



ANTONIO MENEGHETTI FACULDADE

PRISCILA ZINCZYNSZYN

**A IMPORTÂNCIA DO CONCEITO DE TRANSFERÊNCIA E SEUS
DESDOBRAMENTOS NA RELAÇÃO ADVOGADO E CLIENTE**

**RECANTO MAESTRO
2015**



PRISCILA ZINCZYNSZYN

**A IMPORTÂNCIA DO CONCEITO DE TRANSFERÊNCIA E SEUS
DESDOBRAMENTOS NA RELAÇÃO ADVOGADO E CLIENTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Pós-Graduado no MBA Identidade Empresarial. Programa de Pós-Graduação Business Intuition. Antonio Meneghetti Faculdade.

Orientadora: Ms. Angelo Accorsi Moreira

**RECANTO MAESTRO
2015**



PRISCILA ZINCZYNSZYN

**A IMPORTÂNCIA DO CONCEITO DE TRANSFERÊNCIA E SEUS
DESDOBRAMENTOS NA RELAÇÃO ADVOGADO E CLIENTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Pós-Graduado no MBA Identidade Empresarial. Programa de Pós-Graduação Business Intuition. Antonio Meneghetti Faculdade.

Banca Examinadora:

Orientadora: _____

Ms. Angelo Accorsi Moreira
Antonio Meneghetti Faculdade

Membro: _____

Dr. Érico Azevedo
Antonio Meneghetti Faculdade

Membro: _____

Dra. Patricia Wazlawick
Antonio Meneghetti Faculdade

**RECANTO MAESTRO
2015**



A importância do conceito de transferência e seus desdobramentos na relação advogado e cliente

Priscila Zinzynszyn

Orientador: Profº Angelo Accorsi Moreira

Ser técnico e utilizar-se de todos os dispositivos legais para servir o cliente garante o sucesso da demanda e uma relação exitosa entre advogado e cliente? Quando o cliente procura o advogado visualiza nele a solução do problema, e não é só isso, o cliente cria expectativas em relação ao trabalho do advogado e responsabiliza o profissional integralmente pelo sucesso da demanda. Veja, portanto, que esta dinâmica é prejudicial na medida que pode gerar conflitos entre eles, às vezes, em decorrência da chamada transferência que em apertada síntese consiste no cliente deslocar a própria necessidade/angústia para o advogado. Por esta razão que o presente artigo traz uma reflexão sobre a importância do conceito de transferência e seus desdobramentos na relação advogado e cliente, considerando a problematização envolvida, que pode potencializar o surgimento de conflitos entre ambos e por consequência o ajuizamento de demandas junto ao Poder Judiciário. Visando entender o porquê isso acontece, questiona-se se estes conflitos decorrem tão somente da não observância da legislação que rege a matéria ou de outros fatores que tornam a relação sem vantagem à finalidade a que se destina. Diante de tal premissa, apresentamos inclusive o entendimento que prevalece atualmente na Corte que julga estes tipos de conflitos (Superior Tribunal de Justiça). Assim como, os elementos psicológicos que influenciam diretamente na dinâmica da relação (consciente – razão e inconsciente – emoção e instinto), trazendo à baila as concepções de transferência segundo teóricos de destaque, com o objetivo de chamar a atenção dos operadores do direito, que da mesma forma como ocorre com o psicoterapeuta, a transferência também está presente na relação advogado e cliente e igualmente oferece um perigo atroz quando o profissional se deixar reduzir a objeto da afetividade do cliente. Demandando uma rara maestria e um enorme profissionalismo por parte do advogado para conseguir orientar e defender o cliente e, contemporaneamente, ser livre em si mesmo, considerando que para isso, o patrono busca no trabalho com o cliente nutrir somente estima e respeito, sem envolver-se em sentimento de piedade. Finalmente, para atingir esta finalidade, a concepção de “saber servir” enquanto metodologia aparecerá como subsídio para que se possibilite a maximização do ganho recíproco na relação advogado e cliente. Assim, como resultado da pesquisa, além do advogado ganhar excelência da própria dignidade, o cliente também será um vencedor, pois estará sendo acompanhado por um profissional sério que lhe passará confiança para a solução da questão.

Palavras-chave: Relação advogado-cliente. Transferência. Resolução de conflitos.

1 Introdução

Ser técnico e utilizar-se de todos os dispositivos legais para servir o cliente garante o sucesso da demanda e uma relação exitosa entre advogado e cliente? Parece que não.

Sopesando a existência de casos de insucesso tanto para o operador do direito quanto para o cliente em decorrência de fatores outros que não a ausência de tecnicismo do profissional e/ou falta de observância dos ditames legais e das diretrizes que regem o exercício da profissão. Face a base normativa ser restrita e, por conseguinte, os limites de atuação dependerem, em grande parte, do senso profissional do advogado na análise do caso concreto e de sua postura junto ao cliente é que fenômenos do consciente e do inconsciente geram consequências, pois estão presentes em tudo.

Por exemplo, quando o cliente diz ao advogado: “Estou te contratando porque tive ótimas referências”. No seu íntimo o cliente pensa: “Se eu não obter êxito na causa eu te mato”.

Mesmo, porque, quando o cliente procura o advogado visualiza nele a solução do problema, e não raras vezes, cria expectativas irreais ou equivocadas, além de responsabilizar o profissional pelo êxito da demanda, e este tipo de dinâmica pode gerar conflitos entre eles em decorrência de fatores subjetivos dentre as quais a chamada transferência (o cliente transfere para o advogado suas necessidades, carências e frustrações).

