

CONSULTORIA POSITIVA

"O consultor é uma pessoa que, pela sua habilidade, postura e posição, tem o poder de influenciar as pessoas, grupos e organizações, mas não tem o poder directo para produzir mudanças ou programas de implementação". Peter Block (1991)

A consultoria tornou-se nos últimos anos, uma das actividades profissionais que registou um maior crescimento. A crescente competitividade e a procura de níveis de produtividade elevada têm levado as empresas a especializarem-se no seu negócio principal – *Core Business* – e a valorizar as suas competências nucleares – *Core Competences*.

O que é a consultoria?

A consultoria é uma forte aliada das empresas no sentido em que apoia os seus elementos de forma a tornarem as empresas mais eficientes e eficazes. É através da consultoria que os gestores, os administradores ou os próprios donos das empresas, são auxiliados sobre as decisões estratégicas que têm de ser tomadas para as empresas atingirem excelentes resultados no presente e no futuro. Assim sendo, o objectivo da consultoria é identificar e definir a melhor solução ou alternativa num contexto cada vez mais incerto, face aos riscos e à elevada competição, mas também face às inúmeras possibilidades que vão surgindo e que, por vezes são completamente desconhecidas por quem decide e, sendo assim desperdiçadas.

Os consultores são assim profissionais especializados que desenvolvem a sua actividade através do diagnóstico e da formulação de soluções adequadas ao contexto e numa determinada área, que pode ser desde *marketing*, formação, recursos humanos, qualidade, comunicação, financeira, informática, de imagem e muitas mais.

Quem são os consultores?

Independentemente dos consultores puderem ser internos da empresa ou externos, têm de procurar ser independentes, com uma forte capacidade de comunicação e capacidade analítica. Em termos de características pessoais, têm de ser autênticos, ter um grande poder de se auto-motivar e um forte sentido ético.

No entanto, não basta ter em conta apenas as suas características pessoais, ao analisar-se um consultor, devemos ter em consideração 3 aspectos essenciais:

- o seu conhecimento,
- as suas competências e,

CONSULTORIA POSITIVA

- as suas atitudes.

Do conhecimento do consultor faz também parte toda a sua experiência profissional, que o ajuda a saber o que fazer nas várias situações que lhe surgem. No entanto, não é suficiente, pois é necessário que o consultor tenha as competências necessárias para saber como fazer e, ao mesmo tempo, são imprescindíveis as suas atitudes, nomeadamente, o querer fazer, entre outras.

Quer o conhecimento, quer as competências do consultor são adquiridas através da aprendizagem contínua que é essencial para que ele esteja apto a desenvolver soluções criativas e inovadoras e da sua própria experiência. A constante aprendizagem é o que faz com que o consultor possa alcançar o mérito e o reconhecimento nos processos em que se envolve.

A função de consultor pressupõe assim uma série de exigências e algumas delas são:

- Comunicar de forma positiva, produtiva e assertiva, sabendo exteriorizar os valores, as emoções e o seu próprio conhecimento;
- Assumir o compromisso de apoiar e de ajudar a Empresa, junto das pessoas que contribuem para o seu sucesso, de forma a criar uma relação de confiança e de empatia;
- Estar focado nos métodos, nos instrumentos e nas Pessoas, fazendo uma boa gestão dos recursos disponíveis;
- Partilhar as ideias e as informações, no sentido de motivar as pessoas e de criar um clima favorável para facilitar a adesão às soluções apresentadas;
- Conhecer a Empresa, assim como os seus valores e as suas políticas, procurando manter-se alinhado com a sua cultura.

Estas exigências estão relacionadas com o conhecimento e as competências do consultor, no entanto, todas elas pressupõem que as atitudes do consultor sejam as mais adequadas, pois podem colocar em causa todo o processo de consultoria.

A atitude do consultor é essencial para ele conseguir concretizar a sua função correctamente, mas também, partindo do pressuposto que a consultoria procura promover mudanças nas empresas, é necessário também motivar as atitudes das pessoas e das equipas que vão realizar as mudanças. Neste sentido, a atitude do consultor é duplamente importante.

