

Use o erro a seu favor

Como administrar suas falhas e tirar proveito delas para manter a produtividade em alta e a confiança do chefe → GABRIEL PENNA

Cometer erros no trabalho é um pesadelo para muita gente. Mas, se o estrago já está feito, de que adianta se desesperar? Como todos nós falhamos, o que pesa mais na avaliação de um profissional é como ele lida com a situação. Saber errar significa, por um lado, antecipar riscos para não ser completamente surpreendido. E, por outro, corrigir as falhas o mais rápido possível e aprender com elas. Companhias como 3M, Natura e Serasa estimulam seus funcionários a assumir riscos controlados e toleram erros para estimular a iniciativa das equipes. Um estudo publicado em novembro do ano passado pela escola de negócios IMD, da Suíça, mostra que a tolerância ao erro é o principal motivador de inovações nas empresas, pesando duas vezes mais do que itens como autonomia e premiações. "As pessoas arriscam mais quando têm segurança e apoio para lidar com as consequências de uma falha", diz o professor Stuart Read, reitor de pesquisa e desenvolvimento do IMD e autor do estudo. Com o tempo e a experiência, a tendência é que o número de acertos supere o de enganos e o seu prestígio com o chefe cresça. "Quem erra menos ganha crédito e pode se arriscar mais", diz o consultor Pedro Mandelli. A seguir, veja como usar os erros a seu favor.



1 Entenda como sua empresa lida com os erros

Companhias que investem em pesquisa e inovação, como as de tecnologia e de consumo, são mais abertas ao risco e, portanto, aos erros. "Em empresas de processos padronizados, a tolerância a falha é próxima de zero", diz Ruy Quadros, professor da Universidade Estadual de Campinas. Para saber como a sua empresa lida com os erros, verifique se há produtos ou processos criados a partir de um fracasso. E se os executivos da companhia são promovidos apesar de falharem. "A empresa que reconhece o erro como parte da aprendizagem orienta em vez de punir", diz Maria Tereza Fleury, diretora da Escola de Administração de Empresas da FGV-SP.



2 Planeje e compartilhe

Se você tem uma tarefa complicada ou vai propor um projeto, faça uma lista prevendo possíveis erros. Pense em medidas para evitar, reverter e compensar cada um desses problemas. E não deixe de levantar os custos envolvidos no processo. "Antes de falar com o chefe, avalie se os benefícios do projeto fazem valer os riscos", diz Gisela Kassoy, consultora de inovação e criatividade. Por fim, compartilhe suas idéias com as pessoas de confiança. "Busque apoios para não errar sozinho", diz Pedro Mandelli, consultor de gestão de pessoas.

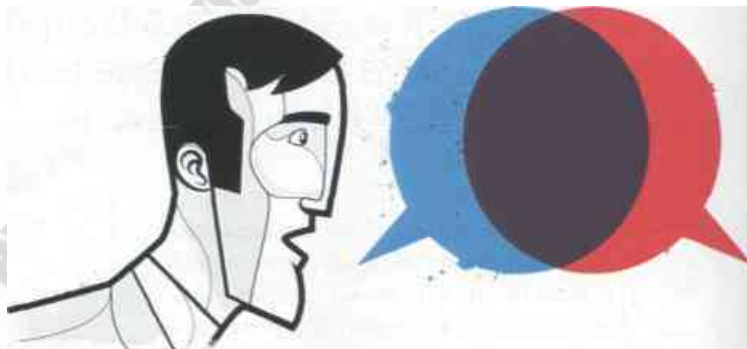


3 Solução, sim. Negligência, não

Não espere que a empresa tolere falhas por desleixo, negligência ou resistência a mudar de atitude. O erro por omissão ou falta de esforço é grave e pode manchar sua reputação. Por outro lado, quem comete equívocos buscando soluções para um problema ou enfrentando situações novas, e procura corrigi-los, ganha créditos. "É melhor errar fazendo do que nem tentar", diz Denise Manfredi, consultora da BSP Career, de São Paulo.

4 Negocie com o chefe

Alinhar as ações com seu superior é fundamental para compartilhar responsabilidades e evitar represálias em caso de erro. Avalie a disposição do seu chefe para dialogar e discuta temas concretos, como projetos e tarefas. Seja realista e não combine metas exorbitantes: elas ajudam a conseguir recursos, mas se tornam um fardo caso o resultado não seja o esperado. "Pergunte o que a empresa está disposta a arriscar e a perder, isso ajuda a saber até onde podemos ir", diz Stuart Read, do IMD.



5 Corrija rapidamente

Esconder ou adiar a comunicação de uma falha só agrava a situação. Assuma a responsabilidade, explique o problema, mas não use frases como "estraguei tudo" ou "a culpa é toda minha". E tome rapidamente medidas para reduzir danos. Na Serasa, empresa de análise de crédito, em São Paulo, os funcionários têm respaldo para inovar, mas precisam ser rápidos se algo sair errado. "Acompanho de perto a execução de tarefas para identificar e corrigir imprevistos assim que eles ocorrem", diz a carioca Maria Sol Marques, de 38 anos, gerente corporativa de projetos.

6 Aprenda com as falhas, mas não as repita

Na subsidiária da americana 3M, em Sumaré, interior de São Paulo, isso é o que se espera dos funcionários. O químico paulista João Roberto Talamone, de 49 anos, sabe disso. Em 2006, ele passou seis meses testando uma película para proteger a pintura de veículos, mas o projeto foi suspenso por falta de prazo para mais testes. Meses depois, João descobriu que o material poderia servir a outro cliente. Hoje, é usado por mineradoras para revestir a carga de caminhões e impedir a dispersão de poeira. A venda anual já é de 2 milhões de dólares. "É uma de nossas patentes de maior sucesso nos últimos anos", diz João.



Quer saber se sua empresa lida bem com os erros? Acesse vocesa.com.br