



法学实验教学系列教程

总主编：肖永平 冯果

李傲 主编

法律诊所实训教程

会见当事人技巧

事实调查方法

法律研究方案

来访咨询对策

调解解决纠纷能力训练

谈判步骤

诉讼解决纠纷能力训练



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社

法学实验教学示范课程系列教材

法律诊所实训教程

主 编：李 傲

编写人员（按章节顺序）：

樊 篱 余 威 朱开创

朱静媛 王晶晶 罗 倩

李易玟 周红姗

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

法律诊所实训教程/李傲主编. —武汉: 武汉大学出版社, 2010. 1
法学实验教学系列教程/肖永平 冯果
ISBN 978-7-307-07061-5

I. 法… II. 李… III. 法学教育—中国—高等学校—教材
IV. D92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 087750 号

责任编辑:张欣 责任校对:刘欣 版式设计:马佳

出版发行: **武汉大学出版社** (430072 武昌 珞珈山)
(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 湖北民政印刷厂

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 20.25 字数: 360 千字 插页: 1

版次: 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-07061-5/D · 910 定价: 30.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

目 录

第一章 会见	1
第一节 会见的计划.....	3
第二节 会见的过程.....	5
第三节 会见的技巧.....	9
第四节 会见的评估	11
第五节 会见的实验项目	13
第六节 会见的课后练习	37
第七节 会见的扩展阅读资料索引	39
第二章 事实调查	40
第一节 事实调查的概述	40
第二节 事实调查的计划	43
第三节 事实调查的技巧	52
第四节 事实调查中的职业道德	57
第五节 事实调查的实验项目	58
第六节 事实调查的课后练习	68
第七节 事实调查的扩展阅读资料索引	71
第三章 法律研究	72
第一节 法律研究概述	72
第二节 法律研究的计划	76
第三节 法律检索的理论与技巧	79
第四节 法律分析	88
第五节 法律研究中的职业道德	93
第六节 法律研究的实验项目	95
第七节 法律研究的课后练习	107

第八节 法律研究的扩展阅读资料索引·····	110
第四章 咨询 ·····	111
第一节 咨询的概述·····	111
第二节 咨询的主要阶段·····	114
第三节 咨询的技巧和职业道德·····	118
第四节 实验项目·····	120
第五节 咨询的课后练习·····	135
第六节 咨询的扩展阅读资料索引·····	138
第五章 谈判 ·····	139
第一节 谈判概述·····	139
第二节 谈判的模式和策略·····	144
第三节 谈判策略中的替代方案 (BATNA) ·····	148
第四节 谈判者应具备的基本素质和品格·····	149
第五节 谈判的实验项目·····	152
第六节 谈判的课后练习·····	161
第七节 谈判的扩展阅读资料索引·····	166
第六章 调解技巧 ·····	167
第一节 调解的含义·····	167
第二节 调解员必须具备的能力·····	169
第三节 调解的步骤·····	171
第四节 调解中的职业道德·····	175
第五节 调解的实验项目·····	178
第六节 调解的课后练习·····	195
第七节 扩展阅读资料索引·····	202
第七章 诉讼 ·····	203
第一节 诉讼的计划·····	203
第二节 诉讼的步骤·····	207
第三节 诉讼的技巧·····	221
第四节 诉讼中的职业道德·····	231

第五节 诉讼的实验项目·····	235
第六节 诉讼课后练习·····	255
第七节 诉讼的扩展阅读资料索引·····	258
第八章 法律文书写作·····	260
第一节 法律文书的概念和种类·····	260
第二节 法律文书的写作步骤和技巧·····	262
第三节 法律文书的写作格式及范本·····	268
第四节 法律文书的项目实验·····	281
第五节 法律文书写作的课后练习·····	292
第六节 法律文书写作的扩展阅读资料索引·····	295
附录·····	296
一、法律诊所规章制度·····	296
二、学生学习文档范例·····	300

