

Soft Skills

Avvocati e clienti difficili: ecco come gestirli

di **Mario Alberto Catarozzo** - Coach, Formatore, Consulente – CEO di MYPlace Communications

Seminario di specializzazione

Come scrivere atti persuasivi con il supporto di ChatGPT e altri LLM

Scopri di più

Nel mondo forense circola una battuta: "il diritto sarebbe bellissimo... se non ci fossero i clienti". Un altro adagio che ripeteva mio padre, avvocato del secolo scorso, era "Ogni avvocato ha i clienti che si merita". Verità o provocazioni? Lascio a voi la risposta, certo è che dalla clientela di uno studio si può già cominciare a capire anche lo stile dello stesso e l'approccio al cliente. Questi due aforismi del mondo forense nascondono comunque una profonda verità: la gestione del rapporto con la clientela rappresenta una delle sfide più complesse della professione legale, dove le competenze tecniche devono necessariamente integrarsi con sofisticate capacità relazionali e una solida gestione dello stress. Siamo così passati dalle hard skills giuridiche, alle soft skills manageriali.

Per essere più concreti, facciamo un esempio. Immaginate di entrare in uno studio legale tradizionale - oggi chiamati "boutique" - in un qualsiasi giorno della settimana. Probabilmente troverete un avvocato alle prese con telefonate continue, messaggi urgenti e clienti in attesa, se non in presenza, quantomeno in videocall. Questa è la quotidianità di una professione che richiede non più solo una profonda conoscenza del diritto, ma anche l'abilità di gestire situazioni emotivamente cariche e potenzialmente esplosive. Lo stress, infatti, è dietro l'angolo e si accumula in queste situazioni, fino a generare qualche tipo di problema. A volte ci si sfoga con il proprio team; altre volte, con la segretaria tra un caffè e l'altro; altre volte ancora si introietta fino alla comparsa di sintomi fisici. Altre volte, invece, l'ennesimo cliente rompiscatole di turno diventa la goccia che fa traboccare il vaso e... il danno è fatto.

Il rapporto tra avvocato e cliente è intrinsecamente complesso quasi sempre, anche quando apparentemente sembra andare tutto bene. È come se fosse tutto sottoposto a condizione risolutiva: "va tutto bene, finché...". Il rapporto avvocato-cliente, d'altronde, si basa su un delicato equilibrio tra fiducia e professionalità, tra empatia e distacco, tra disponibilità e necessità di porre limiti chiari. Chi si rivolge a un legale sta spesso attraversando un momento critico: che sia una separazione dolorosa, un contenzioso che minaccia l'attività imprenditoriale, un procedimento penale, un recupero crediti o anche un investimento delicato come l'acquisizione di una società. Il carico emotivo è inevitabilmente elevato e l'avvocato si



trova a dover gestire non solo gli aspetti tecnici della questione, ma anche le ansie, le paure e talvolta la rabbia dei propri assistiti. Con qualunque avvocato dovessimo parlare emergerebbe la considerazione che a volte la sensazione è di fare più lo psicologo...che il legale.

[CONTINUA A LEGGERE](#)

Seminario di specializzazione

Come scrivere atti persuasivi con il supporto di ChatGPT e altri LLM

Scopri di più