

Prefácio

*Dr. Paulo Gaudêncio **

Já contei inúmeras vezes um episódio marcante que vivi. Foi uma homenagem que recebi. O programa seria duplo, inicialmente uma homenagem e depois uma palestra. Esta homenagem, com discurso e medalha, foi feita na sala de espera de um cinema, decorada com muito bom gosto, num estilo moderno, leve e despojado. Eu sempre fico impressionado com a constatação do quanto a gente gosta de medalha, um reconhecimento que corresponde à satisfação de uma necessidade básica do ser humano, de se sentir amado.

A palestra foi feita no interior do cinema. Para espanto meu, a decoração era colonial, pesada e rebuscada; um erro evidente, mas que não correspondia à emoção que eu sentia. Esta me levou a concluir que não havia qualquer erro. Aquilo tudo seria uma homenagem a nós todos, que temos uma sala de espera moderna, onde mora o que a gente pensa e um interior colonial, morada do que nós sentimos.

A mudança na “sala de espera” é rápida e efêmera. A do “interior” é demorada e quando acontece, é um longo e penoso processo que exige uma ferrenha determinação. É por isto que, num seminário, os participantes saem renovados e cheios de boas intenções, que se desvanecem em pouco tempo e as coisas voltam a ser como sempre foram. É como se uma bexiga fosse preenchida de ar (no caso deles, de entusiasmo) para, logo depois, cair vazia num canto, vencida pelo tal do dia-a-dia.

O livro *Corações Poderosos*, que fui orgulhosamente convidado a prefaciar, é um excelente roteiro de mudança da sala de espera. E quando digo excelente é exatamente este o significado que quero dar: excelente. É um verdadeiro compêndio sobre as importâncias do quociente intelectual (Q.I.) e do quociente emocional (Q.E.).

A descrição dos tipos nos personagens é precisa. Túlio é o racional. Kátia e Vanessa, as emocionais reprimidas. O processo simbiótico que se estabelece entre ele e Kátia na família e com Vanessa na empresa é descrito com precisão, mostrando a responsabilidade de todos na criação destes vínculos.

Isto me lembra a história que gosto, de um pesquisador que surpreendeu dois ratinhos de laboratório conversando e um deles dizia:

- Consegui condicionar o experimentador. Cada vez que dou a volta no labirinto, ele me dá um queijinho. O mesmo acontece no vínculo simbiótico, familiar ou empresarial.

Vanessa é a heroína, sofredora e cumpre esse papel com perfeição em casa e na empresa. O papel de Regina é o que chamo de realmente amiga. E como ele funciona? É simples. Se eu estiver errado, o amigo fala *para* mim. O inimigo fala *de* mim.

Hoje cedo eu me barbeei. Como eu estava me arrumando por fora, precisei de um espelho para me enxergar. Por dentro, pode ser ainda mais difícil a gente se ver. O amigo pode cumprir a função deste espelho e no caso da história do livro, é a amiga que induz Vanessa a procurar novas saídas. Com Túlio, quem faz isto é o Valter e, posteriormente, o coach.

Os conceitos foram esclarecidos como, por exemplo, de autoconhecimento e o que é verdadeiramente assédio moral. Além disto, foi dado um roteiro para enfrentar o problema, desde a parte legal até o curso que Vanessa faz para enfrentar a situação. No trabalho de *coaching* de Túlio, ficou clara principalmente a noção de que é um processo. Em suma, há descrições precisas de personagens, situações e mudanças.

Quando comecei a ler o livro, eu o fiz pelo compromisso que tinha assumido e, a partir de um ponto, prossegui pelo prazer da leitura e curiosidade com a continuação da história, o que tenho certeza, será a reação de todos os que ousarem iniciá-lo.

E o interior colonial? Neste ponto a história é um romance. A autora teve a intenção de mostrar o “caminho das pedras” da mudança. Para isso, romanceou o final. Sabemos que este é diferente na vida real. É muito raro um assediador se colocar em dúvida. Mais raro ainda é a empresa pressioná-lo para que ele mude de postura, especialmente se seu *delivery* for bom. Na realidade, ele seria chamado à atenção, mas... nada de muito mais sério.

No romance, com todas as condições internas e externas favoráveis, ele completa uma mudança em seis meses, tanto na postura profissional quanto no vínculo simbiótico familiar. O prazo é curto. Sei que a autora sabe disto e que sua intenção é a de mostrar que existe um caminho para a mudança e que este caminho já está sendo trilhado por algumas pessoas. Compartilho da visão da autora de que, no curto ou médio prazo, esta visão será universal nas empresas e que elas descobrirão que o respeito à dignidade dos colaboradores é fator de aumento de produtividade. Muitas empresas já descobriram isto.

A boa notícia é que já estamos no caminho. A má é que, na realidade, estamos na metade dele.

