

Líderes Centralizadores: os Auto-Suficientes!

Escrito por Simone do Nascimento da Costa
Qua, 01 de Outubro de 2008 21:00

Preciso manifestar minha indignação e convidar meus leitores a ler nas entrelinhas tudo o que será relatado abaixo, pois se tratam de situações vivenciadas por milhares de pessoas todos os dias.

- Vamos por etapas!

Quando somos contratados por uma organização, seja ela do porte que for, estamos sendo admitidos pela competência que demonstramos na disputa por aquele cargo, ou seja, chegamos até lá porque superamos outros candidatos ocupando um lugar de destaque para a necessidade da organização.

- Parece isso, não parece?

Pois bem! Somos contratados, os dias se passam, nossas atribuições vão se tornando mais transparentes e o trabalho vêm sendo executado de acordo com o que estava previsto.

- Vamos usar esta frase no passado?

O trabalho vinha sendo executado, porque recebemos a visita ilustre do líder ditador, Senhor X! Aquele que em vez do espírito de equipe difunde o "Eu sou a equipe". O típico sabe tudo!

Quando estávamos nos adequando ao trabalho, criando vínculos com o ambiente organizacional, ele aparece para dissociar vínculos. É incrível como ele tem a capacidade de destruição, quando deveria ser indulgente ao comprometimento e a influência de pessoas. É necessário apresentar alguns exemplos do comportamento desse profissional, e para isso vamos utilizar os personagens: Joana e Paulo.

Chegando ao trabalho e antes que pudesse dar Bom dia, Joana ouve em alto e bom som:

- Ligue para nosso fornecedor e resolva o problema do boleto de cobrança emitido fora do prazo!

Em poucos segundos, Joana pega o telefone, liga para o fornecedor e enquanto interage com ele, questionando e investigando o que aconteceu, o Senhor X a interrompe e pede para que ela passe a ligação para ele, pois irá resolver aquela situação.

O Senhor X acabou de se designar o dirigente da situação e subseqüentemente, de tirar total responsabilidade de Joana à situação que ela tinha sido chamada a resolver.

- Reparem bem! Em nenhum momento eu relatei no texto que Joana não estava sendo hábil na resolução do problema, mas o Senhor X optou por apenas se autoperceber.

Imagino quantas pessoas devem estar se identificando com este relato!

Em uma outra situação, o mesmo líder solicita ao colaborador Paulo que ele pleiteie melhores custos em relação a alguns orçamentos realizados sobre o material de escritório fornecido a empresa.

Imediatamente, Paulo começa a contatar as empresas em que haviam sido feitos os orçamentos e consegue apresentar uma negociação bem diferenciada, diminuindo significativamente os custos e mantendo a qualidade dos produtos oferecidos, sendo que entusiasmado com a resolução que havia dado ao problema, logo comunica seu líder, que mais uma vez surpreende!

Em vez de elogiá-lo, pergunta por que ele não pleiteou custos ainda menores, mesmo que para isso tivesse que reduzir "um pouco", a qualidade dos produtos oferecidos.

Líderes Centralizadores: os Auto-Suficientes!

Escrito por Simone do Nascimento da Costa
Qua, 01 de Outubro de 2008 21:00

- Como falar de um líder como esse!

Relatei estes exemplos, pois estamos diante de empresários, gestores e lideranças que no século XXI, ainda limitam-se a ser condescendentes com a falta de capacidade para liderar suas equipes, lembrando que equipes são constituídas por pessoas com diversos talentos, que só estão lá por possuírem um ou vários diferenciais.

Quando um colaborador é convidado a fazer parte de uma organização ele passa a ser parte daquele contexto. Assim sendo ele não é o registro número 112, o crachá número 150 e o uniforme número 200!

As pessoas inseridas no ambiente organizacional devem ter a oportunidade de multiplicar suas habilidades profissionais, mas para isso precisam de lideranças que atuem de forma coerente no desenvolvimento de habilidades e orientação de suas equipes, muito diferente de exercer coerção sobre seus colaboradores.

