HABILIDADES DEL ABOGADO EFICAZ II

Julio **García Ramírez**
Abogado. Profesor de Oratoria Procesal

Segunda parte del extracto del artículo publicado por el mismo autor en el número 88 de marzo de 2005 de la revista ***Economist & Jurist*** *que, por su interés, reproducimos en nuestra publicación.*

1.- LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

Recuperar el prestigio que en tiempo pasado tuvo nuestra profesión para que, poco a poco, se vaya respetando y valorando más nuestra labor profesional como abogados, es una tarea en la que todos los colegiados debemos implicarnos.

En muchos casos y dada la intangibilidad de nuestros servicios y consejos, el cliente tiene una manera de valorar nuestro trabajo de forma cualitativa y no cuantitativa, es decir, será mejor abogado en un momento dado el que hable más en sala, no el que ejerza una labor de concisión de sus argumentos y sea mucho más breve.

Las mayores quejas sobre nuestra labor profesional, según encuestas realizadas son: en primer lugar, una falta de concreción de nuestros honorarios profesionales y en segundo lugar el no mantener informado al cliente periódicamente de su asunto mientras dura su interminable pleito o gestión encomendada.

Mantener informado al cliente cada veinte o treinta días no cuesta ningún trabajo, aunque sólo sea para decir que todo sigue igual. El cliente lo agradecerá y podremos conseguir que, mientras dure su largo proceso judicial se encuentre satisfecho con nuestra labor profesional y recomiende nuestros servicios a terceras personas, por que con independencia de que desconoce el resultado judicial final de su asunto le demostramos que estamos pendiente de su asunto.

a) La mirada del cliente.

Para la mayor parte de nuestros clientes el ir a un juzgado y enfrentarse a la otra parte en sala resulta una experiencia mucho más traumática que la situación que les ha llevado a estar delante de un juez.

Nosotros somos los encargados de transmitir serenidad y tranquilidad a sus vidas mientras dura su traumático problema que se encuentra ventilándose ante los tribunales. Nuestro consejo debe estar presidido de un envoltorio de objetividad que implique la perspectiva correcta de la situación que está viviendo.

En muchos momentos de nuestra relación nuestro cliente nos mirará y demandará una contestación que le transmita las sensaciones de tranquilidad descritas anteriormente. Cuanto más seguridad demuestre el abogado más serenidad le transmitiremos y, con el paso del tiempo, cesará en parte la animadversión hacía la otra parte, permitiendo que se puedan negociar buenos acuerdos para satisfacer sus verdaderos intereses a medio o largo plazo.

b) La mejor manera de captar clientes.

Los abogados que tengan una experiencia de más de diez años lo saben perfectamente, no así los compañeros que empiezan el duro ejercicio profesional. La mejor manera de tener más y mejores clientes es a través de que terceras personas recomienden nuestra labor profesional.

Recientes encuestas lo acreditan al especificar que, los ciudadanos eligieron al abogado entre otros cauces: por prestigio sólo en el 5 por ciento de los casos, por publicidad en el 7 por ciento y por recomendaciones personales en el 74 % de los casos.

Por tanto, fomentar las relaciones personales, para que no sólo confíen en obtener un buen resultado sino que valoren nuestra ética, trabajo, profesionalidad, con un seguimiento periódico de comunicaciones de su asunto, es el mejor modo de conseguir nuevos clientes.

c) Una buena imagen avala un buen consejo.

Ganar un asunto en el juzgado en muchos casos no depende de nosotros. Que el cliente tenga una imagen buena de nuestro trabajo, sí. Todos valoramos la actuación ejemplar de numerosos médicos cuando hacen lo posible para salvar una vida. Lo valoramos porque en gran medida hemos visto cómo se han dejado la piel para hacer todo lo posible. Cuando por desgracia ya nada se pueda hacer, se acercará y, nos dirá que ha hecho todo lo posible. No hará falta que siga

intentando convencernos de que no ha podido hacer más. Lo sabemos desde que le hemos observado trabajar y de cómo nos ha atendido en todo momento. Todo su trabajo se encontraba revestido de una excelente imagen que avalaba su profesionalidad.

Debemos esforzarnos por dar al cliente una imagen extraordinaria que refleje un trabajo extraordinario. De la misma forma que el arte de la oratoria es hablar dando evidencias que eviten la contradicción de lo que decimos al auditorio. El arte de conseguir mostrar una buena imagen de cara al cliente es demostrarle con nuestros gestos, palabras y actuaciones, que estamos haciendo todo lo que podemos por él. Ese es el secreto. Y lo valorará. Sin duda.

