

KLIENTŲ APTARNAVIMO MIGRACIJOS DEPARTAMENTE STANDARTAS



Vilnius, 2020 m.

Kurk
Lietuvai 

TURINYS

| | |
|--|-----------|
| ĮVADAS | 3 |
| PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI | 3 |
| 1. APTARNAVIMO SĄLYGOS | 5 |
| 1.1. Aptarnavimo aplinka | 5 |
| 1.2. Darbo vieta | 6 |
| 1.2.1. Darbo vieta aptarnavimo salėse | 6 |
| 1.2.2. Darbo vieta ne aptarnavimo salėse | 6 |
| 1.3. Darbuotojo išvaizda | 7 |
| 1.4. Informacijos konfidencialumas | 8 |
| 1.5. Racionaliai naudojamas laikas | 9 |
| 1.6. Įstaigos įvaizdžio kūrimas | 10 |
| 2. KLIENTŲ APTARNAVIMAS | 11 |
| 2.1. Bendravimo procesas | 11 |
| 2.1.1. Dėmesys ir pagarba | 11 |
| 2.1.2. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas | 12 |
| 2.1.3. Kliento kreipimosi tikslo išsiaiškinimas | 13 |
| 2.1.4. Informacijos pateikimas | 14 |
| 2.1.5. Pokalbio pabaiga | 15 |
| 2.2. Bendravimas telefonu | 16 |
| 2.2.1. Gaunamieji skambučiai | 16 |
| 2.2.1.1. Bendravimas su klientais telefonu | 16 |
| 2.2.1.2. Bendravimas su išore (ne su klientais) klientais telefonu | 16 |
| 2.3. Bendravimas elektroniniu paštu su klientais | 17 |
| 2.4. Bendravimas su žiniasklaida | 19 |
| 3. SUDĖTINGOS SITUACIJOS | 20 |
| 3.1. Pretenzijos ir skundai | 20 |
| 3.1.1. Žodinės pretenzijos ir skundai | 20 |
| 3.1.2. Pretenzijos ir skundai, išdėstyti raštu | 21 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Elgesys suklydus | 21 |
| 3.2.1. Pirmas pastebiu padarytą klaidą | 21 |
| 3.1.2. Klaidą pastebi klientais | 22 |
| 3.2.3. Elgesys esant techninėms problemoms | 23 |
| 3.3. Konfliktų valdymas | 24 |
| 3.4. Sudėtingos aptarnavimo situacijos | 26 |
| 3.4.1. Agresyvūs klientai | 26 |
| 3.4.2. Klientai , kurie, įtariama, yra apsvaigę | 27 |
| 3.4.3. Neadekvatūs klientai | 28 |
| 3.4.4. Nepagrįstus reikalavimus keliantys klientai | 29 |
| 3.4.5. Klientai , pageidaujantys bendrauti su Migracijos departamento direktoriumi ar skyriaus vadovu | 30 |
| 3.4.6. Klientai , padarę klaidą ar pateikę neteisingus duomenis | 31 |
| 3.4.7. Neįgalieji | 32 |
| 3.4.8. Klientai , su kuriais nėra galimybės susikalbėti | 37 |
| 3.5. Emocijų ir streso valdymas | 33 |
| ŠALTINIŲ SĄRAŠAS | 34 |
| AKTUALIOS NUORODOS | 35 |

ĮVADAS

Klientų aptarnavimo Migracijos departamente standartas (toliau – Standartas)– tai Migracijos departamento darbuotojų bendravimo su klientais principų, elgesio taisyklių ir normų rinkinys, nustatantis aiškius ir vienodus reikalavimus, taikomus klientų aptarnavimui Migracijos departamente. Standarte aprašytos taisyklės ir normos –rekomendacijos Migracijos departamento darbuotojams, padėsiančios jiems surasti tinkamus elgesio modelius kasdienėse ir sudėtingose klientų aptarnavimo situacijose, išlaikyti savigarbą ir emocinę kontrolę, sukurti pagarbų, dalykišką santykį su Migracijos departamento klientais.

Standarto nuostatos skirtos visiems Migracijos departamento valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis.

Pagrindinis standarto tikslas – padėti formuoti bendrą klientų aptarnavimo kultūrą Migracijos departamente.

Tikimasi, kad, darbuotojams laikantis Standarte aprašytų principų, elgesio taisyklių ir normų, bus užtikrinta aukšta klientų aptarnavimo kokybė Migracijos departamente, gerės Migracijos departamento reputacija ir didės klientų pasitikėjimas šia institucija.

PAGRINDINAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

Dirbant Migracijos departamente tenka bendrauti su įvairiais klientais – skirtingo amžiaus, išsilavinimo, socialinio statuso, skirtingos kultūros ar tautybės. Kiekvienas jų turi skirtingą bendravimo su Migracijos departamentu patirtį, skirtingus lūkesčius, žinių lygį, bet visi mums yra vienodai svarbūs ir verti puikaus aptarnavimo.

Standarte išdėstytos asmenų aptarnavimo nuostatos grindžiamos 9 pagrindiniais principais.

1. PAGARBA

Visi klientai nusipelno tokio pat pagarbaus aptarnavimo. Bendradarbiaudami vadovaukimės taisykle: elkis su kitais taip, kaip norėtum, kad kiti elgtųsi su tavimi.

2. TEISINGUMAS, OBJEKTYVUMAS, NEŠALIŠKUMAS IR EFEKTYVUMAS

Kaip viešąsias paslaugas teikianti institucija išskirtinį dėmesį turime skirti teisingumui, objektyvumui, nešališkumui ir efektyvumui. Svarbu, kad neturėtume jokių išankstinių nuostatų asmenų atžvilgiu, siektume efektyviai padėti kiekvienam besikreipiančiam į mus.

3. REPREZENTATYVI APRANGA IR ELGESYS

Mūsų apranga ir išvaizda atspindi Migracijos departamente apsilankančius asmenis, klientus ir darbą. Neužmirškime: mūsų išvaizda lemia asmenų reakciją į mus. Visada įsitinkime, ar apranga atitinka galiojančius standartus ir tinkamai reprezentuoja Migracijos departamentą.

4. NUOŠIRDUS DĖMESYS

Bendraudami su asmeniu visada skirkime jam 100 procentų savo dėmesio. Būkime atviri ir atidūs kito asmens poreikiams.

5. IŠSAMI IR PATIKIMA INFORMACIJA

Klientai kreipiasi į Migracijos departamento darbuotojus norėdami gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus. Suteikti išsamią ir patikimą informaciją – viena pagrindinių mūsų atsakomybių. Esame tam, kad padėtume rasti klientams aktualių problemų sprendimus.

6. PROFESIONALUMAS

Savo profesionalumą parodome kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į išylančius iššūkius bei problemas.

7. ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMAS

Jei norime užsitarnauti klientų pasitikėjimą, visada turime prisiimti asmeninę atsakomybę už savo įsipareigojimus ir juos atsakingai vykdyti.

8. RACIONALUS LAIKO NAUDOJIMAS

Nuolat stenkimės taupyti kitų ir savo laiką, būti punktualūs, tinkamai planuoti užduotis ir ieškoti efektyviausių sprendimų. Besikreipiančių klientų klausimus spręskime laikydamiesi teisės aktais nustatytų terminų, jei yra galimybė – iškart, kai gauname klausimą. Jei iškart klausimo išspręsti negalime, visada paaiškinkime, kiek laiko užtruksime (asmenis labiausiai piktina ne laukimas, o neapibrėžtumas, kiek laiko teks laukti).

9. INICIATYVA (gali daugiau, nei tik „privalau“)

Standarte aprašytos nuostatos – tai kokybiško asmenų aptarnavimo pagrindas. Nuolat stenkimės pažvelgti į save aptarnaujamo asmens akimis ir paklausti savęs: ką dar galėčiau padaryti dėl asmens? Kartais maži papildomi dalykai tampa nuoširdžiu gestu, parodančiu, kad asmuo mums tikrai rūpi.

KLIENTAI, apie kurių aptarnavimą kalbama Standarte – visi į Migracijos departamentą besikreipiantys asmenys, siekiantys pasinaudoti migracijos paslaugomis.

1. APTARNAVIMO SĄLYGOS

1.1. APTARNAVIMO APLINKA

TAIP

- Jei pastebiu, kad iškabos, informuojančios atvykusius klientus, ar informacija skelbimų lentoje nėra aiški, tvarkinga, informatyvi, apie tai nedelsiant informuoju atsakingus asmenis.
- Pamatęs reikiamo kabineto ar aptarnavimo stalo nerandantį klientą pasiteirauju, kuo galiu padėti.
-
- Pasinaudojęs bendrosiomis patalpomis, jas sutvarkau.
- Palaikau švarą ir tvarką, informuoju atsakingą asmenį apie sulūžusį inventorių, netvarką bendrojo naudojimo patalpose ir kitaip rūpinuosi, kad aplinka Migracijos departamente būtų švari, saugi ir tvarkinga.
- Rūkau tik tam skirtose vietose.
- .

KODĖL TAIP?

- ✓ Vienas pagrindinių asmenų, besikreipiančių į Migracijos departamentą, poreikių – fizinis ir psichologinis komfortas. Dėl Migracijos departamento specifikos čia besilankantys asmenys dažnai ateina jausdami nerimą, įtampą ar kitas nemaloniais emocijas.
- ✓ Tvarkinga aplinka rodo pagarbą žmonėms, kuria profesionalumo įspūdį ir disciplinuoja apsilankiusius asmenis, skatina juos elgtis pagarbiau ir santūriau.
- ✓ Tvarkingoje aplinkoje maloniau dirbti ir Migracijos departamento darbuotojams.

NE

- Nepalieku pastebėtos netvarkos
- Rūkau tik tam skirtose vietose
- Migracijos departamento patalpose nepalieku su Migracijos departamento sistemos veikla nesusijusių lankstinukų (informacinių lapelių).

KODĖL NE?

- ⊗ Rūkymas prie įėjimo – nepagarbą Migracijos departamentui ir jame apsilankiusiems asmenims rodantis elgesys. Toks Migracijos departamento darbuotojo elgesys gali paskatinti ir kitus (kolegas ar Migracijos departamente apsilankiusius asmenis) elgtis netinkamai.
- ⊗ Su Migracijos departamento veikla nesusijusi informacija ne tik blaško dėmesį, bet ir pažeidžia vieną pagrindinių šio Standarto principų – nešališkumą, nes gali formuoti nuomonę, kad Migracijos departamentas proteguoja tam tikras paslaugas, įmones ar pan.

1.2. DARBO VIETA

1.2.1. DARBO VIETA APTARNAVIMO SALĖSE

TAIP

- Rūpinuosi, kad mano darbo stalas būtų švarus ir tvarkingas, ant jo būtų tik darbui reikalingos priemonės.
- Prieš darbo pabaigą susitvarkau savo darbo vietą.
-
- Klientų aptarnavimo vietose nelaikau maisto produktų ir gėrimų, pirkinų krepšių, nešvarių indų, asmeninių daiktų (skėčių, batų ar pan.), asmeninės higienos priemonių, kosmetikos, kvėpalų, cigarečių pakelių ir panašių su darbu nesusijusių daiktų (pvz. smilkalų, žvakių ir pan.), asmeninio pobūdžio informacijos. Nevartoju maisto produktų ar gėrimų aptarnaudamas asmenis.
- Žinau, kad aptarnaudamas klientus ar apskritai būdamas klientų aptarnavimo vietoje negaliu kalbėti telefonu asmeniniais reikalais.

