

Maistobankas



**„Maisto banko“
darbuotojų/savanorių
elgesio standartas**

Turinys:

1

Standarto aprašas. 3 psl.

2

Šis standartas padeda. 4 psl.

3

Vizija 6 psl.

4

Misija 7 psl.

5

Bendravimas su klientais... 8 psl.

6

Bendravimas su
kolegomis10 psl.

7

Bendravimas telefonu.12 psl.

8

Bendravimas raštu
ir elektroniniu paštu14 psl.

9

Išvaizda15 psl.

10

Darbo vieta.16 psl.

11

Darbo priemonės17 psl.

12

Darbo laikas18 psl.

13

Konfliktinių situacijų
sprendimas.20 psl.

14

„Maisto banko“
reprezentavimas ir
atstovavimas22 psl.

1

Standarto aprašas

Šiame dokumente išdėstyti principai ir normos, kuriomis atlikdami užduotis vadovaujasi labdaros ir paramos fondo „Maisto bankas“ darbuotojai ir savanoriai. Šis elgesio standartas grindžiamas „Maisto banko“ požiūriu į visus žmones – tiek į paramos gavėjus, tiek į savanorius, organizacijos partnerius ar rėmėjus. Kiekvienas „Maisto banko“ darbuotojo ir savanorio atliktas veiksmas ar pasakytas žodis reprezentuoja organizaciją, tad siekiant išlaikyti nepriekaištingą „Maisto banko“ reputaciją, kiekvienas organizacijos narys turi atsiminti ir vadovautis šiame standarte nurodytais principais.



2

Šis standartas padeda

DARBUOTOJAMS IR SAVANORIAMS:

- Aiškiai suprasti, koks jų elgesys yra pageidaujamas ir ko iš jų tikisi organizacija.
- Žinoti, kokie veiksmai padeda pasiekti geriausių rezultatų.
- Žinoti, kaip elgtis skirtingomis aplinkybėmis.
- Pasitikėti ir neabejoti, kad jų atliekamas darbas yra prasmingas, teisingas ir malonus.





KLIENTAMS, RĖMĖJAMS IR PARTNERIAMS:

- Įsitikinti, kad „Maisto banko“ darbuotojai ir savanoriai yra profesionaliai apmokyti, galintys suteikti pilnavertę pagalbą, išsamiai atsakyti į kilusius klausimus.
- Būti tikriems, kad „Maisto banko“ darbuotojais ir savanoriais galima pasitikėti.



3

Vizija



„MAISTO BANKAS“ SIEKIA:

Būti efektyviai veikiančia nevyriausybine organizacija, oriai teikiančią paramą maistu skurstantiems asmenims. Norime būti:

Pagarbiais – puoselėjame visokeriopą pagarbą – žmonėms, mus supančiai aplinkai ir maistui, su kurio dirbame kasdieną.

Profesionaliais – dirbame efektyviai, sparčiai ir kokybiškai, nuolatos stengiamės tobulinti profesinius gebėjimus ir organizacijos darbo procesus.

Sąžiningais ir skaidriais – esame nepriklausoma organizacija, besilaikanti visų įstatymų ir teisės aktų – visa informacija apie „Maisto banką“ yra viešai prieinama. Mūsų santykiai su klientais, rėmėjais, partneriais ir tarpusavyje visuomet grindžiami sąžiningumu ir pasitikėjimu. Mums svarbu su visais elgtis teisingai ir korektiškai.

Atsakingais – sprendimus priimame atsakingai, įvertindami jų poveikį organizacijai, darbuotojams, partneriams, visuomenei ir aplinkai. Nežadame to, ko negalime ištesėti. Esame patikimas partneris maisto gamintojams, prekybininkams, ūkininkams ir socialinėms organizacijoms, gebantis lanksčiai reaguoti į kiekvieną situaciją.

