

W wielu przedsiębiorstwach zdecydowanie nie docenia się znaczenia komunikacji wewnętrznej. Specjaliści ds. komunikacji korporacyjnej są przekonani, iż wysyłka mailowych wiadomości do pracowników w zupełności wystarcza. Tylko gdzie tu dialog?

W dzisiejszym świecie biznesu, kluczowym składnikiem sukcesu jest wizerunek firmy. Na wizerunek firmy składają się takie komponenty takie jak firma jest postrzegana, jak komunikuje się z otoczeniem, jak ustosunkowuje się do powstających problemów oraz jak chce się rozwijać. Większość zarządów kładzie nacisk na działania PR zewnętrznego, mając świadomość jego siły i znaczenia. Jednak często zapomina się o fakcie, że dobry PR zaczyna się wewnątrz firmy.

Wewnętrzny Public Relations jest bardzo istotny w rozwoju organizacji. Każdy zarządzający wie, a przynajmniej powinien wiedzieć, że siła przedsiębiorstwa tkwi w zasobach ludzkich. Wpływ na przedsiębiorstwo i jego wizerunek, mają nie tylko pracownicy, ale również rodziny, zarząd, przyszli oraz dawni pracownicy. Badania pokazały, że 70% sytuacji kryzysowych w firmie związanych z Public relations wynika z działań byłych pracowników. Wniosek jest taki, że aby kreować wizerunek firmy należy zacząć od wewnątrz. Dbanie o dobrą komunikację z pracownikami, włączanie ich do życia firmy pozwoli ograniczyć ryzyko sytuacji kryzysowych oraz będzie działało na korzyść firmy.

Nie da się ukryć, że najefektywniejszy pracownik to taki, który czuje się związany z firmą, identyfikuje się z nią, jest włączony w proces decyzyjny. Istotnym faktem jest również to aby pracownik czuł, że w razie wątpliwości jego opinia zostanie wysłuchana, a problem rozwiązany. Jest to szczególnie ważne w momencie przeprowadzania zmian w firmie. Każde przedsiębiorstwo musi wprowadzać z czasem zmiany, jeśli chce nadążyć za rozwijającym się rynkiem i konkurencją. Sprawne dostosowanie organizacji do otoczenia, powinno się zacząć od przygotowania pracowników do tych zmian. Nie można pominąć również faktu, iż pracownikom należy wyjaśnić dlaczego zmiany są wprowadzane. Komunikacja w trakcie wprowadzania zmian, pomoże również na kontrolę podejmowanych działań oraz ewentualne ograniczenie ryzyka błędów.

Efektywna komunikacja z pracownikami może przynieść dla organizacji szereg korzyści oraz ograniczenie niepokoju wśród pracowników. Pracownicy będą kreować pozytywny wizerunek firmy na zewnątrz. Spójny system PR wewnętrznego skutkuje większą lojalnością kadry pracowniczej, wzrostem zaufania do kadry zarządzającej. Wyjaśnianie trudnych spraw z pracownikami, poskutkuje rozładowaniem napiętej atmosfery i nieudowodnień. Wszystko to przełoży się na większą efektywność pracowników, łatwiejsze wprowadzanie zmian. Zadowolony pracownik będzie również promował firmę i pracodawcę na zewnątrz organizacji, kształtując w ten sposób pozytywny wizerunek przedsiębiorstwa.

Aby prowadzić dobry PR wewnętrzny, należy używać odpowiednich narzędzi. Tutaj zarządzający mają szereg rozwiązań, których używają do komunikacji z pracownikami. Począwszy od mailingów, intranetu, wortalu pracowniczych, poprzez gazetki firmowe, listy od zarządu, spotkania z zarządem aż po imprezy firmowe i integracyjne. Wszystkie te narzędzia stosuje się w zależności od struktury i rozmiaru przedsiębiorstwa. Mimo dużych zalet, każde z tych narzędzi ma swoje minusy i nie będzie odpowiednie dla wszystkich firm. Zarządy często są w błędzie, kiedy stosując tylko mailing i powiadomienia, uważają iż jest to dobra komunikacja. Niestety jest to błędne przekonanie, gdyż można tu mówić jedynie o informowaniu pracowników. Nie ma możliwości dialogu czy komunikacji dwustronnej. Pracownicy otrzymują daną wiadomość, ale często w trakcie pracy, nie mają czasu na czytanie pouczeń prezesa czy kierownika. Kiedy tych wiadomości przychodzi znaczna ilość, na zapoznanie się z nimi nie ma możliwości. Warto również zwrócić uwagę na fakt, że pracownik nie ma możliwości wyrażenia swojej opinii. O pewnych wydarzeniach jest on tylko informowany. Jeśli chce odpowiedzieć, może napisać maila lub spotkać się z zarządem (co jest jak wiadomo praktycznie nie możliwe w dużych przedsiębiorstwach). Jednak wielu pracowników unika tego typu działań, bojąc się o swoje stanowisko pracy. Niestety jest to bolączką wielu organizacji. Pracownicy obawiają się wyrażać swoje wątpliwości i obawy. Dlatego też pomimo swoich zalet, narzędzia takie jak listy dyskusyjne, maile, skrzynki skarg i wniosków. Wszystkie te elementy wiążą się z podaniem imienia i nazwiska

