

Interní lektoři v KYB

Od roku 1988 se zajímám o komunikaci, pracovala jsem v reklamním průmyslu a věnovala jsem se především externí komunikaci a marketingu. Někdy kolem roku 2014 se situace na trhu změnila.

Ekonomický růst způsobil obrovské změny v organizacích, které postupně chápou potřebu sdílení informací a budování firemní kultury nejen vně firmy, ale především uvnitř. Firmy zjišťují, že jejich firemní kultura, informovanost zaměstnanců a jejich vztahy se odráží ven z firmy. Zaměstnanec se stal úzkoprofilovým zbožím a jeho vztah k podniku ovlivňuje jeho angažovanost a výkon, ale zároveň buduje jméno a upevňuje firemní značku směrem k veřejnosti

a k zákazníkům. Firmy se mnohem více zabývají interní komunikací a poptávka po vzdělávání se změnila. Nad dříve poptávanými obchodními dovednostmi, zákaznickým servisem a marketingem převažuje poptávka konzultací k nastavení interních komunikačních procesů. Poptávka po komunikaci v týmech i mezi odděleními, předcházení

konfliktům a budování employer brandingu mne v posledních letech zavedla do oblasti komunikace uvnitř firem a posilování značky firmy zevnitř.

Jak trh postupně vytěsňuje některé pracovní pozice, vzniká potřeba zavádění nových. Jedním z příkladů je pozice interního lektora. Ta je zatím v korporacích chápána různě. Někdy je interní lektor vnímán jako učitel a trenér konkrétní profesní dovednosti, jindy jako mentor pro oblast pracovního zaměření. Ale stále častěji je také nositelem informací a šířitelem vizí, poslání, firemních hodnot, které jsou základem pro strategické řízení firem.

Jedním z klientů, kteří tuto strategii vnímají jako důležitou, je KYB. V „automotiv“ je sdílení hodnot obzvláště složité, o to více si vážím „hozené rukavice“. Bylo vybráno šest interních lektorů s cílem

šíření firemních hodnot, vize a strategie společnosti, nastavení procesů a pravidel komunikace uvnitř firmy, zvyšování angažovanosti zaměstnanců a dále nastavení pracovních procesů ve výrobě, vývoji, logistice i HR.

Během osmi dní se měli účastníci naučit interpretovat a zavádět na všechna pracoviště firemní kulturu i pracovní dovednosti. Úzkým místem se při úvodním setkání ukázala komunikace nejvyššího vedení k personálnímu oddělení i k samotným účastníkům akce. Zúčastnění neznali očekávání managementu a nevěděli o své budoucí roli v řízení firmy. Na úvodní setkání přišli bez jakýchkoli očekávání a byli

překvapeni zadáním a cílem akce, což vyvolalo obavy a nejistoty. Komunikace „talent managementu“ v jinak velmi dobře prosperujícím podniku selhala. Po první rozpačité lekci jsme se sešli s vedením firmy a projednali jsme další postup a nápravu. Díky pochopení managementu, uznání jeho nekonstruktivní komunikace, se podařilo účastníky motivo-

vat k poslání interního lektora.

Osmidenní kurz v KYB pro mě byl jedním z nejlépe prožitých pracovních dní za mou kariéru ve vzdělávání. Našli jsme témata, která absolventy rozvíjela, ve kterých nacházeli smysl pro další práci i osobní život. Prošli přípravu různých forem vzdělávacích akcí od instruktáže pro jednu osobu, až po prezentaci pro velké publikum. Prakticky zkoušeli formy prezentace a způsoby přenosu informací včetně jejich důsledků. Stanovili jsme procesní pravidla komunikace skrz firmu.

Účastníci se prostřednictvím kurzu vzájemně motivovali a byli velmi otevření, což bylo důležité pro mne i pro ně samotné. Kurz vedl k přesnému zacílení akce, k práci na praktickém zaměření tréninků a vývoji konkrétních vzdělávacích programů. Každ-



dý z frekventantů si určil svůj vzdělávací cíl a postup vzhledem k vlastní pracovní pozici. Každý si stanovil nové výzvy pro oddělení, které reprezentuje a kde má zájem pracovat jako interní lektor. Cílem všech bylo složení zkoušky „Lektor dalšího vzdělávání“, který následně naplnili.

