

THAÍZA VITÓRIA

ADVOCACIA HUMANIZADA

Técnicas Inovadoras de
Gestão Jurídica Colaborativa



ADVOCACIA HUMANIZADA

Técnicas Inovadoras de
Gestão Jurídica Colaborativa

THAIZA VITÓRIA

ADVOCACIA HUMANIZADA

Técnicas Inovadoras de
Gestão Jurídica Colaborativa



2019



A AUTORA responsabiliza-se inteiramente pela originalidade e integridade do conteúdo da sua OBRA, bem como isenta a EDITORA de qualquer obrigação judicial decorrente da violação de direitos autorais ou direitos de imagem nela contidas, que declara, sob as penas da Lei, ser de sua única e exclusiva autoria.

Advocacia humanizada:
técnicas inovadoras de
gestão jurídica colaborativa

Copyright © 2019 Thaíza Vitória

Todos os direitos são reservados no Brasil.

PoD Editora

Rua Imperatriz Leopoldina, 8 sala 1110
Centro – Rio de Janeiro – 20060-030
Tel. 21 2236-0844 • www.podeditora.com.br
atendimento@podeditora.com.br

Diagramação:

PoD Editora

Impressão e Acabamento:

PoD Editora

Revisão:

PoD Editora

Imagem de capa:

www.pixabay.com

Nenhuma parte desta publicação pode ser utilizada ou reproduzida em qualquer meio ou forma, seja mecânico, fotocópia, gravação, nem apropriada ou estocada em banco de dados sem a expressa autorização da autora.

CIP-Brasil. Catalogação-na-Publicação
Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ

V828a

Vitória, Thaíza

Advocacia humanizada : técnicas inovadoras de gestão jurídica colaborativa / Thaíza Vitória. –

1. ed. – Rio de Janeiro : Pod, 2019.

148p. ; 21cm

inclui bibliografia e índice

ISBN 978-85-8225-218-5

1. Direito – Brasil. 2. Advocacia – Brasil. I. Título.
19-55488

CDU: 347.965.4(81)

26.02.19

01.03.19

Meri Gleice Rodrigues de Souza – Bibliotecária CRB-7/6439

Dedicatória

Dedico essa obra a todos os operadores do Direito que sentem o desejo profundo de promover a paz e ajudar as pessoas.

É notório que não existe um caminho para chegarmos à paz, pois a paz já é o próprio caminho.

Mas não se trata de um caminho de ida, e sim um caminho de retorno à nossa verdadeira essência, o amor.

Agradecimentos

Agradeço a Deus por ter me concedido incondicionalmente toda a inspiração para manifestar esse propósito.

Agradeço a minha mãe, Nadia Vitoria, por me ensinar, com o seu exemplo, como podemos ser sempre mais do que nos ensinaram, mesmo honrando a nossa origem.

Agradeço a minha filha, Maria Eduarda por compreender, com apenas 11 aninhos, todos os momentos em que eu estive dedicada a esse projeto e por reconhecer a sua importância para o mundo, colaborando com ideias e palavras de incentivo.

Agradeço ao meu irmão Givaldo pelo apoio e o incentivo nas horas difíceis.

Agradeço à Nalva, Ariane, Michele e à Lela Correa, colaboradoras desse projeto, em pesquisas e revisões, que foram marcadas por alma e coração. Sou muito afortunada por ter recebido de todas as pessoas que passaram pela minha vida, contribuições valiosas, sem as quais, possivelmente, esse livro não existiria.

E a você, que agora me lê, dedico o mais profundo respeito e consideração. Obrigada pelo seu tempo.

