



RESOLUTION®
INTELIGÊNCIA HUMANA

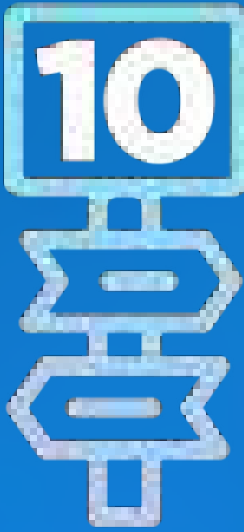


**Práticas para
melhorar a
Experiência
da Jornada do
Colaborador**

#CarreirasFluidas #SomosFluidos #BeFluid
#SomosResolution #VamosSerMaisFluidos #VamosJuntos
#InteligênciaHumana #JornadaDoColaborador

Sumário

	Onde Tudo Começa	pág 03
1	Encantar na Integração	pág 04
2	Fazer Acordo de Expectativa durante o Onboarding	pág 05
3	Manter a Estrutura de Cargos Ativa	pág 06
4	Proporcionar Conversas Fluidas de Performance	pág 07
5	Combinar Ações de Desenvolvimento	pág 08
6	Monitorar e Medir a Eficácia das Ações	pág 09
7	Ser Proativo na Meritocracia	pág 10
8	Medir NPS para Ajustar Processos	pág 11
9	Realizar Bons Pactos de Desligamento	pág 12
10	Atuar sobre as Lições Aprendidas	pág 13



10 Práticas para
melhorar a
Experiência
da Jornada do
Colaborador





Onde tudo começa...

“Colocar o colaborador como centro e fazer com que a organização invista todos os seus esforços para promover experiências marcantes e de resultados.

Este é o fundamento do employee experience (EX), a abordagem que tem ajudado muito no fortalecimento de culturas de engajamento e de alta performance”.

Este ebook tem por objetivo apresentar 10 práticas para melhorar a experiência da jornada do colaborador, desde as interações que acontecem no processo seletivo e embarque (onboarding), até o momento do desembarque (offboarding).

Como veremos, a abordagem do EX está focada na conexão das pessoas e no impacto de suas atitudes no coletivo. São práticas que proporcionam a integração e sentido de pertencimento, fazendo com que os profissionais sintam-se mais compreendidos e valorizados.

Desejamos uma ótima leitura e muitos insights!

Prática 1

Encantar na Integração



Comece o processo de onboarding bem antes do primeiro dia de trabalho. Forneça informações e contextos que estimulem o novo colaborador a se aprofundar previamente nos produtos, serviços ou cultura da empresa.

Alinhe com a equipe a recepção do novo colega. Ajude-o a saber quem é quem, utilizando dinâmicas ou pequenas atividades sobre os papéis de cada membro da equipe.

Nomeie um padrinho/madrinha para recebê-lo e conduzi-lo aos ambientes e pessoas, seja de forma presencial ou mesmo remota. Incorpore, se possível, atividades sociais de acolhimento e integração, mantendo contato de forma periódica.

O encantamento na integração vai muito além do novo crachá, mochila, squeeze ou um post de boas-vindas!

Prática 2

Fazer Acordo de Expectativas durante o Onboarding



Passada a fase inicial de acolhimento na empresa e de integração com o ambiente, cultura e novos colegas, uma prática de excelência na experiência da jornada é a condução de um acordo de expectativas por parte da liderança imediata.

Este acordo, além de contextualizar sobre pontos relacionados ao fit cultural e competências essenciais da Organização, passa fundamentalmente pela clareza das entregas do cargo que o novo colaborador veio ocupar. Junto com a declaração nítida das expectativas que a liderança tem sobre as referidas entregas, essa conversa deve também dar luz às skills necessárias que trarão aos resultados e performance no cargo.

Tudo isso pode (e deve) ser ancorado pelo Mapa de Competências ou qualquer outro instrumento semelhante, caso a Empresa não possua uma estrutura formal de cargos e carreira.

