



Siła jednostki, moc zespołów

Inspirujące działania pracowników PZU
w dobie pandemii



”

W sytuacji zagrożenia koronawirusem i niepewności, bezpieczeństwo i dobre samopoczucie naszych pracowników stają się szczególnie ważne. Troszczymy się nie tylko o nich, ale również o klientów oraz tych, którzy troszczą się o nas. Zależy nam, by lekarze, pielęgniarki i inni pracownicy medyczni mogli wykonywać swoją pracę w maksymalnie bezpiecznych warunkach.



Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU SA

”

Łączna wartość naszej pomocy w walce z COVID-19 sięga już prawie 13 mln zł, które przeznaczyliśmy na zakup sprzętu medycznego i środków ochronnych. Przekazaliśmy również m.in. 200 samochodów służbom zajmującym się chorymi z podejrzeniem zakażenia. Cieszę się, że nasza pomoc sięga tak daleko i że angażują się w nią również nasi pracownicy. Okazali ogromne wsparcie, włączając się w zbiórkę pieniędzy, za które zakupiliśmy namioty barierowe. Takie postawy są budujące i bardzo za to dziękuję.



Aleksandra Agatowska
Prezes Zarządu PZU Życie SA

Razem damy radę!



Anna Wardecka
Dyrektor Biura
Zarządzania Kadrami PZU

W okresie pandemii potwierdziliśmy to, co i tak wiedzieliśmy w PZU od dawna. Jesteśmy innowacyjną firmą przygotowaną na każdą ewentualność. Duża część naszych pracowników musiała z dnia na dzień wprowadzić rewolucję do swojego życia zawodowego. Mimo to wszyscy bardzo szybko dostosowali się do nowej rzeczywistości, z czego jestem dumna. Udowodniliśmy, że działamy zwinnie i jesteśmy elastyczni. Nie byłoby to możliwe bez sprawnej organizacji, przejrzystej komunikacji, współpracy wielu obszarów, a przede wszystkim bez wspaniałych ludzi, którzy z nami pracują.

Nasz zespół zdał ten trudny egzamin na szóstkę, dlatego dziś chętnie dzielimy się publikacją, w której podsumowaliśmy nasze najważniejsze i najlepsze praktyki z obszaru zarządzania ludźmi, komunikacji i społecznej odpowiedzialności z ostatnich dwóch miesięcy. Mam nadzieję, że opisane przez nas przykłady okażą się pomocne i inspirujące. Epidemia kiedyś się skończy, warto, aby ten moment zastał nas wszystkich w jak najlepszej kondycji.

* Opracowanie jest podsumowaniem działań z okresu marzec-maj 2020 r.

Pracownik
ELASTYCZNIE
I EMPATYCZNIE



Kandydat
REKRUTACJA OD A DO @



Otoczenie
TAK POMAGAMY



Elastycznie i empatycznie

Natychmiastowe przełączenie się z trybu face to face na tryb online to duże wyzwanie. Jak w możliwie najkrótszym czasie stworzyć dla tysięcy pracowników warunki do pracy, która powinna być bezpieczna i efektywna? Znaleźliśmy odpowiedź!

WPZU już od dłuższego czasu promowaliśmy zdalne formy edukacji naszych pracowników. Ponad rok temu uruchomiliśmy inicjatywę **Klik na rozwój**, której celem jest zachęcanie ludzi do poszerzania swoich horyzontów z wykorzystaniem narzędzi rozwoju dostępnych online. Dzięki temu, już na początku marca, kiedy pojawiły się pierwsze informacje o możliwym zagrożeniu koronawirusem, byliśmy w stanie klasyczną konferencję w ostatniej chwili poprowadzić w pełni online. Upewniliśmy się, że umiejętność szybkiego przełączenia się na tryb zdalny staje się nie tylko koniecznością, lecz także otwiera nas na nowe rozwiązania. Możemy efektywnie komunikować się, wzajemnie inspirować i wymieniać wiedzą bez względu na dzielące nas odległości. Dziś nawet onboarding ma formę webinarów, a dzięki zaangażowaniu IT i dostosowaniu infrastruktury informatycznej do nowych potrzeb – około 80 proc. firmy pracuje w trybie home office, a to oznacza grupę blisko 8,5 tys. osób!



