子长相一般但温柔可人，但他总感到还不是最好的选择。朋友们常常开玩笑说他要娶个美貌智慧财富集于一身的妻子，尽管嘴上不置可否，他内心还是有点向往。公司里有个他暗自钦慕的女同事，各方面都比女朋友要好，可人家好像对他一点意思也没有。他呢，总是在先把女同事追到手再和现女友拜拜，还是先和现女友拜拜再去追女同事之间摇摆、痛苦。转眼几年，女友因为他心不在焉另择婚事，女同事也辞职另嫁，音信全无，男生也只得继续在人海中寻觅。

其实，在当事人面对他可以选择的各种解决问题的方案时，他所面临的诱惑和苦恼并不比人们寻找结婚对象要少。在你告诉他各种方案的利弊和不同后果时，他总会既喜欢这种方案所产生的积极的法律后果，也不想放弃其他方案中积极的非法律后果。在当事人意识到自己必须舍弃某个积极后果而去追求另一个时，他们便会进一步把注意力集中在非法律问题上。

与找寻结婚对象不同的是，如果男生选择现女友结婚而引起的内心遗憾尚可以通过未来结束婚姻寻找其他良缘来得到弥补，在处理法律事务时当事人可没有机会过几年再推翻现在的决定，他们总是必须在相对较短的时间内，经历确定一种选择并抛弃其他选择这一残酷的过程。

比如金总，假如他既想要迅速把买卖合同谈定，以便他能把精力放在其他更加重要的事情上，又想要在合同中得到足够的保护，以增加他在董事会的地位。这两种选择都会导致有利的非法律后果，但是他做出一种选择（比如说选择更为有利的合同条件）时，可能就必须放弃另外一种选择（迅速签约），由此产生的心理冲突，将促使金总把非法律事务——是把精力放在其他更重要的事情上重要还是增加自己在董事会的地位更为重要——纳入其选择过程中。

如果你的当事人对积极后果的选择是如此困难，那你就别指望他们能够更好地取舍消极的后果了。让我们再来看看张红的例子。对张红来说，处理与丈夫的关系，离婚只是一种选择，假设她认为婚姻是神圣的，而且她仍然爱着她的丈夫的话，那么她可能认为离婚是不应该的；她的另一个选择是继续维持婚姻关系，但这也可能会令她感到不快，因为这既没有让丈夫受到应有的惩罚，也可能会限制她所需要的经济独立。跟金总一样，张红也要经历内心的冲突。

三、雾里看花，水中望月

对经济、社会、心理等非法律后果的认识在很大程度上会根据个人的性格、社会和经济条件等情况的不同而不断变化，它不受法律或法院判决的限制。因此，与法律后果的预测相比，对非法律后果进行预测的难度要大得多，这也是造成很多当事人普遍把非法律问题放在最重要位置来考虑的原因。

分析前述简单的案例，便可以得知非法律后果很可能是不确定的。在诉讼中，某些被告由于受到压力而寻求和解，而另一些被告则变得更不妥协的例子是经常发生的。比如，鸿发公司如果采取强硬的态度参加诉讼，霍氏公司会不会变得更加强硬？如果霍三表现出不妥协和敌意，雷总又该做何反应？鸿发公司如何才能根据霍三的最初反应，准确地预算出这场官司的法律费用（无论是各执己见还是和解）；类似地，金总提出严格的质量保证条款以及过高的质保金要求是否会引起供应商拖延合同谈判甚至取消合同？你和当事人可能会经常预测非法律后果，不知你们是不是明显感到非法律后果的不确定性会小于法律后果的确定性，基于这种不确定带来的压力，当事人经常把相当多的时间和精力放在预测上。

四、当事人可能更加重视他所面临的非法律后果

但凡一个人要起诉某一个人，总有他自己认为不得不走这一步的理由，坚持要当原告的当事人或者甘愿做被告的当事人，他们总是认为自己在法律上是正当的（不然，也不会发生诉讼）。因而，非法律方面的原因就可能成为影响当事人抉择的首要因素，这也进一步招致当事人总是更多地在意他的决定可能产生的非法律后果。

即使在互相争执的案子中，律师也可能凭借丰富的职业经验来协助当事人预测一些主要的法律后果。比如，张红最终决定通过诉讼来离婚，如果她既想分得

应分的共同财产，又想阻止丈夫获得孩子的共同监护权。你基本上能够给出肯定的预测：她能够分得共同财产（但也许不如她期望的那么多）、较小的孩子法院一般都会判决跟随母亲生活，等等。由于张红的这些法律诉求在判决中是可能得到的，因此诉讼需要花费的费用、诉讼是否能够让自己和丈夫的关系变得更糟等非法律层面的后果，很可能在张红的抉择中占有更大的分量。

法律后果的可预测性也常常存在于非诉讼法律事务的筹划中。例如，老李打算草拟一份遗嘱，安排各个继承人对遗产的权利。他可以考虑平分财产，也可以决定给自己宠爱的小儿子多分一套别墅。这些选择在法律上都是无可挑剔的。因此，老李的决定很可能受以下非法律原因的影响：不同方式的财产分配会在家庭成员中造成什么影响？老李愿不愿产生这样的结果？

总之，上面的种种原因，导致当事人在许多情况下都把非法律问题看得比法律问题更为重要。因而，一个优秀的律师必须帮助当事人制定考虑到这两方面后果的解决方案。假设在鸿发公司那桩案例中，在张律师的建议下，鸿发公司坚持不与霍氏公司和解，而且还提出解除施工合同的反诉，最终鸿发公司也赢得了诉讼，不但按照原来合同约定的条款支付工程款，而且终止了与霍氏公司的施工合同。但是，接下来发生的一切，却让鸿发公司陷入了更加为难的境地：霍氏公司要求鸿发公司立刻支付工程款。在支付工程款后，鸿发公司再也联系不上霍三。工地上的工人说他们没有收到工钱，拒不撤离施工现场，雷总不得不再花一笔钱安顿工人。换了一家施工单位后，工程虽然得以继续进行，但由于诉讼期间的停工、霍氏公司拒绝协助办理工程竣工验收手续等，鸿发公司还是没能按期把房屋交付给购房者……张律师的建议也许“在法律上是正确的”，但它却使鸿发公司的处境比以前更糟。如果在决定应诉之前，张律师和雷总对可能产生的非法律后果进行了周密的研究，那么鸿发公司也许至少会避免这些不利后果中的一部分。

