



> CARLA DIAS
Directora-geral da Visão Integrada
carla.dias@visaointegrada.com

Transparência... uma boa parte da alma do negócio?!

Há séculos que os rumores fazem parte do dia-a-dia de qualquer comunidade humana. Surgem algures, por alguma razão, por alguém que poderá, ou não, estar mal intencionado no rumor que lança. Quantas vezes nós próprios já o fizemos baseados naquilo que julgamos serem factos e que na verdade não o são.

A conversa de passagem ou o papel que inadvertidamente se leu em cima de uma secretária são muitas vezes a origem desse vírus maléfico que contribui para destruir as organizações ao invés de as fazer crescer. É sabido que a informação representa poder e por isso, muitas vezes se assiste a uma guerra interna de procura de informação que traz associada a si poder, ou sentimento de poder. A verdade é que este poder de saber algo que mais ninguém sabe, se transforma numa das piores causas da inércia e das disfunções mais graves de uma organização, como são a ausência do trabalho em equipa, as tarefas contraproducentes ou a prioridade confundida com proactividade.

Enquanto líderes cabe-nos a tarefa de travar estes rumores e deixar claro na cultura da nossa organização que a informação que nos interessa é apenas aquela que traz valor acrescentado e não aquela que apenas serve para confundir os colaboradores, destruir relações e porque não dizer, até projectos.

Frequentemente os líderes na sua sede nata de tudo conhecer sobre a organização alimentam e favorecem, ainda que inconscientemente, este clima de "diz que disse" que nada de bom traz consigo. A questão está em como combater algo que a humanidade traz consigo em todo o lado: nas famílias, nas paróquias, nos conselhos, nas empresas?

Em primeira-mão há que definir claramente as fronteiras daqueles que são a organização. Isto não significa que as várias pessoas não podem opinar sobre aquilo que se passa, aquilo que não podem é viver constantemente a opinar e comentar assuntos que não dizem respeito à sua actividade.

Por isso, regra nº 1, quando alguém vier ter consigo Sr. Líder ou caríssimo colega a falar de algo que não diga respeito ao seu trabalho, sector ou departamento, ignore e pergunte se esse comentário, crítica ou sugestão já foi feito à pessoa, departamento ou sector em questão. A verdade é que frequentemente a síndrome da crítica ou da "queixinha" acontece no local errado. Pensemos num exemplo concreto. Alguém lhe diz que acredita que o departamento x ou a pessoa y não está a ter uma boa performance. A primeira questão a colocar é: Já o disse à pessoa ou ao líder do departamento? 99 em 100 vezes irá ouvir um não.

As questões que se colocam são: de que serve uma crítica, mesmo que construtiva se não for feita no local certo ou à pessoa certa? De que serve uma crítica ou comentário se não trouxerem consigo a vontade genuína de melhorar a organização?

Na verdade, nem sempre nos apercebemos de que aquilo que nos estão a contar representa um rumor, a menos que a habilidade da pessoa que o ouve seja exímia. Frequentemente escutamos a informação e ficamos com a sensação de sermos pessoas de sorte pelo facto de aquela pessoa nos ter contado algo que jamais poderíamos saber. Há, no entanto, um factor que deve ser levado em conta. A imagem global quem a detém é o líder e por isso, por vezes às interpretações feitas ou aos

rumores lançados deve ser acrescentada uma dose de informação que os colaboradores desconhecem e que apenas o líder detém. Por isso, frequentemente digo não afirmo...informe-se!

Uma boa forma de perceber se a informação que nos está a ser passada é viral ou não, passa por fazer duas ou três perguntas que nos permitem fazer a triagem:

- 1 – Aquilo que me está a dizer já o disse à pessoa em causa?
- 2 – Estaria disposto a colocar esse assunto na próxima reunião na presença da equipa?
- 3 – Este tema traz valor acrescentado para a organização?

Se no final das três perguntas as respostas forem positivas você estará provavelmente em contacto com uma informação importante para o desenvolvimento da sua empresa. Se a(s) resposta(s) forem negativas... pare tudo. Você está perante um vírus organizacional, o que significa que se alimentar ou der ouvidos ao rumor o ambiente da sua empresa poderá tornar-se irrespirável, e as relações poderão ficar absolutamente degradadas e com elas a produtividade sofrer um decréscimo considerável.

Por isso, líderes e colaboradores das empresas: quando perante uma informação supostamente valiosa, questionem-se, questionem e decidam se de facto esta é uma informação factual que contribui para o crescimento da sua empresa ou se é apenas o lançamento de um vírus e, se assim for, rejeite o comentário e deixe claro que não há espaço para rumores na organização.

Para terminar e para se assegurar de que fez tudo o que está ao seu alcance para os evitar, apenas um ingrediente: a transparência que, arrisco dizer, é hoje uma boa parte da alma do negócio!