

Do tanga trzeba dwojga

czyli jak wybrać szkołę językową, by zbudować z nią partnerską współpracę

Agnieszka Lasoń-Kurzela

Autorka jest ekspertem PASE, metodykiem ACT Advanced Corporate Training.
Kontakt: a.lason-kurzela@act.edu.pl

Zarządzanie ludźmi to sztuka efektywnego korzystania z wiedzy, umiejętności i doświadczeń innych. Najlepsi szefowie zatrudniają do swych zespołów dobrze rokujących pracowników i stwarzają im warunki do twórczego wykorzystania ich wiedzy i umiejętności. Zasadą wykorzystywania potencjału innych warto kierować się także przy podejmowaniu decyzji o wyborze szkoły językowej dla firmy. Jak zrobić to umiejętnie?

Jeśli chcesz dobrze wybrać szkołę językową, przede wszystkim musisz wiedzieć, jakie cele zamierzasz zrealizować. Skorzystaj więc z wiedzy, umiejętności i doświadczeń, które posiadają potencjalni uczestnicy kursów oraz ich przełożeni. Odpowiadając na pytania o cele i podstawowe założenia, Twój przełożeni i koledzy przekażą Ci wiele luźnych, nieuporządkowanych, ale cennych informacji. Powinieneś dowiedzieć się od nich:

- w jakich sytuacjach będą używać języka (np. pracując w międzynarodowych zespołach

projektowych, czytając literaturę fachową, obsługując klientów w międzynarodowym *call center*);

- jakie są ich dotychczasowe doświadczenia z nauką języka – co lubią, co sprawia im trudności, które umiejętności wymagają szczególnej uwagi (np. swobodne prowadzenie rozmów, rozumienie różnych akcentów, znajomość słownictwa z zakresu finansów);

- ile czasu mogą poświęcić na kurs – czy będą w stanie uczyć się także w domu, czy mogą wygospodarować czas w ciągu pracy, a może chcieliby wyje-

chać na tygodniowy intensywny kurs;

- na podstawie czego stwierdzicie, że szkolenie językowe spełnia oczekiwania uczestników i przełożonych – czy zajęcia mają być przede wszystkim ciekawe, czy też ważniejsze będą mierzalne efekty we wcześniej doprecyzowanych obszarach; kto oceni efektywność kursu – uczestnicy za pomocą ankiet badających stopień zadowolenia ze szkolenia, czy też ich szefowie, przeprowadzając analizę twardych danych liczbowych odzwierciedlających zaangażowanie poszczególnych osób (frekwencja, poziom wyjściowy i końcowy, wynik testu);

- jaki budżet firma jest gotowa przeznaczyć na szkolenie, a także czy pracownicy będą partycypować w kosztach kursu.

Trzy kroki przy wyborze szkoły językowej:

- 1. Określ cele.**
- 2. Znajdź ludzi, którzy mają wiedzę, umiejętności i doświadczenie.**
- 3. Wybierz szkołę partnerską.**

Z pierwszej ręki

Teraz możesz zrobić krok drugi. W internecie, w różnych bazach danych i folderach znajdziesz ogromną ilość kontaktów do szkół językowych oferujących także szkolenia dla firm. Decydując się na samodzielne przeglądanie tych propozycji, skazujesz się na znużone poszukiwania lub zdajesz się na podpowiedzi wyszukiwarek internetowych. A możesz przecież skorzystać z wiedzy, umiejętności i doświadczeń innych. Najprostszym sposobem jest poproszenie o opinię i rekomendację znajome osoby, które biorą udział w szkoleniach językowych organizowanych przez pracodawcę lub odpowiadają za koordynację kursów.

UWAGA

Pamiętaj, by dopytywać o szczegóły ważne z punktu widzenia ustalonych celów. Na przykład jeśli Twój szefowie oczekują wymiernych rezultatów, dowiedz się, jak wyglądają testy albo czy szkoła efektywnie przygotowuje do egzaminów, a informacje o swobodnej atmosferze i aktorskich zdolnościach lektora potraktuj jako uzupełniające.

Poza czerpaniem zysków z doświadczenia zaprzyjaźnionych HR-owców, warto też skorzystać z wiedzy ekspertów, osób profesjonalnie zajmujących się szkoleniami językowymi. W Polsce działają organizacje regularnie sprawdzające jakość usług szkół językowych. Rekomendacja PASE (Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Jakości w Nauczaniu Języków Obcych, www.pase.pl) czy EAQUALS (*The European Association for Quality Language Services*, www.eaquals.org) to gwarancja jednolitej jakości usług oferowa-

nych przez szkoły, niezależnie od lokalizacji czy indywidualnego stylu lektora. Regularne inspekcje weryfikują kwalifikacje lektorów, sposób obsługi klientów, procedury reklamacyjne, jakość i wyposażenie lokali, standardy prowadzenia zajęć czy etykę pracy. Pomagają także dzielić się doświadczeniami oraz motywują do ciągłego rozwoju.