所以，我们认为，强调当事人问题的非法律一面，对我们形成独到的咨询理念有非常重要的作用。在某种意义上，这一观念会一直影响律师与当事人从最初的会见到最终的解决这一咨询的全部过程。有效地帮助当事人解决其面临的各种问题的办法之一，是你必须从头到尾考虑并且帮助当事人斟酌他的问题中的法律内容和非法律内容。在和当事人见面时，要收集他们关注的所有信息，而不仅仅

是关心能够证明或否认某项法律事实能否成立的证据，或那些你准备在协议中明确的某一条款的材料。在思考解决问题的可能性方案时，要注意在你的建议中既考虑法律问题，又考虑非法律问题。而且，在帮助当事人选择诉讼程序时，要与他们讨论可供选择方案在法律和非法律方面的潜在影响。

如果你想成为一名优秀的律师，在思考问题时，就一定要突破所谓“法律规定”的单纯影响。在法律、法规和法官判决之外，你对经济、社会、心理和道德问题的关注越多，你对当事人问题的解决能力就越强，你成为一个好律师的机会就越大。

**小
贴
士**

当事人对非法律问题的关注事出有因。在法律、规章以及判决之外，你可千万别忽视了当事人在经济、社会、心理、道德问题及其任何非法律方面的担忧。

第二课 LESSON 02

当事人中心说



案 例

这是一段张律师和当事人的对话：

律：“王总，跟你通过电话后，我知道你的公司正打算与光谷设计公司联合，去参加洪江河水电站设计的招标。我已经看过你提出的交易方案，这个方案不仅涉及了交易的操作细节，还提到了交易可能对公司产生的影响。我理解你个人除了关注公司在生意上的盈利目标外，还很在意怎样安排交易细节才能使分管这项业务的领导和业务部门感到满意。当然，同时也必须照顾到合作伙伴光谷公司的感受，不能让他们觉得自己在这个业务只是一个配角而已，要不然，合作中也会遇到想不到的麻烦事儿。不知道我说得对不对？”

王：“是的，你说得对。”

律：“那好，很高兴我们想到了一块儿。从昨天开始，我已经想出了不少主意，现在我想听听你的意见，看看我想到的办法能不能有效地解决现在我们面临的问题，以使公司的上上下下和光谷公司都觉得满意。然后，我们可以再一起把这些想法充实和完善，形成最终的方案，报告给公司，你看如何？”

……

在这一课里，我们想和读者一起来讨论律师和当事人关系中最基础和最核心的伦理问题：谁对问题的解决具有决策权。

法律咨询过程——也就是解决当事人问题的过程——中的主要参与者是律师和当事人。根据对人类相互交往一般经验的总结，恐怕任何需要做出决定的问题一旦有两方（甚至两个）参与，就必然要面对“谁拥有决策权”这个基本的伦理问题。

我们认为，法律咨询过程中的决策者毫无疑问应该是当事人，而不是律师。为了更为简便地传达对上述问题的看法，我斗胆借用法学家做研究的通常做法，将这个观点命名为“当事人中心说”。当然，本书对这个观点的阐释方式，可能会使那些熟悉法学教材理论归纳逻辑的读者觉得不太习惯。

法律咨询

总体上，“当事人中心说”强调律师应该尊重和信任当事人的自愿、尊严、智慧以及基本价值观和道德观，并以此为出发点来完成委托事务。其具体要求主要包括：

律师要意识到当事人的法律问题和非法律问题（比如张律师，敏锐地发现王总除了关注交易的操作细节外，还要求这些细节要令公司上上下下和合作方都感到满意）；

律师应当理解和尊重当事人的情感（比如张律师，明确把自己对王总情感需要的理解告诉他，并愿意在提供咨询意见时考虑这些情感因素）；

律师所扮演的角色是促使当事人积极参与判断自己的问题、归纳和分析解决方案，以及做出抉择（比如张律师，邀请王总一起讨论自己已经想出来的解决办法、一起完善交易方案）等。

■ 我才是主角

我们之所以要提倡以“当事人中心说”来指导律师的执业行为，是基于对以下问题的充分认识。

一、案件的所有后果都由当事人承担

表面上看，当事人付钱给律师，肯定是指望律师能够给他足够多和足够好的主意，或者帮助他打赢官司，或者搞清楚交易可能面临的风险，甚至谈成一笔大的生意。所以，很多律师为了充分展示自己的专业能力和对当事人的价值，总是喜欢从自己对问题的看法着手，来解决当事人的问题，并且总是乐意代替当事人做出所有决定。

在“当事人中心说”看来，所有当事人需要解决的问题以及这些问题的最终后果，都是由当事人在承担。对承担后果的当事人来说，律师不过是外部世界的配角，因此律师应该学会把自己的屁股坐在当事人的位置上。

在执业生涯中，你会遇到各种各样的当事人，他们来咨询同样的法律问题，但是他们之间却存在巨大差别：爱面子的大学教授、自认为心慈手软的佛教徒、

生意红火的商人、出轨的官员、上当受骗的个体户、丈夫已是三婚的中年家庭主妇，都来找过你咨询离婚的问题。你可以把浪漫的爱情和温情的家庭生活简化至“夫妻间的权利义务”，对你来说他们要解决的法律问题简单到你根本不用再找另外的同事来商量：婚姻关系的解除、财产分割和子女抚养。但同时，你也不应该忽略，这些当事人在身份、社会和经济地位、教养、欲望、愤怒、对过往感情的认知、对婚姻的期望、恐惧以及害怕、对未来的打算等方面所具有的特定经验，不可避免地会对其思维、判断以及决策能力产生影响，并使其在前述法律问题的三个方面都产生不同的需求。这些需求，通常是只有站在当事人立场来考虑问题的律师才能敏锐地捕捉。