第一章 会见

古语有云“耳闻之不如目见之，目见之不如足践之，足践之不如手辨之。”诊所学生在接到当事人求助之后通常会对案情进行初步了解，这时通常是从教师或者有关单位处获得案情梗概，也就是完成“耳闻”的过程。耳闻之后，只有“目见”与案件有关的当事人、证人等才能真正了解案情、获得证据，而后才能研究策略、运用法律，完成“足践”、“手辨”的过程。可见“目见”在案件调查中是一个很重要的环节。“目见”也就是“会见”，是指诊所学生与当事人、证人及其他与案件相关的人的谈话。^①会见的对象主要有当事人和证人两大类，此外还包括与案件相关的其他人员，如对方律师、检察官、法官等。会见的目的主要是识别案件事实、了解当事人意图、与当事人建立信任关系等。为了达到这些目标，诊所学生在会见过程中既要注重与会见对象进行理性交流，又要注重与其进行感性交流；既要获取有效信息，又要与当事人在情感上进行沟通；既要理解当事人意图，又要与之建立良好的信任关系。

会见当事人是着手案件调查的第一个环节。能否在会见过程中与会见对象进行良好的沟通，能否从会见对象那里获得有用的信息以及与会见对象建立信任关系对以后的调查有重要影响。让我们首先通过一个案例进入会见现场。

【案例】

李某（男，58岁），原为武汉市某劳动服务站工作人员，1977年5月调至武汉市某工厂工作，被分配到机修车间从事修理钳工工作，1983年8月30日，该工厂瓦机车间瓦机因回料管堵塞而停产，机修车间领导派李某前去修理，在修理过程中，由于钢丝绳老化，李某连人带管从高空掉下，摔在真空泵上，厂领导及时将其送到医院治疗，经医生诊断，李某为右手腕骨折已成畸形。后李某在民政部门办理残疾证明时被确认为三级

^① 李傲 《互动教学法——诊所式法律教育》，法律出版社2004年版，第117页。

伤残，由于厂领导当时怕影响安全奖，没有为李某办理工伤手续，使李某没有享受工伤待遇。1995年李某下岗，下岗后工厂既没给李某发放安居费，也没让其享受工伤待遇。李某多次要求工厂为其办理工伤手续，均遭到拒绝。李某多次上访，有关部门将其情况转告劳动部门。2002年4月19日，李某向武昌区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，仲裁委员会以不符合劳动争议仲裁的受理条件为由裁定不予受理。李某决定向法院起诉并求助于诊所。

以下是诊所学生第一次会见当事人的部分记录：（学一学生，当一当事人）

学：工伤发生的具体时间、地点是什么？

当：1988年8月30日，武汉市×××厂机修车间。

学：当时的证人都还可作证吗？

当：当时有很多人看见的，都是我的同事，他们都晓得这个事。

学：为什么过这么久你才起诉？

当：开始怕影响安全奖，且被告同意过后给报，再后来，出于报复目的，压制我，不给我申报。

学：那你有没有通过其他途径主张自己的权利？

当：有啊，我一直在上访，吴××还给我写过几张条子，我还去仲裁了，他们不受理。

学：看到你的裁定书了，他们所写的“不符合劳动争议受理条件”具体指的是什么？

当：不知道，他们不跟我讲。

学：你的诉讼请求是自己的要求吗？3万元的诉讼标的是怎么算的？

当：是啊，我就想确认工伤，那3万元是我以前那个律师帮我算的，我本来不想写的。

学：你的案件时间过了很久，很有可能被法院以此为理由驳回起诉，你想过申请撤诉吗？

当：我也不太清楚啊，不是我写的，你们决定吧，只要对我有利就行。

通过这个案例可以看出会见当事人时会遇到的一些情况，比如当事人答非所问、前后矛盾、陈述杂乱无章等，同时也可以看出，诊所学生在第一次会见当事人时漫无边际的询问难掩手足无措的心态。面对形形色色的当事人、纷繁

复杂的案件、曲折多变的案情，究竟应该如何应对，让我们先来了解一些会见的相关知识。

第一节 会见的计划

诊所学生在会见之前都会考虑案情究竟是怎样的、当事人性格如何、案件发展到了哪一阶段、是否过了诉讼时效等诸多问题。毫无经验的诊所学生第一次会见当事人通常会感到一些紧张和焦虑，预先拟定详细而周密的会见计划可以帮我们减轻焦虑，为会见的成功打下基础。

