

List 6A První kontakt s klientem

Jméno a příjmení studenta:

Pracoviště:

Kvalita a efektivita pomáhajícího procesu je často přímo úměrná průběhu prvního kontaktu s klientem (Gabura, Pružinská, 1995). Zhodnoťte, jak v organizaci probíhá první kontakt s klientem. Zaměřte se na uvedené aspekty:

Probíhá v organizaci obvykle nějaká příprava na první kontakt s klientem? Jaká? Proč ano? Proč ne?

Jaké procedury musí klient absolvovat (co musí udělat) než se stane klientem a dostane se do prvního kontaktu s pomáhajícím pracovníkem?

Charakterizujte první momenty kontaktu s klientem. Zaměřte se přitom např. na pozdrav, podání ruky, představení (pomáhajícího i organizace), usazení klienta, zahájení rozhovoru a případně další aspekty navazování kontaktu, které považujete za významné.

Jakým způsobem pomáhající pracovník manifestuje zájem o klienta a jeho potíže (v prvních fázích kontaktu)?

Které aspekty prvního kontaktu s klientem na vašem pracovišti považujete za příznivé pro další rozvoj spolupráce a které rozvoji spolupráce naopak brání?

Charakterizujte prostředí, v němž se odehrává první kontakt s klientem. Je stimulující? Vysvětlete.