

LA COMUNICACIÓN EFICAZ DEL ABOGADO



Óscar Fernández León. Socio director de Leonlarte Abogados

SUMARIO

1. Introducción
2. Los principios esenciales de la comunicación
3. Las habilidades del buen comunicador
4. ¿Qué debemos hacer para comunicarnos acertadamente en nuestro ejercicio profesional?



“El abogado en juicio actúa como mensajero de cierta información; si el mensajero es malo, el mensaje, aunque sea bueno, no llegará.” Baytle y Duce.

INTRODUCCIÓN

La comunicación, entendida como el acto de expresar y conectar, desde lo que llamamos emisor, información sobre nosotros y/o sobre una situación, al que llamamos receptor, constituye un proceso que, siendo indispensable para el género humano, alcanza una importancia sublime para quienes ejercemos la profesión de abogado. Ello es lógico, pues a través de la palabra desarrollamos las actividades esenciales de nuestras funciones de consejo jurídico, intermediación y defensa ante los tribunales.

Sin embargo, si volvemos la vista atrás, es preciso admitir que durante decenios los planes formativos de la universidad española han restado formación y participación oral de los estudiantes, fomentando una actitud pasiva hacia todo lo relativo a la oralidad. De esta forma nuestros universitarios han concluido sus estudios sin haber tenido la necesidad de expresarse en público, lo que ha generado que estos no sólo carezcan de capacidad oratoria, sino que su lenguaje jurídico se encuentra empobrecido y viciado, y ha sido la propia práctica profesional la que ha ido, con el tiempo aunque con retraso, mejorando las cualidades de expresión.

“La gente reacciona de forma automática e inconsciente a la ropa que llevamos puesta, de forma que, si vestimos de forma similar a nuestro auditorio, nos verán cómo alguien similar”

A pesar de ello, hay una luz para la esperanza, no sólo por las innovaciones observadas en el Real Decreto 775/2011, de 3 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales, que ha establecido como requisito necesario para la obtención del título profesional de abogado o de procurador de los tribunales la acreditación de la superación de alguno de los cursos de formación comprensivos del conjunto de competencias necesarias para el ejercicio de dichas profesiones en los términos previstos en dicho reglamento, entre las que se encuentra “manejar con destreza y precisión el lenguaje

jurídico y la terminología propia de las distintas ramas del derecho: redactar de forma ordenada y comprensible documentos jurídicos. Comunicar oralmente y por escrito ideas, argumentaciones y razonamientos jurídicos usando los registros adecuados en cada contexto”, sino igualmente por el decidido interés que muchas universidades están comenzando a mostrar ante el fomento de las aptitudes dialécticas y las formas de expresión oral.

En cualquier caso, lo cierto es que nos encontramos ante un panorama preocupante que exige cambios e innovación, escenario al que nos gustaría contribuir con algunas ideas que nos ayuden a mejorar en los procesos de comunicación que habitualmente seguimos los abogados.

Y en tal sentido, reiterando lo ya expuesto, **la comunicación del abogado se manifiesta fundamentalmente cuando desarrollamos las siguientes actividades:**

- Consejo jurídico
- Intermediación o negociación
- Defensa en juicio

Efectivamente, **mientras prestamos consejo jurídico nuestra comunicación se mantiene exclusivamente con el cliente y acompañantes, siendo el objetivo alcanzar la máxima información posible, y conseguir transmitir y persuadir al cliente de las cuestiones objeto de asesoramiento.**

En cuanto a la intermediación o negociación, la comunicación del abogado se dirigirá a diversos receptores, si bien será la persona con la que negociamos la destinataria del proceso, y ello con el objetivo de alcanzar un acuerdo que resuelva la disputa existente.

Finalmente, en el contexto del juicio, el abogado dividirá su comunicación entre las partes, testigos y peritos, y con el juez, a la hora de interrogar o informar. En el primer caso, la finalidad será alcanzar la verdad que defendemos; en el segundo, convencer y persuadir.

Pues bien, lógicamente, durante el desarrollo de cada una de estas funciones/actividades, el abogado empleará unas técnicas de comunicación diversas, si bien existen todo un elenco de principios, habilidades y técnicas que

constituyen un denominador común y que procedemos a continuación a examinar.

