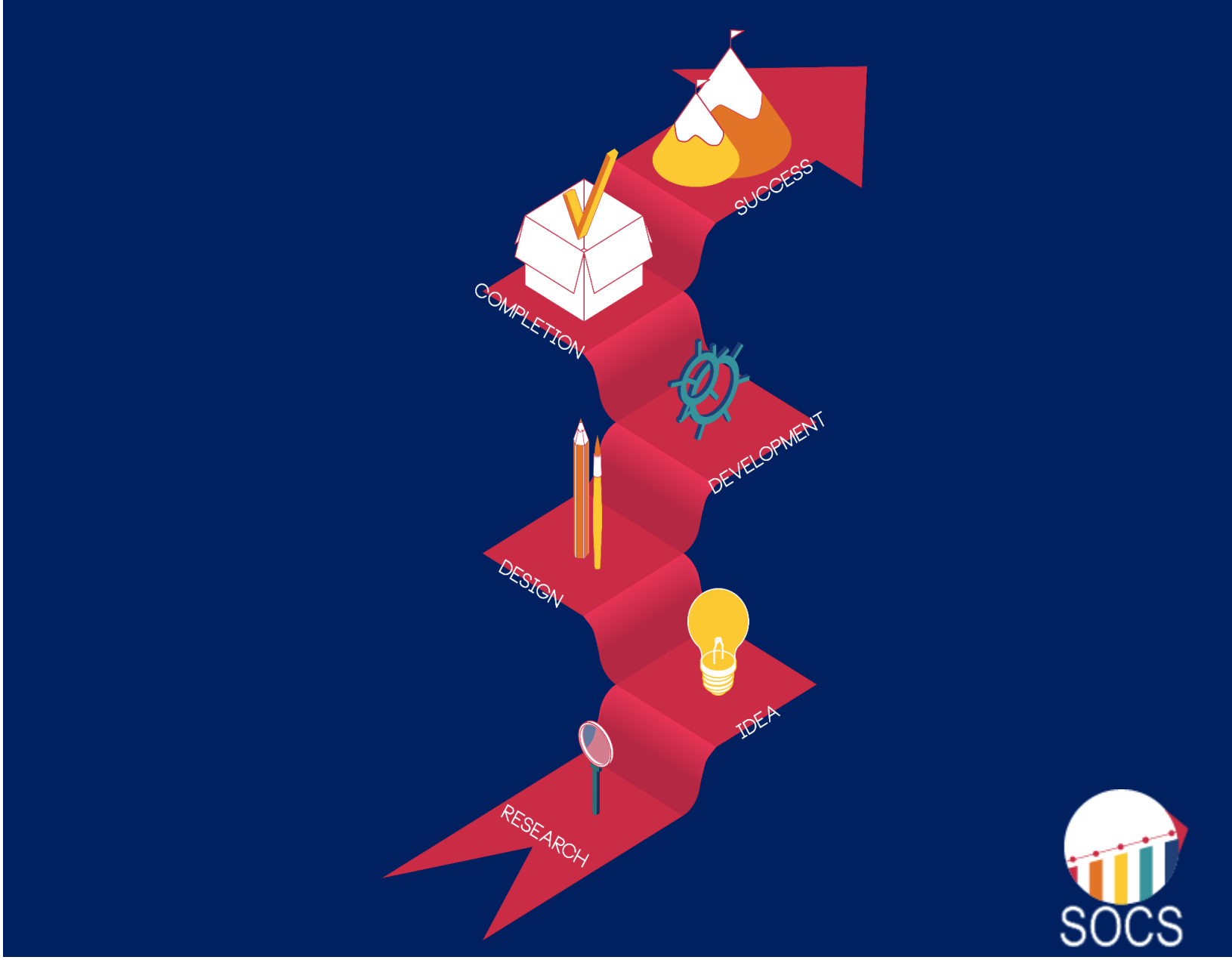


# ΙΟ Εργαλειοθήκη για αξιολόγηση του χώρου εργασίας και της ικανοποίησης του προσωπικού

## Εργαλείο αξιολόγησης της ικανοποίησης του προσωπικού

**Asociación Caminos**

2 Αυγούστου , 2020

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]

| | |
|---|---|
| ***Τίτλος*** | *IO Εργαλειοθήκη για αξιολόγηση του χώρου εργασίας και της ικανοποίησης του προσωπικού*<br><br>*Εργαλείο αξιολόγησης της ικανοποίησης του προσωπικού* |
| ***Αποτέλεσμα προγράμματος (Παραδοτέο 4 – IO4)*** | *Εργαλείο για να αξιολογηθεί η ικανοποίηση του πελάτε με την δουλειά του και να αναπτυχθούν λύσεις για βελτίωση αν χρειαστεί.* |
| ***Περιγραφή*** | *Χρήση συμβόλων για την απεικόνιση προβληματικών περιοχών στο χώρο εργασίας του πελάτη.* |
| ***Συνεργάτης οργανισμός*** | *Asociación Caminos* |
| ***Υπεύθυνος για την παραγωγή του παρόντος εγγράφου*** | *Angela Pittl* |
| ***Ημερομηνία παραγωγής*** | *02.08.2020* |
| ***Γλώσσα*** | *Αγγλικά* |
| ***Αναφορά δημιουργού*** | |

