



El artículo del mes

Habilidades del abogado eficaz



Julio García Ramírez • Abogado.
Profesor de oratoria del Centro de Estudios Jurídicos COLEX

Saber y conocer las claves de las habilidades en el desarrollo de nuestro ejercicio profesional es el objetivo del presente artículo. Habilidades como la oratoria para conseguir captar más y mejor la atención del juez a través de un ejercicio de concisión de nuestros principales argumentos; el aprendizaje de las mejores técnicas para obtener ventaja en una negociación, superando así, las dificultades que ésta entraña la mayor parte de las veces; el convencimiento que hemos de trasladar a nuestro propio cliente para alcanzar un acuerdo razonable y bueno para sus intereses; el conocimiento de las principales herramientas de comunicación que nos ayudarán a tener más y mejores clientes y, por último, el uso de las técnicas de control de nuestro tiempo para saber aprovecharlo de una manera eficaz.

1 LA ORATORIA FORENSE

Existe una victoria que ningún juez podrá quitar nunca a un abogado: consiste en interpretar un alegato con tal fuerza, concisión, estructura y claridad que, por unos momentos, el cliente se sienta orgulloso de nuestra labor profesional y de habernos elegido como letrado para su causa.

Los abogados exponemos nuestras argumentaciones en sala para ganar el pleito, y no para deleite del cliente, pero debemos tener en cuenta que para nuestros clientes, el hecho de pisar un juzgado y de enfrentarse frente a la otra parte en el mismo, va a ser uno de los momentos más importantes de sus vidas y el haber sido elegidos para dicha ocasión supone un privilegio... sin duda.

Desde luego, ante una prueba plena o ante el convencimiento de un juez (esté equivocado o no) de cara a valorar un determinado asunto, ni la mejor exposición oral podrá cambiar su criterio. Pero en caso de duda, ganar la batalla dialéctica al compañero nos ayudará a tener más posibilidades a la hora de decantar la balanza a nuestro favor.

a) La improvisación

La mejor manera de improvisar es... no improvisar nunca, o sólo lo estrictamente necesario en función de lo que acontece en sala en un momento dado. Cualquiera recordará que sus mejores intervenciones en sala están presididas por un **enorme trabajo**. Y sus mayores fracasos por una deficiente preparación. Cuanto mayor sea la preparación del alegato mayores reflejos tendremos para refutar las alegaciones del compañero, además, nos ayudará a pensar en el posible cambio de estrategia en función del desarrollo de la vista.

Cuando el **alegato está perfectamente preparado** y tenemos un profundo conocimiento del tema a defender, siendo el resultado de una importante reflexión, la improvisación hará mejor el alegato en la mayoría de los casos... no así en caso contrario.

b) Las frecuencias distintas

En muchas ocasiones, la aparente falta de interés que percibimos los abogados en nuestras intervenciones vienen motivadas por una sencilla cuestión: **a veces hablamos en frecuencias distintas**,

es decir; cuando lo único que le interesa al juez en la fase de conclusiones es lo que ha quedado probado y lo que no ha quedado probado de los hechos alegados por las partes, se le reitera a menudo las alegaciones que ya están perfectamente especificadas en nuestros escritos de demanda o contestación.

El éxito de cualquier intervención oral es directamente proporcional a las necesidades de nuestro auditorio y, desde luego, lo que desea el juez en la fase de conclusiones es que nos limitemos a manifestar nuestro resumen de la prueba practicada en la vista.

Ayudemos al juez a dictar una sentencia conforme a nuestros argumentos hablando en su misma frecuencia para que, de inicio, sintonice con nosotros hasta que hayamos acabado nuestra intervención.

c) La concisión

El verdadero arte del abogado en su intervención oral consiste en centrar el objeto del proceso en el punto verdaderamente controvertido y probarlo. El resto ya no depende de nosotros.

