



Revista Linguasagem – 15ª Edição / www.lettras.ufscar.br/linguasagem

A ARTE DE ENCANTAR

Micheli Werner*

Introdução

1

As obras citadas neste trabalho foram selecionadas tendo em vista que cada uma traz, de forma geral e ao mesmo tempo sob perspectivas distintas, assuntos similares, evidenciando certas dificuldades existentes na sociedade atual e as possíveis estratégias para superá-las. A obra *100% Cliente* de Sérgio Almeida está entre diversas outras publicações do autor, cuja personalidade criativa o fez ser reconhecido como um dos mais conceituados conferencistas do Brasil, além de ser um renomado escritor e consult*or em esfera nacional, prestando serviços a diversas empresas e multinacionais.

Almeida Lançou seu primeiro livro em 1993, intitulado *Cliente nunca mais*, e esta obra deu lugar a mais cinco outros livros que possuem o mesmo teor, os quais alcançaram a venda de mais de um milhão de exemplares. Suas principais obras são *Ah! Eu não acredito!* (2001), *Cliente, nunca mais* (1993) e *Cliente, eu não vivo sem você* (1995). A cada página de *100% Cliente*, nos deparamos com citações de autoria de *gigantes*, discussões, exemplos e reflexões acerca das mesmas, as quais são trazidas ao dia-a-dia dos leitores visando expandir-lhes sua visão de forma mais criativa, inspirando e instigando-os a buscar inovação em relação aos seus empreendimentos, como o próprio autor revela em sua introdução:

Este pequeno livro é baseado em “gigantes”. Homens e mulheres bem-sucedidos, muitos mundialmente famosos pelos seus feitos, suas

* Graduada em Letras Português/Inglês, UNIOESTE – PR – michy_werner@hotmail.com

conquistas ou por suas contribuições, seja como empresários, executivos ou consultores. Gente que fez – e faz – uma grande diferença. Gente muito bem-sucedida. Verdadeiros exemplos! (ALMEIDA, 2004, p. 09)

Outra e não menos importante obra escolhida para embasar este trabalho, foi a considerável produção do psiquiatra e cientista Augusto Cury, que, com anos de experiência lidando com conflitos da mente e da sociedade humana e com mais de cem milhões de exemplares vendidos, lança à luz suas percepções e conhecimentos visando auxiliar seus leitores a solucionarem, ou pelo menos compreenderem, os problemas e as transformações com as quais a sociedade se depara atualmente. Dentre suas obras pode-se destacar títulos como *Você é insubstituível* (2002), *O código da inteligência* (2008), *O vendedor de sonhos* (2009), dentre outros que abordam diversos assuntos.

Em *Pais brilhantes, professores fascinantes*, o autor discute estratégias e aponta métodos eficazes para dar suporte à educação de nossas crianças, adolescentes e jovens, para resgatá-los de um mundo conflituoso e guiá-los para o sucesso, mostrando os sete hábitos dos pais brilhantes e dos professores fascinantes e salientando quais são os sete pecados cometidos pelos educadores, além de ensinar dez técnicas que podem transformar a sala de aula e o espaço familiar.

Não comentarei regras, pois, no calor dos problemas do cotidiano, elas se evaporam. Discutirei ferramentas psicológicas que poderão promover a formação de pensadores, educar a emoção, expandir horizontes da inteligência e produzir qualidade de vida (CURY, 2003, p. 09–10).

No decorrer da obra, Cury produz um diálogo com o leitor, e toca em suas feridas expostas visando orientá-los para a cura. Tal termo é válido tanto em vista a realidade em que vivemos: a sociedade está adoecendo, dia após dia, e a cura está em cada um de nós, cada qual tem a sua parcela de responsabilidade para transformar o mundo.

Não escrevo para heróis, mas para pessoas que sabem que educar é realizar a mais bela e complexa arte da inteligência. Educar é acreditar na

vida, mesmo que derramemos lágrimas. Educar é ter esperança no futuro, mesmo que os jovens nos decepcionem no presente. Educar é semear com sabedoria e colher com paciência (CURY, 2003, p. 09).