4

Misija

„Maisto banko“ misija – bendradarbiaujant su maisto gamintojais ir prekybininkais siekti, kad tinkamas vartoti maistas nebūtų išmetamas, bet pasiektų nepriteklįje gyvenančiųjų stalą.



Savo darbu mes sprendžiame dvi dideles problemas – skurdą ir maisto švaistymą. Kasdien tūkstančiai kilogramų tinkamo vartoti maisto produktų yra išmetami lauk, kai tuo pačiu metu kas penktas lietuvis skursta. Mes dirbame, kad išgelbėtume šiuos maisto produktus ir perduotume juos tiems, kuriems jų labiausiai trūksta. „**Maisto bankas**“ propaguoja atsakingą maisto vartojimą, racionalią mitybą ir skatina efektyvų išteklių naudojimą. Mes didiname visuomenės solidarumą – kviečiant aukoti nepasiturinčiųjų maitinimui ir skirti laiką savanoriškam darbui.





5

Bendravimas su klientais

„Maisto banko“ klientai - paramą maistu gaunantys skurdžiai gyvenantys asmenys ir jais besirūpinančios socialinės organizacijos. „Maisto banko“ darbuotojai ir savanoriai su klientais bendrauja pagarbiai, maloniai ir oriai.

- Į „Maisto banko“ biurą/sandėlį atvykusį asmenį pasitinkame maloniai. Jei gu asmuo atvyko ne pas konkretų darbuotoją, jį pasitinka arčiausiai esantis „Maisto banko“ atstovas arba kitas darbuotojas konkretaus „Maisto banko“ padalinio nusistatytą tvarka.
- Pasiteiraujame, koku klausimu žmogus atvyko, išklausome jį ir stengiamės jam padėti. Jei gu klientas nežino, kuri „Maisto banko“ paramos programa jam skirta, užduodame tikslinamuosius klausimus („Ar anksčiau esate gavęs „Maisto banko“ paramą“, „Kada lankėtės pas savo seniūnijos socialinį darbuotoją“, „Ar esate/kada užpildęs prašymą gauti paramą maistu“).

- Pagal kliento suteiktą informaciją ir galiojančias „Maisto banko“ paramos programų taisykles atiduodame klientui jam skirtą paramą arba aiškiai informuojame jį, kokius žingsnius jis turi atlikti, kad gautų paramą maistu.
- „Maisto bankas“ turi keletą skirtingų paramos programų. Darbuotojai bei savanoriai supranta, kad ne visi žmonės gali būti su jomis susipažinę ir yra pasiruošę maloniai, be priekaištų pasitikslinti su klientu dėl jam skirtos paramos tipo.
- „Maisto banko“ darbuotojai ir savanoriai nepriekaištauja, jeigu atvykęs klientas nekalba lietuvių kalba. Pasitikslina, ar klientas suprastų, jeigu pokalbis vyktų lietuvių kalba. Jeigu lietuviškai susikalbėti nepavyksta, bendravimą su juo perduodame tam savo kolegai, kuris moka atitinkamą užsienio kalbą.
- Jeigu kliento negalime aptarnauti iš karto, nukreipiame jį palaukti į tam skirtą patalpą kartu informuodami, kiek laiko gali tekti palaukti, kol bus išspręstas klausimas.

„Maisto banko“ darbuotojai ir savanoriai supranta ir nepamiršta, kad mums svarbu yra ne tik atlikti darbus pagal taisykles, tačiau ir kiek įmanoma būti lankstiems ir kuo labiau padėti žmonėms. Tikime, kad maistas yra gėrybė, į kurią kiekvienas žmogus turi teisę ir siekiame žmonėms šią teisę užtikrinti.





