

AS QUATRO MAIS PODEROSAS LIÇÕES NA GESTÃO segundo Joel C Peterson*

É humilhante trabalhar com grandes homens e mulheres cujas **ações falam mais alto que as palavras**. Eu experimentei isso de uma forma dramática no início da minha carreira depois da trágica morte de um colega.

Meu parceiro e eu sentimos a perda profundamente, mas enquanto enviei condolências à sua família e expressei meu sincero pesar, ele transformou a dor em ação. Ele voou para o lado da família, deu assistência no arranjo do funeral, além de uma bolsa para educar seu filho. Ele fez tudo isso discretamente e sem alarde. Suas ações decisivas colocaram minhas expressões de simpatia como vergonhasas. Eu disse, mas ele fez.

Essa constatação moldou meu ponto de vista da gestão nos últimos 40 anos e me ajudou a criar quatro princípios fundamentais :

1 . **Faça - não só diga** . Desde minha experiência com a morte de um assistente e amigo, tentei mostrar que eu me preocupo ao invés de apenas falar a respeito. Falar é fácil . Já visitou uma dessas empresas que põe visão, missão e valores nas paredes? Descobri que elas tendem a ter uma cultura que sofre com o cinismo - Os funcionários dizem que a missão é aquela ao invés de vê-las em ação. Quando, por outro lado, as empresas praticam o que pregam, investindo nas capacidades dos membros da equipe, é provável que vão inspirar tanto fidelidade como comprometimento.

2 . **Tudo é em função das pessoas**. Grandes empresas não estão construídas sobre produtos e serviços - estão construídas sobre pessoas que criaram e usaram esses produtos e serviços. Nas empresas, isto significa que os líderes investiram na sua força de trabalho. Com os clientes, isto significa que as companhias investiram em merecer longa confiança e benevolência. As empresas crescem quando as pessoas que trabalham nela crescem. Quando isto acontece, as pessoas sabem que estão em um time de vencedores.

3 . **Sentido não é tudo - é a única coisa**. Se pessoas não acreditam que seu trabalho tem sentido, eles vão desanimar e encontrar trabalho em outro lugar - um grande custo para empresas que não conseguem mantê-los engajados . Os trabalhadores do conhecimento, que agora modelam os negócios no mundo, são efetivamente voluntários, e isso porque seus gestores lhes dão o incentivo para lhes manterem ativos e interessados. Para isso, o respeito é primordial, como a mensagem que faz tudo ter sentido pois é prioridade para organização e para seus membros (não apenas o dinheiro). Como já escrevi antes, em grandes empresas, **dinheiro jamais poderá ser o fim dos meios**.

4 . Somente com palavras não se resolvem problemas. Quebrar grandes e complexos desafios em pedaços gerenciáveis faz mais sentido. Mas a análise é inútil caso as partes não possam ser juntadas novamente e destiladas em uma solução simples e inovadora o suficiente para ser executada. Excesso de análise e muita complexidade para se fazer leva à paralisia . O pensamento crítico pode deslizar para críticas. O triunfo da análise sobre a síntese gera, muitas vezes, desentendimentos . A síntese dos pontos de vista conflitantes e novas idéias para planos mais claros é o fundamento para a ação. Isso é verdade tanto em situações pessoais como de negócios , quando você está procurando um caminho inteligente e ético a seguir.

Esses quatro princípios que me impediram de encalhar na abstração em pensar que pessoas são como um meio para um fim. Eles me guiaram para projetar significado para os meus objetivos. Líderes e gestores, com essas abordagens, mais o sólido conhecimento de mercado de seus produtos ou serviços, descobrirão que, ao longo do tempo, eles podem não ajudar, mas farão parte do sucesso.

*Presidente do Conselho da JetBlue Airways Corporation. Graduado pela Stanford School of Business. Sócio fundador da Peterson Partners, LLP.

Traduzido por Estevao Schuh > Administrador e Consultor de Marketing, Sócio Fundador da [Ab.bras Negócios Integrados](http://Ab.bras Negóci os Integrados).