

ΟΜΑΔΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ #2

Σενάριο 1

Supervisor αντιλαμβάνεται ότι τεχνικός στην ομάδα του συστηματικά δεν ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης καθώς και όταν προκύπτουν αλλαγές στα ραντεβού δεν ενημερώνει τους πελάτες.

Όταν κάνουν συνάντηση για να συζητήσουν το θέμα ο τεχνικός δέχεται ότι θα αλλάξει τον τρόπο που δουλεύει και θα φροντίσει να είναι τυπικός με την ενημέρωση του πελάτη.

Μετά από σύντομο διάστημα διαπιστώνεται ότι δεν έχει αλλάξει τίποτα και το πρόβλημα παραμένει.

Σενάριο 2

Supervisor αντιλαμβάνεται την ανάγκη να βοηθήσει κάποιον τεχνικό του στην διαχείριση μιας βλάβης ενισχύοντας τον με την βοήθεια ενός άλλου συναδέλφου με λιγότερες δεξιότητες και λιγότερο παραγωγικό.

Η βλάβη που πρόκειται να διαχειριστεί χρειάζεται διμελές συνεργείο γιατί έχει ανάβαση σε μεγάλο ύψος.

Ο τεχνικός αρνείται τη βοήθεια και προτιμάει να εργαστεί μόνος του, απαξιώνοντας τον συνάδελφο και αψηφώντας το θέμα ασφάλειας.

Σενάριο 3

Τεχνικός αντιμετωπίζει πρόβλημα με βλάβη σε μία αρτηρία και απαιτείται να εργαστεί σε ύψος για αρκετή ώρα, προκειμένου να κάνει όλους τους ελέγχους.

Ο τεχνικός δυσανασχετεί για την ανάθεση και αναφέρει ότι η μέση του ήδη έχει πονέσει.

Άλλος τεχνικός που τον συνοδεύει στην εργασία συμφωνεί μαζί του και κατηγορούν τον συντονιστή τους για την δύσκολη ανάθεση.

Σενάριο 4

Τεχνικός έχει ολοκληρώσει το πρόγραμμα εργασίας και έχει εξαντλήσει στην περιοχή του την δυνατότητα για νέες αναθέσεις.

Από το πρωί γνωρίζει ότι άλλος συνάδελφός έχει δύσκολο ημερήσιο πρόγραμμα και υποψιάζεται ότι χρειάζεται βοήθεια.

Ενημερώνει τον συντονιστή για τη δυνατότητα που υπάρχει στο να διαχειριστεί μέρος των εργασιών του άλλου συναδέλφου.