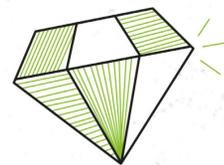
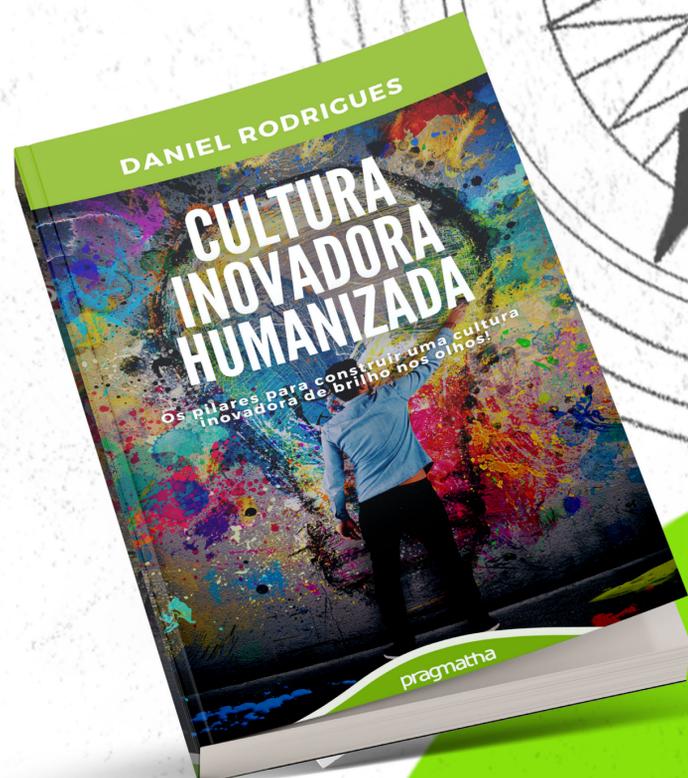


# ⇒ Errar, aprender e inovar...



*Daniel Rodrigues*



## **Este e-book tem como objetivo discutir a relação do erro nas nossas vidas e de como podemos integrá-lo ao nosso dia a dia como ferramenta de aprendizagem e inovação.**

A ideia de escrevê-lo surgiu em uma conversa com um novo colaborador da minha equipe na CCLi Consultoria Linguística, no início de maio de 2022, em um Café com o Diretor. Nesse café, surgiu o assunto sobre a nossa mentalidade de lidar com os erros na nossa vida. E foi quando anotei nas tarefas escrever um artigo que trouxesse a visão do erro em uma cultura inovadora humanizada. Por incrível que pareça, hoje, último dia de maio, faço o Reinvente Cegente com Alexandre Uehara justamente sobre a importância de desenvolvermos uma mentalidade em que sejamos convidados a errar cada vez mais rápido e a aprender com os erros para reforçarmos a inovação nas empresas. Foi um sinal importante para realmente escrever um pouco sobre esse tema e tentar ajudar aqueles que querem transformar sua visão sobre o erro na sua vida e atualizar as suas configurações para o mundo atual.

Desde a escola, somos doutrinados a enxergar o erro como algo negativo. A recompensa sempre é dada para quem acerta. Os elogios sempre são feitos a quem tem as respostas certas. Os melhores alunos são sempre aqueles que tiram nota 10. Como desde pequenos vivemos esse tipo de paradigma, acabamos desenvolvendo a crença de que quem acerta é competente. A competência fica desta forma atrelada ao paradigma do acerto. E o erro passa a ser um vilão a ser combatido e evitado.

O grande problema que vivemos hoje é que todas as mudanças recentes pelas quais temos passado fazem com que essas mudanças aconteçam em uma velocidade cada vez maior.

E a resposta certa de hoje talvez possa não ser mais a resposta certa de amanhã. É neste contexto que precisamos rever o papel do erro dentro da cultura das nossas organizações, pois, ao evitarmos o erro para proteger nossa imagem de profissional competente, certamente estaremos correndo exatamente o risco de nos tornarmos incompetentes e incapazes de lidar com todas essas transformações nas nossas empresas.