所以，优秀的你，提出建议前多想一想，这个问题当事人是怎么看的？多问一句，王总，你是这样想的吗？这样，你的意见才对当事人更具价值，也更容易被当事人认同。

二、激发当事人参加演出的热情

你遇到过这样的律师吗？他们似乎很害怕话说得太少引致当事人对自己的工作感到不满，于是在任何场合都滔滔不绝，根本不给当事人（包括在生意交往中的对方当事人）任何说话的机会。

“当事人中心说”认为上述做法非常不妥，并且建议你要想方设法调动当事人参与法律咨询的过程。实践这个建议的具体做法是：

首先，在第一课我们已经讨论过，一个法律问题的解决，不应该只有唯一的一个方案（你看，案例中的张律师就事先想出了不少主意），而且不同的方案各有利弊。要保证最终的决定能够最大限度地满足当事人的需求，当事人有权利——你也应该努力让当事人实现这个权利——对可能有的选择范围和法律后果评估有更为充分的认识。要达到这个目的，和当事人一起进行讨论是最为有效的方法之一。也许，通过讨论，你会发现当事人完全有能力对你的意见做出非常意外的完善，又或者当事人还有比你更好的主意。

其次，在讨论的过程中，你还应当注意鼓励当事人去判断目前可能找到的解决方案对当事人可能产生潜在的非法律后果，这样你就能够协助不同的当事人达到他们独一无二的需要和目标。当然，你不要忘记，满足当事人的需要，其实最

终是满足了自己的需要。如果你不能以当事人满意的方式帮助他解决问题，就别指望他下次再付律师费给你。

三、理解当事人的情感并承认其情感的重要性

跟文学、艺术等人文学科相比，人们要么觉得法学神秘莫测，要么认为法学艰深复杂，法律则更是一把高高在上的威严利剑。从事法律咨询工作的律师，一般也愿意以理性、冷静、严谨、庄重的形象来完成他的执业活动，以凸显自身的专业和规范。

上述种种都没有错，但是在坚持“当事人中心说”的律师看来，所有的“法律问题”都是人的问题，是人，就没法斩断与情感的联系。因而，依照“当事人中心说”来进行法律咨询要求律师要充分理解当事人的情感并对此做出反应。

关于当事人的情感，在第一课我们已经给予了充分的关注。我们认为，当事人的情感是其法律问题的内在组成部分，当事人对非法律后果的重视和担忧，是其注意力的中心，正是这些担忧最终促使当事人开始向你寻求帮助，在这种情况下，当事人大多会产生表露自己心理感受的需要。

为了找到对当事人来说最为独特和有价值的解决方案，我们建议你不仅要注重事实、证据的收集和分析，而且要对当事人的情感及其表现给予足够的观察，并据此与当事人建立融洽的互动关系，引导当事人透露出详细和准确的信息，以帮助你高质量地完成手头的活儿。

四、尊重当事人的价值观并据此提出建议

刚开始做律师时，我曾经为一个强奸犯辩护。在这个案子中所经历的压力和煎熬，我相信每个做律师的人都会有类似的经历。赖账的债务人、打伤原告的被告、和业主打官司的开发商、诈骗犯……对律师来说，我们遇到的大多数当事人都是前述无法绝对归类为“好人”的人，即使是自己喜欢的当事人，也不可能总是做我们认为“对”的事情。

在我们的伦理中，法律咨询过程中的决策者是当事人，但这并不代表你没有义务对当事人应该决定的问题给出建议。实际情况是，当事人在征求你的意见前，一般不可能自己做出决定。为此，在当事人不能依靠自己独立的判断做出最佳决定时，“当事人中心说”要求你在大多数情况下应该提供建议，并且你的建议一般

应以当事人所具有的价值观为出发点来提出。当然，有时候你对当事人价值观的理解，可能并非就是当事人的真正需求，于是你也许会提出一个自认为当事人会满意的建议，结果被当事人否定。如果你的建议一旦被当事人否定，原则上，你就不应该再坚持下去。

性急的读者可能会继续追问：如果当事人反对，我就放弃，那我对当事人有什么用呢？我是不是也该坚持点什么呢？别着急，我们会在第 18 课告诉你答案。

五、鼓励并协助当事人做出决定

假设，有一个被单位开除的当事人李勇，正在考虑要不要以违反劳动合同为由起诉用人单位，以及是否提出继续履行劳动合同的诉讼请求。作为他的律师，你该如何帮助他来做出决定。

一般情况下，如果李勇对上述问题做出肯定的选择，是因为他愿意承担诉讼及付给律师的费用，他既不怕把自己和单位的恩怨公之于众，也不在乎回到不太友好的工作环境并继续忍受不快。换作其他任何一个当事人，在上述情况下，因为在自身性格、经历等方面所具有的不同经历，都有可能做出与李勇的决定完全相反的选择。

正是基于律师对任何一个案件的当事人所独有的尊重和重视，因此我们建议案件中的关键性和最重要的决定，比如当事人是否愿意付钱、当事人愿意为达到目标冒多大的风险、当事人是否能够承受案件的后果等，最好还是留给当事人自己去决定。

在当事人做出决定的过程中，你当然不应该“事不关己，高高挂起”，你的责任是向当事人评估案件潜在的法律后果和风险，提醒当事人注意他可能还没有想到的非法律后果等。如果是诉讼案件，你需要向当事人解释关于程序推进和举证方面的法律规定，对当事人寻找和组织证据提供建议，甚至你可以在采取何种程序来提出自己的权利主张对当事人最为有利方面，给出令当事人满意的答案。

记住，在咨询过程中以适当的方式告诉当事人你对诸多问题的看法，是你鼓励和协助当事人做出决定的最佳办法。

六、“非常乐意帮助你”

为了在执业活动中更好地运用“当事人中心说”的上述基本技巧，我们建议

你在法律咨询过程中坦率地表达你想帮助当事人的意愿，你可以说：“在这个问题上我能给你的帮助是”“我非常乐意对你做出这个决定提供任何帮助”“看看我能帮您做什么”等。这个建议看起来简单，而且有点多余，但你不妨多试试，这有助于缓解当事人的疑虑，并且有效地激发他参与咨询的积极性和主动性。

