



Čo potrebujeme v našej firme pri zavádzaní inkluzívneho prístupu?

Vypracoval: Milan Hlavata
Vladimír Vdovičík

PREDHOVOR

„Inkluzívny prístup, čo to pre boha je?“ Presne táto veta nám prebehla, keď sme začínali prvé stretnutia. „Zase niečo, čo po pár sedeniach utíchne a viac sa k tomu nevrátime ...“

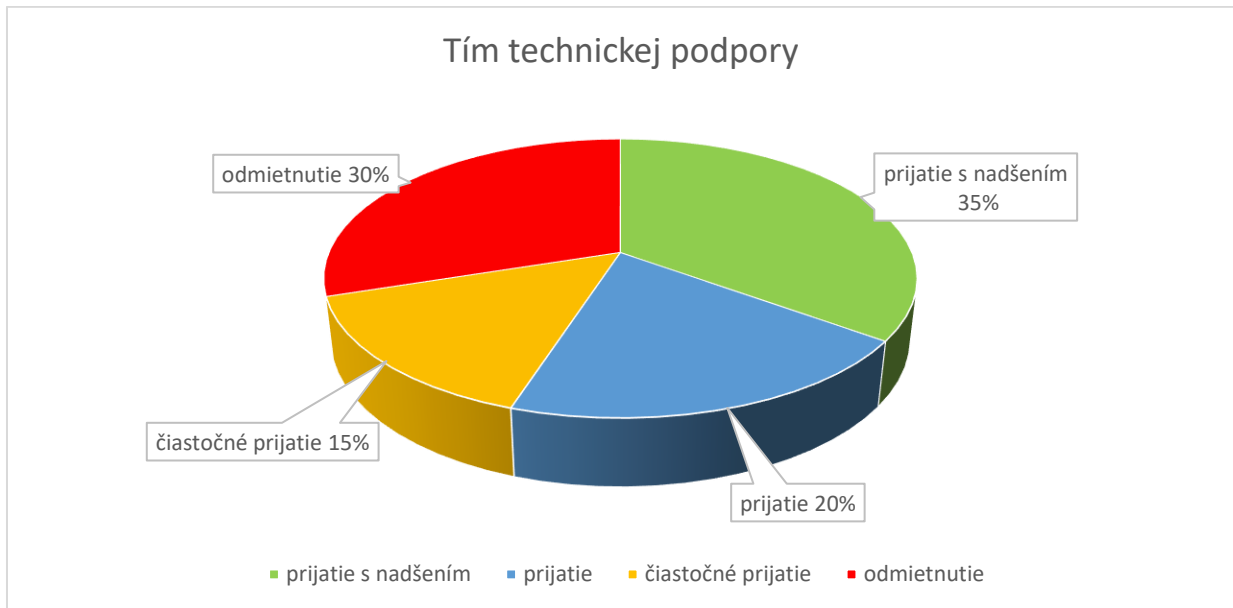
Tak ako teraz mnohí naši kolegovia, tak aj my sme ani len netušili čo to znamená ľudí si škatuľkovať, vysmievať sa z prízvuku, vady reči, pozornosti, zručností ... nevedomovali sme si to, až kým sme sa o tom nezačali otvorene rozprávať.

Sme radi, že sme sa vtedy veľmi mýlili a že to „niečo“ trvá dodnes. Cesta, na ktorú sme sa vydali je veľmi dlhá, ale s podporou firmy a hlavne s podporou skvelého tímu ľudí, nie nereálna, pretože aj tá najdlhšia cesta začína vždy prvým krokom.

Prvé dojmy a názory na inkluzívnu starostlivosť na našom oddelení

Po návrate z workshopu, sme dostali prvé veľké zadanie – porozprávať svojim kolegom, čo sme zažili, koho sme poznali a tak priblížiť túto tému.

Názory sa líšili, ale celkovo sme mali z toho veľmi dobrý pocit.



Počas posledných 2 týždňov sme sa zamerali na sledovanie kolegov v práci. Na ich správanie pri komunikácii s rôznymi typmi zákazníkov. Dovolíme si tvrdiť, že odkedy sme sa prvýkrát stretli s pojmom inkluzívny prístup, veľa sa toho zmenilo.

Kolegovia si viac dávajú pozor aký tón hlasu použijú, taktiež sa čoraz častejšie objavuje vo veľkej miere empatia, ktorá sa vytrácala. Samozrejme nie všetci, ale vzhľadom na to, aké sme veľké oddelenie, sme na dobrej ceste.

Dohodli sme sa, že zameriavať sa na kolegov, ktorí sú v stave odmietnutia aj po viacerých našich snahách je zbytočné. Berie nám to energiu, ktorú vieme vynaložiť pre kolegov, ktorý majú záujem.

