

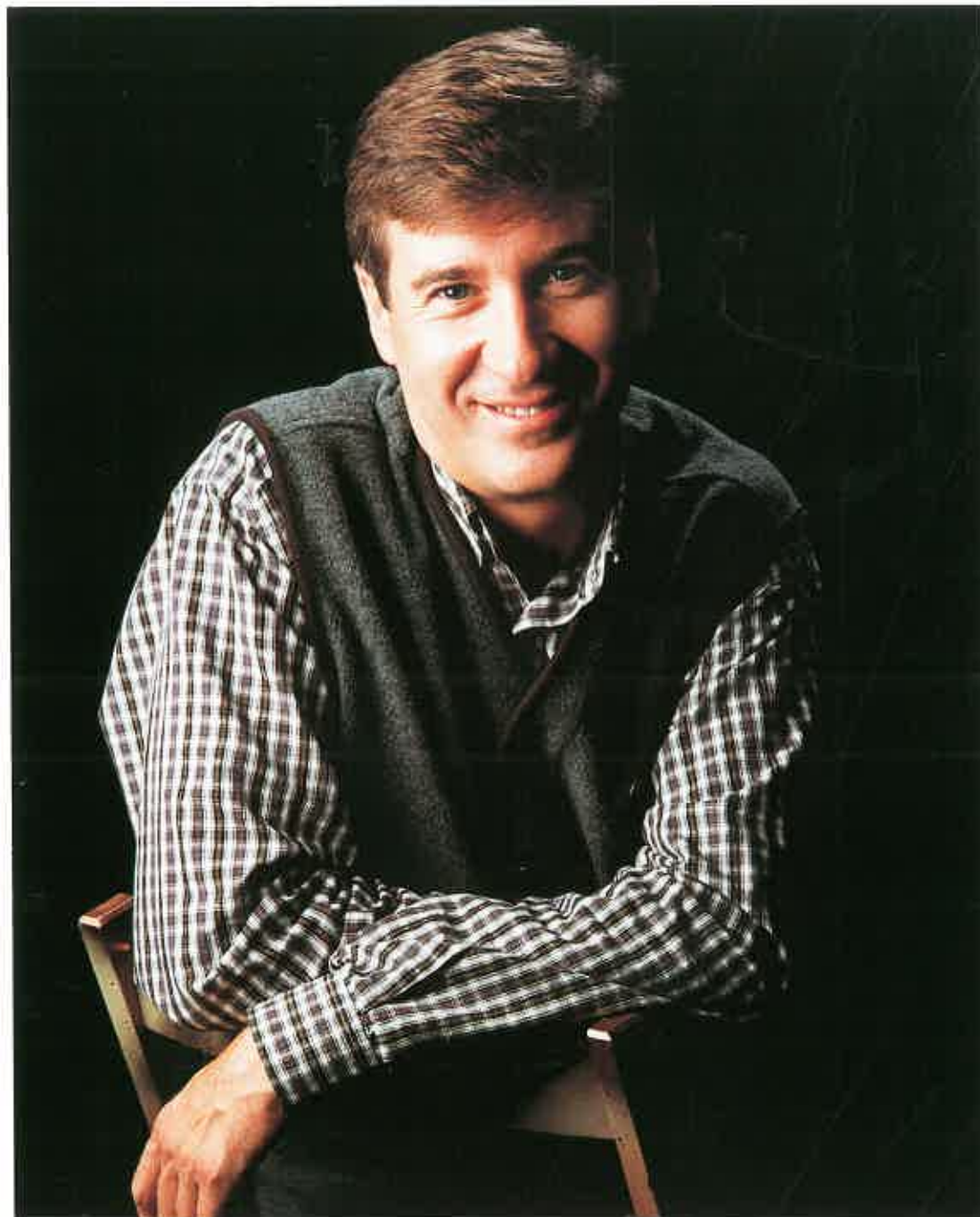
La figura de l'assessor laboral en la nostra societat està poc reconeguda. Es deixa en segon terme perquè, en aquest país, encara es concedeix més importància a l'assessor financer o a l'advocat. Francesc Abella és un apassionat de les relacions laborals i per això reivindica el prestigi d'aquest ofici: "La gent encara creu que els únics que poden representar els clients als jutjats són els advocats. Ara, finalment, s'ampliaran els estudis de la diplomatura de graduat social i de relacions laborals, i es crearà la llicenciatura en ciències del treball. Això suposarà un prestigi social equiparable al dels advocats. La figura de l'assessor laboral tindrà, per fi, la seva carrera universitària i això ajudarà a entendre que el veritable especialista en les relacions laborals no és la persona que ha estudiat dret, perquè aquest només coneix el tema tangencialment, sinó l'assessor laboral."