# Πίνακας περιεχομένων

Στόχος του εργαλείου και πεδία εφαρμογής ..... 4
Υλικά ..... 4
Διαδικασία υλοποίησης ..... 4
Ανασκόπηση βημάτων ..... 4
Επεξήγηση βημάτων ..... 4
Ομάδα υποστήριξης ..... 6
Συχνές ερωτήσεις ..... 6
Περαιτέρω ανάγνωση / πρόσθετες πληροφορίες ..... 7

# Στόχος του εργαλείου και πεδία εφαρμογής

Αυτό το εργαλείο σχεδιάστηκε με στόχο της συνεργασία με τον/την πελάτη για την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησής του με τη δουλειά του και, εάν υπάρχει ανάγκη, για την ανάπτυξη λύσεων για βελτίωση. Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι όλες οι πληροφορίες που παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της παρέμβασης θα παραμείνουν μυστικές και δεν θα διαβιβαστούν σε ανώτερους.

# Υλικά

2 άδεια ποτήρια, ένα μπουκάλι με νερό, τα τριάντα φύλλα αυτού του εργαλείου, 2 φύλλα με + και -, 4 φύλλα με τα επίπεδα στα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα (προσωπικό, επίπεδο ομάδας, με ανώτερους).

# Διαδικασία υλοποίησης

## Ανασκόπηση βημάτων

- 2 ποτήρια με νερό για να αντιπροσωπεύσουν το επίπεδο ικανοποίησης.
- Θέλει να ασχοληθεί με το θέμα που παρουσιάζεται; Εάν ναι, η άσκηση συνεχίζεται.
- Κάρτες με πτυχές που ο/η πελάτης πρέπει να αξιολογήσει ως θετικός ή αρνητικός στο χώρο εργασίας του
- Τι μπορεί να αλλάξει και σε ποιο επίπεδο πρέπει να αντιμετωπιστεί κάθε ζήτημα.
- Αναδιανομή νερού μέσα στα ποτήρια
- Επίτευξη ισορροπίας μεταξύ των 2 ποτηριών.

## Επεξήγηση βημάτων

1. Ζητήστε από τον/την πελάτη να βάλει νερό στα 2 ποτήρια μπροστά του. Στην αριστερή πλευρά μια ποσότητα που αντιπροσωπεύει το επίπεδο ικανοποίησης με την πραγματική του εργασία, στη δεξιά πλευρά το ποσό που

πρέπει να είναι η ικανοποίησή του/της, έτσι ώστε να είναι εντάξει για αυτόν / αυτήν. Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να λάβουμε τη διαφορά του status quo και του επιθυμητού επιπέδου. Εάν δεν υπάρχει διαφορά => Ωραία, δεν πρέπει να γίνει τίποτα, ο/η πελάτης είναι χαρούμενος. (Βίντεο 0:28)

2. Εάν υπάρχει διαφορά ρωτήστε τον/την πελάτη εάν επιθυμεί να εργαστεί σε αυτό το ζήτημα για να ελέγξει από πού προέρχεται η δυσαρέσκεια του και πώς μπορεί να βελτιωθεί. Εάν απαντήσει θετικά, μπορείτε να συνεχίσετε. (Βίντεο 1:49)

3. Ζητήστε από τον/την πελάτη να πάρει τις (επί του παρόντος 30) κάρτες, να τις διαβάσει και να αναλογιστεί ποιες από αυτές τις πτυχές τον αφορούν στον πραγματικό χώρο εργασίας τους, ποια θα μπορούσαν να βελτιωθούν και ποια είναι τα θετικά σημεία που αντισταθμίζουν ίσως κάποιες αρνητικές πτυχές. Ζητήστε από τον/την πελάτη να τις τακτοποιήσει στο θετικό ή αρνητικό πεδίο. (Το σημαντικό ζήτημα είναι οι άνθρωποι να μην είναι προσανατολισμένοι αποκλειστικά σε πιθανές αρνητικές πτυχές της εργασίας τους, αλλά προσπαθούν να εξισορροπήσουν τις πτυχές. Οι θετικές είναι σημαντικές σε περίπτωση που οι αρνητικές δεν μπορούν να αποφευχθούν χωρίς να αλλάξει η εργασία (π.χ. νυχτερινές βάρδιες ή παρόμοια, τότε ο πελάτης πρέπει να αξιολογήσει εάν, για παράδειγμα, η οικονομική αμοιβή ή οι διακοπές μπορούν να αντισταθμίσουν τις ταλαιπωρίες). (Βίντεο 2:39)

