

CATEGORIA 04. MOTIVAÇÃO HUMANA E PROFISSIONAL

O TRATO COM QUEM NADA PODE RETRIBUIR: A OBSERVAÇÃO COMO MÉTODO DE CONHECER PESSOAS

Por que a conduta diante de quem não tem nada a oferecer informa mais que qualquer promessa, e por que o observador também precisa se examinar

Ainor Francisco Lotério

Engenheiro Agrônomo, Filósofo, Teólogo, Mestre em Gestão de Políticas Públicas, Palestrante e Diácono Permanente.
Criador da Agrosófia.

O TESTE MAIS ANTIGO DO MUNDO

“A gentileza que rende alguma coisa é negócio. A que nada rende é caráter.”

Existe uma regra prática que circula entre gestores experientes: observe como a pessoa trata o garçom, e não como ela trata você. O critério parece banal e não é. Ele desloca a observação do terreno onde existe interesse para o terreno onde não existe nenhum, e é justamente ali que a conduta deixa de ser administrada.

O Evangelho havia proposto exatamente esse deslocamento, e de forma mais radical. Ao ensinar sobre o banquete, Cristo recomenda convidar quem não tem como retribuir, porque aí está a bem aventurança (Lc 14,12-14). E no juízo final o critério não é o trato com os poderosos, é o trato com os pequeninos, e o que se fez a eles se fez a Ele mesmo (Mt 25,40). O critério moral mais alto da tradição cristã e o critério prático mais usado nas entrevistas de emprego apontam para o mesmo lugar.

POR QUE ESSE SINAL INFORMA TANTO

“Ninguém encena para plateia que não pode pagar o ingresso.”

A razão é simples e quase mecânica. A encenação social é cara e por isso é econômica: ninguém a sustenta onde não há retorno. Diante do superior, do cliente e do público, todos administram a aparência. Diante do faxineiro, do idoso lento na fila, do animal velho e da criança que atrapalha, não há ganho possível, não há plateia relevante e não há consequência. O que aparece ali é o que sobra da pessoa quando o cálculo se cala.

Aristóteles já havia distinguido as amizades por utilidade das amizades por virtude. Quem só é gentil com o útil não tem defeito de humor, tem apenas um repertório inteiro de relações úteis, e nenhuma gratuita.

A VERSÃO RURAL DO TESTE

“Diga-me como trataas o que já não produz, e eu te direi quem tu és.”

No campo o teste é ainda mais claro, porque a vida ali convive com ciclos de produtividade que terminam. Observe como o produtor trata a vaca que já não dá leite, o cavalo velho, o cachorro sem serventia, o funcionário antigo que perdeu ritmo, a terra em pousio que naquele ano não

rende nada. Nenhuma dessas realidades tem como pagar a gentileza recebida. Provérbios disse em uma linha o que muita observação confirma: o justo cuida da vida dos seus animais (Pv 12,10).

E há a versão familiar, que é a mais dura de todas. Como a pessoa trata os pais quando eles já não podem ajudar em nada, e como trata o filho pequeno que ainda não pode retribuir coisa alguma. Nas duas pontas da vida, a reciprocidade desaparece, e o que fica é a índole em estado puro.

Nas duas pontas da vida não há troca possível. Só há caráter.

PRIMEIRA RESSALVA: A NEUTRALIDADE NÃO EXISTE

“Observação neutra não existe. Existe observação honesta, que confessa o próprio ângulo.”

Aqui começa a crítica necessária. Ninguém observa do nada. Já escolhemos o que olhar, quando olhar e o que contar como evidência, e essa escolha vem carregada de história, simpatia e expectativa. Se a pessoa me desagrada, cada aspereza dela vira prova de índole e cada gentileza vira exceção. Se me agrada, o mecanismo se inverte com perfeita simetria.

O que se pode buscar, portanto, não é neutralidade, que é estado impossível, mas honestidade metodológica: declarar para si mesmo qual hipótese se tem sobre a pessoa e procurar deliberadamente o fato que a contraria. Quem nunca procurou a prova contrária não observou, apenas colecionou confirmações.

SEGUNDA RESSALVA: SINAL CONHECIDO VIRA ENCENAÇÃO

“Quando o sinal vira critério de seleção, ele começa a ser ensaiado.”

Há um problema que os observadores costumam ignorar. A partir do momento em que o teste se torna conhecido, ele passa a ser jogado. Hoje qualquer candidato bem preparado sabe que será avaliado pelo modo como trata o garçom durante o almoço com o recrutador, e se comporta em conformidade. O indicador, uma vez transformado em meta, deixa de indicar.

