



Świetlana przyszłość albo...

Błyskawicznie zmieniająca się gospodarka, rosnące oczekiwania konsumentów, pędzący naprzód świat biznesu, a z drugiej strony brak świadomości prawnej i edukacji Polaków – aby sprostać wyzwaniom, prawnicy muszą sięgać po najnowocześniejsze rozwiązania

Nasila się w naszym kraju dyskusja, u której podstaw legły założenia o konieczności głębokich zmian na rynku usług prawnych. Niezależnie od wielu proponowanych projektów legislacyjnych regulujących tę sferę – często zresztą wzajemnie się wykluczających – nie ulega wątpliwości, że z wielu powodów zmienia się sam sposób wykonywania zawodów prawniczych.

Zmiany te, które już możemy obserwować, dotyczą m.in. sposobu zarządzania kancelarią, pozyskiwania klientów, zarządzania czasem oraz finansami czy wykorzystania najważniejszych narzędzi do zarządzania relacjami z klientami.

Ta kwestia wydaje się kluczowa. Aby efektywnie, na miarę czasu, komunikować się z klientem, kancelarie, które chcą zachować swoje miejsce na rynku lub dopiero zbudować swoją pozycję, muszą przejść rewolucję technologiczną. Niezbędne są nowoczesne systemy zarządcze, a wzorów można i trzeba szukać w rozwiązaniach stosowanych oraz sprawdzonych w gospodarce. Pozwoli to – oprócz naprowadzenia na właściwe tory kontaktów z klientem – optymalnie wykorzystać potencjał intelektualny prawników zatrudnionych w kancelarii.

Taka organizacja pozwoli również na efektywne korzystanie z usług ze-



Adwokaci i radcowie prawni płacą wysoką cenę za niesprawny wymiar sprawiedliwości w naszym kraju

Dorota Hołubiec
partner
Smart Communication Group

wewnętrznych, co już dziś jest częstą praktyką, a w przyszłości stanie się standardem, gdyż umożliwi obniżenie kosztów.

Brzmi to bardzo interesująco, ale w dużej mierze kłóci się z dzisiejszymi relacjami prawnik – klient. Najczęściej bowiem jeśli ktoś wybiera się do prawnika – co też nie jest popularną decyzją – czyni to, bo coś się w jego życiu zdarzyło i pilnie potrzebuje pomocy prawnej. Czyli: dominuje reaktywność, co w sposób zasadniczy ogranicza możliwości skutecznej pomocy. Nie mówiąc już o sytuacji, która ją w ogóle wyklucza, bo klient zwraca się o nią zbyt późno. Takie są jednak tradycyjne relacje prawnik – klient.

Może je zmienić większa świadomość prawna wszystkich obywateli, trzeba mieć bowiem pewną wiedzę, by móc choć w przybliżeniu ocenić ryzyko prawne i dojść do przekonania, że warto jednak zapukać do drzwi kancelarii. Prawnicy mają w zanadrzu wiele historii, w których od nieszczęścia mogła uratować elementarna wiedza prawna polegająca na tym, iż wiemy, że nic na dany temat nie wiemy (żeby wplątać w tę historię starożytnego filozofa), i dlatego decydujemy się skorzystać z pomocy prawnej.

Prawnicze czerwone światło ostrzegawcze pulsuje jednak coraz mocniej i ponieważ nic już nie będzie takie, jak było, wskaże nam drogę do nowoczesnego pojmowania pomocy prawnej, ➔



a konkretnie mówiąc, do prawnika. Tak się stanie i możemy się jedynie spierać, kiedy to nastąpi. Odpowiedź zależy z pewnością od poziomu edukacji prawnej społeczeństwa (powiedzmy od razu, w naszym kraju bardzo niskiej), ale nie tylko.

Adwokaci i radcy prawni płacą wysoką cenę za niesprawny wymiar sprawiedliwości w naszym kraju. Przecież wszyscy żyjemy w przekonaniu – i mamy rację! – że sądy działają powoli, a oczekiwanie na wyrok może zająć nawet kilka lat. Jeśli dodamy do tego projekty mające regulować rynek usług prawnych, w których tle zbyt często możemy zobaczyć aktualne uwarunkowania polityczne, to łatwiej zrozumieć, dlaczego jest, jak jest. Albo gdy popatrzymy wnikliwiej, dlaczego zmiany następują tak powoli.

