

# **Nascimento da Era Caórdica**

**DEE HOCK**

**Caórdico adj [port caos+ordem]**

**Organização ou organismo autogovernado  
que combine harmoniosamente  
características de ordem e caos.**

# Capítulo 1 – Mente de macaco velho

**1. Consciência;**

**2. Visão da sociedade:**

**. Universo como máquina;**

**. Soluções fabricadas; e**

**. Comportamento forçado.**

“Não precisava ser assim, nunca. Não precisa ser assim agora. Não pode ser assim para sempre”.

## **Capítulo 2 – Um cordeiro e o leão da vida**

- 1. Infância e juventude (idealista/ingênuo)**
- 2. Consciência receptiva a novos conceitos**
- 3. Harmonia**

# **Capítulo 3 – O carneiro sacrificado**

- 1. Carreira**
- 2. Organizações hierárquicas de comando-controle**
- 3. Necessidade de compreensão e coordenação**
- 4. Processo de mudança**
- 5. Promessa (não) cumprida**
- 6. Ler avidamente**

# **Capítulo 4 – Aposentadoria na ativa**

- 1. Depressão**
- 2. Parceria familiar**
- 3. Estagiário National Bank of Commerce**
- 4. Realimentando-conceitos liderança/administração**
- 5. Convite - implantação cartão BankAmericard**

“Não existe trabalho ruim, só trabalho malfeito, pouco reconhecido ou malpago”.

## **Capítulo 5 – Pessoas comuns, coisas extraordinárias**

- 1. Técnicas de administração não-ortodoxas**
- 2. Cumprimento de Prazos**
- 3. Crescimento profissional – chefe de departamento**

“Ouça com o mesmo cuidado o silêncio e o som”.

# Capítulo 6 – Castelo de cartões

## 1. Caos gerado pelo entusiasmo aos cartões-crédito

- . Boatos e mentiras;

- . Cartões falsificados;

- . Falsos lojistas;

- . Não havia sistema eletrônico; e

- . Não havia internet.

“O passado está cada vez menos profético, o futuro cada vez menos previsível e o presente quase não existe”.

# Capítulo 7 – Nada a perder

## 1. Reconhecimento

- . O sentido do cartão de crédito;
- . Negócio de troca de valor monetário.

“As organizações saudáveis induzem o comportamento. As organizações doentias o forçam”.

## Capítulo 8 – O impossível imaginado

“Como o passado é apenas preparatório para o presente e o presente apenas um ponto de partida, é o futuro que deve ser o alvo de nossos pensamentos e de nossa energia”.

“Nós somos os nossos conceitos, idéias e percepções”.

“Se você pensa que não consegue, para que pensar?”.

## **Capítulo 9 – A penúltima palavra**

- 1. Métodos de convencimento**
- 2. Frases repetidas (mantras)**
- 3. Convite – liderar o National BankAmericard**

“Sou tão grande pra mim mesmo quanto você é para você mesmo, e você é tão grande pra você mesmo quanto eu sou pra mim mesmo; portanto, somos iguais”.

# Capítulo 10 – A corporação ou a bengala?

1. **Precisamos fazer melhor**
2. **Cumplicidade**

“Isso pede o que há de melhor em cada um e em todos nós”.

# Capítulo 11 – E então faltava um

1. Primeiro passo aos novos desafios (90 dias)
2. 1968 VISA não passava de conjunto de crenças
3. 1970 (comunidade) VISA nasceu

. **Maior bloco individual de poder e consumo global**

“Nas circunstâncias corretas, tendo apenas sonhos, determinação e liberdade para tentar, pessoas comuns fazem sempre coisas extraordinárias”.

“Cuidado com as Quatro Bestas que inevitavelmente, devoram seu dono: o Ego, a Inveja, a Avareza e a Ambição”.

# Capítulo 12 – Pessoas muito comuns

## 1. Bank of America e a AMEX se uniram

. Controlar em conjunto cartões de crédito

## 2. Quebra de parceria – rompimento de ideais

## 3. Contruição de um sistema próprio (VISA)

“Logo emergiu a auto-organização. Cada elemento do trabalho a ser feito era anotado num pedaço de papel, junto com o prazo e o nome da pessoa que o tinha aceito.

Qualquer um podia revisar esses elementos, acrescentando tarefas ou corrigindo prazos, contanto que se coordenasse com todos os envolvidos. O todo dependia do seu trabalho e o seu trabalho estava ligado as outras partes do projeto”.

## Capítulo 13 – A vítima do sucesso

1. Concorrência enfrentada entre os bancos
2. Nova depressão

“A compreensão se transforma em *sabedoria* quando é formada pelo propósito, pela ética, pelo princípio, pela lembrança do passado e pela projeção do futuro”.

## **Capítulo 14 – Uma lembrança de ouro**

- 1. 1972 o National BankAmericard assume a liderança na criação de uma organização mundial**
- 2. Resistência à mudança**
- 3. Surge então a VISA Internacional, com o lema:**

“A vontade de conseguir sucesso e a graça da conciliação”.

## **Capítulo 15 – O significado de um nome**

- 1. Processo de criação, mudança e adaptação-VISA**
- 2. Resistência à mudança**
- 3. Surge então a VISA Internacional, com o lema:**

“Nas organizações caórdicas do futuro, será necessário ter, em todos os níveis, pessoas com discernimento, capazes de fazer bons julgamentos e de agir sensatamente de acordo com eles”.

# Capítulo 16 – O processo começa

## 1. Problemas enfrentados

## 2. Vitórias alcançadas

“O fracasso não deve ser temido. É do fracasso que vem quase todo o crescimento, desde que se consiga admiti-lo, aprender com ele, superá-lo e tentar de novo”.

## **Capítulo 17 – O galardão da paciência**

- 1. Reviravoltas na vida – 1984 desligado da VISA**
- 2. 1993 lançamento livro Complexidade de Mitchell Waldrup – linha de ideais de Hock**
- 3. Desafiado por um amigo-escrever seu próprio livro**

# Capítulo 18 – A odisséia

## 1. 1994 odisséia mais importante que a VISA

“Pessoas preocupadas com os grandes problemas sociais e ecológicos e dispostos a fazer alguma coisa para resolvê-los”.

“Caórdicos somos, caórdicos vamos continuar sendo, caórdico é o mundo e caórdicas as instituições devem se tornar. Esse é o caminho para um futuro vivível nos séculos que virão, enquanto a sociedade evolui para uma diversidade e uma complexidade sempre maiores”.

# REFLEXÃO

**Pequenas mudanças em crenças e valores profundamente arraigados podem alterar maciçamente os resultados e o comportamento societário.**

**AONDE VC QUER CHEGAR?**