Por isso o sinal só conserva valor onde a pessoa não sabe que está sendo lida, e onde não há nada em disputa. O que vale não é a cena única do almoço, é o padrão observado ao longo de meses, em situações que a pessoa não escolheu.

TERCEIRA RESSALVA: UM DIA RUIM NÃO É ÍNDOLE

“Índole não é o que apareceu uma vez. É o que se repete.”

A pessoa áspera com o atendente pode ter passado a noite no hospital. A que ignorou o cumprimento pode estar surda daquele lado ou perdida dentro de uma preocupação grande. Transformar um episódio em sentença sobre a alma alheia é o erro clássico de quem observa mal, e produz injustiça com ares de perspicácia.

O critério é o mesmo da lavoura, e vale repetir: não se julga a safra por uma planta. Observe a repetição, o padrão, a regularidade em situações diferentes. Uma vez é acidente. Sempre é caráter.

QUARTA RESSALVA: O OBSERVADOR TAMBÉM ESTÁ EM EXAME

“Compreender não é catalogar. O outro não cabe no meu arquivo.”

Esta é a ressalva mais importante, e a mais esquecida. O texto que dá origem a esta reflexão afirma que esse olhar não serve para julgar. Concordo com a intenção e desconfio da execução. Na prática, quem coleta sistematicamente evidências sobre a índole alheia acaba constituindo um tribunal privado, no qual é ao mesmo tempo promotor, juiz e único jurado. E de tribunal assim ninguém sai absolvido.

Há ainda o risco espiritual. Passar a vida diagnosticando o caráter dos outros produz uma sensação agradável de superioridade que é ela própria um defeito de caráter. O antídoto é simples e incômodo: aplicar o teste primeiro a si mesmo. Como eu tratei ontem o atendente do telefone, o vizinho inconveniente, o parente que só dá trabalho, aquele que nada pode me dar.

Espelho antes de binóculo. Sempre.

O QUE OBSERVAR, NA PRÁTICA

Situação	O que ela informa
Diante do subordinado	O modo de falar com quem não pode responder no mesmo tom mostra o que a pessoa faria com qualquer um, se pudesse.
Diante do erro alheio	Corrigir sem humilhar é raro e revela mais do que dez discursos sobre liderança humanizada.
Diante do animal e da terra	O trato com o que já não produz é o teste rural clássico, e raramente engana.
Diante dos pais idosos	Aqui a reciprocidade acabou. O que restar de cuidado ali é gratuidade verdadeira, e não há como fingir por anos.
Diante do ausente	Como a pessoa fala de quem não está na sala é a melhor previsão de como falará de você quando você sair.
Em si mesmo	Refaça mentalmente o próprio dia e localize a pessoa que nada tinha a lhe oferecer. O modo como você a tratou é o seu resultado do dia.

CONCLUSÃO

“A essência não se declara, se surpreende.”

A tese central se sustenta com folga. O comportamento diante de quem nada pode retribuir é a informação mais limpa que se pode obter sobre alguém, porque é a única que não foi produzida para ser vista. Promessas são baratas, discursos são ensaiados, gentilezas úteis são investimento. A gratuidade não tem retorno previsto e por isso não compensa fingir.

Mas o método exige três disciplinas para não virar vaidade disfarçada de sabedoria. Confessar o próprio ângulo, porque neutralidade é conversa. Exigir repetição antes de concluir, porque um dia ruim não é índole. E começar por si, porque quem vive medindo o caráter alheio geralmente parou de medir o próprio.

No fim, o objetivo não é classificar ninguém. É enxergar sem ilusão e continuar tratando bem, inclusive quem foi lido e não passou no teste. Compreender serve para conviver melhor, e não para acumular processos contra o próximo.

TEXTOS CORRELATOS NO PORTAL: NÃO VEJO AS PESSOAS COMO BOAS OU MÁS. VEJO-AS COMO PREVISÍVEIS., AS PALAVRAS SÃO PERFORMANCE E O COMPORTAMENTO É CONFISSÃO?, O SILÊNCIO COMO MÉTODO, A ARQUITETURA DA DESCULPA e O TEATRO DE TODOS OS DIAS. Disponíveis em www.loterio.com.br.

PARA PALESTRAS E CURSOS: este tema e os demais eixos de trabalho, motivação, cooperativismo, comunicação, longevidade e Agrosafia, podem ser levados à sua cooperativa, empresa, escola, paróquia ou evento. WhatsApp (47) 99967-5010. E mail: ainorfloterio@gmail.com e contato@ainor.com.br.