

Corrija o Comportamento dos Seus Colaboradores e Não Suas Atitudes

O Que Significa Comportamento? Qual a Melhor Forma de Avaliar o Desempenho de Funcionários? Através do Seu Comportamento ou Das Suas Atitudes? Conforme o dicionário da língua portuguesa a palavra "Comportamento" é descrita como sendo um procedimento ou como a pessoa se comporta. Qualquer atividade, fato ou experiência mental passível de observação direta. Sendo assim, pode-se dizer que o comportamento de uma pessoa é algo que se pode observar e medir. Já a palavra "Atitude" significa postura ou ponto de vista. Dessa forma, podemos imaginar que atitude é a intenção de uma pessoa. Ou seja, alguma que não podemos mensurar. Ao avaliarmos as pessoas mais próximas e até mesmo os nossos colaboradores e muito comum confundirmos comportamentos com atitudes e, certamente, isso vem provocando julgamentos equivocados das pessoas e das instituições. Provavelmente, muitos de nós fomos justa ou injustamente acusados por nossos cônjuges e/ou companheiras de sermos mais "aquela pessoa do nosso relacionamento" ou, de nós mesmos. Mas, quando perguntados, a maioria dos acusadores não sabia explicar porque acreditava nisso. Alguns maridos acusavam suas esposas, afirmando: "18 anos chego em casa às oito horas da noite e você sempre me esperou para jantarmos juntos e conversarmos durante o jantar. Mas, nos últimos tempos, eu chego, você está de pijama, assistindo TV e o meu prato no micro-ondas. Você não me ama mais...." Algumas esposas defendiam, dizendo: "Meu bem.....faz exatamente 18 anos que você me responde para eu te esperar mais, deixar seu prato no micro-ondas e ir assistir televisão!" Esses erros de julgamentos ocorrem porque muitos de nós confundimos comportamentos com atitudes e, em função disso, tomamos decisões equivocadas que acabam provocando prejuízos sociais e/ou corporativos. É comum encontramos Gerentes que, ao avaliarem o desempenho de seus colaboradores, também confundem seu comportamento com as atitudes demonstradas por eles. Alguns dizem: "Fulano, eu sinto que você está desmotivado no seu trabalho" ou então: "Eu não vejo mais aquela chama que existia dentro de você, no seu trabalho". No entanto, esse funcionário poderia pensar: "Poxa, mas eu nunca me dediquei tanto à empresa como agora. Eu sou o primeiro a chegar e o último a sair daqui. Por ele estar falando isso?" Pesquisas recentes demonstram que, durante o período de avaliação de desempenho nas empresas brasileiras, muitos colaboradores absorvem grande carga de estresse porque essas avaliações são atitudinais. Ou seja, baseadas nas suas atitudes e não no seu comportamento. Certo gestor de empresa multinacional na área de bens de consumo e por exemplo, decidiu demitir a recepcionista da filial sob seu comando porque, segundo ele, ela não havia demonstrado alegria durante a recepção ao novo Diretor Comercial da companhia. "Eu quero que você seja educada, cortês e alegre com os visitantes" ordenou o Gerente à recepcionista. Mas, ela não se levantou quando o diretor chegou e, muito menos, ofereceu-lhe água ou café. "Mas, Sr Gerente, eu não fui antipática com o Diretor.....aliás, eu procurei ser o mais simpática possível" exclamou a recepcionista demitida. Esse é o problema. Ser simpática para um significa a mesma coisa para outra pessoa? Ser educado para uns é ser educado para outros? Ser cortês para o Gerente significa a mesma coisa para a recepcionista? Quando avaliamos as atitudes de uma pessoa incorremos nesse erro e, por esse motivo, ao avaliar o desempenho dos seus funcionários o Gerente deve considerar apenas o comportamento deles e não suas atitudes. Para que isso aconteça o gestor deve dizer exatamente que comportamento ele quer de uma recepcionista. Como por exemplo: "Toda vez que um visitante chegar receba-o, você deve ficar de pé, cumprimentá-lo sorrindo, oferecer-lhe serviços como água, café ou suco, indicar-lhe o sofá e o telefone para que ele se sinta vontade enquanto aguarda ser atendido". Isso fará com que suas atitudes demonstrem aos visitantes que ela é uma recepcionista educada, cortês e simpática. Dessa forma, se ela não ficou de pé, não ofereceu serviços ou não indicou o sofá, aos visitantes o Gerente poderá avaliar e até punir seu comportamento, mas não suas atitudes.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Commercio (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 ou jcss_sc@yahoo.com.br (21) 2233-1762 / (21) 9348-4170 / www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8> <https://profiles.google.com/u/0/professorjulio59/about?hl=pt-BR&tab=wh>