PUNDER
ADVOGADOS

A importância da empatia nas organizações, um esforço do Compliance e do RH

Dra. Patricia Punder, advogada e CEO da Punder Advogados

A alta liderança sempre e será um dos pilares mais importantes de uma empresa. A diferença entre "líderes" e "chefes" já foi objeto de muitos livros, cursos e vídeos, tipo TED. Portanto, fazer a distinção seria literalmente repetir o que já está mais do que explícito.

Contudo, por qual motivo anda temos poucos líderes no mundo dos negócios? A organização estruturada de forma vertical e hierarquizada fez parte da vida de muitas pessoas e ainda existe. Existe muita confusão entre respeito e hierarquia. Este formato organizacional literalmente destrói o ambiente saudável entre os colaboradores e afasta qualquer tipo de inovação.

Estamos entrando no terceiro ano de pandemia e ainda existem empresas que controlam o trabalho dos seus colaboradores através de softwares de monitoramento, chegando ao extremo de contar quantos segundos os colaboradores pararam de digitar. O velho ditado "o olhar do dono engorda a boiada" ainda têm sido utilizado. Mas, no fundo demostra a falta de confiança entre a Alta Direção de uma empresa em relação aos seus colaboradores.

A confiança é a base de qualquer tipo de relação humana, seja ela profissional ou pessoal. Sendo assim, agora com o trabalho remoto ou "home office", os "soft skills" da Alta Liderança terão que evoluir. Muitas empresas tinham a esperança de iniciar presencialmente ou no formato híbrido em 2022. Infelizmente, a pandemia ainda não terminou e agora chegamos ao ponto do "agora ou nunca" em relação ao relacionamento entre a Alta Liderança e os colaboradores.

O que a pandemia trouxe de bom à tona foi a "empatia". Muitas empresas e líderes conseguiram ter a capacidade de se identificar com outra pessoa, de sentir o que ela sente e de querer o que ela quer. Ou seja, literalmente, se colocar no lugar do outro. Esta capacidade fez com que muitos líderes conjuntamente com os Departamentos de Compliance e Recursos Humanos buscassem soluções para ajudar seus colaboradores a serem produtivos, mas de forma saudável – física e mentalmente – neste período difícil que o mundo tem passado.

Muitas empresas implementaram políticas de trabalho remoto, definiram horário para envio de mensagens e WhatsApp, com o objetivo de evitar excessos de demanda de trabalho. Quantidade nunca significou produtividade. Em casa ou no escritório, os colaboradores têm o direito de um horário para almoçar, ir ao banheiro e tomar café. Mediante treinamentos ou palestras, seja do Departamento de Compliance ou de uma consultoria contratada, os gerentes e diretores foram instruídos sobre esta nova etiqueta corporativa e alguns absorveram a capacidade de serem empáticos.

Outros líderes foram ainda mais longe, pois aplicaram bonificação anual igual para todos os colaboradores, independentemente da performance pessoal. Como avaliar a performance de um colaborador que perdeu um ente querido devido a pandemia, com outro colaborador que teve sorte de sua família passar intacta na pandemia. Realizar a obsoleta avaliação por metas individuais em um momento em que todos somos bombardeados quase todos os dias por notícias de milhões de mortes diárias, pessoas morrendo sem ar no Amazonas, familiares hospitalizados, colaboradores com covid, realmente é, no mínimo, desumano.

Novamente, entra a "empatia" como instrumento inovador a ser aplicado nas empresas e pela liderança. O tom que vêm de cima ("tone at the top"), um dos pilares mais importantes para os programas de Compliance, agora deve incorporar a "empatia". Os líderes vão se diferenciar ao falar e caminhar com empatia perante seus colaboradores. Os resultados podem ser surpreendentes, como, por exemplo, o sentimento do colaborador de vestir ainda mais a camiseta da empresa, baixo turnover, sentimento de acolhimento ou de pertencer a um ambiente corporativo saudável, as denúncias relacionadas com assédio moral irão diminuir, dentre outros exemplos.

Que a empatia se torne um "soft skill" obrigatório para a Alta Direção das empresas daqui para diante. Que seja, um dos requisitos mais importantes quando da contratação ou promoção de um(a) executivo(a). Assim, poderemos dizer que, de fato, teremos líderes construindo ou desenvolvendo ambientes corporativos saudáveis.

Patricia Punder, advogada é compliance officer com experiência internacional. Professora de Compliance no pós-MBA da USFSCAR e LEC – Legal Ethics and Compliance (SP). Uma das autoras do "Manual de Compliance", lançado pela LEC em 2019 e Compliance – além do Manual 2020.

Com sólida experiência no Brasil e na América Latina, Patricia tem expertise na implementação de Programas de Governança e Compliance, LGPD, ESG, treinamentos; análise estratégica de avaliação e gestão de riscos, gestão na condução de crises de reputação corporativa e investigações envolvendo o DOJ (Department of Justice), SEC (Securities and Exchange Comission), AGU, CADE e TCU (Brasil).

Assessoria de Imprensa Comunicação Vertical
Elenita Andrade – Cel 11 99348-9531
e-mail:elenita@comunicacaovertical.com.br
Vertical comunicação
Assessoria de comunicação corporativa