Por estas razões, o presente artigo tem por objetivo abordar a importância do conceito de transferência, bem como seus desdobramentos na relação advogado e cliente, uma vez que tal relação apresenta-se como um desafio considerando que o comportamento de ambos é fator que muitos profissionais identificam como determinante para o êxito ou fracasso do desígnio; e até mesmo de eventual surgimento de conflito entre eles. Neste diapasão, inicialmente, buscaremos refletir o porquê dos conflitos entre advogado e cliente, que em alguns casos podem ensejar a propositura de ações judiciais, assim como entender quais seriam eventuais causas e se elas seriam decorrentes ou não da observância da lei ou também de outros fatores extraprocessuais que venham tornar a relação conflituosa.

Para isso, são apresentados julgados do Superior Tribunal de Justiça que ponderam que a não observância à boa-fé objetiva é um fator determinante para o descontentamento do cliente e, por consequência, ensejador de demandas em face do operador do direito. Salienta, ainda, o entendimento jurisprudencial que embora seja de meio a obrigação assumida pelo advogado, a profissão está alicerçada no Estatuto da Advocacia (Lei n.º 8.906/1994) e no Código de Ética e Disciplina da OAB.

No entanto, doravante a uma reflexão mais aprofundada sobre o tema, percebe-se que apenas cumprir os ditames legais não é o suficiente, visto que a relação vai muito além de servir-se da lei, por envolver questões de percepção da própria consciência e do inconsciente.

Também serão abordados os elementos de natureza psicológica presentes no liame advogado e cliente, e nesta seara será apresentado o conceito de transferência e as formas de como ela atua para auxiliar na compreensão racional da relação advogado e cliente.

Até porque, não raras vezes nos surpreendemos com nossas próprias atitudes, fato que nos leva a refletir acerca de conceitos psicológicos que auxiliam na compreensão das diversas dinâmicas do inconsciente.

Assim, para que a relação não seja fonte de prejuízo ou decepção para um deles, ou para ambos, é importante que o advogado esteja atento a sua conduta e a do cliente, considerando que os direitos e deveres são recíprocos. Assim como, limitar a pretensão do cliente diante do caso concreto para que a relação seja funcional, visto que a contrário senso a postura dos interlocutores pode refletir diretamente no deslinde da questão junto ao Poder Judiciário.

E, justamente, objetivando uma maior clareza sobre o tema suscitado, bem como a sua importância para uma relação exitosa entre advogado e cliente, que, no subtítulo seguinte, a partir de uma revisão bibliográfica do conceito de transferência, destacamos os principais teóricos que cunharam este tema. Inclusive ponderando que semelhante ao que ocorre com o psicoterapeuta, a transferência também é vivenciada na relação advogado e cliente, e, igualmente, apresenta um significativo risco quando aquele se deixar reduzir a objeto da afetividade deste.

Na busca por uma solução da problemática proposta, no último tópico discorreremos sobre o “saber servir” enquanto metodologia, como subsídio para

que se possibilite a maximização do ganho recíproco e a minimização do conflito na relação advogado e cliente.

2 FUNDAMENTAÇÃO

2.1. A relação entre advogado e cliente: Como os tribunais julgam estes tipos de conflitos? Por que será que isso acontece? Será que basta observar a legislação que rege a matéria?

Buscaremos aqui refletir as causas dos conflitos e eventuais ações judiciais entre advogado e cliente, e questionar se elas decorrem da não observância da lei ou também de outros fatores que tornam a relação não funcional (supressão do ganho recíproco e maximização do conflito).

A este respeito, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça ressalta que as demandas decorrem da não adoção da boa-fé objetiva¹ como regra de conduta na relação contratual entre advogado e cliente, ressaltando que de modo geral, dentre as obrigações do advogado está o dever de orientar e defender em juízo o cliente, sempre ressaltando que a obrigação assumida é de

¹ Uma das mais festejadas mudanças introduzidas pelo Código Civil de 2002 refere-se à previsão expressa do princípio da boa-fé contratual, que não constava da codificação de 1916. Como se sabe, a boa-fé, anteriormente, somente era relacionada com a intenção do sujeito de direito, estudada quando da análise dos institutos possessórios, por exemplo. Nesse ponto era conceituada como boa-fé subjetiva, eis que mantinha relação direta com aquele que ignorava um vício relacionado com uma pessoa, bem ou negócio.

Mas, desde os primórdios do direito romano, já se cogitava outra boa-fé, aquela direcionada à conduta das partes, principalmente nas relações negociais e contratuais. Com o surgimento do jusnaturalismo, a boa-fé ganhou, no Direito Comparado, uma nova faceta, relacionada com a conduta dos negociantes e denominada boa-fé objetiva. Da subjetivação saltou-se para a objetivação, o que é consolidado pelas codificações privadas europeias. Com essa evolução, alguns códigos da era moderna fazem menção a essa nova faceta da boa-fé, caso do Código Civil português de 1966, do Código Civil italiano de 1942 e do BGB alemão, normas que serviram como marco teórico para o Código Civil Brasileiro de 2002.

