

Инструкция по ведению телефонных переговоров

1. С целью рационального использования рабочего времени при проведении телефонных переговоров в общем кабинете не допускается повышение тона разговора. Для разговора работника учреждения с гражданами, телефонный разговор не должен превышать более 10 минут и должен исходить из следующих этапов: взаимное представление; обсуждение вопроса, интересующего заявителя; информирование (непосредственно консультирование); завершение разговора.
2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени и должности работника, принявшего телефонный звонок (например, Доброе утро (Добрый день, Добрый вечер), Таганрогский Центр социального обслуживания, меня зовут Иванова Елена. Чем могу Вам помочь?).
3. Гражданам следует предлагать назвать свою фамилию, имя, отчество (например, «Подскажите, как я могу к Вам обращаться? Если Вы не против, уточните, пожалуйста, Вашу фамилию).
4. Работник внимательно выслушивает собеседника, обратившегося за консультацией, без повышения тона разговора.
5. Основная часть беседы - сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы обратившегося за консультацией. Представление информации работником учреждения гражданину происходит в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер, телефонные переговоры в общем кабинете должны быть без повышения тона разговора.
6. К собеседнику необходимо обращаться исключительно на «Вы».
7. При отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос работник учреждения переадресовывает его уполномоченному работнику (с указанием должности фамилии, имени, отчества, номера телефона), при наличии возможности, необходимо соединить с указанным работником или, в зависимости от желания гражданина, уточнить, когда и в какое время ему удобно, получить звонок от работника учреждения.
8. Перед тем как закончить беседу, необходимо сделать обобщение по предоставленной консультации, при необходимости уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения. Первым трубку должен положить звонящий (например, «Вы удовлетворены ответами на все ваши вопросы?», «До свидания!»).
9. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства (во время разговора нельзя: есть, пить, шуршать бумагой или клацать клавиатурой, повышать тон разговора и т.п.). В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным, спокойным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, предложить успокоиться, выслушать собеседника не перебивая, определить рациональные вопросы, при этом инициатива поведения должна принадлежать работнику учреждения.

Инструкция по поддержанию чистоты рабочего места

Рабочий стол - одна из важных составляющих рабочего процесса.

Поддержание порядка на рабочем месте подразумевает наличие специального канцелярского органайзера, где вы сможете хранить всё необходимое для своей работы.

Правила поддержания порядка на рабочем месте:

1. Научитесь сортировать свои документы. Если есть те, которые вам наверняка не понадобятся в ближайшее время, уберите их на дальнюю полку. То, что вам точно не пригодится, сложите в мусорный пакет. На рабочем столе может скопиться куча ненужного хлама, который вы порой даже не замечаете. Придумайте особую систему хранения: документы в алфавитном порядке, по дате создания и так далее. Так вам будет проще найти необходимые бумаги. Для поддержания порядка существует одна любопытная программа под названием «Мастер стикеров для папок». Ваша задача - распечатать специальные бумажные этикетки, которые вы сможете прикрепить на торец папки или поместить в пластиковый карман папки.

2. Всегда возвращайте на место все папки с документами. Даже если вы не успели сделать это в разгар рабочего дня, уделите этому 10 минут до окончания вашего рабочего времени.

3. Если вам сложно запомнить, по какому принципу вы распределили папки и документы, обязательно запишите свой способ в блокнот, тетрадь или в заметки в телефоне. Ещё один вариант – таблица excel в компьютере.

4. Одно из главных правил по наведению порядка на рабочем месте – ведение списков дел. Список рекомендуется вести по мере необходимости выполнения дел: сложные и важные и те, что могут подождать. Список лучше составлять накануне рабочего дня.

5. Если у вас есть срочные дела, обязательно записывайте их на цветных стикерах или больших бумажках и кладите их так, чтобы они всё время были у вас на виду - например, на монитор компьютера. Не забудьте подписать сроки, в которые вы должны будете выполнить то или иное дело. Так вам будет легче ориентироваться. Никаких свалок из скомканных бумажек, ручек, которые уже не пишут, чеков быть не должно.

