



Elevando a experiência
do colaborador

Julho, 2021

Permita que pessoas encontrem significado no trabalho: apresente um propósito ao que fazem e proponha novas formas de trabalhar

Melanie Langsett

Criar uma experiência positiva para o colaborador, guiada por valores humanos e habilitada por tecnologias e interações que criam significado e conexão, pode impulsionar os resultados dos negócios. A 'força de trabalho' de uma empresa está em todos os colaboradores, mesmo naqueles que não estão na folha de pagamento (como terceiros, consultores e trabalhadores autônomos). A Deloitte define 'Experiência do Colaborador' como a relação entre o indivíduo e [o trabalho que ele faz, as pessoas com quem trabalha, os locais em que trabalha, a tecnologia que utiliza, a organização para a qual trabalha](#) e o [seu bem-estar pessoal](#). Esses seis atributos essenciais, juntos, influenciam e moldam a Experiência do Colaborador.

Quando as organizações planejam elevar a experiência do colaborador é comum pensar apenas no investimento em benefícios, como oportunidades de aprendizagem, horários e espaços de trabalho flexíveis, tecnologias inovadoras para colaboração e a construção de uma cultura corporativa positiva. Embora esses aspectos sejam realmente importantes, nenhum deles é tão fundamental para o trabalhador quanto seu próprio trabalho.

Este artigo foca em um dos atributos principais para elevar a experiência do colaborador: o próprio trabalho. A relação com o trabalho diz respeito ao que os colaboradores fazem, normas, métodos, ferramentas utilizadas e como tudo isso os fortalece. Essa relação é afetada por seis fatores, que trabalham

em conjunto para melhorar a experiência do colaborador: **Significado do Trabalho** – É o alinhamento e adaptabilidade individual à missão, valores e propósito da organização que fortalece o colaborador: Embora muitos trabalhem pelo salário, eles também querem um trabalho que seja significativo, gratificante e contribua para algo maior.¹ Os trabalhadores de hoje procuram se identificar com o propósito de uma organização, ansiando por se conectar a um nível mais profundo, alinhando os seus desejos pessoais à missão da organização.² Notavelmente, as organizações cujos colaboradores se sentem mais conectados ao trabalho alcançam maior crescimento nos negócios e na satisfação do cliente.^{3,4}

Quando os colaboradores conseguem ver como as suas contribuições levam a um impacto positivo em sua organização, seu trabalho parece mais significativo.⁵ O autor e professor da Wharton, Adam Grant, postula que o trabalho pode se tornar mais significativo ao se ajudar os colaboradores a verem as suas tarefas do dia-a-dia associadas a missão e aos resultados gerais da organização. Em sua pesquisa, Grant descobriu que os colaboradores que interagem com clientes satisfeitos, mesmo que por apenas cinco minutos, lembram com mais facilidade qual é o seu propósito no trabalho e têm um desempenho melhor como resultado.⁶

Objetivos do Trabalho – Uma compreensão dos resultados esperados e indicadores de sucesso: Objetivos claramente declarados e definição de resultados esperados são fundamentais para conduzir uma experiência positiva para o colaborador. Quando os colaboradores podem se esforçar para alcançar indicadores de sucesso predefinidos, assumem um senso de direção e progresso que promoverá uma maior realização com o trabalho. Além disso, ao conectar o sucesso dos colaboradores por alcançarem os seus objetivos declarados ao sucesso geral da organização, o valor do trabalho torna-se mais significativo, uma vez eles veem a conexão com os clientes, e a comunidade em geral, de maneira mais clara.

Além disso, os ambientes de trabalho virtuais estão desafiando os líderes a serem explicitamente claros na comunicação do propósito, do papel dos colaboradores e da atualização sobre como os esforços individuais contribuem para a missão geral da organização.⁷ Ao combinar os resultados esperados dos colaboradores aos indicadores de sucesso da empresa, os triunfos pessoais tornam-se triunfos coletivos.