一、会见的目标

如何拟定会见的计划，完整的计划通常包括哪些内容，什么样的计划具有开放性的特点，这些首先要从会见的目标开始。孔子曰：视其所以，观其所由，察其所安。人焉廋哉。这种古老的哲学思想中包含了会见需要达到的目标：

1. “视其所以”——了解当事人来的原因。了解案情，从当事人的陈述中理清案件的来龙去脉；识别信息，当事人的陈述中哪些是影响案件发展的关键，哪些是客观事实，哪些是当事人的主观想法。在了解案情的过程中要注意倾听，以当事人为主，不要急于判断，尽量用引导的方式使当事人全面地陈述案件的过程；同时要揣摩当事人的言外之意，当事人可能表达能力有限，亦或是有难言之隐，这时候诊所学生既要表现出体谅和尊重，又要通过提问了解事情的真相。在识别信息的过程中则要注意不被当事人的一面之辞所诱导，防止主观判断。

2. “观其所由”——了解当事人已经走过的程序。当事人为解决纠纷已经采取过什么行动？现在希望通过何种手段解决问题，是与对方进行谈判还是直接诉诸法院？案件进行到了哪个阶段，是否在诉讼时效之内？当事人手中有哪些证据，哪些人愿意出庭作证？目前的情况哪些是对当事人有利的，哪些是不利的？时效问题是第一次会见应当注意的关键问题，如果发现案件诉讼时效将过，诊所学生一定要及时向当事人说明，建议其尽早采取措施。

3. “察其所安”——了解当事人的目标。当事人向诊所求助想要达到怎样的目标，是希望获得金钱赔偿还是要求对方赔礼道歉？是解决纠纷即可还是一定要诉诸法院？有时当事人只是认为个人的力量太弱小，希望通过一个公共的机构来给对方施加压力，这时诊所学生既要充分表示对当事人的同情，又要

严格照章办事，在法律允许的范围内为当事人提供帮助。

在会见过程中，诊所学生始终要注意自己的形象，在会见过程中与当事人建立良好的信任关系对日后合作会产生重要影响。当事人可能认为诊所学生年龄偏小、缺乏经验，从而对学生的办案能力产生怀疑，这也正是诊所学生面临的巨大挑战。为此，同学们首先要有充分的自信，相信自己对法律知识的掌握，相信老师的全程指导，同时要以勤恳严谨的态度对待案件，要以百倍的努力赢得当事人的信任。会见时还要确立与当事人的合作模式，是一般代理还是特别授权，代理人有哪些权利、哪些义务，当事人有哪些权利、哪些义务，在什么情况下代理人有权终止代理，诸如此类的问题都要向当事人解释清楚。

二、会见的内容

在明确了会见的目标之后，接下来要考虑会见前要做什么准备，会见要完成哪些任务，按什么顺序完成，在会见过程中要注意哪些问题。

通常来说会见前要做的准备有：

1. 研究案件性质、查找相关法律法规。在会见当事人之前，诊所学生通常已经通过老师或接待人员了解到案情梗概，这时学生需要确定案件的性质，是行政诉讼还是民事诉讼，是物权纠纷还是债权纠纷等，然后查找相关法条，以应对会见时当事人有可能提出的法律问题。

2. 分工。诊所学生通常是两人一组代理案件，两个人可能各有优缺点，比如甲乙两位同学共同代理一个案件，甲善于与人沟通，乙擅长速记，那么在会见时就可以由甲负责询问，乙负责记录。在第二次会见时建议调换任务，取长补短。搭档之间也要相互磨合，发现对方的特长和习惯，这样才能配合默契。

3. 整理必要的工具。工欲善其事，必先利其器，会见前，最好准备一份工作备忘录，以便在会见时做笔录。有时经会见对象允许后可以对谈话进行录音，给证据拍照，有条件的搭档可以带上录音笔和照相机，还要准备好文件夹，对不同的资料分门别类。