2.- EL CONTROL DEL TIEMPO.

Nos solemos quejar de que a lo largo del día no tenemos tiempo. Pero ese no es el principal problema. Lo peor es que el poco tiempo del que disponemos no lo solemos utilizar de la forma adecuada.

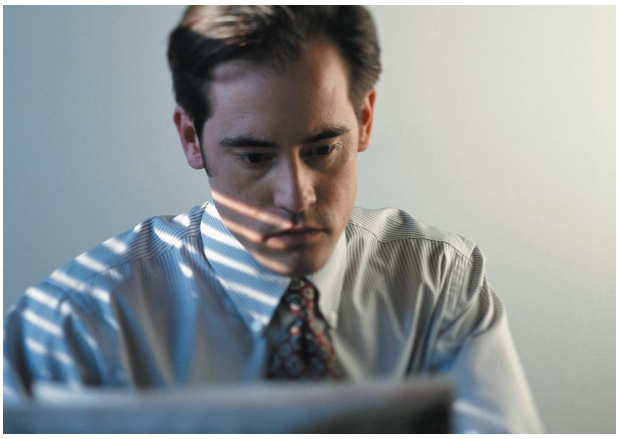
Se dice que el mayor robo que le podemos hacer a una persona, y desde luego a nosotros mismos también, es hacer perder el tiempo, porque no se puede devolver nunca, es irrecuperable.

Los abogados somos trabajadores cerebrales, no manuales, se nos paga por pensar para resolver asuntos. Se dice que la diligencia hace con rapidez lo que la inteligencia ha pensado con calma. ¿Pensar con calma? La mayor parte de los compañeros no han "saboreado" la anterior expresión en mucho tiempo. Debemos por tanto luchar para estar el mayor tiempo concentrados en lo que hagamos, y la concentración, implica resistir numantínamente a las constantes interrupciones que soportaremos cada cinco minutos.

a) La mayor parte de nuestro tiempo pertenece a los demás.

Lo primero que debemos tener en cuenta es que como trabajadores directivos que somos los abogados, nuestro tiempo pertenece a los demás, esto es, a los clientes, personal del despacho, etc.

Sólo disponemos como mucho de un veinte por ciento de nuestro tiempo para poder pensar y actuar a lo largo del día en aquello que consideremos más importante de cara a conseguir nuestros objetivos. Debemos intentar que dicho porcentaje, unas dos o tres horas a lo sumo, se concentren en una franja a lo largo del día en la que intuyamos y hayamos comprobado que tenemos menos interrupciones, ya sea a primera hora de la mañana o al medio día después de comer, porque el derecho se aprende estudiando, pero se ejerce pensando.



b) La reagrupación de tareas.

Si a lo largo de una mañana tenemos que contestar treinta llamadas, atender a dos clientes, acercarnos al juzgado, hacer una gestión fuera del despacho y además pensar y elaborar un par de escritos, nuestra concentración en cada tarea que vayamos a realizar se verá "invadida" por todos los lados, pudiendo afectar a la calidad de nuestro trabajo.

Una forma excelente de utilizar mejor nuestro tiempo y favorecer la concentración y calidad en lo que realicemos consiste en la reagrupación de tareas afines en una determinada franja de tiempo. En concreto: aconsejo que se organice la agenda estableciendo unas determinadas horas para realizar todas las gestiones fuera del despacho que sean necesarias, destinar otras franja horaria para estudiar los escritos que tengamos pendientes, y sólo eso, estudiar y pensar en la estrategia adecuada, también se pueden destinar unas tardes a la semana para las visitas, etc.

c) Cómo ganar horas al día.

A veces, basta con pensar unos segundos para conseguir tener una perspectiva adecuada de lo que nos interesa verdaderamente hacer a continuación y pensar en qué tipo de gestiones se pueden solucionar con una simple llamada o qué cita deberemos cancelar porque no es el momento adecuado.

Es aconsejable tener el hábito de pensar qué es lo más importante que debemos hacer con posterioridad a terminar una tarea. Y lo más importante no lo establece el cliente, o el personal de nuestro despacho, sino que somos nosotros mismos los que debemos marcar las prioridades.

PARA SABER MAS:

LAS CUATRO HABILIDADES DEL ABOGADO EFICAZ.
La buena Práctica.
Julio García Ramírez. Editorial COLEX 2ª edición.