**Nie ma wysokiej jakości bez zaangażowania pracowników**

**Motywacja jest miarą zaangażowania pracowników – to stwierdzenie słyszy się dziś dość często na wydarzeniach branżowych skierowanych do ekspertów z branży HR. To oczywiście prawda, ale trzeba pamiętać, że zaangażowanie to także jakość – wykonywanych zadań, obsługi klienta czy produkowanych towarów. O nierozerwalnym związku w biznesie między jakością i zaangażowaniem pracowników opowiada Tomasz Szklarski, współzałożyciel Zmotywowani.pl oraz platformy Enpulse służącej do badania zaangażowania pracowników.**

Czym jest zaangażowanie? To jest pytanie, które tylko z pozoru wydaje się oczywiste, bo różne pokolenia, które mamy na rynku pracy, w różny sposób mogą rozumieć ten konstrukt. Specyfika różnych szkół menadżerów też może nadawać temu pojęciu zupełnie inny aspekt. Niezależnie od tego, do jakich źródeł sięgniemy w każdym z nich znajdziemy przede wszystkim informację, że zaangażowany pracownik to taki, który jest silnie zmotywowany do wykonywania obowiązków służbowych. Taka osoba z entuzjazmem podchodzi do swoich zadań, a wyzwania w pracy traktuje jako możliwość nauki. Zaangażowany pracownik będzie też chciał dzielić się swoimi pomysłami i know-how z innymi – będzie przekazywał dobre praktyki, podpowiadał i motywował całą resztę załogi. Co więcej, badania wskazują, że zaangażowany pracownik choruje 80 proc. rzadziej niż jego mniej zmotywowani kolega.

– *W raporcie Instytutu Gallup’s „State of the Global Workplace” przedstawiono wyniki badań przeprowadzonych na reprezentatywnej próbie około 120 tysięcy przedsiębiorstw. W materiale czytamy, że firmy posiadające pracowników, którzy charakteryzują się wysokim poziomem zaangażowania notują o 21 proc. wyższą rentowność i o 17 proc. wyższą produktywność. Dla firm optymalizacja kosztów i większa efektywności to marzenie, dlatego dokładają wszelkich starań by motywować swoich pracowników. Wiele z nich nie jest jednak świadoma jak łatwo przekroczyć niewidzialną granicę między zaangażowaniem a przepracowaniem* – mówi **Tomasz Szklarski.** – *Gdy pracownik przez miesiące bądź lata jest silnie zaangażowany w swoją pracę, może w pewnym momencie poczuć zmęczenie i emocjonalne wyczerpanie. Od tych stanów już tylko krok do wypalenia zawodowego, z którego dużo trudniej się wykurować niż z grypy czy zapalenia płuc. To jest tak, jak ze spadkami kursów akcji – jak przejdziemy przez górkę, to nagle nam polecą wszystkie statystyki w dół. Niestety, różne dane wskazują, że syndromem wypalenia zawodowego może być zagrożona nawet połowa pracowników w Polsce* – przestrzega ekspert.

**Nierozerwalna zależność**

Zarządzanie organizacją to tak naprawdę zarządzenie ludźmi – to oni są najcenniejszym zasobem firmy. Jakość produktów czy usług jest z kolei jednym z ważniejszych elementów pozycjonujących firmę na rynku. Kluczowe jest zrozumienie, że te dwa elementy – ludzie i jakość – łączą się i są od siebie zależne. Ta korelacja została ujęta między innymi w normie ISO 10018 – tam znajdziemy wytyczne dotyczące zarządzanie zaangażowaniem pracowników w kontekście zarządzania jakością.

W jaki sposób zaangażowanie pracowników przekłada się na jakość? W firmie usługowej, czyli np. we wszelkiego rodzaju telecentrach od poziomu zaangażowania pracownika zależy w dużym stopniu poziom obsługi interesantów. Doświadczenie klientów z kolei przekłada się na to jak postrzegają oni firmę. W firmie produkcyjnej z kolei, zaangażowanie wiąże się z uważnością i starannością. Jeżeli ktoś przykłada się do swojej pracy to jest na niej skupiony i na pewno będzie uczestniczył w mniejszej ilości wypadków czy naruszeń BHP, niż osoba, która po prostu przychodzi do pracy, ale głowę ma zupełnie gdzie indziej. Zaangażowany pracownik produkcji zwraca również uwagę na staranności wykonania elementów. Przykładem mogą być kobiety, które ręcznie malują porcelanę – te bardziej zaangażowane będą malowały równo i starannie, z kolei te niezaangażowane i mniej skupione na swojej pracy będą malować mniej dokładnie.

– *Aby zarządzać jakością musimy mierzyć jej poszczególne składowe – a te będą się nieco różniły w każdej firmie. W przypadku usług może to być na przykład to jak odbierają nas klienci, z kolei w produkcji możemy policzyć odrzuty z linii. Dzięki temu, że będziemy monitorować zmiany tych elementów, łatwiej nam będzie sprawdzić jakie efekty przynoszą nasze działania i dopasować strategię zarządzania do aktualnych potrzeb* – mówi **Tomasz Szklarski.** – *Zaangażowanie jako ważny element wpływający na jakość również powinniśmy badać i mierzyć, najlepiej jak najczęściej. Z zaangażowaniem jest bowiem jak z balansowaniem na równoważni – zbyt małe przynosi straty, z kolei zbyt duże jest również niepożądane. Gdy pracownicy zbyt długo i zbyt mocno angażują się w swoją pracę mogą paść ofiarą wypalenia zawodowego. Z kolei zbyt małe zaangażowanie nie przynosi oczekiwanych efektów. Dlatego tak istotne są regularne pomiary zaangażowania, by móc w porę reagować na zachwianie tej kruchej równowagi* – dodaje ekspert.

**Kontakt dla mediów:**

Maria Strużkiewicz

m.struzkiewicz@agencjafaceit.pl

+48 606 702 770

Account Manager

Agencja Face It!