CONSULTORIA POSITIVA

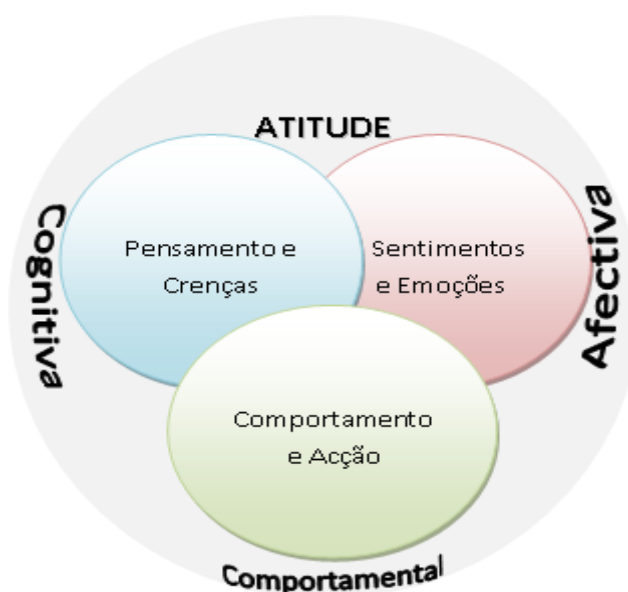
Qual a atitude adequada para um consultor?

Antes de pensarmos na atitude que o consultor precisa adoptar, é importante saber o que é uma atitude e como surge no indivíduo.

Na área da psicologia social, a atitude é um conceito básico na medida em que faz a junção do comportamento mental e verbal (opinião) e o comportamento activo. Por outras palavras, a atitude representa um esquema mental, logo não observável, onde se efectua a mediação entre o pensamento e o comportamento. Houve até quem fosse mais longe e procurasse provar que através das atitudes se podem prever os comportamentos (La Pierre, 1934).

Uma atitude é "uma disposição em relação a uma pessoa ou a um grupo de pessoas, ou um conjunto de juízos que conduz a um comportamento, que leva a agir" (Berger e Mailloux-Poireier, 1995). Para Gleitman (1999), a atitude é "uma posição mental particularmente estável, sustentada relativamente a uma ideia, objecto ou pessoa", e acrescenta que "toda a atitude é uma combinação de crenças, sentimentos, avaliações e uma predisposição para agir em consonância".

Dos estudos sobre a atitude, foi possível identificar 3 componentes que fazem parte de qualquer atitude; essas 3 componentes, a cognitiva, a afectiva e a comportamental estão inter-relacionadas e é através dessa relação que é formada a atitude.



CONSULTORIA POSITIVA

“Diz-se que uma atitude está formada quando esses componentes se encontram de tal maneira inter-relacionados que os sentimentos e as tendências reactivas específicas ficam coerentemente associadas com uma forma particular de pensar em certas pessoas ou acontecimentos. Desenvolvemos as nossas atitudes ao enfrentarmos e ajustarmo-nos ao meio social e, uma vez desenvolvidas, emprestam regularidade aos nossos modos de reagir e de facilitar o ajustamento social”. (Kardec, 1978)

A atitude ou o que se está disposto a fazer internamente, é formado através das crenças, do que se acredita, dos pensamentos, dos sentimentos e do comportamento, de como se age face aos acontecimentos. Depois à medida que o tempo vai passando, à medida que se vai agindo face às circunstâncias, vai-se tornando mecânico e aí, repetem-se as mesmas atitudes. Aí começa-se a dizer: “Eu sempre agi assim!”.

Mas será essa a melhor atitude? Será que por ter resultado uma vez, não haverá outra melhor?

Sendo a atitude uma predisposição a reagir a um estímulo, pode ser feita de uma maneira positiva ou negativa. Essa forma de reagir depende de diversos factores, desde a:

- Experiência pessoal, as tendências e os preconceitos perceptivos que vão fazendo parte do individuo;
- Observação dos resultados da experiência pessoal dos outros;
- Observação das reacções dos outros a determinadas situações;
- A cultura onde se está inserido.

Não só o que se passa com o próprio indivíduo, mas também com os outros, é determinante para a constituição das suas atitudes.

