

Case Study (Taglish - Version A): Identifying Major Barriers to Coaching

MERON PALA TALAGANG TINATAWAG NA “OVERNIGHT SUCCESS.”

Naiisip mo kasi si Romy na dating may-ari ng isang bulok na car repair shop sa isang madilim at maduming kanto malapit sa bahay ninyo. Pero after five years, umasenso ang business ni Romy. Medyo nainggit ka pa nga. Meron na kasi siyang apat na branches na kumpleto ang serbisyo mula vulcanizing, change oil, car wash at kaya din niyang gumawa ng major repair works of vehicles involved in traffic accidents.

Apat na ang shop ni Romy sa Muntinlupa, Las Pinas, Makati, and Paranaque. Dati, me informal na approach si Romy sa pakikitungo sa kanyang tatlong tauhan tulad ng presyuhan, advice on specific repair works, o di kaya ay utusan ang sinuman na makita niya sa shop na tutulog-tulog lang.

Dumami na ang workers ni Romy na ngayon ay umabot na sa total na 43 workers, kasama na ang 30 contractual mechanics. Ngayon niya napatunayan na hindi na uubra ang dating vulcanizing shop mentality sa pakikitungo sa mga empleyado at sa mga customers.



ANALYSIS: *Ano ba ang dapat gawin ni Romy sa mga sumusunod na situwasyon? Anong klaseng communication method or counselling approach ang bagay sa bawa’t isang situwasyon. Gamitin ang likod ng papel para sa inyong mga sagot. This time ang inyong mga sagot ay dapat ninyong isulat sa Manila Paper na nakalagay sa wall. Ang sistemang eto ay tinatawag na World Café at lahat ng participants ay dapat na magbigay ng sagot sa limang situations na naka-paskel sa Manila paper:*

Situation 1: Meron isang probationary mechanic na laging late sa pagpasok. Sa loob ng dalawang buwan ay lumampas na siya sa allowable limit ng kumpanya. Lumapit siya sa iyo para humingi ng dispensa at nag-request pa nga ng adjustment in work schedule para hindi daw siya mahuli. Flexitime nga daw kung pwede. Ano ang gagawin mo?

Situation 2: Isang mahalagang makina ang biglang nasira sa Makati shop. Tumambak tuloy ang trabaho. Me isang worker ang nagbigay ng suhestiyon na dalhin na lang ang trabaho sa ibang branches ninyo. Parang ayaw mo kasi ang tingin mo ay nagmamarunong lang siya. Hindi naman siya dating ganun. Madalas nga ay tatamad-tamad siya at reklamador pa. Ano ang gagawin mo?

Situation 3: Ang top management ay nababahala sa dumaraming graffiti sa toilet at mga poison letters na natatagpuan sa suggestion box. Isa lang ang mensahe – nag-aakusa ang mga hindi nagpakilalang mga tao na ang kumpanya ay hindi sumusunod sa labor standards. Nanakot pa nga sila na magsusumbong sa labor department. Ano ang gagawin mo?

Situation 4: Ang shop ay nahaharap sa isang maraming pagsubok at oportunidad dahil sa paglago ng ekonomiya. Paano mo bibigyan ng mga magagandang pangungusap ang mga tao para sipagin silang mag-trabaho at sundin ang iyong management plans at production schedule gaya ng ginagawa ng ibang malalaking kumpanya. Ano ang gagawin mo?

Situation 5: Isang malaking kumpanya na iyong malakas na customer ang naka-discover na defective ang repair work ninyo dun sa dalawang company cars na ni-repair ninyo. Galit na galit ang customer at biglang nag-cancel ng marami pa sanang repair and maintenance projects. Naalala mo tuloy ung binanggit sa isang poison letter na pwedeng i-sabotahe ang iyong shop. Ano ang gagawin mo?

NOTE: *This is in Taglish version to help many factory supervisors and line leaders who were promoted from the ranks to fully understand the case.*

SOURCE: *Rey Elbo, Kairos Management Technologies. Copyright 2018. This activity sheet is used in the popular “Superior Supervision” seminar done as an exclusive learning event for organizations. For details, visit reyelbo.consulting or call (02) 846-8951 or 0915-406-3039.*