

GABINETE DE COMUNICAÇÕES HUBBARD
SAINT HILL MANOR, EAST GRINSTEAD, SUSSEX
HCO PL DE 27 DE DEZEMBRO DE 1963

Directores Continentais
Secretários Continentais do HCO
Secretários de Associação/Organização
Áreas do HCO

A "MAGIA" DA BOA GESTÃO

(Alguns conselhos valiosos que, embora não constituam a base racional por trás das minhas próprias acções, se descobrirá serem de uso prático).
(Verificação de Função (Hat): os Secretários do HCO deverão fazer uma verificação de função nesta carta política aos Secretários da Associação/Organização, e os Secretários da Associação/Organização deverão fazer uma verificação de função nela aos Secretários do HCO, até ao nível continental).

O único critério real pelo qual a perícia da gestão é avaliada nesta sociedade e por nós em qualquer pessoa com funções de gestor, é o volume das finanças e a solvência. Isto não significa que a Cientologia esteja obcecada com fazer dinheiro. Mas o dinheiro, de facto, compra muitas coisas de que as Organizações e o pessoal necessitam, embora sob a propaganda inspirada na pobreza, "fazer dinheiro" tenha adquirido má reputação. O facto real é que o único verdadeiro pecado no nosso sistema económico actual é ser pobre, até mesmo na Rússia.

O volume das finanças e a solvência são o teste final de qualquer gestor numa Organização ou área de Cientologia, grande ou pequena. Se a Organização não está a fazer dinheiro em quantidade, se o pessoal não é bem pago, se não há boas reservas de dinheiro disponíveis, se não há stock de livros em abundância e não está pago, se as contas das palestras gravadas não têm os pagamentos em dia e os 10% estão por pagar e em atraso, então a conclusão normal na sede é que não está a ser feita uma gestão muito boa. A crítica é apontada unicamente à pessoa que gere a Org ou ao seu HCO, e nenhuns outros factores ou explicações são tomados em conta.

Nesta sociedade as finanças são ainda o nosso melhor indicador, e por isso usamo-lo para julgar a competência da gestão. As pessoas que dizem que não deveríamos ter dinheiro querem simplesmente que falhemos. Os dados são examinados desta forma: a Organização de um bom gestor é altamente solvente; a Organização de um mau gestor está falida. O pessoal, as condições na área, as emergências locais nunca são tomados em consideração. Não há perdão por parte da sociedade para a insolvência e não há melhor indicador da qualidade do trabalho que o gestor está a fazer. Para ter um bom volume de finanças e ser solvente, um gestor apenas precisa de garantir:

a) Os padrões estabelecidos, b) a existência de pessoas competentes em pessoal e que estas estejam a fazer o seu trabalho, c) o serviço numa base altamente pessoal, d) que não haja qualquer enthetá e natter da parte de membros de pessoal descontentes e parasitas, e) que o espírito da Cientologia seja reconhecível na Organização, f) que as pessoas não estejam super-restimuladas pelo "ambiente perigoso", g) um grande volume de pessoas em movimento pelo local, e h) que o local seja obviamente a favor de Ron e de acordo com os planos dele. Dadas apenas estas coisas, o sucesso é certo.

Se uma ou mais destas coisas for mal feita ou estiver bastante fora, as falhas começam a amontoar-se, e, se várias delas estiverem fora, não haverá Org e muito menos Gestor.

Estes pontos de sucesso significam muitas outras coisas, mas também significam uma forte solvência. E uma forte solvência é o indicador de sucesso no quadro económico da sociedade actual, por mais socialista que essa sociedade pareça. O caminho para as grandes quantidades e solvência está assinalado como marco histórico, seguindo-se os poucos pontos seguintes:

A. PADRÕES ESTABELECIDOS

Siga os padrões estabelecidos da Org. Não os quebre constantemente (ou distraia o pessoal em posto) com novos projectos e ideias loucas. E não os siga como um pacóvio de tal maneira que nunca seja manifestada iniciativa no manejo dos problemas da Org. Os melhores canais de promoção já estão construídos no esquema da Org.

