

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
klientų aptarnavimo standarto
priedas

ELGESIO REKOMENDACIJOS-ŠABLONAI

I SKYRIUS

KLIENTŲ SU NEGALIA APTARNAVIMO REKOMENDACIJOS

1. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas Klientams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais Klientais – pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos.
2. Darbuotojas suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai ir su neįgaliuoju, ir su jį lydinčiais asmenimis.
3. Darbuotojas pradžioje pokalbio (pasisveikinęs) trumpai ir aiškiai pasiteirauja ar Klientui reikalinga pagalba (pavyzdžiui: patekti prie stalo, į kitą aukštą, pasiekti tam tikrus įrenginius) ir jei Klientas jos paprašo – paklausia kaip ji turėtų būti suteikta. Jei Klientas pagalbos atsisako, Darbuotojas nesiūlo pagalbos pakartotinai.
4. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis:
 - 4.1. neima Kliento už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti);
 - 4.2. prisitaiko prie Kliento judėjimo tempo, lipant laiptais – lipa vienodu ritmu, neskubina Kliento nei žodžiu nei kūno kalba.
5. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, judantį vežimėlio pagalba:
 - 5.1. žinodamas, kad bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, atsisėda ant kėdės, kad galėtų būti viename akių lygyje su Klientu. Nesant tokios galimybės – atsistoja atokiau, kad Klientui nereikėtų laikyti pakeltos galvos;
 - 5.2. nestumia, neliečia, nesiremia ant vežimėlio neatsiklausęs Kliento;
 - 5.3. norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per Klientą, sėdintį vežimėlyje;
 - 5.4. jeigu Klientui reikalinga pagalba, Darbuotojas paklausia kaip tai atlikti (pavyzdžiui: už kurios vežimėlio dalies galima paimti, kaip kilstelti – veidu ar nugara į priekį);
 - 5.5. jei į Departamentą kreipėsi asmuo, lydintis neįgalųjį, kuris turi visus reikiamus dokumentus aptarnavimui, tačiau neįgalus Klientas likęs už Departamento ribų (pavyzdžiui, laukia automobilyje), Darbuotojas, atlikęs visus reikiamus veiksmus aptarnavimui, jei reikalingas Kliento parašas, kartu su lydinčiu asmeniu nueina iki Kliento ir įteikia dokumentus pasirašyti.

6. Darbuotojas aptarnaudamas Klientą, turintį klausos sutrikimą:

6.1. išsiaiškina kaip Klientui būtų patogu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant);

6.2. nenaudoja gestų kalbos, jei jos gerai nemoka;

6.3. aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukia (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūri tiesiai į Klientą, kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradėdant naują temą, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda Klientui susiorientuoti. Perdėtai negestikuluoja;

6.4. nepertraukia kalbančio Kliento, neužbaigia Kliento pradėto sakinio, nespėlioja užstrigusių žodžių – pagarbiai laukia;

6.5. pokalbyje dalyvaujant keliems asmenims, kalba po vieną;

6.6. paprašo Kliento pakartoti svarbią informaciją, tokiu būdu Darbuotojas užsitikrina, kad Klientas išgirdo ir teisingai suprato;

6.7. Klientui atvykus su vertėju, kalba ir kreipiasi į klausos negalią turintį Klientą, pasiteirauti kur jis pageidauja, kad sėdėtų vertėjas.

7. Darbuotojas suteikdamas paslaugą Klientui, turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai):

7.1. pirmas prisistato Klientui (pavyzdžiui, „Laba diena, esu Vardenė (-is) Pavardenė (-is), <...> specialistas“);

7.2. kalba, žiūri ir kreipiasi į Klientą, o ne į lydinčius asmenis;

7.3. apibūdina pokalbio erdvę (pavyzdžiui „Priešais Jus yra kėdė, o stalas – iš dešinės“);

7.4. nepalieka Kliento vieno, iš anksto apie tai jam nepranešęs, supranta, kad Klientui svarbi žodinė informacija;

7.5. palydėdamas trumpai apibūdina supančią erdvę (pavyzdžiui, „priėjome prie laiptų, dešinėje yra porankis“);

7.6. informuoja aiškiai žodžiu apie pokalbio ir (arba) paslaugos suteikimo pabaigą.

II SKYRIUS

KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ VALDYMO REKOMENDACIJOS DARBUOTOJAMS

8. Tinkamas darbuotojo elgesys esant konfliktinėms situacijoms:

8.1. vadovautis principu, kad visos problemos išsprendžiamos, o bendravimas su Klientu yra galimybė tobulėti;

8.2. įdėmiai, nepertraukdama (-as) išklausyti Klientą, tiksliai išsiaiškinti kuo jis (ji) skundžiasi (pavyzdžiui: „Gal galite detaliau paaiškinti situaciją“; „Ar teisingai supratau, kad <...>“);

8.3. pripažinti Kliento požiūrį ir parodyti, kad suprantate Klientą (pavyzdžiui: „Aš suprantu Jūsų nepasitenkinimą“; „Suprantama, kad norite gauti kokybiškas paslaugas“);

