

Manejo de Expectativas y Emociones de los Clientes

Expectativas Realistas



1. Conflictos Emocionales:

Los asuntos de familia suelen ser altamente emocionales. Los abogados necesitan habilidades para manejar estas emociones sin comprometer la objetividad necesaria para la defensa legal

2. Educar a los clientes

sobre lo que razonablemente pueden esperar del proceso legal y del resultado de sus casos, especialmente en disputas de custodia o la división de bienes

DEL CHAT DE AIJUDEFA.....

- Ayer, en el lanzamiento de AJUFRA, la Dra. Kemelmajer habló de desjudicializar las cosas que pueden ser desjudicializadas, porque consumen el tiempo que los jueces deberían dedicar a cosas que realmente deben decidir ellos.
- Contó varios ejemplos, uno era un caso en España donde los padres de un bebé fueron a juicio para que se decidiera en qué iglesia había que bautizarlo.

Socios de AIJUDEFA 23/05/2024
J. Bernalte: Amigos de México. Precisa... 🔊

[17/41 6115-8000: Nooooo. Yo tuve en un caso en que una de las tantas incidencias fue por el corte de pelo de la nena, que interpuso la , 03:01] +54 9 1otra parte. Vergonzoso!

[17/4, 03:03] +54 9 2945 68-9923: Yo tuve un caso en el que la niña no inició la escuela porque los papás no se ponían de acuerdo con el establecimiento. Fuimos a mediacion y advenimiento y terminamos en un juicio estúpido porque la elección era entre dos escuelas estatales, ni siquiera era por escuela pública o privada o religiosa... **al final la niña no fue a ninguna de esas escuelas e intimaron a ambos padres a que no falte a clase por no llevarla**

LOS DESAFÍOS DEL ABOGADO DE FAMILIA: “RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONTROVERSIAS”(ADR)

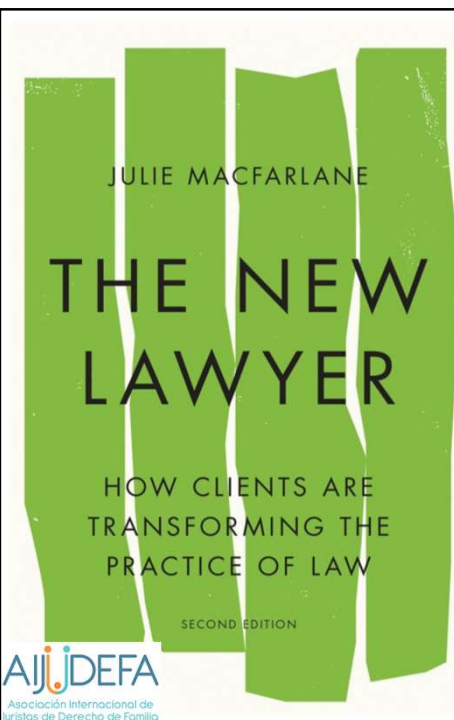
LA JUSTICIA, ES COMO EL AGUA, UN RECURSO QUE HAY QUE PRESERVAR



**Los abogados podemos
hacer mucho en este
sentido!**

AIIJDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale



“En el nuevo abogado” se analiza el profundo impacto que las necesidades y las demandas de los clientes están teniendo en la forma de ejercer la abogacía.

La mayoría de los clientes de los abogados:

- ☐ **no quieren o no pueden pagar litigios prolongados**
- ☐ **confían en que sus abogados busquen una solución justa y rápida.**
- ☐ **Los clientes están transformando el papel de los abogados, la naturaleza del servicio al cliente y los principios de la práctica jurídica.**

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

Julie Mc Farlane *"The evolution of a New Lawyer how lawyers are reshaping the practice of law"*



AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

- ☐ El ejercicio de procedimientos alternativos de resolución de litigios
- ☐ las presiones del mercado



terminarán por modificar la identidad misma del abogado que:

- ✓ **de ser un abogado esencialmente adversarial deberá,**
- ✓ Para poder mantenerse en el mercado



- ✓ **desarrollar también competencias mediadoras/negociadoras**



para ofrecer a su cliente diversos tipos de enfoques y conocimientos.

AJJIDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE CASACIÓN ITALIANO Nº 8473 DE 27 3 2019 REDEFINE AL ABOGADO YA NO SÓLO COMO EXPERTO EN DERECHO Y PROCESO

<https://www.altalex.com/massimario/cassazione-civile/2019/8473/procedimento-civile-in-genere-ereocedimento-di-mediazione-obbligatoria-ex-d-lgs-n>

La sentencia reconoce al abogado «negociador»:

- ☐ **el ser capaz de comprender el interés de todas las partes implicadas**
- ☐ **El ser experto en técnicas procesales ya que 'representa' a la parte en el proceso,**
- ☐ **Por lo tanto, ya existe el abogado experto en técnicas de negociación porque 'asiste' a la parte en el proceso de mediación,**

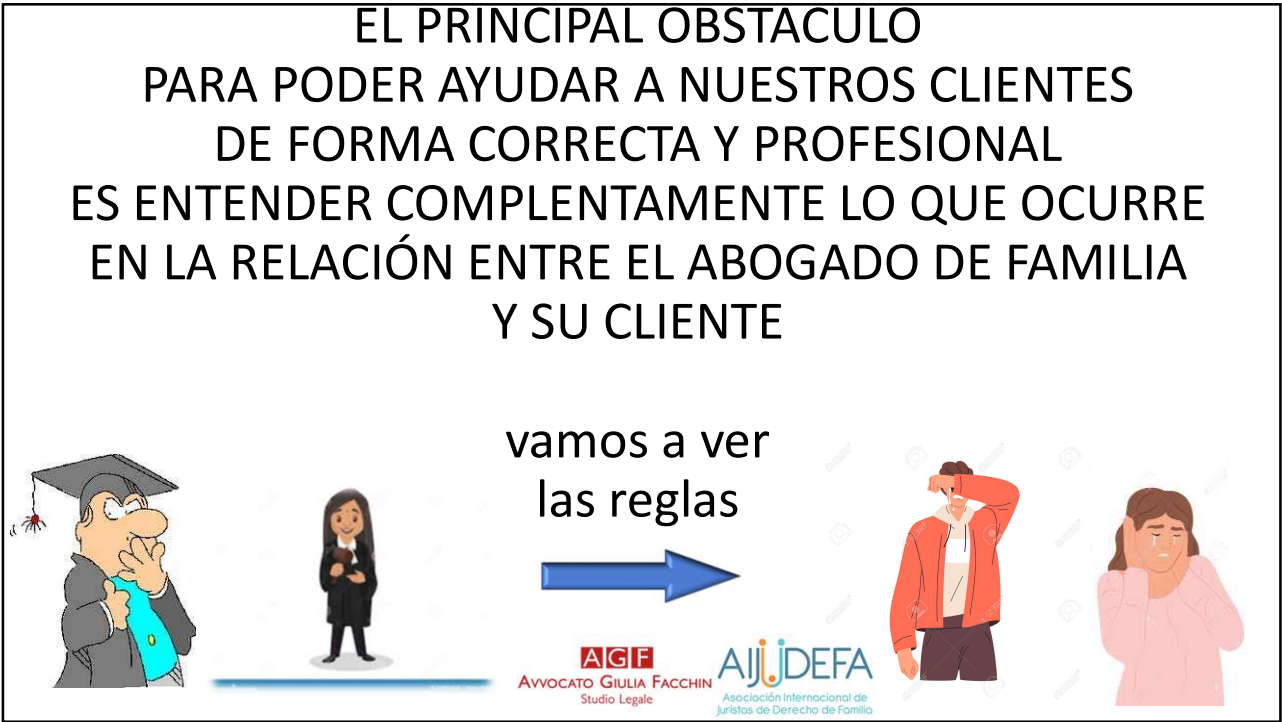


Esta nueva figura profesional debe

- ☐ **adquirir competencias relacionales y humanas adicionales,**
- ☐ **Adquirir la capacidad de comprender los intereses de las partes más allá de las pretensiones jurídicas formuladas.**

AJJIDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale



1. SER CONSCIENTE DE LAS EXPECTATIVAS (INCLUSO LAS INCONSCIENTES), DEL CLIENTE EL ABOGADO DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CLIENTE

«*¡¡¡Voy al abogado!!!*»

- ☐ Es el acto que determina la constatación de la crisis matrimonial
- ☐ Significa la decisión de oficializarla,
- ☐ Significa trasladar el conflicto desde el confín del hogar a lo extrafamiliar, a lo social.



AIIJDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

1. CONOCER LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE (INCLUSO LAS INCONSCIENTES)

- ☐ En el primer momento con el abogado, los cónyuges intentan **arrastrar al abogado hacia la visión del inocente y el culpable, de la victoria y de la derrota, quisieran que el abogado les dijera «yo me encargo de todo»,**
- ☐ delegan en él la defensa de sus propias razones y la protección de sus derechos,
- ☐ **asumen, en definitiva, una posición regresiva** que les permita, al mismo tiempo, proyectar sobre el otro cónyuge, la carga de la elaboración de su propia experiencia

(Fuente: A. Schiatti Director de tesis G. Gulotta 2003)



AIIJDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

1. CONOCER LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE (INCLUSO LAS INCONSCIENTES)

Una situación bastante común es que el cliente al formular la solicitud de intervención y al pedir una relación “profesional” busque en realidad, de forma más o menos consciente, incluir al abogado en la dinámica conflictiva de la pareja.

Ocurre frecuentemente, que el cliente, al explicar las razones que le han llevado a su decisión de separarse, pretende obtener del abogado valoraciones de exculpación sobre sus propias responsabilidades en el fracaso del matrimonio o, por el contrario, de condena hacia su cónyuge».

Fuente: (cf. Ronfani, sociólogo 1988).



AJJIDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

2. SABER QUE EL CLIENTE NOS CUENTA SU VIDA CONYUGAL SIGUIENDO UN CRITERIO AUTOPROTECTOR/ABSOLUTORIO

Nuestros clientes tienden a esforzarse por construir una propia explicación del pasado, que sirve a proporcionarles su propia justificación del fracaso del matrimonio.

Sin embargo, en este proceso de narración (Harvey et al., 1990, 1992), los clientes adoptan **criterios autoprotectores o interesados, atribuyendo la culpa del fracaso familiar de un modo más motivacional que racional** (Gulotta, 1995; Sarat y Felstiner, 1988, 1995).

De hecho :

- ✓ tienden a justificar su propia conducta
- ✓ a ofrecer una imagen positiva de sí mismos,
- ✓ presentar a su cónyuge en términos negativos
- ✓ describen el comportamiento del cónyuge como disfuncional y culpable..



AJJIDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

3. SER CONSCIENTES QUE EL CLIENTE INTENTARÁ MANIPULAR AL ABOGADO Y HACERLE COLUDIR

Debora Walh p. 34 abogada y psicóloga

«Generalmente, la solicitud relacional del cliente no se limita a una mera petición de tranquilidad, sino que representa un intento real del cliente de superar la ansiedad que le atenaza acortando la distancia con el profesional.

Su fin es reconducir la relación con el abogado a una dimensión familiar y, como tal, conocida y controlable».

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

AJJIDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia



El cliente también puede intentar reducir la distancia con el profesional: «...obtener una complicidad que lleve al profesional a abrazar acríticamente su causa porque piensa que el abogado le defenderá mejor así...».

3. CONSIDERAR QUE EL CLIENTE INTENTARÁ MANIPULAR AL ABOGADO Y HACERLE COLUDIR

Sin embargo, señala Debora Walh abogada y psicóloga que:

«...coludir con el cliente, es decir, adherirse a su propuesta relacional saliéndose del rol, significa ante todo:

- ☐ *aceptar ser controlado por el cliente,*
- ☐ *correr el riesgo de perder la propia independencia psicológica y la lucidez profesional»*

coludir

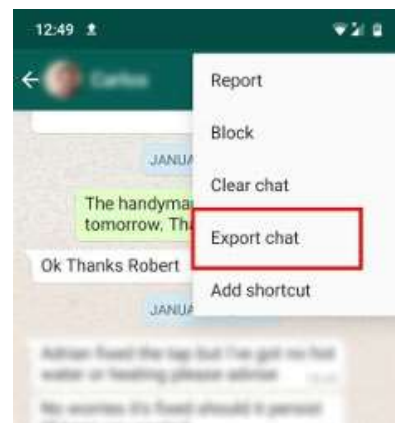
AJJIDEFA
Asociación 14/06/2024
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

¿CÓMO VERIFICAR LAS NARRACIONES DE LOS CLIENTES?: Mi método

Examinar todo el chat de whatsapp entre el cliente y su cónyuge.

