

## **A HUMANIZAÇÃO NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS: OS REFLEXOS A PARTIR DO DIREITO SISTÊMICO**

**Natália Santos Machado<sup>1</sup>**

*natalia007machado@hotmail.com*

**RESUMO:** *O presente estudo, originado a partir da experiência, por parte a autora, como pacificadora na Defensoria Pública do Maranhão, tem por objetivo conceituar a postura humanista proposta pelos autores deste trabalho e apresentar o conceito e aplicação da técnica de rapport. A compreensão do termo Direito Sistêmico, cunhado pelo juiz Storch, ocorre de uma maneira mais precisa quando levado em consideração com as constelações familiares de Hellinger. O trabalho foi dividido em três seções distintas: a humanização nas relações contratuais a partir do direito sistêmico; direito sistêmico como forma de solução de controvérsias, com destino à busca da paz e do equilíbrio para todo o sistema; advocacia sistêmica: uma visão técnica humanizada e consensual e estratégica.*

**Palavras Chaves:** *Humanismo; Contrato; Direito sistêmico; Advocacia Sistêmica.*

**ABSTRACT:** *The present study, originated from an experience, on the part of the author, as a peacemaker in the Public Defender's Office of Maranhão, aims to conceptualize the humanist posture proposed by the authors of this work and present the concept and application of the rapport technique. The understanding of the term Systemic Law, coined by Judge Storch, occurs more precisely when taking into account Hellinger's family constellations. Finally, the work was divided into three distinct sections: humanization of contractual relations based on systemic law; systemic law as a form of dispute settlement, with a view to seeking peace and balance for the entire system; systemic advocacy: a humanized and consensual technical view.*

**Keywords:** *Humanism; Contract; Systemic law; Systemic Advocacy.*

<sup>1</sup> Graduada em Direito pela Faculdade Do Vale do Itapecuru; Especialista em Direito Penal e Processo Penal pelo Centro de Ensino Superior Do Vale do Parnaíba; Especialista em Direito Civil e Processo Civil pela Universidade Estadual Do Piauí.

## INTRODUÇÃO

Sabe-se que as relações contratuais inseridas tanto no âmbito do direito público como privado regem a vida do ser humano nas esferas social, familiar e profissional, isto porque, elas fazem parte das relações humanas, através da vinculação jurídica. Nessa perspectiva, o objeto de estudo é tão somente o vínculo contratual no campo do direito civil. O Direito Sistêmico, criado pelo juiz Storch, é mais abrangente do que o método filosófico das constelações familiares<sup>2</sup> de Hellinger, que se restringe às questões concernentes ao direito de família.

As constelações sistêmicas regem-se pelas ordens do amor, quais sejam: a precedência, o pertencimento e o equilíbrio. Na lei da precedência, impõe-se o respeito à hierarquia no sistema de famílias: os primeiros antecedem os últimos, isto é, os pais antecedem aos filhos, por exemplo. Já na lei do pertencimento, é postulado que o ser humano tem direito a pertencer ao seu sistema familiar, assim como também se prevê que, se alguém for excluído do seu sistema familiar, poderá este indivíduo, viver numa busca incessante por pertencimento em sua vida.

Na lei do equilíbrio, a investigação ocorrerá de maneira diversa. Na relação de troca, seja de afeto, seja de outra natureza, é crucial que o dar e o receber se nivelem proporcionalmente. A não observância das ordens do amor (também conhecidas por leis sistêmicas) poderá acarretar males no estado emocional<sup>3</sup> do sujeito humano, como, por exemplo, medo, ansiedade, raiva, dentre outros.

De outra banda, o direito sistêmico poderá ser visto como uma forma de solução do litígio com a finalidade de buscar a paz e o equilíbrio para todo o sistema. Para tanto, a compreensão deste envolve o estudo multidisciplinar pelo pacificador a fim de tentar desconstituir as barreiras entre os litigantes, valendo-se para isso, a título de exemplo, de leis sistêmicas e de técnicas de humanização, – todas se voltando para o entendimento da ação humana em qualquer ambiente, justamente na busca da excelência profissional e pessoal.

Nessa acepção, a advocacia sistêmica deverá ser compreendida por meio da visão técnica, humanizada, consensual e estratégica. Válido lembrar que o advogado tem uma função extremamente relevante no trato com o litígio. Às vezes, poderá ser ele o primeiro juiz da causa.

Acima de tudo, o profissional do direito deverá conhecer as técnicas comportamentais para que tenha uma postura humanista por meio da inteligência emocional, do autoconhecimento, do domínio da escuta ativa<sup>4</sup>, do não julgar, da validação dos sentimentos<sup>5</sup> e, sobretudo, da técnica de *rapport*<sup>6</sup> (empatia). Ainda, com o emprego dessas

2 Na constelação familiar de Bert Hellinger emaranhado ou emaranhamento significa uma situação conflituosa no sistema familiar, por exemplo: uma situação de mal-estar com uma pessoa.

