

Um Whitepaper da Dale Carnegie

Uma nova transformação no local de trabalho:

Preparando as pessoas para o
sucesso com a Inteligência
Artificial Generativa



DaleCarnegie.com

A Inteligência Artificial (IA) continua a evoluir, e cada vez mais organizações e colaboradores optam por integrar ferramentas de IA nos seus locais de trabalho. Recentemente, a tecnologia de IA deu mais um salto, apresentando-se sob a forma de IA generativa, com o potencial para transformar completamente a forma como trabalhamos.

As alterações nos locais de trabalho devido aos avanços tecnológicos não são uma ocorrência nova. A revolução digital dos anos 90 trouxe a internet para os locais de trabalho e fez com que muitos empregos desaparecessem nas páginas da história, como operadores de telefone e funcionários de bancos. Outras tarefas foram mais automatizadas ou digitalizadas, como operadores de entrada de dados e trabalhos de armazém.

Atualmente, testemunhamos uma nova revolução, na qual máquinas inteligentes podem simplificar e potencialmente substituir empregos humanos, e o ritmo dessa mudança parece até mais rápido do que no passado. A longo prazo, a IA generativa pode aumentar a produtividade, assumindo tarefas repetitivas ou sem importância e permitindo que os colaboradores humanos tenham mais tempo para tarefas estratégicas, criativas ou complexas. A curto prazo, ela pode transformar completamente a forma como trabalhamos, de maneiras que podem nem sempre ser confortáveis ou bem-vindas.

Três áreas essenciais para fortalecer parcerias com IA



Promoção da resiliência diante de mudanças



Construção de uma força de trabalho ágil



Reconhecimento e recompensa da inteligência emocional

A IA evolui de uma máquina inteligente que aprende a criar seu próprio conteúdo.

Imagine ter um assistente que pode instantaneamente resumir um contrato detalhado ou centenas de páginas de material de pesquisa. Este assistente também pode transcrever notas de reuniões, analisar rapidamente longas cadeias de e-mails para sugerir uma resposta, coletar ideias, criar rascunhos e fazer a revisão de textos para campanhas, ou criar instantaneamente slides, gráficos e apresentações com base em um único documento do Word. A Inteligência Artificial Generativa, ou IAG, tornou-se esse assistente. E essas são apenas algumas das maneiras como ela pode transformar nossos locais de trabalho. À medida que a IAG continua a evoluir, mais e mais organizações e funcionários desejam saber como integrá-la da melhor forma em seus locais de trabalho. Ao mesmo tempo, existem incertezas, riscos e preocupações sobre seu papel em nossas vidas e no ambiente de trabalho, que estão se desdobrando em tempo real.

IA	IA generativa.
Isso se refere a máquinas inteligentes que podem analisar conteúdo existente e responder a ele. Exemplos: • Robótica • Condução autônoma e produção • Geração de linguagem natural	Grandes modelos de linguagem que são treinados e, em seguida, geram conteúdo de forma autônoma com base nas solicitações do usuário. Exemplos: • ChatGPT, • CoPilot, • Google's Bard

Primeiro, vamos nos afastar da IAG em particular e discutir a inteligência artificial como um conceito. IA descreve a capacidade de uma máquina executar funções cognitivas normalmente associadas ao pensamento humano (por exemplo, entender e gerar linguagem natural) e tarefas físicas que usam funções cognitivas (como robótica, direção autônoma e produção).¹ A IAG aprende a fornecer respostas de conversação usando todas as informações em que foi "treinada", o que para a maioria dos sistemas de IAG inclui todo o banco de dados público da internet. Ela usa grandes modelos de linguagem para prever como deve responder, de forma semelhante a um ser humano, com base em seus extensos dados de treinamento.

Muitos de nós foram apresentados pela primeira vez à mais recente versão de IAG em novembro de 2022, quando a OpenAI lançou seu chatbot viral, ChatGPT. Até janeiro de 2023, a OpenAI estimou que o chatbot de IA viral havia atingido 100 milhões de usuários ativos. As pessoas ficaram fascinadas com as conversas com uma IA que poderia aprender e se adaptar ao longo de uma conversa online, criando assim uma experiência estranhamente consciente e semelhante à humana. Agora, outros modelos de IAG, como o Google Bard e o DALL-E, estão competindo pela liderança nessa área de rápido desenvolvimento.

