

O QUE
PODEMOS
APRENDER
COM os
GANSOS

EDIÇÃO DEFINITIVA



O QUE
PODEMOS
APRENDER

ALEXANDRE
RANGEL COM OS

GANSOS

editora
Original



© Alexandre Rangel

Diretor editorial
Marcelo Duarte

Assistentes de arte
Alex Yamaki
Daniel Argento

Diretora comercial
Patty Pachas

Projeto gráfico e capa
Daniel Argento

Diretora de projetos especiais
Tatiana Fulas

Diagramação
Elis Nunes

Coordenadora editorial
Vanessa Sayuri Sawada

Revisão
Telma Baeza Gonçalves Dias
Ana Maria Barbosa

Assistentes editoriais
Juliana Paula de Souza
Alice Vasques de Camargo

Impressão
Loyola

CIP – BRASIL. CATALOGAÇÃO NA FONTE
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

Rangel, Alexandre

O que podemos aprender com os gansos – Edição definitiva/
Alexandre Rangel. – 1.ed. – São Paulo: Original, 2013. 336 pp.

ISBN: 978-85-62900-14-3

1. Administração de empresas. 2. Negócios. I. Título.

12-9080

CDD: 658.4

CDU: 005.366

2013

Todos os direitos reservados à Editora Original Ltda.

Rua Henrique Schaumann, 286, cj. 41

05413-010 – São Paulo – SP

Tel./Fax: (11) 3088-8444

edoriginal@pandabooks.com.br

www.pandabooks.com.br

twitter.com/pandabooks

Visite também nossa página no Facebook.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização da Editora Original Ltda. A violação dos direitos autorais é crime estabelecido na Lei nº 9.610/98 e punido pelo artigo 184 do Código Penal.

*Aos meus irmãos
Eline, Fred, Ricardo e Gustavo.*

SUMÁRIO

Apresentação	17
O que podemos aprender com os gansos selvagens	19
O importante é começar	21
O poder das palavras	22
Não estrague o seu dia com coisas tão pequenas	23
Cuidado para não abortar grandes ideias	24
Mudar hábitos exige sacrifícios	25
Não limite o crescimento de seus funcionários	27
O exemplo vem de cima	28
Não jogue a culpa nos outros	29
Aproveite ao máximo o potencial dos funcionários	30
Encare o problema de forma otimista	32
Aja com sabedoria, e não apenas por compaixão	33
Cuidado com a forma de falar a verdade	34
O dinheiro é a mais pobre das ambições	35
Ressalte os aspectos positivos das pessoas	36
O que faz um funcionário mentir	37
Se tiver de decidir, decida logo e evite sofrimento	38
Pessoas inertes	39
O momento certo	40
Reaja diante das atitudes negativas	41
Construa pontes, e não barreiras	42
Nunca tome decisões precipitadas	44
Evite palavras ásperas	46
Não dê ouvidos aos pessimistas	48

Fale, mas fale com conteúdo	49
Você é quem constrói sua empresa	50
Se quiser que as coisas funcionem, acompanhe tudo de perto	51
Recompense os comportamentos corretos	53
Tente entender o que o outro está dizendo	55
A glória e a derrota são passageiras	56
Para quem você trabalha?	57
Se não estiver feliz no trabalho, parta para outro	58
Não tenha medo de arriscar	59
Para qualquer problema, há sempre uma saída	60
A integração dos setores fortalece a empresa	61
Para consertar o mundo, conserte primeiro o homem.....	62
Valorize as coisas simples	64
Antes de criticar, verifique seus próprios defeitos e limitações	65
Quem cria o ambiente de trabalho é você	67
Torne-se maior no trabalho	69
A melhor forma de ensinar é dar o exemplo	70
Você vale pelo que é, e não pelo que tem	71
Novos desafios renovam nosso ânimo.....	72
Só assuma novas responsabilidades se estiver preparado	73
Procure sempre se renovar profissionalmente	74
Não se pode agradar a todos.....	75
A família em primeiro lugar	77
Como evitar fofocas e intrigas no trabalho	79
Antes de reclamar, certifique-se de que não é você quem causa o problema ..	80
Não se deixe incomodar pelo mau humor dos outros	81
Busque o equilíbrio na vida	82
Não se baseie apenas em sua experiência passada	84
Resolva os problemas de vez	86