3 Estado emocional envolve as emoções do ser humano, por exemplo: medo, raiva, tristeza e alegria.

4 Escuta ativa diz respeito ao ouvir ativamente a linguagem verbal do ser humano e também envolve a observação dos sentimentos da pessoa por meio da linguagem não verbal.

5 Entende-se por validação do sentimento quando o sujeito não desqualifica o sentimento de alguém.

6 *Rapport*: habilidade para se colocar no lugar da outra pessoa rumo à criação de uma comunicação saudável.

habilidades no dia a dia, o pacificador tentará lidar de forma eficaz com a conduta humana conflituosa.

Levando em conta todos esses pontos, na advocacia sistêmica, o advogado exercerá seu ofício como pacificador, conciliador ou mediador, por onde poderá ajudar todas as partes a não perderem o equilíbrio quando se encontrarem diante do litígio. Sua missão é extremamente relevante na busca da pacificação social do sistema. O exercício de uma postura humanista, ainda que não seja tarefa fácil, não deve ser encarada como inviável ou impossível.

Nesse contexto há não rara, possibilidade de existência de problemas no âmbito social, acadêmico, profissional e científico. Além disso, a falta de postura humanista e empática por parte de alguns operadores do direito norteiam as relações humanas na contemporaneidade. Por outro lado, a generalização é perigosa: nem todos possuem emaranhamentos profundos inseridos na sua estrutura subjetiva, que poderão tornar sua personalidade fragilizada e conflituosa.

O presente trabalho foi construído através de uma investigação bibliográfica, composta por livros e artigos científicos. O método científico aplicado na pesquisa foi o descritivo-expositivo, em conjunto com raciocínio indutivo, por conta da observação de comportamentos litigiosos na realização de acordos em órgão público. Por sua vez, fora constatado uma necessidade de tratar as relações humanas com uma postura humanista com foco na resolução da contenda e na busca da paz para todo o sistema. Nessa sequência, os principais autores estudados foram: Storch (2018), Hellinger (2006), Selem (2019), Manné (2008).

Por fim, o objeto do presente estudo envolve a negociação, a conciliação e a mediação. Leva-se em consideração, ainda, que o fator patrimonial poderá imperar como principal elemento do litígio, se os fatores emocionais, tanto do pacificador quanto das partes, estiverem fragilizados. Portanto, é primordial a identificação do que está obscuro na contenda, ou seja, o real motivo da raiva ou agressividade, afim de que sejam diminuídos os conflitos entre os litigantes.

## **A HUMANIZAÇÃO NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS A PARTIR DO DIREITO SISTÊMICO**

Conforme já exposto, as relações sociais e, de igual forma, as relações contratuais norteiam a vida do ser humano na atualidade. Estas últimas também fazem parte do relacionamento humano, embora com vínculo contratual. É o caso, por exemplo, da relação contratual que envolva prestação de serviços.

Desse modo, as espécies de contratos são vastas e é tarefa custosa estudá-las. Por isso, o presente estudo está voltado ao fenômeno comportamental nas relações contratuais. Nesse sentido, explica-se que, a relação humana jurídica poderá ser embasada tanto através do estudo comportamental quanto conforme o teor *in abstrato* da norma.

Para tanto, os contratos podem ser denominados unilaterais (uma pessoa), bilaterais (duas pessoas) ou plurilaterais (mais de duas pessoas) na formação do negócio jurídico e ambos podem ser objeto de contenda. Sobre o tema, assevera Venosa (2016, p. 46), que os

contratos são divididos em categorias que “são vistos como espécies de contratos bilaterais, ora como uma categoria autônoma: os contratos plurilaterais poderão existir a expressão tácita de mais de duas vontades”. Quanto mais interações humanas existirem, provavelmente mais litígios ocorrerão, pois são várias as personalidades e mentes sujeitas a incorrer em divergência.

O começo da contenda poderá surgir devido à falta de conhecimento jurídico dos contratantes sobre as regras contratuais e, nesse aspecto, o profissional do direito deverá facilitar o diálogo entre as partes, uma vez que, a confusão contratual poderá estar relacionada com formalização dos contratos de forma errônea.

Dispõe Storch (2018, p.1) que o Direito Sistêmico surgiu com destino a resolução de conflitos e as partes em litígio são vistas como integrantes de um sistema que devem ser observados de forma humanística, “cada uma delas estão vinculadas a outros sistemas dos quais simultaneamente façam parte (família, categoria profissional, etnia, religião, etc.)”. É relevante que a observação humanística e sistêmica não esteja pautada em julgamentos das ações humanas.

Destarte, os termos “humanização” e “sistêmico” são carregados de teor técnico científico e devem ser desconhecidos pelos profissionais do direito. Grosso modo, as ciências que integram o Direito ajudarão na compreensão desta, a saber: a fenomenologia, a psicanálise, a psicologia, a neurociência e a programação neolinguística. Mas, o foco do estudo é a ação humana litigiosa para a identificação da raiz da contenda com destino a pacificação social.

