

# ИП4 Набор от инструменти за оценка на работното място и удовлетвореността на персонала

## Инструмент за оценка на удовлетвореността на персонала

**Asociación Caminos**

2 юни, 2020




Center for Social Innovation

**P.PORTO**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. [Project number: 2019-1-ES01-KA202-064348]

<b>Заглавие:</b>	<p>Набор от инструменти за оценка на работното място и удовлетвореността на персонала</p> <p>Инструмент за оценка на удовлетвореността на персонала</p>
<b>Резултат от проекта (Интелектуален продукт – ИП4)</b>	Инструмент за оценка на удовлетвореността на клиента от работата му и разработване на решения за подобрене, ако е необходимо.
<b>Описание</b>	Използване на символи като вода и карти, за да се оцени нивото на удовлетвореност на служителя на работното му място.
<b>Партньорска организация</b>	Asociación Caminos
<b>Отговорник за изготвянето на документа</b>	Ангела Питл
<b>Дата на създаване</b>	02.06.2020
<b>Език</b>	Български
<b>Creative Commons лиценз</b>	<p>ShareAlike 3.0 Unported (CC BY-SA 3.0)</p> 

# Съдържание

Цел на инструмента и области на приложение.....	4
Материал.....	4
Процес на изпълнение.....	4
Преглед на стъпките.....	4
Подробно описание на стъпките.....	4
Група за подпомагане.....	5
Често задавани въпроси.....	5
Допълнителна информация.....	6

# Цел на инструмента и области на приложение

Този инструмент е създаден да работи с клиента (служителя) за оценка на нивото на удовлетвореност от работата му и ако има нужда, да помогне за намиране на начини за подобрене. Важно е да се отбележи, че цялата информация, предоставена в рамките на този инструмент, ще бъде запазена в тайна и няма да бъде предавана на началниците.

## Материали

2 празни чаши, бутилка вода, тридесет карти от този инструмент, 2 листа с + и -, 4 листа с различните области на проблеми, които трябва да бъдат обсъдени (лични, на ниво екип, на ниво мениджър, неопределени).

## Процес на изпълнение

### Преглед на стъпките

- 2 чаши с вода, които да представят нивото на удовлетвореност.
- Има ли желание клиента да работи върху поставения проблем? Ако да, упражнението продължава.
- Карти с аспекти, които клиента трябва да оцени като позитивни или негативни на работното си място.
- Какво може да бъде променено и на какво ниво трябва да бъде обсъден всеки проблем.
- Преразпределение на водата в чашите.
- Постигане на баланс между двете чаши.

### Подробно описание на стъпките

1. Помолете клиента да напълни двете чаши пред него с вода. Нека лявата чаша представлява нивото на удовлетвореност в работата му, а дясната – нивото на удовлетвореност, което иска да постигне, за да се чувства добре. По този начин можем да открием разликата между статуквото и желаното ниво. Ако няма разлика между двете, това е добре, не е нужно да се предприема нищо, клиентът е доволен. (Видео 0:28)

2. Ако има разлика попитайте клиента дали има желание да работи върху проблема, за да открие откъде идва недоволството му и как може да бъде подобро. Ако отговорът е да, може да продължите. (Видео 1:49)
3. Помолете клиента да вземе картите (които са 30 на брой), да ги прочете и да помисли кои от тези аспекти го притесняват на работното му място, кои могат да бъдат подобро, кои са позитивни и могат да компенсират някои от негативните аспекти. След това помолете клиента да ги подреди в полетата с + и - (позитивно и негативно). Важното тук е хората да не се фокусират единствено върху негативните аспекти (които съществуват във всяка работа), но и да се опитат да балансират аспектите. Позитивните са много важни в случай, че негативните не могат да бъдат избегнати без смяна на работата (напр. нощни смени или др., тогава клиентът трябва да прецени дали например финансовото възнаграждение и почивните дни могат да компенсират неудобствата). (Видео 2:39)
4. По този начин след като клиентът е открил най-важните аспекти, които му влияят позитивно или негативно на работното място, попитайте го в кои аспекти вижда потенциал за промяна. Попитайте го също така, как могат да се случат тези промени и на кое ниво (личностно, екипно, мениджърско, неопределено – тук клиентът има специални листа, върху които да разпредели картите, в момента в който има ясно решение. Тази стъпка е важна за промяната.) За всеки проблем, който има нужда от решение, се опитайте да откриете ясен план за действие, който клиентът е добре да предприеме. Може да ги записвате на листчета, които поставяте близо до картите. (Видео 9:20)

