



Employee experience w dobie kryzysu.

Egzamin dojrzałości
z bycia liderem.

© mgr Rafał Jatczak

Blog: Sposoby Na Zasoby



A portrait of Rafał Jatczak, a man with glasses and a goatee, smiling with his arms crossed. He is wearing a dark button-down shirt. The background is dark.

Rafał Jatczak

- Autor bloga: Sposoby Na Zasoby
- Team Leader, Talent Acquisition EMEA w CWT
- Magister nauk ekonomicznych
- Recruitment Manager / HRBP
- 13+ lat doświadczenia w HR



O czym będziemy mówić?

- Employee experience.
- Zarządzanie kryzysowe.
- Rola lidera w kryzysie.
- Czynniki motywujące pracowników.
- Zarządzanie zaufaniem i emocjami.
- Jak poradzić sobie w trudnej sytuacji?



Wyzwania przedsiębiorstw



Wyzwania przedsiębiorstw (związane z HR)

- **Brak kandydatów** (prawie 50% firm w Polsce nie może znaleźć pracowników) – bezrobocie, konkurencja rynkowa.
- **Potrzeba przekwalifikowania** z powodu wydłużającej się średniej długości życia.
- **Niższa lojalność pracowników**, więc informacja o tym jak pracuje się w danej firmie trafia na rynek coraz szybciej.
- **Przenikanie się marki pracodawcy i konsumenckiej**, od firm oczekuje się spójności na każdym etapie (potencjalny kandydat może być konsumentem i odwrotnie).
- **Potrzeba przywództwa firm i ich CEO w dobie kryzysów** (ekonomicznych, światopoglądowych, zaufania), ponieważ to ich najbliższe otoczenie, któremu ufają.
- **Weryfikacja firm pod względem zgodności ich biznesu z tym w co wierzą pracownicy** (m.in. marki z kontrowersyjnymi produktami czy z branż owianych złą sławą będą musiały robić coraz więcej, aby pozyskać i utrzymać pracowników).
- **Praca zdalna**, wiele organizacji ma i miało problem z przejściem na system pracy zdalnej.
- **Wizerunek**, w tym nadszarpnięta reputacja, employer branding oraz employee experience.



Employee Experience

Działania firm zmierzające do obniżenia wyzwań z jakimi mierzą się działy HR i organizacje.





Employee experience

Suma doświadczeń i wrażeń pracownika, które zgromadził w czasie pracy firmie, w wyniku kontaktów z przełożonymi, kadrą kierowniczą, podwładnymi i współpracownikami. Wszystko to, co pracownik od firmy otrzymuje, przekłada się na jego doświadczenia i opinię o pracodawcy.

Warto też pamiętać, że employee experience to suma doświadczeń pracowników, a nie suma doświadczeń, jakie pracownik powinien mieć w opinii pracodawców.



Employee experience

kultura organizacji – misja, wizja, wartości organizacji, styl komunikacji, struktura organizacyjna firmy czy obowiązująca w niej hierarchia.

środowisko pracy – czyli warunki w jakich pracownik pracuje, to jak wygląda biuro firmy, jaka jest demografia zatrudnienia, jaki jest system pracy (9-17, możliwość pracy elastycznej), ale też z jakich benefitów może korzystać (stołówka pracownicza, dofinansowanie do obiadów, darmowe śniadania czy owoce).

nowe technologie – wszystkie rozwiązania, z których może korzystać pracownik.

Employee
experience



Customer
experience



Candidate
experience



EX³



Zarządzanie kryzysowe

To nie kryzys definiuje wartość Twojej firmy i zespołu, ale to jak sobie z nim poradzisz.

- **Obserwuj sytuacje.** Nie zawsze uda Ci się ustrzec przed sytuacją kryzysową, ale wykryta odpowiednio wcześnie, będzie znacznie łatwiejsza do opanowania.
- **Dobierz partnerów.** Zaangażuj wszystkie osoby z doświadczeniem w podobnej sytuacji oraz mogących wesprzeć wszystkie działania.
- **Bądź tam gdzie pojawił się problem.** W takich momentach ważne jest, aby informacji zasięgnąć z pierwszej ręki i przeanalizować ją z perspektywy całej firmy.
- **Nie czekaj.** Czas jest kluczowy, co nie oznacza, że należy działać impulsywnie.
- **Zarządzaj informacją.** Wyselekcjonuj jaki komunikat należy przekazać oraz na jakim etapie.
- **Nie kłam.** Przekazuj informacje zweryfikowane, bez składania obietnic bez pokrycia.
- **Wyciągnij wnioski.** „ludzie powtarzają w kółko tę samą czynność oczekując innych rezultatów”.



