

PESSOAS

# LIDERANÇA EM TEMPOS DE CRISE



**SEBRAE**

# SUMÁRIO

Um guia para mais assertividade na liderança necessária em tempos de Coronavírus

3

O que fazer se for responsável por uma equipe, organização ou empresa

5

Potencialize as suas características de liderança

8

Conceitos-chave da liderança assertiva

11

# UM GUIA PARA MAIS ASSERTIVIDADE NA LIDERANÇA NECESSÁRIA EM TEMPOS DE CORONAVÍRUS



É certo que as vidas dos seus colaboradores serão impactadas pela pandemia: alguns ficarão doentes ou terão casos na família; as escolas estarão fechadas e as crianças estarão em casa. Mesmo praticando o necessário distanciamento social, mantenha-se conectado com essas pessoas, sempre exercitando a sua empatia.

Diante de uma realidade incerta para negócios, organizações, economia e sociedade, lideranças inteligentes e orientadas por valores e princípios coletivos, tornam-se mais importantes do que nunca.

No contexto administrativo, o líder é a pessoa que gerencia equipes de maneira a delegar, motivar e influenciar diretamente o resultado dos trabalhos, sendo o principal responsável pelo sucesso ou fracasso do grupo. Um bom líder, consciente de suas atribuições, pode potencializar a capacidade de toda uma equipe para realizar entregas excelentes e elevar consideravelmente a atuação de uma empresa.

Como já sabemos, não existe um manual para o exercício de lideranças efetivas. Todos estão enfrentando ameaças oriundas de várias frentes, simultaneamente: a si próprio, família, funcionários, clientes, fornecedores e parceiros de negócios, sistemas governamentais, sociais e financeiros. Portanto, como líder, será preciso buscar sempre dar o melhor exemplo e envolver-se na solução dos problemas em todos os âmbitos em que puder ajudar.

Algumas empresas do setor de manufatura, por exemplo, podem converter temporariamente suas linhas para a produção de máscaras, a fim de abastecer comunidades carentes.



# O QUE FAZER SE FOR RESPONSÁVEL POR UMA EQUIPE, ORGANIZAÇÃO OU EMPRESA



## Mantenha-se informado

Com tantas possibilidades de busca de informações e notícias que a internet nos dá, é preciso ir além de apenas assistir aos noticiários da TV. Não se deixar levar pelo sensacionalismo e não projetar suas angústias nos outros é essencial.



## Reconheça o cenário de mudanças

No campo empresarial, as coisas mudam constantemente. Esse reconhecimento agora precisa ser ampliado, diante de uma crise internacional sem precedentes. Portanto, mantenha-se atento e também seja flexível, adaptável e esteja disposto a fazer escolhas difíceis. Estudar o mercado e as implicações macroeconômicas do seu negócio, indústria e setor tornou-se ainda mais importante para que possa tomar as melhores decisões.



## Esteja atento à segurança de todos pelos quais é responsável

Trabalhar em casa é apenas o primeiro passo: o que mais é necessário organizar para que todos de sua equipe se sintam seguros, engajados, informados e úteis? É preciso se certificar de ter protocolos e expectativas comerciais claros e ajustá-los conforme necessário.



## Crie um planejamento claro e personalizado

Traçar planos de forma mais detalhada possível é a recomendação dos especialistas de mercado. As coisas estão mudando em um ritmo praticamente inalcançável, portanto, criar um conjunto tático de etapas para essa nova maneira de trabalhar, pensando estrategicamente, é imprescindível. Trace os cenários, planeje suas estratégias, e esteja disposto e atento a se readaptar rapidamente.



## Esteja atento para sempre impulsionar sua equipe

Não queira ser um super-herói, você não está sozinho. Reúna e consulte sua equipe para garantir o alinhamento dos planos, prioridades e contingências de modo a envolvê-los no planejamento desse cenário. Trabalhar com equipes remotas apresenta desafios extras e, como líder, você deve estar atento a cada um dos membros de seu grupo.



## Invista em Comunicação

Se a ausência de uma boa comunicação, assertiva, empática, creditável, pode trazer grandes prejuízos em um cenário “normal”, imagine em um cenário de crise. Com a maioria das pessoas trabalhando remotamente, configure várias e novas maneiras de manter contato. Como líder, preste atenção ao seu estilo e estratégias de diálogo e mantenha-se acessível. Defina o tipo e a frequência de comunicação mais eficientes para a sua equipe, seja claro e específico com suas mensagens e não tenha medo de repetir os temas e as instruções principais.