8.4. atsiprašyti ir padėkoti už išsakytą pretenziją ir pažadėti viskuo pasirūpinti (pavyzdžiui: „Apgailestauju, kad tai sukėlė Jums tiek nepatogumų“; „Atsiprašau, tai tikrai bus ištaisyta“);

8.5. pasitelkti visas žinias, įgytas dirbant, mokantis, jeigu reikia, konsultuotis su kolegomis ir vadovais;

8.6. jei leidžia aplinkybės, iš karto pasiūlyti problemos sprendimą (pavyzdžiui: „Siūlau šį klausimą spręsti <...>“; „Ar galime sutarti, kad <...>“; „Koks situacijos sprendimo būdas Jums būtų priimtinas?“);

8.7. gauti Kliento pritarimą pasiūlytam problemos sprendimui ir padėkoti, kad kreipėsi (pavyzdžiui: „Ačiū, kad kreipėtės ir leidote mums išspręsti susiklosčiusią situaciją“ ar pan.);

8.8. jeigu Kliento reikalavimai viršija Darbuotojoj įgaliojimus arba kompetenciją arba jei Klientas kategoriškai atsisako su Darbuotoju bendrauti, į pagalbą kviešti savo tiesioginį vadovą;

8.9. kai problema sudėtinga, sprendimas nėra aiškus, o tiesioginio vadovo nėra darbo vietoje, registruoti Kliento pretenziją ir pažadėti perduoti atsakingiems kolegoms. Klientui aiškiai apibrėžti tolesnę klausimo nagrinėjimo tvarką ir terminus;

8.10. Pasirūpinti, kad atsakingi Darbuotojai laiku pateiktų sprendimą dėl pretenzijos;

8.11. kai tik gaunamas sprendimas, per vieną darbo dieną informuoti apie tai Klientą;

8.12. stengtis ne tik pateisinti, bet ir viršyti Kliento lūkesčius.

9. Konfliktą paaštrinantys elgesys:

9.1. ginčijimasis, kaltinimai, kritika;

9.2. šiurkšti kalba;

9.3. agresyvus elgesys;

9.4. grasinimai;

9.5. noras pasirodyti viršesniam ar kompetentesniam;

9.6. Kliento pertraukinėjimas;

9.7. Kliento skundų, priekaištų ir pretenzijų ignoravimas.

10. Konfliktą paaštrinamos frazės: „Nusiraminkite“, „Turite, privalote“, „Kodėl nesikreipėte anksčiau?“, „Jūs nesuprantate“, „Jūs nepasakėte“, „Slepiate“ (jei Klientas nepateikė kažkokios informacijos), „Aš įsitikinusi (-ęs), kad Jūs“, „Nešaukite ant manęs“, „Negalime, neišsina, nežinome“.

III SKYRIUS

PRAKTINĖS EMOCIJŲ IR STRESO VALDYMO REKOMENDACIJOS DARBUOTOJAMS

11. Stebėti ir atkreipti dėmesį į savo kūno reakcijas. Pajutus įsitempiančius įvairių kūno dalių raumenis, dažnesnį kvėpavimą, širdies plakimą, suprasti, ir sau įsivardinti, kad tokiu būdu kūnas praneša apie patiriamą stresą bei emocijas – pyktį, baimę, nerimą, įtampą.

12. Stengtis suvaldyti šias emocijas per dėmesio sutelkimą į kvėpavimą, kvėpavimo dažnio reguliavimą (lėtai įkvėpinant ir dar lėčiau iškvėpinant); esant galimybei – įtempti raumenis ir juos lėtai atleisti įsijaučiant ir įsisąmonėjant kaip pamažu atsipalaiduoja raumenys (sugniaužti kumščius ir lėtai juos atleisti; pakelti aukštyrinius pečius, įtempti raumenis ir lėtai pečius nuleisti; įtempti veido raumenis ir juos atpalaiduoti).

13. Stebėti savo mintis, keliamus reikalavimus sau ir asmenims, susijusiems su konkrečia situacija, užduoti sau klausimus: Ar mano lūkesčiai sau ir kitiems realūs? Ar pakankamai objektyviai įvertinu situaciją, nepervertinu ir nenuvertinu jos kai kurių aspektų?

14. Darbo dienoje svarbu rasti laiko atsipalaidavimui – pertraukų metu skirti laiko fizinei veiklai, bendravimui su kolegomis ar kitais asmenimis, stengtis atsipalaiduoti.

15. Su kolegomis palaikyti draugiškus, malonius santykius. Pastebėjus įsitempusį, nerimaujantį kolegą, esant galimybei, parodyti jam draugišką dėmesį.

16. Vengti viskuo nepatenkintų ir nuolat besiskundžiančių kolegų. Suprasti, kad esant sunkumams, reikia kreiptis į asmenis, atsakingus ir galinčius spręsti susiklosčiusias problemas, o ne švaistyti laiką niekur nevedantiems pokalbiams.

17. Suprasti, kad tik pats būdamas ramus, Darbuotojas gali nuraminti kitą.

18. Nepamiršti, kad emocijos priklauso nuo minčių ir situacijos vertinimo, prasmės priskyrimo. Tą pačią situaciją pasistengus įvertinti iš skirtingų perspektyvų, galima sumažinti patiriamą stresą ar netgi jo išvengti bei nesukelti jo kitiems asmenims.
