

A Volubilidade dos Seres Humanos

Embora existam inúmeras teorias sobre Liderança, a maioria se baseia numa simplicidade atraente, mas perigosamente falha. Elas adotam o pressuposto de que os seres humanos são como enxadristas, ou soldados de chumbo. Muitas dessas teorias acabam nos fornecendo a "certeza" de que as pessoas se moverão com precisão nessa ou naquela direção. Elas acreditam que as pessoas responderão a estímulos externos, muito parecidos aos condicionados de PAVLOV. E assim, a maioria das teorias sobre Liderança se esqueceu de uma importante tendência humana: sua volubilidade enlouquecedora. Tais teorias são montadas sob a dicotomia e sob estereótipo. No caso da TEORIA X e Y, que postula uma dicotomia, descrita detalhadamente nos muitos textos de Administração e Programas de Treinamento de executivos. Muitos administradores (X) acham seus empregados preguiçosos, incapazes de assumir responsabilidades e de irem além do mínimo esforço. Outros administradores (Y) vêem seus empregados quase perfeitos, verdadeiros demônios, cheios de dedicação e desinteressada. A teoria funciona muito bem na sala de aula e em seminários corporativos. Mas, as pessoas de verdade são qualquer coisa, menos binárias (X ou Y; A ou B). Na verdade, pode-se dizer que as pessoas são tão complexas que não podem ser estereotipadas e categorizadas com precisão. Poucos na História comunicaram a personalidade multifacetada e imprevisível do ser humano tão bem quanto Geoffrey Chaucer. Observador atento da natureza humana, ele era capaz de enxergar tanto o ridículo da pessoa quanto sua tragédia. O seu livro "Contos de Canterbury" contém uma lustrando a reunião de um grupo de peregrinos numa hospedaria. O tal grupo era composto de um ilustre cavaleiro, um escudeiro efeminado, um monge gordo, um frade ganancioso, um mercador bem-sucedido, um cozinheiro doente, um arrendatário de terras temente a Deus, um moleiro tocador de gaita e o anfitrião. Eles concordaram em realizar entre eles um concurso de histórias, enquanto caminhavam até a Catedral de Canterbury. - O mercador dava impressão de riqueza (chapéu de feltro, botas afiveladas) e, ao mesmo tempo, de falta de interesse pela aparência (roupas multicores). Era dogmático, mas um "excelente camarada" e embora bom comerciante, estava endividado. - O agente comprador era mais brilhante e habilidoso que os 30 advogados a quem servia. Era excelente em seu trabalho, ainda que analfabeto. A genialidade de Chaucer, porém, residia em não permitir que suas personagens fossem estereotipadas, apresentando uma variedade do indivíduo que desafiava a rotulagem. Esse curioso grupo lembra-nos o quanto são complexos os indivíduos e não unidimensionais. "Cada indivíduo é uma coleção de", informa-nos a psicóloga Leona Thler. Os paradoxos são o que fazem as pessoas (assim como os personagens de Chaucer), tão fascinantemente humanas e produtivas. Muitas vezes, as pessoas menos prováveis inventaram alguns dos mais bem sucedidos produtos: Pode-se imaginar como Chaucer descreveria King Gillette, o modesto caixeiro-viajante de cortiças que inventou a lâmina de barbear. Ou, os dois músicos que inventaram o filme "Kodachrome". Ou o advogado especializado em patentes que descobriu a "xerografia". O funerário que criou a discagem telefônica automática. E o veterinário que criou o pneumático. O ponto principal sobre Liderança que aprendermos com Chaucer é que as pessoas não são estereótipos. Rotulagem, classificação ou qualquer outro tipo de categorização podem nos levar a não perceber algumas importantes potencialidades nos seres humanos. E, aqueles que enxergamos apenas como mais um colega de trabalho, pode vir a ser o próximo grande sucesso da organização onde ambos trabalham.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comércio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complementação pedagógica. Contatos: jcss_sc@click21.com.br; (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>