■ 当事人中心说的特色

目前，中国还没有完整地形成律师执业伦理理论，对律师和当事人的关系问题，除了零星的职业道德和执业纪律规定外，也鲜有系统研究。上述我们关于律师和当事人关系的认识以及做法，不仅是借用了一些国外的理论，但更多的是我们自己结合执业环境所做的执业经验总结和归纳。

作为一家之言，我们认为，与一般经验主义上的当事人观（姑且称为“传统当事人观”）相比，“当事人中心说”的主要特色是：

1. “传统当事人观”中的律师，主要是按照诸如“合同之债”、“侵权行为之债”或“不当得利之债”这样的法学或者法律上的现有的分类来观察当事人的问题。因此，律师也主要是从法律的角度来寻求问题的解决方法。“当事人中心说”则愿意把当事人问题分为法律问题和非法律问题，并要求律师给予同样的关注。

2. 现实生活中，知道找律师的当事人，绝大多数都能够很仔细地考虑他们所面临的问题的复杂性，尤其是当问题涉及经济、社会和心理领域时，当事人可能比律师更加内行。因而，与“传统当事人观”相对忽略当事人地位的观念相比，“当事人中心说”坚守律师的“咨询者”和“帮助者”这一角色定位，不断提醒律师不要把自己当成各种问题的专家。

3. 至关重要的一点是，“当事人中心说”认为当事人的情感是其问题无法避免并且自然而然的一部分，律师必须在法律咨询过程中考虑这一因素。相比“传统当事人观”认为当事人缺乏经验、当事人太富于感情色彩、当事人不能充分考虑决策的潜在和长期影响风险，“当事人中心说”并不赞成只有律师才能以独立公正并合乎理性的方式做出决定的看法。

但是，我们要提醒、赞成并在执业活动中实践“当事人为中心”所要求技能，并不是要你忍受每个当事人的任性和要求。如果当事人想寻求法律之外的正义和公正，那就不是你的专业和能力所能到达的要求，这时你再一味地尊重当事人的价值观，就可能会走入另一个对你和当事人都非常危险的境地。

小
贴
士

“当事人中心说”只是一家之言，成功的路不止一条，重要的是在你的执业生涯中不断实践和总结出你自己与当事人的相处之道。

■ 其他获得当事人信任的重要细节

除了“当事人中心说”提到的几点，在与当事人交往的过程中，你还需要做好以下这些细节。这是一些通行的重要原则，并非“当事人中心说”所独有。

一、明确收费

律师和当事人之间，为律师费引起误解和不满甚至诉讼的事情时有发生。在一般当事人的心态中，律师费总是公认的“高消费”，付费总是一个“坏消息”，这或许是由于律师和当事人双方对律师专业服务价值与律师费的认识存在显著差异所致。另外，在中国目前的法律服务市场中，找到你的当事人和你可能或多或少都会有些人际联系，这也让不少律师羞于讨论律师费用问题。

但是，我们建议你，除非你根本没打算收费，否则你应该在与当事人接触的开始（主要是第一次接触的当事人）或者适当的时候（主要是老客户）时就明确提出收费问题。关于律师费用的讨论，至少应该明确：第一，计算费用的方法，是按计时收费，还是包干费用；第二，什么时候支付费用；第三，不及时支付费用的后果。另外，当你提供服务的范围和工作时间无法确定时，你可能还需要明确调整费用的办法。

二、随时报告事态发展情况

当事人对律师的不满和误解，还包括当事人普遍都会抱怨律师没有向他们通报事情的进展情况。律师呢，也总有诸如工作太忙、事情太多、您的事情目前没

有进展或者进展不大等借口来搪塞当事人。也许在律师看来，张三的案子标的小，胜算大，少花点的精力不碍事；李四的案子收费还不错，法律关系复杂，法律文件也需要花大量的时间，当然得格外用心。但是，不管是张三还是李四，他们的问题都是自己从未经历过的、不在行的、严重的甚至自己无法亲自处理的。因此，律师及时或者定期向当事人报告有关事态的发展情况是非常必要的，老实说，即使是一些不必要的报告也常常具有安慰的作用。

三、及时回答当事人询问

认真观察，你会发现大律师总有接不完的电话。刚开始做律师的时候，你总会为接不到谈业务的电话而丧气。但是，如果你坚持下去，我保证你有接电话接到崩溃的一天。有时，你在开会，袁总打电话来想问一个问题；有时，你在开庭，康总打电话来问昨天的文件写好没有；有时，你在赶一个紧急的文件，田总打电话请你赶紧去公司处理突发事件；甚至，有时，你去上洗手间的一会儿，周总给你打电话，你却没有接到……

很多时候，因为种种原因，你或者不能接当事人的电话，或者错过了当事人打来的电话，当事人对这种事情总会要抱怨。所以，及时对当事人的要求进行答复是你获得他的信任的另外一个重要细节。如果你无法及时回复，也务必请其他人告诉当事人你在干什么，或者何时能够对他的要求做出答复。

小
贴
士

与人打交道的技巧，是一个无限可能的想象空间。除了上述细节，你还可以创造性地应用和总结获得当事人信任的其他技巧。

第三课 LESSON 03

与当事人约会



“冒总，很高兴我们又见面了。你和蒲总合伙新开的那家工厂生意还好？”

“非常好。生意好得我都想不到呀，虽然我们的产量比以前增加了50%，但仍然是供不应求。所以，我考虑把蒲总在工厂的股权买下来，昨天打电话给你就想说这事儿。”

“真高兴工厂的效益这么好。听你打电话的语气，这笔新交易对你非常重要也很迫切。那我们就言归正传。你先谈谈你想收购股份的目的及蒲总的态度，好吗？”

会见你的当事人，通常会占用你相当多的工作时间。掌握会见的技巧，对提升你的会见质量和效率大有好处。本课将着重介绍律师与当事人的初次会晤、续谈的方法和技巧，这是让自己像个律师的基本规则。不管当事人的问题涉及哪个法律领域，也不管当事人是不是你的老熟人，更不管你需要处理的是诉讼还是非诉讼业务，这些规则均可适用。你要做的，就是在你的职业生涯中去运用它。