Rozhodli sme sa urobiť krátky dotazník, ktorý nám ukázal či to čo robíme, robíme dobre. Dotazník obsahoval 4 krátke otázky. Prikladáme aj pár odpovedí:

1. Aké si mal pocity/dojmy z briefingu?

- *Snažil som sa pristupovať aj pred "inkluzívkou" k zákazníkom rovnako, resp. s empatiou*
- *v podstate žiadne, pracujem tak isto ako pred týmto projektom*
- *výborné*

- *nič moc, zase chce firma pretlačiť nejakú blbosť*
- *Zle*

2. Čo pre teba znamená inkluzívny prístup ?

- *Pochopiť a vcítiť sa do zákazníka na druhej strane. Pochopiť, že ani pre zákazníka na druhej strane možno nie je jednoduché vytočiť naše číslo a vysvetliť svoj problém*
- *porozumenie, ochota, vládnosť ...*
- *viac empatie so zákazníkom*
- *prispôbiť sa jeho reči, schopnostiam*

- *zase niečo prozákaznícka blbosť*

3. Využívaš inkluzívny prístup aj mimo pracovného prostredia?

- *Snažím sa to implementovať aj mimo pracovného života*
- *tak to je myslím samozrejme*
- *áno, snažím sa, vzhľadom na mnohé predsudky, s ktorými sme vyrastali, to nie je ľahké*

- *ako sa správajú ľudia ku mne, tak sa ja správam ku nim*

4. Zmenil sa tvoj postoj voči „iným“ zákazníkom po absolvovaní briefingu?

- *Po briefingu som možno viac začal vnímať týchto ľudí na linke a selektovať ich. Bolo skvelé začať takýto projekt. Bolo by fajn pokračovať a "iných" ľudí už označiť pri vytváraní zákazníkov alebo aktualizovať údaje. Keď budeme vedieť koľko takýchto ľudí máme zaviazaných u nás mohli by sme im na mieru ušit' inkluzívnu starostlivosť*
- *postoj mám taký istý*
- *asi áno*

- *nie*
- *nie, postoj mám stále rovnaký, veď nech si to tu prídu kompetentní vyskúšať a podvíhať pár zákazníkov*



Prečo je inkluzívny prístup pre našu firmu dôležitý?

- udržať si zákazníka je rovnako dôležité ako si ho získať
- starostlivosť o zákazníkov s hendikepom zvyšuje kredibilitu firmy – zákazník vníma firmu a ľudí v nej ako miesto, na ktoré sa môže obrátiť v prípade, že má problém resp. požiadavku
- aby sa zamestnanci stali podporou pre klientov s hendikepom
- aby zamestnanci sami identifikovali potrebné služby a produkty pre klientov s hendikepom
- aby sa aj inkluzívny prístup stal súčasťou adaptačného a rozvojového procesu zamestnancov
- aby sme zvýšili motiváciu zamestnancov, zapájať sa do zamestnaneckých a spoločensky prospešných programov firmy – viac informácií (workplace, intranet, t-time ...)

S akými typmi hendikepovaných zákazníkov sa stretávame?

- so zmyslovým hendikepom
- inej farby pleti
- žijúci v geograficky odľahlých oblastiach
- s narušenou komunikačnou schopnosťou
- s poruchami čítania, písania, počítania
- s telesným hendikepom
- so zdravotným hendikepom
- cudzokrajného pôvodu (migranti a azylanti)
- inej kultúry
- iného náboženstva



Čo by nám pomohlo pri zavádzaní inkluzívneho prístupu

- motivačné stretnutia s inšpiratívnymi osobnosťami (Bekim)
- osobné príbehy ľudí s hendikepom (Maťo, Anežka, Sonička ...)
- online Živá knižnica pre všetkých
- analýza a záznamy z pozorovaní zákazníkov s hendikepom – aby sme vedeli čo na ktorého zákazníka platí
- video so spätnou väzbou z mystery callov/nákupov
- podpora pracovných nástrojov (systém)



Veľmi pekne ďakujeme za možnosť byť súčasťou tak skvelého projektu ...

♥ ... teraz je to už len na nás ... ♥



Reflexia- Vladimír Vdovičík

Pre mňa osobne bola inkluzívna starostlivosť veľkým krokom dopredu, či už v práci, alebo v osobnom živote. Po prvých workshopoch som si začal všímať veci, ktoré som si do vtedy nevšímal, prípadne nechcel všímať. Veľkou pomocou mi pri tom boli školitelia, názorné príklady a komunikácia v skupine. Za najväčší prínos ale považujem stretnutie s ľuďmi zo živej knižnice, s ktorými som sa mal možnosť stretnúť na jednom z workshopov. Títo ľudia mi nielen otvorili oči, ale naučili ma aj veľa vecí, na ktoré budem vždy s nadšením spomínať.