B. PROMOVA O ESTATUTO DO PESSOAL

Assegure-se de que as pessoas querem trabalhar para a Org e faça com que trabalhar para a Org seja uma coisa agradável e feliz. Abata sem piedade a propaganda que interfere com a procura de pessoal para a Org no campo. Mantenha constantemente a imagem correcta segundo a qual o pessoal é constituído pelos melhores Cientologistas, e faça com que assim seja. Faça com que valha a pena ser membro do pessoal. Arranje as coisas de forma que o pessoal tenha um estatuto mais elevado do que o cientologista do campo. Desencoraje a ideia de que um membro de pessoal está aí “apenas para ajudar” como um favor. Pessoal permanente deverá ter um estatuto cobiçado e uma carreira duradoura. No fim de contas, estaremos a dirigir as coisas um dia destes. E com quem contaremos? Com o pessoal com um historial posto à prova e verificado, é claro. Ponha pessoas competentes no pessoal, dê-lhes estatuto e mantenha-as no pessoal. Não entre em transitoriedade e verifique se eles cumprem as suas tarefas, e não uma série de outras. E trate-os com cortesia e respeito.

C. SERVIÇO

Assegure-se que o serviço é prestado. A pessoa treinada deve ser bem treinada e com interesse, e os seus problemas de treino devem ser manejados. A pessoa que está aí para processamento deve receber processamento segundo o seu nível de caso até um ganho, e ser auditada com interesse e pessoalmente até um ganho. Arranje um trinta-e-um se os estudantes não treinados se forem embora, ou se emergirem do HGC preclaros sem ganhos. Nunca os ignore. Dê um bom serviço. Dê às pessoas aquilo que elas vieram buscar. Marque os seus horários de forma que sejam apertados, e supervisione atentamente o seu progresso. Examine os estudantes e preclaros todas as semanas, veja a aparência deles e aja de acordo com isso.

D. PESSOAS DESCONTENTES

Verifique se o local se mantém livre de enthetas e natter (má-língua). Use a tech de O/W liberalmente. Descubra as pessoas que estão descontentes e, “entre em parafuso” e faça algo enérgico. Não se torne razoável com quem faz natter. Se estão hipercríticos é porque têm overts. Se tivessem uma queixa real fariam com a direcção e não com o resto do mundo. Estas pessoas são apenas loucas e espalham desastres. Expulsam

todos os bons membros de pessoal e impedem a entrada de outros novos e, no entanto, ficam aí a fazer um tremendo natter sobre coisas que não compreendem e que nem leram. Como afastam o bom pessoal, se você não prestar atenção acaba por ter só loucos. Logo, o maldizente não é um problema leve. Para começar não os contrate, mas se o fizer por acidente, descarte-se deles durante o período de experiência. Não encha uma Org de pessoas descontentes apenas porque tem que ter pessoas. Isto é duro, porque pelo menos metade das pessoas que andam por aí são incapazes de compreender o que se passa, mas são capazes de protestar como loucos acerca disso. Eles impedem o trabalho. São apenas mercadores de caos. Os maldizentes que estão pendurados numa Org e que têm “um apartamento ali perto frequentado pelos estudantes”, deverão receber processamento ou ser “abatidos a tiro”.

E. A ATMOSFERA DE UMA ORGANIZAÇÃO

O espírito da Cientologia é um espírito de ajuda, uma insolência para com as “Autoridades Que Sabem Tudo”, uma esperança de avanço, a única fuga possível da condenação deste lugar. Não inclui dúvidas nem “Eu tenho um espírito aberto” ou atitudes razoáveis com daqueles que nos deteriam. É uma atmosfera de novos horizontes, uma vida melhor, um convite a sair do lodo dos anos passados mal aproveitados. É uma oferta de renascimento. Quando se faz pouco caso desse espírito, quando é minimizado, colocado ao nível da Psicologia, da Medicina ou do auto-melhoramento de Carnegie, está a ser traído. A porta está a ser fechada para milhões de seres. Deixa de ouvir as minhas palestras gravadas, deixa de se lembrar porque é que estamos aqui, entra em acordo com a ideia de que somos apenas outra Org, como a de Murray, e deitará tudo a perder. A atmosfera da Cientologia é muito mais importante do que edifícios novos e mobiliário moderno.