O autor propõe-se a auxiliar os pais e mestres nesta tarefa tão especial que é a de educar, conscientizando-os sobre o privilégio de ser totalmente responsável por alguém a ponto de atuar em seu desenvolvimento e na sua evolução como ser humano, o qual possui seus medos, seus anseios, suas dúvidas quanto ao futuro, e é para esta finalidade que Cury dedicou-se a tal obra, pois com essa leitura e reflexão acerca das ideias expostas pelo autor, *a família poderá se tornar um jardim de flores, e a sala de aula, um lugar aprazível.*

2 A arte de encantar

Partindo do princípio de que a cada dia que passa o mundo está se tornando um lugar mais competitivo, tanto nas relações financeiras quanto nas relações sociais, percebe-se que o fator *competição* tornou-se o principal motivo pelo qual tem ocorrido tantas mudanças na sociedade e, porque não, no mundo em geral. Isto porque, desde o surgimento do Capitalismo, a sociedade viu desaparecer alguns princípios que eram importantes e necessários para o bem estar da população, e que, em seguida, tornaram-se dispensáveis e inúteis, transformando e abrindo lugar para uma outra visão de mundo, a de que ter mais e de tudo não é o suficiente, é necessário ir além, não importa como.

Esta ideia de insatisfação a que me refiro diz respeito tanto às relações comerciais e financeiras, as quais tiveram que se desdobrar para poder acompanhar o crescimento e a mudança do mercado empresarial, tendo em vista que mais empresas surgiram e que o *vender* tornou-se algo impensavelmente necessário – quase tanto quanto respirar – bem como nas relações afetivas e sociais, que envolvem duas das mais importantes bases da sociedade – a família e a escola – as quais paralelamente com a mudança geral do mundo, tiveram suas bases abaladas, necessitando transformar-se para não perder o seu valor.

Quando Sérgio Almeida elenca em seu livro estratégias para se alcançar o sucesso – tanto

na vida pessoal como também no âmbito empresarial – , valendo-se de histórias de pessoas que tiveram experiências positivas ao aplicar certos preceitos à suas vidas, o autor não está afirmando que seguir esta trajetória seja fácil, nem que isto se dará por um caminho mais curto, mas possibilita aos leitores ampliar seus horizontes e descobrir que os sonhos podem se concretizar para eles também, basta dar o primeiro passo, basta arriscar-se ao novo. Pois de nada adianta querer melhorar, crescer, evoluir – e esta evolução pode ser almejada em todos os sentidos – se nada é feito para que isto aconteça.

Outro fator que se destaca dentre estes acontecimentos é o respeito, o qual vem perdendo vez nas relações que lideram a sociedade. A citar aqui, o pensamento de um dos nossos gênios – tardiamente reconhecido – Monteiro Lobato, que além de escritor de histórias infantis, também foi ativista , editor e um visionário empresário, segundo as palavras de Almeida, *Um homem que viveu muitos anos à frente de seu tempo*. Ideias estas evidenciadas em sua obra.

Diretores, operários [funcionários] e o consumidor [Cliente] funcionam como sócios da empresa e nessa qualidade tem direito a participação nos lucros. O sócio-consumidor participa dos lucros, recebendo artigos cada vez mais caprichados e por preços cada vez mais baixos. A indústria [empresa] que procura lesar esse sócio, impingindo-lhe artigos malfeitos e caros, não é indústria, é pirataria (LOBATO, 1948 in ALMEIDA, 2004, p. 31).

As empresas que fazem de tudo para que o seu cliente compre, não se importando com a necessidade e a satisfação do mesmo, muitas vezes lhe impingindo produtos e serviços que deixam a desejar no quesito de qualidade e retorno favorável e por outro lado, os filhos, que perderam o respeito, e porque não, o medo, de seus pais, passando a percebê-los como meras "peças", engrenagens que apenas tem a obrigação de sustentá-los. Frequentemente desrespeitando e questionando-os, por mais que estes sacrifiquem sua renda e deixem em segundo plano suas necessidades para poderem oferecer aos filhos uma vida melhor do que a que tiveram, com mais privilégios e mordomias.

