



# Esettanulmány

## Pro-Frézia Kft., Kecskemét

### *A munkavállalók szociális kompetenciái*

A 2001 óta működő Pro-Frezia Kft. fő tevékenységi köre a professzionális takarítás. A vállalkozás Kecskeméten számos intézmény takarítását végzi, közel 50 000 négyzetméteren.

### A vállalat

---

#### A cég dolgozói

65-70 fő dolgozik főállásban a cégnél takarítói munkakörben. A fejlesztésben részt vevő takarítónők a helyi általános iskolákban 2-3 fős csoportokban dolgoznak. Mindannyian alacsony iskolai végzettségűek.

#### Kihívások a vállalatnál

A munkavállalók saját megszokott munkaterületükön nagyfokú önállósággal végzik munkájukat. A vállalkozás és maguk a munkavállalók szempontjából is a legnagyobb kihívást azoknak a helyzeteknek a kezelése jelenti, amikor a munkavégzés során rendszeresen közvetlen kapcsolatba kerülnek a Megrendelővel és tulajdonképpen a vállalkozás „képviselőjére” kényszerülnek. Mindez olyan helyzeteket is eredményez, amely akár a munkavállalók közötti együttműködést is megterheli.

#### A cég elkötelezettsége

A vállalkozás vezetői alapvetően nyitottak voltak a munkavállalók fejlesztésének újszerű módszerére, azt gondolták, hogy a munkavállalók számára ez egyfajta jutalom lehet: „A dolgozók érezni fogják, hogy foglalkozunk velük és fontosak a cégnek!”. A vállalati elkötelezettséget jelzi, hogy a fejlesztés a munkaidő terhére valósulhatott meg. Ez az eset jól bizonyítja azt is, hogy mennyire fontos, hogy a munkavállalók közvetlen felettesei mindvégig nyomon kövessék a fejlesztési folyamatot, kellő tájékoztatást adjanak annak céljairól, és rendszeresen megerősítsék a dolgozókat, hogy részvételük a folyamatban fontos és szükséges.

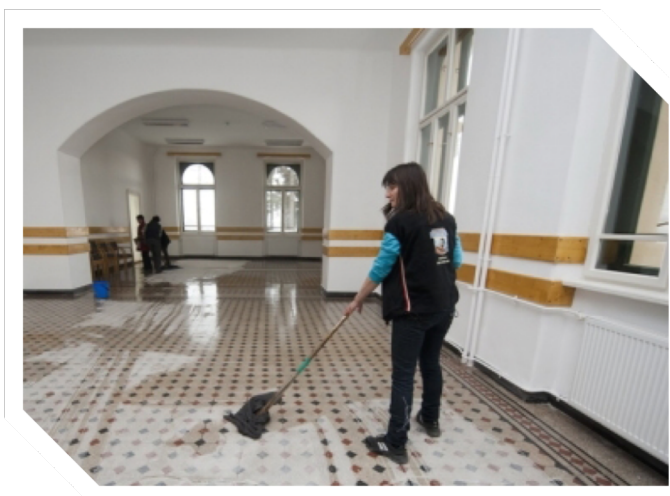


## A GO fejlesztés



A fejlesztési folyamat előkészítése során felmért helyzetek és nehézségek alapján egyértelműen körvonalazódott, hogy a program fókuszába a munkavállalók szociális kompetenciái kerüljenek. A „minőségibb” munkavégzés érdekében a fejlesztés az alábbi területeket érintette:

- egyéni felelősségvállalás a cégért
- rugalmas alkalmazkodás a változásokhoz
- kommunikáció a Megrendelő felé
- minőségi kifogások megértése és kezelése
- csapatban történő munkavégzés
- konfliktusok kezelése



## Egyéni fejlesztési szükségletek felmérése

A munkavállalók egyéni fejlesztési szükségleteit helyszíni bejárásokkal és egyéni interjúk keretében mértük fel. Ezek az interjúk egyöntetűen megerősítették a vállalkozás vezetői által elmondottakat: a megrendelő /munkáltató /munkavállaló háromszög felállásból fakadóan számtalan olyan mindennapos helyzet adódik, melyek megfelelő megoldására a munkavállalók nincsenek felkészülve.



## Fejlesztési program

A fejlesztésben 7 fő munkavállaló vett részt, 6 alkalommal, összesen 20 órában. A program a fentebb említett területekkel kapcsolatos jól ismert hétköznapi szituációk átgondolása, feldolgozása, közös „megoldása” révén törekedett a munkavállalók szociális kompetenciáinak és kommunikációs képességeinek megerősítésére.

## Értékelés

A program a résztvevők többsége számára felnőttkori életük első szervezett tanulási tevékenységét jelentette. A múltbeli, kevésbé sikeres iskolai emlékektől indítva, az ismeretlentől való ösztönös tartózkodással eleinte korlátozott lelkesedéssel vettek részt a fejlesztési alkalmakon. A program előrehaladása azonban lassan átfordította ezt az ellenállást lelkesedésbe, a résztvevők megszerették a közös munkát és sajnálták, hogy –ha átmenetileg is- de a tanulás egyelőre véget ér számukra.