Nosso atual Código Civil, ao seguir essa tendência, adota a dimensão concreta da boa-fé, como já fazia o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 4.º, III, entre outros comandos, segundo o qual “a Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...) III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores” (destacado). Quanto a essa confrontação necessária entre o Código Civil e o CDC, prevê o Enunciado n. 27 CJF/STJ que: “Na interpretação da cláusula geral da boa-fé objetiva, deve-se levar em conta o sistema do CC e as conexões sistemáticas com outros estatutos normativos e fatores metajurídicos”. Um desses estatutos normativos é justamente a Lei 8.078/1990, ou seja, deve ser preservado o tratamento dado à boa-fé objetiva pelo CDC”. In TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil: volume único**. Rio de Janeiro: Forense, 2014. Ed. MÉTODO, 2014. 4ª. ed. rev., atual. e ampl. p. 491.

meio e não de resultado²; e em contrapartida a do cliente é pagar os honorários pactuados e fornecer todas as informações e documentos pertinentes à causa.

De maneira que a falta de responsabilização³, seja do advogado, seja do cliente, poderá gerar demandas entre eles, tornando-os litigantes num contexto processual recíproco, além do prejuízo advindo do insucesso na demanda para a qual o advogado foi contratado, segundo vários casos já analisados pelo mencionado Colendo Tribunal⁴. Contudo, partindo de uma análise do ponto de vista jurídico, surgem os seguintes questionamentos:

- Basta o advogado cumprir seus deveres previstos no Estatuto da Advocacia e da Ordem dos Advogados (Lei 8.906/94) do Brasil complementado com o Código de Ética e Disciplina da OAB para impedir conflitos e eventuais consequências como por exemplo demandas judiciais com o cliente?
- O advogado que cumpre seus deveres pessoais de probidade, lealdade, delicadeza no trato, moderação na obtenção de ganhos e que tem dignidade de conduta tem a garantia de não enfrentar problemas com o cliente?

Parece-nos que as respostas às perguntas anteriores são negativas, considerando que a relação vai muito além de apenas servir-se da lei. Ela envolve questões conscientes e inconscientes; e é exatamente nesta senda que vamos nos apropriar do conceito psicológico de transferência e potencializar a compreensão de seus efeitos para utilizá-la como ferramenta de auxílio ao advogado, aumentando sua competência em alimentar relações funcionais e frutíferas junto a seus clientes, para não se deixar reduzir, por exemplo, a objeto da afetividade do cliente, visto que se demandas conscientes e inconscientes não forem observadas pelo profissional, eventualmente ocorrerá a forte

² O advogado, enquanto profissional liberal, tem suas atividades definidas pelo § 4º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990), quanto ao grau de eventual prova de culpa, caracterizando a atividade como de meio, e não de resultado. Nesse sentido: “§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

³ “Responsabilidade. Lat. respondere = responder. Situação psicológica na qual o sujeito é necessitado a responder ou existencialmente, ou juridicamente, ou moralmente. Necessidade de resposta adequada para salvaguardar a integridade do apelado. Implica uma identidade que objetiva a interação de um estimulante ou apelante em condições de condicionar para pior o estado do provocado, no caso em que este se exima ou reaja em modo impróprio”. In MENEGHETTI, Antonio. **Dicionário de Ontopsicologia**. Recanto Maestro, RS: 2008. 2ª ed. Revisada. p. 243.

⁴ In <http://www.conjur.com.br/2013-mar-31/veja-conflitos-entre-advogado-cliente-sao-julgados-stj>. Acesso em 31 de maio de 2015.

tendência a uma forma de atuação do cliente, em que este, em alguns casos, busca “domesticar” o advogado através do amor, admiração, estima ou até mesmo desprezo, para sentir-se justificado do problema que já existia quando procurou o operador do direito e não se responsabilizar por sua ação ou omissão que ensejou o litígio.

Assim, nota-se que, a partir de uma dinâmica não consciente, o advogado pode tomar decisões que causam estranheza a ele mesmo, ao ponto de questionar-se por que agiu de determinada maneira totalmente diferente do seu modo de pensar e habitual modo de ser, porque é forçado a ser objeto de investimento complexual⁵ do cliente; e, uma vez perdida a consciência exata, não é mais possível manter a comunicabilidade e conseqüentemente a serenidade, vindo a surgir os conflitos e eventuais ações judiciais.

2.2. Elementos psicológicos presentes na relação advogado e cliente

O cliente, quando procura o advogado, visualiza nele a solução do problema, criando expectativas em relação ao trabalho deste. E o advogado, por sua vez, para não frustrar os anseios do cliente, algumas vezes sente-se inibido em contrariá-lo, alimentando assim sentimentos de benevolência, momento que age de forma puramente emocional, ignorando a razão. Agindo assim, o advogado permite que o cliente transfira para ele toda carga emocional inserida no problema.

Por outro lado, há algumas situações em que o advogado, ao interpelar a conduta do cliente como corresponsável na geração do problema, além da omissão por parte daquele, também sofre ataques e intimidações ou seduções de variada natureza, que nada mais são do que uma fuga da responsabilidade e construção do cenário fantasioso de vítima da situação. E é justamente nas hipóteses mencionadas que alguns mecanismos de defesa podem ser ativados no cliente e também no advogado, passando a existir uma comunicação entre

⁵ “O complexo é uma fixação somatopsíquica de energia personológica e por isto fica negada a imediata familiaridade com o real e se acentua a coação angustiante que estabelece a estranheza entre o Eu e o real. *Os complexos diferenciam afastando o Eu da posse consciente do Em Si e, em tal caso, o Em Si é contra o Eu*; estes impedem a autenticidade ou a experiência do sentido visivo universal.” In MENEGHETTI, Antonio. **Ontopsicologia Clínica**. 3ª ed., Recanto Maestro, RS: Ontopsicologia Editrice, 2005, p. 162.

inconscientes e por estes motivos, que o presente artigo perquire as dinâmicas do inconsciente, sopesando que o problema pode residir na habilidade do advogado diferenciar, em suas próprias reações emocionais, os elementos que pertencem exclusivamente à sua subjetividade daqueles que são despertados nele pelo cliente.