1.2.2. DARBO VIETA NE APTARNAVIMO SALĖSE

TAIP

- Rūpinuosi, kad mano darbo stalas būtų švarus ir tvarkingas, ant jo būtų tik darbui reikalingos priemonės.
- Prieš darbo pabaigą susitvarkau savo darbo vietą.
- Žinau, kad ant mano darbo stalo gali būti kavos ar arbatos puodukas ar stiklinė.
- Valgau tik tam skirtose vietose. Jei įstaigoje nėra valgyti skirtų patalpų, galiu valgyti savo darbo vietoje, bet tik pietų pertraukos metu.
- Ant stalo nepalieku šiukšlių, kavos (arbatos) ar purvo dėmių, trupinių, maisto likučių ir pan.
- Jei klausausi muzikos, naudoju ausines, mano mobiliojo telefono garsas nustatytas tokiu garsumu, kad netrukdytų kolegoms dirbti.
- Telefonu asmeniniais reikalais kalbu išėjęs iš kabineto, kad netrukdyčiau kolegoms dirbti.
- Darbo vietoje nepriimu pažįstamų asmenų, giminaičių. Jei neišvengiama, tai darau taip, kad netrukdyčiau kolegoms.
- Kabinete laikau saikingą vazoninių gėlių skaičių. Ant kabineto sienų ar pan. nekabinu nuotraukų, paveikslų, kalendorių ar pan. daiktų, kurie pažeidžia etikos ir moralės normas ir (arba) yra reklaminiai.

KODĖL TAIP?

- ✓ klientus Sutvarkyta, švari darbo vieta parodo, kad joje laukiamas kiekvienas lankytojas, o jos šeimininkas yra profesionalus, tvarkingas ir disciplinuotas žmogus.

- ✓ Švari ir tvarkinga darbo vieta užtikrina ne tik didesnį darbingumą ir laiko panaudojimo efektyvumą bei rezultatus (nes lengviau rasti norimus dokumentus ir pan.), bet ir geresnę darbuotojo savijautą darbą.

1.3. DARBUOTOJO IŠVAIZDA

TAIP

- Esu švarus ir tvarkingas
- Kasdien dėviu ne mažiau nei šiuos minimalius reikalavimus atitinkančią dalykinio stiliaus aprangą:
- **Moterų apranga:** kostiumėlis (sijonas arba kelnės, švarkas) arba derantis švarkas, palaidinė ar megztinis, liemenė ir kelnės ar sijonas; palaidinė arba marškinėliai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis); suknelė; saikingi papuošalai, makiažas, šukuosena ir manikiūras tvarkingi ir neprovokuojantys, kvepalai neintensyvūs, suknelės ar sijono ilgis ne trumpesnis nei 5 cm virš kelių, avalynė švari ir tvarkinga, kulnai ne aukštesni nei 10 cm;
- **Vyrų apranga:** kostiumas (kelnės, švarkas) arba derančios kelnės ir švarkas ar megztinis, liemenė; marškiniai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis); aksesuarai sakingi, šukuosena tvarkinga ir neprovokuojanti, kvepalai neintensyvūs, avalynė švari ir tvarkinga.
- Jei neaptarnauju asmenų, penktadieniais galiu dėvėti tvarkingą laisvalaikio stiliaus aprangą (pvz. kelnės, džinsus ar sijoną, vilkėti derantį megztinį, marškinius, švarką).
- Nešioju aiškiai matomą darbuotojo identifikavimo kortelę, kurioje nurodyta įstaiga, pareigos, vardas ir pavardė. Galiu nesegėti identifikavimo kortelės būdamas savo kabinete.

KODĖL TAIP?

- ✓ Tyrimais įrodyta, kad žmonės susidaro nuomonę apie kitą asmenį per vieną dešimtąją sekundės dalį, remdamiesi tik jo išvaizda. Šis pirmasis įspūdis ne tik daro reikšmingą įtaką kito žmogaus (savybių, elgesio, elgesio motyvų) suvokimui, bendravimui, bet ir yra toks stiprus, kad vėliau jį pakeisti gana sunku.
- ✓ Reprezentatyvi, Migracijos departamente deranti švari ir tvarkinga išvaizda, dalykinė apranga kuria patikimo ir profesionalaus darbuotojo įspūdį, tinkamai reprezentuoja atstovaujamą instituciją ir prisideda formuojant teigiamą Migracijos departamento įvaizdį.
- ✓ Rūpinantis savo išvaizda rodoma pagarba kitam asmeniui.

NE

- Nedėviu aprangos su simbolika, užrašais, pažeidžiančiais etikos ir moralės normas ir nederančias su Lietuvos valstybės, Migracijos departamento atributika (pvz. reklaminiais užrašais, užrašais ir simboliais, propaguojančiais religinius, rasinius ar kt. įsitikinimus, gyvūnų ar žmonių atvaizdais, fotografijomis ir pan.).
- Darbe neaviu sportinių batelių, šlepečių, nedėviu laisvalaikio, sportinio ar paplūdimio stiliaus aprangos (pvz. šortų, bridžių, suknelių ar palaidinių su petnešėlėmis ir pan.) ir peršviečiamų,

giliomis iškirptėmis, pernelyg aptemtų, pečius nugarą ar pilvą apnuoginančių arba apatinį trikوتاžą atidengiančių drabužių.

- Žinau, kad darbe netoleruojamas prakaito, nevalyvumo kvapas, intensyvaus kvapo kvepalai, stiprus tabako kvapas.

KODĖL NE?

- ✓ Migracijos departamento darbuotojams patartina rengtis taip, kad jų išvaizda neprovokuotų institucijoje apsilankančių asmenų ir (arba) kolegų.

1.4. INFORMACIJOS KONFIDENCIALUMAS

TAIP

- Žinau, kad konfidenciali informacija – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis ir kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (arba) Migracijos departamento vidaus taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti institucijos ar asmenų interesams. Standarte aprašytos nuostatos neapima visų priemonių, naudojamų saugant valstybės ir tarnybos paslaptį sudarančią informaciją. Ši informacija turi būti saugoma taip, kaip aprašyta specialiuose teisės aktuose.
- Užtikrinu, kad mano darbo vietoje (pvz. dokumentuose ant darbo stalo, kompiuterio ekrane) klientai nematytų jokios konfidencialios informacijos.
- Palikdamas savo darbo vietą, užrakinu kompiuterį, padedu j saugią vietą spaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su klientais susijusius dokumentus.
- Dalinuosi konfidencialia informacija su klientais, kurie turi teisę ją žinoti, tik įsitikinęs, kad jos negali išgirsti kiti.
- Jei kiti su aptarnaujamu klientu nesusiję asmenys gali išgirsti konfidencialią informaciją apie aptarnaujamą asmenį, nesusijusių asmenų mandagiai paprašau pasitraukti atokiau, sakydamas šią ar panašią frazę: „Gal malonėtumėte (galėtumėte) palaukti toliau, aš būtinai Jus aptarnausiu (priimsiu ar suteiksiu Jums informacijos ar pan.), kai tik baigsiu bendrauti su šiuo žmogumi.“ Jei asmuo nesitraukia, mandagiai primenu, kad negaliu tęsti darbo, kol jis nevykdys šio prašymo, sakydamas šią ar panašią frazę: „Mes labai rūpinamės informacijos konfidencialumu, todėl negaliu tęsti pokalbio, kol Jūs girdite jį. Malonėkite pasitraukti kiek toliau (palaukti vestibulyje ar pan.), aš būtinai Jus priimsiu, kai tik baigsiu pokalbį. Ačiū“.
- Telefonu teikiu tik tą informaciją, kuri yra viešai žinoma ar skelbiama, taip pat apie Migracijos departamento priimtą sprendimą („priimtas“ ar „nepriimtas“).
- Jei nesu tikras, ar neįgaliotam asmeniui telefonu galiu teikti jo prašomą informaciją, pirmiausia įvertinu, ar prašoma atskleisti informacija gali padaryti žalos kitiems asmenims ir Migracijos departamentui, ir (arba) pasikonsultuoju su tiesioginiu vadovu ar kitu atsakingu Migracijos departamento darbuotoju ir suteikiu informacijos tik gavęs jų leidimą.

KODĖL TAIP?

- ✓ Itin svarbu, kad klientai galėtų pasitikėti Migracijos departamentu ir kiekvienu jo darbuotoju, jaustis saugiai, todėl darbuotojais privalo visada atsakingai saugoti jiems patiktą informaciją.
- ✓ Konfidencialios informacijos saugojimas – tai kiekvieno darbuotojo pareiga ir asmeninis įsipareigojimas į Migracijos departamentą besikreipiančiam asmeniui ir institucijai.

NE

- Neįgaliesiems asmenims neteikiu konfidencialios informacijos tiesiogiai ir (arba) telefonu (žr. toliau „Neįgaliesiems asmenims teikiamos ir neteikiamos informacijos pavyzdžiai“).
- Niekada neaptarinėju jokios informacijos apie asmenį viešai ar su kitais asmenimis, nesusijusios su jo aptarnavimu.
- Nekalbu su bendradarbiais darbo klausimais, jei bendrauju ar manęs laukia bent vienas asmuo. Jei pokalbis su kolega yra neatidėliotina būtinybė ir nebus atskleidžiama konfidenciali informacija, atsiprašau aptarnaujamo asmens ir prašau jo leidimo kreiptis į kolegą, sakydamas šią ar panašią frazę: „Labai atsiprašau, trumpai atsakysiu į kolegą klausimą ir mes tęsime pokalbį“, o pratęsdamas pokalbį su asmeniu padėkoju: „Dėkoju, kad palaukėte“.

KODĖL NE?

- ⊗ Spręsdamas klausimą, ar suteikti prašomos informacijos, darbuotojas visuomet turi pagrįstai įvertinti, kokios žalos asmeniui ar Migracijos departamento reputacijai gali padaryti informacijos atskleidimas.
- ⊗ Dėl konfidencialios informacijos atskleidimo besikreipiančio asmens nepasitenkinimas, moralinis spaudimas, konflikto eskalavimas ar paties darbuotojo perdėtas noras padėti (pasitarnauti) nėra pagrindas atskleisti konfidencialią informaciją. Todėl net ir tais atvejais, kai susiduriama su įkyriais ar grasinančiais prašytojais, vienintelis leidžiamas atsakymas: „Ne, nes Migracijos departamentas privalo užtikrinti konfidencialios informacijos saugumą“.

1.5. RACIONALIAI NAUDOJAMAS LAIKAS

TAIP

- Darbo vietoje esu tiksliai nustatytu darbo pradžios laiku.
- Į paskirtus susitikimus ar susitikimus visada ateinu sutartu laiku.
- Pietauju ir po pietų pertraukos į darbo vietą grįžtu tiksliai nustatyti laiku.
- Visada maloniai aptarnauju klientą, net jei jis atvyko iki įstaigos darbo valandų pabaigos likus kelioms minutėms. Baigiu darbą tik tada, kai baigiu bendrauti su paskutiniu iki įstaigos darbo valandų pabaigos atvykusiu klientu.
- Jei klientas atvyko ar paskambino prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, išsiaiškinu kreipimosi tikslą, skubumą ar aktualumą (pvz., atvyko iš kito miesto, kitą dieną išvyksta į užsienį ar pan.) ir jei įvertinęs šias aplinkybes nusprendžiu, kad aptarnavimas neužtruks ilgiau nei 10 min, klientą aptarnauju. Kitu atveju maloniai paprašau kliento kreiptis jam patogiu Migracijos departamento darbo metu, sakydamas šią ar panašią frazę: „Dėl Jūsų

klausimo reikia išsamesnio paaiškinimo. Mūsų įstaigoje šiuo metu pietų pertrauka (darbo dienos pabaiga). Prašome kreiptis po pietų pertraukos (kitu Jums patogiu Migracijos departamento darbo metu), ir suteiksime visą reikalingą informaciją“.