Como sou professor há mais de 30 anos, vou fazer uma analogia do que acontece com um aprendiz de uma língua estrangeira em relação ao que acontece com o profissional no mercado de trabalho hoje. Muitos profissionais acabam não conseguindo sucesso em aprender a falar uma língua estrangeira não por terem dificuldades em aprender a língua em si, como costumam acreditar, mas por terem dificuldades de superar essa crença de que o erro deve ser evitado o tempo todo e de que só será um bom aluno quando “falar certo”. Nada mais óbvio do que, se eu quero aprender a falar uma língua, será melhor pelo menos tentar acertar falando essa língua do que ficar calado esperando saber a resposta certa.

Veja que esse paradoxo faz com que muitos adultos profissionais tenham dificuldades em aprender uma nova língua simplesmente por não aceitarem que podem errar ao longo desse processo. Ele tem o objetivo de falar, mas evita falar por talvez errar. Um dos papéis de um consultor linguístico é justamente ajudar o profissional a perceber essas contradições, analisar as crenças escolarizantes que não contribuem para o objetivo que se quer atingir e desenvolver novas crenças que ajudem de

fato nesse processo. É uma dessas novas crenças é justamente a de que o erro ajuda no processo de aprendizagem, não só de uma língua estrangeira, mas de qualquer coisa que queiramos aprender na vida.

No seu livro *Crenças Escolarizantes*, Alex Bretas traz uma série de crenças que formamos ao longo da nossa escolarização que acabam tendo como pano de fundo justamente a busca pelo acerto, eliminando o erro do processo de aprendizagem. Crenças como "Se ao menos minhas notas forem altas, meus pais iriam me amar"; "Nunca vou conseguir fazer"; "A criatividade e a autenticidade são dons que só alguns possuem. Se eu não tenho, melhor nem tentar", dentre outras, acabam moldando muitos dos comportamentos que levamos para nossa vida profissional e que fazem com que evitemos errar a qualquer custo.

É muito importante, portanto, que consigamos compreender que o que faz com que as pessoas em uma empresa tenham medo de errar é muito mais profundo do que pode parecer e pode estar arraigado a um sistema de crenças cristalizadas que só poderão ser de fato revistas caso a cultura da empresa tenha força para ajudar nesse processo de transformação. Por isso que uma das dimensões do pilar ambiente da cultura inovadora humanizada é justamente a dimensão do ambiente psicológico.

Uma empresa que abraça o erro como parte da estratégia e aceita o fracasso como parte do processo de aprender e inovar continuamente conseguirá ter práticas e artefatos que ajudam todos a se sentirem mais confortáveis com os próprios erros, tendo segurança que sua competência não fica em xeque quando esses são cometidos. Quem acredita de fato que o erro é uma ferramenta para a aprendizagem e para a inovação sente-se à vontade, inclusive, para compartilhar seus próprios erros com os

demais colegas, acelerando o processo de aprendizagem de toda a equipe, já que podemos aprender não apenas com nossos próprios erros, mas também com os erros dos demais quando incluímos essa dimensão do erro no nosso processo de aprendizagem.

Veja como isso muda a perspectiva do aluno de uma sala de aula com um colega que comete um erro. Em vez de achar ruim ter um colega que erra e que o expõe à uma forma inadequada de se expressar de acordo com as regras gramaticais, ele observa e consegue reforçar seu próprio aprendizado por meio do erro que o outro aluno cometeu, tendo mais chances de acertar quando precisar falar algo com uma estrutura semelhante. Assim, tenho muito mais chances de aprender e acelerar meus resultados e de fato atingir o objetivo de proficiência na língua que estou estudando. Além de me expor ao erro e aprender com ele, eu me abro ao ambiente de acolhimento ao erro, recebendo também os erros dos demais como fonte de aprendizagem para mim mesmo.

