

experience institute



Jak wspierać zaangażowanie i satysfakcję pracowników w sytuacji zmian





Obecna sytuacja tworzy olbrzymie wyzwania dla zdecydowanej większości firm. To prawdziwy egzamin, który pokaże, **ile tak naprawdę jest wart Kapitał Ludzki** naszej organizacji. Jednym z największych wyzwań będzie utrzymanie odpowiedniego poziomu **satysfakcji i zaangażowania** pracowników. Zaangażowanie to źródło **efektywności** a satysfakcja – **lojalności**. Jedno i drugie będzie nam szczególnie potrzebne. Jak zatem prowadzić politykę zarządzania kapitałem ludzkim? O co powinna zadbać kadra menedżerska i zespoły HR? Jak kształtować odpowiednie postawy wśród pracowników? Spróbujmy sobie odpowiedzieć na te pytania.



DLACZEGO NALEŻY DBAĆ O SATYSFAKCJĘ I ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW

Wysokie zaangażowanie to:

- Wysoka efektywność
- Duża dynamika pracy
- Udział w różnorodnych inicjatywach
- Docenianie i wykorzystanie informacji zwrotnych dotyczących pracy
- Skłonność do podejmowania nowych wyzwań
- Wspieranie innych
- Wchodzenie w rolę (nieformalnego) lidera

Wysoka satysfakcja to:

- Ogólne zadowolenie w pracy
- Dobre relacje z przełożonym i współpracownikami
- Troska o dobre imię i wartości firmy
- Skłonność do rekomendacji miejsca pracy
- Gotowość do pracy zespołowej
- Otwartość na inicjatywy rozwojowe

Niskie zaangażowanie to:

- Niska efektywność.
- Postawa – robię tylko to co muszę!
- Bojkotowanie systemowych rozwiązań monitoringu efektywności.
- Duża ilość popełnianych błędów.
- Skracanie czasu efektywnej pracy.
- Duża roszczeniowość – w tym finansową - najpierw dajcie a potem zobaczymy!

Niska satysfakcja to:

- Negatywne wypowiedzi na temat firmy i współpracowników.
- Koncentracją na sytuacjach konfliktowych.
- Nieprzestrzeganie zasad pracy i wartości firmy.
- Podwyższona absencja chorobową
- Niska lojalność i gotowość do odejścia z firmy przy pierwszej nadarzającej się okazji.
- Tendencja do budowania nieformalnych grup nacisku.
- Brak gotowości do dzielenia się wiedzą i doświadczeniami.



ZAANGAŻOWANIE

Zastanówmy się teraz jaki wpływ może mieć obecnie kształtująca się sytuacja na czynniki kształtujące zaangażowanie pracowników? Zobaczmy wskazania przedstawicieli HR i kadry menedżerskiej.

CZY OBECNA SYTUACJA UTRUDNI / OGRANICZA / NARUSZA:



Wpływ obecnej sytuacji na poziom zaangażowania jest dość złożony. Część czynników kształtujących zaangażowanie pracowników może wpływać negatywnie lecz inne mogą zwiększyć pozytywny wpływ. Wielu specjalistów oczekuje wręcz wzrostu zaangażowania – o ile organizacja i kadra menedżerska będzie w stanie podjąć odpowiednie działania.

O CO POWINNA ZADBAĆ ORGANIZACJA (W TYM ZESPOŁY HR):

- Aktywny i „bliski” Zarząd & działanie zgodnie z wartościami
- Aktywny i bliski HR (HR Business Partner)
- Słuchać więcej, rozmawiać więcej, monitorować postawy
- Nie koncentrować się wyłącznie na bieżących problemach
- Aktywne wspieranie kadry menedżerskiej
- Kontynuacja (w możliwej formie) programów rozwojowych
- Docenianie pozytywnych zmian w postawach (np. większego zaangażowania)

