

Załącznik 2

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 badań¹ 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.

¹Więcej 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.

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.