

O SIM QUE SE OFERECE ANTES DE QUALQUER MÉRITO: POR QUE A SIMPATIA É UM DEVER HUMANO E A ANTIPATIA É UM PREJUÍZO QUE NINGUÉM CONTABILIZA

A simpatia é o sim concedido ao outro antes de qualquer mérito. A antipatia cabe na lei, mas não cabe na ética, e cobra caro em toda relação humana.

Por Aínor Lotério

Simpatia vem do grego antigo *sympátheia*, formada por *syn*, que significa com, junto, e *páthos*, que significa afeto, sentimento, aquilo que se padece. Literalmente, sentir junto. Antipatia nasce exatamente da mesma raiz, apenas trocando a preposição: *antí*, contra, mais o mesmo *páthos*. Sentir contra. A distância entre as duas palavras não está na quantidade de sentimento, está na direção dele. Uma se dirige ao outro, a outra se planta diante do outro como obstáculo.

Esse sim que ouvimos no início da palavra é, tecnicamente, o *syn* grego aportuguesado, e não o advérbio de afirmação. Mas a coincidência sonora é fecunda e merece ser guardada como intuição: simpatia é o sim prévio concedido à existência do outro, antes de qualquer mérito, antes de saber quem ele é, antes de descobrir se ele nos convém. Antipatia é o não pronunciado antes do encontro, sentença proferida antes do processo.

Convém separar simpatia de empatia. Empatia, de *en* mais *páthos*, é entrar no sentimento alheio, e isso exige tempo, escuta, esforço, às vezes preparo. Simpatia é anterior e infinitamente mais barata: é a disposição de acolhimento manifestada no gesto mínimo, no bom dia, no olhar que reconhece que ali existe alguém. É precisamente por isso que a antipatia é moralmente grave. Ela não recusa aquilo que custa. Ela recusa aquilo que não custa nada.

Costuma-se dizer que ser antipático é um direito. Cabe aqui uma distinção. Juridicamente, é direito, sim: ninguém pode ser processado por não cumprimentar. Mas o direito regula o mínimo exigível para que a convivência não se rompa, e não o que é devido para que ela floresça. A antipatia cabe na lei e não cabe na ética. Confundir as duas coisas é o equívoco de transformar liberdade em licença, exatamente o ponto que Paulo enfrenta na Carta aos Gálatas. A liberdade proclamada no capítulo cinco é qualificada poucos versículos adiante: não é pretexto para a carne, é vocação ao serviço mútuo. Liberdade exercida contra o outro deixou de ser liberdade e virou capricho.

Nas relações humanas, essa distinção deixa de ser abstrata no instante em que duas pessoas se encontram. Toda relação começa por um sinal, e esse sinal é lido em segundos. Antes de qualquer argumento, antes de qualquer competência técnica demonstrada, o outro já decidiu se está diante de alguém que o recebe ou de alguém que o tolera. A simpatia é a

linguagem que abre a porta pela qual todo o resto vai passar. Sem ela, o conteúdo mais correto chega deformado, porque quem recebe está defendido. Com ela, até a discordância se torna suportável, porque o interlocutor sabe que não está sendo atacado, está sendo contrariado, que é coisa inteiramente diversa.

No atendimento, essa verdade se torna mensurável. Quem procura um serviço não avalia primeiro o produto, avalia como foi tratado enquanto o recebia. Aquele instante breve em que alguém se dirige a um atendente é o momento em que a instituição inteira se apresenta em uma única pessoa. A imagem construída em anos de investimento pode ser desfeita em quinze segundos por um olhar que não se levanta, por uma resposta seca, por um gesto que comunica pressa. Jan Carlzon chamou esses instantes de horas da verdade, e a expressão é exata: naquele encontro, e não no material publicitário, a organização revela o que de fato é.

Os prejuízos da antipatia são reais e raramente aparecem em planilha. O primeiro é a perda silenciosa: quem foi mal atendido quase nunca reclama, apenas não volta, e leva consigo a experiência para todos os que o escutarem. O segundo é o custo interno, porque a antipatia não fica confinada ao balcão. Uma equipe que convive com aspereza gasta energia se protegendo, a informação deixa de circular, os erros deixam de ser comunicados por medo, e o clima de trabalho se deteriora até que a rotatividade e o adoecimento apareçam como sintoma daquilo que começou como falta de cortesia. O terceiro é o mais grave e o menos percebido: a antipatia ensina. Ela se propaga por imitação, sobretudo quando vem de quem tem autoridade, e converte um comportamento individual em cultura instalada. Reverter uma cultura assim custa infinitamente mais do que teria custado praticar, desde o início, aquilo que não custava nada.

Falta ainda um cuidado, que é o reverso do argumento. Simpatia autêntica não é bajulação, não é sorriso profissional, não é cordialidade de vitrine. Sérgio Buarque de Holanda mostrou que o chamado homem cordial pode ser afetuoso sem ser ético, porque a cordialidade dele vem do coração e não da civilidade, e por isso se retira no instante em que o interesse muda. A simpatia que se define pelo *syn* é outra coisa: permanece constante justamente porque não depende do humor de quem a oferece nem da retribuição de quem a recebe. Ela não é técnica de vendas nem estratégia de convencimento. É reconhecimento da dignidade de quem está diante de nós, e esse reconhecimento não tem horário, não tem público alvo e não tem condição.

Adam Smith, antes de escrever sobre economia, escreveu sobre sentimentos morais, e colocou a simpatia como fundamento da vida em sociedade. Não foi ingenuidade de moralista. Foi percepção de que nenhuma troca, nenhum contrato e nenhuma instituição se sustentam sobre pessoas que não conseguem sentir junto. Continua valendo. Onde a simpatia falta, tudo passa a exigir norma, fiscalização e punição, porque o que deveria ser espontâneo precisa ser imposto. Sai caro. Sempre saiu.

SOBRE O AUTOR

Ainor Lotério é palestrante, agrônomo, filósofo, teólogo e diácono permanente. Mais informações sobre o autor, currículo e atuação, no portal www.ainor.com.br.

REFERÊNCIAS

HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**. 26. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

CARLZON, Jan. **A hora da verdade**. Rio de Janeiro: Cop Editora, 1994.

SCHELER, Max. **Esencia y formas de la simpatía**. Buenos Aires: Losada, 1957.

SMITH, Adam. **Teoria dos sentimentos morais**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

LOTÉRIO, Ainor. **Ainor Lotério: palestrante, temas e atuação**. Disponível em: <https://www.ainor.com.br>. Acesso em: 21 ago. 2026.

LOTÉRIO, Ainor. **Portal Lotério: artigos, produção intelectual e materiais de formação**. Disponível em: <https://www.loterio.com.br>. Acesso em: 21 ago. 2026.