

# O GESTOR INTELIGENTE

(Roberto Claro)

Janeiro 2011

Muitos gestores imaginam que o estilo de liderança tem muito a ver com sua **personalidade**. Assim, independente do momento, das pessoas, das circunstâncias, o que vale mesmo é seu “jeito” de liderar.

Contudo, o GESTOR INTELIGENTE já percebeu que o estilo de liderança é também uma questão **estratégica**. Sim, estratégica.

Eu explico.

Em vez de tentar impor seu temperamento a todo o momento, *estrategicamente*, o líder inteligente escolhe o estilo e as competências mais adequadas de acordo com as exigências de uma determinada situação.

Com isso, caí por terra a tese de que cada gestor tem seu estilo (único) de liderança. Isso porque o GESTOR INTELIGENTE não domina um único estilo. Na verdade, ele domina vários e tem *flexibilidade* suficiente para alternar entre um estilo e outro conforme as exigências do momento, bastando para isso abrir seu leque de competências e colocá-las em prática.

Como fazer isso? Quais são estas competências? Como se tornar um GESTOR INTELIGENTE?

Primeiro, é preciso ter a capacidade para diagnosticar e entender suas emoções. Quem não consegue dominar seus próprios impulsos (alguns inconscientes e destrutivos) é um *gestor frágil*. Um *gestor frágil* não consegue *consolidar* o relacionamento com sua equipe, pois a maioria tem medo de suas reações. Já com os colegas (do mesmo nível) o sentimento é de desconfiança. Com o diretor da empresa o *gestor frágil* passa a ideia de despreparado.

Segundo, o GESTOR INTELIGENTE necessita ser realista para identificar suas limitações. Neste ponto, o que faz a diferença é ser bom ouvinte. Vale lembrar que muitos dizem o que queremos ouvir. Poucos dizem o que precisamos. O bom ouvinte reconhece o *feedback* franco e honesto e não cai na tentação das “bajulações”.

Terceiro, o GESTOR INTELIGENTE está sempre de prontidão para aproveitar as oportunidades (ter iniciativa), é flexível para se ajustar as novas situações e superar obstáculos (adaptabilidade), tem um senso forte e positivo de seu próprio valor (autoconfiança) e, principalmente, suas ações são honestas e íntegras (princípio da transparência).

Quarto, o GESTOR INTELIGENTE tem a capacidade para perceber as emoções das outras pessoas (empatia, principalmente, com sua equipe), consegue entender os diferentes pontos de vista (visão sistêmica), tem realmente interesse em gerenciar os conflitos e orquestrar as soluções (trabalho em equipe).

Quinto, o GESTOR INTELIGENTE consegue inspirar outras pessoas, seja *simplesmente* pela sua influência positiva (poder de persuasão), seja pela sua excelente comunicação (mensagens claras, convincentes, sintonizadas), ou ainda, pela sua capacidade de cultivar e manter o vínculo emocional (construtivo) com sua rede de relacionamentos.

Sexto e último. O GESTOR INTELIGENTE sabe jogar o "jogo político" da empresa. Isso requer a capacidade para detectar as diversas correntes e, principalmente, não entrar no "jogo da politicagem". Saber jogar o "jogo político" significa defender suas ideias com responsabilidade, respeito e autocontrole. Fazer o "jogo da politicagem" significa manipulação, intrigas, divergências. A escolha é de cada um. As consequências também.

Conclui-se, portanto, que o GESTOR INTELIGENTE tem um vasto repertório de estilos e competências. Poucos, pouquíssimos líderes dominam com excelência todas estas habilidades listadas nos seis pontos. Contudo, todas elas podem ser "desenvolvidas" ou "aprimoradas".

Para isso, o passo ZERO é conjugar o verbo "querer" na primeira pessoa.

A questão que coloco é: **voce quer?** Se a resposta é positiva, acredite, você poderá aprimorar cada uma delas e se fortalecer cada vez mais como um GESTOR INTELIGENTE e preparado para enfrentar os DESAFIOS de 2011.

Concorda? Aguardo, como sempre, seus comentários.

Abraços,

**Roberto Claro**

Editor do site GUIAcallcenterBRASIL (<http://www.guiacallcenterbrasil.com.br>)

Email: [roberto.claro@guiacallcenterbrasil.com.br](mailto:roberto.claro@guiacallcenterbrasil.com.br)