Помимо файлов с документами, убрать можно также компьютерную клавиатуру - для этого существуют специальные выдвигающиеся полочки под столешницей. Рекомендуется еженедельно протирать клавиатуру, мышку, монитор, поверхность стола от пыли и грязи. Не забудьте очистить и другие приборы: факс, телефон и иные средства, необходимые вам для работы.

Инструкция по ведению культуры здорового образа жизни,
ответственного отношения к своему здоровью

Главные причины ведения здорового образа жизни

1. Укрепить свое здоровье и повысить иммунитет.
2. Избавиться от стрессов и депрессии.
3. Прожить до глубокой старости при физическом и психологическом здравии.
4. Иметь красивое, подтянутое тело и сохранить молодость.
5. Подавать правильный пример детям и окружающим людям.
6. Каждое утро просыпаться полным сил и энергии.
7. Радоваться каждому новому дню и быть всегда в хорошем настроении.

Правила ЗОЖ, которые нужно соблюдать

1. Занимайтесь спортом.

Тело человека так устроено, что оно просто не может постоянно находиться в одном месте и в одном положении. Например, сидя целый день перед компьютером на работе, вы на самом деле подвергаете организм сильному стрессу.

Каждое утро обязательно делайте зарядку минимум 30 минут! Помимо общей разминки, в зарядку должно входить несколько физических упражнений, таких как отжимания от пола, приседания, упражнения для развития пресса (скручивания лежа или подъем ног в висе на турнике). Желательно посещать тренажерный зал, что позволит полностью и грамотно проработать каждую мышечную группу.

Зарядку нужно делать каждый день, а посещать тренажерный зал не менее 2х раз в неделю.

2. Откажитесь от вредных привычек.

Алкоголь и табак разрушают наш организм, это как бомба замедленного действия. К этим веществам организм не может привыкнуть, как многие часто говорят. Это как огонь и вода – противоположность. Даже в небольших дозах эти вещества оказывают пагубное действие на организм, которое проявится если не сейчас, то в следующих поколениях, постепенно разрушая ДНК человека (ДНК - это как план построения вашего тела, схемы по которым строятся белки и клетки организма), что в итоге приводит к мутациям (разрушениям внутренних органов и принципов синтеза белковых структур).

3. Правильно питайтесь.

Ваша еда - это строительный материал, из которого состоит тело.

Представьте, вы строите кирпичный дом. Есть два вида кирпичей - те, что потрескавшиеся, да и к тому же еще кривые. И хорошие, качественные и ровные. Из какого вида кирпичей вы бы построили дом? Думаю, ответ каждого человека очевиден. Также и с вашим телом. Зачем покупать еду, которая вредна для организма?

Ответов, скорее всего, может быть два:

Первый, иногда очень хочется съесть что-нибудь вкусное, а вкусное, которое чаще всего покупают люди (шоколадки и разные сладости, булочки и выпечка, пицца, чипсы, сухарики и т.д.) – чаще всего не является полезным... Однако, тут для вас есть замечательные рецепты, которые вы сможете сделать дома из натуральных продуктов. К слову, протеин – это белок, то из чего состоит ваше тело. Пропорции БЖУ (белки, жиры, углеводы) в рецептах являются оптимальными для здорового питания.

Второй, людям просто не хочется тратить время на приготовление здоровой пищи, и они покупают полуфабрикаты или замороженные продукты быстрого приготовления, которые включают в себя вредные добавки для того, чтобы пища дольше хранилась, имела приятный запах, да или просто для удешевления производства. То есть проблема во втором случае – это просто лень что-то готовить. Чтобы достигнуть успеха, вы должны побороть эти два пункта - не лениться готовить здоровую и полезную пищу, а также воздерживаться от сладостей и прочих вредных калорийных продуктов, которые продают в магазине. Дома вы можете сделать отличные коктейли из ягод и натуральных продуктов, но тут опять же нужно не лениться. Как видите, нужно соблюдать оба пункта для здорового питания.

Пропорции БЖУ в рационе питания должны быть следующими: белки 20-30%, жиры 10-20%, углеводы 50-60%.

Старайтесь питаться как можно чаще и небольшими порциями, например, завтрак обед и ужин расщепите на 2 приема пищи, в итоге у вас получится 6 приемов пищи за день. Это ускоряет обмен веществ, улучшает работу кишечника и способствует полному усвоению продуктов.

