

por Paula Paschoal, diretora sênior do PayPal Brasil



Paula Paschoal, diretora sênior do PayPal Brasil

Lidero
uma

“
Minha rotina é, em
síntese, trabalhar os talentos
de cada profissional à minha
volta para que ele possa dar o
seu melhor todos os dias – e
ajudar nossos clientes a ter os
melhores produtos e serviços
do mercado à disposição para
terem ainda mais êxito em seus
negócios”

companhia focada em inovação,
tecnologia e segurança, e os produtos que criamos são a síntese de um novo modo (mais simples) de fazer as coisas, o que permite às pessoas gastarem seu tempo com o que realmente importa. Tempo, atualmente, é o ativo mais precioso que existe. E minha rotina é, em síntese, trabalhar os talentos de cada profissional à minha volta para que ele possa dar o seu melhor todos os dias – e ajudar nossos clientes a ter os melhores produtos e serviços do mercado à disposição para terem ainda mais êxito em seus negócios.

Para tanto, é preciso criar o que chamamos de “cultura de inovação”, que é um dos desafios mais importantes que uma empresa pode enfrentar para garantir que continue a evoluir e prosperar. Nesse contexto, e para que mentes brilhantes continuem a fornecer ideias inovadoras para resolver as questões dos clientes, é necessário que se crie o ambiente mais adequado.

Em termos práticos, acredito que três ingredientes são essenciais para ajudar a criar essa cultura de inovação em uma empresa:

Promova a diversidade de pensamento

Para fazer isso, o ambiente deve favorecer a criatividade, para que, dessa maneira, as pessoas que desejam compartilhar suas ideias, mesmo que impopulares ou contrárias à mentalidade do momento, não tenham medo de falar e se expor. Essa diversidade de opiniões permite que, quando uma equipe precise enfrentar uma questão, não exista uma única opinião correta, mas diferentes formas de ação ou ideias destinadas a resolvê-la possam ser levantadas. Para que isso

aconteça e haja diversidade de pensamentos, as pessoas precisam de um ambiente seguro para expressar suas opiniões e, acima de tudo, se sentir aceitas e reconhecidas.

A inclusão é um fator essencial e intrínseco desse ambiente seguro, e os líderes devem investir nele para que, dessa forma, as pessoas saibam dizer “não” sem medo, por exemplo. Como líderes, temos de estabelecer comportamentos, tons e atitudes que ajudem a criar espaços seguros para as equipes em seus locais de trabalho – ou em suas casas, situação que estamos todos vivenciando neste momento de pandemia. Estou sempre disponível, online, porque acredito muito na troca diária entre todos os integrantes do time, independentemente de seus cargos.

Garantir um lugar seguro também tem a ver com a maneira como reagimos. Por que ninguém gosta de dar más notícias? Muitas vezes, por causa da reação que causam. Quando minha equipe precisa me dizer que não estamos atendendo às expectativas, eu a ouço, agradeço a transparência e informo que tenho certeza de que podemos trabalhar juntos para superá-la.

Quando criamos um espaço seguro para a diversidade de pensamento, isso nos traz os melhores resultados. E essa diversidade precisa ser regra, não exceção.

Lembre-se de que errar é humano (e, muitas vezes, necessário)

Acho que os líderes devem, sempre, reduzir o custo da falha. Com isso, quero dizer que, se todas as inovações nascem do aprendizado e o aprendizado sempre vem após o erro, devemos nos dar permissão para trabalharmos em um local onde falhas possam ser vistas como formas de se aprender, corrigir rotas e tomar a decisão certa. Porque funciona como no xadrez: ninguém aprende a jogar ganhando!

Errar nos educa e nos guia para a melhor ideia (porque, vamos ser sinceros, é difícil começar com a melhor proposta). Se considerarmos a falha como um ritmo funcional, ela nos permitirá promover uma cultura de aprendizado, e não de medo. Ou seja, reconhecer que algo não funciona e que você tem as ferramentas certas para continuar em outra direção.

Reduzir o custo do erro também nos ajuda a entender a inovação como algo que não tem como objetivo um resultado concreto garantido. O valor dos negócios provém de diversos elementos: inovação, condições de mercado, timing certo... A inovação pode funcionar, mas é preciso levar em consideração outros ingredientes, como o tempo, por exemplo, que podem impedir o sucesso de uma empreitada. Não se trata de ter sorte, mas de uma confluência de fatores em um determinado momento.

Aliás, líderes não devem ter medo de falhar publicamente, pois é isso que nos torna melhores

guias. Acredito que nossas vulnerabilidades nos aproximam das pessoas e criam a empatia necessária para irmos além e fazermos mais e melhor.

Dedique-se a criar tempo de qualidade

As pessoas precisam ter mais tempo e espaço para inovação. Digamos que sua empresa tenha alguns déficits tecnológicos que causam perdas espontâneas de tempo, porque seus funcionários precisam reagir constantemente a essas contingências. É difícil que a inovação ocorra nessas condições. Criando um espaço para inovar, as pessoas podem se concentrar em obter melhores resultados, em vez de continuar com as tarefas diárias. Na minha opinião, quem consegue fazer isso tem uma ferramenta a mais para prosperar.

Quando falo em tempo de qualidade, quero salientar um ponto fundamental: esteja presente (mesmo virtualmente) e acredite no poder do agora.

Por isso, estou sempre tentando tirar minhas equipes do dia a dia de resolução de desafios e focando em processos de brainstorm para entender melhor as questões que enfrentamos. É nesses momentos que surgem ideias inovadoras que farão toda a diferença no cotidiano e facilitarão a vida de todos. No fim do dia, é disso que empresas como a nossa realmente precisam para crescer e conquistar mercados.

<https://newsroom.br.paypal-corp.com/news?item=122659>