Muitos autores consideram a existência do inconsciente, mas cada um o veem de um modo. Freud no ensaio *O Ego e o Id* (1923) sugeriu a divisão da vida mental em duas partes: consciente e inconsciente, comparando a mente humana a um iceberg do qual apenas uma pequena parte está visível – porção consciente e a maior parte está submersa, oculta - porção inconsciente. Exatamente porque, em alguns casos, nossas ações e sentimentos não são guiados apenas pela razão, ou pelo consciente. Temos anseios, medos, ideias que não sabemos precisamente de onde vêm, e é por isso que quando falamos de inconsciente compreendemos como tudo aquilo que não percebemos de forma consciente.

Já Jung entende que além do inconsciente pessoal também há o inconsciente coletivo, defendendo a ideia de que no inconsciente pessoal é mantida toda a experiência pessoal de cada indivíduo, podendo essas se tornarem reprimidas, esquecidas ou ignoradas; ao passo que o inconsciente coletivo é uma área mais profunda da psique, remontada na infância através de experiências das vidas dos antepassados e onde estão contidos os instintos juntamente com as imagens primordiais denominados arquétipos, herdados da humanidade⁶.

Meneghetti, por sua vez, entende que o inconsciente é um vasto mundo, uma rede de persuasores ocultos que conduzem o ente-homem, e que cada indivíduo age inconscientemente daquele modo porque é posto naquele conjunto⁷, definindo o inconsciente como⁸:

quântico de vida e de inteligência por meio do qual nós existimos, mas não conhecemos, isto é, do qual não temos reflexão consciente; é uma parte da vida e da inteligência do homem; uma parte divina, contemporaneamente espiritual e animal, anjo e monstro. O inconsciente é intuição, percepção extrasensorial, espiritualidade, lógica intelectual; é o quântico de vida psíquico e somático que o

⁶ **A dinâmica do inconsciente.** 3. ed. Vozes. Petrópolis, 1998.

⁷ **Ontopsicologia clínica.** 3. ed., Recanto Maestro, RS: Ontopsicologia Editrice, 2005, p. 22.

⁸ **Dicionário de Ontopsicologia.** Recanto Maestro/RS: 2008. 2. ed. Revisada. p. 139.

indivíduo é, mas do qual não é consciente e que age, de qualquer modo, além da lógica da consciência.

Por conseguinte, de acordo com modo como o homem se expressa e se externa, é que se revela a dinâmica do inconsciente. E neste diapasão, as perguntas que surgem são:

- Até que ponto um indivíduo vive para si mesmo, ou é vivido pelos outros, ou vive para os outros ou vive nos outros?
- Por que alguns clientes nos emocionam?
- Por que em alguns casos perdemos a objetividade, o tecnicismo e nos enveredamos para o subjetivismo?
- Por que causas análogas submetidas a julgamento perante o mesmo Juízo têm resultados diversos?

Tentando responder a estas intrigantes perguntas, observamos a importância de saber evidenciar as formalizações da atividade psíquica para de algum modo ter demonstrado o comportamento ou o acontecimento de um homem. Pois, quando pensamos, conscientizamos, todo esse processo lógico-racional consciente já é um efeito da atividade psíquica.

E visando compreender melhor como isso acontece para conseguir manifestar-se com consciência, pensamento e palavra, investigamos o conceito de transferência, que segundo o dicionário eletrônico Aurélio⁹ significa:

[Do lat. *transferentia*, de *transferre*, 'transferir'.] Substantivo feminino. 1. Ato ou efeito de transferir(-se). [...] 7. Psiq. Transferência (1) ou projeção de um sentimento de um indivíduo para outro, como o que ocorre de um paciente para seu psicanalista, baseado em identificação inconsciente.

Da definição do dicionário é possível perceber que transferência é uma palavra não tão facilmente explicável, e é visando uma maior elucidação que colocamos o conceito dado por Meneghetti¹⁰:

Lat. terceira pessoa do singular do verbo *transfere* = ele transfere. O que alguém transfere. Conteúdo emotivo com atitude constelante ou de agregação. Segundo a Ontopsicologia: 1) deslocar a própria necessidade sobre um outro; 2) precisar do outro segundo a própria necessidade; 3) precisar de um terceiro para dar resposta a uma

⁹ **Dicionário eletrônico Aurélio da Língua Portuguesa**. Positivo Informática S.A. 2014. Versão 2.0.

¹⁰ **Dicionário de Ontopsicologia**. Recanto Maestro/RS: 2008. 2. ed. Revisada. p. 269.

exigência própria segundo o modo de um precedente parceiro gratificante. É a tentativa de parasitar e clonar o outro segundo as necessidades regressivas ou complexuais do sujeito. De tal modo, que há aqui o pressuposto de pesquisar até que ponto entender o que é a transferência e as formas de como ela atua pode ajudar a compreender racionalmente a relação advogado e cliente.