Com a IAG, os usuários podem fazer solicitações em linguagem simples e, em seguida, ajustar os resultados com feedback direto sobre estilo, tom e linguagem. Qualquer pessoa pode facilmente instruir um chatbot ou outro modelo de IAG a criar e refinar texto, áudio, código, imagens, simulações, vídeos e quase qualquer outro tipo de conteúdo. Em vez de reagir a conteúdo existente, a IAG pode criar novo conteúdo de forma independente.²

As organizações podem usar a IA generativa para aprimorar o fluxo de trabalho dos funcionários.

No início de 2023, a Microsoft e o Google introduziram novos recursos controlados por IA generativa em suas plataformas de trabalho. A OpenAI também lançou o GPT-4, um modelo de IA ainda mais rápido e preciso do que seu antecessor, que impulsiona o ChatGPT.

A inteligência artificial em si não é algo novo, assim como seus impactos no local de trabalho moderno. A aprendizagem de máquina e a automação têm sido fonte de empolgação (e preocupação) para líderes empresariais e funcionários há anos. Muitas aplicações de IA já se tornaram parte da vida cotidiana, desde previsões de texto em smartphones até sistemas domésticos inteligentes como Siri ou Alexa e até mesmo reconhecimento facial em aeroportos. Portanto, não é surpresa que ela também esteja se tornando tão onipresente no local de trabalho. De acordo com a pesquisa anual mais recente da McKinsey sobre o estado da IA em 2022, 50% das empresas pesquisadas afirmaram estar usando IA em pelo menos uma área de negócios, e os investimentos em IA estão acompanhando esse ritmo.

Apesar de seu potencial aparentemente ilimitado, muitos especialistas advertem sobre o rumo que o desenvolvimento descontrolado de máquinas inteligentes poderia tomar. Há uma crescente preocupação de que a IA contemporânea não apenas automatizará tarefas tediosas, mas

também tarefas criativas e gratificantes, competindo diretamente com os humanos.

Em março de 2023, centenas de líderes do setor de tecnologia assinaram uma carta aberta pedindo que os laboratórios de IA suspendessem o treinamento de novas máquinas por pelo menos seis meses. Eles até alertaram que o progresso desimpedido na IA, sem um planejamento e gerenciamento mais direcionados, poderia representar "riscos profundos para a sociedade e a humanidade". Por outro lado, muitos líderes de tecnologia são otimistas sobre seus impactos. Bill Gates prevê que a IA será tão revolucionária quanto os telefones celulares e a internet, com aplicações que podem resolver problemas globais como as mudanças climáticas e a desigualdade econômica.³

A ética da futura IA generativa ainda está em debate e provavelmente continuará assim por muitos anos. Enquanto isso, nenhuma empresa deseja ficar para trás na utilização da IA para obter uma vantagem competitiva. As organizações estão investindo em IA e esperam que seus funcionários a integrem em suas rotinas de trabalho. Como as organizações podem ajudar os funcionários a superar seus medos e adotar essa nova tecnologia para aumentar sua própria produtividade? ⁴

ChatGPT, Google Bard, CoPilot, Bing Chat e outras ferramentas de IA generativa são mais inteligentes do que um motor de busca comum ou uma ferramenta de chat online da moda. Eles representam um modelo de aprendizado multi-modal complexo e poderoso. O GPT-4, o mais recente modelo de IA da OpenAI, é tão inteligente que demonstra desempenho semelhante ao humano em exames profissionais e acadêmicos. Por exemplo, um relatório da Universidade de Cornell constatou que o GPT-4 ficou entre os 10% melhores dos participantes em um exame simulado de advogados.⁵

A IA generativa tem o potencial de acelerar tarefas, aumentar a produtividade e melhorar a qualidade dos resultados para os colaboradores humanos, ao mesmo tempo em que lhes dá mais tempo para tarefas mais criativas e estratégicas.