Segundo Bezerra e Nascimento (2012, p.4) o humanismo poderá “representar os fenômenos relacionais que se volta para o humano, tomando o Homem como possível eixo de qualquer pensamento filosófico”. Além do mais, tudo o que a envolve o ser humano pode ser objeto de observação, por exemplo, o cerne cultural, ideológico, pessoal, profissional, familiar, etc., não existindo nenhum privilégio de estudo entre tais acepções, pois todas são importantes.

Válido dizer que, o profissional do direito tem que se autoconhecer para, somente depois, vir a exercer o ofício com práticas humanistas e sistêmicas. Grosso modo, ele poderá estabelecer relações empáticas em qualquer âmbito de convivência, mas somente se tentar conhecer as peculiaridades e complexidades humanas referentes aos litigantes e a si, de forma global.

Assevera Rios (2009, p. 10):

A humanização se fundamenta no respeito e na valorização da pessoa humana e reconhece o campo da subjetividade como instância fundamental para a melhor compreensão dos problemas e para a busca de soluções compartilhadas.

Nesse diapasão, o campo da subjetividade do ser humano é bastante complexo e a sua compreensão requer expertise do operador do direito na escuta ativa, validação dos sentimentos, dentre outras técnicas. A compreensão do subjetivismo do ser humano, pelo pacificador, em qualquer área de atuação, é o primeiro passo com destino à resolução da contenda, que significa conhecer o seu íntimo.

Com o autoconhecimento, a auto-observação e a autorresponsabilidade<sup>7</sup> partilhadas entre os envolvidos, é viável que todos exerçam a tomada de consciência. É possível que, ainda assim, o pacificador venha a encontrar um gama de problemas no curso do processo de humanização, situação em que precisará ter uma percepção ampla do conflito buscando a essencialidade.

Na sequência, o ambiente onde será realizado o processo de humanização deve ser tranquilo para que seja exercida, com eficácia, a fala e a escuta ativa, afinal, a palavra tem potência reveladora na descoberta do real motivo da contenda. Com o emprego da fala pelo pacificador, deve-se ter uma especial atenção para o não uso da agressividade. Uma boa comunicação pode transformar a vida do homem e ocasionar a tão sonhada paz social, desde que seja externada de forma correta, por meio da linguagem verbal e não verbal.

Conforme Júnior (2016, p.250) “foi pela voz, pela palavra que se oportunizou a relação humana, o contato entre as pessoas: as consequentes complexidades das inter-relações comunicacionais, discursivas, linguísticas e antropológico-cultural”. Nessa perspectiva, o autor aborda a importância da oratória, que envolve a voz e a palavra, no caso, esta deve ser empregada sem agressividade e com a comunicação não violenta.

Vê-se que, a palavra oportuniza qualquer relação humana e é através dela que o homem tem contato com as pessoas. Nesse passo, a linguagem, verbal ou não verbal, deve ser observada minuciosamente, momento no qual o operador do direito tentará descobrir a complexidade discursiva da relação comunicacional do homem.

Para tanto, o profissional do direito deve tentar conhecer as características das partes, por exemplo: a identificação entre pessoas agressivas e pessoas compreensivas. Com efeito, o primeiro tipo precisa ser tratado com mais cautela. Afinal, em tudo existe uma razão de ser e as técnicas comportamentais podem ajudar na resolutividade do problema no sistema conflituoso, tais como: escuta ativa.

Com a valorização da pessoa humana e a percepção do seu estado emocional, é possível conhecer o terreno íntimo dos litigantes, culminando na convivência pacífica e harmônica entre as partes. Assim, a observação da linguagem verbal e não verbal ajudará na compreensão do campo externo e interno das partes. Logo, o homem é instintivo e pode ter uma quota de agressividade, razão por que a prudência será uma boa aliada no processo de humanização.

Na concepção de Mendes e Fachin (2012, p.12):

O contrato precisa deixar de ter como escopo apenas tutelar os interesses egoísticos dos contratantes, o perfil instrumental de promoção da Dignidade da Pessoa Humana é extremamente importante para a prosperidade social [...].

Nessa dimensão, a facilitação do diálogo pelo pacificador ajudará na resolução da controvérsia, afim de que os interesses egoísticos dos contratantes não prevaleçam.

<sup>7</sup> Autorresponsabilidade é a capacidade do ser humano de trazer para si toda a responsabilidade por tudo que acontece em sua vida.

Nessa toada, por meio da tomada de consciência<sup>8</sup>, este enfatizará que o conflito não é a melhor saída de resolutividade.

Noutro ponto, a visão técnico-instrumental do acordo, pelo operador do direito, é mitigada e para que a contenda seja realmente dirimida, o litígio deve ser visto por meio de uma percepção ampla. Nesse aspecto, convém mencionar que o poder judiciário é, muitas vezes, visto como um órgão que resolve todos os problemas da sociedade, o que, de fato, não é verdade, pois mesmo com uma decisão judicial, o conflito ainda poderá afetar o íntimo dos litigantes.

