Pranešimas spaudai

2024 m. sausio 25 d.

**Lietuvoje kilusi darbuotojų emocinės gerovės kampanija ritasi Gerumo banga per Europą: pasidalino praktiniais patarimais verslui**

**Mažmeninės prekybos sektoriaus atstovai plečia savo iniciatyvą garsiai priminti apie klientų aptarnavimo sektoriaus patiriamus iššūkius. Prieš daugiau nei metus Lietuvoje degalinių tinklas „Circle K“ atkreipė dėmesį, kiek klientų aptarnavimo specialistų susiduria su netinkamu klientų elgesiu, bei inicijavo jiems skirtą emocinės gerovės kampaniją. Tinklo akcininkė Kanados bendrovė „Alimentation Couch-Tard“ iniciatyvą pavertė tarptautine: vien Baltijos šalyse daugiau nei 260 tinklo degalinių dalyvauja iniciatyvoje Gerumo banga (angl. Kindness Day).**

Baltijos šalių „Circle K“ degalinių tinklai sausio 25 dieną vėl susitelks į kovą prieš priekabiavimo iššūkius, su kuriais susiduria aptarnavimo sektoriuje dirbantieji, šįkart į iniciatyvą įtraukiant ir klientus. Degalinių klientai Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje raginami prisijungti prie Gerumo bangos – pasivaišinus kava ja pavaišinti kitą nepažįstamąjį. Šio socialinio eksperimento tikslas – pamatuoti, kiek šalies gyventojai yra linkę atsakyti gerumu į jiems parodytą dėmesį.

Pasak degalinių tinklo „Circle K“ viceprezidento Baltijos šalims Skirmanto Mačiuko, naujausios vidinės darbuotojų apklausos duomenimis, su netinkamu klientų elgesiu vidutiniškai susiduria tik 4 iš 10 apklaustųjų Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje.

„2022 metų rudenį Lietuvoje atkreipėme visuomenės dėmesį į opią problemą, kuri jaučiama visame klientų aptarnavimo sektoriuje, be to, inicijavome pokyčius ir mūsų tinkle. Tuo metu parengėme el. mokymus ir toliau darbuotojams, susidūrusiems su netinkamu klientų elgesiu, siūlėme psichologinę pagalbą, o maloniai su darbuotojais besielgiančius klientus vaišinome saldžia padėka. Tikimės, kad šiandien inicijuotų veiksmų dėka dar daugiau žmonių patirs dėkingumą ir dovanojimo džiaugsmą. Juo labiau, kad į gerumo gestą sunku neatsakyti tuo pačiu“, – komentuoja S. Mačiukas.

Gerumo bangos iniciatyvą palaiko Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacija (LVRA). Jos vykdančiosios direktorės Eglės Ližaitytės teigimu, svetingumo sektoriaus darbuotojams vis dar tenka susidurti su nemandagiu, užgauliu elgesiu, tad įsitvirtinęs įsitikinimas, neva klientas yra visada teisus, tokiais atvejais nėra teisingas.

„Manoma, kad viešbučių darbuotojai patiria 40 proc. daugiau sužalojimų nei visi paslaugų sektoriaus darbuotojai, jie taip pat dažniau patiria priekabiavimą ar užpuolimą dirbdami vieni, vėlyvomis paros valandomis, todėl kai kuriose šalyse darbdaviai, norėdami apsaugoti darbuotojus ir užtikrinti jiems saugią darbo aplinką, įrengia arba išdalina mobilius panikos mygtukus, organizuoja mokymus, kaip elgtis kritinėse situacijose, atpažinti žeminantį elgesį bei užkirsti jam kelią. Būtent garsus kalbėjimas apie problemas ir mandagaus elgesio akcijos įgalina gerąjį pokytį mūsų visuomenėje, todėl sveikiname „Circle K“ iniciatyvą ir jos tęstinumą“, – sako E. Ližaitytė.

Prie iniciatyvos prisijungė ir sveikatingumo centras „UPA Medical SPA“.

**Situacija gerėja**

Naujaisiais degalinių tinklo „Circle K“ duomenimis, su netinkamu klientų elgesiu Lietuvoje susiduria 41 proc. įmonės darbuotojų. 2022 m. vykdytos analogiškos apklausos duomenimis, su patyčiomis bent kelis kartus per metus buvo susidūrę 38,6 proc., su psichologiniu smurtu – 28,7 proc. darbuotojų.

