



Orlando Pavani Júnior ^{CMC}
Diretor Presidente

Tel.: +55 (11) 97605-5470
Skype: orlando.pavani



Siga os perfis da Gauss



www.gaussconsulting.com.br



Olho de Tigre
INTELIGÊNCIA COMPORTAMENTAL

Siga os perfis da OT



www.olhodetigre.com.br

Rua José Versolato, 111 - Bloco B - Sala 703 Centro Comercial DOMO BUSINESS
São Bernardo do Campo - SP - Brasil CEP 09750-730

Newsletter da Semana (27) - 02/07 a 08/07/2017

**CURSOS da GAUSS
CONSULTIG GROUP
para agosto/2017**
[Vendas Complexas](#)
[Gestão por Indicadores](#)
[Metodologia Gauss BPM](#)

**[PIC - PROGRAMA DE
INTELIGÊNCIA
COMPORTAMENTAL](#)**
Quer receber por e-mail
mais informações do PIC
de julho? [Sim](#) ou [Não](#)

[PORTAL DE MEMBROS](#)
[artigos](#), [cases](#),
[entrevistas](#), [palestras](#),
[sumarizações](#), [cursos](#)
[on-line](#), e [cardápio de](#)
[indicadores](#) - **tudo free**

Artigo da semana 27: [A LEI DA CRIATIVIDADE](#)



**CLIQUE AQUI PARA COMPRAR
DIRETO COM O AUTOR**

Um das escalas do Teste EQMAP (desenvolvido por Roberto Cooper / Ayman Sawaf / Esther M. Orioli / Karen Trocki), para mapeamento e especificação das competências emocionais ([disponível gratuitamente em nosso site](#)), descreve o traço comportamental que chamamos de CRIATIVIDADE (escala 7) que nada mais é do que a habilidade de relacionar múltiplos recursos não cognitivos que lhe permitem ter a visão de novas idéias, inventarem soluções alternativas e encontrar formas novas e eficazes de fazer as coisas, independentemente dos recursos intelectuais disponíveis.

Uma pessoa com alto nível de CRIATIVIDADE deseja realizar as tarefas de seu próprio modo, não gosta de métodos passo-a-passo que lhe tolem a possibilidade de fazer as coisas de sua própria maneira, pois o CRIATIVO precisa “existir” (ser percebido) no processo de execução de forma a poder considerar que a forma pela qual determinada coisa foi feita dependeu única e exclusivamente de algumas de suas idéias. Gosta que lhe sejam dadas missões globais e genéricas e a metodologia adotada para que sejam realizadas fiquem

totalmente por sua conta e risco. Dê a um CRIATIVO os fins e deixe que ele definirá os meios.

O inverso disto poderia ser considerado o METÓDICO, ou seja, a pessoa que precisa sim de uma descrição clara do passo-a-passo e não deseja inventar as formas pelas quais as coisas precisam ser feitas, apreciando muito mais as definições clássicas do “como fazer” e simplesmente partir para a execução metódica e detalhista. Este traço de comportamento prima muito pela execução *ipsis litteris* (ou também conhecido como *ipsis verbis*, é uma expressão de origem latina que significa: pelas mesmas letras, literalmente, nas mesmas palavras, tal e qual, textualmente) e, por assim realizar de forma obediente todo e qualquer passo-a-passo. Defende-se facilmente se algo sai errado com argumento de que o passo-a-passo é ineficaz e não sua execução. Não aprecia grandes missões genéricas e globais e cobra sempre as etapas claras contendo as ordens explícitas do “como fazer”. Dê ao METÓDICO os meios e simplesmente colha o que a execução obediente pode trazer.

Como seria uma relação profissional entre um CRIATIVO e um METÓDICO?

O CRIATIVO tende a passar os objetivos de forma ampla e genérica, sem conter métodos nem tampouco as etapas de execução, fazendo exatamente o que gostaria que fizessem consigo mesmo numa situação inversa. Espera com isto que a pessoa que esteja em sua frente seja também um CRIATIVO como ele próprio fora. Um METÓDICO que recebe estas diretrizes (da forma como um CRIATIVO a emitiria) como um verdadeiro absurdo e não considera digno de credibilidade o CRIATIVO emissor da diretriz, tendo até um certo desprezo pelo emissor da diretriz.