No entanto, geralmente os pais não percebem que são justamente estes e outros elementos – quando demasiadamente disponíveis aos seus filhos – que prejudicam e deterioram o desenvolvimento destas crianças e jovens, que desde pequenos sempre tiveram tudo do bom e do

melhor, e crescem desconhecendo o valor de tudo que lhes foi disponibilizado.

Nossa geração quis dar o melhor para as crianças e os jovens. (...) Procuramos dar os melhores brinquedos, roupas, passeios e escolas. Não queríamos que eles andassem na chuva, se machucassem nas ruas, se ferissem com os brinquedos caseiros e vivessem as dificuldades pelas quais passamos. Colocamos uma televisão na sala. Alguns pais, com mais recursos, colocaram uma televisão e um computador no quarto de cada filho. Outros encheram seus filhos de atividades, matriculando-os em cursos de inglês, computação, música. Tiveram uma excelente intenção, só não sabiam que as crianças precisavam ter infância, correr riscos, frustrar-se. (...) Não compreenderam que a TV, os brinquedos manufaturados, a Internet e o excesso de atividades obstruíam a infância de seus filhos. Criamos um mundo artificial para as crianças e pagamos um preço caríssimo. Produzimos sérias consequências no território da emoção, no anfiteatro dos pensamentos e no solo da memória deles (CURY, 2003, p. 11-12).

Em relação à esta mudança no comportamento dos pais e até no modo destes observarem e atuarem no âmbito familiar, pode-se perceber que muitos dos preceitos que estes julgavam essenciais, foram caindo fora da "cartilha" que eles utilizavam para educar os seus menores. Com o passar dos anos a sociedade foi inviabilizando métodos e estratégias que até então davam conta do desenvolvimento das crianças, propiciando que elas se tornassem jovens com corpo, mente e interesses sadios à suas vidas. Porém, eis que surge uma instituição interessada em defender estas crianças e jovens das agressões físicas e morais sofridas mediante a convivência com seus pais ou responsáveis. Mas o fizeram sem distinguir a ética de educar do abuso de violentar.

Esta provavelmente foi a gota d'água para a pregressão juvenil. Se o respeito que os filhos tinham para com os pais era camuflado pelo medo dos castigos e punições, bem como os alunos nas escolas em relação aos seus professores, com as novas "pregações" dos governantes e da sociedade, aos poucos foi-se proibindo tais métodos que auxiliavam na educação das crianças e adolescentes; a consequência disto podemos ver refletida na sociedade em que vivemos, na qual a cada ano o número de crimes vem crescendo disparadamente em relação à períodos anteriores, em sua maioria praticados por jovens e até adolescentes delinquentes que, por possuírem menor idade, quase sempre escapam das punições merecidas.

Há adolescentes matando colegas na saída da escola porque se desentenderam numa partida de futebol; é jovem incendiando casa de professor porque este lhe deu uma nota baixa na prova, é neto/filho assassinando a sangue frio avós e pais simplesmente porque estes não lhe deram algum dinheiro ou lhes desagradaram de alguma forma, ou de alguma forma lhes causaram constrangimento perante seus colegas quando tentaram impor-lhes autoridade "por serem mais velhos e merecerem respeito" – algo que muitos jovens já não sabem mais o significado.

É, tudo isso é fruto de uma educação falha. Tragicamente os pais proporcionaram muita liberdade aos seus filhos, e hoje já não conseguem mais trazê-los de volta à sua vital e segura convivência. Mas isto não significa que os pais, nem os filhos, nem mesmo os professores sejam culpados. Esta intoxicação social vem acontecendo há muito tempo, mas precisou chegar-se a um estado quase irreversível para se constatar o problema e tentar solucioná-lo, mas, pelo menos, tentativas para amenizá-lo vem sendo feitas. O importante é se ter esperança de conseguirmos reverter esse temeroso quadro.