Po tym poznasz
dobrego pracodawcę



Grafika: demotywatory.pl

Rola lidera w kryzysie

pracownik i kandydat rozliczy pracodawcę!

- Rola lidera jest na nowym gruncie. Znacznie ważniejsza, niż tylko zarządzanie zespołem.
- W dobie kryzysu najważniejsze jest bycie w kontakcie ze swoimi pracownikami. Rozmawianie, przekazywanie informacji i następnych kroków, nawet jeśli nie wszystko jest jasne.
- Czasem nawet uspokajanie zestresowanych pracowników.
- Nie bój się powiedzieć „nie wiem”.
- Zapytaj swoich pracowników o ich emocje i przemyślenia



Rola lidera w kryzysie

kryzys to sytuacja przejściowa!

- W kryzysie nie jesteśmy w stanie polegać na intuicji, doświadczeniach, czy wiedzy rynkowej.
- Nie możemy przewidzieć ruchów, które normalnie byłyby oczywiste.
- Zarówno pracownik jak i przedsiębiorstwo jest na nieznanym terytorium. To moment, w którym wszyscy muszą sobie zaufać.



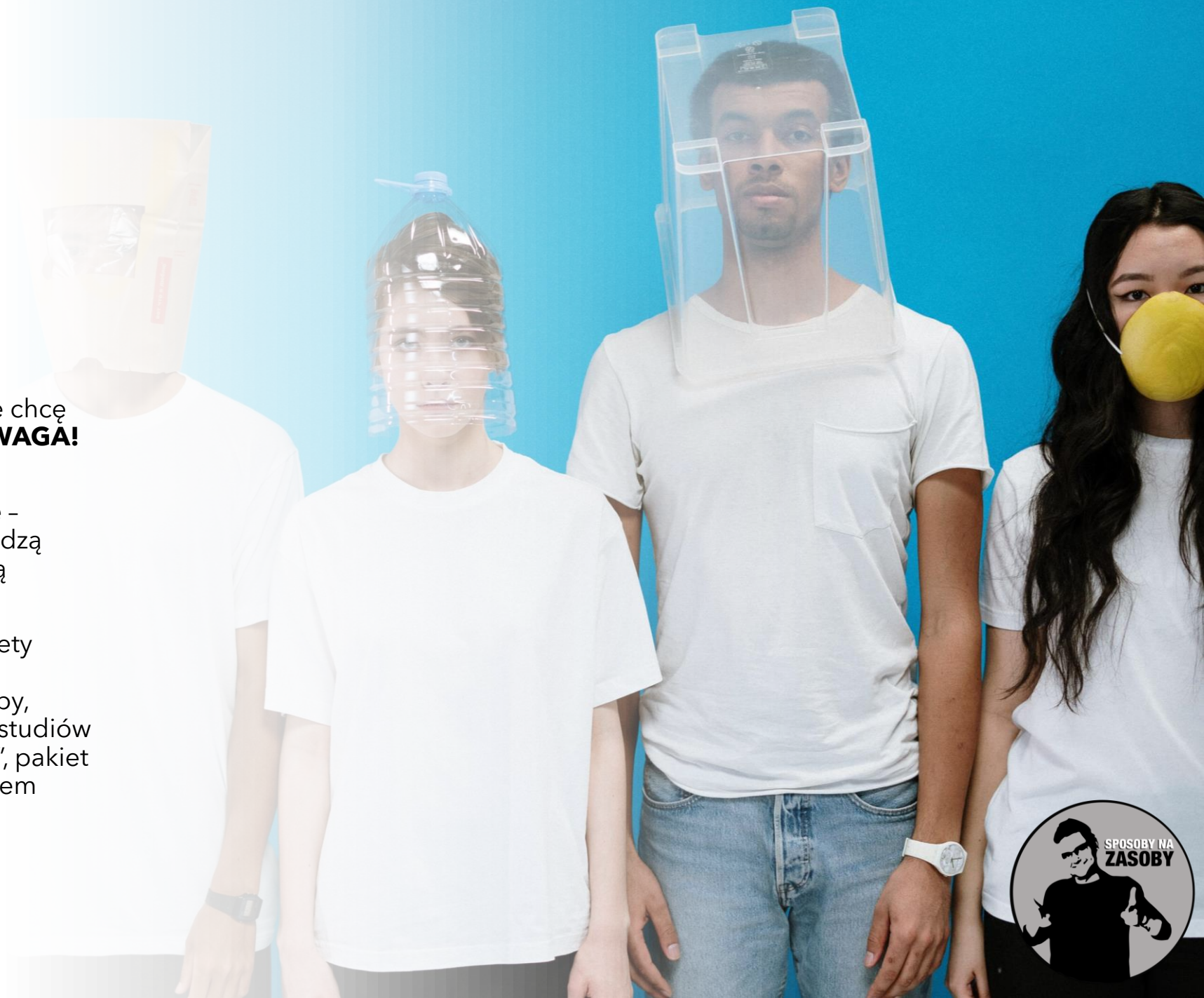
Czynniki motywujące pracowników

- **Pochwała (uznanie)** – czyli tzw. „uścisk dłoni prezesa”.
- **Stabilne zatrudnienie** – niegdyś pracownicy chętnie decydowali się na pracę w ramach freelance’u, na kontrakt, czy inne elastyczne formy zatrudnienia. Dziś (post-covid) ponownie szukamy stabilności.
- **Ludzka atmosfera w pracy** – złej atmosfery nie da się nawet zrekompensować wysokimi premiami.
- **Finanse** – nie mam tutaj na myśli wynagrodzenia, a dodatkowe premie, bonusy, czy nagrody. Pracujemy dla pieniędzy, ponieważ to one zaspokajają nasze podstawowe potrzeby.
- **Sukcesy** – pracownicy czują dużą satysfakcję z dobrze wykonanych zadań, które kończą się dojściem do zamierzonego celu. Szczególnie jeśli po drodze napotyka się wyzwania.