6 Bendravimas su kolegomis

„Maisto banko“ darbuotojai ir savanoriai tarpusavyje bendrauja vadovaudamiesi analogiškais principais, kaip ir bendraudami su klientais:

- Gerbiame vienas kitą.
- Padedame prašančiam pagalbos. Jeigu tuo metu negalime padėti, pasakome, kada galėsime (pvz.: Atsiprašau, dabar negaliu skirti dėmesio, galėsiu padėti po 15 minučių).
- Prašydami pagalbos suprantame, kad kolega turi savų darbų ir ne visada gali iš karto skirti laiko – tokiais atvejais esame kantrūs.
- Laikomės ir vykdome susitarimus. Jeigu dėl nenumatytų aplinkybių negalime įgyvendinti savo įsipareigojimų kolegai, nedelsdami jį informuojame su patikslinta informacija apie tai, kada susitarimas bus įvykdytas.



- Vienas su kitu kalbame dalykiniu tonu, nešaukiame, nereikalaujame, nepykstame ir nereiškiame negatyvių emocijų. Jeigu situacija reikalauja, galime griežtu tonu priminti kolegai apie jo pareigas (nemaišyti su emocingu tonu).

Gerbiame kolegų darbą ir netrukdome jiems dirbti – neklausome garsiai muzikos, netriukšmaujame, didelės diskusijas vykdome atskirose, susitikimams skirtose patalpose.



7 Bendravimas telefonu

SKAMBINANT:

- Prieš skambindami pasitikriname, ar žinome, kam skambiname ir kodėl.
- Skambindami visą dėmesį skiriame pokalbiui ir netvarkome kitų reikalų. Jei įmanoma, pasirūpiname, kad respondentas negirdėtų biure vykstančių pokalbių, skambančios muzikos, kalbančių kolegų ir t.t.
- Jeigu įmanoma, telefonu kalbame atskiroje patalpoje, stengiamės kalbėdami netrukdyti kolegų darbo.
- Asmeninius skambučius visada atliekame atskiroje patalpoje.

ATSILIEPIANT Į SKAMBUČĮ:

- Atsiliepdami vartojame specialią formą – Labdaros fondas „Maisto bankas“, Jonas (darbuotojo vardas) klauso.
- Jeigu skambučio metu negalime atsakyti į klausimus, bendravimą perduodame kolegai, kuris gali atsakyti.
- Jeigu skambučio metu šalia nėra kolegų, kurie galėtų atsakyti į skambintojo klausimus, užsirašome skambintojo kontaktinę informaciją bei sutariame per kiek laiko jam bus perskambinta ir patikslinta jo pageidauta informacija.
- Jeigu sulaukiame konfliktinio skambučio, elgiamės pagal nurodymus, nurodytus 14-ame skyriuje „Konfliktinių situacijų sprendimas“.

Atsiliepę kalbame maloniai ir stengiamės išsamiai atsakyti į skambintojo klausimus bei suteikti reikiamą informaciją.

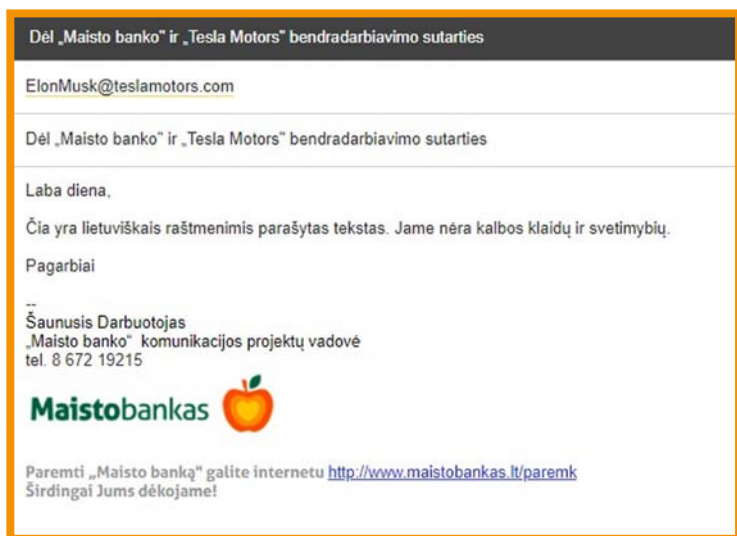
- Jeigu klientas skambina ir teiraujasi informacijos, nesusijusios su „Maisto banku“ ir organizacijos teikiamomis paslaugomis, klientą maloniai informuojame apie tai ir, jeigu turime galimybę, nukreipiame į atitinkamas institucijas. Jeigu klientas vis tiek tęsia pokalbį, kurio tema nėra susijusi su „Maisto banku“, įspėjame, kad tai nėra mūsų kompetencija ir netrukus užbaigsime pokalbį („Suprantu Jūsų



