

Byli jsme tam, kde se řidiči školili o emocích

Pondělí, 05. prosince 2011



Společenství autodopraců Čech a Moravy (SAČM) již třetím rokem provádí školení zaměstnanců svých členských firem ve spolupráci s akciovou společností TEMPO TRADING & CONSULTING. Děje se tak v rámci tříletého vzdělávacího projektu hrazeného ze zdrojů Evropského sociálního fondu a Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, v jehož rámci by mělo být proškoleny na tři tisíce pracovníků, od manažerů až po řidiče.

Vzdělávací program je zaměřen na bezpečnost dopravy, ekonomické a další aspekty včetně komunikace i schopnosti řešit nejrůznější situace, s nimiž se autodopraci v praxi setkávají.



Jedno z takových školení, které jsme navštívili počátkem prosince, bylo zaměřeno na řešení stížností a jednání se stěžovateli. Lektor František Kužela se tohoto úkolu ujal důsledně. Oblasti emoční inteligence se věnuje již přes deset let a díky bohatým profesním zkušenostem dokáže lidem z autodopravy zajímavou formou vstříbat hlavní zásady práce s lidmi, i s těmi, kdo z určitého popudu ztrácejí schopnost krotit své emoce.

Přednáška rozložená do dvou dnů, z níž jsme zaznamenali některé epizody, podrobně rozebírala jednotlivé typy stížností i samotných stěžovatelů, pojmy, které se zde vyskytují, základy emoční inteligence i zásady komunikace mezi lidmi.

Co nás potěšilo byl fakt, že v žádném případě zde nešlo o pouhé pasivní přijímání informací. Lektor dokázal udržet pozornost posluchačů na maximu obsahem výkladu, způsobem jeho podání i formou častých dotazů a nenásilným vyžadováním odpovědí včetně malých písemných testů. Proto si i nezaujatý divák - v našem případě - vůbec nepřipadal jako žák ve škole, a již vůbec ne, jako žák, který si zatím ještě neuvědomuje, k čemu mu tyto znalosti vlastně budou. Tady, mezi lidmi řady profesí, jež spojuje práce v autodopravě, bylo zcela zřejmé, že se probírá problematika, která jim má co říci, s níž se nějakým způsobem setkávají.



Zdeněk Továrek, řidič autobusu, ČSAD Ústí nad Orlicí:

„Pro mě je toto školení prvním a danou tematiku z oblasti psychologie vítám. Je to přednášeno zajímavou formou a určitě si z toho pro sebe odnesu mnoho zajímavých poznatků. Možná z nich využiji pouze část, ale ani širší povědomí o tom, co vše obnáší oblast emoční inteligence není od věci. Zatím, ale musím zatukat na dřevo, jsem se jako řidič v regionální dopravě s nějakými negativními emocemi přímo nesetkal, jenže člověk nikdy neví... Rozhodně je dobré vědět, jak v tom případě správně reagovat.“

Kateřina Bitalová, vedoucí pobočky Autodoprava Šmíd, Hořovice:

„Jako vedoucí pobočky občas zažívám i takové ty nepříjemné situace s lidmi, i když se ve firmě takovým situacím předejít. Když se však již něco nepříjemného stane, snažíme se, aby z toho obě strany vyšly pokud možno bez úhony. Mě se tady krom jiného líbí modelování situací s akcentem na uvědomování si vlastních chyb, které by mohly přerůst v neadekvátní jednání. Toto je mé druhé školení, ovšem první s tímto zaměřením, a i když jsme teprve v jeho začátku, jsem s dosavadním průběhem velmi spokojená. Lektor je velice komunikativní, vstřícný, byli jsme od počátku, řekla bych, zataženi do problematiky, a tím je to zajímavější. Být připravena na setkání s někým, kdo své emoce nedokáže krotit, považuji za dobrý počin.“



Uvedené názory dvou profesně odlišných účastníků školení tedy potvrzují i naše dojmy, byť jsme je získali pouze v malé časové výseči přednášky. Dr. Lubomíra Ondrouška, prvního místopředsedy SAČM, který je za oblast vzdělávání odpovědný, jsme zpovídali ve snaze dovědět se něco víc také o organizování těchto akcí, které z pravidelnosti jim vlastní se zde odbívají takřka každý týden. Prozradil nám, že onou vílou, která pečuje o vše spojené s organizováním školení, s administrativou, které zde není zrovna málo, která je v každodenním styku s členskými firmami, externím administrátorem, partnerskou organizací poskytující lektory a kdo má na starosti veškerý monitoring i to, aby do puntíku vše klapalo včetně ubytování, stravování účastníků školení, ve školící místnosti bylo všechno, co je třeba, je v našem případě Jana Menoušková, tajemnice SAČM. Že všechno klapě, jak se říká na jedničku, je tedy zejména její zásluhou. A že tomu tak opravdu je si nelze nevšimnout. Navíc, hodnotitelem je zde téměř každý, kdo má s probíhajícími školeními co do činění; je zde odezva z firem, co školení v lidech zanechává a jak se odráží v jejich další práci, své si řeknou také lektoři a konec konců i vedení SAČM.



Z budovy Společenství autodopraců Čech a Moravy v pražské Hostivaři jsme odcházeli s dobrými pocity. Víme přeci, že pracovníci autodopravy jsou denně vystavováni stresům, a přesto se od nich vyžaduje plné soustředění v zájmu bezpečné jízdy. A ačkoliv se SAČM jako profesní sdružení malých firem a živnostníků s koncesí na autodopravu hodně snaží spoustu věcí ovlivnit, nemůže všechno a stres se svými možnými důsledky sem patří. Proto celý systém školení, kde se ani na tuto důležitou stránku řídičského povolání nezapomíná, je rozhodně přínosem. Tak to alespoň vidí ti, kdo jej zde absolvují a to je podstatné.

Připravil Jiří Novotný.