



Técnicas de persuasão em vendas podem ajudar em Tribunal do Júri

O escritor Jeffrey Gitomer, uma autoridade em vendas nos EUA, consagrou uma declaração: "As pessoas não gostam que você tente lhes vender o que for, mas elas adoram comprar". A ideia se aplica à técnica de sustentação oral no Tribunal do Júri, ao final do julgamento, diz o advogado e professor de Direito, Elliot Wilcox. Se você tentar "empurrar" uma conclusão aos jurados, poderá encontrar resistências. Mas, se você apenas mostrar a eles os pontos fortes de seu caso, eles poderão chegar sozinhos a uma conclusão que vai lhe favorecer.

"Algumas vezes, a resistência pode ser tão forte que os jurados passam a buscar razões — ou argumentos — que os levem a acreditar que suas conclusões estão erradas", diz o professor em um artigo publicado no *TrialTheater*.

Por isso, ele sugere que o advogado apure suas técnicas de persuasão, como faz qualquer bom vendedor. Melhor é ajudar os jurados a chegarem à conclusão que você espera, por eles mesmos. Isso feito, eles vão se apegar às "próprias ideias" de uma maneira tão forte, que será difícil para outras pessoas (incluindo outros jurados) fazê-los mudar de opinião.

"Os jurados, como qualquer pessoa, se sentem orgulhosos de suas próprias ideias ou opiniões", diz o professor. Quando o advogado oferece aos jurados informações bem ordenadas dos fatos e dos argumentos, sem lhes "empurrar" uma conclusão, eles mesmos vão chegar a ela — ou seja, vão vender a si mesmos a conclusão esperada. "Se a ideia for deles, vão acreditar nela e vão recusar qualquer explicação em contrário", ele argumenta.

A tentação de oferecer conclusões prontas e acabadas é muito grande. Está enraizada nos costumes. Mas, na maioria das vezes, isso é desnecessário e, pior, contraproducente. Wilcox acredita que a melhor técnica é oferecer as informações de uma maneira que a conclusão se torne óbvia. Mas não anunciá-la. Por exemplo: a informação pura e simples de que o país A está começando a discutir a aprovação de uma lei que o país B já adota há cinco anos leva o ouvinte ou leitor a concluir automaticamente que o país B está na frente, nesse caso. Se essa conclusão for oferecida ao ouvinte ou leitor, a tendência é provocar resistência. "Será mesmo? Provavelmente há uma boa razão para isso".

A sustentação oral, ao final do julgamento, é a última chance do advogado para convencer os jurados. É a última oportunidade para mostrar a jurados indecisos que o cliente merece ganhar o caso. Mas muitos advogados perdem essa oportunidade, fazendo sustentações orais contraproducentes, diz Wilcox. Ele exemplifica:

"Senhores e senhoras do júri, não há qualquer dúvida que comprovamos que estamos certos nesse caso. Nós provamos que a firma 'X' vendeu um assador de frango defeituoso para a senhora 'Fulana', que causou um prejuízo de mais de US\$ 287 mil à cozinha de sua casa. Também provamos que ela sofreu danos emocionais e que nunca mais poderá olhar para um frango, sem pensar nessa tragédia. Provamos que a dor e o sofrimento pelos quais ela passou são significativos e que, por isso, a empresa deve lhe



pagar US\$ 200 milhões por danos morais".

Nos Estados Unidos, casos como esse são levados a júri. E, pelo que se observa, diz Wilcox, a reação típica dos jurados é: "E daí?". Para o professor, declarações conclusivas como essa não são persuasivas. Entram por um ouvido, saem pelo outro, porque não observam as regras básicas da persuasão. Ninguém gosta que outra pessoa lhe diga o que pensar ou o que fazer. Nem o jurado.

Aos advogados que apreciam atuar no Tribunal do Júri e que querem se sair bem em sustentações orais, o professor sugere que se informem sobre técnicas de venda, no que se referem a técnicas de persuasão, e cheguem as suas próprias conclusões.