problemą, tačiau Jums padėti gali minėta institucija, kviečiu Jus į ją kreiptis, o aš turiu užbaigti pokalbį", „Atsiprašau, kad turiu Jus pertraukti, tačiau šiuo klausimu reikia kreiptis ne į „**Maisto banką**“, o į minėtą instituciją – ačiū už skambutį ir gražios dienos.

Bendravimas raštu ir elektroniniu paštu

- Bendravimas raštu iš elektroniniu paštu vyksta lietuvių kalba, išskyrus tuos atvejus, kai respondentas yra kitos šalies pilietis, nekalbantis lietuviškai – tokiu atveju bendravimo kalba su juo susitariama individualiai.
- Visi raštai ir elektroniniai laiškai rašomi lietuviškais rašmenimis.
- Raštuose ir elektroniniuose laiškuose vengiame svetimybų, žargoninių žodžių.
- Rašydami elektroninį laišką visada nurodome kuo tikslesnę laiško temą. Laišką pradedame pasisveikinimu, o jo pabaigoje įsitikiname, kad yra informacija apie siuntėją - vardas, pavardė, pareigos ir kontaktai.



9 Išvaizda

- „Maisto banko“ darbuotojai ir savanoriai darbo metu stengiasi atrodyti tvarkingai ir tinkamai reprezentuoti „Maisto banką“.
- Per pertraukas, pasibaigus darbui ar palikus darbo vietą (pvz.: išėjus iš sandėlio/ramos teritorijos, parduotuvės ir t.t.) darbo drabužiai su „Maisto banko“ simbolika yra nusiimami.

Dirbant su maistu (rūšiuojant, kraunant, transportuojant, renkant paramą parduotuvėse „Maisto banko“ akcijų metu) visada dėvime darbo drabužius su „Maisto banko“ simbolika – prijuostes, marškinėlius, džemperius arba striukes.





10

Darbo vieta

- Savo darbo vietą stengiamės laikyti tvarkingą, neapkrautą pašaliniais daiktais.
- Darbo vietoje nevalgome ir neužkandžiuojame bei ant stalo nelaikome maisto produktų.
- Stengiamės būti pastabūs ir palaikantys tvarką visose „Maisto banko“ patalpose – padedame į vietą nukritusius daiktus, išjungiame šviesas nedirbamose patalpose, pakeliame ir išmetame ant grindų esančias šiukšles, patraukiame kelių ribojančius objektus ir imamės kitų veiksmų palaikyti švarą ir tvarką.

11

Darbo priemonės

- Visas darbui reikalingas priemonės ir įrankius laikome jiems skirtose vietose.
- Įrankius naudojame pagal jų pagrindinę paskirtį ir tauso juos.
- Prieš dirbdami su sudėtingesnėmis darbo priemonėmis, reikalaujančiomis specifinių žinių (elektrinis krautuvas, laminatorius ir t.t.), pirmiausia perskaitome arba išklausome darbo su atitinkama priemone instrukciją.