Cuando en sala el juez nos dice que seamos breves, o lo que es peor, lo decimos nosotros mismos, cometemos el error de utilizar solo una parte de la concisión, la brevedad, por que la otra parte que es la más importante, consiste en la **precisión en los términos que utilizemos.**

Por tanto, en la concisión coinciden la brevedad y la precisión. Sólo hay un problema: **la precisión exige tiempo, ya que es el resultado de una reflexión importante a la hora de elegir los mejores argumentos que son los que están soportados de una buena prueba desechando el resto...** porque la diligencia hace con rapidez y brevedad, lo que la inteligencia ha pensado con calma.

d) Los alegatos están hechos para ser interpretados

La oratoria es un arte. Y por el mero hecho de colegiamos como aboga-

Sumario

1.- LA ORATORIA FORENSE

- a) La improvisación
- b) Las frecuencias distintas
- c) La concisión
- d) Los alegatos están hechos para ser interpretados
- e) El temor escénico

2.- LA NEGOCIACION

- a) La negociación con nuestro propio cliente
- b) La mejor forma de llevar ventaja en una negociación
- c) Los mínimos admisibles
- d) Las demandas de los últimos minutos

3.- LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- a) La mirada del cliente
- b) La mejor manera de captar clientes
- c) Una buena imagen avala un buen consejo

4.- EL CONTROL DEL TIEMPO

- a) La mayor parte de nuestro tiempo pertenece a los demás
- b) La reagrupación de tareas

>>> **Ganar la batalla dialéctica al compañero nos ayudará a tener más posibilidades a la hora de decantar la balanza a nuestro favor** <<<

dos no nos convertimos en artistas de la palabra. Los abogados actuamos en sala, pero: ¿conocemos las mejores técnicas de interpretación para que nuestro discurso sea más persuasivo que el del compañero? **El discurso persuasivo implica hacer todos los esfuerzos por nuestra parte para convertir lo importante en interesante.**

Ningún actor sube a un escenario sin haber ensayado previamente... y ningún abogado debería defender a un cliente en sala sin haberse preparado

debidamente, no solo en lo que respecta al "que" decir sino al "como decirlo", que en muchas ocasiones decantará la balanza a nuestro favor y, cuanto menos, nuestro cliente se llevará una excelente impresión de nosotros si ganamos la batalla dialéctica al compañero, dado que, lamentablemente, en muchas ocasiones la valoración del trabajo por el cliente no será cualitativa sino cuantitativa.

El tono de voz no debe de ser monótono. Deberemos enfatizar lo más importante de nuestro alegato,

es decir; cuando lo único que le interesa al juez en la fase de conclusiones es lo que ha quedado probado y lo que no ha quedado probado de los hechos alegados por las partes, se reitera a menudo las alegaciones que ya están perfectamente especificadas en nuestros escritos de demanda o contestación.

El éxito de cualquier intervención oral es directamente proporcional a las necesidades de nuestro auditorio y, desde luego, lo que desea el juez en la fase de conclusiones es que nos limitemos a manifestar nuestro resumen de la prueba practicada en la vista.

Ayudemos al juez a dictar una sentencia conforme a nuestros argumentos hablando en su misma frecuencia para que, de inicio, sintonice con nosotros hasta que hayamos acabado nuestra intervención.

c) La concisión

El verdadero arte del abogado en su intervención oral consiste en centrar el objeto del proceso en el punto verdaderamente controvertido y probarlo. El resto ya no depende de nosotros.

Cuando en sala el juez nos dice que seamos breves, o lo que es peor, lo decimos nosotros mismos, cometemos el error de utilizar solo una parte de la concisión, la brevedad, por que la otra parte que es la más importante, consiste en la precisión en los términos que utilizemos.

Por tanto, en la concisión coinciden la brevedad y la precisión. Sólo hay un problema: la precisión exige tiempo, ya que es el resultado de una reflexión importante a la hora de elegir los mejores argumentos que son los que están soportados de una buena prueba desechando el resto... porque la diligencia hace con rapidez y brevedad, lo que la inteligencia ha pensado con calma.

d) Los alegatos están hechos para ser interpretados

La oratoria es un arte. Y por el mero hecho de colegiarnos como aboga-

Sumario

1.- LA ORATORIA FORENSE

- a) La improvisación
- b) Las frecuencias distintas
- c) La concisión
- d) Los alegatos están hechos para ser interpretados
- e) El temor escénico

2.- LA NEGOCIACION

- a) La negociación con nuestro propio cliente
- b) La mejor forma de llevar ventaja en una negociación
- c) Los mínimos admisibles
- d) Las demandas de los últimos minutos

3.- LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- a) La mirada del cliente
- b) La mejor manera de captar clientes
- c) Una buena imagen avala un buen consejo

