



3. POINTS OF CHANGE – NEW WORKING MODEL

AUDIO TRANSCRIPT

PL:

/intro/

Bez wątplenia praca zdalna zmieniła życie nas wszystkich. Choć wielu z nas miało wcześniej możliwość pracowania z domu, dopiero w czasie pandemii poznaliśmy prawdziwe oblicze tego trybu pracy. Jakie wyzwania pojawiają się przy przejściu na zdalny model pracy? Jak można sobie z nimi poradzić? Czy pracownicy chcą wracać do biur? I jak odnaleźć się w nowej pracy, kiedy nie możemy poznać nowych współpracowników twarzą w twarz? W Accenture temat pracy zdalnej i plany związane z trybem hybrydowym to ważna kwestia. I o tym będziemy dzisiaj rozmawiać z naszym gościem. Nazywam się Krzysztof Kobyłecki, a rozmawiać ze mną będzie Dorota Franczyk - Client Experience Service Lead w Accenture.

/wstawka fabularna/

Agnieszka: Hej Mirek, co tam?

Mirek: Hej Agnieszka, może ty będziesz w stanie mi pomóc, bo nie mam już pomysłu jak to zrobić...

Agnieszka: A nad czym pracujesz?

Mirek: Próbuję przeanalizować dane, ale mam wrażenie, że albo źle na nie patrzę albo czegoś

EN:

/intro/

Remote work has changed our lives. While many of us had had the opportunity to work from home before, it was only during the pandemic that we got to know the truth about this kind of work. What are the challenges when you switch to the remote work model? How can you deal with them? Do employees want to go back to the office? And how do you find your feet in a new job when you can't meet your new colleagues face to face? At Accenture, remote work and plans for a hybrid model are an important issue which we will discuss today with our guest. My name is Krzysztof Kobyłecki and I will be talking to Dorota Franczyk – Client Experience Service Lead at Accenture.

/ storytelling insert /

Agnieszka: Hey Mirek, what's up?

Mirek: Hey Agnieszka, maybe you'll be able to help me because I have no idea how to do it...

Agnieszka: What are you working on?

Mirek: I'm trying to analyse the data, but I feel that I'm either looking at it the wrong way or there's something missing. And I have to finish



mi brakuje. A muszę to skończyć do końca dnia, bo Staszek jutro to prezentuje.

Agnieszka: Śpieszmy się kochać deadline'y, prawda?

Mirek: Haha, dokładnie!

Agnieszka: Pokaż mi jak to robisz. Spróbuję ci pomóc.

Mirek: Już ci udostępniam ekran. Zobacz, wyciągnąłem dane z systemu i wrzuciłem je w arkusz. Zobacz, tutaj mam ogólną liczbę zapytań, tutaj te obsłużone.

Agnieszka: A tutaj te oczekujące?

Mirek: Zgadza się. I do każdego zapytania mam datę, stopień skomplikowania, kategorię i parę innych danych. O, tutaj. Próbuję oszacować, w jakich godzinach potrzeba najwięcej ludzi do obsługi każdej z kategorii.

Agnieszka: Próbowaleś robić tabelę przestawną?

Mirek: To pierwsze co zrobiłem.

Agnieszka: Ciężka sprawa, nie bardzo wiem, jak to można zrobić, bo masz tyle różnych danych, że ciężko je wszystkie połączyć.

Mirek: Próbowalem też wyszukiwać w internecie, ale nikt na forach nie omawia podobnego przypadku.

Agnieszka: Mirek, a rozmawiałeś z Rahulem?

Mirek: Hmm... nie pomyślałem. On jest chyba dobry w analizie danych?

Agnieszka: Rahul jest najlepszy! Tydzień temu pomagał Dorocie. Męczyła się biedna trzy dni, a jak zagadała do Rahula, to po piętnastu minutach miała rozwiązanie.

Mirek: Dobra, to zagadam do niego, dzięki!

Agnieszka: W ogóle uwielbiam to, że jak czegoś nie wiesz, to możesz zapytać osobę z drugiej strony globu.

by the end of the day because Staszek is presenting it tomorrow.

Agnieszka: You gotta love them deadlines, right?

Mirek: Ha-ha, exactly!

Agnieszka: Show me how you are doing it. I'll try to help you.

Mirek: I'm sharing the screen with you now. This is the data I got from the system and put into a sheet. Here I have the total number of enquiries, and here are the ones that have been processed.

Agnieszka: And here are the queued ones?

Mirek: Right. And for each enquiry, I have a date, complexity, category, and some other data. Right here. I am trying to estimate the times when we need the most people to service each of the categories.

Agnieszka: Have you tried making a PivotTable?

Mirek: That's the first thing I did.

Agnieszka: That's a tough one, I don't really know how to do it because you have so much different data that it's hard to combine it.

Mirek: I also tried searching the Internet, but no one in the forums is discussing anything like this.

Agnieszka: Mirek, did you talk to Rahul?

Mirek: Hmm... I didn't think of that. He's good at data analysis, isn't he?

Agnieszka: Rahul is the best! A week ago he was helping Dorota. The poor thing had been working on something for three days, and when she spoke to Rahul, she had a solution in fifteen minutes.

Mirek: Okay, let me talk to him, thanks!

Agnieszka: I really love the fact that if you don't know something, you can ask a person from the other side of the world.

Mirek: No, to bardzo ułatwia pracę, bo nie musisz wiedzieć wszystkiego. Wystarczy, że wiesz, kto ma wiedzę, której potrzebujesz.

Agnieszka: Dokładnie! A która w ogóle godzina? Bo wiesz, z Indiami mamy cztery i pół godziny przesunięcia, więc on może już nie być w pracy.

Mirek: Dwunasta, jeszcze powinienem go złapać.

Agnieszka: No to powodzenia!

/rozmowa z ekspertem/

Krzysztof: Cześć Dorota, miło Cię poznać. Dzisiaj będziemy rozmawiać o takim zagadnieniu jak new working model.

Dorota: Cześć Kris, dobrze Cię słyszeć, miło Cię poznać.

Krzysztof: W roku 2020 wszyscy przeszliśmy na pracę online, dzwanianie się online. Zoomy, Teamsy i wszystkie inne Skype'y stały się narzędziem, z którego korzystamy prawie że na co dzień. My też teraz rozmawiamy online i można by powiedzieć zdalnie. Co o tym myślisz? Będziemy jeszcze rozmawiać o tej pracy zdalnej, czy my nie będziemy wchodzić na taki poziom super meta?

Dorota: Wiesz co? Wydaje mi się nawet, że to całkiem naturalne. Tak naprawdę, jeśli chcielibyśmy pogadać o pięknie przyrody to powinniśmy rozmawiać w lesie, wydaje mi się, że nie ma też lepszego miejsca do rozmowy o podróżach niż jadący pociąg. Więc to, że rozmawiamy o pracy zdalnej zdalnie w zasadzie całkowicie naturalnie mi się układa.

Krzysztof: Chciałbym zacząć od takiego cytatu: „Ten kryzys spowodował największą jak dotąd zmianę w zachowaniu. Na dużą skalę i niemal

Mirek: Well, it makes your job much easier because you don't need to know everything. You just need to know who has the knowledge you need.

Agnieszka: Exactly! What time is it, anyway? Because, you know, we are four and a half hours behind India, so he might not be at work anymore.

Mirek: Twelve o'clock, I should still catch him.

Agnieszka: Well, good luck!

/ interview with the expert /

Krzysztof: Hi Dorota, nice to meet you. Today we are discussing the issue of the new work model.

Dorota: Hi Kris, good to hear you, and nice to meet you.

Krzysztof: In 2020, we all switched to online work, we are making online calls. Zooms, Teams and all the other Skypes have become a tool that we use almost every day. We are also talking online now, you could say remotely. What do you think about it? Are we still going to talk about remote work? Are we not going to go super-meta?

Dorota: You know what? It even seems quite natural to me. In fact, if we wanted to talk about the beauty of nature, we should talk in the forest, and to me, there is also no better place to talk about travelling than on a moving train. So, talking about working remotely right now seems quite natural to me.

Krzysztof: I would like to start with this quote: 'This crisis resulted in the biggest change in behaviour to date. On a large scale and almost



natychmiast wymagając od firm wypełnienia nowych form popytu, zmiany sposobu interakcji z klientami i szybkiego dostosowania się do zmiennych warunków rynkowych. A wszystko to wymaga silnych cyfrowych podstaw, ponieważ firmy zmagają się również z ogromną presją kosztów.” Tak CEO Accenture skomentowała zmianę rzeczywistości spowodowaną tą pandemią. I oczywiście chciałbym o tym dziś porozmawiać, o tej zmianie, która zaszła w firmach, ale interesuje mnie to też na poziomie pojedynczego człowieka. Czyli na poziomie firmowym mamy bardzo dużo zmian, ale też na poziomie personalnym mamy bardzo dużo zmian.

