

Ética: uma questão de escolha

Por: Karen Jardzwski

Parte 1 / 2

Você já ouviu alguém dizer que aprova a falta de ética? Acredito que não, pelo contrário, todas as pessoas costumam exigir comportamento ético dos outros, mas será que elas são éticas?

John C. Maxwell conta no livro *Ética é o Melhor Negócio* o que revela uma pesquisa realizada nos Estados Unidos entre estudantes universitários. “Entre os entrevistados, 84% acreditam que os Estados Unidos está passando por uma crise no mundo dos negócios, 77% acham que os mais altos executivos devem ser responsabilizados por esse problema. Contudo, 59% deles admitem já ter colado nas provas. No ambiente de trabalho, 43% admitem ter se envolvido em pelo menos uma situação antiética no período de um ano imediatamente anterior”.

É fácil exigir e falar sobre ética, mas são as ações que mostram se a pessoa segue ou não os princípios morais. É comum ver uma pessoa que exige comportamento ético da empresa para qual trabalha e do cliente com o qual negocia, sonegar impostos, pagar propina a um guarda de trânsito. Não há pesquisas que mostrem se os vendedores são éticos ou não. Para Luís Roberto Mello, consultor-sênior do Instituto MVC nas áreas de Planejamento Estratégico, Marketing, Vendas e Recursos Humanos, além de professor em instituições como FGV, ESPM e IBMEC, o ce-

nário brasileiro aceita comportamentos antiéticos com uma certa facilidade em função do mercado não ter atingido a maturidade competitiva, pela impunidade ou porque a legislação que poderia contribuir para coibir esse comportamento é falha ou insuficiente. “Mas, de um modo geral, e ciente de que essa opinião não está respaldada em um método científico, sim, a maioria dos vendedores é ética e deseja fundamentar sua conduta ao receber orientações claras sobre como se comportar diante de dilemas éticos.”

Dilemas éticos – Segundo Maxwell, as pessoas fazem escolhas antiéticas por uma entre três razões:

1. Agimos de acordo com a nossa conveniência – Um dilema ético pode ser definido como uma escolha indesejável ou desagradável relacionada com um princípio ou uma prática moral. O que fazer diante dessas situações? Optar pela coisa certa ou pela mais fácil?

2. Nunca jogamos para perder – Homens e mulheres de negócios querem vencer e conquistar coisas, alcançando o sucesso. Mas muitos acham que precisam optar entre ser ético e ser vencedor. Poucas pessoas se sentem confortáveis com a idéia de serem desonestas, mas ninguém gosta de perder.

3. Relativizamos nossas escolhas – Muita gente acredita que adotar uma postura ética pode limitar suas alternativas, suas oportunidades e a própria capacidade de ser bem-sucedida no mundo dos negócios.

Uma regra que vale ouro

E como ser ético? Fazendo uma reflexão sobre seus valores e princípios e colocando-os em prática em suas decisões e ações. Afinal, não é novidade nenhuma que agir sem ética pode até trazer lucros imediatos, mas a longo prazo os resultados serão negativos. “Face a uma preocupação cada vez maior de consumidores e da própria sociedade quanto ao comportamento dos fornecedores, não tenho medo de afirmar que a médio e longo prazo as empresas não éticas estão condenadas à extinção”, avisa Luís Roberto.

Armando Correa de Siqueira Neto, psicólogo, diretor da Self Consultoria em Gestão de Pessoas, professor e mestre em Liderança pela Unisa Business School, ressalta que há uma forte competitividade no mercado que, muitas vezes, leva o vendedor a um nível de agressividade necessário, mas não se pode extrapolar e perder de vista a ética. “Há uma linha tênue que separa ser agressivo em vendas e ser desonesto em nome da agressividade”. Luís Roberto lembra que os vendedores não vendem produtos nem serviços, mas a promessa de solução para problemas e necessidades dos clientes. “A principal mercadoria de um vendedor é a credibilidade que suas promessas inspiram. Caso essa credibilidade se abale, dificilmente uma segunda venda será realizada. Essa é a grande razão para que o vendedor jamais caia na tentação de agir de maneira não ética”.

(Continua no próximo número)

“Para onde quer que vá, vá de todo o coração.”

(Confúcio)