4. 选择场所、准备着装。谈话的场所对交流的效果往往有重要影响，嘈杂的环境让人心情烦躁，不利于有效沟通，所以诊所学生在会见当事人时要注意选择安静的环境。诊所学生的着装也会对当事人的心理产生影响，大方庄重的着装容易让人产生信任感，也可以体现出学生的职业气质。

当会见在一个安静的环境中开始后，双方首先会作自我介绍，开场白是诊所学生留给当事人的第一印象，开场白是否大方得体、有条不紊，关系到以后

的谈话中当事人是否愿意向学生透露信息，是否愿意学生代理案件。

将开场白准备好之后，诊所学生要计划下面的步骤如何进行。通常来说分四步走：第一，请当事人全面陈述案情；第二，就已经掌握的案情和资料向当事人提问，这就要求学生预先在工作备忘录中列出问题表；第三，查阅当事人现有的证据和资料，提醒其准备相关材料；第四，双方互留联系方式并约定下次见面时间。此外学生还要考虑可能发生的意外情况及应对策略。

三、讨论会见计划

常言道“计划赶不上变化。”的确，我们的计划再周密，也不可能与实际状况完全吻合，然而根据实际情况改变计划与根本不作计划，则有本质的区别。制定计划的过程本身就是学习的过程。计划制定出来后要与老师、同学进行讨论，综合大家的意见，完善计划。在实践中，可能发生我们无法预见的各种情况，所以计划要具有一定的灵活性，要根据实际情况随时调整计划。这个过程是同学们锻炼思维、积累经验、不断学习进步的过程。

第二节 会见的过程

当详尽的计划已经具备，周密的准备工作已经就绪，时间和地点已经选好，会见就可以开始了。在开场白之后，会见的过程通常分为四个步骤，即了解案情、询问详情、获取资料、总结确认，这四个步骤完成后诊所学生还要进行一系列的后续工作。在会见过程中学生要遵守法律法规，恪守职业道德。

一、会见的步骤

（一）了解案情

这一阶段主要是会见对象全面、详细地叙述案件的全部过程。在这个过程中可以请说话人放慢讲话的速度、学生做好笔录。对于表达能力不强的会见对象，可以采用“开放式”提问。诊所学生要始终保持专注，表现出对说话人叙述内容的兴趣，不要轻易打断其谈话。同时要注意说话人的态度、情绪，揣摩其言外之意。在这一阶段切忌主观判断，要保持理性的头脑，耐心听取和收集所有可能有价值的信息。

（二）询问详情

在了解了案情的详细情况之后，要对信息进行筛选，识别哪些是与案件有关的，哪些是无关的；哪些是客观存在、不容争辩的事实，哪些是有待查证的

描述；哪些是影响案件发展的关键，哪些是当事人的主观臆断。在这个阶段，要就不清楚的情况对当事人进行仔细的询问。在询问过程中要注意方式，对不涉及当事人隐私的问题可以开门见山地问，对当事人有意回避的问题要用委婉的方式，避免伤其自尊或引发误解、反感。

（三）获取资料

当事人手中通常保留了一些证据、法律文书等资料，诊所学生可以查看这些资料，判断证据的证明作用和证明力。征得当事人允许后还要复制证据、资料，以便会见后研究。学生还要询问当事人是否还有其他与案件有关的资料，告知还有哪些证据需要搜集，是否要做相关鉴定以及采取其他行动。

（四）总结确认

会见的最后，学生要将会见笔录交给当事人确认并签字，当事人认为不完整之处可以补充。学生还要提醒当事人，如果想起任何遗漏之处可以随时联系代理学生并作补充。这个过程可以让当事人明白双方已经建立起合作关系，同时，详细的笔录是日后诊所学生办理案件的重要依据。

二、后续工作

会见的四个阶段结束后，在送走当事人之前，学生应当征求当事人对会见的感受，协商如何完成后续工作，并对下一次的会见作出安排。首先需要商定的是下一次联系的时间、方式（电话、电邮、通信等），需要交换的意见内容。其次双方需明确各自接下来要做的工作，学生的工作通常包括：