Como em qualquer tecnologia nova e em rápida evolução, há o risco de interrupções significativas à medida que ela é adotada em mais setores e especializações. Pesquisas do Goldman Sachs sugerem que até 300 milhões de empregos podem ser perdidos ou negativamente afetados pelo surgimento da IA generativa. No entanto, de acordo com o Pew Research, cerca de metade dos especialistas acreditam que, embora a IA possa, de fato, substituir um número significativo de empregos, essa perda será compensada pela criação de mais empregos do que os que são substituídos. No entanto, a possibilidade de futuros empregos não é um consolo adequado para um funcionário cujo emprego está sendo substituído pela IA.⁶

Organizações que desejam ver um impacto significativo no resultado final da integração de novas formas de IA generativa em seu local de trabalho precisam tornar os funcionários parte central de sua estratégia.

Com mudanças vêm riscos, se as organizações não reconhecerem ou compreenderem como melhor usar a tecnologia sem alienar ou deslocar os funcionários. Portanto, a questão é: como podemos transformar essa ameaça percebida em uma ferramenta para melhorar o desempenho dos funcionários, a previsibilidade, a competitividade e, em última instância, a satisfação do cliente?

Neste artigo, apresentamos nossa pesquisa sobre as atitudes dos funcionários em relação à IA, a interface entre o desempenho humano e das máquinas e como uma organização deve desenvolver as habilidades únicas que os funcionários humanos precisam para colaborar melhor com as novas ferramentas de IA assim que estiverem disponíveis no local de trabalho. Enfatizando as forças, as habilidades interpessoais e a inteligência emocional que tornam os trabalhadores humanos únicos e mais valiosos do que qualquer nova tecnologia, as organizações podem fornecer aos funcionários as ferramentas de que precisam para permanecer ágeis, resilientes e positivamente transformar a maneira como trabalham com a IA para aumentar seu sucesso.⁷

Os funcionários estão mais otimistas em relação à IA quando confiam em seus líderes.

Numa pesquisa da Dale Carnegie realizada em 2019, que envolveu mais de 3.500 funcionários em 11 países de diversos setores e tamanhos de empresas, eles foram questionados sobre suas opiniões e expectativas em relação à IA. Nossos resultados mostram que os funcionários são mais de três vezes mais propensos a ter uma visão extremamente positiva da IA quando confiam em seus líderes, entendem como a IA funciona e receberam treinamento em habilidades interpessoais nos últimos três anos para se sentirem relevantes em seus cargos.

A pesquisa da Dale Carnegie sobre as opiniões dos funcionários em relação à IA demonstra que essa é a forma de desenvolvimento de IA à qual as pessoas são mais receptivas. Setenta por

cento dos funcionários afirmaram ter uma visão positiva quando a IA assume tarefas rotineiras, permitindo-lhes focar em trabalhos mais significativos.

No ambiente de trabalho, as aplicações são praticamente ilimitadas. Em um nível prático, eles têm o potencial de alterar significativamente as tarefas diárias do funcionário médio. Pesquisas iniciais do National Bureau of Economic Research mostram que a IA generativa melhora a produtividade, especialmente entre funcionários novos ou menos experientes. Como as organizações podem ajudar os funcionários a se adaptarem a essa mudança e a usá-la para aumentar sua produtividade?

Nossas pesquisas mostram que gerentes e profissionais de desenvolvimento e aprendizado podem construir parcerias sólidas entre humanos e novas tecnologias de IA focando em três áreas-chave de desenvolvimento para os funcionários: fomentar a resiliência diante das mudanças, construir uma força de trabalho ágil e reconhecer e recompensar a inteligência emocional.

A construção de confiança torna os funcionários mais resilientes às novas aplicações de IA.

A resiliência, ou seja, a capacidade de se recuperar de dificuldades e se adaptar, não é uma habilidade inata que um funcionário tem ou não tem. Em vez disso, a capacidade de resistir a mudanças e se recuperar delas pode ser aprendida, desenvolvida e fortalecida ao longo do tempo. A resiliência ajudou as empresas a se recuperarem e, em muitos casos, até mesmo a se saírem melhor enquanto se adaptavam às mudanças no cenário empresarial pós-pandemia.