Índice

Dedicatória	5
Agradecimentos.....	7
Introdução.....	11
1. O Mercado da Advocacia	21
1.1 Brigar, na maioria das vezes, custa caro: a justiça em números.....	24
1.2 Justiça estadual	25
1.3 Despesas	25
2. A Preferência Pelo Litígio	27
3. Tendências Humanas Conflitivas	34
4. O Litígio como Tendência Social	39
5. O Litígio na Grade do Direito	43
6. O Litígio na Advocacia.....	46
7. A Cultura da Paz: uma revolução silenciosa	51
8. Justiça Restaurativa	56
9. Direito Sistêmico.....	60
10. Práticas Colaborativas	66
10.1 Histórico	66
10.2 Como funciona o trabalho dos profissionais colaborativos na área de família?	68
10.3 Papeis exercidos e princípios aplicáveis:	69
11. Arbitragem x Conciliação x Mediação	71
11.1 Negociação.....	71
11.2 Mediação	71

Advocacia humanizada:
técnicas inovadoras de gestão jurídica colaborativa

11.3	Conciliação	72
11.4	Arbitragem	73
12.	Advocacia Extrajudicial	74
12.1	Intervenção – Direito Imobiliário	74
12.2	Administração pública – Direito Administrativo	74
12.3	Defesa administrativa em sindicância ou processo administrativo disciplinar – Direito Administrativo.	75
12.4	Contratos – Direito Civil	75
12.5	Testamento – Direito das Famílias e Sucessão	75
12.6	Documentação imobiliária.....	75
12.7	Participação em Assembleias condominiais – Direito Civil.....	75
12.8	Consulta especializada em escritório	76
12.9	Pareceres.....	76
12.10	Inventário, separação e divórcio consensual	76
12.11	Cobranças Extrajudiciais de débitos condominiais.....	77
12.12	Consultoria Previdenciária	77
12.13	Prevenção de Risco Médico	78
13.	CNV – Comunicação não Violenta para Advogados	83
13.1	Etapas da comunicação não violenta	85
14.	A Arte de Fazer Perguntas	127
15.	Conclusão.....	143
16.	Bibliografia	147

Introdução

Desde os 12 anos eu dizia que iria ser chamada de DOUTORA, que iria ser advogada, que seria respeitada, seria uma autoridade reconhecida, que teria voz, e, se possível, a última palavra.

Eu sentia que ser advogada era o caminho mais rápido para promover a justiça, principalmente nos casos de violência de gênero, tão presente na minha jornada de vida.

Eu sonhava com o dia em que apenas duas palavras fossem suficientes para eu ser respeitada: SOU ADVOGADA.

E esse foi esse espírito que eu levei para a minha advocacia, notadamente combativo, todavia, eu conseguia disfarçá-lo muito bem aplicando o famoso “arquétipo da heroína”, a salvadora dos fracos e oprimidos.

Afinal, era como já dizia Sobral Pinto: “A advocacia não é profissão de covardes”

Eu dizia que lutar pela paz era o meu propósito, acontece que, dificilmente, eu levava “desaforo” para casa.

Eu sempre tinha na ponta da língua um “depende” ou um “eles não sabem com quem estão falando”.

Eu tinha o desejo humanitário de combater injustiças, de facilitar a fruição de direitos pelos meus assistidos, de dar voz às pessoas, sim, eu tinha, mas, contraditoriamente, eu não estava disposta a abrir mão da posição de protagonista.

Me recordo que sempre tive orgulho de estufar o peito e dizer que um cidadão acompanhando por mim teria um tratamento privilegiado, afinal, eu era ADVOGADA, eu tinha uma capa invisível de autoridade.

Minha família se enchia de orgulho quando eu contava meus casos exitosos, onde deixava meus oponentes sem palavras diante de tamanha eloquência. “Esse cara era eu”

E tudo parecia estar sob controle até que um dia eu provei do

Advocacia humanizada:
técnicas inovadoras de gestão jurídica colaborativa

meu próprio veneno, eu conheci a outra face da arrogância: **o medo**, um sentimento que descortinou toda minha vaidade disfarçada de Dra. Heroína.

