

O RAPPORT ADVOGADO CLIENTE - A IMPORTÂNCIA DA RELAÇÃO ADVOGADO/CLIENTE NOS RESULTADOS DA MEDIAÇÃO

É sabido que o vocábulo *Rapport* é de origem francesa e significa “trazer de volta”, mais que uma palavra o *rapport* é um conceito que envolve técnica e prática diária, sendo esta técnica oriunda do ramo da psicologia.

O estudioso Márcio Contreras, em seu artigo “Rapport – A Ciência por trás da arte de conquistar pessoas”, define o Rapport como “um dos fundamentos da PNL (Programação Neurolinguística), uma ciência que tem a mente humana como objeto de estudo e que pode ser usada para reprogramar condutas indesejadas” (Márcio Contreras – Acesso em 18/09/2017).

Pois bem! Mas o que uma técnica da psicologia teria haver com questões jurídicas e principalmente na relação advogado/cliente? Em uma curta e simples resposta, tudo, afinal sem sintonia com o cliente, o advogado jamais entenderá suas questões, sem empatia terá dificuldades em se aproximar dos interesses da lide, desconhecendo os sentimentos que movem o caso, correndo grande risco na perda da ação, por não entender os anseios do cliente.

Fato é que muitos advogados se apegam ao simples papel constitucional ao qual foi doutrinado nas cadeiras da universidade, no entanto o papel do advogado transcende a lei e sua indispensabilidade à administração da justiça, deve ultrapassar o direito puro, buscando laços de compreensão com o seu cliente, utilizando-se principalmente do instrumento da escuta; o velho jargão “o advogado faz papel de ‘psicólogo’” é verdadeiro, mas principalmente é essencial no resultado social da lide.

Por óbvio que ao escutar, mesmo sem as técnicas de um psicólogo tornar-se-á mais humano e próximo do cliente, permitindo que o cliente se sintaseguro e confiante no detalhamento dos pormenores do caso, conhecendo assim os reais interesses no enfrentamento proposto. É exatamente esta escuta pormenorizada, conhecida por escuta ativa, que permitirão fortalecimento da relação advogado/cliente, construindo assim uma relação não só profissional/cliente, mas estruturando a relação processual com base na confiança, ao qual se tornará a pedra angular entre outorgado/outorgante.

Ao ouvir ativamente o cliente, é aberta a porta da aceitação e deferência do ponto de vista ali apresentado, o direito puro será humanizado através da recepção aos reais interesses do cliente, sem preconceitos e amarras, perante as questões e sentimentos colocados à mesa.

Ora, o velho pensamento acadêmico de que o advogado deve exercer um pensamento judicante, de visualizar a outra parte como inimigo, “brigando” em audiências, e que a vitória só se dará com a destruição do outro polo do processo, aos poucos está sendo dizimado do mundo jurídico, construindo uma mudança de comportamento social de humanização nos processos, na busca pela harmonia social pós lide e retomada da comunicação das partes, sendo que tal possibilidade se amplia por meio do *rapport* procurador/cliente.

O *rapport* abrirá a porta da receptividade, despolarizando o conflito, pondo na mesa o sentimento da parte representada, se por exemplo o interesse na lide provém de questões como abandono, alimentos, levando a parte desenvolver sentimentos de tristeza, desafeto e rancor pelo outro, se faz necessário vislumbrar o real interesse da lide, se é a garantia do direito, a retomada de comunicação entre as partes ou pelo desejo de punir o outro.

O advogado deve agir como um pacificador até mesmo de seu outorgante, por quanto com a escuta ativa consegue não só vislumbrar o problema judicial, mas a raiz emocional da lide. Para tanto com a relação advogado/cliente fortalecida será mais doce e tranquilo o caminhar processual, sob uma esfera de compreensão, empatia, confiança e positividade no processo.

Assim, será atingido o *rapporte* seu propósito como expresso no Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça, *in verbis*:

“O *rapport* consiste no relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco – no caso da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos. Há autores que sustentam que o *rapport* “sempre envolve três elementos: atenção mútua, sentimento positivo compartilhado e um dueto não verbal bem coordenado. Quando esses três fatores coexistem, catalisamos o *rapport*” (Conselho Nacional de Justiça – Comitê Gestor Nacional da Conciliação, página 174, acesso 18/09/2017).

Vale ressaltar que é dever do advogado indicar ao cliente o caminho mais célere na resolução do conflito, menos oneroso, minimizando também a dor, facilitando inclusive a retomada da comunicação social entre as partes.

Em um primeiro olhar parece distante um processo rápido, de baixo custo, preservando o cliente e que ainda permita o renascimento da comunicação e relação entre as partes, mas sim é possível por métodos alternativos de resolução de conflitos, dentre eles a mediação.

Neste momento, o Advogado sai da esfera de soldado da lei, para pacificador social, posicionando-se de certa forma também como mediador, fortalecendo seu outorgante a ouvir as orientações do profissional mediador, principalmente quanto aos pontos trabalhados na sessão de abertura da mediação, bem como em ouvir atentamente as questões, interesses e os sentimentos do outro.

O cliente, então, lembrará que recebeu o mesmo tratamento de seu procurador, sendo ouvido atentamente e se abrirá então uma porta para sentir a dor do outro, e as razões que moveu a parte adversa.

O Warat fala da importância das partes conhecerem a mediação e ter um espírito pacificador na resolução não só de conflitos judiciais, como também na constância do núcleo social ao qual integra, “para formar um mediador é preciso levá-lo a um estado de mediação, ele deve estar mediado, ser, viver e sentir a mediação. Estar mediado é compreender o valor de não resistir, de não lutar, de não manipular. É deixar livre a energia dos outros”. (Luis Alberto Warat – Acesso em 18/09/2017)

Nota-se com frequência que quando o advogado é mediado, ou seja, busca a resolução do conflito vislumbrando o desejo real do cliente, e o processo não é mercantilizado, a possibilidade de sucesso na mediação e na conciliação é absurdamente maior, chegando aos seguintes números: na fase de conhecimento de 14% a 40% de êxitos; na fase executória pós sentença oscila de 3% a 5% (Conselho Nacional de justiça, acesso em 18/09/2017).

Todavia, mesmo que o cliente tenha o interesse em mediar, se o procurador não é mediado, dificilmente terá sucesso o procedimento, visto que o *rappor* entre advogado e cliente será desarmônico, gerando insegurança e medo do outorgante, findando no insucesso da mediação.

Outrossim, a resolução do conflito estará mais próxima se o advogado for mediado, sendo um profissional que acolha, entenda e ajude seu cliente adentrar em um estado de mediação, por meio da positividade e escuta, sempre demonstrando as vantagens em criar um meio sob a égide da retomada da comunicação e pacificação social, rompendo o ultrapassado pensamento judicante.

O *rappor* advogado/cliente após nascido, tenderá a contribuir e fortificar a relação outorgado/outorgante, bem como é essencial para o resultado positivo social do conflito, sendo mais do que nunca, o advogado essencial à justiça, estando também mediado para construção de uma sociedade justa, democrática e igualitária.

Katiene Barbosa dos Santos, Advogada, Bacharel em Direito pela UNIT, Pós-Graduada em Direito Constitucional pela Faculdade Damásio de Jesus, Coordenadora do NUMEC, Membro da Comissão de Mediação, Conciliação e Arbitragem da OABSE, Mediado Judicial e Extrajudicial.