No texto de Sérgio Almeida – o qual ensina possíveis e "certeiras" estratégias para o sucesso empresarial – é exatamente no primeiro dos dois pontos mencionados anteriormente que o autor toca, o de atender o seu cliente de forma satisfatória, de modo a encantá-lo e assim fidelizá-lo com a sua empresa. Oferecendo-lhe atendimento diferenciado, produtos e serviços com garantia de qualidade, enxergando o cliente como pessoa singular e fazendo-se merecer pela escolha dele por sua empresa é sem dúvida um meio de ter a confiança deste, e o cliente sabendo que pode contar com os seus serviços garantidos, ele com certeza se aliará à você, e, conseqüentemente, fará propaganda de sua empresa a todos que ele puder. De acordo com o especialista,

há três possíveis Momentos da Verdade (MV's) que o cliente pode ter com você e com sua empresa: o Momento da Verdade Trágico ou DEENCANTADO – onde o Cliente se decepciona com o seu atendimento e nunca mais retorna – , o Momento da Verdade Apático ou NORMAL – atendimento comum, sem nenhum diferencial que garanta que o cliente possa voltar – e o Momento da Verdade Mágico ou ENCANTADO – o Cliente se surpreende com o bom atendimento e se torna um fã da empresa (ALMEIDA, 2004, p.42).

Entretanto, como pontua o próprio autor, se o empresário prestar um mal atendimento ao seu cliente, poderá perder toda sua freguesia. Logo, se você está do lado do cliente, ele estará do seu. Entender a necessidade do cliente e ir além, este é sem dúvida um aspecto de extrema importância e de resultado e sucesso imediatos. (...) *de modo geral, o Cliente sai por aí, falando, construindo (multiplicando) uma imagem positiva ou negativa da empresa; trazendo mais Clientes, ou impedindo que eles venham; trazendo lucro, ou fomentando prejuízo.*

Da mesma forma, os pais (família) e mestres (escola) estão percebendo a necessidade de buscar novos métodos para educar e criar os seus filhos e alunos, pois as teorias e práticas que antes funcionavam, hoje já não surtem mais efeito, pois desde crianças até jovens, se transformaram tanto que nem mesmo seus pais sabem como lidar com eles, não os reconhecem mais. Os pais e professores estão tendo que disputar um lugar na lista de prioridades da vida de seus filhos e alunos, os quais desacreditam que é de suma importância alimentar e formar um caráter decente e de que a educação é o melhor caminho para sua evolução como cidadão e profissional.

A família deixou de ser a base concreta e sadia que podia garantir a transformação da vida de um ser humano. Na correria e stress do dia-a-dia, não há tempo para conversas ou para passar um tempo reunidos em família, pois outros compromissos vem em primeiro lugar. Pais e filhos estão se transformando em meros estranhos que vivem sob o mesmo teto.

Esperávamos que no século XXI os jovens fossem solidários, empreendedores e amassem a arte de pensar. Mas muitos vivem alienados, não pensam no futuro, não tem garra e projetos de vida (CURY, 2003, p. 12).

É tanta informação, tanta novidade, tanta tecnologia a que estas crianças, adolescentes e jovens tem acesso, que uma simples conversa "olho-no-olho" com seus pais se tornou algo fútil, descartável e sem graça. Os pais não sabem mais como controlar ou agradar seus filhos, pois tudo que eles querem é coisas materiais, imediatas, perdeu-se aquela áurea de magia e admiração que emanava nos desejos das crianças e jovens, por seus pais e pela vida. Eles não pensam ou sonham com o futuro, pois o importante para eles é o agora, é somente o momento que eles querem disfrutar. *Pais e filhos vivem ilhados, raramente choram juntos e comentam sobre seus sonhos,*

mágoas, alegrias, frustrações.

Desta maneira, vivendo intensamente um período cheio de turbulências e novidades, é que muitas de nossas crianças desperdiçam e encurtam seus dias, defazando a melhor fase de suas vidas. *Os jovens conhecem o mundo em que estão, mas quase nada sobre o mundo que são.* Há pais que, infelizmente, tem medo de seus filhos – que nos dias de hoje chegam a agredí-los, seja por palavras ou ações – por esse motivo não tomam atitudes mais drásticas que, talvez, poderiam reverter esse comportamento.

