



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»



ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ



ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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).

Волонтер (доброволец) – гражданин, осуществляющий благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда.

Волонтер, участвующий в социальном проекте, должен строить свое поведение в соответствии с правилами этикета, следовать принципам, которые отражают моральные требования, предъявляемые к культуре отношений.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ЭТИКЕТА:

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

принцип целесообразности действий: современный этикет требует творческого использования правил поведения применительно к конкретным ситуациям, исходя из целесообразности. Цель этикета – научить вести себя так, чтобы не доставлять своими действиями лишних хлопот окружающим и себе;

принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения): этикет требует, чтобы поведение и внешний вид человека, манера общения соответствовали его содержанию, т.е. душевным качествам личности;

принцип учета народных обычаев и традиций: чтобы случайно не попасть в неловкое положение и правильно построить общение, определить форму помощи гражданам пожилого возраста, следует изучать традиции и обычаи того народа, с представителями которого он работает.

ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА

ПРИ ОБЩЕНИИ С ГРАЖДАНАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА:

- ✓ Будьте вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявляйте толерантность в общении.
- ✓ Не допускайте личной заинтересованности, которая приводит (или может привести) к конфликту интересов.
- ✓ Принимайте соответствующие меры для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации.

В РАЗГОВОРЕ И ПОВЕДЕНИИ НЕДОПУСТИМЫ:

- ✗ любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- ✗ грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;
- ✗ угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение.



ПРАВИЛА И ФОРМЫ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА

- 1** Начните разговор с приветствия.
- 2** Представьтесь, сняв трубку. Говорите прямо в трубку. Произносите слова четко.
- 3** Назовите фамилию (имя и отчество) человека, с которым вы хотите поговорить, после приветствия.
- 4** Представьтесь, когда нужный Вам человек возьмет трубку, прежде чем объяснять причину звонка.
- 5** Спросите, есть ли у собеседника время на разговор или лучше перезвонить попозже.
- 6** Не возражайте «в лоб» собеседнику. Внимательно слушайте собеседника и не перебивайте его.
- 7** Перезванивает тот, кто звонил первым, при случайном разрыве связи.
- 8** Ведутся деловые беседы, как правило, по служебному телефону. В случае необходимости позвонить по делу домой, следует извиниться и коротко изложить суть дела.
- 9** Являются нарушением этикета звонки на квартиру после 22.00 часов вечера и до 9.00 утра. Если обстоятельства важнее этикетных отношений, нужно извиниться и изложить веские причины для звонка.
- 10** Необходимо объяснить, кто из общих знакомых рекомендовал Вам это сделать и кто дал номер телефона, если Вы звоните домой незнакомым людям, что в принципе по этикету не разрешается.
- 11** Следует поблагодарить за оказанное внимание и повесить трубку, когда на месте не оказывается того, кто Вам нужен.
- 12** Попрощайтесь, заканчивая разговор.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ (ДОБРОВОЛЬЦЕВ) ПО ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА С ГРАЖДАНАМИ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

- 1** Соблюдайте нормы общения, установленные этическими правилами.
- 2** Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.
- 3** Говорите с комфортной для пожилых людей громкостью и выразительностью.
- 4** Поменяйте тон, повторите сказанное, если вас не понимают.
- 5** Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника.
- 6** Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.
- 7** Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.
- 8** Старайтесь, чтобы человек рассказал Вам все, что его беспокоит. Постоянно просите собеседника поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сумеете понять суть проблемы.
- 9** Уточняйте потребности собеседника.
- 10** Выслушайте просьбы, пожелания. Запишите их.

- 11** Умейте принять точку зрения респондента, не стоит навязывать собственное мнение и суждения, во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник.
- 12** Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок.
- 13** Соблюдайте постулат релевантности – не отклоняйтесь от темы разговора, акцентируйте свой искренний интерес к собеседнику.
- 14** Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.
- 15** Уважайте человека, не торопитесь, будьте терпеливы, позитивно настроены и улыбкивы. Используйте технику обратной связи и рефлексии.



ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ:

- ✓ Вести беседу следует не спеша, отключившись от других дел и забот, не перебивая, выслушивать собеседника.
- ✓ Слушайте собеседника внимательно и «улыбайтесь по телефону».
- ✓ Пусть Ваш собеседник изольет вам душу. Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом.
- ✓ Общайтесь короткими, точными, логическими фразами, подтверждайте разговор жестикуляцией.

СЛУШАЯ СОБЕСЕДНИКА:

НЕ притворяйтесь слушающим.

НЕ перебивайте.

НЕ делайте поспешных выводов.

НЕ задавайте одновременно слишком много вопросов.

НЕ давайте непрошенных советов.

НЕ обещайте невыполнимого.

НЕ допускайте дискомфорта и отвлекающих факторов при разговоре.



АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА УСЛУГОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ПОМОЩИ «ЗАБОТА О ПОЖИЛЫХ»

1. Интересно ли Вам было общаться со мной?
2. Улучшилось ли Ваше настроение после нашего общения?
3. Появились ли у Вас какие-то планы после нашего общения?
4. Испытываете ли Вы положительные эмоции в процессе нашего общения?
5. Есть ли у вас интерес к продолжению общения?

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ



Составитель:

Гульсылу Хатиповна Батынова

Под общей редакцией:

Марины Эдуардовны Беспаловой
Ильнура Ильдаровича Тимергазина

Оформление – А. В. Кудрявцева