O juízo de convicção do magistrado é embasado pela aplicação do direito positivo<sup>9</sup>, o que, algumas vezes, pode levar as partes a continuar com atritos extramuros, por exemplo: no seio familiar, profissional ou político. A visão tecnicista e mecanicista do direito está ultrapassada, mas é a que predomina atualmente. Ademais a falta de comunicação acertada entre as partes, dotada de atributos como a clareza na verbalização do discurso, poderá ser impedimento do acordo.

Afirma Bruch (2011, p.4) o olhar para os contratos deverá ser compreendido, buscando atender, “a esta nova concepção de realidade, que não vê mais os fenômenos como isolados, compartimentalizados, mas como um todo”. Além de tudo, é crucial averiguar o contrato de forma por meio da cooperação contratual.

Assim, o pacificador deverá situar as partes no processo de humanização afim de que busquem soluções compartilhadas por meio da tomada de consciência. Cada ser humano tem sua unicidade e complexidade dentro do sistema e, por meio da observação, o pacificador poderá compreender as confusões internas e externas da pessoa. Além do mais, as diferenças, é notório, fazem parte do existir humano.

Portanto, a observação do sistema conflituoso pelo pacificador possibilitará, portanto, conceituações das diferenças entre as partes, com emprego de técnicas comportamentais sistêmicas, sobretudo, a escuta ativa, visto que é por meio desta operação que se estabelecerá as divergências dos litigantes, a fim de reduzir as complexidades do ambiente que rodeia os litigantes.

## **DIREITO SISTÊMICO COM DESTINO À SOLUÇÃO DAS CONTRÓVERSAS NA BUSCA DA PAZ E DO EQUILÍBRIO PARA TODO O SISTEMA**

São vastos os sistemas em que a pessoa está inserida, político, jurídico, familiar, etc. As controvérsias dentro de cada um destes poderão ser compreendidas a partir do direito sistêmico, o qual envolve o estudo interdisciplinar das ciências humanas e, especialmente, das constelações familiares que é considerado um método fenomenológico e terapêutico criado pelo Alemão Hellinger.

Desse modo, as leis sistêmicas, conhecidas como ordens do amor, que serão abordadas adiante e que estão inseridas nas constelações sistêmicas de Hellinger, ajudarão no enten-

<sup>8</sup> A tomada de consciência envolve a utilização das técnicas de humanização pelo pacificador para que a percepção dos litigantes acerca do conflito seja ampla com olhar voltado para o prejuízo que suas ações poderão ocasionar em sua vida e na dos envolvidos no possível litígio.

<sup>9</sup> O direito positivo envolve, por exemplo: as regras procedimentais, o tecnicismo e o mecanismo.

-dimento dos emaranhamentos<sup>10</sup> da vida da pessoa. De certo que as relações humanas são regidas por tais leis e os enredamentos podem ser compreendidos a partir da observação no sistema familiar do indivíduo, com destino à descoberta da causa da controvérsia afim de que haja o consenso entre as partes.

As ordens que regem as relações humanas são: pertencimento, precedência e equilíbrio. De acordo Hellinger (2006b, p.54), com o estudo e a prática das constelações familiares, se verificará o que realmente faz com que as coisas fiquem em ordem. O autor afirma que a pertinência envolve o direito do ser humano ser inserido e não excluído do seu sistema familiar, a pessoa que pertence a um sistema familiar “têm o direito de pertencer a esse sistema e, evidentemente, têm o mesmo direito que todas as outras” pessoas que integram aquele sistema. Desse modo, as constelações familiares constituem um método fenomenológico criado por Hellinger, que, através da observação, percebeu a sua eficácia na vida do sujeito humano.

Na prática por meio da observação dos fenômenos constelados, é possível a verificação da eficácia das leis sistêmicas. Com a tomada de consciência dos sujeitos que a vivenciam, o pacificador buscará a cura dos males vividos no passado. Para o entendimento das constelações sistêmicas, é preciso vivenciá-las. Além disso, o pertencimento é uma lei que precisa ser respeitada pelo sistema familiar, porque, não havendo respeito, o ser humano poderá entrar em uma profunda crise existencial e adoecer psiquicamente.

De outro lado, os efeitos positivos, caso sejam respeitadas as leis sistêmicas, poderão ser percebidos através da observação. O mesmo se aplica quando há efeitos negativos causados pelo desrespeito das referidas leis. Todos têm o mesmo direito dentro do sistema e o desrespeito às ordens podem causar grandes malefícios na vida do homem; os emaranhamentos podem surgir a partir desse aspecto, o qual poderá acompanhar o indivíduo vitimado durante sua vida.