- Jei pietų pertraukos metu esu savo darbo vietoje ir pas mane gali patekti klientai, jiems užėjus, paprašau, kad palauktų, kol pasibaigs pietų pertrauka.
- Savo darbus planuoju iš anksto, atsižvelgdamas į prioritetus ir skubumą, visada ieškau efektyviausio būdo atlikti užduotis.
- Išvykdamas ilgiau nei vienai dienai elektroninio pašto programoje pažymiu, kad esu išvykęs, ir nurodau grįžimo laiką bei pavaduojančio asmens pareigas, vardą, pavardę, telefono numerį ir el. pašto adresą. Esant techninėms galimybėms, peradresuoju savo skambučius pavaduojančiam asmeniui.

KODĖL TAIP?

- ✓ Laikydamasis darbo grafiko, būdamas punctualus, iš karto spręsdamas problemas darbuotojas rodo pagarbą į Migracijos departamentą besikreipiantiems klientams.
- ✓ Gebėjimas planuoti savo veiklą, nusistatyti prioritetus, laikytis nustatytos darbotvarkės, rasti efektyviausius laiką taupančius užduočių atlikimo būdus rodo darbuotojo disciplinotumą ir profesionalumą.
- ✓ Užduočių ar problemų sprendimo atidėliojimas, vėlavimas yra dažnos papildomos darbo krūvio ir konfliktų su aplinkiniais priežastys. Darbuotojas, tinkamai organizuodamas savo darbą, gali šias priežastis lengvai pašalinti.

NE

- Nesiūlau klientui atvykti vėliau, jei galiu aptarnauti dabar.
- Jei negaliu kliento aptarnauti dabar, nurodau priežastį ir pasiūlau atvykti vėliau.

KODĖL NE?

- ⊗ Kliento „siuntinėjimas“ suvokiamas kaip nepagarbos demonstravimas, todėl gali sukelti pyktį ar konfliktą.
- ⊗ Sakyti „Aš neturiu laiko“, vadinasi, sakyti: „Aš nenoriu to daryti“.

1.6. ĮSTAIGOS ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS

TAIP

- Bendraudamas su klientais visada pristatau Migracijos departamentą pozityviai, pabrėžiu teigiamus dalykus.
- Kalbėdamas apie kolegas, apie juos atsiliepiu pagarbiai.
- Jei pastebiu kolegos padarytą klaidą, atsiprašau asmens ir, esant galimybei ir asmeniui negirdint, apie klaidą informuoju kolegą.
- Jei klientas nepagarbiai atsiliepia apie Migracijos departamentą ir, tikslinant jo nepasitenkinimo priežastį, toliau kartoja bendro pobūdžio neigiamą informaciją ar kaltinimus

(pvz. : “Visi čia – nusikaltėliai” ar pan.) baigiu pokalbį pasakydamas šią ar panašią frazę : “Ačiū už nuomonę”.

KODĖL TAIP?

- ✓ Darbuotojai yra svarbiausi Migracijos departamento įvaizdžio ir reputacijos ambasadoriai.
- ✓ Nuo to, kaip Migracijos departamentui atstovauja jo darbuotojai, - ne tik žodžiais (teigiamai atsiliepdami apie Migracijos departamentą ir kolegas), bet ir veiksmais (pagarbiai bendraudami, operatyviai suteikdami informaciją, konstruktyviai sprenddami sudėtingas situacijas), - tiesiogiai priklauso Migracijos departamento įvaizdis.

NE

- Niekada nekritikuoju ir neaptarinėju savo kolegų elgesio girdint asmenims.
- Nereiškiu savo abejonių, kritikos dėl kolegos priimtų sprendimų ar atlikto darbo bendraudamas su asmeniu.

KODĖL NE ?

- ⊗ Kritika ne tik daro neigiamą įtaką Migracijos departamento įvaizdžiui ir reputacijai, verčia asmenis nepasitikėti institucija, bet ir griaua Migracijos departamento darbuotojų bendradarbiavimą, pasitikėjimą vienu kitais.

2. ASMENŲ APTARNAVIMAS

2.1. BENDRAVIMO PROCESAS

2.1.1. DĖMESYS IR PAGARBA

TAIP

- Su klientu kalbu ramiai ir pagarbiai, maloniu balso tonu.
- Dėmesingai žiūriu į klientą (nesuku žvilgsnio į šalį), palaikau kontaktą pritariamu galvos linksėjimu ir skatinu jį kalbėti.
- klientais Bendraudamas su klientais vartoju pagarbius kreipinius : “Jūs”, “pone(-ia)”, “gerbiamasis (-oji)”.
- Vartoju mandagumo frazes : “ačiū”, “prašom”, “gal galėtumėte...”, “prašyčiau..”
- Jei Migracijos departamento patalpose pastebiu asmenį, akivaizdžiai nežinantį, kur kreiptis, prieinu ir paklausiu : “Kuo galiu padėti ?”
- Esant galimybei siūlau įvairius sprendimo variantus, alternatyvas. Jei esu kompetentingas, atsakau į visus asmeniui rūpimus klausimus, jei ne, pats išsiaiškinu ir atsakau asmeniui.

KODĖL TAIP?

- ✓ Dėmesingas ir pagarbus bendravimas rodo darbuotojo nuostatą: „Esu čia, kad jums padėčiau.“ Pagarba – bendravimo pagrindas, kuris ne tik padeda sukurti ir išlaikyti konstruktyvius santykius, bet ir pirmiausia parodo darbuotojo pasitikėjimą savimi (savigarbą),

padeda klientui pasijusti vertinamam ir gerbiamam. Ji turi būti jaučiama tiek pradėjus bendrauti, tiek ir bendraujant, tiek ir baigus bendrauti.

- ✓ Pagarba dažniausiai užkerta kelią konfliktams, kitoms sudėtingoms bendravimo situacijoms arba padeda juos konstruktyviai išspręsti.
- ✓ Gebėjimas sukurti ir išlaikyti pagarbius santykius ne tik įprastose, bet ir sudėtingose situacijose parodo aukštą darbuotojo bendravimo kompetenciją ir kuria teigiamą įspūdį apie Migracijos departamentą.

NE

- Į klientą nesikreipiu „tu“, net jei asmuo taip į mane kreipiasi.
- Vengiu sarkazmo, ironijos, nepašiepiu asmens.
- Nerodau savo susierzinimo, pasipiktinimo, blogos nuotaikos ar abejingumo.
- Vengiu bendrauti uždara, gynybiška, dominuojančia ir agresyvia kūno kalba (pvz. sukryžiuotomis ant krūtinės rankomis, sugniaužtais kumščiais ir pan.).
- Neatsiliepiu apie asmenį nepagarbiai, neaptarinėju jo elgesio ten, kur gali išgirsti kiti.
- Nebendrauju asmeniniais klausimais telefonu, kai mane gali girdėti nors vienas asmuo (atėjęs asmeniui, asmeninį pokalbį telefonu nedelsdamas nutraukiu).

KODĖL NE?

- ⊗ Per daug asmeniškai ar nepagarbūs, nepalankias darbuotojo nuostatas apie asmenį rodantys kreipiniai, blogos nuotaikos ir negatyvių emocijų demonstravimas, įsakmus tonas ir pan. užkerta kelią sėkmingam bendravimui, kuria nepalankų įspūdį apie Migracijos departamentą ir jo darbuotojus.

2.1.2. POKALBIO PRADŽIA, PASISVEIKINIMAS

TAIP

- Besikreipiantį klientą pasitinku žvilgsniu ir malonia veido išraiška
- Besikreipiantį ar į kabinetą užėjusį asmenį pasveikinu pirmas arba atsakau į jo pasisveikinimą („Laba diena“).
- Paskatinu asmenį kalbėti, pvz. „Klausau Jūsų“, „Taip, sakykite“, „Taip, kuo galiu padėti?“

KODĖL TAIP?

- ✓ Darbuotojas turi tik vieną progą susikurti pirmąjį įspūdį. Pirmiausia įspūdį apie Migracijos departamentą kuria darbo aplinka, darbuotojo išvaizda, vėliau – darbuotojo pasisveikinimas ir bendravimas. Todėl malonus pasisveikinimas sustiprina palankų pirmąjį įspūdį apie Migracijos departamentą ir darbuotoją.
- ✓ Pasisveikindamas pirmas darbuotojas parodo, kad asmuo yra laukiamas, o darbuotojas yra pasirengęs jam padėti.

NE

- Nepalieku kliento nepastebėto.

- Nelaukiu, kol jis pirmas pasisveikins.
- Pasisveikindamas nevartoju žodžio „laba“ ir panašių neformalių žodelių, trumpinių.
- Nepasitinku nustebusia ar pikta veido išraiška.

KODĖL NE?

- ☹ Bendravimas prasideda prieš ištariant pirmuosius žodžius. Kontaktas akimis, maloni veido išraiška „suderina“ bendravimo pradžią, sudaro prielaidas tolesniam pagarbiam bendravimui ir atvirkščiai – nustebęs, piktas veidas, ignoravimas verčia asmenį jaustis nejaukiai, sudaro prielaidas jo nepalankioms nuostatoms apie Migracijos departamentą ir darbuotoją, o vėliau ir nepagarbiam, nekonstruktyviam bendravimui, konflikto atsiradimui.
- ☹ Trumpiniai, familiarūs pasisveikinimai rodo darbuotojo nepagarbą asmeniui, gali jį erzinti.

2.1.3. KLIENTO KREIPIMOSI TIKSLO IŠSIAIŠKINIMAS

TAIP

- Jei reikia, trumpai pasižymiu, ką klientas sako.
- Išklauseš apibendrinu, kaip supratau klientą, pakartodamas, perfrazuodamas jo išsakytą poreikį. Gaunu pritarimą, kad supratau teisingai (pvz.: „Ar teisingai supratau – Jūs norite paklausti, kaip galite sužinoti, ar jau priimtas sprendimas dėl Jūsų pateikto prašymo?“).
- Norėdamas patikslinti, užduodu atvirojo tipo klausimus (pvz.: „Gal galėtumėte plačiau?“, „Ką turėjote galvoje sakydamas..?“, „Kur kreipėtės prieš tai?“ ir pan.).
- Galiu nutraukti klientą tik tais atvejais, kai jis kalba ilgai (daugiau nei 3 min.), neaiškiai, neriškiai. („Atsiprašau, norėčiau patikslinti..“).

KODĖL TAIP?

- ✓ Sklandžiai bendraudamas darbuotojas turi būti nuolat dėmesingas kito asmens žodžiams, veiksams, emocinės būsenos pasikeitimams.
- ✓ Siekiant konstruktyvaus bendravimo, pirmiausia svarbu ne tiek tai, ką darbuotojas nori pasakyti, kiek tai, ko nori paklausti ar ką siekia išsakyti besikreipiantis asmuo.

NE

- Kai aptarnauju klientą, neužsiimu pašaliniais darbais.
- Nebendrauju su kolegomis (išskyrus atvejus, kai reikia pasikonsultuoti ar trumpai atsakyti į klausimą), kai aptarnauju klientą.
- Nenutraukiu kliento viduryje sakinio, išskyrus atvejus, kai asmuo kalba ilgai, neaiškiai, neriškiai.
- Nekeliu išankstinių hipotezių apie jo poreikius ir lūkesčius.

KODĖL NE?

- ⊗ Ignoravimas, nutraukimas, įkyrus klausinėjimas sudaro įspūdį, kad darbuotojui nerūpi besikreipiantis klientas, nukreipia klientą nuo to, ką šis norėjo pasakyti, atrodo, kad darbuotojas nieko nesuprato ar tiesiog nenorėjo suprasti.
- ⊗ Išankstinės hipotezės, vertinimai ne tik neleidžia išgirsti to, ką svarbu pasakyti besikreipiančiajam, bet ir sukelia jo nepasitenkinimą, pyktį.
- ⊗ Galiausiai visi šie veiksmai užkerta kelią išsiaiškinti ir suprasti kreipimosi esmę, sudaro prielaidas pateikti netinkamą atsakymą.

