

# 9. PROBLÉMOVÝ KLIENT I.

Sebazkušenost

PSY práce a organizácie



# Práce v týme

Týmová práce je nejefektivnější způsob organizace lidské práce, která napomáhá trvalému rozvoji pracovních vztahů lidí, kteří mají jednoznačné pracovní role, jejíž naplňování směřuje k jasně definovanému cíli.

# Role v tíme

- Každý člen týmu musí k činnosti týmu přispívat rozdílným, ale doplňujícím se způsobem. Všechny potřebné role by měly být rovnoměrně zastoupeny a rozděleny podle schopností, vlastností a dovedností jednotlivých členů.

## Role v týmu

- relativně stálý způsob chování
- málo závislé na měnících se podmínkách v týmu
- mění se se složením týmu
- neznamenají funkční zařazení či pracovní náplň

## Tímové role – Belbin

- Na základe pozorovania vrcholových manažérov a psychologického testovania
- Belbinov sebahodnotiaci inventár tímových rolí
- +
  - Osobný rozvoj a rozvoj pracovných tímu
  - Silné a slabé stránky osobnosti pri práci v tíme
- -
  - Nejasné, obecné a nekonzistentné otázky
  - Nepodáva informácie o porovnaní s ostatnými
  - Nejedná sa o psychometrický nástroj

## Jak být dobrým členom tím?

- Sdílejte odpovědnost za efektivitu skupiny
- Připravte se na schůzku
- Omluvte se, pokud se nemůžete zúčastnit
- Praktikujte sebedisciplínu
- Buďte si vědomi svých neverbálních projevů
- Berte na vědomí názory ostatních
- Plňte své úkoly
- Cvičte dobré komunikační schopnosti
- Nechte si vysvětlit nejasné body
- Řešte spory na základě rozumu
- Nezapojujte do debaty osobní otázky
- Buďte dobrý pozorovatel

# Kto je pre mňa náročný alebo problémový klient?

Přijde za účelem tě seřvat že si něco udělala špatně

Klient, který si nenechá vymluvit svoji pravdu.

klient, co ví vše nejlíp - inženýr

Věčně nespokojený klient

Ten, kterému se nic nelíbí a nic pro něj není dobré.

Klient, který si přijde pouze pokecat

Člověk, který se neumí slušně vyjadřovat, je agresivní a nechce si nic nechat vysvětlit. Člověk, který porad chodí a nemůže si vybrat a stěžuje si, že nemáme žádný výběr.

Sprostý zákazník

Na ty vaše brýle vidím hůř než od vietnamců...co s tím uděláte t9 není můj problém



 10



# Problémoví klienti – Modelovky



# Reflexia