

Corrija o Comportamento dos Seus Colaboradores e Não Suas Atitudes

O Que Significa Comportamento? Qual a Melhor Forma de Avaliar o Desempenho de Funcionários? Através do Seu Comportamento ou Das Suas Atitudes?

Conforme o dicionário da língua portuguesa a palavra “**Comportamento**” é descrita como sendo um procedimento ou como a pessoa se comporta. É qualquer atividade, fato ou experiência mental passível de observação direta. Sendo assim, pode-se dizer que o comportamento de uma pessoa é algo que se pode observar e medir.

Já a palavra “**Atitude**” significa postura ou ponto de vista. Dessa forma, podemos imaginar que atitude é a intenção de uma pessoa. Ou seja, alguma que não podemos mensurar.

Ao avaliarmos as pessoas mais próximas – e até mesmo os nossos colaboradores – é muito comum confundirmos comportamentos com atitudes e, certamente, isso vem provocando julgamentos equivocados das pessoas e das instituições.

Provavelmente, muitos de nós já fomos justa ou injustamente acusados por nossos cônjuges e/ou companheiras de não sermos mais “aquela pessoa do início do nosso relacionamento” – ou, de não as amarmos mais. Mas, quando perguntados, a maioria dos acusadores não sabia explicar porque acreditava nisso.

Alguns maridos acusavam suas esposas, afirmando: _ “Há 18 anos chego em casa às oito horas da noite e você sempre me esperou para jantarmos juntos e conversarmos durante o jantar. Mas, nos últimos tempos, eu chego, você está de pijama, assistindo à TV e o meu prato no micro-ondas. Você não me ama mais.....”

Algumas esposas defendiam, dizendo: _ “Meu bem.....faz exatamente 18 anos que você me responde para eu não te esperar mais, deixar seu prato no micro-ondas e ir assistir televisão!”

Esses erros de julgamentos ocorrem porque muitos de nós confundimos **comportamentos** com **atitudes** e, em função disso, tomamos decisões equivocadas que acabam provocando prejuízos sociais e/ou corporativos.

É comum encontramos Gerentes que, ao avaliarem o desempenho de seus colaboradores, também confundem seu comportamento com as atitudes demonstradas por eles. Alguns dizem: _ “Fulano, eu sinto que você está desmotivado no seu trabalho” ou então: _ “Eu não vejo mais aquela chama que existia dentro de você, no início do seu trabalho”.

No entanto, esse funcionário poderia pensar: “Poxa, mas eu nunca me dediquei tanto à empresa como agora. Eu sou o primeiro a chegar e o último a sair daqui. Por ele está falando isso?”

Pesquisas recentes demonstram que, durante o período de avaliação de desempenho nas empresas brasileiras, muitos colaboradores absorvem grande carga de estresse porque essas avaliações são atitudinais. Ou seja, baseadas nas suas atitudes e não no seu comportamento.

Certo gestor de empresa multinacional na área bens de consumo – por exemplo – decidiu demitir a recepcionista da filial sob seu comando porque – segundo ele – ela não havia demonstrado alegria durante a recepção ao novo Diretor Comercial da companhia.

_ “Eu quero que você seja educada, cortês e alegre com os visitantes” – ordenou o Gerente à recepcionista. Mas, ela não se levantou quando o diretor chegou e, muito menos, ofereceu-lhe água ou café.

_ “Mas, Sr Gerente, eu não fui antipática com o Diretor.....aliás, eu procurei ser o mais simpática possível” – exclamou a recepcionista demitida.

Esse é o problema. Será que “ser simpática” para um significa a mesma coisa para outra pessoa? Ser educado para uns é ser educado para outros? “Ser cortês” para o Gerente significa a mesma coisa para a recepcionista?

Quando avaliamos as *atitudes* de uma pessoa incorremos nesse erro e, por esse motivo, ao avaliar o desempenho dos seus funcionários o Gerente deve considerar apenas o *comportamento* deles – e não suas atitudes. Para que isso aconteça o gestor deve dizer exatamente que comportamento ele quer de uma recepcionista. Como por exemplo:

_ “Toda vez que um visitante chegar à recepção você deve ficar de pé, cumprimentá-lo sorrindo, oferecer-lhe serviços como água, café ou suco, indicar-lhe o sofá e o telefone para que ele se sinta à vontade enquanto aguarda ser atendido”.

Isso fará com que suas atitudes demonstrem aos visitantes que ela é uma recepcionista educada, cortês e simpática. Dessa forma, se ela não ficou de pé, não ofereceu serviços ou não indicou o sofá aos visitantes o Gerente poderá avaliar – e até punir – seu comportamento, mas não suas atitudes.