Prática 3

Manter a Estrutura de Cargos Ativa



Por mais óbvio que seja, manter a estrutura de cargos da empresa atualizada com a sua estratégia é condição básica para o sucesso da jornada do colaborador.

Acontece que, com a dinâmica dos negócios e a necessidade cada vez maior de resolver problemas de curtíssimo prazo, em boa parte das vezes a definição ou alteração de estrutura (leia-se criação de novos cargos...) não é devidamente debatida e distorções acabam sendo criadas.

Em algumas situações, um novo profissional está sendo admitido sem mesmo essa nova posição ter sido desenhada. E, quando isso acontece, o equilíbrio interno começa a ser afetado, as pessoas diminuem a credibilidade que possuem em relação ao modelo de carreira e, especialmente, a governança e transparência de todo o processo começa a ser abalada. É nessa hora que um bom RH precisa colocar toda a sua expertise em ação, para que tenha, em conjunto com a alta direção, continência em relação à manutenção e evolução da estrutura de cargos e de suas competências.

Prática 4

Proporcionar Conversas Fluidas de Performance



Tornar a gestão da performance menos rígida, sem um cronograma fixo, com a liberdade, por exemplo, das pessoas publicarem suas conquistas e anseios relacionados à carreira em tempo real, e não apenas no “dia internacional da avaliação”, são ótimos insights que ajudarão na alavancagem da jornada do colaborador. Prover tecnologia ao processo (preferencialmente móvel), gamificar e dar liberdade para as pessoas também poderem opinar, a qualquer momento, sobre o desempenho de colegas e líderes, são ingredientes que darão mais leveza à jornada dos atores envolvidos no processo de performance e carreira. No fundo, o que está por trás desta “revolução” é que, no lugar do feedback formal (semestral ou anual), os times de trabalho poderão manter mais diálogos sobre carreira ao longo do exercício.

Este formato, menos rígido e formal, entendido como Ongoing Performance Management (modelo contínuo de gerenciamento da performance), reforçará a tese de que acompanhar o funcionário, fornecer a ele elogios quando estiver acertando e poder corrigir os rumos quando assim for necessário, deve ser um comportamento a ser exercitado durante todo o ano.

Prática 5

Combinar Ações de Desenvolvimento



Conversar sobre carreira e proporcionar feedback sobre desempenho já são, por si só, práticas que precisam ser valorizadas sempre que acontecem. Agora, se esta conversa vier acompanhada de uma boa combinação sobre quais ações de desenvolvimento serão pactuadas entre as partes, estaremos trilhando uma caminhada de excelência.

Sabemos que nem sempre os feedbacks são complementados com combinações de melhoria. Muitas vezes eles terminam na troca de percepções entre as partes. Para que as pessoas possam ter a condição de evoluírem do "ponto A" para o "ponto B", se fazem necessárias tais combinações, sejam elas de cunho comportamental (soft skills) ou técnico (hard skills).

Desenvolver este hábito cria repertório para a liderança e protagonismo para o colaborador, além de uma maior possibilidade de colheita de resultados concretos na relação entre ambos.

Prática 6

Monitorar e Medir a Eficácia das Ações



Se proporcionar conversas fluidas de carreira e ter o hábito de dar feedback sobre desempenho já são práticas vitoriosas, imagine monitorar o acompanhamento da execução dos seus resultados efetivos. A questão é que nem sempre as pessoas realizam essa medição, pela simples falta de tempo, foco, ou, até mesmo, por esquecimento daquilo que foi combinado entre as partes.

Seja através de uma plataforma digital, como a @fluid.st[®], de alertas de prazos no correio eletrônico ou, até mesmo, de anotações em agenda física, uma das práticas que mais garantem o sucesso da jornada do colaborador é a monitoria dos seus resultados. Simples como o conceito clássico do PDCA, onde medir a eficácia da ação ("C" - Check) alimentará o fluxo da melhoria contínua e do reconhecimento.