O melhor momento para ser feliz	87
Quando desejar uma coisa, concentre-se apenas nela	88
Aceite o brilho dos outros	89
É com o exemplo que se promovem mudanças.....	90
Aceite ajuda, não se afogue nos problemas.....	91
Não deixe a empresa ao sabor da sorte	92
Estimule a troca de ideias entre funcionários	93
Pare de reclamar e valorize o que possui	94
Aprenda a ouvir o coração das pessoas	95
Tenha sempre uma atitude de vencedor	96
Sinta orgulho de seu trabalho	97
As pessoas têm valores diferentes dos seus	98
A inveja só traz infelicidade	100
Coisas que roubam nossa energia	101
Dê chance para os funcionários se desenvolverem	103
Sua paz interior depende exclusivamente de você	105
Construa um ambiente harmonioso com tolerância e perdão	106
Ajude os outros a vencer.....	108
Eleve o pensamento	109
Uma forma de pensar diferente	110
Aldeões chineses.....	111
Como um programa de Qualidade Total	
muda o comportamento das pessoas	112
As soluções para os problemas estão ao nosso alcance	113
Sorte: O encontro da competência com a oportunidade	114
Quanto vale o conhecimento? E a compreensão?	115
Aceite os defeitos dos outros e os outros aceitarão os seus	116
Não se deixe levar pela arrogância	118
A catástrofe às vezes está apenas na sua cabeça	120

Excesso de ajuda prejudica	122
Conheça melhor seus funcionários	123
Nomes diferentes para jovens condenados	124
Aproveite o lado bom das pessoas	125
Usando a cooperação e a criatividade de uma equipe	126
A importância de metas claras	127
Não deixe que fatores externos atrapalhem o seu ideal	128
Coisas que “sempre foram feitas assim”	129
Não gerencie impondo ameaças e provocando medo	130
Deixe a empresa mais leve	131
Trate o outro como gostaria de ser tratado	132
Às vezes é preciso medidas mais drásticas	133
Informe-se mais e evite conclusões precipitadas	134
Você é quem tem a capacidade de mudar	136
Nosso rosto reflete nossas intenções	137
Descubra a verdadeira natureza das pessoas	138
Se cada um fizer a sua parte, os problemas se resolverão mais depressa	139
O pessimista sempre traz com ele a infelicidade	140
As três maiores interrogações da vida	142
Às vezes as empresas tomam medidas impensadas para reduzir custos	143
Sobre a inveja e a traição	144
Dê sentido ao trabalho das pessoas	145
Use com inteligência o pouco conhecimento que tem	146
Se quiser mudar seu setor, sua empresa, seu mundo, comece mudando seu pensamento	148
Inventar é uma coisa, realizar é outra	149
Quando a responsabilidade é dividida, ninguém responde por nada	150
Sem iniciativa os problemas não se resolvem	151
Todo obstáculo contém uma oportunidade	152

Não transfira problemas para os outros	153
Para realizar mudanças é preciso acreditar e agir	154
Não desista diante das dificuldades.....	155
Às vezes precisamos de um empurrãozinho.....	156
Proíba a proibição	157
Encontre algo para elogiar	158
Não é preciso usar a força para liderar	159
Evite conclusões precipitadas	160
Trabalhar em equipe é respeitar diferenças	162
A qualidade das pequenas tarefas leva à Qualidade Total	164
Não se apoie no passado	167
Use o ambiente a seu favor	169
As coisas não acontecem conforme esperamos	170
Confie.....	171
As pessoas são boas e honestas	172
Negociação: O caso dos 35 camelos	174
Vender exige técnica e imaginação	176
Fixe a atenção nas coisas boas	178
Cuidado com o mais e o menos	179
O papel do consultor.....	180
Para que comparar?	181
Aprenda a dizer “não”	183
Segure seus ímpetos	184
Siga em frente! Deixe que as coisas se acomodem	185
Você vê o que você reflete	186
O trabalho em equipe renova as energias	187
As razões do trabalho	188
Transforme em força a sua fraqueza	189
Você nunca deve desistir de suas ideias	191

