

16.05 - 16.45 Jak zbudować dobry i wspierający się zespół w szkole językowej.

Omówienie procesu budowania relacji pomiędzy osobami zarządzającymi instytucją szkoleniową a jej personelem. Praktyczna wiedza związana z budowaniem zaangażowanego zespołu.

Szkoła językowa to szczególny rodzaj firmy – zwykle charakteryzuje się otwartością, nastawieniem na rozwój. Oferujemy klientowi możliwość uczenia się, sami też chętnie się uczymy – na wszystkich szczeblach – od szefa do lektora i pracowników obsługi klienta.

Z punktu widzenia budowania dobrego i wspierającego zespołu, tworząc szkołę językową powinniśmy odpowiedzieć sobie na kilka zasadniczych pytań:

- Co chcę osiągnąć zakładając szkołę językową. Jakie są moje osobiste oczekiwania odnośnie tego rodzaju działalności biznesowej (moja osobista wizja) i jakiego typu szkołę chcę stworzyć (jaka jest jej wizja).
- Dla jakiej szkoły ja chętnie bym pracował/ła i czy będzie to szkoła, dla której chętnie będą pracować inni.
- Jeśli chcę stworzyć dobry zespół, co powinna zapewniać moja firma, aby pracownicy czuli się z nią związani. Jakie są przyczyny odejść pracowników/ lektorów i na które z tych czynników mam wpływ.

Istotne elementy budowania dobrego i wspierającego zespołu:

- Rekrutacja odpowiednich osób, tzn. profil osoby powinien być zgodny z naszymi oczekiwaniami co do kompetencji, umiejętności, cech osobowości, sposobu zachowania.
- Wdrażanie pracowników i lektorów do pracy – przekazanie informacji o wartościach szkoły, obowiązujących zasadach i procedurach. Przekazanie nowozatrudnionym pracownikom informacji kto jest kim w organizacji, również w formie pisemnej – intranet, tablica, mail. Wszystko po to, aby pracownik się odnalazł szybko w nowym miejscu i poczuł się u siebie.
- Przestrzeganie zasady, iż *ważne co robisz, nie co mówisz*. Dbałość o przestrzeganie przyjętych standardów jakości w nauczaniu, pożądanego standardu zachowania w kontakcie z klientem, uczestnikiem szkoleń. Dbałość o przestrzeganie kluczowych wartości szkoły oraz obowiązujących zasad i procedur.
- Tworzenie odpowiedniej atmosfery – otwartość, gotowość pomocy, wspieranie w rozwoju, dobra komunikacja. Oznacza to, że pracownicy / lektorzy wiedzą do kogo mogą się zwrócić gdy mają problem, wiedzą, że zostaną wysłuchani i w miarę możliwości otrzymają konieczne wsparcie.
- Kontakt przełożonych z personelem – rozpoznanie predyspozycji, preferencji, oczekiwań i ambicji. Zaspokajanie indywidualnych potrzeb; dostrzeganie osiągnięć, chwalenie, nagradzanie. Jednocześnie zachowanie odpowiedniego dystansu i budowanie autorytetu (szczególna rola szefa, który jest również metodykiem).
- Przepływ informacji – pracownicy i lektorzy wiedzą co się dzieje w szkole, jakie są plany rozwojowe firmy/ pracowników. Istotnym elementem przepływu informacji jest również ocena pracy pracowników/ lektorów i właściwe jej komunikowanie.
- Działania integracyjne zespołu, poprzez organizowanie wspólnych imprez i spotkań – lektorzy + pracownicy. Angażowanie lektorów/ pracowników w realizację szkolnych projektów - gazetka, zajęcia dodatkowe dla słuchaczy, współtworzenie programów.

Szczególnie istotne jest angażowanie pracowników/ lektorów w nowe projekty, dzięki czemu szkoła wykorzystuje ich potencjał, co buduje poczucie wnoszenia wartości dodanej dla firmy, oraz większą identyfikację z firmą.

- Możliwość rozwoju zawodowego – udział w szkoleniach i projektach, prowadzenie szkoleń dla nowych pracowników/lektorów, opieka nad nowymi pracownikami/lektorami.
- Zapobieganie niezadowoleniu poprzez tworzenie odpowiednich warunków pracy (siedziba, wyposażenie), zapewnienie poczucie bezpieczeństwa (gwarancja pracy, jasne zasady), jasne zasady wynagradzania.
- Budowanie zadowolenia, poprzez dbanie o potrzeby wyższego rzędu, systematyczne badanie poziomu zadowolenia i sprawdzanie co można zrobić, aby był wyższy poprzez wprowadzanie przynajmniej niektórych z oczekiwanych zmian.