EDITORIAL

O mérito da Tecnologia da Informação, ao aproximar a organização de seus clientes, não está tanto no aumento da capacidade de reduzir a incerteza como em dar sentido ao trabalho.

Robert Owen (1771-1858), considerado pelos historiadores como o pai da Administração de Recursos Humanos, é reconhecido como um dos maiores reformadores sociais do século passado. Numa época em que não havia nenhum conhecimento estruturado sobre gestão organizacional e muitos países ainda praticavam a escravidão com tamanha naturalidade que o trabalho escravo era a rubrica mais importante da sustentação da riqueza nacional, Owen construiu em New Lanark, Inglaterra, instalações industriais que se transformaram em modelo de respeito à dignidade humana e em parâmetro de desempenho operacional.

Owen acreditava que as organizações poderiam ser a solução para eliminação da miséria humana e New Lanark foi a materialização de suas crenças. As pessoas em New Lanark faziam parte de uma verdadeira comunidade, edificada com todos os recursos de urbanidade exigidos para o exercício de uma cidadania com dignidade e qualidade de vida social e no trabalho. A proximidade física da fábrica, quando o comum era diariamente muitos se deslocarem de remotas zonas rurais para o trabalho, e a "proximidade" psicológica de "multiplicadores" de comportamento socialmente desejável, cuidadosamente escolhidos para funcionarem em pontos-chave como exemplos a pessoas recrutadas, foram fatores considerados determinantes do sucesso do empreendimento de Owen e que o levaram a repetir a experiência em Indiana, Estados Unidos, a partir de 1824.

A versão americana de Owen não funcionou. Objetivava criar um modelo de estado territorial para um trabalho social sustentado e digno. A crença de que a condição humana pode ser melhorada como resultado *apenas* da melhoria das instituições não pôde ser sustentada. Pessoas desmotivadas passaram a "fazer corpo mole", obrigando Owen a concluir que organizações sadias são sustentáveis apenas quando seus membros estão dispostos a estabelecer com elas uma relação de comprometimento.

Infelizmente, essa relação de comprometimento nem sempre leva ao bem-estar social perseguido por Owen. O espírito de corporação dela resultante raramente é derivado de um espírito de cooperação. Nasce muito mais de um refinamento do processo da busca de um escudo protetor que nossos ancestrais faziam ao andar e caçar em bandos do que do nobre sentimento de uma ordem social mais justa e de uma qualidade de vida continuamente melhorada para todos. A intenção última do homem organizacional contemporâneo ainda não foge muito da clássica pergunta *"o que eu vou ganhar com isso?"*.

A manipulação psicológica desta "fraqueza" humana foi muito bem realizada por grandes corporações do século XX. Em troca de segurança econômica e de uma suposta previsibilidade de ascensão em suas carreiras, as pessoas se permitiram perder o controle da legitimidade de ação social das organizações a que estiveram vinculadas. A lealdade corporativa ignorou impactos sociais, ambientais e a ética. Todavia, a perseguição obsessiva dos níveis de competitividade necessários para enfrentar as turbulências da competição globalizada tem feito estas mesmas organizações trocarem a lealdade dos funcionários pela lealdade dos fornecedores, dos parceiros vituais e dos clientes. A segurança do emprego está sendo substituída pela *empregabilidade*, pela engenharia de produto inspirada no *feedback* do *marketing de relacionamento* dos clientes satisfeitos e pelas promessas dos modismos consultivos.

A última década do século XX assiste a um movimento no mínimo intrigante. Organizacões reconhecidamente competitivas e socialmente desejáveis, constroem sua competitividade parecendo definitivamente assumir que o comprometimento das pessoas para com elas é, de fato, efêmero e que segurança é algo que se constrói no interior das pessoas e não no interior das "paredes" organizacionais. O sonho de Owen parece estar mais uma vez sendo postergado até que seja assumido que o funcionário de hoje é o cliente de amanhã e vice-versa.

Prof. Marilson Alves Gonçalves
Diretor e Editor da *RAE*