

W 2013 ROKU RYNEK  
PRAWNIKÓW ZASILI NIEMAL  
PIĘĆ I PÓŁ TYSIĄCĄ NOWYCH  
RADCÓW PRAWNYCH  
I ADWOKATÓW. MŁODYCH,  
AMBITNYCH, PRACOWITYCH  
I ŚWIETNIE WYKSZTAŁCONYCH.

Za każdym razem, gdy ktoś pyta mnie o to, jak pracuje mi się z prawnikami, odpowiadam, że to specyficzne środowisko. Prawnicy to rzeczywiście wyjątkowa grupa ludzi – również w pozytywnym znaczeniu tego słowa. Pracując z tą jakże wymagającą branżą od kilkunastu lat, wiem, jak ważne jest dla prawników uznanie i postępowanie zgodnie z zasadami etyki. Są nastawieni na sukces, ale nie unikają bardzo ciężkiej pracy. Wiem również, że – stawiając wysokie wymagania w pracy sobie samym – podobne oczekiwania mają wobec swoich partnerów biz-

zrozumiana? Oczywiście, tak dzieje się bardzo często – przyznali... To podobnie jak z tolerancją w naszym społeczeństwie...

Zastanówcie się, jak często trafiają do kancelarii klienci, których wcześniejsze działania prawne na własną rękę zawiodły? Bo zamiast od razu przyjść do mecenasa, ratowali się poradami szwagra i „mecenasa Google”? Do mnie również często trafiają prawnicy „po przejściach”, którzy twierdzą, że przecież przeszli już różne szkolenia z komunikacji, autoprezentacji czy sprzedaży usług prawnych i okazały się one bezużytecz-

Dorota  
Hołubiec

## Musi być chemia na linii klient – prawnik

**R**ynek usług prawnych robi się coraz trudniejszy i coraz bardziej wymagający. Klienci mają większe niż kiedyś wymagania, bo zwiększyła się ich świadomość prawna oraz zmieniły potrzeby. Dawniej mecenas podchodził do klienta trochę z góry, wiedząc, że ten nie ma wyjścia i musi im zaufać. Dziś klientów traktuje się jak partnerów, a swoją pracę trzeba zacząć postrzegać w świetle biznesowego doradztwa, a nie specjalisty od paragrafów. Sama wiedza prawna przestała być towarem ekskluzywnym, jest jedynie podstawą, wokół której należy budować kolejne kompetencje: te miękkie i te merytoryczne. O ile ciągły rozwój w zakresie zmian w prawie jest wpisany w kodeks prawników, o umiejętnościach pozamerytorycznych zdają się oni często zapominać. A przecież z badań wynika, że najczęstszymi powodami niezadowolenia czy wręcz odejścia klientów są problemy z komunikacją. Rzadko kto zarzuca swojemu prawnikowi luki w wiedzy czy podejmowanie niewłaściwych działań prawnych, bo po prostu mało kto potrafi to w ogóle ocenić. Każdy jednak doskonale wie, kiedy jego prawnik nie odbiera telefonów, nie informuje o postępach w sprawie czy mówi niezrozumiałym dla niego językiem. Bo klient ocenia to, co widzi i potrafi zweryfikować. Główna zasada kontaktów międzyludzkich to przecież: nie zapamiętasz na długo, co druga osoba mówiła, ale zawsze będziesz pamiętać, jak się w jej towarzystwie czułeś. Klient często ocenia wrażenia, a jeśli do tego dodamy kurczący się „rynkowy tort”, warto zastanowić się nad dalszym funkcjonowaniem w tej coraz trudniejszej rzeczywistości.



Frys. Eklossov – Fotolia.com

nesowych. Nie wybaczą błędów wynikających z nieprzygotowania czy niechlujstwa. Są drobiazgowi i bardzo konkretni. Szanują to i mając już tę wiedzę, wynikającą z wieloletnich kontaktów z nimi, wiem, jak prowadzić współpracę, by obie strony były zadowolone. Bo przecież tylko wtedy, gdy obie strony są wygrane, współpraca ma jakikolwiek sens. Moje doświadczenia pokazują, że nawet najlepsi prawnicy, sami będąc świetnymi mówcami, często nie potrafią komunikować się z klientem i ze współpracownikami.

Przypomniała mi się historia zasłyszana od pewnej psycholożki. Miała ona szkolić sędziów. Na początku spotkania zapytała, czy – ich zdaniem – mają jakiegokolwiek problemy z komunikacją. Absolutnie nie – odpowiedzieli wszyscy. A czy kiedykolwiek zdarzyło się panu na sali sądowej, że pańska wypowiedź nie została

nym doświadczeniem. Gdzie i u kogo – pytam? Wtedy pada nazwa jakiejś firmy szkoleniowej, która w tempie taśmy fabrycznej produkuje coraz to nowe szkolenia: dla menedżerów, sprzedawców, księgowych, to dlaczego nie dla prawników...

Warto się szkolić – to rzecz oczywista. Warto jednak dokładnie się zastanowić, kto powinien zostać naszym doradcą w tym zakresie. Pewne normy są ogólne i obowiązkowe dla wszystkich – niczym dobre maniere czy zasady poprawnego ubioru – z tym się zgadzam. Jednak prawnik to zawód tak wyjątkowy i specyficzny, że jak mało który potrzebuje specjalistycznej wiedzy doradcy i bardziej niż ktokolwiek inny indywidualnego podejścia. Klienci do prawnika przychodzą trochę jak do lekarza czy psychologa, przed którym muszą zwierzyć się nierzadko z osobistych i bolesnych historii. Nie obrażając nikogo – np. wizyta u konsultanta ubezpieczeniowego nie wiąże się z aż taką delikatnością sytuacji. Dlatego osoba szkoląca prawników musi posiadać wiedzę o sposobie i trybie ich pracy. Tak jak z postępowania administracyjnego szkoła się Państwo u najlepszych sędziów praktyków, tak miękkie umiejętności powinni powierzać Państwo specjalistom nie tylko z tej dziedziny, ale również i branży. Bo w dzisiejszych czasach właśnie od tych miękkich umiejętności zależy, jak duży kawałek rynkowego tortu uda się Państwu wygrać! A jak wiemy, rynek usług prawnych robi się coraz cieżniejszy.

Autorka jest partnerem Smart Communication Group.