** Dr. Paulo Gaudêncio é psiquiatra, conferencista e autor de 17 livros*

Parte I

O relacionamento deteriorado

Localizado no bairro dos Jardins, o suntuoso edifício com janelas de vidro azul espelhado se destacava. Dentro dele, a Yoridel, empresa de telecomunicações, firmou-se como uma das cinco maiores das Américas nos últimos anos. Era a hora do lanche de uma manhã pouco movimentada. Sentada atrás do balcão, em seu uniforme impecável, cujas cores combinavam com as da recepção, Sandra ficou sem a companheira de trabalho por uns momentos. Ela ainda digitava os dados de um visitante, quando, ao levantar os olhos, assustou-se com o que viu: um rapaz com uma coroa de flores na mão. Uma chuva de pensamentos a assaltou: *Morreu alguém? Quem será? Não me avisaram.*

Seus olhos procuraram rapidamente os do segurança, ao lado do balcão, questionando a cena, mas ele parecia tão surpreso quanto ela. *Quem terá encomendado isso e por que mandou para cá?* — pensou.

Enquanto entregava o documento e o crachá ao visitante, ela se dirigiu ao entregador da coroa e ouviu:

— Bom dia — disse ele sorrindo, como se o fato de entregar uma coroa de flores ao escritório de uma empresa fosse muito natural —, o Sr. Túlio Pontes está?

— Um momento! Você pode esperar naquela sala? — disse Sandra, enquanto dirigia o olhar para uma ante-sala ao lado. Imediatamente ela ligou no ramal de Túlio e pediu-lhe que descesse à recepção para receber uma encomenda. Em seguida, lembrou que alguém comentara que aquele era o dia de aniversário de Túlio. *Que terrível ter morrido alguém, talvez algum parente ou um amigo próximo, bem no dia do aniversário!* E o outro lado dela se contrapôs de imediato: *Bem, talvez ele mereça, do jeito que é duro com as pessoas!* A fama dele, na empresa, era de tirano.

Chegando à recepção, Sandra lhe apontou a ante-sala. Túlio olhou com expressão de interrogação para aquela cena e parou. Antes que Sandra se manifestasse, o entregador perguntou se ele era o Túlio, e com o assentir de cabeça de Sandra, entregou-lhe o cartão e a coroa. Ao abrir e ler o cartão, Túlio empalideceu. Sentiu suas pernas enfraquecidas e apoiou-se no balcão, tentando disfarçar o mal-estar. Num átimo de segundo, pensou: *Meu Deus! Quem me odeia tanto assim? Isto será uma ameaça? Anônimo... Que covardia! O que será que eu fiz? Ou será que alguém deseja a minha morte? E ter a capacidade de me expor assim, na empresa?*

Além do susto e da descoberta de ser odiado por alguém, Túlio sentiu enorme constrangimento diante dos funcionários e procurou, na sua imaginação, algum jeito para disfarçar a realidade. Começou então a falar com voz pausada, como quem procura as palavras.

— Houve um engano. Não era para ser trazida para cá, mas tudo bem. Você pode vir comigo ao estacionamento, para colocar no meu carro? Eu mesmo a levo ao velório — disse, apontando a coroa.

Sandra achou aquilo muito estranho e, não sentindo sua curiosidade atendida, chegou a perguntar:

— Sr. Túlio, aconteceu alguma coisa?

Ele já estava saindo e ignorou-a, como de costume.

Voltando à sua sala, Túlio sentou-se e voltou ao relatório que haveria de entregar dentro de uma hora para o seu diretor, mas não conseguiu se concentrar mais. Ele estava perplexo com a situação. Quem teria lhe mandado aquilo bem no dia do seu aniversário? Não, aquilo não era uma ameaça. Talvez fosse um desabafo. Teria sido enviado por todos da equipe? Ou alguns? Ou um só? Ou quem sabe, outra pessoa, de outra área, que estaria despistando, fazendo parecer que era da equipe para prejudicá-lo. E as palavras do bilhete se repetiam na sua mente, sem parar:

Parabéns, Túlio! Um presente para você, tão gentil como você tem sido com as pessoas do seu departamento. É o nosso desejo para você neste grande dia.

Sem assinatura.

Túlio, 33 anos, com corte de cabelo sempre impecável, andar acelerado e usando terno e relógio de *grife*, era o gerente de exportação

de telefonia móvel celular para a União Européia. Dono de um currículo invejável, com mestrado no exterior em Comércio Internacional, veio para a Yoridel há pouco mais de dois anos. Juntamente com sua *expertise* de grande negociador, a notícia do seu teste de Q.I., resultando em 141, havia se espalhado pela empresa logo que ele entrou. Afinal, o Q.I. era um dos valores da Yoridel, embora não fosse explícito. Havia feito uma carreira brilhante em empresas *top* e era muito respeitado pelos resultados que trazia para a organização. Fluente em inglês, espanhol e alemão, havia sido trazido de outra empresa concorrente por um *headhunter*, a preço de ouro, algo que o fazia ser visto como um talento, de tal modo que se comentava, extra-oficialmente, que era o primeiro na linha de sucessão da diretoria de Operações Comerciais de Celulares, posição atual de Valter Bueno.