

abre aspas | MARTHA GABRIEL



Martha Gabriel é professora dos cursos de MBA da Business School São Paulo (BSP)

# Líder em tempos de tecnologia

Liderança é um dos aspectos mais relevantes de uma organização ou comunidade e é um assunto tão antigo quanto a história da humanidade. Da mesma forma que redes sociais existem desde pelo menos 3 mil anos antes de Cristo, a liderança também existe desde os tempos mais remotos.

O papel do líder em um contexto online ou offline é o mesmo, que em linhas gerais é ter influência social para conseguir recrutar o auxílio e apoio de outros para a realização de uma tarefa comum. Nesse sentido, o que muda em tempos de tecnologias e redes sociais digitais, como os que presenciamos, é que a liderança passa a ser alavancada pela plataforma online da Web 2.0. Isso, sem dúvida, apresenta um novo conjunto de oportunidades e desafios a serem considerados, tais como: tempo de resposta, tempo-espaco de interação, interação e mensuração.

No caso da diminuição do tempo de resposta, os avanços nas tecnologias de comunicação têm impactado sensivelmente a expectativa do tempo de resposta a uma ação no ambiente. Enquanto no mundo offline o tempo de resposta aceitável pode ser de alguns dias, no mundo on-line esse tempo tem se reduzido mais e mais. As plataformas *mobile* de redes sociais presenciais,

como o Twitter, por exemplo, criam expectativa de respostas instantâneas. Esse fenômeno traz a oportunidade de se conhecer o ambiente em tempo real.

No entanto, convém destacar, também traz ao líder o desafio de mensurar, analisar e agir em um intervalo de tempo cada vez menor.

Já, quando o assunto é a ampliação do tempo-espaco de interação, o alcance das redes online amplia consideravelmente o campo de relacionamento

das tecnologias *mobile* e de interação tem permitido a participação em tempo real em duas vias. Nesse aspecto, as grandes oportunidades para o líder estão na proximidade maior do seu público e em obter feedback instantâneo sobre suas ações. Há de se destacar, no entanto, que esse fenômeno traz, também, maiores pressões decorrentes da "intimidade" provocada pela aproximação online e pela diminuição da expectativa do

## As grandes oportunidades para o líder, agora, são a proximidade maior do seu público e a obtenção de feedback instantâneo

tempo de resposta. Além da diversidade de redes e tecnologias para interação com públicos distintos, o ambiente online está disponível em tempo real e a qualquer tempo, em virtualmente qualquer lugar. Isso potencializa a multiplicação de conexões para um líder, representando numa ampla gama de oportunidades para ampliar sua atuação. Por outro lado, muitas dessas conexões são constituídas de laços fracos e frágeis. Em se tratando da potencialização da interação em duas mãos, a proliferação

tempo de resposta. Por fim, umas das principais características do ambiente online é a facilidade de mensuração dos resultados. Qualquer pessoa interagindo nesse contexto deixa rastros digitais. Por meio dessas espécies de pegadas virtuais, os líderes têm ao seu alcance informações, de pessoas e do ambiente, que lhes permitem tecer ações certas para alavancar a liderança. Por outro lado, esse tipo de poder requer que a ética esteja mais presente do que nunca nas relações de liderança.