Firemní kultura jako základní hodnota v organizaci

Firemní kulturu vnímám jako soubor hodnot, postojů, přesvědčení, postupů a způsobů chování, které definují to, jak se v organizaci pracuje, jak spolu zaměstnanci komunikují a jak se rozhoduje. Kultura je neviditelným, ale zásadním rámcem, který ovlivňuje každodenní činnosti organizace. Je to kolektivní osobnost organizace, která zahrnuje nepsaná a psaná pravidla, společné hodnoty, normy a způsob, jakým se lidé vzájemně ovlivňují a jak reagují na výzvy.

■ ***Text: Mgr. Alena Mazurová,***
ředitelka Sociálních služeb Haná

Firemní kultura je zásadní dokument a stavební kámen pro úspěšné fungování organizace. Ovlivňuje, jak se lidé ve firmě cítí, jak společně spolupracují, komunikují, jak řeší problémy, které při práci a ve vztazích vznikají. Stanovuje také, jak se v organizaci nakládá s potenciálem každého pracovníka a jak se organizace prezentuje směrem k veřejnosti. Dobře nastavená firemní kultura vytváří energii a atmosféru, která je vepsána do celé organizace a vede k jejímu úspěchu. Přináší nám tím úspěch jak v oblasti přijímání nových pracovníků, tak směrem k celkové spokojenosti pracovníků, klientů, rodin, opatrovníků, spolupracujících organizací, veřejnosti a institucí.

Co nám tedy určuje?

- jasné vize, mise, poslání;
- styl vedení a komunikace;
- vztahy mezi pracovníky;
- atmosféru na pracovišti;
- přístup k inovacím, změnám a chybám;
- postoj k pracovníkům, k jejich hodnocení, odměňování či propouštění.

Mezi základní hodnoty firemní kultury by měla patřit empatie, lidský přístup, důstojnost, respekt, otevřenost, týmovost, individualita a společenská zodpovědnost. Nelze však opomenout to, že sociální služby by měly řešit otázku transparentnosti, udržitelnosti, profesionality a celkového rozvoje nejen potenciálu pracovníků, ale celé organizace jako celku.

Styly vedení organizace mohou být velmi různé. Není nyní cílem je vyjmenovávat, ale je potřeba si uvědomit, že právě styl vedení je důležitý pro utváření atmosféry v celé organizaci. Pokud budou mít pracovníci obavu vyjádřit svůj názor, postoj, myšlenku, návrh na změnu, povede to k vytvoření tlaku a obav na pracovišti, což je následně spouštěčem pro vytváření problematických situací na pracovišti. Ty pak mají dopad na vztahovou úroveň a na klienty v organizaci, kteří jsou k celkové atmosféře velmi vnímaví. Je nutné podporovat otevřenou komunikaci a vytvářet pocit bezpečí s myšlenkou a uvědoměním si, že je možné a lidské dělat chyby, že je možné mít odlišné názory či pohledy na konkrétní věc. Prioritou je tedy umožnit pracovníkům být lidmi.

Sociální služby prochází neustále řadou změn, což často vede k nervozitě a obavám. Proto komunikujme změny jasně a nebojme se vyjádřit své pocity, pojmenovat si možné úskalí změn, obavy, strachy či nedůvěru v to, co je, bude „nové“. Nebojme se zapojit pracovníky do celého procesu změn, ptejme se na jejich názor, aby bylo zřejmé, že nikdo není v organizaci opomíjen a je pro nás důležitý názor všech. Nezapomeňme vysvětlovat a ujišťovat se, že všemu rozumíme a dává nám to smysl. Uvědomme si, že firemní kulturu nevytváří vedení organizace, ale všichni pracovníci bez ohledu na pracovní pozice, které zastávají, proto si zaslouží být informováni a respektováni. Velmi zásadní je, aby pracovníci cítili a věděli, že prostředí v organizaci je bezpečné s možností vyjádřit svůj názor otevřeně, umět dát zpětnou vazbu nejen v pozitivním slova smyslu, a to bez jakékoliv obavy z negativního následku, či restrikce vůči nim. Otevřená komunikace pracovníků nám umožní včas identifikovat slabá místa ve fungování organizace, umožní sledovat pokrok a efektivitu při zaváděných změnách. Je to cenný zdroj informací, což si často neuvědomujeme.

V organizaci je nesmírně důležitá role lídrů, kteří jsou klíčovými nositeli firemní kultury. Podporují kompetence na daných pracovních místech a role v týmu, což vytváří pocit důvěry mezi vedením a ostatními zaměstnanci, klienty. Transparentnost, komunikace a respekt jsou klíčové ke kultivaci atmosféry důvěry na pracovišti. Díky tomuto přístupu bude organizace schopná úspěšně přijmout všechny přicházející změny a současně je i implementovat. Bude také otevřená k inovacím, digitalizaci služeb, pilotním programům, a přitom si udrží angažované a motivované zaměstnance, kteří se budou cítit uznáváni, podporováni a současně připraveni na změny.

Čeho docílíme?

Docílíme toho, že můžeme dělat v rámci organizace změny a zkoušet různé nové cesty, jelikož zaměstnanci budou vnímat, že jsou součástí týmu a mohou se zapojit do procesu změn. Budou vědět, že jejich názor je důležitý a není přehlížen. Nebudou považovat změny za nutné zlo, ale jako další možnou cestu, kterou rozvinou nejen kvalitu poskytované péče, ale celou organizaci.

Následně zjistíme, že naplňujeme 7 motivátorů angažovanosti, jako je volnost, jasnost, uznání, růst, hlas, soudržnost, výzvy, a máme ve svém týmu angažované pracovníky, což je cílem lídra. Angažovanost nám pomáhá udržet pracovníky, pro které není práce pouze zaměstnáním, ale časem stráveným prací, která je baví, dává jim smysl a rozvíjí jejich osobní i pracovní potenciál. To je základem pro rozvíjení efektivity inovace a posiluje se tak reputace a celkový obraz organizace.

Základem pro rozvoj firemní kultury je poznání míry angažovanosti pracovníků, odvaha mluvit o slabinách organizace a společná snaha o jejich řešení. To vše je možné, pokud je ve vedení nikoliv pouze manažer, ale skutečný lídr.

Firemní kultura je jako DNA každé společnosti – neviditelná, ale zásadní pro její fungování, atmosféru i úspěch.