Възможни въпроси:

- Къде виждате възможност за промяна?
  - Къде е най-лесно да промените нещо?
  - Преживявали ли сте вече нещо подобно?
  - Тази ситуация повлияла ли ви е по различен начин в миналото?
  - Мислите ли, че може да има друг вариант освен тези?
5. След всяко решение попитайте клиента „Ако това е решено колко вода бихте искали да сложите в чашата с нивото на вашата удовлетвореност“. (Видео 16:40)
  6. Трябва да обсъдите колкото се може повече точки с клиентите, така че да постигнете баланс между дясната и лявата чаша. Също така ги накарайте да помислят дали позитивните аспекти не компенсират някои от негативните. В някои случаи може да се окаже, че хората откриват, че при наличието на тези позитивни аспекти, негативните нямат толкова голямо значение.

## Група за подпомагане

Ако е налична група, тази интервенция може да се приложи и с екип за подпомагане. В този случай интервенцията ще бъде структурирана по следния начин:

След стъпка 3, подбора и представянето на картите, преди да продължите в посока към решенията, групата ще има възможност да задава въпроси. Те трябва да служат единствено за разясняване на възможни недоразумения или неща, които не са възприели правилно. След това те и консултантът са поканени да споделят своите възприятия по време на представянето на клиента. Важно е да се обърне внимание на неща като интонация, жестове, мимики, дишане, докосване на картите. Тези наблюдения трябва да се основават на обективно възприятие. Клиентът не отговаря на тези наблюдения, той само слуша.

В следващата стъпка членовете на групата имат право да правят тълкувания. Те споделят своите впечатления и могат да задават въпроси като: Къде са трудностите? Какво трябва да се промени? Клиентът отново не отговаря, а само слуша. След като чуе техните интерпретации, клиентът споделя дали е чул нещо ново, нещо което му е харесало или не му е харесало.

След това продължете с описаната по-горе точка 4.

## Често задавани въпроси

# Допълнителна информация

Обобщено:

- Въпросите, задавани на клиента от консултанта, трябва да бъдат кратки, конкретни, прости, ясни и с отворен отговор. Консултантът не трябва да дава на клиента пълно и подробно обяснение на това, което трябва да се направи, защото така се намесва твърде много в решенията, които трябва да произлязат от клиента. Това също може да бъде много объркващо за клиенти, които нямат предишен опит в работата със символи или методите на консултиране. Като пример, вместо да кажете „Сега сте избрали всичките си карти във връзка с темата. Моля, разгледайте внимателно картите си и се опитайте да ни обясните защо сте избрали всяка карта, какво отношение има към вашата удовлетвореност и ако е възможно какъв вид решение може да излезе от това”, ще бъде по-продуктивно за всички участници, ако просто попитайте клиента: „Разкажете ни за вашите карти“.
- Сериозната намеса никога не трябва да се разглежда като игра, развлекателна дейност, експеримент или нещо подобно. Всяка дейност, посочена като игра, автоматично се превръща в игра и се разбира като нещо, направено за забавление. Ако това е така, не може да се очаква клиентът да го приеме сериозно, да бъде честен или действително да се създаде план за действие в реалния живот, защото това е „просто игра“. Отделно от това, ако клиентът всъщност разкрие проблем от реалния живот, който е от изключителна важност за него, може да бъде обидно от страна на консултанта да се отнесе към процеса като обикновена игра. Поради тази причина е важно дейността винаги да се определя като интервенция, направена сериозно с цел подобряване на важни аспекти от живота на клиента
- Когато клиентът обяснява аспектите, които счита за положителни или отрицателни, е важно консултантът да не дава оценка на този избор. Различните аспекти се оценяват по различен начин от различните хора, факт, който е свързан с тяхната личност. По този начин, например, много строг работен график може да бъде положителен за един човек и отрицателен за друг. Поради този факт, консултантът трябва да осъзнава ясно собствените си вътрешни реакции към това, което клиентът изразява и как класифицира всеки аспект, и да не се намесва в този процес, като дава оценка на избора на клиента. Ако това се случи, може да възникне конфликт и да се създаде бариера в процеса на консултиране.
- Консултантът трябва да се опита да не започва спор с клиента. Сесиите не са предназначени за обсъждане на факти или за доказване на правота или грешка: те възнамеряват да улеснят идентифициране нивото на удовлетвореността и разработването на практически решения от клиента.