

Ética: uma questão de escolha

Por: Karen Jardzwski

Parte 2 / 2

Achave para todas as dúvidas

Para Maxwell, apesar de todas as discussões, há uma única referência na qual as pessoas devem orientar as suas decisões éticas: a Regra de Ouro, que, conforme o autor explica em seu livro, significa “tratar os outros do modo que você mesmo gostaria de ser tratado”. A referência moral utilizada por pensadores gregos e judeus, Jesus, entre outros grandes nomes é uma regra fundamental para a vida.

Maxwell sugere algumas dicas para que as pessoas consigam enfrentar com mais facilidade os desafios éticos:

1. Assuma a responsabilidade por seus atos – Uma pessoa responsável pode confiar em sua capacidade de escolher a coisa certa a fazer, não necessariamente a mais fácil.

2. Desenvolva a disciplina pessoal – Gente bem-sucedida que trabalha bem com os outros e gosta de desafios tanto quanto de oportunidades, não vê a disciplina como algo negativo ou restritivo.

3. Conheça suas fraquezas – Uma pessoa prevenida vale por duas. Quem conhece suas fraquezas dificilmente é pego de surpresa nem permite que outras pessoas se aproveitem.

4. Alinhe suas prioridades e seus valores – Quando as pessoas dizem que acreditam em determinada coisa, mas fazem algo bem diferente, é óbvio que lhes falta integridade.

5. Admita logo seus erros e peça perdão – Um detalhe que caracteriza quase todos os grandes colapsos empresariais é a tendência à dissimulação.

6. Tome cuidado redobrado com as finanças – As pessoas geralmente se dão mal quando fazem da acumulação de riqueza uma prioridade maior do que é efetivamente.

7. Coloque sua família antes de seu trabalho – Ter uma família forte e estável cria

uma plataforma sólida para muitas outras oportunidades de sucesso durante a carreira profissional e garante um porto seguro no fim da jornada.

8. Valorize as pessoas – É preciso valorizar as outras pessoas a ponto de dar a elas uma parte de você: sua confiança.

Certo x errado

Para Armando, o que vale é a intenção. “Se dar presente ao cliente diz respeito à aproximação entre as partes, consuma-se a boa relação vendedor-comprador. Mas se o objetivo é corromper, evidencia-se claramente a falta de ética. A intenção deve ser privilegiada e não o ato em si.”

Para Luís, deve-se entender como eticamente justificável todos os comportamentos considerados aceitáveis pela sociedade e que não sejam objeto de favorecimento para uma minoria. “Meus conselhos são: vender para resolver um problema do cliente e não para resolver um problema do vendedor; enfatizar os benefícios da solução ofertada e não denegrir os produtos concorrentes; utilizar a verdade em relação ao cliente e não mentir ou omitir informações valiosas; valorizar a privacidade das informações e não usá-las no sentido de prejudicar o cliente”.

Você decide - Muitas vezes, o vendedor entra em contradição entre os seus valores pessoais e o que a empresa que representa manda fazer. Para Armando, nesses casos, o profissional enfrenta uma série de desgostos e o melhor é agir. “A idéia é procurar uma nova colocação, pois mudar questões relacionadas à ética leva um tempo (quando é possível) e pode ser intolerável, considerando tocar em valores, crenças, sentimentos íntimos e fortes que podem ser difíceis de lidar.”

Luís diz que é preciso lembrar que a decisão de ser ético ou não é tomada por pessoas e não por organizações. Assim, quando pessoas pouco éticas que se dedicam a vender se

encontram com empresas que também não se preocupam com essa questão, estabelece-se uma espécie de simbiose. “A experiência mostra que vendedores éticos se recusam a trabalhar em empresas que não o são. Da mesma forma, organizações geridas por pessoas éticas se recusam a empregar vendedores que não são.”

O especialista também sugere que o vendedor procure uma empresa que seja ética. “Não podemos ignorar que os resultados obtidos no curto prazo por uma empresa não ética normalmente superam os obtidos pelas empresas éticas no mesmo espaço de tempo.”

Exercícios práticos

No livro *Pessoas Decentes*, Empresa Decente, os autores Robert L. Turknnett e Carolyn N. Turknnett indicam algumas formas para exercitar a prática da ética e da integridade. Veja como fazer:

• **Desenvolva uma declaração de missão pessoal** – Você precisa saber quais devem ser suas realizações pessoais e ter clareza sobre quais valores quer expressar.

• **Pense antes de prometer** – Somente prometa o que poderá cumprir, e cumpra.

• **Incorpore a honestidade absoluta** – Fale a verdade, admita sempre os seus erros, não exagere e não fale dos outros pelas costas.

• **Reveja as suas palavras** – O que dizemos é poderoso e tem efeito multiplicador. Pense e tenha segurança no que e como diz.

• **Use modelos de integridade** – Inspire-se em pessoas que você admira e respeita em função de seus valores. Ao tomar decisões difíceis, pense como ela agiria.

“Os pequenos atos que se executam são melhores que grandes atos que apenas se planejam.”

(George C. Marschall)