Coraz częściej klient kancelarii oczekuje nie tylko porady prawnej, ale także biznesowej, liczy na pomoc w podjęciu decyzji strategicznych i potrzebuje wsparcia w zbudowaniu swojego wizerunku. Osoby fizyczne coraz częściej dostrzegają w prawniku osobę, która w najlepszy sposób ochroni ich osobiste interesy i jeszcze doradzi w sprawach biznesowych.

Oznacza to dla prawników poważne wyzwanie, w którym nowymi zmiennymi będzie dbałość nie tylko o efektywne poradnictwo prawne, ale także uwzględnienie uwarunkowań społecznych, medialnych czy wręcz... psychologicznych. Cóż, takie czasy! A nie są one łatwe. Stosunki prawne są coraz bardziej zróżnicowane i ze względu choćby na lawinowo ustanawiane przepisy prawne trudne do objęcia przez jednego, nawet najbardziej genialnego prawnika.

Wiedza o całym systemie prawa pozwala na szybkie postawienie decydującego dla danej sprawy pytania oraz znalezienie sposobów rozwiązania problemów. I to jest ta dobra wiadomość dla wszystkich kancelarii. Przepisy prawne można poznać choćby ze stron internetowych. Do ich interpretacji



Dorota Hołubiec jest autorką książki „Zarządzanie kancelarią prawną – 100 najważniejszych pytań, jak robić to skutecznie”. Jest to pierwsza na rynku polskim książka dotycząca zarządzania kancelarią prawną, napisana na podstawie rodzimych doświadczeń. Porusza tematy związane z tworzeniem relacji międzyludzkich, obsługą klienta, zarządzania czasem, rachunkowością zarządzającą i technikami przetwarzania informacji

potrzebni są jednak prawnicy, a to oznacza, że w tym ewolucyjno-rewolucyjnym procesie budowy nowego społeczeństwa prawa fachowcy są i będą potrzebni. Zwłaszcza tacy, którzy oprócz posiadania odpowiedniej wiedzy potrafią komunikować się z klientem.

Postęp technologiczny wywiera przemożny wpływ na kształtowanie zachowań zarówno biznesowych, jak i zwykłych, ludzkich. Nowoczesny prawnik musi umieć dopasować się do tych potrzeb. Prawnicy, kreując rynek, nie mogą jednak pozostać w tyle za dominującymi trendami konsumenckimi. Dopiero połączenie tych dwóch sfer pozwoli na bezpieczne posadowienie się na rynku usług prawnych.

W tej sytuacji właściwie truizmem wydaje się stwierdzenie, że efektywność

kancelarii zależy także od właściwych relacji z instytucjami branżowymi, korzystania z programów do zarządzania kancelarią, posiadania precyzyjnie przygotowanej, przyjaznej i dostarczającej właściwych informacji strony internetowej. A także baz danych. Konieczna jest także wiedza, jak motywować pracowników i z obopólną korzyścią zarządzać ich czasem.

W przyszłości, ba!, już dziś się to dzieje, pojawią się nowe metody i systemy pracy, które pozwolą zmniejszyć koszty usług prawnych. Jeśli uwzględnimy zasady konkurencyjności dawno obecne w systemie usług prawnych, jeśli dorzucimy do tego wspomnianą już rewolucję technologiczną, to nic nie stanie na przeszkodzie (no, może prawie nic), aby prawnicy przestali odgrywać rolę strażaków gaszących prawny pożar. To nie stanie się dziś ani jutro. Podobnie jak obywatele nie zaczną od tak, po prostu i od razu masowo korzystać z usług prawnych.

Ale te czasy nadejdą szybciej, niż się spodziewamy. Zwłaszcza że coraz częściej mówi się o konieczności wprowadzenia nauki prawa nawet do liceów. Zmiana świadomości prawnej Polaków może i powinna zacząć się już w szkole. Bo jeśli dziś młodzi ludzie nie wiedzą, czym jest państwo prawa, jakie mają prawa i obowiązki, to dalej, czyli w późniejszym wieku, będzie już tylko... gorzej.

„Przyszłość już nadeszła, ale nie wszyscy się jeszcze w niej odnaleźli” – powiedział w trakcie ubiegłorocznej konferencji w Warszawie Richard Susskind, autor książki „Koniec świata prawników? Przyszłość rynku usług prawnych”. Powiedział też, że przyszłość może się okazać dla prawników albo bardzo pomyślna, albo... wręcz katastrofalna. Prawnicy, którzy bronią się przed zmianami, będą mieć poważne trudności z przetrwaniem, ci, którzy wykorzystają nowe technologie i metody pracy, będą prosperować przez wiele lat.

Może miał rację?

Dorota Hołubiec
dorota.holubiec@scg.net.pl