A ordem da precedência nas lições de Hellinger (2006b, p.55), assim se apresenta: é preciso que os pais respeitem a lei da precedência e também exigir dos filhos no relacionamento entre pais e filhos o primeiro lugar. Assim sendo, os filhos poderão sentir que tudo está em ordem. É relevante que “os pais não tentem se igualar aos filhos, através de camaradagem, por exemplo, ou não fazendo valer sua superioridade e precedência, isso pode ter efeitos negativos sobre os filhos”

Válido destacar que a inobservância da ordem da precedência, dos pais para com os filhos, possivelmente ensejará danos psíquicos na vida de todo sistema familiar, porque os emaranhamentos podem ser arrastados de geração em geração, ocasionando, a título de exemplo, problemas como insegurança, falta de liberdade, agressividade, dentre outros. A partir disso, poderão surgir relações conflituosas dentro do sistema. De antemão, o primeiro lugar deverá sempre ser respeitado, a fim de que se mantenha a ordem no sistema familiar, por exemplo.

<sup>10</sup> Os traumas que aconteceram com os avós ou bisavós poderão afetar direta e indiretamente, os membros da família que vierem depois, os filhos, por exemplo: um trauma ou abandono familiar dos pais podem ser a origem de um emaranhamento em todo o sistema familiar.

De fato, outras pessoas no sistema familiar poderão ser afetadas, caso a ordem da precedência não seja mantida, como os irmãos, avós, tios, primos, pois, como já dito, o enredamento pode ser desencadeado de geração a geração. Além disso, vizinhos, conhecidos e desconhecidos também podem ser alvos desta confusão emocional, uma vez que, a incapacidade de lidar com as emoções poderá ser transmitida para além do vínculo familiar, e conseqüentemente, a transmissão de problemas extramuros poderá prejudicar outras pessoas.

Em continuidade, o equilíbrio é a última ordem das constelações sistêmica. Conforme Manné (2008, p.17), a sua inobservância poderá levar o ser humano a sentir sofrimento em seus relacionamentos. Uma relação exige o equilíbrio na relação de afeto ou não e é preciso que o dar e o receber esteja em consonância, para que reine a harmonia no sistema. Ocorre que, o amor envolve a entrega, quando a pessoa ama alguém, é possível que “ela se entregue a pessoa amada. A última poderá dá, por sua vez, um pouco a mais do que recebeu da primeira, esta que recebeu um pouco mais então dá ainda um pouco mais do que recebeu” com destino a construção da felicidade no sistema familiar, na relação de afeto e cuidado.

Em toda relação humana, deve haver o equilíbrio entre o dar e o receber. Em relacionamento de qualquer seara da vida, pode-se dosar este equilíbrio. O estado emocional do homem poderá se tornar compassivo<sup>11</sup> quando a entrega em qualquer grupo familiar for realizada de forma equilibrada. Por exemplo, no momento em que a pessoa dá um pouco mais do que recebera, é preciso retribuir tal gesto dando também um pouco mais e, por meio desta conduta, poderão ser evitadas dores emocionais no futuro.

Registre que, a observação fenomenológica é um processo filosófico observacional, que é compreendida através da forma teórica e prática. A primeira diz respeito ao conhecimento dos fenômenos através de livros, revistas, jornais, etc. Já na forma prática, os fenômenos relacionais serão entendidos a partir das vivências da pessoa, sejam elas positivas ou negativas, com a observação fenomenológica do litígio o pacificador tentará detectar a causa do comportamento humano conflituoso.

Nessa perspectiva, o preceito de paz e equilíbrio do sistema e a causa da ação litigante não são universais para todos os seres humanos. Na observação das vivências destes pontos, poderá haver convergências ou divergências.

Vale tecer, a comunicação é a unidade básica ao entendimento tanto da ação humana positiva como da negativa. Em razão disso, o indivíduo, *per si*, é único e possuidor de diferentes tipos de vivências e linguagem comunicacional.

Noutra óptica, as leis abstratas regem o ordenamento jurídico e fazem parte da regulação da ação humana em sociedade, a fim de que o homem não ultrapasse os limites da conduta normatizada. Mas o direito precisa ser visto a partir de uma visão ampla, conduzindo as partes a uma percepção de autorresponsabilização e respeito mútuo, trazendo assim, soluções tanto no campo judicial como extrajudicial.

<sup>11</sup> Compassivo: significa compaixão é a capacidade do sujeito humano de compreender o estado emocional de si e do outro. Compreender o sofrimento, por exemplo: dos litigantes.



Consoante o pensamento de Hellinger (2010a, p.1), o ser humano “seguiu a consciência sentida, e possivelmente não conhece a consciência oculta”. Ou seja, na consciência oculta, poderão existir elementos escusos na estrutura subjetiva; já a consciência sentida poderá ser de fácil percepção, envolve a emoção interna exteriorizada pela linguagem verbal e não verbal. Desse modo, o conflito pode ser instaurado quando a pessoa não se atentar para a consciência oculta. Afinal, esta é a que mais causa mazelas na vida da pessoa e é através de seu conhecimento que os enredamentos sistêmicos poderão vir à tona.

Em alguns momentos, a percepção da consciência oculta por parte do operador do direito pode ser difícil de ser alcançada. Com a expertise na escuta ativa e com a percepção aguçada, no entanto, é possível descobrir o que realmente está ocasionando os emaranhamentos que fortificam os conflitos entre os litigantes.

