

A importância de uma gestão humanizada

No novo cenário trazido pelo coronavírus, as empresas e os negócios precisaram se adaptar, inovar e se reinventar. Modelos de trabalho foram revistos, assim como as estratégias de negócio. Para que isso acontecesse minimizando os impactos negativos da pandemia é muito importante uma gestão humanizada.

Pensando nisso, todas as ações implementadas em nossa empresa durante a pandemia consideraram prioritariamente a segurança e saúde dos nossos colaboradores, focando as ações nos nossos valores e propósito. A implementação do *home office* emergencial foi fortalecida por uma relação de confiança entre gestor e colaborador – o que é fundamental para gerar engajamento e o resultado esperado.

Sobre o tema, investimos no desenvolvimento remoto dos gestores nesse período, potencializando a habilidade de gestão a distância. Confiança no colaborador é o primeiro passo para empresas que adotam o modelo de *home office*. Entendemos que não é mais possível trabalhar no modelo comando-controle e essas relações estão, cada dia mais, sendo desincentivadas. É preciso um olhar para as pessoas e resgatar a importância do papel do líder neste momento de crise.

Durante a pandemia, as pessoas estão passando por um momento de solidão, o que altera as relações e o comportamento. Em meio ao distanciamento social, e consequente afastamento físico, as pessoas buscam cada vez mais acolhimento. Do dia para a noite mudamos a forma de nos comunicar, o local de trabalho, as demandas e, principalmente, as prioridades. Pensando na empresa estar presente nesse momento, foram implementadas cerca de 70 ações, entre elas destacam-se:

- Consultoria interna de desenvolvimento humano – a área de gestão de pessoas está realizando o acompanhamento individualizado dos colaboradores em *home office*, monitorando as dificuldades para realização do trabalho, relação com o gestor e a equipe e saúde física e mental (própria e da família);
- Vídeos de ginástica laboral e campanha interna de incentivo à adaptação para a nova rotina;
- Adaptação do momento de reunião mensal do presidente com todos os colaboradores para uma versão on-line;
- Disponibilização de consultas on-line com médico clínico geral, psicólogo, nutricionista, fonoaudiólogo ou pediatra;
- Acompanhamento individualizado dos casos de Covid-19 suspeitos e diagnósticos positivos;
- Adequação de algumas regras de convivência física – para

os colaboradores que estão em trabalho presencial.

Em ambientes de crise medidas extremas são necessárias. Nos reinventamos e estamos mantendo nossas equipes em *home office* e apenas cerca de 8% de nossos colaboradores estão trabalhando presencialmente.

Todas as ações tomadas foram pensadas para facilitar a vida dos colaboradores, e pensando em minimizar os impactos das medidas de saúde pública que já alteraram muito o nosso dia a dia.

Outro aspecto que se alterou foi a comunicação. O ambiente virtual não permite a leitura tão clara dos movimentos, expressões e tons que as pessoas utilizam para se comunicar. A linguagem está se adaptando a este novo momento.

Por essas e outras, e no futuro incerto, adaptações serão necessárias e a qualidade de vida será fator ainda mais relevante para o engajamento dos colaboradores. Estamos evoluindo, como pessoas, como humanidade. Via de regra, o aprendizado é contínuo: nossos aprendizados vão se sobrepondo e se somando a tantos outros; e passamos por esse processo infinito, pois sempre haverá espaço para aprender.

O que é gestão humanizada?

Uma gestão humanizada é voltada para aproximar-se do ser humano que está prestando um serviço para a empresa. É entender os seus contextos para elaborar estratégias de valorização, retenção e comprometimento que funcionem para ele, especificamente.

A empatia – exercício de colocar-se no lugar do outro – é uma das principais ferramentas para a análise individualizada e humana necessária para a construção de uma relação única com o colaborador.

Divulgação



BETINA LIMONE

Executiva da área de Desenvolvimento Humano do Centro Corporativo Sicoob. Psicóloga pós-graduada em Gestão de Pessoas pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).