Dorota: rzeczywiście takiego szoku, który by obejmował wszystkie sfery naszego życia, czyli i gospodarkę, i kwestie na przykład opieki nad osobami potrzebującymi pomocy, kwestie szkolnictwa, ponownej organizacji naprawdę dużych, złożonych systemów społecznych, no nie widzieliśmy w Polsce od w zasadzie czasów transformacji ustrojowej ponad 30 lat temu. Widzimy rzeczywiście, że cyfryzacja gwałtownie przyspieszyła, również w Polsce, chociażby po tempie popularyzacji elektronicznych płatności. Dla wielu przedsiębiorstw to jest rzeczywiście konieczność błyskawicznej adaptacji. Właśnie dlatego ja tu całkowicie zgadzam się z Julie, konieczność dostosowania się do zmieniających się potrzeb klientów, konieczność adaptacji kanałów dystrybucji chociażby, przyspieszenie swojej cyfrowej ewolucji. I rzeczywiście ten trend konieczności adaptacyjnej widoczny jest również na poziomie takiego pojedynczego człowieka, każdego z nas. Myślę, że każdy z nas od czasów pandemii - nawet osoby, które wcześniej pracowały zdalnie, do których na przykład ja należę - w tej chwili zmagają się z zupełnie innymi wyzwaniami. Co innego praca zdalna od czasu do czasu, co innego praca zdalna w warunkach, że tak powiem 100% dostępności z domu. W tym również kwestie związane z taką dużą niepewnością, stresem, który towarzyszy dzisiejszej pandemii.

immediately requiring companies to meet new forms of demand, change the way they interact with customers, and quickly adapt to changing market conditions. And all of this requires strong digital foundations because companies are also facing enormous cost pressures’. This is what Accenture’s CEO said about the reality shift caused by the pandemic. And, of course, I would like to talk about it today, about that change that has taken place in organisations, but I’m also interested in the perspective of the individual. We have a lot of changes at the corporate level, but we also have a lot of changes at the personal level.

Dorota: Indeed. In Poland, we have not seen such a shock, covering all spheres of our life – the economy, things such as caring for people in need, education, the reorganisation of really large and complex social systems – since the systemic transformation over 30 years ago. We can actually see that digitalisation has accelerated rapidly, including in Poland, by looking at the rate of popularisation of electronic payments, for example. For many companies, there is an actual need for rapid adaptation. That is why I fully agree with Julie here – about the necessity to adapt to the changing needs of customers, the need to adapt distribution channels, for example, to accelerate your digital evolution. Indeed, this trend of adaptive necessity is also visible at the individual level, of each of us. I think, since the outbreak of the pandemic, even people who had previously worked remotely, like me, for example – we have all been facing completely different challenges. It’s one thing to work remotely from time to time, and a completely different thing to work remotely in terms of 100% availability from home. And add to this the issues related to the high levels of uncertainty and stress that accompanies the pandemic.



Krzysztof: Czy możesz po krótko powiedzieć, czym Ty się zajmujesz w Accenture? Wiem o tym, że pracujesz zdalnie, wiem o tym, że robisz to już od dłuższego czasu, w Accenture wiele osób pracuje zdalnie, natomiast opowiedz nam po krótko czym Ty się w faktycznie zajmujesz.

Dorota: Od marca 2020 zarządzam niemal 200 osobowym zespołem świadczącym usługi finansowe oraz obsługę klienta dla globalnej firmy działającej w branży medycznej. To jest mój trzeci rok pracy w Accenture, drugi zespół. Wcześniej prowadziłam zespół obsługi finansowej klientów z obszaru social media i rzeczywiście zdarzało mi się pracować zdalnie, natomiast to jest właściwe określenie - zdarzało mi się. Przede wszystkim ze swoim zespołem pracowałam z biura w tej chwili ta sytuacja uległa ogromnej zmianie, bo od marca jesteśmy, po prostu pracujemy z domu w całości.

Krzysztof: Ja też jak rozmawiam ze znajomymi, współpracownikami, klientami, to rodzą się takie dwa obozy. Z jednej strony są ludzie, którym niesamowicie podoba się nowy model i praca zdalnie, a drugi osoby, które nie do końca potrafią się w tym odnaleźć. Co mówią badania? Jak wygląda rynek?

Dorota: badania mówią o tym, że praca zdalna jest efektywna, mówią o tym zarówno ankiety przeprowadzone wśród samych pracowników, jak i firmy, które komentują efektywność i osiągnięte przez ich zespoły cele. Jeśli chodzi o kwestie naszych preferencji, to też wydaje mi się, że to jest bardzo ciekawy i zróżnicowany temat. My w Accenture przeprowadzaliśmy takie ankiety wśród naszego zespołu próbując zorientować się, czy praca zdalna długofalowo im odpowiada, czy w czasach pocovidowych tutaj powinniśmy się, czy widzimy wpływ na zmianę tych preferencji. Rzeczywiście to co

Krzysztof: Can you briefly describe what you do at Accenture? I know that you work remotely, I know that you have been doing it for a long time. Many people at Accenture work remotely, but tell us briefly what it is that you actually do.

Dorota: Since March 2020, I have been leading a nearly 200-person team providing financial services and customer service for a global company operating in the medical industry. This is my third year at Accenture, and my second team. Previously, I ran a financial service team for clients in the area of social media; and I did happen to work remotely – the key term here being that I happened to do that. First of all, I worked with my team from the office, and at the moment the situation has changed a lot because since March we have been working from home full-time.

Krzysztof: When I talk to friends, colleagues, clients, I can see two camps. On the one hand, there are those who really like the new model and remote work, and on the other hand, there are those who are not quite able to adapt to it. What does the research say? What is the market like?

Dorota: Research says that remote work is effective. This has been confirmed both by surveys conducted among employees themselves and by companies that comment on the effectiveness and goals achieved by their teams. When it comes to our preferences, I also think it's a very interesting and complex topic. At Accenture, we conducted surveys among our staff, trying to find out whether remote work suited them in the long term, whether we should keep it post-COVID, and whether we saw the trends in changing those preferences. What we did see is that some employees do believe that they would like to



widzimy, to część pracowników uważa, że chcieliby utrzymać ten model pracy w jakimś modelu hybrydowym. To znaczy częściowo z biura, częściowo z domu. Niewiele osób wypowiadało się, optowało za całkowitą pracą z domu, czy całkowitą pracą z biura, tak? Czyli widzimy, że rzeczywiście model, który mieliśmy w przeszłości już poprzez pandemię ewoluował i w zasadzie możemy powiedzieć, że nie ma powrotu do tej rzeczywistości przedcovidowej. I jeśli chodzi o kwestie tych tak naprawdę indywidualnych preferencji, to osoby, które chwalały sobie taki sposób pracy, przede wszystkim cenią sobie możliwość bardziej elastycznego kształtowania zależności pomiędzy pracą, a obowiązkami chociażby rodzinnymi, domowymi, prywatnymi. Z drugiej strony osoby, które ceniły sobie pracę z biura często podnoszą dokładnie ten sam aspekt, że trudniej jest przy pracy z domu zachować pewien rozdział między obowiązkami zawodowymi, a różnymi kwestiami zobowiązań pozaprofesjonalnych.

Krzysztof: to chyba jest dokładnie problem, który pojawia się w wielu rozmowach. To, że praca zdalna na samym początku wydaje się czymś niesamowitym. Pracujemy z domu i nie tracimy czasu na dojazd do pracy, gdzie średnio jest to około 40 minut dla każdej osoby, czyli mamy 40 minut więcej. Natomiast okazuje się, że te 40 minut więcej wcale nie poświęcamy na rozwój siebie, odpoczynek, poczytanie książki, bądź spędzenie czasu z najbliższymi, a jednak poświęcamy ten czas na pracę. Ponieważ wiele osób spotyka się z problemem, że nie potrafi się wyłączyć z tej pracy zdalnej. Ponieważ nie potrafi rozdzielić swojego życia, że ok - pracuję z domu - natomiast okazuje się, że dobre dla nas jest faktycznie to wyjście do biura i takie fizyczne przemieszczenie się i wyjście z jakiejś przestrzeni. żeby po prostu zakończyć swoją pracę.

maintain this work model in some sort of hybrid form. That is, partly at the office, partly at home. Few people opted for either working from home or from the office full-time. So, we can see that indeed the model that we had in the past has already evolved over the course of the pandemic, and we can basically say that there is no going back to the pre-COVID reality. And when it comes to these really individual preferences, people who appreciate this way of working, and above all appreciate the possibility of a more flexible shaping of the relationship between work and, for example, family, home and private duties. On the other hand, people who appreciate office work often mention the same aspect – that it is more difficult, when working from home, to keep a certain separation between professional duties and various non-professional obligations.

