

## ENERGIA PESSOAL

### O VERNIZ DA CREDIBILIDADE PROFISSIONAL

*(Pedro Mandelli Filho)*

*"Reunião às 8:00? Nem pensar. Ele só chega às 9:00. Não fale com ele antes que ele tome um café, porque ele ainda está "meio" dormindo. Não, às 11:00 não dá. É muito perto do almoço, e quem consegue pensar de barriga vazia? Depois do almoço? Bom, logo em seguida é ruim, porque dá um pouco de moleza, 'cê entende, né? Como é? Às 17:00? Mas aí ele já começou a arrumar sua mesa para ir embora, afinal, ninguém é de ferro...".*

Por que a competitividade, cada vez mais, deixa a mostra os custos elevados em algumas organizações? Por que a produtividade parece ter diminuído em muitas organizações?

Empresários culpam a abertura econômica. Economistas apontam a inflação e o custo do dinheiro. Engenheiros citam as técnicas ineficientes de produção. Uma razão raramente citada é que as pessoas não trabalham tão duramente ou tão bem como deveriam. Mesmo quando as pessoas gastam muito tempo, isso não quer dizer que estejam realizando muito. Elas **não agregam valor**. Percebemos que algumas pessoas "aparecem" para trabalhar e pensam que isso já é suficiente. Muitos acreditam que estão trabalhando duro. Muitos acreditam que estão contribuindo. Inconscientemente, chefes perpetuam essa atitude quando não conseguem manter as pessoas responsáveis por fazer um bom trabalho. Eles não esperam que as pessoas excedam, e assim, a avaliação de desempenho passa a ser um mecanismo paternalista.

O que gerou este estado é um assunto já muito discutido: as empresas foram tão ricas e por tanto tempo que pararam de exigir das pessoas que merecessem promoções, aumentos e estabilidade. As empresas pararam de requerer trabalho real. Este processo foi muito prejudicial tanto para as empresas como para as pessoas. Nesse processo, avaliou-se um *estado psicológico* das pessoas, uma atitude ou maneira de encarar a vida, chamado "entitulação" (\*). As pessoas com essa atitude acreditam que não precisam conquistar o que ganham. Elas passam a acreditar que recebem algo por que isso lhes é devido, pois estão **entituladas** para receber. Elas ganham pelo que são e não pelo que fazem; não contribuem de fato, mas esperam receber seus aumentos e promoções por "tempo de casa". Quando as empresas pararam de requerer alta performance como condição de manutenção de emprego ou aumento de salário, criou-se uma atitude generalizada de "entitlement". Este estado destrói a motivação, abaixa a produtividade e, ao longo do tempo, quebra a autoestima.

O que aconteceu com as pessoas que trabalham nessas organizações? Num primeiro instante, estabilidade parece ser uma coisa maravilhosa. Mas com o tempo, quando o sistema não responde, quando os que não alcançam seus objetivos não são punidos, as pessoas tornam-se apáticas. Em organizações onde não há o senso de urgência, a moral e a motivação são geralmente baixas: não há vitalidade, não há **energia**.

Mesmo com as reviravoltas nas organizações (downsizing, reengenharia, etc.), muitos profissionais ainda não "acordaram" e não mudaram de atitude. E são geralmente esses os primeiros a perderem a chance de mudar: são eliminados (e muitas vezes nem são substituídos).

## CREDIBILIDADE

Neste instante, as empresas precisam de pessoas energizadas, empoderadas e entusiastas. Essas características pessoais contribuem para aumentar a *credibilidade profissional*. A credibilidade é construída na relação com o cliente (interno ou externo). Perante a estrutura de uma empresa, um profissional consegue credibilidade mediante duas formas básicas: com esforço contínuo de realização na empresa ou trocando de empresa. A primeira forma sugere que um bom profissional é reconhecido pela sua *capacidade de implementação* de modernos conceitos e técnicas que vão alavancar efetivamente o resultado percebido pelos clientes, pois não adianta apenas conhecer o assunto: deve-se conseguir a mudança efetiva dentro das organizações. A segunda forma tem sido a salvação de muitos profissionais que perceberam tarde demais seus problemas e conseguiram outra chance: um profissional recém admitido tem credibilidade alta, pois geralmente, foi escolhido dentre vários outros, o que lhe confere uma boa situação inicial.

Ao mesmo tempo, o que dá ao profissional essa capacidade de implementação é sua credibilidade perante a estrutura. E assim começa um círculo, que pode ser sucessivos sucessos ou fracassos: a credibilidade dá maior capacidade de implementação e o fato de conseguir-se melhores resultados, aumenta a credibilidade. Outro erro cometido por muitas pessoas é tentar construir a credibilidade em cima de relacionamentos e não de desempenho. Porém, com as reduções de níveis e de quadros, os "políticos" das organizações estão ficando em evidência.

A energia pessoal é o invólucro que vai ajudar a construir ou recuperar a credibilidade. Portanto se você é um profissional apático e que sofre de "entitlement", pode recomeçar, mas cuidado: devagar, pois as pessoas não vão acreditar se você mudar de repente.

As pessoas energizadas possuem um conjunto de características que somam-se e formam o "espírito empreendedor": **Objetivos** planejados e acompanhados, **competência** técnica, conceitual e vivencial, habilidades (que podem ser desenvolvidas ou melhoradas, como fala, raciocínio, disciplina, persistência, postura), **paciência**, **multiplicidade de atividades**

que agreguem valor aos objetivos (muito importante para desenvolvimento de competência).

Ser uma pessoa empreendedora gera ansiedade, porém é por uma causa nobre: não podemos arriscar perder a credibilidade, pois é o que garante nosso futuro profissional.

*"Reunião? Bom, agora às 8:00 eu recebo um cliente que quer conhecer uma célula de atendimento a garantias que eu implantei esta semana. Às 10:00 estarei na ferramentaria. Almoço com o Conselho e à tarde vou a um fornecedor. Estamos implantando ISO 9000 lá. Às 7:00 vou ao aeroporto buscar o pessoal da matriz, vou levá-los ao hotel, jantar, você sabe como é... Que tal amanhã às 8:00?"*