## Busque novas maneiras de criar conexões

Comunique-se o máximo que puder, especialmente informalmente, e certifique-se de que todos saibam que podem contar com você. Esteja disponível e busque novas maneiras de criar conexões. Se você é novo na condução de chamadas ou reuniões por vídeo, estude as ferramentas disponíveis, faça testes e busque ficar confortável para passar essa confiança aos seus liderados.



## Seja autêntico

Em tempos de crise, os indivíduos anseiam pela aproximação familiar. Mantenha o seu estilo, sempre estudando as possibilidades de melhorias e, acima de tudo, seja honesto, inclusive dizendo “eu não sei” se não souber. Você não precisa saber todas as respostas – mas reserve um tempo para entender o que seus funcionários estão perguntando e qual o motivo dessas perguntas.



## Acima de tudo, administre-se a si mesmo

Como líder, é preciso tratar a crise do Coronavírus como um momento decisivo para você e sua empresa. Você é um ser humano e está estressado como todo mundo – e provavelmente de maneiras que nem imagina. Portanto, não deixe chegar ao seu limite. Reserve um tempo para si mesmo, mantenha-se em equilíbrio, exercitando-se, comendo adequadamente e reservando um tempo para ficar com seus familiares e amigos, que precisam de sua atenção e liderança tanto quanto os funcionários de sua empresa.

# POTENCIALIZE AS SUAS CARACTERÍSTICAS DE LIDERANÇA



Um bom líder inspira pessoas a confiar que ele conseguirá apontar o caminho, deixando claro que não andará sozinho por ele. Por isso, a primeira característica da boa liderança é a segurança que o líder traz à equipe. E a característica mais nobre de um líder é assumir as respostas que vierem sobre os seus atos sem se preocupar com os holofotes ou criar argumentos que desqualifiquem sua equipe.

Outras características de um bom líder que podem ser potencializadas, sobretudo em momentos de crise, são:

- ▶▶ A capacidade de enxergar talento nas pessoas da equipe, mesmo que ele não seja óbvio dentro das atribuições do cargo do colaborador;
- ▶▶ A percepção aguçada para oportunidades, entendendo o momento exato para perseguir uma chance e agarrá-la;
- ▶▶ A visão diferenciada sobre as pessoas e o mercado. Um líder jamais agirá sem paciência, persistência e senso de propósito;
- ▶▶ Ser um solucionador nato. Um líder não se senta sobre um problema e espera que ele passe sozinho: ou vai chamar a equipe para pensarem juntos ou vai conseguir trazer ideias de solução para a mesa;
- ▶▶ O senso de estratégia, que tem muito a ver com a visão e o conhecimento do negócio que lidera;
- ▶▶ O poder de influenciar e inspirar pessoas através de seus atos, sua inteligência, sua capacidade analítica e sua tratativa, que valoriza e qualifica as pessoas a seu redor;
- ▶▶ A observação. Um líder nunca está parado, olhando para o teto, achando que conhece as coisas e as pessoas: ele observa, pondera, observa de novo, estuda as situações e chega a conclusões depois de enxergar a realidade, sem achismos.
- ▶▶ Saber recompensar bons desempenhos – nem sempre financeiramente, mas deixando claro que a pessoa de destaque tem uma importância inestimável na equipe;
- ▶▶ Fornecer feedbacks e, quando forem negativos, fazer isso de maneira suave, respeitosa e motivadora;
- ▶▶ Pedir conselhos e fazer perguntas dentro da equipe, mostrando que não é o único detentor da verdade e das boas práticas. Um líder não se ofende quando colaboradores querem contribuir com ideias, e nem toma para si o prestígio de uma iniciativa que não partiu dele;
- ▶▶ Notar talentos e aproveitá-los sempre que possível, mesmo que não tenha a ver com o cargo da pessoa talentosa. É bom mostrar que está de olho e consegue prestigiar as características individuais dos membros da equipe.

## **Desenvolva suas habilidades de liderança**

O líder só vai aprender como ser líder tentando. Os modelos de liderança podem mudar, a empresa pode ter suas particularidades, mas a empatia, a disciplina, a solidariedade e a responsabilidade típicas de um líder não vão ser completamente comprovadas até que a pessoa tenha chance de colocá-las à prova.

