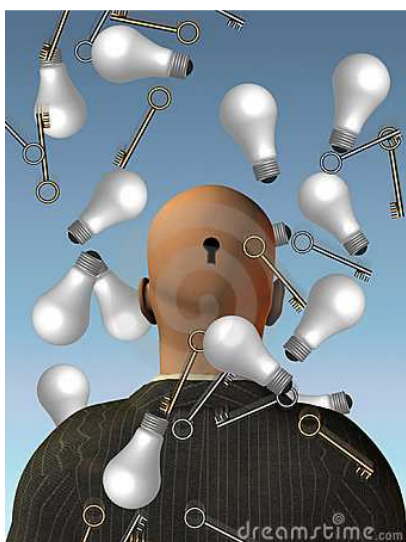


A pergunta é mais importante que a resposta

por Marcelo de Souza Bastos em hsm.com.br/blog



Quando o assunto é inovação, pergunta é inovação e resposta é manutenção. Inovação vem da experimentação de coisas novas, em descobrir novas utilidades para tecnologias emergentes. Quando se trata de inovação, nenhuma experiência gera respostas erradas, mas sim a busca pela pergunta certa a ser respondida.

Quando focamos em responder ou reagir a alguma situação problema, nós acabamos por reforçar a cultura do que é imediato e provisório, resultando em limitar nossa percepção a fatores alheios à organização e que trarão grande impacto para o futuro e a perenidade da empresa.

Como disse uma vez Warren Bennis: "Os executivos de sucesso são grandes questionadores". Isso requer reflexão e desprendimento com uma atitude que favoreça a uma visão interdisciplinar. Para isso ele precisa saber combinar diferentes perspectivas e buscar encontrar a síntese existente na combinação dessas perspectivas. Enxergar os cenários que influenciam a economia e a sociedade, o que acaba por afetar

a sua empresa, requer a capacidade de fazer a pergunta certa e relevante, mesmo quando não se tem uma resposta imediata para ela.

Quando não investimos tempo em descobrir qual a pergunta a ser respondida, a empresa perde oportunidades, desperdiça recursos e acaba por investir e gastar esforço organizacional em iniciativas de pequenas melhorias e não de inovação. Esse tipo de erro acontece com muita frequência em projetos de empresas que iniciam trilhando um caminho e, só lá no final, descobre-se que o rumo, ou a pergunta, deveria ser outro ou, o que é pior, descobre-se que o projeto é inviável de ser implementado.

Encontrar a pergunta certa ajuda a alinhar a empresa em torno de uma visão comum de qual é o problema, as causas e os porquês de se enfrentá-lo e o nível de investimento que deve ser realizado para resolvê-lo.

Encontrar a pergunta certa exige que você enxergue além do tradicional e até de seus próprios preconceitos. Trata-se de cultivar a sabedoria de observar com a mente de fato aberta. Focar na observação ao invés do julgamento. Trata-se também de desenvolver hipóteses, principalmente sobre as raízes emocionais do comportamento humano a ser observado. Envolve desenvolver a capacidade de enxergar o que sempre esteve aí, mas nunca foi percebido – o que outros não conseguiram enxergar ou compreender, porque pararam de olhar muito cedo.

Afinal, como dizia Einstein, “Se eu tivesse uma hora para salvar o planeta, usaria 59 minutos para definir o problema e uma para resolvê-lo”. Se as empresas quiserem inovar, elas precisarão explorar o mundo com a curiosidade e a abertura mental das crianças.

Para finalizar, mente aberta é condição essencial para descobrir a pergunta certa. Afinal de contas, mente é igual pára-quadras, funciona melhor aberta.

“I Believe in change”