

Jak pracownicy krytykują firmy w internecie

Powszechnie wiadomo, że internet sprzyja anonimowej krytyce. Bezlitośnie wykorzystują to byli i obecni pracownicy, którzy zamieszczają w sieci negatywne komentarze na temat swoich firm. – Mądra polityka w zakresie zatrudnienia może zminimalizować ryzyko pojawienia się takich komentarzy – uważają eksperci agencji doradztwa personalnego Work Express.

W naturze ludzkiej leży skłonność do krytykowania wszystkiego dookoła. Około 70 proc. naszych prywatnych konwersacji, to plotkowanie. Pracodawca jednak zawsze może postępować tak, żeby dawać jak najmniej powodów do komentowania i plotek.

- Prowadząc jasną i otwartą komunikację z pracownikami, w kwestii planowanych i przeprowadzanych zmian, informując o wydarzeniach w firmie oraz działając w zgodzie z tym co ogłaszamy, możemy zminimalizować ryzyko pojawiania się głosów krytyki – doradza Magdalena Godyń, HR manager agencji doradztwa personalnego Work Express. - Należy po prostu pracowników traktować jak partnerów - na samym początku zatrudnienia przedstawić im jasne i stałe zasady współpracy, a potem rygorystycznie ich przestrzegać – dodaje.

Specjalistka Work Express podkreśla jednak, że nawet takie działania nie wykluczają możliwości pojawienia się negatywnych komentarzy. Co zrobić w sytuacji, gdy w sieci już pojawiły się głosy krytyki na temat pracy w naszej firmie? Najważniejsza jest oczywiście weryfikacja takich sygnałów, bo anonimowe pomówienia mnożą się w internecie każdego dnia i na ich podstawie nie warto podejmować pochopnych decyzji.

- Przede wszystkim zapoznać się i bez zbędnych emocji przeanalizować takie komentarze – podkreśla Magdalena Godyń. - Każda informacja zwrotna może być cenna, a zmiana rzeczy wzbudzających komentarze lub negatywne emocje, sprzyja budowaniu wizerunku dobrego pracodawcy.

- Zdecydowanie odradzam wdawanie się w zajadłą polemikę, nawet jeżeli oskarżenia są niesłuszne, bo to dla pomawiającego największa satysfakcja. On często żyje właśnie dla tej chwili triumfu,

www.workexpress.pl

Work Express Sp. z o.o.
ul. Murckowska 14
40-265 Katowice

tel.: 032 205 42 42
fax: 032 757 49 31
e-mail: biuro@workexpress.pl

NIP: 634-25-38-237
REGON: 278305758
KRS: 0000216937

wywołanego czyjąś irytacją – zauważa Artur Ragan, rzecznik prasowy agencji pośrednictwa pracy Work Express.

Wszyscy wiedzą już, że do seryjnego publikowania anonimowych komentarzy i pomówień wystarczy dostęp do internetu i trochę wolnego czasu. Dzięki temu znaczenie negatywnych komentarzy spada z roku na rok, bo jest ich coraz więcej i następuje ich dewaluacja. Zyskują serwisy rzetelnie oceniające pracodawców - zamieszczające rzeczowe opinie, które są podpisane imieniem i nazwiskiem.

Kandydaci też krytykują

Internauci krytykują nie tylko pracę w firmach, ale także formy rekrutacji stosowane przez niektóre przedsiębiorstwa. Każda rzeczowa krytyka procesu rekrutacji powinna zostać rozpatrzona. Jeśli ktoś zgłasza informację, która może pomóc lepiej obsługiwać kandydatów bądź klientów, to należy poprosić o konkrety i ewentualne propozycje zmian. W przypadku procesu rekrutacyjnego należy się przejmować, ale w sposób mądry. Jeśli mamy do czynienia z osobą, której w jakiś sposób uchybiliśmy, naszym obowiązkiem jest zbadać sprawę i wyciągnąć wnioski.

- Najlepiej opisać kolejne etapy procesu rekrutacji i podać jego przebieg już na początku – sugeruje Magdalena Godyń. - Jeśli potem proces jest realizowany zgodnie z zapowiedziami, to jest to świadectwo profesjonalnej rekrutacji. Oczywiście w przypadku kandydatów, którzy nie otrzymali propozycji zatrudnienia, ważna jest informacja zwrotna – i to nie prosta regułka „dziękujemy za udział w rekrutacji”, ale jasna informacja, dlaczego kandydat nie został wybrany. Wówczas kandydaci mogą z tego wyciągnąć wnioski na przyszłość, dzięki tej wiedzy udoskonalić swoje CV i lepiej przygotować się do rozmowy. Na pewno to docenią – mówi specjalistka agencji pracy tymczasowej Work Express.

Rozmowa kwalifikacyjna może być także dobrym momentem na zweryfikowanie wielu negatywnych opinii.

- To doskonała okazja, aby dopytać o wiele kwestii i wyjaśnić je, nawet powołując się na opinie znalezione w internecie. Może komentarz napisał ktoś, kto nie potrafił porozumieć się ze swoim kolegą w pracy, ale z pracy w firmie był zadowolony? - mówi Magdalena Godyń, HR manager agencji doradztwa personalnego Work Express.

Okazuje się, że firmy krytykowane są nie tylko przez byłych, obecnych i niedoszłych pracowników, ale także przez konkurencję. Od czasu do czasu wychodzi na jaw, że niewielkie firmy używają pomówień publikowanych masowo na forach w internecie, żeby np. odstraszyć klientów od dominującego na rynku konkurenta. Podobnie może być z pracodawcami, jeśli rywalizują o zamkniętą grupę kandydatów, którzy posiadają określone kwalifikacje.

