

# EX – Na teoria e muita prática

Escuta ativa e contínua dos colaboradores, uma  
abordagem centrada no humano

DANIELLA BONANÇA

# Página do Autor

- MATURANA, Humberto R; VARELA, Francisco J. A árvore do conhecimento – as bases biológicas da compreensão humana. São Paulo: Palas Athena, 2001.
- “paradigmas da revolução industrial, ainda tão enraizados nas culturas organizacionais: enxergar os colaboradores não mais como empregados, com quem estabelecemos uma relação contratual, mas como pessoas que estão comprometidas e engajadas a viverem uma experiência de trabalho significativa”: <https://www.ibm.com/downloads/cas/0LR4N1WK>

	<b>Industrial</b> HR 1.0	<b>Internet</b> HR 2.0	<b>Digital</b> HR 3.0
<b>Key focus</b>	Compliance Administration design Programs and jobs	Process excellence Standardization Self-service Shared services	Employee experience Cognitive Personalized Transparent
<b>Organization</b>	Functions, Service Centers, HR Partners Geographic	COEs, Shared Services, HR Business Partners Mostly globally standardized	Offering Managers, Intelligent Chatbots, Pop up squads, HR Business Partners
<b>Design driven by</b>	Best practice benchmarking	Process experts	Design thinking with users
<b>Decisions driven by</b>	Intuition	Analytics with historical HR data	Actionable insights with predictive AI and rich external/internal data
<b>Key area of measurement</b>	Job evaluation Performance assessment Attrition rates Employee satisfaction	Headcount Competencies Diversity representation Efficiency metrics Employee engagement	Critical Skills Leadership pipeline diversity Inclusion Attrition rate NPS, Pulse surveys

# Página do Autor

- Carol Dweck: “Mindset: A nova psicologia do sucesso”
  - <https://youtu.be/hiiEeMN7vbQ>
  - <https://youtu.be/-71zdXCMU6A>
- “O analfabeto do século XXI não será aquele que não consegue ler e escrever, mas aquele que não consegue aprender, desaprender e reaprender” (Alvin Toffler)”: <https://exame.com/colunistas/crescer-em-rede/chegou-a-hora-de-voce-desaprender/>
- A era das experiências:
  - <https://www.meioemensagem.com.br/home/opiniao/2016/08/19/a-era-da-incrivel-experiencia-do-cliente.html>
  - <https://pinpeople.com.br/blog/3-fatos-que-comprovam-a-era-da-experiencia>
- Google Trends: EX, UX, CX: <https://trends.google.com.br/trends/explore?q=the%20employee%20experience&date=today%205-y>
- *Moments of truth/ Moments that matter:*
  - [https://en.wikipedia.org/wiki/Moment\\_of\\_truth\\_\(marketing\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Moment_of_truth_(marketing))
  - <https://decision-wise.com/how-moments-of-truth-impact-trust-and-the-employee-experience/>
  - <https://www.qualtrics.com/ebooks-guides/employee-lifecycle-feedback/>
  - <https://www.gallup.com/workplace/323573/employee-experience-and-workplace-culture.aspx>
  - <https://youtu.be/xqtF52d8Xyw>
  - <https://youtu.be/xqtF52d8Xyw>

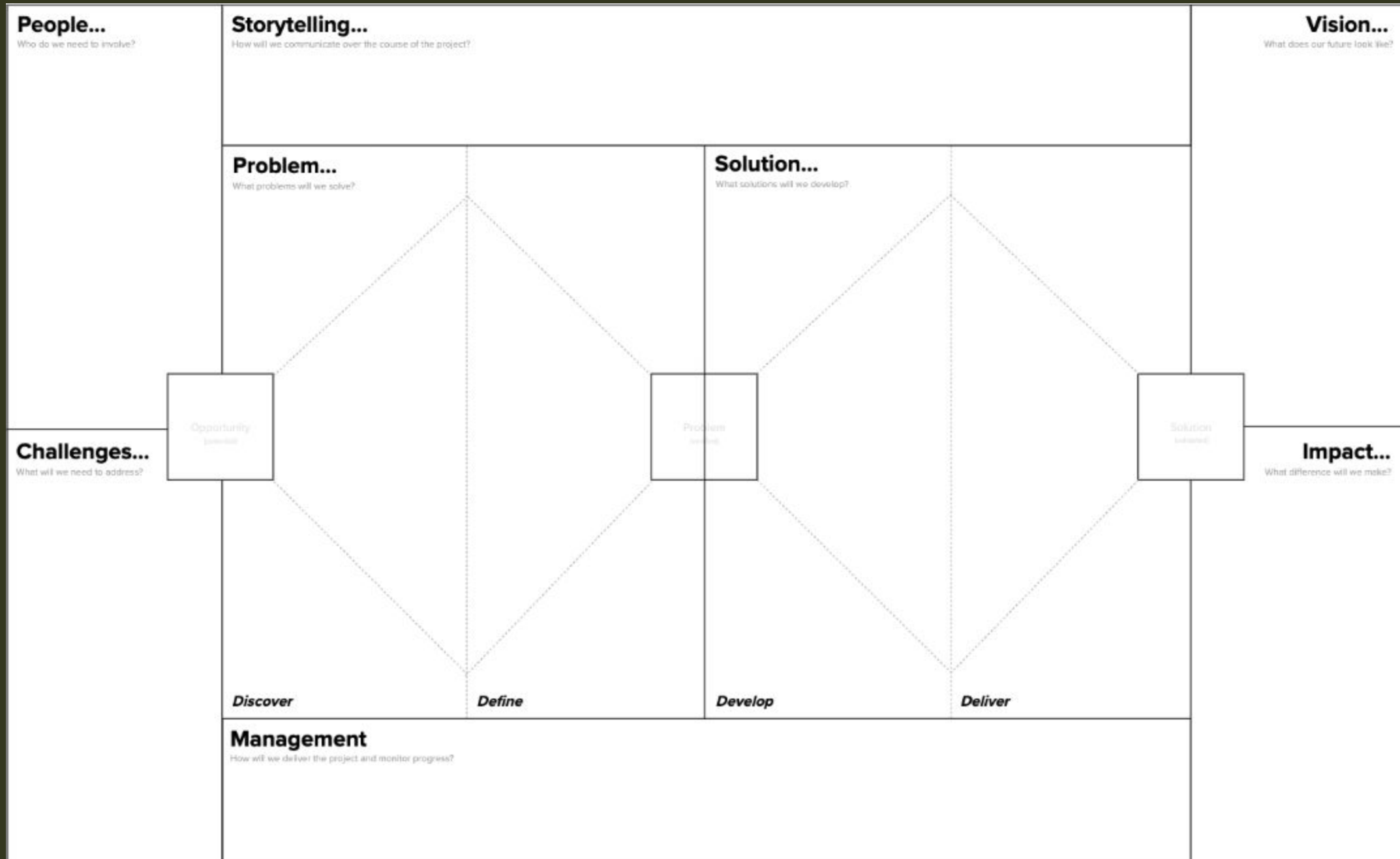
# Página do Autor

- Net Positive:
  - <https://www.forumforthefuture.org/net-positive>
  - <https://www.netpositiveproject.org/>
- Re(Humans):
  - <https://www.youtube.com/channel/UC4UxtqwLCqnPwAPNgwQ-jzg?app=desktop>
  - <https://www.humanosdenegocios.com.br/>
  - <https://youtu.be/Mld8AloGA9o>
- RH Ágil, mindset ágil: <https://www.youtube.com/c/JPCoutinho>
- Abordagem centrada no humano:
  - <https://www.mckinsey.com/business-functions/people-and-organizational-performance/our-insights/back-to-human-why-hr-leaders-want-to-focus-on-people-again>
  - <https://www.gartner.com/en/human-resources/trends/hbr-employee-experience>
  - <https://hbr.org/2018/09/why-design-thinking-works>
  - <https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>
  - <https://www.hyperisland.com/blog/what-is-human-centered-design>
- Habilidades críticas para a evolução das estratégias de pessoas: <https://www.rbl.net/insights/videos/podcast-hr-competencies-for-the-future>

