

QUALIDADE & PRODUTIVIDADE

DRUMOND, Regina Coeli. Qualidade e produtividade; pilares do sucesso - Empresas & Tendências ano 6 n. 50,.p.50/51 Junho 1999

RESUMO: O presente texto faz uma abordagem sobre os caminhos que devem ser percorridos , para atingir o sucesso.

PALAVRAS-CHAVE: Sucesso – Motivação - Mudanças de paradigma.

O momento atual requer pessoas, equipes e organizações criativas, preparadas, competentes, líderes de si mesmas, capazes de conduzir as mudanças necessárias de maneira rápida e adequada. Assim, é preciso identificar as mudanças de paradigmas no papel da liderança e reinventar novas maneiras de exercê-la, com uso de criatividade, auto gerenciamento, flexibilidade e eficácia.

O que se busca é um tipo de liderança que estimule cada pessoa a dar o melhor de si, a ter iniciativa, a responder com rapidez aos movimentos da mudança, novas e adequadas respostas.

A chave de tudo está no poder e é atribuído aos colaboradores, e não somente ao líder, antes considerado como salvador da pátria o único que tinha todas as resposta, o único que poderia pensar e decidir.

O modelo da física quântica enfatiza a visão do mundo no qual este aparece como uma teia ou um tecido compelido de eventos, com conexões de diferentes tipos , que se alteram ou se transladam, ou se combinam e determinam a estrutura do todo.

Estas conexões invisíveis entre o que antes era visto como entidades separadas constituem os elementos fundamentais da criação de acordo com Heisenberg e Capra. Fazem com que as partes interfiram no todo e o todo nas partes, permitindo pensar globalmente e agir localmente numa visão sistêmica, integrada, orgânica.

O que necessitamos hoje é da criação de pontes, elos, que possam permitir a cada um de nós a compreensão deste complexo tecido cósmico que conhecemos como realidade e atuar nele de uma maneira mais consciente.

A nossa herança advém de um modelo mecanicista que enfatiza a separação e diferenciação em lugar de priorizar a inter-relação das coisas, em que tudo se encontra entrelaçado.

Margarete J. Wheatley afirma que viver num mundo quântico, em que podemos tecer aqui e ali com graça e soltura , requer mudanças nos hábitos e nas formas de fazer os produtos e os serviços que oferecemos aos nossos clientes, com quem devemos construir relações saudáveis de credibilidade .

Demos fazer uma pausa nas atividades para descrever as tarefas que facilitarão o desenvolvimento dos processos. É urgente rever padrões, desburocratizando nossas rotinas. É preciso que nos tornemos cada vez mais sábios na arte de construir relações com os clientes externos e internos. É vital à sobrevivência atenção aos processos de mudanças, com uma postura de aprender, de forma permanente, a usufruir das informações disponíveis. Todos precisamos desenvolver a habilidade de saber ouvir, comunicar com clareza, trabalhar em grupo e ser um bom facilitador de equipes, ter criatividade, ter flexibilidade, persistência,

participar e agir ... agir... agir... porque são estes são alguns dos talentos necessários para construir relações fortes e duradouras.

O mundo quântico veio para demolir o conceito do indivíduo desconectado, isolado, acomodado, pouco criativo e inovador. O mundo quântico veio para criar organizações ágeis, moderna, que primam pela qualidade de seus produtos e serviços, reconhecendo que o ser humano é quem faz o diferencial, pois a organização do futuro é Biológica : cuida tanto da tecnologia de ponta, das informações e comunicações, como reconhece que seu patrimônio mais poderoso são as pessoas que fazem o produto, ou que prestam serviço.

Assim, é importante superar a tendência isolacionista e separatista, do gerenciamento automático e centralizado, e entrar no mundo dos paradoxos, da ordem dos caos, da automatização e da inovação, do controle e das incertezas, dos acertos e erros, o mundo da sociedade do conhecimento, ágil e revolucionário.

Fomos educados dentro de uma cultura de não rompimentos de hábitos e, agora, precisamos aprender a fluir, a ser criativos, a destruir - reconstruir , a reaprender para que haja inovação e mudança de mentalidade, para sobreviver nesta época turbulenta e caótica, com mudanças rápidas, aceleradas.

O papel do novo líder está em criar um clima que promova a sinergia grupal, no qual se questionem os paradigmas, com a convicção de que são as pessoas, com os seus modelos mentais e suas experiências, que lideram e determinam a competência das organizações para os desafios que enfrentam e enfrentarão neste mundo caótico e desorganizado.

É somente com imaginação, com o comprometimento e participação dos colaboradores, procurando solucionar os desafios do dia-a-dia, com programas de qualidade e produtividade voltado para a melhoria de produtos e serviços, que se poderão construir as novas organizações Biológicas, criativas , que têm como garantia de sobrevivência sua competitividade de classe mundial.

Os mapas precisam ser traçados, criados para que se descubram novas terras.

De acordo com Stacey, a chave do sucesso organizacional está na atividade criativa, em construir novos mapas, novos processos e não permanecer no comodismo, seguimento e imitação dos já existentes.

Carol Pearson, Stephen Covey e Graziela A. Conde propõem o desenvolvimento pessoal como a base de toda a verdadeira mudança, considerando que o desenvolvimento das organizações depende das pessoas que dela são parte integrante. Como a inovação está nas pessoas, é gerada pelas pessoas, a primeira mudança a ser realizada começa dentro de cada um de nós. A qualidade individual é a base de todas as outras qualidades.

Confúcio já dizia que para mudar um país, uma cultura, é necessário que cada um comece a fazer a sua mudança pessoal, transformando-se e aprendendo a valorizar e a utilizar o potencial que possui.

A responsabilidade das lideranças organizacionais está em orquestrar esta diversidade interna de energias transformadoras das pessoas e em formar líderes e equipes em todas estas possibilidades possam aflorar , tais como os Círculos de Controle de Qualidade, equipes autogerenciáveis. São arranjos que farão as pessoas se sentirem prestigiadas, valorizadas, seguras, participativas, criativas, felizes, num ambiente organizacional alegre e harmonioso onde o trabalho tenha significado.

MANDAMENTOS DA NOVA LÓGICA ORGANIZACIONAL

Interconecte-se com todos da empresa, em todos os níveis

Não tenha medo de errar

Treine por experimentação e simulação

Pratique planning por cenários: todos da empresa buscando a mesma visão e com metas a alcançar

Seja artífice de uma construção organizacional mutante - experimente... experimente...

Tenha habilidade e agilidade em processar informações

A nova Biológica

Construa laços individuais através de rede de relações

Busque credibilidade nos negócios

Aprenda o tempo todo

Uma grande caminhada começa com os primeiros passos ... e o caminho da melhoria da qualidade e produtividade é uma estrada sem fim, porque a melhoria deve ser permanente na busca de resultados para todos - acionista , clientes, colaboradores, fornecedores, vizinhos, sociedade