4. Με αυτόν τον τρόπο αφού ο/η πελάτης έχει φιλτράρει τις πιο σημαντικές πτυχές που τον/την επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά στον τόπο εργασίας του/της, ρωτήστε για ποιες πτυχές βλέπει τη δυνατότητα αλλαγής. Ρωτήστε τον / την πώς θα μπορούσε να είναι αυτή η αλλαγή και σε ποιο επίπεδο πρέπει να αντιμετωπιστεί (προσωπικό, επίπεδο ομάδας, με ανώτερους, δεν γνωρίζουν - εκεί ο πελάτης έχει συγκεκριμένα φύλλα για να τακτοποιήσει τις κάρτες τη στιγμή που έχει τη λύση σαφή) Αυτή η κίνηση είναι σημαντική για αλλαγή. Για να επιλύσετε κάθε ζήτημα προσπαθήστε να συμφωνήσετε με τον/την πελάτη σχετικά με ένα σαφές σχέδιο δράσης ή δραστηριότητα που θα πρέπει να δοκιμάσει. Μπορείτε να το διατηρήσετε στην ανάρτηση που έχετε τοποθετήσει κοντά στην κάρτα. (Βίντεο 9:20)

   Πιθανές ερωτήσεις:

   - Πού βλέπετε πιθανότητα αλλαγής;
   - Πού είναι πιο εύκολο να αλλάξεις κάτι;
   - Είχατε ήδη ζήσει κάτι παρόμοιο;
   - Έχει επηρεαστεί ποτέ διαφορετικά αυτή η κατάσταση στο παρελθόν;
   - Πιστεύετε ότι θα μπορούσε να υπάρχει άλλη επιλογή εκτός από αυτές;

5. Μετά από κάθε λύση ρωτήστε τον/την πελάτη «Εάν επιλυθεί αυτό πόση ποσότητα νερού θα θέλατε να προσθέσετε στο ποτήρι με το επίπεδο ικανοποίησης σας». (Βίντεο 16:40)

6. Πρέπει να ααφερθείτε σε πολλά σημεία με τους πελάτες στους οποίους επιτυγχάνετε μια ισορροπία μεταξύ του δεξιού και του αριστερού ποτηριού. Ζητήστε τους επίσης να λάβουν υπόψη τους τα θετικά σημεία εάν αναπληρώσουν κάτι. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί επίσης να συμβεί, ότι οι άνθρωποι εντοπίζουν ότι λαμβάνοντας υπόψη αυτές τις θετικές πτυχές, το αρνητικό δεν έχει πλέον αυτή τη σημασία.

# Ομάδα υποστήριξης

Εαν είναι δυνατό, αυτή η παρέμβαση μπορεί επίσης να εφαρμοστεί με μια ομάδα υποστήριξης. Σε αυτήν την περίπτωση, η παρέμβαση θα δομηθεί με τον ακόλουθο τρόπο.

Μετά το Βήμα 3, την επιλογή και παρουσίαση των καρτών, προτού προχωρήσετε στην κατεύθυνση των λύσεων, όλοι θα έχουν την ευκαιρία να κάνουν επεξηγηματικές ερωτήσεις. Αυτές οι ερωτήσεις θα πρέπει να χρησιμεύουν μόνο για την αποσαφήνιση πιθανών παρεξηγήσεων ή πραγμάτων που δεν αντιλαμβάνονται σωστά. Στη συνέχεια, αυτοί και ο πελάτης καλούνται να πουν τις αντιλήψεις τους κατά τη διάρκεια της παρουσίασης. Το σημαντικό παρατηρήσεις να είναι σντικειμενικές και να βασίζονται σε πραγματικές παρατηρήσεις όπως τον τόνο της φωνής, τις χειρονομίες, τη μίμηση, την αναπνοή, το άγγιγμα των καρτών. Ο πελάτης δεν θα απαντήσει σε αυτές τις παρατηρήσεις, απλώς ακούει.

Στη συνέχεια, σε ένα επόμενο βήμα, τα άτομα από την ομάδα υποστήριξης επιτρέπεται να κάνουν ερμηνείες. Λένε τις εντυπώσεις τους και μπορεί να κάνουν ερωτήσεις όπως: πού είναι οι δυσκολίες; Τι πρέπει να αλλάξει. Ο πελάτης δεν απαντά, απλά ακούει. Αφού άκουσε τις ερμηνείες, ο πελάτης ρωτάται αν υπήρχε κάτι νέο για αυτόν, πράγματα που του άρεσε να ακούσει και πράγματα που δεν ήθελε να ακούσει.