Oplaca się grać fair

Zwolnieniu lub nieprzedłużeniu umowy, prawie zawsze towarzyszą negatywne emocje, które mogą eskalować i różnie się przejawiać. Jeśli osoba zwalniana ma obiektywne powody z przykładami, które były podstawą zwolnienia pracownika i zdaje sobie sprawę, iż każdy jest człowiekiem, a zwolnienie jest trudną sytuacją, wówczas łatwiej przeprowadzić proces derekrutacji.

- Dobrze jest także z osobą zwalnianą przeprowadzić tzw. exit interview, aby dowiedzieć się o pozytywnych i negatywnych aspektach pracy w firmie – podpowiada Magdalena Godyń. - Na tej podstawie można ulepszać wewnętrzne procesy w firmie, a równocześnie zapewnić pracownikowi możliwość wypowiedzenia się – podpowiada specjalistka w dziedzinie HR z Work Express, certyfikowanej agencji pracy tymczasowej.

Klarowny system ocen i jednoznaczne reguły zatrudniania i zwalniania, oczywiście konsekwentnie przestrzegane, najskuteczniej podnoszą zaufanie pracowników i mogą zapobiec pojawieniu się głosów krytyki. Trzeba pamiętać, że stosunek pracy jest wzajemnym zobowiązaniem się stron do przestrzegania pewnych „reguł gry” – wypada w tej sytuacji grać uczciwie.

- Niestety Pracodawców, którzy „grają fair” z pracownikami i kandydatami, ciągle jest w Polsce zbyt mało, ale to jest cel, do którego warto dążyć. I najlepiej uzasadnia to rachunek ekonomiczny. Bycie rzetelnym pracodawcą, w dalszej perspektywie po prostu podnosi rentowość firmy – uświadamia Artur Ragan z Work Express.

Aby zapobiegać negatywnym komentarzom, warto:

- prowadzić jasną i otwartą komunikację w firmie

www.workexpress.pl

- informować o planowanych i przeprowadzanych zmianach
- dbać o spójność komunikatów z działaniami
- traktować pracowników na zasadach partnerskich
- wyznaczyć jasne i stałe zasady współpracy, a następnie ich przestrzegać

Gdy rekrutujesz, warto:

- opisać kolejne etapy procesu rekrutacji
- podać jego przebieg na samym początku
- wysłać informację zwrotną kandydatom, którzy nie otrzymali pracy z uzasadnieniem takiej decyzji
- podziękować za udział w rekrutacji
- rozpatrzyć głosy krytyczne na temat rekrutacji

W przypadku zwolnienia pracownika warto:

- podać jasne powody rozwiązania umowy
- przeprowadzić z osobą zwolnioną exit interview, czyli zapewnić pracownikowi możliwość wypowiedzenia się
- ulepszyć na tej podstawie wewnętrzne procesy

Gdy pojawią się negatywne komentarze, warto:

- zapoznać się z komentarzami i bez zbędnych emocji je przeanalizować
- nie podejmować pochopnych decyzji pod wpływem krytyki
- nie wdawać się w polemikę
- budować wizerunek dobrego pracodawcy, poprzez zmianę rzeczy, które wzbudzają najwięcej kontrowersji



Work Express to certyfikowana agencja doradztwa personalnego i pracy tymczasowej, która działa na rynku od 2004 r. Firma oferuje usługi z zakresu pracy tymczasowej i doradztwa personalnego, pozostając jednym z liderów branży HR a od 2009 rozwija również ofertę outsourcingową. Wśród jej klientów są między innymi: lider światowej branży automotive – grupa TRW, największe europejskie przedsiębiorstwa budowlane jak grupa Leon Gross oraz ścisła czołówka działających w Polsce operatorów logistycznych.

Centrala firmy znajduje się w Katowicach, a oddziały w Częstochowie, Gliwicach, Grodzisku Mazowieckim, Krakowie, Łodzi, Poznaniu i Wrocławiu. Poza Polską prowadzi działalność także na terenie Francji, Niemiec i Belgii, delegując tam pracowników branż: logistycznej, budowlanej i produkcyjnej. W najbliższym czasie rozpoczyna projekty w kolejnych krajach Unii. W 2010 roku spółka pozyskała inwestora w postaci firmy Piening Personal-Service GMBH, potentata na niemieckim rynku pracy tymczasowej.

Spółka należy do Polskiego Forum HR a prezes zarządu agencji działa we władzach tej organizacji. Ponadto Firma jest członkiem Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej, Francuskiej Izby Przemysłowo-Handlowej w Polsce a także Belgijsko-Polsko-Luxemburskiej Izby Handlowej. Zespół Work Express to ponad 170 fachowców, którzy zatrudnili już ponad 50 000 pracowników tymczasowych.

Firma została uhonorowana godłem EU Standard 2007 za stworzenie nowoczesnego systemu informatycznego HR Express Manager, wspierającego proces rekrutacji oraz usługi pracy tymczasowej. W 2011 agencja zdobyła godło programu „Firma Przyjazna Klientowi”.

www.workexpress.pl

Work Express Sp. z o.o.
ul. Murkowska 14
40-265 Katowice

tel.: 032 205 42 42
fax: 032 757 49 31
e-mail: biuro@workexpress.pl

NIP: 634-25-38-237
REGON: 278305758
KRS: 0000216937

Kapitał zakładowy: 352.000 zł - opłacony w całości

Sąd Rejonowy w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego