НОВОСИБИРСКИЙ
ГАУ НСО ССО
ДОМ ВЕТЕРАНОВ

Культура делового общения в учреждениях социального обслуживания

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ

Культура делового общения – это не только разумная основа делового общения, но и надежный шанс на его успех, а также успех деятельности любой организации, в том числе учреждений социального обслуживания.

Деловое общение - это вид общения, которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей организации, оно строится на целенаправленности, и преследует определенную цель.

Деловое общение, основанное на официально-деловом стиле, – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение определенных целей, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является его регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными и этическими принципами. Регламентированность устанавливает шаблонность ситуаций делового общения, четкую структурированность устного и письменного общения, соблюдение делового этикета, следование регламенту и т.д.

Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами, конкурентами, клиентами, во многом определяя эффективность их взаимодействия: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах всех сторон, станут малосодержательными или же совсем прекратятся, если исчезнет взаимопонимание у общающихся сторон.

Современный человек должен владеть основами деловой коммуникации, уметь устанавливать и поддерживать цивилизованные отношения с людьми, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, брать на себя в случае необходимости роль посредника, должен уметь обращать свою деятельность во благо других людей, а также своей работы, своего дела.

АСПЕКТЫ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Служение людям, работа в их благо составляет основу профессиональной деятельности работников сферы социального обслуживания. Общение с пожилыми, больными, брошенными и одинокими людьми требует от специалистов эмпатии, терпения, доброты, внимания и заботы, сотрудничества с другими специалистами,

государственными, религиозными, общественными, благотворительными организациями, уважительных и доброжелательных отношений с коллегами, подчиненными, руководством. Поэтому к руководителям и специалистам сферы социального обслуживания предъявляются серьезные требования в области делового общения. Они изложены в профессиональных стандартах и охватывают широкий круг компетенций, овладение которыми позволяет успешно осуществлять межведомственное взаимодействие, общение с коллегами, подчиненными, руководством; избегать конфликтных ситуаций с получателями социальных услуг в том числе.

В своей практической деятельности специалисты, работающие в сфере социального обслуживания, затрагивают различные сферы общественной жизни – здоровье (как физическое, так психическое и социальное), образование, право, планирование семьи, проблемы трудоустройства, экономические программы. Клиентами социальных служб являются различные категории населения (лица с ограниченными возможностями, пожилые, одинокие, дезадаптированные граждане, мигранты, лица без определённого места жительства, и т.д.) каждая из которых уникальна и обладает специфическими особенностями. Потому с уверенностью можно утверждать, что работа в учреждениях социального обслуживания многопланова и многофункциональна, и предполагает использование различных типов общения:

- деловое общение (общение в официально-деловой сфере с представителями организаций, социальных институтов, с целью улучшения деятельности служб социальной помощи);

- межличностное;

- консультативное (общение с целью оказания помощи клиентам в вопросах получения социальных услуг, психологической и т.п.).

В профессиональных стандартах специалистов, работающих в сфере социального обслуживания, включая психологов, специалистов (медицинских работников в том числе) по реабилитационной работе в социальной сфере, социальных работников подчеркивается необходимость овладения культурой делового и профессионального общения:

Они должны уметь вести переговоры, сотрудничать, договариваться; общаться с получателями услуг, различными организациями, другими специалистами; проводить консультирование; устанавливать контакты с разными типами семей; владеть русским языком; грамотно выражать свои мысли и грамотно писать, то есть отвечать основным требованиям профессионального стандарта специалиста:

1. Уметь взаимодействовать с получателями социальных услуг, вышестоящими и партнерскими организациями.

2. Уметь предотвращать возможные конфликтные ситуации.

3. Уметь проводить публичные выступления, в том числе в средствах массовой информации, по вопросам социального обслуживания населения.

4. Уметь готовить презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки о деятельности организации социального обслуживания, в том числе для печатных и электронных средств массовой информации;.

5. Владеть деловым стилем русского языка.

