

*Salatiel Soares**

Ser empático é ter a capacidade de olhar o outro com um olhar de requinte; é saber valorizá-lo naquilo que ele tem de melhor

Estamos nos encontrando, por mais uma vez, com o intuito de conversarmos sobre este ser tão fascinante e enigmático que chamamos de EU.

Este ser ontológico que, em sua essência, é carente de atenção. Um ser que em sua dialética necessita da presença de um outro eu [tu] para poder entender-se enquanto um ser existente e pertencente a um grupo social. Talvez tenha sido, por isto, que Erick Fromm[1] tenha entendido que o ser humano é um ser essencialmente social.

Partimos do pressuposto que somos seremos especiais, pois [...como o Pai me amou, assim também eu vos amei][2], como nos adverte o maior psicólogo de todos os tempos.

Convido-o a entender que, enquanto seres especiais, precisamos entender o outro como um ser especial. Um ser que carece da nossa atenção e que, enquanto não entendermos esta sentença, continuaremos fazendo de conta que prestamos algum tipo de serviço, seja ele público ou privado.

Em sala de aula tenho tido o cuidado de passar para o meus alunos a importância do respeito pelo outro. Tenho procurado refletir com todos eles que somos todos corresponsáveis pela satisfação uns dos outros, uma vez que precisamos entender que é ao próximo como a si mesmo. Entendendo este como a si mesmo enquanto uma sentença que nos convida a agirmos com o outro do mesmo jeito que agimos conosco mesmo; tal qual. Este, por certo, é o melhor e mais seguro exemplo de empatia que posso lhes dar.

Neste sentido, estamos lembrando o quanto é importante darmos atenção à pessoa que

conquistamos – lembrando da história do Pequeno Príncipe: “tornamo-nos responsáveis pelas pessoas que cativamos”. Não esqueça que a venda passa por este processo de conquista e que há muitas empresas que estão perdendo clientes por não fazerem a manutenção destes, ou seja, estão desprezando o pós-venda. E quando não damos assistência abrimos concorrência. Não é assim que se diz nos relacionamentos? Portanto, evite abrir concorrência e procure dar assistência aos seus clientes; valorizando-os e procurando descobrir as suas necessidades.

Ora, é preciso amar os nossos clientes como a nós mesmos. E é pensando nisto que acredito que - assim como eu gosto de ser bem atendido - todo ser humano procura ser bem atendido. Não há quem procure um péssimo atendimento. Não obstante, o que mais vemos em nosso dia a dia são pessoas reclamando de outras pessoas que não souberam dar atenção durante o atendimento. O que lhes falta?

Pense nisto com carinho e melhore a sua relação com os seus clientes.

*Salatiel Soares: Palestrante, Escritor, Psicólogo Clínico, com especialização em Arteterapia e Gestão de Pessoas; Professor nos cursos Técnicos em Recursos Humanos e Administração.

Fonte: www.administradores.com.br