

O Advogado e a Bicicleta

Homero Fischer

Muitos advogados já descobriram que é muito mais eficaz e lucrativo se eles focarem não só as demandas jurídicas dos seus clientes, mas também, estarem preparados para trabalhar com suas necessidades emocionais, psicológicas e de relacionamento.

Esta abordagem mais sofisticada da atuação do advogado requer muitas novas habilidades, que são pouco exploradas nos cursos de direito, e não estão tão facilmente disponíveis no mercado de treinamento.

É uma abordagem que desloca a ênfase no conhecimento dos ritos processuais, das leis e dos procedimentos, para uma ênfase no conhecimento da pessoa humana, e como o advogado pode atuar como um conselheiro e um mediador.

Cada cliente é um indivíduo único, diferente de todos os outros, então, o trabalho do advogado muda a cada cliente que ele atende. Cada cliente que foi atendido mudou de alguma forma, muito ou pouco, desde a última reunião, então, o trabalho do advogado muda a cada vez que atende o mesmo cliente.

Acredito que todos já ouviram dizer: "Um advogado de sucesso é um solucionador de problemas do cliente". Porém, quando falamos em solucionar problemas, nos referimos a dois tipos de desafios a serem enfrentados pelo advogado, tratar dos problemas de natureza técnica e dos problemas de natureza relacional.

Uma boa maneira para explicar esta abordagem é a analogia do advogado andando de bicicleta.

Uma bicicleta, naturalmente tem duas rodas, uma na frente e outra atrás. A roda de trás é a que impulsiona, isto é, a que faz a bicicleta se mover. Você precisa da força motriz ou você não vai a parte alguma. Pense na roda traseira como algo similar a todo o conhecimento jurídico que você possui, necessário para resolver os problemas do seu cliente. Este é o seu "know-how".

Agora vamos para a roda dianteira, é ela que guia, dirige e utiliza a força da roda traseira para levá-lo aonde você deseja. Isto é o conhecimento sobre as pessoas e seus comportamentos. Você pode ter uma grande força na roda traseira, mas se você não conseguir compreender as angústias, necessidades, medos, expectativas, emoções, sentimentos e não obtiver a concordância do seu cliente sobre como as suas habilidades técnicas devem ser usadas para ajudá-lo, então, você não poderá controlar a bicicleta. Pense na roda dianteira como sendo o conhecimento e a habilidade que você precisa para resolver os problemas de relacionamento.

Outro aspecto é que, a habilidade para andar de bicicleta, exige manter-se em equilíbrio. Se você desgovernar a roda dianteira ou não pedalar a roda traseira, você terá problemas.

Como exemplo deste fato, gostaria de citar o caso do Sr. X, advogado proprietário de um escritório jurídico. Ele, mais um assistente e a secretária formam a estrutura do trabalho, portanto, o nosso advogado precisa desempenhar diversas tarefas, inclusive a captação de clientes. Ele sempre tem bastante serviço, o que não é surpreendente, pois goza da reputação de ser um bom profissional na área de direito comercial. Ele é realmente criativo, tem habilidade de apanhar os dados brutos que seus clientes dão – freqüentemente nada mais que idéias vagas – e desenvolver exatamente um desenho jurídico da situação. Ademais, ele trabalha duro e sempre cumpre os prazos.

Entretanto, mais freqüentemente do que desejaria, ele perde um trabalho lucrativo. Por que?

Um empresário cliente seu explicou como segue:

"Eu realmente gosto do Sr. X, ele é muito talentoso e nunca se mostra insatisfeito com nenhum trabalho. O único problema é que ele fala muito. Ele vem ao meu escritório apresentar a estratégia de ação em um caso, e toma varias horas do meu tempo para assuntos que deveriam durar poucos minutos. Eu não posso mais trabalhar com ele.

Eu não tenho tempo”.

O problema do Sr. X, é que ele perde o controle da roda dianteira, provavelmente o seu cliente emitiu inúmeras pistas do seu desconforto, porém o Sr. X não teve a habilidade de interpretá-los, pois não sabe como.

Embora, seu charme e eloqüência, possam ter agradado a muitos outros clientes, ele desagradou o empresário citado. Esse homem estava ocupado e quando ele viu perder seu tempo minuto a minuto, sua tensão aumentou. Finalmente, fez alguma coisa para resolver esse problema. Ele parou de fazer negócios com o Sr. X.

Esse tipo de desequilíbrio entre a roda dianteira e traseira, é algo que vemos freqüentemente acontecer. Alguns perdem muito tempo no aspecto relacionamento, outros pelo contrário não gastam tempo algum no relacionamento com seus clientes, muitas vezes após as formalidades iniciais já partem para os aspectos técnicos do caso. Em ambas situações, pedala-se um monociclo, não aproveitando as vantagens que uma bicicleta oferece. Para ter essas vantagens, é preciso ter a habilidade para adequar as necessidades técnicas e às de relacionamento com os clientes. E isto pode ser aprendido.

A complexidade dos problemas atuais é infinitamente maior do que há décadas passadas. Essa complexidade da vida acaba gerando um enorme número de problemas de relacionamento. A menos que esses problemas de relacionamento sejam resolvidos, provavelmente não estaremos aptos a resolver os desafios técnicos que se apresentam.

Outra razão para a necessidade de investir no conhecimento sobre relacionamentos, é que simplesmente existem muito mais pessoas para se relacionar que antigamente. Nós somos muito mais interdependentes dos outros do que éramos outrora. Somos solicitados a dispor de mais tempo no contato com outras pessoas e temos demanda cada vez maior em nos comunicar e nos relacionar.

Esses motivos nos levam a crer que, o advogado precisa ter habilidade para resolver problemas de relacionamento tão bem quanto resolve os problemas técnicos. Proponho agora uma auto-reflexão:

Olhe para a estante onde você guarda seus livros, quantos deles são sobre relacionamento, comunicação interpessoal ou conhecimento sobre pessoas? Nos últimos 5 anos quantos cursos, treinamentos ou workshop's você fez sobre esse tema? E mais ainda. Você leu alguma

revista, artigo ou pesquisou na internet algo sobre habilidades de relacionamento nos últimos 6 meses?

Agora responda:

Como está sua habilidade em andar de Bicicleta?

Homero Fischer – Consultor – Especializado em Resolução Criativa de Problemas, Análise do Comportamento e Gestão de Conflitos – Estatístico e Mestrando em Psicologia Experimental.

FISCHER, Homero. **O advogado e a bicicleta.** Disponível em:
<http://www.taab.com.br/artigos2.asp?cod=4> Acesso em: 24.jul.2006.