Essa abordagem resiliente pode agora ser aproveitada para promover uma mentalidade de

flexibilidade e crescimento ao integrar com sucesso tecnologias avançadas de IA.

A base para construir resiliência em relação à nova tecnologia é construir a confiança dos funcionários de que essas novas ferramentas não representam uma ameaça quando usadas de forma responsável. Embora a maioria dos funcionários esteja aberta a aumentar sua produtividade, deparar-se com a velocidade e eficácia de uma ferramenta de IA generativa pode levar alguns a questionar: se algumas das minhas tarefas podem ser realizadas pela IA, isso significa que ela eventualmente assumirá todas elas?

Felizmente, parece que esse não é o caso. Na quinta pesquisa anual da Deloitte sobre o estado da IA, os resultados mostraram que apenas uma minoria das organizações (30%) estava fortemente interessada em automatizar o maior número possível de empregos. Em vez disso, cada vez mais empresas estão reconhecendo os benefícios de usar a IA para complementar a força de trabalho, em vez de automatizar e substituir o maior número possível de empregos.

Em vez disso, a IA generativa pode ser apresentada como uma assistência pessoal especializada que pode ajudar nas tarefas de rotina, permitindo que um funcionário humano invista mais tempo e esforço em resultados mais longos e estratégicos.⁹ Um assistente de IA pode concluir tarefas mais rapidamente e melhorar a qualidade dos resultados, especialmente para trabalhos repetitivos e rotineiros.

A distinção entre a IA como assistente ou copiloto pode ajudar a reformular a conversa e aliviar os medos de automação excessiva e substituição. Isso também destaca o papel importante que os funcionários desempenham na integração da IA no local de trabalho, tornando mais provável que eles se adaptem e se ajustem à utilização da IA de novas maneiras.¹⁰ Todos os avanços na tecnologia de IA generativa não podem substituir as habilidades e forças inatas dos funcionários humanos. Na verdade, eles se complementam.

Em nossa própria pesquisa, descobrimos que a falta de confiança nas lideranças para tomar as decisões certas em relação à IA era um obstáculo para a adoção eficaz da IA. Menos da metade, ou seja, 45% dos funcionários, afirmou ter um alto nível de confiança nas lideranças para tomar a decisão certa sobre a implementação da IA.¹¹

Apenas 45%

dos funcionários pesquisados têm um alto nível de confiança nos líderes para tomar as decisões certas sobre a IA



**Dale Carnegie survey*

Funcionários que aprendem a lidar com mudanças e a serem resistentes precisam se sentir psicologicamente seguros para fazê-lo. Comunicação clara dos líderes e total transparência sobre como a IA generativa está sendo integrada às ferramentas de trabalho ajudará a construir a confiança dos funcionários na IA.

Sabemos que as pessoas apoiam um mundo que tiveram a oportunidade de criar, incluindo no local de trabalho. Envolvendo os funcionários no desenvolvimento e na implementação da IA generativa, pode ajudar a mudar a cultura e as atitudes de forma mais suave. Isso pode

incentivar os funcionários a se mostrarem mais dispostos a se adaptar e a mudar suas rotinas para incorporar novas ferramentas em seus fluxos de trabalho.¹²

Empresas que envolvem especialistas em negócios e funcionários da linha de frente diretamente no desenvolvimento e na implementação dessas ferramentas podem construir confiança nos algoritmos.

Em uma pesquisa da Universidade de Queensland com mais de 17.000 participantes de 17 países, a maioria das pessoas (55%) se sente confortável com o uso de IA no local de trabalho e, na verdade, tende a preferir o envolvimento da IA à tomada de decisões exclusivamente humanas. No entanto, eles desejam que as pessoas mantenham o controle.¹³

Funcionários que são mais resilientes se adaptarão mais rapidamente às mudanças. Quando se trata de novas tecnologias, especialmente aplicações mais recentes como a IA generativa, na qual os impactos ainda estão sendo desenvolvidos e evoluindo ao longo do tempo, funcionários com uma mentalidade resiliente também serão mais propensos a trabalhar de forma mais inteligente, cooperativa e produtiva ao se deparar com novas ferramentas. Isso nos leva à próxima habilidade interpessoal que os líderes podem incentivar em seus funcionários para tornar a transição para novas ferramentas de IA mais suave - agilidade.



