



O NOVO DESAFIO DO GESTOR DE PESSOAS: A GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

Sérgio Lopes (*)

No princípio era a folha de pagamento, com seus proventos, descontos e situações especiais. Para uns, horas extras, para outros, insalubridades, para outros mais os pagamentos das férias e para completar, para alguns, a antecipação do décimo-terceiro salário.

Foi um tempo em que trabalhar no “Departamento de Pessoal”, nos dias destinados ao fechamento da folha era se despedir da família e dos amigos, para os braços dos quais você voltaria somente após o encerramento desta gloriosa, incansável, repetitiva e desafiadora missão: Elaborar a folha de pagamento, sem erros de cálculo, para que os salários pudessem ser pagos no dia certo e nos valores corretos.

Felizmente, este tempo já passou. Foi-se o tempo do Gerubal Pascoal, chefe do pessoal. Hoje, vivemos um novo tempo, de novos desafios e novas perspectivas, na vida dos gestores de pessoas.

A começar pela modernização da placa na porta. O velho, temido e tradicional rótulo “Departamento de Pessoal”, presente, mesmo quando era um departamento do “eu sozinho”, numa pequena empresa, que, possivelmente nem estrutura formal tinha, foi substituído pela expressão “Gestão de Pessoas”.

As atividades que se resumiam em admitir, pagar e demitir hoje se espalham por um amplo cardápio de tarefas que vão desde a participação no Planejamento Estratégico até a Gestão dos Relacionamentos da empresa com seu público interno e externo, passando pelas políticas e diretrizes organizacionais; alinhamento da visão, missão e valores; sistemas da qualidade e saúde ocupacional; avaliações de desempenho; desenvolvimento de habilidades e competências e outros programas, projetos ou seja lá o nome que se dê aos novos desafios do Gestor de Pessoas dentro das Organizações, que nós, podemos resumir em: ***tornar as pessoas cada vez mais felizes, para que elas sejam cada vez mais produtivas, se comprometam cada vez mais com a Organização, a fim de que esta se torne cada vez mais Competitiva em seus negócios.***

Não que estes novos desafios sejam mais amenos e, portanto, menos estressantes. Pelo contrário, os desafios atuais se caracterizam por aquilo que batizamos de Gestão de Relacionamentos; pois, tratam de promover uma perfeita sintonia entre a Organização e seus públicos, interno e externo, através de ações que visam mudanças comportamentais e atitudinais, que são, na maioria das vezes, esforços direcionados para atingir a subjetividade humana, campo no qual as reações podem ser completamente diferentes daquelas esperadas, já que as pessoas são diferentes umas das outras e portanto sujeitas a reagirem de forma distinta, e às vezes inesperada, aos mesmos impulsos motivacionais.

Incluímos sob o manto da Gestão de Relacionamentos, ações direcionadas para atender as demandas da Qualidade de Vida no Trabalho, representada pelos relacionamentos com a saúde do corpo e da mente dos empregados; ações voltadas para difundir e praticar a Ética e a Responsabilidade Social, simbolizadas pelos relacionamentos com a comunidade, com o mercado e com a Sociedade como um todo e ações voltadas para identificar, catalogar, gerir e incentivar o compartilhamento do Conhecimento tácito disponível na Organização, caracterizadas pelos relacionamentos com o “saber fazer”, que se encontra nos domínios mentais pessoais dos empregados e que devem ser socializados em benefício da Organização e de sua comunidade interna.

Como pode ser visto os novos desafios da área de Recursos humanos, transcendem as competências técnicas de um simples Gerubal Pascoal, chefe do pessoal, e chegam a ponto de exigirem deste



SL CONSULTORIA E TREINAMENTO S/S LTDA – ME
GESTÃO, QUALIDADE E PESSOAS
Serviços especializados, Soluções personalizadas

profissional capacidade de atuar com os comportamentos, atitudes e conhecimentos, inerentes a alma, a mente e aos corações das Pessoas, ou seja, atuar com as subjetividades próprias do SER HUMANO.

Sérgio Lopes
17/01/2011