F. O AMBIENTE PERIGOSO

Mantenha o nível de perigo do ambiente em baixo, vencendo-o regularmente. Não o aumente, conforme a Cientologia Zero. Apenas o mercador de caos o faz. O maldizente está obsessivamente a instalar um ambiente perigoso, tentando assustar os outros, tentando desacreditar a sua fé na Cientologia, porque esta se interpõe no caminho do seu desejo de alarmar e assustar os outros. Não aumente o perigo no ambiente do pessoal com despedimentos súbitos, reduções em massa do seu número, etc. A tarefa do director é arranjar trabalho para o seu pessoal executar, não reduzir o pessoal para que se ajuste ao trabalho. Use a segurança do emprego, confiança e bons e firmes ganhos para reduzir o perigo no ambiente. Um dia todas as Organizações de Cientologia serão um santuário para qualquer pessoa, segundo a lei civil. Por agora, maneje isto mantendo a moral elevada e tendo ganhos “contra” o exterior. Não despeça nem deixe ir embora pessoal permanente. Aumente o volume de trabalho. E ria-se desses ataques. É de qualquer forma tudo quanto esses ataques insignificantes merecem, independentemente do ruído que produzem. O pessoal que está inseguro quanto ao seu trabalho, inseguro quanto à permanência do poder da Cientologia e da Org, intimidado por executivos enraivecidos e ameaças, está na apatia de não haver trabalho. Um despedimento em massa pode destroçar um local por um ano. Uma reunião de pessoal ameaçadora pode reduzir o trabalho por semanas. Eleve o Tom do

peçoal aumentando a segurança, a boa disposição, os ganhos de que eles tenham conhecimento, e os progressos firmes, ainda que pequenos, contra os nossos inimigos. E publique os ganhos para que eles não venham apenas de uma linha de boatos. E corra a pontapés com o mercador de caos, cuja única tarefa é vender “um ambiente perigoso e desesperado”.

G. PESSOAS NA ORG

Assegure-se de que uma quantidade de pessoas transite pela Org, sem se importar se elas gastam dinheiro ou não. Trabalhe simplesmente de uma forma constante para fazer com que muitas pessoas transitem pela Org. Não deixe que os Regs de Cartas as afastem com ameaças de preços elevados. Não deixe que a Recepção as mande todas embora. Organize reuniões à noite, lanches ao Domingo e audições de palestras gravadas, congressos e co-audição. Faça as pessoas moverem-se pela Org em grande volume. Infelizmente o instinto leva a manter o lugar sossegado e parar o tráfego. Não permita que isto aconteça. Mantenha apenas as pessoas a entrar e a sair, não importa como nem para quê. E se as suas linhas de promoção standard estiverem estabelecidas, trar-lhe-ão a sua quota de vendas de cursos, intensivos e livros. A primeira tarefa de um dirigente não é “dirigir uma Organização”, mas certificar-se que as pessoas transitem pela Org, e construir uma Organização para tratar delas e, em seguida, continuar a fazer com que as pessoas transitem pela Org aumentando o seu volume. Tudo o mais se seguirá, se outros pontos aqui estiverem no lugar. Você Pode prever a chegada de qualquer queda brusca contando as pessoas.

Quando o tráfego de público baixa, atenção. Dentro de algumas semanas, lá se vai a unidade.

Correio na caixa de correio é um índice de quantas pessoas vão estar no local.

Faça com que seja enviado um grande volume de cartas e recebido um grande volume de respostas. Qualquer quantidade de cartas enviadas é melhor do que nada. Demasiada ênfase na qualidade das cartas é apenas mais uma forma de desculpar o seu pouco volume. E isso resultará em poucas pessoas no local. Faça o melhor possível para manter uma qualidade elevada e evitar os erros, mas mantenha o correio a encher a sua caixa de correio.

Ponha uma avalanche de livros nas mãos do público (na verdade, a sua primeira linha de alcance) e terá mais pessoas no local.

Uma Org é um lar para os cientologistas. Se não tiver um lugar para eles se sentarem e falarem ou deixarem o saco das compras, terá fechado a porta a muito mais pessoas no local. Pronto, e os auditores de campo andam por aí à caça e a roubar preclaros. Muito bem, afixe um cartaz a dizer: “não nos responsabilizamos por quaisquer maus resultados de co-audição ou processamento a preços reduzidos não supervisionados por nós”.

Abra a porta por meio de livros, correio, eventos e interesse e mantnha-a aberta.

