

Oportuna crônica

Esta bela história, um tipo de fábula japonesa, conheci-a em um curso de gerenciamento no Japão para se entender melhor a noção de cliente/fornecedor, internos à empresa. O que você deseja receber do seu fornecedor e como deve fazer para passar o serviço ao seu cliente. Parece simples, mas quando aplicamos essa técnica no Metrô de São Paulo, percebemos que nosso projeto era considerado bastante inteligível para nossos clientes, o setor de construção. Não percebíamos que durante muito tempo na geração dele ficávamos familiarizados a tal modo que julgávamos tudo como autoexplicativo. Qual foi a nossa surpresa quando perguntamos aos engenheiros que iriam por de pé o projeto se havia dúvidas. Muitas! Mas, como sempre, na apresentação do projeto, já o colocavámos como “claríssimo” e facilímo de entender – e nossos colegas ficavam um pouco engessados e não perguntavam quase nada, intimidados pela nossa, talvez, “soberba”. Acredito que na crônica esse ponto também ficará claro.

Havia escrito uma crônica nova para a revista, mas lembrei-me dessa, já publicada, há muitos anos atrás. Mas, achei como mais importante e muito oportuna para os tempos “bicudos” em que estamos vivendo, reescrever a que segue. Afinal quantas brigas e divisões nas famílias, amigos, empresas etc., por causa da divisão política tem havido? Não se ouve mais, não se pergunta mais, só se acusa e se agride. Coxinhas, petralhas! Discutir política seria muito importante, mas sem sectarismos, sem partidarismos.

No entanto o país nunca precisou de tanto entendimento, compreensão e conversa.

Mas vamos à história que, espero, ajude um pouco e que seja em uma reflexão para se entender o próximo, seja ele quem for e como se apresentar.

Há cerca de uns 300 anos o mais famoso samurai do Japão, Hideki Takeuchi, caçava nas montanhas dos Alpes japoneses em um tórrido dia de verão.

Subia e descia trilhas, procurava fontes de água, regatos, em vão. A época era de uma forte seca. Nossa samurai, com muita sede, e já sentindo o peso da idade sentia a garganta colar e a boca seca.

Aliás, procurava, em suas andanças, uma criança para treinar e substitui-lo na posição de um grande samurai. E ainda não encontrara este sucessor. A escolha desta criança era uma grande honra para a família que a cedia. Não achá-la lhe angustiava. Afinal o treinamento era bem longo...

Viu então as torres de um monastério budista e dirigiu-se para lá, rapidamente. Tocou o sino e atendeu-o um menino de cerca de cinco ou seis anos. Takeuchi san disse que tinha muita sede. Sem nada falar a criança correu até o mosteiro e voltou com uma cuia de chá. Nossa herói sorveu-a rapidamente, mas continuava com sede. O menino entendeu, foi e voltou com outra cuia de chá. O samurai tomou a cuia, parou, e disse: “que chá delicioso! Poderia tomar uma terceira cuia?”.



NESTOR SOARES TUPINAMBÁ
é engenheiro, mestre em urbanismo e
consultor de transporte
E-mail: nstupinamba@uol.com.br

Rapidamente a criança foi e voltou com outra cuia que Takeuchi tomava, agora, com mais vagar sentindo gosto e aroma da infusão.

E enquanto bebia observava atentamente o garoto que, também curioso, o observava.

O silêncio de uma concentração tão usada por samurais e budistas. Os primeiros diziam que numa luta você se esquece de você mesmo e torna-se o inimigo. Com isso prevê tudo o que ele vai fazer!

Ao cabo de alguns minutos disse que queria conversar com o monge dirigente daquele monastério. O monge veio, reconheceu-o, cumprimentando-o demoradamente. No Japão antigo a categoria mais admirada, após os xoguns, era a dos samurais. Em seguida vinham agricultores, artesãos, curadores, e outras. A última era a dos agiotas!

O samurai disse, então, que procurava seu sucessor para o longo treinamento até tornar-se o principal samurai japonês. E acabara de encontrá-lo! Escolhera aquele menino...

O monge muito surpreso perguntou como, em breve encontro e quase sem palavras, o herói poderia saber que o escolhido poderia honrar a difícil missão. Afinal ele havia observado da janela o rápido encontro entre os dois quase sem palavras...

Takeuchi disse que o garoto tinha o principal atributo para a difícil e nobre missão. Colocar-se no lugar do outro, o que trazia uma grande e essencial condição de entendimento entre as pessoas e estabelecer, assim, a paz entre elas. Na paz e nas batalhas.

E como percebeu isso nessa criança, pergunta-lhe o monge? Simples, disse o guerreiro. Quando me viu suado e com a boca seca ele me trouxe chá frio, não convencional, porque entendeu que iria sorvê-lo rapidamente dado à minha sede. Já na segunda cuia trouxe um chá morno uma vez que a sede se aplacava. E na terceira cuia veio o chá quente, como se faz normalmente, para que eu pudesse apreciá-lo!

O monge entendeu e, muito surpreso, cedeu a criança que, de fato, veio a tornar-se um dos mais famosos samurais do Japão. Massaru Kato, se a memória não me trai. Quanto entendimento em tão poucas palavras!

Então, leitores (os poucos que, com paciência, chegaram até aqui), procurem sempre se colocar no lugar de seus interlocutores, desprendendo-se dos sentimentos do ego, sem pensar na resposta que vão dar – o que nos impede de escutar os argumentos do outro.

É uma técnica eficaz para se promover o consenso e união entre pessoas, sem muita discussão (sem se render, necessariamente, aos argumentos do outro). Afinal não é nada mais e nada menos que um corolário do primeiro mandamento da Bíblia: “Ama o próximo como a ti mesmo!”.

Inspire-se, portanto, no samurai! Seja forte, cedendo sua vaidade ao lugar do próximo!