- **Praca dla znanej marki (brandu) lub prestiż wykonywanego zawodu** – z jednej strony czujemy się lepiej pracując w firmie dobrze rozpoznawalnej, która ma pozytywny odbiór otoczenia. Z drugiej zaś strony ciekawy zawód również podnosi nasz status społeczny.
- **Możliwość rozwoju** – 90% kandydatów mówi, że obecny pracodawca nie daje im możliwości rozwoju.
- **Lokalizacja biura** – widok z okna, bliskie sąsiedztwo metra, wyposażenie biura w różnego rodzaju przestrzenie chillout’u.



Czynniki motywujące pracowników

- **Work-life balance** – młode pokolenie nie chce żyć dla pracy, tylko pracować, aby żyć. **UWAGA! NIE DOTYCZY PRACOHOLIKÓW.**
- **Elastyczne godziny pracy i home office** – doceniamy pracodawców, którzy podchodzą elastycznie do godzin pracy i dopuszczają możliwość częściowej pracy z domu.
- **Ciekawe benefity** – karty sportowe, pakiety medyczne, ubezpieczenia na życie, karty lunchowe, owoce w biurze, bony na zakupy, bilety do kina/teatru, dofinansowanie do studiów i kursów językowych, „wczasy pod gruszą”, pakiet relokacyjny, samochód służbowy z miejscem parkingowym.



Motywatory post-covid

- Praca w stabilnej branży.
- Stabilne zatrudnienie z gwarancją zatrudnienia w momencie kryzysu.
- Transparentność liderów.
- Możliwość pracy zdalnej / system pracy hybrydowy (częściowo stacjonarnie, częściowo zdalnie).
- Środki ochrony osobistej zapewnione w miejscu pracy.
- Atrakcyjne wynagrodzenie wraz z pakietem benefitów.
- Dodatkowe świadczenia socjalne oraz rodzicielskie (dofinansowanie do przedszkola, żłobka, wczasy pod gruszą, dofinansowanie edukacji)



Zarządzanie zaufaniem

stało się naszym priorytetem!