Ter uma percepção aguçada das oportunidades e a capacidade de enxergar o talento das pessoas que engloba em sua equipe, sempre em busca de aprimorar sua visão sobre as pessoas e o mercado é imprescindível numa liderança assertiva. Ter senso de estratégia e poder influenciador são também habilidades a serem desenvolvidas por uma liderança, sobretudo para mediar de forma assertiva, relações saudáveis entre colaboradores, clientes e fornecedores, gerando ciclos produtivos de criação, otimizando resultados.

# CONCEITOS-CHAVE DA LIDERANÇA ASSERTIVA

## Adaptabilidade

Capacidade que um indivíduo tem de se adaptar de acordo com as necessidades, situações e circunstâncias. Trata-se da aptidão de viver em condições diferentes daqueles aos quais está naturalmente acostumado;

## Visão de futuro

Diante de um mercado em constante mudança, o líder precisa atuar também como agente de mudança, sendo dotado de capacidade visionária para que leve as empresas a lugares onde sobrevivam e alcancem seus objetivos, se mantendo no mercado com sucesso;

## Assertividade

Habilidade social de expressar e afirmar os próprios direitos, de forma clara, direta e honesta sem privar os outros dos seus direitos;

## Inteligência emocional

O modo como gerenciamos as emoções têm um papel fundamental para determinar nossa felicidade e nosso sucesso;

## Trabalho em equipe

O trabalho em equipe é essencial para a obtenção de bons resultados em qualquer organização. Estimular a comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores pode fazer toda a diferença em uma empresa. Por conta disso, estimular a união deve ser uma estratégia de toda instituição que deseja aprimorar a efetividade do trabalho e aumentar a satisfação dos colaboradores;

## Motivação da equipe

A capacidade de um profissional tirar das pessoas o melhor rendimento que elas podem apresentar. Essa performance considerada ideal só poderia ser alcançada pela motivação que um líder é capaz de injetar nas pessoas sob seu comando;

## Ownership

“Sentimento de dono”. A mentalidade diferenciada de quem almeja ver a organização prosperar, assegurando a ela crescimento, estabilidade e lucro;

## Autoconhecimento

Liderança requer a resoluta disciplina de se autoavaliar para, só então, ser capaz de alcançar a possibilidade de um crescimento ilimitado. Por meio do autoconhecimento somos capazes de obter o direcionamento adequado para que nos desenvolvamos com consistência;

## Planejamento

Uma das ações mais importantes para uma empresa, o planejamento estabelece parâmetros que direcionam a equipe a obter bons resultados. É através dele que é possível avaliar as melhores formas de alcançar os objetivos desejados, reduzir o impacto de possíveis mudanças e ainda facilitar o controle;

## Influência na equipe

O poder de influenciar o comportamento de um ou mais liderados. Essa capacidade se relaciona com a persuasão e influência que por sua vez está intimamente ligada à capacidade de construir bons relacionamentos. Essa influência pode ser tanto positiva, quanto negativa, só dependerá das intenções do líder;

## Feedback

No âmbito empresarial, significa dar um parecer a respeito do trabalho de um colaborador ou de um grupo, identificando o que está sendo feito com assertividade e o que precisa ser repensado e corrigido. O gestor que sabe usar esta ferramenta contribui ainda mais para o crescimento dos profissionais de sua equipe;

## Empowerment

Habilidade de delegar poder, dando maior liberdade e autonomia à equipe, de forma que abandonem a robotização, fomentando e permitindo um melhor uso do potencial de cada um. Empowerment se trata de descentralização de poder, permitindo que em esferas e níveis diferentes, a equipe participe das decisões;

## Melhoria contínua

Melhoria contínua é o que diferencia uma empresa da outra. As pessoas são o maior ativo de uma empresa. Seu concorrente pode comprar as mesmas máquinas, pode ter os mesmos custos de energia elétrica, matéria prima, mão de obra etc, mas ele não pode “comprar” uma cultura de excelência, a capacidade da empresa de progredir continuamente;

## Foco em resultado

Manter uma equipe com foco em resultados para que cada indivíduo, pessoa e colaborador sinta essa necessidade, compreendendo que é através dos resultados obtidos que a empresa poderá crescer e se desenvolver.



Quer saber mais?  
Acesse o site do Sebrae e conheça outros conteúdos.

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) **0800 570 0800**



Sebrae