A honestidade é um valor muito pessoal	193
O turbante e a vaidade do rei	195
Cuidado com o leão surdo	196
Torne o ambiente mais leve e menos carregado de mágoas	197
Não se esqueça do principal	198
Desenvolva relações mais sólidas e mais confiantes	199
Apague da memória os pequenos desentendimentos	200
Abra os olhos para a verdade	201
O problema de um é problema de todos	202
A decisão está em suas mãos	203
O que você prefere: Cantar ou blasfemar?.....	204
Seja respeitado por ser diferente	205
Conheça a razão daquilo que faz	206
Sapos fervidos	207
Seja digno de confiança: Revele também os seus defeitos	208
Em algumas situações, é inteligente se passar por tolo.....	209
Arrisque uma resposta, mesmo que ela pareça óbvia	210
Expulse de sua vida o outro que o ensinaram a ser.....	212
Construa seus castelos	214
O verdadeiro significado da paz	215
O mal que desejamos aos outros	216
Encare o erro como uma experiência positiva	218
Dê oportunidades	219
Comprometa-se com aquilo que fala	220
Não multiplique os problemas	221
Não reclame, mude o caminho.....	222
Faça por merecer	223
O segredo da felicidade	225
Passa pelos obstáculos de maneira mais eficiente e suave	226

Quanto mais ideias você tiver para trabalhar, mais provavelmente chegará à melhor solução	227
Evite fazer observações negativas.....	228
O bom consultor não é aquele que dá respostas certas, mas aquele que faz perguntas certas.....	229
Devemos ser pacientes com os mais novos.....	231
Não desperdice energias preciosas	232
Renove a cada dia suas relações pessoais	233
Veja além dos papéis que as pessoas representam	234
Não transforme um pequeno problema em um desastre	235
Permita que seus funcionários usem a inteligência	236
O bom é inimigo do ótimo	237
As pessoas vivem melhor quando têm objetivos de vida claros	238
A rotina atrasa o seu desenvolvimento	239
A qualidade depende da participação de todos.....	241
Faça acontecer!.....	242
Tipos de chefes que estão por aí	243
O poder que ofusca	244
O que fazer para motivar pessoas	245
Se quiser que algo melhore, concentre o foco	246
Atenção aos pequenos detalhes	248
Fique aberto ao novo	249
Nunca despreze a experiência dos mais velhos	250
Aprenda a pensar e a agir por si mesmo	251
O equilíbrio entre o trabalho e o descanso	252
Comporte-se conforme o ambiente	253
Não imagine regras inexistentes.....	254
Aprenda a respeitar e a valorizar as diferenças	255
Construa o seu caminho sem se preocupar com o louvor ou o desprezo dos outros	256

