

也谈“望闻问切”四诊法在律师接待当事人咨询中的适用

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__E4_B9_9F_E8_B0_88_E2_80_9C_E6_c122_480601.htm

【内容简介】本文主要围绕“望闻问切”四诊法在律师接待当事人咨询中的适用，分别从“望”“闻”“问”“切”四个角度论述了律师如何在接待当事人咨询过程中对中医传统诊断方法移花接木，灵活运用。作者以中医视角下的“望闻问切”四诊法为背景，详细地解释了法律视角下的“望闻问切”的特征，对传统的中医四诊法赋予了崭新的法律内涵。

【关键词】望闻问切 四诊法 律师 当事人 咨询 适用

【序言】近日，有幸聆听并和刑辩律师段建国先生交流律师办案经验和技巧，感慨良多，受益颇深。其言犹在耳，闲来读其文《望闻问切“四诊法”应广泛适用于律师业》，文思精深，堪称佳作，然读罢思索之余，些许观点，不敢趋同，谈来，愿与先生商榷。“望闻问切”四诊法相传源于古代名医扁鹊。据《史记·扁鹊仓公列传》载，扁鹊曾仰天叹曰“越人之为方也，不待切脉、望色、听声、写形。言病之所在，闻病之阳，论得其阴；闻病之阴，论得其阳。”，由此，后人多认为，扁鹊创始了著名的中医四诊法。笔者也认为，中医四诊法可适度借鉴于律师执业领域，尤其是律师接待当事人咨询环节。医生和律师作为服务型行业，有许多相通之处。笔者曾著文《论企业法律顾问角色之定位》，也谈及不同的法律人在企业中扮演的分别酷似外科医生和内科医生的角色。医生治疗人们的疾病，维护其身体健康，因此采用四诊法诊断病情；同样，律师欲平息人们的纷争，维护其法律权益，减轻其烦恼，也可采用

四诊法，以更好的诊断案情。当然，我不赞同段先生“医生治疗的是人们的肉体上的疾病，治疗当事人精神疾病的律师业应当广泛适用该古之瑰宝”的说法。我认为，医生治疗的并非仅仅是人们“肉体上的疾病”，即使精神疾病也在医生的治疗范围。当然，前来咨询律师的当事人也未必都是精神疾病患者，律师的职责也并非治疗当事人的精神疾病，尽管律师可以在一定程度上减轻当事人困于法律纷争的烦恼，满足当事人对法律服务的需求。同时，笔者也认为，四诊法不能广泛适用于律师业的各个领域，但是，可以在律师接待当事人咨询领域彰显其独特功能。

【正文】“望闻问切”四诊法博大精深，作为中医的传统诊断方法，源于古代，适用至今。至于其如何移花接木，适用于律师接待当事人咨询环节，更非三言两语可以讨论清楚。笔者将对律师接待当事人咨询环节的“望闻问切”方法逐一论述。“望闻问切”中的“望”，是指用眼睛望病人的整体和局部的情况。首先要看病人是不是有神。有神为眼睛明亮，神志清楚，语言流畅，反应灵敏；无神为目光晦暗，表情呆滞，反应迟钝，语无伦次。局部的望诊，主要是望舌，舌的不同部位代表不同的脏腑，望舌包括望舌质和望舌苔两方面。那么，律师在接待当事人咨询过程中，如何把握好“望”这个环节呢？律师要“望”什么？如何“望”？笔者认为，律师之望，可以包括段先生所说，“接待客户时不可以貌取人，必须细心观察客户的衣着打扮、言谈举止”，但是并非仅此而已。律师之“望”，既含“形望”，也含“神望”。笔者决不赞同以貌取人或者以衣识人，因为这样非但不可靠，而且偏离了律师的本质精神，实不可取。达官贵人，也不乏衣着朴素者；草民百姓，如今也常有

