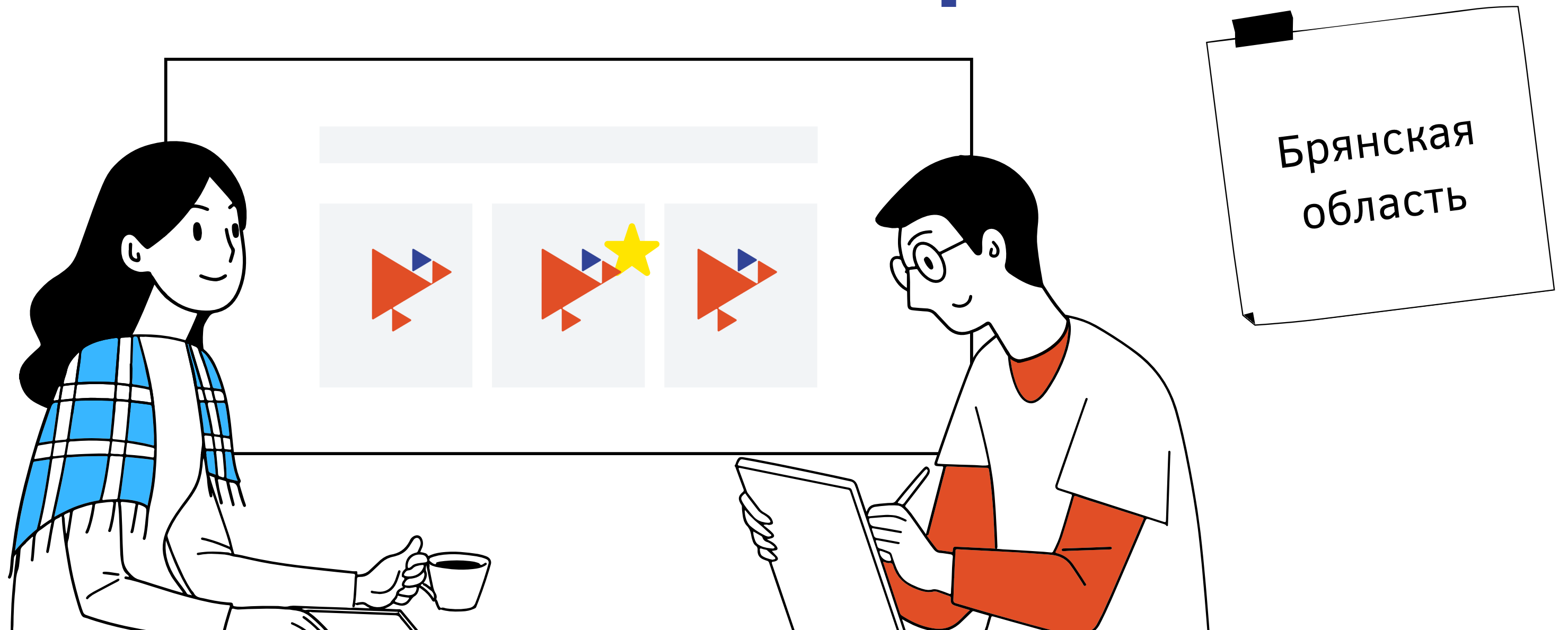




**РАБОТА
РОССИИ**

Кадровый центр

Флешмоб "Мыслим клиентоцентрично"