Em vista disso, sobre as emoções, os ânimos dos litigantes precisam ser equilibrados pelo pacificador, no contexto de busca do equilíbrio e paz social dentro de qualquer sistema. Decerto, os contenciosos não têm culpa das vivências negativa que passaram em sua vida. Ora, o olhar amplo dos litigantes para o que aconteceu de negativo envolve também a ressignificação e o olhar para o seu emocional.

Nesta última seção observar-se-á que na a advocacia sistêmica, o pacificador deverá ter tanto uma visão técnica quanto estratégica no exercício do ofício.

## **ADVOCACIA SISTÊMICA: UMA VISÃO TÉCNICA HUMANIZADA E CONSENSUAL**

A princípio, a prestação de serviços advocatícios se tornará humanística a partir do momento em que o advogado tiver tanto uma visão técnica quanto estratégica da gestão do seu ambiente de trabalho. Através da visão sistêmica, ele entenderá as técnicas que o envolve, por exemplo: postura sistêmica, empatia sistêmica, gestão sistêmica, coach sistêmico, etc. Preleciona Rosenberg (2006, p.24) é necessário a pessoa continuar humana “mesmo em condições adversas” com a escuta das necessidades de si e do outro.

Nesse sentido, Selem (2019, p. 1) traz algumas dicas da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, em relação às técnicas a serem empregadas na organização da advocacia. A sua pesquisa é pautada nos benefícios de uma gestão de excelência apresentada pela FNQ, a qual antevê em relação à “visão sistêmica”<sup>12</sup> de forma, aprendizado empresarial, proatividade, inovação, liderança e constância de propósitos, visão de futuro, foco no cliente e no mercado, responsabilidade social, gestão baseada em fatos, valorização da pessoa humana”.

A visão sistêmica ajudará o ser humano a entender a relação humana mediante o estudo de forma interdisciplinar com a observação do todo. Nesse íterim, a cultura organizacional do escritório de advocacia poderá ser norteadada pelo aprendizado e por atualizações constantes. O líder com a sua postura sistêmica tem o condão de proporcionar aos clientes um ambiente aberto e pronto para o diálogo.

<sup>12</sup> A visão sistêmica envolve a capacidade de entender os comportamentos das pessoas, observando os componentes que ocasionam os conflitos, quando não se tem o olhar amplo para as relações humanas é provável que se observe os fenômenos sociais com julgamos.

Em um escritório de advocacia, ser proativo é ter uma percepção ampla da organização e da antecipação da necessidade dos clientes, agindo sempre com o adiantamento da ocorrência de eventuais problemas. À vista disso, com a prestação do serviço humanizado, o cliente poderá ser tornar fidelizado, justamente, por conta do atendimento eficiente, com foco na resolutividade e na prevenção de problemas.

Com relação à inovação na advocacia, o operador do direito precisará buscar novas ferramentas para se diferenciar no mercado de trabalho. Novas ideias precisam ser implementadas, por exemplo: uma nova tese, um serviço preventivo novo, atendimento diferenciado ao cliente, etc.

Para que a liderança seja exercida de forma correta, o líder deve agir com comprometimento, implementando estratégias e um sistema de gestão capaz de estimular as pessoas a realizarem seu serviço de forma eficaz. Nessa toada, o comportamento do advogado deve ser ético e transparente pautado em planejamento e comunicação, afinal, ele é o espelho no exercício do seu ofício e na busca da pacificação social e da excelência humana.

Nesta dimensão, a visão de futuro deve ser pautada por uma boa estratégia e por um planejamento adequado de futuro e presente, entretanto, isto requer atenção e disciplina por parte do advogado. Em consequência, ele poderá constatar os fatores que afetam o negócio negativamente, a fim de que haja o desenvolvimento do seu escritório de advocacia.

Porquanto o cliente é o foco da prestação de serviços e é também quem define se o serviço é bom ou não, a partir de suas percepções, a atenção do advogado deve está centrada nas características do serviço e do cliente. Uma prestação de serviço com excelência poderá agregar valor ao cliente, aumentar a sua satisfação, determinar as suas preferências e, com a ampliação do conceito da marca do escritório, os clientes poderão se tornar fiéis. Esta é, de fato, uma forma estratégica de exercer a advocacia sistêmica.

Em relação à responsabilidade social, a atuação do advogado deve estar pautada na ética e transparência, para que o escritório ou a sociedade sejam desenvolvidos de forma sustentável, com a redução das desigualdades sociais e o respeito à diversidade. Os serviços legais são essências para o desenvolvimento do escritório, como, por exemplo, processos jurídicos no qual poderão ser transformados em acordos, as instalações e o ambiente acolhedor para que o cliente seja bem recepcionado, etc.

No entanto, seguir a cartilha procedimental não é o suficiente. Tão logo é preciso buscar meios para fazer a diferença no mercado, na busca da fidelização da marca do escritório de advocacia, com foco na responsabilidade social, na gestão aberta ao diálogo, na advocacia *pro-bono*, na orientação jurídica gratuita a determinados grupos sociais e aulas de cidadania, etc.

