

## **Conheça e aproxime-se de seus colaboradores**

*por Flavio Paim Rodrigues\**

Anteriormente, tratamos objetivamente sobre a importância da aproximação, conhecimento e relacionamento com os clientes, já o presente texto trata, também de forma objetiva, sobre outro ativo importantíssimo em uma organização: a equipe de colaboradores.

As pessoas que trabalham para que a empresa se desenvolva representam um patrimônio significativo e um bom gestor deve entender que seus funcionários são fonte de qualidade e que representam a marca e a identidade da empresa em todos os momentos. É através da equipe de colaboradores que as ideias, produtos e serviços chegam até o cliente, bem como a percepção de qualidade de toda a empresa.

Relacionamentos, qualidade, inovação e novos negócios são elementos cruciais para o sucesso dos negócios e cada um desses elementos tem seu alicerce nas pessoas. Evidentemente, as razões apresentadas são mais do que suficientes para que a gestão das pessoas seja levada muito a sério em uma organização, independentemente do seu tamanho ou segmento de atuação.

Entretanto, em inúmeros negócios, o relacionamento entre gestores e colaboradores é negligenciado ou conturbado, tornando o ambiente da organização tenso e, muitas vezes, resultando em uma significativa perda de qualidade geral do negócio. Para que esse relacionamento seja aprimorado, gestores e colaboradores podem utilizar-se do conceito C.H.A.V.E, acrônimo para Conhecimento, Habilidades, Atitudes, Valores e Entorno, descritos objetivamente a seguir:

**Conhecimento:** é toda a capacitação teórica que o colaborador possui e segue adquirindo. Os treinamentos recebidos, formação acadêmica, cursos complementares.

**Habilidade:** é a capacidade de tornar realidade todo o conhecimento que o colaborador possui, ou seja, é saber o que fazer com o conhecimento.

**Atitudes:** é a vontade que o profissional entrega às suas atividades, ou seja, o querer fazer.

**Valores:** são os elementos que moldam o caráter de cada indivíduo. É essencial que cada membro da equipe possua princípios condizentes com o que a empresa espera.

**Entorno:** os seres humanos influenciam e são influenciados pelo que acontece ao seu redor. E isso é potencializado no ambiente profissional, onde pessoas passam muito tempo juntos.

A compreensão de cada um desses elementos e a ação efetiva na melhoria de cada ponto da C.H.A.V.E. pode auxiliar na melhoria significativa das relações interpessoais na organização, bem como o papel de cada profissional dentro do negócio, com conseqüente melhoria no desempenho individual e coletivo.