Co mówią liczby?

80 proc. firmy pracuje zdalnie –
to blisko **8,5 tys.** osób.

W ciągu **2** miesięcy zorganizowaliśmy
8 ogólnofirmowych webinarów
związanych z radzeniem sobie
w nowej sytuacji.

Uczestniczyło w nich
ponad **2 tys.** osób.



NA WSZYSTKO SZUKAMY ODPOWIEDZI

Nasza recepta na trudny czas	Nasze działania
 Postaw na elastyczność i przejdź na online – gdzie tylko się da	 Praca zdalna Rozwój online #KlikNaRozwój
 Zapewnij bieżącą komunikację – dwutorowo, jednoznacznie, adekwatnie do potrzeb	 #AlertPZU #Damy radę!
 Inspiruj menedżerów, jak mogą być wspierającymi liderami – którzy dają pewność	 Laboratorium Menedżerów #Laboratorium Menedżerów
 Odnawiaj energię – dzięki życzliwości i trosce o wellbeing	 #DobryStan
 Nadawaj sens – wyciągaj wnioski z trudności, szukaj szans i wybiegaj w przyszłość	 Debaty liderów z różnych obszarów
 Scalaj i wzmacniaj relacje – jak najwięcej wspólnych działań, ponad podziałami	 Wspólne webinary dla wszystkich pracowników Grupy PZU



Kto pyta, nie błądzi

Obecna sytuacja niesie ze sobą nie tylko wyzwania natury technicznej, organizacyjnej, ale i psychologicznej. Większość menedżerów nie miała wystarczającego doświadczenia w zarządzaniu zespołem pracującym zdalnie, zwłaszcza w sytuacji dużej niepewności. To rodziło wątpliwości. Za pomocą ankiety zapytaliśmy ich o potrzeby i w ciągu dwóch tygodni uruchomiliśmy cykl spotkań online **#Laboratorium Menedżerów**. W ich trakcie omawiamy zagadnienia dotyczące m.in. zarządzania zespołem rozproszonym, budowania zaufania czy sprawowania kontroli w nowym trybie pracy. Prowadzą je eksperci zewnątrz i specjaliści firmy. W ramach inicjatywy przeprowadziliśmy też debatę liderów PZU „W poszukiwaniu szans i możliwości”, podczas której dyskutowaliśmy o tym, czego uczy nas ten trudny czas, jak COVID-19 wpłynie na biznes PZU i jakie prognozy na przyszłość możemy już dzisiaj nakreślić. Chcieliśmy odpowiednio wcześniej skierować nasze myślenie na poszukiwanie metod działania, które przygotują nas do nowej rzeczywistości – „postpandemicznej”. Rozproszeni liderzy potrzebują inspiracji i wspólnych dyskusji.

W maju nadszedł czas na uruchomienie w całej organizacji badania typu „pulse check” odnoszącego się do obecnej sytuacji. Dzięki temu, że pytamy pracowników o ich samopoczucie, bieżące potrzeby, jak sobie radzą z pracą zdalną – jesteśmy w stanie zaplanować kolejne adekwatne działania wspierające.

Sekret dobrego bycia

W działaniach skierowanych do ogółu pracowników również koncentrowaliśmy się na budowaniu komfortu psychicznego. **#DobryStan** to inicjatywa wychodząca z założenia, że epidemia to sytuacja, która u wielu z nas może wywoływać problemy rodzinne czy zawodowe. Postawiliśmy na budowanie świadomości, że zarówno umysł, jak i ciało mają wpływ na to, jak się czujemy i radzimy sobie ze zmianami i niepewnością. Tutaj również przygotowaliśmy cykl eksperckich webinarów dotyczących takich zagadnień jak spokój wewnętrzny, motywacja czy odprężanie. Technikom relaksacji poświęciliśmy także materiały e-learningowe.

Wsparcie w pigułce

Nie poprzestajemy jednak na inicjatywach spod znaku well-being. W ramach działań komunikacyjnych wypuściliśmy cykl pigułek wiedzy **#Damy radę**, z których pracownicy mogą dowiedzieć się m.in., jak radzić sobie z emocjami w czasie pandemii, jak efektywnie pracować zdalnie, a nawet jak skutecznie wypoczywać.