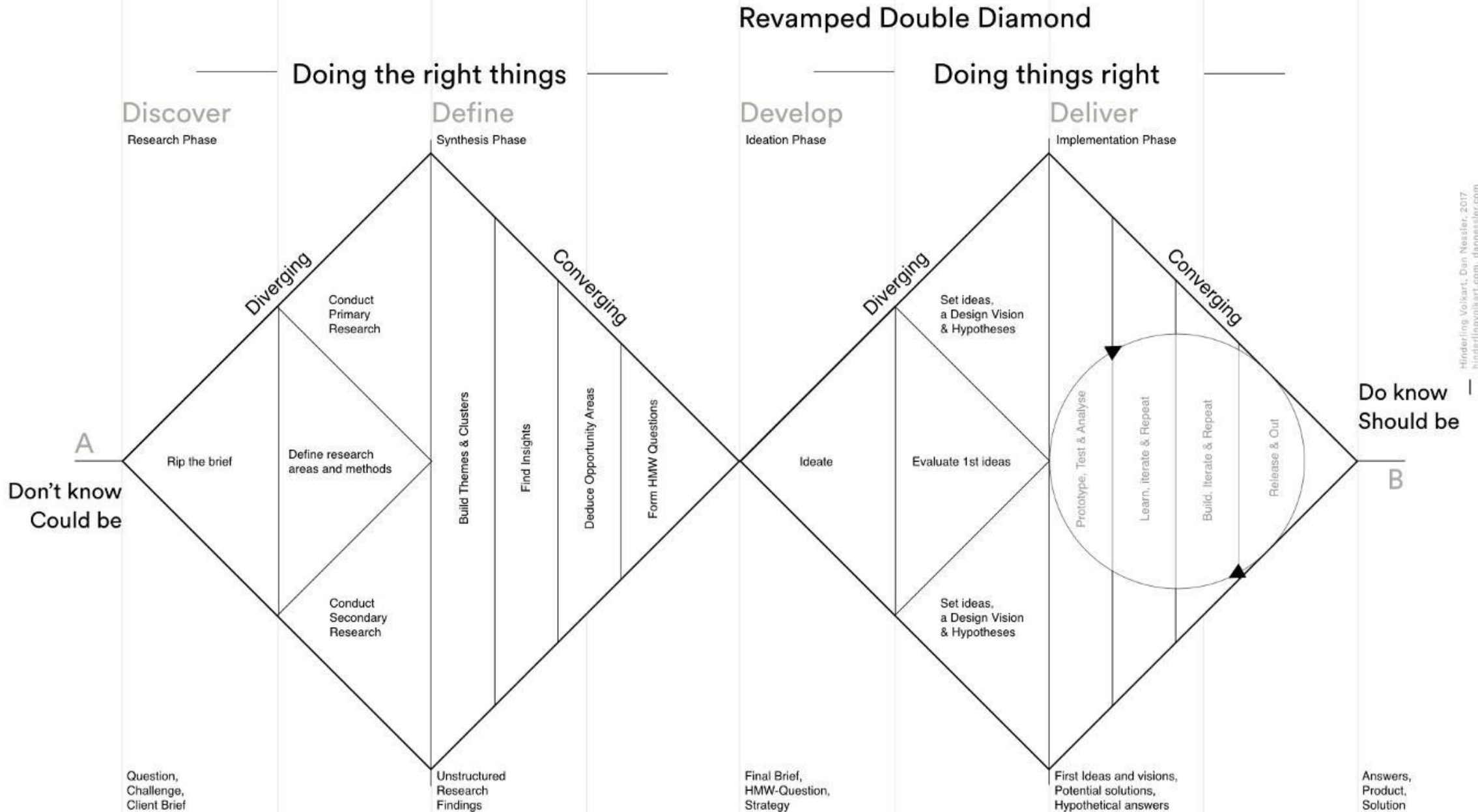
# Página do Autor

- Vulnerabilidade:
  - [https://www.ted.com/talks/brene\\_brown\\_the\\_power\\_of\\_vulnerability?language=pt](https://www.ted.com/talks/brene_brown_the_power_of_vulnerability?language=pt)
  - <https://vocesa.abril.com.br/carreira/como-abracar-a-vulnerabilidade-no-trabalho-segundo-brene-brown/>
- A jornada do colaborador:
  - <https://rhpravoce.com.br/colab/employee-experience-a-jornada-do-colaborador-em-pauta/>
  - <https://youtu.be/DAGYEkSxcDQ>
- “Focar somente em resolver problemas não faz as pessoas felizes, apenas satisfeitas”: <https://urilevine.com/startips/>
- Serendipidade: <https://youtu.be/vKFdZSHxSks>
- Bubble hopping: <https://podcasts.apple.com/fj/podcast/bubble-hopping-reality-part-2/id953290300?i=1000386289251>
- “Lee Thayer, autor e professor, diz que a maioria das pessoas prefere um problema que não consegue resolver a uma solução da qual não gosta”: <https://www.thethayerinstitute.org/eliminate-the-problem-before-it-occurs/>
- Segurança psicológica: <https://forbes.com.br/carreira/2021/12/seguranca-psicologica-o-segredo-das-equipes-inovadoras/>
- Práticas de Employee Listening:
  - <https://youtu.be/Q350VMSXzvY>
  - <https://www.effactory.com/knowledge/This-is-what-employee-listening-can-bring-your-organization/>
  - <https://blog.perceptyx.com/capture-moments-that-matter-continuous-listening>
  - <https://focus.kornferry.com/employee-engagement/making-the-shift-to-continuous-listening/>
  - <https://www.quantumworkplace.com/future-of-work/employee-listening-strategy>

- Design Thinking canvas: <https://www.mural.co/templates/design-thinking-canvas>

