



studioroman_CANVA

CRIATURAS SOCIAIS



COMO OS HUMANOS DEVERIAM OPERAR NO TRABALHO HÍBRIDO: SEIS PILARES FUNDAMENTAIS

Antigamente, os humanos tinham um trabalho simples, porém difícil: caçar e coletar comida suficiente para sobreviver. Já no trabalho moderno, a rotina é dividida em resultados, projetos, produtos e metas. O fato é que os humanos foram condicionados a fazer parte de equipes desde os tempos das cavernas.

Maurício Cataneo (*)

Somos criaturas sociais que prosperam na colaboração e na conexão. O trabalho remoto, porém, adiciona uma camada de complexidade em todo esse processo, até porque passamos a lidar com uma lista de afazeres intermináveis, poucas pausas regulares e dias cada vez mais longos.

Para além da recompensa financeira, entender o combustível dos seres humanos e a maneira como trabalhamos se tornou algo vital para as empresas terem sucesso no novo contexto. Vamos a algumas constatações, aprendizados e dicas sobre trabalho remoto e tecnologias que o tornam possível.

'Fadiga do zoom' – um novo fenômeno – O cansaço causado por reuniões consecutivas e dias sem descanso é uma experiência comum para trabalhadores remotos. Em alguns locais, a questão do fuso horário aumentou a fadiga do zoom a ponto dos funcionários precisarem pedir pausas para ir ao banheiro.

Devido aos altos níveis de concentração necessários, a fadiga geralmente começa a se instalar em cerca de 30 a 40 minutos de videoconferência. Observando os dias repletos de videoconferências, o estresse começa a se instalar por volta das duas horas de trabalho.

A psicologia do trabalho contínuo – É de conhecimento comum que as pessoas funcionam melhor em curtos picos de concentração, conforme a famosa Técnica Pomodoro. A metodologia sugere que a maneira mais eficaz de realizar um trabalho produtivo é definir um cronômetro de pelo menos 20 minutos para trabalhar em uma atividade específica até o fim, sem distrações.

Esse ritmo não é viável no mundo moderno, mas as constantes videochamadas e a entrega contínua de trabalho também não são. Sendo assim, os psicólogos sugerem que reuniões de uma hora durem 45 minutos com um intervalo de 15 minutos. As reuniões de 30 minutos devem durar de 20 a 30 minutos.



Marieli Forastieri_CANVA

Dessa forma, todos nós nos tornamos mais produtivos. Esta é uma mudança fundamental que exige uma nova cultura, governança e procedimentos de gestão de desempenho.

Os seis pilares para o futuro do trabalho – Não é segredo que a tecnologia seja essencial para o trabalho híbrido. O ponto é que nem todas as companhias estão

preparadas para seis passos simples que apoiam essa transição:

1 Flexibilidade de localização – É a capacidade de trabalhar em diferentes lugares. Isso significa que por meio da adoção de um "modelo operacional digitalmente elástico" e da aceitação de novos comportamentos de trabalho, as empresas conseguem entregar resultados de forma mais produtiva enquanto proporcionam uma melhor experiência ao cliente.

O uso de ferramentas de dados e de análises auxiliarão a força de trabalho híbrida, que pode ser flexibilizada em curto prazo para atender aos picos de demanda.

2 Autonomia integrada – É a capacidade de auxiliar a força de trabalho com a incorporação de automação de processos robóticos, Inteligência Artificial (IA) e algoritmos de aprendizado de máquina em toda a empresa, inclusive no back office. Quando incorporado de ponta a ponta, esses recursos fornecem mais informações sobre o comportamento do cliente e permitem levar os clientes ao autoatendimento em novos modelos híbridos.

3 Always On IT – Ter recursos na nuvem garantirá o acesso constante ao trabalho e entrega ao cliente. No back office, por meio do uso de novas ferramentas de automação, como análise de sentimento, os departamentos de TI podem garantir um serviço perfeito ao mesmo tempo em que fornecem recursos de solução de problemas de maneira proativa.

4 'Conectado digitalmente' – É sobre tornar o trabalho e as interações mais fáceis para colaboradores e clientes, aumentando a adoção e fornecendo uma experiência de cliente mais integrada. Oferecer novas interações simples e inovadoras com os clientes, como suporte de vídeo, mensagens e suporte via bate-papo constituem uma situação vantajosa para o cliente e a empresa.

5 Colaboração é fundamental. Promover um ambiente colaborativo significa garantir maior produtividade em picos mais curtos e eficazes. Isso também melhora o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Oferecer ferramentas de colaboração proporciona um melhor ambiente de trabalho e uma entrega melhor ao cliente.

6 Espaços de trabalho adaptáveis. Após a COVID-19, o espaço do escritório não será mais cheio de fileiras de estações de trabalho. Isso porque foi provado que operar em casa com a tecnologia certa é mais barato e bastante efetivo. Com isso, o escritório se tornará muito mais adaptável e usado para ocasiões de verdadeira colaboração.

As organizações bem-sucedidas no trabalho híbrido praticam esses pilares, que colocam o ser humano no centro das estratégias de negócio e, com o apoio da tecnologia, fecham um ciclo ganha-ganha, no qual os clientes se beneficiam de entregas excelentes e colaboradores aliam produtividade e flexibilidade.

(*) - É Vice-presidente da Unisys para a América Latina.



mariaasynchphotos_CANVA