

Motivação & Sucesso

Cada um por si...

Luiz Marins

Tenho visto uma coisa acontecer e que tem trazido enormes prejuízos às empresas. Em vez de haver um compromisso com a tarefa como um todo (para que o seu resultado final seja de qualidade), as pessoas vivem num “si por si”, ou seja “eu faço a minha parte” e o resto “que se dane”. Ninguém se responsabiliza pelo todo. Quando o cliente faz uma reclamação, a resposta é sempre: “essa parte foi outra pessoa que fez”, “outro departamento”, etc.

Sem espírito de time, é impossível uma empresa vencer nos dias de hoje. Quando um trabalho tem que ser feito ou um serviço prestado, todos devem se sentir responsáveis, isto é, procurar responder pelo resultado como um todo - e não apenas pela sua parte.

Certo dia, numa empresa, presenciei uma colaboradora dizendo à outra: “não temos nada que fazer juntas. Você faz a sua parte e eu faço a minha. Não quero nem saber o que você vai fazer; se não der certo o cliente que reclame”. Este tipo de atitude só pode trazer prejuízos à empresa e aos clientes. Precisamos criar um clima de cooperação, de colaboração, de responsabilidade coletiva em benefício da qualidade.

Muitas vezes as próprias chefias são culpadas por esse individualismo exacerbado. Um sistema punitivo demais, quando todos são punidos pelos erros que possam ocorrer, gera um comportamento de defesa que tende a deixar claro às chefias por qual parte cada um é responsável, impedindo o sentimento de cooperação e o espírito de time. Ninguém aceita ser punido por um erro que não cometeu, mas embora na prática cada pessoa possa ter a sua responsabilidade individual ou suas tarefas, ela também deve se sentir responsável pelo “todo”, ou seja, pelo resultado final.

A verdade é que o cliente não aceita desculpas do tipo “não sou responsável por essa parte do trabalho”. Ele vê a empresa como uma unidade e os colaboradores também devem procurar enxergar sua empresa como um conjunto harmônico, trabalhando em benefício do cliente.

Pense nisso. Sucesso!

