

## As Ações Falam Mais Que As Palavras

Escrito por Simone do Nascimento da Costa  
Qui, 24 de Janeiro de 2008 21:00

---

Falar que as organizações precisam de inovação ou criatividade já é algo muito comum em tudo o que envolve a área de Recursos Humanos.

O momento agora deve ser outro...

” Vamos substituir toda a teoria pela prática? “

Quando falamos em ação, estamos falando em realizar algo novo, por isso vamos procurar nos atentar apenas aos resultados. Não importa se estamos falando de uma micro ou pequena empresa, ou até mesmo de uma organização de grande porte.

Primeiramente, podemos começar verificando se a sua empresa tem realizado avanço no que tange aliar divulgação do produto / serviço com uma tecnologia que proporcione facilidade e qualidade no atendimento. Só que vamos falar da tecnologia que precisa ter como primeiro ingrediente: a comunicação abrangente no contexto organizacional; afinal, não podemos esquecer que antes da tecnologia, vem a informação e só temos informação através da comunicação.

Será que por diversas vezes, algum resultado esperado, não foi apenas atropelado pela falta de estruturação de toda a empresa, ou melhor, dizendo, será que etapas não foram puladas?

Para isso, é necessário que nos atentemos a dois aspectos: custo e investimento. Não podemos esquecer que a melhor divulgação de um produto, se dá pelo seu colaborador, pois ele é o seu primeiro cliente, a pessoa que terá contato direto com o consumidor final. Ou seja, por que não investir em oportunidade de carreira, premiações, reconhecimento?

Quando falamos em oportunidade de carreira, muitos empresários têm como primeira opção recuar, visto que se lembram que novas funções combinam com novos salários... Mas por que, só novos salários?

Se pararmos por um instante para raciocinarmos sobre quais seriam as necessidades do ser humano, nos lembraremos que uma das grandes necessidades é a de sermos valorizados enquanto pessoas capazes de realizar nossas tarefas diárias, e porque não dizer, dos desafios que nos são propostos.

Diante desta necessidade, qual é o custo da seguinte frase:  
- Parabéns, você realizou um excelente trabalho!

Acredito que sua resposta foi nenhum!

Quantas vezes esquecemos de combinar o que chamamos de estratégia organizacional, com a simplicidade do reconhecimento! Por muitas vezes, já presenciei organizações investindo em softwares caríssimos, novas tecnologias, e se esquecendo do principal: “o ser humano”.

A tecnologia somente dá resultado, quando aliada à comunicação verbal. E como as empresas se esquecem dela! A Mecanização das informações já se tornou tão rotineira que mal nos

## As Ações Falam Mais Que As Palavras

Escrito por Simone do Nascimento da Costa  
Qui, 24 de Janeiro de 2008 21:00

---

atenta ao fato de que o ser humano precisa se comunicar; se expressar.

Um líder, por exemplo, pode se expressar com um “bom dia” diferenciado. Esse “bom dia” pode vir acompanhado de simpatia, e até mesmo de um pequeno diálogo, com perguntas ao colaborador relacionadas à sua vida fora da empresa.

O que é mais interessante, eu posso lhe garantir, com apenas um “bom dia” desses, sua organização realizou um grande investimento! O investimento de saber lidar com o outro, e o que é mais importante, fez isso através de seus próprios líderes.

Quis dar esse exemplo, pois fica muito fácil colocarmos os paradigmas na frente das facilidades, partindo do pressuposto de que é costume criarmos entraves nas visões tão mecanizadas que já temos em nosso cotidiano. Por isso, utilizar o ditado: “Nem sempre o que parece, é”, se torna muito pertinente em diversas situações.

Dessa forma, é importante que dentre os novos modelos de Gestão de Pessoas que o mercado exige e a constante modernização da nossa tecnologia, você enquanto empresário, enquanto líder, possa se fazer uma constante pergunta:

- Sua organização ou você, exercita a comunicação verbal?

Se a sua resposta for sim, compreenderemos que existe troca de informações, interação, ambiente organização saudável; mas se a resposta for não, a hora de realizar uma ação efetiva, começa agora!

Não adianta termos a tecnologia mais sofisticada sem uma gestão eficaz, onde prepondere o respeito às potencialidades e necessidades de cada indivíduo. Esse respeito começa pela simplicidade de saber ouvir e pelo diferencial competitivo que só aparece quando aprendemos a interpretar as necessidades internas, como predicados para atingirmos o cliente final.

Se formos classificar os consumidores de hoje, compreenderemos que eles não compram somente sua tecnologia; o primeiro fato nos quais se atentam é à sua qualidade, e não podemos esquecer que quem irá demonstrá-la é o seu colaborador, que independente do cargo que tenha, participou da compra de matéria-prima ou do processo de produção, ou ainda, do controle de qualidade e da venda, e será também ele que irá conquistar a confiança do seu cliente.

Por isso, esqueça a mecanização do “\$” (cifrão)! Quando lhe falarem de custo e investimento, lembre-se que não há custo para reconhecer e valorizar; ao mesmo tempo em que seu funcionário precisa do investimento que lhe agregue conhecimento e desenvolvimento de habilidades, ou mesmo que lhe dê oportunidades. Essa sim, é a grande chave do sucesso!