



Mind News

Informativo para seu bem-estar emocional – n° 26

Humanização: vertical ou horizontal?

O que humanização tem a ver com vertical e horizontal? Tudo a ver, em meu entender. Todos nós ansiamos ser tratados como humanos, e não como objetos, números, ser denominado de cliente, comprador ou outros. E isto em qualquer circunstância ou relacionamento. Quando isto não acontece, ficamos mal, irritados, sentimo-nos excluídos e maltratados.

Quando vamos comprar algo, presencial ou online, queremos que o vendedor humano ou virtual seja atencioso, nos forneça as informações necessárias e nos entregue o que foi prometido. Quando estamos no trabalho, queremos que nosso chefe nos trate humanamente, sem assédios, sem palavrões, com metas realistas, com comunicação eficiente, com treinamento adequado e equipamentos necessários ao bom desempenho. No serviço público queremos ser tratados como cidadãos, com todos os direitos legais a que temos, incluindo gentileza e soluções. Em um serviço médico queremos ser tratados pelo nome (e não o paciente do quarto 334), não como um corpo que precisa de algum reparo. Na família e com amigos queremos ser tratados como humanos e não como objetos. Todos estes comportamentos exigem reciprocidade, ou seja, nós devemos sempre tratar os outros de forma humanizada.

O tratamento vertical significa que alguém é superior a você. A expressão “superior hierárquico” significa que alguém é “inferior hierárquico”. É claro que cada um tem o seu papel nos relacionamentos pessoais e profissionais, com as competências e a gentileza que a situação demanda, o que não indica superioridade. No tratamento horizontal, típico da humanização, as pessoas que se relacionam estão em um mesmo nível, todos humanos. Isto é o fim do “você sabe com quem está falando?”, o que encobre uma superioridade que não deveria existir. Um político, um policial, um médico, um chefe são servidores, públicos ou privados. Em algumas repartições públicas já vi o seguinte aviso: “Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela: Pena - detenção, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, ou multa.”. Entendo que deveria haver um aviso recíproco para proteger o cidadão que pode ser desacatado e desrespeitado pelo servidor em seus direitos,

O que cada um pode fazer em prol da humanização? Refletir sobre seu próprio comportamento, agindo de forma humanizada. Quando sentir que sofreu um tratamento desumanizado, reclamar com cidadania, pois sempre devemos exigir nossos direitos.



Gustavo G. Boog é coach, mentor, escritor e consultor na Boog Consultoria. É Engenheiro, Mestre em Administração de Empresas, está cursando o último ano de Psicologia. É especializado em Mentoria e Coaching Sistêmico (Constelações). Conduz projetos de desenvolvimento para que o potencial de pessoas, equipes e organizações possa se realizar plenamente.



+ 55 (11) 99137-7691



gustavo@boog.com.br

*Se puder, compartilhe o Mind News, para que o bem-estar emocional possa atingir a todos.
Comentários e observações serão bem-vindos*