

VERITAE

TRABALHO – PREVIDÊNCIA SOCIAL – SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Orientador Empresarial

ARTIGOS

JEITINHOS & JEITÕES: DUAS CALAMIDADES CORPORATIVAS

“...milhões gastos pela empresa em programas e projetos de qualidade, excelência e boas práticas de fabricação descem diariamente pelo ralo do desperdício.”

****Por Floriano Serra
Em Março/2010.***

Em um grande número de organizações, o que não faltam são as “calamidades” comportamentais, algumas das quais, de tanto se repetirem, tornam-se crônicas e, ao mesmo tempo, folclóricas e motivos de lágrimas e risos nos corredores.

Essas calamidades podem diferir na forma, mas todas têm uma coisa em comum: detonam o clima interno, acabam com o respeito aos princípios e valores da empresa e, por vias indiretas, comprometem as relações entre os colegas e dificultam o cumprimento dos resultados.

Os “jeitinhos” e os “jeitões” constituem duas dessas calamidades – dentre outras.

Começemos pelos “jeitões”. Quem, no seu local de trabalho, não tem ou nunca teve um colega ou chefe com um “jeitão” fora dos padrões civilizados? Tomemos o caso de um gestor que é grosseiro de doer, grita e trata seus colaboradores como se fossem máquinas ou coisas insensíveis e sem auto-estima. E quando alguém mais corajoso decide procurar a Alta Direção para fazer queixa daquele assediador moral em série, ouve do maioral: “Ah, não esquentar com isso! É o “jeitão” dele, mas no fundo é ótima pessoa... E, olha, com esse “jeitão” ele faz o pessoal cumprir todas as metas!”

E o gestor, com seu “jeitão” anacrônico, continua pelos corredores à fora machucando impunemente a equipe, protegido pela cultura interna que aprova esse “jeitão eficaz” de atingir resultados...

Anote aí: nas empresas que abrigam essa calamidade, “jeitão” é a nova palavra para definir grosseria, falta de modos e de educação, insensibilidade e total desconhecimento da arte de liderar pessoas. Isso me faz lembrar as palavras do guru em administração Stephen Covey, consultor americano, autor do best-seller *“Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes”*, que vendeu mais de 15 milhões de exemplares: *“A maioria das lideranças ainda está estancada no modelo de trabalhador em que as pessoas são vistas como coisas a ser controladas e reguladas. Mas hoje é imperativo ter consciência de que as pessoas são feitas de corpo, mente, emoções e espírito”*.

Um bom treinamento em sensibilização – com a Análise Transacional, por exemplo - consegue amenizar e em alguns casos até extinguir esses “jeitões”.

Outra calamidade são os “jeitinhos”. Diariamente, em muitas empresas, as normas, políticas, regulamentos e diretrizes são criativamente dribladas ou ignoradas por “jeitinhos”. São aqueles atalhos e “adaptações” que fogem da estrada principal que conduz ao ponto certo, visando “facilitar” o trabalho de muita gente esperta, que esquecem que isso complica e compromete a vida das organizações. O “jeitinho” existe onde hajam profissionais sem a devida disciplina, paciência e comprometimento para cumprir as etapas e os passos às vezes complexos e burocráticos de algumas tarefas e processos, mas que asseguram a excelência e a legalidade do trabalho. Resultado: os milhões gastos pela empresa em programas e projetos de qualidade, excelência e boas práticas de fabricação descem diariamente pelo ralo do desperdício. Essa calamidade pode ser anulada pela própria organização, se sua gestão definir e fizer seguir rigorosamente as corretas práticas de trabalho, se investir no desenvolvimento da maturidade comportamental das equipes e em saudáveis e éticos princípios e valores.

Felizmente, em sua maioria, as organizações atuam conforme o figurino, sem permitir a ocorrência dessas calamidades. São as empresas vencedoras – não necessariamente as de maior porte e lucro, mas as de maior ética, melhor clima e aquelas com maior preocupação com seu capital humano.

Muita gente ainda parece esquecer o óbvio: numa empresa ou em qualquer organismo social, nenhum “jeitão” comportamental está acima dos direitos e do bem estar da coletividade, assim como nenhum “jeitinho” está acima do compromisso com as leis e com a qualidade.

É simples assim.

****Floriano Serra é psicólogo, consultor, palestrante
e facilitador de seminários comportamentais.
É diretor-executivo da SOMMA4 Gestão de Pessoas,
autor de vários livros e inúmeros artigos sobre o***

*comportamento humano. Ex-diretor de RH de
empresas nacionais e multinacionais.
E-mail: florianoserra@somma4.com.br*

**As opiniões expressas nesta Seção são de responsabilidade de seus Autores, sendo, a divulgação por
VERITAE Orientador Empresarial, devidamente autorizada pelos mesmos.**