1. 和指导老师见面，汇报访谈经过，听取指导老师的意见；
2. 查阅、搜集相关法律规定；
3. 与当事人提供的证人或其他人员、个人或组织联系，以进一步补充信息；
4. 起草法律文书（根据案情决定）；
5. 制定工作计划，以备与当事人讨论后决定行动方案；
6. 根据案情需要处理的其他事项。

当事人的工作通常包括：

1. 处理紧急事项。
2. 案件复印资料。
3. 筹集诉讼费用。
4. 如果学生需要实地调查、与证人见面，当事人应配合安排时间、地点等事宜。

5. 根据具体案情需要处理的其他事项。^①

三、会见中的职业道德

在会见当事人的过程中，诊所学生要遵守一般的社会道德，如尊重当事人的人格尊严、诚实守信、尊敬长者、礼貌待人等。同时诊所的学生虽然不具有律师执业资格，但代理案件的活动与律师的工作相似，所以也应当遵守《律师法》和其他相关法律、法规、行政规章和行业规范，还应遵守职业道德，维护法律人的形象。不少诊所学生将来都可能走上律师的职业道路，坚持良好的职业操守不仅是维护律师职业形象的需要，也是个人修养的体现。事实上，在一般的社会道德之外，世界各国都为律师这一特殊的行业规定了特殊的职业道德要求，如日本《律师法》第2条规定“律师在注重名誉、维护信用的同时，应努力培养高尚的品德，精深的修养。”德国《律师法》第43条规定：“律师必须认真执行职务，在执行职务时或执行职务之外均应表现得值得尊重和信赖。”

《中华人民共和国律师法》第2条第2款规定“律师应当维护当事人合法权益，维护法律正确实施，维护社会公平和正义。”第38条规定“律师应当保守在执业活动中知悉的国家秘密、商业秘密，不得泄露当事人的隐私。”第40条规定“律师在执业活动中不得有下列行为：（一）私自接受委托、收取费用，接受委托人的财物或者其他利益；（二）利用提供法律服务的便利牟取当事人争议的权益；（三）接受对方当事人的财物或者其他利益，与对方当事人或者第三人恶意串通，侵害委托人的权益；（四）违反规定会见法官、检察官、仲裁员以及其他有关工作人员；（五）向法官、检察官、仲裁员以及其他有关工作人员行贿，介绍贿赂或者指使、诱导当事人行贿，或者以其他不正当方式影响法官、检察官、仲裁员以及其他有关工作人员依法办理案件；（六）故意提供虚假证据或者威胁、利诱他人提供虚假证据，妨碍对方当事人合法取得证据；（七）煽动、教唆当事人采取扰乱公共秩序、危害公共安全等非法手段解决争议；（八）扰乱法庭、仲裁庭秩序，干扰诉讼、仲裁活动的正常进行。”我国《律师职业道德与执业纪律》第5条规定“律师应当诚实守信，勤勉尽责，尽职尽责地维护委托人的合法利益。”第9条规定“律师应当尊重同行，同业互助，公平竞争，共同提高执业水平。”第20条规定“律师不得以影响案件的审理和裁决为目的，与本案审判人员、检察人员、仲裁员

^① 李傲 《互动教学法——诊所式法律教育》，法律出版社2004年版，第129页。

在非办公场所接触，不得向上述人员馈赠钱物，也不得以许诺、回报或提供其他便利等方式与承办案件的执法人员进行交易。”第41条规定“律师应当遵守行业竞争规范，公平竞争，自觉维护执业秩序，维护律师行业的荣誉和社会形象。”

我国《律师执业行为规范（试行）》对律师应当遵守的职业道德作出了明确规定。该《规范》第6条规定“律师必须忠实于宪法、法律。”第7条规定“律师必须诚实守信，勤勉尽责，依照事实和法律，维护委托人利益，维护法律尊严，维护社会公平、正义。”第8条规定“律师应当注重职业修养，珍视和维护律师职业声誉，以法律法规以及社会公认的道德规范约束自己的业内外言行，以影响、加强公众对于法律权威的信服与遵守。”第9条规定：“律师必须保守国家机密、委托人的商业秘密及个人隐私。”第10条规定：“律师应当努力钻研业务，不断提高执业水平。”第11条规定“律师必须尊重同行，公平竞争，同业互助。”