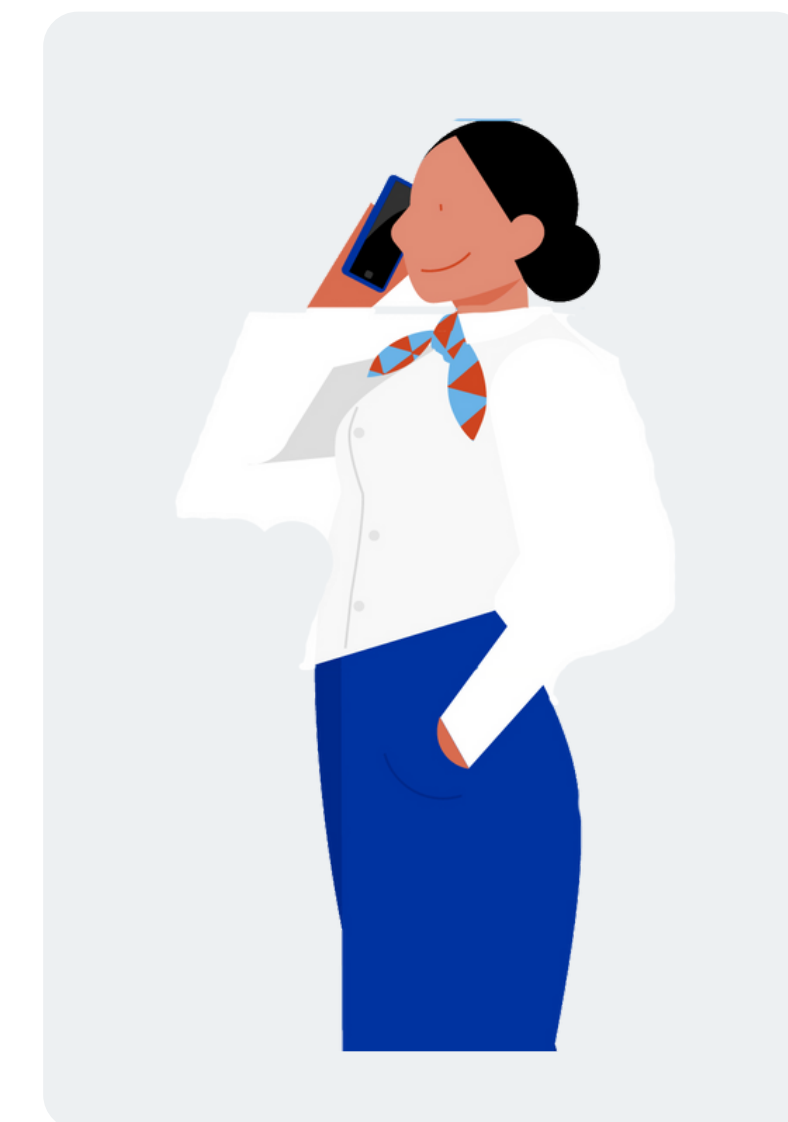
Василиса П., 47 лет -профконсультант

Производит впечатление сотрудника, находящегося на пороге профессионального выгорания. В ее голове крутятся негативные мысли «Клиенты-неудачники», а когнитивные искажения мешают ей выйти из этого порочного круга негатива.

Такой человек, как Василиса прекрасно вас слышит, но не понимает, потому что у нее другие ценности, она воспринимает мир через другую призму. В настоящий момент ей бесполезно говорить: «Улыбайся, солнышко же светит! Всё же хорошо, чего ты!» — такой разговор, наоборот, может ещё глубже погрузить ее в негатив, ведь с логикой у нее всё в порядке и она помнит, что солнышко и всё остальное раньше ее радовали, а теперь — нет.

Василисе 47 лет, она взрослый человек и основную работу по выходу из состояния выгорания должна проделать сама. Нам же следует сосредоточиться на помощи ей.

Василиса



Наши действия:



1. Для начала необходимо просто выслушать ее. Учитывая обширный опыт сотрудника, Василиса может поделиться ценнейшей информацией о том, что в отделе работает не совсем оптимально. Здесь важна роль непосредственного руководителя, который должен выполнить поддерживающую функцию, оценив вклад и профессионализм сотрудника, дать мотивирующую обратную связь.

2. Если есть возможность, можно рассмотреть вариант смены рабочей обстановки. Краткую передышку от взаимодействия с клиентами и запас времени может дать временный перевод выгоревшего сотрудника на другой вид деятельности, другой этап бизнес-процесса.