Prática 7

Ser Proativo na Meritocracia



Deixar para reconhecer financeiramente um profissional quando ele pede demissão é uma das posturas que mais comprometem a imagem da marca empregadora. Esta conduta é recorrente em organizações que não possuem políticas e processos vinculados à análise de meritocracia, tornando-as reféns de ações passivas na hora de tentar reter seus talentos.

Bom mesmo, para evitar a tática de "tirar carta da manga" na hora do pedido de demissão, é ter governança sobre a meritocracia, com ferramentas e processos robustos que propiciem a proatividade na análise e na concessão por parte da empresa. Assim, as pessoas irão perceber que efetivamente a prática existe e que não precisarão conseguir outras ofertas de emprego para barganhar aumentos com seus líderes

Prática 8

Medir NPS para Ajustar Processos



Inicialmente criada para medir o grau de satisfação dos consumidores sobre determinada marca, produto ou experiência, a metodologia NPS é capaz de descobrir a probabilidade que uma pessoa tem de indicar determinada empresa para outra pessoa. Essa probabilidade é dada por meio de pontuações, que vão de 0 a 10. Quando aplicada às equipes de trabalho, os dados analisados permitem saber a quais as chances dos colaboradores indicarem a sua empresa como uma ótima marca para se trabalhar.

Nesse contexto, o NPS ainda permite classificar os graus de satisfação entre “promotores”, “neutros” e “detratores”, sendo possível saber o que precisa ser melhorado e o quanto a satisfação da equipe está sendo atendida. Sem dúvida, uma ferramenta ágil, prática e que pode ajudar na melhoria contínua dos processos relacionados à jornada do colaborador.

Prática 9

Realizar Bons Pactos de Desligamento



Havia um tempo em que este processo era delegado integralmente ao "Departamento de Pessoal", que basicamente comunicava sobre o desligamento, sem fornecer motivos mais concretos. Atualmente, o mínimo que se espera é que o colaborador, ao ser desligado, não seja totalmente surpreendido, deduzindo que sua liderança já tenha mostrado seus gaps de performance ao longo da jornada.

As organizações trabalham para que este (inevitável) processo seja cada vez mais respeitoso, transparente e humanizado, pois ele é parte integrante da experiência da jornada do colaborador, impactando fortemente às suas marcas empregadoras. E não tem outra dica para mitigar ausência de procedimentos humanizados que não seja a de investir em feedbacks constantes e fluidos ao longo da relação funcional.

O gestor ético e comprometido com os processos de governança de gestão de pessoas é aquele que não economiza conversas e redirecionamentos de conduta com seus colaboradores.

Prática 10

Atuar sobre as Lições Aprendidas



Vivemos na era da experiência. Pessoas e processos convivem diariamente nas organizações, trazendo pontos de satisfação e de fricção, que promovem a marca empregadora ou podem desgastar relações e comprometer o engajamento.

Uma área de RH com pensamento ágil e fluido deve estar atenta e ter escuta a todos os "touchs points" que acontecem na experiência da jornada do colaborador, pois são eles quem definirão a satisfação e o encantamento dos envolvidos, tanto gestores como colaboradores. E atuar com precisão nas lições aprendidas dos processos de cada jornada dará a dinamicidade que as pessoas esperam de uma gestão de pessoas mais fluida nas organizações

Curtiu?

Este conteúdo autoral da @resolution.ih tem como objetivo contribuir com a ampliação do entendimento deste tema nas Organizações e com a disseminação da abordagem das #CarreirasFluidas.

Então agora é colocar a mão na massa, mapear todos os pontos de contato da jornada do colaborador na sua organização e começar a promover as melhorias contínuas!



Siga nossas redes sociais:



Resolution



Resolution inteligência humana



Resolution inteligência humana