衣着光鲜者。试想，如果仅凭外在的穿着打扮判断一个当事人的身份、社会地位、职业、文化程度甚或收入状况，进而判断前来咨询的当事人是“大客户”还是“小客户”，是“高端客户”还是“低端客户”，能可靠吗？更何况，律师的职责赋予律师必须小心谨慎的接受当事人委托，殚精竭虑的为每一个委托人服务，而不能因为客户的“大”或“小”增减律师服务的内容，升降律师服务的质量。“望”在律师接待当事人咨询的过程中，意义重大。律师不仅要望“形”，更要望“神”，“形”“神”兼备，才能充分发挥“望”在律师接待当事人咨询中的作用。望“形”是指通过观察当事人的衣着、体貌特征和言谈举止对客户形成一个初步的“伪”印象，从而对其从事的职业和生活环境进行初步判断，为紧接而来的望“神”准备好基础。望“神”是指根据客户的综合气质对当事人做进一步的判断。衣着可以临时选择，言谈也可以刻意装饰，但是一个人的气质却是从长期生活实践积淀而来，绝非一日之功。如此，我们可以鉴别出“形似而神不似”者，也可以发现“神似而形不似”者，从而更好的识取“庐山真面目”。律师之“望”，既要“小望”，更要“大望”。律师“望”当事人以别“大小”，难免给人留下嫌贫爱富的印象。律师按照贫富标准把当事人区分为“大客户”和“小客户”本身也是不正确的。今日的凡夫俗子，可能成为明日的社会名流；今日的达官贵人，也未必不会因为沦为阶下囚或者其它原因，最终一贫如洗。因此，静止的一成不变的看待当事人的“大小”实为坐井观天之举，难脱目光短浅的窠臼。律师不能因为当事人暂时的清贫以为“小”而轻之，也不必因为当事人暂时的富贵以为“大”而媚之。

律师拘泥于当事人一时的贫富而将其分为“大小”，可以称为“小望”，因为是从“门缝里看人”，所以“望”的成效也比较“小”。相反，律师不拘泥于当事人现在的贫富，而是用长远的发展的目光视之，看到每一位当事人的潜力，不轻视每一位当事人，可以称为“大望”，由于站得高，看得远，所以“望”的成效也“大”。律师之“望”，既“望”整体，也“望”局部。律师之“望”应该是整体与局部的结合，宏观与微观的互补。只“望”局部，不“望”整体，难免沦为“见树木不见森林”；只望“整体”，不望“局部”，又往往失之精细。律师在接待当事人咨询时，既要察其气质，又要观其举止；既要“望”当事人提供的书面材料，又要“望”当事人的神情和心态；既要“望”案件之事实，又要“望”法律之精神；既要“望”案件大体之结果，又要“望”难免之偶然。“望闻问切”中的“闻”，是指用耳朵听，用鼻子闻。听包括讲话声、咳嗽声、呼吸声、呃逆声。凡气粗声高、重浊的都为寒症；气微声低的都为虚症。闻就是闻气味，包括口腔气味和各种分泌物的气味。凡是恶臭味重的，属热症。有腥味或气味不重的属虚症。律师在接待当事人咨询过程中如何把握好“闻”这个环节呢？律师要“闻”什么？如何“闻”？律师之“闻”，既是静态之“闻”，更是动态之“闻”。律师在接待当事人咨询过程中的“闻”应当是静态和动态的结合。只有把静态之“闻”和动态之“闻”良好地结合，律师才能正确把握“闻”这个环节。静态之“闻”是指律师要静心屏气，认真聆听当事人的倾诉，一般不能无故中断其谈话。静态之“闻”，更易促使当事人进入良好的心境状态，言其所言；也能给律师充分的时间去聆听思考

。但是，单一的静态之“闻”往往因当事人辞不达意，而使律师不知所云；也常因当事人喋喋不休，而使律师如坐针毡；或者因当事人不分主次，而使律师既浪费了时间，又难得要领。因此，动态之“闻”也就不可或却。动态之“闻”是指律师在接待当事人咨询时，在动态的过程中“闻”其所要“闻”，而不是简单的聆听当事人说话。动态之“闻”要求律师：既要仔细聆听当事人的谈话，又要对当事人的谈话进行适度的引导，以避免在与案情无关紧要甚至毫无关联的细节上浪费当事人和律师的时间；既要听当事人叙述案情，又要结合其提供的相关卷宗材料分析思考；既要耐心聆听当事人叙述案情的经过，又要适时进行关键性发问，以利于律师在良好互动中更好的把握案情的重点。律师之“闻”，既“闻”其声，又“闻”其“味”。医生通过闻声和嗅味诊断病情。律师通过“闻”声和“闻”味诊断案情。律师在接待当事人咨询时，既要注意耐心倾听当事人叙述，尽量详细的了解案情，把握案件的来龙去脉，做到“闻”其声；又要迅速察觉案件的特殊之处，发现案件的疑难症状，甚至判断出是否为敏感案件，以利于决断能否接受当事人的委托。如果律师在接待当事人咨询时，只“闻”其声，不“闻”其“味”，极有可能为自己办理案件留下难以弥补的隐患。律师之“闻”，既“闻”其语言，又“闻”其心声。当事人找律师咨询，要么是遇到了法律纷争，欲解除该烦扰；要么是寻求纷争外的法律服务，欲通过法律规避将来的纷争。无论是法律纷争带来的烦扰，还是规避法律纷争，寻求法律服务的渴望都溢于言表。此时当事人的心态如何？当事人关注的是什么？当事人想求得什么样的结果？当事人的真实想法是什么？