2.2.1 Principais concepções de transferência segundo: Freud, Jung, Klein, Lacan, Movimento Institucionalista e Meneghetti

Superada a fase de conceituação, passamos para a revisão bibliográfica da transferência, destacando os principais teóricos que trataram do tema. Considera-se que a transferência recebeu uma grande ampliação tanto em sua definição quanto no papel que ele pode representar nas relações humanas desde sua primeira formulação.

Freud considerava a transferência uma condição para que a análise pudesse acontecer, para ele, durante o tratamento psicanalítico, o paciente dedicava sentimentos afetivos ao analista, os quais poderiam ir desde a aceitação de suas recomendações e interpretações (transferência positiva), como de rejeição e contestação (transferência negativa); e que isso ocorria porque o paciente estaria transferindo para o analista os sentimentos que experimentou em relação a outras pessoas de seu meio ambiente, especialmente os pais¹¹.

Posteriormente, Jung reconheceu que praticamente todos os casos que requerem um tratamento prolongado gravitam em torno do problema da transferência e que provavelmente o êxito ou o fracasso tem muito a ver com ela. Para Jung, este fenômeno não pode ser ignorado. Todavia, embora tenha, inicialmente, atribuído uma grande importância à transferência, como Freud, Jung passou a entender, que esta importância é relativa, e compara a transferência àqueles medicamentos que para uns são remédio e, para outros, veneno. Afirmando, ainda, que a ocorrência da transferência pode em certos casos gerar uma mudança para melhor, em outros para pior, e num terceiro caso, ser relativamente irrelevante¹².

Diferente de Freud que defendia que a psicanálise não poderia ser aplicada em crianças, Klein sustentou a importância da terapia em crianças,

¹¹ **Os Pensadores**. São Paulo: 1978. Editora Abril. p. XV

¹² **Ab-reação, análise dos sonhos, transferência**. Rio de Janeiro: 2011. Editora Vozes. p. 46 e 47.

ressaltando, no entanto, que para isso se fazia necessário à devida adequação dos princípios fundamentais ao tratamento, procurando obter subsídios para a análise a partir de brincadeiras e jogos. Em sua opinião, a transferência ocorre desde os primórdios da infância na interação sujeito-objeto, e observada através de análises repetidas das flutuações entre objetos amados e odiados, externos e internos, que perfazem o início da infância. Segundo Klein, só é possível observar com exatidão a interconexão entre as transferências positiva e negativa com o interjogo inicial entre o amor e o ódio (posição esquizoparanóide) e o círculo vicioso entre agressão, ansiedades, sentimentos de culpa e uma maior agressão (posição depressiva), bem como os vários aspectos dos objetos para os quais são dirigidas essas emoções e ansiedades conflitantes. Convence-se que a análise da transferência negativa, até então desprezada na técnica psicanalítica, compõe uma precondição para analisar as camadas mais profundas da mente, neste aspecto entende que:

A análise tanto da transferência negativa quanto da positiva, bem como de sua interconexão, constitui, como venho defendendo há muitos anos, um princípio indispensável para o tratamento de todos os tipos de pacientes, crianças e adultos igualmente¹³.

Por sua vez, Lacan define a transferência como automatismo de repetição¹⁴, e a destaca como um processo espontâneo e bastante inquietante, na medida em que é observada e ligada ao mais essencial da presença do passado. Lacan afirma que¹⁵:

O fenômeno de transferência é ele próprio colocado em posição de sustentáculo da ação da fala. Com efeito, ao mesmo tempo em que se descobre a transferência, descobre-se que se a fala se mantém, como se manteve até que percebessem isso, é porque existe a transferência. De modo que, até o presente e em última instância, a questão permaneceu sempre na ordem do dia, e a ambigüidade continua – no estado atual, nada pode reduzir isso: que a transferência, por mais interpretada que seja, guarda em si mesma como que uma espécie de limite irreduzível.

¹³ KLEIN, Melaine. **Inveja e gratidão e outros trabalhos - 1946-1963**. Rio de Janeiro: 1991. Imago Editora. 4. ed. p. 76.

¹⁴ JAQUES, Lacan. **O seminário, livro 8: a transferência 1960-1961**. Rio de Janeiro: 1992. Jorge Zahar Editor. p. 173.

¹⁵ Op. Cit. p. 175.

Compartilhando do mesmo entendimento de Freud de que não há tratamento sem transferência, para Lacan também é impossível eliminar do fenômeno da transferência o fato constitutivo de que ela se manifesta na relação com alguém a quem se fala, ou seja, a transferência, quando ocorre, é a prova de que o paciente é sujeito (que fala) e o analista é objeto (que escuta).

O Movimento Institucionalista, feito por vários autores, é definido por Gregorio Barenblitt¹⁶ como: “um MOVIMENTO e não uma disciplina. Isto implica em afirmar que não se trata de uma ciência, não é um saber instituído, clássico, senão um conjunto de saberes e de modos de intervir que poderíamos quantificar de interdisciplinares, transdisciplinares e extradisciplinares”. O fenômeno de transferência não é bipessoal, e sim coletivo, na medida em que mobiliza os mesmos mecanismos dos indivíduos particulares. Porquanto, ela se perfaz no dispositivo coletivo, e adquire características próprias, como, por exemplo, um distinto sentimento de poder à massa, uma habilidade para reagir em consenso e em harmônico acordo, uma especial disposição para a solidariedade, para sentimentos nobres de fraternidade e comunhão, uma particular sensação de coragem e algumas manifestações de desprendimento e renúncia ao egoísmo. Em contrapartida apresenta um lado negativo quando se refere à determinada diminuição da capacidade de funcionar racionalmente, tendência à explosividade, a impulsividade, diminuição do juízo crítico, certas tendências a reagir as formas, sons, cores e não ao conteúdo conceitual do discurso que lhe é encaminhado.