Употребляйте достаточное количество фруктов и овощей, чтобы организм получал достаточное количество витаминов.

Основным источником углеводов для вас должны быть различные крупы: рисовая, гречневая, овсяная, геркулесовая и т.п.

Старайтесь разнообразить меню различными продуктами.

Ограничьте потребление соли, сахара, а также прочих вредных подсобных продуктов – кетчупа, майонеза, различных соусов, т.к. чаще всего они содержат вредные добавки.

Употребляйте достаточное количество воды, рекомендуется не менее 2.5 литров в день.

4. Крепко и полноценно спите.

Во сне организм возобновляет запас сил и энергии, а также более интенсивно обновляет и восстанавливает клетки организма. Крепкий и здоровый сон укрепляет иммунитет и способствует долголетию. Спите не менее 8 часов. Если есть возможность, добавьте 40-50 минут дневного сна или просто полежите минут 20, это очень хорошо восстанавливает нервную систему.

5. Избегайте стрессовых ситуаций.

Стресс создает сильную нагрузку на вашу нервную систему, с помощью которой головной мозг управляет почти всеми процессами в организме. Истощенная ЦНС приводит к ослаблению иммунитета и защитных сил организма. Поэтому оставайтесь всегда на позитивных эмоциях и чаще улыбайтесь!

6. Закаляйтесь.

Закаливание помогает организму лучше справляться с простудными заболеваниями, т.к. тренирует защитные силы организма. Закаливание - это не означает погружение в ледяную прорубь. Закаляться можно просто обтираясь чуть влажным полотенцем после душа. Начинайте с такой температуры, которая комфортна вашему телу. Не обязательно доходить до холодного душа, достаточно просто прохладной воды.

7. Следите за личной гигиеной.

Думаю, этому всех учили еще с самого детства. Соблюдение личной гигиены защитит вас от разных бактерий и микробов, которые скапливаются на коже, руках, волосах, под ногтями и во рту.

8. Принимайте сауну или баню.

Хотя бы раз в пару месяцев ходите в сауну или баню. Было доказано, что это укрепляет иммунитет и способствует выведению различных шлаков и токсинов из организма.

Ведите здоровый образ жизни. Успехов вам и удачи!

Инструкция по практике зарядки для глаз

Глазной профилактический комплекс

Расслабление. Плотно закройте глаза и постарайтесь расслабиться. Для выполнения этого упражнения стоит вспомнить какие-либо приятные моменты жизни: любовное свидание или первую улыбку сына, плеск ласкового моря или лесную прогулку. У каждого человека есть свои радостные воспоминания.

Круговые движения. Сделайте круговые движения открытыми глазами: сначала по часовой стрелке, затем - против.

Движения по прямым линиям. Интенсивно подвигайте глазами по горизонтали: направо-налево, и вертикали: вверх-вниз.

Моргание. Интенсивно сжимайте и разжимайте глаза.

Диагонали. Направьте взгляд в левый нижний угол, то есть посмотрите как бы на левое плечо и сосредоточьте взгляд на этой точке. После трех морганий повторите в правую сторону.

Зеркальная диагональ. Аналогично предыдущему упражнению скосите глаза в левый верхний угол, затем в правый.

«Темное расслабление». Положите на закрытые глаза теплые ладони, пальцы скрещены на лбу. Расслабьтесь и постарайтесь добиться глубокого черного цвета.

Моргания. Не менее ста раз легко и быстро поморгайте глазами.

«Косые глаза». Сведите глаза к носу. Для выполнения этого упражнения к переносице поставьте кончик указательного пальца и посмотрите на него - тогда глаза легко «соединятся».

«Близко-далеко, или работа глаз на расстоянии». Подойдите к окну, внимательно посмотрите на близкую деталь. Ею может быть листик дерева, растущего за окном, или небольшая бумажная точка, наклеенная на стекло на уровне глаз. Затем над выбранной точкой проведите воображаемую прямую линию, уходящую вдаль, и направьте свой взгляд далеко вперед, стараясь увидеть максимально удаленные предметы.