Isso aconteceu quando eu estava em uma audiência na vara de família, em defesa de um mulher em processo de divórcio, e quando me dei conta, o meu colega advogado, já em idade já avançada, estava esmurando a mesa, gritando: “sua merdinha de advogada, mal saiu das fraldas e já quer usurpar um cidadão de bem, sua mercenária, vai defender essa usurpadora!!!”

Estava eu ali diante de um quase avó, lembrando das palavras da minha mãe no eco das ofensas, que diziam **“respeite os mais velhos como a sua própria vida”**.

Naquele momento eu senti medo.

Naquele momento eu senti o peso da violência velada, a mesma que eu havia aprendido desde a faculdade de Direito e muito havia praticado na minha carreira jurídica, mesmo que de modo **“acidamente eloquente”**.

Naquele dia eu acessei a grande pergunta que transformou completamente a minha forma de advogar dali para frente:

Será que precisamos agredir o outro para mostrar que somos competentes e fieis aos nossos clientes? E isso mesmo?

A partir daquele evento eu comecei a investigar em que momentos da minha atuação, na comunicação com as pessoas, no tratamento aos serventuários, nos diálogos com colegas advogados e clientes, eu também poderia estar reproduzindo algum nível de violência, mesmo que as do tipo “moralmente autorizadas”.

Então eu passei a examinar nas minhas dinâmicas relacionais, se a minha comunicação promovia a paz, conectando as pessoas, ou gerava afastamento.

E foi nessa época que eu comecei a estudar sobre os temas de humanização e promoção da paz, chegando bem rápido à CNV – Comunicação não Violenta.

Estudando e aplicando a CNV e outras ferramentas usadas em

conciliações, acordos e mediações, eu consegui constatar que essas metodologias tinham muito para me ajudar na pacificação dos conflitos relacionais, no encantamento de clientes, na elaboração de peças processuais, na gestão de pessoas e em muitos aspectos antes negligenciados por mim.

E é por tudo isso que eu te convido a conhecer a melhor parte dessa jornada, começando com todos os questionamentos que eu fiz sobre o que é advocacia, seguindo para os institutos e ferramentas de pacificação jurídica, concluindo a nossa trilha com a aplicação prática da CNV – Comunicação não Violenta na advocacia, algo que transformou a minha forma de ver e atuar no Direito.

E para você, o que é Advocacia?

Eu descobri que existem muitas definições sobre o que é advocacia. Escolher apenas uma torna-se muito complexo, pois não se trata de uma profissão comum. O conceito de advocacia pode assumir diferentes vertentes, de acordo com a perspectiva daquele que a define.

Não raro, o conceituador é guiado não só pelo conjunto de normas jurídicas vigentes, como também por suas concepções político-humanísticas.

E não é por acaso que a advocacia é uma atividade indispensável. Tal peculiaridade é um dos seus atributos mais marcantes. Tanto que o art. 133 da Constituição Federal de 1988 traz positivado a indispensabilidade do advogado à administração da justiça; e a natureza desse ofício faz jus a este preceito.

O advogado é o profissional que assiste aquele que é indouto sobre as normas que disciplinam a convivência na coletividade, de modo a convencer o juiz a aplicar-lhe a sentença mais favorável. Neste contexto, ainda que não atinja o seu objetivo final, sua atividade é de extrema importância, uma vez que o juiz, tradicionalmente, precisará conceber uma tese antagônica àquela apresentada para fundamentar sua decisão de refutá-la. Percebe-se então que independente de obter ou não uma sentença favorável, o advogado é imprescindível. Daí o jargão “sem advogado não há justiça”.

Advocacia humanizada:
técnicas inovadoras de gestão jurídica colaborativa

É necessário então honrar o mérito dos advogados reconhecendo-os como os co-responsáveis pela jurisprudência, já que são eles que vão arrazoar por meio de ação ou defesa judicial, após análise e ponderação. Portanto, a incumbência do juiz é (via de regra) aceitar ou refutar a tese de um advogado e, então, consagrar adequadamente o direito.