Inversamente, o METÓDICO tenderia passar apenas as etapas, as vezes até omitindo os objetivos maiores (não vale a pena compartilhar estas coisas tão amplas e abstratas), cuidando com cuidado da clareza das atribuições. Nem se poderia dizer que são diretrizes uma vez que são tão detalhadas que configuram muitas mais ordens (via tarefas e atividades pontuais) do que qualquer coisa diferente e mais ampla. Da mesma forma que o CRIATIVO, ele assim procede porque é exatamente desta forma que gostaria de receber a atribuição. Um CRIATIVO que receba estas ordens não a faz com respeito nem tampouco com prazer, pois não lhe foi dada nenhuma autonomia para decidir seu próprio meio de fazer aquele percurso que, as vezes, sequer lhe foi dado o direito de conhecer seu objetivo maior.

Não existe certo ou errado, apenas são traços comportamentais diferentes, entretanto cabe aqui fazer uma defesa ao criativo justificando assim a LEI DA CRIATIVIDADE.

Modernamente a criatividade tem sido uma das principais responsáveis pelo sucesso de pessoas das mais diversas áreas, quando no passado recente era apenas presente aos profissionais ligados à área de publicidade, propaganda e desenvolvimento de produtos e serviços. A maior contribuição é que a criatividade não é uma característica que vem do berço ou de aptidão, apenas relacionada ao talento nato pela inventividade, mas perfeitamente sistematizável e desenvolvível nas pessoas. Suas características típicas são a inventividade, ou seja, a inteligência nata ou adquirida para criar, inventar, inovar, quer no campo artístico, quer no científico, esportivo etc. No livro de Edward De Bono (Pensamento Lateral) ele defende que atualmente a criatividade é o principal recurso a ser desenvolvido para maximizar os resultados em quaisquer campos.

As necessidades tão amplas de alternativas de soluções para os mais desafiadores problemas da sociedade do Século XXI serão resolvidas muito mais pelo desenvolvimento da CRIATIVIDADE do que pelo desenvolvimento da intelectualidade cognitiva clássica. Eu mesmo me deparei muitas vezes em minha vida profissional com circunstâncias que a simples competência armazenada não seria suficiente para ir adiante. Foi a criatividade que me ajudou de forma incontestável a superar as circunstâncias.

Quem desenvolve a CRIATIVIDADE ganha capacidade de IMPROVISO, sem que esta palavra signifique a leviandade de somente fazer as coisas sem que se esteja preparado. Prefiro a definição da palavra IMPROVISO de Reinaldo Polito (autor brasileiro na arte de falar em público): *Falar de improviso, diferentemente do que algumas pessoas imaginam, não significa falar sem conhecer o assunto. Se uma pessoa se atreve a falar em público sem ter informações sobre o tema que irá transmitir, o adjetivo mais benevolente que poderíamos lhe atribuir é o de irresponsável.... Negligenciar a preparação, passando a refletir sobre o assunto que irá expor apenas no momento em que já estiver frente a frente com os ouvintes, é um erro crasso. Improvisar requer criatividade e muito mais preparação do que se imagina.*

Acredita-se que o potencial criativo humano tenha início na infância. Quando as crianças têm suas iniciativas criativas elogiadas e incentivadas pelos pais (vide LEI DA HERANÇA COMPORTAMENTAL), tendem a ser adultos ousados, propensos a agir de forma inovadora. O inverso também parece ser verdadeiro. Quando as pessoas sabem que suas ações serão valorizadas, tendem a criar mais. O medo do novo, o apego aos paradigmas são formas de consolidar o status quo. Quando sentem que não estão sob ameaça (de perder o emprego ou de cair no ridículo, por exemplo), as pessoas perdem o medo de inovar e revelam suas habilidades criativas. Algumas pessoas acreditam que ver a criatividade como habilidade passível de desenvolvimento é um grande passo para o desenvolvimento humano, enquanto outras têm a visão de que a criatividade é uma habilidade inata, ligada a fatores genético/hereditários e, portanto, determinista.

Numa destas palestras que assisti em minha peregrinação por conhecimentos interdisciplinares vi uma argumentação interessante acerca de uma sondagem mais interessante ainda. Se dividiu num grupo diversas pessoas elogiadas por serem consideradas criativas ou esforçadas e noutro grupos pessoas elogiadas por serem inteligentes. A ambos os grupos se ofereceu a escolha de dois problemas, um sabidamente mais fácil e outro mais difícil. O interessante é que 90% das pessoas do grupo de elogiados quanto a inteligência escolheu o problema mais fácil e 90% do grupo de criativos e esforçados escolheu o problema mais difícil.