LOS PRINCIPIOS ESENCIALES DE LA COMUNICACIÓN

En primer lugar, vamos a enumerar una serie de principios relacionados con la forma en que nos comunicamos y cómo reacciona la gente cuando lo hacemos; estos principios, aplicables plenamente a nuestra actividad, enunciados por Susan M. Weinschenk¹, son los siguientes:

- 1°. **Siempre, siempre, nos estamos comunicando, incluso cuando no empleemos lenguaje verbal o no verbal.**
- 2°. Las personas procesan información de forma inconsciente, tomando decisiones muy rápidas (un segundo o menos de un segundo) sobre la gente, lo que motivará que en el primer contacto la gente se forme un juicio sobre nosotros de forma inmediata.
- 3°. Con independencia de esta primera impresión, **la gente continúa interpretando y reaccionando de forma inconsciente a nuestras posturas, gestos manuales, tono de voz y a la cara y movimientos de los ojos durante el resto de la interacción.**
- 4°. **La gente imita nuestras emociones y siente lo mismo que nosotros ya que los sentimientos y las emociones son contagiosos.** De este modo, transmitiremos lo que realmente sentimos (neuronas espejo)
- 5°. **La gente reacciona de forma automática e inconsciente a la ropa que llevamos puesta, de forma que si vestimos de forma similar a nuestro auditorio, nos verán como alguien similar.** Si queremos aumentar nuestra autoridad, es necesario vestirse de forma un poco más formal que el auditorio.
- 6°. **Escuchamos y somos persuadidos por las personas similares a nosotros o que nos resultan atractivas.** Si somos similares, la tendencia a apreciarnos y confiar más en nosotros aumentará, pues es una cuestión de compartir origen y valores.
- 7°. **Los cerebros del que habla y sus oyentes se sincronizan durante la comunicación y ello debido a**

1 de Susan M. Weinschenk, “Presentaciones Inteligentes 100” (Anaya Multimedia),

que los patrones cerebrales de ambos empiezan a emparejarse y copiarse el uno al otro.

8°. En un proceso interactivo en el que nos dirigimos a un auditorio, la gente obedece a personas con autoridad, de modo que, desde el principio de nuestra intervención, la gente de forma inconsciente asume que somos los líderes y estamos al mando y hemos de ser obedecidos.

9°. **El cerebro responde prestando más atención a las personas que conoce personalmente, teniendo el contenido del mensaje más influencia y siendo mejor recibido.**

10°. **Si el receptor capta una incongruencia entre tu mensaje verbal y el no verbal, creará más el no verbal y lo interpretará como falta de autenticidad, percibiendo lo que dices como poco fiable.**

Estos principios, si bien funcionan de manera inconsciente, deben ser aprendidos y puestos en práctica para aprovechar la importante información que suministran para desarrollar una comunicación más eficaz.

LAS HABILIDADES DEL BUEN COMUNICADOR

A continuación, vamos a tratar algunas de las habilidades que consideramos más importantes para la comunicación del abogado, habilidades cuyo denominador común no es otro que el servir a todas y cada una de las funciones de consejo, mediación y defensa ya referenciadas.

La comunicación verbal y no verbal

Hablar de comunicación es hablar del uso del lenguaje, y una buena comunicación exige el dominio de los componentes esenciales de aquél: la parte digital y la analógica. **El componente digital se refiere al contenido, a las palabras, a los dígitos** (letras o números), **y que también le llamamos lenguaje verbal**; el lenguaje analógico viene determinado por la forma de transmitir la voz y los movimientos que acompañan a toda manifestación humana, llamado también lenguaje no verbal, y que se integra por los elementos paralingüísticos (tono, ritmo, énfasis, volumen, etc.), los gestos, la postura corporal, la mirada, proximidad, presencia, etc.

El dominio de ambos lenguajes facilitará enormemente la comunicación, creando un canal limpio, convincente y



“El cerebro responde prestando más atención a las personas que conoce personalmente, teniendo el contenido del mensaje más influencia y siendo mejor recibido”



atractivo entre emisor y receptor, evitando con ello defectos en el proceso de transmisión del mensaje.

La empatía

La empatía es la capacidad de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona, es decir, es una capacidad que nos ayuda a comprender los sentimientos de los otros, facilitando también la comprensión de los motivos de su comportamiento. Siendo empáticos, podremos sentir lo que siente el interlocutor, experimentando la situación emocional que la persona vive.

