

Единый корпоративный стандарт работников  
государственного бюджетного учреждения социального обслуживания  
«Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис»

Цель: единый корпоративный стандарт работников государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» разрабатывается и утверждается с целью регламентирования служебного поведения и профессиональной деятельности работников Центра в ходе выполнения служебных обязанностей и определения норм служебной этики.

Единый корпоративный стандарт учреждения – совокупность социально-этических норм, правил, ценностей, определяемых спецификой учреждения, его миссией, внутренней культурой в процессе реализации профессиональной деятельности специалистов.

Единый корпоративный стандарт учреждения включает две составляющие: структуру и содержание.

Структура – это то, что должен делать работник. Задается локальными нормативно-правовыми актами учреждения (должностные инструкции, Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о персональных данных и т.д.), Национальными стандартами РФ в сфере предоставления социальных услуг, государственным стандартом Ставропольского края «Социальное обслуживание семей с детьми и несовершеннолетних, отдельных категорий граждан в государственных учреждениях социального обслуживания», стандартом государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» по предоставлению социальных слуг семьям с детьми и несовершеннолетним, отдельным категориям граждан.

Содержание - то, как работник должен выполнять свои обязанности. Декларируется действующим Кодексом профессиональной этики и служебного поведения работников государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» и настоящим корпоративным стандартом.

Задачи:

- введение, провозглашение единых корпоративных правил;
- транслирование ценностей и принципов учреждения;
- определение модели поведения и единых корпоративных стандартов;
- ориентирование работников на единые корпоративные стандарты;
- формирование корпоративной идентичности.

Понятийный аппарат

Единый корпоративный стандарт – свод правил, который описывает **что** и **как** нужно делать, чтобы качественно осуществлять профессиональную деятельность. Данный свод правил является своеобразным сертификатом качества услуг – постоянной и неизменной величиной, которая не зависит от субъективных переменных (опыт работы, личные качества, настроения и состояния работника). Осознанное принятие

личной ответственности за общую совместную деятельность гарантирует добросовестное отношение к своим обязанностям.

Профессиональная этика - свод наиболее важных положений, описывающих принципы

#### Требования к внешнему виду и организации рабочего пространства

1. Содержать рабочие помещения в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами (проветренное помещение, отсутствие посторонних запахов).

2. На территории учреждения недопустимы громкие разговоры, смех.

3. Внешний вид сотрудников учреждения должен соответствовать следующим требованиям:

- стиль одежды специалистов должен быть сдержанным;
- недопустимо ношение на работе коротких юбок - выше 10 сантиметров от середины колена, глубоких декольте;
- недопустимо ношение на работе чрезмерно обтягивающей или чрезмерно прозрачной одежды;

- одежда работника должна быть чистой, аккуратной и соответствовать принятым в мире стандартам делового стиля, который отличают официальность и традиционность, наличие ярких вызывающих цветов в одежде не допустимы;

- ношение спортивной одежды и обуви допустимо при работе с несовершеннолетними и группами;

- ношение на работе домашней или пляжной обуви работниками недопустимо;

- недопустимо ношение на работе обуви на каблуках высотой более 5 сантиметров;

- недопустимо использование броских украшений, избыточного количества бижутерии (более двух сочетаний);

- ношение украшений из драгоценных металлов допускаются только в виде обручального кольца;

- не допускается использование в одежде религиозных и прочих культовых символов, а также украшений, под них стилизованных;

- макияж и дизайн ногтей должны соответствовать естественной внешности, природным цветам и оттенкам мягких тонов, неумеренное использование косметики и парфюмерии недопустимо;

- длинные волосы должны быть собраны, заплетены или заколоты, распущенные волосы и экстравагантные прически недопустимы в работе с получателями услуг;

- недопустимыми для работников являются пирсинг и татуировки на видных частях тела.

#### Телефонные коммуникации

В процессе телефонного общения необходимо руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

Отвечать на телефонный звонок быстро, насколько это возможно, всегда представляться.

Всегда внимательно выслушивать собеседника.

Звоня по рабочим моментам называть свое имя, должность.

Оставляя сообщение на автоответчике - называть дату, время звонка, свое имя, кратко изложить цель звонка.

Передавать значительный объем информации с помощью электронной почты или факса.

Не звонить по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким.

Если звонят вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение.

Если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему.

#### Правила пользования средствами сотовой связи

Отключать средства мобильной связи в рамках заседаний Методических объединений, психолого-социально-педагогического консилиума, Методического Совета и других профессиональных объединений.