O que parecia ser, pelo menos para mim, uma escolha típica dos mais inteligentes, assim o foi para os mais criativos e esforçados. Esta evidência empírica demonstra com alguma proficiência a importância de desenvolvermos a CRIATIVIDADE para solucionarmos, de verdade, tanto os nossos problemas pessoais como também os problemas da humanidade.

Os conceitos criatividade e inovação são indissociáveis, no entanto não são sinónimos. Os autores Duaibili & Simonsen Jr. distingue-os afirmando que “A criatividade é a faísca, a inovação é a mistura gasosa. A primeira dura um pequeno instante, a segunda perdura e realiza-se no tempo. É a diferença entre inspiração e transpiração, a descoberta e o trabalho”. Normalmente a criatividade é um processo individual, nasce da ideia que surgiu na cabeça de alguém, enquanto a inovação é um processo coletivo, que deve ser trabalhado em grupo e conduz coletivamente a uma mudança de percepção. Por isso se diz que determinada pessoa é criativa e a empresa “xyz” é inovadora. (De Brabandere). Não existe inovação sem criatividade, pois a inovação é a aplicação prática da criatividade, ou seja uma ideia resultante de um processo criativo, só passará a ser considerada uma inovação, caso seja realmente aplicada, caso contrário é considerada apenas uma invenção. Citando Larry Hirst (um dos antigos Chairman da IBM) “Invenção é transformar dinheiro em ideias, inovação é transformar ideias em dinheiro”. Inovação tem pois este carácter de concretização, que só assim poderá gerar criação de valor. O conceito de criatividade é aplicável fora do contexto empresarial, podendo ser utilizado para caracterizar por exemplo os indivíduos na sua esfera não profissional.

Outra associação comum é feita com a expressão “presença de espírito” atribuída de forma recorrente as pessoas dotadas de criatividade. Exercida por repentistas, piadistas e pessoas

que desenvolvem a criatividade, esta característica é ilustrada de diversas formas. Vamos a algumas situações que exemplificam bem a “presença de espírito”.

O primeiro exemplo fecundo que gostaria de compartilhar foi contado por Natanael Gomes Filho e o encontrei no site www.artigonal.com. Em um hospital psiquiátrico decidiram fazer uma pesquisa para testar o nível de sanidade mental dos seus enfermos e para isso elaboraram um teste com uma banheira. O teste compreendia em esvaziar a banheira e daí, conforme o resultado, seriam decididos os critérios de mudança de tratamento, de medicamentos ou até mesmo a baixa por se encontrar em condições de ser reintegrado à sociedade. Durante o teste o Diretor esclareceu as regras aos participantes e médicos ao mesmo tempo:

– Nós enchemos uma banheira com água e oferecemos ao enfermo uma colher, um copo, uma panela e um balde e pedimos que a esvazie. De acordo com a forma que ele decida realizar a missão, nós decidimos se alteramos seu medicamento para dosagens mais leves, mudaremos de ala para que seu convívio seja melhor para a sua condição atual de sanidade ou até o hospitalizamos em isolamento para que não influencie negativamente outros pacientes.

Vários deles fizeram o teste com resultados muito diferentes. Para alguns havia uma pequena melhora quando escolhiam o copo e para outros uma mudança ainda maior quando escolhiam o balde. Ao fim do dia já reclassificados e sendo relocados para seus novos aposentos o diretor foi chamado por um dos pacientes que se recusara fazer o teste e por este motivo fora reclassificado na ala de isolamento.

– Doutor, posso lhe falar um minuto? Perguntou ao diretor.

– Falar o quê? Você nem quis participar do teste e na sua vez decidiu não fazê-lo. As regras estavam estabelecidas: a colher, o copo, a panela e o balde! Falou exaltado o diretor.

– Ah! Entendi. – disse o paciente. Um paciente curado usaria o balde, que é maior que o copo e a colher. Um paciente em estado intermediário usaria o copo e um paciente que necessitasse maiores cuidados usaria a colher, certo?

– Certo! – respondeu o diretor ainda mais nervoso diante do paciente e de todos os médicos que concordavam com o seu posicionamento.