Igualmente os professores em sala de aula se veem perdidos para ensinar os seus alunos, pois deixou-se de lado o respeito, e a ideia de que o professor é o capacitador/portador do conhecimento se desgastou, está ultrapassada.

A educação passa por uma crise sem precedentes na História. Os alunos estão alienados, não se concentram, não tem prazer em aprender e são ansiosos. (...) As causas principais são frutos do sistema social que estimulou de maneira assustadora os fenômenos que constroem os pensamentos. (...) Os resultados inconscientes disso são graves. Os educadores perdem a capacidade de influenciar o mundo psíquico dos jovens. (...) Frequentemente os educadores precisam gritar para obter o mínimo de atenção (CURY, 2003, p. 58-59).

Não dando conta de educar seus filhos, os pais os mandam para escola e impõem esta árdua tarefa aos educadores, que, em meio a tantas horas de trabalho, baixa remuneração e uma rotina cheia de cobranças e conflitos, também aos poucos vão ficando inaptos para tratar desta questão, de enxergar seus alunos individualmente, de buscar ouvir e compreendê-los, e encontrar um modo de, senão solucionar, mas amenizar suas dificuldades. e, se não conseguem controlá-los em sala de aula, os rotulam de imperativos.

A partir desta triste constatação, vem a decisão mais trágica, de orientar aos pais – que só querem o bem de seus filhos – para encaminhá-los à psicólogos, quando não à psiquiatras, os quais, em certos casos, cogitam ser necessário receitar calmantes ou outros remédios para tentar conter os seus excessos. O resultado disto é que *nunca o conhecimento médico e psiquiátrico foi tão grande, e nunca as pessoas tiveram tantos transtornos emocionais e tantas doenças*

psicossomáticas. Os filhos estão cada vez mais insatisfeitos com o que tem e com que os pais podem lhes oferecer, de modo que alguns preferem receber dinheiro e presentes do que carinho, afeto e atenção. É nesta ocasião que faz-se necessário os pais e professores deixarem claro aos seus filhos e alunos que o seu objetivo é proporcionar-lhes uma vida segura, com pilares concretos, cuidando para não deixar falhas nas relações entre eles e, principalmente, arestas que possam vir a ser prejudiciais em suas vidas.

Infelizmente, as crianças, adolescentes e jovens pensam saber mais do que seus pais, até mais que seus professores, somente pelo fato de que estão mais propícios a acessar novas tecnologias e modernidades do que seus pais, quando jovens, e de que seus professores, que em sua maioria, ainda vale-se apenas de quadro negro, giz e voz para ensinar os seus alunos – métodos estes que, diga-se de passagem, há não muito tempo atrás, eram os mais eficazes –. *Para eles tudo é uma chatice. A crítica dos pais e professores são insuportáveis, raramente eles ouvem com atenção.* Assim ocorre com os clientes, que estão cada vez mais exigentes na hora de adquirir um produto ou serviço, pois sabem que podem escolher entre as mais variadas opções de mercados empresariais para atenderem o seu desejo.

Ao mesmo tempo, estas mesmas crianças e jovens que pensam ser tão inteligentes, não percebem o quanto se deixam levar pelo consumismo e pelos vícios da sociedade, mantêm suas mentes tão abertas que não tem a capacidade de diferenciar o que é positivo do que é danoso para suas vidas, muitas vezes não sabem escolher entre o certo e o errado, seguem apenas a maioria – que vem ficando cada vez mais cega – e se quer percebem que este é o caminho ao qual irão brevemente se arrepender.

Ainda que todo este diagnóstico negativo não bastasse, eis que nosso governante cria uma lei proibindo os pais ou responsáveis de punir seus filhos até mesmo com as mais costumeiras "palmadas" que sempre estiveram presentes e tinham sua finalidade na vida familiar, visando melhorar a educação dos seus pequenos, impondo-lhes limites quando necessário. Como se a simples elaboração e assinatura de um documento fosse acabar com a violência do país, seja ela qual for.

