



Варианты решения ситуационных задач



1

Профконсультант Василиса П., 47 лет: «В ЦЗН обращаются только неудачники.»
Стаж работы в службе занятости 23 года. Идеально знает свое дело. Считает, что лучшее – враг хорошего. На работу ходит с ощущением хронической усталости.



Болевые точки



Сформировано отрицательное впечатление от взаимодействия с клиентами



Нет желания совершенствоваться в способах выполнения работы



Подозрение на наличие синдрома хронической усталости



Решения



Горизонтальная ротация



Участие в онлайн и оффлайн семинарах, тренингах и др. с целью увидеть новые перспективы работы



Рекомендация посещения терапевта с целью установить наличие или отсутствие синдрома хронической усталости



2

Инспектор ЦЗН Архип Н., 26 лет: «Стандарты, инструкции, регламенты, жалобы и никому ненужные отчеты мешают работать.»

Активен, выполняет все операционные задачи. Стремясь к вершинам карьерного роста, коллекционирует жалобы от заявителей.



Болевые точки



Коллекционирует жалобы от заявителей



Инструкции, регламенты, отчеты раздражают



Не видит возможности реализовать карьерные планы



Решения



Выяснить с какой целью сотрудник коллекционирует жалобы от заявителей («дайте мне должность (полномочия) и я все решу»)



Разработка и ведение проекта, который даст возможность сотруднику зарекомендовать в качестве организатора, проявить себя, улучшить работу Центра занятости и показать важность соблюдения административных процедур



3

Психолог-консультант Аглая О., 35 лет: «Заявителей много, всех не упомнишь. В работе до 100 дел, в конце дня калейдоскоп из лиц...».

Считает, что лучше оказать помощь одному, но максимально качественно.

Мечтает открыть свою бизнес — школу личного брендинга, но пока что-то мешает.



Болевые точки



Перегрузка в работе, нарушен тайм-менеджмент



Невозможность воплотить мечту



Решения



Научить тайм – менеджменту (самообразование, посещение семинаров – тренингов)



Убедить, что работа в организации и ведение собственного бизнеса могут взаимовыгодно дополнять друг друга; увидеть плюсы такого взаимодействия