2.1.4. INFORMACIJOS PATEIKIMAS

TAIP

- Teikiu tikslią, išsamią ir klientui aktualią informaciją.
- Informaciją teikiu dalimis, išskirdamas svarbiausius dalykus.
- Stebiu, ar klientas supranta jam teikiamą informaciją. Prireikus keičiu informacijos pateikimo būdą, atsižvelgdamas į asmens poreikius.
- Atsakau į kliento klausimus.
- Stengiuosi klientui padėti, kai jam rūpimo klausimo sprendimas yra Migracijos departamento kompetencija: jei atsakymo nežinau pats ar esu nekompetentingas atsakyti į klausimą, pats kreipiuosi į kompetentingą Migracijos departamento darbuotoją, išsiaiškinu ir atsakau klientui.
- Jei išsiaiškinus poreikį paaiškėja, kad rūpimo klausimo sprendimas nėra Migracijos departamento kompetencija, pagal galimybes nurodau klientui, kas sprendžia jam rūpimą klausimą, pasakau ir (arba) užrašau reikalingos įstaigos pavadinimą, adresą ir (arba) telefoną.

✓ KODĖL TAIP?

- ✓ Žmogus vienu metu gali suvokti ir įsiminti ribotą kiekį informacijos, todėl rekomenduojama pateikiamą informaciją sisteminti, skaidyti dalimis, daryti pauzes.
- ✓ Išsamus atsakymas sukuria asmenims saugumo jausmą, rodo darbuotojo dėmesingumą ir siekį padėti.

NE

- Nesiginčiju su klientu.
- Nevartoju sudėtingų terminų, profesinio žargono, trumpinių, kurių asmuo gali nesuprasti (LLG, LNG ir pan.).
- Neapsiribuju trumpais atsakymais, tokiais kaip: „Nežinau“, „Mes šių problemų nesprendžiame“, „Žiūrėkite internete“, „Tai ne mano darbo sritis“.

KODĒL NE?

- ⊗ Jei klients nesupranta jam sakomas informācijas, jis pradeda pykti ir dažniausiai toliau nesiklauso, kas jam yra sakoma. Be to, nesuprasdamas jam sakomas informācijas, klients gali imtis netinkamų veiksmų.

2.1.5. POKALBIO PABAIGA

TAIP

- Jei klients užtęsia pokalbį, grįžta prie dalykų, kuriuos jau aptarėme, galiu trumpai apibendrinti pokalbio esmę ir mandagiai užbaigti pokalbį („Šios informācijas Jūs galite gauti ..., prašom kreiptis į ... (arba „aš Jus palydėsiu“). Geros dienos“).
- Į kliento padėką atsakau: „Malonu (džiaugiuosi), kad galėjau Jums padėti“.
- Pagarbiai ir mandagiai atsisveikinu su visais klientais ir asmenimis.
- Atsisveikinu žodžiais: „Viso gero“, „Geros dienos (vakaro)“ ir pan.
- Kliento neskubinu, leidžiu ramiai susidėti daiktus, dokumentus.

KODĒL TAIP?

- ✓ Labai svarbu stengtis baigti bendravimą tada, kai abi pusės yra tam pasirengusios. Jei darbuotojas nutrauks pokalbį tada, kai klientas dar nori ką nors pasakyti ar paklausti, tai sudarys įspūdį, kad asmuo jam nerūpi.
- ✓ Pokalbio pabaiga yra tam tikras viso bendravimo apibendrinimas, pagrindas, sudarysiantis kito susitikimo emocinį foną, todėl net ir baigiant nemalonų pokalbį rekomenduojama jį apibendrinti pozityviai (pvz.: „Vertiname Jūsų nuomonę“, „Gerai, kad šį kartą mums pavyko išsiaiškinti“ ar pan.) ir atsisveikinti pagarbiai.

NE

- Atsisveikindamas nevartoju žodžių „Sudiev“, „Viso“, į asmens padėką neatsakau „Nėra už ką“, „Prašau“.

KODĒL NE?

- ⊗ Neformalūs atsisveikinimo žodžiai sudaro prielaidas bendrauti familiariai arba gali būti suvokiami kaip nepagarbūs.

2.2. BENDRAVIMAS TELEFONU

2.2.1. GAUNAMIEJI SKAMBUČIAI

2.2.1.1. BENDRAVIMAS SU KLIENTAIS TELEFONU

TAIP

- Kai atsakau į klientų skambučius:
 - Į kliento skambutį atsakau nedelsdamas, stengiuosi atsakyti ne vėliau kaip po 3 signalų. Atsiliepiu mandagiai ir viso pokalbio metu išlaikau savo bendravimo toną, kad jis išliktų malonus. Žinau, kad bendraujant telefonu tai ypač svarbu.
 - Prieš suteikdamas informacijos visada išsiaiškinu konkretų kliento klausimą ar poreikį.
- Kai aptarnaujant klientą telefonu man reikia pasitikslinti informaciją ar dėl kitų priežasčių trumpam atsitraukti nuo pokalbio aš:
 - Paprašau kliento palaukti ir nurodau priežastį (pvz.: „Prašom luktelėti minutėlę, patikrinsiu informaciją duomenų bazėje“);
 - Įsitikinu, kad klientas negirdės jokių pašalinių garsų;
 - Pokalbį tęsiu kuo įmanoma greičiau; jei užtrunku ilgiau nei vieną minutę, informuoju klientą apie tai, kad reikės ilgiau palaukti, ir pasiteiraju, ar jam būtų patogiau palaukti, ar jis perskambins vėliau;
 - Prieš tęsdamas pokalbį, padėkoju („Ačiū, kad palaukėte“).
- Galiu nutraukti klientą tik tais atvejais, kai jis kalba ilgai (daugiau nei 3 min.), neaiškiai, neriškiai. Nutraukdamas asmenį būtinai atsiprašau („Atsiprašau, norėčiau pasitikslinti...“).

2.2.1.2. BENDRAVIMAS TELEFONU SU IŠORE (NE SU KLIENTAIS) TELEFONU

- Atsiliepdamas į išorinį skambutį (kai galiu identifikuoti) prisistatau:
- Pasakau visą Migracijos departamento pavadinimą, vardą ir pavardę, pasisveikinu (“Laba diena”) arba atsakau į skambinančiojo pasisveikinimą.
- pasakau visą įstaigos ir skyriaus pavadinimą, pvz., “Migracijos departamentas, Imigracijos skyrius”.
- Atsiliepdamas į vidinį (kolegos) skambutį (kai galiu identifikuoti) prisistatau vardu ir pavarde.
- Jei negaliu identifikuoti, ar skambutis išorinis, ar vidinis, atsiliepdamas prisistatau taip, kaip į išorinį skambutį.

KODĖL TAIP?

- ✓ Atkreiptinas dėmesys, kad, aiškinantis asmens poreikį, teikiant informaciją, sprendžiant konfliktus ar sudėtingas situacijas ir pan., bendravimui telefonu galioja visi šiame Standarte aprašyti elgesio principai, kaip ir bendraujant tiesiogiai.

NE

- Neatsiliepiu į skambutį neformaliu kreipiniu („Alio“, „Klausau“, „Taip“, „Laba“ ar pan.) ir neatsisveikinu: „Viso“, „Sudiev“ ar pan.

- Nenukreipiu skambučio, kol neišsiaiškinu konkretaus skambinančio kliento poreikio.
- Nenukreipiu skambučio, jei galiu į klausimą atsakyti pats.
- Niekada neparodau nepasitenkinimo, susierzinimo, išgirdęs skambinančiojo mintį nesakau: „Juk aš Jums jau aiškinau..“, „O Jūs teisės aktus perskaitėte?..“, „Jūs ne ten pataikėte, mes šių klausimų nesprendžiame.“ ir pan.

KODĖL NE?

- ☉ Neformalus pasisveikinimo, atsisveikinimo žodžiai sudaro prielaidas bendrauti familiariai arba gali būti suvokiami kaip nepagarbūs.
- ☉ Kiekvieną kartą atsiliepdamas į skambutį darbuotojas atstovauja visam Migracijos departamentui. Todėl bendraudamas telefonu siekia, kad kiekvienas paskambinęs klientas jaustųsi išgirstas, gautų visą jam reikalingą informaciją ir visada tiksliai žinotų, su kuo bendrauja.

2.3. BENDRAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU SU KLIENTAIS

TAIP

- Elektroninius laiškus rašau taisyklinga lietuvių kalba vartodamas lietuviškus rašmenis.
- Išlaikau vienodą viso laiško teksto šifrą (rekomenduojamas šriftas Times New Roman šrifto dydis 12).
- Visada užpildau laiško temos (Subject) laukelį, kad gavėjas laiško neištrintų arba šis neatsidurtų tarp el. šiukšlių. Temą formuluoju tiksliai ir lakoniškai.
- Elektroninius laiškus pradedu pasisveikinimu, kai žinau asmens vardą (arba) pavardę, į asmenį kreipiuosi: „Gerbiamasis (-oji) (vardas ir (arba) pavardė)“ (pvz. Laba diena, gerbiamasis Vardeni Pavardeni“). Jei asmens vardo arba pavardės nežinau, po pasisveikinimo pereinu prie turinio dėstymo. Kai su asmeniu palaikau ilgalaikius santykius ir gerai jį pažįstu, galiu pasisveikinti žodžiu „Sveiki“ ir kreiptis tik vardu.
- Jei iš laiško turinio akivaizdu, kad asmuo kreipėsi dėl negalimų suteikti paslaugų, pvz. dėl teisinių konsultacijų, informuoju, kad paslaugos ar informacijos suteikti negalime, trumpai paaiškinu, kodėl asmens pageidaujamos paslaugos ar informacijos suteikti negalime („Deja, bet mes neteikiame teisinės informacijos ir į Jūsų klausimą atsakyti negalime“), ir nurodau, kur asmuo gali gauti informacijos ar pagalbą („Nemokamos teisinės pagalbos Jūs galite kreiptis į ...“. „Šiuo klausimu geriausiai Jums galėtų padėti advokatų kontora“ ar pan.).
- Jei gaunu įžeidžiantį elektroninį laišką, pirmą kartą atsakau, informuodamas asmenį, kad dėl įžeidžiančio el. laiško turinio į jį atsakyti nebus, pvz.: „Informuojame, kad Jūsų skundas neatitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 reikalavimų, todėl nebus nagrinėjamas ir yra Jums grąžinamas.“ Kitais kartais iš to paties asmens gaunamus tokio pobūdžio laiškus neatsakau.
- Jei pastebiu, kad asmuo atsiunčia trečią ar ketvirtą laišką su skirtingu (-ais) klausimu (-ais), mandagiai rekomenduoju visus rūpimus klausimus pateikti viename laiške arba dėl tolesnio informacijos gavimo ir teikimo paskatinu kreiptis bendruoju telefonu (pvz.: „Siekdami taupyti Jūsų ir mūsų laiką, maloniai prašome pateikti klausimus bendruoju telefonu..(nurodau telefono numerį).

- Į gautus elektroninius laiškus atsakau kuo greičiau bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas. Jei negaliu per šį laikotarpį atsakyti į svarbų laišką, pranešu, kad jį gavau, ir informuoju, per kiek laiko atsakysiu.
- Elektroninius laiškus visada baigiu standartiniu parašu. Parašas pradedamas žodžiu „Pagarbiai“, toliau nurodomas asmens vardas, pavardė, visas Migracijos departamento pavadinimas, pareigos, telefonas, trumpasis telefonas Migracijos departamento tinkle, Migracijos departamento (skyriaus) adresas, pareigos, telefonas, trumpasis telefonas Migracijos departamento tinkle, Migracijos departamento adresas, pateikiamos aktyvios nuorodos į Migracijos departamento tinklalapį, paskyrą „Facebook“ tinklalapyje, perspėjimas dėl per klaidą gautos informacijos ir el. laiškų spausdinimo. Informacija apie darbuotoją rašoma Times New Roman šriftu, šrifto dydis 11, kitas tekstas – Times New Roman šriftu, šrifto dydis 9. Teksto spalva: vardas, pavardė, Migracijos departamento tinklalapio adresas rašomi rgb (180, 0 89) spalva, kito teksto spalva – rgb (124, 125, 124). Vardas ir pavardė yra paryškinti.

