

Resistência às Mudanças Pode Impedir o Sucesso

Os paradigmas conseguem bloquear a visão de futuro... e as oportunidades são desperdiçadas.

Mudar a filosofia de gestão das empresas para a filosofia da Qualidade Total esbarra em resistências. Esse fenômeno é uma questão de paradigma. Paradigma é um conjunto de regras, regulamentos, padrões ou rotinas, nem sempre reconhecíveis, que mostra como resolver problemas, dentro de certos limites. Paradigmas influenciam fortemente a maneira de ver e analisar problemas, afetando sensivelmente as decisões. Impedem a previsão do futuro, bloqueando a criatividade. Com isso, todo mundo tende a buscar, nas experiências do passado, solução para novos problemas, apoiadas em "velhos paradigmas".

Os paradigmas filtram novas experiências. As pessoas vêem o mundo, o tempo todo, através de seus paradigmas. Constantemente, selecionam informações que melhor se ajustem às suas regras e regulamentos e tentam ignorar o resto.

Por isso, há tantas divergências na interpretação do mesmo fato. A versão que cada pessoa dá um acontecimento está condicionada a seu paradigma particular.

O fenômeno chamado de "efeito paradigma" pode cegar empresários diante de novas oportunidades, fazer com que vendedores não percebam novos mercados e que gerentes não considerem novas formas mais eficazes de administrar negócios e pessoas. O efeito paradigma tem também o seu lado positivo: concentra a atenção e aumenta a confiança em resolver problemas. Mas pode bloquear a visão de futuro.

As pessoas se aprisionam a uma maneira específica de resolver problemas. E tentam fazer isso usando seus próprios paradigmas. Ao surgir uma nova maneira de fazer as coisas, tendem a rejeitá-la por não se enquadrar aos padrões sempre utilizados (e que, nem sempre, são tão bons).

A mudança de paradigma representa um novo e revolucionário modo de se pensar nos velhos problemas. Por exemplo: de "a Terra é chata" para "a Terra é redonda", do "Muro de Berlin" à "Glasnost". A mudança de paradigma ocorre geralmente quando as regras do jogo estabelecidas não conseguem oferecer soluções eficazes para os problemas, quando uma nova visão, uma explicação diferente ou uma descoberta oferecem perspectivas que revolucionam a compreensão. Quando a velha estrutura de percepção cede lugar à nova.



AVANTE RH & TREINAMENTOS LTDA.

TREINAMENTOS	AVANTE	SERVIÇOS
✓ Manutenção predial		✓ Recrutamento
✓ Segurança do trabalho		✓ Seleção
✓ Controle de Acessos		✓ Treinamento
✓ Limpeza Geral		

www.avantecursos.com.br
F: (11) 2292-6865 / 2292-6645 - Nextel: 7764-0335 - id *118*21747

OS PARADIGMAS NAS EMPRESAS

Lidamos com paradigmas o tempo todo. Na vida das organizações não é diferente. Entretanto, pode-se observar, na cultura das empresas, uma série de paradigmas que, quando presentes, dificultam muito a implantação de programas de gestão pela Qualidade Total. É necessário que todos da organização estejam conscientes das implicações desses paradigmas, para que possam mudá-los.

A seguir, você vai ver alguns paradigmas famosos . Mas você pode identificar outros, que por certo estão dificultando a implantação de uma nova mentalidade em sua empresa. Convoque seu pessoal e faça com eles uma reflexão sobre o assunto. Você verá quanto ainda há por mudar. Mãos à obra.

ERRAR É HUMANO

Quando as pessoas de uma organização partem da premissa que errar é humano, cria-se permanentemente uma justificativa para todos os erros, falhas, desperdícios e “não-qualidades” cometidos, já que esses erros são tidos como da natureza humana. Ora, as pessoas acertam muito mais do que erram. Se isso não fosse verdade, o homem já teria desaparecido da face da Terra. Conseqüentemente, este ditado pode muito bem ser alterado para um outro muito mais próximo de natureza humana: acertar é humano.

Aceitando isto, valorizamos os acertos de todos na organização, reconhecendo a contribuição de cada um que, certamente, é infinitamente superior aos erros cometidos.

CACHORRO VELHO NÃO APRENDE NOVOS TRUQUES

As pessoas costumam acreditar que fazem as coisas porque sempre fizeram assim. A capacidade de sobrevivência de uma empresa é diretamente proporcional à sua capacidade de se transformar. Organizações com colaboradores abertos às próprias transformações mudam mais rápido. Sua capacidade de adaptação depende da percepção de seu pessoal sobre as transformações no ambiente.

A palavra-chave dos tempos de hoje é mudança. Os velhos modos de fazer as coisas já não satisfazem os clientes que querem satisfazer suas expectativas. Investir na transformação do pessoal é urgente e importante.

Como ser criativo, fazendo as mesmas coisas, da mesma forma, durante anos? Quem pensa que as pessoas preferem a segurança da rotina a novas formas de trabalhar está redondamente enganado. Ao investir na capacitação dos colaboradores, a empresa perceberá como são ávidos pela transformação, pela novidade, por fugir da rotina. Independentemente do tempo de empresa ou do cargo ocupado, “cachorro velho” aprende novos truques. É só dar a oportunidade e colher os resultados.

SANTO DE CASA NÃO FAZ MILAGRES

Quando não se reconhece a capacidade do pessoal da organização em transformar a realidade, em identificar e resolver problemas ou levantar uma solução criativa para um problema difícil, está havendo um desperdício de toda uma experiência de vida organizacional. Se as pessoas não tiverem a capacidade de criar e transformar seu próprio destino, ninguém o fará.

Na gestão pela Qualidade Total, a valorização e o maciço investimento na formação e aperfeiçoamento de todos é o caminho que leva à satisfação dos clientes e se constitui em princípio fundamental. Portanto, para a Qualidade Total, “santo de casa” é quem faz milagres.

CASA DE FERREIRO, ESPETO DE PAU

Muitas organizações priorizam a qualidade de seus produtos e serviços, mas esquecem-se que os processos que geram estes mesmos produtos e serviços também têm que ter qualidade. Caso contrário, perceberão, e bem cedo, que a qualidade foi embora. Para que se consiga obter a qualidade desejada, ou seja, a satisfação total dos clientes, é necessário enraizar no pensamento, nas palavras e nas obras os mandamentos da Qualidade Total.

Conseqüentemente, a organização deve mudar esse paradigma, adotando outro muito mais eficaz: “casa de ferreiro, espeto de ferro”. E verá que a grande mudança está em mudar a si próprio, em primeiro lugar. Está na coerência entre as palavras e as ações dos executivos e, além disso, em praticar aquilo que se prega.

Paulo Rodrigues Félix
Gestor Rh
www.avantecursos.com.br

Fonte:
(Fascículos Qualidade Total / Folha-Sebrae)