

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

De tempos em tempos, mudanças sensíveis na cultura empresarial acontecem e causam impactos diretos nos negócios. Foi-se o tempo em que apenas equipamentos e atividades operacionais geravam lucratividade para as organizações. Hoje, o olhar empresarial também está voltado para o capital intelectual, ou seja, para as pessoas.

A importância dada a elas - suas capacidades criativas, motivações, competências e conhecimentos - é sentida como um diferencial e uma oportunidade para as empresas crescerem mais.

Dar maior importância às pessoas do que aos bens tangíveis torna-se uma tendência porque são elas que detêm os conhecimentos mais valiosos sobre como atingir melhores resultados, como diagnosticar problemas e otimizar processos internos, enquanto os equipamentos usados nas operações são meros coadjuvantes para tal fim.

A maneira de aproveitar melhor o conhecimento desses colaboradores é praticar a gestão do conhecimento, que nada mais é do que estimular e facilitar a troca, e o uso e a criação de conhecimento em toda a empresa. Com a gestão do conhecimento, as pessoas são incentivadas a compartilhar aquilo que sabem, de forma a criar um ambiente de trabalho no qual toda experiência válida pode ser acessada pelos outros colaboradores e aplicada em suas atividades a fim de elevar a produtividade da companhia.

Falando em conhecimentos, há dois tipos básicos que podem ser aplicados pelo ser humano: o explícito e o tácito. O conhecimento explícito é o mais fácil de ser colocado em palavras, registrado e documentado. É facilmente adquirido por meio da leitura de manuais, livros e artigos, por exemplo. Quando falamos das funcionalidades de um sistema, ou das etapas de um processo produtivo, tratamos do conhecimento explícito.

O segundo tipo - o tácito - é o mais difícil de ser colocado em palavras e é adquirido apenas com a prática. O conhecimento tácito é aquele que só conseguirmos mostrar ao usar. Um líder gerindo sua equipe, um médico realizando um diagnóstico ou vendedor fechando uma venda difícil, são exemplos desse tipo de conhecimento. É difícil de explicar e só se aprende com a experiência, com a vivência.

Para as empresas, a gestão do conhecimento pode ser de grande valia, pois contribui para a geração de valor, otimização das operações e para melhora do atendimento ao cliente final. Por isso deve ser aplicado nas empresas. Uma vez disseminado, o conhecimento pode ser retido por outros colaboradores, a fim de gerar resultados sempre superiores aos do passado.

Um dos desafios para as empresas atualmente é aplicar a gestão do conhecimento de forma alinhada aos negócios, orientada para os objetivos estratégicos da empresa. Não adianta implantar a gestão do conhecimento sem pensar em quais resultados se quer atingir. Caso contrário, a gestão do conhecimento gera pouco impacto.