Em relação ao consultor, ele tem um papel acrescido, na medida em que, as suas atitudes terão um forte impacto na execução das suas funções e ao mesmo tempo, influenciarão as atitudes dos outros. Neste sentido, a atitude do consultor tem de ser uma atitude positiva. É nessa atitude positiva que se baseia o que chamo de Consultoria Positiva.

O que é a Consultoria Positiva?

Bem, o que chamo de Consultoria Positiva não é mais do que promover a atitude positiva dentro das empresas, de forma a prepará-las para enfrentar os grandes

CONSULTORIA POSITIVA

desafios do quotidiano. A base da Consultoria Positiva está no pensamento positivo, que não é mais do que uma corrente da psicologia aplicada, que fornece um plano para ajudar a encontrar e ultrapassar as barreiras que afectam o desempenho.

"O pensamento positivo pode vir naturalmente, mas também pode ser aprendido e cultivado, mude os seus pensamentos e mudará o seu mundo." Norman Vincent Peale

Assim sendo, a Consultoria Positiva preocupa-se não tanto em desenvolver competências, mas sim em desenvolver uma atitude positiva e vencedora dentro da empresa. Qualquer processo de consultoria, desde qualidade, *marketing*, informática e todos os outros, se partirem dum contexto empresarial em que existe essa atitude, será mais fácil implementar o processo e desta forma, a empresa atingir excelentes resultados.

O objectivo da Consultoria Positiva é eliminar as crenças limitadoras e os pensamentos negativos, que moldam a atitude da Empresa, bloqueando a aplicação eficaz do conhecimento e das competências.

Quantas vezes, num processo de consultoria, as empresas têm conhecimentos, recursos e competências e as mudanças significativas não acontecem?

Quantas vezes já ouviu isto? - "Não pode ser mudado", "Não pode ser melhorado", "Não temos competência para fazer isso", "É perigoso mexer com isso", "Já que está, deixa ficar", "O anterior era melhor", "Se funcionou, vai continuar a funcionar".

De acordo com o pensamento positivo, o factor de sucesso mais importante para uma empresa é a **atitude** e o grande desafio dos gestores, dos líderes é criar um ambiente que reforce e alimente constantemente as atitudes positivas.

É verdade que certos gestores conseguem promover o pensamento positivo de forma eficaz de uma forma natural, no entanto, na generalidade dos casos, é importante desenvolver um plano de actuação.

Assim sendo, o pensamento positivo propõe um Plano para o Pensamento Positivo, que procura planear, implementar e avaliar o pensamento positivo nas pessoas das empresas. Os benefícios que daí surgem são por um lado, despoletar o potencial humano que é o motor para um bom desempenho, estimulando a criatividade e a inovação e, por outro lado, potenciar as relações interpessoais e obter um ambiente

CONSULTORIA POSITIVA

de trabalho aberto, flexível e de confiança. Assim sendo, a empresa consegue criar um serviço de excelência e ao mesmo tempo, poupar recursos financeiros.

Como desenvolver as atitudes positivas no seio empresarial?

Tal como se observou no conceito de atitude, ela resulta da forma como a nossa mente funciona, logo e de acordo com a grande descoberta de William James, pensamos, depois sentimos e, em consequência desse sentimento, agimos. Esta compreensão leva-nos a perceber a importância de controlar os pensamentos e os sentimentos negativos, originarão acções/comportamentos também eles negativos. Assim sendo, é necessário transformar os pensamentos negativos em positivos.

Albert Ellis, foi o pioneiro da psicologia cognitiva e descobriu que a origem dos pensamentos está nas crenças, no que se acredita, na forma como se vê o mundo e a vida em geral.

Então, poderemos ter,

Crenças → Pensamentos → Sentimentos → Acções.

Neste sentido, o objectivo do pensamento positivo é alinhar as crenças com a realidade, para que o pensamento conduza a sentimentos mais agradáveis e estes levem a acções mais construtivas. Além disso, os bons resultados das acções ajudam a moldar as crenças, contribuindo para que este processo seja contínuo.

