

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PARA O OPERADOR JURÍDICO

PASOLD, Cesar Luiz. Florianópolis : Diploma Legal, 2000. 228p.



José Isaac Pilati*

Sempre citei o Professor Cesar Luiz Pasold como um modelo de comunicador, pelo seu domínio de platéia e de sala de aula. Agora, ele acaba de escrever uma obra que revela a sua técnica, e mais que isso, faz uma adaptação dela ao profissional da área jurídica.

Trata-se do livro **Técnicas de Comunicação para o Operador Jurídico**, editado pela Diploma Legal, com 228 páginas, lançado no início de agosto próximo passado. Acompanham duas preciosidades: o Prefácio do Desembargador Pedro Manoel Abreu – sintético e substancioso –, e um CD-ROM, com a voz de Mário Mota de sobremesa (para auxiliar na aplicação de duas das técnicas ensinadas no livro).

O Processo Comunicativo, destaca Pasold desde logo, não pode ficar à mercê do improviso; possui técnicas estratégicas, ou seja, "um conjunto diferenciado de informações", que podem ser "reunidas e acionadas em forma instrumental" (p. 21), pois **em comunicação nada é óbvio: nos processo de troca de idéias nas relações humanas** (ou seja, nos **Processos Comunicativos**), a tudo se deve dar a atenção devida, sem descuidar de nenhum detalhe" (p. 22).

* Doutor em Direito. Professor da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.
Convivido do PMCJ / Univali.

O livro é voltado ao Operador Jurídico em geral, vale dizer, aquelas pessoas “para as quais a matéria prima comunicativa é o Jurídico e a finalidade é realizar a Justiça” (p. 21).

O plano da obra compreende três capítulos e dois Anexos.

Os capítulos são dedicados, respectivamente, à (I) Personalidade e à Comunicação; ao (II) Processo Comunicativo; e aos (III) Produtos Comunicativos do Operador Jurídico (incluindo sugestões em busca da melhoria do seu desempenho). Cada um deles é encerrado com um resumo, elaborado em padrão diferenciado, de modo a estimular a leitura integral do texto (e não a síntese, apenas).

O Anexo I é um roteiro para aplicação da TMP – Técnica de Mapeamento da Personalidade, e o Anexo II traz, com a colaboração de Ana Cláudia Collaço, “uma lista de cuidados” contra os erros mais frequentes na utilização do idioma nacional.

No capítulo I, **Personalidade e comunicação: da teoria básica à atuação do Operador Jurídico** (p. 27-48), o autor destaca a Personalidade como um complexo subjetivo e dinâmico, formado por diversos “blocos” (biológico, psicológico, cultural e inteligência). Frente ao Ambiente e nas inter-relações, cada pessoa possui a sua individualidade, que deve ser respeitada e conhecida; mas, importante, as pessoas e os contextos mudam e se modificam, constantemente. O Comunicador (Transmissor) deve estar atento a isso, se quiser obter êxito. O segredo é trabalhar sempre em função do que é construtivo, do que é produtivo, e realizando **revisões periódicas**.

É a Técnica de Mapeamento da Personalidade, ou “**simplesmente a transformação de um modelo organizacional teórico, em roteiro para levantamento de aspectos estratégicos para a melhoria do desempenho comunicativo**” (p. 45). Na verdade, trata-se de uma técnica de auto-avaliação, realizada ou operacionalizada com base no conceito de Personalidade e seus elementos, trazidos pelo livro. Como estão os seus pontos fortes e fracos, em cada um dos blocos que compõem a tua Personalidade?

Somente com a compreensão da Personalidade é que se pode estudar o **Processo Comunicativo**, com seus fundamentos teóricos e suas perspectivas práticas. É o capítulo II (p. 49-110).

Por **Processo Comunicativo** o autor entende "a situação na qual duas ou mais pessoas estão trocando **idéias**, utilizando uma ou mais **formas de comunicação** e exercendo um ou mais **funções-ou papéis comunicativos**" (p. 50).

O Processo Comunicativo compõe-se de idéias e forma, pode ser direto ou indireto, Unidirecional ou Multidirecional. Tens consciência do tipo de imagem que o teu Ato Comunicativo pode estar formando no teu Receptor? (Será ela falsa ou verdadeira?) O teu vocabulário de Transmissor é adequado? Qual a diferença entre comunicar-se em Processo Direto e a comunicação que se processa nos autos de uma lide judicial?

Um dos grandes enfoques desse segundo capítulo é o pertinente aos **Ruídos na Comunicação**. Ruído, para Pasold "é qualquer fator e/ou fenômeno físico, químico, biológico, psicológico, cultural ou tecnológico que esteja interferindo no Processo Comunicativo diminuindo a sua qualidade" (p. 89).

Erros crassos de português podem ser um fator negativo, um Ruído na Comunicação do Operador Jurídico, talvez mais grave do que um problema situado no Bloco Biológico, por exemplo. O Ruído afeta o **Produto** comunicativo, ou seja, compromete a expressão do **Ato** Comunicativo, seja em termos de racionalidade, eficiência, eficácia ou efetividade.

Daí a importância de outra técnica, corretiva e otimizadora, a **Técnica da Percepção Comunicativa – TPC**, em que o Operador Jurídico deve formular, para si mesmo, aquelas conhecidas perguntas enumeradas por Cícero e os clássicos: *quis? quid? ubi? quibus auxiliis? cur? quomodo? quando?* (p. 103).

No capítulo III, **Produtos Comunicativos dos Operadores Jurídicos: caracterização e sugestões em busca da melhoria do Processo Comunicativo** (p.111-192), o autor focaliza o processo judicial como um processo de comunicação, à luz das técnicas desenvolvidas no livro. É o ponto alto.

Conceituando o Produto Comunicativo do Operador Jurídico como "a expressão, evidenciada e organizada, das idéias lançadas [...] no exercício de sua profissão", (p. 112) traça uma tipologia deles, e a seguir,

relaciona uma preciosa série de sugestões à melhoria do desempenho profissional (no Processo Comunicativo e em momentos dele). É a parte culminante do livro, conforme dito, em que Pasold demonstra todo o seu domínio e experiência, nas duas áreas, da Comunicação e do Direito. Quais os cuidados que se devem tomar num Ato Comunicativo com diversos interlocutores (desde o julgador até a própria Sociedade)? O magistrado, na sentença, que cuidados e técnicas deve observar? E a Consulta, como agir perante o cliente para obter eficiência, eficácia e efetividade neste importante momento?

A mim, particularmente, o que mais entusiasmou no livro foi a constatação de que cada leitor, ao lê-lo e praticar as suas técnicas, forçosamente o rescreve, complementa e adapta à sua imagem, semelhança e necessidade. Melhor dizendo: o livro monta-se perante o leitor a cada situação-problema, como se fosse uma casa sob medida (para a solução).

É isso. Recomendo e não preciso dizer mais nada.