Krzysztof: This is probably the exact problem that comes up in many conversations – the fact that remote work seems amazing at the very beginning. We work from home and do not waste time commuting, which takes about 40 minutes per person on average, so we have 40 minutes more. However, it turns out that we do not devote these extra 40 minutes to self-development, relaxing, reading a book, or spending time with our loved ones, but we devote this time to work. Because many people face the problem that they cannot switch off from remote work. Because you cannot divide your life, like ok – I work from home – it turns out that it is actually good for you to go to the office and physically move and leave the physical office just to leave your work.

Dorota: I totally agree with you. I think the pandemic adds another layer of complexity to this issue. I think that in non-pandemic

Dorota: Całkowicie się z Tobą zgadzam. Myślę, że pandemia dodaje nam tu kolejną taką warstwę złożoności do tego zagadnienia. Myślę, że w warunkach nie pandemii, czyli pracy jakiejś hybrydowej, gdzie na przykład część zespołu pracuje z biura, część zespołu pracuje z domu możemy umówić się na konkretne chociażby godziny pracy, na konkretne godziny, w których jesteśmy dostępni i lepiej sobie radzić z egzekwowaniem tego rozdziału pracy zawodowej od naszego życia prywatnego. W pandemii musimy się mierzyć dodatkowo z różnymi wyzwaniami w postaci zamkniętych szkół, przedszkoli, koniecznością opieki, gdzie rzeczywiście bardzo istotne jest, żeby nasi ludzie, nasze zespoły miały możliwość takiego elastycznego kształtowania tego naszego czasu pracy. I rzeczywiście to się czasami przekłada na dłuższe godziny, większą dostępność i trudność z zarządzaniem właśnie w jakiś taki bardziej elastyczny sposób tym dodatkowo uzyskanym czasem.

Krzysztof: Co Twoim zdaniem jest największym problemem, jeśli chodzi o pracę zdalną, bo z jednej strony mamy takie poziom meta w której w ogóle ponad połowa osób nie może pracować zdalnie. To znaczy osoby, które wykonują pracę fizyczną, lekarze, osoby, które potrzebują nadzorować różnego rodzaju maszyny, przeróżne osoby, które po prostu muszą być na miejscu pracy, nie mogą pracować zdalnie. Natomiast skupmy się dzisiaj jednak na tych osobach, które mogą pracować zdalnie, co Twoim zdaniem jest największym problemem?

Dorota: Wydaje mi się i to nie jest wyłącznie moja opinia, ale opinia liderów w firmach, które tego rodzaju usługi świadczą, wydaje się, że research and development, czyli taka praca kreatywna ze względu na utrudnione możliwości współpracy może być mniej efektywna, bądź jest trudniejsza po prostu w realizacji. Na pewno istotnym też problemem z

conditions, i.e. some hybrid work, where, for example, part of the team works from the office and another part of the team works from home, we can arrange specific working hours, specific hours when we are available and better deal with enforcing this division between work and our private life. During the pandemic, we also have to face various challenges in the form of schools and kindergartens being closed and the need for care, where it is indeed very important that our people, our teams have the possibility of such flexible shaping of our working time. And it does sometimes translate into longer hours, greater availability and the difficulty of managing the extra time in a more flexible way.

Krzysztof: What, in your opinion, is the biggest problem when it comes to remote work? Because on the one hand, we have this meta-level in which more than half of people cannot work remotely, that is, people who do manual work, doctors, people who need to supervise all sorts of machines, all sorts of people who just need to be on site – they cannot work remotely. However, let's focus today on those who can work remotely – what, in your opinion, is the biggest problem?

Dorota: I think, and it's not just my opinion, but the opinion of leaders in companies that provide this type of services, that research and development, this creative work, due to obstacles to the possibilities of cooperation, may be less effective or is just more difficult to carry out. Certainly an important problem, from my point of view, is something that I certainly observe in cooperation with my team and also



mojego punktu widzenia, to jest coś co ja z pewnością obserwuję we współpracy z moim zespołem i też z klientem, pewna formalizacja relacji. Mamy mniej szans na taki small talk przy automacie do kawy i często podczas telekonferencji, wideokonferencji czujemy taki przymus przechodzenia od razu do rzeczy. Podczas gdy w takim prawdziwym życiu no cała masa naszych relacji budowana jest też gdzieś pomiędzy właśnie takimi formalnymi zadaniami, które wykonujemy. Na pewno wyzwaniem widzę w zatrudnianiu i integrowaniu w nasze zespoły nowych pracowników, gdzie rzeczywiście osoby ze mną współpracujące, Team Leaderzy, kierownicy skarżą się na takie sytuacje w których mają zespół, którego na przykład nigdy nie widzieli fizycznie, jedynie widzą się podczas rozmów telekonferencji, czy właśnie wideokonferencji. No i na pewno jakimś tematem jest zarządzanie pracą zdalną, czyli tak naprawdę zapewnienie, że wszyscy wiedzą jakie są wobec nich oczekiwania i są w stanie elastycznie na nie reagować.

Krzysztof: jednym z takich podstawowych zagadnień jest to, że skoro wszyscy pracują zdalnie, to coraz więcej firm dochodzi do wniosku, że ok ten model hybrydowy pozostanie z nami być może na dłużej czasu, więc w sumie nie do końca potrzebujemy naszą przestrzeń biurową. Jak Twoim zdaniem wpływa to na taki rynek przestrzeni biurowych i komercyjnych przestrzeni?

Dorota: ze względu również na presję ograniczania kosztów część firm, która się musiała przestawić na całkowitą pracę zdalną w związku z pandemią rzeczywiście potraktowała to jako impuls do tego, żeby opracować w przyszłości taki model, który w żaden sposób nie będzie się wiązał z koniecznością finansowania dosyć kosztownych, utrzymywania nieruchomości biurowych. Accenture w tej kwestii miało wcześniejsze doświadczenia w latach 80tych jeszcze jako

with the clients – a certain formalisation of relationships. We have less chance for small talk at the coffee machine and often during teleconferences and videoconferences we feel this compulsion to go straight to the point. But in real life a lot of our relationships are also built somewhere between the formal tasks that we perform. I certainly see a challenge in hiring and integrating new employees into our teams, where the people working with me – Team Leaders, managers – complain about situations in which they have a team that, for example, they have never seen physically, but only see during teleconferences or videoconferences. And surely, remote work management is also an issue, that is, actually ensuring that everyone knows what is expected of them, and is able to flexibly respond to it.

Krzysztof: One of the basic issues is that since everyone works remotely, more and more companies come to the conclusion that ok, this hybrid model is here to stay for a long time, so we don't really need our office space. How do you think this affects the market for office and commercial space?

Dorota: Because of the pressure to reduce costs, some companies that had to switch to full remote work due to the pandemic actually saw it as an impetus to develop a model in the future that would not in any way require expenditure on relatively expensive office space. Accenture had previous experience in this matter in the 1980s as Andersen Consulting and later, when in fact in the North American market there was such a belief that employees can, in principle, connect from home or any place where they can work effectively. Today, we see the limitations of that approach and so such voices are also emerging among business



Andersen Consulting i później, kiedy rzeczywiście na rynku północno-amerykańskim panowało takie przekonanie, że pracownik może w zasadzie łączyć się z domu bądź z jakiegokolwiek miejsca, w którym będzie mógł efektywnie działać zawodowo. Dzisiaj widzimy ograniczenia tego podejścia w związku z tym i takie głosy też pojawiają się w świecie wśród liderów biznesu, którzy już takie rozwiązania testowali. Tzn. widzimy, że rzeczywiście nie jesteśmy w stanie wrócić do trendów z przed pandemii, gdzie cały nasz zespół pracował z biura i praca z domu była wyjątkiem. Natomiast powiem szczerze długofalowo my nie jesteśmy jeszcze w stanie ocenić, jak wygląda wpływ takiej stuprocentowej pracy w domu na zaangażowanie naszych pracowników, na osiąganie wspólnych celów, na to, żeby właśnie ludzie czuli się dobrze w firmie. Pamiętajmy, że praca to nie są wyłącznie wykonywane obowiązki i zadania, to jest również pewna struktura społeczna, gdzie nawiązujemy relacje, gdzie nawiązujemy przyjaźnie, to jest tak naprawdę bardzo istotne element dla naszych pracowników, dla nas.

