

Trabalhador do Conhecimento

De acordo com Thomas Davenport, “trabalhadores do conhecimento têm níveis elevados de expertise, escolaridade ou experiência e seu objetivo principal no trabalho envolve a criação, a distribuição ou a aplicação do conhecimento.”

Thomas H. Davenport é o autor de *Pense fora do quadrado* – 2006. O título original – *Thinking for living* – é melhor do que a tradução para identificar a preocupação de Davenport. O livro parte de uma pesquisa feita com 600 profissionais e ajuda a identificar quem são os verdadeiros trabalhadores do conhecimento nas empresas. Mostra os caminhos para os entender melhor, indicando as formas mais eficientes de gestão desses profissionais valiosos e de comunicação com eles.

Davenport aponta quatro categorias desse tipo de trabalhador: profissionais da integração, da transação, colaboradores e experts.

Trabalhador de transação: normalmente pode ser encontrado em um call center. A utilização de um script (uma receita) é adequado para a realização deste tipo de trabalho. Para um trabalho que exige mais discernimento e colaboração, entretanto, a adoção de um script seria improdutivo.

Trabalho de integração: como exemplo pode ser citado o desenvolvimento de software. Trata-se de um trabalho relativamente estruturado onde geralmente é viável reutilizar os ativos do conhecimento. As bibliotecas de código comuns nas empresas de desenvolvimento de software é um exemplo de reutilização do conhecimento.

Trabalho de expert (especialista): um médico generalista (clínico geral) exemplifica um trabalhador expert. Geralmente grande parte do trabalho é realizada de forma individual, e é comum a valorização do seu próprio conhecimento, dificultando o uso do conhecimento de outras pessoas.

Trabalho de colaboração: talvez seja o mais difícil de ser aprimorado de forma estruturada, por ser uma atividade muito interativa e que requer improvisação de seus trabalhadores diretos. Um gerente de investimento serve de exemplo, pois o seu trabalho não é regido por um processo definido, pois o mesmo é diferente a cada dia.

Por que esse tipo de trabalhador merece atenção especial? Porque eles são o verdadeiro diferencial das empresas modernas e globalizadas, são os inovadores, designers e os negociadores que desenvolvem e comercializam os produtos e serviços de sua empresa. São os estrategistas, os executivos, os especialistas em Tecnologia da Informação, cujas idéias e expertise impulsionam o sucesso do grupo.

As empresas que negligenciam o gerenciamento dos trabalhadores do conhecimento podem pagar um preço alto provocado pelo seu baixo desempenho e queda de sua competitividade.



Tecnologia do Conhecimento