– Eu só queria tirar a tampa do ralo da banheira! Disse o paciente.

Este texto exemplifica claramente o uso do Pensamento Lateral criado por Edward de Bono e que deve ser entendido como uma ferramenta do pensamento para soluções fora do padrão. É o que chamamos de “pensar fora do quadrado”.

Outro exemplo desconcertante. Uma funcionária da GOL, no aeroporto de Congonhas, São Paulo, deveria ganhar um prêmio por ter sido dotada de tanta “presença de espírito”, divertida e ter atingido seu objetivo quando teve que lidar com um passageiro que provavelmente se achava mais importante que todos os demais. Um voo lotado da GOL foi cancelado. Uma única funcionária atendia e tentava resolver o problema de uma longa fila de passageiros. De repente, um passageiro irritado cortou toda a fila até o balcão, atirou o bilhete a ela e disse:

- Eu tenho que estar neste voo, e tem que ser na primeira classe!

A funcionária calmamente respondeu:

- O senhor desculpe, terei todo o prazer em ajudar, mas tenho que atender estas pessoas

primeiro, já que elas também estão aguardando pacientemente na fila. Quando chegar a sua vez, farei tudo para poder satisfazê-lo.

O passageiro ficou irredutível e disse, bastante alto para que todos na fila ouvissem:

- Você faz alguma idéia de quem eu sou?

Sem hesitar, a funcionária sorriu, pediu um instante e pegou no microfone anunciando para todos do saguão ouvissem:

- Posso ter um minuto da atenção dos senhores, por favor? Nós temos aqui no balcão um passageiro que não sabe quem é, deve estar perdido. Se alguém é responsável por ele, ou é seu parente, ou então se puder ajudá-lo a descobrir a sua identidade, favor comparecer aqui no balcão da GOL. Obrigada.

Além das gargalhadas descontroladas de todos, ainda levou uma calorosa salva de palmas. Com as pessoas atrás do cidadão gargalhando histericamente, o homem olhou furiosamente para a funcionária, rangeu os dentes e disse, gritando:

- Eu vou te foder!

Sem recuar, ela sorriu e disse:

- Desculpe meu senhor, mas mesmo para isso, o senhor vai ter de esperar na fila, tem muita gente querendo o mesmo.

Sensacional não é mesmo! É disto que a LEI DA CRIATIVIDADE quer valorizar.

Uma última demonstração de “presença de espírito” e que aconteceu comigo pessoalmente. Estava eu, juntamente com mais colaboradores de minha empresa, em Porto Alegre aguardando para fazer o check-in num voo direto para Congonhas em São Paulo. Infelizmente este voo juntamente com outro que iria direto para Campinas – Viracopos foram cancelados e as pessoas de ambos os voos tiveram que ser transferidas para outro voo que pousaria em Guarulhos. Voamos normalmente e chegando em Guarulhos foi-nos dito que os passageiros que tinham seu trecho para Campinas – Viracopos receberiam um voucher de taxi para irem até suas residências em Campinas e as pessoas que estavam no trecho para Congonhas deveriam esperar um ônibus da empresa área que nos levaria até o aeroporto de Congonhas. Eu fiquei indignado de saber que as pessoas com trecho até Campinas receberiam taxi até suas residências e nós teríamos que esperar um ônibus e ainda para sermos levados a Congonhas num horário que não teríamos mais taxis a disposição para o trajeto até as nossas respectivas residências. Comecei um embate representando todos que tinham trecho para Congonhas alegando que desejávamos o mesmo tratamento confortável que o pessoal com trecho para Campinas estava recebendo (taxi até a residência), mas minhas argumentações não estavam logrando êxito, até que aconteceu o seguinte diálogo entre eu e a atendente:

- Desculpe mas ou o senhor vai para Campinas de taxi ou o senhor vai ter mesmo que esperar o ônibus e ir somente até o aeroporto de Congonhas. Só tenho uma destas possibilidade para lhe atender! – disse a atendente para encerrar a discussão,

- Então está falado. Pode me dar o voucher para Campinas que nós vamos para lá!

Meus colaboradores da empresa, que estavam comigo, não entenderam absolutamente nada, pois o que faríamos em Campinas? Eu disse a eles para ficarem calados e que confiassem em mim.

- Mas o senhor não mora em Campinas! – defendeu-se ela.

