

Προσαρμόζοντας το στυλ επικοινωνίας για συμπεριληπτική εξ' αποστάσεως και υβριδική εργασία

Πληροφορίες της εταιρείας

Οργάνωση: AthenaTech Solutions

Μέγεθος: 150 εργαζόμενοι/ες

Τοποθεσία: Αθήνα, Ελλάδα

Κλάδος: Τεχνολογία Πληροφορικής και Ανάπτυξη Λογισμικού

Το πλαίσιο

Η AthenaTech Solutions είναι μια τεχνολογική ΜΜΕ με έδρα την Αθήνα, που εξειδικεύεται στην ανάπτυξη λύσεων λογισμικού για πελάτες σε διάφορους τομείς. Η εταιρεία απασχολεί προγραμματιστές λογισμικού, διαχειριστές έργων, σχεδιαστές UX/UI και προσωπικό υποστήριξης. Μετά την πανδημία COVID-19, η AthenaTech Solutions υιοθέτησε ένα υβριδικό μοντέλο εργασίας, επιτρέποντας στους υπαλλήλους να εργάζονται εξ' αποστάσεως ή στο γραφείο ανάλογα με τους ρόλους και τις προτιμήσεις τους. Η μετάβαση στην υβριδική εργασία είχε στόχο να προσφέρει ευελιξία, διατηρώντας παράλληλα την παραγωγικότητα και τη συνεργασία.

Το πρόβλημα / η ευκαιρία

Πρόβλημα: Η μετάβαση στην εξ' αποστάσεως και υβριδική εργασία ανέδειξε προκλήσεις επικοινωνίας εντός της εταιρείας. Οι απομακρυσμένοι υπάλληλοι ανέφεραν ότι αισθάνονταν περιθωριοποιημένοι σε κρίσιμες συζητήσεις και διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Οι διαφορές στο στυλ και τις προτιμήσεις επικοινωνίας οδηγούσαν σε παρανοήσεις και μειωμένη συνεργασία. Οι πρακτικές επικοινωνίας έπρεπε να προσαρμοστούν για να εξασφαλιστεί η συμπερίληψη και η αποτελεσματική συνεργασία στο υβριδικό περιβάλλον εργασίας.

Ευκαιρία: Η AthenaTech Solutions αναγνώρισε την ευκαιρία να αντιμετωπίσει αυτές τις προκλήσεις επικοινωνίας προληπτικά. Με την προσαρμογή του στυλ επικοινωνίας για να είναι πιο συμπεριληπτικό, η εταιρεία επιδίωξε να βελτιώσει τη δέσμευση των υπαλλήλων, να ενισχύσει το αίσθημα του ανήκειν και να βελτιώσει τη συνολική παραγωγικότητα.

Τι έγινε

1. Διενέργεια Ελέγχου του Τρόπου Επικοινωνίας:

Ενέργεια: Διενεργήθηκε ένας πλήρης έλεγχος των υφιστάμενων πρακτικών επικοινωνίας για να εντοπιστούν τα κενά και οι τομείς προς βελτίωση.

Παράδειγμα: Αναλύθηκαν τα κανάλια επικοινωνίας, οι μορφές συναντήσεων και οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης μέσω ερευνών υπαλλήλων και ομάδων συζήτησης.

2. Διοργάνωση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων Συμπεριληπτικής Επικοινωνίας:

Ενέργεια: Παραδόθηκε εκπαίδευση σε όλο το προσωπικό για τις πρακτικές συμπεριληπτικής επικοινωνίας.

Παράδειγμα: Διοργανώθηκαν εργαστήρια για ενεργητική ακρόαση, μη λεκτικά σήματα επικοινωνίας σε εικονικές συνθήκες, και διαπολιτισμική ευαισθησία. Διοργανώθηκε επίσης εξειδικευμένη εκπαίδευση για τα διοικητικά στελέχη σχετικά με την ηγεσία συμπεριληπτικών εικονικών συναντήσεων.

3. Τυποποίηση Πρωτοκόλλων Επικοινωνίας Εικονικών Συναντήσεων:

Ενέργεια: Αναπτύχθηκαν τυποποιημένα πρωτόκολλα για τις εικονικές συναντήσεις, προκειμένου να διασφαλιστεί η ισότιμη συμμετοχή και η συμπερίληψη.

Παράδειγμα: Καθιερώθηκαν κανόνες όπως η εναλλαγή ρόλων διευκολυντών, η χρήση της round-robin διαδικασίας για να διασφαλιστεί ότι όλοι και όλες έχουν την ευκαιρία να μιλήσουν, και η ενθάρρυνση της χρήσης του chat στη διαδικτυακή επικοινωνία.

Διασφαλίστηκε ότι όλες οι συναντήσεις είχαν σαφείς ατζέντες και καταγράφονταν για όσους και όσες δεν μπορούσαν να παρακολουθήσουν ζωντανά.

4. Ενίσχυση της Ασύγχρονης Επικοινωνίας:

Ενέργεια: Αυξήθηκε η χρήση ασύγχρονης επικοινωνίας για να εξυπηρετηθούν διαφορετικές χρονικές ζώνες και προγράμματα εργασίας.

Παράδειγμα: Χρησιμοποιήθηκαν εργαλεία διαχείρισης έργων, όπως το Trello, και πλατφόρμες επικοινωνίας, όπως το Slack, για ενημερώσεις και συζητήσεις. Δημιουργήθηκε ένας κεντρικός χώρος αποθήκευσης για την τεκμηρίωση των έργων και την παροχή ενημερώσεων, προσβάσιμος σε όλα τα μέλη της ομάδας.