■ 千万要让自己像个律师

日常生活经验告诉我们，在人际交往中给对方的“第一印象”十分重要，“开始”经常会对“结果”起着举足轻重的影响，有时“开始”甚至会决定事情的发展前景。无论是一般人之间的口水话“请走好”，还是当事人请律师“您一定要帮我打赢官司”，这些温情的对话都是想寻求一个好结果的开始。良好的人际交往对律师的事业发展有着非常重要的作用，因此律师也逃不出“第一印象定律”。有鉴于此，作为律师的你，必须仔细考虑怎样开始与当事人的见面和会谈，考虑如何让当事人认为自己像个律师。

让自己像个律师的第一件事是检讨你的着装。

当事人带着问题和希望来找律师，他可不愿意看到一个衣冠不整、态度随便、举止浮躁的人。律师要向当事人展示自己的自信、专业、神采奕奕、老练、严谨、

细致、整洁。为了扮演好这个角色，不管男女律师，职业正装是你会见当事人的首要和唯一选择。

关于职业正装，我想不用我多说了吧。喜欢看书的，书店里各种关于礼仪的书籍数不胜数；喜欢上网的，百度图文；再不济，看几部美式肥皂剧或者港片吧！

■ 欢迎仪式

照过镜子整理好领带以后，你应该考虑的是在何处与当事人见面。

通常，我们建议在事务所接待你的当事人，以展示你以及你所在的事务所与别的律师的不同之处。事务所内，可选择的见面场所不是办公室，就是接待室。

许多律师喜欢在接待室与当事人碰面，然后，再陪伴当事人进入办公室。在接待室碰面，可以立即表现出你对当事人的关心。而当你与当事人边走边谈进入你的办公室时，你也可以通过交谈或是请他们用一点饮料来使当事人平静下来。这样，你可以避免一些令人尴尬的场面，如当事人进来时你恰好还在打电话或是匆匆地绕过办公桌与当事人握手。你亲自到接待室去等候当事人，可能会让许多当事人觉得你对他们格外的重视，会给当事人留下非常好的第一印象。

也有些律师更愿意在自己的办公室里与当事人会面。习惯于这样做的律师们可能是相信这样安排能够显示出律师的勤奋和派头，从而增强当事人对自己的信心。在这种情况下，你应该安排接待员或你的秘书将当事人引到你的办公室。不过，这种做法的负面影响是可能缺乏亲自迎接所能带来当事人的特殊感受，并且，一般来说，律师迎接当事人的表现比他所选择的地点更能显示律师和事务所的实力。

另外，律师到当事人的办公地点或其他当事人确定的处所与当事人会见的情况也是常态。这时，你需要遵循的基本规则是不要迟到，如果因为堵车等迫不得已的原因导致可能迟到，你应该及时通知当事人，并且立即请求当事人的谅解。

总之，无论采取任何做法、在何种场合迎接或者与当事人见面，都应注意遵

循适当的习俗礼节。对于初次打交道的当事人，在迎接时即报上你的姓名，这对给当事人留下一个深刻的印象也非常重要。

■ 很有必要跟英国人一样谈谈天气



“李经理，我们在这儿坐会儿，你可以把咖啡放在茶几上。”

“谢谢，哎呀，你的办公室真不错。从这里往外看的景色确实很漂亮。”

“是呀，工作太忙的时候，我喜欢停下来花几分钟欣赏一下窗外的风景，这十分有利于休息。对了，你停车顺利吗？”

“没什么问题，挺顺利的。”

“你运气真好。这幢大楼的停车场有时候相当拥挤，上次我的一个当事人就因此耽误了时间，我感到非常地抱歉。今天我忘记提醒你停车可能是个问题，刚刚正在担心呢。你没有遇到问题我很高兴。”

英国人之喜欢谈论天气，几乎就是寒暄和闲聊的典范。在两个人见面总是通过闲聊、寒暄开始相互交流这一点上，不管是英国还是其他国家，也不论是律师还是一般人，应该没什么不同。闲聊会让对话者能够比较轻松和毫无戒备地进入交谈状态，这对初次见面的双方来说，是很好也是很实用的给彼此留下好印象的办法。大都市里，人们寒暄的话题很多，比如上例，律师和当事人的会谈从办公室的风景和停车开始。推而广之，根据不同的地点、你与当事人是否相识，或者你与当事人的相似之处等，你们的聊天内容也可涉及地方新闻、体育新闻、先前的合同以及当事人的推荐人等。

但是，在此后的阶段——从聊天转入正题这一问题上，律师们的做法却很少一致。一些律师喜欢适当地聊天，他们认为聊天有助于使当事人放松情绪并增强对律师的信任感。相反，有些律师则认为当事人会厌烦这种闲聊俗套，所以他们

喜欢直截了当地切入正题，迅速讨论和解决当事人的问题。

以上两类律师的见解都没错。过多的闲聊明显浪费时间，并且也许会降低当事人对你的信任感；而太少的交谈，又可能使你给人一种冷淡、呆板和仅注意法律问题而缺乏人情味的不良印象。唯一难办的是，培养判断你的当事人适应哪种方式的能力。

解决这个问题的合理方法是：根据当事人的需要和愿望来确定闲聊的长短。会谈前的寒暄是一种很常见也符合人性的做法，即使很短暂的接触，你也可以对当事人的心绪做出准确的判断。但是，接下来的问题是：如果你与一位新当事人只是刚碰面，或是仅在电话上做过短暂的交谈，你怎样才能正确把握聊天的长短呢？此时，你可以根据你当事人的行为举止来进行调整，如果当事人比较压抑和紧张，你可以再多说几句以缓解他的不安；如果当事人表现平静，那你就可以开始进入正题了。

比如，你的朋友介绍给你一个当事人，见面后，你问她“你怎么样”或“你到这儿来有什么问题呀”，如果他说：“不，没什么问题。其实，我早就到了，以便我能够再仔细熟悉和思考一下我需要解决的主要问题，并确信我的文件是否准备齐全”，或者“是的，到这儿来挺费劲。我被堵了几乎一小时的车。我真是不愿意到市区来”，这样的回答明显表明当事人还是显得相当压抑或紧张，那么你就应当再和他闲聊一阵，以便他有时间平复紧张、压抑的心情，而后再进入正题。

