

Capacidade de Gestão do Líder

Importante para a empresa, o Gerente responsável por 70% do clima motivacional no seu ambiente de trabalho e suas atitudes se refletem diretamente no comportamento da equipe. Segundo pesquisas da Hay Group Consulting (empresa especializada em sistemas de liderança), um bom Gerente acaba influenciando em cerca de 30% dos resultados globais de uma organização pelo seu trabalho pessoal, pois as razões estão na sua capacidade de gestão, com ênfase em alguns pontos:

- Relacionamento com Clientes;
- Habilidade para ouvir;
- Presença direta onde as coisas acontecem; e
- Gerenciamento eficaz da equipe.

Como líder, o Gerente quem determina o tom da qualidade e do direcionamento do trabalho. Tanto que comum se associar personalidade do Gerente, a personalidade da organização e da própria equipe. Quando o Gerente bom, a empresa e as equipes são excelentes. Gerente médio ou regular, tudo acaba sendo nivelado por baixo, inclusive o mercado. Para um Gerente médio ou regular, funcionário nenhum presta, enquanto que a falha está na cabeça da chefia e não nas pessoas que estão ali ansiosas, seguindo o tom do líder. Por outro lado, tornar-se um Gerente algo estimulante, desafiador e um pouco perturbador. Embora muitas pessoas tenham sonhado com isso durante algum tempo, traz, naturalmente, alguma ansiedade às pessoas que são promovidas ou contratadas para tal cargo. Alguém acreditou nessa pessoa e ele acreditou em si mesmo. Por isso, ele deve estar certo que não foi acidentalmente que chegou onde está; agora. Ele foi recompensado pelo desempenho demonstrado ao colaborar para o sucesso da sua organização. Dessa forma, ele será desafiado a alterar seu ponto de vista sobre o trabalho e por isso mesmo ele deverá capacitar-se para:

- Definir e solucionar problemas, além de avaliar oportunidades;
- Ampliar sua perspectiva para ter a visão do todo;
- Equilibrar a lealdade aos subordinados com a fidelidade à diretoria.

Primeiramente, ele deverá afastar das reclamações mesquinhas, das calúnias ou das "alfinetadas" de seus antigos colegas, sendo objetivo e justo. Para desviar eventuais ressentimentos, ele deve resistir às manipulações de comprometer seus padrões de desempenho ou mudanças de regras, em consideração aos "velhos tempos". E, quando gerenciar pessoas que ainda não tenham trabalhado juntas, ele deverá conversar com elas e ouvi-las sobre suas funções e suas preocupações. Os Gerentes que pedem conselhos e opiniões demonstram sabedoria ao admitir que não possuem todas as respostas. E, além disso, sua equipe tolerará seus erros se os escutar e respeitar suas opiniões.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comércio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complementação pedagógica. Contatos: jcss_sc@click21.com.br (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>