Hábitos e costumes ultrapassados impedem a mudança.....	257
Verifique os processos de trabalho. Eles podem ser os culpados!	259
Seja determinado ao realizar as mudanças necessárias	261
O caminho que se deve seguir	262
Você é o comandante do barco?	263
A autoestima dos funcionários traz bons resultados às empresas	264
O que é qualidade?	265
Faça com que as coisas aconteçam!	267
Julgue apenas quando necessário	268
Nenhum jardim é perfeito.....	269
Faça a sua parte: Ensine	270
Mudança de comportamento exige paciência e determinação	271
Treinar e educar para a busca de soluções	273
Elimine a alienação, a frustração e o descontentamento	274
Respeito é bom e faz bem à autoestima de todos nós	275
Valorização das pessoas no ambiente de trabalho	276
Lições de vida	277
Trate as pessoas com respeito e dignidade	278
Aprenda a cultivar a sua criatividade	279
Pratique a administração participativa	280
Estabeleça metas para as pessoas	281
Livre-se do peso desnecessário	282
Elimine o desperdício.....	283
Corrida de bicicleta	284
O aprendizado é um processo lento e gradual	285
Experimente o novo	286
Encare as críticas como alimento para o seu crescimento	288
O camelo não suportou o peso da pena	289
Enxergue as mudanças e realize-as	290

O grau de dificuldade nos motiva a atingir o objetivo	291
Teoria da profecia autorrealizadora	292
Tenha melhores resultados com pessoas motivadas e felizes	293
Só peça desculpas quando estiver sendo sincero	294
Melhore a sua capacidade e não se preocupe com a dos outros	296
Delegue também o poder de escolha a seus subordinados	297
Tenha fé nas mudanças	298
Disponha de tempo para o planejamento	299
Mergulhe fundo	300
O sofrimento faz parte das conquistas	301
Veja com o olhar do outro	302
Flores ou um prato de arroz?	303
Descubra o que fez você escorregar	304
Faz parte da minha natureza	305
Se cada um fizer a sua parte... ..	306
Dê liberdade para criar e ousar	307
Aprendendo com os tombos da vida	308
Saiba lidar com os obstáculos	309
O valor da humildade	310
Coloque-se no lugar do outro	311
Saiba lidar com as adversidades	312
Peça uma folha em branco	313
Uma grande verdade	314
Qual é a parte mais importante do corpo humano?	315
Não se esqueça de ser feliz!	317
Os dois lobos.....	318
Esteja livre para estabelecer os limites de seus sonhos	319
Remédio para coice de burro	320
As conseqüências do mau tratamento	321

O verdadeiro tesouro	322
O tamanho da tolerância	323
Referências bibliográficas	325
Índice temático	331
O autor	335

APRESENTAÇÃO

Conta a história que um casal tomava café no dia de suas bodas de ouro. A mulher passou manteiga na casca do pão e a entregou ao marido, ficando com o miolo.

Ela pensou: “Sempre quis comer a melhor parte do pão, mas amo demais meu marido e, por cinquenta anos, sempre lhe dei o miolo. Mas hoje quis satisfazer meu desejo. Acho justo que eu coma o miolo pelo menos uma vez na vida”.

Para sua imediata surpresa, o rosto do marido se abriu em um largo sorriso e ele lhe disse:

– Muito obrigado por este presente, meu amor. Durante cinquenta anos, sempre desejei comer a casca do pão, mas, como você sempre gostou tanto dela, jamais ousei lhe pedir!

Esta história, de autoria desconhecida, ilustra, para mim, o maior problema encontrado nas empresas: a falta de comunicação entre os setores. Problemas que poderiam ser resolvidos rapidamente muitas vezes se agravam, a ponto de causar rupturas nas relações pessoais. Quando o caldo entorna e se analisam as causas, o que se constata é a completa falta de comunicação com respeito às reais necessidades e expectativas a serem atendidas de ambas as partes.

Por isso, sempre digo que as três coisas mais importantes para melhorar a qualidade e a produtividade em uma empresa são: em primeiro lugar, a comunicação; em segundo lugar, a comunicação; e, em terceiro lugar, a comunicação.

A arte da comunicação está em fazer as pessoas compreenderem plenamente o significado das mensagens. Há anos trabalho como

coachig auxiliando pessoas a compreenderem melhor a complexidade das relações no mundo moderno e a se tornarem bem-sucedidas naquilo que fazem.