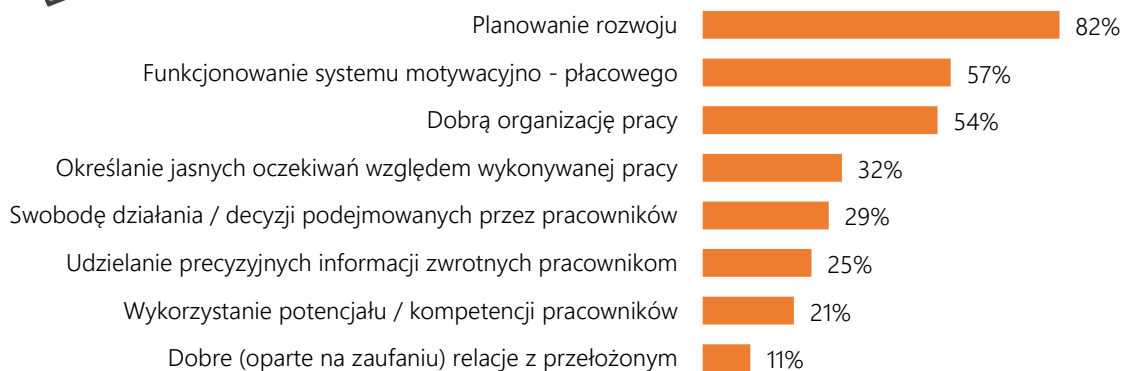
NA CO POWINNA ZWRÓCIĆ UWAGĘ KADRA MENEDŻERSKA:

- Spokój i (w miarę możliwości) utrzymanie długofalowej perspektywy
- Dobra organizacja prac – w tym pracy zdalnej
- Nieco bardziej dyrektywny styl zarządzania ale bez mikro-managementu
- Jasne a jednocześnie elastyczne oczekiwania (KPI), z nieco większą swobodą sposobu realizacji zadań
- Dużo częstszy feedback!



Pomyślmy też jaki wpływ może mieć obecnie kształtująca się sytuacja na czynniki kształtujące satysfakcję pracowników? Zobaczmy wskazania przedstawicieli HR i kadry menedżerskiej.

CZY OBECNA SYTUACJA UTRUDNI / OGRANICZA / NARUSZA:



W przypadku satysfakcji pracowników mamy do czynienia ze znacznym wzrostem zagrożenia jej spadku. Wiele czynników decydujących o poziomie satysfakcji może w obecnych czasach działać raczej negatywnie niż pozytywnie. Tym większe wyznawanie dla organizacji, zespołów HR i przedstawicieli kadry menedżerskiej.

O CO POWINNA ZADBAĆ ORGANIZACJA (W TYM ZESPOŁY HR):

- Wywiązywanie się ze zobowiązań – szczególnie finansowych
- Maksymalne zagwarantowanie optymalnych w danej sytuacji zasobów pracy (także zdalnej)
- Przy „trudnych” decyzjach – rozmawiać i w miarę możliwości zapewniać wsparcie
- Kształtowanie pozytywnej atmosfery (dużo spotkań, jasny przekaz informacji, koncentracja na zadaniach)
- Wsparcie pracowników w zakresie dbałości o własne zdrowie i poziom stresu

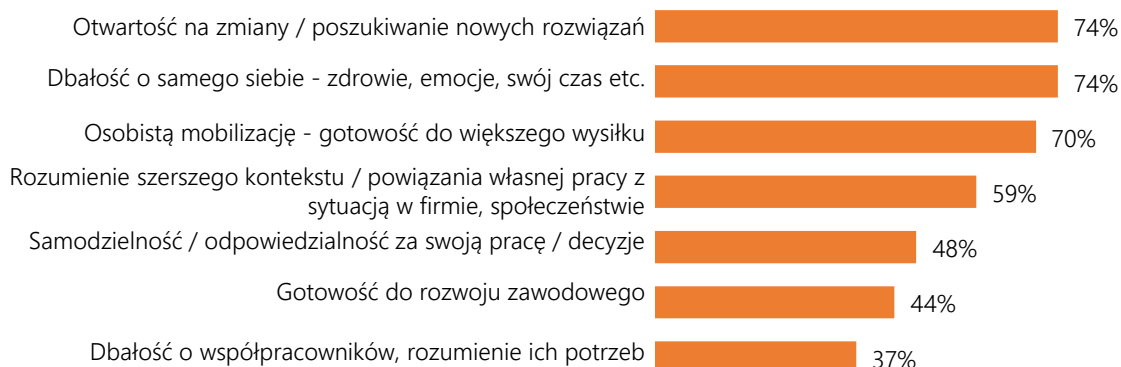
NA CO POWINNA ZWRÓCIĆ UWAGĘ KADRA MENEDŻERSKA:

- Nie musimy zbytnio troszczyć się o stres wywołany pandemią. Ważny jest minimalizowanie niepokoju (wzmocnienie poczucia bezpieczeństwa)
- Modelowanie odpowiednich postaw (w tym także prozdrowotnych)
- Częstsze kontakty („co słychać”)
- Nie obiecujemy ale rozmawiamy o możliwych scenariuszach rozwoju sytuacji pokazując nasze wysiłki ukierunkowane na zmniejszanie ryzyka
- Stały monitoring zmian w postawach pracowników



Kształująca się sytuacja ma zasadniczy wpływ na typowe postawy pracowników. Oprócz pewnego nasilenia zagrożeń możliwe są pozytywne zjawiska. Ponownie przyjrzyjmy się opiniom ekspertów.

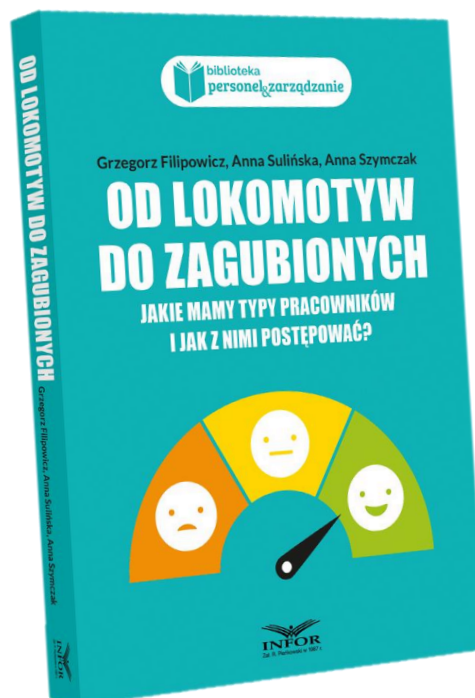
CZY OBECNA SYTUACJA MA / MOŻE MIEĆ WPŁYW NA:



Możliwe zmiany w postawach pracowników:

- Wyższy poziom zaangażowania oznacza więcej „Lokomotyw” w organizacji co daje możliwość zwiększenia efektywności na poziomie indywidualnym i zespołowym.
- Niższy poziom satysfakcji może skutkować większym odsetkiem „ofiarników”, co z kolei może prowadzić do obniżenia poziomu lojalności, nasilenia niepocholebnych opinii, pogorszenia atmosfera oraz spadku gotowości do dzielenia się wiedzą i doświadczeniami.
- Mimo oczywistych trudności jest to okazja dla wielu firm aby ukształtować pożądane postawy pracowników

Więcej na temat kształtowania postaw pracowników!





PULSE CHECK



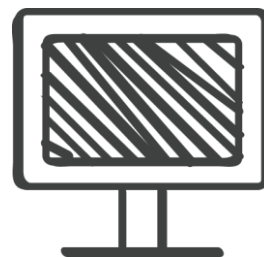
Jednym z podstawowych wniosków do którego dochodzą eksperci zajmujący się dziedziną zarządzania doświadczeniami pracowników (employee experience) jest przekonanie o konieczności podjęcia działań ukierunkowanych na **stały monitoring poziomu satysfakcji i zaangażowania pracowników**.