O fato é, que se nem ao menos este direito não é mais reservado aos pais – que podem sofrer punições penais se violarem tal lei – e se nem pelo diálogo não se consegue mais vencer a marginalidade que ronda as nossas crianças e jovens, quais então, seriam os métodos ideais para

o cumprimento da árdua tarefa de educar? Se não se pode mais conter as crianças e adolescentes antes que estes se desviem de um caminho correto, de que modo – milagroso – eles serão resgatados se caírem nas garras do crime?

Há de se observar que muitas restrições vem sendo homologadas para romper com os preceitos tradicionais de educação no Brasil e no mundo, julgando-os ineficazes e ultrapassados, porém pouco se tem feito para guiar os pais e professores a encontrarem uma luz no fim do túnel.

O desafio está lançado: alcançará o sucesso aquele que acreditar ser capaz de fazê-lo. Só é possível haver mudança quando da insatisfação do indivíduo para com o seu ambiente, sua vida e a sociedade. É válido que a insatisfação e o desejo de evoluir são peças-chave no crescimento do ser humano, do cidadão buscando contribuir mais para a melhoria da sociedade, do empresário visando prosperar ao mesmo tempo em que coopera para a lucratividade do seu cliente, dos pais resgatando a confiança, o amor e a convivência sadia com seus filhos, dos professores verem sentido em promover o desenvolvimento de seus alunos. E claro, havendo um retorno positivo para cada um, por mais diferentes que sejam as áreas, pois estão todos vinculados e tudo funciona melhor e rende mais, justamente por as pessoas dependerem umas das outras.

É preciso visualizar e ter ciência de que, por mais evoluído que o mundo se torne, por mais descobertas que sejam feitas, a sociedade não pode ser individualista, cada indivíduo precisa querer bem ao outro para que assim, consecutivamente, todos se beneficiem. Está aí a questão capciosa: é necessário que empresários, pais e mestres mudem suas atitudes, seus métodos e ampliem a sua visão para que possam estar aptos a causar um impacto positivo e exemplar transformando assim a realidade dos que lhe interessam, no caso, os clientes, os filhos e os alunos.

3.Considerações finais

É este o foco que os autores Sérgio Almeida e Augusto Cury tratam em suas obras, a importância e a necessidade de encantar o seu cliente/filho/aluno. Somente assim, poderá ocorrer uma transformação positiva no que diz respeito a tais relações. Talvez não de imediato, mas

encantamento é algo que deve ser pontuado todos os dias, em todas as situações. Atitudes inovadoras e inteligentes capturam o interesse dos clientes, filhos e alunos. E tornarão o empresário/pais/professor o centro de sua admiração.

Praticando estes atos de surpreender, superar e encantar o cliente/filho/aluno, dialogando com ele e percebendo seus medos, anseios e necessidades, entendendo e ajudando a buscar uma solução para suas dificuldades, o empresário/pais/professor poderá edificar pouco a pouco, uma nova e secular base nas relações. E deste modo todos irão beneficiar-se, pois estarão diretamente vinculados e interessados em evoluir e crescer, da forma mais promissora possível. Para tanto, é necessário deixar a pressa de lado – e agir – , pois para desenvolver estes princípios, para pôr em prática esta metodologia, é necessário tempo, paciência e principalmente atenção e interesse verdadeiros. Mas um interesse positivo, profundo, não superficial. Um interesse preocupado realmente em possibilitar o bem-estar ao próximo.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, Sérgio. *100% Cliente: reflexões impactantes para vestir a camisa do Cliente e ser bem-sucedido*. Salvador: Casa da Qualidade, 2004.

CURY, Augusto Jorge. *Pais brilhantes, professores fascinantes*. Rio de Janeiro: Sextante, 2003.

Recebido em: 1 de outubro de 2010.

Aceito em: 15 de outubro de 2010.