

E-BOOK

THE LONELY CENTURY

KES
GLOBAL
EXCHANGE



Noreena Hertz

19.10.2022 | LIVE FROM LONDON

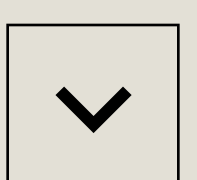
SOBRE O QUE VOCÊ VAI LER

Para enfrentar a **Economia da Solidão**, empresas podem propiciar conexão, cuidado, espaço para contribuições e co-criação

Para **desenvolver vínculo**, a qualidade da interação é fundamental; pensar pequeno é um bom caminho

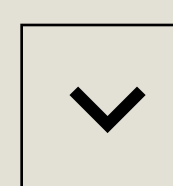
Na era digital, cuidado para não **sacrificar a conexão em nome da conveniência**

Dicas simples como estar presente, fazer um sabático digital, prestar solidariedade e reconhecer a bondade ajudam na construção de uma sociedade mais conectada



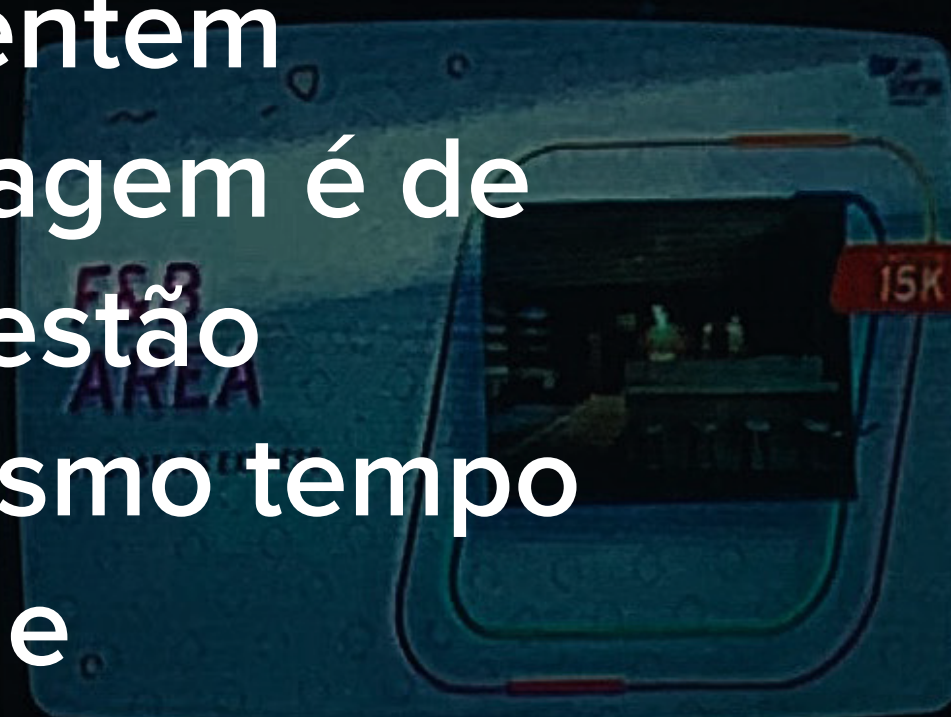
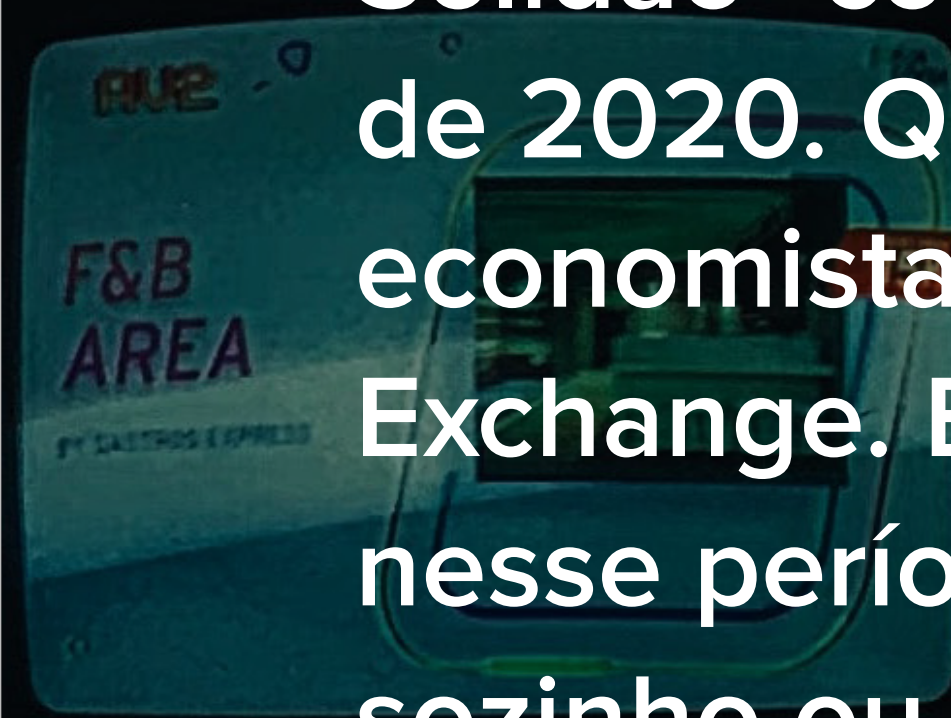
TAGS