Como as pessoas percebem a IA no trabalho?

55% sentem-se confortáveis

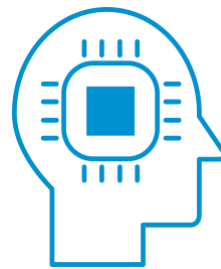
com o uso de IA no local de trabalho para complementar e automatizar tarefas e informar a tomada de decisões dos gerentes, desde que não seja usada para fins de gestão de pessoal e de funcionários. As pessoas preferem a participação da IA em vez da tomada de decisões exclusivamente humanas, mas desejam que os seres humanos mantenham o controle.

* "Trust in Artificial Intelligence: A Global Study." The University of Queensland and KPMG Australia. 2023.

Os funcionários que adotam a agilidade se adaptam mais rapidamente e de forma mais eficaz à utilização de IA generativa.

Os funcionários que adotam a agilidade estão dispostos a aceitar um certo nível de risco e a agir sem ter todas as respostas de antemão. Este tipo de habilidade interpessoal pode levar um funcionário a se aprofundar mais rapidamente na exploração da melhor utilização da IA generativa como assistente, mesmo sem ter anos de experiência em programação e TI. Empresas que encorajam os funcionários a agir rapidamente e tomar decisões provavelmente verão uma força de trabalho curiosa e disposta a experimentar com novas ferramentas de IA.

No final das contas, são os funcionários ágeis que tornam os modelos de IA bem-sucedidos no ambiente de trabalho, especialmente os modelos generativos. A geração Z pode entrar no mercado de trabalho com mais familiaridade e facilidade na adaptação a novas tecnologias, enquanto os funcionários mais velhos das gerações Millennial e X podem mostrar mais medo ou desconfiança. Isso torna essencial para as empresas garantirem que o maior número possível de partes interessadas seja treinado e tenha recursos para usar eficazmente a tecnologia de IA.



68%

**dos funcionários
desejam treinamento
adicional para evitar
perder seus
empregos para a IA.**

Organizações que priorizam a criação de um sentimento de confiança e segurança psicológica para os funcionários aprenderem e crescerem estão liderando o caminho para a adoção bem-sucedida de IA em seus negócios. Nossos próprios resultados de pesquisa mostram que os funcionários estão abertos a aprender como criar essas parcerias sólidas com a IA, com 68% afirmando que treinamento adicional seria importante para não perderem seus empregos para a IA.¹⁴



**Três quartos dos
funcionários
consideram as
habilidades
interpessoais
essenciais para
permanecerem
relevantes.**

*Dale Carnegie survey

Em sua revisão anual do estado da IA em 2022, a McKinsey identificou os "altos desempenhos da IA" como organizações que obtêm o maior impacto nos resultados ao adotar a IA. Esses altos desempenhos investem em níveis mais altos de treinamento para capacitar sua força de trabalho a adotar a IA em um nível mais profundo. Líderes em IA são muito mais propensos a fornecer treinamento além do normal para educar até mesmo os funcionários não técnicos, seja por meio de cursos online autodirigidos ou promovendo a aprendizagem entre pares e programas de certificação.