Habilitação para o trabalho – O acesso e a eficiência dos processos, ferramentas e informações necessárias para concluir o trabalho: O relacionamento dos colaboradores com o trabalho depende da eficiência, facilidade e efetividade da tecnologia que lhes permitem ser mais produtivos e agregar valor a todos os stakeholders. Como tal, as organizações devem se esforçar para criar uma força de trabalho digital integrada, para que os colaboradores também interajam com outras pessoas da organização.⁸ Infelizmente, muitos colaboradores encontram no local de trabalho uma experiência desconexa e frustrante com a tecnologia.⁹ Há muito tempo, os trabalhadores esperam que sua relação com a tecnologia no trabalho se assemelhe às suas experiências em casa, mas ainda existe uma divisão entre as tecnologias que são voltadas para consumidor e as que são voltadas para o trabalho. Ao adotar uma abordagem de design centrado no ser humano, as organizações podem elevar a experiência do colaborador, fornecendo a eles uma variedade de opções de tecnológicas, recursos e ferramentas online de fácil acesso e plataformas de colaboração e comunicação contínuas. Além de melhorar a experiência de seus trabalhadores, as organizações que realizam essas etapas também se beneficiam de maior produtividade e eficiência.¹⁰

Crescimento – O impacto do trabalho que se alinha aos objetivos pessoais e ao desenvolvimento do colaborador: Oportunidades de crescimento e desenvolvimento são o que motivam muitos trabalhadores a aceitar e permanecer em seus empregos.¹¹ Os trabalhadores buscam oportunidades que os ajudem a aprender novas habilidades, expandir as suas redes profissionais e a crescer pessoalmente.

As organizações podem melhorar a experiência do colaborador fornecendo recursos para aprendizagem e desenvolvimento ao desenvolver programas dedicados a mentoria e coaching, de modo que se construam redes de conexão e comunicação em toda a organização.^{12,13}

Formas de Trabalho – As normas e métodos estabelecidos pela equipe para concluir o trabalho: A nova forma de trabalhar exige que os colaboradores usem a tecnologia de maneiras inovadoras para acelerar o produto final do trabalho e alcançar novos resultados.¹⁴ Criar [superequipes](#) ao fomentar um modo de trabalho que incentive a colaboração, responsabilidade, flexibilidade e o propósito são atributos que as organizações podem usar para elevar a experiência do colaborador para seus times. Independente da tecnologia utilizada e do ambiente de trabalho adotado, é importante que os profissionais se dediquem à comunicação clara, colaboração construtiva, confiança, apoio e responsabilidade entre todos os membros da organização.¹⁵

Flexibilidade – A capacidade dos colaboradores de concluir o trabalho com autonomia para atender às suas necessidades: Empoderar os colaboradores para determinar como, quando e onde eles realizam o trabalho é um indicador de experiência positiva. A flexibilidade melhora o desempenho do trabalhador, reduz o estresse e aumenta a satisfação no trabalho.¹⁶ As organizações podem mostrar apoio aos seus colaboradores ao permitir maior flexibilidade para atender às necessidades de bem-estar e mobilidade, dando opções de trabalho flexível e acesso à ferramentas

e tecnologias em qualquer lugar e a qualquer hora.^{17,18}

Em resumo, a Experiência do Colaborador nunca teve tanta importância ou destaque na sociedade como na atualidade. No centro da experiência está o trabalho em si e como ele é executado. Os colaboradores de hoje buscam, cada vez mais, um trabalho que seja significativo e direcionado a um propósito, conectando valores pessoais com a missão da organização.

Além disso, os trabalhadores têm grandes expectativas em relação à tecnologia e às ferramentas disponíveis para eles no trabalho, dadas as experiências positivas disponíveis a eles como consumidores. As organizações que se concentrarem na criação de ambientes que promovam a eficiência e a eficácia, associadas ao apoio mútuo e a confiança, permitirão que colaboradores engajados avancem em direção a novos valores e crescimentos para o futuro.

Autores

[Anne-Claire Roesch](#) é Gerente Sênior da prática de Capital Humano da Deloitte Consulting, liderou o lançamento do programa Future of Work da Deloitte nos EUA e trabalhou em toda a rede global da empresa para desenvolver novas abordagens para definir estratégias futuras de força de trabalho com alguns dos maiores clientes da Deloitte.

[Maribeth Sivak](#) é Líder Especialista da prática de Capital Humano da Deloitte Consulting, ajuda os clientes a implementar o design thinking para reimaginar e redefinir a experiência do colaborador. O que a torna única é sua capacidade de segmentar a experiência do colaborador por meio de soluções, da estratégia ao design, passando pela implementação, para fornecer uma experiência transformadora e resultados para o negócio.

[Terry Porter, Ed.D.](#) é Consultor Sênior da prática de Capital Humano da Deloitte Consulting, com foco em transformações organizacionais que instrumentaliza a força de trabalho para cumprir a estratégia de negócios. Ele utiliza sua habilidade em pesquisa, coaching e design thinking para ajudar os clientes a alcançar suas ambições estratégicas, elevando a experiência dos colaboradores.