- ☐ Leer todos los mensajes por orden de fecha
- ☐ Transferirlo a un documento de Word, es mucho más fácil tanto para el abogado (como para el asesor psicólogo del caso):
- ☐ entender el modo relacional de la pareja y entrar en «su mundo»
- ☐ ayudar al cliente a comprender los mecanismos disfuncionales de la relación y poder aplicar correcciones.
- ☐ Obviamente, en la correspondencia entre las partes también hay muchas pruebas útiles para la acción judicial



AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

AIIJDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

4. SABER QUE EL ÚNICO MODO DE LLEVAR A CABO EL MANDATO «DE MANERA PROFESIONAL» ES «MANTENER EL TIMÓN RECTO».

*Cristina Curtolo psicoterapeuta y profesora de psicología clínica en la Universidad de Verona
«Miradas a la escena de la separación»*



Los abogados deben:

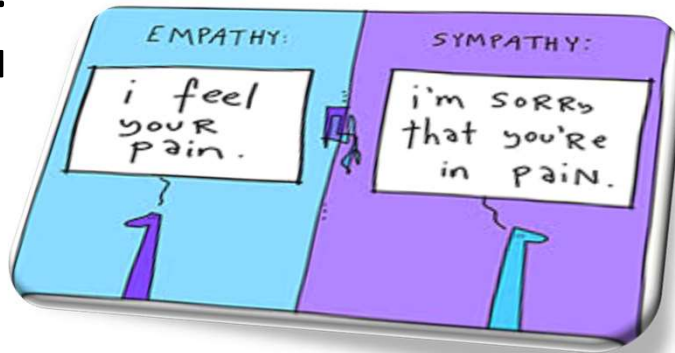
- ☐ poner en marcha correcciones actuales que sean útiles para frenar el componente destructivo
- ☐ dar espacio a movimientos/actuaciones reconstructivos destinados a salvaguardar en particular los vínculos afectivos de los menores,
- ☐ tener y transmitir la conciencia de que todos los miembros de esa familia deben, tarde o temprano, aceptar el fracaso de ese proyecto de vida».

AIIJDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

5. POR TANTO, DEBEMOS SER CAPACES DE DISTINGUIR ENTRE EMPATÍA Y SIMPATÍA

Empatía:
siento tu
dolor



Simpatía:
sufro
contigo

6. DEBEMOS SER CAPACES DE COMBINAR EMPATÍA Y NEUTRALIDAD

Promover actitudes favorables en la definición de las condiciones de separación que equilibren las necesidades de ambos cónyuges, independientemente de la atribución de cualquier responsabilidad de uno u otro



es imprescindible no inducir al cliente a percibir al abogado como una persona que aboga EN TODOS LOS CASOS a favor de alguna de sus pretensiones.



Hay que regañar
al cliente
cuando hace
tonterías



6. DEBEMOS SER CAPACES DE COMBINAR EMPATÍA Y NEUTRALIDAD

En conclusión:

para obtener credibilidad a los ojos del cliente no basta con humanizar la relación mostrándose como una persona dispuesta a escuchar y capaz de una comprensión sincera

❑ es necesario presentarse:

- ✓ como una guía segura
- ✓ una fuente de ayuda fiable y autorizada
- ✓ Profesional, en virtud de sus conocimientos técnicos y de su experiencia profesional.



AJJIDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

7. ¿POR QUÉ ES NECESARIO MANTENER UNA RELACIÓN IMPAR O ASIMÉTRICA?

- ❖ A pesar de que, tengamos que entrar en la intimidad de las personas y de las parejas, de sus experiencias



- ❖ el abogado es, y debe seguir siendo,..

“el que tiene la competencia profesional, mientras que el cliente es quien pide ayuda”.

SE TRATA DE UNA UNA RELACIÓN ASIMÉTRICA QUE DEBE CONTINUAR SIÉNDOLO



AJJIDEFA
Asociación Internacional de
Juristas de Derecho de Familia

AGF
AVVOCATO GIULIA FACCHINI
Studio Legale

- ❑ No relacionarse con el cliente fuera del ámbito laboral
- ❑ Está prohibido contar nada de la vida personal del abogado: por ejemplo aquello de «a mí también me pasó»
- ❑ Mantener lo que los psicólogos llaman el “setting”: el abogado sentado física y metafóricamente a un lado del escritorio o mesa y el cliente al otro lado.
- ❑ Conviene mantener la distancia utilizando el “usted” en lugar del “tu”
- ❑ No aceptar que el cliente utilice whatsapp para comunicarse con el abogado (salvo en casos de absoluta urgencia). (mentalmente whatsapp facilita el acortar la distancia social)



A black and white portrait of actress Jane Fonda. She is seated, facing the camera with a slight smile. She has short, blonde, wavy hair. She is wearing a white blazer over a black turtleneck sweater. Her hands are resting on her lap. The background is dark and out of focus.



[linkedin.com/in/giulia-facchini-a60b4724](https://www.linkedin.com/in/giulia-facchini-a60b4724)



FAMILY LAWYERS
INTERNATIONAL NETWORK

<https://www.linkedin.com/company/family-lawyers-international-network/>