

## **O DESIGN THINKING ESTÁ A EMERGIR COMO UMA NOVA TENDÊNCIA NOS RH**

Carmen Dolores da Silva Rodrigues de Almeida, BUSIGNERS

Após vários anos de luta para garantir a retenção e o comprometimento dos colaboradores com a organização, melhorar a liderança ou construir uma Cultura Organizacional forte, 92% dos gestores seniores e directores de RH inquiridos pela Deloitte no seu Relatório “2016 *Global Human Capital Trends*” referem como prioridade máxima a necessidade de repensar e redesenhar as suas organizações.

De facto, a realidade actual mostra-nos que os colaboradores estão sobrecarregados com a quantidade de trabalho resultante da redução das equipas, inundados com informação e emails, presos em reuniões infundáveis ou em formações desinteressantes, e sem tempo para realizar o seu trabalho. Apesar das melhorias introduzidas em termos tecnológicos na maioria das empresas, a verdade é que a produtividade não tem vindo a aumentar. Os colaboradores queixam-se da complexidade dos processos, da quantidade de aplicações e da morosidade na realização das instruções de trabalho.

Segundo este estudo, esta “nova organização” deverá assentar num novo modelo de gestão e liderança, no desenho de um ambiente de trabalho simples onde as pessoas se sintam bem, numa estrutura de equipas de projecto com elevada autonomia, num novo modelo de desenvolvimento de carreira e numa cultura forte, onde os valores sejam entendidos, incorporados e vividos por colaboradores e clientes.

Actualmente, organizações com departamentos de RH inovadores (como a GE ou a Nestlé) estão a desenvolver esforços para incorporar o *design thinking*, enquanto abordagem centrada no comportamento humano, para entender os seus colaboradores, as suas necessidades e expectativas e, desta forma, desenhar novas formas de gestão, desenvolvimento e formação dos seus colaboradores. Em vez de estarem focados no desenvolvimento de processos e programas, estas organizações inovadoras procuram simplificar o ambiente de trabalho, desenvolvendo intervenções, apps e ferramentas que ajudem os seus colaboradores a serem mais produtivos e a sentirem-se menos stressados.

Mas, para que isso aconteça, o papel dos RH tem necessariamente de ser diferente. As equipas de RH têm de desenvolver novas competências, de modo a conseguirem olhar para a sua organização de uma nova perspectiva, mais focada na experiência dos seus colaboradores no trabalho e não apenas em processos. São estas novas competências que lhes vão dar a inspiração para redesenhar o próprio ambiente de trabalho, a forma como as pessoas comunicam e interagem entre si, a forma como recrutam, treinam, desenvolvem o talento, envolvem e avaliam as suas pessoas.

O *design thinking* foca-se na pessoa e nas suas experiências e não no processo. Introduzir o *design thinking* como prática da gestão dos RH, significa estudar as pessoas no local de trabalho, desenvolver “personas”, entender as suas preocupações, motivações e expectativas, para gerar ideias de forma rápida, prototipar estas ideias, testar, receber feedback e implementar novas soluções. O objectivo final é desenvolver uma *employee experience*, simples, gratificante e motivadora para todos os colaboradores durante o tempo de permanência na empresa, que garanta elevados níveis de envolvimento, retenção de talento e aumento da produtividade.

Carmen Almeida

**HR Consultant | Design Thinking Facilitator**

carmenralmeida@gmail.com

Tel: 919058124