- ▶ SOLIDÃO
- ▶ CONEXÃO
- ▶ MICROCOMUNIDADE
- ▶ PERTENCIMENTO
- ▶ COMUNHÃO
- ▶ CUIDADO
- ▶ PANDEMIA
- ▶ VÍNCULO
- ▶ CO-CRIAÇÃO





DEEP DIVE



Experimentamos um isolamento social inédito diante das restrições impostas pela pandemia. Mas o "Século da Solidão" começou bem antes de março de 2020. Quem fala sobre o tema é a economista Noreena Hertz no Kes Global Exchange. Embora tenha se acentuado nesse período, a sensação de estar sozinho ou de não fazer parte é um fenômeno que vem ganhando força há pelo menos uma década. De acordo com a especialista, uma entre cinco pessoas nos EUA diz não ter amigos próximos. Entre os britânicos, 45% se sentem sozinhos. No Brasil a porcentagem é de 50%. 79% dos trabalhadores estão passando por burnout, ao mesmo tempo em que os níveis de ansiedade dispararam. Nesse cenário, união, comunhão e comunidade estão em alta.

Mas afinal o que nos trouxe até aqui?

Por que nos sentimos mais sozinhos do que antigamente? Três forças atuam nesse sentido:

FAZEMOS MENOS ATIVIDADES SOCIAIS ATUALMENTE COMO IR À IGREJA OU REUNIR A FAMÍLIA;

O LOCAL DE TRABALHO SE TORNOU MAIS SOLITÁRIO MESMO ANTES DE SER REMOTO. 40% DOS TRABALHADORES NO MUNDO DIZEM SE SENTIR SOZINHOS. ALÉM DISSO, HÁ MAIS GENTE TRABALHANDO EM ATIVIDADES PRECÁRIAS, EM QUE SE SENTEM DESCUIDADOS E SEM VOZ;

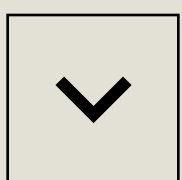
POR FIM, HÁ O QUE NOREENA CHAMA DE A ARMA DE DISTRAÇÃO EM MASSA, OU O SMARTPHONE, QUE "FRAGMENTA NOSSA ATENÇÃO, TORNA O MUNDO MAIS MESQUINHO, CRUEL E POLARIZADO E ESTÁ MUDANDO RADICALMENTE A FORMA COMO INTERAGIMOS".



Como desempenhar um papel significativo na chamada "Economia da Solidão"

Pesquisas mostram que o colaborador de uma empresa terá sete vezes mais chances de se sentir engajado se tiver um amigo no trabalho. Quem nutre uma amizade também é mais propenso a ficar no emprego. Além disso, os conselheiros mais confiáveis em decisões de compra são amigos, familiares e colegas. Nesse contexto, como tornar seu negócio uma comunidade próspera, na qual pessoas se sintam valorizadas?

O primeiro passo segundo a autora do livro "O Século da solidão" é saber como construir uma comunidade forte. A resposta está no que há de comum em



comunidades desse tipo:
elas oferecem conexão, cuidado, espaço
para contribuições e são admiradas.

Conexão

Pense pequeno

Bairros pequenos onde é possível resolver a vida em 15 minutos a pé proporcionam mais contato entre os moradores. Grupos pequenos que se formam em torno de algum interesse ou paixão em comum tendem a ser aqueles em que as pessoas mais se sentem acolhidas. Noreena sugere que ao pensar em como entregar conexão, uma pergunta que deve ser feita é: existem microcomunidades que posso encorajar entre meus clientes





Um bom exemplo é pensar na comunidade em torno da marca Harley Davidson. Outro exemplo prático é a jogada inteligente da Vans, que criou seu skatepark no Metaverso, onde os jogadores podem sair amigos, competir e desenhar seus próprios skates e sapatos. Com a presença no Metaverso, a marca não só alimenta uma microcomunidade mas tem uma nova fonte de receita: a de produtos virtuais.

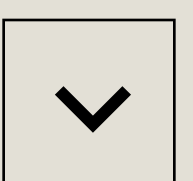


Vínculos mais fortes no trabalho/microcomunidades

O que você sabe sobre as paixões e interesses de seus colegas?

Pensamentos semelhantes podem ajudar a desenvolver laços no trabalho. Também é dentro de comunidades menores que temos mais probabilidade de criar vínculos reais. Pense em um dia depois de um jogo de futebol entre Flamengo e Corinthians, por exemplo. Torcer para o mesmo time gera afinidade. Criar maior conexão entre a equipe diz mais sobre paixões e interesses do que sobre cargos e funções.

Quando se trata de desenvolver vínculos, o que importa é a qualidade da interação. Por isso, outra sugestão de





Noreena é que as organizações propiciem encontros presenciais - como instituir um almoço regular. Pesquisas mostram que comer junto e fazer pausas ao mesmo tempo são ótimas iniciativas para tornar o vínculo mais consistente, além de melhorar o desempenho. O excesso de interações virtuais é parte do motivo pelo qual a Geração Z, mais apegada a seus celulares, é também a mais solitária.



Pertencimento e co-criação

Para construir uma comunidade próspera, as pessoas em torno dela devem se sentir queridas, reconhecidas e valorizadas. Noreena cita o exemplo da Cisco, empresa onde cada funcionário pode nomear alguém para ser recompensado financeiramente por ser gentil e prestativo. A estratégia - eficiente não apenas para conectar e engajar, mas também para retenção de talentos e satisfação da equipe - contribuiu para o título de melhor empresa para se trabalhar no ano passado. Outra ferramenta importante para gerar o sentimento de pertencimento é a co-criação. Iniciativas de empresas como Lego, em que o cliente pode customizar e inventar produtos, ou Starbucks, com seu menu secreto composto por bebidas



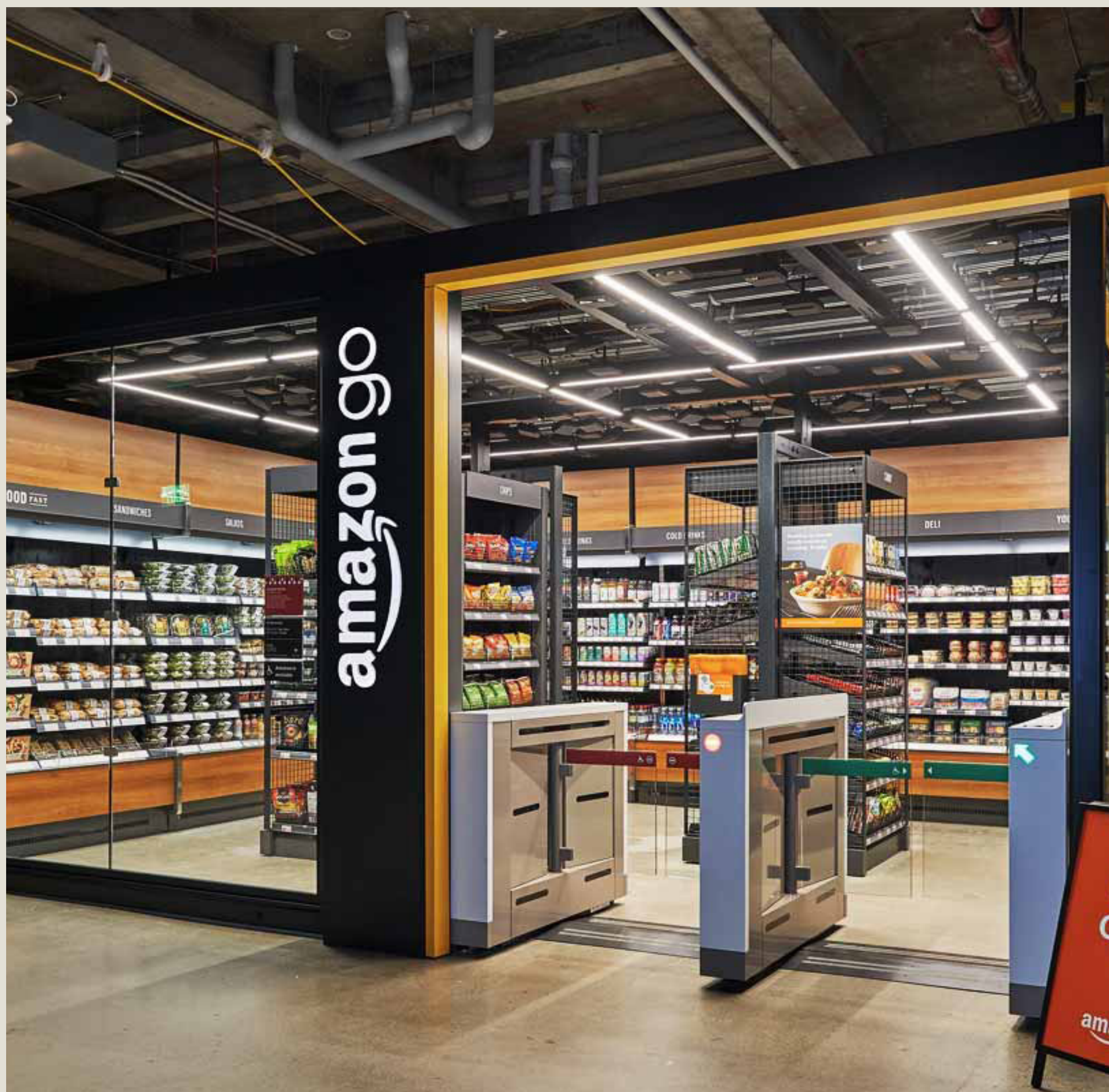
feitas a partir de misturas criadas pelo consumidor, são bem sucedidas. É estratégico deixar que fãs da marca expressem sua singularidade.

