

Tomada de Decisão: da Confiança como um Instrumento de Gestão ao Sucesso das Empresas



Para que as Organizações atinjam seus Objetivos Estratégicos, uma estrutura (hierárquica ou colaborativa) coesa e coerente deve estar apoiada em sólidas Lideranças, responsáveis pela condução dos processos, em sua maioria, táticos e operacionais, garantindo interação entre os diferentes setores.

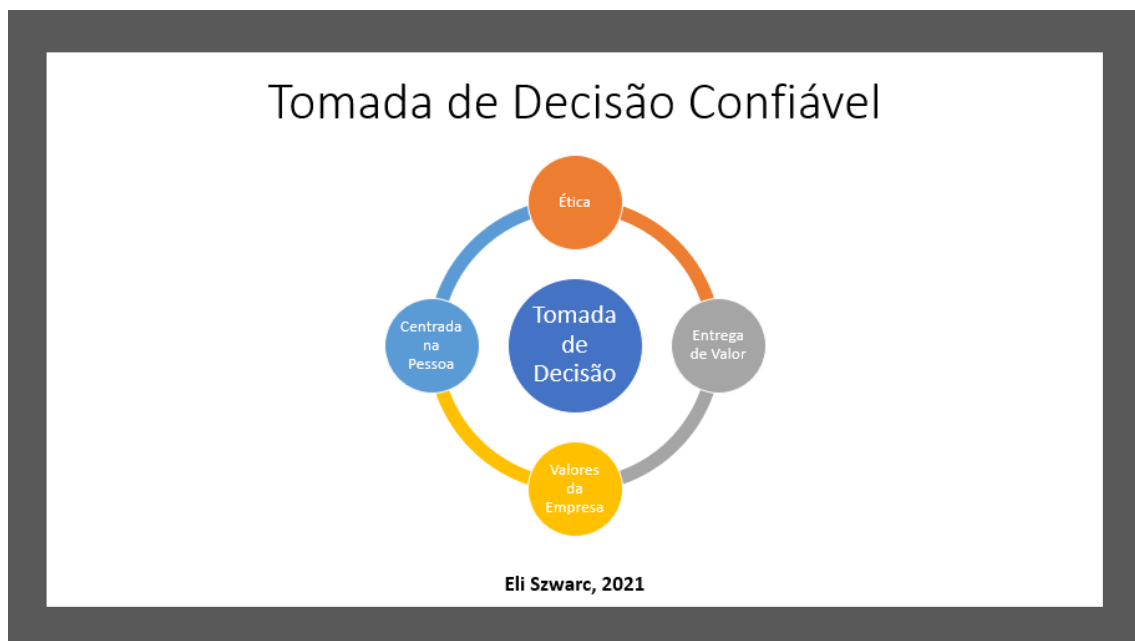
Uma das atribuições do Gestor é a Tomada de Decisão, independente de seu nível hierárquico ou seu grau de autonomia. O processo decisório deve partir de alguns pressupostos, e sofre influência de fatores intrínsecos ao seu condutor (conscientes ou não) bem como externos (ambientais ou culturais).

Se por um lado, empresas buscam líderes adaptáveis e flexíveis, capazes de suprir as mais distintas demandas inerentes a sua posição, as pessoas (individual ou coletivamente) buscam líderes Confiáveis. Partindo do princípio que o sucesso de um setor, projeto ou empresa, depende da interação entre setores e áreas de conhecimento, e, em última instância, da Relação Humana, a Confiança se torna um Ativo Intangível, a base das relações (pessoais, setoriais, empresariais, ou de um ecossistema).

Minha posição é que Confiança se adquire com Previsibilidade na Tomada de Decisão, não pela resposta encontrada pelo gestor a um problema a ele apresentado, mas pelo Processo Decisório em si, por ele conduzido. Explico: a sensação de segurança na resolução de um problema não é gerada pela garantia de uma resposta esperada ou pré-determinada, mas sim pela certeza de que os critérios utilizados pelo gestor na análise e resolução da questão são sim reconhecidos, públicos e justos. E isso só se constrói com Transparência e Comunicação.