12

Darbo laikas

- „Maisto banko“ darbuotojai dirba pagal su vadovybe sutartą darbo laiko grafiką. Pilnu etatu dirbantys darbuotojai per dieną dirba 8 valandas (+ 1 valanda pietums), pusę etato – 4 val.
- Skirtinguose „Maisto banko“ regioniniuose padaliniuose darbo laiką nustato padalinio vadovas.
- Savanorių darbo laikas „Maisto banke“ nėra nustatytas. Kiekvienas savanoris darbo laiką derina individualiai su savanorių koordinatoriumi ar kitu „Maisto banko“ darbuotoju. Prieš kiekvieno savanoriško darbo pradžią savanoris informuoja savanorių koordinatorių ar kitą „Maisto banko“ darbuotoją, kiek laiko jis galės skirti darbui ir stengiasi laikytis susitarto laiko grafiko.
- „Maisto banko“ darbuotojai ir savanoriai yra punktualūs ir laikosi darbo laiko susitarimų. Iškilus nenumatytiems atvejams, kurie sutrukdo atvykti į darbą arba atvykti laiku, darbuotojai ir savanoriai apie tai skubiai informuoja atsakingus „Maisto banko“ atstovus.



13

Konfliktinių situacijų sprendimas

Dirbant su didžiuliu skaičiumi labai skirtingų klientų pasitaiko nekasdienių situacijų ir nesusipratimų. „Maisto banko“ darbuotojai ir savanoriai deda visas pastangas tokias situacijas išspręsti konstruktyviai.

- Pirmiausia nepertraukdami išklausime asmenį ir jo nepasitenkinimo priežastis. Dėmesį asmeniui parodome veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais (Taip... Suprantu...). Matydami, kad mintis garsiai reiškiantis piktas klientas gali trikdyti kitus žmones, jei tik įmanoma, pakviečiame jį pereiti į nuošalesnę vietą ar kitą patalpą.
- Išklausę asmens nusiskundimą, parodome, kad suprantame jo situaciją („Suprantu Jūsų nerimą“, „Taip, tai nemaloni situacija“, „Suprantu Jūsų nusivylimą“), jeigu to reikalauja situacija – atsiprašome jo. Tačiau atsiprašydami nekaltiname kitų darbuotojų ar savanorių net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą, problemą („Atsiprašome, kad maisto atidavimas vėlavo.“, „Atsiprašau dėl įvykusios klaidos“).
- Jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduodame patikslinančius klausimus („Gal galėtumėte paaiškinti, kaip ...“, „Norėčiau pasitikslinti, kas...“).
- Argumentuotai pristatome sprendimo būdą – supažindiname, kokie galimi veiksmai atitinkamoje situacijoje ir kokias pasirinkimo alternatyvas turi klientas.
- Jeigu klientas užgaulioja arba kalba nepagarbiu tonu, tvirtai paprašome nutraukti tokį elgesį (pvz., „Prašom manęs neužgaulioti. Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“) ir nesiveliame į tolimesnę diskusiją, kol užgauliojimai ir šauksmai baigiami.
- Jeigu klientas kalba nepagrįstus kaltinimus („Visi ten vagys“ arba „Girdėjau, kad maistą patys išsidalinate“), nesiveliame su juo į diskusiją – prašome pateikti faktą patvirtinančius įrodymus (laikas, data, vieta), o jų nepateikus – baigiame pokalbį su minėtu asmeniu.



**Esame lankstūs, stengiamės rasti
abiem pusės palankiausią sprendimą.
Nepamirštame, kad mums svarbu yra ne tik
atlikti darbus pagal taisykles, tačiau ir kiek
įmanoma labiau padėti žmonėms – elgtis ne
tik teisiškai, bet ir teisingai.**

- Negalėdami išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai kliento netenkina Jūsų siūlymas, informuojame savo tiesioginį vadovą (jei įmanoma, pakviečiame į sprendimo vietą).

