

Management and Performance Associates – Novembro 2008

Ser ou não ser? Isto é atitude

“O trabalho pode ser divertido ou chato. Tudo depende da nossa atitude. Eu prefiro que seja divertido.”

Colleen Barrett, Presidente emérita da Southwest Airlines

Foi uma dessas típicas e tristes situações que, seguramente, todos os gerentes já viveram alguma vez na vida. Havia uma vaga em aberto e a função requeria como fator imprescindível “excelente predisposição e habilidade para trabalhar em equipe”. Rapidamente, a existência da vaga chegou aos ouvidos do chefe do chefe, e sua ligação não tardou. “Tenho a candidata perfeita para essa função. Não perca nem um minuto mais. Eu já pedi a ela para procurar você amanhã de manhã. Tenho certeza de que você vai adorá-la”. O final da história é previsível: nossa falta de habilidade para identificar e avaliar as competências da candidata, nossa incapacidade de dizer “não” ao chefe do chefe e a urgência para preencher a vaga, contribuíram para que contratássemos a pessoa errada.

O mais interessante é que tudo que a essa pessoa sobrava em habilidade para trabalhar em equipe, lhe faltava em atitude. Quando queria, e se queria, podia ser a pessoa mais comunicativa, influente, colaboradora e encantadora da face da Terra. Mas os outros 95% do tempo era simplesmente uma enciclopédia de negativas, desculpas, acusações e armadilhas.

Além do sofrimento que isso podia lhe causar, as conseqüências na equipe eram graves: apesar do grande talento, o desempenho do grupo caía e as atitudes pouco felizes da “candidata fascinante” rapidamente contagiavam o ambiente e se instalavam em um piscar de olhos. Não é que fizesse algo ilegal ou pouco ético, simplesmente era a sua atitude – traduzida em ciúmes, mau humor, fofocas, conspirações ou falta de auto-crítica. Talvez, um dos momentos mais complicados tenha sido quando um cliente telefonou alertando sobre os problemas que estava tendo com “essa pessoa de atitude tão negativa”.

Mas... o que modela nossa atitude?

Ao longo da nossa vida, em cada etapa, há diferentes fatores que nos impactam fortemente. Desde nossas preferências de personalidade, a educação recebida, a sociedade em que estamos imersos, o que escutamos, nossas crenças, as experiências pessoais e profissionais, o status social, as oportunidades aproveitadas (e não aproveitadas), até questões como a imagem que temos de nós mesmos, tudo dá forma a esse ente invisível que sempre nos acompanha, chamado atitude.

É de vital importância, então, ser consciente dos fatores que modelam nossa atitude, que se traduzem em nossos comportamentos presentes e que predizem nosso futuro. Se alguém nos disser “com essa atitude você não irá a lugar algum”, isto indicará que está na hora de pensar em mudanças.

Em nosso papel de gerente, em nossas incursões como mentor ou coach de pessoas, freqüentemente nos encontramos na encruzilhada de não saber o que fazer com a atitude pouco adequada de alguém (sem falar da própria, em algumas situações!).

Vamos então a algumas dicas concretas:

- **Não ignorar nossa atitude atual**

Para poder mudar algo, primeiro temos que saber onde estamos. Entender de onde vem nossa atitude, o que a determina, por mais difícil que seja. Se não temos, como a “fascinante candidata”, uma forte capacidade de auto-crítica e autoconhecimento, pedir ajuda será o caminho indicado. Pedir *feedback*, entender como os outros nos vêem. Por que me comporto como me comporto? ¿Que impacto provoca? Cuidado! Existe o risco de não gostarmos do que estamos descobrindo.

Apenas entendendo que os benefícios de melhorar nossa atitude serão maiores do que o esforço exigido para tal, permitirá essa mudança.

O que a MAPA pode fazer por você? Podemos ajudar com esta ou outra necessidade gerencial.

Visite-nos em: www.mapa-way.com. Sinta-se livre para compartilhar este artigo com seus colegas.



- **Definir qual é a atitude correta futura**

Este é um ponto bastante difícil de definir, pois uma “atitude correta” é algo subjetivo. Não obstante, definir de que maneira tal atitude correta poderá nos ajudar a alcançar nossas metas, a melhorar nosso relacionamento interpessoal ou a ser melhores profissionais e pessoas, será o primeiro passo. O segundo passo demandará uma quota de dedicação e esforço muito maior do que a quota de inspiração. **Será necessário definir a atitude correta em formato “SMART” (eSpecífica, Mensurável, Alcançável, Relevante ao nosso desempenho e com prazo, Tempo).**

- **Trabalhar duro, modificando hábitos**

Modificar os hábitos estabelecidos, aqueles que nos fazem demonstrar atitudes pouco adequadas, nos permitirá transitar o caminho traçado. É triste ver pessoas, muitas vezes bastante influentes, que se escudam em atitudes que sentem orgulho e, que na realidade, deveriam evitar: não cumprimentam, não escutam, não demonstram empatia, conspiram, impactam negativamente no outro... você já as conhece. Para não cair em tal categoria nada melhor do que registrar nossos “hábitos-obstáculo”: qual foi?, quando foi?, o que o causou?, qual foi o impacto?, foi um fato isolado ou marca uma tendência?, o que posso fazer diferente na próxima vez?...

Trata-se de tomar consciência de nós mesmos, antes que a realidade ou os outros nos façam tomar.

- **Criar un ciclo virtuoso**

Reconhecer atitudes não condizentes nos permitirá modificá-las, modificá-las permitirá nos liberar delas e ao nos liberar delas poderemos dar foco em outras atitudes não condizentes para melhorar.

Um ciclo que não tem fim e que traz inúmeros benefícios.

Reescrevendo com liberdade a frase de Colleen Barrett, poderíamos pensar da seguinte maneira: **“Divertidos ou chatos, amenos ou desagradáveis, positivos ou negativos, profissionais ou**

improvisados, uma grande ajuda ou uma pedra no caminho... tudo depende de nossa atitude. Ser ou não ser. Isto é atitude”

Até a próxima! Apreciamos o seu feedback.