Skúsenosti z týchto workshopov som si úspešne odniesol a uplatnil ich nie len v práci pri komunikácii so zákazníkmi, ale vo veľkej miere aj v osobnom živote. Začal som si všímať ľudí, ktorých stretávam a na ktorých som sa do teraz väčšinou ani nepozrel. V práci som si začal uvedomovať, koľko takých ľudí reálne máme na linke a to, že môj zmenený prístup naozaj prináša výsledky.

Do budúcnosti by som odporučil podobné workshopy pre všetkých kolegov, prípadne pre tých, ktorí by javili záujem o túto tému. Určite by som privítal viac ľudí zo živej knižnice, alebo návšteva týchto ľudí u nás na call centre. Myslím si, že takéto návštevy by mali najväčší dopad na zvýšenie záujmu o inkluzívnu starostlivosť.

A preto moje kúsenosti, ktoré som do teraz nadobudol plánujem aj naďalej využívať v mojej práci, ako aj v osobnom živote. Všetko, čo som sa naučil, či už je to spôsob komunikácie s inkluzívnymi ľuďmi, školenie ľudí, alebo šírenie inkluzívneho prístupu pri každej príležitosti, plánujem využívať každý deň pri každej činnosti a určite sa tejto téme budem venovať aj naďalej.

Reflexia – Milan Hlavata

Pri písaní záverečnej práce – praxe, mi hlavou prúdilo množstvo otázok. „Naozaj som sa dostal až tak ďaleko? Ako je možné, že to tak rýchlo ubehlo? Je toto naozaj úplný koniec?“ Od začiatku projektu sa inkluzívny prístup stal súčasťou môjho života. Či už to bolo v práci, doma, v obchode, na zastávke, kdekoľvek kde som sa stretal s ľuďmi. Omnoho viac som si

začal všímať ľudí okolo seba, aké majú problémy, starosti a či by som im náhodou nevedel nejako pomôcť. Nehovorím, že predtým som bol buran, ale môj pohľad na ľudí sa zmenil.

Je príjemné, keď príde za mnou kolega, ktorý má zákazníka a nevie si s ním dať rady a hľadá vo mne oporu. Vtedy prichádzajú všetky tie zážitky, ktoré sme na inkluzívke zažili a hľadám v pamäti čo na koho použiť. Musím sa pochváliť, že sa mi to darí veľmi dobre, ale na tom má zásluhu skupina, ktorú sme vytvorili, každý jeden príbeh, ktorý som tam počul sa mi z časti vryl do pamäti. Kolegovia si zvyknú robiť srandu a volajú ma inkluzívkar, čo mi lichotí, pretože asi som sa s tým naozaj vžil.

Inkluzívna starostlivosť je jeden z najkvalitnejších projektov, ktoré sme vo firme mali možnosť zažiť. Je veľká škoda, že počet ľudí v skupine je limitujúci a nie je možné, aby aj ostatní kolegovia (ktorí majú záujem) boli jeho súčasťou. Bolo by úžasné, aby aj ostatní zažili stretnutie s ľuďmi, ktorí to vo svojom živote nemajú ľahké a pritom sa na nič nesťažujú. Myslím, že by to mnohým kolegom otvorilo oči, a začali by napríklad zákazníka róma, ktorý má len rómsky prízvuk vnímať inak ako doteraz. Stačilo by, aby bola možnosť vo firme prihlásiť sa na semináre, kde by vystupovali práve títo ľudia (Sonička, Janka, Anežka, Maťo ...), pretože stále platí, že je lepšie 1x vidieť ako 100x počuť.

V najbližšej dobe plánujem s mojimi kolegami (môj tím) debatu ohľadne našich typoch zákazníkoch, kde by oni sami navrhli, čo na ktorého zákazníka bude platiť. Ja budem len ako pozorovateľ. Tím mám rôznorodý a taktiež názory na inkluzívku sa líšia, preto som veľmi zvedavý, ako dokáže skupina presvedčiť, resp. zmeniť názor tých, ktorí sú v stave odmietnutia a či vôbec. Ďalším krokom bude debata s ľuďmi, ktorí budú mať skutočný záujem, nakoľko nebudem plytvať svoju energiu s človekom, ktorého to nezaujíma a zbytočne bude kaziť atmosféru v skupine. Teším sa na to aj z toho dôvodu, že priblížiť inkluzívnu starostlivosť na naše oddelenie som si dal ako jeden z cieľov do stratégie pre tento rok.

Verím, že toto nie je koniec a naša skupina bude naďalej spolupracovať a zdieľať poznatky, ktoré nadobudneme v praxi. Už teraz mám kopy zážitkov z pozorovaní kolegov, o ktoré sa rád podelím.