Assim, a Transparencia de Princípios do Gestor, de Objetivos Estratégicos da Empresa (e de cada Setor), de atitudes de sua equipe por ele esperadas se tornam pano de fundo desta saudável atmosfera corporativa. E a Comunicação, seja estruturada ou por reflexo natural de suas atitudes, garante a chancela e validação de que esses princípios são genuínos, já que são amplamente difundidos por ele, e reverberados por seus pares, superiores e liderados.

Os elementos envolvidos no Processo Decisório que geram confiança são: Ética, a tomada de decisão Centrada na Pessoa, entregas Baseadas no Conceito de Valor, e concordância com os Valores da Empresa.



Na Ética podemos identificar os conceitos amplos do que é bom e justo para todos. Num espectro muito maior do que a Moral, que é temporal e regional, a Ética tem amplitude universal e perene. Os preceitos éticos não se resumem ao campo filosófico, mas se materializam nas ações do cotidiano laboral, familiar e comunitário. Afinal de contas, **VOCE É AQUILO QUE VOCE FAZ**, e não aquilo que você pensa, nem somente aquilo que você diz, muito menos aquilo que você diz que você faz.

A decisão Centrada na Pessoa constitui um dos pilares modernos da Liderança e Gestão de Pessoas. Ela respeita valores e individualiza as tratativas, valoriza as diferenças e as estimula para um melhor ambiente de trabalho, que deve refletir as mudanças culturais e sociais, promovendo a Fraternidade e a Humanidade. Garantir a comunicação e transparência nas instituições faz consolidar a percepção de Processo Justo e Meritocracia, e reforçam o verdadeiro sentido da Tomada de Decisão Centrada na Pessoa, com claro reflexo na Experiência do Colaborador.

Os mais modernos conceitos de Entrega baseada em Valor são desenhados entendendo a Experiência do Cliente e o seu Custo. E os negócios seguindo esse modelo parecem ter enorme assertividade, já que promovem eficiência de processos, combatem desperdícios e conseguem se conectar com seus Clientes em caráter mais profundo, sólido e definitivo. E, para isso, são necessárias métricas de Experiência, que gradativamente parecem ultrapassar o conceito de satisfação, cuja mensuração nem sempre possui um padrão.

Os Valores contidos nas Políticas Institucionais e Códigos de Conduta representam a aspiração das empresas em manter homogeneidade nas atitudes individuais. Contudo, isso não deve representar a falta de entendimento da individualidade e da diversidade. Deve sim representar os Valores das Pessoas que Trabalham na Empresa, ou seja, a responsabilidade da empresa em atrair profissionais que possuam perfil aderente, e mais ainda, reter-los através de um ambiente genuinamente coerente com as propostas iniciais.

Entendido o escopo delimitado pela Tomada de Decisão, a Confiança por ela gerada se torna um Instrumento de Gestão, quando reafirma as bases do Processo Justo e percepção da Meritocracia, contribuindo na construção do Clima Organizacional. É nessa atmosfera que se cria a Cultura Organizacional, reforçando o real conceito de Felicidade no Trabalho, de Salário Emocional. Estudos recentes apontam a relação direta entre a Motivação dos Colaboradores e o Grau de Relacionamento com Clientes (unificando o enorme poder da Experiência de Colaboradores e de Clientes).



Em última análise, as repercussões positivas no ambiente de trabalho geradas pela melhor Tomada de Decisão do habilidoso Gestor, como a estabilidade e a transparência, garantem um clima de Confiança e a Motivação dos Colaboradores, e interferem diretamente no relacionamento com os Clientes e na entrega de Valor, construindo assim a sua Reputação, seu maior Ativo Intangível. Com isso, é capaz de atrair novos talentos, que, estimulados por essa atmosfera ética e centrada na pessoa, se desenvolvem em líderes, e perpetuam esse Modelo Decisório, garantindo a perenidade e sustentabilidade das empresas, num Ciclo Virtuoso: da Tomada de Decisão ao Sucesso .