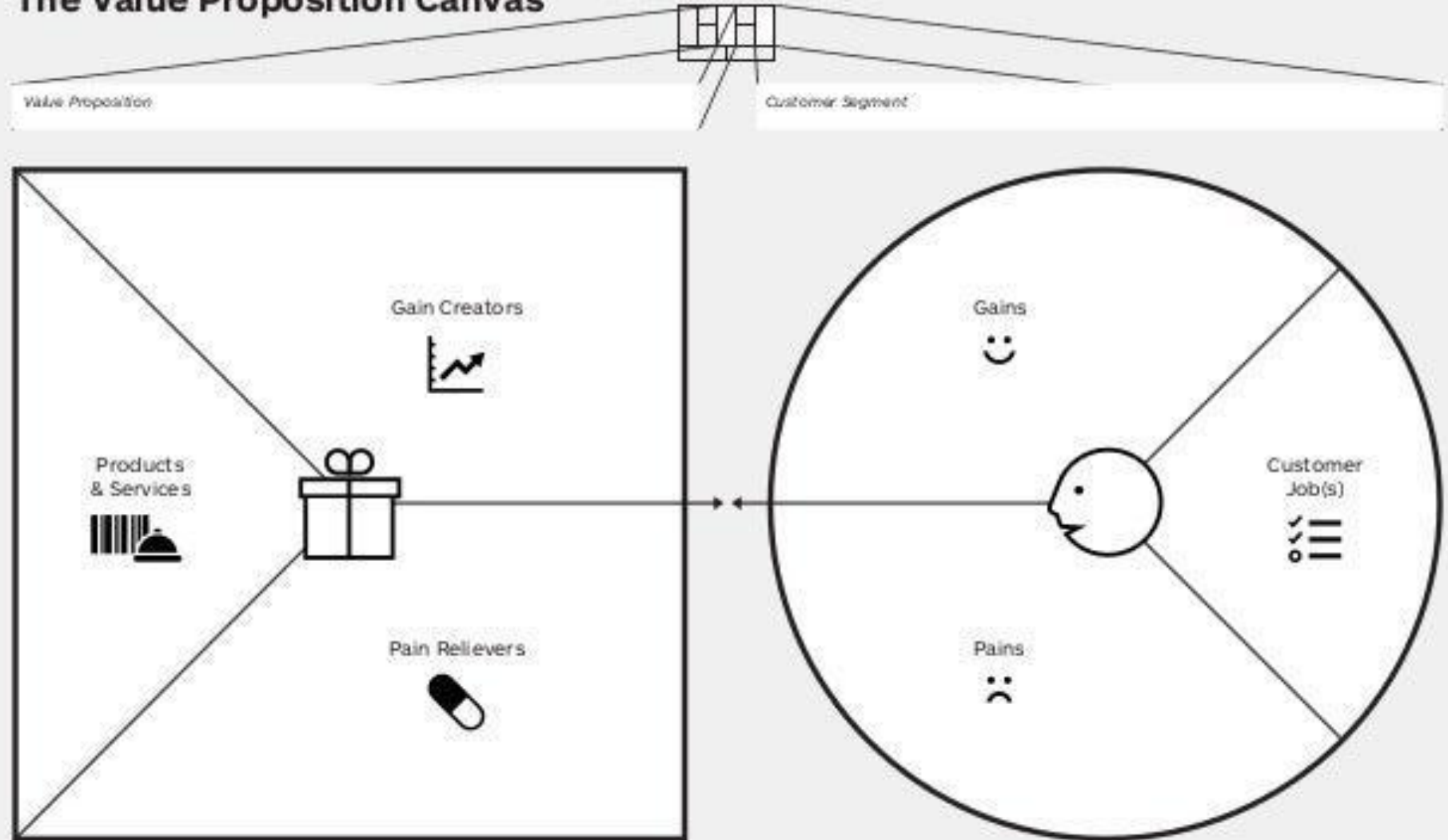


- Double Diamond model: <https://uxdesign.cc/how-to-solve-problems-applying-a-uxdesign-designthinking-hcd-or-any-design-process-from-scratch-v2-aa16e2dd550b>



- Value Proposition Canvas: <https://pt.slideshare.net/cristpar/value-proposition-canvas-53449926>