小
贴
士

律师也是人，礼多人不怪。掌握必要的社交礼仪，给自己的职业生涯加分。

■ “相亲”须知

如果把与当事人的初次会见比喻成一次“相亲”的话，你一定要利用一切机会尽可能多地了解当事人的情况，这样才能帮助你更好地从当事人的角度来思考问题，并提出解决问题的方案。

一、当事人通常会关心的问题



“李太太，很久没跟你见面了。你有什么需要我做的？”

“最近真是不消停。我们家买了一套顶楼的花园洋房，正在装修，我们在露台上建了一个花园，但楼下的杨先生坚决反对。他要求我们停止施工，否则就要到法院去告我们。”

“可以理解，你们一定非常担心此事。我很愿意给你一些意见。不过，楼下住户的意见你还能谈得再具体点吗？”

“嗯。杨先生是我家楼下的房主。他说屋顶是全体业主的共有部分，我们没有权利搭建自己的花园，而且这么做是侵权行为。但是，我们买房子的时候，开发商是连同露台的使用权一起卖的，我们和开发商有约定，房价也包括了购买露台使用权的钱。”

“在住宅小区，你碰到的这种问题现在还比较多，前段时间我也处理过几宗类似的案件。除了你已经谈到的情况外，还有其他细节吗？”



“胡先生，请先谈谈你的想法好吗？”

“我一直在与高地房产公司的老板冒总谈一笔生意。高地公司是一家大型的房地产开发企业，我十分看好它的发展前途，所以准备收购10%的股权。你知道，以前我没有做过类似的生意，不太了解转让股权将涉及哪些税费。所以，我想了解一些有关股权转让交易税费的问题。”

“这正好是我熟悉的领域。为了确定交易可能涉及的税种，我想简单了解一下你的股权收购计划。另外，除了交易税费外，你还有其他的问题吗？”

“当事人中心说”强调从当事人的角度看问题，你在考虑应该怎样从当事人的立场看待一个新问题时，首先应从了解当事人所想所思开始。

如果是一个陷入诉讼而求助于你的当事人，他想谈的情况通常包括以下内容：

第一，诉讼基本上是基于已经发生的事件而产生的争议，因此当事人一般会陈述引起争议的缘由。

第二，当事人也有可能谈及他或她所希望达到的诉讼目的或目标。例如，从李太太的陈述中，你应该能够感知她的主要目标就是想排除杨先生的干扰而完成花园的修建。

第三，有些当事人甚至会提出一些如何实现其目的的办法。例如，在与你交谈之前，李太太可能就已考虑不去理会杨先生的干扰。如果在初次见面时当事人就已有了明确打算，那么他极有可能把他的想法告诉你并征询你的建议。

第四，同时，当事人很希望也愿意和律师讨论一些法律或非法律问题。例如，与李太太继续谈下去，可能就会谈及她能否把花园建成、律师费用、工程迟延的可能性以及她是否能在争议解决之前继续修建等问题。

和诉讼案件一样，那些因为交易等非诉讼事务来找你的当事人，他们同样也会谈及这四类问题。

首先，尽管与诉讼问题相比较而言，当事人的非诉讼事务可能受到先前已经发生事件的影响较少，但与该事务相关的已经发生的情况一般也会使当事人需要向你咨询，同时，当事人肯定也会谈及这些事情。比如，一个当事人正在和合伙人商谈准备进行一项新的投资，他或者会与你谈及与对方已经谈定的商务条件，或者会谈及自己在这项投资上的想法；一个想与兄弟分家析产的当事人或许会谈及其家庭成员在过去的所作所为，以及这些作为对他产生了何种影响或者看法。

其次，同诉讼中的当事人相似，非诉讼事务的当事人当然也要谈到他们所希望达到的结果，在某种意义上，他们对结果的期待，比诉讼案件的当事人更为强烈。他们中的某些人对其目标会有非常独特的见解；而另外一些人则可能会提出一些模棱两可的目标。在前面的实例中，胡先生显然属于第一种情况：他的目标非常明确，就是希望收购高地公司的股权。

再次，一般情况下，非诉讼事务的当事人也有解决问题的设想。例如，许多不愿做婚前财产公证的新婚夫妇可能会听说过“律师见证”这种可以证明婚前财产归属的方式，但又对其具体操作方式不了解，所以可能找律师咨询相关问题。

最后，非诉讼事务也一样会涉及各种各样的法律或非法律问题。例如，胡先

生在谈完股权交易的税费问题后，可能还会谈到一旦交易成功后他应该与冒总保持什么样的关系、律师参与这件交易的费用等。

总结起来，在当事人走进办公室后，无论是遇到诉讼案件还是正在进行一桩交易，一般他都会谈及以下四类话题：①事情的起因；②当事人的目的；③当事人对实现其目的的想法；④其他各种各样的法律或非法律问题。

一旦你从当事人那里知道了上述四类话题的情况，你就该着手怎样从当事人的角度来理解这些问题。当然，如果当事人的谈话偏离了这些话题，你也要想办法把会谈的范围尽可能集中在这些问题上，这样，一方面你与当事人的会谈会比较有效率，另一方面你才能获得对提出解决方案更为有价值的情况。

**小
贴
士**

帮助当事人从事情的起因、目的、手段、问题四个方面对案件情况进行全面陈述，是你从当事人处了解情况的主要任务。

二、不要匆忙谈论法律问题

寒暄完天气、风景、停车这些话题后，你可以开始和当事人谈正事儿啦。正事通常可以从“我能为你做些什么”这样的问题开始。在你提出“我能为你做些什么”后，可能会得到如下的回答：



“我在一次车祸中受了伤，我想让开车的那个家伙赔偿我。”

“我妻子最近去世了，我想另外立一个遗嘱。”

“我和姨妹准备开一家旅行社，我们想签订一个合伙协议或合作协议。”

一般的律师接下来可能就会着手询问当事人他们认为有法律意义的问题：

“能告诉我车祸的具体情况吗”；

“能给我一张你的亲属及财产的清单吗”；

“到目前为止，你与你姨妹就合作事宜已经谈得如何了”。

我们认为，像以上这样仓促地把当事人带入法律问题的做法是不恰当的。优秀的律师的恰当反应应该用提出假定问题的方式开始全面地收集情况。在会谈中全面了解当事人的看法，对你从当事人的角度来思考问题非常之重要，其原因在于：

