

A Liderança Pelo Exemplo

O Exemplo Vem de Cima Para Baixo ou De Baixo Para Cima?

Especialistas em comportamento humano afirmam que os bons exemplos devem vir de cima para baixo. Ou seja, devem vir do pai para o filho, do professor para o aluno ou do chefe que dá o exemplo ao seu subordinado. É óbvio que também aprendemos com nossos filhos, alunos ou subordinados, mas essa não é a regra geral. Esses estudiosos afirmam que a Liderança é fornecida pelo exemplo.

Se um Gerente afirmar que o Cliente está em primeiro lugar na sua organização, ele não pode deixar de atendê-lo bem ou dar-lhe a devida atenção às suas reivindicações. Se na sua organização a Qualidade Total é divulgada como uma prática usada em todos os departamentos, ele não pode deixar de trocar um produto defeituoso e muito menos afirmar que o produto não tem defeitos.

Entre em um hotel onde você seja friamente tratado na recepção e o carregador de bagagens o olhe com desdém, pois nesse caso pode-se prever que o Gerente trate os hóspedes dessa forma. Ou seja, isso se repete lá na ponta do atendimento. Vá a um restaurante onde o garçom o olhe com um olhar superior e, nesse caso, você poderá constatar que o próprio dono do estabelecimento age dessa maneira com seus clientes. Leve seu carro numa oficina e se os funcionários o tratarem rispidamente, você poderá perceber facilmente que o dono do estabelecimento é assim: _ ele não sabe tratar seus clientes. Ou seja, os exemplos e a Liderança vêm de cima.

Por que alguns filhos são mal educados? É porque muito provavelmente o pai grita com a mãe dentro de casa, não há paz ou serenidade na família. Os membros dessa família não se respeitam. Existe um ditado latino que diz: “As palavras movem e os exemplos arrastam”. É pelo exemplo que se consegue que as coisas sejam feitas.

Observe como os monges budistas ou Jesus Cristo ensinaram muito mais pelos exemplos do que pelas suas próprias palavras. O exemplo da caridade, o exemplo da paciência, da fé e da esperança. De repente alguns Gerentes têm até a intenção de mandar fazer as coisas, mas cadê os bons exemplos?

Na verdade, pode-se constatar facilmente que se conhece o dono de uma empresa através do comportamento dos seus funcionários, pois o exemplo que ele fornece é o exemplo que será seguido. Observe o exemplo dado pelos mestres em olaria aos seus aprendizes, quando eles seguram nas mãos de seus alunos na hora de fazer um vaso. Suas mãos ajudam as mãos do aprendiz a moldar tais objetos.

Como se ensina a um novo vendedor? Saindo com ele para visitar clientes e dando-lhe o exemplo. Não é vender para ele e nem mostrar que você é melhor do que ele, mas é mostrando-lhe as técnicas e as novas oportunidades de negócios. Ou seja, é demonstrando como fazer, treinando-o e liderando-o pelo exemplo. Os gestores devem entender que eles são os maestros de uma orquestra, os que fornecem o tom das sinfonias e o líder.

Reparem que ao visitar uma empresa e encontrarmos os banheiros dos clientes limpos, um café para clientes recém preparado e com xícaras de qualidade isso

significa que ali se respeita os clientes. Dessa forma, você poderá observar que nessa organização existem coerência e liderança através desses procedimentos.

Mas, o que se observa na maioria das empresas é que existe certa incoerência entre o que é dito e o que é feito. Observe que alguns educandários religiosos tratam mal seus alunos, onde todos são tratados com rispidez e coação. Será que os líderes dessas instituições não sabem dar o exemplo?

Muitas organizações têm até excelentes discursos e idéias, mas que não ocorrem porque seus líderes não fornecem os exemplos. O exemplo de se trajar e o tom de voz empregado na comunicação com os colaboradores, certamente são coisas que fazem a diferença entre uma organização vencedora e uma derrotada. Não são as frases feitas, mas sim o que os líderes fazem. Ou seja, os seus exemplos.