Krzysztof: jak najbardziej jest to miejsce, w którym spędzamy 1/3 naszego życia można by tak powiedzieć i te 8 h dziennie, czasami więcej, czasami mniej w zależności od tego, co wykonujemy ma też ten taki aspekt społeczny o którym wspomniałaś, czyli nawiązywanie relacji. Kiedy popatrzymy jednak na te przestrzenie i po co w ogóle chodzimy do biura, to wiele poświęcamy, wiele projektów biurowych jest poświęconych na to, żeby jednak zbudować te interakcje między ludźmi, żeby powodować, że ludzie spotykają się i mogą ze sobą wymieniać się pomysłami, mogą rodzić się nowe pomysły. Wspomniałaś o tym, że ciężko w sumie przeprowadzać różnego rodzaju brainstormingi, ciężko porozmawiać z kimś przy tej kawie. Czy są jakieś sposoby na to, żeby sobie poradzić z tym problemem pracy zdalnej?

leaders who have already tested such solutions. It's that we see that we are indeed unable to go back to the pre-pandemic trend, where our entire team worked from the office and working from home was the exception. However, to be honest, in the long term, we are not yet able to assess how working from home full time impacts the involvement of our employees, achieving common goals, and making people feel good at the company. Remember that work is not only about the duties and tasks performed – it is also a certain social structure, where we establish relationships, where we make friends. It is actually a very important element for our employees, and for us.

K

Krzysztof: It is definitely a place where we spend one-third of our life, you could say, and these eight hours a day, sometimes more, sometimes less, depending on what we do, also have the social aspect you mentioned, i.e. establishing relationships. However, when we look at those places and the reasons why we go to the office at all, we devote a lot of our attention to that, and many office projects are devoted to building these interactions between people, so that people meet and exchange ideas, and new ideas may arise. You mentioned that it's hard to actually brainstorm now, it's hard to talk to someone over coffee. Are there any ways to deal with this remote work problem?

Dorota: I think that realising the fact that it's an issue which puts responsibility on us as leaders



Dorota: Myślę, że uświadomienie sobie faktu, że jest to temat, którym jako liderzy, jako team liderzy mamy obowiązek się zająć to już jest pierwszy krok do tego żeby osiągnąć sukces. Tak jak mówiłam to jest moje głębokie przekonanie, że rzeczywiście, jeżeli pracujemy zdalnie te relacje się formalizują, mniej czasu poświęcamy właśnie na taki small talk, który w takich sytuacjach uważamy za nieco bezużyteczny.

Krzysztof: tak, wchodzimy w taki tryb maszynowy.

Dorota: zgadza się i tutaj ważne jest żebyśmy właśnie jako liderzy zdawali sobie sprawę i świadomie w te nasze interakcje włączali takie właśnie nieformalne spotkania z naszymi ludźmi, nieformalne rozmowy, żebyśmy też znaleźli czas, żeby do każdego z naszych pracowników od czasu do czasu zadzwonić. Nie po to, żeby tak naprawdę potwierdzić, czy dowiedzieć się coś na temat stanu wykonywanego zadania, tylko po prostu się usłyszeć. Usłyszeć, porozmawiać i tak naprawdę nawiązać taką po prostu ludzką relację. My często w ramach Accenture planujemy z naszymi zespołami takie spotkania, które właśnie służą kwestią poza zawodowym.

Krzysztof: poza pracowym.

Dorota: Tak, działamy w takich dodatkowych programach. Innym tematem chociażby jest dbanie o taki szeroko pojęty dobrostan naszego zespołu i nas samych również. Organizujemy chociażby zdalne sesje jogi, zdalne sesje mindfulness, które też pomagają nam spotykać się z ludźmi właśnie w takim nieformalnym kontekście. Inną sprawą jest także kwestia włączania naszych zespołów, naszych również kierowników w takie świadome kształtowanie, właśnie takich nieformalnych również relacji.

and team leaders to deal with it is the first step to success. As I said, it is my deep conviction that indeed, if we work remotely, these relationships are formalised – we spend less time on small talk, which we consider a bit useless in such situations.

Krzysztof: Yes, we enter this automatic mode.

Dorota: Yes, and here it is important that we, as leaders, realise and consciously include informal meetings with our people, informal conversations in our interactions, that we also find time to call each of our employees from time to time. Not to really confirm or learn something about the status of the task performed, but just to catch up. Listen, talk, and really make such a simple human connection. As part of Accenture, we often plan meetings with our teams that serve non-professional purposes.

Krzysztof: Non-work related.

Dorota: Yes, we operate in these additional programmes. Another issue is caring for the broadly defined well-being of our team and ourselves. We organise, for example, remote yoga sessions, remote mindfulness sessions, which also help us meet people in this informal context. Another thing is the question of involving our teams, including our managers, in such conscious shaping of these informal relations as well.

/wstawka fabularna/

Mirek: Kochanie, wróciłem!

Asia: Coś długo ci zajął ten powrót do domu.

Mirek: No słuchaj, z gabinetu do salonu mamy dobre CZTERY METRY.

Asia: A ja od godziny już relaks.

Mirek: Skończyłaś wcześniej?

Asia: Wcześniej zaczęłam, to i wcześniej skończyłam.

Mirek: Wiesz co, czasami tak sobie myślę, że fajnie było jeździć do biura...

Asia: A potem przypominasz sobie korki i że teraz oszczędzasz godzinę dziennie na dojazdach?

Mirek: A co? Też tak masz?

Asia: Mi trochę tych dojazdów mimo wszystko brakuje, bo to był najlepszy czas na słuchanie podcastów.

Mirek: Nie ma problemu, kochanie, ja będę twoim podcastem.

Asia: Ale mam nadzieję, że dobrym!

Mirek: Najlepszym! Cześć, tu Mirek, a ty słuchasz podcastu "Mirkowe opowieści". Tyryry!

Asia: Hahaha!

Mirek: W dzisiejszym odcinku chciałem ci opowiedzieć, co ciekawego wydarzyło się w mojej pracy. Otóż stanąłem przed niebywale istotnym zadaniem związanym z analizą danych. Męczyłem się pół dnia, żeby wyczytać z nich coś wyjątkowo ważnego. Coś, co miało zmienić losy świata. Coś, co miało pomóc w prezentacji mojego kolegi.

Asia: Uuuu, wysoka stawka!

Mirek: Po wielogodzinnej potyczce, czułem, że przegrałem. Nie byłem w stanie tego zrobić.

/ storytelling insert /

Mirek: Honey, I'm back!

Asia: It took you a long time to come home.

Mirek: Look, we've got a good FOUR METRES from the office to the living room.

Asia: And I've been relaxing for an hour.

Mirek: Did you finish earlier?

Asia: I started earlier so I finished earlier.

Mirek: You know what, sometimes I think it was fun going to the office...

Asia: And then you remember the traffic jams and that you now save an hour a day commuting?

Mirek: What? You too?

Asia: I still miss the commute a little, it was the best time to listen to podcasts.

Mirek: No problem, honey, I'll be your podcast.

Asia: I hope it'll be a good one!

Mirek: The best! Hi, this is Mirek and you are listening to 'Mirek's stories'. Dum-ba-badump!

Asia: Hahaha!

Mirek: In today's episode, I wanted to tell you about an interesting thing that happened at work. Well, I was faced with an extremely important task related to data analysis. I struggled for half a day to read something extremely important from them. Something that would change the fate of the world. Something that was supposed to help my colleague's presentation.

Asia: Oh, high stakes!

Mirek: After an hours-long struggle, I felt like I had failed. I couldn't do it.

Asia: Oh no!



Asia: O nie!

Mirek: Ale na szczęście pojawiła się nadzieja! Bo oto z odsieczą nadeszła Agnieszka i teraz wspólnie próbowaliśmy rozwiązać problem.

Asia: To teraz już na pewno się udało!

Mirek: Lecz znowu polegliśmy...

Asia: A już myślałam...

Mirek: Wtedy Agnieszka wpadła na genialny pomysł, żeby zadzwonić do Rahula, który jest czarodziejem świata arkuszy kalkulacyjnych. W pierwszej chwili mieliśmy wątpliwości, bo Rahul pracuje w zupełnie innej strefie czasowej. Na szczęście był jeszcze w pracy i zgodził się wesprzeć naszą misję.

Asia: Mam nadzieję, że czarodziej Rahul sobie poradził z tym wyzwaniem!

