

Facilite a comunicação | compreender o cliente e fazer-se compreender

O mínimo de observação permite reconhecer o óbvio: muitos intermediadores do Direito ficam contaminados com os termos jurídicos excessivamente técnicos, que utilizamos no dia a dia.

São tantas petições, decisões e textos com linguajar semelhante, que tais expressões se tornam praticamente a nossa língua-mãe. Mas devemos aceitar que normalmente nossos termos técnicos não são fáceis de compreender.

O esforço sincero em fazer-se compreender é uma demonstração de respeito e uma forma de implicação dos verdadeiros sujeitos de direito (os cidadãos) nos processos de defesa de seus próprios direitos – e de reconhecimento de seus deveres.

A habilidade para a conversação clara e a transparência dos termos sempre possibilita um atendimento melhor.

É preciso, também, que a compreensão da demanda e das angústias do cliente, pelo advogado, seja perfeita. Saber ouvir com atenção, olhar nos olhos, ponderar as razões não técnicas e receios de quem discute questões jurídicas conosco é não só um dever profissional como uma postura necessária para a construção da melhor estratégia.

Quando o diálogo cliente-advogado é estabelecido dessa forma, evita-se, ainda, um grande problema, muitas vezes responsável pelo fracasso de negociações e demandas judiciais: o mal-entendido.

João Maurício Martins de Abreu

(**LinkedIn** | <https://www.linkedin.com/in/jo%C3%A3o-maur%C3%ADcio-martins-de-abreu-07082a252/>)