



Existe uma lacuna frequente e crítica nas estratégias de adoção da IA que deve ser abordada: as consequências humanas contínuas da adoção da IA.

Os funcionários são constantemente inundados com artigos, notícias e informações sobre o deslocamento de empregos impulsionado pela IA, alimentando o medo, a incerteza e a resistência à adoção da IA. Esses medos não são infundados. A rápida adoção e o alto custo da implementação da IA significam que muitos líderes de TI tiveram que analisar criticamente as suas estratégias de recursos para abrir espaço para a integração da IA. Vemos muitas funções deslocadas pela IA como desenvolvedores de [software](#) e engenheiros de [hardware](#).

A falha na gestão ética destas consequências para o pessoal fomentará uma atmosfera de desconfiança e apreensão, dificultando o sucesso das iniciativas de IA. Para mitigar os danos emocionais e à reputação que podem ser causados pela implementação ineficaz da IA, os líderes de TI devem priorizar a transparência e a comunicação proativa em relação a estratégias de colocação de longo prazo, oportunidades de melhoria de competências, planos de reforma e pacotes de saída.

O que você vai ler:



- [1. Alivie a incerteza dos funcionários com uma comunicação transparente](#)
- [2. Aborde diretamente as respostas emocionais dos funcionários](#)
- [3. Fornecer caminhos para qualificação, colocação ou aposentadoria](#)

1. Alivie a incerteza dos funcionários com uma comunicação transparente

Este dilema da confiança afectou directamente as estratégias de IA, com 39% dos inquiridos num inquérito da Gartner a citar a “falta de confiança” como um dos três principais desafios à implementação da IA. Os líderes de TI não são exceção, pois as suas equipas muitas vezes resistem à adoção da IA e questionam o seu valor percebido.

Para superar estes receios e apoiar os principais objectivos empresariais, os líderes de TI devem liderar com uma comunicação transparente; esta abordagem é fundamental para lidar com as consequências humanas da adoção da IA.

A chave aqui é partilhar abertamente estes planos com os funcionários e explicar o seu valor de três maneiras: melhor, mais rápido e mais barato.

Idealmente, essa comunicação inicial sobre quais tarefas a IA substituirá deve ser feita pelos líderes de TI durante reuniões de TI, horário de expediente com a liderança ou outras



reuniões presenciais específicas. Os funcionários devem ter oportunidades para discutir como essas mudanças afetarão suas funções específicas, em vez de receber atualizações impessoais por e-mail ou boletins informativos.

Ao fornecer clareza sobre o propósito e combiná-lo com prazos, expectativas e mecanismos de apoio, os líderes podem aliviar a incerteza e promover a confiança dos funcionários. A transparência também permite que os indivíduos se preparem mental e profissionalmente para as mudanças futuras. É fundamental notificar os funcionários o mais cedo possível, dando-lhes tempo suficiente para planejar os próximos passos de transição - quer isso envolva melhoria de competências, requalificação ou reforma. Essa abordagem atenua a resistência e facilita transições mais suaves.

2. Aborde diretamente as respostas emocionais dos funcionários

Mesmo que a comunicação transparente crie confiança - ou pelo menos promova a compreensão - não garantirá necessariamente a adesão e a participação dos funcionários; na verdade, essa abertura quase certamente provocará fortes respostas emocionais. Os líderes de TI devem estar preparados para abordar diretamente as preocupações.

O gerenciamento eficaz das respostas emocionais à adoção da IA requer envolvimento proativo e liderança empática. Toda a comunicação deve ser bidirecional, permitindo que os funcionários compartilhem feedback, que deverá então ser retransmitido às equipes de implementação. Os planos devem ser refatorados conforme necessário.

Os líderes devem ouvir ativamente os colaboradores e demonstrar empatia e compreensão, personalizando as comunicações para abordar as preocupações específicas de cada colaborador. Os medos comuns expressos pelo pessoal de TI normalmente se enquadram em três categorias: medo da mudança, medo do deslocamento e medo do desconhecido.

Todos os três receios podem ser debilitantes para a produtividade dos funcionários, a gestão da mudança e a implementação eficaz da IA. Os líderes de TI devem fornecer orientações claras sobre como a organização de TI — e a empresa em geral — apoiará os funcionários mesmo em caso de deslocamento.

Abordar estas respostas emocionais envolve fornecer apoio e recursos personalizados para ajudar os funcionários a lidar com a mudança. Isto pode incluir trabalhar com o RH para determinar como a organização pode oferecer serviços de aconselhamento, facilitar grupos de apoio entre pares ou organizar workshops sobre gestão de stress e resiliência.

3. Fornecer caminhos para qualificação, colocação ou



aposentadoria

É imperativo que os líderes de TI priorizem o bem-estar e o desenvolvimento profissional dos funcionários afetados, oferecendo caminhos claros para qualificação, colocação ou aposentadoria.

Os líderes de TI não devem fazer este trabalho sozinhos - o departamento de RH pode ajudar a decidir como lidar com os impactos da adoção da IA. Por exemplo, o RH pode ajudar a superar restrições orçamentárias, adotar iniciativas existentes, navegar em questões de legislação trabalhista e muito mais.

DOWNLOAD: Nosso glossário rápido de IA do TechRepublic Premium

Investir em programas abrangentes de melhoria de competências adaptados às tecnologias e funções emergentes também pode capacitar os funcionários para se adaptarem às novas exigências da indústria. Na verdade, os resultados dos talentos provenientes da formação relacionada com a IA incluem aumentos percentuais significativos no capital de envolvimento, no esforço discricionário e na contribuição empresarial dos funcionários.

Estes programas devem oferecer formação em tecnologias de IA, engenharia imediata ou outras áreas onde os funcionários possam aproveitar ou melhorar as suas competências existentes. Ao promover uma cultura de aprendizagem e desenvolvimento contínuos, os líderes de TI podem equipar os funcionários com ferramentas para terem sucesso em novas funções, ao mesmo tempo que demonstram um compromisso com o seu crescimento profissional.

Para funcionários desinteressados em aprimorar suas habilidades ou em fazer a transição para novas funções, fornecer caminhos para colocação dentro ou fora da organização pode proporcionar oportunidades alternativas. Para os colaboradores que optam por não melhorar as suas competências e estão perto do fim das suas carreiras, oferecer apoio à reforma antecipada e serviços de planejamento é crucial para garantir uma transição suave para a reforma.

No geral, navegar na transição provocada pela integração da IA nas operações de TI requer uma abordagem proativa e compassiva para apoiar os funcionários durante a mudança. Liderar com honestidade e clareza reduzirá a resistência à IA, melhorará o bem-estar emocional da força de trabalho e poderá resolver alguns dos desafios de longo prazo na procura de talentos que os líderes de TI lutam para superar.



Autumn Stanish, analista
diretora do grupo Digital
Workplace I&O do Gartner
Imagem: Gartner

Autumn Stanish é Analista Diretor do Gartner no grupo Digital Workplace I&O. Sua [pesquisa](#) aborda a sustentabilidade da TI e o papel da I&O nas iniciativas corporativas de ESG. Além da sustentabilidade, ela também apoia os líderes de TI com tendências de dispositivos de funcionários e estratégias de aquisição, incluindo ferramentas DEX, criação de personas, planejamento de ciclo de vida e seleção de fornecedores.