4.- EL CONTROL DEL TIEMPO

- a) La mayor parte de nuestro tiempo pertenece a los demás
- b) La reagrupación de tareas

>>> **Ganar la batalla dialéctica al compañero nos ayudará a tener más posibilidades a la hora de decantar la balanza a nuestro favor** <<<

dos no nos convertimos en artistas de la palabra. Los abogados actuamos en sala, pero: ¿conocemos las mejores técnicas de interpretación para que nuestro discurso sea más persuasivo que el del compañero? **El discurso persuasivo implica hacer todos los esfuerzos por nuestra parte para convertir lo importante en interesante.**

Ningún actor sube a un escenario sin haber ensayado previamente... y ningún abogado debería defender a un cliente en sala sin haberse preparado

debidamente, no solo en lo que respecta al "que" decir sino al "como decirlo", que en muchas ocasiones decantará la balanza a nuestro favor y, cuanto menos, nuestro cliente se llevará una excelente impresión de nosotros si ganamos la batalla dialéctica al compañero, dado que, lamentablemente, en muchas ocasiones la valoración del trabajo por el cliente no será cualitativa sino cuantitativa.

El tono de voz no debe de ser monótono. Deberemos enfatizar lo más importante de nuestro alegato,

teniendo en cuenta que se enfatiza tanto si se eleva el tono de voz, como si se baja. El **manejo de las manos** nos ayudará a puntualizar lo que queremos resaltar de nuestra exposición y, la correcta intercalación de las pausas en nuestro alegato, nos permitirá que el juez asimile lo que le estamos diciendo y nos ayudará a enfatizar lo que a continuación se diga, constituyen excelentes **herramientas retóricas** para que nuestro alegato esté presidido por la calidad y el interés que se merece nuestro cliente.

e) El temor escénico

La correcta y adecuada preparación del alegato nos permitirá tener muchas más posibilidades de asaltar la fortaleza del miedo. Pero, en muchas ocasiones, los temores que se tienen antes de entrar en sala son totalmente racionales y requieren soluciones racionales.

Desconocer el talante del juez que nos va a juzgar nuestro asunto, el temor a que nos sorprenda la respuesta jurídico-procesal del compañero al que nos vamos a enfrentar o que las respuestas físicas de nuestro organismo delaten un claro nerviosismo que nos impida desarrollar el alegato como nos gustaría, son temores que se solucionan teniendo en cuenta los siguientes consejos:

- **Debemos pasarnos unos días antes por el juzgado para ver el comportamiento del juez en sala** o, cuanto menos, media hora antes de que empiece nuestro juicio. También resulta útil **preguntar a nuestro procurador** todo lo relacionado con el

juzgador, porque si tiene experiencia y ha pasado bastantes juicios con él, sus consejos nos ayudarán.

- Siempre es conveniente **hablar con el compañero contrario días antes o con anterioridad a entrar en sala**. Ya que, además de poder intuir su estrategia, descubriremos sus intenciones de negociar para, bien forzar un acuerdo... o prepararse lo mejor posible el juicio previendo una dura confrontación.
- Y por último, las respuestas físicas de nuestro organismo como, una sudoración excesiva, la respiración acelerada, dolor de estomago, son debidos a que la adrenalina, producida por cualquier estado de excitación, está haciendo su trabajo, provocando que necesitemos para calmar y minimizar dichas reacciones un aumento de oxígeno. **Minutos antes debemos inspirar durante cuatro segundos, aguantar el aire durante dos segundos y expulsarlo en seis segundos, y lo repetiremos un máximo de tres veces**. Nos calmará. Igualmente deberemos evitar el azúcar y los hidratos de carbono refinados antes de nuestra intervención, ya que provocan una **aumento de la adrenalina** en nuestro organismo.

2 LA NEGOCIACION

Actualmente, la práctica totalidad de los manuales y cursos sobre técnicas de negociación que existen en el mercado están enfoca-

>>> GUIA DE AYUDA PARA LA PREPARACION DEL JUICIO ORAL POR DELITOS

La presente guía del juicio oral por delitos, nos ayudará a ser más concisos en nuestros argumentos, a estructurar mejor nuestro alegato y a una preparación más sencilla al permitimos una visión más unitaria de todo lo relacionado con el procedimiento, permitiendo una mejor respuesta procesal en sala.