В рабочих кабинетах специалистов использовать средства сотовой связи в умеренном/бесшумном звуковом режиме.

При непосредственной работе с клиентами, группами использование средств сотовой связи недопустимо.

#### Стили разрешения конфликтов, принятые в учреждении

Объективные противоречивые ситуации, возникающие в деятельности людей, создают потенциальную возможность возникновения конфликтов, которые переходят в реальность только в сочетании с субъективными факторами.

Принципиальное значение для того, каким способом завершится конфликт, имеет выбор стратегии выхода из него. Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов:

- личностные особенности оппонента;
- уровень нанесенного оппоненту ущерба и собственного ущерба;
- наличие ресурсов;
- статус оппонента;
- возможные последствия;
- значимость решаемой проблемы;
- длительность конфликта.

#### Уместные стратегии поведения в ситуации конфликта

Конфликт клиент-работник:

сотрудничество, компромисс, уход от конфликта.

Конфликт работник-работник:

сотрудничество, компромисс.

Конфликт работник-администрация:

сотрудничество, компромисс, приспособление.

Конфликт работник – внешние структуры:

сотрудничество, компромисс, приспособление.

1. Стратегия сотрудничества – требует умения объяснять свои решения, выслушать другую сторону, сдерживать свои эмоции. Преимущество в том, что стороны находят наиболее приемлемое решение, превращающее их из оппонентов в партнера. Для разрешения конфликта используется в следующих случаях:

- если позиции участников конфликта важны и не допускается компромиссных решений и необходимо найти общее решение проблемы;
- основная цель взаимодействия – приобретение совместного опыта отношений;
- существует насущная необходимость и заинтересованность в отношениях с конфликтной стороной;
- необходима интеграция точек зрения и усиление личной вовлеченности в совместную деятельность.

2. Стратегия компромисса используется в следующих случаях:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы/равноценные позиции (напр., необходимость работника выполнять социальный заказ – право клиента отказаться от помощи и услуг);
- необходимо промежуточное решение, так как участие другой стороны важно, но времени недостаточно;
- уступка предпочтительней полного прекращения взаимоотношений.

3. Стратегия ухода от конфликта используется в следующих случаях:

- когда открытое обсуждение может только ухудшить ситуацию;
- необходимо выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию прежде, чем принять какое-либо решение;
- когда угроза эскалации конфликта обусловлена особенностями структуры личности клиента (напр., клиент с психопатологической симптоматикой).

4. Стратегия приспособления имеет цель восстановление стабильности и продолжение отношений любой ценой, а не разрешение конфликта, используется в следующих случаях:

- одна из сторон понимает, что у нее недостаточно власти или шансов победить;
- одна из сторон осознает, что правда на ее стороне;
- предмет разногласий не важен.

#### Организационные табу

Для работников учреждения недопустимо:

1. Ставить свои интересы выше интересов получателей услуг:

- опаздывать или пропускать встречи с клиентами;
- отменять встречи по собственной инициативе без крайней необходимости;
- игнорировать/недооценивать интересы клиента в пользу собственного комфорта;
- использовать личные или профессиональные возможности клиента для собственной выгоды;
- использовать возможности предоставляемые в Центре в личных

целях.

2. Обсуждать личность клиента, а также материалы сессии вне отведенного времени методического пространства.

3. Вовлекать/использовать клиента в отношениях с третьими лицами.

4. Принимать подарки, презенты и вознаграждения от клиентов.

5. Манипулировать коллегами и клиентами.

6. Нарушать субординацию.

7. Проявлять неэтичное поведение в присутствии клиента.

8. Отвлекать работников учреждения от их непосредственных обязанностей по социальному обслуживанию населения.

9. Использовать профессиональное пространство (вне заранее оговоренных рамок) для решения личных проблем специалиста.

10. Проявлять грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявлять неправомерные, незаслуженные обвинения.

11. Предъявлять угрозы, применять оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие рабочему процессу.

12. Дискредитировать имидж и авторитет учреждения.

13. Нарушать правила пользования средствами сотовой связи.

14. Нарушать правила содержания рабочего кабинета.

Практика применения Единого корпоративного стандарта.

Ответственность работников.

1. Знание всех положений настоящего стандарта является обязательным для каждого работника учреждения. Все решения, принимающиеся работниками в профессиональной деятельности, должны быть соотнесены с нормами настоящего стандарта.

2. Контроль за выполнением норм настоящего стандарта осуществляется администрацией учреждения.

3. Привлечение к дисциплинарной ответственности за нарушение норм настоящего стандарта осуществляется администрацией учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.