5. Δημιουργία Κύκλων Ανατροφοδότησης:

Ενέργεια: Καθιερώθηκαν τακτικοί κύκλοι ανατροφοδότησης για να βελτιώνονται συνεχώς οι πρακτικές επικοινωνίας.

Παράδειγμα: Εφαρμόστηκαν μηνιαίες έρευνες και εικονικά «κουτιά κατάθεσης προτάσεων» όπου οι υπάλληλοι μπορούσαν να παρέχουν ανατροφοδότηση για την αποτελεσματικότητα και τη συμπερίληψη της επικοινωνίας. Διοργανώθηκαν τριμηνιαίες συνεδρίες με τη συμμετοχή όλων των υπαλλήλων για να συζητηθεί η ανατροφοδότηση και οι προτάσεις για βελτίωση

6. Προώθηση Κουλτούρας Διαφάνειας και Ανοιχτής Επικοινωνίας:

Ενέργεια: Ενθαρρύνθηκε η διαφάνεια και η ανοιχτή επικοινωνία σε όλες τις επικοινωνίες για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και συμπερίληψης.

Παράδειγμα: Μοιράζονταν συχνά οι στρατηγικές αποφάσεις με όλους τους υπαλλήλους μέσω εικονικών συναντήσεων όπου συμμετείχαν όλοι και όλες. Τα ηγετικά στελέχη ενθαρρύνονταν να προάγουν την ανοιχτή επικοινωνία, μιλώντας για τις εμπειρίες τους και ενθαρρύνοντας τις ερωτήσεις.

Αποτελέσματα

1. Βελτίωση της Δέσμευσης των Εργαζομένων::

Αποτέλεσμα: Οι πρακτικές συμπεριληπτικής επικοινωνίας οδήγησαν σε αυξημένη δέσμευση των υπαλλήλων.

Απόδειξη: Οι βαθμολογίες δέσμευσης των υπαλλήλων αυξήθηκαν κατά 25%, με συγκεκριμένες βελτιώσεις στους τομείς της επικοινωνίας και της συνεργασίας.

2. Βελτίωση της Ομαδικής Συνεργασίας:

Αποτέλεσμα: Οι ομάδες ανέφεραν καλύτερη συνεργασία και λιγότερες παρανοήσεις.

Απόδειξη: Οι χρόνοι ολοκλήρωσης των έργων βελτιώθηκαν κατά 20% και οι βαθμολογίες ικανοποίησης της ομάδας σχετικά με τη συνεργασία αυξήθηκαν κατά 30%.

3. Βελτίωση της Συμμετοχής στις Συναντήσεις:

Αποτέλεσμα: Τα τυποποιημένα πρωτόκολλα για τις εικονικές συναντήσεις διασφάλισαν πιο ισότιμη συμμετοχή.

Απόδειξη: Οι έρευνες έδειξαν αύξηση 35% στο ποσοστό των υπαλλήλων που αισθάνονται ότι η φωνή τους ακούγεται και εκτιμάται στις συναντήσεις.

4. Μεγαλύτερη Ευελιξία και Εξισορρόπηση Εργασιακής και Προσωπικής Ζωής:

Αποτέλεσμα: Η ενισχυμένη ασύγχρονη επικοινωνία επέτρεψε μεγαλύτερη ευελιξία.

Απόδειξη: Οι υπάλληλοι ανέφεραν καλύτερη ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, με τις βαθμολογίες ικανοποίησης σε αυτόν τον τομέα να βελτιώνονται κατά 20%.

5. Διαρκής Βελτίωση και Προσαρμοστικότητα:

Αποτέλεσμα: Οι τακτικοί κύκλοι ανατροφοδότησης επέτρεψαν τη διαρκή βελτίωση των πρακτικών επικοινωνίας.

Απόδειξη: Συνεχιζόμενες προσαρμογές με βάση την ανατροφοδότηση των υπαλλήλων οδήγησαν σε σταδιακές βελτιώσεις, με τις τριμηνιαίες ανασκοπήσεις να δείχνουν σταθερή πρόοδο.

6. Ισχυρότερο Αίσθημα του Ανήκειν:

Αποτέλεσμα: Η διαφανής και ανοιχτή επικοινωνία ενίσχυσε το αίσθημα του ανήκειν και της εμπιστοσύνης.

Απόδειξη: Οι έρευνες υπαλλήλων έδειξαν αύξηση 30% στο αίσθημα συμπερίληψης και του ανήκειν στην εταιρεία.

Συμπέρασμα

Με την προσαρμογή του στυλ επικοινωνίας για να είναι πιο συμπεριληπτικό, η AthenaTech Solutions κατάφερε να ξεπεράσει τις προκλήσεις της εξ' αποστάσεως και υβριδικής εργασίας. Η ολοκληρωμένη προσέγγιση της εταιρείας βελτίωσε τη δέσμευση των υπαλλήλων, τη συνεργασία και τη συνολική ικανοποίηση. Οι προσπάθειες αυτές όχι μόνο ενίσχυσαν το εργασιακό περιβάλλον, αλλά συνέβαλαν και σε καλύτερα επιχειρησιακά αποτελέσματα, αναδεικνύοντας τη σημασία της συμπεριληπτικής επικοινωνίας σε ένα υβριδικό μοντέλο εργασίας.