第一，全面了解当事人的想法，有助于你确定哪些情况需要深入掌握。

有时候，与当事人初次会见时，他们所介绍的情况通常有混淆不清的地方。这种混淆不清有以下几种表现：

(1) 当事人可能会错误地使用术语。比如，上述那位欲立遗嘱的当事人，他的真实意图是要订立一个赠与合同，但他却不知道这个术语。

(2) 当事人可能会错误地选择适用的法律。例如，上述那位因开办旅行社而请求订立“合伙协议”的当事人，可能采取有限公司的形式对经营业务更为有利。

(3) 当事人可能未能正确地表述他的目的，发生这种情况既浪费你的时间又耽误当事人事务的处理。例如，上述因车祸受伤的当事人，你以为他希望提起诉讼并立即采取行动，而如果他的真正打算做的却是要求加害人赔偿的话，那么，你贸然提出的许多问题都可能与本案极不相关。

第二，全面了解情况可以避免“误诊”。

切实可行的解决方案，应该以全面了解当事人的情况作为其制定的基础，否则可能因为你的草率而误诊了当事人的病情。为了避免在会谈中被一两个不确切的细节左右而浪费过多的时间在解决错误的问题上，你应该在了解情况这个环节尽量听取当事人的陈述，获得他对整个问题的看法。

第三，当事人在阐明了他的问题之后更容易回答你的询问。

联想一下你在医院门诊室的经历吧。假如医生在你介绍完你的病情之前就问你一大堆的问题；你可能想得更多的是怎样说明你的病情而不是逐一回答医生的问题。同样的，如果你在了解到李太太非常关心律师费用之前就开始向她询问杨先生威吓要求她停止施工的情况，李太太可能会不太情愿回答，因为此时她正在考虑的可能是你的律师费是否合理、是否要请你作为代理人。

第四，可以表现出你对当事人的尊重，从而与当事人建立融洽的关系。

大多数当事人都喜欢和信赖他们认为富有助人精神的专业人员，并且会毫不

遮掩地将自己所知道的一切情况告诉你。而尽可能全面地了解当事人问题的全部，对尽早建立前述和谐的关系很有意义。

第五，全面听取介绍可以使你对问题了如指掌。

另外，你必须一直记住，来求助于你的当事人不仅仅是需要专业技术性的法律咨询，而且也想从你这里寻找到解决其特定的法律和非法律问题的具体方案。所以，你要鼓励当事人全面介绍其问题，以便你能够很快地抓住问题的重点，把握当事人对委托事务的整体想法。

小
贴
士

初次会见当事人首要技巧是给当事人机会，充分听取当事人对情况的全面介绍。

三、你对情况的了解足够多吗



“我能帮你什么忙呢？”

“今天是什么风把你吹到这儿来了？”

“我能为你做点什么吗？”

上述种种提问完全可以作为启动谈话的典型问题，你只要根据与当事人之间的亲疏关系来选择即可。当然，作为一个有独特见解和性格特征的律师，如果你的当事人接受，你就应该不断寻求自己所独有的问题。

一般来说，上述那些常见的开放式问法，完全能够促使当事人用他们感觉最舒服、最恰当和最能说清问题的方式向你介绍情况。开放式的询问既可以使当事人避开不愉快的话题，又可以使他明白哪些是必须介绍的重要问题，因而更有助于融洽关系的建立。当然，当事人在介绍时，你可以积极插话或对听话内容做出积极反应，这样有助于融洽和交流。

对于开放式询问，如果当事人的回答相当简洁，如“我在一次车祸中受了伤，我想让开车的那个家伙赔偿我”，你也千万别认为已经完全了解了当事人的问题，

就匆忙进入下一个对话环节。这时，你该做的是使用另外的试探性方法鼓励当事人继续叙说。例如，你可以说“你可以再给我说一下细节吗”或者你可以积极插话，或者你可以既插话又提问：“看起来你对那场事故仍然心有余悸，你还能给我谈谈事故的具体情况吗”，引导当事人继续介绍案件的情况。

如果在谈话中你的发问并未明显把当事人的陈述范围大致限制，或者引入前面所提到的四个方面，你可以给当事人一些短短的提示：



“请简单谈谈你的问题，它是怎样发生的，你希望达到何种目的？”

“请先谈谈，怎么想就怎么谈，你想达到什么样的结果？”

“请你告诉我你有什么问题，它是怎样发生的，你想怎样解决它？”

有时候，对于当事人那些目的很明确的问题，你会觉得再进行发问会显得傻兮兮，或者有些啰唆、无知。例如，你的当事人已被债权人起诉了，他所希望达到的目标无非是一分钱不给并且尽快了结此案。这时他来征求你的意见，你可能会很担心追问他“你希望怎样了结此案”类似的问题显得很无知。

但是，我们的看法是你认为自己的问题显得很无知的假设可能是错误的。经验告诉我们，在诉讼案件中，并不是每一个被告都会对原告的诉讼请求做出完全不承担任何责任的抗辩，有些被告基于自身的特殊情况，愿意考虑部分甚至大部分接受原告的请求并承担相应责任；同样的，也不是每一个非诉讼案件的当事人都希望获得对自己最为有利的交易条件，有时为了保持与对方的长期合作关系、节省律师费用或其他一些原因，当事人经常愿意接受比最初坚持的要差一些的交易条件。

所以，即使当事人对自己的目的已经表达得很明显了，你也应该全面把握一下他的想法，至少你可以检查一下你的假定是否正确，这时，你可以这样说：



“这么说，你是不想向原告支付任何款项的，是吗？”或“照我的判断，你不愿意在租赁合同中约定租金变动条款，是不是？”

