

律师如何与当事人建立和维持信任关系 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/480/2021_2022__E5_BE_8B_E5_B8_88_E5_A6_82_E4_c122_480329.htm 有一个问题我们必须正视：那就是当今社会民众对律师的认同感普遍较弱，评价度普遍偏低。究其根源，就是认为律师缺乏诚信。有这样一个笑话：三个胸腔外科医生坐在一起讨论最喜欢给哪一类病人开刀，第一个医生说最喜欢给建筑师开刀，因为建筑师的胸腔打开后全是几何图形，方的、圆的排列得整整齐齐，好动刀；第二个医生说最喜欢给会计师开刀，因为会计师的五脏六腑都贴了标签、编了号的，一目了然；第三个医生说最喜欢给律师开刀，因为律师没有心、没有肝、没有肺。尽管这是一个笑话，但反映出的深层次问题却令人深思。正是在这样的大环境下，探讨律师如何建立、维持与当事人的信任关系显得更加紧迫和有价值。

一、律师建立、维持与当事人信任关系的重要性 律师行使职权的基础是当事人的委托，当事人委托的前提是出自于对律师的信任。如果最初没有建立信任关系，委托关系不可能形成；如果最初建立的信任关系不能维持，那么已经形成的委托关系也可能夭折。换句话说来讲，如果说建立与当事人的信任关系就是让当事人心甘情愿地签订委托合同的话，那么维持与当事人的信任关系就是保证已经签订的委托合同能够顺利履行。律师与当事人的初次会谈意味着能否建立信任关系，执业水平的发挥和职业道德的把持程度意味着能否维持信任关系。

二、如何通过初次会谈建立与当事人的信任关系 环境、形象影响信任

1、初次约谈地点的选择。初次约谈的地点尽可能确定在办公室，既

有办公的氛围，又有法律的氛围，能够消除有些当事人认为律师行业就是“皮包公司”的误解。假定初次约谈的地点定在车站、码头、经营门市等，由于人来人往，噪声大、干扰大，会影响到语言的表达和观点的阐述；假定初次约谈的地点定在自己住宅，既不庄重又会让当事人心中嘀咕律师是不是在向他进行什么暗示，这些因素都会影响到当事人对律师的信任。另外，从心理的角度分析：如果当事人定地点，他等你，你赴约，你要去适应环境，他主动，你被动，可能影响你的从容和镇定；如果你把初次会谈的地点定在办公室，你等他，他赴会，他被动，你主动，你的从容和镇定容易取得当事人的初步信任。

2、办公室物品摆放整洁、有序，切忌不要把其他案卷摆在桌子上。如果律师的办公室一片狼籍，物品胡乱摆放，很容易让当事人想到：我把资料交给你放不放心，会不会弄丢。如果律师把其他案卷摆在桌子上，当事人自然会想：你把其他案卷随意摆在桌子上，让我们看到，那么我的案卷你也同样会摆在桌子上，让其他人也同样能看到。须知，当事人的心态是复杂的，有的案件涉及到个人隐私或商业秘密，当事人是绝对不想公诸于众的，即使是不涉及个人隐私或商业秘密，有些当事人也不愿把打官司的经历让外人所知。

3、衣着不要时尚，但要整洁，庄重。律师的衣着不代表潮流，时尚和前卫与法律的庄严背道而驰。律师是一个庄重的职业，穿西装打领带更能衬托出律师职业的特点。如果穿着太过随意甚至不修边幅无形当中会削弱当事人对律师的信任。

会谈技巧赢得信任

1、善于倾听。会说，大家都认为是一种本事。但是，会听也是一种本事却常为大家所忽略，尤其是初次会谈时的倾听。当事人与你初次会谈

时，一般都有一种倾诉的欲望，律师如果认真倾听，当事人会觉得你理解他的心情，重视他的事情，他也会增加对你的信任。有的当事人在倾听一会儿后，以你的经验和学识，有可能已经知道他在后面还要说什么，但切记千万不要武断地打断他的话说：你不用讲了，这些事情我很清楚，以前我办过等等。当然如果当事人的倾诉过于冗长，你可加以适当引导。总之，倾听能够拉近你与当事人的距离。

2、及时小结。听完当事人的倾诉后，应当把当事人的法律事实（不是所有事实）进行归纳，整理和总结，归纳和整理是在律师心中进行，总结需要律师向当事人用语言表达出来。用语言向当事人表达出来有两个作用：一是通过语言陈述，看是否有重要的法律事实被遗漏以便补正；二是通过语言陈述，让当事人确信你刚才是认真听取了他的倾诉，增加当事人的信任。

3、引导当事人说出法律行动的目的。有的当事人在倾诉阶段就能说出法律行动的目的，但也有的当事人在离开律师事务所时也没有用准确的语言表达出请求事项。引导当事人说出法律行动的目的，既是倾听和小结的延续，又能为下一步阐述法律策略打下基础，还能让当事人离开律师事务所后感觉踏实。因为当事人会想到：我今天该谈的事实都谈了，要达到的目的也讲了，律师会知道该为我怎么做的，我不用担心。这样，当事人就不会有一种意犹未尽的感觉。