[Seth Stancroff](#) é Analista da prática de Capital Humano da Deloitte Consulting. Ele está interessado em ajudar os clientes a projetar e implementar programas para elevar a experiência de seus colaboradores.

Referências

1. Melanie Langsett, et al., "[Elevating the workforce experience: The people relationship](#)," Deloitte, November 17, 2020.
2. Michael Gilmartin, et al., "[Elevating the workforce experience: The well-being relationship](#)," Deloitte Capital H Blog, December 1, 2020.
3. Melanie Langsett, et al., "[Elevating the workforce experience: The people relationship](#)," Deloitte, November 17, 2020.
4. Michelle McQuaid, "[How to make work more meaningful](#)."
5. Don Miller, et al., "[Elevating the workforce experience: The organization relationship](#)," Deloitte Capital H Blog,
6. "[Putting a face to a name: The art of motivating employees](#)," Knowledge at Wharton: University of Pennsylvania, February 17, 2010.
7. Melanie Langsett, et al., "[Elevating the workforce experience: The people relationship](#)," Deloitte, November 17, 2020.
8. Arthur Mazon "[The digital workforce experience: Getting technology to work at work](#)," Deloitte Insights, July 29, 2020.
9. Michael MacLeod, et al., "Elevating the workforce experience: The technology relationship," Deloitte Capital H Blog.
10. Michael MacLeod, et al., "Elevating the workforce experience: The technology relationship," Deloitte Capital H Blog.
11. Michael Gilmartin, et al., "[Elevating the workforce experience: The well-being relationship](#)," Deloitte Capital H Blog, December 1, 2020.
12. Michael Gilmartin, et al., "[Elevating the workforce experience: The well-being relationship](#)," Deloitte Capital H Blog, December 1, 2020.
13. Melanie Langsett, et al., "[Elevating the workforce experience: The people relationship](#)," Deloitte, November 17, 2020.
14. Erica Volini, et al., "[The social enterprise in a world disrupted. Leading the shift from survive to thrive](#)," Deloitte Insights, 2020.
15. Melanie Langsett, et al., "[Elevating the workforce experience: The people relationship](#)," Deloitte, November 17, 2020.
16. Steve Hatfield, et al., "[Elevating the workforce experience: The places relationship](#)," Deloitte Capital H Blog, December 8, 2020.
17. Michael Gilmartin, et al., "[Elevating the workforce experience: The well-being relationship](#)," Deloitte Capital H Blog, December 1, 2020.
18. Steve Hatfield, et al., "[Elevating the workforce experience: The places relationship](#)," Deloitte Capital H Blog, December 8, 2020.

Deloitte.

A Deloitte refere-se a uma ou mais empresas da Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), sua rede global de firmas-membro e suas entidades relacionadas (coletivamente, a “organização Deloitte”). A DTTL (também chamada de “Deloitte Global”) e cada uma de suas firmas-membro e entidades relacionadas são legalmente separadas e independentes, que não podem se obrigar ou se vincular a terceiros. A DTTL, cada firma-membro da DTTL e cada entidade relacionada são responsáveis apenas por seus próprios atos e omissões, e não entre si. A DTTL não fornece serviços para clientes. Por favor, consulte www.deloitte.com/about para saber mais.

A Deloitte é líder global de auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos. Nossa rede global de firmas-membro e entidades relacionadas, presente em mais de 150 países e territórios (coletivamente, a “organização Deloitte”), atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®. Saiba como os cerca de 335.000 profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em www.deloitte.com.

Esta comunicação contém apenas informações gerais e nenhuma das empresas Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), sua rede global de firmas-membro ou suas entidades relacionadas (coletivamente, a “organização Deloitte”) está, por meio desta comunicação, prestando consultoria ou serviços profissionais. Antes de tomar qualquer decisão ou medidas que possam afetar suas finanças ou sua empresa, você deve procurar um consultor profissional qualificado.

Nenhuma representação, garantia ou compromisso (expresso ou implícito) é dado quanto à precisão ou integridade das informações contidas nesta comunicação e nenhuma das empresas DTTL, suas firmas-membro, entidades relacionadas, profissionais ou agentes devem ser responsabilizados por qualquer perda ou dano que ocorra direta ou indiretamente em conexão com qualquer pessoa que confie nesta comunicação. A DTTL, cada uma de suas firmas-membro e suas entidades relacionadas são legalmente separadas e independentes.