E em breve terá um grande volume de pessoas no local. Em seguida atenda o fluxo. E mantenha ainda os canais abertos para novas pessoas, por mais apinhado que o local esteja.

Nenhuma Organização foi solvente sem pessoas no local e canais para lá pôr novas pessoas. Seja como for que os traga ou porquê, faça-o. Concentre-se com afinco no fluxo de novo tráfego.

H. UMA ORG DE CIENTOLOGIA HUBBARD

Este último bocadinho é acrescentado, não por Orgulho ou vanglória ou como tentativa de lealdade. Tem sido invariavelmente notado por muitos observadores que, quando um lugar parece ser crítico ou estar em desacordo com Ron ou “frio” em relação aos seus planos, o público diminui rapidamente. Nunca houve um squirrel que sobrevivesse. Trate um busto meu ou o meu gabinete pessoal com pouco respeito e o público vai-se embora. Apresente desculpas pelas minhas políticas e multidões de público ficam lá fora. Não há nada de supersticioso nisto. O público quer a Cientologia da marca de Ron e não compra outras marcas. Em treze anos, todos os gabinetes squirrel, descontentes ou críticos fracassaram miseravelmente. O “concordamos com o Ron na maioria das coisas, mas. . .” recebe as costas do público, e não a cara dele. Muito recentemente um grande gabinete quase desmoronou apenas com isto. Repito que isto não é uma observação feita por interesse pessoal. É apenas um facto. “Este gabinete não concorda inteiramente com o Ron” é uma marca de falência garantida. Posso nomear quase uma centena (quase todos independentes) de centros fracassados que, apesar de muito trabalho e de acções por vezes meritórias, boa aparência e mobiliários e exteriores novos, fracassaram e fracassaram estrondosamente apenas devido a este ponto. Basta não manter o brilho da placa com o meu nome na porta do meu gabinete pessoal, deixar passar a observação crítica de um estudante acerca de uma gravação, para logo a seguir ter menos público. É claro que a pessoa que mais descarta este ponto de sucesso já está a fracassar mais. É de mau gosto da minha parte mencioná-lo, mas é a verdade e tem que ser incluído em qualquer monografia sobre os sucessos de um gabinete de Cientologia. Sei de dois ou três milhões de dólares gastos e perdidos a montar gabinetes porque isto não foi apreciado como factor de sucesso. E isto em momentos em que se estava no auge das histórias anti-Ron nos jornais!

O sucesso nos nossos tempos mede-se por quantidades e ganhos materiais.

Segundo o sistema operacional da nossa sociedade, os ganhos espirituais são muitas vezes impossíveis de obter na ausência de coisas materiais. Por muito que nos doa, vivemos de facto nesta sociedade e funcionamos no seu quadro financeiro.

O historial do gestor, aos olhos da administração, quer se trate de uma Org Central ou HCO, é considerado basicamente bem sucedido ou fracassado pela medida das folhas de balanço. É apenas uma medida. Boas receitas significam boas instalações, um pessoal alegre, serviços bem sucedidos e todos os pontos acima no seu lugar. Significa que a Cientologia está a ganhar. Não recebo benefícios directos dessas folhas de balanço. Mas recebo informações directas sobre elas. E o ponto básico, que não é desculpado por qualquer outro ponto, é que boa Cientologia Organizacional bem

aplicada corresponde a Cientologia solvente e em grande volume. E todas as novas nomeações e mudanças de pessoal no topo da Org são feitas pelo Conselho de Administração tendo esse ponto em consideração.

É claro, você pode depreciar a Cientologia, agarrar numa porção de dinheiro sem dar serviço e manter uma solvência aparente. Mas eu descobri que isto leva cerca de seis meses a fazer uma Org pagar, de mau grado, a qual nessa altura começa a entrar em falência séria no meio de uma comunidade amargurada. Toda a solvência é medida por médias anuais, e não por surtos momentâneos. Receitas constantes significam que todos os pontos acima estão dentro.

Pensei que gostasse de saber isto. Não estamos à procura de dinheiro. Mas a solvência é a nossa melhor medida dos serviços constantes e da grande actividade, e a qualidade da gestão de qualquer Org é julgada de acordo com ela.

L. RON HUBBARD
FUNDADOR