"Se você construir, eles virão.
Se eles constroem, eles ficam"

Cuidado

Quando nos sentimos cuidados? Quando há pessoas sendo gentis, atenciosas, nos vendo e ouvindo. Pense naquele vendedor que te chama pelo nome e separa os produtos que você mais gosta. No ambiente de negócios, é mais fácil para uma pequena empresa fazer esse atendimento personalizado e cordial. O desafio é maior para grandes organizações. Como oferecer esse toque humano em larga escala?





No entanto, no "Século da solidão" estamos carentes de contato. Apesar disso, o que se viu recentemente foi um movimento contrário, como por exemplo a expansão da Amazon Go.



"Devemos ter muito cuidado
para não sacrificar
involuntariamente a conexão
por conveniência"

Outra dica sobre cuidado é usar uma força de trabalho pouco considerada: a dos mais velhos. Pessoas habilidosas em praticar empatia, gentileza e interações face a face. Além disso, o foco das empresas não pode estar apenas no cliente, mas em seus funcionários, principalmente em tempos de turbulência econômica. E isso é estratégico, uma vez que para 90% dos consumidores é importante a marca tratar bem seus funcionários.



Por fim, Noreena faz um alerta: não basta cuidar dos outros e não cuidar de si. Para isso, ela traz três sugestões práticas:

1.

PARA NÃO SE DISTRAIR DEMAIS, EM VEZ DE CHECAR E-MAILS AO LONGO DO DIA, AGRUPE SUAS MENSAGENS E SÓ ABRA EMAIL EM MOMENTOS DETERMINADOS;

2.

ESCREVA NA SUA AGENDA TEMPO PARA PENSAR. PODE SER EM SUA CORRIDA MATINAL, MAS O IMPORTANTE AQUI É SE PROGRAMAR PARA ISSO.

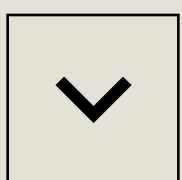
3.

UMA VEZ POR SEMANA TIRE UM SABÁTICO DIGITAL, OU SEJA, MANTENHA-SE OFF LINE.



Se sentir conectado, cuidado e amado é o caminho para lidar com o "Século da solidão". Noreena sugere ainda iniciativas simples que podem ajudar na busca pela reconexão: estar presente, sorrir, reconhecer a bondade nas pessoas, solidarizar-se com grupos hostilizados e manter uma vida onde haja contato verdadeiro com os outros. Também podemos usar nosso tempo para sentir. Conexão, que é o oposto da solidão, é um sentimento.

"A mudança é possível
enquanto houver vontade,
individual e coletiva."



KES GLOBAL EXCHANGE

KES INNOVATION COMMUNITY

Google

 Tetra Pak[®]

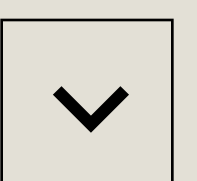
amazon ads

 eletromidia



 Clear Channel

Qlik[®] Q



KES GLOBAL EXCHANGE

OS MOVIMENTOS QUE
IMPACTAM O MUNDO
SÃO DISCUTIDOS NO
KES GLOBAL EXCHANGE

WWW.KES.DO

[@KES_DO](https://www.instagram.com/KES_DO)

