

Comunicação sem burocratização

Gustavo Gomes de Matos

Um paradoxo tem importunado muitas organizações: em busca de certificações de excelência em gestão, muitas empresas têm reativado o fantasma da burocracia. O foco em regras e procedimentos padrões, como engrenagens de uma máquina para a obtenção de certificações, tem favorecido o desenvolvimento de projetos de comunicação apenas como mais um quesito a ser cumprido nessa odisséia.

A desmesurada busca de projetos e processos “em conformidade” tem isolado empresas e profissionais em uma mentalidade fechada para a riqueza do relacionamento humano, que se realiza através do diálogo, da troca de idéias, sentimentos e emoções. Essas são as mais poderosas fontes de qualidade, produtividade e competitividade.

A princípio, não há nada contra às certificações de qualidade. Muitas organizações brasileiras ganharam projeção internacional após a consolidação da cultura da qualidade. Porém, há um problema crucial, quando procedimentos e normas passam a ser a pedra angular da cultura de uma empresa.

O que o funcionário pensa, sente e fala não interessa aos tecnocratas da certificação. Sem encontrar sentido para o trabalho que realiza, o homem se aliena, perdendo motivação e potencial de desenvolvimento e crescimento profissional. Falta de criatividade para a resolução de problemas e de iniciativa empreendedora para a superação de desafios são algumas das conseqüências resultantes da visão estreita que desconsidera o ser humano, que, na verdade, é, exatamente, o fator mais importante para o sucesso e perpetuidade de uma organização.

Franz Kafka foi quem melhor soube expressar a angústia humana diante da falta de sentido da dita “civilização moderna” e do caráter desumano e desumanizador da burocracia. No romance *O Processo*, ele narra o drama de um homem que é preso, julgado e condenado à morte, sem qualquer explicação plausível ou um motivo para tal.

Os julgamentos grotescos, frutos da burocracia inflexível dessa história, não parecem mais surreais que as manchetes dos jornais diários, que abordam os avanços e retrocessos da economia mundial, a estupidez das ditaduras, conflitos étnicos e religiosos e das guerras e genocídios. Notícias de uma realidade cruel, que não faz o menor sentido, mas nós acabamos aceitando como coisas muito normais.

“Uma manhã, ao despertar de sonhos inquietantes, Gregor Samsa deu por si na cama transformado num gigantesco inseto”. É desse modo que Kafka inicia a obra “*Metamorfose*”, a história de Gregor, um funcionário público, que, devido a uma angustiante rotina de trabalho, desumaniza-se a ponto de virar uma barata. Ao acordar para o trabalho, Gregor constata que “se transformou num inseto horrível, com dorso duro e inúmeras patas”. Aos poucos, ele vai se adaptando à modificação física, uma metamorfose que segue provocando alterações de comportamento, atitude, sentimentos e opinião. E começa então a pensar e agir como um inseto repugnante, abandonando sua identidade e consciência humana. Acaba perdendo a própria alma.

A metamorfose que Kafka nos relata não conta apenas a história de um homem que se transformou num inseto. É sobretudo um alerta à burocracia, à sociedade de massa e ao absurdo da desumanização do homem pela falta de sentido para sua existência.

Há no mercado inúmeras situações “kafkanianas” em que, para garantir sua subsistência, muitos indivíduos se submetem às condições de trabalho sem sentido algum para a construção de um empreendimento saudável. Não podemos esquecer que toda empresa tem uma

responsabilidade social e um compromisso pelo bem comum. É uma questão de bom senso, que passa pelo caminho de uma efetiva política de comunicação voltada para o relacionamento humano e profissional, fortalecido pelo contato pessoa a pessoa e pela conversa face a face.

O diálogo é melhor instrumento de comunicação, integração e motivação, que garante o alcance das desafiadoras metas de excelência na gestão dos negócios.

Precisamos estar atentos e fortes, para trilharmos caminhos mais humanos e dignificantes nas organizações, consolidados pela via do diálogo e do relacionamento humano, garantidos pelo engajamento consciente de cada pessoa e não por normas e regras burocráticas sem sentido, impostas apenas pela conveniência das "conformidades".

Disponível em: <<http://www.aberje.com.br>>. Acesso em 30 abr. 2008

A utilização deste artigo é exclusivo para fins educacionais.