从这些规定中可以看出，诊所学生在会见当事人的过程中要遵守如下职业道德：

（一）诚实守信，勤勉尽责

诊所学生代理案件一般是义务性的，不涉及经济利益问题，而由于经验的缺乏，同学们往往会付出较大的努力，所以在勤恳尽责方面常常值得称道。向法律诊所求助的当事人一般是社会弱者，同学们总是满怀正义、满腔热情地投入案件调查中。然而，当被问及办案经验问题时，同学们却不够自信，那么“善意的谎言”是否可行呢？答案是否定的，诚实对待委托人既是一种职业道德，也是代理人的法定义务。

（二）严格保守秘密

“作为律师，我的嘴巴是密封的”——这是著名律师、美国律师协会道德与专业职业委员会前任主席劳伦斯·福克斯的一句名言。律师保守职业秘密，既是律师必须恪守的职业道德，也是律师的法定义务。所谓“秘密”就是指具有隐蔽性质的信息，当事人对其不被泄露具有精神上的或物质上的利益，包括国家机密、委托人的商业秘密和个人隐私。^①《中华人民共和国律师法》第38条规定，律师应当保守在执业活动中知悉的国家秘密和当事人的商业秘密，不得泄露当事人的隐私。诊所学生在会见当事人之前就应告知当事人，自己负

^① 王新清主编 《法律职业道德》，法律出版社2007年版，第182~183页。

有保密义务。

（三）尊重同行，公平竞争

由于受年龄、经历的限制，诊所学生的能力常受到当事人的怀疑，如果学生说“我们是没有那么多的经历，但律师事务所也有年轻律师，他们也没有经验。再说我们有指导老师指导，他们则没有。”或者说“律师事务所的律师包赢是为了赚你的钱，而我们是法律援助，不为赚钱，只为胜诉”，都是有违律师职业道德的行为。^①《律师职业道德与执业纪律》第42条规定“律师应当尊重同行，相互学习，相互帮助，共同提高执业水平，不应诋毁、损害其他律师的威信和声誉。”《律师法》第24条规定“律师事务所和律师不得以诋毁其他律师或者支付介绍费等不正当手段争揽业务。”

此外学生还要处理好与执法机关、执法人员的关系。《律师职业道德与执业纪律》第21条规定“律师不得向委托人宣传自己与有管辖权的执法人员及有关人员有亲朋关系，不能利用这种关系招揽业务。”

第三节 会见的技巧

根据会见对象的不同，会见可以分为两大类，一是会见当事人，二是会见证人。会见证人又可分为会见友好的证人、中立的证人和不友好的证人三类。不管在哪一类会见过程中，诊所学生都可能遇到许多困难，如会见对象表达能力有限；案件发生的时间太久远，会见对象记不清案情细节；当事人不便透露部分情节；证人不愿作证等。遇到这些情况时，需要学生运用一定的技巧，获得所需的信息。会见中可以运用的技巧有很多，这里就会见当事人和会见证人的技巧分别讨论。

一、会见当事人的技巧

在会见当事人过程中，会见的环境、接待人员的态度、说话的方式等都会对会见对象的心理产生影响。所以诊所学生要慎重选择会见场合、注意自己的言谈举止、把握听和说的技巧。

1. 环境。在谈话时，晴好的天气让人心情舒畅，有窗且视野宽广的房间让人心胸开阔，无人打扰的环境让人可以畅所欲言。如果让当事人冒着倾盆大

^① 李傲 《互动教学法——诊所式法律教育》，法律出版社2004年版，第141页。

雨长途跋涉势必会影响会见的效果，所以在时间不紧急的情况下，要尽量选择晴好天气与静谧的环境与当事人见面。

2. 态度。在第一次会见时诊所学生要主动开始谈话，自我介绍要有条不紊、落落大方，这样可以增加当事人对我们的信心。诚恳的态度应当贯穿于整个谈话过程中。不管是聆听还是应答，都应当积极主动。礼貌待人也是必备的素质，对待长者要表现出必备的尊敬，对待同龄人也要有必要的礼节，这可以提高自信并奠定与当事人友好相处的基础。在谈话时要专注，你若对某一问题的陈述缺乏耐心，对方容易失去继续会谈的信心。

