

Ponto Cego nas Organizações

O mundo do trabalho tem evoluído em certos aspectos, é fato, mas ainda é preciso estudar um pouco mais, por exemplo, como andam as relações interpessoais neste novo cenário das organizações. Empresários vêm implementando ações concretas para se adaptarem às crescentes mudanças que o mercado globalizado tem promovido. Gestores e equipes de trabalho encontram-se, quase sempre, as voltas com novas ferramentas tecnológicas, que quando implantadas, trazem consigo mais cobranças por resultados. A alta administração das empresas imprime grandes avanços em equipamentos que favorecem o controle e o acompanhamento de tarefas e atividades com o máximo padrão de qualidade. É possível nos sistemas encontrar as não-conformidades, e fazer, por exemplo, o exercício de identificar as causas, através de um mecanismo, muitas vezes, cartesiano para destacar onde ou o que “deu errado”. Note-se que vários **pontos** podem ser analisados neste escopo de avaliação: processos, produtos, procedimentos, equipamentos, treinamento, entre outros. No entanto, haverá para a maioria das empresas: **o ponto cego**. Este que muitas corporações não pretendem se debruçar para conhecer melhor, até porque não conseguem identificá-lo ou percebê-lo no ambiente interno da dinâmica do funcionamento da empresa. Mas então, do que se trata este fenômeno? É mais um desses fenômenos intangíveis?

Pode parecer estranho à primeira vista, mas Joseph Luft e Harrington Ingham criaram um modelo conceitual a mais de 40 anos, chamado de **Janela de Johari** que ajuda a explicar o que se pretende aqui apresentar. Ambos pesquisaram sobre relações interpessoais e definiram quatro áreas da personalidade, onde uma delas chama-se a área cega, ou seja, aquela que compreende o campo da percepção que os outros têm sobre você e que você desconhece. Neste caso, o que melhor se tem a fazer é buscar o *feedback* como uma possibilidade de ter acesso à maneira como as outras pessoas percebem você. Como traduzir isso para o mundo corporativo? O ideal é que os profissionais que estejam à frente da empresa coloquem-se a disposição para ouvir o feedback de seus colaboradores, talvez assim se possa identificar alguns **pontos cegos** e trabalhá-los juntos, inclusive. Mas, parece mais confortável manter-se distante desses pontos e mesmo, manter-se numa “zona de conforto” onde não se evolui, de fato, como parece, para outro patamar de desenvolvimento humano e organizacional sem se investir em descobrir ou descortinar o que é necessário para se obter um ambiente saudável e produtivo. É preciso mesmo, não perder de vista o **ponto principal**: a competência organizacional para avançar e manter-se no mercado.

Ana Carla Moura, Psicóloga – Diretora na ABRH-PE