



José Bancaleiro
Managing Partner da Stanton Chase International

“Pessoas felizes fazem empresas de sucesso?”

Há uns anos, o Presidente dum empresa dizia-me em tom depreciativo “Você pensa que eu estou preocupado em que a minha empresa seja um “great place to work?” Esta frase, mais do que uma pergunta, era uma afirmação dum princípio construído e consolidado sobre uma profunda crença comum a muitos gestores. A crença que um ambiente organizacional de alegria, informalidade e descontração indicia desorganização, ineficiência e desperdício. Mesmo que não o admitam expressamente, esses gestores têm arriegado no fundo seu subconsciente a ideia que colaboradores felizes significam desconcentração, passividade e improdutividade. Para eles, as boas empresas são “lean” (e preferencialmente também “mean”), duras e agressivas com os seus trabalhadores e tem ambientes marcados pelo rigor, a exigência e o stress.

Contudo, por muito que custe aceitar a estes “falcões da gestão”, esta ideia não corresponde à realidade. Pelo contrário, estudos feitos pelo Great Place to work Institute num período de mais de trinta anos, provam que um fundo composto por ações das empresas melhor classificadas no ranking desta avaliação, suplantaria claramente em termos de ganhos financeiros qualquer outro fundo de ações existente no mercado. As melhores empresas há muito que uma cultura de “wellness” contribui não só para um melhor desempenho financeiro no curto prazo, mas também para a sua sobrevivência da organização no longo.

Que trabalhadores felizes tendem a ser mais produtivos é algo que já foi provado por inúmeros estudos ao longo dos anos.

Impacto da Felicidade



Mas o que é isto de felicidade? Segundo a maioria dos dicionários, felicidade (do latim: felicitas.atris) é um estado de bem-estar, um contentamento, uma sensação real de satisfação, o êxito na realização dum projeto. Contudo, para profissionais de gestão, esta definição embora poeticamente elucidativa, é manifestamente insuficiente. De fato, no mundo da gestão, a palavra felicidade é frequentemente usada como sinónimo de outras duas, satisfação e motivação, as quais, por sua vês, embora sendo bem diferentes, são muitas vezes confundidas entre si. Comecemos por clarificar estes dois conceitos.

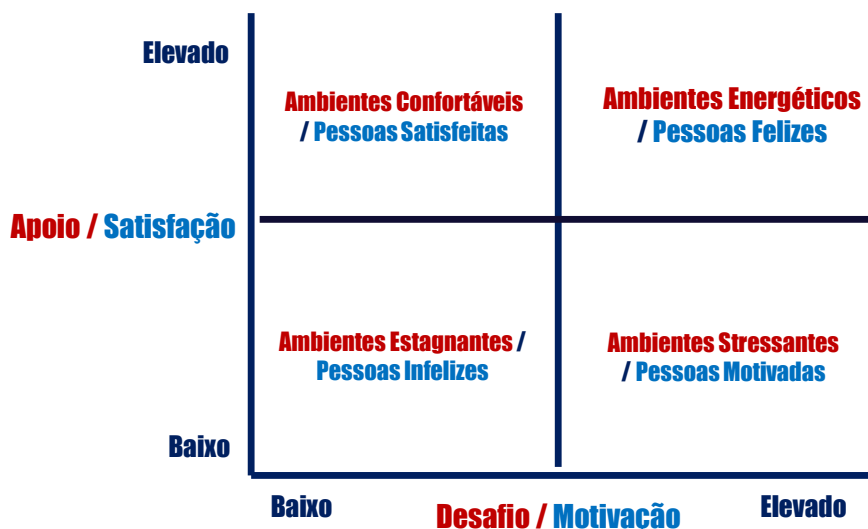
Motivação é a energia que uma pessoa coloca no alcance dum objetivo e varia em função da direção, intensidade e persistência. Satisfação reflete o que as pessoas sentem (quanto gostam) em relação ao seu trabalho nas suas diferentes componentes. Motivação é um estado ativo, habitualmente duradouro, que produz energia orientada para projetos, mudanças, objetivos e resultados. Satisfação, por seu lado, é um estado passivo, geralmente transitório, que origina bem-

estar, conforto, segurança e manutenção do “status quo”. Uma imagem ilustrativa desta diferença é a que descreve um trabalhador satisfeito como o que veste e exhibe com orgulho a camisola da empresa, enquanto um trabalhador motivado é a que tem a sua camisola suada.

A satisfação obtém-se, essencialmente, através daquilo que empresa “dá”, isto é, das condições de trabalho, do ambiente, do salário e benefícios, do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, etc. A motivação consegue-se, fundamentalmente, através daquilo que a empresa “exige”, ie, das tarefas que compõem a função, do projeto e da equipa em que se trabalha, das novas responsabilidades e desafios, etc.

Se cruzarmos esquematicamente dois eixos representativos destes dois conceitos: Satisfação / Bem-estar / “O que a empresa dá” versus Motivação / Energia / “o que a empresa exige”, é possível concluir por quatro tipos de empresas / pessoas:

Felicidade



As empresas que investem, primordialmente, em criar condições de bem-estar para as suas pessoas, geram ambientes e, conseqüentemente, colaboradores satisfeitos, mas não motivados, nem felizes. As que se focam, essencialmente, em outorgar desafios e exigir performance, acabam por criar ambientes stressantes, nos quais os colaboradores até podem estar motivados, mas não estarão satisfeitos e muito menos felizes. Colaboradores felizes existem quando as organizações equilibram o apoio e as exigências que estabelecem. A felicidade apenas se consegue quando uma pessoa complementa o bem-estar da satisfação com a energia da motivação.

Felicidade é a satisfação de um objetivo alcançado.

José Bancaleiro

Sintra, 19 de Setembro de 2013