Dlatego podjęliśmy decyzję o uruchomieniu badań pozwalających na ocenę kluczowych czynników kształtujących te obszary postaw pracowniczych – **PULSE CHECK**

	N	średnia	Top2Box
1. Satysfakcja ze swojego wynagrodzenia	50	4,1	77%
2. Satysfakcja z poziomu stabilności pracy w firmie	48	4,1	80%
3. Satysfakcja ze swoich relacji ze współpracownikami	52	4,6	94%
4. Satysfakcja z możliwości pracy w tej właśnie firmie	52	3,8	70%
5. Satysfakcja z zabezpieczenia zdrowotnego dostępnego w firmie	47	4,1	79%
6. Satysfakcja z warunków w miejscu pracy (np. stanowisko pracy, zaplecze socjalne, itp.)	45	3,9	66%
7. Mam jasno określone oczekiwania dotyczące mojej pracy	50	3,7	65%
8. System motywacyjny mojej firmy działa sprawnie	51	3,5	54%
9. Moja praca jest dobrze zorganizowana	52	3,8	72%
10. Mam możliwość wykorzystania swoich kompetencji w pracy	50	4,4	90%
11. Mam możliwość rozwoju swoich kompetencji	51	4,0	78%
12. Mam znaczący wpływ na decyzje związane z wykonywaną pracą	49	3,3	49%
13. Z chęcią polecił(a)bym pracę w swojej firmie przyjacielowi bądź komuś z rodziny	52	3,1	43%

PULSE – CHECK to:

- ♥ Proste badanie czynników kształtujących satysfakcję i zaangażowanie pracowników. Wypełnienie ankiety przez pracownika trwa około **2 minuty!**
- ♥ Badanie dostępne praktycznie dla **każdej organizacji**.
- ♥ Możliwość **powtarzania badań** w dowolnie ustalonych interwałach czasowych (stały monitoring).
- ♥ **Przejrzyste, czytelne** dane pozwalające na wyciągnięcie natychmiastowych wniosków.
- ♥ Droga do planów działania kształtujących **pożądane postawy pracowników**.
- ♥ Możliwość **konsultacji wyników i planów działania** z Ekspertem Experience Institute.
- ♥ **Zgodność z pełnym badaniem postaw pracowników** realizowanym w ramach programu IwKL (Inwestor w Kapitał Ludzki).
- ♥ Realizujemy również **dedykowane webinaria** dla menedżerów w powyższym zakresie.





PULSE CHECK



Zaprezentowane narzędzie jest dostępne w dwóch wersjach:

1

13 stwierdzeń diagnostycznych, standardowa metryczka, nieedytowalna, zawierająca takie kwestie jak: staż pracy, poziom stanowiska

2

13 stwierdzeń plus 2 dodatkowe, edytowalna metryczka

- ♥ Narzędzie udostępniane jest **na miesiąc** z możliwością przedłużenia.
- ♥ Raportowanie w opcji pierwszej jest **następnego dnia**, w wersji drugiej, raport dostarczany jest w ciągu **dwóch dni roboczych** po zakończeniu fali.
- ♥ Rekomendowana liczba fal w miesiącu, to **dwie fale** trwające tydzień z tygodniowym odstępem pomiędzy falami.
- ♥ Po każdej fali przygotowujemy **jeden raport z danymi dla całej organizacji** oraz w przecięciu przez zmienne z metryczki.

Poza możliwością realizacji skróconego badania, istnieje możliwość zaplanowania badania dedykowanego w ramach programu Inwestor w Kapitał Ludzki.



Więcej informacji na stronach: expinstitute.pl | inwestorwkapitalludzki.pl



Kontakt w sprawie Programu Inwestor w Kapitał Ludzki, Typologii pracowników oraz szkoleń organizowanych przez Experience Institute we współpracy z ekspertem ZZL Grzegorzem Filipowiczem:



Ewelina Kapusta

Key account manager

ewelina.kapusta@expinstitute.pl



Błażej Małecki

Key account manager

blazej.malecki@expinstitute.pl