4、精辟地阐述策略。在当事人的目的明确后，律师应当围绕当事人的目的准确、简要地阐述操作的步骤和方法，这种阐述宜粗不宜细，点到为止，但应当让当事人听得懂，并且让他相信你能胜任代理这起案件。这一步是律师法律智慧的集中体现，是赢得当事人信任的关键；但这一步又是律师最不容易放

开、争论最大的一步。有的律师认为：你把智慧给他了，他懂了，我们也就被甩了。笔者认为：如果你不阐述策略，那么当事人如何了解你能否胜任工作？既不了解，何来信任？就退一万步讲，他就即使懂了，他不来找我们了，但如果他佩服你，相信你的能力，也不排除以后大家建立业务联系的机会。

揣摩心理、加强自律决定信任

- 1、强调保守秘密。在会谈过程当中，如果发觉当事人陈述时吞吞吐吐、闪烁其辞，律师应当敏感到案件事实是否牵涉到个人隐私或商业秘密。如果确是如此，律师应当适时作出申明，并强调律师会绝对保护当事人的隐私和商业秘密。这种承诺能够及时打消当事人的顾虑，及时扫除当事人信任中的心理障碍。
- 2、不要贬损同行，不要过度表现出对法制环境的悲观评判。贬损同行只会适得其反，既毁行业形象，又毁个人形象，不尊重同行的人也不可能受到别人尊重。此外，当事人请律师是因为追求公正、公平，说明他崇尚法律，如果律师与当事人会谈时过度表现出对法制环境的悲观和无奈，那么当事人还信什么，如果法律都不信了，怎么还可能信任律师？
- 3、不要过多引用自己办过的案例，更不要引用涉及当事人隐私或商业秘密的案例。有的律师觉得，引用自己办过的案例能够显示自己办案的经验和水平，引用越多越好。事实不是这样的，有的当事人不想自己的案件被更多人知道，哪怕是没有涉及到个人隐私和商业秘密的案件。如果你引用多了，当事人也担心自己的案件成为案例后也会被你四处引用。
- 4、尽量不要说认识与案件相关的其他当事人。有的律师在与当事人初次会谈时，不加思考地说认识这人，熟悉那人，显示出较广的人际关系。但这也可能适得其反，说不准你认识的这人、

熟悉的那人就是对方当事人或是对方当事人较为密切的亲朋好友，当事人听说后不但不会增加信任，反而只会更加顾虑重重。

5、不要私谈，不要闲谈。这里所说的私谈是指律师与当事人交谈时窃窃私语，这会让当事人怀疑你的表达能力和魄力。初次会谈时，也不要过多的去谈与案件无关的话题，否则，有可能让当事人觉得你无聊从而失去对你的信任。初次会谈把握得好不好，直接牵涉到律师能否与当事人建立信任关系，牵涉到能否签订委托合同。

三、如何在办案过程中维持与当事人的信任关系。

1、接案后，不要音讯全无。有的律师接案前热情似火，接案后好象成天在躲，不沟通、不交流，不反馈意见，当事人找人人不见，打电话电话不通，这会让当事人想到律师是不是忘记了案子，或是猜测律师是不是在背着他与对方当事人串通。

2、不要与对方当事人接触。律师切记：你与对方当事人就是在街头不期而遇也要迅速分开，更不要说酒席间的推杯把盏了。如果当事人一旦知道律师与对方接触，他的安全感、信任感就会土崩瓦解。

3、不要让当事人知道自己与对方代理人有过亲密接触。从职业特点来看，律师与律师之间接触是不可避免的。如果你与对方代理人因为工作关系私交甚好，尽管不会串通，但也不要把这种关系表现出来，让有些过于敏感的当事人提心吊胆。

4、不要乱花当事人的钱。当事人打官司，一般是为了追求经济利益，如果当事人支出的费用过大，那么他就会对诉讼的价值进行反思，从而失去对律师的信任。

5、不要虚设名目索取费用。有的律师借口与某某人一起办事然后报销费用，一旦被当事人识破，人格尽失，面子尽丢，所有的信任都会荡然无存。办案过程中律师能否维持与当事人的信任

关系，直接牵涉到律师与当事人的合作能否顺利进行，牵涉到委托合同是否被解除，牵涉到已经收取的律师费用能否分文不退。

四、如何在案件结束后继续维持与当事人的信任关系。

- 1、清理卷宗材料，该退还当事人的资料及时退还。
- 2、总结经验教训，提出法律建议。
- 3、任何时候都不要泄露当事人隐私和商业秘密。

案件结束后继续维持与当事人的信任关系能够促使当事人为律师转介绍业务。达到这一步，真正意义上的建立、维持与当事人的信任关系才算最终完成。当然，建立和维持律师与当事人的信任关系必须在具体的接触和交往中形成，并且有相当的日积月累的过程。但是总之一句话，知识靠学习，技能靠实践，影响力靠口碑。只要我们不断地学习，丰富了知识；不断地实践，增强了技能；不断地规范行为，提升了影响力，那么我们建立、维持与当事人的信任关系就不会成为一句空话。（作者：杨廷端，重庆名豪律师事务所）

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com