O processo de *coaching* ajuda o indivíduo a mudar comportamentos que estejam impedindo seu progresso. Isto se dá, basicamente, por meio da reflexão. A utilização de parábolas, fábulas, lendas, histórias reais, curtas e interessantes, foi uma fórmula que adotei para ajudar as pessoas a refletirem sobre temas como motivação, trabalho em equipe, liderança, superação, mudanças, dentre tantos outros que estão presentes nas relações interpessoais. Uma história prende a atenção e sempre traz uma mensagem positiva para reflexão.

As fontes e as origens das histórias são as mais diversas, como contribuições recebidas dos ouvintes das rádios onde atuei e atuo como colaborador (atualmente na Rádio Bandeirantes AM 840 e FM 90,9, em São Paulo), pequenas adaptações de textos de livros, artigos em revistas, anotações em palestras, sites da internet etc. Procurei relacionar na bibliografia deste trabalho todas as obras que me serviram como fonte de leitura e inspiração durante todos esses anos.

Uma última consideração que gostaria de fazer é sobre a forma de explorar o significado das histórias no livro. São múltiplos os ensinamentos que podemos extrair de cada passagem. O leitor não deve considerar como única a perspectiva do ensinamento comentado. Com reflexão e criatividade, muitas outras lições poderão ser extraídas de um mesmo conto.

Bom proveito!

Alexandre Rangel

O QUE PODEMOS APRENDER COM OS GANSOS SELVAGENS

Podemos aprender muito com os gansos selvagens. Quando um ganso bate as asas, por exemplo, voando numa formação em V, cria um vácuo para a ave seguinte passar, e o bando inteiro tem um desempenho 71% melhor do que se voasse sozinho.

Sempre que um ganso sai da formação, sente de súbito a resistência do ar por tentar voar sozinho e, rapidamente, volta para a formação, aproveitando o vácuo da ave logo à frente.

Quando um ganso líder se cansa, ele passa para trás, e imediatamente outro assume o seu lugar, voando para a posição da ponta.

Na formação, os gansos que estão atrás grasnam para encorajar os da frente a aumentar a velocidade.

Se um deles adoecer, dois gansos abandonam a formação e seguem o companheiro doente, para ajudá-lo e protegê-lo. Ficam com ele até que esteja apto a voar de novo ou venha a morrer. Só depois disso eles voltam ao procedimento normal com outra formação ou vão atrás de outro bando.

A lição dos gansos:

- Pessoas que compartilham uma direção comum e senso de comunidade podem atingir mais facilmente os objetivos.
- Para atingir nossos objetivos, é necessário estar junto daqueles que se dirigem para onde queremos ir, dando e aceitando ajuda.
- É preciso haver um revezamento na liderança e nas tarefas pesadas. As pessoas, assim como os gansos, dependem umas das outras.

- Precisamos assegurar que nosso grito seja encorajador para nossa equipe e que a ajude a melhorar seu desempenho.
- É preciso estar ao lado dos colegas também nos momentos difíceis.

O IMPORTANTE É COMEÇAR

É curioso observar como a vida na empresa muda depois que ela passa a trabalhar sintonizada com os conceitos de qualidade, implantando uma gerência mais participativa, valorizando ideias e sugestões dos funcionários, definindo responsabilidades de forma mais clara para todos. Mas isso não acontece da noite para o dia. É preciso entender que, embora esse seja o caminho certo a ser trilhado, os resultados não são imediatos. O essencial é dar o primeiro passo e continuar promovendo a melhoria contínua.

Observe estas verdades: a mais longa caminhada só é possível passo a passo... O mais belo livro do mundo foi escrito letra por letra... Os milênios se sucedem segundo a segundo... As mais violentas cachoeiras se formam de pequenas fontes... Não fossem as gotas, não existiriam as chuvas... A mais bela construção não se teria efetuado não fosse o primeiro tijolo...

O processo de mudança não é fácil nem rápido, mas vale a pena tentar!

Vamos lá, não perca a oportunidade. Transforme gradualmente sua empresa, introduzindo pouco a pouco conceitos de qualidade.