

7. Přílohy

Příloha č. 1 – vzor připraveného strukturovaného rozhovoru

Strukturovaný rozhovor

Věk:..... Délka praxe:..... Délka působení ve firmě:.....

1. *Jak často řešíte situace, kdy se s klienty dostáváte do konfliktu?*
2. *Koho považujete za rizikového klienta a v čem vidíte nejčastější příčiny toho, že se klient rizikovým stává?*
3. *Jakým způsobem komunikace s rizikovým klientem probíhá nejčastěji?*
4. *Mohou se Vámi popsané příčiny stát bariérou ve vztahu poradce-klient?*
5. *Vidíte možnou příčinu problému s klienty např. ve svých znalostech, připravenosti na rozhovor, prostředcích, které máte k dispozici (podklady, technika apod.) nebo v dalších okolnostech? Popište nejčastější příčiny.*
6. *Popište, jakým způsobem končí komunikace s rizikovým klientem?*
7. *V čem je pro vás práce s klienty stresující?*
8. *Jak se cítíte po jednání s rizikovým klientem?*
9. *Dokážete po setkání s problémovým klientem ventilovat své napětí a bylo by přínosem instalovat pomůcku, kterou by bylo možné kompenzovat vaši nahromaděnou negativní energii?*
10. *Myslíte si, že lze předejít krizi v jednání s klientem? Popište jakým způsobem.*
11. *Je klima pracoviště v pořádku nebo byste ho nějakým způsobem více stabilizoval?*
12. *Zabýváte se pracovními starostmi i mimo pracovní dobu?*
13. *Jaký je nejčastější problém, se kterým se ve vztahu poradce-klient setkáváte?*
14. *Kde podle vás tkví zdroj neshod s klienty?*
15. *Co ovlivňuje vaše osobní rozpoložení a má vliv na váš přístup ke klientovi?*
16. *Vidíte v posledních letech nějakou změnu v komunikaci s klienty, a pokud ano, jakým směrem?*
17. *Vašimi klienty jsou koneční uživatelé zařízení, obchodníci, projektanti, montážníci a technici. Která z těchto skupin patří podle vašeho názoru k nejrizikovějším klientům?*
18. *Zatěžuje Vás vaše práce psychicky i mimo vaši pracovní dobu?*
19. *Jaký měl pro vás osobně tento kurz přínos?*

20. *Využíváte techniky asertivního přístupu?*
21. *Myslíte si, že má asertivní přístup význam?*
22. *Používáte jiné techniky?*
23. *Pomohla vám některá z technik, s kterými jste byl v kurzu seznámen, s odbouráním pracovního stresu? Měli jste za úkol je několik měsíců testovat a poté konzultovat jejich vliv na vás s nadřízeným.*
24. *Používáte tedy nějakou techniku, která vám umožní odbourat stres po setkání s rizikovým klientem a nemyslet na pracovní záležitosti po ukončení pracovní doby?*
25. *Chcete k tématu poradce klient dodat něco, co ještě nezaznělo?*
26. *Máte rád práci s lidmi?*
27. *Cítil jste se v průběhu rozhovoru nebo nyní po jeho ukončení nějakým způsobem dotčen, nějak vás negativně ovlivnil nebo vám bylo na toto téma nepříjemné hovořit?*