



POR JACKELINE LEAL

Psicóloga clínica, coach de carreira e consultora em Desenvolvimento Humano e Organizacional.

E-mail: contato@jackelineleal.com.br

# REPUTAÇÃO CONFIÁVEL: VOCÊ ACREDITA QUE TEM?

**P**romessas são, segundo Carolyn Taylor – uma das maiores especialistas do mundo em mudança de cultura organizacional –, a essência da *accountability*, termo em inglês que expõe a capacidade de um indivíduo ou grupo de satisfazer as expectativas de um terceiro. O assunto tem sido amplamente discutido pela área estratégica das organizações, principalmente pelos líderes, que se sentem frustrados com as tarefas que “não” são feitas dentro do tempo previsto.

Carolyn Taylor é autora de “*Accountability* no Trabalho: Como Comprometer-se e Cumprir o Prometido e Conseguir que Outros Façam o Mesmo”. A tradução que melhor se aplica ao termo *accountability* é, sem dúvida, a palavra responsabilidade. E este termo ganha outro peso quando você tem uma tarefa a ser cumprida que envolve outras pessoas, seus tempos, suas necessidades e suas “desculpas” para não entregar no prazo o que foi alinhado. Mas não é só isso; o termo também fala sobre a responsabilidade de quem está do lado de cá, fazendo o pedido e criando expectativas de que ele seja atendido.

Percebo que *accountability* é um conceito complexo, principalmente, para pessoas que por perfil tendem a limitar sua “parte na tarefa” àquilo que elas acreditam que lhes cabe. Na minha experiência nas organizações pude escutar diversas vezes frases, como: “eu já fiz a minha parte, se fulano não fez a dele, aí são outros quinhentos...”

Lamento, pois esse tipo de pensamento trava processos, desanima equipes e desencoraja a própria empresa de realizar investimento no desenvolvimento do seu capital humano. Mudar é sem dúvida o que precisamos fazer e tenho tido esperança na cultura de *accountability*, pois nasce aqui um convite para debate de um conceito antigo que necessita ser extrapolado, o de “senso de dono”.

Até hoje, sempre que desejamos mais engajamento dos times, insistimos em políticas que gerem neles paixão suficiente para fazer a diferença. Não que eu acredite que isso irá morrer, mas é preciso incentivar pessoas por outros lugares, e o encorajamento que é despertado aqui é muito mais palpável, pois pode ser medido nas entregas, nos prazos cumpridos, nos não ditos, nas negociações de prazos realizadas, nos acordos que favorecem ambas as partes, na comunicação, nas decisões mais estratégicas e, por fim, em uma responsabilização mais justa e coerente, menos emocional.

No livro citado neste artigo, escrito por Carolyn Taylor, são especificados alguns passos considerados essenciais nessa mudança. A seguir, para apoiá-los em suas reflexões e na construção de um novo olhar sobre

a sua postura e sobre a postura da sua organização, RH, líderes e liderados, eu selecionei alguns deles para vocês, leitores. Dentre estes estão:

**Preparar.** Antes de solicitar algo a alguém e de deduzir que esta pessoa entregará o que você precisa do jeito que você precisa, prepare-se para desenhar de forma clara sua demanda, suas expectativas, prazos, flexibilizações e pontos inquestionáveis. Traga tudo isso para a mesa de conversa junto com você e não deixe espaços em branco. Nada é óbvio;

**Analisar.** Avaliar o risco, ou seja, antes de se comprometer e prometer algo, analise o risco que você tem de não conseguir entregar o que prometeu com a amplitude que lhe foi requisitado. Pense nos desafios de tempo, na complexidade, na sua familiaridade com a tarefa e, se preciso for, faça as negociações necessárias antes de dar o seu sim;

**Comprometer-se:** Dar sua palavra. Todo sim significa que você vai cuidar de cada detalhe do processo, portanto, dizer um sim é comprometer-se. Só faça isso quando sentir que está confiante. Nunca diga, “claro, vou fazer, ou deixa comigo que eu resolvo”; ao invés disso diga: Sim, pode contar comigo, farei para a data x; não posso me comprometer; por favor me explique melhor o ponto y para que eu avalie se posso contribuir;

**Acompanhar.** Ajudar a pessoa que fez a promessa ou a si próprio a cumprir o que foi combinado. Controle o que está acontecendo e, aos poucos, vá construindo uma relação de confiança que te dê mais liberdade para a ação e isso vale para quem fez o pedido e para quem está realizando a ação. Crie um cronograma com pausas pontuais para análise do andamento do processo e reajustes de rota;

**Assumir os problemas:** É se responsabilizar pelo que fez você não entregar o que combinou naquele prazo, ao invés de deixar para avisar isso de última hora, ou como fazíamos no colégio, dizer que “o seu cachorro comeu o dever de casa”. Então, ao invés de encontrar culpados ou de se colocar neste lugar, mude inclusive a sua forma de falar. Se antes você diria: choveu e por isso eu atrasei. Hoje você diz: eu não previ que eu me atrasaria por causa da chuva; e

**Resultados:** Avaliar se a promessa foi cumprida e celebrar os ganhos. Por fim, aprender com os erros e com o sentimento de fracasso, trabalhando para ter uma mentalidade menos vulnerável às críticas e mais voltada para o aprendizado constante.

Fácil? Eu sei que não. Mas é assim que vamos nos tornar profissionais de verdade e manter a nossa empregabilidade. Agora, se você que me lê, responde pela empresa em que atua, o seu papel é ainda maior. Lembre-se de que estamos falando da sua reputação e isso ninguém esquece. Pense nisso!

### OFERTA DE PROFISSIONAIS

Para entrar em contato com os profissionais ou verificar as vagas publicadas pela ABTCP, acesse: [www.abtcp.org.br/associados/associados/curriculos-e-vagas](http://www.abtcp.org.br/associados/associados/curriculos-e-vagas)



**IMPORTANTE:** Associados ABTCP – empresas e profissionais – podem divulgar currículos e vagas nesta coluna! Para conhecer as condições de publicação do seu perfil ou vaga da sua empresa, envie e-mail para [relacionamento@abtcp.org.br](mailto:relacionamento@abtcp.org.br)