

LIDERANÇA EM TEMPOS DE MÍDIAS SOCIAIS

written by Paulo Roberto da Silva Gomes Filho | 23 de julho de 2018

Vivemos dias em que a onipresença dos aplicativos de comunicação instantânea provoca uma reflexão acerca da importância de um aspecto básico para o exercício da liderança: a eficiência e a eficácia do fluxo de informações entre líderes e liderados.

A tomada de decisão em momentos de crise é diretamente afetada pela maneira como as informações chegam ao decisor. E, nos dias atuais, um gigantesco fluxo de informações, dados, opiniões, reivindicações e percepções deve ser gerenciado, adequadamente, para a tomada da decisão.

Por outro lado, percebe-se a influência exercida pelas notícias e informações que chegam a todos pelas mídias sociais. Muitas dessas notícias e informações são falsas. Trata-se da chamada “pós-verdade” e das famosas *fake news*.

Vamos exemplificar utilizando um caso de exercício da liderança, no ambiente militar, com emprego de tropas. Mas creio que o padrão é facilmente transportável para o mundo corporativo.

Na crise gerada pela greve dos caminhoneiros, que paralisou o País por onze dias, viu-se que um vídeo produzido em uma pequena localidade do interior chegava, instantaneamente, aos centros de poder e às autoridades do nível político. Quem deve decidir qual a melhor maneira de atuar em face de uma situação de iminente emprego da tropa? O comandante tático (operacional, no modelo empresarial) no terreno ou o decisor político/estratégico a centenas ou milhares de quilômetros de distância? A resposta a essa pergunta já está dada nos manuais de operações e de liderança: cada um decide na sua esfera de

atribuições. E essa é uma resposta óbvia. Acontece que, como diz o dito popular, “na prática, a teoria é outra.”

Aquele vídeo não chega somente até as autoridades encarregadas diretamente pela condução das operações. Chega também à imprensa, aos grupos de pressão, ao judiciário, ao ministério público e ao público em geral. A pressão é imediata. Correntes de opinião formam-se, instantaneamente, pressionando os líderes em todos os níveis. Estes se veem tentados a interferir imediatamente, sem todos os dados e, muitas vezes, em razão das *fake news* influentes, com dados falsos ou incompletos.

Na paralisação dos caminhoneiros, a influência das *fake news* atingiu um novo patamar. Reunidos em diversos pontos do território, sem uma liderança unificada e clara, muitos foram informados dos acontecimentos quase que exclusivamente por **WhatsApp**. Vídeos proliferaram em progressão geométrica. Supostas lideranças davam ordens, repassavam informações, ameaçavam. Criou-se uma “realidade paralela” na beira das estradas.

Assim, o comandante tático viu-se diante da seguinte situação: os caminhoneiros acreditavam naquilo que chegava até eles pelas mídias sociais. Narrativas construídas, muitas vezes, sem qualquer amparo na realidade. Ao mesmo tempo, as lideranças políticas eram pressionadas pelas informações e dados que chegavam de forma caótica e desordenada. Um verdadeiro teste para o exercício da liderança!

Qual é a melhor maneira de atuar em uma situação assim? Parece-nos que a maneira correta é aquela há muito conhecida: liderar também é fortalecer as lideranças subordinadas. Que cada líder decida na sua esfera de atribuições, conhecendo perfeitamente a “intenção do comandante”, ou seja, compreendendo exatamente aonde se quer chegar; quais riscos são admissíveis e quais não são; e qual é o estado final a ser alcançado ao término das operações.