ANTECEDENTES	
Escrito de acusación del Ministerio Fiscal y acusaciones particulares en su caso Pena solicitada escrito de defensa	Escrito de defensa
Possible conformidad Pena y responsabilidad civil solicitada por parte del M.Fiscal o acusación particular que se aceptaría a la parte acusada para poder llegar a una conformidad	Possible conformidad Pena y responsabilidad civil solicitada por parte del M.Fiscal o acusación particular que se propone por la parte la parte acusada para poder llegar a una conformidad
Pena solicitada:	Pena solicitada:
Responsabilidad civil:	Responsabilidad civil:
Si ha existido conformidad en que términos:	

dos hacia los directivos de las empresas. Pero, ¿acaso nosotros, los abogados, no somos directivos? ¿No es cierto que una de nuestras principales labores consiste en negociar constantemente para evitar la incertidumbre de un procedimiento judicial?

Lo cierto es que la **mayor parte de los abogados en España han aprendido a negociar por sentido común**, o porque se han leído algún libro para negociar con éxito, o porque los compañeros han utilizado una buena estrategia para ganar el asunto y hemos aprendido de ellos.

Ser conscientes de que no se han enseñado y no se han practicado las mejores herramientas de negociación, que el mundo empresarial pone hoy a nuestra disposición, es el primer paso para avanzar a toda velocidad hacia su conocimiento y práctica, que nos conducirán a conseguir más y mejores acuerdos.

a) La negociación con nuestro propio cliente

Nuestro cliente nunca nos dará un cheque en blanco para negociar con la parte contraria lo que nosotros consideremos que, en base a nuestra experiencia, antecedentes de casos similares y habilidad negociadora, es lo mejor para sus intereses. Comprender que, a menudo, es más difícil la negociación con nuestro propio cliente que con la parte contraria, es el primer paso para definir correctamente una buena estrategia de negociación para cada caso en concreto.

Si le gusta el acuerdo y satisface lo que, interiormente, sus amistades y familiares le han recomendado, lo aceptará. Si no le gusta, lo rechazará o, en el mejor de los casos, lo aceptará a regañadientes dudando de nuestra labor profesional.

Nosotros tenemos una perspectiva objetiva en base a nuestros conocimientos jurídicos y una objetividad que el cliente no suele tener, porque, en muchos casos, la animadversión hacia la otra parte y la lucha contra su ego y el círculo familiar y de amistades que le rodea no le dejarán ver lo que, razonablemente, y a medio o largo plazo, puede ser razonablemente bueno para sus intereses.

Frases como; *¡si yo lo veo perfectamente! ¡si estoy convencido de lo que va a pasarte a mi cliente! pero él no lo ve, no consigo que se haga una idea de que el acuerdo es bastante bueno para sus intereses.* Son muy habituales en nuestra labor diaria. Debemos hacer todos los esfuerzos posibles, dado nuestro mayor conocimiento del tema y de los antecedentes que podamos tener en casos parecidos,

>>> **El verdadero arte del abogado en su intervención oral consiste en centrar el objeto del proceso en el punto verdaderamente controvertido y probarlo** <<<

FASE DE PRUEBA	INTERROGATORIO
	Interrogatorio parte acusada
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
6.-	
7.-	
8.-	
9.-	
10.-	
	Preguntas según respuestas en juicio
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	

FASE DE PRUEBA	TESTIFICAL
Testigo Don	Parte denunciante o querellante
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
6.-	
	Preguntas según respuestas en juicio
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
Testigo Don	Parte denunciada o querellada
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
6.-	
	Preguntas según respuestas en juicio
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	

para conseguir, por todos los medios, que "visualice" lo que le va a pasar en un tiempo determinado, tanto lo positivo como lo negativo de cerrar o no una determinada negociación. Si lo conseguimos, perfecto, habremos cerrado un acuerdo que a medido plazo, cuanto menos, nos agradecerá nuestra persistencia al encontrarse mejor que antes de la negociación. Y si no lo conseguimos, habremos hecho lo máximo que está en nuestra mano. Es nuestra obligación.

b) La mejor forma de llevar ventaja en una negociación

Ver cuadro en página 78.

c) Los mínimos admisibles

Establecer un mínimo admisible e infranqueable a cualquier propuesta alternativa, puede constituir un error a la hora de cerrar un acuerdo que si no a corto, si a medio o largo plazo puede resultar beneficioso para nuestro cliente.

