

Wdrożenie, wprowadzenie, adaptacja, czyli...?

Wielu menedżerów narzeka w dzisiejszych czasach na nowe pokolenie pracowników. Zarzuca się mu brak zaangażowania, przesadną dbałość o zachowanie równowagi między życiem zawodowym i prywatnym, niechęć do poświęcenia się pracy itp. Wielu skarży się na to, że trudno pozyskać dobrych kandydatów na rynku. Co jednak robią organizacje, gdy już zatrudnią młodego człowieka?

Ostatnio usłyszałam następującą historię. Młoda dziewczyna, Marta, została zatrudniona na zlecenie w dziale obsługi klienta w międzynarodowej organizacji. Jest bystra, inteligentna, pracowita, dobrze zorganizowana, zna trzy języki. Miała pracować około cztery godziny dziennie, a do jej obowiązków miały należeć kontakty z klientami w kwestiach dotyczących fakturowania, wysyłka faktur, archiwizacja, przygotowywanie deklaracji celnych. Przez pierwszy tydzień pracy miała zostać przeszkolona przez osobę, która odchodziła z firmy. W praktyce szkolenie trwało dwie godziny. Osoba, która miała przekazać jej swoją wiedzę, pracowała w firmie zaledwie miesiąc i nie miała ani wystarczających kompetencji, ani też motywacji, aby wdrażać do firmy nową osobę. Przełożona, na stałe pracująca w biurze poza Polską, nie mogła (a może nie chciała?) zająć się szkoleniem Marty. Dział HR firmy, również ulokowany poza Warszawą, jak dotąd nie opracował żadnego procesu wdrożenia nowego pracownika. W niewielkim warszawskim biurze generalnie nikt nie wie, lub nie chciał wiedzieć...

Pierwszego dnia pracy Marty okazało się, że nie zostały przygotowane żadne niezbędne narzędzia pracy. Gdy na biurku pojawił się komputer, Marta nie miała dostępu do żadnych służbowych kont. Musiała sama dowiadywać

się, do jakich aplikacji musi mieć dostęp, żeby móc wykonywać swoje obowiązki. Umiejscowiony w Indiach dział IT też nie ułatwiał sprawy. Spędzała wiele czasu na kontaktowaniu się z informatykami w Azji, aby przygotować swoje stanowisko pracy. Jej frustracja rosła. Nie tylko przez przypadek dowiadywała się, co należy do jej obowiązków, ale także miała świadomość, że oprócz bieżących spraw, które miała załatwiać z klientami, czeka na nią cała masa zaległości pozostawionych przez poprzedniczkę. Koleżanka z pokoju również nie była chętna do pomocy. Miała inny zakres obowiązków, a jednocześnie, ze względu na urlop macierzyński innej specjalistki, pracowała w zasadzie na dwóch etatach.

Po trzech tygodniach pracy Marta zdobyła wreszcie dostęp do najważniejszych aplikacji, wykonywała na bieżąco swoje zadania i stopniowo usuwała zaległości. Dzielnie znosiła niezadowolone klientów, którzy dzwonili i pisali w sprawie zaległych faktur nieprzesłanych przez jej poprzedniczkę. Musiała również radzić sobie z nastrojami koleżanki z pokoju, która na niej wyładowywała swoją frustrację.

Dla Marty praca na zlecenie była dobrym rozwiązaniem, ponieważ miała jeszcze przed sobą dwa lata studiów magisterskich. Mimo że w trakcie rozmowy rekrutacyjnej Marta deklarowała chęć pracy przez dłuższy czas, po miesiącu zaczęła się rozglądać za nową propozycją...

Na szczęście są na rynku firmy, w których funkcjonuje precyzyjnie opracowany program wdrożenia nowego pracownika. Firmy dbają o to, aby pracownik jak najszybciej poznał organizację, swoje obowiązki i zaczął efektywnie pracować. Powyższa historia jest tylko kolejnym dowodem na to, jak ważny jest właściwie przygotowany proces adaptacji nowego pracownika. ■



Agnieszka Wolańska

jest prezesem zarządu firmy Will To Change Consulting Sp. z o.o. Od 2007 r. do czerwca 2014 r. odpowiadała za zasoby ludzkie w Netii. Ma ponad 20-letnie doświadczenie w obszarze HR w różnorodnych branżach.