Os itens citados acima são os principais exemplos de como um escritório de advocacia pode assumir a sua responsabilidade social no mercado de trabalho. A prática de tais medidas pode potencializar a credibilidade e o seu reconhecimento público, aumentando a valorização e o reconhecimento do advogado. Com a expertise na análise do caso concreto, o advogado poderá exercer a sua função considerando informações emocionais, por exemplo: internas que envolvem os conflitos do íntimo do cliente e as externas que estão voltadas para conflitos no sistema do cliente e que poderão prejudicar a resolução do acordo.

Por conseguinte, se o cliente não optar pelo acordo é importante que o advogado exerça o seu ofício com o diálogo aberto, inclusive, incluindo os riscos identificados na demanda.

Segundo Pires (2013, p.55) em relação a nova realidade imposta para os escritórios de advocacia “converge para um novo modelo de gestão onde ideia, conhecimento e inovação se apresentam como elementos chave e isso será determinante para que a diferença, em um mundo de iguais, apareça”.

Tem sido objeto de preocupação um problema envolvendo a tomada de decisões do gestor de qualquer grupo profissional, com base no nível emocional, não levando em consideração o nível racional. Isso é muito perigoso, porque abre margem para muitos erros no exercício do ofício. Ou seja, o bom atendimento ocorrerá quando houver a valorização da pessoa em conjunto com a percepção atenta de suas emoções, de forma racional, para que a prestação de serviços seja realizada de forma satisfatória.

Além de tudo, o operador do direito no campo judicial e extrajudicial poderá identificar os elementos, tanto internos quanto externos, inseridos na estrutura subjetiva do sujeito humano, que podem integrar suas emoções, por exemplo: medo, insatisfação, raiva ou alegria, no qual contribuirá para a observação dos dados, acompanhado de elementos comprobatórios documentais ou testemunhais.

Por outro lado, a falta de estudo sobre a visão sistêmica e humanística não é empecilho para o desconhecimento acerca da matéria. Com o mecanismo de leitura de livros, artigos, entre outros meios, a compreensão da postura humanística e sistêmica poderá ser mais precisa e, certamente, ajudará o advogado na facilitação do diálogo entre as partes, mediante a tomada de consciência, de maneira a ensejar a criação de novos paradigmas mentais aos que tem uma visão mitigada.

Dispõe Volpato (2018, p.9) “a aplicação do direito sistêmico se introduz com o trabalho do advogado, que deve favorecer condutas positivas e evitar ações ou reações que caminhem no sentido oposto do que se conhece como Justiça Sistêmica”. A atenção também deve estar voltada para o estado emocional da pessoa no exercício de qualquer ofício, em especial, no Direito.

Em outras palavras, o advogado é um alicerce da iniciação da advocacia humanizada, no campo judicial e extrajudicial, embora outros profissionais do campo não fiquem de lado, uma vez que todos poderão inserir a postura humanística na gestão do escritório de advocacia a fim de que sejam evitadas ações e reações opostas à justiça pacificadora para o crescimento de todos envolvidos no litígio.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Pretendeu-se analisar, com esta pesquisa, a relação contratual, o direito sistêmico e o humanismo. Constatou-se ao longo da discussão que a ação humana consiste no pilar do estudo, por onde a compreensão das leis sistêmicas, criadas por Hellinger, a comunicação não violenta culminarão na facilitação da observação do sistema conflituoso, engajando-se para a aplicação de técnicas humanísticas, tais como: escuta ativa, dentre outras.

Dado o exposto, resta claro que a relação contratual conflituosa se trata do cerne do estudo, mas, antes, é preciso compreender o pensamento do filósofo Hellinger, como precur-

-sor das constelações familiares, percebeu na prática, a eficácia do seu método em relação à vida da pessoa, concluindo que a abordagem sistêmica ajudará no entendimento da ação humana litigiosa mediante as leis da precedência, do pertencimento e do equilíbrio. Corroborando, a partir de vivências com este método fenomenológico, Storch criou o termo “direito sistêmico”.

Por todos os aspectos citados, destacou-se o crescimento de uma nova forma de exercer a advocacia: a sistêmica, embora ainda seja desconhecida pela grande maioria dos operadores do direito, seja em razão de sua primazia, da contemporaneidade ou de uma visão mitigada do direito, adstrita à observação dos fatos conforme a lei Cível. Nesse novo modelo de gestão advocatícia, no entanto, é possível que os advogados exerçam o seu ofício com enfoque em aspectos positivos do ser humano, trabalhando o estado emocional de si mesmo e do outro. No caso, o negativismo deve ser deixado de lado, visto que, o foco é o positivismo.

Logo, o advogado exercerá o nível mais elevado de inteligência humana, se for capaz de dominar a sua emoção e a do outro, o que, decerto, com esta conduta, executará o ofício com efetividade. Foram demonstrados, também, os outros elementos que integram o pensamento sistêmico, tais como, a postura sistêmica, a gestão sistêmica e perfil o empreendedor – a qual, diga-se de passagem, facilitará a compreensão do processo de humanização.

