O primeiro passo

Claudemir Oribe (*)

Para iniciar a resolução de um problema é preciso dar um primeiro passo. E este passo não está nos métodos.

"Para ir longe, você tem que começar muito perto. E o perto é você mesmo."

Jiddu Krishnamurti

Boa parte do tempo no trabalho é desperdiçada pelo simples convívio com problemas de toda natureza. Isso é um fato que, provavelmente, ninguém ousaria negar. Se os problemas estão lá, por que não são resolvidos? Da Psicologia à Administração, da autoajuda à ciência pura, muitos estudiosos, de diversas áreas, se dedicam a tentar responder essa simples questão.

De fato, a resolução de problemas é um tema de natureza multidisciplinar, que envolve vários elementos, oriundos das diversas perspectivas do conhecimento. A psicologia enxerga a questão pelo lado humano, o das atitudes, procurando desvendar os mistérios do comportamento do indivíduo isoladamente ou quando inserido num grupo. A administração é sempre atenta às abordagens e à estrutura, buscando atribuir os problemas certos a cada nível organizacional. Já no domínio da engenharia, os problemas devem ser resolvidos em etapas segmentadas, sequenciais e consistentes, de forma a aumentar o potencial de obtenção de resultado ao menor custo. E, por trás disso tudo, se encontra a Filosofia, mãe de todas as ciências, que regem as linhas do pensamento e os conceitos sob os quais tudo se organiza e se deduz[i].

Entre um oceano de conceitos, modelos, métodos, técnicas e instrumentos, as pessoas se perdem e, frequentemente, sucumbem diante de problemas banais, mesmo estando inundados de recursos metodológicos.

Não há como negar também que, a estruturação passo a passo presente nos métodos é bastante útil para lidar com problemas complexos. Neste campo, o MASP é o método com a melhor e mais fundamentada estruturação. Sua simplicidade facilita o entendimento, a aprendizagem e, consequentemente, a aplicação por qualquer pessoa. No entanto, nem tudo está nos métodos. Alguns pressupostos, como a persistência por exemplo, são requisitos para um trabalho bem sucedido. Sem esses componentes extras ao método o trabalho corre o risco de se perder ou ser interrompido, devido às dificuldades naturais, ao se lidar com um problema complexo.

De todos os elementos, talvez o mais importante seja a atitude responsiva ou responsividade. A responsividade é o ato de trazer para si a responsabilidade, mesmo quando ela, em princípio não lhe é atribuída. Uma pessoa responsiva assume a responsabilidade, toma a frente da ação, o que é essencial sobretudo num ambiente de trabalho onde as responsabilidades não são bem definidas. Nessas situações os problemas atravessam a estrutura, muitos episódios se tornam "filhos sem pai" e, portanto, seguem soltos para atrapalhar o dia a dia, sem que ninguém tome uma atitude.

A atitude responsiva retira as pessoas da inércia, criando a mobilização necessária para reunir competências, concentrar esforços, remover barreiras, potencializar o desejo de mudança e resgatar a disposição para aprender.

A atitude responsiva, responsividade, também denominada de *accountability*[ii], pode partir de qualquer pessoa, mas normalmente ela acontece entre os ambiciosos, os bem-sucedidos, os comprometidos e, evidentemente, entre os líderes, independente da posição hierárquica que ocupam. São pessoas que são humildes o suficiente para reconhecer que pouco sabem sobre o problema e estão dispostas a assumir os riscos do fracasso, se necessário.

Então, tome uma atitude responsiva e assuma o problema para si. Busque aliados, pois eles existem. E conte com o MASP como arma para buscar resultados extraordinários.

(*) Claudemir Oribe é Mestre em Administração, Consultor e Instrutor de MASP, Ferramentas da Qualidade e Gestão de T&D. E-mail claudemir@qualypro.com.br.

REFERÊNCIAS

CORDEIRO, João. **Accountability**: a evolução da responsabilidade pessoal. São Paulo, Évora, 2013.

CONNORS, Roger; SMITH, Tom; HICKMAN, Craig. **El Principio de Oz**: logrando resultados a través de responsabilizarse, tanto como individual como organizacional. New York: Penguin Group, 2004.

ORIBE, Claudemir Y. **Quem Resolve Problemas Aprende?** A contribuição do método de análise e solução de problemas para a aprendizagem organizacional. Belo Horizonte, 2008. Dissertação (Mestre em Administração). Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

NOTAS

[i] A ciência do conhecimento, denominada epistemologia, é aquela que organiza o arcabouço existente para o conhecimento se construir e se relacionar.
[ii] Accountability é a atitude de pegar a responsabilidade para si e gerar respostas com resultados (CORDEIRO, 2013).