

Índice

Introdução: Verdades simples	13
PRIMEIRA PARTE: LIDERANÇA SERVIDORA	17
<i>A essência da liderança servidora</i>	19
1. A liderança servidora é o melhor caminho para obter grandes resultados e grandes relacionamentos.	20
2. Todas as grandes organizações têm uma visão cativante.	22
3. Os líderes servidores viram a pirâmide tradicional de cabeça para baixo.	24
<i>Segredos do gestor-minuto</i>	27
4. Todo o bom desempenho começa com objetivos claros.	28
5. O segredo para desenvolver as pessoas é apanhá-las a fazer algo bem feito.	30
6. Elogie o progresso!	32
7. Quando as pessoas se desviam do caminho, não as repreenda — redirecione-as.	34
8. O minuto mais bem gasto pelos líderes servidores é aquele que investem nas pessoas.	36
<i>Uma abordagem situacional à liderança servidora</i>	39
9. Os líderes servidores eficazes compreendem que têm de usar métodos diferentes para pessoas diferentes.	40
10. Os líderes servidores eficazes não usam apenas métodos diferentes para pessoas <i>diferentes</i> , usam também métodos diferentes para as <i>mesmas</i> pessoas.	42

<i>Crie um ambiente motivador</i>	45
11. O lucro é o aplauso que recebe por criar um ambiente motivador para a sua equipa, para que esta cuide bem dos clientes.	46
12. Crie autonomia através de limites.	48
13. O que recebe das pessoas é aquilo que espera delas.	50
14. O melhor uso do poder está no serviço aos outros.	52
15. Nunca presuma que sabe o que motiva uma pessoa.	54
<i>Características dos líderes servidores</i>	57
16. As pessoas com humildade não pensam mal de si próprias, apenas pensam menos em si próprias.	58
17. Não há problema em gabar-se.	60
18. Não trabalhe mais, mas sim de forma mais inteligente.	62
19. «Nenhum de nós é tão inteligente como todos nós.» Eunice Parisi-Carew e Don Carew	64
20. O amor é a resposta. Qual é a pergunta?	66
<i>O que os líderes servidores precisam de saber</i>	69
21. Os líderes servidores não mandam as pessoas obedecerem; convidam-nas a seguirem-nos.	70
22. As pessoas que planeiam a batalha raramente têm de batalhar com o plano.	72
23. Os líderes servidores adoram <i>feedback</i> .	74
24. As pessoas que produzem bons resultados sentem-se bem consigo próprias.	76
25. «Isto não é sobre si.» Rick Warren	78
26. Os grandes líderes SERVEM.	80
SEGUNDA PARTE: GERAR CONFIANÇA	83
<i>Confiança na liderança</i>	85
27. A liderança começa com a confiança.	86
28. Gerar confiança é uma habilidade que pode ser aprendida e desenvolvida.	88

29. «A confiança em si mesmo é o primeiro segredo do sucesso.» Ralph Waldo Emerson	90
30. Alguém deve dar o primeiro passo para aumentar a confiança. Os líderes são os primeiros.	92
31. «As pessoas admiram os seus pontos fortes, mas respeitam a sua honestidade em relação à sua vulnerabilidade.» Colleen Barrett	94
<i>Confiança nos relacionamentos</i>	97
32. Não há confiança sem <i>nós</i>	98
33. O medo é o inimigo da confiança.	100
34. Um relacionamento sem confiança é como um telemóvel sem sinal de rede ou internet — só dá para jogar jogos.	102
35. As pessoas não se importam com o quanto sabe até saberem o quanto se preocupa com elas.	104
36. «As pessoas esquecerão o que disse, as pessoas esquecerão o que fez, mas as pessoas nunca esquecerão como as fez sentir.» Maya Angelou	106
<i>Características dos líderes de confiança</i>	109
37. «As suas ações falam tão alto que não consigo ouvir o que está a dizer.» Anónimo	110
38. Diga a verdade. Diga sempre a verdade. Tão simples quanto isto.	112
39. Nunca faça uma promessa que não possa cumprir.	114
40. «Não há nada tão desigual como o tratamento igual dos desiguais.» Anónimo	116
41. #Confiança será sempre uma <i>trend</i> . Fazer a coisa certa nunca passa de moda.	118
42. Os verdadeiros líderes servidores admitem os seus erros.	120
43. Uma vez que nos foram dados dois ouvidos e uma boca, devemos ouvir mais do que falar.	122

<i>Confiança e controlo</i>	125
44. A parte mais importante da liderança é o que acontece quando o líder não está presente.	126
45. O oposto de confiança não é desconfiança — é controlo.	128
46. As pessoas não resistem à mudança; resistem a ser controladas.	130
47. Pessoas sem informação correta não podem agir de forma responsável, mas pessoas com informação correta são compelidas a agir de forma responsável.	132
<i>Restaurar a confiança perdida</i>	135
48. A construção da confiança é uma viagem, não um destino.	136
49. Um pedido de desculpas bem-sucedido é essencial para reconstruir a confiança.	138
50. Pedir desculpas não é necessariamente um reconhecimento de culpa, mas é um reconhecimento de responsabilidade.	140
51. Optar por não perdoar alguém é como engolir veneno e esperar que a outra pessoa morra.	142
52. Perdoar é deixar de lado toda a esperança de um passado melhor.	144
Tornar o senso comum numa prática comum na sua liderança e na sua vida	147
<i>Verdades simples de liderança: Guia de discussão</i>	151
Trabalhos citados	157
Agradecimentos	159
Índice remissivo	161
Serviços disponíveis	169
Junte-se a nós <i>online</i>	171
Sobre os Autores	173