Pagarbiai,

Vardenis Pavardenis

Migracijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos

Pareigos

Tel. (X X) XXX XXX, trumpasis tel. XXXX (Migracijos departamento tinkle)

Faks. (X X) XXX XXX

Xxxxxx g. xx, LT-xxxxx Miestas

FB nuoroda

www.migracija.lt

Šiame laiške pateikiama informacija adresuotas asmeniškai tiesioginiam jos gavėjui. Jei šį laišką gavote per klaidą, prašom nedelsiant jį grąžinti, ištrinti ir apie klaidą pranešti siuntėjui.

Prieš spausdindami šį laišką pagalvokite apie tūkstančius išsaugotų medžių.

Atsakant į laiškus anglų kalba, pateikiama angliška parašo forma.

Sincerely,

Full Name

FULL Name of the Migration Department

Position

Phone: +370... Extension: (####)

Cell: +370... Fax: +370...

Street address LT-([postal code) City

Facebook nuoroda

www.migracija.lt

The information provided in this letter is intended only for the recipient addressed. If you have received this email in error, please immediately return it, delete it, and report the error to the sender.

Save trees, save paper. Please consider the environment before printing.

KODĖL TAIP?

- ✓ Rašydamas elektroninį laišką darbuotojas atstovauja visam Migracijos departamentui. El. laiškas taip pat yra rašytinis darbuotojo požiūris į asmenį įrodytas. Todėl bendraujant raštu ypatingą dėmesį privalu skirti formuluojamo atsakymo aiškumui, tikslumui, kalbos stiliui ir klaidoms.
- ✓ Bendraujant elektroniniu paštu nei į Migracijos departamentą besikreipiantis asmuo, nei darbuotojas negauna informacijos, siunčiamos gestais, mimika, intonacijomis ir kt. nežodinio bendravimo priemonėmis, todėl yra didesnė nesusipratimų tikimybė ir, siekiant jų išvengti, rekomenduojama ne tik itin tiksliai formuluoti atsakymus, bet ir, prieš rašant atsakymą, jei reikia, papildomai pasitikslinti dėl kreipimosi priežasties. Taip sutaupoma laiko ir parodomas profesionalumas.

NE

- Šypsenėlė („veidukus“) naudoju tik rašydamas laiškus gerai pažįstamiems asmenims, oficialiai susirašinėdamas to vengiu.

KODĖL NE?

- ⊗ Migracijos departamentas yra solidi institucija, todėl ir elektroniniu paštu siunčiama informacija turi kurti išlaikyti tinkamą Migracijos departamento įvaizdį ir reputaciją.

2.4. BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

TAIP

- Žiniasklaidos atstovui atvykus į mano darbo vietą, elgiuosi mandagiai pasiteirauju, iš kokios žiniasklaidos priemonės ir koku klausimu atvyko.
- Paprašau palaukti ir nedelsdamas informuoju atstovą spaudai (arba kitą už bendravimą su žiniasklaida atsakingą asmenį).
- Jei atstovo spaudai (arba kito atsakingo asmens) nėra, paprašau palikti kontaktinius duomenis ir informuoju, kad jis susisieks, mandagiai atsiveikinu.
- Žiniasklaidos atstovams primygtinai prašant pasakyti savo nuomonę, informuoju, kad to padaryti negaliu ir kad jiems reikalingos informacijos suteiks atstovas spaudai (ar kitas atsakingas darbuotojas), sakydamas šią ar panašią frazę: „Deja, bet atsakyti į Jūsų klausimą negaliu. Perduosiu Jūsų kontaktus atstovui spaudai, ir jis atsakys į visus Jums rūpimus klausimus.“ Prireikus mandagiai, bet tvirtai pakartoju kelis kartus.

KODĖL TAIP?

- ✓ Bendraujant su žiniasklaida reikia specifinės patirties, įgūdžių ir kompetencijos. Žiniasklaidos pateikta informacija gali nulemti daugelio asmenų nuomonę ne tik apie atstovaujamą Migracijos departamentą, bet ir apie visą Vidaus reikalų ministerijos sistemą. Todėl darbuotojas turi gebėti nukreipti žiniasklaidos atstovus kompetentingiems Migracijos departamento darbuotojams arba imtis būtinų veiksmų, apsaugančių Migracijos departamento reputaciją, Migracijos departamente esančių asmenų privatumą.

3. SUDĖTINGOS SITUACIJOS

3.1. PRETENZIJOS IR SKUNDAI

3.1.1. ŽODINĖS PRETENZIJOS IR SKUNDAI

TAIP

- Esu vienodai pagarbus visiems pretenzijas ar skundus teikiantiems asmenims.
- Ramiai išklausau žodžiu išsakomas pretenzijas ar skundus.
- Padėkoju klientui už išsakytą pretenziją ar skundą („Dėkojame už pastabą“, „Ačiū, kad pasakėte“), parodau, kad suprantu, sakydamas šias ar panašias frazes: „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą dėl susiklosčiusios padėties“, „Tikrai apmaudu, kad taip įvyko.“ (tais atvejais, jei įvyko nesusipratimas ar klaida).
- Stengiuosi išsiaiškinti konkrečias pretenzijas ar skundo priežastis.
- Stengiuosi, kad, esant galimybei, asmens pretenzija ar skundas būtų išspręsti bendraujant žodžiu (sprendžiu pats arba pasikviečiu kompetentingą kolegą). Kitais atvejais pasiūlau pretenziją ar skundą pateikti raštu.
- Aiškindamasis pretenzijos ar skundo priežastis ir siūlydamas sprendimą vadovaujuosi šio Standarto skyriuje „Bendravimo procesas“ išdėstytais nuostatomis.

KODĖL TAIP?

- ✓ Pagrindinis dažnai tiesiogiai neišsakomas pretenzijas ar skundus teikiančio asmens poreikis yra būti išklausytam ir išgirstam. Toks asmuo tai pat dažnai yra linkęs manyti, kad reikšdamas nepasitenkinimą jis padeda kitam tobulėti ir todėl yra vertas padėkos. Todėl net ir dėl, atrodytų, nepagrįstų skundų ar pretenzijų pirmiausia rekomenduojama asmenį išklausyti, parodyti supratimą ir tik tada spręsti, ką daryti. Kai kuriais atvejais asmuo gali net ir nesitikėti sprendimo – jam užteks supratimo..

NE

- Neparodau savo nepasitenkinimo kliento išsakomomis pretenzijomis ar skundais.
- Nenutraukiu kliento (išskyrus atvejus, išvardintus Standarto skyriuje „3.4.3. Neadekvatūs asmenys“).
- Nepriimu kliento išsakomų pretenzijų ir skundų kaip asmeninės kritikos.
- Neskatinu pretenzijų ar skundų rašyti raštu, kai jos gali būti išspręstos žodžiu.

KODĖL NE?

- ⊖ Nepasitenkinimas, nutraukimas rodo, kad darbuotojas neišgirdo ar nenori girdėti, kas jam sakoma, ir sukelia didesnę asmens nepasitenkinimą, norą įrodyti savo tiesą. Taip situacija gali virsti nevaldomu konfliktu.

3.1.2. PRETENZIJOS IR SKUNDAI, IŠDĖSTYTI RAŠTU

TAIP

- Priimu visas raštu išdėstytas pretenzijas ar skundus.
- Perduodu raštu išdėstytą skundą ar pretenziją atsakingiems asmenims, kad skundas būtų užregistruotas ir išnagrinėtas.
- Kliento pageidavimu padarau jo skundo pirmo lapo kopiją su žyma „Gauta“.
- Informuoju asmenį, koku būdu ir per kokį maksimalų laiką jis gaus atsakymą į pretenziją ar skundą.

KODĖL TAIP?

- ✓ Reikėtų atkreipti dėmesį, kad asmenys pretenzijas ar skundus dažniausiai teikia raštu tais atvejais, kai negauna tinkamo (pagarbaus, informatyvaus) atsakymo žodžiu. Todėl raštu pretenzijas ar skundus išdėstantys asmenys ne tik siekia atkreipti dėmesį į jiems aktualų klausimą, bet ir gauti sprendimą. Tyrimai rodo, kad asmenims svarbu ne tik pats sprendimas, net ir žinojimas, kada jie gaus atsakymą apie priimtą sprendimą. Todėl ir rekomenduojama informuoti asmenis, kada jie gaus atsakymą į pretenziją ar skundą.

3.2. ELGESYS SUKLYDUS

3.2.1. PIRMAS PASTEBIU PADARYTĄ KLAIDĄ

TAIP

- Nedelsdamas imuosi visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti ir informuoju savo tiesioginį vadovą.
- Prireikus pranešu klientui apie klaidą, atsiprašau už savo ar kolegos padarytą klaidą ir informuoju, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta (pvz.: „Labai atsiprašome, bet Jums pateiktame dokumente buvo padaryta klaida, šiuo metu dedame visas pastangas, kad ji būtų ištaisyta, manome, kad naujas dokumentas bus parengtas ne vėliau kaip iki“).

KODĖL TAIP?

- ✓ Klientui nėra svarbu, kas padarė klaidą, jam svarbu, kad klaida būtų juo greičiau ištaisyta ir jo nuoširdžiai atsiprašyta už patirtus rūpesčius (asmenys dažnai pyksta ne dėl padarytos klaidos, o dėl laiku nepasakyto „atsiprašau“).
- ✓ Informuojant apie klaidą ar atsiprašant rekomenduojama vartoti beasmenes formas (pvz.: „Buvo padaryta klaida“, „Įsivėlė klaida“, „Atsiprašome, kad taip įvyko“), nes tai padeda išvengti „kaltųjų“, paieškos ir greičiau priimti konstruktyvų sprendimą.

NE

- Informuodamas klientą dėl padarytos klaidos neišsakau kritikos Migracijos departamento (arba) kolegų atžvilgiu (pvz.: „Atsiprašome už klaidą, bet pas bus čia tokia tvarka, kad tai vis nutinka“, „Mano kolega dėl nekompetencijos padarė klaidą, dabar bandome taisyti“).

KODĖL NE?

- ⊖ Klientui labiau rūpi sprendimas, o ne problemos konstatavimas. Todėl kritika atstovaujamai institucijai ar kolegai dažnai suvokiama, kaip darbuotojo neprofesionalumo ir neloyalumo ženklas.

3.2.2. KLAIDĄ PASTEBI KLIENTAS

TAIP

- Dėmesingai išklausau kliento priekaištus dėl padarytos klaidos.
- Nuoširdžiai padėkoju už padarytą pastabą („Ačiū už pastabą“, „Gerai, kad pasakėte“).
- Atsiprašau kliento už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už kolegos, pvz.: „Labai atsiprašome už įsivėlusią klaidą“, „Labai atsiprašome dėl patirtų papildomų rūpesčių“, „Atsiprašome, kad susidarė tokia situacija“).
- Nedelsdamas klaidą ištaisu. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, informuoju klientą, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.
- Iš karto informuoju Migracijos departamento darbuotoją, atsakingą už klaidos ištaisymą.

KODĖL TAIP?

- ✓ Padėka klientui už pastebėtą klaidą gali būti naudojama kaip alternatyva žodžiui „atsiprašau“, nes padeda darbuotojui išlaikyti savigarbą ir parodo pagarbą asmeniui (t.y. kuriamas lygiavertis santykis).

NE

- Asmeniui informavus apie klaidą, neužsiuolu jo, nekaltinu, nerodau nepasitikėjimo (vengiu tokių frazių kaip „Negali būti!“, „Pas mus tokių dalykų tikrai nebūna“, „Jūs kažką ne taip supratote“).

KODĖL NE?