El problema de que el propio cliente establezca dicho mínimo manifestando frases como: "yo no acepto menos de esta cantidad" es que dicha frase no nos la ha dicho sólo a nosotros, sino a su pareja afectiva, a sus hijos y a sus amigos. Por lo tanto su ego esta totalmente implicado. El problema está en que al ofrecerle una cantidad, aunque sea un poco inferior, no la aceptará porque supondría, no una derrota frente a la parte contraria, sino frente a sí mismo y su círculo de influencia afectiva...y eso no lo va a permitir.

Por supuesto que es importante establecer unos valores o peticiones de referencia mínima, pero estancarse en dichas posiciones sin valorar otras circunstancias que puedan hacer factible el acuerdo puede ser un error... que será mucho mayor si somos nosotros mismos los que establecemos dichos mínimos, ya que nos auto limitaríamos en nuestra negociación.

d) Las demandas de los últimos minutos

Puede ocurrir que cuando estemos a punto de cerrar una larga y costosa negociación, el compañero nos sorprenda con una petición de última hora, la cual nos la planteará como algo sin importancia, pero cuyo interés en que se acepte por nuestra parte es importante.

En primer lugar deberemos de ser pacientes en dichos momentos, ya que el cansancio mental y tensión acumulada debido al tiempo

>>> **Comprender que, a menudo, es más difícil la negociación con nuestro propio cliente que con la parte contraria, es el primer paso para definir correctamente una buena estrategia de negociación** <<<

>>> GUIA DE AYUDA PARA LA PREPARACION DEL JUICIO ORAL POR DELITOS (2)

FASE DE PRUEBA	PERICIAL
Preguntas parte denunciante	
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
6.-	
Preguntas según respuestas en juicio	
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
Preguntas al perito aportado por la parte denunciada o judicial	
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
6.-	
Preguntas según respuestas en juicio	
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	

INFORME PARTE DENUNCIANTE O QUERELLANTE	
Ha quedado probado que:	
PRINCIPALES ARGUMENTOS DE NUESTRA DENUNCIA O QUERELLA	COMO QUEDA PROBADO (Testifical, documental -especificando el documento-, interrogatorio de parte, pericial)
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
CONCLUSIONES PARTE DENUNCIANTE O QUERELLANTE	CONCLUSIONES PARTE DENUNCIADA O QUERELLADA
A) A definitivas	A) A definitivas
B) Posible modificación, pudiendo formularse de forma alternativa:	B) Posible modificación, pudiendo formularse de forma alternativa:

negociando, tanto con la parte contraria como con nuestro propio cliente, nos podría llevar a aceptarla- pudiendo dar más de lo que originariamente habríamos pretendido o valorado.

La paciencia, o virtud que se pierde cuando más se necesita, será nuestro mejor aliada. Como consejo **nunca se debe de aceptar inmediatamente**. Siempre hay que dejar un mínimo de 24 horas para tener la verdadera perspectiva de lo que se esta planteando a última hora. Y, en último caso, nos podremos negar bajo la premisa de que no creemos que sea la petición importante debido a que durante toda la larga negociación, nunca salió a colación.

3 LA RELACION 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 cuantitativa y**

>>> COMO REALIZAR UN BUEN INTERROGATORIO EN SALA

- 1.- Por mucho que la otra parte haya preparado a su cliente, hay un aspecto que nunca podrá controlar... son los **nervios iniciales** que cualquier persona tiene al declarar.
- 2.- Por tanto, es conveniente realizar las **mejores y más complicadas preguntas de responder al principio** para, así, aprovechando los nervios del inicio, podamos conseguir que conteste lo que queramos.
- 3.- Es conveniente iniciar las preguntas iniciales con: **¿por qué...?** o **¿cómo se explica...?** ya que obligarán a pensar a la otra parte complicándole su declaración.
- 4.- La **construcción lingüística** de la pregunta es esencial en muchos casos, por ejemplo, no es lo mismo preguntar: **¿a qué velocidad iba usted con su vehículo cuando se estrelló? Que, ¿a qué velocidad iba usted cuando choco su vehículo?** Ya que, en el primer caso, hay estudios que demuestran que se suele contestar una velocidad superior.
- 5.- Por el contrario, conseguiremos tranquilizar a **nuestro cliente** si le hacemos las **preguntas menos complicadas al principio**.

