



## 02

# Explicação

Por mais que Amanda tente ser paciente com as pessoas que ela convive, nem sempre isso é uma tarefa simples. E isso é natural, afinal de contas ninguém é perfeito, mas ela quer ajuda para melhorar a maneira com que costuma lidar com as pessoas. Quando alguém vem dar uma notícia ruim ela geralmente ela fica bem brava, mas a pessoa não tem culpa, ela foi apenas quem anunciou o fato.

Isso não é justo, mas acontece, então o que ela pode fazer para não ser tão reativa?

Stephen R. Covey faz uma comparação muito interessante entre uma conta bancária financeira e uma conta bancária emocional.

Vamos lá, fazemos depósitos e acumulamos reservas que nos permitem realizar saques quando necessário. Uma conta Bancária Emocional é uma metáfora que descreve a quantidade de confiança acumulada em um relacionamento. Cuida da sensação de segurança que se tem com o outro ser humano.

Se a Amanda fizer um depósito na Conta Bancária Emocional com sua assistente do trabalho, através da cortesia, gentileza, honestidade e observação dos compromissos que ela assumiu com sua assistente, Amanda está fazendo uma reserva. A confiança da sua assistente se torna maior e, ela pode contar com esta confiança sempre que for preciso.

Amanda pode até cometer erros, ter reações exacerbadas, mas graças ao nível de confiança que a assistente tem na Amanda, a reserva emocional compensará a situação. A assistente não vai considerar uma “eterna ofendida”. Quando a conta da confiança é alta, a comunicação é instantânea, fácil e eficaz.

Mas o que acontece se a Amanda começar a demonstrar falta de cortesia e desconsideração? A conta bancária emocional ficará no vermelho. O nível de confiança atinge um nível muito baixo. Neste caso, que flexibilidade resta para a Amanda?

Nenhuma. Ela se sente como se estivesse caminhando em um terreno minado. Precisa ser cuidadosa com tudo que fala. Medir cada palavra, vive tensa, fazendo média, evitando ser pega de surpresa.

Se uma reserva de confiança abundante não recebe depósito contínuo, o casamento se deteriora. Assim como os relacionamentos entre colegas de faculdade ou de trabalho. Isso fez a Amanda refletir como tem sido sua relação com o Julio. Manter uma boa convivência com os colegas de trabalho e estudos é muito importante, mas em relacionamentos mais constantes, como o casamento, exigem depósitos mais frequentes.

Imagina que Amanda tem um filho adolescente e que seu diálogo normal com ele seja do tipo: “Arrume seu quarto, abotoe a camisa. Abaixe o rádio. Corte o cabelo. Não se esqueça de levar o lixo para fora”. À médio prazo o que você acha que vai acontecer? Os saques serão vão superar os depósitos.

Agora veja essa situação: o filho da Amanda está passando por um processo de tomada de decisões importantes, que vai afetar o resto da sua vida. Que carreira seguir? Em qual Universidade estudar?

O nível de confiança dele está tão baixo e o processo de comunicação tão fechado que ele simplesmente não consegue ouvir os conselhos da Amanda. Ela quer ajudar e tem ideias de como fazer isso, mas como a conta bancária emocional está no vermelho, seu filho pode tomar decisões a partir de uma perspectiva emocional limitada, o que pode gerar resultados ruins a longo prazo.

E agora?

O que aconteceria se ela começasse a fazer depósitos na conta desse relacionamento? Talvez surja oportunidades onde a Amanda consiga fazer pequenas gentilezas: levar uma revista sobre Skate para seu filho, já que ele gosta, ou simplesmente se aproximar quando ele estiver estudando e perguntar se quer ajuda ou se tem fome, que ela pode preparar um lanche. Talvez convidá-lo para ir ao cinema ou para tomar um sorvete.

Mas talvez o depósito mais importante que a Amanda pode fazer, e não só no exemplo do seu filho, é simplesmente escutar, sem julgar.

Quando a Amanda fizer isso, talvez seu filho até pense: “Será que ela está experimentando uma nova técnica? O que ela quer?”. Mas à medida que esses depósitos genuínos continuam a ser feitos, eles começam a aumentar seu saldo e ela sairá do vermelho.

Lembre-se de que as soluções milagrosas são miragens. Construir e reparar um relacionamento leva tempo. Se a Amanda ficar impaciente com a aparente falta de resposta ou ingratidão, ela vai acabar fazendo saques significativos e acabar rapidamente com o saldo positivo que ela conquistou.

Ninguém disse que é fácil ter paciência. Ser proativo exige caráter firme, foco em seu próprio Círculo de Influência, capacidade para estimular o amadurecimento. Lembre-se que construir e arrumar relações são investimentos a longo prazo.