3. 聆听。在聆听过程中要注意多听少说，不要做评判，尤其不能当面指责当事人。“你早就应该采取行动了，为什么拖到现在”，“你这么做法是违法的”……诸如此类的评论都不应当在会见中出现。不要因为当事人对自己遭遇的描述而义愤填膺，可以表示理解和同情，但观点应当客观而有保留。要注意观察陈述者的表情，注意捕捉其言外之意。

4. 发问。不同类型的问题要采取不同的发问方式。简单并且只涉及客观事实的问题可以单刀直入地问；比较敏感的问题则要采取委婉一些的方式，可以先作一些铺垫，然后抓住时机，有针对性地发问。提问题时语言要得体，要把握当事人的心态。^①

5. 应答。当事人往往会就诊所的办案方式、对诊所学生本人以及对自己的案件存有疑虑。当事人提出问题，诊所学生要积极应对，不能让自己陷入被动。对于可以直接回答的问题要明确回答，需要详细解释时要详尽、有条理地解释，不要厌烦；对于难以直接回答的问题，如当事人对学生能力的质疑，可以表明态度和做法；对于一时拿不准的问题，可以暂时回避、转移话题或是约定时间另行回答。给当事人的建议一定要依法、谨慎、可行。^②

二、会见证人的技巧

正如本节开头讲到的，证人分为友好的证人、中立的证人和不友好的证人三类。会见证人要充分考虑是否需要让当事人回避。友好的证人通常与当事人有一定的关系，希望保护当事人，当事人在场可能会有利于庭审准备，但也可能因当事人在场导致证人的陈述有失偏颇；中立的证人与案件没有什么关系，

① 参见陈卫东主编《中国律师学》，中国人民大学出版社2002年版，第69~70页。

② 参见胡锡庆主编《律师实务学》，复旦大学出版社1991年版，第346页。

可以对案件作比较客观的陈述，若当事人在场，证人碍于情面，可能只说对当事人有利的内容，缺乏全面性；不友好的证人本来就对当事人抱有敌意，见到代理人与当事人在一起可能根本不愿与代理人交谈。此外，调查取证时一定要遵守法定程序，要依法定程序取得证据。

会见友好的证人时通常不会有太大困难，但是要注意有多个证人时，要分别会见，分别记录，以免证人之间相互影响。还要注意提问的顺序，诊所学生认为证人愿意回答的问题可以先提，然后循序渐进，逐步深入。

会见中立的证人时可能遇到的困难是证人基于“多一事不如少一事”的想法不愿作证，这时诊所学生可以先从法律的角度告知证人，凡是了解案情的公民都有作证的义务。然后可以向证人分析利害关系，引发证人对弱者的同情，打消证人的顾虑，还可以阐明案件的社会意义，增强证人对案件胜诉的信心，肯定证人作证的重要意义。总之，从各个角度说服证人作证。

会见不友好的证人相对困难，诊所学生不要期待得到证人的肯定或配合。将这类证人的谈话当做信息收集的途径，通过预先了解证人的观点为诉讼做准备。

第四节 会见的评估

每一次会见完成后，诊所学生都要对这次的会见情况进行评估，评估的内容包括会见的计划、计划的实施情况以及此次会见的利弊得失。

一、会见的计划

1. 会见的计划包括哪几个方面？
2. 目标是否明确？
3. 搭档之间是否有充分沟通？是否有合理分工？
4. 是否精心选择了会见的时间、地点？
5. 是否有问题列表？
6. 计划是否包括了替代解决方案？
7. 个人制定的计划与经过小组讨论后的计划有何不同？

二、会见的内容

(一) 会见的过程

1. 会见的开场白合适吗？当事人、证人有什么反应？