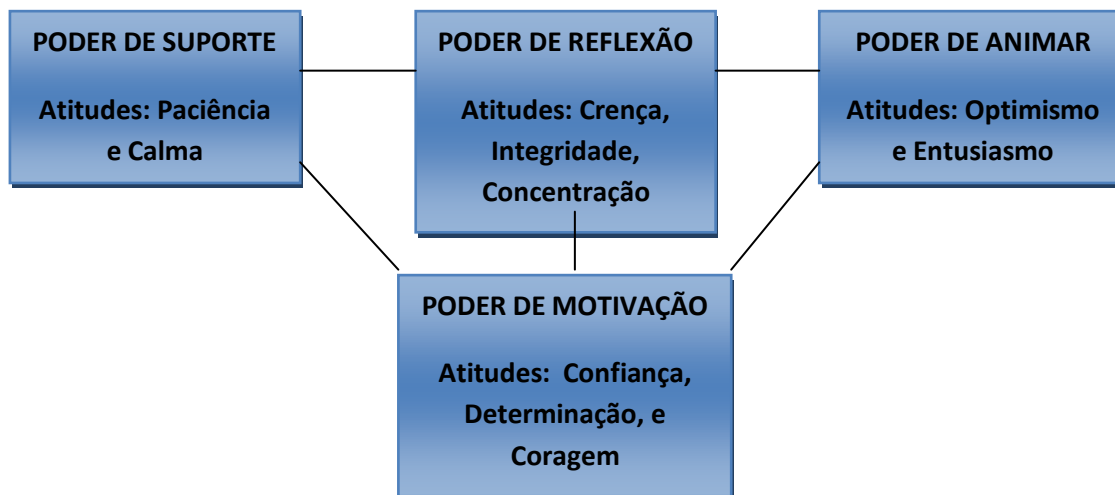
Especificamente no seio empresarial, as crenças e o tipo de pensamentos que circulam entre as pessoas, conduzem à forma como sentem o dia-a-dia na empresa e como agem nas suas funções. Através dos padrões do pensamento positivo, é possível atingir um nível superior de sucesso e de satisfação, quer individualmente, quer colectivamente, em equipa e mesmo em termos de empresa.

Tendo em conta este modelo de pensamento, a Empresa pode descobrir e, ao mesmo tempo, reforçar as suas características e **atitudes positivas**, tornando-se assim, numa Empresa Positiva.

Quais as atitudes positivas a desenvolver?

De acordo com Scott W. Ventrella, no seu livro *O Poder do Pensamento Positivo nos negócios*, são 4 os poderes do pensamento positivo e de cada um fazem parte as atitudes de quem pensa de forma positiva (definidas pelo *Peale Center*).

CONSULTORIA POSITIVA



Dentro da Empresa, estes poderes necessitam ser continuamente reforçados. O PODER DE SUPORTE, pretende manter “uma disposição regular e uniforme” nas fases de espera ou em momentos complicados. O PODER DE REFLEXÃO é nada mais, nada menos que a fase de planeamento, em que é necessário criar uma base de premissas antes de agir. Os PODERES DE ANIMAR E DE MOTIVAÇÃO procuram, o primeiro, estimular e incentivar para se avançar e o segundo, a agir de forma decisiva e inovadora.

Em todo o mundo, são muitas as empresas que se preocupam em desenvolver a atitude positiva no seu quotidiano, procurando desta forma, dinamizar e estimular o seu ambiente de trabalho. O grande exemplo é a *Walt Disney World*, onde a sua liderança, o envolvimento das pessoas, a criatividade e a inovação, são estratégias que têm sido seguidas por outras empresas, devido aos excelentes resultados que têm tido ao longos destes anos. As palavras do ex-presidente da *Walt Disney World*, Lee Cockerell, no seu livro *MAGIA – Estratégias de Liderança na Disney*, são: “Não é magia que faz com que funcione é a forma como funcionamos que o torna mágico.”

Seja também uma **EMPRESA POSITIVA!** Desenvolva atitudes POSITIVAS.

Paula Figueiredo

Frequenta Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Pós-Graduada em Consultoria Empresarial e em Gestão de Recursos Humanos

Licenciada em Economia

Coach certificada pelo ICC (Joseph O’Connor e Andrea Lages)

Practitioner em PNL pelas entidades IN, IANLP e DVNLP

Contacto: paulaf@powerperformance.com.pt

Paula Figueiredo