

O tym, jak niska satysfakcja z pracy w pewnym centrum dystrybucji to już historia.

K L I E N T

Pewne znane w branży centrum dystrybucji, zatrudnia pracowników magazynu o różnorodnych kwalifikacjach na wielu zróżnicowanych stanowiskach.

P R O B L E M :

Magda, która reprezentuje dział HR, postanowiła poznać opinie pracowników odnośnie poziomu zaangażowania i satysfakcji z pracy.

Badanie obejmowało wszystkich pracowników centrum dystrybucyjnego, więc wyniki jakie otrzymała, istotnie rzutowały na przyszłość firmy i zatrudnienie pracowników.

Co więcej, wynik badania wskazywał na niskie zaangażowanie i poczucie satysfakcji z pracy w odniesieniu do różnych obszarów działania firmy.

Uzyskane informacje były na dużym poziomie ogólności, co powodowało brak możliwości podjęcia adekwatnych działań w celu poprawienia sytuacji w organizacji. Jednak nie można było zignorować takich alarmujących wyników.

R O Z W I Ą Z A N I E :

Przed wszystkim potrzebowaliśmy postawić pewną diagnozę, z czego wynikają otrzymane w badaniu odpowiedzi.

Potrzebowaliśmy uzyskać informacje o przyczynach niskiego zaangażowania i niskiej satysfakcji z pracy u badanych.

Tym samym, konieczne było dotarcie do pracowników, którzy na poziomie faktów i konkretnych sytuacji opiszą źródła niezadowolenia. Zebraliśmy informacje o potrzebach i oczekiwaniach pracowników oraz przekazaliśmy je osobom decyzyjnym w celu poprawy wizerunku firmy w oczach pracownika, a tym samym **wskazaliśmy obszary pozwalające zwiększyć poziom satysfakcji z pracy.**

DZIAŁANIA TRENERÓW SILLEO:

Brak reakcji ze strony firmy lub nieadekwatne działania mogłyby spowodować, że pracownicy poczuliby się jeszcze bardziej sfrustrowani całą sytuacją. Skoro pracownicy zostali zapytani o opinię, to ważne jest, aby następnie zaplanować wprowadzanie zmian lub wyjaśnić im status quo firmy.

We współpracy z Magdą i całym działem HR wybraliśmy pracowników do grupy roboczej. Ich zadaniem było pozyskanie informacji od swoich współpracowników na temat odczuć związanych z pracą, sytuacji powodujących niezadowolenie oraz oczekiwań wobec pracodawcy, które nie są spełnione.

W pierwszym etapie współpracy zapoznaliśmy się z pytaniami, na które odpowiadali pracownicy w badaniu zaangażowania i satysfakcji. Wspólnie z Magdą i zespołem HR wybraliśmy kluczowe obszary oceniane poniżej oczekiwań organizacji. Było to poczucie satysfakcji i dumy z pracy, możliwości osobistego rozwoju, komunikacja z przełożonym oraz możliwość wyrażania własnej opinii.

Drugim etapem było zaprojektowanie i realizacja warsztatów dla grupy roboczej. Warsztaty koncentrowały się na wzbudzeniu w uczestnikach gotowości do współdziałania, tak aby mogli efektywnie pozyskać informacje na temat niezadowolenia współpracowników. Ich celem było wyposażenie grupy w narzędzia odpowiednie do realizacji tego zadania.

Po zakończeniu etapu szkoleniowego grupa robocza była gotowa do pracy na terenie zakładu. Uczestnicy grupy roboczej prowadzili wywiady zogniskowane dotyczące problemów, jakie dostrzegają koledzy z ich zmiany oraz pytali o oczekiwania pracowników.

Pozyskane informacje wykorzystaliśmy podczas trzeciego etapu – uczestnicy cały dzień pracowali z trenerem – moderatorem zajęć. Podczas spotkania wypracowaliśmy swobodną relację, dzięki której uczestnicy dzielili się wnioskami zebranymi od załogi oraz wspólnie wypracowali rozwiązania rekomendowane dla działu HR i kadry zarządzającej. Rolą moderatora było wspieranie komunikacji, systematyzowanie pracy grupy roboczej oraz pomoc w wyciąganiu wniosków. Dbał, aby grupa skupiała się podczas pracy jedynie na obszarach określonych przez dział HR – co było istotne dla osiągnięcia założonych efektów warsztatów.

Efekt pracy grupy roboczej – opis rekomendacji oraz wstępna weryfikacja wybranych rozwiązań przed wprowadzeniem ich w życie – został przedstawiony na spotkaniu kadry zarządzającej oraz działu HR z przedstawicielami grupy roboczej. Był to pierwszy krok do zaplanowania koniecznych zmian w organizacji.

Oczywiście, nie było możliwe spełnienie wszelkich potrzeb pracowników. Istotne było jednak to, że pracownicy usłyszeli, co jest możliwe, a co nie, poznali uzasadnienie decyzji o podjęciu działania lub jego braku. Pracownicy poculi, że mają wpływ na to, co dzieje się w firmie. I to było doskonałe doświadczenie także dla nas!

EFEKTY I WNIOSKI

Efektem działań była lepsza komunikacja między HR, kadrami zarządzającą i zespołem pracowników, co docelowo zwiększyło satysfakcję pracowników. Każda ze stron lepiej zrozumiała perspektywę innych, przez co łatwiej było wdrożyć podjęte decyzje.

Ścisła współpraca trenerów SILLEO z działem HR pozwoliła na wypracowanie optymalnego rozwiązania dla firmy. Eksperti SILLEO elastycznie podeszli do współpracy stając się jednocześnie trenerem, konsultantem HR i moderatorem. Naszym zdaniem to właśnie ta elastyczność trenerów, otwartość działu HR na współpracę i nastawienie obu stron na realizację wspólnego celu doprowadziły do rozwiązania problemu u klienta.

Jeśli w swojej organizacji zauważasz problemy – jesteśmy gotowi podzielić się naszą wiedzą i doświadczeniem, aby je wspólnie rozwiązać.

UMÓW SIĘ NA ROZMOWĘ Z NAMI

TO BĘDZIE PIERWSZY KROK W STRONĘ
OWOCNEJ WSPÓŁPRACY.

www.silleo.pl/kontakt →