Delegar tarefas, orientar, colaborar, influenciar, prestar suporte, oferecer estímulo são algumas das atribuições que um líder deve ter. Inclusive, muitas pessoas falam sobre as competências necessárias para se tornar um grande líder, mas a minha pergunta é:

- Quais as características que um líder, em hipótese alguma, NÃO pode ter?

Nos casos relatados acima, por exemplo, quanto tempo este líder perdeu e deve perder diariamente, realizando atividades que ele mesmo delegou as pessoas de sua equipe, e no ímpeto de querer ser absoluto em todos os processos, inclusive na tomada de decisão, simplesmente transforma a rotina de seus colaboradores em vários pontos de interrogações sobre suas verdadeiras tarefas.

- O que eu devo realizar?

- Qual meu papel no contexto organizacional?

Preciso ainda falar sobre o último fato, o qual representa uma das piores características no quesito: lidar com pessoas.

Vamos generalizar uma situação! Este líder agora com outro colaborador, pede para que ele resolva problemas com empresas-clientes, sendo que reconhece nesta pessoa, habilidade no relacionamento interpessoal, além de compreender que é através do atendimento diferenciado prestado por este funcionário, que estes clientes se mantêm fidelizados à empresa.

- Vocês devem estar pensando! Desta vez ele acertou!

Podemos dizer que num ligeiro momento lógico e racional, sim! Mas evidentemente, sua superioridade faria com que suas características mais fortes voltassem à tona.

- O que aconteceu?

Logo após este colaborador ligar para as empresas e de fato resolver todos os conflitos através de uma forte potencialidade que é a comunicação e o trato com o cliente; este líder pergunta o que foi resolvido e em questão de alguns instantes, ele mesmo liga para todos os contatos novamente, e se sobrepõe às soluções apresentadas pelo seu funcionário, que neste caso só lhe serviu como muleta (up-grade).

Acredito que diante de fatos como estes todos já devem estar imaginando qual foi o desfecho desta empresa.

Três pedidos de demissão foram colocados sobre a mesa da gerência de RH, exatamente, daqueles colaboradores que representavam um grande diferencial para a organização. Mas isso foi só o começo, pois na seqüência, a empresa começou a perder grandes clientes por mau atendimento e perda da qualidade de seus produtos e serviços; os fornecedores sequer atendiam as ligações da área financeira, cansados das constantes promessas de quitação de dívidas. Não havia outra saída senão a de "fechar as portas". Agora a pergunta:

Líderes Centralizadores: os Auto-Suficientes!

Escrito por Simone do Nascimento da Costa
Qua, 01 de Outubro de 2008 21:00

- Como lideranças e gestores de algumas organizações podem achar que o ser humano pode ser levado em segundo plano se as grandes engrenagens dos novos tempos compõem-se de pessoas alinhadas e em busca de sucesso tanto em suas vidas pessoais quanto profissionais? Fica o questionamento, mas a certeza de que estamos diante de gestores que se fazem de cegos, lideranças que fingem não escutar e empresários que se recolhem em suas grandes cadeiras achando que as soluções estão delimitadas ao espaço amplo de suas grandes salas e na ponta de suas canetas.

Não dá para parametrizar o andamento de todas as organizações, pois cada uma tem sua cultura, sua visão de mercado; mas é necessário compreender que a grande diferença está em dar o primeiro passo.

Levantem-se de suas cadeiras, acolham seus colaboradores com frases otimistas, participem do seu dia-a-dia, deixem suas portas abertas, se for preciso quebrem as paredes que só lhes fazem esconder; adequem os espaços de suas organizações, fazendo com que todos possam ver uns aos outros seja recebendo um cliente, entrando para uma sala de reunião, indo para um treinamento, trocando experiências ou ajudando-se mutuamente, pois de que adianta quantificar fechamentos de novos negócios se não houver pessoas competentes para conduzi-los. Compreenda que integrar todas as áreas de sua empresa será uma de suas mais concretas riquezas, pois se em todos os processos corporativos, seu colaborador for o grande referencial; estejam certos que o resultado com ele será bem melhor.

A escolha é de vocês, mas dependendo do caminho que seguirem; o sucesso ou o fracasso será de todos!

Simone do Nascimento da Costa
Graduada em Gestão de Recursos Humanos
pela Universidade Metodista de São Paulo.