Nota-se, portanto, que enquanto Freud, Jung, Klein, Lacan entendem que a transferência pode ser positiva, negativa ou neutra dependendo do caso; para o movimento institucionalista jamais ela se apresenta neutra; ao passo que para Meneghetti, próximo autor a ser explorado, a transferência é sempre negativa, e é deste entendimento que compartilhamos pois quando ocorre a transferência o advogado sempre se torna objeto.

Meneghetti afirma que ““Transfert” é o quântico formal que o cliente projeta no psicoterapeuta, manifestando assim a própria tipologia de relação de objeto”¹⁷. E para ele “aceitar o *transfert* é aceitar a doença do cliente, reativar o

¹⁶ **Cinco lições sobre a transferência.** São Paulo: 1996. Editora Hucitec. p. 89-92.

¹⁷ **Nova fronda virescit: introdução à psicoterapia ontopsicológica, instrumentos e aplicações.** v. 2. Recanto Maestro/RS: 2006. p. 44

roteiro complexual da infância e se deixar contagiar pela sua patologia”¹⁸. Aliás, Meneghetti menciona que odeia o *transfert*, mas não na condição de vivente, e sim como humano. Pois, segundo ele, quando o médico se permite ao *transfert*, no início acreditando ajudar o paciente, e este sendo solícito em devolver tudo em respostas imbuídas de amor, no fim são apenas instrumentalizados e transformados em objeto. Considerando este cenário, Meneghetti afirmou¹⁹:

Devo admitir que quase todos os psicanalistas, com exceção daqueles de tendência existencialista organísmica (Rogers, Maslow, Frankl, Binswanger, Rollo May, e outros), evidenciam um exagero de interesse e estudo referente ao *transfert*. A meu ver, isto simplesmente denota uma sublimação ou racionalização - sempre patológica - que revela mais uma expectativa de curiosidade: e, se não doentia, pelo menos condescendente. Para outros, é duvidoso que estimule pelo fato que se nota a constante repetição, sem a possibilidade de conhecimento resolvido. O verdadeiro conhecer comporta domínio na causa ou nas causas, e a capacidade de variá-las elimina modos efetuais. Os pacientes e a cultura de massa se protegem de modo exagerado por trás do inevitável *transfert*. Aí estruturam uma ambivalência de amor e Ódio tal que, por fim, reduz a relação psicoterapêutica a uma dialética do *transfert*, com aviltamento dos protagonistas.

Para Meneghetti há três formas de *transfert*: o *transfert de sedução*, o *transfert histórico* e o *transfert de amor*. O primeiro é observado quando o paciente investe o psicoterapeuta com as próprias cargas sedutoras ou eróticas, com o escopo de seduzi-lo e através do amor, admiração, estima ou desprezo, sentir-se justificado e não mudar. O segundo, por sua vez, através do confronto entre o ódio e o amor com o psicoterapeuta, o paciente ab-reage ou desenterra o conteúdo afetivo que se refere historicamente a uma outra situação e pessoa. E o terceiro é um co-envolvimento motivado pelo inconsciente-base do cliente, que tende à interação global, de forma que o psicoterapeuta é visto como estímulo e modelo vital da própria auto-realização ou autoliberação²⁰.

Partindo destas concepções, assim como ocorre com o psicoterapeuta, por analogia a transferência também está presente na relação advogado e cliente, e também se apresenta como um perigo atroz quando o advogado se deixa reduzir a objeto da afetividade do cliente. Isto ocorre quando o advogado para não frustrar os anseios do cliente, alimenta sentimentos de benevolência e

¹⁸ Op. Cit. p. 46

¹⁹ ELIZALDE. José Antonio. **Introdução à Ontopsicologia**. Santa Maria: 1990. Editora Ontopsicológica. pp. 225 e 226.

²⁰ **Manual de Ontopsicologia**. 3. ed. Recanto Maestro: Ontopsicologia Editrice, 2004. p. 337 e 338.

passa a agir pela emoção e não pela razão. E diante desta dinâmica indaga-se: Como o advogado pode reconhecer e evadir da transferência?

Meneghetti nos ajuda a compreender que a transferência não é condição para relação e que é prejudicial ao trabalho do advogado, na medida em que compromete a aplicação das medidas que competem ao advogado fazer.

É recomendável que o advogado saiba ouvir o cliente, seja transparente, totalmente racional e em eventual situação que venha a perceber conexão emocional com a situação, encaminhar a causa para outro profissional ou até mesmo recusá-la para evitar perda recíproca, considerado que a transferência pode apresentar-se tão malévola que o advogado sequer consegue mensurar os honorários advocatícios e até mesmo deixar de fazer o contrato de honorários por escrito. Além das referidas recomendações a coragem de dizer a verdade ao cliente, e até mesmo “um não”, não deve soar para o advogado como agressividade, despreparo ou ausência de técnica profissional, mas sim lealdade e boa-fé objetiva.