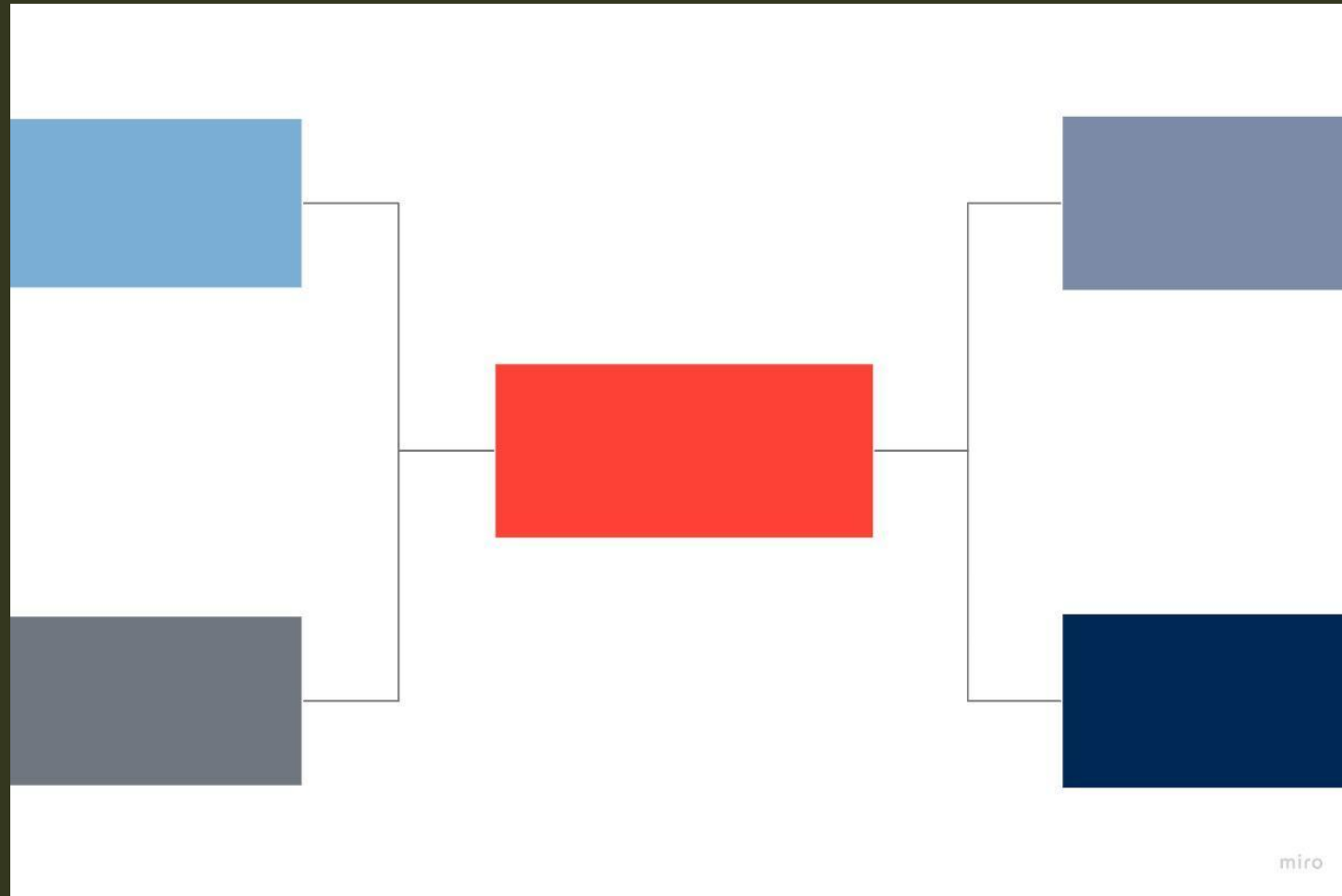
## The Value Proposition Canvas





# Página do Autor

- Stakeholders mapping: <https://miro.com/app/board/uXjVOG60GII=/>

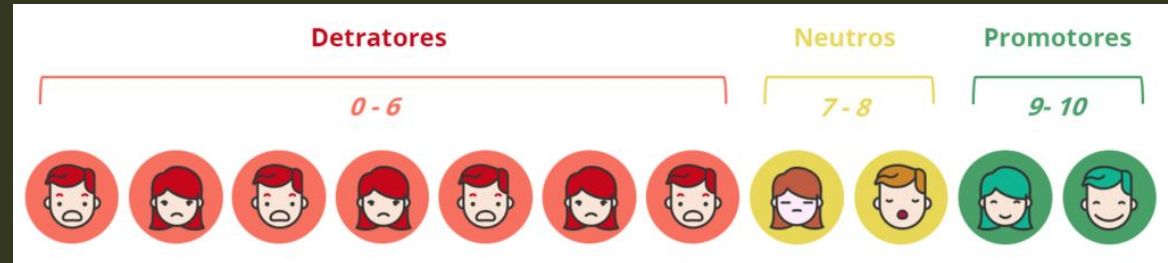


# Página do Autor

- Etnografia e Netnografia:
  - <https://www.scielo.br/j/pci/a/RKjXmkrHsPfHM4h4LmLWvKp/?lang=pt>
  - <https://www.slideshare.net/heliopaz/etnografia-e-netnografia>
- Ferramentas e Abordagens de Employee Listening devem estar alinhadas à estratégia, aos resultados esperados:  
<https://www.qualtrics.com/blog/employee-listening/>
  - Pesquisas de clima/ engajamento/ percepção dos colaboradores (*employee sentiment surveys*)
  - Pesquisas de atração, com candidatos
  - Pesquisas de satisfação
  - Pesquisas de onboarding e offboarding
  - Pesquisa pulse
  - Censo
  - Grupos de escuta (*focus groups*)
  - Sessões de ideação (*ideation sessions*)
  - Hackatons
  - Q&As
  - Reuniões de times
  - Entrevistas
  - Revisão de performance
  - Avaliações 360°
  - Ombudsman
  - Canais internos de Compliance
  - Feedbacks gerais dos colaboradores
  - Páginas dos Glassdoor, Indeed

# Página do Autor

- eNPS (Employee Net Promoter Score): "O eNPS, é o NPS dos colaboradores, isto é, o índice de quão "promotores" os funcionários são em relação à empresa em que trabalham. Essa é uma ferramenta que visa medir a satisfação e a lealdade dos funcionários com a empresa, utilizando, para isso, questões bem objetivas." <https://www.gupy.io/blog/enps> |



- Detratores (nota 0-6): podem influenciar negativamente a satisfação de outros colaboradores, a marca empregadora e a experiência do clientes;