As empresas também podem se concentrar em adaptar a tecnologia às normas e valores individuais da empresa. Os locais de trabalho são bem-sucedidos quando a cultura promove um ambiente de agilidade e resiliência, mas os modelos de IA por si só não refletem automaticamente esses valores. A adaptação das ferramentas de IA generativa à cultura da empresa exige conhecimento técnico e poder computacional. Mais importante ainda, é essencial envolver um

ser humano no processo para garantir que a nova tecnologia esteja alinhada com os valores de uma organização específica, especialmente quando os modelos de IA afetam o bem-estar humano ou consomem recursos significativos.¹⁵

Assim como dominar o Excel ou falar em público, a utilização eficaz da IA requer conhecimentos técnicos e compreensão. As pessoas precisam ser treinadas nas habilidades básicas de como usá-la em seu dia a dia, e isso é apenas o começo. Quase três quartos dos funcionários que entrevistamos já acreditam que as habilidades interpessoais são essenciais para se manterem relevantes na era da IA. A agilidade é desenvolvida por meio dessas habilidades interpessoais, como comunicação aprimorada, trabalho em equipe e profissionalismo. Ela permite que os funcionários usem seu conhecimento das necessidades e desejos dos stakeholders e contextualizem a história dos relacionamentos com clientes e projetos ao criar resultados. A IA generativa não possui essas habilidades, e sem essa inteligência emocional, ela não pode funcionar com sucesso sem a supervisão de um ser humano.¹⁶

Isso torna ainda mais importante que as pessoas estejam no centro da integração e adoção de ferramentas de IA, especialmente de ferramentas que são novas e exigem experiência para serem adequadamente aprendidas e utilizadas.

A inteligência emocional pode servir como um contrapeso às limitações da IA generativa.

Uma das maiores limitações da IA generativa hoje é que ela é tão boa quanto as instruções e orientações fornecidas pelo usuário. Isso significa que, independentemente de quão bem essas ferramentas sejam integradas às plataformas de trabalho, ninguém deve esperar relaxar completamente enquanto a IA generativa faz tudo.

A introdução do ChatGPT e a subsequente integração da IA generativa no local de trabalho são empolgantes, mas até mesmo os criadores dessas tecnologias alertam sobre suas limitações. O CEO da OpenAI, Sam Altman, twittou que a tecnologia por trás dos sistemas de IA generativa ainda é falha e limitada e parece mais impressionante na primeira utilização do que depois de mais tempo de uso.¹⁷

A OpenAI também enfatizou em relação ao seu novo modelo de IA, o GPT-4, que "um cuidado especial deve ser tomado ao usar versões do modelo de linguagem, especialmente em contextos de alto risco".¹⁸

As organizações devem informar todos os funcionários sobre as limitações das ferramentas de IA generativa, que incluem, mas não se limitam a:

As limitações da IA generativa podem incluir:



Restrições de precisão:

A IA generativa não pode distinguir por si só entre fatos e informações falsas. Sem verificação por parte de pessoas com informações contextuais reais, as saídas da IA generativa podem parecer confiantes e coesas, mesmo que produzam algo que seja comprovadamente incorreto.¹⁹



Parcialidade:

A IA aprende a partir de extensos volumes de dados online criados por seres humanos falíveis. Os preconceitos humanos que frequentemente aparecem online ficam 'ancorados' no algoritmo e são reforçados ao longo do tempo.²⁰



Preocupações relacionadas à ética:

A IA baseia-se na pesquisa de grandes volumes de textos e dados, o que pode resultar em produções que apresentam elementos de plágio, permitem o desenvolvimento de chamados 'deepfakes' e contribuem para a disseminação de desinformação e propaganda.²¹

A boa notícia é que já existe um equilíbrio eficaz para essas limitações, graças a uma habilidade que confere uma vantagem competitiva significativa aos funcionários qualificados - a inteligência emocional e social.

Os funcionários devem ser encorajados a usar seu próprio conhecimento de contexto e sensibilidade social para revisar, editar, aprimorar, dar feedback e garantir que o material gerado por IA faça sentido no contexto real de uma situação. A IA reage apenas aos dados disponíveis, e embora esses conjuntos de dados sejam abrangentes, os seres humanos têm uma maior capacidade de imaginar e prever completamente as mudanças em uma determinada situação. A IA exige um fluxo constante de dados fornecidos externamente, enquanto os funcionários humanos confiam na imaginação, emoções e discernimento ao avaliar e reagir a situações e cenários.

As organizações devem garantir que os funcionários compreendam o quão valiosa é a sua intuição humana ao usar a IA.