总之，在初步了解情况的整个过程中，你可以用提问、插话和提示等方式来鼓励当事人叙述问题，直到你认为完全了解了当事人的看法为止。

在了解初步情况后，你就应该想办法结束这一阶段，而比较有用的方法就是通过插话对当事人的问题作简要归纳。这种归纳可以简要地核实一下你所听取的情况，同时也要涉及需要继续的话题。这种简要归纳有利于感情交流。它可使当事人感到你已经听取并理解了整个问题。另外，归纳也标志着你完成了你在初步情况了解阶段所做的基础工作。

小贴士

阶段性地归纳当事人陈述的情况，有助于与当事人顺利沟通，了解情况。

四、对你的初步判断有所保留



康军起诉白丽在经营广告业务时违背了双方订立的《股权转让协议》中所规定的反竞争条款而侵权。你的朋友介绍白丽来找你，她同意委托你代理前述案件。你了解到，康军和白丽曾经是一家广告公司的股东，股权转让协议是康军受让白丽在该广告公司的股份时签订的。白丽说她很担心诉讼一事一旦张扬开来，她的商业信誉会受到损害，并失去客户。所以，她打算尽可能快地结束诉讼，为此不惜向康军支付赔偿金。但是，几天之后，白丽给你打来电话，说周围很多朋友和客户都已经知道了诉讼的事，并且，多数人都认为康军为了挽救濒临倒闭的广告公司提起诉讼是愚蠢之举。所以，她现在希望能够在诉讼中提出新的抗辩，要求法院驳回康军的诉讼请求。如果你做律师够成功，那么像白丽这样中途改变主意的当事人在你一生中可以说数不胜数。当事

人所面临的环境的变化（与广告业有关的人开始注意本案并站在白丽一边）影响着当事人对诉讼的整个态度，这些影响足以让她在诉讼目的、解决方案及其顾虑等各方面发生你事先无法预料的改变。因此，仅仅基于当事人对初步情况的陈述而做出的任何判断都具有相当大的不确定性。

作为律师，你应该知道，几乎在所有问题的处理过程中，当事人的目的和打算都会发生变化。当事人的心思就好比海绵，可以收缩，也可以扩张。你要密切关注当事人的这些变化。

有些当事人（特别是新当事人）不太愿意在初次会见时就谈出个人的顾虑。那么，你要尽快让他们与你的关系融洽起来，这样他们才会坦诚地向你谈及敏感的问题。

有些当事人可能过度纠缠感情问题，或者问题发生得太突然使当事人来不及整理自己的想法，这都可能导致他们对问题的叙述是片面的或不清楚的。这时，你要有足够的耐心和技巧来帮助当事人从颠来倒去的陈述中脱离出来，协助他搞清楚自己所面临的问题是什么。

有的时候，当事人会对事情的起因做出错误的判断。比如，一个车祸受害者可能把车祸视为自己身体不能痊愈的原因，但是他的身体不能痊愈的真正原因却可能是事故发生后为他治疗的医生所犯的医疗事故。同样的，财务状况恶化的当事人可能会把客户不能按期支付款项视为财务恶化的原因，而不去理会其真正的原因可能是上游供应商大幅提高原材料的价格。

基于上述的种种原因，我们建议你不要在初步了解情况阶段就向当事人做出确定的判断，也最好不要和当事人讨论可能的解决方案。如果不得不这么做，你也应该对你的判断和方案有所保留。

小
贴
士

鉴于法律问题和与其相关的事实和证据情况的复杂性，建议你在初次会见当事人时不宜草率做出法律判断。

五、怎样与当事人通电话

在现代社会，与当事人见面前，你们一定会先通一番电话。如果你与当事人很熟悉，你可以通过电话来了解当事人的想法，在此种情形下，你可以使用上述与当事人会谈的技巧和方法。

但是，如果对方是一位新当事人，那么，我们建议你最好不要奢望通过电话来了解当事人的想法。在电话中，你最好是仅仅谈几个最一般的问题，诸如“你的问题大概是怎样的”或者“你怎样想的”等。这样，你既能立即满足对方欲做倾诉的愿望，也能满足你确定是否能胜任此事的需要。然后，你可以与当事人约定其他时间见面来商谈他的问题，你可以请他在会面时将有关文件或证据带来。

改天你与新当事人会面时，可以简要地提及你们所通的电话。其他的，你就按第一次与对方交谈那样来把握初次会谈吧。考虑到当事人的想法和情绪可能完全与通电话时不同，你可以再要求当事人将电话中已经谈及的情况，如事因、顾虑、解决方案等介绍一下。

小
贴
士

初次见面前，如有可能，新律师应该对会见将要涉及的问题进行了解，以对相关知识事前做些准备。

六、实例分析

为了帮助读者进一步掌握向当事人了解初步情况的原则，我们编写了以下这几组对话，每组对话都从寒暄问候之后进行。你在阅读每组对话时，请思考一下哪些谈话使你印象深刻或哪些谈话给你印象一般。



实例一

律师：王先生，请你先简单谈谈你的想法，好吗？

王：4个月前我母亲去世。生前她和继父欠我一些钱，但是现在我继父却不愿把钱还给我。

律师：他欠你多少钱？

王：嗯，我想大概有8万元。

律师：他向你签过书面字据吗？

王：没有。

律师：你最近一次是什么时候向他要钱的？

王：大约一个月以前。

律师：他是怎么说的呢？

王：他说他一有了钱就给我。

律师：照你所谈的这些情况，你是希望知道你能否通过诉讼让他把钱还你，是吗？

王：嗯，是的。

律师：除了你要求他还钱这一问题之外，你还有其他顾虑吗？

王：没有。

律师：是这样吗？

王：是的。

律师：你不担心提起诉讼要求你继父还钱可能导致家庭不和吗？



实例二

律师：老张，好久不见。我能为你做些什么吗？

张：谢谢。哎呀，我还从没碰到过这种事情……

律师：这件事情看起来还很麻烦，我很愿意帮助你。不过你得把你知道的事情都告诉我，我才能够帮助你分析分析。到底发生了什么事？

张：嗯，嗯，有人指控我犯了盗窃罪。

律师：真的？你能谈得更具体点吗？

张：事情是这样的，那天中午，我在商店挑了个计算器。当我走近商店出口时，保安拦住了我搜查了我的夹克，他们发现了我打算买的计算器后就报了警，说我盗窃。我根本没打算偷计算器，我是要付款的。