Mirek: Wysłuchał nas uważnie i przyjrzał się problemowi. A potem rozpoczął swój wywód. Opowiadał o rzeczach tak niesamowitych, że przez dobre pół godziny siedzieliśmy wpatrzonymi w ekran, skrupulatnie notując każde słowo, które wypływało z jego ust. A potem to wszystko zaaplikowałem w swojej analizie. I wiesz co?

Asia: Zdziałało?

Mirek: Zdziałało! Więc nie dość, że kryzys został zażegnany, świat uratowany, to ja się jeszcze nauczyłem czegoś nowego. A wszystko dzięki temu, że mogłem zadzwonić do kolegi z drugiej strony świata. To na dziś wszystko w "Mirkowych opowieściach", dziękuję za uwagę!

Asia: Bravo! Świetnie! Chyba od dzisiaj muszę zasubskrybować twój podcast.

Mirek: Koniecznie!

/rozmowa z ekspertem/

Krzysztof: Mam do Ciebie pytanie jeśli chodzi o produktywność. Bo z jednej strony praca zdalna jest fajna i zwiększa ona produktywność, czyli siedzimy mamy mniej rozpraszaczy w postaci

Mirek: But fortunately, there was still hope! Because Agnieszka came to the rescue, and we tried to solve the problem together.

Asia: It definitely worked now!

Mirek: But we were defeated again...

Asia: Well, I thought...

Mirek: Then Agnieszka had the brilliant idea to call Rahul, who is the wizard of the world of spreadsheets. At first, we had doubts because Rahul works in a completely different time zone. Fortunately, he was still at work and agreed to support our mission.

Asia: I hope Rahul the wizard has overcome that challenge!

Mirek: He listened carefully to us and looked at the problem. And then he began his argument. He talked about things so amazing that we sat staring at the screen for a good half an hour, meticulously noting every word that came out of his mouth. And then I applied it all in my analysis. And you know what?

Asia: It worked?

Mirek: It worked! So, not only was the crisis averted and the world saved, but I also learned something new. And all thanks to the fact that I could call on a colleague from the other side of the world. That's all for today in Mirek's stories, thank you for listening!

Asia: Bravo! Great! I think I need to subscribe to your podcast today.

Mirek: Definitely!

/ interview with the expert /

Krzysztof: I have a question for you about productivity. Because, on the one hand, remote work is fun and it increases productivity, i.e. we are distracted by our colleagues less often and we can focus on work, while on the other hand,



naszych współpracowników i możemy się skupić na pracy, natomiast z drugiej strony brakuje tego kontaktu ludzkiego, który czasem napędza tę naszą produktywność. Jaka jest Twoja opinia a propos produktywności?

Dorota: Wydaje mi się, że my na nowo musieliśmy sobie po prostu ułożyć sposób pracy. Nie wszyscy potrafią tym swoim własnym czasem zarządzać równie efektywnie i myślę, że to po prostu dotyczy całej naszej ludzkiej populacji. W związku z czym my w Accenture też zastanawiając się nad tymi kwestiami jeszcze w marcu rozmawialiśmy o tym z naszymi Team Liderami, rozmawialiśmy o tym, że bardzo ważna jest też pomoc naszym pracownikom w pewnej strukturyzacji tej produktywności. Dlatego, że myślę, że łatwiej nią zarządzać w warunkach pracy biurowej. Wydaje mi się, że jeśli chodzi o pracę zdalną, to jeżeli wszyscy pracujemy zdalnie, to to też jest do zorganizowania. Ustalamy na przykład właśnie określony czas, w którym wszyscy się łączymy na wspólną rozmowę, rozmowę o priorytetach o zadaniach na ten dzień. Korzystamy również intensywnie z narzędzi właśnie takich umożliwiających współpracę, takich jak chociażby takiego otwartego chatu w narzędziu, którego akurat w Accenture używamy, czyli Teamsach, gdzie każdy z pracowników może na przykład zadać pytanie, bądź znaleźć rozwiązanie jakiegoś swojego problemu. Więcej wyzwań będzie niosta dla nas, wydaje mi się praca hybrydowa. Czyli coś, co nas moim zdaniem czeka po pandemii. To znaczy połączenie pracy z biura z pracą z domu. Jeżeli wszyscy jesteśmy z domu wydaje mi się, że kwestia produktywności jest łatwiejsza do zorganizowania.

Krzysztof: czy Wy jako Accenture pomagacie ludziom w zorganizowaniu swojej pracy zdalnej? W sensie budowy tego domowego biura.

there is no human contact, which sometimes drives our productivity. What is your opinion on productivity?

Dorota: It seems to me that we've just had to rethink the way we work. Not everyone can manage their own time equally effectively, and I think it applies to the entire human population. Therefore, at Accenture, when thinking about those issues back in March, we discussed it with our Team Leaders, we talked about how it is also very important to help our employees to somehow structure their productivity. Because I think it is easier to manage it in the office environment. I think that when it comes to remote work, if we all work remotely, than it is something that can be organised. For example, we set a specific time in which we all dial in for a group discussion and talk about priorities and tasks for the day. We are also intensively using tools that enable cooperation, such as an open chat in the tool that we use at Accenture, which is Teams, where every employee can, for example, ask a question or find a solution to a problem. In my opinion, hybrid work will be more challenging - which is something we'll face in the post-pandemic world. It's a combination of working from the office and working from home. If we are all at home, the question of productivity is easier to organise.

Krzysztof: Do you, Accenture, help people organise their remote work (in the sense of building a home office)?



Dorota: Na samym początku pandemii, kiedy rzeczywiście rozszerzaliśmy istotnie zakres tej pracy zdalnej, bo tak jak wspominałam akurat w moim zespole my mieliśmy doświadczenie pracy zdalnej i większość osób od czasu do czasu, czyli nie wiem jeden dzień na dwa tygodnie, czy jeden dzień w tygodniu miała możliwość pracy zdalnej. Natomiast przy przejściu na taką skalę pracy zdalnej 100%, dzieliliśmy się takimi dobrymi praktykami i radami właśnie w jaki sposób tą pracę zdalną powinniśmy sobie zorganizować. W naszej pracy ważne jest też bezpieczeństwo danych naszych klientów, więc tutaj jakby bardzo istotnym elementem jest kwestia zorganizowania, zapewnienia, nauczania też naszych ludzi o tym jak we właściwy sposób o ten aspekt pracy dbać w warunkach zdalnych. Natomiast wydaje mi się, że w tej chwili praca zdalna dla większości osób z naszego obszaru biznesowego jest czymś absolutnie naturalnym. Rzeczywiście pandemia i doświadczenie Accenture w pracy zdalnej, też takie błyskawiczne przestawienie się na pracę zdalną w zasadzie dla 95% naszych pracowników naprawdę w krótkim czasie, otworzyło takie nowe możliwości biznesowe, że rzeczywiście Accenture pomagało całkiem sporym organizacją na przestawienie się, na korzystanie z rozwiązań cyfrowych dużo szybciej niż świadczyłby o tym etap ewolucji tych konkretnych firm. Korzystanie z chmury, korzystanie z takich narzędzi do współpracy, jak chociażby Teams dla wielu firm w czasie pandemii było dużym wyzwaniem i rzeczywiście tu Accenture pomagało właśnie w wdrażaniu takich efektywnych rozwiązań.

Krzysztof: Podczas pandemii wydaje mi się, że Ty zmieniłaś swój zespół. W jaki sposób poradziłaś sobie z takim on boardingiem w zespole? A i tutaj porozmawiajmy też o takim zagadnieniu w ogóle zaczynania pracy w nowych organizacjach w modelu, kiedy pracujemy zdalnie. Zazwyczaj był ten pierwszy

Dorota: At the very beginning of the pandemic, we were really extending the scope of remote work because, as I said, in my team we had had experience of remote work and most people had had the option to work from home from time to time, maybe one day a week or a fortnight. However, when switching to 100% remote work, we shared such good practices and advice on how we should organise remote work. In our work, the security of our clients' data is also important, so here a very important element is the issue of organising, ensuring and teaching our people how to take proper care for this aspect of remote work. However, at the moment, I think remote work is absolutely natural for most people in our sector. Indeed, the pandemic and Accenture's experience in remote work – and also such a rapid switch to remote work for basically 95% of our employees – opened new business opportunities where Accenture actually helped some quite large organisations make the switch and apply digital solutions much faster than the stage of evolution of those particular companies would indicate. Using the cloud and using tools for collaboration, such as Teams, was a big challenge for many companies during the pandemic, and indeed Accenture helped in the implementation of such effective solutions.