La empatía es un rasgo esencial del buen abogado, ya que sintiendo y comprendiendo las emociones de sus clientes, podrá disponer de mayor objetividad en el ejercicio de su función, comprendiendo las razones del comportamiento de las personas involucradas en el conflicto. Estando mejor informado, su consejo será más realista, creando así las expectativas adecuadas del cliente. Por otro lado, la empatía crea y fortalece el vínculo de confianza con el cliente, y ello debido a que éste se sentirá escuchado y comprendido. Igualmente, empatizará con los operadores con los que, en principio, mantiene una distancia de seguridad, como son los abogados de la otra parte o los jueces; comprender sus funciones al interactuar con ellos favorecerá el entendimiento y comprensión de las situaciones indeseadas que puntualmente puedan producirse.

La escucha activa

La escucha activa es una técnica o método de escucha y respuesta a otra persona que incrementa la mutua comprensión de los interlocutores a través de un proceso de obtención de información que, respetando las emociones en juego, facilita enormemente la comunicación. **Es un proceso que requiere escuchar con atención, empleando literalmente todos los sentidos, concentrando toda nuestra energía en las palabras del interlocutor, a fin de transmitirle que entendemos y estamos interesados en su mensaje.**

A través de la escucha activa se favorece la recepción de una información muy completa y relevante del interlocutor; se genera un clima de confianza muy positivo para la comunicación; Incrementa la credibilidad, cooperación y sintonía, facilitando el flujo constante de información. Finalmente, en el proceso de negociación, percibiremos con más facilidad las necesidades del interlocutor.

Asertividad

La Asertividad es la capacidad de hacer valer los propios derechos, sin permitir manipulación alguna y sin caer en manipular a nuestros interlocutores. La asertividad equivale a respetarse y a respetar. Siendo asertivos, sabremos decir no, afrontar una crítica, expresar opiniones contrarias y poner límites a demandas que no nos interesan o convienen.

Concluyendo este apartado, señalar que el denominador común de todas estas habilidades reside en que pueden aprenderse mediante estudio y práctica, lo que confirma la idea de que el buen comunicador no nace, sino que se hace.

¿QUÉ DEBEMOS HACER PARA COMUNICARNOS ACERTADAMENTE EN NUESTRO EJERCICIO PROFESIONAL?

Realizado el recorrido por los principios y habilidades del buen comunicador, hemos de concluir señalando aquellas conductas y actitudes necesarias para mantener una comunicación exitosa con las personas con las que solemos interactuar en nuestra actividad profesional.

- **El lenguaje oral que empleemos deberá ser claro y sencillo, es decir, bien construido gracias a un léxico y sintaxis apropiados; fácil de entender,** conciso, directo, sin omitir los detalles verdaderamente importantes; natural, o lo que es lo mismo, empleando el lenguaje adecuado a las circunstancias del caso concreto; y conciso, dando un uso adecuado a los términos con los que transmitimos nuestro mensaje, evitando ambigüedades y dudas.

Algunos consejos sobre el empleo del lenguaje verbal: evitar palabras de relleno, desusadas y fuera de contexto; frases complicadas y largas; tecnicismos. No repetir (mejor buscar sinónimos y antónimos). Evitar muletillas (¿no?, bien, ¿entiendes? Emmm, etc.) y huir de palabras comodines (cosa, tema, problema, etc.). Usar palabras concretas y no abstractas

- **En cuanto al lenguaje no verbal, el abogado deberá emplearlo a ser posible de forma consciente, pues a través del mismo logrará interesar, atraer y persuadir al receptor respecto de nuestro mensaje, máxime cuando a través del lenguaje no verbal nos dirigimos más fácilmente a la emoción de nuestro interlocutor.** Un contenido atractivo genera más atención, y esto se logra a través de los componentes analógicos de la comunicación. Si conocemos las posturas, gestos, movimientos y elementos paralingüísticos del mensaje, sin duda podremos emplearlos para la consecución de nuestros objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOTECA

- JORDI ESTALELLA DEL PINO. *El abogado eficaz (ebook)*. Ed. La Ley. 2016
- ELISA BENI. *Comunicación Jurídica*. Ed. Tirant. 2016