3. Предоставить Василисе возможность пройти консультацию с психологом, с целью осознания своих когнитивных искажений (сверхообобщение – только неудачники) и рабочих ролей (профконсультант работает с входящим потоком и имеет ограниченное влияние на то, кто к нему придет). При желании сотрудника включить его в группу для участия в тренингах, с целью расширения картины мира.

4. Так как ситуация, очевидно, носит затяжной характер, и есть хроническая усталость, запланировать отпуск.
5. По выходу из отпуска Василисы П. непосредственный руководитель должен чётко сформулировать совместно с ней долгосрочные и краткосрочные цели.

Архип Н., 26 лет - инспектор ЦЗН

**Сотрудник, не лишенный карьерных амбиций,
активный.**

**Задача руководителя – направить энергию
молодого человека в мирное русло.**

Архип



Наши действия:



1. Пригласить Архипа в проектную группу, поручив функцию аналитики клиентских жалоб, либо разработки проекта базы знаний по систематизации регламентов.

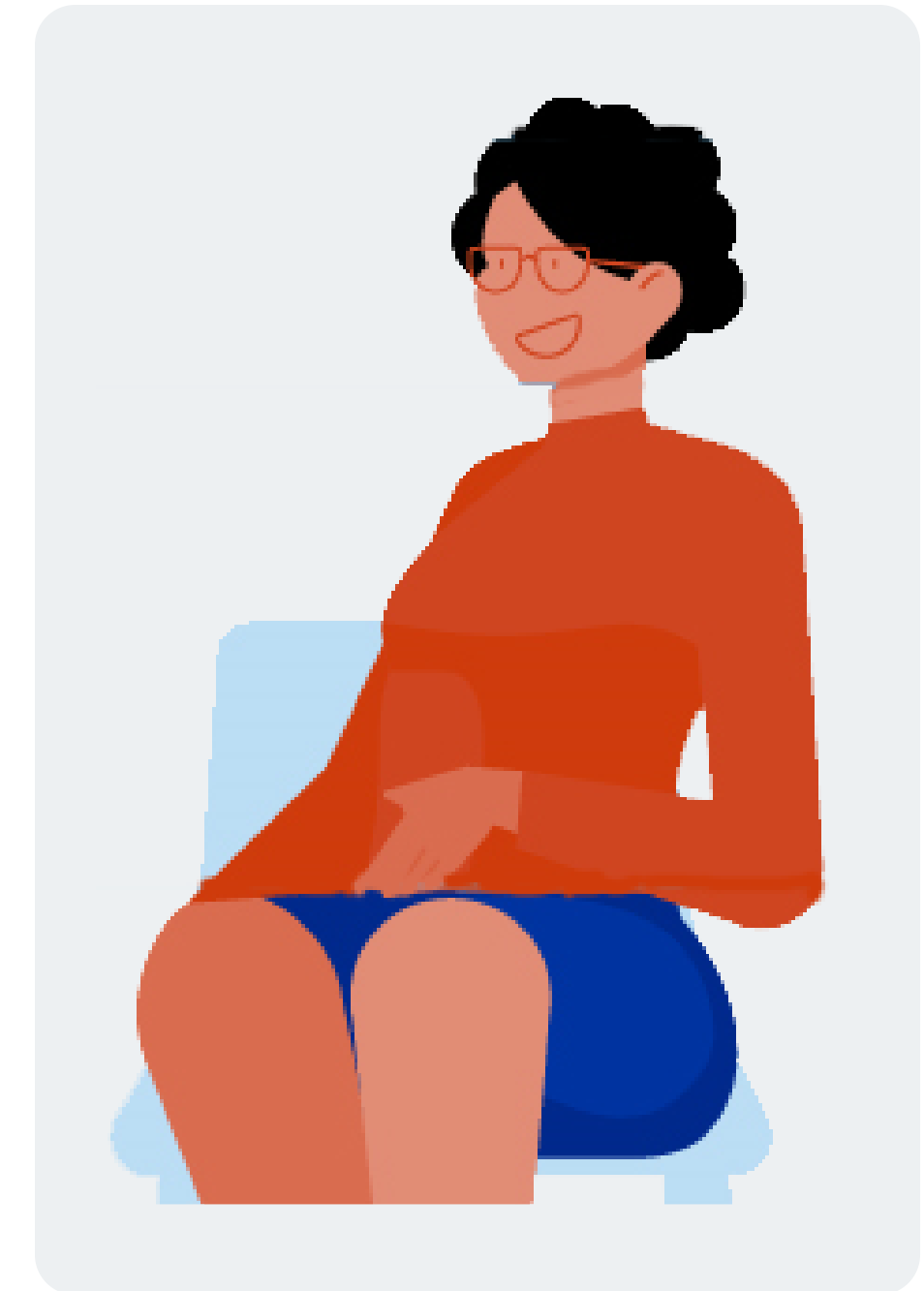


2. Проработать совместно с Архипом его индивидуальный план развития, включив в него цели по участию в проектной группе и обучающие мероприятия.

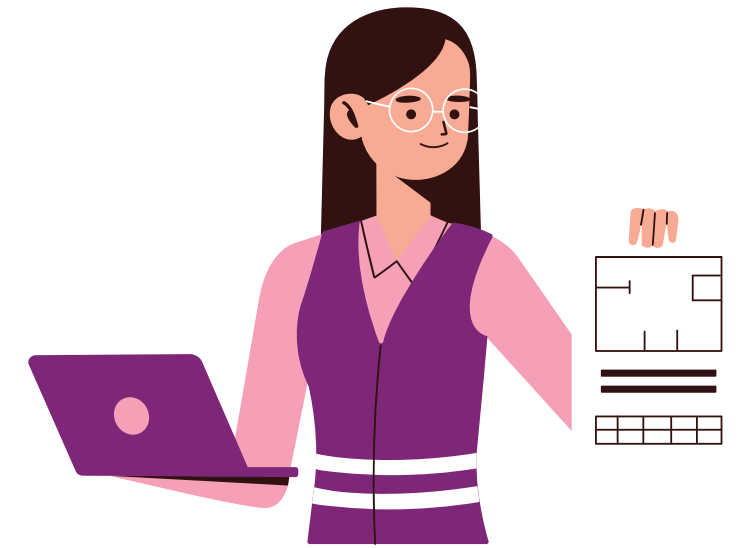
**Аглая О., 35 лет -
психолог - консультант**

**Задача руководителя – поддержать и дать
возможность для реализации**

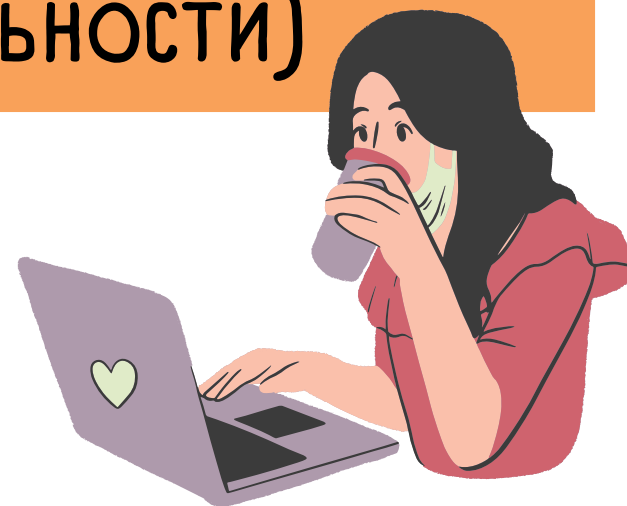
Аглая



Наши действия:



1. На встрече с сотрудником обсудить регламент предоставления психологических услуг, поддержать ценность, которую высказала Аглая о качестве и профессионализме, предложить варианты изменения бизнес-процесса для систематизации ведения личных дел клиентов (перерывы для обработки информации, переключения видов деятельности)



2. В качестве тест-драйва/наработки опыта/тестирования инструментов школы личного брендинга предложить запустить, либо участвовать в сборе методического материала аналогичного проекта для сотрудников службы.

Спасибо за
внимание !!!