- Bardzo łatwo jest **stracić zaufanie**.
- Należy zacząć od **weryfikacji i selekcji informacji**, nierozdzielnie z transparentnością.
- Pracownik zawsze doceni **szczerý komunikat**, ale także konsekwencje działań. Komunikacja jak zawsze staje się słowem kluczem.
- **Rola lidera** gra główną rolę → rola lidera w kryzysie.
- **Bądź dostępny dla swoich pracowników**. Rozmawiaj, przekazuj informacje.
- Nie bój się powiedzieć „**nie wiem**”. Zadawaj pytania i słuchaj!
- **Nie kłam!** Bądź konsekwentny.



Zarządzanie emocjami

Emocje nigdy nie były dobrym doradcą.



- W kryzysie najgorszy jest wszechobecny **chaos**.
- Powinniśmy przede wszystkim **komunikować się faktami**, nie domysłami.
- Przekazywać **informacje sprawdzone**, co do których mamy pewność.
- **Być precyzyjnym**, opanowanym oraz spokojnym.



Jak poradzić sobie w trudnej sytuacji?



- **„Muszę się przejść”** – intuicyjnie sami wiemy, że nie warto podejmować decyzji pod wpływem emocji. Jeśli mamy taką możliwość warto odczekać chwilę, przewietrzyć się, odciąć od trudnej sytuacji. Perspektywa z dystansu jest zazwyczaj najlepsza.
- **Co czuję?** – nazywanie emocji daje możliwość zdystansowania się. Dobrze jest także wygadać się bliskiej osobie lub spisać swoje myśli na papierze i głośno przeczytać.
- **Znajdź rozwiązanie** – jeśli masz wpływ na sytuację, która wprowadziła negatywne emocje. Pomyśl o dostępnych opcjach, zrób plan, listę „to do”, zdecyduj i działaj.



Jak poradzić sobie w trudnej sytuacji?



- **Jeśli nie masz wpływu** – po prostu skup się na czymś innym. Sytuacje z kategorii „siła wyższa” są poza kontrolą, więc nie masz możliwości nic z tym zrobić. Aby nie potęgować frustracji – odpuść!
- **Komunikuj się faktami** – jeśli nie masz czasu na ochłonięcie i musisz szybko zareagować na stresującą sytuację, najlepiej skupić się na faktach i argumentach w swojej komunikacji. To pozwoli na wyłączenie emocji w przekazie.
- **Relaks** – zarówno ten doraźny (uspokojenie oddechu, rozluźnienie mięśni), jak i regularny (medytacja, aktywność fizyczna, sport, wyciszenie się). Równowagę emocjonalną można ćwiczyć. Na początku, należy jednak znaleźć sposób na siebie i to co nas uspokoi.
- **Myśl pozytywnie** – to znana zasada, która pozwoli na kontrole swoich myśli. Warto skupić się na pozytywnych aspektach i odrzucić wszystkie niekonstruktywne.



Jak poradzić sobie w trudnej sytuacji?



- **Dopytaj** – rozmowa jest bardzo ważna. Zarówno dialogi czyli dokładne rozumienie innych, jak i zdecydowane mówienie o swoich odczuciach. Nie ma głupich pytań, więc je zadaj. Dotyczy to zarówno pracownika jak i przełożonego. Jeśli zadanie jest niejasne – dopytaj! Jeśli polecenie jest wykonane niepoprawnie, sprawdź czy jasno wyraziłeś swoje oczekiwania! Jeśli odpowiedź na Twoje pytanie nie jest taka jaką oczekujesz – zastanów się, czy poprawnie je zadałeś!
- **Zadbaj o swoje zdrowie** – zła kondycja organizmu, może potęgować podatność na negatywne emocje. Zbyt częste napady negatywnych uczuć, to sygnał, aby zainteresować się stanem swojego zdrowia.
- **Przetrwaj ten stan** – jeśli negatywne emocje powodują jakieś odczucia somatyczne (ból brzucha, nudności, trzęsienie rąk, łzy...), daj sobie czas i obserwuj jak objawy ustępują.





SPOSOBY NA ZASOBY

Dziękuję za
uwagę 😊

Pozostańmy w kontakcie:

rafal@sposobynazasoby.pl

sposobynazasoby.pl