Účastníci se s nadšením pouštěli do tréninku, poznávání sebe sama i do vzájemných reflexí a podávání zpětných vazeb. Velká část kurzu byla vedena formou cvičení a didaktických her, improvizčních laboratoří a experimentů s významnými AHA! efekty a uvědoměním. Zájmy účastníků se vyvíjely podle jejich zvyšující se motivace, ale také podle měnící se situace a atmosféry v podniku. Kurz byl velmi flexibilní, vždy jsme ze zaměřili na téma nebo dovednost, kterou účastníci cítili jako potřebnou.

Postupovali jsme od prvků interpersonální komunikace a odstranění komunikačních zlovyků, které vedou k deformaci informací, až po profesionální přípravu vzdělávací akce. Interní lektori se naučili, jak učit zaměstnance komunikovat a budovat respekt na pracovištích, odstraňovat komunikační šumy a mít na paměti, že pokud zaměstnanec nemá informace, vymyslí si je. To může být pro image firmy nebezpečné. Na příkladech jsme interpretovali zlovyky v týmové komunikaci a hledali „úzká místa“ v komunikaci mezi odděleními. Toto téma otevřelo velkou „ožehavou“ diskusi s managementem. Jednání dále probíhají a věřím, že budou úspěšná.

Málokterý klient umí uznat chybu při počáteční komunikaci vzdělávacích akcí, málokdy se vydaří náprava a motivace vybraných účastníků. V případě KYB se to podařilo skvěle. Firemní „talenti“ byli velmi dobře vybráni. Byli schopni nastavit si osobní plán a určovat témata, ve kterých cítili potřebu zlepšování. Vytvořili jsme přesně zacílený, praktický kurz, uchopitelný pro zavedení do praxe. Prostor pro možnost vytvoření kurzu na míru každého z účastníků byl zároveň motivační pro učení, ale i pro zavádění komunikačních pravidel na jednotlivá pracoviště a hledání cest pro zlepšování celého systému interní komunikace společnosti.

*Bohdana Kašparová
lektorka Centra andragogiky
lektorka roku 2014*



Osobnostní a sociální rozvoj



Jste pedagog nebo se pohybujete na poli pomáhajících profesí?

Jste student a připravujete se na dráhu učitele? Zajímají vás vztahy ve skupině, skupinová dynamika, psychohygiena či prevence vyhoření? Tato kniha je určena právě vám.

autor: Petr Soják

počet stran: 88

prodejní cena: 299 Kč

Pedagogové jako průvodci vzděláváním a výchovou toho musí hodně znát a umět, aby své znalosti a dovednosti mohli předávat dál. To je jejich posláním. Vždy je ale dobré si uvědomit, že na úplném začátku nestojí pedagog. Na počátku vždy stojí především člověk. Aby se tato jedinečná osobnost mohla zcela věnovat ostatním, musí kromě nabytých znalostí poznat především sama sebe, a to jak ve vztahu k sobě, tak k druhým a následně i k profesi. A tak se stane, že i budoucí průvodce ostatních potřebuje na cestě k sobě samému zkušeného průvodce, který ho celou osobnostně-sociální přípravou provede, pomůže mu nahlédnout sama sebe a rozvinout schopnost sebereflexe. Právě takovým průvodcem je i tato kniha. Tématem budoucího pedagoga již není pouze to, získat co nejvíce informací a zkušeností, aby co nejvíce mohl předat svým žákům, ale také naučit se pracovat sám se sebou, uplatňovat úspěšně péči o sebe a předcházet vyhoření, porozumět každému jedinci a zákonitostem vývoje vztahů ve skupině. Ve chvíli, kdy pochopí, že největším učitelem a průvodcem je především sám sobě, stává se nenahraditelným přínosem i svým žákům a studentům. Přejeme proto všem pedagogům, stávajícím i budoucím, na jejich cestě za poznáním hodně štěstí, vlastního naladění, nalezení vnitřní motivace a pozornosti k sobě, k druhým, k profesi.