**Załącznik 1**

**Warunki wdrożenia Modelu Kooperacje 3D w OPS – procedury komunikacji.**

**Poszerzenie tematyki**

|  |
| --- |
| OPRACOWANIE I WPROWADZENIE LUB UDOSKONALENIE PROCEDUR KOMUNIKACJI, WYMIANY INFORMACJI I WSPÓŁPRACY |

Poprawa jakości usług świadczonych przez instytucję zależy od jej sprawności   
w reagowaniu na zmiany zachodzące w otoczeniu a także w niej samej. Podstawową zasadą współpracy jest w tym kontekście **podział zadań i odpowiedzialności** (zakresy czynności, wypracowane wspólnie procedury, przyjęte formy współpracy, nieformalne wsparcie wzajemne pracowników).

**System komunikacji organizacyjnej** to procesy komunikowania się, zarówno na poziomie grupy, jak   
i między grupami. Komunikacja między pracownikami ośrodka zdominowana jest przez przymusowy, formalny i organizacyjny charakter, wynikający z regulacji prawnych. Komunikacja wewnętrzna (międzypracownicza) przebiega na dwóch poziomach: interpersonalnym (dotyczy kontaktów uczestników systemu i przekazywania informacji od zwierzchnika w dół struktury) oraz grupowym.

W praktyce **komunikacja w instytucjach pomocy społecznej odbywa się**:

* pionowo w dół – od kierujących instytucjami,
* poziomo – pomiędzy pracownikami konkretnych sekcji, grup roboczych jak również pomiędzy osobami z różnych sekcji grup czy działów,
* ukośnie – jej występowanie w praktyce instytucji pomocy społecznej wynika ze specyfiki jednostek, charakteru świadczonych usług oraz złożoności rozpatrywanych problemów.

Zarówno z praktyki, jak i przeprowadzonych badań[[1]](#footnote-1) wynika, iż **dominującym kanałem komunikacji wewnętrznej,** stosowanym w jednostkach pomocy społecznej, **jest bezpośrednia rozmowa** (osobisty kontakt z przełożonym lub współpracownikiem).

W mniejszym stopniu wykorzystywana jest komunikacja elektroniczna, raporty i inne metody pisemnego dokumentowania podejmowanych działań.

Takie rozłożenie akcentów pozwala na stwierdzenie, iż **jakość komunikacji werbalnej pozostaje kluczowym elementem, wpływającym na poprawę kooperacji wewnątrz ośrodka**. Bez wątpienia, na poziom komunikacji w sposób bezpośredni wpływają: atmosfera w pracy, osiąganie sukcesów przez instytucję oraz prawidłowe jej funkcjonowanie. Lepsza komunikacja wpływa na zaangażowanie pracowników, jakość wykonywanej pracy oraz na jej wizerunek.

|  |
| --- |
| Efektywny system komunikacji powinien zapewnić nie tylko przepływ informacji, ale także ich właściwe zrozumienie przez odbiorców. |

Kolejnym istotnym elementem wzmacniającym kooperację w obrębie ośrodka jest **poprawa wyposażenia i systemu łączności internetowej**, a także **ułatwienie dostępu pracowników   
do wewnętrznych i internetowych baz danych** poprzez:

* unowocześnienie i doposażenie pracowników w komputery,
* umożliwienie im dostępu do baz danych o klientach (SEPI, Signity),
* pełny dostęp do sieci (LEX, bazy ustaw, poczta, wyszukiwarki, bazy danych   
  o pracodawcach, bazy szkoleń),
* umożliwienie wykorzystania komputera do pracy z osoba/rodziną (drukowanie aplikacji, pism wspierających, maili do pracodawców, rekrutacja *on-line*).

Stosowanie nowoczesnych narzędzi i dostęp do aktualnej wiedzy i informacji przyczyni się do profesjonalizacji i wzrostu efektywności działań podejmowanych przez pracownika socjalnego, wpływając jednocześnie na poprawę jakości usług realizowanych przez OPS.

1. Więcej o wynikach badań: G. Roszyk-Kowalska, A. Snela: *Komunikacja interpersonalna na przykładzie instytucji pomocy społecznej*. W: *Sukces w zarządzaniu kadrami. Różnorodność w zarządzaniu kapitałem ludzkim – podejścia, metody, narzędzia*. *Problemy zarządczo-psychologiczne*. Prace naukowe UE we Wrocławiu nr 350, Wyd. UE we Wrocławiu, Wrocław 2014. [↑](#footnote-ref-1)