

Siga as instruções

Cenatexto

Depois de refletir sobre o conflito surgido em razão do cumprimento estrito ao Manual de Instruções, o sr. Moacir decidiu apresentar suas conclusões à direção da empresa. Acompanhe o desfecho dessa história.

Ao contar como tinha sido a conversa entre ele e o porteiro, o sr. Moacir conseguiu convencer o sr. Dilermando de que havia coerência na atitude do funcionário. Mas, ainda ficavam dúvidas:

- Ainda não estou convencido. O nosso Manual de Instruções está vigorando há tanto tempo e, praticamente, não apareceram furos. Fico questionando se um único problema justificaria uma alteração.

- Ficando assim o Manual, esse problema se repetirá.

- Continuo achando que o que faltou foi polidez por parte do Dionísio. É muito mais uma questão de trato, de educação.

- Discordo que seja uma questão de educação. O Manual, da forma como está redigido, não facilita posturas alternativas. O funcionário obedece ou não ao que está escrito. Estou certo de que, além de mudar alguns itens do Manual, deveríamos realizar um treinamento para os nossos porteiros. Não vejo outra saída.

Esses e alguns outros argumentos do sr. Moacir levaram o sr. Dilermando a mudar de opinião. Após essa concordância, o sr. Moacir passou, juntamente com seu pessoal, a definir novas estratégias de ação.

Conforme tinha sido sugerido, o Manual de Instruções sofreu mudanças que foram apresentadas, justificadas e avaliadas. Veja a seguir dois itens que foram acrescentados:

Tenha maleabilidade e criatividade para se adaptar às situações novas. É muito difícil conseguir todas as condições para executar uma tarefa, mas tenha jogo de cintura para realizá-la com os 80% de recursos disponíveis. Acredite que as coisas vão dar certo, crie as condições. Tente resolver os problemas da melhor maneira possível.

Saiba como dizer “não”. Você não pode (nem deve) fazer tudo que lhe pedem, mas justifique a sua recusa, de maneira que a pessoa possa compreender as razões da impossibilidade de atendê-la. Evite criar ressentimentos. Dizer “não” é difícil, mas com delicadeza sempre fica melhor.

Com o treinamento, Dionísio deixou a insegurança de lado, porque pôde constatar que não havia agido mal e que o problema envolvia outras pessoas.

Estava justamente pensando nisso quando atendeu a um representante que insistia em entrar, dizendo estar com hora marcada com o diretor. Mais um que queria entrar na empresa sem autorização. Dionísio coçou a cabeça, lembrou-se dos novos itens do Manual e disse, com toda a calma desse mundo:

– Meu senhor, por favor entenda: não há autorização para permitir a sua entrada. Gostaria que o senhor não ficasse ressentido. Peço-lhe desculpas, mas ordens são ordens: não posso deixar alguém sem autorização entrar aqui. O senhor entende?

O representante saiu indignado e o porteiro ficou certo de que havia cumprido seu trabalho de acordo com as novas instruções acrescentadas ao Manual.



Dicionário

- Dê o sentido das palavras destacadas e, em seguida, reescreva a frase substituindo-as por seus sinônimos: *O Manual está **vigorando** há tanto tempo e, praticamente, não apareceram **furos** na sua utilização.*
 - vigorar:
 - furos:
 - Frase:
- Uma das questões centrais da Cenatexto é como tratar visitantes e clientes com educação e boas maneiras. Explique as expressões abaixo, situadas nesse contexto:
 - questão de trato:
 - postura alternativa:
 - polidez:
 - jogo de cintura:
 - evitar ressentimentos:

Observe como o dicionário apresenta outra palavra da Cenatexto:

maleabilidade. [do lat. *malleabilitate* < *malleabile* < *malleare*] S.f. 1. Qualidade ou propriedade de maleável. 2. Fig. Docilidade, flexibilidade.
maleável. [do fr. *malléable*] Adj 2g. 1. Que pode ser maleado ou malhado. 2. Flexível, dobrável. 3. Fig. Flexível, dócil.

- Com base nas informações do dicionário, explique o que é “*ter maleabilidade para se adaptar às situações novas*”.

Entendimento

- Indique três itens em que se fundamentava o argumento do sr. Dilermando ao discordar com a mudança do Manual:
 -
 -
 -

2. Todos os conflitos das últimas três aulas foram provocados pela proibição do porteiro à entrada do engenheiro na empresa. Explique por que, mesmo proibindo a entrada de mais uma pessoa na empresa, Dionísio sentiu que estava agindo corretamente.
3. Que atitude de Dionísio indica que ele seguiu apenas um dos dois itens acrescentados ao Manual? Indique qual item foi seguido e qual não foi. Justifique sua resposta.
 - a) Atitude de Dionísio:
 - b) Item seguido:
 - c) Item ignorado:
 - d) Justificativa:
4. Após o primeiro incidente, novas medidas foram adotadas na Santa Gertrudes para evitar que alguém com hora marcada fosse impedido de entrar. No entanto, a situação se repetiu e o funcionário agiu quase da mesma forma. Qual foi a falha desta vez?

Sabemos qual foi a impressão de Dionísio sobre as mudanças acrescentadas ao Manual e sobre o treinamento recebido. Considerando essas informações, responda, como se você fosse Dionísio, a um questionário de avaliação. Se quiser, pense em algum treinamento pelo qual você tenha passado em seu trabalho.

Reescritura



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO

PREZADO(A) TREINANDO(A):

A AVALIAÇÃO DE NOSSOS TREINAMENTOS É IMPORTANTE PARA SABERMOS SE NOSSOS OBJETIVOS ESTÃO SENDO ATINGIDOS EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS. COLABORE CONOSCO RESPONDENDO ÀS QUESTÕES ABAIXO. DEVOLVA À ÁREA DE TREINAMENTO EM DOIS DIAS ÚTEIS.