律师必须用心揣摩，如此才能按图索骥，满足当事人的需求。因此，律师既要“闻”其语言，又要“闻”其心声。“闻”其语言，能从表面的文字上了解案情以及当事人的需求；却未必能了解真正的案情和当事人的真实需求。其间是否有难言之隐？当事人寻求法律服务的真实动机是什么？这些必须从“闻”其心声中寻找。只有透过当事人表面的文字叙述，通过认真聆听思考，才有可能发现一些更真实的东西，也才利于律师更好的把握案情，从而作为判断是否可以接受当事人委托的参考。“望闻问切”中的“问”，是指看病时医生要仔细询问病人的病情。流传有十问歌：一问寒热二问汗，三问头身四问便，五问饮食六胸腹，七聋八渴均当辨，九问旧病十问因，妇女尤必问经带。律师在接待当事人咨询过程中如何把握好“问”这个环节呢？律师要“问”什么？如何“问”？笔者认为，律师之“问”，包括“慰问”“询问”“疑问”三个循序渐进的阶段，相辅相成，缺一不可。“慰问”是指律师在接待当事人时的礼节性寒暄或者对身处困境的当事人的简单安慰。中国是礼仪之邦，作为华夏文化载体之一的律师，在接待当事人时，遵循中国的传统礼仪，对当事人进行简单的嘘寒问暖的慰问，是必需的。在当事人了解律师的真正办案能力之前（当然，当事人很可能永远无法了解一个正为其服务的律师的专业能力），当事人往往是通过律师的言谈举止了解、选择律师。一个平易近人的律师，一个会适时微笑的律师，一个充满人格魅力的律师，更容易接近当事人，获得当事人的好感。对于身处困境的当事人，律师即使只是象征性的口头安慰，往往可以迅速拉近律师和当事人的内心距离，赢得当事人的信赖。“询问”是指律师向当事人

提出的常规性问题，这些问题在多数情况下可以让律师了解案情，并对案件有一个整体的比较清晰的把握，甚至可以初步探索出办案的基本思路。另外一个环节是“疑问”。律师对当事人进行“询问”后，已经基本了解了案情，但是在对案件进行法律思维下的过滤后，对一些重要的事实，律师需要从当事人这里得到进一步的肯定。律师也可能对案情的某处存有疑问。此时，律师开始就这些“疑问”向当事人发问，以解惑释疑。律师之“问”，既是被动之“问”，又是主动之“问”。在律师“问”的过程中，被动之“问”和主动之“问”相辅相成，缺一不可。被动之“问”是当事人对律师的发问。此时，当事人希望律师解答自己心中的某些疑惑或者案件某个环节引起的不解，甚至希望律师谈一下如果接受委托，其办理思路是什么。有的当事人还会询问律师的主要业务方向是什么，是否办理过和该案件相类似的案件，有什么样的优势等等。解决这些被动之问，意义重大。实践中，很多律师由于不善于在这些被动之问中从容不迫的应答，而丧失了很多机会。在解答被动之问时。律师应当坦诚，认真，慎重：唯坦诚才会赢得信任，唯认真才出真知灼见，唯慎重才可免于疏漏。主动之“问”是律师对当事人的发问。律师在接待当事人咨询时，需要询问当事人是否有委托律师的考虑，委托律师想要达到什么样的结果，以及咨询案件的案情和疑难点。律师在主动之“问”中应当积极、认真，在了解案件事实基础上，结合有关法律迅速理清初步的办案思路，如此，才能更好的应答一些被动之“问”中的问题。被动之“问”和主动之“问”在律师接待当事人咨询时，没有先后之分，也没有主次之别，二者相辅相成，贯穿于律师之