INFORME DE LA PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA O QUERELLADA

No ha quedado probado que:

PRINCIPALES ARGUMENTOS DE LA PARTE DENUNCIA O QUERELLA

POR QUÉ QUEDA PROBADO (Ausencia de prueba, contradicciones, testifical, interrogatorio, pericial etc)

1.-

2.-

3.-

4.-

5.-

CONCLUSIÓN: Parte denunciante o querellante

Se dicte condena contra: en los siguientes conforme a los escritos de denuncia o querrela presentada o conforme a los siguientes términos

Pena solicitada en base al C.P:

Multa:

Indemnización:

Responsabilidad civil (daños materiales):

CONCLUSIÓN: parte denunciada o querellada

Se dicte condena absolutoria o subsidiariamente:

Muta:

Indemnización:

Responsabilidad civil(daños materiales):

>>> LA MEJOR FORMA DE LLEVAR VENTAJA EN UNA NEGOCIACIÓN

Saber más que el compañero del asunto en litigio. Es así de simple y complicado a la vez. Parece evidente pero no lo es tanto. Hoy en día debido a la cantidad de asuntos que llevamos en nuestros despachos, en ocasiones iniciamos y cerramos una negociación sin saber todo lo que deberíamos de conocer sobre del objeto de litigio.

Una correcta forma de preparar una negociación sería tener en cuenta los siguientes factores:

- **Estudio de antecedentes** sobre algún asunto similar que hayamos tenido en nuestro despacho o en despachos de compañeros conocidos o colaboradores.
- **Análisis de la jurisprudencia**, tanto a favor como en contra.
- Qué **circunstancias personales o profesionales** en la otra parte o con respecto a nuestro cliente, pueden afectar a la negociación.
- Análisis y valoración de los **medios de prueba** que tengamos y los conocidos de la parte contraria.
- Análisis de la **doctrina** más importante sobre el asunto, tanto a favor como en contra.

El preparar correctamente una negociación nos dará una ventaja innegable: o bien comprobamos que no tenemos muchas posibilidades de victoria e intentamos cerrar un acuerdo como sea, o forzaremos al máximo sin importarnos iniciar un pleito. Por lo tanto, no prepararse técnicamente para la negociación es la primera y más importante ventaja que le damos al compañero... sin haber articulado una sola palabra ■

no cualitativa, 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 solo 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 estamos demostrando 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 **debemos ayudar a nuestros clientes** a la hora de transmitir serenidad y tranquilidad a sus vidas mientras dura su traumático problema que se encuentra ventilándose ante los tribunales. Nuestro consejo debe de estar presidido de un envoltorio de objetividad que implique la perspectiva correcta de la situación que están viviendo en dichos momentos.

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 hacia 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 como 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 de un principio le hemos observado trabajar y de como

nos ha atendido en todo momento. Todo su trabajo se encontraba revestido de una excelente imagen que avalaba su profesionalidad.

Igualmente, **debemos de 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.

4 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 hacerle perder el tiempo**, por que no se puede devolver nunca, es irrecuperable.

Los abogados somos trabajadores cerebrales, no manuales, se nos retribuye 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 de luchar para estar el mayor tiempo concentrados en lo que hagamos, y la concentración, implica resistir numantíamente a las constantes interrupciones que soportaremos cada cinco minutos.

>>> **Las mayores quejas sobre nuestra labor profesional, según encuestas realizadas son: una falta de concreción de nuestros honorarios profesionales y el no mantener informado al cliente periódicamente de su asunto** <<<

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

Lo primero que debemos de 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, por que el derecho se aprende estudiando, pero se ejerce pensando.

c) 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 elabo-

rar un par de escritos, nuestra concentración en cada tarea que vayamos a realizar se vera "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 otra 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 atender exclusivamente a las visitas.

d) Como 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 que tipo de gestiones se pueden solucionar con una simple llamada o que cita deberemos de cancelar por que no es el momento adecuado.

Es aconsejable tener el **hábito de pensar que es lo más importante que debemos de 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