

# Feedback – O caso do Feijão queimado



Post (0205)

O feedback é uma das mais poderosas ferramentas motivacionais do sistema de gestão com pessoas. Através dele o empregado, numa conversa franca com seu superior e num clima de transparência e respeito, tem oportunidade de ficar sabendo de que maneira anda seu desempenho. O problema é que esta não é uma prática muito comum nas organizações. A grande maioria trabalha anos e anos a fio, na maioria das vezes em um mesmo emprego e com uma mesma supervisão sem nunca ter ouvido um único comentário sobre o desenvolvimento do seu trabalho.

Um fato real ocorrido há algum tempo atrás no ambiente familiar de um colega de trabalho talvez venha a elucidar o fato.

“Três filhos pequenos, ele e a esposa, apertados de trabalho, perdem a empregada doméstica que cuidava da casa. Tiveram que se virar!

Durante um bom tempo foi uma verdadeira luta, um corre-corre danado: levar e buscar crianças na escola, almoço para fazer, roupas sujas para lavar, faxina na casa e mais um monte de problemas.

Depois de muito procurar, conseguiram uma substituta que

parecia adequada. Reuniram os filhos e baixaram um decreto: estava proibido reclamar do trabalho da empregada, não queriam correr o risco de perdê-la. E a vida voltou à normalidade.

Logo surgiu um problema, a criatura tinha vindo da roça e não estava acostumada com as modernidades da cidade. Fogão a gás e panela de pressão, que para ela era uma verdadeira novidade! O que ela conhecia era o fogão a lenha e o caldeirão e não aquela maldita chama azul e aquela panela esquisita que mais parecia uma maria-fumaça! Resultado: o feijão sempre saía queimado!

No primeiro dia ela passou um aperto danado; quando colocou a tigela de feijão na mesa, o cheiro forte de queimado exalou pelo ar. Pensou que ia perder o emprego, mas simplesmente não aconteceu nada. Pai, mãe e filhos, temerosos do risco de perder a empregada se reclamassem, olharam uns para os outros e ficaram todos calados. Melhor comer feijão queimado do que voltar àquele inferno do passado.

Os dias foram passando e o feijão, sempre queimado. Como os patrões sempre estavam de cara bons e nunca reclamavam, foi ficando relaxada. Mas não conseguia entender por que eles não reclamavam. Um belo dia resolveu trocar umas idéias com a uma colega da vizinhança que tinha mais experiência e talvez pudesse entender o que se passava. Conversa vai, conversa vem, comentou:

-Sabe amiga, desde que eu comecei a trabalhar nesta casa não acerto a mão para cozinhar feijão ele sempre queima! Por não conseguir mexer naquele fogão de lata e naquela maldita panela maria-fumaça! O mais engraçado é que eu nunca vi patrões com um gosto tão esquisito! Eles adoram comer feijão queimado! Nunca reclamaram!

E a conversa continuou sem que a colega também conseguisse ajudá-la a esclarecer o impasse. Interessante é que elas não perceberam que os patrões do feijão queimado

despropositadamente tinham ouvido a conversa. Era tudo que eles precisavam ouvir!

No outro dia recebeu o feedback dos patrões. Com muito jeito, convocaram-na para uma conversa e disseram que na verdade não gostavam de feijão queimado e se propuseram a ensiná-la como trabalhar com aquela maria-fumaça que tanto estrago tinha causado!...

Depois de algum tempo e algumas lições práticas, a doméstica tornou-se uma exímia operadora de panela de pressão e fogão a gás!”

**Muitas vezes não percebemos, mas acontecimentos do nosso dia a dia podem nos trazer valiosas lições para a vida profissional. E você no seu trabalho? Será que anda fazendo ou comendo feijão queimado!?!...**

Autor desconhecido – NG Canela – Junho 2013

---

## Gerência de qualidade, lá em casa.

Post (0074)

“Gerência é a função responsável pelo estabelecimento da finalidade de uma operação, pela determinação dos objetivos mensuráveis e pela adoção das medidas necessárias à realização de tais objetivos.”

– Embora a gerência seja normalmente ligada às empresas, também opera em outros campos: – Dirigir uma família será



provavelmente o mais difícil de todos os trabalhos. Poucos foram totalmente bem-sucedidos nesta tarefa. O pequeno número de pessoas que de fato concretiza o seu esperado potencial poderia ser explicado como uma questão de sucesso fortuito, considerando-se os bilhões de indivíduos que vivem

este momento. “Alguém tem que acertar”! A Família sofre três obstáculos primordiais quando se trata de gerência: – Primeiro: Os membros da organização familiar acham-se no “barco” sem o benefício de avaliação pessoal, teste psicológico, ou qualquer outra técnica utilizada para escolha. Assim cada membro é uma quantidade desconhecida. – Segundo: Todos estão relativamente presos ao grupo familiar. Se a filha de três anos causa problemas, você não pode despedi-la, nem jogá-la pela janela. Os vizinhos que já tem os seus problemas, certamente a jogarão de volta. O domínio que os gerentes familiares exercem sobre o pessoal da família tem base emocional e circunstancial e é sabido que emoções e circunstâncias modificam-se a toda a hora. – Terceiro: Os gerentes familiares, e na verdade a própria família, não foi treinada para este trabalho. Não possuem métodos para mensurarem o desempenho, a não ser em termos de sua limitada experiência. Espera-se que proporcionem meios financeiros, segurança, muitas vezes sem terem tido a chance de aprender, seja pela prática ou experiências passadas. Quando finalmente aprendem o trabalho, são classificados de obsoletos, e forçados à imobilidade, incapazes de interferir quando os filhos assumem, por sua vez, a gerência da família. A operação familiar a as de negócios tem muito em comum. Ambas são orientadas para as pessoas e enfrentam dificuldades na mensuração de alguns aspectos importantes do seu processo. A gerência familiar mede tudo baseado nos padrões pessoais do gerente. Assim, a atividade aprovada está sempre algumas décadas atrasada. Os jovens gostam de um tipo de música, por exemplo, os adultos de outro. A mensuração torna-se uma questão de definir os direitos e expectativas da existência humana: – O que tem direito a receber os membros de cada geração? – Que podem esperar da família como seu direito, e

como se espera que contribuam? À medida que a família se torna mais abastada, com o passar dos anos, as especificações vão mudando. O avô talvez se arrogue o direito a levar os netos à escola, atrelando o cavalo de tiro à charrete. A neta mais velha pode considerar que toda a adolescente de dezesseis anos tem direito ao seu carro próprio. A mãe, que supõe ter direito aos confortos domésticos, talvez acredite que deva ser objeto de constante adoração de cada membro do grupo. Todos os indivíduos formaram uma idéia do que a sociedade deveria fornecer para o seu bem-estar físico e emocional. Poucos imaginam o que deveriam realizar para alcançarem tais objetivos, ou do que deveriam proporcionar aos outros. As famílias têm dificuldade em estabelecer objetivos, calcular o desempenho e realizar tarefas. Como todos os seres humanos, defrontam-se com problemas de comunicação, problemas agravados pelo envolvimento emocional. A gerência da qualidade foi sempre considerada uma operação subjetiva, difícil de definir e mensurar, porque foi relegada ao papel de procedimento orientado para os resultados. Isto posto está em nós, aqueles que ainda estão à procura de soluções racionais concluir este processo. Parte do texto "Aferidor de Maturidade da gerência da qualidade" do programa de sensibilização, conhecimento e conscientização do grupo PQT – Processo de Qualidade da Trombini industrial – Canela / RS NG Canela – Maio de 2010