

Aprendizaje e innovación. Por medio del diseño.

La experiencia del trabajador

«El cambio de cultura no es un proyecto. No tiene final. Los comportamientos cambian cuando la mentalidad cambia, y eso sucede a través de las experiencias que tienen las personas en su trabajo»

LAURENT BERNARD | Vice President, Vicepresidente, global talent management

El equipo de Investigación y consultoría aplicada (ARC) de Steelcase convierte los insights obtenidos a través de las extensas investigaciones de Steelcase, en medidas relevantes y en resultados cuantificables. Esto lo obtienen gracias al trabajo que realizan con nuestros clientes para ayudarles a impulsar el esfuerzo que dedican al cambio. Se pidió, por tanto, al equipo de ARC que aplicase su experiencia y que ayudase a aportar relevancia y a atraer atención hacia el Centro de Aprendizaje e Innovación (LINC) de Múnich.

ARC se puso en contacto con los trabajadores de todas las disciplinas de las instalaciones de Rosenheim y Estrasburgo, diagnosticando sus actuales experiencias laborales a través de los prismas de espacio, cultura y tecnología.

ACTIVIDADES DE ARC:

- Un análisis en profundidad de la cultura.
- Encuestas sobre el espacio de trabajo
- Observaciones in situ.
- Analítica del uso de los espacios.

ESTOS ANÁLISIS SACARON A LA LUZ VARIAS OPORTUNIDADES:

1. Los trabajadores reconocieron el valor de la colaboración e informaron que pasaban cerca de la mitad del tiempo trabajando con otras personas, incluyendo una cantidad significativa de tiempo colaborando de manera virtual (22%).
2. Pero menos de la mitad (40%) estaba de acuerdo en que su espacio de trabajo fomentaba de manera óptima la creatividad y la innovación, el aprendizaje y la toma de decisiones.
3. La mayoría dijo que quería disfrutar de una mayor capacidad para tomar decisiones, materializar ideas y tomar medidas más rápidamente para responder ante desafíos y oportunidades.

Para preparar el camino hacia el cambio, se invitó a trabajadores de todos los estamentos de la organización a talleres donde co-crearon de manera activa sus experiencias de trabajo ideales utilizando métodos y herramientas patentados por ARC. Exploraron en grupos reducidos la relación existente entre sus necesidades individuales y las prioridades de la empresa y cómo podía la organización comenzar a evolucionar para acabar con las diferencias. Hacer partícipe a los trabajadores de esta manera tan significativa les preparó para el cambio.

La mayoría de los asistentes al taller se fue con una actitud optimista de «hagámoslo, cambiemos juntos».

PRINCIPIOS ORIENTATIVOS

Basándose en sus estudios, el equipo de experiencia de los trabajadores sintetizó estos principios para que sirviesen de base en el diseño del nuevo espacio de trabajo del LINC:

Autonomía y confianza

Fomentar la autonomía que se requiere para ser efectivo y ágil en una organización interconectada.

Experimentación

Integrar el aprendizaje continuo en el trabajo cotidiano, como explorar, tomar riesgos y aprender de los fallos.

Colaboración

Fomentar la colaboración interfuncional entre distintos departamentos y ubicaciones, utilizando los recursos globales y la experiencia de manera efectiva.

Autenticidad

Animar a los trabajadores a que sean ellos mismos, a que se expresen y compartan sus ideas libremente y a que contribuyan de tal manera que se respete su forma de ser.

Pertenencia

Ayudar a los trabajadores a ampliar su enfoque pasando de formar parte de un departamento o equipo a formar parte de un Steelcase integrado y conectado a escala mundial.

SIGUIENTE CAPÍTULO - [Principios de aprendizaje](#)

CAPÍTULO ANTERIOR - [La pregunta central](#)