6. Знать основы этики и психологии делового общения.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ, ЕГО ОСОБЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ

Этикет (от фр. etiquette – ярлык, этикетка) – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обхождения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

Деловой этикет – это принятый порядок и форма обхождения на работе.

Основные функции:

– формирование правил, способствующих взаимопониманию людей;

– функция удобства, т. е. целесообразность и практичность. Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией, для того чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество;

– взаимное уважение общающихся, исключающее проявление пренебрежения, неуважения и безразличия к собеседнику во время деловых бесед, переговоров, проведения совещания, телефонных переговоров и т.д.

Специалисты, работающие в учреждениях социальной направленности с особыми категориями граждан: пожилого возраста, инвалидами, являются официальными представителями, официальными лицами, выполняющими возложенные на них обязанности и представляющим свое учреждение и государство. От того, насколько внешний вид и поведение, речь специалистов учреждения соответствует общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к ним и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе в целом.

Для того чтобы строить свое поведение в соответствии с общепринятыми правилами этикета, необходимо следовать его принципам, которые отражают моральные требования, предъявляемые к культуре отношений.

Основные принципы деловой этики:

1. Принцип гуманизма – уважение к человеку, признание достоинства его личности, доброжелательное к нему отношение. Этот принцип воплощается в таких требованиях к поведению сотрудников учреждения, как вежливость, тактичность (чувство меры), внимательность, чуткость и точность.

2. Принцип целесообразности действий. Современный этикет требует не заучивание правил поведения, а творческого использования их применительно к конкретным ситуациям, исходя из целесообразности. Ведь цель этикета – научить вести себя так, чтобы не доставлять своими действиями лишних хлопот окружающим и себе.

3. Принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения): форма, включающая в себя поведение, внешний вид человека, манера общения, соответствовали его содержанию, т. е. душевным качествам личности.

4. Принцип учета народных обычаев и традиций. Для правильного построения общения с гражданами, получателями социальных услуг, определения правильной формы помощи специалистам учреждения социального обслуживания, следует знать традиции и обычаи того народа, с представителями которого они работают. Типичными ситуациями в профессиональной деятельности работников учреждения являются знакомство, повторные встречи с клиентами, консультирование, повседневное общение (например, в стационаре), общение с окружением клиентов.

5. Пунктуальность (делать все вовремя). Только поведение человека, который делает все вовремя, является нормативным. Задержки мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип выполнения всего вовремя применяется ко всем рабочим заданиям. Эксперты, занимающиеся вопросами организации и управления временем, рекомендуют увеличить время, которое, по вашему мнению, необходимо для выполнения работы, на 25 процентов.

6. Конфиденциальность (не говорите слишком много). Секреты учреждения, компании или конкретной сделки должны храниться так же тщательно, как и личные секреты. Также нет необходимости рассказывать кому-либо о том, что они услышали от сотрудника, менеджера или подчиненного об их работе или личной жизни.

7. Доброта, доброжелательность и дружелюбие. В любой ситуации необходимо быть вежливым, дружелюбным и вежливым по отношению к клиентам, клиентам, покупателям и коллегам. Это, однако, не означает, что вы должны дружить со всеми, с кем вам нужно общаться по работе.

ВЫВОД

Профессиональная этика относится к инструментам общения, при помощи которых между людьми происходит нормализация отношений. Доверие человека, обратившегося за помощью в учреждение социального обслуживания, позволяет оперативно решать назревающие вопросы по уходу и обслуживанию без дополнительных нареканий.

Успешная работа учреждения по оказанию социальных услуг и помощи населению зависит от знания этикета, культуры, правильной манеры общения. Успешность выполнения возложенных на его сотрудников функций определяется по доверительному к ним отношению со стороны обратившихся за получением социальных услуг. Умение общаться с людьми со сложным характером – необходимое качество для сотрудников учреждения социального обслуживания, только при наличии этого качества можно рассчитывать на достижение поставленных целей при работе со сложным контингентом получателей социальных услуг.