“问”的全部过程。律师之“问”，既“问”其因，又“问”其果。律师之问，必须因果结合。凡事必有因，律师要有刨根问底的精神，据因寻果，借果索因。如果律师在接待当事人咨询时，只问其因，不问其果；或者只问其果，不问其因，势必因果相离，难以有效把握案情。随着律师对案情了解的逐渐深入，律师不仅要问案情的某些“果”，比如是否将别人“杀死”；还要问杀人的原因和动机是什么？是否激情杀人？是否对方过错在先？这些“因”往往对“果”有着重大的影响，不可轻视。既问其“因”，又问其“果”，因果结合，律师才能做出正确的有深度的法律判断。律师之“问”，既要全面细致，又要把握重点。律师之“问”，需全面细致，不放过任何一个疑难问题，不留任何一个死角。律师只有问得足够细了，占有了足够多的事实材料，才能充分了解案情，才能更准确地做出法律判断。否则，律师之“问”，有所偏废，去难存易，删繁就简，这样占有的材料不分良莠，不分主次，“胡子眉毛一把抓”，就难以理清案件思路，更难以准确做出判断。因此，律师之“问”，要全面细致。但是，律师之“问”在全面细致基础上，还要把握重点。只有发现了案件的重点，才能顺藤摸瓜，迅速勾勒案情的基本骨架，为准确的法律判断奠定基础。有些律师，在接待当事人咨询时，其言也凿凿，其情也切切。但是，咨询了半天，律师的投入换来的只是主宾双方友情的加深，随着当事人几乎事无巨细的讲述案情，律师发问也很认真，但是，其问不分重点，一次次发问，最后连自己也不知道问了什么，为什么要问这些。这种没有重点的发问效率低下，无助于律师的咨询服务。最终，多数当事人还是要根据律师对案件的

分析决定是否委托。“望闻问切”中的“切”，是指切脉、候脉。切脉部位多在寸口，寸口为手太阴肺经之脉，因五脏六腑的脉都会合於此脉，所以从这里可以了解到全身脏腑经脉气血的情况。一般常见的脉有浮脉、数脉、滑脉、弦脉。律师在接待当事人咨询过程中如何把握好“切”这个环节呢？律师要“切”什么？如何“切”？律师之“切”，既“切”案情，也“切”心情。律师接待当事人咨询的过程，本质上是一种服务，只不过，这种服务，因为披上了法律的外衣，而显得庄重许多。既然是一种服务，就会涉及到服务理念和服务方式的问题。律师为当事人提供服务，应当向其它服务行业学习，体现人文关怀。不经意的几句寒暄，一杯清茶，一张纸，一支笔，甚至接待室灯光的亮度，处处都可以体现人文关怀。笔者认为，从这个意义上，律师的服务形式至少有两种，一种是专业服务，即运用法律专业知识为当事人提供法律服务的形式；另一种是非专业服务，即运用非专业知识为当事人排忧解难，减轻其烦恼的形式。这两种服务形式相互联系，相互作用，缺一不可。具体到本文，“切”案情是律师提供专业服务的一种表现形式，“切”心情是律师提供非专业服务的一种表现形式。律师应当把“切”案情和“切”心情结合在一起，才能更好的为当事人服务。律师在接待当事人咨询时，根据当事人提供的书面材料和口头陈述，运用专业知识进行初步的法律分析和判断，固然重要。但是，对当事人进行适度的慰藉，梳理其因案件而波动的情绪，缓解其精神压力和心态的紧张，同样很重要。一方面，可以稳定当事人的情绪，便于其在理智的心境下叙谈案情；另一方面，也可以为当事人提供一个排解不良解情绪的渠道，有利