- Não interessa onde eu moro. Você não disse que eu tenho somente estas duas alternativas?! Então prefiro ir direto para Campinas na casa de parentes do que ter que ir a Congonhas neste horário e não ter taxi para ir até minha residência. Pode me dar um voucher para Campinas, por favor que nós 3 vamos para lá então.

Sem muita alternativa a atendente me deu o voucher e rapidamente entramos no taxi.

- Sr. taxista, boa noite. Temos um voucher para o senhor que vai daqui de Guarulhos até Campinas, portanto vais ganhar da empresa área este trecho integralmente, entretanto vamos todos ficar bem mais pertinho, aqui na região do ABC. Poderia fazer esta gentileza para nós?

Claro que o taxista, entendendo o que houvera acontecido, aceitou prontamente com um sorriso no canto dos lábios. Se a atendente não apenas cumprisse suas ordens à risca, perfil METÓDICO, e compreendesse o problema, preferiria ser CRIATIVA o suficiente para gastar menos dinheiro para sua empresa área e nos passar o voucher para a região do ABC (cerca de 100 Km mais perto). Foi a minha presença de espírito (que fez com que os colegas que estavam comigo vibrassem) que aproveitou a própria argumentação da atendente para fazer o que eu queria que fosse feito.

Para consolidar a abordagem da LEI DA CRIATIVIDADE, quero associar que esta LEI exige também uma certa capacidade de “se virar”, conexão com um quadro de um programa de TV famoso que se chamava: SE VIRA NOS TRINTA (30 segundos para fazer algo que impressionasse a platéia).

Uma grande quantidade de pessoas de um país está incluída no conceito de População em Idade Ativa (PIA), uma classificação etária que compreende o conjunto de todas as pessoas de um país teoricamente aptas a exercer uma atividade econômica, um trabalho. No Brasil consideram-se a PIA todas as pessoas com 10 ou mais anos de idade.

Estas pessoas que compõem a PIA estão subdivididas em População Economicamente Ativa (PEA) que consiste na soma das pessoas empregadas (PO – Pessoas Ocupadas) com as pessoas temporariamente desempregadas (PD – Pessoas Desocupadas) e População Economicamente Inativa (PEI) que consiste na soma das pessoas incapacitadas para o trabalho, que desistiram de buscar trabalho ou ainda que não querem mesmo trabalhar (estudantes, aposentados, incapazes, etc.). Resumidamente temos:

$PO + PD = PEA$ e $PEA + PEI = PIA$

Tudo isto é o que se aprende introdutoriamente nas primeiras páginas de qualquer livro de macroeconomia, mas o que pretendo grifar aqui é que existe uma parcela da PO que vão se transformar em PD por absoluta falta de capacidade de “se-virança”! Fazem parte da latente PISV (População Incapacitada de Se-Virar).

Uma pessoa com senso de “se-virança” (aquele que se vira, que dá seus pulos, que improvisa em prol de um resultado efetivo) é aquela que defende ditados como: “quem tem boca vai a Roma”, “quem não tem cão, caça com gato”, “em terra de cego, quem tem um olho é rei”, “mais vale um pássaro na mão, do que dois voando”.

Você leitor faz parte do PISV? Espero que não! Acho que não. Um bom motivo para eu pensar que não, é que você está lendo este texto por algum motivo, e se existe algum motivo que seja propulsor de suas atitudes, creio que já seja uma indicação de que você parece “se-virar” mais do que reclamar.

Os membros do PISV geralmente odeiam ler (quanto mais estudar); costumam demorar mais do que o normal para entender aquelas piadas mais inteligentes; preferem ordens claras e detalhadas ao invés de diretrizes amplas e desafios impossíveis; não percebem qualquer frustração por um trabalho que não gerou o resultado esperado; são superficiais e odeiam coisas complexas; não preocupam-se com o todo, apenas com uma parte; em síntese, parece que morreram, mas esqueceram-se de deitar.

Desenvolver a LEI DA CRIATIVIDADE requer pensamento lateral, uma certa dose de apetite para o risco além de uma certa coragem para continuar com os desafios mesmo que a competência não lhe seja suficiente.



[Baixe o PDF institucional da Olho de](#)

[Tigre – Inteligência Comportamental](#)

[Baixe o PDF Institucional da Gauss](#)

[Consulting Group – Inteligência de](#)

[Negócios](#)