Para atingir tal mister será necessário um bom preparo psicológico, talento pessoal e enorme profissionalismo por parte do advogado para conseguir orientar e defender o cliente e, concomitantemente, ser livre em si mesmo, buscando no trabalho com ele, servi-lo com respeito, sem sentir comiseração, e proporcionar ainda a melhor comunicação e informação da causa, reduzindo assim o nível de stress e ansiedade normalmente ocasionados por eventual ausência de informações.

O advogado deve conhecer o próprio inconsciente, seus mecanismos de defesa dominantes, senão sequer se dá conta da transferência ou a reforça. E para atingir tão nobre missão, a concepção de “saber servir” enquanto metodologia aparecerá como subsídio para que se possibilite a maximização do ganho recíproco na relação advogado e cliente.

2.3. “Saber Servir” enquanto metodologia para uma gestão funcional da relação

Após a compreensão da dinâmica não consciente, resta aberta a discussão acerca de como o conhecimento da concepção da transferência pode ser um elemento a mais para o advogado na gestão da sua relação com o cliente.

Nesta perspectiva, lançamos mão do conceito do “saber servir” proposto por Meneghetti²¹, uma vez que esse surge como uma ferramenta a mais para uma gestão funcional da relação entre advogado e cliente, pelo fato de auxiliar na condução dos trabalhos, a partir do momento que o profissional está preparado para atender com plena consciência da sua competência e da importância do cliente.

E para dar um bom atendimento é necessário ter responsabilidade, comprometimento, conhecimento e entender os anseios do cliente. Sendo cada caso tratado do começo até a resolução, de maneira individualizada. Não tratando também todos os clientes da mesma maneira, mas de acordo com a individualidade de cada um. É primordial conhecer o cliente, saber por que necessita de nossos serviços para conseguirmos saber melhor sobre nosso papel para que o desempenho alcance o sucesso esperado.

Atender com cordialidade e inteligência fideliza e satisfaz o cliente, pois ele entende que estamos realmente envolvidos e comprometidos no processo e isso gera confiança. Atender bem significa, além de demonstrar que conhece o que faz, cativar o cliente, demonstrando atenção e respeito pelo que ele representa para o escritório; lembrando-se que é através dele que o escritório cresce e vários problemas são evitados, no dia a dia.

Passar por exemplo informações por telefone é uma arte, pois quem atende não está vendo o cliente do outro lado da linha, porém a voz diz muito a respeito de uma pessoa e desenvolver esta capacidade de perceber pela voz não deixa de ser uma arte, visto que quem percebe isso conquista os clientes. Por outro lado, a voz de quem atende também diz muito para quem é atendido, uma voz firme, porém suave, que demonstre alegria em estar atendendo, elimina qualquer possibilidade de atrito.

Quando falamos de saber servir citamos a metodologia FOIL (Formação Ontopsicológica Interdisciplinar Liderística)²² que defende a ideia que o ponto é saber dar aquele tipo de serviço que o contratante gratifica com dinheiro, com respeito e com oportunidade. E que quanto maior for o aporte de qualidade que

²¹ MENEGHETTI, Antonio. **Psicologia Empresarial**. Foil/SP: 2013. p. 24.

²² Definida como: “uma sociedade que nasce em Milão no ano de 2001 para satisfazer as exigências formativas e de consultoria dos empreendedores e aspirantes empreendedores, da Direção e do Top Management empresarial na sua dimensão econômica, social e, sobretudo, inovadora de melhores funções.” *In Psicologia Empresarial*. Foil/SP: 2013. p. 14.

souber dar o profissional, maior será a verificação em gratificação sob todos os pontos de vista.²³

E nesta senda, Bernabei (2013) propõe três elementos essenciais para uma exitosa gestão para o mundo do trabalho, quais sejam: uma Base Econômica que para ela consiste em ter um diploma, saber ao menos uma língua estrangeira, saber usar computador e internet, especializar-se em um campo de interesse e aprender a falar em público; como segundo elemento possuir Liberdade Legal, ou seja, agir sempre de modo legal, quer dizer, como vimos à economia é a dignidade de existir do próprio modo, enquanto a legalidade é o direito de agir socialmente. Já o terceiro elemento refere-se As Pessoas de Apoio, outros inteligentes que fazem um trabalho diferente, que dão uma maior garantia ao aspecto econômico e legal²⁴.

Assim, o advogado, protagonista no mundo do direito, que sabe fazer bem seu mister, sempre buscando desenvolver seu *core business*²⁵ e que sabe prestar um atendimento humanizado, excelente, personalizado e que atenda a expectativa do cliente, consegue responsabilizá-lo pelos fatos que lhe são narrados, documentos apresentados e solicitados, sem ser agressivo e sem se deixar envolver afetivamente.

No exercício da sua atividade profissional, cabe ao advogado orientar e defender o cliente de modo técnico e respeitoso, e a solução é essa: não se deixar investir nos complexos do cliente, não sentir piedade do mesmo, nem atuar com assistencialismo e cumplicidade, ou seja, não permitir que na relação se introduza a lógica afetiva e sentimental; ao passo que o método para isso é: saber servir, que, pode ser traduzido na superioridade de técnica, de conhecimento e capacidade sobre determinada situação, que se pode alcançar por meio da observância dos três elementos citados por Bernabei (2013) conforme exposto nas alíneas acima.

²³ MENEGHETTI, Antonio. **Psicologia Empresarial**. Foil/SP: 2013. p. 24 e 25.

²⁴ Op. Cit. pp. 37 a 43.