Rekrutacja od a do @

Jak rekrutować nowych pracowników i poszukiwać praktykantów oraz stażystów, kiedy wszyscy powinni jak najmniej wychodzić z domu? W jaki sposób w czasach kryzysu obudzić w sobie i w innych chęć do działania? I czy można się lepiej poznać, kiedy oddziela nas od siebie ekran komputera?

Jako jedni z pierwszych rozpoczęliśmy dostosowywanie naszej pracy do nowej rzeczywistości. Kandydatów do pracy nie mogliśmy zaprosić do siebie osobiście, co nie znaczy, że temat odłożyliśmy na później. Budowanie relacji ruszyło z przytupem w wirtualnym świecie. Ten sam scenariusz zastosowaliśmy również w e-rekrutacji do programu praktyk i staży.

#zostańwdomu i dołącz do nas dzięki e-rekrutacji!

W związku z akcją #zostańwdomu rozmowy rekrutacyjne praktycznie od razu rozpoczęliśmy w całości zdalnie z wykorzystaniem narzędzi do wideorozmowy bądź telefonicznie. Przebieg procesu rekrutacji i sposób aplikowania się nie zmienił. Sprawnie zmieniliśmy formę spotkań i przeszliśmy do rozmów, testów i assesmentów w pełni zdalnie.



Z myślą o wszystkich

Nowa rzeczywistość to także nowe wyzwania – zarówno dla nas, jak i dla kandydatów. Swoją komunikację dopasowaliśmy do kandydatów w różnym wieku, stworzyliśmy zestaw wskazówek wysyłanych przed spotkaniem, tak by czuli się swobodnie podczas rozmowy z nami.

Halo, czy mnie słychać?

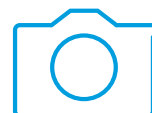
Remont u sąsiada, dziecko, które dopomina się uwagi, szczekający pies i problemy z łączem... jak w takiej sytuacji przeprowadzić rozmowę rekrutacyjną? Takie problemy w czasie rekrutacji online mogą pojawić się

zarówno po stronie przyszłego pracownika i stażysty, jak i rekrutera. Dlatego opracowaliśmy praktyczny podręcznik, w którym opowiedzieliśmy, co warto wiedzieć o rekrutacji online, tak by każdy, niezależnie od wieku, doświadczenia i swojej obecnej sytuacji, czuł się podczas rozmowy z nami w pełni komfortowo ([co warto wiedzieć o rekrutacji online?](#)).



W czasie pandemii najważniejsze jest dla nas zapewnienie poczucia komfortu i bezpieczeństwa naszym kandydatom, menedżerom i rekruterom. W związku z tym stworzyliśmy wideoporadnik dla osób aplikujących, w którym eksperci PZU opowiadają, jak proces rekrutacji wygląda obecnie – zdalnie i profesjonalnie!

NASZ WIDEOPORADNIK →



Anna Gaertig
Kierownik Zespołu Rekrutacji
i Marki Pracodawcy

Ponad **400** zdalnych
spotkań z kandydatami

Blisko **80** przyjętych ofert pracy

Zasięg postów na profilu facebookowym
@pzukariera – ponad **700 tys.**

Wzrost obserwatorów na Instagramie
@pzukariera o **16%**

* Dane z okresu marzec-maj 2020 r.

#praktycznawiedzamases

Dobrze wiedzieć

Z początkiem marca rozpoczęliśmy kampanię promującą Program Praktyk i Staży. Postawiliśmy w niej na autentyczność. Zero wyreżyserowanych sytuacji i nieprawdziwych osób. Ambasadorami zostali Agata i Patryk – nasi koledzy z obszarów IT i wiedzy o kliencie. Pokazaliśmy się tacy, jacy jesteśmy. Zresztą zobaczcie sami – [bohater kampanii](#).



Do e-zobaczenia!

W związku z pandemią od razu z sukcesem przenieśliśmy promocję programu praktyk i staży do mediów społecznościowych. Zaczęliśmy komunikować zmiany na naszych profilach firmowych – LinkedIn, Instagramie i Facebooku. Tylko tak mogliśmy wszystkich przekonać, że do PZU da się dołączyć bez wychodzenia z domu. W promocję Programu Praktyk i Staży zaangażowaliśmy naszych Akademickich Ambasadorów ([ambasadorzy PZU](#)). W każdy poniedziałek odbywały się spotkania z rekruterami, którzy odpowiadali na pytania przyszłych praktykantów i stażystów – [Q&A](#). Bardzo dobry feedback zebrały nagrania z kierownikami zespołów, do których szukamy stażystów i praktykantów ([akcja rekrutacja](#)).



PLUSZ I JUŻ!

Jak kierownik, to garnitur, aktówka i sroga mina... koszmar każdego kandydata do pracy. A co powiecie na takiego, który zaprasza Was do pracy przy wsparciu pluszaków? Schematy ewidentnie nie są dla nas, o czym przekonuje Adam Witczak z Zespołu Utrzymania Wsparcia Rozwoju Systemów IT – [zapraszamy do nas](#).

Tak pomagamy

W trosce o siebie i bliskich

Jako jedni z pierwszych włączyliśmy się w walkę z koronawirusem, uruchamiając już na początku marca pomoc telemedyczną dla wszystkich Polaków. Każdy mógł bezpłatnie skonsultować się z lekarzem PZU Zdrowie, a także uzyskać fachowe informacje medyczne.

Dzwoniąc pod numer [22 505 11 88](tel:225051188), można dowiedzieć się więcej na temat zagrożenia koronawirusem. W trudnej sytuacji znaleźli się seniorzy, dlatego jako partner nowego programu TVP1 „Bądźmy razem w domu” służymy im poradami, jak w okresie pandemii zadbać o bezpieczeństwo, a także o dobrą formę fizyczną i psychiczną. Jego atutem jest udział znanych i lubianych osób.

Liczy się każda pomoc

Do maja szpitalom i służbom walczącym z epidemią przekazaliśmy 11 mln zł na zakup sprzętu medycznego ratującego życie, doposażenie linii diagnostycznej do badań laboratoryjnych na obecność koronawirusa i zapewnienie środków ochrony osobistej Policji i Straży Granicznej. Służby medyczne otrzymały także 200 aut, które służą do przewożenia próbek do badań od osób przebywających na kwarantannie. Lekarzom, pielęgniarkom i ratownikom medycznym dostarczyliśmy też pół miliona par nitrylowych rękawiczek.



PZU Zdrowie uruchomiło także bezpłatną infolinię psychologiczną dla wszystkich pracowników służby zdrowia. TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych przeznaczył 300 tys. zł, a więc aż jedną trzecią swojego rocznego funduszu prewencyjnego, na zakup środków ochrony osobistej i materiałów sanitarnych dla szpitali zakaźnych. Do działań włączyła się Rada Naukowa TUV PZUW, która we współpracy z przedstawicielami 30 szpitali i pięciu stowarzyszeń specjalizujących się w dziedzinie zakażeń opracowała rekomendacje, jak postępować z pacjentami podejrzanymi o zakażenie koronawirusem.

#zostańwdomu

Odkąd zapadła decyzja o zamknięciu szkół i przedszkoli, najważniejsze było zmobilizowanie się do niewychodzenia z domu. Kto tylko mógł i miał pomysł, jak wypełnić i urozmaicić ten czas, dzielił się pomysłami, twórczością czy zasobami. PZU też, udostępniając: [materiały edukacyjne w formie wideo](#), [wspólne treningi online](#), filmy i porady na temat zdrowia, audiobooki, a także miniserial o przygodach [Niestraszków](#) dla dzieci na Facebooku, [YouTubie](#) i Instagramie.