Инструкция пятиминутной физической зарядки на рабочих местах
во время технологических перерывов

Физиотерапевты разработали комплекс упражнений, которые помогут размять мышцы и дадут физическую нагрузку, которой не хватает офисным работникам. Каждое упражнение желательно повторить до 10 раз. При этом гимнастика займет не более 5 минут.

«Мюнхгаузен» Помните, как барон Мюнхгаузен доставал себя за волосы из болота? Попытайтесь повторить трюк: сидя на стуле, возьмитесь за его края и сильно потянитесь вверх. Упражнение позволяет эффективно тренировать мышцы пояса, рук и спины.

«Цапля» Сидя за столом, поочередно поднимайте ногу на высоту и держите ее на весу, пока мышцы не устанут. Упражнение тренирует мышцы бедер и живота.

«Бюрократ» Тренирует мышцы рук и груди. Положите руки на столешницу. Одну руку сожмите в кулак и с усилием упирайтесь им в открытую ладонь другой руки. Расслабьтесь. Смените руку.

«Пружинка» Для мышц ног. Сидя за столом, поставьте стопы на линию плеч, руками обопритесь на край стола. Напрягая ноги, приподнимитесь на несколько сантиметров над стулом.

«Ноги в руки» Разведите колени на ширину плеч, напрягите мышцы на ногах. Руками постарайтесь свести колени вместе. При выполнении этого упражнения тренируются мышцы рук, ног, груди, живота.

«Весы» Поочередно с силой прижимайте руками крышку стола сверху и снизу. Такая зарядка эффективна для мышц рук и груди.

Инструкция по профилактике синдрома профессионального выгорания

ПЕРВОЕ - использовать любую возможность, для того чтобы разомкнуть привычный круг рабочего общения. После завершения работы, НЕ ОБСУЖДАТЬ работу... А это - отдельная, не менее трудная работа!

ВТОРОЕ - всегда находить время для отдыха, памятуя о том, что к началу нового рабочего цикла организм должен восстановить силы. Для этого не надо жалеть времени на правильно организованные перерывы, сон и отдых.

Использовать правило «ПЯТИ МИНУТ»: раз в час обязательно делайте пятиминутный перерыв. Не бойтесь потратить эти пять минут - они с лихвой окупаются.

Во время пятиминутного перерыва, как и во время любого отдыха, не думайте о проблемах. Лучше всего заняться физкультурой, помахать руками и ногами, открыть форточку, умыться. Имейте в виду: отдых - это тоже дело, поэтому, когда вы отдыхаете, не пытайтесь держать в голове другие дела. Забывайте обо всех делах и проблемах перед тем, как сделать перерыв или лечь спать.

Способы предупреждения «синдрома выгорания»

- ↪ культивирование других интересов, не связанных с профессиональной деятельностью, сочетание работы с учебой, исследованиями, написанием научных работ;
- ↪ внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций;
- ↪ поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой расслабления, медитации;
- ↪ удовлетворительная социальная жизнь, наличие нескольких друзей (желательно других профессий) во взаимоотношениях, с которыми существует баланс;
- ↪ стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничтожения и агрессивности;
- ↪ способность к самооценке без упования только на уважение окружающих;
- ↪ открытость новому опыту;

- ↪ умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивного результата в работе и жизни;
- ↪ обдуманное обязательство (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем он сам);
- ↪ чтение не только профессиональной литературы, но и другой литературы для своего удовольствия без ориентации на какую-либо пользу;
- ↪ участие в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встречаться с новыми людьми и обмениваться опытом;
- ↪ периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;
- ↪ участие в работе профессиональных групп, дающей возможность обсудить возникновение личных проблем, связанных с работой, хобби, доставляющие удовольствие.

Способы восстановления

- ↪ Возможность свободно выражать свои чувства и эмоции, т.к. получаемые от получателя социальных услуг эмоции могут накапливаться.
- ↪ Возможность выполнять свои желания, т.к. многие специалисты живут в мире, где царит «надо».
- ↪ Возможность переключиться и погрузиться. Временно выполнить другую роль, выйдя за пределы иерархии.
- ↪ Сбалансированность нагрузок.
- ↪ Участие в работе профессиональных групп.
- ↪ Пребывание в профессиональной субкультуре, среди коллег.
- ↪ Работа со специальной литературой.
- ↪ Повышение уровня квалификации.