Rekomendacji nigdy za wiele

Dzięki zaprzyjaźnionym klientom szkół językowych będziemy mieli możliwość sprawdzenia, w jakim stopniu oferty nauki są dostosowane do naszych potrzeb. Natomiast rekomendacja organizacji nadzorujących jakość pracy firm szkoleniowych to informacja o tym, czy dany dostawca usług szkoleniowych jest profesjonalny i postępuje etycznie, czy wszystkie kursy – niezależnie od tego, kto je prowadzi – oraz sposób obsługi klienta prezentują wysoki poziom. Dobrze jest więc łączyć praktyczne doświadczenie z wiedzą i umiejętnościami ekspertów. Jeśli okaże się, że Twój znajomi nie znają firmy szkoleniowej godnej polecenia, możesz skontaktować się ze szkołami rekomendowanymi na przykład przez PASE i poprosić o listę referencyjną. Zadzwoń do przedstawicieli działów personalnych wybranych firm korzystających z usług danej szkoły i spytaj o opinię na temat aspektów szczególnie ważnych ze względu na cele Twojej firmy.

Warto wspomnieć o prezentowanych w prasie rankingach szkół językowych. Zanim zaszeregujesz się ich wynikami, zastanów się, czy jest to wartościowe źródło informacji dla Ciebie. Wśród dobrych szkół przestrze-

Tabela. Jak sprawdzić, czy szkoła językowa proponuje partnerską współpracę?

Cechy kontaktów ze szkołą językową	Pytania pomocnicze
otwartość	Czy przedstawiciel szkoły stara się dobrze zrozumieć Twoje oczekiwania? Słucha Cię uważnie? Wszystkie Twoje wymogi i propozycje uwzględniła w ofercie? Czy realizacja potrzeb Twoich współpracowników będzie zgodna z kulturą i sposobem pracy w Waszej firmie?
komunikatywność	Czy osoba przygotowująca ofertę kontaktowała się z Tobą, aby wyjaśnić ważne aspekty potencjalnej współpracy? Czy kontakty przebiegają sprawnie?
szczerowość	Czy eksperci szkoły jasno wyrażali swoje wątpliwości i obiekcje, czy też woleli je przemilczeć? Jeśli oferta obiecuje stuprocentowe zaspokojenie wszystkich, nawet trudnych wymagań, czy na pewno nie są to gruszki na wierzbie?
pomysłowość	W przypadku gdy ekspert szkoły uważa zaproponowane przez Ciebie rozwiązania za nierealne lub nieefektywne, czy proponuje rozwiązania alternatywne, które zaspokoją potrzeby Twojej firmy?
profesjonalizm	Czy zobowiązania są realizowane terminowo, a dokumenty prezentowane przez szkołę wyglądają profesjonalnie, są czytelne i ułatwiają pracę? Czy przedstawiane propozycje i rozwiązania są konkretne i przejrzyste?

gających profesjonalnych standardów nie ma takich, które byłyby odpowiednie dla każdego. Mają swoją specyfikę i mogą okazać się idealne lub zupełnie nieodpowiednie, zależnie od oczekiwań i celów konkretnego odbiorcy. Dlatego szkoły rekomendowane przez PASE nie bio-

rają udziału w komercyjnych rankingach.

Sprawdzian partnera

Gdy wyznaczysz cele i sporządzisz krótką listę potencjalnych wykonawców, możesz zrobić krok trzeci. Nadszedł czas, by zdecydować, z którą ze szkół posiadających potrzebne zasoby zbudujesz najlepsze stosunki. Chodzi o to, by działania opierały się na wzajemnym przepływie doświadczeń, wiedzy i umiejętności.



UWAGA

Szkoła oferująca partnerską współpracę to taka, która zaoferuje Ci swoje zasoby, a jednocześnie będzie chętnie korzystać z Twojej wiedzy o celach szkoleniowych oraz umiejętności i doświadczeń wynikających z pracy w dziale personalnym.

Podsumuj swoje oczekiwania i prześlij je wybranym szkołom z prośbą o przygotowanie cało-

ściowej koncepcji projektu. Następnie zaplanuj spotkania, podczas których omówicie szczegóły. W ten sposób dostaniesz pierwszą, niezwykle ważną próbkę współpracy.

Przed podjęciem decyzji o tym, która ze szkół proponuje prawdziwie partnerską współpracę, warto zadać kilka pytań. Uzyskane odpowiedzi scharakteryzują przyszłe kontakty ze szkołą językową (zobacz tabelę).

Idealnie będzie, jeśli po uważnym zapoznaniu się z ofertą jednej ze szkół na wszystkie te pytania odpowiesz bez wahania: tak. Jak wiemy, w życiu rzadko cokolwiek bywa tak jednoznaczne. Zatem jeśli przy którymkolwiek z pytań nasuną Ci się wątpliwości, dopytuj o szczegóły. Zaufaj też swojej intuicji. Po przejściu wszystkich trzech kroków możesz już wybrać szkołę, z którą po prostu czujesz się dobrze!