- Neutros (nota 7-8): Não estão investidos emocionalmente no trabalho, mas também não estão ativamente engajados;
- Promotores (nota 9-10): são leais à empresa, influenciando positivamente outros colaboradores e fortalecendo o Employer Branding.
  - <https://pinpeople.com.br/blog/enps-o-que-e-como-aplicar-e-qual-a-sua-importancia-para-as-empresas>
- Personas:
  - [https://miro.com/blog/introduction-user-personas/?utm\\_source%3Dgoogle%26utm\\_medium%3Dcpc%26utm\\_campaign%3D%26utm\\_adgroup=%26utm\\_custom%3D16342217022%26utm\\_content%3D583435063857%26utm\\_term%3D%26matchtype=%26device=c%26location=1001773&gclid=CjwKCAiAvaGRBhBIEiwAiY-yME94Lc2cKFm6FNC3ILEyi3RETcO97W\\_z7KxkXVEGCpdWl2j-HbX69RoCypOQAvD\\_BwE](https://miro.com/blog/introduction-user-personas/?utm_source%3Dgoogle%26utm_medium%3Dcpc%26utm_campaign%3D%26utm_adgroup=%26utm_custom%3D16342217022%26utm_content%3D583435063857%26utm_term%3D%26matchtype=%26device=c%26location=1001773&gclid=CjwKCAiAvaGRBhBIEiwAiY-yME94Lc2cKFm6FNC3ILEyi3RETcO97W_z7KxkXVEGCpdWl2j-HbX69RoCypOQAvD_BwE)
  - [https://www.digitalhouse.com/br/blog/personas-no-ux-design?gclid=CjwKCAiAvaGRBhBIEiwAiY-yMMeKv7Sq1ZZQChI03QPIZUbdRClubk0ztuwt3ScsC3Y0loZTeUc1pRoCL\\_EQAvD\\_BwE](https://www.digitalhouse.com/br/blog/personas-no-ux-design?gclid=CjwKCAiAvaGRBhBIEiwAiY-yMMeKv7Sq1ZZQChI03QPIZUbdRClubk0ztuwt3ScsC3Y0loZTeUc1pRoCL_EQAvD_BwE)
  - <https://www.youtube.com/watch?v=u44pBnAn7cM>
  - <https://www.youtube.com/watch?v=B23iWg0koi8>

# Página do Autor

- Matriz de priorização de acordo com esforço e impacto. Sendo o impacto definido pelos usuários envolvidos e suas percepções:
  - <https://br.pinterest.com/pin/598486237963947803/>