Quanto à problemática, no âmbito social, profissional e científico, é crucial que o profissional do direito observe o fenômeno de forma ampla. E apesar do estudo das ciências que integram o direito cível ainda não ser tão valorizado quanto o estudo da lei *in abstracto* (por exemplo, a fenomenologia, a programação neurolinguística, a psicanálise e a psicologia), com a compreensão delas, o pacificador avançará no campo pessoal e profissional, com enfoque no positivismo e na busca da excelência humana.

Enfim, não é tarefa fácil empregar todas as diversas técnicas e métodos que envolvem o processo de humanização, isto é, a observação do conflito através da lei da precedência, do pertencimento e do equilíbrio; ou as técnicas de rapport, escuta ativa, validação dos sentimentos, abstenção de juízo, a avaliação das necessidades e dos sentimentos das partes, a compaixão na realização do pedido específico.

Afinal, a estrutura subjetiva tanto do operador do direito como dos litigantes também poderão estar repletas de emaranhamentos. Contudo, as confusões emocionais e incapacidade de lidar com as emoções poderão ser observadas pelo pacificador, mas é o profissional qualificado que poderá diagnosticar tal situação e, tão logo, dispor qual seria o melhor tratamento, pois sessões de terapia poderão não ser o suficiente, já que, em muitas vezes, requer-se, para o saneamento de problemas dessa sorte, o emprego do fármaco por um médico psiquiatra.

Por fim, é essencial que as instituições de ensino programem o estudo acerca das ciências que integram o direito civil, por exemplo: direito sistêmico, psicanálise, psicologia e fenomenologia, através da realização de cursos, palestras e simpósios. Na carga horária das universidades, uma iniciativa louvável seria torna-las matéria obrigatória, buscando a preparação do aluno para que melhor proceda em suas relações interpessoais, e primordialmente, em sua relação intrapessoal, o que facilitará o seu autoconhecimento e conseqüentemente ajudará a conhecer o perfil emocional do outro.

## REFERÊNCIAS

BEZERRA, Marcia Elena Soares. “Aspectos humanistas, existenciais e fenomenológicos presentes na abordagem centrada na pessoa”. Rev. NUFEN [online]. 2012, vol.4, n.2, pp. 21-36. ISSN 2175-2591.

BRUCH, Kelly Lissandra “O contrato sob a abordagem da teoria sistêmica”. Cadernos de Direito. Cadernos de Direito. Piracicaba. v. 11, n.21, p.175-200, 2011.

JÚNIOR, Renato Marcelo Resgala. “Retórica e oratória: apontamentos em torno da comunicação e da linguagem”. ed. 8ª, 2016. Disponível em:  
<file:///D:/BACKUP%20ARQUIVOS/Downloads/JUNIOR.pdf.>. Acesso em: 19 de dez. 2019.

HELLINGER, Bert. Constelações familiares: o reconhecimento das ordens do amor. Conversas sobre emaranhamentos e soluções. 5ª ed. São Paulo: Cultrix, 2010b.

HELLINGER, Bert. Ordens do amor. 2ª ed. São Paulo: Cultrix, 2010a.

MANNÉ, Joy. As constelações familiares em sua vida diária: prefácio de Bert Hellinger. 1ª ed. São Paulo: Cultrix, 2000.

MENDES, Leonardo Ferreira.; FACHIN, Zulmar. “Abertura sistêmica do direito civil contratual como promoção da democracia”. Londrina, v.16, n.1, p.9-24, 2012.

PIRES, Daniele Brene.; LOPES, Janaina.; VALLS, Valéria Martin. “Gestão do conhecimento em escritórios de advocacia: sua aplicação enquanto ferramenta para a vantagem competitiva.” Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 3, n. 1, p. 48-70, 28 jun. 2013.

RIOS, Izabel Cristina. Caminhos da humanização na saúde: prática e reflexão. São Paulo: Áurea, 2009.

SANTOS, Marcela. Advocacia Sistêmica – exercício estratégico, humanizado e consensual, 2018. Disponível em: <<https://blog.sajadv.com.br/advocacia-sistemica/>>. Acesso em: 27 de jan. 2020.

SELEM, Lara. Critérios de excelência da advocacia – parte 1. Migalhas, 2019. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI314540,21048-Criterios+de+excelencia+da+advocacia+parte+1>>. Acesso em: 28 de jan. 2020.

STORCH, Sami. Direito sistêmico é uma luz no campo dos meios adequados de solução de conflitos. 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-jun-20/sami-storch-direito-sistemico-e-uma-luz-solucao-conflitos>>. Acesso em: 26 de ago. 2019.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil: contratos. 17<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2016.

VOLPATO, Helia Kulkamp Pereira; SILVA, Claudio Eduardo Régis Figueiredo. Advocacia Sistêmica: uma nova perspectiva de atuação do advogado diante da visão conciliadora do novo CPC. 2018. Disponível em: <<https://riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/5821/ARTIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 11 de dez. 2019.