²⁵ “A primeira pessoa, na realidade, é o próprio líder. Ele deve encontrar o próprio caminho e personalizar aquele que será o próprio futuro *core business*. Feito isso, deve saber encontrar a pessoa específica para aquele determinado trabalho, que goste e queira fazê-lo. A primeira riqueza é sempre a pessoa: se não se encontra, é melhor desistir”. In MENEGHETTI, Antonio. **Psicologia Empresarial**. Foil/SP: 2013. p. 270.

3 Considerações finais

A investigação da relação entre o advogado e o cliente a partir da legislação que aventa a matéria e entendimento jurisprudencial retrata basicamente ausência de boa-fé objetiva. Todavia, considerando a subjetividade no direito e a presença de expectativas em relação ao trabalho do advogado e a postura do cliente, somado ao fato do advogado para o exercício da sua função ter que abordar questões sobre a conduta do cliente para orientá-lo e defendê-lo é que alguns mecanismos de defesa podem ser ativados tanto no cliente quanto no advogado.

E este contexto justifica a apropriação dos conceitos psicológicos do inconsciente e da transferência para compreensão desta dinâmica não consciente que conduz o advogado a ter certas condutas e comportamentos totalmente dispares de sua essência como pessoa e como profissional. Impulsionando a investigação para entendimento mais profundo desta relação que aponta para a importância do advogado se responsabilizar pelo próprio profissionalismo, que é alçado através de sua ciência de que existe a transferência. Que uma vez tomado para si o conceito e os efeitos, o advogado deixa de se reduzir a objeto da afetividade do cliente, pelo fato de não consentir investir-se nos complexos do cliente e nem sentir piedade deste.

De modo que o conhecimento e a compreensão do conceito de transferência é um elemento que acresce na formação do advogado porque uma postura de serviço consciente pode auxiliar nesse processo inconsciente evitando que se envolva em uma modalidade de relação que poderia não trazer resultados funcionais para ele e para o cliente.

Mas isso não significa que o advogado afaste da relação com seu cliente o respeito e a dignidade da pessoa humana. Pelo contrário, o cliente merece ser atendido com cordialidade, atenção, respeito, sentir-se acolhido por um profissional que transmita segurança econômica, legal e que trabalhe com uma equipe capacitada. E é nesta senda que saber servir aparece como possibilidade para a maximização do ganho recíproco e minimização de conflitos na relação advogado e cliente.

Assim, partindo do panorama da transferência ao saber servir, além do advogado ganhar excelência da própria dignidade, o cliente também será um vencedor, pois estará sendo acompanhado por um profissional sério que lhe passará confiança para a solução da questão.

REFERÊNCIAS

- BAREMBLITT, Gregorio. **Cinco lições sobre a transferência**. São Paulo: 1996. Editora Hucitec. p. 89-92.
- Dicionário eletrônico Aurélio da Língua Portuguesa**. Positivo informática S.A. 2014. Versão 2.0.
- Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa**. Versão 1.0. Dezembro de 2001.
- ELIZALDE, José Antonio. **Introdução à Ontopsicologia**. Santa Maria: Ed. Ontopsicológica, 1990. p. 225-226.
- FREUD, Sigmund. **Os Pensadores**. São Paulo: Ed. Abril, 1978. p. XV.
- JAKES, Lacan. **O seminário, livro 8: a transferência 1960-1961**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1992. p. 173.
- JUNG, Carl Gustav. **Ab-reação, análise dos sonhos, transferência**. Rio de Janeiro: Ed. Vozes, 2011. p. 46-47.
- _____. **A dinâmica do inconsciente**. 3. ed. Petrópolis: Ed. Vozes, 1998.
- KLEIN, Melaine. **Inveja e gratidão e outros trabalhos - 1946-1963**. 4. ed. Rio de Janeiro: Imago Editora, 1991. p. 76.
- LAPLANCHE, Jean; PONTALIS, Jean-Bertrand. **Diccionario de Psicoanálisis**. Buenos Aires: Paidós Ed., 2004. p. 428.
- MENEGHETTI, Antonio. **Dicionário de Ontopsicologia**. 2. ed. Recanto Maestro/RS: Ontopsicologia Editrice, 2008. p. 55, 139 e 269.
- _____. **Nova Fronda Virescit: Introdução à psicoterapia ontopsicológica, instrumentos e aplicações**. v. 2. Recanto Maestro/RS: Ontopsicologia Editrice, 2006. p. 44 e 46.
- _____. **Psicologia do Líder**. 4. ed. Recanto Maestro/RS: Ontopsicologia Editrice, 2008. p. 104.
- _____. **Psicologia Empresarial**. Foil/SP: Ontopsicologia Editrice, 2013. p. 14, 24, 25, 37-43 e 483.
- _____. **Ontopsicologia clínica**. 3. ed., Recanto Maestro, RS: Ontopsicologia Editrice, 2005, p. 22 e 162.

_____. **Manual de Ontopsicologia**. 3. ed., Recanto Maestro: Ontopsicologia Editrice, 2004. p. 337 e 338.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de Direito**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, p. 199.

RELAÇÃO contratual: Veja como STJ julga conflitos entre advogado e cliente. Revista Consultor Jurídico, 2013. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-mar-31/veja-conflitos-entre-advogado-cliente-sao-julgados-stj>>. Acesso em: 05 ago. 2015.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**: volume único. 4. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2014. p. 491.