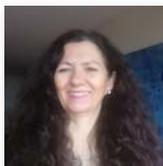


# Escolhas e responsabilidade ... nada mais simples!



**MANUELA RIBEIRO**  
Consultora e criadora da  
metodologia THE CHOICE  
– service awareness

**P**assamos cada momento das nossas vidas a fazer escolhas, seja a nível pessoal seja profissional. Escolhemos a que horas levantamos, o que comemos, o que vestimos, o que gastamos, o que poupamos, o que fazemos quando algo nas nossas vidas sai do seu estado standard, o que respondemos ao chefe, o tipo de email que enviamos, o simples dizer ou não bom dia ao colega do lado.

Na minha experiência profissional como economista, primeiro como trabalhadora por conta de outrem e mais tarde como consultora e formadora, fui obrigada a parar e refletir num padrão que era transversal às organizações que conheci, desde empresas de variados setores e dimensões até organizações de cariz mais institucional, nacionais e internacionais, e a “queixa” estava presente em todas.

O “não fomos nós”, o “a culpa é de”, o “ninguém nos entende” e o “são muito complicados” eram algumas das “queixas” que estavam sempre por perto. Os anos passavam, as empresas mudavam, mas este padrão estava lá, sempre à espreita e na primeira oportunidade manifestava-se. Num tempo como hoje, em que a urgência é a palavra de ordem, este padrão evidencia-se ainda mais porque o ritmo assim o exige – a encomenda para entregar amanhã não tem contemplações perante um potencial atraso de um setor – e neste cenário o “encontrar um culpado” é a forma mais simples de libertar tensões.

As organizações repensam processos e novas formas de motivar os colaboradores mas parece que há espaços intransponíveis, no entanto, na essência de todas estas questões, a resposta está bem mais perto do que pensamos, está no interior de cada pessoa que faz uma escolha que por sua vez cria um efeito.

Consegue imaginar uma organização em que cada colaborador está consciente do

nível interior a partir do qual atua, está disponível para manifestar o seu melhor e se percebe como um elo de uma cadeia maior que ele mesmo; que é um contínuo fornecedor e cliente; que cada uma das suas escolhas impacta o todo, seja na forma como embala um produto no armazém de expedição ou na forma como assina um contrato de venda para fornecimento

Consegue imaginar uma organização em que cada colaborador está consciente do nível interior a partir do qual atua, está disponível para manifestar o seu melhor e se percebe como um elo de uma cadeia maior que ele mesmo

de produtos durante um ano. Como tudo pode ser bem mais simples!

Chegar a este ponto implica dar o primeiro passo na direção interna do próprio Ser. O que move cada pessoa a manifestar o seu melhor? A fazer as escolhas alinhadas com o seu sentido de vida?

Otto Scharmer, professor do MIT, coloca 2 questões muito simples no seu trabalho com a Teoria U, e são elas – “Who is myself?” e “What is my work?”. A Resposta a estas 2 perguntas tão simples pode fazer a diferença na vida profissional de cada pessoa que se permite questionar e talvez escolher de novo.

No passado mês de março duas entrevistas para a McKinsey & Company retrataram esta abordagem:

- Leena Nair, primeira mulher e mais jovem CHRO da Unilever, dizia: “Eu acredito

apaixonadamente que o futuro é sobre trabalho com um sentido e propósito. Como o ritmo da mudança é tão rápido, as pessoas tendem a ser sobrecarregadas e ameaçadas. Uma das coisas que lhes pode dar âncora é um senso de significado e de propósito no seu papel. Essa é uma parte fundamental da nossa estratégia de talentos, o ajudar as pessoas a descobrirem o seu próprio propósito e, portanto, envolvê-las em funções em que podem viver esse seu propósito.

A implementação dessa filosofia tem evidenciado resultados significativos na empresa em termos de envolvimento, motivação e diminuição do atrito entre os funcionários. E eu acredito apaixonadamente que as empresas com propósito duram, as marcas com propósito crescem e as pessoas com propósito prosperam em tempos incertos.”

Num outro lado do mundo, no Dubai, Alain Bejani – CEO do grupo Majid Al Futtaim, um dos principais construtores de shoppings do Oriente Médio, proprietário da maior cadeia de cinemas da região; e a franquia Carrefour em 38 países, partilhava:

“Liderança não é apenas liderar os outros. Uma das tarefas mais difíceis e assustadoras é liderar a si mesmo.

Olhamos sempre para a liderança através das lentes de liderar equipas, liderar outros, liderar empresas e liderar mudanças. Mas a tarefa mais difícil, para os mais juniores e os mais seniores entre nós, é liderar a nós mesmos. É um dever que temos, primeiro, em relação a nós mesmos, e depois em direção aos nossos negócios e em relação às nossas pessoas, para apoiá-las na sua jornada de liderança e desenvolvimento.”

Acredito que é possível substituir críticas por reflexões e “queixas” por hipóteses de solução, e para isso cada colaborador precisa apenas de estar disponível para olhar para si mesmo, tomar consciência do seu nível de serviço e escolher manifestar o seu melhor.

Assim simples, apenas à distância de uma escolha!