Eu sei que essa visão pode parecer muito romântica. Afinal de contas, precisamos de resultados. E é aqui que vou utilizar da conceituação dos dois tipos de erros compartilhada pelo Alexandre na sua fala: os erros evitáveis e os erros louváveis.

Como o próprio nome diz, os erros evitáveis são aqueles para os quais já estamos preparados para que não precisem acontecer. Geralmente são fruto de negligência, de displicência ou até mesmo de preguiça de fazer a coisa certa, pois já existem processos que nos ajudam a evitá-los. Um aluno que está sempre errando quando fala e não dá importância para os seus erros não está de fato seguindo a crença de que o erro ajuda no processo de aprendizagem, e, conseqüentemente, na inovação. Quem tem essa crença, vai sempre

evitar os erros do que já aprendeu. Mas, ao mesmo tempo, não vai se travar para os erros do que ainda não aprendeu.

Já os erros louváveis são aqueles que nos aproximam de um novo aprendizado, de uma nova resposta certa para um problema, de um novo serviço ou uma nova solução. É a partir destes erros que geramos inovação nos processos, nos produtos, nos serviços etc. Não é um errar por errar, mas sim um errar na busca por aprender como resolver o problema da melhor forma que conseguimos naquele momento. É essa a abertura para o erro que buscamos estimular em uma cultura inovadora humanizada. O comprometimento com a execução dos processos estabelecidos para gerar a melhor experiência possível para nosso cliente é justamente o que dá base para correremos esse tipo de risco. Ou seja, ao termos excelência no nosso processo conhecido, podemos perceber oportunidades de melhorias justamente por estarmos evitando os erros evitáveis e mesmo assim percebendo outros erros que surgem a partir desta execução, simplesmente porque as coisas mudaram e porque, neste caso, uma mudança no processo para evitar que esse erro se repita será louvável por levar a empresa para um patamar superior de desempenho na solução que traz para o problema que resolve.

Da mesma forma que o aluno vai se beneficiar trazendo os erros que ele consegue perceber para seu processo de aprendizagem, a empresa também só vai se beneficiar, no seu processo de inovação, desses erros que não são empurrados para debaixo do tapete, já que o ambiente os convida para serem expostos à luz do dia para que possamos aprender a como torná-los evitáveis, melhorando nosso processo. E essa é uma busca contínua que será uma constante dentro da rotina de uma cultura inovadora humanizada. E é justamente essa força que a ajudará a sempre estar

buscando a melhor forma de cumprir seu propósito, gerando resultados a partir disso.

Na nossa cultura na CCLi Consultoria Linguística, buscamos receber todos os novos colaboradores com um processo de integração bem definido para ajudá-los a entender nossos pilares e nossa crença de que o erro ajuda no processo de aprendizagem e, portanto, da inovação. De que faz parte da cultura acolher o medo de errar, diferenciar o erro evitável do louvável e buscarmos errar cada vez mais rápido no processo de aprender a própria cultura da empresa, já que, quem chega em uma nova empresa enfrentará de cara esse grande desafio de aprendizagem. E se não houver clareza sobre essa crença do erro como propulsor do processo de aprendizagem, o que poderá acontecer é o mesmo que acontece com os alunos que querem aprender a falar, mas optam por não abrir a boca por terem medo de falar alguma coisa errada.

A melhor solução para os desafios de inovação em qualquer empresa tradicional que queira atualizar sua gestão é desenvolver uma cultura inovadora humanizada que ajude todos na empresa a terem competências para inovar e aprender continuamente. Uma cultura que abrace o erro no processo de aprendizagem, mas que busque a excelência na entrega do seu propósito, colhendo resultados que permitem seguir aprendendo e inovando ao longo do tempo de forma sustentável.

### **Como você lida com o erro na sua vida?**



consultoria  
lingüística