pracownika. Pracownicy z pewnością będą bardziej odważni i bez obaw będą mogli wyrazić swoje wątpliwości oraz pytania, kiedy będą mogli ukryć się pod nickiem.

Ostatnio coraz popularniejsze stają się czaty organizowane dla pracowników. Jest to bardzo ciekawe narzędzie, które pozwala pracodawcom wyczuć nastroje wśród pracowników. O czacie informowana jest cała załoga i każdy może wziąć w nim udział. Dzięki anonimowości uczestników, pracownicy mogą bez obaw zadawać nawet trudne pytania. Mogą one być niewygodne dla zarządzających. Jednak tylko w ten sposób można rozwiązać obawy i niepokoje pracowników. Drażliwe pytania powinny być również dla zarządzających oznaką sporych niepokojów wśród pracowników. Jak najszybsze rozwiązanie problemu, skutkuje większą wydajnością pracujących. Nie od dziś wiadomo, że personel mający poczucie bezpieczeństwa pracuje efektywniej i sprawniej.

Dużą zaletą tego narzędzia komunikacji jest też to, że można dotrzeć do dużej liczby uczestników. Osobiste spotkania z zarządzającymi mogłyby zająć mnóstwo czasu. Dlatego też, w wielu przedsiębiorstwach komunikacja wewnętrzna jest tak bardzo ograniczona, jeśli nie bagatelizowana. Czaty z pracownikami umożliwiają debatę wśród większości pracowników. Pytania do zarządzających można zadawać już wcześniej, więc odpowiadający na pytania mogą się odpowiednio przygotować. Wyjaśnienie powodów zmian będzie doskonałym wprowadzeniem do przekształceń. Taka rozmowa sprawi, że pracownik poczuje się doceniony w firmie. Kadra pracownicza będzie miała poczucie, że jest częścią organizacji a ich zdanie się liczy.

Zarządzający często obawiają się, że pracownicy którzy na czacie będą anonimowi, mogą wykorzystywać ten fakt i zachowywać się nieodpowiednio. Czaty często są moderowane, więc istnieje możliwość wyeliminowania obraźliwych i kłopotliwych kwestii. Poza tym, pracownicy którzy z założenia są odpowiedzialni, kreatywni i godni zaufania, nie powinni sprawiać kłopotów.

Z doświadczenia wiemy, że czaty zamknięte cieszą się dużą popularnością. Na czaty loguje się większość pracowników, zadając dużo pytań swoim pracodawcom. Taka rozmowa jest idealnym rozwiązaniem dla tych firm, którym w szczególności zależy na dobrej komunikacji z pracownikami. Wiele problemów można rozwiązać już w załączku, unikając jego eskalacji. Wyjaśnienie pracownikom pewnych spraw, przyczyn, będzie miało odzwierciedlenie w jakości pracy. Kadra pracownicza, włączona do rozmowy odniesie wrażenie, że ich opinia jest ważna.

Nie można również nie dostrzec ogromnej wygody dla zarządzających. Czat jest intuicyjnie przygotowany, więc rozmowa z taką ilością osób nie nastrocza wielu problemów. Zarządzający mogą przeprowadzić rozmowę z każdego miejsca na Ziemi, wystarczy dostęp do Internetu i komputer. Prezesi i dyrektorzy często muszą wyjeżdżać w różnego rodzaju delegacje, spotkania biznesowe. Czasem bardzo długo nie pojawiają się w siedzibie firmy. Są również sprawy nie cierpiące zwłoki. Czaty w tej sytuacji są idealnym rozwiązaniem.

Pracownicy firmy zawsze byli i będą jej najlepszą wizytówką. To jakie stosunki ma organizacja ze swoją kadrami, świadczy o kulturze biznesu. A to jest początkiem do świetnych relacji z otoczeniem. Dlatego też kadra dyrektorska w szczególności powinna zadbać o to, by komunikacja góra-dół była na jak najwyższym poziomie.

Dagmara Kałdunek, **IPO.pl**