

Objetivo	<i>mostrar que um líder constrói sua liderança considerando as pequenas ações.</i>
Palavras-chave	<i>liderança, prática.</i>
Tempo estimado	<i>7 minutos</i>

Casa de vidro e espelhos

*Armando Ribeiro
Consultor de T&D e RH*

Você vai ler:

- ▶ O líder e as ações que fazem diferença.
- ▶ O líder como exemplo para os liderados.
- ▶ A coerência do discurso.



O ditado popular "cuidado, você tem telhado de vidro", não se aplica aos líderes de hoje. Nos tempos atuais, ser líder em qualquer área do conhecimento humano significa ser "uma casa de vidros e espelhos".

Experimente, no seu papel de líder, ao encontrar determinada pessoa, não cumprimentá-la. Se você trabalha em um edifício, ao entrar no elevador, fique de costas para a porta e só se vire no momento de descer no seu andar. Antes de atender ao telefone, qualquer que seja o interlocutor, faça uma careta de reprovação ou de satisfação.

Passe, a partir dessas ações incomuns, a observar o comportamento e os comentários dos seus liderados. Os pequenos detalhes que parecem ter pouca importância ou são imperceptíveis para você, certamente, são importantes para os seus liderados, que estão constantemente observando suas atitudes, seus comportamentos e suas ações. E mais, comentam, supõem e tiram conclusões. Aí está a casa de vidro. Não importa se as conclusões são corretas ou não, elas existem e sempre existirão.

Os comportamentos e atitudes de um líder também são um espelho para os demais integrantes da equipe. Liderados espelham-se nas boas e más condutas, nos comportamentos adequados e inadequados, nas atitudes agressivas ou assertivas.

Em um grande supermercado, do qual Maria é cliente, ela encontrou um produto com problemas na embalagem. Consumidora exigente, foi até o setor competente e reclamou, exigindo a troca. Foi surpreendida por uma atitude educada, calma e assertiva. Seu pedido foi atendido prontamente. Maria sempre foi uma cliente exigente, mas que reconhece o bom atendimento e faz questão de elogiar quando isso acontece. Procurou o gerente da loja para enaltecer o comportamento da funcionária e, mais uma vez, foi atendida com delicadeza, respeito e educação ímpar. O gerente mostrou-se um especialista em relacionamentos, embora atarefado, dedicou-se atentamente e com singular **simpatia** nos poucos minutos que conversaram.

Simpatia nunca é demais. Serve para aproximar as pessoas em relação ao que pensam ou sentem sobre determinada situação.

Você é líder? Percebe essas nuances nos seus comportamentos e atitudes? Suas ações são coerentes com o seu discurso?

Você ainda será um líder? Comece a se espelhar nos comportamentos dos líderes que tem como referência. Pratique desde já a coerência discurso-ação.

O líder tem, como qualquer outra pessoa, momentos de irritação, de nervosismo e outros pouco agradáveis. Entretanto, ao passar por esses momentos, esclareça, instrua e aprenda. As pessoas aprenderão com você.

Lembre-se:

- ✓ *Todo líder está exposto à avaliação dos seus liderados.*
- ✓ *Equipes seguem líderes eficientes ou ineficientes.*
- ✓ *Use sua liderança para esclarecer, instruir e aprender.*



E você..

- ❖ *De que forma tem cumprido o papel de líder?*
- ❖ *Que tipo de influência exerce nos seus liderados?*
- ❖ *Como avalia seu discurso e sua ação?*