O que é uma 'alucinação de IA'?

Se a IA generativa não compreende a entrada ou não tem acesso a informações completas ou precisas, ela pode não informar o usuário de que não tem uma resposta.

Em vez disso, ela gera informações completamente imprecisas com confiança como resposta a uma pergunta do usuário.

Nesse contexto, as organizações devem garantir que os funcionários compreendam a quão valiosa é a sua intuição humana ao lidar com a IA. Em particular, quando se trata de reconhecer e prevenir uma das maiores e mais estranhas limitações da IA generativa - ela pode estar errada e ainda assim soar correta.

O termo 'alucinação de IA' refere-se a um fenômeno em que os chatbots não entendem a instrução dada a eles. Como resultado, eles geram respostas falsas com confiança ou ficam confusos e dizem coisas sem sentido. A IA gera informações completamente imprecisas como resposta a uma pergunta do usuário, e não tem a capacidade de sinalizar essa imprecisão ao usuário.

Portanto, é responsabilidade do usuário analisar e interpretar criticamente todas as saídas da IA para garantir que o que está sendo produzido seja real e correto. À medida que a IA se torna cada vez mais onipresente, suas fraquezas e limitações se tornam mais evidentes. Enquanto isso, os funcionários podem utilizar habilidades interpessoais, como sensibilidade emocional e social, para aproveitar as vantagens da IA sem se deixar enganar por suas fraquezas.

Parcerias eficazes entre humanos e máquinas são a chave para o sucesso com a IA generativa.

Não há dúvida de que a IA generativa pode contribuir para a evolução das tarefas dos funcionários, tornando-as mais rápidas e produtivas. A chave será garantir que a integração dessa nova tecnologia em cada vez mais plataformas torne as tarefas dos funcionários mais significativas, não menos, para o sucesso de sua organização.

Nossa pesquisa mostra que funcionários eficazes demonstram mentalidades resilientes em tempos de mudança e adversidade e agem com agilidade para assumir riscos e agir rapidamente. Essas habilidades, combinadas com a compreensão e o contexto fornecidos por uma forte inteligência emocional, devem ser o foco dos gestores e profissionais de desenvolvimento de aprendizado (L&D) que desejam aproveitar a IA generativa, à medida que suas aplicações e oportunidades de uso continuam a expandir.

Ajudar os funcionários a se adaptarem a qualquer tipo de IA requer o reconhecimento do valor das habilidades interpessoais que estão além do escopo do aprendizado de máquina.

Gerentes e profissionais de aprendizado e desenvolvimento podem construir parcerias sólidas entre humanos e a nova tecnologia de IA, concentrando-se em três áreas-chave de desenvolvimento:

1) Promovendo resiliência em tempos de mudança,

2) Construindo uma força de trabalho ágil e

3) Reconhecendo e recompensando a inteligência emocional.

A automação até agora não pode assumir papéis que exigem criatividade, habilidades de resolução de problemas e habilidades qualitativas. Em vez disso, os funcionários precisam encontrar a melhor maneira de aprender e usar essa IA como uma ferramenta para melhorar essas habilidades, e os líderes precisam apoiar e promover o treinamento e as habilidades interpessoais necessárias para parcerias sólidas.

IA é impulsionada pela lógica. Seres humanos, por outro lado, não. Como Dale Carnegie mesmo entendeu, quando se trata de pessoas, "estamos lidando com seres emocionais". Os funcionários que aprendem como melhor utilizar a IA como parceira estão bem-preparados para ter sucesso em um novo mundo de trabalho com ferramentas de IA.