Krzysztof: During the pandemic, I think you changed your team. How did you deal with onboarding? And let's also talk more generally here, about the issue of starting work in new organisations, in the model where we work remotely. Usually, there would be this first day at the office when you would come in, get to



dzień w biurze, kiedy przychodzimy, poznajemy tych ludzi, dostajemy swój komputer, dostajemy swoje miejsce, pokazywane jest nam wiele rzeczy. W pracy zdalnej niestety nie mamy takiej możliwości, w której przychodzimy do biura i faktycznie znajdujemy to swoje miejsce. Czyli wstajemy rano, mamy swoje miejsce, w którym będziemy pracować. Niektórzy ludzie na samym początku popełniają ten błąd, że pracują z łóżka. Więc w jaki sposób w ogóle odnaleźć się w nowej organizacji w momencie, w którym jesteśmy zrekrutowani i zaczynamy pracę w nowym zespole.

Dorota: Rzeczywiście to doświadczenie jest mi bardzo bliskie, ja z moim nowym zespołem zaczęłam pracować od marca, a bodajże 10, czy 11 marca przeszliśmy błyskawicznie na pracę zdalną. Części zespołu nie miałam okazji poznać twarzą w twarz, szczęśliwie udało nam się zorganizować jeszcze wcześniej, jeszcze będąc w biurze takie spotkanie, które nazywamy Town hallem, czyli takim regularnym spotkaniem z całym zespołem, podczas którego dzielimy się właśnie naszymi sukcesami, mówimy o tym co się właśnie dzieje, też przyznajemy nagrody dla naszych najlepszych pracowników, więc miałam okazję zobaczyć zespół zgromadzony w jednej dużej sali. Natomiast rzeczywiście z osobami z którymi pracuję bezpośrednio nie wszystkich miałam szansę spotkać w jakiejś takiej dłuższej perspektywie jeszcze będąc w biurze. Ja powiem tak, jestem osobą taką dość zorientowaną na ludzi, bardzo lubię pracować z ludźmi więc dla mnie forma tego kontaktu, nawiązywanie tego kontaktu było czymś zupełnie naturalnym. Osoby z którymi pracuję, często słyszę się z nimi kilka razy dziennie i staram się tutaj o różne relacje dbać i też nie gubić ludzi. Wydaje mi się, że większe wyzwanie mają osoby, które nie tylko zmieniają pracę, nie tylko zmieniają środowisko pracy, ale chociażby wchodzi do całkowicie nowego zespołu, który jest już doskonale zintegrowany. W naszej pracy, akurat w pracy chociażby mojego zespołu z moim klientem mamy całkiem spory

know the people, get the PC, get your desk or workspace, and be shown around. In remote work, unfortunately, we do not have the option to come into the office and actually find our space. So, we get up in the morning, and we have our work space. Some people make the mistake, at the very beginning, of working in bed. So, how do you even find your feet in a new organisation when you are recruited and start working in a new team?

Dorota: Indeed, this experience is very familiar to me. I started working with my new team at the beginning of March, and on March 10 or 11, we quickly switched to remote work. I did not have the opportunity to meet everyone in my team face to face. Luckily, before that we managed to organise a meeting in the office, which we call a Town Hall – that is, a regular meeting of the entire team, where we share our success stories, talk about what is happening, and also give awards to our best employees, so I had the opportunity to see the team gathered in one large room. But I didn't have a chance to meet all the people I work with directly from some long-term perspective while still in the office. I can say this, I am quite people-oriented and I really like working with people, so for me the form of contact, making this connection, was something completely natural. As to people who I work with, I often talk to them several times a day and try to foster the various relationships and not lose people. It seems to me that people who not only change jobs, not only change the working environment, but even join a completely new team, which is already perfectly integrated, have a greater challenge. In our work, in my team's work with my clients, we have quite a large number of people who came to Poland from other countries, Europe and around the world. So for them it's not just about a new team, but a whole new environment. We have had such a situation quite recently – I mean we have such situations basically every month, that we have a person who comes, joins the team and at the same time it is their first time in



udział osób, które do Polski przyjechały z innych krajów europejskich i nie tylko. Więc dla nich to nie jest tylko kwestia właśnie nowego zespołu, tylko nowego całego otoczenia. Zupełnie niedawno mieliśmy taką sytuację, tzn. mamy takie sytuacje zasadniczo co miesiąc, to jest tak, że mamy osobę, która przyjeżdża, dołącza do zespołu i jednocześnie jest to jej pierwszy w życiu pobyt w Polsce. To jest szukanie mieszkania w warunkach pandemii, to jest nawiązywanie jakichś relacji. I rzeczywiście myślę, że to naprawdę może być trudne. Oczywiście również zależy od osobowości, są osoby, które bardziej aktywnie będą szukały takiego swojego nowego mówiąc „z angielska” - „networku”, a są osoby o które Team Liderzy, Liderzy w organizacjach muszą zadbać żeby ich nie zgubić.

Krzysztof: czy możesz powiedzieć coś więcej o tym, jak wygląda zdalny on boarding? Co robicie, żeby był on takim łatwym i przyjemnym doświadczeniem?

Dorota: W ogóle temat onboardingu w naszej firmie jest bardzo istotne, każda z osób, która dołącza do naszego zespołu ma takiego towarzysza, buddy, bo tak to się nazywa. Który też jest w stanie odpowiedzieć na różne pytania, poprowadzić, przekazać jakieś dodatkowe odpowiedzi na pytania. Tak jak ja nie wiem, czy Ty masz takie doświadczenia, ale ja dołączyłam do Accenture niespełna 3 lata temu i pamiętam ten mój dzień tak zwanego induction, czyli ten pierwszy dzień w firmie, gdzie dowiadujemy się o różnych zasadach w niej rządzących. Jeżeli mamy kogoś, nie tylko naszego bezpośredniego przełożonego, który ma do opieki cały zespół, mamy kogoś kogo możemy zapytać, możemy też przy okazji nawiązać relację, to jest to bardzo cenna, jest to bardzo duża wartość dla osoby, która właśnie do zespołu dołącza.

Poland. It is about looking for a place to live during the pandemic, it is about forming relationships. And I actually think it can be really difficult. Of course, it also depends on personality – there are the people who will be actively looking for their new network, and there are the people that the Team Leaders and leaders in the organisation must look after so that they don't lose them.

Krzysztof: Can you tell us more about what remote onboarding is like? What are you doing to make it an easy and enjoyable experience?

Dorota: In general, the topic of onboarding in our company is very important – each person who joins our team is partnered with a buddy. That buddy is also able to answer various questions, guide that person, and provide any additional answers to questions. I don't know if you have such experience, but I joined Accenture less than three years ago and I remember my first day, where we learned the various rules governing the organisation. If one has someone, besides their immediate supervisor, who has to deal with their entire team, whom they can ask, who they can also establish a relationship with, it is really valuable for the person joining the team.

Krzysztof: Okay, remote work has consequences as well; in the model where we work remotely, we have less synchronous work, in which two people do exactly the same work at the same time, and more asynchronous issues in which we can actually work on problems when we have the time and willingness to do so. On the other hand, the consequences are as you mentioned earlier – related to creativity. Various types of brainstorming or research and development are less effective. How do you deal with these phenomena in a remote environment?



Krzysztof: Okej, praca zdalna ciągnie za sobą również konsekwencje, czyli w modelu, w którym pracujemy zdalnie mamy mniej pracy synchronicznych, w którym dwie osoby pracują dokładnie nad tym samym w tym samym czasie, a więcej zagadnień asynchronicznych w których faktycznie możemy pracować nad problemami wtedy, kiedy my mamy na to czas i ochotę. Z drugiej strony ciągnie ona za sobą konsekwencje przez Ciebie wcześniej wspomniane, związane z kreatywnością. Czyli różnego rodzaju brainstormingi, czy praca nad researching development jest mniej efektywna. Jak sobie radzić z tego typu zjawiskami w środowisku zdalnym.

Dorota: wydaje mi się, że tutaj warto pamiętać o narzędziach jakie mamy do swojej dyspozycji i aktywnie uczyć się ich, aktywnie z nich korzystać. To nie dotyczy wyłącznie takich narzędzi służących chociażby burzy mózgów, takich jak White Board, czy Menti, ale tak naprawdę taką współpracę nad wspólnymi dokumentami, dyskusję właśnie otwartą, tak naprawdę aktywną pracę synchroniczną tyle, że w warunkach zdalnych korzystając z narzędzi. My te narzędzia mieliśmy wdrożone dużo wcześniej. Generalnie specyfiką takiej pracy jak chociażby mój zespół pracujący z klientem jest praca zdalna, więc jakby te narzędzia mieliśmy wdrożone i wiedzieliśmy jak z nich korzystać. Po prostu nie korzystaliśmy z nich w takim stopniu wewnątrz naszego zespołu i tylko ten aspekt uległ zmianie. Ale rzeczywiście korzystanie aktywne z narzędzi współpracy zdalnej, to jest taka absolutnie podstawa do tego, żeby móc we właściwy sposób wspólnie realizować zadania.