Ell sap com és d'important la formació teòrica però, curiosament, la seva trajectòria professional ha seguit el camí invers al tradicional: "Vaig començar amb la base de la pràctica, sense la teoria, i després la universitat em va resultar prou fàcil perquè tenia una experiència llarga. Havia estat treballant al Departament d'Assessorament Laboral d'Empreses de la companyia Logic Control. Hi vaig estar molts anys i em vaig especialitzar en gestió laboral. El tema m'agradava molt i sentia la necessitat d'aprofundir en el camp de les relacions laborals, no únicament limitar-me a la gestió. Per això, quan em van oferir de portar l'àrea laboral d'un despatx, vaig acceptar el repte. L'havia de portar tot sol i l'experiència és el que em va permetre de sortir-me'n. En posar-me a estudiar a la universitat, partia d'una gran preparació, hi havia molts temes que ja dominava, temes amb què convivia a la pràctica. Quan tens això, la teòrica entra sola. I crec que la base teòrica és molt important perquè et dona la facilitat de paraula i coneixements molt diversos, una base de formació molt vasta i sòlida." En Francesc va ampliar coneixements i experiència i, el 1995, va crear la seva pròpia oficina, que comparteix amb un soci, Jordi Grau Bedós: "Jo m'encarrego dels temes laborals: creació d'empreses, gestió laboral, contractació, prevenció i resolució de conflictes, etc. En Jordi porta els temes financers. Això és bàsic perquè l'àmbit laboral i el fiscal estan molt relacionats. L'assessorament d'empresa aglutina molts camps i no es pot precisar on comença ni on acaba. Has de respondre a les necessitats dels teus clients, i són moltes. Això no vol dir que nosaltres toquem personalment tots els camps. Tenim col·laboradors externs, advocats, especialistes en temes puntuals. Així, quan el client necessita un assessorament jurídic nosaltres també l'hi proporcionem. Procurem fer la vida més fàcil al client, no molestar-lo gaire, que no hagi de canviar constantment d'interlocutor cada cop que sorgeix una qüestió nova. L'única manera d'aconseguir-ho és mitjançant un equip organitzat, que els membres es consultin els dubtes entre ells, que es mantinguin informats de les característiques especials de cada cas."

El servei directe al client, doncs, és la base d'aquesta oficina i és el fet diferencial que l'ha permès de destacar en el saturat sector de l'assessorament: "No vull créixer desmesuradament perquè m'agrada la proximitat amb els clients. No vull tenir clients a qui no conec. Prefereixo

seguir sent un despatx petit, amb poca gent però amb una relació molt estreta, gairebé d'amistat, amb els clients. M'agraden els lligams estrets, els compromisos de fidelitat mutus. Si tens una cartera molt àmplia de clients és fàcil que te'n desentenguis. Poden haver-hi empreses que després d'un any deixin el teu despatx i tu no saps ni el perquè. Llavors no pots estar mai segur d'haver fet bé la teva feina. Per a mi és bàsic que el client estigui sempre satisfet, per això les meves visites a les empreses són molt regulars. Crec que només així pots assessorar a la mida de cada una." Pot arribar a semblar que aquesta exclusivitat de tracte i aquesta dedicació minuciosa li puguin fer perdre competitivitat respecte d'altres firmes que treballen amb processos més serials, però la realitat és una altra: "Els despatxos que porten moltes empreses no poden oferir els serveis personalitzats que oferim nosaltres. Les cambres de comerç també donen assessorament a baix preu. Les pèrdues de clients, en aquest sentit, han estat mínimes. Jo hi convisc perfectament perquè estic més a prop del client que el propi gremi. Sovint val la pena pagar una mica més i disposar d'un assessorament de qualitat, perquè, en aquests temes, les errades es paguen molt cares. Jo m'he trobat amb empreses amb problemes greus per culpa d'un mal assessorament, gent que s'ha deixat aconsellar per individus poc o gens qualificats. Evidentment, jo no sóc ningú per criticar les decisions que un empresari va adoptar en un moment determinat, l'únic que puc fer és intentar solucionar la situació i explicar-li que, a la llarga, el que és barat resulta car."

La prevenció de problemes és una de les tasques més importants d'en Francesc i per això remarca la importància de fer consultes prèvies en determinades operacions: "En el cas de la contractació, per exemple, s'estalviarien molts conflictes si es dediqués més temps a fer bé un contracte de treball. Per a molts empresaris els contractes tenen poca importància: et donen les dades per omplir-lo i portar-lo a l'INEM i no t'especificuen res més. No saben la quantitat de problemes que s'eviten quan es pensa i es redacta bé un contracte." De vegades, les relacions entre el treballador i l'empresa s'enterboleixen. És en la resolució d'aquests conflictes que en Francesc se sent més realitzat: "Crec que nosaltres hem de treballar per evitar i per solucionar conflictes. Cal saber involucrar-se en el problema i tenir tacte. Segons el nostre assessorament portem la relació a l'enfrontament o al diàleg. La base de les relacions laborals es troba justament aquí, en el diàleg. Cal saber escoltar i dirigir la comprensió a les dues bandes. Jo treballo tant per al treballador com per a l'empresa, dos col·lectius antagònics perquè cadascú busca el propi profit, i s'ha de fer un esforç per a trobar l'equilibri. Per això creiem que la confiança del client és el més important, és el principi bàsic de la nostra professió. Hem de saber transmetre aquesta confiança i ho hem de fer oferint qualitat, estant a prop d'ell i donant-li respostes immediates a cada problema, unes respostes que evitin i solucionin els conflictes. En definitiva, l'àmbit laboral és molt més personalista que els altres camps, per això conèixer les característiques de cada client és el que ens permet anticipar-nos als conflictes."



**“M’agraden els lligams estrets amb els clients, gairebé d’amistat, i els compromisos de fidelitat mutus”**

**Francesc Abella** - Sabadell (Vallès Occidental)