References

- ¹The state of AI in 2022—and a half decade in review. QuantumBlack AI by McKinsey, December 2022. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-in-2022-and-a-half-decade-in-review>
- ²Kelly, Samantha Murphy. "The way we work is about to change." CNN, March 19, 2023. <https://www.cnn.com/2023/03/19/tech/ai-change-how-we-work/index.html>
- ³Pause Giant AI Experiments: An Open Letter." Future of Life, March 22, 2023. <https://futureoflife.org/open-letter/pause-giant-ai-experiments/>
- ⁴Gates, Bill. "The Age of AI Has Begun." GatesNotes, March 21, 2023. <https://www.gatesnotes.com/The-Age-of-AI-Has-Begun>
- ⁵"GPT-4 Technical Report." Cornell University, March 27, 2023. <https://arxiv.org/abs/2303.08774>
- ⁶Briggs, Joseph, Kodhani, Devesh et. al. "The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth." Goldman Sachs Economics Research, March 26, 2023.
- ⁷Smith, Aaron, Anderson, Janna. "AI, Robotics, and the Future of Jobs." Pew Research Center, Aug. 6, 2014. <https://www.pewresearch.org/internet/2014/08/06/future-of-jobs/>
- ⁸Abril, Danielle. "AI is changing jobs across industries. Here's what to expect." Washington Post, March 20, 2023. <https://www.washingtonpost.com/technology/interactive/2023/ai-jobs-workplace/>
- ⁹Dykes, Brent. "Generative AI: Why An AI-Enabled Workforce Is a Productivity Game Changer." Forbes, April 12, 2023. <https://www.forbes.com/sites/brentdykes/2023/04/12/generative-ai-why-an-ai-enabled-workforce-is-a-productivity-game-changer/?sh=1b4db1323a53>
- ¹⁰Folz, Christina. "How to Manage Generative AI and ChatGPT in the Workplace." Society for Human Resource Management, April 10, 2023. <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/technology/pages/generative-ai-chatgpt-workplace.aspx>
- ¹¹"Fueling the AI transformation: Four key actions powering widespread value from AI, right now. Deloitte's State of AI in the Enterprise, 5th Edition report, October 4, 2022. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/deloitte-analytics/us-ai-institute-state-of-ai-fifth-edition.pdf>
- ¹²"Fueling the AI transformation: Four key actions powering widespread value from AI, right now. Deloitte's State of AI in the Enterprise, 5th Edition report, October 4, 2022. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/deloitte-analytics/us-ai-institute-state-of-ai-fifth-edition.pdf>
- ¹³Gillespie, N., Lockett, S., Curtis, C., Pool, J., & Akbari, A. (2023). Trust in Artificial Intelligence: A Global Study. The University of Queensland and KPMG Australia. 10.14264/00d3c94 <https://ai.uq.edu.au/project/trust-artificial-intelligence-global-study>
- ¹⁴De Cremer, David and Garry Kasparov. "AI Should Augment Human Intelligence, Not Replace It." Harvard Business Review, March 18, 2021. <https://hbr.org/2021/03/ai-should-augment-human-intelligence-not-replace-it>
- ¹⁵The state of AI in 2022—and a half decade in review. QuantumBlack AI by McKinsey, December 2022. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-in-2022-and-a-half-decade-in-review>
- ¹⁶"What is generative AI?" McKinsey, Jan. 19, 2023. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-generative-ai>
- ¹⁷Kelly, Samantha Murphy. "The way we work is about to change." CNN, March 19, 2023. <https://www.cnn.com/2023/03/19/tech/ai-change-how-we-work/index.html>
- ¹⁸Brynjolfsson, Erik et. al. "Generative AI at Work." National Bureau of Economic Research, April 2023. <https://www.nber.org/papers/w31161>
- ¹⁹OpenAI GPT-4 release landing page. OpenAI, accessed May 1, 2023. <https://openai.com/research/gpt-4>
- ²⁰"What is generative AI?" McKinsey, Jan. 19, 2023. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-generative-ai>
- ²¹Bond, Shannon. "It takes a few dollars and 8 minutes to create a deepfake. And that's only the start." NPR, March 23, 2023. <https://www.npr.org/2023/03/23/1165146797/it-takes-a-few-dollars-and-8-minutes-to-create-a-deepfake-and-thats-only-the-start>
- ²²Chui, Michael, et. Al. "Generative AI is here: How tools like ChatGPT could change your business." McKinsey, Dec. 20, 2022. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/generative-ai-is-here-how-tools-like-chatgpt-could-change-your-business>