



A comunicação consciente apoiando a liderança humanizada

Ana Elisa Moreira-Ferreira
Fga. Ma. Coach e Consultora em Comunicação Humana
Diretora Executiva da Univox

Os estilos de liderança são vários e existem diferentes formas de classificá-las. Não entrando no detalhe, mas citando alguns, existem os líderes mais estratégicos, que olham o negócio, e colocam em prática cada ponto do projeto, seu foco é a gestão calibrada dos processos. Há o mais paternalista, apoiador, até poupa sua equipe para todos estarem bem. Ou ainda o autoritário ou autocrático: coloca regras, tem foco em prazos, e quer fazer valer sua opinião. Sabemos da importância de cada um conhecer seu estilo, mas também transitar pelos demais de acordo com o contexto, perfil da equipe, de cada colaborador ou momento – é a liderança situacional.

Essa característica nunca foi tão necessária como nos dias de hoje, com tantas mudanças de última hora, várias incertezas, com sentimentos e necessidades aflorando. Hoje vamos além, precisamos de uma Liderança Humanizada. Todos têm equipes para gerir, compostas por seres humanos dos mais diferentes estilos, personalidades e habilidades, com os quais o líder se relaciona.

O que vai apoiar o líder a costurar todos esses estilos e aplicá-los à situação atual? A sua capacidade de se comunicar bem com cada membro de sua equipe, uma competência universal da liderança, necessária estar presente em quaisquer que sejam os estilos ou situações.

Os conceitos envolvidos na COMUNICAÇÃO CONSCIENTE e NÃO VIOLENTA (CNV) apoiam líderes na construção dessa liderança mais humanizada, que não significa ceder, conceder, amolecer como escuto em algumas empresas. Mas saber dar espaço para escutar, compreender, acolher. Atender ou não a solicitação, mas sempre dar suporte para resolver. Principalmente hoje, neste momento de *home office* não planejado, mais do que nunca, precisa ser um LÍDER SITUACIONAL HUMANIZADO, que acolhe tudo aquilo que chega como uma questão única e importante. A Comunicação Consciente é grande aliada nessa construção de líder. Como eu sempre digo, colocar em prática não é nada fácil, mas é possível e, para tanto, convido você a exercitar estas orientações :

Volte sua atenção para “o que fala” e “como fala”

Saiba que tendemos a falar muito julgando, generalizando, avaliando e criticando o outro, e em algumas pessoas isso é ainda mais intenso. Surge a primeira barreira de comunicação: quando falo o que a pessoa “é”, e não aquilo que ela fez. “Você não está comprometido”, “Parece que nem se importa mais com a qualidade do seu trabalho” – veja o peso dessas frases para a relação que o líder vai construir com sua equipe. Então, fale mais sobre aquilo que está vendo acontecer, o fato ou o dado, não sua percepção. “Você não subiu os dados para

o sistema às 15h como combinamos” é direto, concreto, claro, fala dos fatos e não do que você pensa sobre seu colaborador.

Sem medo de expor a vulnerabilidade

Assumir que não tem respostas para tudo e escutar a equipe amplia as relações. O líder não precisa ter todas as respostas, ser o super herói. Mas precisa mostrar que está em busca delas. Seja assertivo ao dizer aquilo que sabe, aquilo para o qual não tem respostas, e quais caminhos já pensou para buscá-las.

Dizer ‘não sei’, não é mostrar-se fraco. É mostrar-se humano.

Sua equipe confiará mais por perceber que você não dá opiniões vazias somente para preencher seu espaço de líder. Portanto, tudo o que você disser vai ganhar mais eco.

Amplie a escuta

Se você não tem todas as respostas, pode abrir espaço para a coparticipação da sua equipe. Em uma reunião de *brainstorming* o líder pode descobrir que colaboradores têm muito a partilhar, além de ter outros benefícios: a equipe sentir-se-á escutada, parte do negócio, e pertencendo ao processo decisório, ampliando a percepção e senso de propósito. Saiba que isso aumenta as relações de confiança. É neurobiológico: o neurocientista Paul Zeck reforça que esse senso de propósito, pertencimento e confiança liberam ocitocina, um neurotransmissor que fará o cérebro trabalhar melhor e muito mais tranquilo. É esse círculo virtuoso de reforço mútuo que, se prolongado, amplia a felicidade no ambiente de trabalho.

Seja verdadeiramente empático

A Comunicação Consciente e Não Violenta estimula o entendimento do outro. Se destaquei no início desse texto que todo líder tem equipes “compostas por seres humanos dos mais diferentes estilos, personalidades, e habilidades”, ampliar seu olhar empático é crucial. O colaborador não é apenas uma pessoa produtora de planilhas de Excel, mas sim um ser humano com necessidades a serem atendidas e pedidos a serem feitos.

Hoje a liderança humanizada consiste em compreender que fomos para o *home office* alguns querendo e outros odiando, alguns com muita estrutura e tranquilidade e outros vivendo o caos familiar, alguns felizes por estarem só e em silêncio, mas outros sentindo falta do cafezinho com os colegas do mesmo andar. Percebe a diversidade de necessidades e de sentimentos que foram gerados só nesse recorte? Então, deixe um pouco de lado o julgamento: “Nossa, mas por que ele respondeu torto?”, “Não aguento fulano falar tanto dos filhos”, “Toda a reunião *online* ele levanta e não presta atenção na pauta”. Interrompa tais pensamentos e estimule seu olhar para além do comportamento do outro, entendendo quais necessidades e sentimentos estão subjacentes à essas atitudes expressas.

Agora é hora de mostrar seu lado humano da liderança e parar para compreender cenários diferentes, necessidades particulares e sentimentos genuínos que estão aflorando nas equipes.

Está preparado para o desafio? Acredite no seu potencial, mas estou preocupada com você, líder. Então, segue uma última orientação desse artigo.

Pratique a autoempatia

Essa é uma das bases da Comunicação Consciente e Não Violenta. Admitir, como líder, que está tudo bem ter incertezas do futuro, estar ansioso e ter aflições faz parte do momento em que estamos vivendo. O que os líderes estão sentindo hoje é lícito, verdadeiro, genuíno, e é necessário se conectar com isso para poder entender como está sentindo e percebendo seu próprio mundo e os ambientes ao redor. Afinal, seu mundo também mudou. Sua equipe próxima, está espalhada pelos quatro cantos da cidade; sua liderança também está ausente ou sem respostas; seus clientes estão se queixando e mais exigentes, ou sumiram! Puxa, quem diria que tudo aconteceria ao mesmo tempo. Então, procure cuidar de si, se fortalecer. Busque grupos para conversar, partilhe com quem pode apoiar e ajudá-lo a compreender. Muitas vezes os líderes sentem-se solitários pelo peso da responsabilidade para com suas equipes, e precisa de apoio também. Cuidar-se para cuidar de gente!

Fga. Ma. e Coach Ana Elisa Moreira-Ferreira
Consultora em Comunicação Humana
Diretora Executiva da Univoz

Fique perto e conecte-se com a gente!

www.univoz.com.br