A indispensabilidade do advogado vai além da esfera do Judiciário. É notável que ele é imprescindível quando elabora petições em face da Administração Pública, zelando pelo princípio da legalidade, coibindo arbitrariedades contra as liberdades e garantias individuais do cidadão; quando elabora ou examina contratos e outros atos jurídicos, prevenindo as lides ou assessorando as partes quanto à solução daquelas; quando recomenda o caminho jurídico pertinente, instruindo o cliente durante as consultas.

A parcialidade é, de modo geral, outra propriedade original da advocacia, já que o advogado, a priori, está vinculado a uma das partes e propõe defender o interesse desta. Sua conduta, portanto, costuma respeitar esta particularidade. Mas convidamos os doutos operadores da lei a conhecerem uma visão diferente sobre a dinâmica social da advocacia, tendo em vista que o Poder Judiciário tem sido o destino da esmagadora maioria dos conflitos que surgem na coletividade brasileira, o que tem provocado um colapso jurisdicional, confirmando que **“brigar, na maioria das vezes, custa caro”**.

Essa afirmação é chancelada pelo “Relatório Justiça em Números 2016”, divulgado pelo CNJ, o qual aponta que o Poder Judiciário encerrou 2015 com um estoque de quase 74 milhões de ações. Dados consubstanciados por Luciano da Ros, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em seu estudo ‘O Custo da Justiça no Brasil’, mostram gastos, em 2014, equivalentes 1,2% do PIB nacional. Segundo o CNJ, as despesas totais do Poder Judiciário, somaram R\$ 79,2 bilhões em 2015.

Nosso sistema judiciário é um dos mais caros do mundo e, contudo, a morosidade processual é a reclamação de quase metade dos cidadãos que procuram a Ouvidoria do CNJ. Este contexto um tanto

caótico fortalece a convicção de que é possível repensar o significado de justiça, e refletir se os mecanismos tradicionais ainda fazem sentido em termos de humanização nas relações.

Além do judiciário, a própria advocacia no formato tradicional que conhecemos, também tende a mudar radicalmente nos próximos anos.

Futuristas renomados, a exemplo de Ray Kurzweil (autor de *How to Create a Mind*) e Thomas Frey, da Vinci Institute, informam, respectivamente, que os próximos 100 anos trarão o impacto de inovação equivalente aos últimos 20.000 anos, e que cerca de 60% das profissões que dominarão os próximos 10 anos ainda não existem.

Já o CBRE Institute publicou uma pesquisa dizendo que 50% das profissões de hoje se tornarão obsoletas até 2025.

Tudo isso nos indica a necessidade, então, de uma troca de paradigmas: a mudança da cultura adversarial para uma forma colaborativa de gerenciamento de conflitos, o que exige uma evolução no perfil do advogado contemporâneo.

O que é advocacia humanizada?

Para responder a essa pergunta, preciso lembrar que o advogado combativo, incisivo e unilateral que tanto prosperou nos tribunais há alguns anos, não mais se encaixa nas novas tendências trazidas pela era pós-digital, onde as rotinas repetitivas e inorgânicas estão sendo substituídas pela inteligência artificial, exigindo do advogado moderno, atributos de cooperativismo, multidisciplinariedade e visão sistêmica.

Dito isso, apresentamos um novo conceito de advocacia colaborativa, a qual, a partir dessa obra, nomearemos de “Advocacia Humanizada”.

Ao contrário de humanizada, entendemos como “DESUMANIZADA”, no contexto desse livro, a expressão de uma visão desconectada das necessidades humanas em cenários de conflitos de interesse.

Em geral, percebemos que as dinâmicas na advocacia podem gerar um desfecho humanizado (Ganha-Ganha) ou um desfecho desumanizado (Ganha-Perde).