„Dažniausiai degalinių klientų aptarnavimo specialistai susiduria su įžeidinėjimais, rėkimu, grasinimais. Pavyzdžiui, fiksuoti seksualinio priekabiavimo prie naktinėse pamainose dirbančių darbuotojų atvejai, įvairūs įžeidinėjimai dėl darbuotojų išvaizdos ar kad reikia palaukti eilėje. Turime ir savotiškų rekordų – kai kurie klientai savo netinkamu elgesiu pasižymėjo ne vieną kartą skirtingose „Circle K“ degalinėse“, – vardina „Circle K Baltics“ žmogiškųjų išteklių departamento direktorė Piret Kask.

Pasak jos, degalinių tinklo darbuotojai šiuo metu gali lengvai pranešti apie netinkamą klientų elgesį nuskaitę QR kodą, darbo vietose yra prieinama informacija, kaip atpažinti patyčias ar priekabiavimą ir kokių veiksmų darbuotojai turėtų imtis.

„Siekiame, kad mūsų darbuotojai turėtų visus reikiamus įrankius, kaip atpažinti priekabiavimą, būti emociškai stipriems ir nepasiduoti blogai nuotaikai – nuodugniai nagrinėjame kiekvieną registruotą incidentą ir maksimaliai įsiklausome į nukentėjusiojo lūkesčius. Prireikus siūlome psichologinę pagalbą su Geštalto terapijos specialistais. Vis dėlto, svarbia laikome ir galimybę dirbti su savo klientais, kelti jų sąmoningumo lygį“, – sako P. Kask.

Apklausos duomenimis, didžioji dauguma (93 proc.) darbuotojų teigia žinantys, kur kreiptis pagalbos, jei patyrė patyčias, smurtą ar priekabiavimą darbe. Kiek mažiau (88 proc.) darbuotojų pasinaudojo galimybe išklausyti specialius mokymus, kaip spręsti galimas konfliktines situacijas, kylančias bendraujant su klientais. Tuo tarpu, 93 proc. darbuotojų vertinimu, dėl papildomų tiesioginio vadovo veiksmų darbo vietoje jie jaučiasi saugiau.

„Kaip įmonė išties esame labai aktyvūs, dalyvaudami ar įgyvendindami įvairias socialines iniciatyvas: nuo paramos vaikų dienos centrams iki pagalbos Rusijos užpultai Ukrainai. Dėmesys darbuotojams taip pat nėra išimtis – siekiame, kad mūsų darbuotojai ne tik nepatirtų jokios žalos, bet ir situacija klientų aptarnavimo srityje nuolat gerėtų. Šiuo tikslu vykdomos apklausos leidžia įvertinti situaciją ir imtis konkrečių priemonių Tikime, kad tik aktyvus ir socialiai atsakingas verslas gali tapti pokyčių lyderiu“, – sako „Circle K“ Baltijos šalių viceprezidentas S. Mačiukas.

Šiuo metu „Circle K“ degalinių tinklas Lietuvoje toliau siūlo darbuotojams nemokamą psichologinę pagalbą, moko atpažinti netinkamo klientų elgesio atvejus ir kaip į juos reaguoti bei kaip atstatyti savo emocinę būklę po tokių incidentų. Taip pat bus daugiau dėmesio skiriama vadovų mokymams, kad šie greičiau identifikuotų darbuotojams kenksmingas situacijas ir galėtų jiems padėti.

**Apie „Circle K Lietuva“***:*

96-ias degalines Lietuvoje valdanti bendrovė „Circle K“ yra didžiausia pagal pajamas Lietuvos mažmeninės naftos prekybos įmonė, kurią valdo Kanados „Alimentation Couche-Tard“. Didžiąją dalį jos degalinių tinklo sudaro viso aptarnavimo degalinės – jų yra 88, dar 8 – automatinių. Pagal 2022 metų sumokėtus mokesčius, „Circle K“ Lietuvoje tarp prekybininkų užėmė pirmą vietą. 2023 „Sustainable Brand Index™“ Circle K Lietuva užėmė pirmą vietą degalinių tinklų kategorijoje.

Kontaktai žiniasklaidai:

ziniasklaidai@circlekeurope.com

Inga Vaitkevičiūtė

866749292

IDEA PRIMA Projektų vadovė