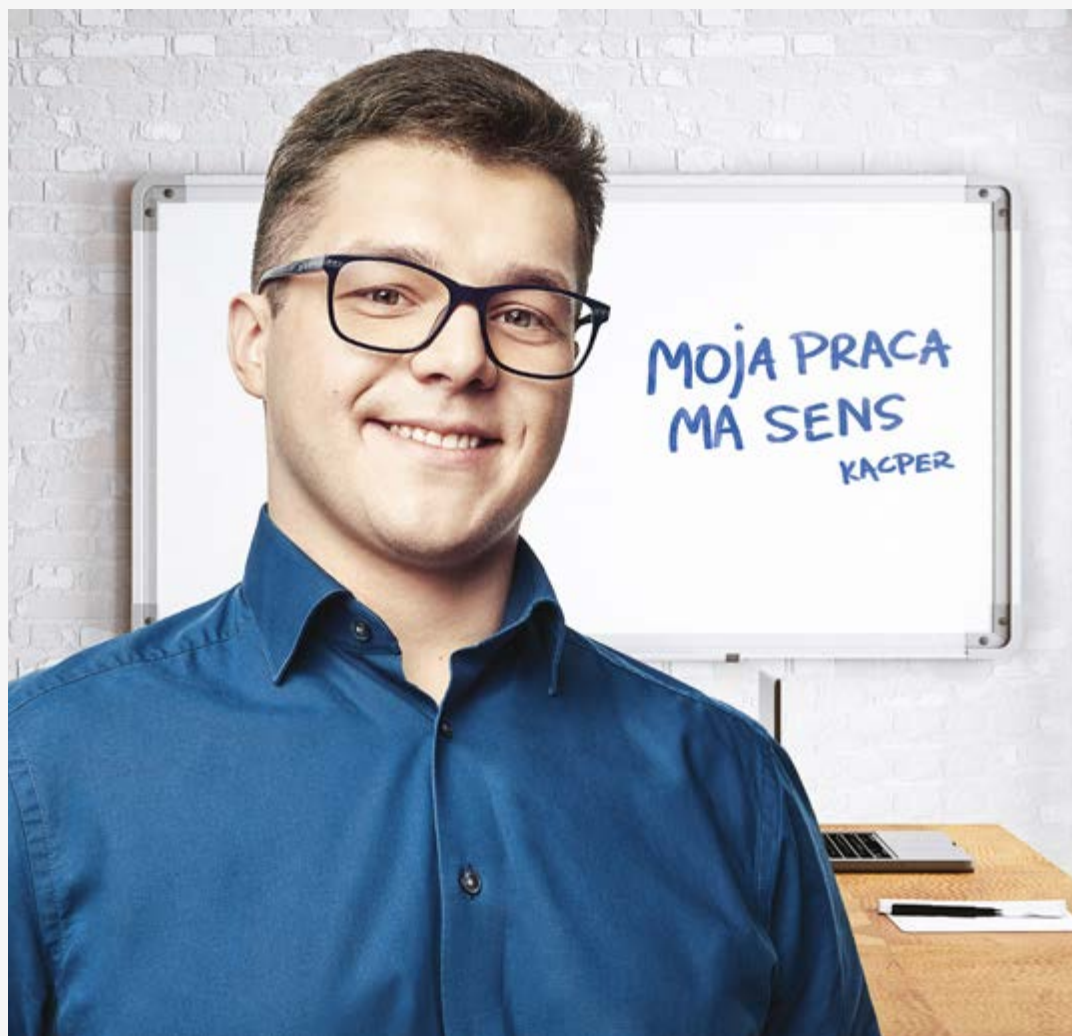
INNOWACJE KONTRA KORONAWIRUS

We współpracy z Ministerstwem Zdrowia przekazujemy szpitalom prawie tysiąc tzw. opasek życia, które monitorują podstawowe parametry życiowe pacjentów i alarmują personel medyczny w przypadku zagrożenia.

SZUKAMY NOWYCH ROZWIĄZAŃ

26 kwietnia zakończyliśmy proces zgłaszania innowacyjnych projektów w ramach inicjatywy RBL_START #COVID-19. Program jest skierowany do start-upów, tym najlepszym wraz z Alior Bankiem zaoferujemy współpracę w ich realizacji i rozpowszechnieniu. Partnerem technologicznym wspierającym inicjatywę RBL_START #COVID-19 jest Microsoft.





Chcecie usłyszeć, co mówimy o swojej pracy?
Zapraszamy na pzu.pl/takapracamasens.