Advocacia humanizada:
técnicas inovadoras de gestão jurídica colaborativa

Existem duas naturezas de desumanização que operam de formas distintas no cenário jurídico: a desumanização sistêmica, que acontece quando toda nossa estrutura social reproduz de forma “tolerável, comportamentos que excluem e marginalizam as pessoas; e a desumanização individual, que contempla sistemas de comunicação que incorporamos e reproduzimos no nosso cotidiano, enraizadas em julgamentos reducionistas, que mais afastam do que conectam as pessoas.

Aprender sobre como a desumanização se manifesta na advocacia e como neutralizar esse padrão, são objetivos da nossa proposta.

As intervenções humanizadas consideram a CONEXÃO entre as partes e a CONTINUIDADE das relações. Já as intervenções desumanizadas priorizam o antagonismo e o caminho mais curto para se “**ganhar uma causa**”.

As ingerências dissociadas das verdadeiras motivações humanas provocam perdas em todos os aspectos, afinal, os atores de um conflito sempre estarão ligados de alguma forma pelo evento que o originou, e as relações poderiam ser reconstruídas, se os interventores (advogados) tivessem à mão, estratégias efetivas de resolução de conflitos, de modo a promover resultados mais positivos, mais humanizados.

Percebemos como “DESUMANA” a gestão de conflitos conduzida de modo unilateral, focada em uma visão parcial, pautada em julgamentos moralizadores, tais como: rotulações, críticas, comparações e diagnósticos precipitados, que banalizam dois elementos essenciais à somatória de interesses: **1. O diagnóstico da origem do conflito 2. A busca pela reconexão das partes envolvidas.**

Ademais, consideramos também DESUMANA toda atividade da rotina dos advogados que, de algum modo, seja exercida sem congruência com o seu arcabouço de valores, desde a gestão pessoal até a forma de comunicação com o mercado.

O livro “ADVOCACIA HUMANIZADA” ensina como implantar um sistema de gestão colaborativa e autêntica com a ajuda da CNV – Comunicação Não Violenta; uma metodologia criada pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg, que aumenta a nossa capacidade de ex-

pressão autêntica, escuta empática, e a nossa habilidade de lidar com os conflitos de maneira construtiva. Esta abordagem nos facilita a estabelecer relações de confiança e cooperação para que nos comuniquemos de maneira inteligente, assertiva e empática.

O sistema que essa obra apresenta pode ser aplicado nos seguintes campos:

Autogestão: Nessa área aprenderemos a desenvolver uma expressão mais honesta sobre quem somos, através do autoconhecimento, aumentando as chances de sermos compreendidos e respeitados em nossas relações, sem usar da manipulação ou violar a nossa essência.

Nos relacionamentos o método capacitará o leitor a ouvir com empatia, fazer observações sem julgamento, identificar e expressar emoções e sentimentos, descobrir as necessidades atendidas e não atendidas do interlocutor, e formular pedidos de forma objetiva., gerando muito mais harmonia nas interações.

Essa metodologia aplicada ao **marketing jurídico** é capaz de gerar aproximação com os clientes sob a perspectiva das suas necessidades, e não apenas da área do direito em que o seu caso se enquadra. E finalmente, na gestão de conflitos, a CNV agregará valor nos cenários de conciliações, arbitragens, mediações ou núcleos colaborativos.

Na **segunda e terceira partes** dessa jornada, focaremos na prática da CNV – Comunicação não Violenta e perguntas de coaching jurídico, e proporemos vários exercícios para uma melhor assimilação do conteúdo, facilitando a compreensão sobre como viver uma advocacia mais humana.

O livro Advocacia Humanizada apresenta um processo inovador e simples que trabalhará sob uma perspectiva construtiva (diálogo), questionando o paradigma adversarial em todos os aspectos da rotina dos advogados, e considerando as necessidades, interesses e preocupações de todas as pessoas envolvidas em seu ciclo relacional.