Krzysztof: Co zmieniłaś w swoim sposobie zarządzania podczas pracy zdalnej?

Dorota: wyobraźmy sobie sytuację, w której mamy jakiś trudny problem do rozwiązania.

Dorota: I think at this point we need to remember the tools at our disposal and learn to use them actively. It is not only about brainstorming tools, such as the White Board or Menti, but about working together on joint documents, about open discussion – in fact, active synchronous work, but in remote conditions, using the tools. We had implemented those tools much earlier. In general, the nature of such work, like my team working with the client, is remote work, so we had implemented those tools and we already knew how to use them. We just didn't use them that much within our team, and that's the only aspect that has changed. But indeed, the active use of remote cooperation tools is absolutely the basis for being able to properly perform tasks together.

Krzysztof: What have you changed in your management style while working remotely?

Dorota: Let's imagine a situation in which we have a difficult problem to solve. Something has actually happened, which we must react quickly to as a team, we have to implement something, we have to creatively come up with a solution and then monitor whether we are actually going in that direction. Normally, at the office, we would probably meet in a conference room, have a brainstorming session, and then we would actually meet on a regular basis at least briefly during the day to discuss the progress of our work. In remote management, we can also work this way, organise such things, for example something called a war room. It is a command centre where we actually dial in for at least 15 minutes every day to talk about a pressing problem and to be able to track its progress. So, when we have these modern tools, that is, access to working technologies that allow us to keep in touch, we are able to deal with the problem.



Rzeczywiście coś się wydarzyło, na co musimy szybko zareagować jako zespół coś musimy wdrożyć, musimy kreatywnie wymyślić jakieś rozwiązanie i potem monitorować czy rzeczywiście idziemy w tym kierunku. Normalnie w takich warunkach biurowych, to pewnie spotkalibyśmy się w sali konferencyjnej, zrobilibyśmy burzę mózgów, a potem rzeczywiście na bieżąco spotykałibyśmy się chociaż króciutko w ciągu dnia, żeby omówić postęp tej naszej pracy. W takim zdalnym zarządzaniu możemy również w ten sposób pracować, organizować sobie takie, chociażby coś takiego co się nazywa war room. Czyli takie centrum dowodzenia, gdzie rzeczywiście na przykład codziennie wdzwaniamy się chociaż na 15 minut, żeby o jakimś właśnie palącym problemie porozmawiać i żeby móc śledzić jego postęp. Tak więc jakby tutaj rzeczywiście mając te nowoczesne narzędzia, czyli dostęp do właśnie, dostęp do takich działających technologii, które nam umożliwiają kontakt, to jesteśmy sobie w stanie z tym radzić.

Krzysztof: Co z taką pracą z klientami? Czyli jak pracujecie zdalnie z klientami? Czy coś się zmieniło w tym modelu? Wspomniałeś o tym wcześniej, że już wcześniej pracowaliście zdalnie z klientami, ale czy obecnie nastąpiła jakaś zmiana?

Dorota: Accenture globalnie pracuje z klientami zdalnie, natomiast w czasach przed pandemią rzeczywiście mieliśmy dużo więcej możliwości kontaktu. Klienci odwiedzali nas, często zespoły consultingowe pracowały w biurach klienta, co dzisiaj no niestety nie jest możliwe. Więc rzeczywiście ten bezpośredni kontakt z naszymi klientami został zmodyfikowany przez pandemię. I ja powiem szczerze, myślę wszyscy czekamy na odwrót tego zjawiska, żeby z naszymi klientami znowu widzieć się twarzą w twarz. Rzeczywiście tak jak te aspekty, które wcześniej poruszaliśmy, ta pewna formalizacja relacji, jeżeli pracujemy zdalnie i widzimy się

Krzysztof: What about working with clients like this? How do you work remotely with clients? Has anything changed in this model? You mentioned earlier that you had worked remotely with clients before, but has there been any change now?

Dorota: Accenture works with clients remotely on a global scale, but in the pre-pandemic era, we actually had many more opportunities for contact. Clients visited us, our consulting teams often worked in our clients' offices, which unfortunately is not possible today. So, indeed, this direct contact with our clients has been modified by the pandemic. And to be honest, I think we are all waiting for this to go back to how it was, to see our clients face to face again. Indeed, just like the aspects that we discussed earlier, there is this certain formalisation of relations if we work remotely and see each other only on the screens of our computers. Well, this is an element that is difficult to manage.

Krzysztof: Change is natural, and the world keeps changing. Many jobs will surely disappear in the future. What kind of skills do you need to focus on now to be prepared for that future?

Dorota: Change is a trait that has always accompanied mankind. However, we see that in recent years, in recent decades, and also during the pandemic, it has accelerated remarkably. The pandemic is also a kind of stimulus for our entire economic reality to look for new solutions, new distribution channels. To adapt even faster to our clients' requirements. As a result, I think the absolute key skill is to adapt and actually learn how to learn. So, what we say is relevant today, the professions we are in, but we must take into account that in twenty years' time these professions may not be as popular as they are



wyłącznie na ekranach naszych komputerów. No to jest taki element trudny do zarządzania.

Krzysztof: Zmiana jest rzeczą naturalną i świat zmienia się cały czas. W przyszłości na pewno zniknie wiele zawodów. Na jakiego rodzaju umiejętnościach należy się obecnie skupić, żeby być przygotowanym na tą przyszłość?

Dorota: Zmiana jest cechą, która towarzyszy ludzkości od zawsze. Natomiast widzimy, że w ostatnich latach, w ostatnich dziesięcioleciach i również pandemii ona niezwykle przyspieszyła. Pandemia też jest pewnym takim stymulatorem dla w ogóle całej naszej rzeczywistości gospodarczej, żeby właśnie szukać nowych rozwiązań, nowych kanałów dystrybucji. Dostosować się jeszcze szybciej do wymagań naszych klientów. W związku z czym wydaje mi się, że absolutnie kluczową umiejętnością jest adaptacja i tak naprawdę nauczenie się uczenia się. Czyli to co mówimy, że jest aktualne dzisiaj, te zawody, w których jesteśmy, musimy brać pod uwagę to, że za dwadzieścia lat być może te zawody przestaną być tak popularne, jak dzisiaj. Natomiast pojawią się nowe. I istotne jest to żebyśmy po prostu korzystając ze swojej inteligencji emocjonalnej, umiejętności interpersonalnych i właśnie umiejętności uczenia się, byli w stanie się dostosować.

Krzysztof: Dla pewności i podsumowania muszę zadać to pytanie wprost: czy praca zdalna jest efektywna?

Dorota: Tak! Praca zdalna jest efektywna, nie wiemy natomiast jaki jest jej długofalowy wpływ na nasz dobrostan i taką długofalową efektywność. Myślę, że w czasie naszej rozmowy też poruszyliśmy kwestie związane z potrzebą takiego ludzkiego kontaktu. Człowiek jest istotą społeczną i warunki takiej pracy zdalnej, kiedy widzimy się wzajemnie wyłącznie

today. However, new ones will appear. And it is important that we are able to adapt simply by using our emotional intelligence, as well as interpersonal and learning skills.

Krzysztof: To be sure and to sum up, I have to ask directly: Is remote work effective?

Dorota: Yes. Remote work is effective, but we do not know what its long-term impact on our well-being and long-term effectiveness will be. I think that during our conversation we also raised the issues related to the need for human contact. Humans are social beings and the conditions of remote work, when we see each other only on our computer screens, are not the most natural environment for making friends or social relationships. And I think it is a bit too early to comment on this issue. However, it is worth paying attention to it and it is worth actively trying to address it, not just ignore it.

Krzysztof: Do you think this new model of work which we have now will stay with us for longer, or will we return to the old model, where we would go to the office and life would be easier because we have this place where we can simply go?

Dorota: I think there is no going back to pre-COVID times. I think we will have to adapt to the new reality, which will be part remote work and part work from the office – to really use the potential of both types of collaboration. We will certainly face challenges that we are not fully aware of today, or issues that, at the moment, as we work mostly remotely, are already obvious to us. However, when it comes to hybrid work, new challenges will arise.



z ekranów naszych komputerów, no to nie jest takie najbardziej naturalne środowisko do nawiązywania przyjaźni, czy relacji społecznych. I tutaj rzeczywiście, jakby dzisiaj moim zdaniem jest nieco za wcześnie, żeby się w tej kwestii wypowiadać. Natomiast warto jest żebyśmy po prostu tej kwestii poświęcili uwagę i warto jest żebyśmy aktywnie starali się ten temat po prostu zagospodarować, a nie tylko ignorować.