- ⊖ Kritika, negatyvi informacija ar asmens, informavusio apie klaidą, kaltinimas skatina asmens norą prieštarauti, kuria nepalankų įspūdį apie Migracijos departamentą ir didina asmenų nepasitikėjimą.

3.2.3. ELGESYS ESANT TECHNINĖMS PROBLEMOMS

TAIP

- Kai negaliu kliento aptarnauti dėl iškilusių techninių problemų (pvz., neveikia dokumentų valdymo sistema, „Žinių bazė“ ar migracija.lt svetainė, registrai ar kitos duomenų bazės), aš visada:
 - Atsiprašau už techninius nesklandumus ir trumpai apibūdinu esamą situaciją (pvz.: „Labai atsiprašau, bet šiuo metu dėl techninių nesklandumų sistema labai lėtai veikia ir aš negaliu pateikti duomenų“);
 - Nurodau tolesnę aptarnavimo eigą (pvz.: „Prašau palaukti 10 min., kol sistema pateiks informaciją“) arba pasiūlau asmeniui susisiekti su Migracijos departamentu jam patogiu metu (pvz.: „Būtų geriausia, jei Jūs atvyktumėte (paskambintumėte) rytoj“);
 - Jei klientui reikėjo palaukti, pašalinus technines kliūtis tęsdamas aptarnavimą padėkoju už laukimą (pvz.: „Ačiū, kad palaukėte“).

KODĖL TAIP?

- ✓ Klientui nėra svarbu, kokia techninės problemos priežastis, jam svarbu, kad problema būtų kuo greičiau išspręsta ir jo nuoširdžiai atsiprašyta už patirtus rūpesčius (asmenys dažnai pyksta dėl laiku nepasakyto „atsiprašau“).
- ✓ Informuojant apie problemą ar atsiprašant rekomenduojama vartoti beasmenes formas (pvz.: „Sistema laikinai neveikia“, „Atsiprašome, kad taip įvyko“), nes tai padeda išvengti „kaltųjų paieškos ir greičiau priimti konstruktyvų sprendimą.

NE

- Nekritikuoju Migracijos departamento informacinių ar kitų sistemų veikimo girdint Migracijos departamente apsilankiusiems asmenims.

KODĖL NE?

- ⊖ Kritika dėl Migracijos departamento informacinių ar kitų sistemų veikimo daro neigiamą įtaką Migracijos departamento patikimumo suvokimui ir pasitikėjimui institucija, taip pat gali būti suvokiama kaip darbuotojo nelojalumo ženklas.

3.3. KONFLIKTŲ VALDYMAS

TAIP

- Konfliktui vykstant Migracijos departamento patalpose, kuriose yra kitų su konfliktu nesusijusių asmenų, jam spręsti pasirenku nuošalią ar neviešą patalpą (savo kabinetą, kitą atskirą patalpą), pasikviesdamas į ją konfliktuojantį asmenį. Taip parodau dėmesį nepatenkintam klientui, netrikdomi aplinkiniai ir gerbiamas bendras Migracijos departamento darbas.
- Dėmesingai ir pagarbiai išklausu, ką sako klientas.
- Elgiuosi ramiai, nerodau pykčio, susierzinimo.
- Pasitikslinu nepasitenkinimo priežastį pakartodamas ir paprašydamas asmens ją patvirtinti (pvz.: „Ar teisingai supratau – Jūs esate nepatenkintas tuo, kaip ilgai nagrinėjamas Jūsų prašymas?“, „Jūs esate nepatenkintas Migracijos departamento sprendimu ir norite jį apskųsti, ar teisingai supratau?“).
- Jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduodu patikslinamųjų klausimų.
- Parodau, kad suprantu kliento poziciją, emocinę būseną ar nepasitenkinimą (pvz.: „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą“, „Suprantu, kad Jums mūsų sprendimas atrodo neteisingas“, „Suprantu, kad nepritariate Migracijos departamento sprendimui“).
- Jei tik galiu, nedelsdamas sprendžiu problemą: ieškau įvairių išeičių variantų, siūlau ir su asmeniu aptariu galimą sprendimą, jei įmanoma, suteikiu galimybę asmeniui pasirinkti, pasitikslinu, ar siūlomas sprendimas jam priimtinas (pvz.: „Aš susisieksiu su kolega ir tuo pat išsiaiškinsiu, kokia yra išduodama pažyma, ar Jums taip tiktų?“ ir pan.).
- Jei klientas pokalbio pradžioje reikalauja pakviesti vadovą, pirmiausia užduodu klausimų, kuriais siekiu išsiaiškinti priežastį (pvz.: „Aš esu tam, kad Jums padėčiau. Sakykite, kas nutiko?“). Kai išsiaiškinu priežastį ir suprantu, kad vadovas nereikalingas, nes konfliktą galiu išspręsti pats, pasakau tai asmeniui ir siūlau sprendimą (pvz.: „Šiuo klausimu tikrai galiu padėti aš, jums reikėtų..“). Tiesioginį vadovą informuoju tik tais atvejais, kai asmuo kategoriškai atsisako kalbėti su manimi arba esu nekompetentingas spręsti konfliktą, arba mano siūlomi sprendimai asmens netenkina. Jei nėra galimybės pakviesti tiesioginį vadovą, nurodau tiesioginio ir (arba) kitų Migracijos departamento vadovų priėmimo tvarką ir laiką.

KODĖL TAIP?

- ✓ Dažna konflikto priežastis – grėsmė asmens saugumui, savigarbai ar kitiems svarbiems jam poreikiams. Asmens pirminė emocinė reakcija (dažniausiai – pyktis arba baimė) į grėsmę yra labai greita ir nesąmoninga – asmuo reaguoja per kelias šimtąsias sekundės dalis. Jis siekia apsiginti, todėl „puola“, „bėga“ ar „sustingsta“, t.y. šaukia, nepagrįstai kaltina, apsipila ašaromis ir pan. Siekiant daryti asmens elgesiui pageidaujamą poveikį, Standarte rekomenduojama elgtis taip, kad asmens suvokiama grėsmė būtų mažinama, jis pasijustų saugus ir gerbiamas. Ramus balso tonas, pagarba, dėmesingas išklausymas, supratimo parodymas užtikrina saugumą ir ne tik mažina nekonstruktyvias asmens reakcijas, bet ir užkerta kelią konflikto atsiradimui bei jo tolesniam vystymuisi. Todėl konflikto valdymas yra

svarbus nuo pat jo pradžios – 90 proc. konfliktų sėkmingai išsprendžiami, jei į juos reaguojama iš karto.

NE

- Nenutraukiu kliento, ypač konflikto pradžioje.
- Nerodau emocijų, nekantrumo, nepagarbos ir nedėmesingumo žodžiais, gestais, poza ir pan.
- Neignoruoju kliento, jo poreikių, pvz. sakydamas: „Ko jūs norite? Mes šių problemų nesprendžiame.“
- Neraminu kliento žodžiais: „Nusiraminkite“, „Prisėskite ir atauškite“ ir pan.
- Nemenkinu kliento problemos (pvz.: „Ko Jūs čia dėl tokios smulkmenos keliate balsą?“).
- Nepuolu ir nekaltinu kliento (pvz.: „O kodėl Jūs pats anksčiau nesikreipėte“).
- Nekaltinu kolegų net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą.

KODĖL NE?

- ⊗ Kuo labiau mūsų elgesys suvokiamas kaip keliantis grėsmę (kalbame pakeltu balso tonu, kaltiname ignoruojame), tuo labiau asmuo siekia apsisaugoti – ginasi, puola, todėl konfliktas aštrėja.
- ⊗ Neišspręsti konfliktai griauja ne tik darbuotojo, bet ir viso Migracijos departamento reputaciją, nes nepatenkintas asmuo savo istoriją papasakoja 9-10 žmonių. 13 proc. nepatenkintų asmenų – daugiau nei 20 žmonių...

KONFLIKTĄ SKATINANČIŲ IR MAŽINANČIŲ FRAZIŲ PAVYZDŽIAI

| Konfliktą skatinančios frazės | Konfliktą mažinančios frazės |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pirmiausia nusiraminkite, tada kalbėsime | <ul style="list-style-type: none"> • Suprantu Jūsų nepasitenkinimą esama situacija. Paieškokime sprendimo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Kaip Jūs galite nesuprasti tokių dalykų? | <ul style="list-style-type: none"> • Išsiaiškinkime, kokių turite klausimų. • Leiskite atsakyti į Jums kilusius klausimus. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Negali būti, mes tokių klaidų TIKRAI nedarome. | <ul style="list-style-type: none"> • Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, gal galėtumėte patikslinti...? |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mes šių problemų nesprendžiame, ne ten pataikėte. | <ul style="list-style-type: none"> • Šiuo klausimu Jums geriausiai galėtų padėti... |
| <ul style="list-style-type: none"> • Jūs ne pirmas, kuris skundžiasi, deja, nieko negalime padaryti | <ul style="list-style-type: none"> • Ačiū, kad sakote. Šiuo metu dedame visas pastangas, kad situacija būtų ištaisyta. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pats blogai parašėte, o dabar pats ir skundžiatės. | <ul style="list-style-type: none"> • Suprantu Jūsų nepasitenkinimą. Dokumente yra tam tikrų neatitikimų. Leiskite, aš Jums paaiškinsiu, kaip reikia užpildyti. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tokia mūsų tvarka (taisyklės), niekuo negaliu padėti. | <ul style="list-style-type: none"> • Ši tvarka padeda užtikrinti, kad Jūsų prašymas būtų atidžiai išnagrinėtas ir Jūs gautumėte išsamų atsakymą. |

| Konfliktą skatinančios frazės | Konfliktą mažinančios frazės |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Pažiūrėkime, ką šioje situacijoje galime padaryti. |
| <ul style="list-style-type: none"> Aš nežinau | <ul style="list-style-type: none"> Aš išsiaiškinsiu ir Jus informuosiu. Į Jūsų klausimą atsakys x skyriaus darbuotojas Vardenis Pavardenis |
| <ul style="list-style-type: none"> Kodėl Jūs anksčiau nesikreipėte? | <ul style="list-style-type: none"> Pažiūrėkime, ką galime padaryti. |
| <ul style="list-style-type: none"> Vienintelis dalykas, ką galime.. | <ul style="list-style-type: none"> Geriausias sprendimas būtų.. |
| <ul style="list-style-type: none"> Taip..., bet... | <ul style="list-style-type: none"> Taip..., ir... |

3.4. SUDĖTINGOS APTARNAVIMO SITUACIJOS

3.4.1. AGRESYVŪS KLIENTAI

TAIP

- Klientui pradėjus vartoti necenzūrinius žodžius, asmeniškai įžeidinėti, grasinti ar elgtis potencialiai grėsmingai, pirmiausia informuoju asmenį, kad negalėsiu jam padėti, kol jis nepakeis bendravimo būdo, sakydamas šią ar panašią frazę: „Aš suprantu Jūsų situaciją ir man rūpi Jums padėti. Aš galėsiu tai padaryti, jei Jūs pakeisite savo bendravimo būdą. Ar mes galime sutarti, kad leisite man Jums padėti?“
- Jei klientas toliau elgiasi netinkamai, informuoju jį, kokių tolimesnių veiksmų imsiuosi. Pavyzdžiui: „Jei Jūs toliau man grasinsite, būsiu priverstas iškviešti policiją“, „Jeif Jūs toliau mane asmeniškai įžeidinėsite, aš būsiu priverstas padėti ragelį“. Informuodamas apie tolesnius veiksmus, sakau tik tokį įspėjimą, kurį galėsiu ir ketinu įgyvendinti, nes asmeniui toliau tęsiant nepageidaujamą elgesį, turiu galėti pasielgti taip, kaip įspėjau. Kitu atveju įspėjimas nebus veiksmingas.
- Jeif klientas nepakeičia savo elgesio, imuosi realių veiksmų (padedu ragelį, iškviečiu policiją).
- Jeif klientas kelia grėsmę mano ir (arba) kitų asmenų (taip pat Migracijos departamento darbuotojų) gyvybei ar sveikatai, nedelsdamas taikau būtinąsias apsaugos priemones: pirmiausia imuosi veiksmų, kurie būtini siekiant apsaugoti savo (kitų asmenų) gyvybę ir sveikatą, antra, kviečiu policiją ar kitą įmanomą pagalbą, trečia, esant galimybei, imuosi veiksmų, kurie būtini siekiant apsaugoti konfidencialią informaciją ir (arba) Migracijos departamento nuosavybę.
- Apie įvykusį incidentą nedelsdamas informuoju tiesioginį vadovą.