于社会的稳定。因此，律师之“切”，不但要“切”案情，也要“切”心情；如此，才能“切”到好处。律师之“切”，既要坦诚以待，又要繁简得当。以诚相待是人际交往的一条普遍准则。这个准则也适用于律师和当事人之间。律师在接待当事人咨询时，面对有求于自己的当事人，是彻底敞开心扉，将自己平生所学的与咨询案件相关的法律知识及据此得出的观点和盘托出；还是守口如瓶对当事人的询问，语焉不详，闪烁其辞？笔者认为，这两种态度都不可取。律师应当坦诚以待，通过分析案情，律师可以把自己的法律判断结论明确告诉当事人，但是没有义务也没有必要把自己的法律分析过程和得出结论的理由告诉当事人。法律判断结论是律师在咨询阶段提供服务的价值的载体，但是法律分析不是。任何一个律师都没有义务把当事人培养成法律专家。如果律师把自己得出结论的理由告诉了当事人，往往会失去当事人的委托，因为律师在这个具体案件中的核心价值已经降低甚至不复存在（相对于当事人来说）。因此，除了坦诚以待，繁简得当也是律师之“切”的关键。律师不坦诚以待，会失去当事人的信任，最终丧失机会；同样，律师不能做到繁简得当，也会被当事人“窃”走核心机密，从而失去当事人的委托。律师可以把法律判断结论说得“繁”些（如果必要）；与之相反，律师可以把法律分析过程和法律结论理由尽量“简”些。如何做到繁简得当，需要在具体的案件中灵活把握，其往往对律师能否承办案件具有决定性的作用。这是一门律师必修的艺术之课，必须建立在律师长期实践经验的基础之上。律师之“切”，既要“稳妥”，又要切中要害。律师在接待当事人咨询时，应当谨慎选择措辞。笔者曾著文《律

师的语言误区》，在此方面提出过一些建议。富有执业经验的律师，一般可以很快把握住当事人的心理，知道当事人喜欢听什么样的话，如何取悦当事人。因此，一些律师抓住当事人的心理，对当事人作出承诺，“大包大揽”，不但表现出对代理案件的极大“信心”，而且明确告知如果让其代理此案，肯定能“胜诉”。还有一些律师盲目自信，不仔细研究卷宗，而是匆匆浏览之后，凭借主观臆测，妄加判断，或者打压当事人对案件的信心，或者人为拔高其信心。这些表现不仅有违律师执业的相关规定，也同律师之“切”的“稳妥”性要求相背。律师之“切”，要求律师认真研读卷宗，耐心倾听当事人陈述案情，并在此基础上，结合专业知识和办案经验，作出稳妥的法律判断。当然，有的律师担心一旦作出明确具体的判断结论，日后可能因无法实现遭受当事人的质疑。因此，这些律师在回答客户询问时往往罔顾左右而言它，语焉不详。此被一些人视为聪明之举，然而实际上往往会引起当事人对律师人格或者专业能力的怀疑。笔者认为，律师之“切”，不仅要稳妥，而且要切中要害，二者不可偏废。如果仅仅为了稳妥起见，不说或者少说，不做出明确性的判断，固然减少了语言风险，却缺乏对当事人的说服力，容易流失案件。律师的语言不在多少，而在于精。通过了解案情，进行有针对性的准确判断，虽然只是寥寥数语，却因为说到了“点”上，说到了关键之处，“天机”道而不破，胜过千言万语，终使当事人心悦诚服，愿意委托律师办理案件。正所谓：此时有声胜无声，此时少声胜多声。“望闻问切”是中医诊断疾病的基本方法，也是一个了解情况，收集材料的过程。“望闻问切”四诊法在律师行业，主要适用

于律师接待当事人咨询领域。律师接待当事人咨询也是一个了解情况，收集材料的过程，处理好这个过程，就为建立委托关系以及今后的办理案件创作了条件。【参考文献】1. 《律师的语言误区》，作者吕国华，见“天涯法律咨询网” <http://lvguohualawyer.blog.tianya.cn>。2. 《望闻问切“四诊法”应广泛适用于律师业》，作者段建国，见“中国律师网”。3. 《企业法律顾问角色之定位》，作者吕国华，见《邦道律师》杂志。4. 《史记·扁鹊仓公列传》，作者司马迁，汉代史学家。5. 《十问歌》，作者张景岳，明代医学家。（作者：吕国华，北京市邦道律师事务所）【作者声明】转载此文，须注明作者姓名及作者简介，否则将追究侵犯作者著作权行为的法律责任。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