Krzysztof: czy Twoim zdaniem ten nowy model pracy w którym obecnie się znajdujemy zostanie z nami na dłużej, czy jednak powrócimy do starego modelu, w którym będziemy chodzić do biura i życie będzie prostsze, bo mamy to miejsce, do którego po prostu chodzimy.

Dorota: Myślę, że nie ma powrotu do czasów przedcovidowych, myślę, że będziemy musieli przystosować się do nowej rzeczywistości, która będzie obejmowała częściowo pracę zdalną i częściowo pracę z biura, żeby tak naprawdę wykorzystać potencjał obu tych typów współpracy. Na pewno będziemy się mierzyli z wyzwaniami, których dzisiaj do końca sobie jeszcze nie uświadamiamy albo w tej chwili pracując w większości zdalnie no to pewne tematy są już dla nas oczywiste. Natomiast w sytuacji takiej pracy hybrydowej pojawią się nowe wyzwania.

Krzysztof: Jak w Accenture wygląda ten pomysł na taką pracę w przyszłości?

Dorota: praca z pewnością nie wróci w 100% do biura. Na pewno będzie się wiązała z jakimś modelem hybrydowym, czyli częściowo powrotu do biura, częściowo pracy z domu, żeby wykorzystać potencjał obu tych sposobów organizacji.

Krzysztof: What is Accenture's idea for the future of work?

Dorota: Work will certainly not go 100% back to the office. There will be some hybrid model involved, partly returning to the office, partly working from home, to use the potential of both these ways of organisation.

Krzysztof: Have you done any surveys on working in the hybrid model? Have you asked your employees what they think? How would people like to work? At one point you mentioned that you dream of going back to the office. But do you dream of a full return, or maybe a hybrid model?

Dorota: Well, indeed, as part of our organisation, we asked our employees how they imagine the future of their work post-COVID, which, I think, we are really waiting for. I sure am. And what we heard is that the vast majority of our employees would like to return to working in the hybrid model. So two to three days in the office, the rest from home. However, very few people said that they would like to work full time from the office, which was often our previous model. And very few people said that they would like to work completely remotely. There is also quite an interesting issue that came up in talks with our leaders. We can see that the tendency to work from home is greater among our employees, while managers often miss having their teams in the office because they are used to it, they believe that it makes contact and management easier for them. And they see some challenges related to hybrid work. Generally, when it comes to hybrid work, at Accenture we are working very intensively on what this future model should be like. As part of this year's future leadership development programme, where groups of our most promising future leaders are asked to address a specific topic, we talk about remote



Krzysztof: Czy wy robiliście jakąś ankietę u siebie, jeżeli chodzi o pracę w tym modelu hybrydowym? Czy zapytaliście swoich pracowników o to, co oni w ogóle sądzą? Jak ludzie by chcieli pracować? W pewnym momencie wspomniałaś o tym, że Ty marzysz o powrocie do biura. Ale czy marzysz o takim pełnym powrocie, czy może jednak w takim modelu hybrydowym?

Dorota: no tak, rzeczywiście w ramach naszej organizacji pytaliśmy naszych pracowników, jak wyobrażają sobie przyszłość swojej pracy w czasach, kiedy już będzie po Covidzie na co wszyscy myślę, że naprawdę czekamy. Ja z utęsknieniem. I to co usłyszeliśmy, to, że znacząca większość naszych pracowników chciałaby wrócić do pracy w modelu hybrydowym. Czyli dwa do trzech dni w biurze, reszta to praca z domu. Natomiast bardzo niewiele osób mówiło, że chciało by pracować w pełni z biura, czyli to co było często naszym dotychczasowym modelem. I bardzo niewiele osób mówiło, że chciałoby pracować zupełnie zdalnie. Tutaj to jest też dosyć ciekawa kwestia, która ujawniła się w rozmowach z naszymi liderami. Widzimy, że skłonność do pracy z domu jest większa wśród naszych pracowników, natomiast kierownicy właśnie często tęsknią za, że tak powiem tym, żeby ich zespół był w biurze bo no są do tego przyzwyczajeni, uważają, że ułatwia im to kontakt, zarządzanie. I widzą jakieś wyzwania związane z pracą hybrydową. W ogóle, jeśli chodzi o taką pracę hybrydową, to w Accenture pracujemy bardzo intensywnie nad tym, jak ten model przyszłości miał by wyglądać. W ramach tegorocznego programu rozwoju przyszłych liderów, podczas gdy grupy naszych takich najbardziej rokujących naszych przyszłych liderów są proszone o zajęcie się konkretnym tematem rozmawiamy właśnie o pracy zdalnej, w zasadzie o pracy hybrydowej. Czyli połączeniu pracy zdalnej z pracą z biura i analizujemy ten temat pod wieloma kątami. To znaczy chociażby w jaki sposób w tym modelu hybrydowym dbać o poziom zaangażowania

work, and actually about hybrid work. That is, combining remote work with working at the office - and we analyse this topic from many angles. For example, how to foster the level of commitment of our employees in the hybrid model. How to take care of their well-being. How to also manage operational issues and how to ensure efficiency and productivity. This is indeed a very exciting topic, and we are very happy that these topics are already widely discussed and commented on within our organisation. Honestly, I am also looking forward to your recommendation on this matter.

Krzysztof: I'm excited about the future and I am really looking forward to what else will change in our lives. I hope that we will be more effective and more productive, that we will be able to maintain the social aspect and, above all, that work in the future – working in this new model – will bring us pleasure and allow us to develop. Thank you, Dorota, for the conversation. Dorota Franczyk, Accenture.

Dorota: Thank you very much, it was nice meeting you.

/ Outro /

Despite the many challenges that working from home presents, there are ways to adapt to the 'new normal'. Regular meetings with cameras on, and talking about topics not related to work – these are just some of the many solutions which Dorota has tested.

One of the more difficult aspects may be the remote management of people and onboarding of new employees, but they can also be dealt with if we ensure good communication. Creative work can also be improved, which is



naszych pracowników. Jak dbać o ich dobrostan. Jak dbać również o takie kwestie operacyjne i właśnie dopilnowania tej takiej efektywności czy produktywności. To jest rzeczywiście temat bardzo ekscytujący, bardzo się cieszymy, że już te tematy są szeroko w ramach naszej organizacji dyskutowane i komentowane. Ja szczerze powiem też nie mogę się już doczekać rekomendacji w tej kwestii.

Krzysztof: ja jestem podekscytowany tą przyszłością i naprawdę czekam co się zmieni w naszych życiach jeszcze. Mam nadzieję, że będziemy bardziej efektywni, bardziej produktywni, będziemy w stanie utrzymać ten aspekt społeczny, a przede wszystkim, że praca w przyszłości, że praca w tym nowym modelu będzie sprawiała nam przyjemność i pozwoli nam się rozwijać. Dzięki wielkie Dorota za rozmowę. Dorota Franczyk Accenture.

Dorota: Dziękuję bardzo, miło Cię było poznać.

/Outro/

Mimo wielu wyzwań, które praca z domu przed nami postawiła, są sposoby, żeby zaadaptować się do nowej sytuacji. Regularne spotkania z włączonymi kamerkami, rozmowy na tematy niezwiązane z pracą - to tylko niektóre z wielu przetestowanych przez Dorotę.

Jednymi z trudniejszych aspektów mogą być zdalne zarządzanie ludźmi oraz onboarding nowych pracowników, ale i z nimi można sobie poradzić, jeśli zadamy o dobrą komunikację. Pracę kreatywną też da się usprawnić, co udowadniają wypracowane przez Accenture rozwiązania.

Przyszłością natomiast wydaje się być hybrydowy tryb pracy, w którym będziemy pracować zarówno z biura, jak i z domu. A jeśli

shown by the solutions developed by Accenture.

The future, however, seems to be a hybrid work model in which we will work both from the office and from home. And if you want to test it with us at Accenture, you are most welcome!

Thank you for listening to this episode and join us for the next ones. Subscribe to the "Points of Change" channel in your favourite podcasting app so you don't miss out on any. Until then, until the next topic. Bye!



chcesz przetestować to razem z nami w
Accenture, zapraszamy!

Dziękuję za wysłuchanie tego odcinka i
zapraszam do kolejnych. Subskrybuj kanał
“Points of Change” w Twojej ulubionej aplikacji
podcastowej, aby ich nie przegapić. Do
usłyszenia przy okazji następnego tematu.
Cześć!

Copyright © 2022 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo are registered
trademarks of Accenture.