GRATOS.

TREINAMENTO: DATA:/...../.....

1. SUAS EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO A ESSA ATIVIDADE DE TREINAMENTO:

- () FORAM PLENAMENTE ATENDIDAS () FORAM PARCIALMENTE ATENDIDAS
() NÃO FORAM ATENDIDAS () NÃO TINHA EXPECTATIVAS

2. DÊ UMA NOTA DE (1) A (5) PARA OS ITENS ABAIXO RELACIONADOS, CONSIDERANDO:

- (1) RUIM (2) REGULAR (3) SATISFATÓRIO (4) BOM (5) ÓTIMO
() ORGANIZAÇÃO DO TREINAMENTO.
() POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DOS CONHECIMENTOS NO SEU TRABALHO.
() QUALIDADE DOS ASSUNTOS ABORDADOS.
() NÍVEL DE APROVEITAMENTO.

3. CITE ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO CURSO.

POSITIVOS:

NEGATIVOS:

4. SE VOCÊ DESEJAR, FAÇA COMENTÁRIOS E/OU SUGESTÕES COMPLEMENTARES.

.....
.....
.....

Redação no ar

Como percebemos, o engenheiro Gaspar julgou intolerante e inflexível a atitude do porteiro Dionísio. O porteiro, por sua vez, justificou sua atitude em razão da existência de um manual que continha regras claras e rígidas sobre a questão.

1. Elabore um parágrafo que apresente a sua visão sobre o ocorrido entre eles.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

O antigo Manual continha a seguinte regra:

Impedir, sob qualquer hipótese, a entrada desautorizada de pessoas estranhas.

Com as alterações, decididas após longas discussões, o Manual passou a ter a seguinte instrução:

Tenha maleabilidade e criatividade para se adaptar às situações novas. É muito difícil conseguir todas as condições para executar uma tarefa, mas tenha jogo de cintura para realizá-la com os 80% de recursos disponíveis. Acredite que as coisas vão dar certo, crie as condições. Tente resolver os problemas da melhor maneira possível.

2. Redija um parágrafo comentando a **alteração ocorrida** de uma versão para outra e suas possíveis conseqüências na vida profissional de um porteiro. Considere, em seu comentário, qual das instruções causará mais problemas no seu cumprimento.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Saideira

“Siga as instruções!” é uma das regrinhas mais constantes e mais ouvidas no nosso dia-a-dia. É bula de remédio, instrução para montar brinquedo, montar máquina, ligar aparelho, abrir crediário, fazer isso e fazer aquilo.

Acompanhe, no texto abaixo, algumas instruções dadas a uma pessoa que queria curar um mal: o mal de amor. A “receita” foi escrita pelo grande cronista Rubem Braga, que nasceu em 1913 no estado do Espírito Santo. Foi jornalista e correspondente de guerra e morou em várias capitais brasileiras. O melhor de sua obra são as crônicas que retratam o cotidiano da vida brasileira.

De uma coisa você pode estar certo: é mais fácil seguir as instruções de um manual de segurança do que as receitas literárias. Mas também pode estar certo de outra: as receitas literárias são bem mais divertidas!

Receita para mal de amor

Minha querida amiga:

Sim, é para você mesma que eu estou escrevendo – você que aquela noite disse que estava com vontade de me pedir conselhos, mas tinha vergonha e achava que não valia a pena, e acabou me formulando um pergunta ingênua:

– Como é que a gente faz para esquecer uma pessoa?

(...)

Isso eu gostaria de lhe dizer, minha amiga, com a autoridade triste do mais vivido e mais sofrido: amar é um ato de paciência e humildade; é uma longa devoção. Você me responderá que não é nada disso; que você já chegou ao seu destinatário e foi devolvida como se fosse uma carta com o endereço errado. Que teve alguns dias, algumas horas de felicidade, e por isso agora sofre de uma maneira insuportável. Então lhe aconselho a comprar um canivete bem amolado e amolar dezoito pedacinhos de pau até ficarem bem pontudos, bem lisos, perfeitamente torneados – e depois a um canto. Apanhar uma folha de papel tamanho ofício e enchê-la toda, todinha, de alto a baixo, com o nome de seu amado, escrevendo uma letra bem bonita, de preferência de tinta azul. Em seguida faça com essa folha um aviãozinho e o jogue pela janela. Observe o vôo e a aterrissagem. Depois desça lá fora, apanhe o avião de papel, desdobre a folha novamente (pode passá-la a ferro, para o serviço ficar mais perfeito e não haver mais nenhum indício da construção aeronáutica) e volte a dobrá-la, desta vez ao meio. Dobre outras vezes, até obter o menor retângulo possível. Então, com o canivete, vá cortando as partes dobradas até transformar a folha em pequenos papezinhos, tão pequenos que o nome do seu amado não deve caber inteiro em nenhum deles. Aí apanhe todos aqueles pauzinhos que tinha deixado a um canto e, com os pedacinhos de papel, faça uma fogueira com máximo cuidado até que restem somente cinzas. A seguir poderá repetir a operação...

– Adianta alguma coisa?

Por favor, querida amiga, não me faça essa pergunta. Nada adianta coisa alguma, a não ser o tempo; e fazer fogueirinhas é um meio tão bom quanto qualquer outro de passar o tempo.

Fonte: “Receita para mal de amor”, do livro **A traição das elegantes**. Rubem Braga. Rio de Janeiro, Editora Record, 1985, 2ª edição, págs. 95-97.