Netinkami veiksmai kilus konfliktinei situacijai:

Nemenkiname kliento situacijos	20 minučių vėlavimas – tikrai nieko tokio. Ne jums pirmam, ne jums vieninteliui reikia palaukti. Juokinga šitaip pykti.
Neprieštaraujame klientui ir su juo nesiginčijame	To negali būti. Jūs neteisus. Tai yra neįmanoma! Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes... Taip, bet...
Nesiteisiname	Tai ne mano kaltė. Aš čia neseniai dirbu, nežinau visų tvarkų.
Nevartojame šiurkščių frazių	Tai ne mūsų reikalas. Aš jums dar kartą kartoju, kad... Visi žino, net maži vaikai supranta, kad... Jei Jūs atidžiai klausytumėtės, tai... Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiuokite.
Neignoruojame kliento	Nedemonstruojame nežodinio elgesio, rodančio, kad „nieko nematau, nieko negirdžiu“, „kalbėk kalbėk, kada nors vis tiek nutilsi“
Nedemonstruojame netinkamos kūno kalbos	Nenusisukame nuo kliento. Nekalbame pro sukąstus dantis. Konflikto metu vengiame šypsotis, kilnoti antakius, vartyti akis, ant krūtinės sukryžiuoti rankas.

- Jeigu su klientu susitarti nepavyksta, jis tampa nevaldomas, agresyvus, grasina ar atsisako palikti organizacijos patalpas, nedelsdami kviečiame apsaugos darbuotojus arba policijos pareigūnus.



„Maisto banko“ reprezentavimas ir atstovavimas

Kiekvienas darbuotojas savo išvaizda, elgesiu ir kalbomis kuria „**Maisto banko**“ įvaizdį ir reputaciją. Stengdamiesi palaikyti nepriekaištingą organizacijos reputaciją, „**Maisto banko**“ darbuotojai ir savanoriai darbo metu elgiasi pagal šio skyriaus principus:

- Atlikdami užduotis „**Maisto banke**“, bendraudami su klientais, rėmėjais, partneriais ir visais kitais žmonėmis laikomės etiketo ir mandagumo taisyklių – kalbame maloniai, nešaukiame, nesikeikiame, nežeminame kitų žmonių.
- Nekalbame negatyvios informacijos apie organizaciją, jos darbuotojus ar savanorius. Pasitikime ir gerbiame visus savo kolegas, tikime „**Maisto banko**“ misija.
- „**Maisto banko**“ automobilius vairuojame pagal visas kelių eismo taisykles, saugiai ir mandagiai.
- Bendraudami su „**Maisto banko**“ rėmėjais ir partneriais esame malonūs ir paslaugūs. Jeigu rėmėjų ar partnerių atstovai elgiasi nemandagiai ir iniciuoja konfliktines situacijas, kalbame konstruktyviai, nesiveliame į didelius ginčus ir diskusijas, stengiamės rasti kompromisą.



- Jeigu jaučiame ir manome, kad rėmėjų ar partnerių elgesys su mumis yra nepagarbus ir nemalonus, neatsakome jiems tuo pačiu. Stengiamės maloniai atlikti savo užduotį iki galo, o po to apie nemalonų elgesį informuojame atsakingą „**Maisto banko**“ darbuotoją. Jeigu užduoties iki galo atlikti neįmanoma dėl kitų žmonių nemalonaus elgesio, nedelsiant apie tai informuojame atsakingą „**Maisto banko**“ darbuotoją.
- Paimdami rėmėjų paaukotą maistą suprantame, kad paramos teikimas nėra privalomas ir vertiname teikiamą paramą, nemenkiname jos dydžio (pvz.: „Tik viena dėžė – tokia didelė įmonė galėtų duoti daug daugiau“), „**Maisto banko**“ vardu padėkojame už ją.

Džiaugiamės ir didžiuojamės dėvėdami „Maisto banko“ atributiką – jaučiame, kad esame didelės ir reikšmingos bendruomenės dalimi. Branginame ir tausojame „Maisto banko“ vardą.



www.maistobankas.lt
www.facebook.com/maistobankas