KODĖL TAIP?

- ✓ Darbuotojas, siekdamas padėti agresyviai klientui, turi suprasti, kad to padaryti negalės, kol šio asmens elgesys bus potencialiai grėsmingas aplinkai ir jam pačiam. Todėl nedelsdamas imasi tokių veiksmų, kurie padeda sumažinti tokių klientų pyktį ar kitas emocijas, darančias įtaką agresyviai elgesiui: kalba ramiai, nustato aiškias ribas, informuodamas, koks elgesys

yra netoleruojamas, jei būtina, kviečiasi pagalbą. Kritiniais atvejais didžiausią poveikį padaro toks darbuotojo elgesys, kuris parodo, kad darbuotojas nėra auka ir geba savimi pasirūpinti.

- ✓ Verta žinoti, kad viena iš agresyvaus elgesio priežasčių yra frustracija (frustracija – trukdymas tikslingam elgesiui, nukreiptam į asmeniui svarbių poreikių patenkinimą). Pašalinus trukdžius, agresija sumažėja. Tačiau agresiją taip pat lemia genetika, auklėjimas, alkoholis ir narkotinės medžiagos, fiziologiniai ir kiti panašūs veiksniai, kurių darbuotojas negali kontroliuoti. Tada adekvačiausias jo sprendimas – nedelsiant kviešti pagalbą ar imtis kitų būtinųjų apsaugos priemonių (pvz., išeiti iš patalpos, kurioje yra agresyviai besielgiantis asmuo, ar pan.).

NE

- Sąmoningai neprovokuoju agresyvaus kliento (pvz.: „Jūs pats esate bailys ir nieko man nepadarysite“).

KODĖL NE?

- ☉ Kiekvienas neatsargus žodis ar veiksmas gali sukelti neprognozuojamą reakciją.

3.4.2. KLIENTAI, ĮTARIAMA, YRA APSVAIGĘ

TAIP

- Aptarnauju klientą, kuris, įtariama, yra apsvaigęs, jei jis bendrauja adekvačiai ir dėsto mintis rišliai.
- Jei galimai apsvaigusio kliento dėl jo būsenos aptarnauti negaliu, informuoju, kad jis nebus aptarnaujamas, ir mandagiai, bet atvirai paprašau palikti Migracijos departamento pastatą (pvz.: „Aš negaliu Jūsų aptarnauti, nes esate neblaivus (apsvaigęs). Ateikite kitą kartą ir aš suteiksiu reikiamą informaciją. Viso gero“). Prireikus pakartoju tai kelis kartus.
- Jei reikia, paprašau kolegų pagalbos.
- Jei klientas, kuris, įtariama, yra apsvaigęs, kelia grėsmę kitų asmenų (taip pat Migracijos departamento darbuotojų) gyvybei ar sveikatai, tuojau pat taikau būtinąsias apsaugos priemones (kviečiu policiją ir pan.).

KODĖL TAIP?

- ✓ Verta žinoti, kad alkoholis ar narkotinės medžiagos slopina smegenų centrus, atsakingus už elgesio kontrolę ir racionalų sprendimų priėmimą, todėl asmuo, kuris, įtariama, yra apsvaigęs, gali elgtis nepagarbiai, įžūliai, agresyviai, neadekvačiai.
- ✓ Darbuotojas, siekdamas padėti klientams, kurie, įtariama, yra apsvaigę, elgiasi taip, kad papildomai neprovokuotų jų pykčio, agresijos ir neadekvataus elgesio: kalba ramiai, nustato aiškias ribas, informuodamas, koks elgesys, yra netoleruojamas.
- ✓ Kritiniais atvejais didžiausią poveikį padaro toks darbuotojo elgesys, kuris parodo, kad darbuotojas nėra auka ir geba savimi pasirūpinti, tada adekvačiausias darbuotojo sprendimas

– nedelsiant kviesti pagalbą ar imtis kitų būtinųjų apsaugos priemonių (pvz., išeiti iš patalpos, kurioje yra galbūt apsvaigęs nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų asmuo, ar pan.).

NE

- Jei galimai apsvaigęs klientas kalba nerišliai, jo neaptarnaujamu ir paprašau jo atvykti ar susisiekti kitą dieną.

KODĖL NE?

- ☉ Kalbėtis su klientu, kuris, įtariama, yra apsvaigęs, beprasmiška. Taip galima sukelti nereikalingą konfliktą, be to pateiktą informaciją asmuo, tikėtina, pamirš.

3.4.3. NEADEKVATŪS KLIENTAI¹

TAIP

- Bendrauju pagarbiai ir mandagiai.
- Jei klientas šneka neaiškiai ar nerišliai ir (arba) apie dalykus, kurie nėra susiję su Migracijos departamento veikla ar sprendžiama problema, mandagiai jį nutraukiu ir pasiteirauju, kuo konkrečiai galiu jam padėti, sakydamas šią ar panašią frazę: „Atsiprašau, bet noriu patikslinti, kuo galėčiau padėti?“
- Imuosi iniciatyvos valdydamas ir vesdamas pokalbį, nuolat grąžinu asmenį prie konkretaus klausimo ar problemos sprendimo.
- Informaciją teikiu trumpais sakiniais, rinkdamasis nesudėtingus žodžius.
- Jei įmanoma, nurodau, ką konkrečiai asmuo turi padaryti, kad jo problema būtų išspręsta.
- Jei klientas reikalauja imtis neadekvačių veiksmų, informuoju jį, kad bus dedamos visos pastangos išspręsti jo problemą, ir baigiu pokalbį (pvz.: „Mes kreipsimės į jūsų nurodytas institucijas, bet dabar baikime pokalbį. Leiskite, aš jus palydėsiu“, „Gerai, kad pasakėte, bet dabar jau baikime pokalbį. Viso gero“).
- Prireikus palydžiu klientą iki išėjimo iš pastato.
- Jei neadekvatus klientas kelia grėsmę kitų asmenų (taip pat Migracijos departamento darbuotojų) gyvybei ar sveikatai, tuojau pat taikau būtinąsias apsaugos priemones (kviečiu apsaugą, policiją, greitąją medicinos pagalbą ir pan., t.y. vadovaujuosi Standarto skyriuje „3.4.1. Agresyvūs klientai“ pateiktomis nuorodomis).

KODĖL TAIP?

- ✓ Verta žinoti, kad labai sudėtinga pakeisti liguistus neadekvačių klientų išgyvenimus ar savitą, tikrovės neatitinkantį pasaulio ir aplinkinių suvokimą. Todėl prieštaravimai, bandymai įrodyti „tiesą“ gali tik susitirpinti neadekvačias tokių asmenų emocines ir elgesio taisykles.

¹ **Neadekvatūs asmenys** – tai asmenys, kurių tikrovės suvokimas yra sutrikęs. Jų prašymai, pageidavimai, pretenzijos visiškai nesusiję su realia padėtimi.

- ✓ Šiems klientams gali būti sudėtinga susikaupti, atlikti net paprasčiausias užduotis, todėl informaciją gali tekti pakartoti keletą kartų, kalbėti trumpais sakiniais, vartoti paprastus žodžius.

NE

- Nesiginčiju su neadekvačiu klientu. Nesakau abejonių dėl jo tikrovės suvokimo.
- Nevartoju profesinių terminų, sudėtingų žodžių, jų nepaaiškinęs.

KODĖL NE?

- ⊗ Kiekvienas neatsargus žodis ar veiksmažodis gali sukelti neprognozuojamą reakciją.

3.4.4. NEPAGRĮSTUS REIKALAVIMUS KELIANTYS KLIENTAI ²

TAIP

- Pirmiausia įsitikinu, kad kliento poreikio tikrai neįmanoma patenkinti. Pasakau, kad suprantu jo poreikį, jį apibendrinu, kad klientas žinotų, jog išgirdau ir suvokiau pasakytas aplinkybes.
- Mandagiai, bet tvirtai pasakau, kad kliento poreikis negali būti patenkintas, vartodamas šias ar panašias frazes: „Deja, bet tokios informacijos mes negali suteikti“, „Deja, bet išsamių teisinių konsultacijų mes neteikiama“, „Šiandien jums pateikti atsakymo, deja, negalime. Išsamiai išnagrinėję Jūsų raštą, atsakymą pateiksime kiek galėdami greičiau, bet ne vėliau kaip iki...“.

KODĖL TAIP?

- ✓ Darbuotojams dažnai sunku pasakyti „ne“, nes jie mano, kad atsisakydami tenkinti prašymą, neatliks savo tarnybinės pareigos, sukels kito asmens nepasitenkinimą, jį įžeis. Kai kada – tiesiog dėl to, kad nemoka tinkamai pasakyti „ne“.
- ✓ Teikdami nepagrįstus prašymus, klientai gali manipuliuoti šiais darbuotojo jausmais ir nuostatomis (apeliuodami į jo sąžinę, moralę, grasindami ar pan.).
- ✓ Todėl prieš sakant „ne“ pirmiausia svarbu išsiaiškinti (žinoti), ar prašymo tikrai neįmanoma patenkinti. Antra, suprasti, kad sakydami „ne“ mes negalime tikėtis, kad kitas asmuo bus patenkintas. Trečia, pagrindinis tikslas sakant „ne“ – sustabdyti nepagrįstą prašymą, išlaikant pagarbų santykį su klientu .

NE

- Nesiginčiju su klientu .

² **Nepagrįstus reikalavimus keliantys klientai** - tai asmenys, kurie siekia gauti informacijos ar paslaugų ne pagal Migracijos departamento funkcijas ir kompetenciją ir (arba) nori, kad informacija ar paslaugos būtų suteiktos nesilaikant šio Standarto ir kitų asmenų aptarnavimą Migracijos departamente apibrėžiančių taisyklių. Pavyzdžiui, asmenys, reikalaujantys suteikti išsamią teisinę konsultaciją, konfidencialios informacijos apie trečiąjį asmenį, aptarnauti ne Migracijos departamento darbo metu ir pan.

KODĖL NE?

- ⊗ Ginčas skatina kito asmens pyktį ir gali tik sukelti stipresnį norą įrodyti savo prašymo pagrįstumą, eskaluoti konfliktą.

