

ARTIGO

DESENVOLVIMENTO HUMANO

A LEI DA RECIPROCIDADE

A LEI DA RECIPROCIDADE

Observe à sua volta e verifique como está seu relacionamento com funcionários, fornecedores, clientes, amigos e familiares. Questione se o convívio em cada um desses grupos é saudável, valoriza seu dia-a-dia ou é estressante. Existe uma lei básica do comportamento humano que diz que os semelhantes se atraem. Uma reação, mesmo que não intencional, tende a induzir reação semelhante. Pessoas com os mesmos interesses tendem a se agrupar em clubes, bairros, igrejas, profissões e outros. Somos irresistivelmente atraídos para pessoas semelhantes a nós e levados a reproduzir as ações daqueles que nos cercam.

Quando uma pessoa é rude conosco, é bem provável que também sejamos rudes com ela. Quando alguém é bondoso e compreensivo, tendemos a retribuir com bondade e compreensão. Um determinado comportamento induz um comportamento semelhante.

Nos ambientes corporativos, o que acontece? Quando uma pessoa fala de maneira agressiva a respeito da prepotência de outra, acaba gerando reação com a mesma agressividade, provocando um clima ruim. Pessoas que nunca estão dispostas a ajudar os outros geralmente não obtêm ajuda quando necessitam, mesmo que sejam competentes. A lei da reciprocidade atua na empresa diariamente. Acredito até que os brasileiros sintam isso de uma maneira muito forte, por ser um povo que valoriza relacionamentos. Administradores e líderes devem observar suas organizações, pois ao longo do tempo a empresa vai desenvolvendo relacionamentos internos e externos.

Se você reclama da falta de espírito de equipe de seu pessoal, questione seu estilo de comando. Poderá ser autoritário, com pouco diálogo, não buscar consenso, não estimular a criatividade e a participação.

Na relação com clientes e fornecedores de produtos e serviços, você é sempre exigido a negociar condições. Pode acontecer também de você não estar com o parceiro de negócios correto. Nesse caso, tenha coragem e caia fora. Procure relacionamentos mais saudáveis. Não insista, valorize seu trabalho.

Observe no mercado de trabalho em que atua a existência de empresas que obtiveram sucesso por um período, criaram uma imagem agressiva e, depois de algum tempo, passaram a ser rejeitados no setor, perdendo espaço para os concorrentes. Outras emergiram e ocuparam rapidamente esse espaço. É a lei da reciprocidade atuando.

Obedeça a essa lei. Experimente mudar ou aperfeiçoar algumas atitudes suas e de seu pessoal e avalie depois de algum tempo. Seguem algumas dicas importantes:

- Nunca aja de maneira agressiva ou nociva com alguém na empresa, ou fora dela, mesmo que essas ações possam passar despercebidas e funcionar a seu favor;
- De ao seu pessoal o benefício da dúvida. Ao confiar no trabalho de seus profissionais, apoiar e evitar avaliar constantemente as suas decisões, o administrador faz com que eles também sejam criativos. Essa atitude gera iniciativa e faz com que eles lhe deem apoio, pois retribuirão a confiança. Durante épocas de crise, esse tipo de apoio fará diferença entre o sucesso e o fracasso;
- Resista à vontade de demitir alguém que está deprimido. Trate pessoas que adoecem, divorciam-se ou perdem um ente querido da mesma forma que gostaria de ser tratado durante uma crise pessoal. Dê-lhes tempo para se recuperar. Suas ações contêm uma mensagem para todas as pessoas. Quando você precisar, todos estarão presentes;

A LEI DA RECIPROCIDADE

- Esteja pronto para ajudar, sem prejudicar a si próprio. Muitas vezes uma informação, ou um conhecimento técnico, numa conversa, pode representar o mínimo para você, mas o máximo para quem dela precisa;
- Relacionamentos comerciais apresentam, sem dúvidas, maiores dificuldades quando se pensa em reciprocidade. Porém, o tempo irá mostrar quem são os clientes, os fornecedores, os prestadores de serviço, o banco, etc.;
- Eleja relacionamentos comerciais pela política de preço é o pior caminho, pois o preço é relativo e não deve ser aviltado ou abusivo mas, sim, ponderado com outras variáveis.

Edson Fernandes – Formação em Administração de Empresas e Consultor em Gestão Empresarial.
Artigo escrito em maio de 2003 e publicado na Revista Finestra/Brasil.