Disponible en www.casosreales.es

- SALLA GARCÍA, JAVIER. ORTEGA SORIANO, JORGE. *Plan estratégico de relaciones públicas*. Barcelona. Ed. JM Bosch Editor. 2008
- TRICÁS PRECKLER, JESÚS. GONZÁLEZ SABATÉ, LUCINIO. ESTEBAN FERRER, MARÍA JOSÉ. *La voz del cliente en los despachos de abogados*. Madrid. Ed. Difusión Jurídica y Temas de Actualidad, S.L. 2010
- SÁNCHEZ STEWART, NIELSON. *La profesión de Abogado. Relaciones con Tribunales, profesionales, clientes y medios de comunicación (Volumen II)*. Madrid. Ed. Difusión Jurídica y Temas de Actualidad, S.L. 2008

ARTÍCULOS JURÍDICOS

- TOMÁS MARTÍN, CESAR. *Abogados: reciclarse o morir*. Economist&Jurist N° 133. Septiembre 2009. (www.economistjurist.es)
- GARCÍA RAMÍREZ, JULIO. *Técnicas: Las cinco estrategias clave de una comunicación eficaz*. Economist&Jurist N° 159. Abril 2012. (www.economistjurist.es)
- GARCÍA RAMÍREZ, JULIO. *Las claves de un despacho de abogados excelente*. Economist&Jurist N° 147. Febrero 2011. (www.economistjurist.es)

“La empatía es un rasgo esencial del buen abogado”

- **Sea cual sea la posición de nuestro interlocutor (cliente, letrado adverso, juez, etc.) hemos de actuar de forma empática al comunicarnos, pues como hemos visto, la empatía mejorará proporcionalmente la calidad de la comunicación.**
- En todo momento, **el abogado deberá actuar respaldado por una escucha activa de los mensajes que reciba de los diversos interlocutores, generando así el clima perfecto para la comunicación.** Por otro lado, la escucha activa es incompatible con determinadas actitudes como la ansiedad, los juicios, la prisa, la apatía, la trivialidad, etc.
- Una **comunicación asertiva** será vital para la comunicación en contextos caracterizados por la contraposición de intereses, pues hacer valer nuestros derechos y los de nuestros clientes ayudará a lograr nuestros objetivos en cada escenario.
- **Nuestra comunicación tiene que ser flexible**, adaptada a cada uno de los ámbitos de nuestro trabajo; no es lo mismo la conversación íntima y llana con un cliente que la que mantenemos con el letrado adverso; en el mismo sentido, no es igual dirigirse a un juez, que a un testigo o

perito. En todos estos casos, aspectos como la sobriedad, gravedad, tecnicidad, deberán combinarse con la llaneza, claridad y sencillez del lenguaje corriente y coloquial.

- Los grandes comunicadores ponen **entusiasmo y expresividad** en su mensaje, lo que irremediamente atrae la atención del interlocutor; ello es así, dado que el entusiasmo transmite convicción en lo que se dice, y que mejor que esto para intervenir en los diversos contextos jurídicos. Por otro lado, el entusiasmo se percibe a través del lenguaje, y muy especialmente a través del no verbal (voz, gestos, mirada, etc.).
- **Un lenguaje rico en imágenes** da vida a lo expresado, por lo que toda comunicación, especialmente la forense, deberá evocar el contexto en el que se enmarca los hechos transmitidos.
- Finalmente, saber administrar la extensión del mensaje, pues ya se sabe que, especialmente en contextos forenses, **la brevedad es más efectiva y llegará con más intensidad a un auditorio más atento.**

Concluir señalando que a través de la comunicación creamos realidades, pues aquella, a través del lenguaje y del correcto empleo de diversos principios y habilidades, alcanzaremos las emociones, el estado de ánimo y la razón de nuestros interlocutores, lo que permitirá al abogado ser más eficaz en el desarrollo de las funciones que tiene encomendadas en nuestra sociedad. ■

CONCLUSIONES

- El proceso de comunicación adquiere máxima relevancia para el abogado, pues a través del mismo desarrollamos nuestras funciones de consejo jurídico, intermediación y defensa ante los tribunales
- Existen una serie de principios que, si bien funcionan de manera inconsciente, pueden ser aprendidos y puestos en práctica conscientemente por los abogados para mejorar su comunicación
- Todo abogado, para ser un buen comunicador debe dominar determinadas habilidades como el uso del lenguaje verbal y no verbal, la empatía, escucha activa y asertividad
- Existen técnicas que pueden facilitar enormemente la comunicación y adaptarse a los distintos escenarios en los que interviene el abogado
- En definitiva, una comunicación eficaz se aprende y mejora la eficacia del profesional