Στη συνέχεια, συνεχίστε με το σημείο 4 της παραπάνω περιγραφής.

# Συχνές ερωτήσεις

# Περαιτέρω ανάγνωση / πρόσθετες πληροφορίες

Σε γενικές γραμμές:

- Οι ερωτήσεις που θέτει ο/η σύμβουλος στον/στην πελάτη πρέπει να είναι σύντομες, συγκεκριμένες, απλές, σαφείς και ανοικτής απάντησης. Ο/η σύμβουλος δεν πρέπει να δώσει στον/στην πελάτη πλήρη και λεπτομερή εξήγηση για το τι πρέπει να γίνει, διότι αυτό είναι α) πολύ καθοδηγητικό και β) μπορεί να προκαλέσει σύγχυση σε πελάτες που δεν έχουν προηγούμενη εμπειρία σε συμβολικές εργασίες ή συμβουλές. Για παράδειγμα, αντί να πείτε "Τώρα έχετε επιλέξει όλες τις κάρτες σας σε σχέση με το θέμα. Κοιτάξτε προσεκτικά τις κάρτες σας και προσπαθήστε να μας εξηγήσετε γιατί επιλέξατε κάθε κάρτα, τι σχέση έχει με την ικανοποίησή σας και, αν είναι δυνατόν, τι είδους λύση θα μπορούσε να βγει από αυτό », θα είναι πιο παραγωγικό για όλα τα μέρη απλά ρωτήστε τον/την πελάτη: «Πείτε μας για τις κάρτες σας».

- Μια σοβαρή παρέμβαση δεν πρέπει ποτέ να αναφέρεται ως παιχνίδι, δραστηριότητα, πείραμα ή κάτι τέτοιο. Κάθε δραστηριότητα που αναφέρεται ως παιχνίδι γίνεται αυτόματα παιχνίδι και νοείται ως κάτι που γίνεται για διασκέδαση. Εάν συμβαίνει αυτό, δεν μπορεί να αναμένεται από τον/την πελάτη να το παίρνει στα σοβαρά, να είναι ειλικρινής ή να εμπλακεί πραγματικά σε ένα σχέδιο δράσης πραγματικής ζωής, επειδή είναι «απλώς ένα παιχνίδι». Εκτός από αυτό, εάν ένας πελάτης αποκαλύψει ένα πραγματικό πρόβλημα που θεωρεί πολύ σηματνικό, θα μπορούσε να προσβληθεί διαδικασία χαρακτηριστεί από τον/την σύμβουλο ως απλό παιχνίδι. Για αυτόν τον λόγο, είναι σημαντικό να αναφέρεται πάντα στην πρακτική ως παρέμβαση που γίνεται σοβαρά με σκοπό τη βελτίωση σημαντικών πτυχών της ζωής του πελάτη.

- Όταν ο/η πελάτης εξηγεί τις πτυχές που θεωρεί θετικές ή αρνητικές, είναι σημαντικό για τον/την σύμβουλο να μην κρίνει αυτές τις επιλογές. Οι διαφορετικές πτυχές αξιολογούνται με διαφορετικό τρόπο από διαφορετικούς ανθρώπους, γεγονός που σχετίζεται με την προσωπικότητά τους. Με αυτόν τον τρόπο, για παράδειγμα, ένα πολύ αυστηρό πρόγραμμα εργασίας μπορεί να είναι θετικό σε ένα άτομο και αρνητικό σε άλλο. Λόγω αυτού του γεγονότος, ο/η σύμβουλος πρέπει να έχει συναίσθηση των δικών του/της εσωτερικών αντιδράσεων σε αυτό που εκφράζει ο/η πελάτης και στο πώς ταξινομεί κάθε πτυχή και να μην παρεμβαίνει σε αυτήν τη διαδικασία κάνοντας σχόλια και ασκόντας κριτική για τις επιλογές του πελάτη. Εάν συμβεί αυτό, θα μπορούσε να προκύψει σύγκρουση που θα μπορούσε να δημιουργήσει εμπόδια και δυσκολίες στη συμβουλευτική διαδικασία.

- Ο/η σύμβουλος θα πρέπει να προσπαθήσει να μην ξεκινήσει ένα debate με τον/την πελάτη. Οι συνεδρίες δεν έχουν σκοπό να συζητήσουν για τα γεγονότα ή να αποδείξουν το σωστό ή το λάθος: σκοπεύουν να διευκολύνουν τον προσδιορισμό της ικανοποίησης και την ανάπτυξη πρακτικών λύσεων από τον/την πελάτη.