3.4.5. KLIENTAI, PAGEIDAUJANTYS BENDRAUTI SU MIGRACIJOS DEPARTAMENTO DIREKTORIUMI AR SKYRIAUS VADOVU

TAIP

- Klientui pageidaujant bendrauti su Migracijos departamento direktoriumi ar skyriaus vadovu (tiesiogiai ar telefonu), pirmiausia užduodu tam tikrus klausimus, kad suprasčiau kreipimosi priežastį.
- Kai (išsiaiškinus kreipimosi priežastį) asmuo **gali** bendrauti su Migracijos departamento direktoriumi ar skyriaus vadovu, kad būtų užtikrintas sklandus Migracijos departamento procesas, informuoju klientą apie tiesioginio bendravimo su Migracijos departamento direktoriumi ar jo skyriaus vadovu galimybes ir (arba) pasiūlau galimas pagalbos (informacijos) suteikimo alternatyvas (pvz.: „Į Jūsų klausimą gali atsakyti ..., aš su juo sujungsiu“, „Jums reiktų kreiptis raštu. Leiskite, paaiškinsiu kreipimosi tvarką“, „Jums reiktų užsiregistruoti susitikimui su Migracijos departamento direktoriumi jo priėmimo valandomis. Leiskite, paaiškinsiu registracijos tvarką“).
- Kai (išsiaiškinus kreipimosi priežastį) klientas negali bendrauti su Migracijos departamento direktoriumi ar skyriaus vadovu, informuoju asmenį apie bendravimo su Migracijos departamento direktoriumi ar skyriaus vadovu apribojimus nurodydamas jų priežastis („Aš negaliu Jūsų sujungti su Migracijos departamento direktoriumi ar skyriaus vadovu, nes šiuo metu jis dalyvauja susitikime“) ir, esant galimybei, pasiūlau galimas pagalbos (informacijos) suteikimo alternatyvas (pvz.: Jūsų klausimą gali atsakyti ..., aš Jus su ja/juo sujungsiu“, „Jums reiktų kreiptis raštu, leiskite, paaiškinsiu kreipimosi tvarką“).

KODĖL TAIP?

- ✓ Verta suprasti, kad klientai pageidauja bendrauti su Migracijos departamento direktoriumi ar skyriaus vadovu nebūtinai vedini blogų paskatų (pvz., siekdami padaryti nepageidaujamą poveikį), bet ir dėl to, kad nežino arba nesupranta, kas yra leistina ir neleistina Migracijos departamento procesuose, arba besąlygiškai pasitiki Migracijos departamento direktoriumi, jį idealizuoja ir mano, kad tik jis vienintelis gali padėti išspręsti rūpimus klausimus. Todėl pirmiausia verta išsiaiškinti kreipimosi priežastį ir tuomet paaiškinti Migracijos departamento direktoriaus galias ir bendravimo galimybes arba apribojimus.

3.4.6. KLIENTAI , PADARĘ KLAIDĄ AR PATEIKĘ NETEISINGUS DUOMENIS

TAIP

- Jei dėl kliento padarytos klaidos arba pateiktų netikslių ar klaidingų duomenų negaliu jam suteikti reikiamos informacijos ar pagalbos, mandagiai paprašau patikslinti duomenis ar ištaisyti klaidą (pvz.: „Kad galėtume suteikti Jums visą reikalingą informaciją, prašytume patikslinti tam tikrus duomenis“, Jūsų pateiktoje informacijoje yra tam tikrų netikslumų, reikėtų juos ištaisyti, kad galėtume kuo greičiau priimti Jūsų prašymą“).
- Prašydamas ištaisyti neatitikimą ar patikslinti duomenis, klientui pabrėžiu naudą (pvz.: „Galėsime greičiau pateikti atsakymą“, „Vėliau nekils nesklandumų“ ir pan.).

KODĖL TAIP?

- ✓ Sakydamas klientui , ką reikia padaryti įvėlus klaidą, orientuoju jį į sprendimą, o ne į problemą, mažinu negatyvų situacijos suvokimą.
- ✓ Suprasdamas naudą sau, klientas bus linkęs bendradarbiauti ir padaryti tai, kas reikalinga.

NE

- Niekada nekaltinu kliento dėl padarytos klaidos („Jūs padarėte klaidą“), bet konstatuoju faktą („yra tam tikrų neatitikimų“) ir nurodau, kaip netikslumai gali būti ištaisyti.
- Bendraudamas vengiu vartoti žodį „Klaida“, vietoj jo renkuosi žodžius „netikslumas“, „neatitikimas“.

KODĖL NE?

- ⊘ Kaltinamo asmens instinktyvi ir nekonstruktyvi reakcija – gynyba, kuri bendraujant gali pasireikšti kaip puolimas (pvz.: „Jūs pats man neteisingai pasakėte“, „Bloga Migracijos departamento tvarka“ ir pan.) arba „bėgimas“ (perdėtas atsiprašinėjimas, ašaros, situacijos tragizavimas). Todėl, siekdami kuo greičiau konstruktyviai išspręsti situaciją, vengiame kaltinimo ir orientuojamės į sprendimą.

3.4.7. NEJGALIEJI³

TAIP

- Įsitikinu, kad prie pagrindinio pastato įėjimo yra aiški nuoroda, kur kreiptis judėjimo negalią turintiems asmenims.
- Pastebėjęs neįgalų asmenį, pasiteirauju, ar jam reikalinga pagalba, ir prireikus ją suteikiu.

KODĖL TAIP?

³ **Neįgalieji** – asmenys, kurie dėl įgimtų ar įgytų fizinių ar psichinių funkcijų sutrikimo bei nepalankių aplinkos veiksnių sąveikos visai arba iš dalies negali pasirūpinti savo asmeniniu ir socialiniu gyvenimu, įgyvendinti savo teisių ir vykdyti pareigų.

- ✓ Jei išsiaiškinę žmogaus, turinčio negalią, galimybių ribas ir poreikius, sužinome, kokios pagalbos reikia, su kokia veikla jis pats gali susidoroti, - neprivėriame savęs ir to žmogaus jautis nepatogiai, kai siūlome pagalbą, kuri nereikalinga, ar nepastebime, kada laikas padėti.

NE

- Įkyriai nesiūlau savo pagalbos asmeniui, jei jis atsisako jos.
- Siūlydamas pagalbą nepabrėžiu asmens neįgalumo.

KODĖL NE?

- ⊗ Negalia apriboja žmogaus fizinį, psichinį ir (arba) socialinį funkcionavimą. Jis netenka asmeninės nepriklausomybės. Veikimo ir elgesio laisvė – svarbus ir vertinamas veiksnys žmogaus gyvenime. Žmogaus, turinčio negalią, gyvenime yra daug situacijų, kuriose jis jaučiasi priklausomas nuo kitų. Tai dažnai sudaro sąlygas formuoti menkavertiškumo jausmui, depresijai. Reakcijas į negalią lemia ir kitų žmonių elgesys, ypač toks, kuriuo pabrėžiamas žmonių, turinčių negalią, išskirtinumas (pvz., įkyriai siūlant pagalbą, kurios nereikia). Tai ne tik sustiprina nemalonius jausmus, bet ir sukelia priešišumą, kitas neadekvačias elgesio reakcijas.

3.4.8. KLIENTAI, SU KURIAIS NĖRA GALIMYBĖS SUSIKALBĖTI

TAIP

- Kai į Migracijos departamentą kreipiasi klientas, su kuriuo nėra galimybių susikalbėti (nemokantis valstybinės kalbos, anglų ar rusų kalbos, turintis sutrikimų, kurčnebylis ar pan.):
- Kai į Migracijos departamentą kreipiasi klientas, nemokantis valstybinės, anglų ar rusų kalbos: jei moku užsienio kalbą, kurią supranta asmuo, bendrauju su juo šia užsienio kalba, jei nemoku, esant galimybei, pakviečiu kolegą, kalbantį užsienio kalba, kurią supranta klientas arba kartu su asmeniu atvykusį vertėją. Jeigu nėra galimybių susikalbėti su klientu užsienio kalba (pvz. nėra darbuotojo kalbančio tam tikra užsienio kalba, klientas atvyko be savo vertėjo), klientui pasiūlau atvykti kitu suderintu laiku arba su savo vertėju;
- Kai į Migracijos departamentą kreipiasi klientas, turintis klausos sutrikimų, kurčnebylis ar pan., bendrauju su juo raštu.

KODĖL TAIP?

- ✓ Migracijos departamento siekis – padėti kiekvienam besikreipiančiajam. Jei reikia, imtis iniciatyvos padaryti daugiau, nei vien privaloma.

3.5. EMOCIJŲ IR STRESO VALDYMAS

TAIP

- Stebiu savo kūno pokyčius – jei jaučiu įsitempiančius rankų raumenis, padažnėjusį kvėpavimą, širdies plakimą, suprantu, kad mano kūnas signalizuoja apie patiriamą stresą ir užplūdusias pykčio, baimės ar nerimo emocijas.
- Imuosi veiksmų, galinčių padėti suvaldyti šias emocijas, t.y. :
 - Sutelkiu dėmesį į kvėpavimą ir reguliuoju kvėpavimo ritmą lėtai įkvėpdamas ir lėtai iškvėpdamas;
 - Turėdamas galimybę, kelis kartus įtempiu raumenis (pvz., tvirtai sugniauždamas kumščius ir juos atpalaiduodamas, atpalaiduoju pečių raumenis, juos pakeldamas ir nuleisdamas žemyn, veido raumenis – juos įtempdamas ir atpalaiduodamas).
- Nuolatos kreipiu dėmesį į savo mintis ir lūkesčius, susijusius su asmenimis ir esama padėtimi. Stebiu, ar nekeliu nepagrįstų lūkesčių sau („Privalau išspręsti visus rūpesčius“) ir kitiems („Visi į Migracijos departamentą besikreipiantys asmenys turi būti malonūs ir pagarbūs man“). Ar adekvačiai įvertinu situaciją, nesistengiu jos perdėti sureikšminti („Šis žmogus sugadino man visą dieną, nieko nebepakeisi“).
- Tarp darbų randu laiko trumpoms pertraukėlėms, per jas, asmenims nematant, užsiimu minimalia fizine veikla (pavaikštau, įtempiu ir atpalaiduoju raumenis, pasiražau), pabendrauju su kolegomis.
- Su kolegomis bendrauju draugiškai ir maloniai. Pastebėjęs įsitempusį ar nerimaujantį kolegą, pasakau draugišką frazę, prireikus skiriu laiko trumpam neformaliai pokalbiui.
- Suprantu, kad klausydamas nuolat viskuo nepatenkinto kolegos aš tik švaistau savo laiką ir energiją ir rizikuoju susigadinti sau nuotaiką, todėl nesileidžiu į tuščias kalbas ir kolegai primenu – Burbama už įstaigos ribų.

KODĖL TAIP?

- ✓ Negalėsime daryti teigiamo poveikio kito asmens emocinei būsenai, jei patys nenusiraminsime ir nesugebėsime reguliuoti savo emocijų.

NE

- Žinau, kad nuolatinis skundimasis ir nepasitenkinimo aplinkiniams demonstravimas yra netinkamas elgesys.

KODĖL NE?

- Tyrimais įrodyta, mūsų emocijos priklauso nuo minčių, situacijos įprasminimo. Keisdami požiūrį į situaciją galime ne tik sumažinti savo patiriamą stresą, bet ir nesukelti jo kitiems.

ŠALTINIŲ SĄRAŠAS:

1. Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2019 m. spalio 11 d. įsakymas Nr. 3K-199 „Dėl asmenų aptarnavimo Migracijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“;
2. Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2018 m. liepos 23 d. įsakymo Nr. 3K-135 „Dėl klientų aptarnavimo kokybės gerinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo;
3. Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2018 m. rugsėjo 18 d. įsakymas Nr. 3K-178 „Dėl Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, etikos kodekso patvirtinimo“;
4. Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2018 m. rugsėjo 19 d. įsakymas Nr. 3K-178 „Dėl Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, etikos kodekso patvirtinimo“;
5. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875;
6. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas;
7. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas;
8. Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiajame sektoriuose rekomendacijos, patvirtintos Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37;
9. Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas;
10. Asmenų aptarnavimo teismuose standartas.

AKTUALIOS NUORODOS:

- Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos
<http://www.migracija.lt>
<http://www.migracija.lrv.lt>
- Lietuvos Respublikos Seimas
<http://www.lrs.lt>
- Vidaus reikalų ministerija
<http://vrm.lrv.lt>
- Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyba
<http://www.vgtpt.lt>
- Nemokama Vilniaus universiteto teisinė pagalba civilinėse, darbo, socialinio aprūpinimo, administracinėse ir kitose bylose
<http://www.teisesklinika.lt>
- Praktikuojančių advokatų sąrašas
<http://www.advokatura.lt>
- „Lietuvos Caritas“
<http://www.caritas.lt>